

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACION	CODIGO: E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 1 de 31

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO

TIPO DE INFORME

Preliminar

Definitivo

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)

AÑO	AUDITORÍA, SEGUIMIENTO, O EVALUACIÓN No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2022		PROCESO DE TRAMITES Y SERVICIOS	SECRETARIA GENERAL

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
I SEMESTRE 2022	N/A	24-08-2022

Informe elaborado por:
Eusebio Raigoso Rojas
Oficina de Control Interno

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	4
2. ALCANCE.....	5
3. METODOLOGÍA.....	8
4. MUESTRA.....	8
5. RIESGOS EVALUADOS.....	9
6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRDS PRIMER SEMESTRE 2022.....	10
a. PQRDS RECEPCIONADAS.....	10
b. SOLICITUDES TELEFONICAS.....	12
c. CORREOS ELECTRONICOS.....	14
d. CORREO CERTIFICADO.....	16
e. PAGINA WEB.....	17
7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	19
8. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO.....	29
9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO.....	30


 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> El conocimiento es de todos </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Minciencias </div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 3 de 31

INTRODUCCION

En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por Ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular cumplimiento con el cronograma de actividades fijadas para la actual vigencia “2022”, en cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015, Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica), en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2022, en materia de cumplimiento a las PQRDS.

El Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRDS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno. El Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, ha diseñado estrategias que buscan sinergias entre sus grupos de trabajo con el fin de atender los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva; la mejora en la atención al ciudadano y la reducción en los tiempos de respuesta, son la motivación de este equipo para conseguir las metas trazadas y superar los retos en el seguimiento de las PQRS.

 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">El conocimiento es de todos</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;">Minciencias</div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 4 de 31

1. OBJETIVOS

GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022 al Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, se hayan atendido, cumpliendo con la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presentado a la entidad un informe semestral sobre el particular”*; así como verificar el cumplimiento de la Circular No 0048 de 2020 **“Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”**

ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRDS de todas las áreas del Ministerio de Ciencia Tecnología e innovación.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRDS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRDS y respuesta al ciudadano en general y,
4. Dar a Conocer las diferentes actividades realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano en la Gestión de las PQRDS en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior del Ministerio de Ciencia Tecnología e innovación.

2. ALCANCE

2.1 CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 0048 de 2020 **“Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación”** se precisa lo siguiente:

Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta Ley 1755 de 2015	Tiempo máximo de respuesta Decreto L. 491 de 2020 Durante la Vigencia de la Emergencia Sanitaria
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma especial.
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento	No requiere respuesta ni seguimiento
Solicitud de Documentos y de información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado.	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	60 días calendario	60 días calendario
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

2.2 ALCANCE

Verificar el comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado al Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación– MINCIENCIAS-, en el PRIMER SEMESTRE de 2022

El proceso cubre las actividades de atención al ciudadano desde recibir la petición, queja, reclamo, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información, hasta la generación de informes.

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del proceso de Atención al Ciudadano y Comunicación Pública, en cuyo objetivo se precisa “Asesorar y coordinar el proceso de atención al usuario, quejas y reclamos para asegurar respuesta oportuna”.


El informe soporte de este documento “**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS Atención al Ciudadano I Semestre**”, contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación durante el primer semestre de 2022, semestre en el cual se recibieron **33.969 PQRDS**, equivalente al **100%**, que se distribuyen de la siguiente forma:

Canal de Atención	I Semestre 2022	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	7.656	22,54%
Correos Electrónicos	20.209	59,49%
Atención Presencial	41	0,12%
Correo Certificado	375	1,10%
Página Web	5.040	14,84%
Chat Virtual	648	1,91%
Total	33.969	100,00%

2.3 CANALES DE ATENCIÓN


El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), tiene disponible al servicio del ciudadano seis (6) canales de atención, los cuales son:

- ✓ Atención Presencial.
- ✓ Vía Telefónica. Línea Gratuita 018000914446
- ✓ Página Web.
- ✓ Correo Certificado
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Página Web

	El conocimiento es de todos	Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
				Versión: 00
				Fecha: 2020-02-10
				Página 7 de 31

