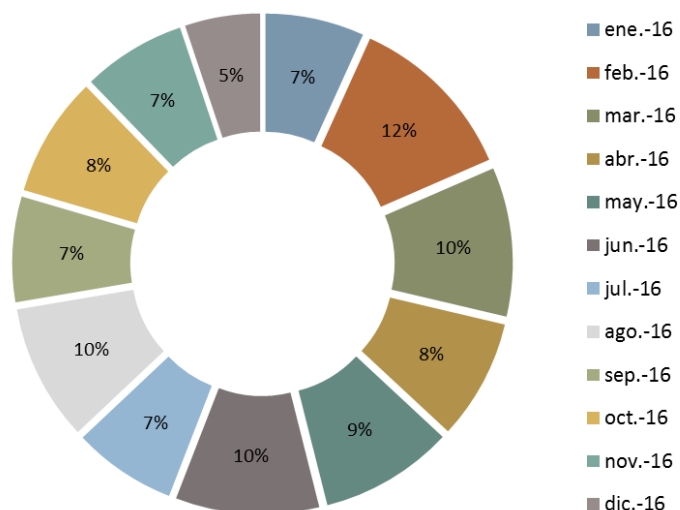


## ESTADÍSTICAS PQRDS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

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 7.708 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 88.863 solicitudes atendidas en el periodo de 2016 por tipologías y canales de atención.

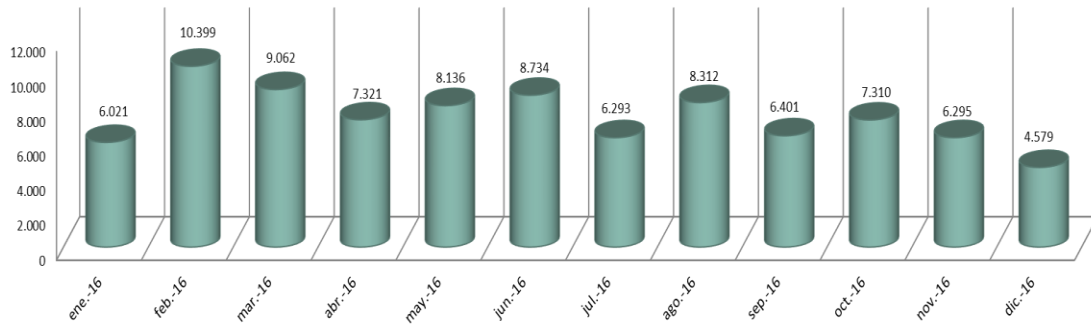


**Tabla 1 Estadísticas:** Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	Total 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	21.808	24,54%
Correos Electrónicos	53.023	59,67%
Atención Presencial	529	0,60%
Correo Certificado	13.503	15,20%
Total	88.863	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 88.863 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 59.67% de participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 24.54%, 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 febrero y junio, se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre del Proceso de la Convocatoria de medición de grupos y que para el I Semestre del año se abrieron 22 convocatorias.

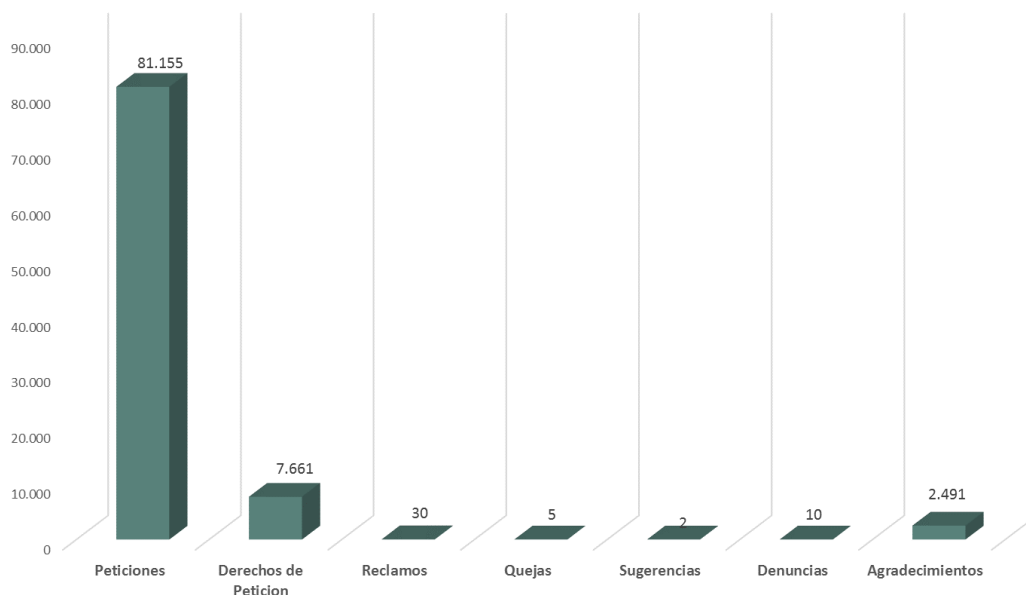
Para el II Semestre de 2016 Colciencias abrió 8 convocatorias y la convocatoria **Partners of the americas** de nexos global Colombia.

