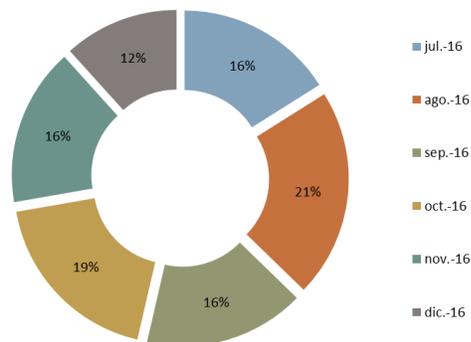


## ESTADÍSTICAS PQRS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO II SEMESTRE 2016

El reporte de PQRDS y estadísticas está conformado por las siguientes tablas y gráficas:

**Listado PQRDS Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias**, recibidos por el Grupo de atención al ciudadano: en este listado se relacionan las 3.966 solicitudes, en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia. En este informe se relacionan de igual forma la totalidad de las 39.190 solicitudes atendidas en el II Semestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

*Solicitudes Atendidas por mes*

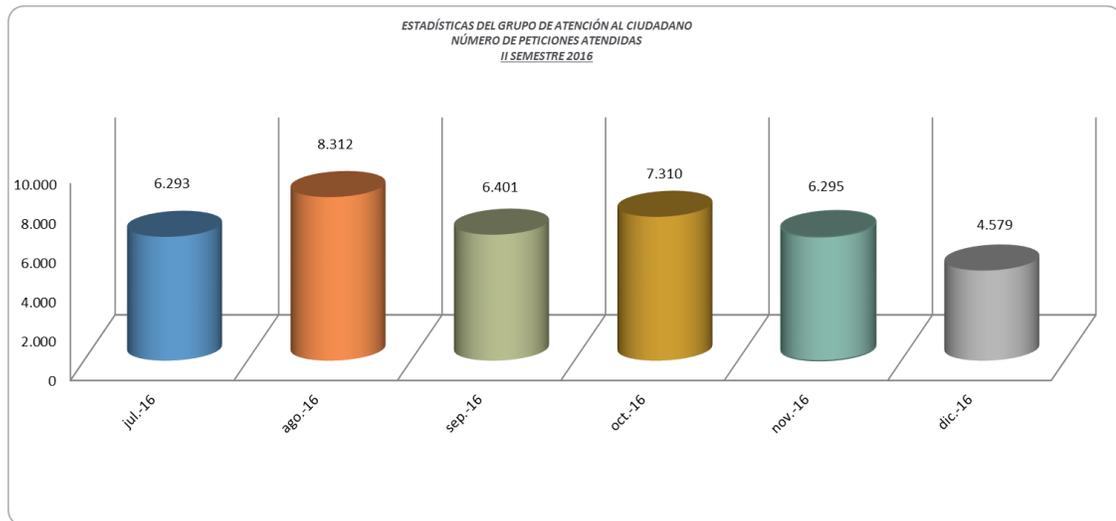


**Tabla 1 Estadísticas:** Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	1.764	2.228	1.122	1.434	1.270	1.044	8.862	22,61%
Correos Electrónicos	3.403	4.866	4.341	4.843	3.886	2.219	23.558	60,11%
Atención Presencial	40	46	33	21	35	31	206	0,53%
Correo Certificado	1.086	1.172	905	1.012	1.104	1.285	6.564	16,75%
Total	6.293	8.312	6.401	7.310	6.295	4.579	39.190	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 39.190 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 60.11% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 22.61%, y en una menor proporción correo certificado y atención presencial.

**Gráfica 1.** Consolidado de las de las solicitudes gestionadas por el GAC en los distintos canales de atención por mes.



En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de Agosto y Octubre, se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre del Proceso de la Convocatoria para Indexación de Revistas Científicas Colombianas Especializadas - Publindex la cual tuvo apertura en Agosto.

