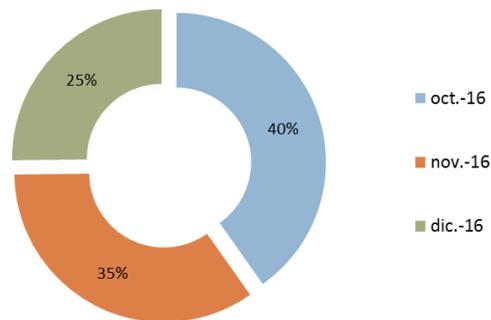


## ESTADÍSTICAS PQDRS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2016

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

**Listado PQDRS Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias**, recibidos por el Grupo de atención al ciudadano: en este listado se relacionan las 1.757 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 18.184 solicitudes atendidas en el IV Trimestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

*Solicitudes Atendidas por mes*

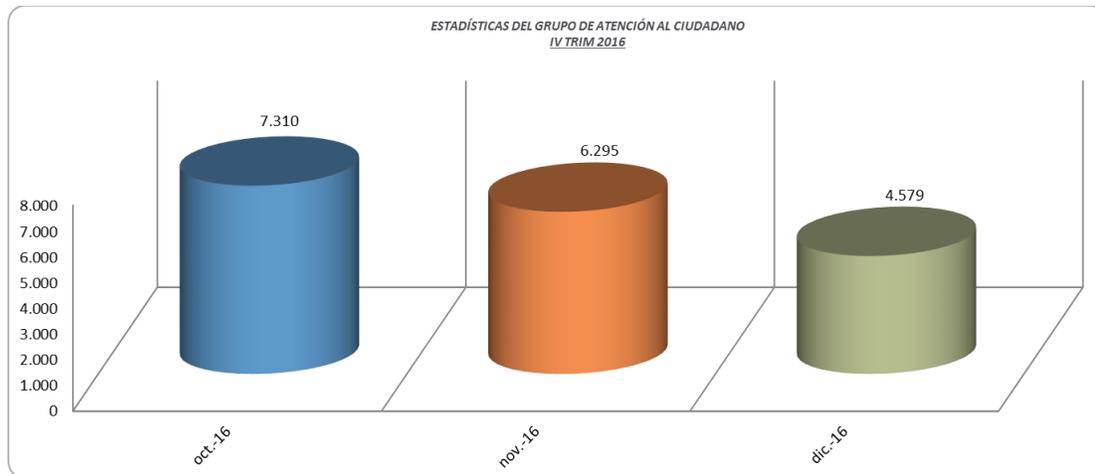


**Tabla 1 Estadísticas:** Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	1.434	1.270	1.044	3.748	20,61%
Correos Electrónicos	4.843	3.886	2.219	10.948	60,21%
Atención Presencial	21	35	31	87	0,48%
Correo Certificado	1.012	1.104	1.285	3.401	18,70%
Total	7.310	6.295	4.579	18.184	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 18.184 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 60.21% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 20.61%, 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.



