ESTADISTICAS PQDRS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
I TRIMESTRE 2017

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 1.431 solicitudes, en las que los ciudadanos 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 18.617 solicitudes atendidas en el I Trimestre de 2017 por tipologías y canales de atención.

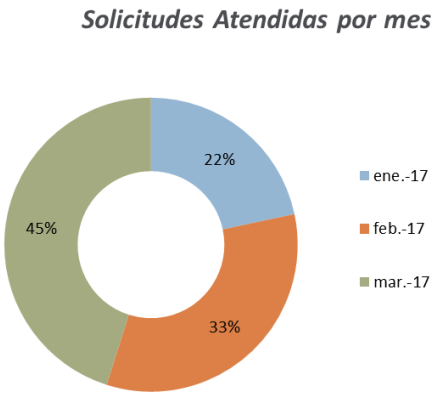


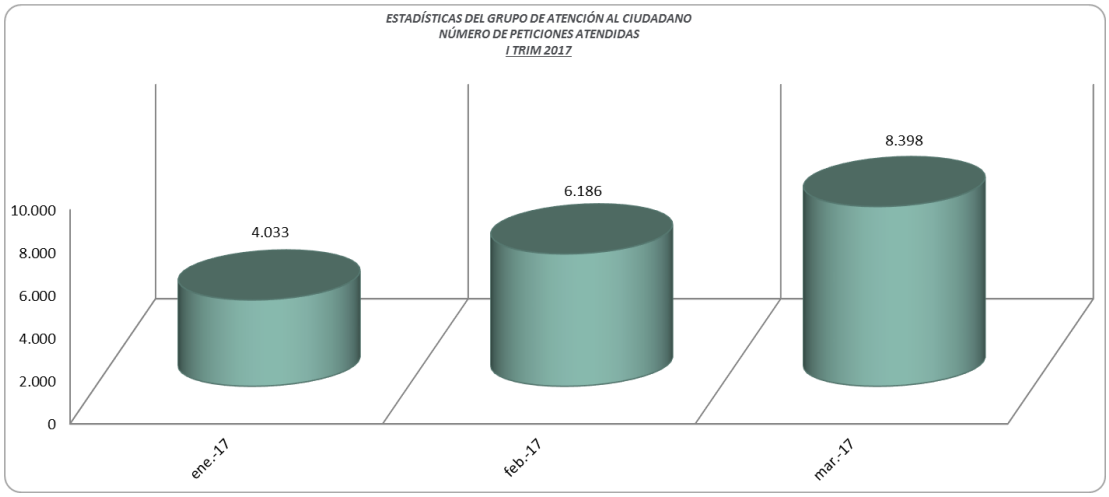
Tabla 1 Estadísticas: Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	I TRIM 2016	ene-17	feb-17	mar-17	I TRIM 2017	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	5.902	1.463	1.453	1.485	4.401	23,64%
Correos Electrónicos	16.083	1.960	3.399	5.684	11.043	59,32%
Atención Presencial	162	42	68	52	162	0,87%
Correo Certificado	3.335	568	1.266	1.177	3.011	16,17%
Total	25.482	4.033	6.186	8.398	18.617	100,00%

En la tabla 1, se reflejan las 18.617 solicitudes donde el mayor número de solicitudes atendidas por el GAC, son aquellas recibidas por el canal virtual, correo electrónico, con un 59.32% de

participación, le siguen las solicitudes telefónicas, con una participación del 23.64%, 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.



