

ESTADÍSTICAS PQRS GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO I 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 3.742 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 49.673 solicitudes atendidas en el I Semestre de 2016 por tipologías y canales de atención.

*Solicitudes Atendidas por mes
I Semestre 2016*

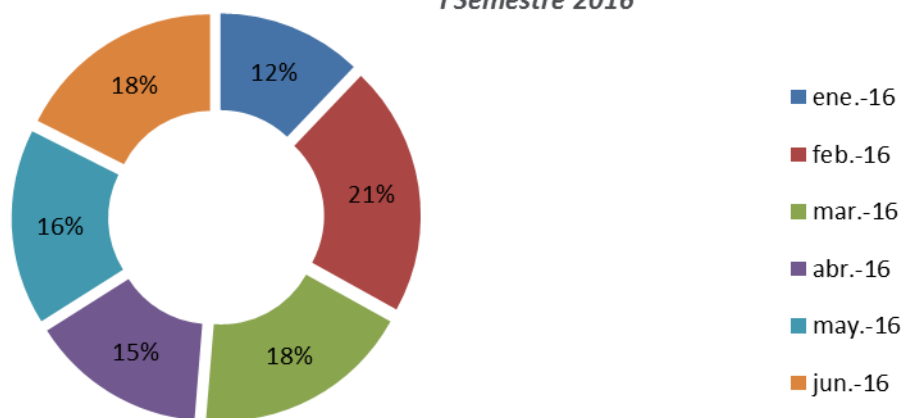


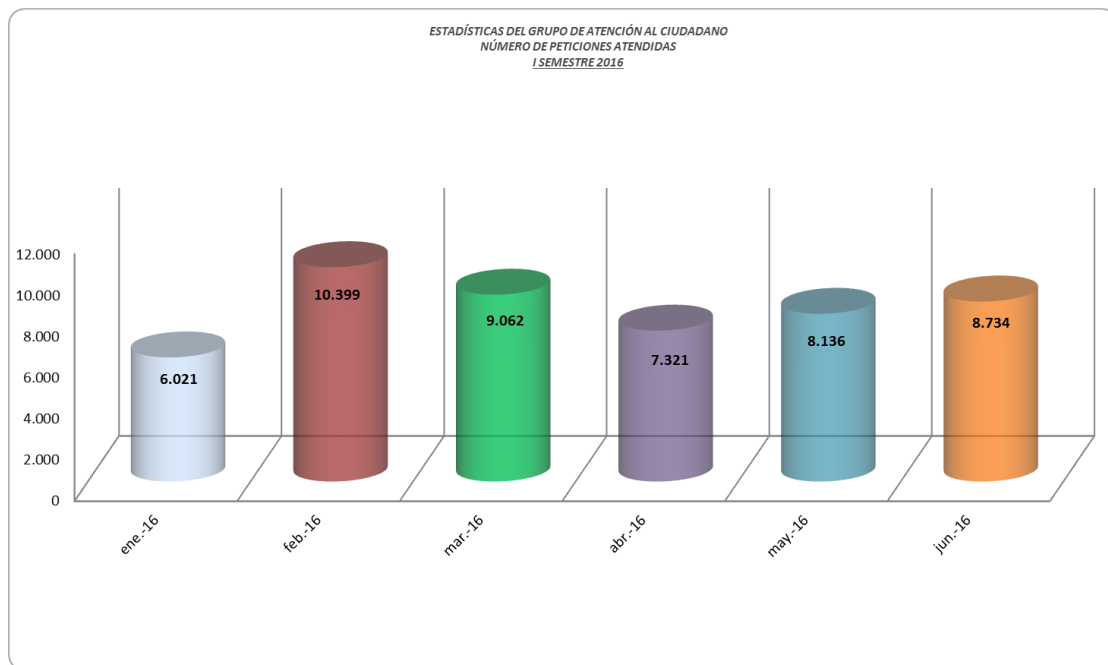
Tabla 1 Estadísticas: Es el consolidado de las solicitudes de atención gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) en los distintos canales de atención.