Para el II Semestre de 2016 Colciencias abrió 8 convocatorias y la convocatoria **Partners of the americas** de nexo global Colombia

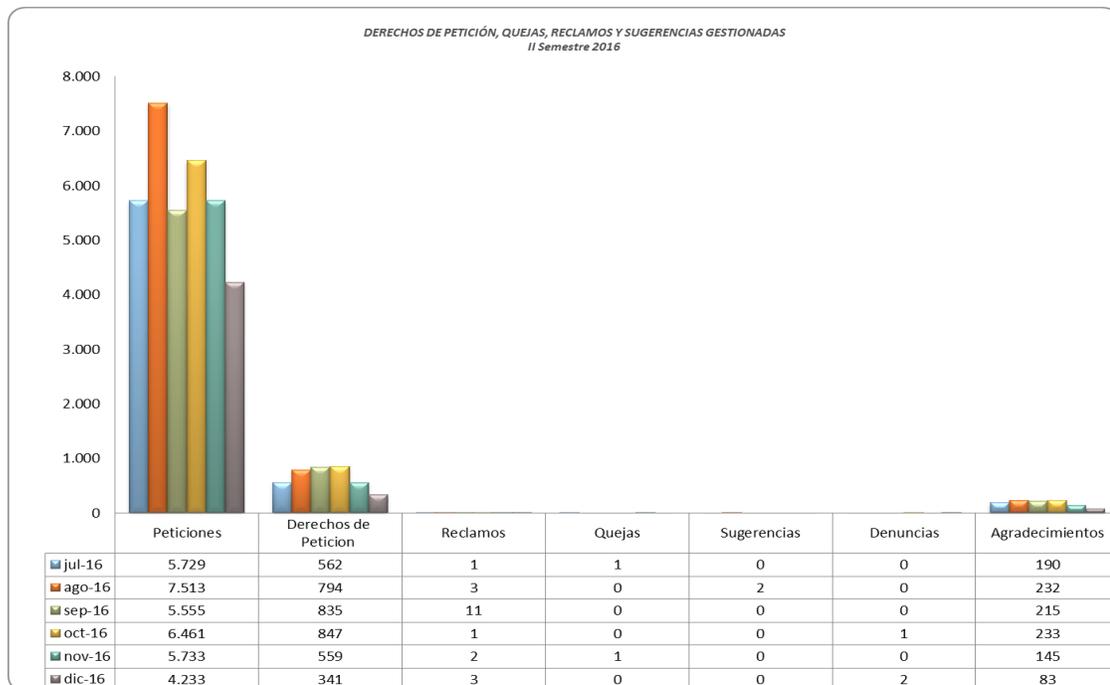
**Tabla 2 Estadísticas.** Corresponde al consolidado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y agradecimientos recibidos a través de Atención al Ciudadano.

TIPOLOGIA	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Peticiones	5.729	7.513	5.555	6.461	5.733	4.233	35.224	87,43%
Derechos de Petición	562	794	835	847	559	341	3.938	9,77%
Reclamos	1	3	11	1	2	3	21	0,05%
Quejas	1	0	0	0	1	0	2	0,00%

Sugerencias	0	2	0	0	0	0	2	0,00%
Denuncias	0	0	0	1	0	2	3	0,01%
Agradecimientos	190	232	215	233	145	83	1.098	2,73%
<b>Total</b>	<b>6.483</b>	<b>8.544</b>	<b>6.616</b>	<b>7.543</b>	<b>6.440</b>	<b>4.662</b>	<b>40.288</b>	<b>100,00%</b>

En la tabla 2, se relacionan la totalidad de peticiones, derechos de petición, reclamos, quejas, sugerencias y se adicionan los agradecimientos recibidos por el GAC.

**Grafica 2.** Consolidado de Peticiones, Derechos de petición, Reclamos, Quejas, Denuncias, Sugerencias y Agradecimientos.



En la gráfica 2, se presenta la relación de las PQRDS recibidas por el grupo de atención al ciudadano. El mayor número corresponde a peticiones, en ésta, se clasifican todas las dudas que se presentan en los distintos canales, por parte de la comunidad, en los cuales los peticionarios refieren algún inconveniente en la plataforma asociados a las convocatorias.

