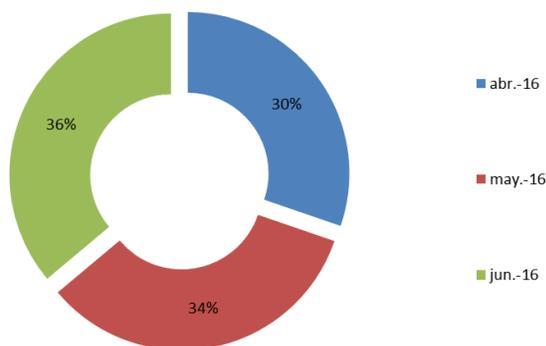


## ESTADÍSTICAS PQRDS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2016

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 1.515 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 24.191 solicitudes atendidas en el II Trimestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

*Solicitudes Atendidas por mes*

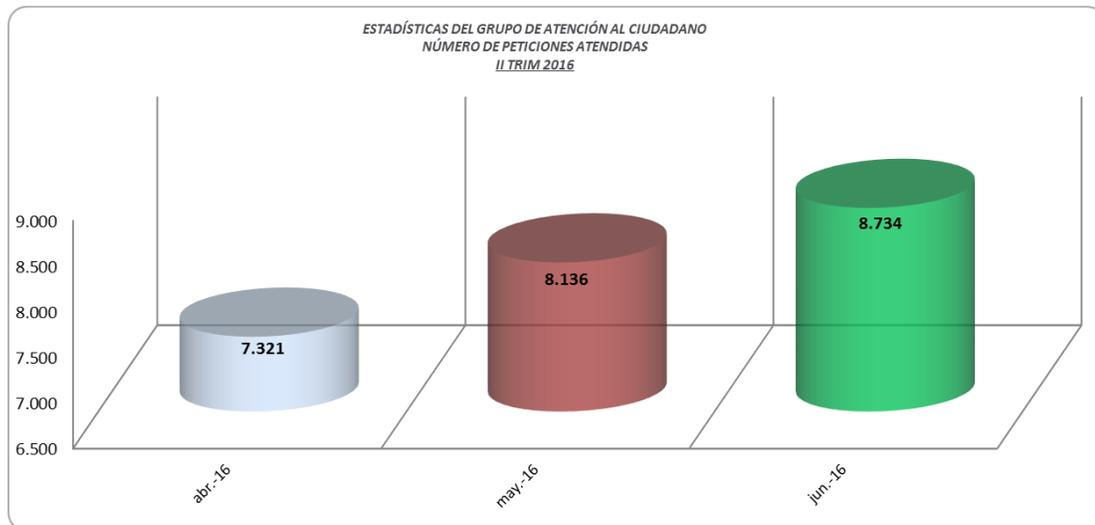


**Tabla 1 Estadísticas:** Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	abr-16	may-16	jun-16	II TRIM 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	2.055	2.388	2.601	7.044	29,12%
Correos Electrónicos	4.055	4.369	4.958	13.382	55,32%
Atención Presencial	60	55	46	161	0,67%
Correo Certificado	1.151	1.324	1.129	3.604	14,90%
Total	7.321	8.136	8.734	24.191	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 24.191 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 55.32% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 29.12%, 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.