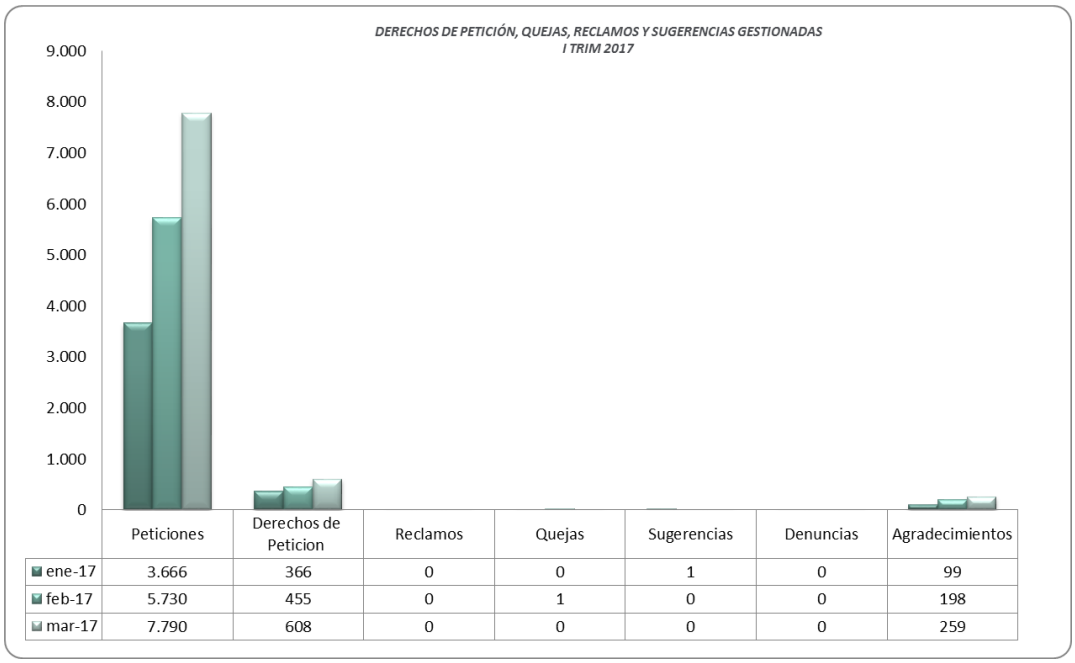
En la gráfica 1, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, para el periodo de marzo se presentó el mayor número de solicitudes, debido a que cerraron las convocatorias de Formación para las regiones.

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

TIPOLOGIA	I TRIM 2016	*ene-17*	*feb-17*	*mar-17*	I TRIM 2017	*Porcentaje*
Peticiones	23.255	3.666	5.730	7.790	17.186	89,64%
Derechos de Petición	2.216	366	455	608	1.429	7,45%
Reclamos	7	0	0	0	0	0,00%
Quejas	1	0	1	0	1	0,01%
Sugerencias	0	1	0	0	1	0,01%
Denuncias	3	0	0	0	0	0,00%
Agradecimientos	819	99	198	259	556	2,90%
Total	**26.301**	**4.132**	**6.384**	**8.657**	**19.173**	100,00%

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.

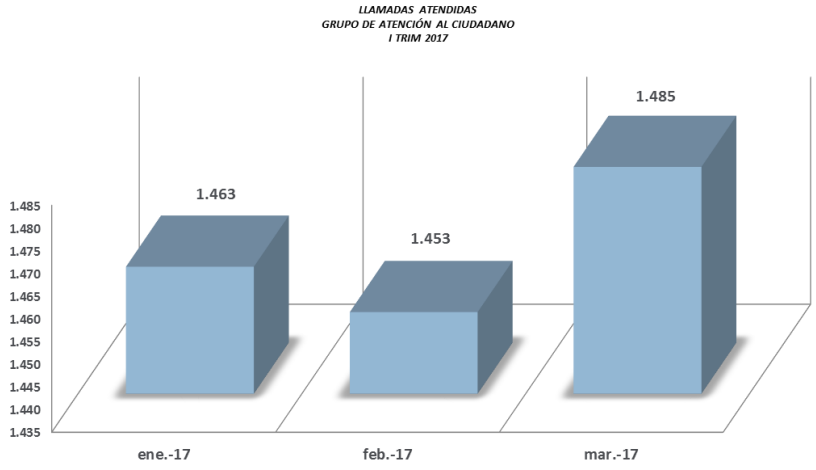
Tabla 3 Llamadas Atendidas: Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	*I Trim 2016*	*ene-17*	*feb-17*	*mar-17*	*I Trim 2017*	*Porcentaje*
Centros	3	2	0	4	6	0,14%
Convocatorias	1803	767	493	550	1.810	41,13%
Contraseña CvLAC	534	15	62	30	107	2,43%
Formulario SIGP	24	2	12	11	25	0,57%
Medicion	437	16	45	52	113	2,57%
Información Institucional	990	432	379	394	1.205	27,38%
Pares Evaluadores	3	0	0	0	0	0,00%
Publindex	89	26	56	46	128	2,91%
Red ScienTI	2019	203	406	397	1.006	22,86%
Ondas	0	0	0	0	0	0,00%
Deduccion por inversion y donacion	0	0	0	1	1	0,02%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0,00%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,00%
Regalias	0	0	0	0	0	0,00%
Total	**5.902**	**1.463**	**1.453**	**1.485**	4.401	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 4.401 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de Convocatorias correspondientes