2.4 MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74, 84, 209
- ✓ Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55
- ✓ Ley 87 de 1993
- ✓ Decreto Nacional 2232 de 1995
- ✓ Ley 734 de 2002
- ✓ Directiva Presidencial 04 de 2009
- ✓ Decreto 2623 De 2009
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Ley 1437 de 2011.
- ✓ Ley No 1712 de 2014
- ✓ Ley 1755 de 2015
- ✓ Decreto Legislativo N°491 de 2020


 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> El conocimiento es de todos </div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Minciencias </div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 8 de 31

3. METODOLOGÍA

La Metodología empleada para realizar el Seguimiento y Evaluación al ***Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación***, informe que el grupo de atención al Ciudadano presento con corte 30-06-2022, se centró en la verificación de los radicados que el Ministerio recio a través de cada uno de los canales dispuestos para tal fin; clasificación que se evaluó de acuerdo a la tipología del radicado recibido, radicados que se presentaron de la siguiente forma: Petición Atención al Ciudadano, Petición, Reclamos, Quejas y Denuncias, aspectos que fueron evaluados al 100%, de acuerdo al informe que presentaron y publicaron en la página web del Ministerio.

4. MUESTRA

El Seguimiento y Evaluación que realizó la Oficina de Control Interno a las PQRDS, recepcionadas por el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, corresponden al 100% durante el primer semestre de 2022, la entidad recibió un total de **33.969** requerimientos, distribuidos en peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias.

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 9 de 31

5. RIESGOS EVALUADOS


En el marco de la etapa de Seguimiento y evaluación al informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2022, en materia de cumplimiento a las PQRDS, liderado por la secretaria general del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, se evidencian el riesgo No 1, identificado por el grupo de atención al ciudadano y vigente a 30 -06-2022.

PROCESO	RIESGOS ACTUALES DEL PROCEDIMIENTO
Trámites y Servicios E202	R1 – 2022 Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la entidad a respuestas de PQRDS que no cumplan con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad y que incumplan con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para su contestación.

El Riesgo se identificó, previa evaluación de la causa inmediata en la cual se destacó "Respuestas de PQRDS emitidas por la Entidad que no cumplen con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad, acordes a los tiempos establecidos y Debilidades en la política de comunicación estratégica interna y externa que permita posicionar y comunicar con claridad el quehacer de la entidad en los diferentes públicos objetivo.

Causa raíz, se evaluó ***"Baja apropiación del concepto de autogestión en las áreas de la Entidad, Fallas en plataforma tecnológica, impresoras y equipos de microinformática y Surgimiento de eventos de salud pública que afecten el normal funcionamiento de la Entidad y su interacción con sus grupos de valor, grupos de interés y demás actores del SNCTI (enfermedades infectocontagiosas como el Covid 19)"***.

La valoración y análisis del Riesgo inherente se realizó de acuerdo con lineamientos establecidos en las guías vigentes en la vigencia 2022; los controles incorporados para la valoración del riesgo 2022, se aprobaron oportunamente por el líder del proceso como se evidencia en la descripción riesgo incorporado en el mapa de riesgos del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación.

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 10 de 31

6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRDS PRIMER SEMESTRE 2022

a. PQRDS RECEPCIONADAS

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se han convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos, que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; con el fin de orientar sus acciones, para brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de un Ministerio integro, efectivo e innovador.

El seguimiento y evaluación al informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente primer semestre de 2022 permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; igualmente se evalúa y analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida y vigente para el primer semestre de 2022.

Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRDS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se estableció que el Ministerio de ciencia tecnología e Innovación recibió la cantidad de **33.969** PQRDS, recibidas a través de los siguientes canales de atención al ciudadano; Solicitudes Telefónicas 7.656, equivalentes al 23%, Solicitudes a través de correos electrónicos 20.209 equivalentes al 59% Solicitudes de atención presencial 41 correspondiente al 0.12%, Solicitudes a través de correo certificado 375 equivalente al 1% y Solicitudes a través de la página web del Ministerio 5.040 equivalente al 15%. solicitudes a través del Chat Virtual 648 equivalente al 2%,; presentándose de esta forma una disminución de 6.724 peticiones con respecto al primer semestres de 2021; esta disminución puede estar relacionada con la apertura de la convocatoria más grande que contempla el ministerio