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

TIPOLOGIA	Total 2016	Porcentaje
Peticiones	81.155	88,84%
Derechos de Petición	7.661	8,39%
Reclamos	30	0,03%
Quejas	5	0,01%
Sugerencias	2	0,00%
Denuncias	10	0,01%
Agradecimientos	2.491	2,73%
<b>Total</b>	<b>91.354</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.

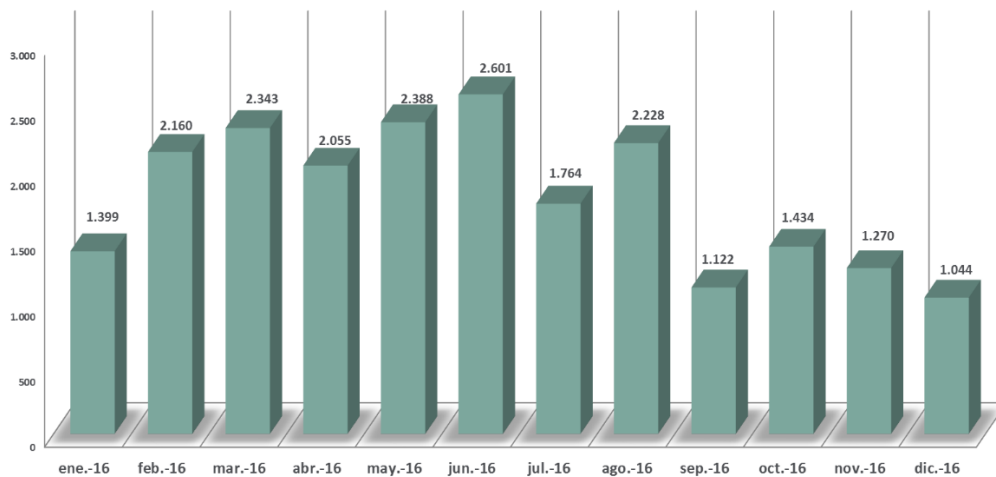
**Tabla 3 Llamadas Atendidas:** Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	Total 2016	Porcentaje
Atención	0	0,00%
Centros	10	0,05%
Contratación	1	0,00%
Convocatorias	10.491	48,11%
CvLAC	923	4,23%
Doctorados	24	0,11%
Formulario SIGP	60	0,28%
GrupLAC	38	0,17%
Grupos de Investigación	846	3,88%
Información Institucional	4.372	20,05%
InstituLAC	37	0,17%
Internacionalización	1	0,00%
Jóvenes Investigadores	9	0,04%
No reporta	23	0,11%

Tema	Total 2016	Porcentaje
Pagos	0	0,00%
Pares Evaluadores	8	0,04%
Proyectos	19	0,09%
Publindex	881	4,04%
Red ScienTI	4.065	18,64%
Total	21.808	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 21.808 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de las distintas convocatorias publicadas por la entidad, correspondientes al 48.11%, 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