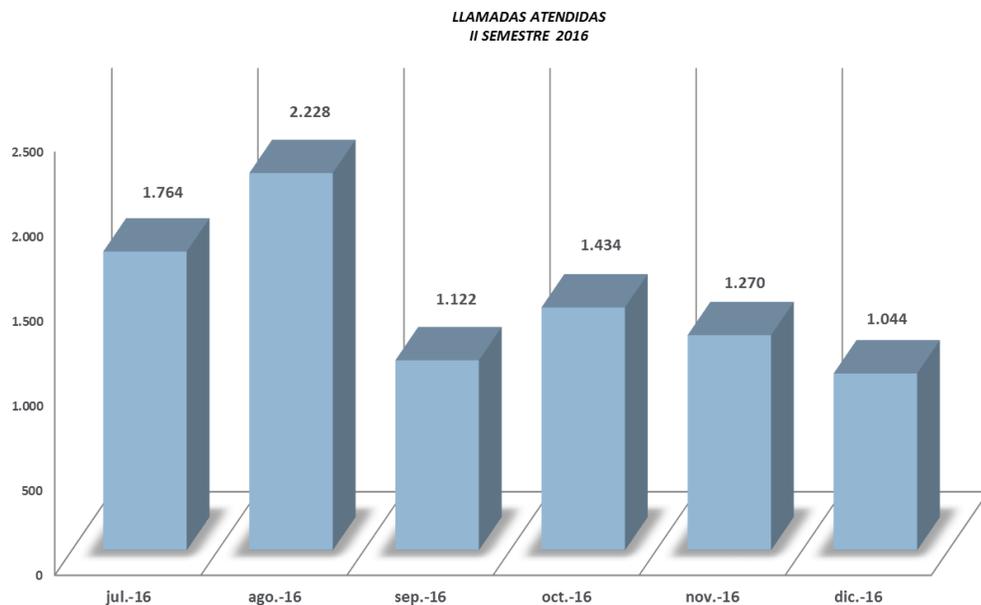
**Tabla 3 Llamadas Atendidas:** Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Centros	2	0	0	1	0	0	3	0,03%
Contratación	0	0	0	0	1	0	1	0,01%

Convocatorias	1029	1228	534	633	615	444	4.483	50,59%
CvLAC	46	86	37	45	40	19	273	3,08%
Doctorados	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Formulario SIGP	0	1	0	0	1	0	2	0,02%
GrupLAC	0	0	4	8	0	0	12	0,14%
Grupos de Investigación	17	26	30	25	27	11	136	1,53%
Información Institucional	380	443	274	430	351	348	2.226	25,12%
InstituLAC	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
Internacionalización	0	0	0	1	0	0	1	0,01%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0	1	1	0,01%
No reporta	2	3	1	0	5	3	14	0,16%
Pagos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Pares Evaluadores	0	1	1	0	1	1	4	0,05%
Proyectos	1	1	0	0	0	2	4	0,05%
Publindex	62	171	77	151	25	17	503	5,68%
Red ScienTI	224	268	164	140	204	198	1.198	13,52%
Total	1.764	2.228	1.122	1.434	1.270	1.044	8.862	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 8.862 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de las distintas convocatorias publicadas por la entidad, correspondientes al 50.59%, para las cuales el grupo dio respuestas acerca de: Funcionamiento de las plataformas, dificultades para el ingreso de información, dudas conceptuales de los términos de referencia, entre otras. En segunda proporción porcentual se encuentra Información institucional con un 25.12% de solicitudes telefónicas en las cuales los peticionarios indicaron alguna duda por este concepto de la Entidad.

**Grafica 3.** Consolidado de Llamadas Atendidas, se presenta, para cada uno de los meses del semestre, el número de llamadas.