En el primer semestre de 2022 se desarrolló la apertura de las siguientes convocatorias e invitaciones:

CONVOCATORIAS	10
CONVOCATORIAS ASC Tel	19
INVITACIONES	5

Total, requerimientos y PQRDS, recibidos por semestre:

Tipología	I Semestre 2021	II Semestre 2021	I Semestre 2022	Variación I semestre 2022 Vs. 2021	Participación I semestre 2022
Solicitudes Telefónicas	9.206	11.360	7.656	-17%	23%
Corres Electrónicos	24.145	24.162	20.209	-16%	59%
Atención Presencial	0	35	41	100%	0%
Correo Certificado	413	424	375	-9%	1%
Página Web	6.929	7.433	5.040	-27%	15%
Chat Virtual			648	100%	2%
Total	40.693	43.414	33.969	-17%	100%

Para el I Semestre 2022 el canal más significativo fue el correo electrónico con el 59% de participación, de igual forma se evidencia una disminución de (3.936) solicitudes frente al I Semestre de 2021.

Total, de PQRDS por tipo de solicitud:

Tipología	DATOS			Participación	variacion
	I Semestre 2021	II Semestre 2021	I Semestre 2022	I Semestre 2022	Primer semestre 2022 Vs. 2021
Petición Atención al Ciudadano	26.494	28.109	22.976	65%	-13%
Petición	14.085	15.112	10.644	35%	-24%
Reclamos	76	146	316	0,34%	316%
Quejas	7	7	6	0,02%	-14%
Sugerencias	5	8	6	0,02%	20%
Denuncias	26	32	21	0,07%	-19%
agradecimientos	57	49	28	0,11%	-51%
Total	40.750	43.463	33.997	100%	-17%

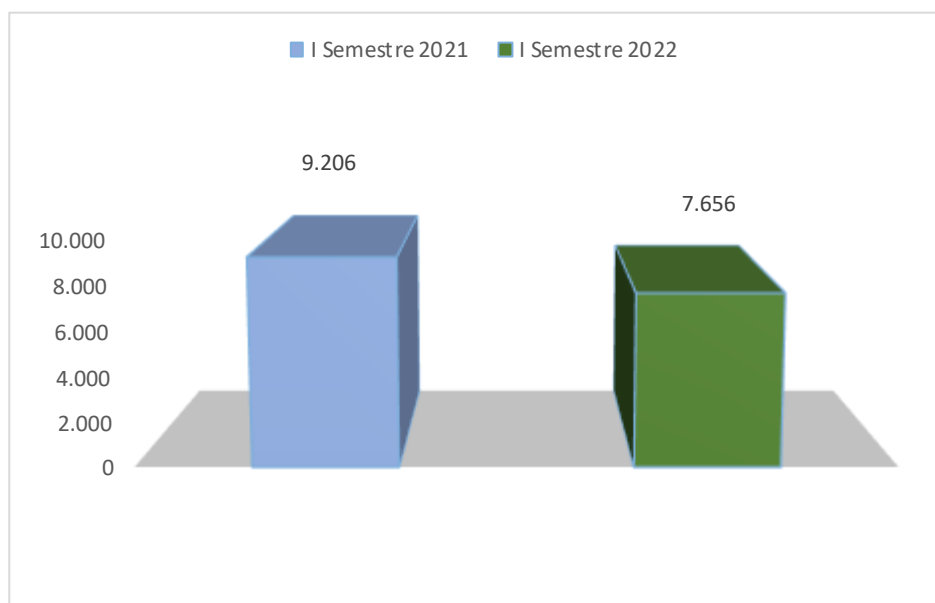
Total, de PQRDS, recibidas por mes:

TIPOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición Atención al Ciudadano	3.450	3.735	4.416	3.639	4.033	3.703	22.976
Petición	1.566	1.851	2.019	1.431	1.960	1.817	10.644
Reclamos	114	42	39	25	47	49	316
Quejas	1	0	1	0	3	1	6
Sugerencias	0	0	1	1	2	2	6
Denuncias	3	2	9	3	2	2	21
Total	5.134	5.630	6.485	5.099	6.047	5.574	33.969

b. SOLICITUDES TELEFONICAS

Para el primer semestre de 2022, se recibieron 7.656 Solicitudes, que se distribuyen de la siguiente forma:

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	I Semestre 2022
Reconocimiento de Actores	55	75	71	52
Convocatorias	4.589	3.627	5.772	3.395
Contraseña CvLAC	260	253	125	136
Formulario SIGP	220	525	390	246
Medición	115	703	727	375
Información Institucional	3.241	2.078	2.033	1.991
Pares Evaluadores	26	22	43	54
Publindex	156	41	81	62
Red ScienTI	1.678	1.701	1.987	1.240
Ondas	5	6	8	4
Deducción por inversión y donación	219	96	68	47
Exenciones de IVA	10	12	3	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	15	34	8	26
Certificado de crédito fiscal	0	0	0	0
Unidades I+D+i	2	0	0	0
Regalías	36	33	44	25
Total	10.627	9.206	11.360	7.656



Total, PQRDS, recibidas Mensualmente vía Telefónica en el segundo semestre de 2021

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Reconocimiento de Actores	11	11	6	6	13	5	52
Convocatorias	621	582	558	455	671	508	3.395
Contraseña CvLAC	17	12	13	11	26	57	136
Formulario SIGP	6	14	56	48	63	59	246
Medición	151	83	63	50	21	7	375
Información Institucional	303	391	407	236	266	388	1.991
Pares Evaluadores	16	12	9	4	3	10	54
Publindex	16	7	9	10	4	16	62
Red ScienTI	270	229	229	187	167	158	1.240
Ondas	0	4	0	0	0	0	4
Deducción por inversión y donación	9	5	18	13	2	0	47
Exenciones de IVA	1	0	0	0	2	0	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	2	23	0	0	0	26
Certificado de crédito fiscal	0	0	0	0	0	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	6	4	2	6	5	2	25
Total	1.428	1.356	1.393	1.026	1.243	1.210	7.656

c. CORREOS ELECTRONICOS

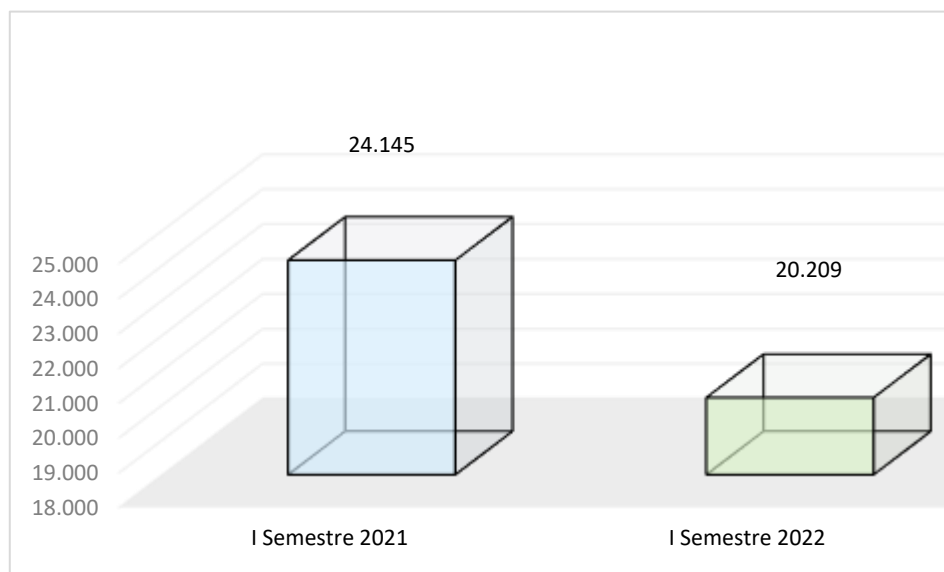
Tipo	Semestres		Variación	Participación	
	II Semestre 2020	I Semestre 2021	I Semestre 2022	I semestre 2022 Vs. 2021	I Semestre 2022
Reconocimiento de Actores	73	95	55	-42%	0%
Convocatorias	9.513	11.350	10.244	-10%	51%
Contraseña CvLAC	668	811	570	-30%	3%
Formulario SIGP	264	363	276	-24%	1%
Medición	308	1.431	520	-64%	3%
Información Institucional	6.050	3.291	2.525	-23%	12%
Pares Evaluadores	103	288	188	-35%	1%
Publindex	770	275	307	12%	2%
Red ScienTI	3.979	4.031	2.831	-30%	14%
Ondas	16	27	33	22%	0%
Deducción por inversión y donación	156	499	90	-82%	0%
Exenciones de IVA	31	28	8	-71%	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	50	39	23	-41%	0%
Certificación crédito fiscal	0	0		0%	0%
Unidades I+D+i	0	0	4	0%	0%
Regalías	502	1.617	2.535	57%	13%
Total	22.483	24.145	20.209	-16%	100%