al 41.13%, en segunda proporción porcentual se encuentra Información institucional con un 27.38% 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.

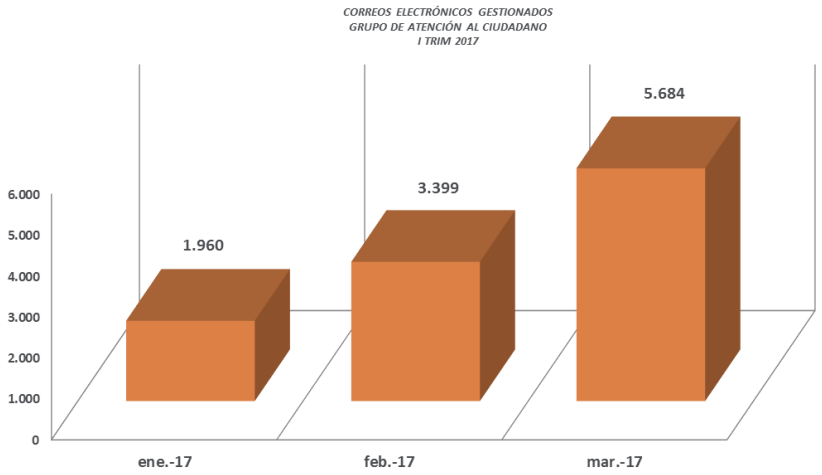


En la gráfica 3, se refleja el número de peticiones atendidas por mes, es así el mes de Marzo se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre de la convocatoria de convocatorias de formación.

Tabla 4 Correos Gestionados: En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 11.043 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	*I Trim 2016*	*ene-17*	*feb-17*	*mar-17*	*I Trim 2017*	*Porcentaje*
Centros	16	9	2	62	73	0,7%
Convocatorias	5857	863	1443	2778	5.084	46,0%
CvLAC	2605	292	522	623	1.437	13,0%
Formulario SIGP	62	6	11	71	88	0,8%
Grupos de Investigación	1270	51	129	135	315	2,9%
Institucional	651	221	244	349	814	7,4%
Pares Evaluadores	6	5	9	8	22	0,2%
Publindex	594	165	317	667	1.149	10,4%
Red ScienTI	5022	316	671	909	1.896	17,2%
Ondas	0	8	13	26	47	0,4%
Deduccion por inversion y donacion	0	18	9	18	45	0,4%
Exenciones de IVA	0	2	5	9	16	0,1%
Renta exenta por nuevo Software	0	1	6	9	16	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	2	3	5	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	13	13	26	0,2%
Regalias	0	3	3	4	10	0,1%
Total	**16.083**	**1.960**	**3.399**	**5.684**	**11.043**	100,0%

Grafica 4. Consolidado de Correos Gestionados



El canal más utilizado por los usuarios es el de correo electrónico (incluye página web) con un 59.32% para el I Trimestre de 2017.