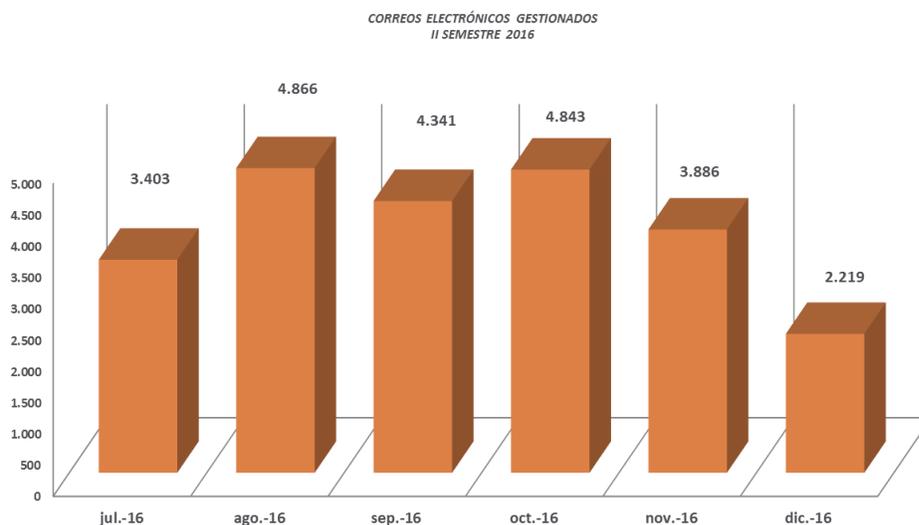


En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Agosto se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con la apertura de la Convocatoria para Indexación de Revistas Científicas Colombianas Especializadas - Publindex.

**Tabla 4 Correos Gestionados:** En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 23.558 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Centros	2	2	10	3	5	2	24	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1745	2267	1942	1963	2139	1243	11.299	48,0%
CvLAC	412	562	499	487	720	265	2.945	12,5%
Doctorados	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	29	6	1	5	26	0	67	0,3%
GrupLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	0	84	76	84	6	50	300	1,3%
Institucional	298	448	314	494	308	163	2.025	8,6%
InstituLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
No Reporta	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	9	4	19	12	6	0	50	0,2%
Proyectos	129	130	0	0	150	86	495	2,1%
Publindex	289	792	970	1413	173	155	3.792	16,1%
Red ScienTI	490	571	510	382	353	255	2.561	10,9%
<b>Total</b>	<b>3.403</b>	<b>4.866</b>	<b>4.341</b>	<b>4.843</b>	<b>3.886</b>	<b>2.219</b>	<b>23.558</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfica 4. Consolidado de Correos Gestionados**



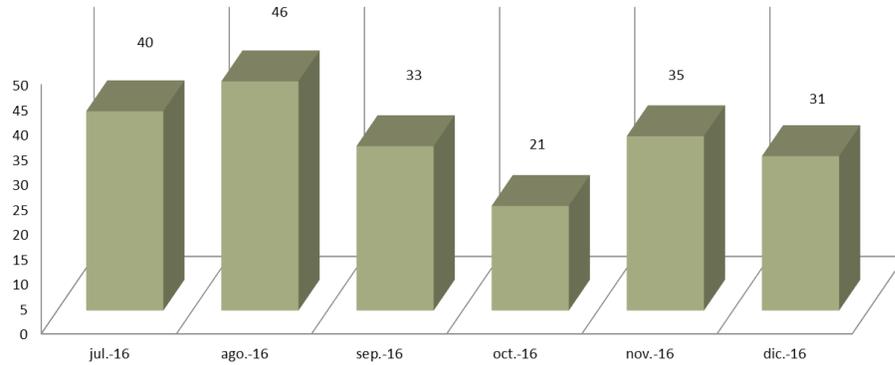
El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 60.11% para el Segundo Semestre 2016, hay una disminución de 5.907 correos respecto al semestre anterior con 29.465 solicitudes recibidas por este medio, debido a que en el Primer semestre fue el cierre del proceso de Medición y reconocimiento de grupos de investigación.

**Tabla 5 Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 206 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Centros	1	4	1	0	0	0	6	2,9%
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	29	31	14	12	25	22	133	64,6%
CvLAC	0	1	1	1	2	0	5	2,4%
Doctorados	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	1	1	0	0	0	0	2	1,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	4	2	9	2	1	2	20	9,7%
Institucional	1	4	5	3	5	4	22	10,7%
InstituLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Publindex	1	2	0	1	1	1	6	2,9%
Red ScienTI	3	1	3	2	1	2	12	5,8%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

**Grafica 5.** Solicitudes de información atendidas en Colciencias por el canal presencial: Se presenta la gráfica correspondiente al número de solicitudes de información atendidas en forma presencial.