CANAL DE ATENCIÓN	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	I Semestre 2016	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	1.399	2.160	2.343	2.055	2.388	2.601	12.946	26,06%
Correos Electrónicos	3.825	6.824	5.434	4.055	4.369	4.958	29.465	59,32%
Atención Presencial	48	49	65	60	55	46	323	0,65%
Correo Certificado	749	1.366	1.220	1.151	1.324	1.129	6.939	13,97%

Total	6.021	10.399	9.062	7.321	8.136	8.734	49.673	100,00%
-------	-------	--------	-------	-------	-------	-------	--------	---------

En la tabla 1, se reflejan las 49.673 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 26.06%, 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 Marzo, se presentó el mayor número de solicitudes, esto tiene que ver con el cierre del Proceso de Medición de Grupos y la apertura de 6 convocatorias.

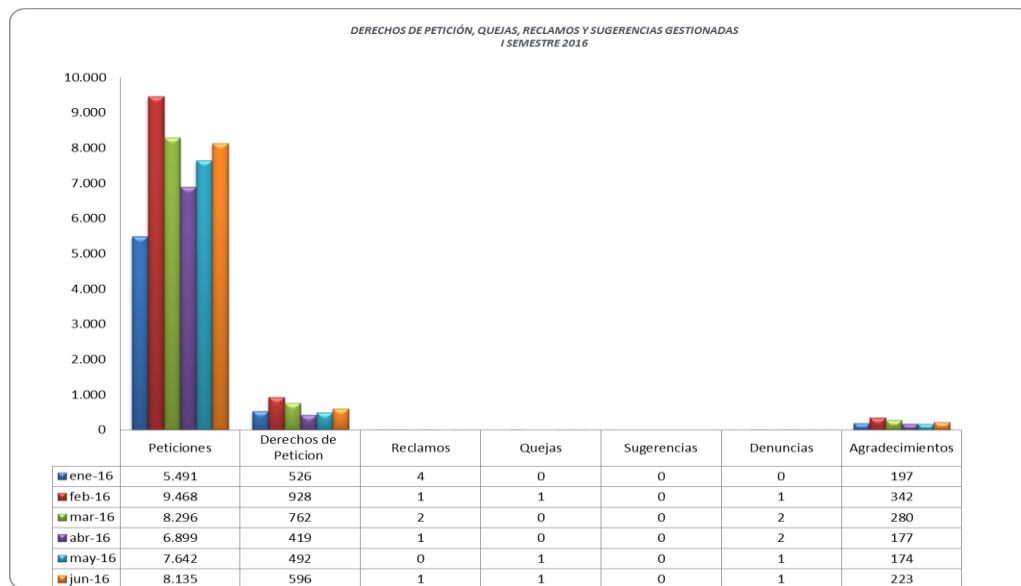
Para el I Semestre de 2016 Colciencias abrió 22 convocatorias, el Reconocimiento de Empresas altamente innovadoras y el Reconocimiento de unidades I+D+I en las que el GAC ha brindado soporte a la comunidad.

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

TIPOLOGIA	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	I Semestre2016	Porcentaje
Peticiones	5.491	9.468	8.296	6.899	7.642	8.135	45.931	89,94%
Derechos de Petición	526	928	762	419	492	596	3.723	7,29%
Reclamos	4	1	2	1	0	1	9	0,02%
Quejas	0	1	0	0	1	1	3	0,01%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	1	2	2	1	1	7	0,01%
Agradecimientos	197	342	280	177	174	223	1.393	2,73%
Total	6.218	10.741	9.342	7.498	8.310	8.957	51.066	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.

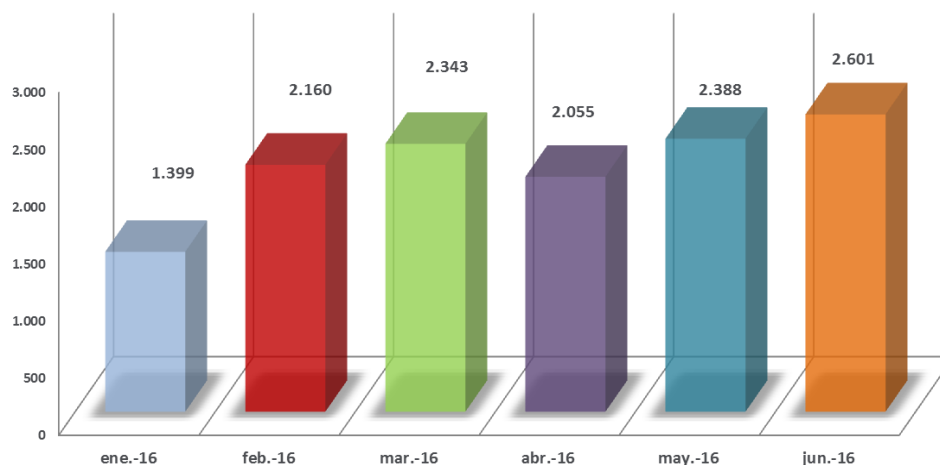
Tabla 3 Llamadas Atendidas: Consolidado de llamadas atendidas por GAC por las diferentes tipologías.