Con respecto al primer semestre de 2022, las PQRDS, recibidas a través de correos electrónicos disminuyeron (3.936) solicitudes, pasando de 24.145 a 20.209 solicitudes vía Correo Electrónico.



Total, de PQRDS, recibidas vía Correo Electrónico.

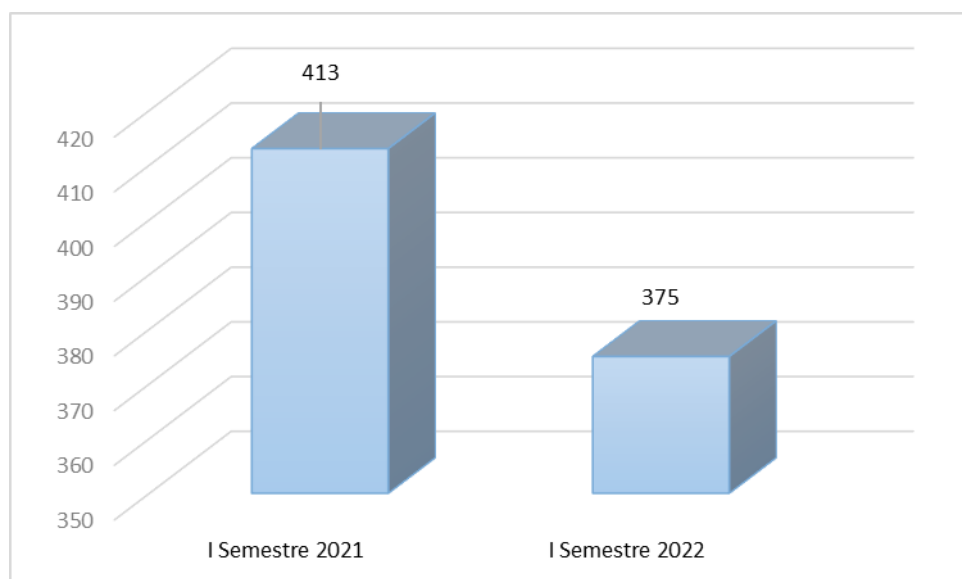
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Reconocimiento de Actores	12	16	3	11	12	1	55
Convocatorias	1.300	1.574	2.261	1.726	1.786	1.597	10.244
Contraseña CvLAC	36	67	83	75	150	159	570
Formulario SIGP	10	22	59	35	74	76	276
Medición	139	88	80	55	85	73	520
Información Institucional	290	442	439	428	487	439	2.525
Pares Evaluadores	51	46	25	19	29	18	188
Publindex	50	42	51	52	67	45	307
Red ScienTI	416	473	422	392	593	535	2.831
Ondas	3	8	9	6	3	4	33
Deducción por inversión y donación	27	15	31	11	5	1	90
Exenciones de IVA	2	5	0	0	1	0	8
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	15	3	0	1	23
Certificación crédito fiscal	0	0	0	1	1	2	4
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0
Regalías	441	392	394	469	441	398	2.535
Total	2.777	3.194	3.872	3.283	3.734	3.349	20.209



d. CORREO CERTIFICADO

Tema	I Semestre 2021	II Semestre 2021	I Semestre 202	Variación	Participación
				I semestre 2022 Vs. 2021	I Semestre 2022
Reconocimiento de Actores	0	0	0	0%	0%
Convocatorias	236	215	198	-19%	53%
Contraseña CvLAC	0	1	2	100%	1%
Formulario SIGP	0	0	0	0%	0%
Medición	0	0	2	100%	1%
Información Institucional	152	191	164	7%	44%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%	0%
Publindex	2	0	1	-100%	0%
Red ScienTI	2	12	0	100%	0%
Ondas	0	1	1	100%	0%
Deducción por inversión y donación	13	0	0	0%	0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0%	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%	0%
Certificado de crédito fiscal	0	0	0	0%	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%	0%
Regalías	8	4	7	-14%	2%
Total	413	424	375	-10%	100%