Tabla 5 Solicitudes Presenciales. Solicitudes atendidas en el Centro de Contacto Integral de forma presencial, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, las 162 solicitudes de información presenciales atendidas en las instalaciones de Colciencias.

Tema	*I Trim 2016*	*ene-17*	*feb-17*	*mar-17*	*I Trim 2017*	*Porcentaje*
Centros	2	1	0	0	1	0,6%
Convocatorias	80	22	42	31	95	58,6%
CvLAC	9	0	1	1	2	1,2%
Formulario SIGP	2	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	35	7	13	8	28	17,3%
Institucional	18	3	5	5	13	8,0%
Pares Evaluadores	0	0	0	1	1	0,6%
Publindex	2	1	1	0	2	1,2%
Red ScienTI	14	8	3	6	17	10,5%
Ondas	0	0	1	0	1	0,6%
Deduccion por inversion y donacion	0	0	2	0	2	1,2%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalias	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**162**	**42**	**68**	**52**	**162**	**100%**

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.

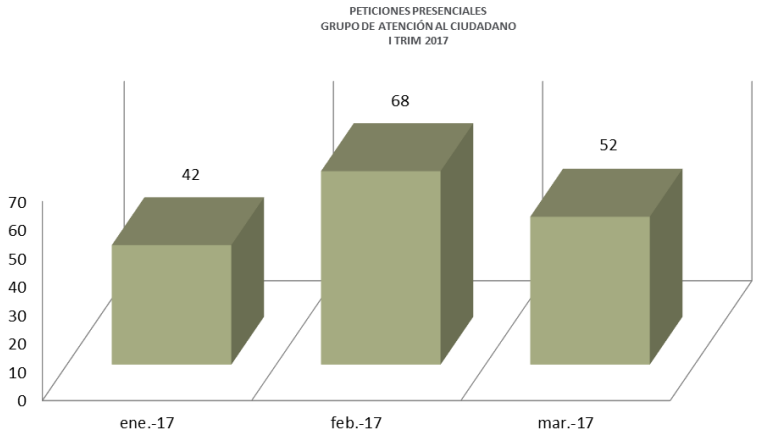


Tabla 6 Correspondencia Certificada: Solicitudes recibidas por correspondencia certificada.

Tema	*I Trim 2016*	*ene-17*	*feb-17*	*mar-17*	*I Trim 2017*	*Porcentaje*
Centros	0	1	1	3	5	0,2%
Convocatorias	2.322	474	755	751	1.980	65,8%
CvLAC	1	0	1	0	1	0,0%
Formulario SIGP	0	1	0	0	1	0,0%
Grupos de Investigación	2	0	2	1	3	0,1%
Información Institucional	984	73	478	407	958	31,8%
Pares Evaluadores	0	1	0	0	1	0,0%
Publindex	8	0	2	4	6	0,2%
Red ScienTI	18	1	2	2	5	0,2%
Ondas	0	0	0	1	1	0,0%
Deduccion por inversion y donacion	0	15	9	1	25	0,8%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0,0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0,0%
Regalias	0	2	16	7	25	0,8%
Total	**3.335**	**568**	**1.266**	**1.177**	**3.011**	100,0%

Grafica 6 Correspondencia Certificada: Se evidencia la correspondencia recibida en el I Trimestre de 2017.