Tema	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	I Semestre2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Centros	1	1	1	4	0	0	7	0,05%
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Convocatorias	500	520	701	1030	1579	1678	6.008	46,41%
CvLAC	110	277	147	43	30	43	650	5,02%
Doctorados	8	3	8	0	3	2	24	0,19%
Formulario SIGP	3	2	19	8	24	2	58	0,45%
GrupLAC	9	6	6	4	1	0	26	0,20%
Grupos de Investigación	107	138	192	217	32	24	710	5,48%
Información Institucional	208	322	460	406	416	334	2.146	16,58%
InstituLAC	8	1	10	9	5	3	36	0,28%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Jóvenes Investigadores	3	2	3	0	0	0	8	0,06%
No reporta	0	1	0	1	3	4	9	0,07%
Pagos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Pares Evaluadores	0	1	2	0	1	0	4	0,03%
Proyectos	5	3	6	0	1	0	15	0,12%
Publindex	20	39	30	34	40	215	378	2,92%
Red ScienTI	417	844	758	299	253	296	2.867	22,15%
Total	1.399	2.160	2.343	2.055	2.388	2.601	12.946	100,00%

En la Tabla 3, se relacionan por tipologías y de manera porcentual las 12.946 llamadas atendidas por el GAC, el mayor número de solicitudes es por concepto de las distintas convocatorias publicadas por la entidad, correspondientes al 46.41%, 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 Red Scienti (CvLac, Gruplac e InstituLac) con un 22.15% de solicitudes telefónicas en las cuales los peticionarios indicaron alguna duda por este concepto.

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

LLAMADAS ATENDIDAS
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
I SEMESTRE 2016



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 la Subsananación de requisitos incluido para las convocatorias de 2016.

Tabla 4 Correos Gestionados: En Correos electrónicos atendidos en el Centro de Contacto Integral: Se relacionan por tipologías y de manera porcentual los 29.465 correos electrónicos gestionados por el GAC.

Tipo	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	I Semestre 2016	Porcentaje
Atención	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
Centros	1	13	2	0	0	20	36	0,1%
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Convocatorias	1667	2338	1837	2166	2769	2628	13.405	45,5%
CvLAC	538	1296	771	435	408	540	3.988	13,5%
Doctorados	8	0	0	0	0	0	8	0,0%
Formulario SIGP	6	1	55	45	105	3	215	0,7%
GrupLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Grupos de Investigación	308	486	476	350	134	128	1.882	6,4%
Institucional	227	187	237	237	187	183	1.258	4,3%
InstituLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Jóvenes Investigadores	2	0	0	0	0	0	2	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	1	3	2	3	0	7	16	0,1%
Proyectos	5	0	0	0	0	169	174	0,6%
Publindex	167	255	172	233	195	600	1.622	5,5%
Red ScienTI	895	2245	1882	586	570	680	6.858	23,3%
Total	3.825	6.824	5.434	4.055	4.369	4.958	29.465	100,0%

Grupos de Investigación	0	0	2	2	0	10	14	0,2%
Información Institucional	112	384	488	505	619	439	2.547	36,7%
InstituLAC	0	0	1	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	137	203	251	151	238	139	1.119	16,1%
Publindex	4	2	2	2	0	1	11	0,2%
Red ScienTI	6	6	6	2	4	5	29	0,4%
Total	749	1.366	1.220	1.151	1.324	1.129	6.939	100,0%