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



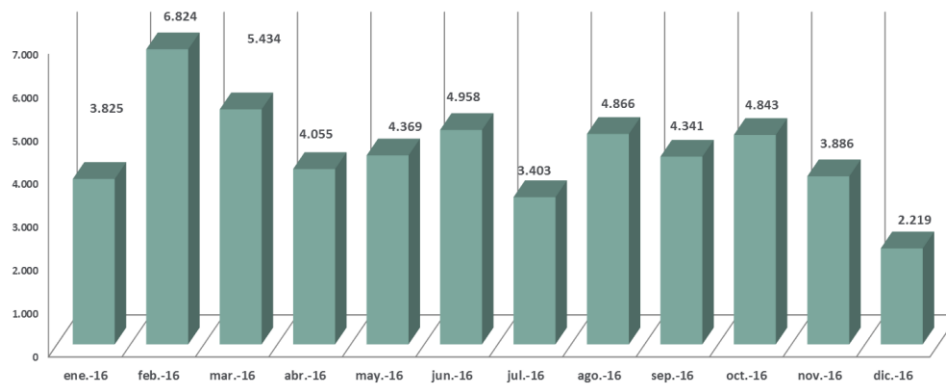
En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes

**Tabla 4 Correos Gestionados:** En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 53.023 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	Total 2016	Porcentaje
Atención	1	0,0%
Centros	60	0,1%
Contratación	0	0,0%
Convocatorias	24.704	46,6%
CvLAC	6.933	13,1%
Doctorados	8	0,0%
Formulario SIGP	282	0,5%
GrupLAC	0	0,0%

<i>Tipo</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Porcentaje</i>
Grupos de Investigación	2.182	4,1%
Institucional	3.283	6,2%
InstituLAC	0	0,0%
Internacionalización	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	2	0,0%
No Reporta	0	0,0%
Pagos	0	0,0%
Pares Evaluadores	66	0,1%
Proyectos	669	1,3%
Publindex	5.414	10,2%
Red ScienTI	9.419	17,8%
<b>Total</b>	<b>53.023</b>	<b>100,0%</b>

**Grafica 4.** Consolidado de Correos Gestionados



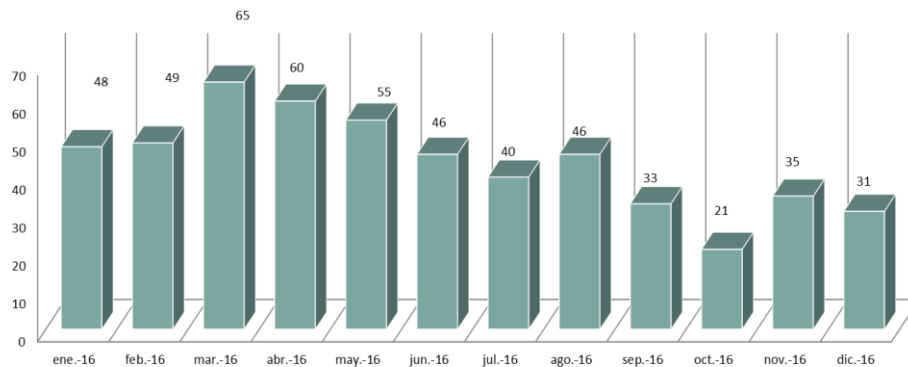
El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 59.67% para el periodo de 2016.

**Tabla 5 Solicitudes Presenciales.** Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 529 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Porcentaje</i>
Atención	0	0,0%
Centros	11	2,1%
Contratación	0	0,0%
Convocatorias	330	62,4%
CvLAC	14	2,6%
Doctorados	0	0,0%
Formulario SIGP	8	1,5%

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Porcentaje</i>
GrupLAC	0	0,0%
Grupos de Investigación	81	15,3%
Institucional	46	8,7%
InstituLAC	0	0,0%
Internacionalización	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0,0%
No reporta	0	0,0%
Pagos	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0,0%
Proyectos	0	0,0%
Publindex	9	1,7%
Red ScienTI	30	5,7%
<b>Total</b>	<b>529</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.