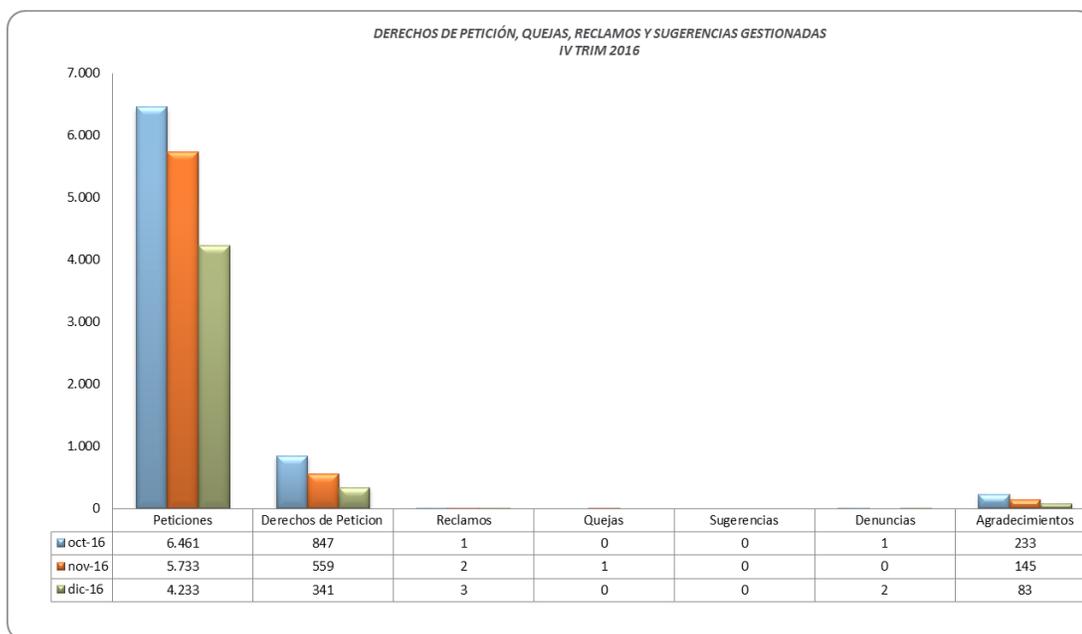
En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de Octubre se presentó el mayor número de solicitudes, debido a que cerró la convocatoria de Publindex.

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

TIPOLOGIA	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Peticiones	6.461	5.733	4.233	16.427	88,10%
Derechos de Peticion	847	559	341	1.747	9,37%
Reclamos	1	2	3	6	0,03%
Quejas	0	1	0	1	0,01%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	1	0	2	3	0,02%
Agradecimientos	233	145	83	461	2,47%
<b>Total</b>	<b>7.543</b>	<b>6.440</b>	<b>4.662</b>	<b>18.645</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.

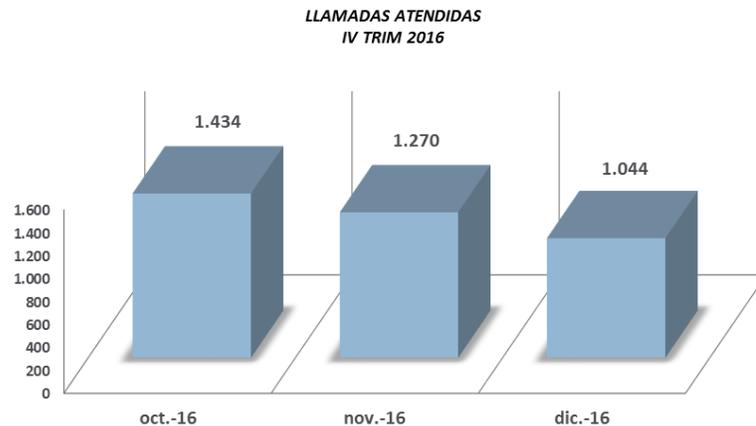
**Tabla 3 Llamadas Atendidas:** Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,00%
Centros	1	0	0	1	0,03%
Contratación	0	1	0	1	0,03%
Convocatorias	633	615	444	1.692	45,14%
CvLAC	45	40	19	104	2,77%
Doctorados	0	0	0	0	0,00%
Formulario SIGP	0	1	0	1	0,03%
GrupLAC	8	0	0	8	0,21%
Grupos de Investigación	25	27	11	63	1,68%
Información Institucional	430	351	348	1.129	30,12%
InstituLAC	0	0	0	0	0,00%

Internacionalización	1	0	0	1	0,03%
Jóvenes Investigadores	0	0	1	1	0,03%
No reporta	0	5	3	8	0,21%
Pagos	0	0	0	0	0,00%
Pares Evaluadores	0	1	1	2	0,05%
Proyectos	0	0	2	2	0,05%
Publindex	151	25	17	193	5,15%
Red ScienTI	140	204	198	542	14,46%
Total	1.434	1.270	1.044	3.748	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 3.748 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de Convocatorias correspondientes al 45.14%, en segunda proporción porcentual se encuentra Información institucional con un 30.12% 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.