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

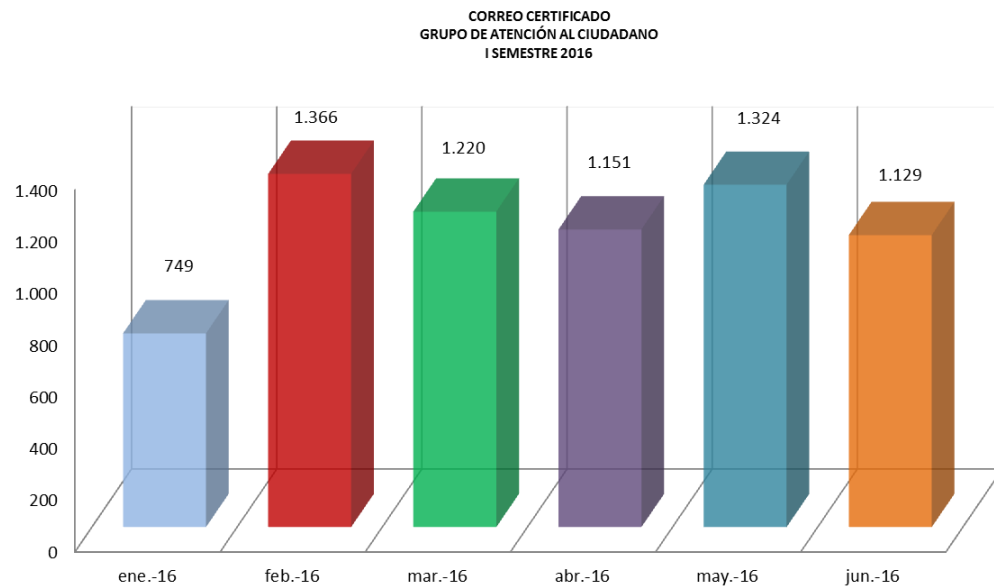


Tabla 7 Peticiones Escaladas. Peticiones escaladas por correo electrónico desde el GAC a funcionarios. Se presenta para cada uno de los meses del semestre el número de peticiones.

Correos Escalonados	Correos
ene-16	478
feb-16	743
mar-16	813
abr-16	686

may-16	687
jun-16	1.006
I Semestre 2016	4.413

Para el I Semestre de 2016, se escalaron 4.413 solicitudes a las respectivas áreas realizando el respectivo seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley. Se presenta una disminución de 1.162 solicitudes escaladas respecto al semestre anterior.

Nota: Estos correos son los escalados a sopORTE2015@micsystems.com la cual se utilizó para soporte técnico para la convocatoria de Medición de Grupos 2015 /Convocatoria737.

Mes	Correos
ene-16	150
feb-16	365
mar-16	293

Grafica 6. Peticiones Escaladas a funcionarios por el GAC.