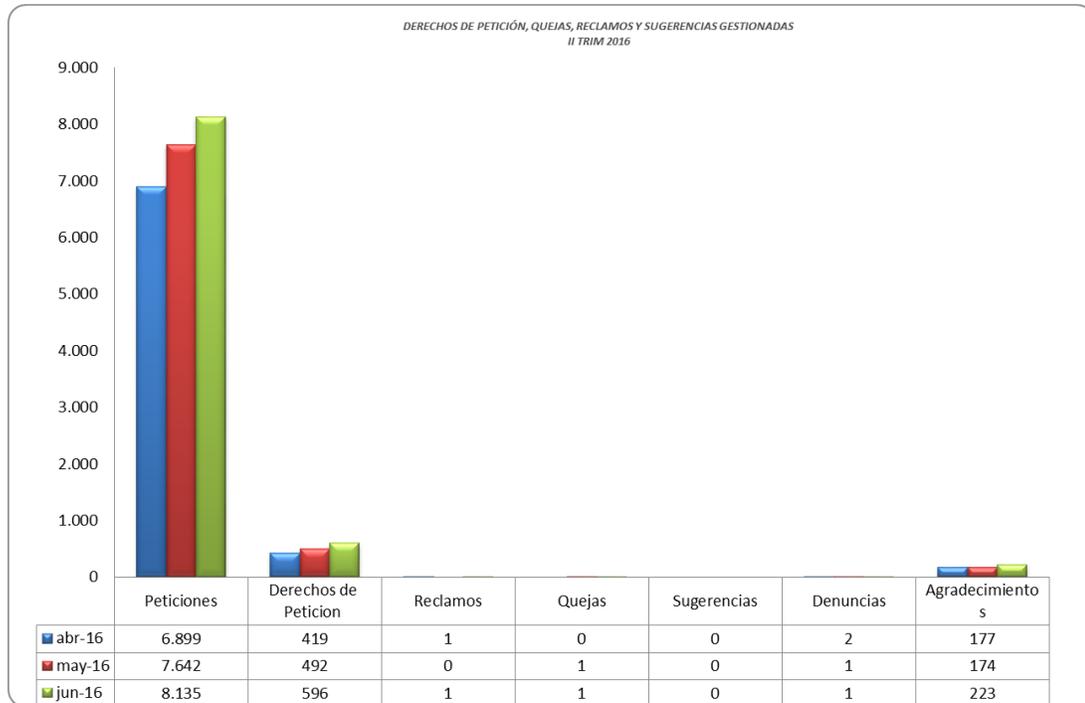
En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de Junio se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre de las convocatorias de Investigación y la subsanación de requisitos.

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

TIPOLOGIA	abr-16	may-16	jun-16	Total 2016	Porcentaje
Peticiones	6.899	7.642	8.135	22.676	91,56%
Derechos de Peticion	419	492	596	1.507	6,09%
Reclamos	1	0	1	2	0,01%
Quejas	0	1	1	2	0,01%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	2	1	1	4	0,02%
Agradecimientos	177	174	223	574	2,32%
<b>Total</b>	<b>7.498</b>	<b>8.310</b>	<b>8.957</b>	<b>24.765</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.

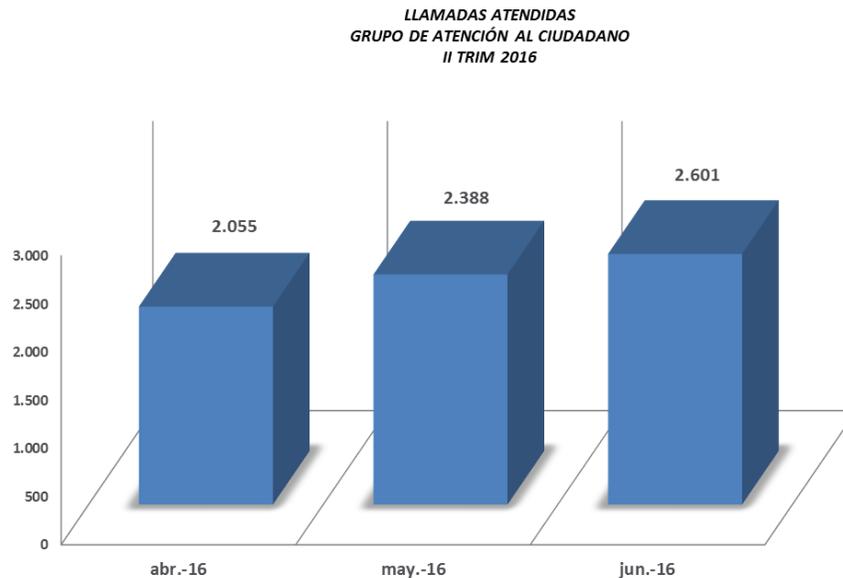
**Tabla 3 Llamadas Atendidas:** Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	abr-16	may-16	jun-16	II Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0%
Centros	4	0	0	4	0%
Contratación	0	0	0	0	0%
Convocatorias	1030	1579	1678	4.287	61%
CvLAC	43	30	43	116	2%
Doctorados	0	3	2	5	0%
Formulario SIGP	8	24	2	34	0%
GrupLAC	4	1	0	5	0%

Grupos de Investigación	217	32	24	273	4%
Información Institucional	406	416	334	1.156	16%
InstituLAC	9	5	3	17	0%
Internacionalización	0	0	0	0	0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0%
No reporta	1	3	4	8	0%
Pagos	0	0	0	0	0%
Pares Evaluadores	0	1	0	1	0%
Proyectos	0	1	0	1	0%
Publindex	34	40	215	289	4%
Red ScienTI	299	253	296	848	12%
Total	<b>2.055</b>	<b>2.388</b>	<b>2.601</b>	7.044	100%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 7.044 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de Convocatorias correspondientes al 61%, en segunda proporción porcentual se encuentra Información institucional con un 16% entre otras 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 trimestre, el número de llamadas.