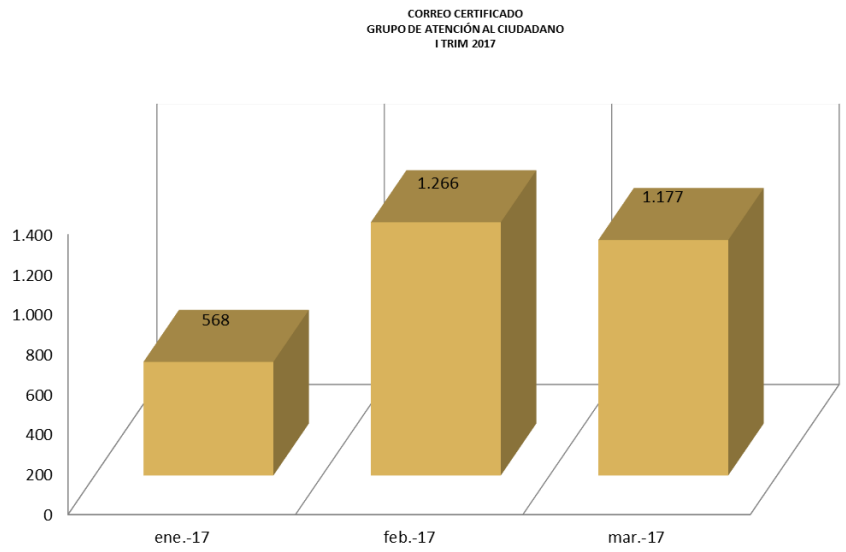


Tabla 7 Peticiones Escaladas. Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del trimestre el número de peticiones.

Correos Escalonados	*Correos*
I Trim 2016	2.034
ene-17	569
feb-17	639
mar-17	608
I Trim 2017	1.816

Para el I Trimestre de 2017, se escalaron 1.816 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.

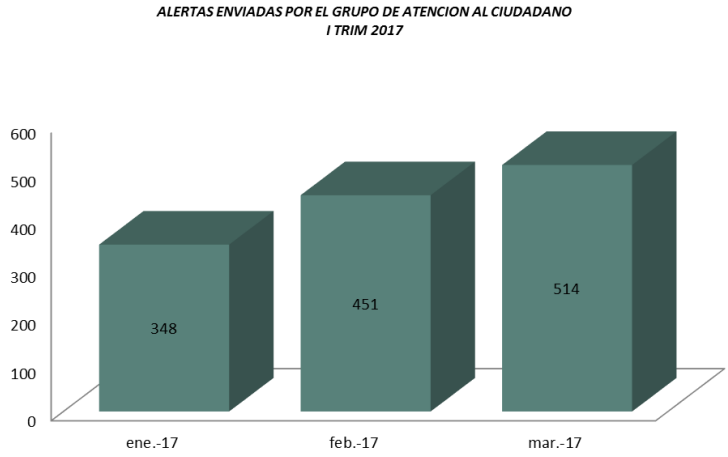


Tabla 7. Frecuencia de Respuesta

Tiempo de respuesta de las 18.617 solicitudes recibidas desde el GAC para el I Trimestre de 2017.

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.

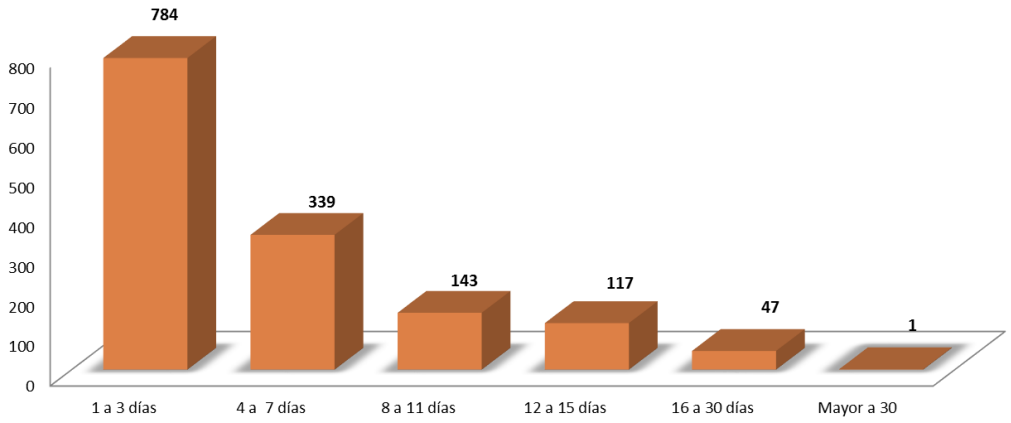
Rango	PQDRS	General	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
1 a 3 días	745	15994	16739	52,06%	89,91%
4 a 7 días	302	0	302	21,10%	1,62%
8 a 11 días	138	0	138	9,64%	0,74%
12 a 15 días	216	0	216	15,09%	1,16%
16 a 30 días	24	1192	1216	1,68%	6,53%
Mayor a 30	6	0	6	0,42%	0,03%
TOTAL	**1431**	**17186**	**18617**	**100%**	100,00%