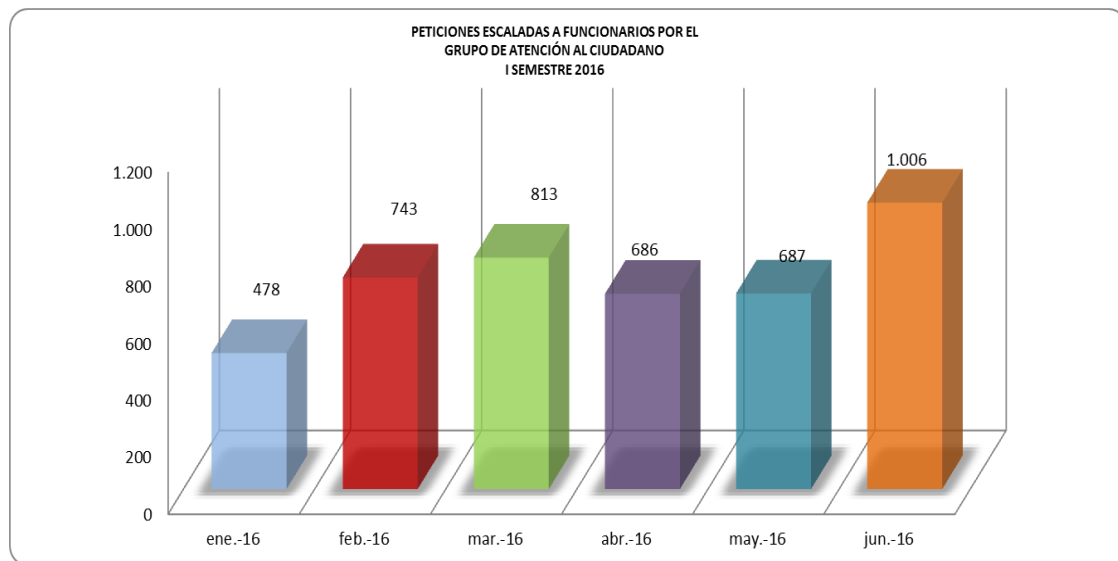


Tabla 7. Oportunidad de Respuesta

Tiempo de respuesta de las 49.673 solicitudes recibidas desde el GAC para el I 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	% Escaladas	% Total Solicitudes
1 a 3 días	2309	45931	61,70%	97,12%
4 a 7 días	891	0	23,81%	1,79%
8 a 11 días	375	0	10,02%	0,75%
12 a 15 días	102	0	2,73%	0,21%
16 a 30 días	64	0	1,71%	0,13%
Mayor a 30	1	0	0,03%	0,00%
TOTAL	3742	45931	100%	100,00%

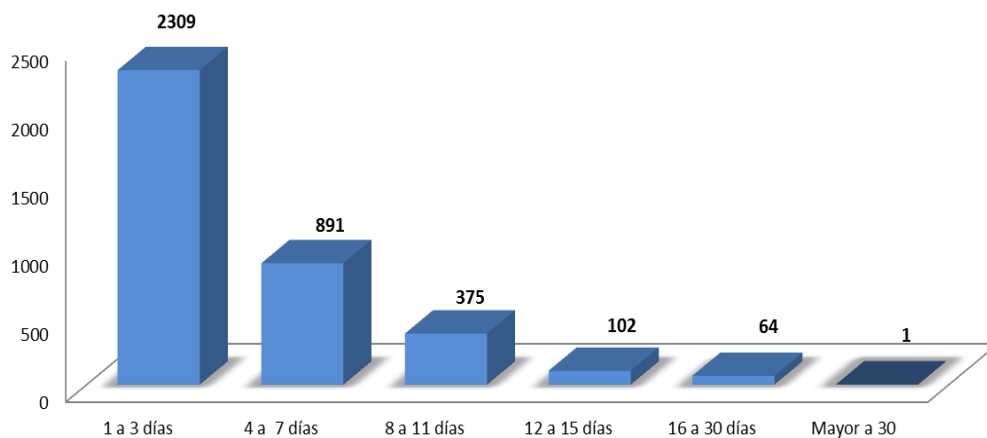
En la siguiente Tabla se puede evidenciar que el 97.12% de solicitudes recibidas se atienden de 1 a 3 días hábiles.

Rango	Total Solicitudes	% Total Solicitudes
1 a 3 días	48240	97,12%
4 a 7 días	891	1,79%
8 a 11 días	375	0,75%
12 a 15 días	102	0,21%
16 a 30 días	64	0,13%
Mayor a 30	1	0,00%
TOTAL	49673	100,00%