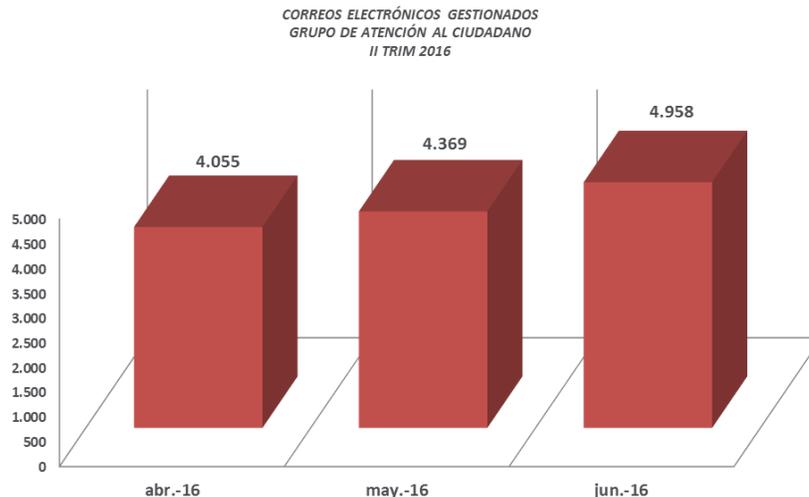


En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Junio se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre de las convocatorias de investigación y con la subsanación de requisitos.

**Tabla 4 Correos Gestionados:** En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 13.382 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	abr-16	may-16	jun-16	II Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	1	0	1	0,0%
Centros	0	0	20	20	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	2166	2769	2628	7.563	56,5%
CvLAC	435	408	540	1.383	10,3%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	45	105	3	153	1,1%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	350	134	128	612	4,6%
Institucional	237	187	183	607	4,5%
InstituLAC	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,0%
No Reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	3	0	7	10	0,1%
Proyectos	0	0	169	169	1,3%
Publindex	233	195	600	1.028	7,7%
Red ScienTI	586	570	680	1.836	13,7%
<b>Total</b>	<b>4.055</b>	<b>4.369</b>	<b>4.958</b>	<b>13.382</b>	<b>100,0%</b>

**Grafica 4.** Consolidado de Correos Gestionados

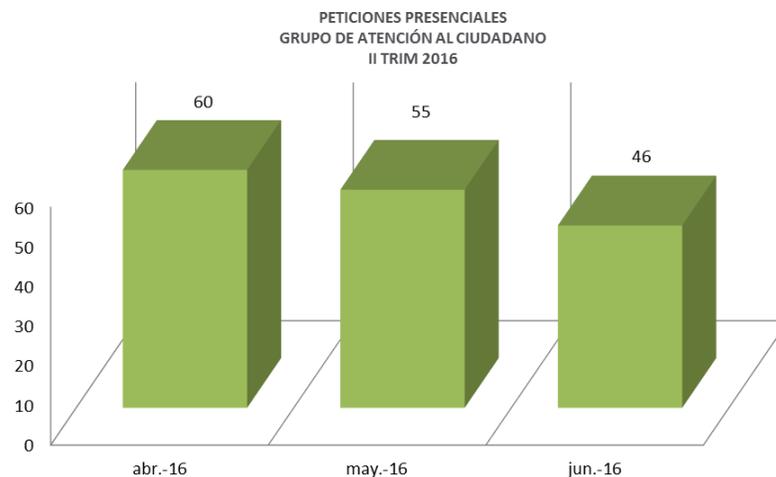


El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 55.32% para el II Trimestre de 2016.