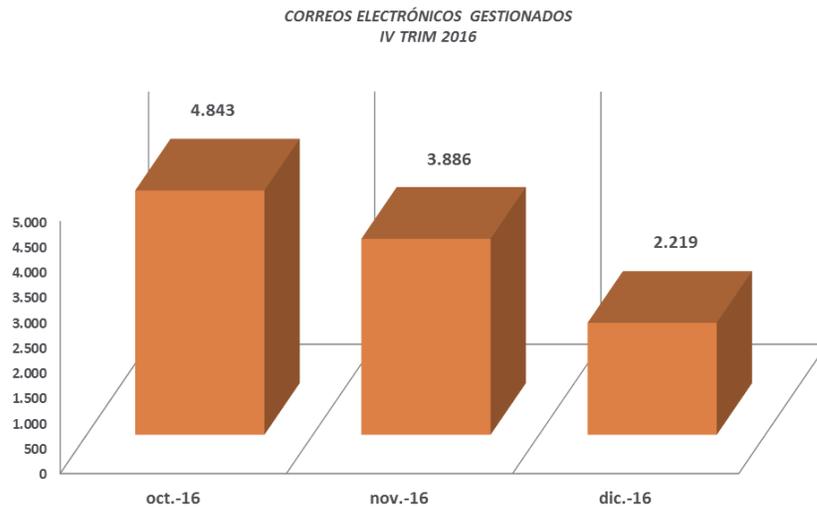
En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Octubre se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre de la convocatoria de Publindex.

**Tabla 4 Correos Gestionados:** En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 10.948 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	3	5	2	10	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1963	2139	1243	5.345	48,8%
CvLAC	487	720	265	1.472	13,4%
Doctorados	+0	0	0	0	0,0%

Formulario SIGP	5	26	0	31	0,3%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	84	6	50	140	1,3%
Institucional	494	308	163	965	8,8%
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	12	6	0	18	0,2%
Proyectos	0	150	86	236	2,2%
Publindex	1413	173	155	1.741	15,9%
Red ScienTI	382	353	255	990	9,0%
<b>Total</b>	<b>4.843</b>	<b>3.886</b>	<b>2.219</b>	<b>10.948</b>	<b>100,0%</b>

#### Gráfica 4. Consolidado de Correos Gestionados



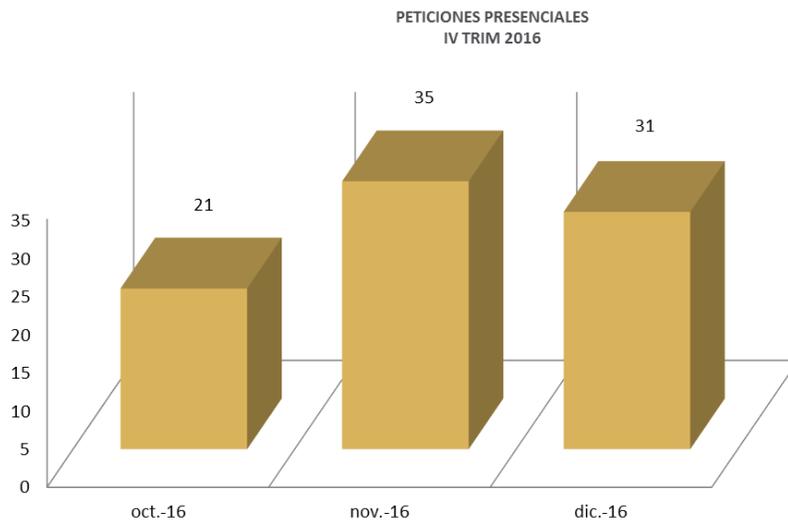
El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 60.21% para el IV Trimestre de 2016.