7.1 Oportunidad de respuesta PQRDS (3.742)

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
I SEMESTRE 2016



7.2 Oportunidad de respuesta al total de solicitudes (49.673)

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

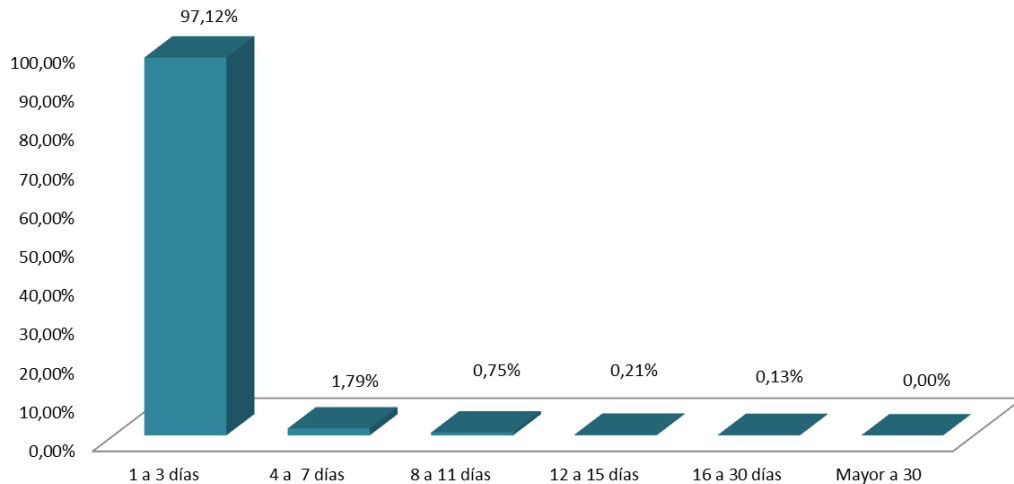


Tabla 8 Derechos de Petición: Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los que el peticionario refiere un derecho (constitución, código contencioso administrativo). En hojas anexas se reflejan los indicadores de los derechos de petición, quejas, denuncias, reclamos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

PQRDS	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	I Semestre 2016
Derechos de Petición	526	928	762	419	492	596	3.723
Reclamos	4	1	2	1	0	1	9
Quejas	0	1	0	0	1	1	3
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	1	2	2	1	1	7
Total	530	931	766	422	494	599	3.742

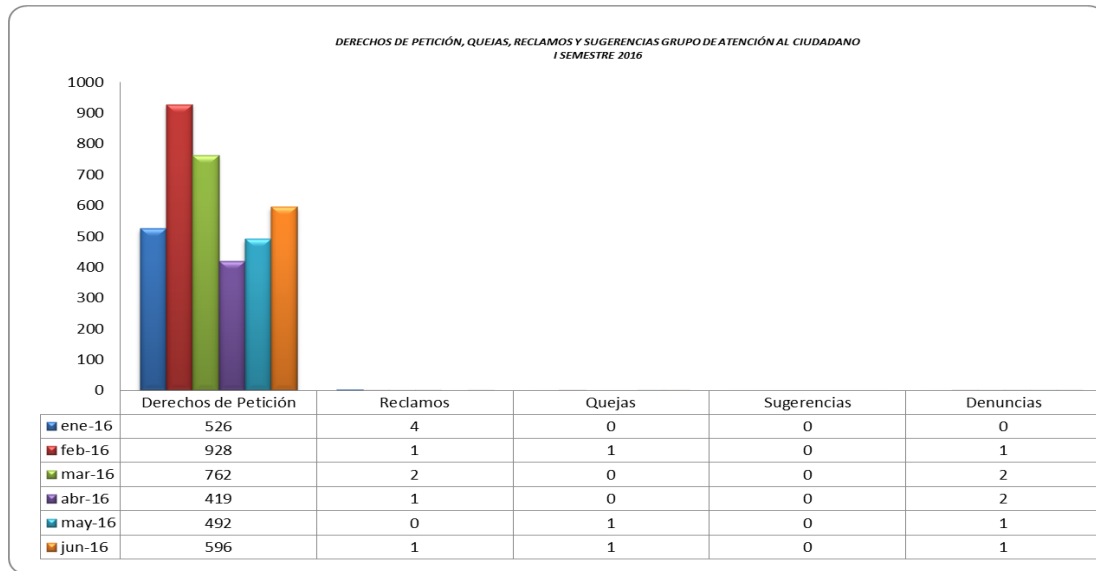


Tabla 8.1 Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por canal de atención.

	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado
Derechos de Petición	0	3218	0	506
Reclamos	0	9	0	0
Quejas	0	3	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	6	0	0
Total	0	3236	0	506

Tabla 8.2 Consolidado de Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias con respuesta extemporánea

PQRS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	PORCENTAJE DE RESPUESTA OPORTUNA
Derechos de Petición	3.688	35	99,1%
Reclamos	9	0	100,0%
Quejas	3	0	100,0%
Sugerencias	0	0	0%
Denuncias	7	0	100,0%
TOTAL RECIBIDOS	3.707	35	99,1%

Nota: El centro de contacto integral, envió las alertas y los correos electrónicos pertinentes solicitando la oportunidad en la respuesta.