**Tabla 5 Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 161 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	abr-16	may-16	jun-16	II Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	3	0	0	3	1,9%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	39	40	38	117	72,7%
CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	1	3	0	4	2,5%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	13	9	4	26	16,1%
Institucional	3	2	1	6	3,7%
InstituLAC	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	0	0	0	0	0,0%
Publindex	0	0	1	1	0,6%
Red ScienTI	1	1	2	4	2,5%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>46</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

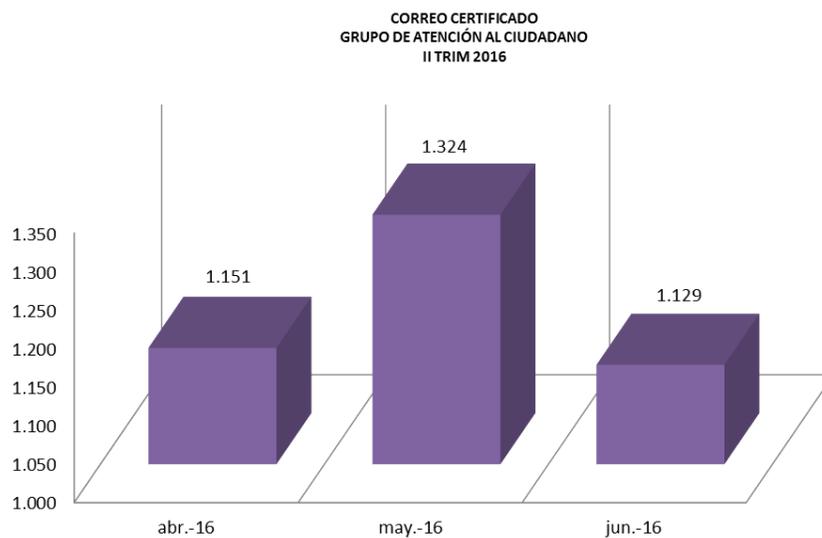
**Gráfica 5.** Solicitudes de información atendidas en Colciencias por el canal presencial: Se presenta la gráfica correspondiente al número de solicitudes de información atendidas en forma presencial.



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

Tema	abr-16	may-16	jun-16	II Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	1	0	1	0,0%
Convocatorias	489	461	535	1.485	41,2%
CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Doctorados	0	1	0	1	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	2	0	10	12	0,3%
Información Institucional	505	619	439	1.563	43,4%
InstituLAC	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0	0	0	0,0%
No reporta	0	0	0	0	0,0%
Pagos	0	0	0	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0,0%
Proyectos	151	238	139	528	14,7%
Publindex	2	0	1	3	0,1%
Red ScienTI	2	4	5	11	0,3%
<b>Total</b>	<b>1.151</b>	<b>1.324</b>	<b>1.129</b>	<b>3.604</b>	<b>100,0%</b>

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

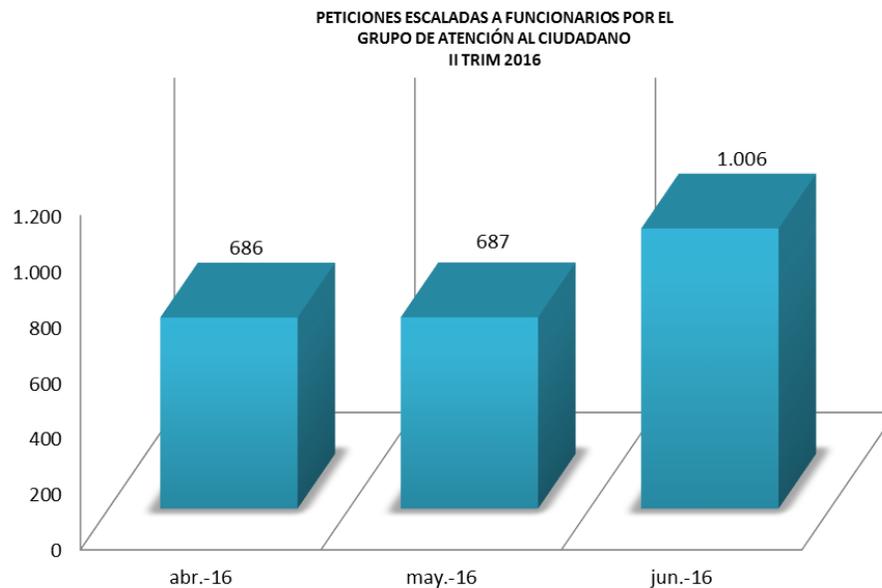


**Tabla 7 Peticiones Escaladas.** Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

<i>Correos Escalonados</i>	<i>Correos</i>
abr-16	686
may-16	687
jun-16	1.006
I Trim 2016	2.379

Para el II Trimestre de 2016, se escalaron 2.379 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

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



**Tabla 7. Oportunidad de Respuesta**

Tiempo de respuesta de las 24.191 solicitudes recibidas desde el GAC para el II Trimestre de 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.