**Tabla 5 Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 87 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	12	25	22	59	67,8%

CvLAC	1	2	0	3	3,4%
Doctorados	0	0	0	0	0,0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	2	1	2	5	5,7%
Institucional	3	5	4	12	13,8%
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	1	1	1	3	3,4%
Red ScienTI	2	1	2	5	5,7%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

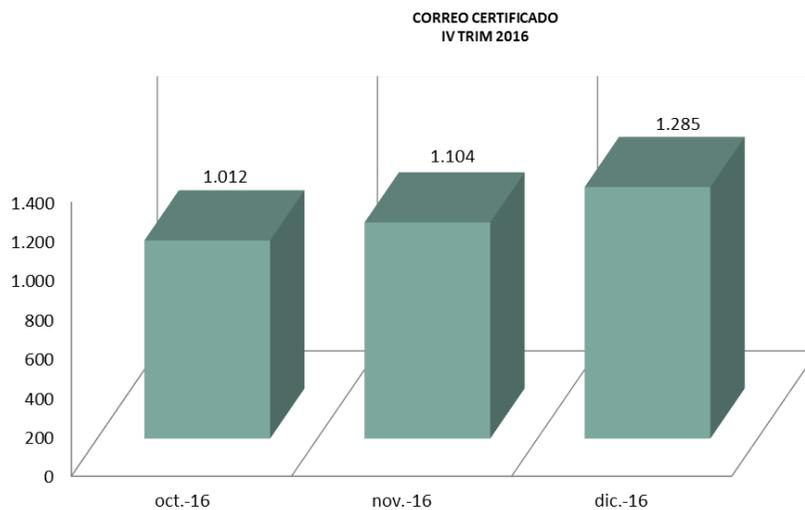
**Grafica 5.** Solicitudes de información atendidas en Colciencias por el canal presencial: Se presenta la gráfica correspondiente al número de solicitudes de información atendidas en forma presencial.



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

Tema	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0,0%
Centros	0	0	0	0	0,0%
Contratación	0	1	8	9	0,3%
Convocatorias	641	540	651	1.832	53,9%
CvLAC	0	0	0	0	0,0%
Doctorados	0	1	0	1	0,0%
Formulario SIGP	0	1	0	1	0,0%
GrupLAC	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	0	1	0	1	0,0%
Información Institucional	188	431	373	992	29,2%
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	181	121	253	555	16,3%
Publindex	2	1	0	3	0,1%
Red ScienTI	0	7	0	7	0,2%
<b>Total</b>	<b>1.012</b>	<b>1.104</b>	<b>1.285</b>	<b>3.401</b>	<b>100,0%</b>

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

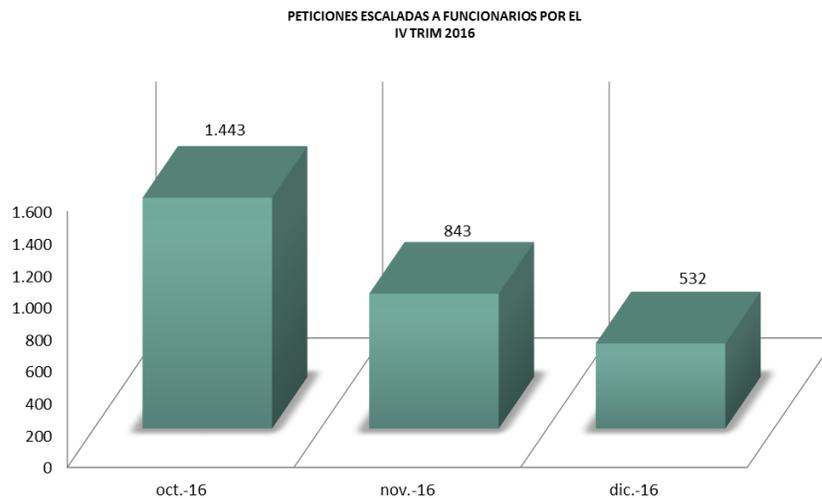


**Tabla 7 Peticiones Escaladas.** Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

Correos Escalonados	Correos
oct-16	1.443
nov-16	843
dic-16	532
<b>IV Trim 2016</b>	<b>2.818</b>

Para el IV Trimestre de 2016, se escalaron 2.818 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

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



**Tabla 7. Oportunidad de Respuesta**

Tiempo de respuesta de las 18.184 solicitudes recibidas desde el GAC para el IV 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	1259	16427	17686	71,66%	97,26%
4 a 7 días	211	0	211	12,01%	1,16%