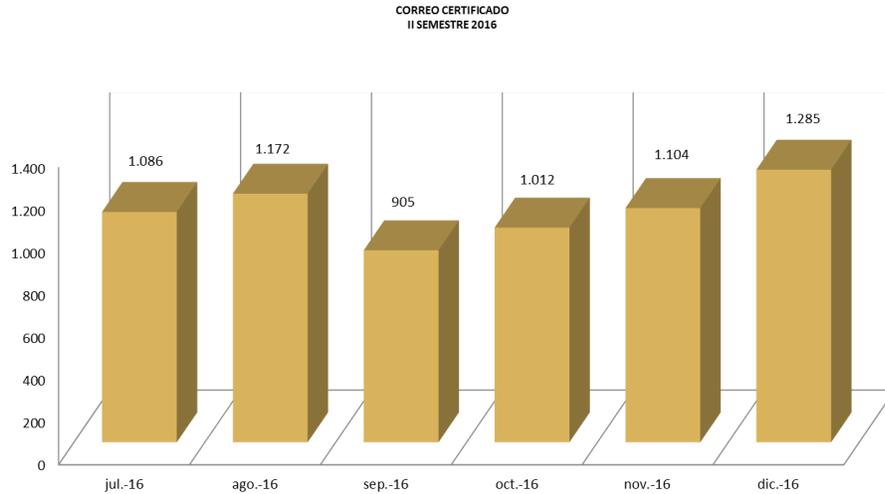
PETICIONES PRESENCIALES  
II SEMESTRE 2016



**Tabla 6 Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por correspondencia certificada.

Tema	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	0	0	0	1	8	9	0,1%
Convocatorias	517	566	509	641	540	651	3.424	52,2%
CvLAC	0	1	1	0	0	0	2	0,0%
Doctorados	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
Información Institucional	393	494	289	188	431	373	2.168	33,0%
InstituLAC	1	0	0	0	0	0	1	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	172	109	105	181	121	253	941	14,3%
Publindex	1	1	0	2	1	0	5	0,1%
Red ScienTI	2	1	1	0	7	0	11	0,2%
<b>Total</b>	<b>1.086</b>	<b>1.172</b>	<b>905</b>	<b>1.012</b>	<b>1.104</b>	<b>1.285</b>	<b>6.564</b>	<b>100,0%</b>

**Grafica 6 Correspondencia Certificada:** Se evidencia la correspondencia recibida en el II Semestre de 2016.

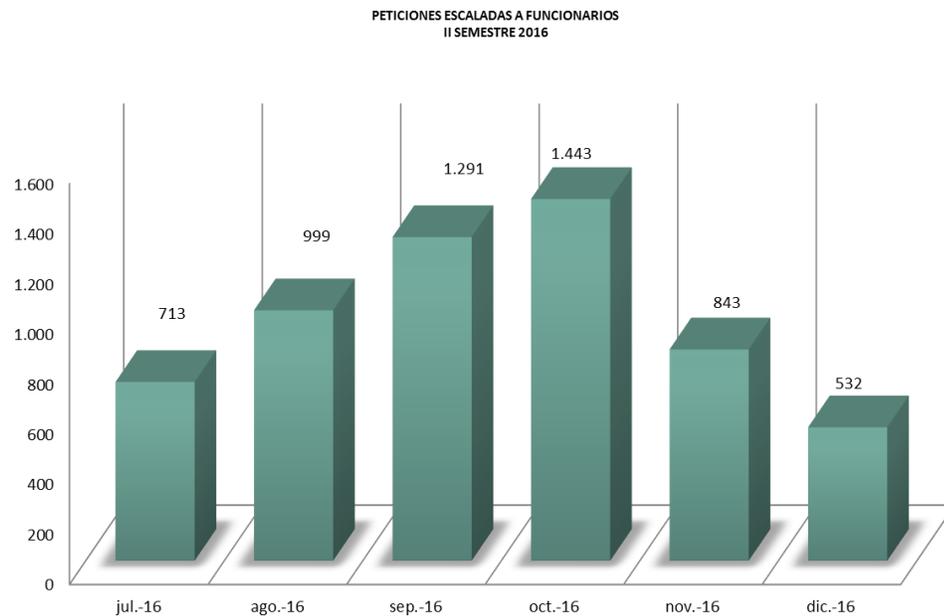


**Tabla 7 Peticiones Escaladas.** Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
Jul-16	713
ago-16	999
sep-16	1.291
oct-16	1.443
nov-16	843
dic-16	532
II Semestre 2016	5.821