En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 89.91% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total
1 a 3 días	16739	89,91%
4 a 7 días	302	1,62%
8 a 11 días	138	0,74%
12 a 15 días	216	1,16%
16 a 30 días	1216	6,53%
Mayor a 30	6	0,03%
TOTAL	**18617**	100,00%

7.1 Frecuencia de respuesta PQRDS (1.431)

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



7.2 Frecuencia de respuesta al total de solicitudes (18.617)

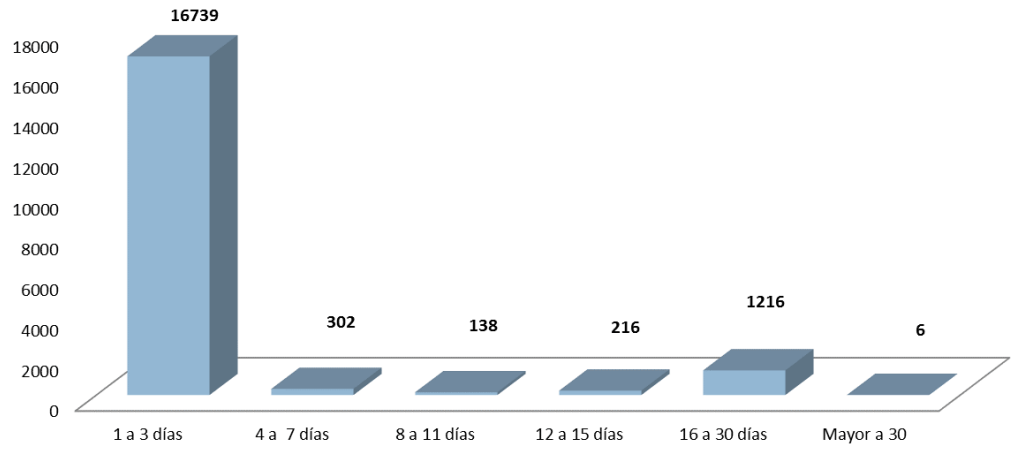
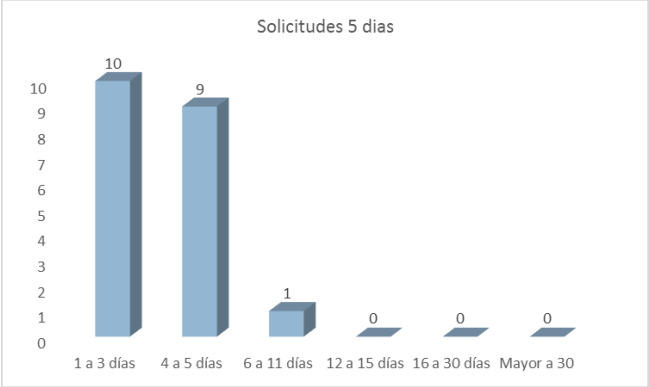
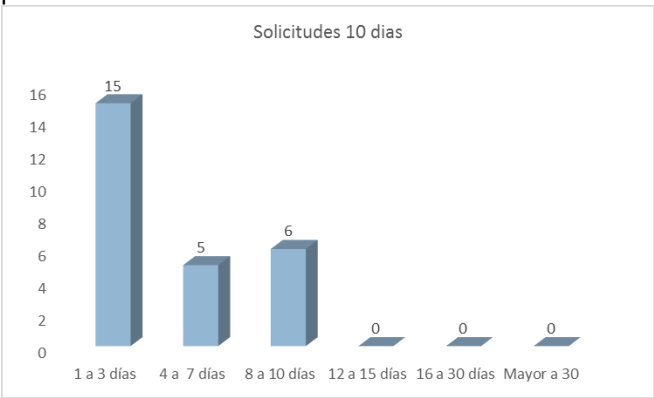