8 a 11 días	200	0	200	11,38%	1,10%
12 a 15 días	53	0	53	3,02%	0,29%
16 a 30 días	34	0	34	1,94%	0,19%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1757</b>	<b>16427</b>	<b>18184</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

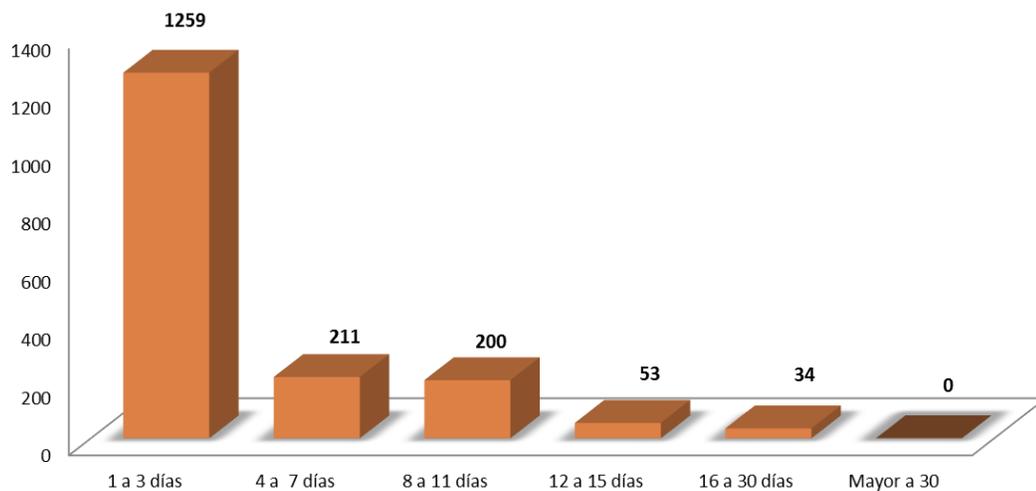
En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 97.26% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	17686	97,26%
4 a 7 días	211	1,16%
8 a 11 días	200	1,10%
12 a 15 días	53	0,29%
16 a 30 días	34	0,19%
Mayor a 30	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>18184</b>	<b>100,00%</b>

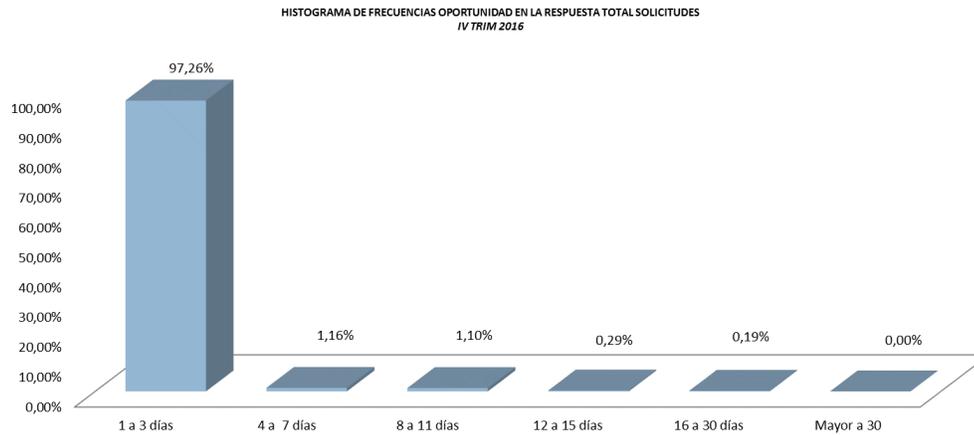
### 7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (1.757)

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  
IV TRIM 2016



## 7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (18.184)



**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	oct-16	nov-16	dic-16	IV Trim 2016
Derechos de Petición	847	559	341	<b>1.747</b>
Reclamos	1	2	3	<b>6</b>
Quejas	0	1	0	<b>1</b>
Sugerencias	0	0	0	<b>0</b>
Denuncias	1	0	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>849</b>	<b>562</b>	<b>346</b>	<b>1.757</b>