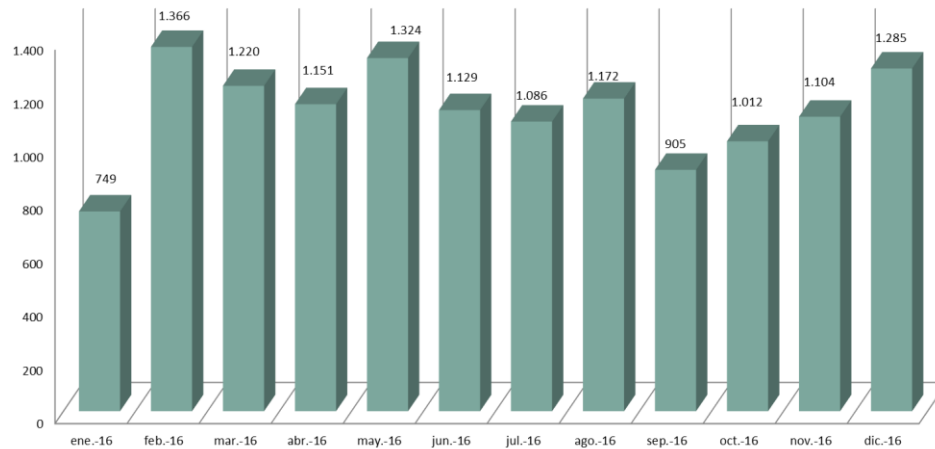


**Tabla 6 Correspondencia Certificada:** Solicitudes recibidas por correspondencia certificada.

<i>Tema</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Porcentaje</i>
Atención	0	0,0%
Centros	0	0,0%
Contratación	10	0,1%
Convocatorias	6.633	49,1%
CvLAC	3	0,0%
Doctorados	8	0,1%
Formulario SIGP	1	0,0%
GrupLAC	0	0,0%
Grupos de Investigación	15	0,1%
Información Institucional	4.715	34,9%
InstituLAC	2	0,0%

Tema	Total 2016	Porcentaje
Internacionalización	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	0	0,0%
No reporta	0	0,0%
Pagos	0	0,0%
Pares Evaluadores	0	0,0%
Proyectos	2.060	15,3%
Publindex	16	0,1%
Red ScienTI	40	0,3%
<b>Total</b>	<b>13.503</b>	<b>100,0%</b>

**Grafica 6 Correspondencia Certificada:** Se evidencia la correspondencia recibida en el año 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.

Correos Escalonados	Correos
ene-16	478
feb-16	743
mar-16	813
abr-16	686
may-16	687
jun-16	1.006
jul-16	713
ago-16	999
sep-16	1.291
oct-16	1.443
nov-16	843
dic-16	532
<b>Total 2016</b>	<b>10.234</b>

Para la vigencia de 2016, se escalaron 10.234 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

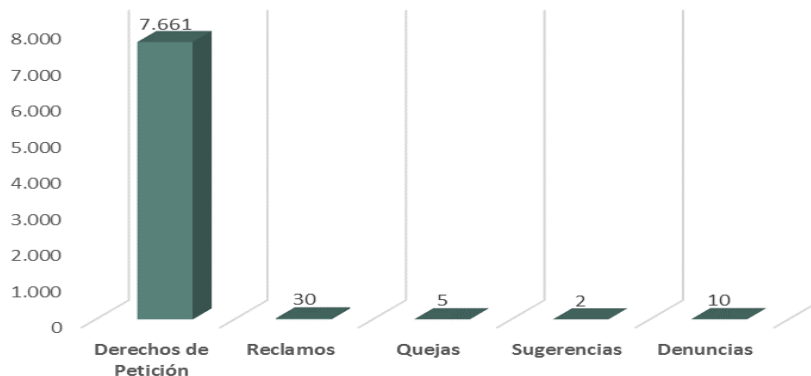
**Tabla 7. Oportunidad de Respuesta**

Tiempo de respuesta de las 88.863 solicitudes recibidas desde el GAC para el 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	Escalados	Centro Contacto	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQRDS	General			
1 a 3 días	4852	81155	86007	62,95%	96,79%
4 a 7 días	1613	0	1613	20,93%	1,82%
8 a 11 días	799	0	799	10,37%	0,90%
12 a 15 días	282	0	282	3,66%	0,32%
16 a 30 días	162	0	162	2,10%	0,18%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7708</b>	<b>81155</b>	<b>88863</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