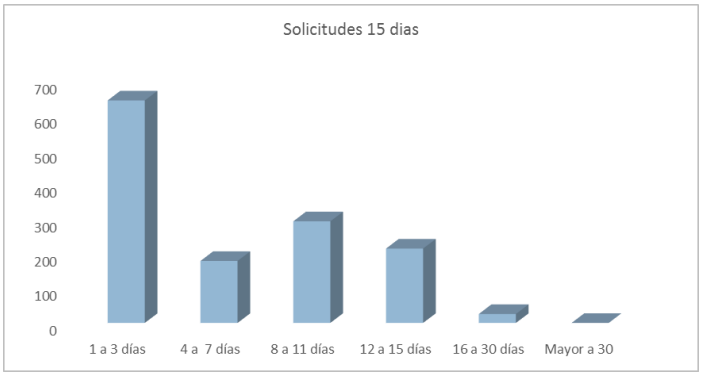
Tabla 8 Oportunidad de respuesta: La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS escaladas (1.431) por el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.
Oportunidad de respuesta de las 20 solicitudes de 5 días.



Oportunidad de respuesta de las 26 solicitudes de 10 días.



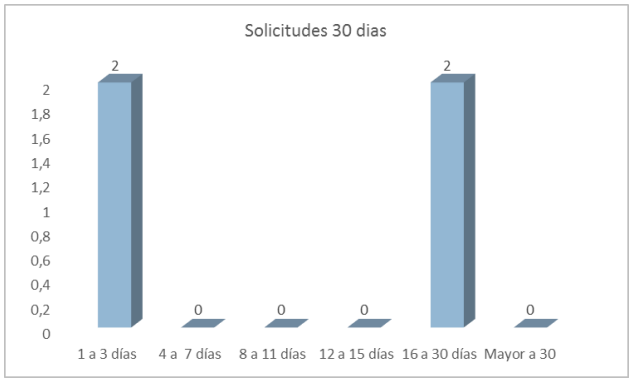
Oportunidad de respuesta de las 1363 solicitudes de 15 días.



Plazo	Rango	PQRDS	Centro de Contacto	Total	Porcentaje
15	1 a 3 días	646	15994	16640	1220,84%
	4 a 7 días	180	0	180	13,21%
	8 a 11 días	295	0	295	21,64%
	12 a 15 días	216	0	216	15,85%
	16 a 30 días	26	1192	1218	89,36%
	Mayor a 30	0	0	0	0,00%
	TOTAL	1363	17186	18549	1361%

Oportunidad de respuesta de las 4 solicitudes de 30 días.

.



Oportunidad de respuesta de las 16 solicitudes de 60 días.

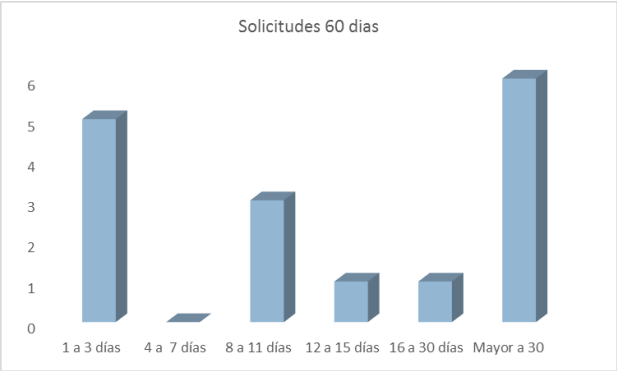


Tabla 9 Derechos de Petición: Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (Constitución Política, Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo).