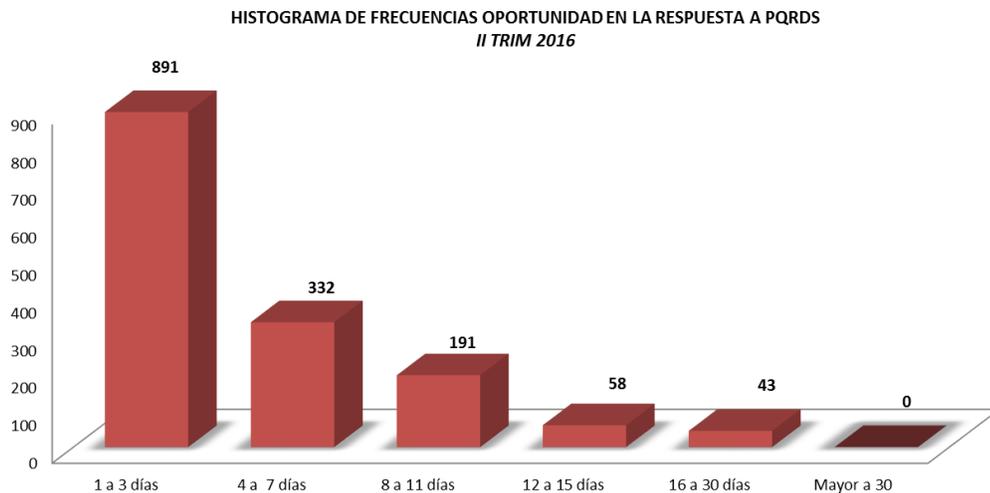
Rango	PQRDS (Escaladas)	Centro Contacto	Total Solicitudes	% Escaladas	% Total Solicitudes
1 a 3 días	891	22676	23567	58,81%	97,42%
4 a 7 días	332	0	332	21,91%	1,37%
8 a 11 días	191	0	191	12,61%	0,79%
12 a 15 días	58	0	58	3,83%	0,24%
16 a 30 días	43	0	43	2,84%	0,18%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1515</b>	<b>22676</b>	<b>24191</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 96.83% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	24675	96,83%
4 a 7 días	559	2,19%
8 a 11 días	183	0,72%
12 a 15 días	44	0,17%
16 a 30 días	21	0,08%
Mayor a 30	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25482</b>	<b>100,00%</b>

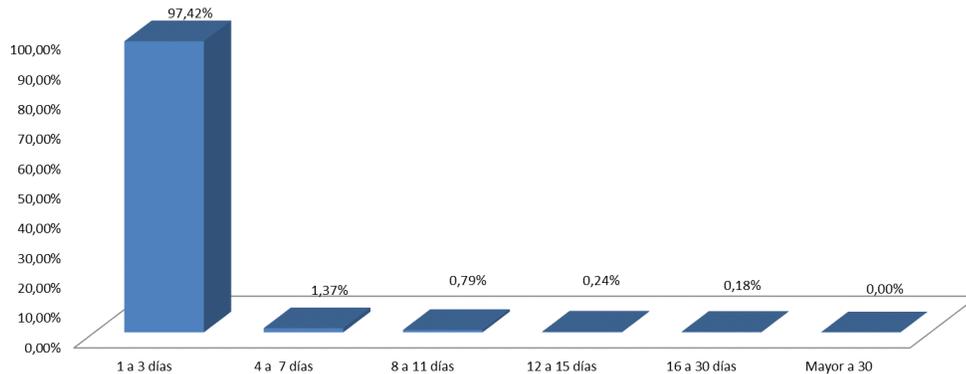
### 7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (1.515)

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



## 7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (24.191)

HISTOGRAMA DE FRECUENCIAS OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TOTAL SOLICITUDES  
II TRIM 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	abr-16	may-16	jun-16	II Trim 2015
Derechos de Petición	419	492	596	<b>1.507</b>
Reclamos	1	0	1	<b>2</b>
Quejas	0	1	1	<b>2</b>
Sugerencias	0	0	0	<b>0</b>
Denuncias	2	1	1	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>494</b>	<b>599</b>	<b>1.515</b>

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
II TRIM 2016