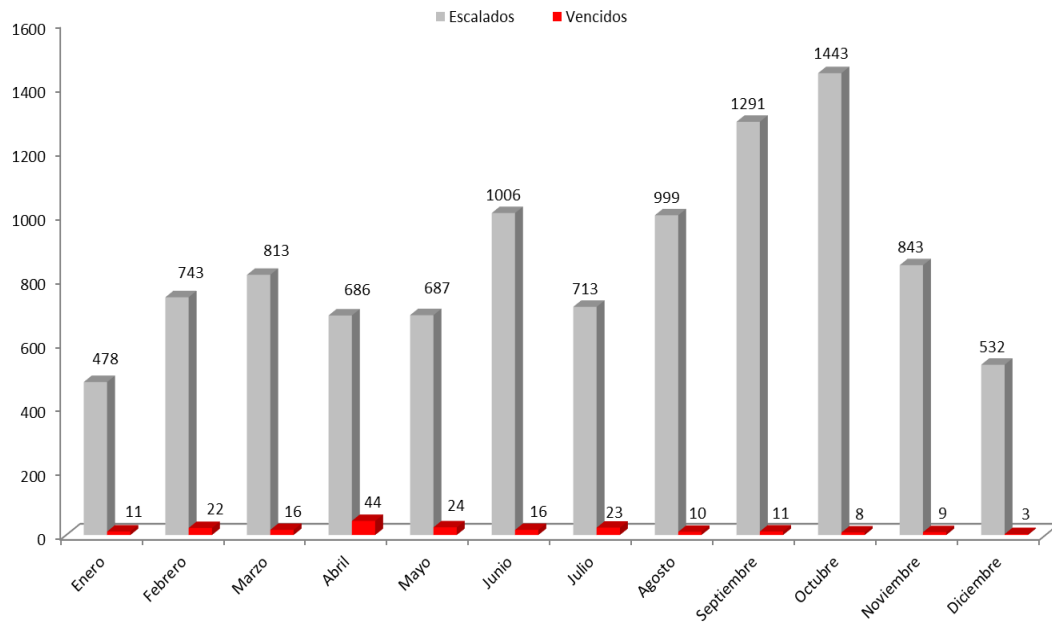
**Tabla 8 Derechos de Petición:** Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo). En hojas anexas se reflejan los indicadores de los derechos de petición, quejas, denuncias,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

PQRDS	Total 2016
Derechos de Petición	7.661
Reclamos	30
Quejas	5
Sugerencias	2
Denuncias	10
<b>Total</b>	<b>7.708</b>





**Tabla 9 Casos vencidos** Casos respondidos de manera extemporánea

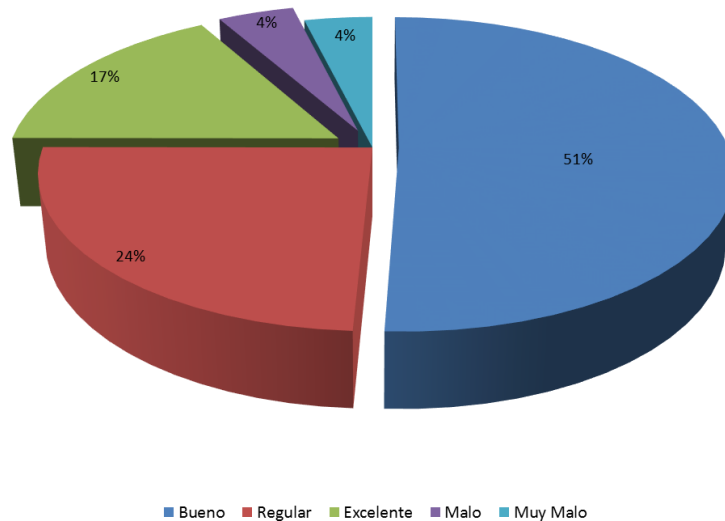


**Tabla 10 Encuestas de satisfacción**

**I Semestre de 2016**

Contamos con un universo 48,921 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron 1528 contactos de los cuales 569 la respondieron, es decir un 37% atendieron nuestro llamado

El 68% califica el servicio de la entidad como excelente o bueno



## II Semestre de 2016

Contamos con un universo 34,611 contactos, luego de sacar la muestra de acuerdo a la calculadora de la UNNE se obtuvieron 1520 contactos de los cuales 484 la respondieron, es decir un 32% atendieron nuestro llamado.

La encuesta de servicio fue de 72%