PQRDS	I TRIM 2016	ene-17	feb-17	mar-17	I TRIM 2017
Derechos de Petición	2216	366	455	608	**1.429**
Reclamos	7	0	0	0	**0**
Quejas	1	0	1	0	**1**
Sugerencias	0	1	0	0	**1**
Denuncias	3	0	0	0	**0**
Total	**2227**	**367**	**456**	**608**	**1.431**

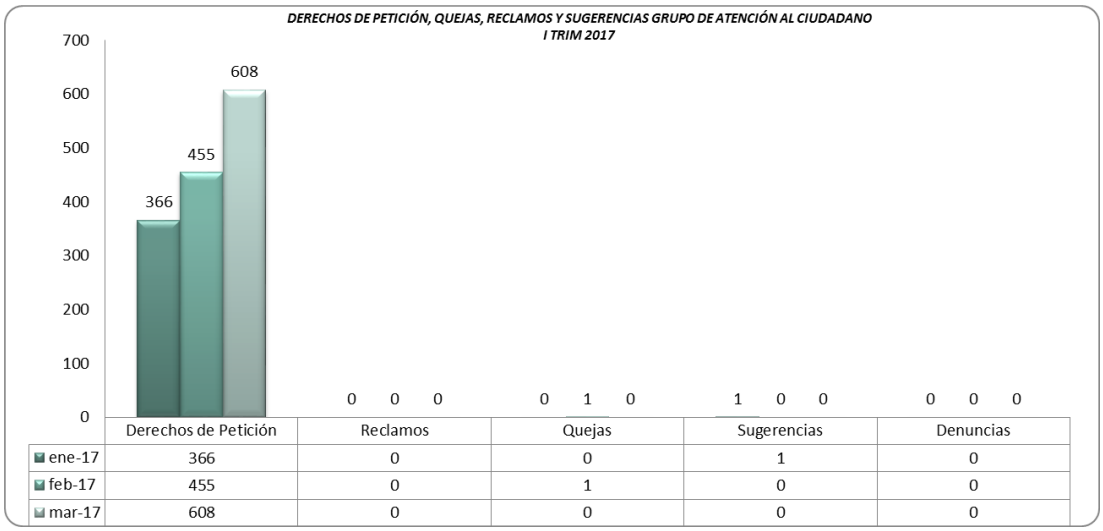


Tabla 10 Número de solicitudes que se trasladaron a otras Entidades

Fecha	Área	Dependencia	Remitente	Documento Entrada	Documento Salida	Entidad a donde se remite
02/02/2017	Dir. General	Gestión Territorial	Gobernación Arauca	20172430010832	20171900016441	DNP
24/03/2017	Fiduprevisora	Fiduprevisora	Contraloría General de la República	Correo Electrónico	Correo Electrónico	Fiduprevisora

Tabla 10.1 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a Información

Fecha	Área	Dependencia	Remitente	Documento Entrada	Documento Salida
1/02/2017	Programa TIC	Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación	Fabio Muñoz Muñóz a través de MINTIC	Correo electrónico Bajo el OAC 16491	Correo electrónico de Renzo García a Centro de contacto el día 7 de febrero de 2017

Comentarios

El presente informe da cuenta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) que llegaron a la entidad durante el trimestre I de 2017 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.
Cabe resaltar en el presente informe que la frecuencia de la respuesta se muestra en un 93.4% del total de las solicitudes se tramitan entre 1-15 días siendo los términos de ley establecidos para el tipo de solicitudes que ingresan a la entidad. Se evidencia un incremento en el plazo 16-30 días donde se incluyeron 1.192 que por fallas técnicas en los formulario de la web, se tramitaron extemporáneamente.
La oportunidad nos refleja la cantidad de días que se toma la entidad para responder e acuerdo con los días estipulados. Aún no se reflejan los casos vencidos ya que el mes de marzo se cierra el 25 de abril donde el mayor porcentaje de casos vencería.
Para el periodo no se evidenciaron reclamos y una queja la cual fue asignada al área responsable para ser analizada y respondida al interesado.