Para el II Semestre de 2016, se escalaron 5.821 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley. Se presenta un aumento de 1.408 solicitudes escaladas respecto al semestre anterior debido a los problemas tecnológicos presentados por el cambio en el Modelo de Publindex.

**Grafica 6.** Peticiones Escaladas a funcionarios por el GAC.



**Tabla 7. Oportunidad de Respuesta**

Tiempo de respuesta de las 39.190 solicitudes recibidas desde el GAC para el II Semestre 2016.

Las peticiones recibidas por los canales de atención se contestan desde el GAC dentro de los 3 primeros días hábiles, en cuanto a las demás solicitudes son de acuerdo al tiempo establecido por la ley.

Rango	PQRDS (Escaladas)	Centro Contacto	Total Solicitudes	% Escaladas	% Total Solicitudes
1 a 3 días	2022	35224	37246	50,98%	95,04%
4 a 7 días	1069	0	1069	26,95%	2,73%
8 a 11 días	544	0	544	13,72%	1,39%
12 a 15 días	220	0	220	5,55%	0,56%
16 a 30 días	111	0	111	2,80%	0,28%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3966</b>	<b>35224</b>	<b>39190</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

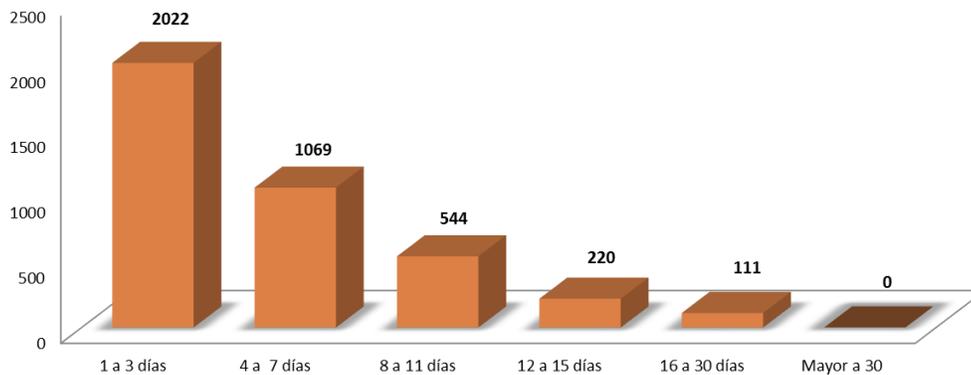
En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 97.12% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	37246	95,04%
4 a 7 días	1069	2,73%
8 a 11 días	544	1,39%
12 a 15 días	220	0,56%
16 a 30 días	111	0,28%
Mayor a 30	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>39190</b>	<b>100,00%</b>

### 7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (3.966)

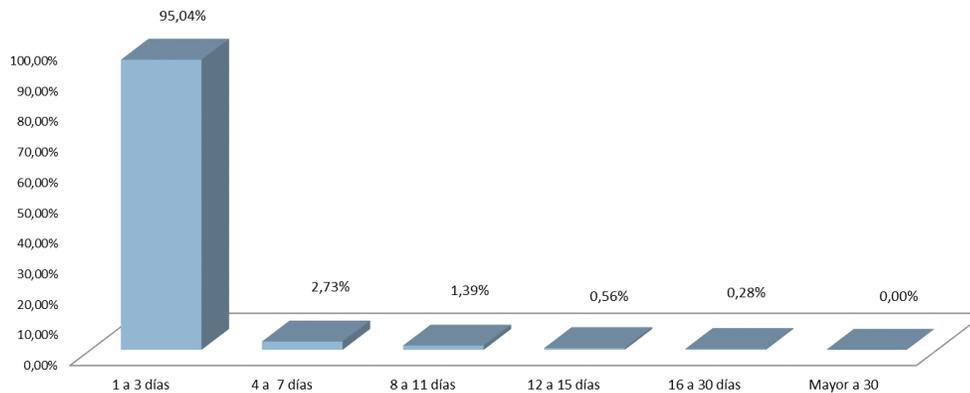
Tiempo de respuesta de las solicitudes escaladas desde GAC a las áreas técnicas desde la fecha que se recibe la solicitud.

HISTOGRAMA DE FRECUENCIAS OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRDS  
II SEMESTRE 2016



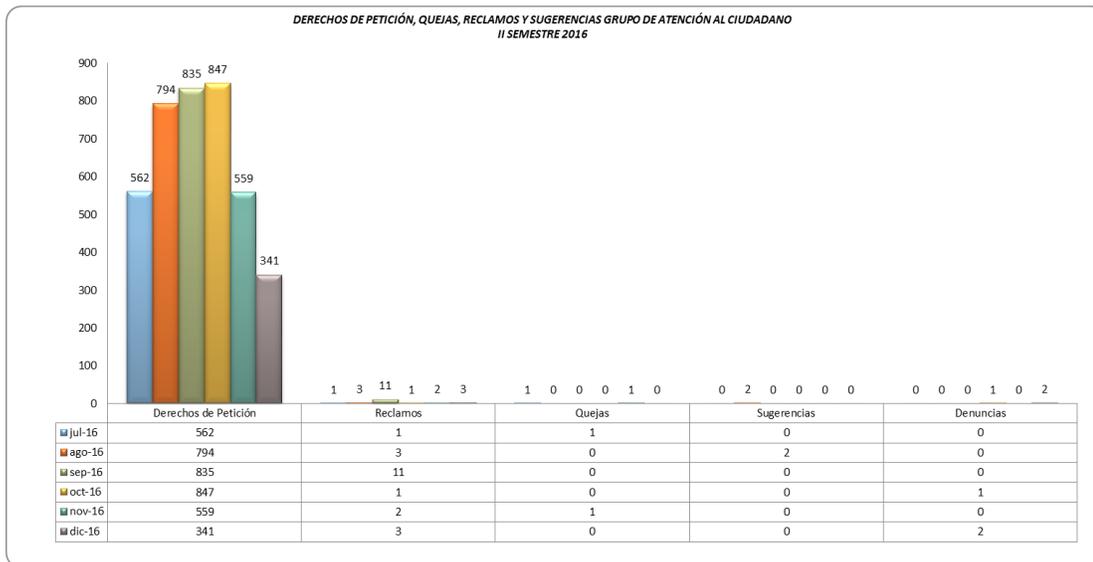
### 7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (39.673)

HISTOGRAMA DE FRECUENCIAS OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TOTAL SOLICITUDES  
II SEMESTRE 2016



**Tabla 8 Derechos de Petición:** Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo). En hojas anexas se reflejan los indicadores de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias.

PQRDS	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	II Semestre 2016
Derechos de Petición	562	794	835	847	559	341	<b>3.938</b>
Reclamos	1	3	11	1	2	3	<b>21</b>
Quejas	1	0	0	0	1	0	<b>2</b>
Sugerencias	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Denuncias	0	0	0	1	0	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>799</b>	<b>846</b>	<b>849</b>	<b>562</b>	<b>346</b>	<b>3.966</b>



**Tabla 8.1** Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por canal de atención.

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado
<b>Derechos de Petición</b>	2	3498	0	438
<b>Reclamos</b>	0	21	0	0
<b>Quejas</b>	0	2	0	0
<b>Sugerencias</b>	0	2	0	0
<b>Denuncias</b>	0	1	0	2
<b>Total</b>	2	3524	0	440

## 8.2 Número de solicitudes que se trasladaron a otras Entidades

ORFEOS TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES	7
Julio	6
Agosto	1
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0

## 8.4 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a Información

Para el Segundo Semestre 2016, se negó información a Autopistas Urabá por tratarse de información confidencial.