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Convocatorias	14	28	42	43	39	32
Contraseña CvLAC	1	0	0	1	0	0
Medición	0	0	1	0	0	1
Información Institucional	22	30	30	24	37	21
Publindex	1	0	0	0	0	0
Ondas	0	1	0	0	0	0
Regalías	0	2	1	2	0	2
Total	38	61	74	70	76	56

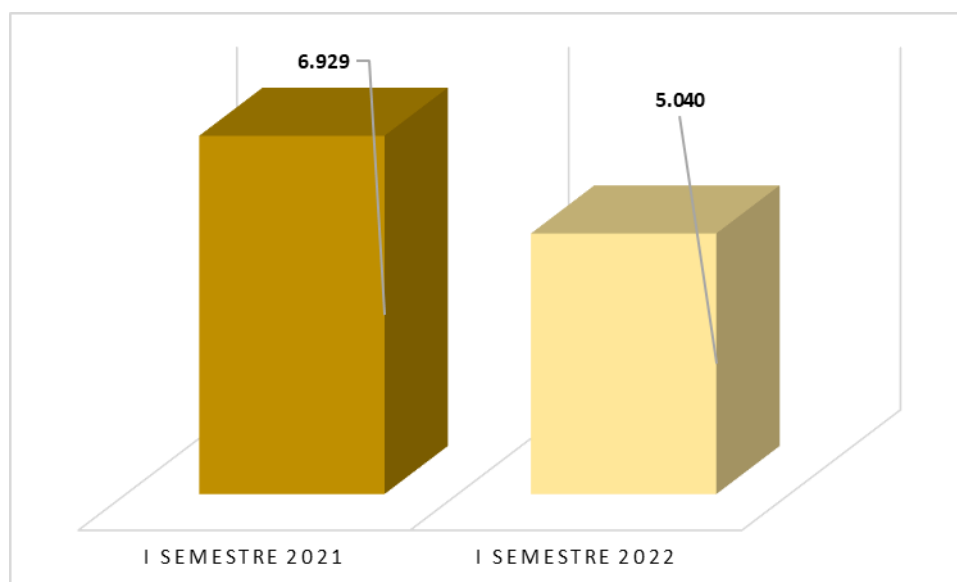


e. PAGINA WEB

Tipo	Variación		Participación	
	I Semestre 2021	I Semestre 2022	I semestre 2022 vs. 2021	I Semestre 2022
Reconocimiento de Actores	34	17	50%	0%
Convocatorias	2.756	2.438	88%	48%
Contraseña CvLAC	849	705	83%	14%
Formulario SIGP	71	45	63%	1%
Medición	421	262	62%	5%
Información Institucional	343	290	85%	6%
Pares Evaluadores	132	91	69%	2%
Publindex	41	23	56%	0%
Red ScienTI	1.258	1.050	83%	21%
Ondas	4	3	75%	0%
Deducción por inversión y donación	112	22	20%	0%
Exenciones de IVA	11	1	9%	0%
Certificado de crédito fiscal	0	2	100%	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	50	5	10%	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%	0%
Regalías	847	86	10%	2%
Total	6.929	5.040	73%	100%



Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reconocimiento de Actores	2	4	2	1	7	1
Convocatorias	303	383	469	343	467	473
Contraseña CvLAC	157	196	194	71	44	43
Formulario SIGP	1	6	12	3	17	6
Medición	130	55	21	11	22	23
Información Institucional	74	52	75	26	32	31
Pares Evaluadores	16	26	17	12	16	4
Publindex	3	3	4	6	5	2
Red ScienTI	74	137	189	141	271	238
Ondas	0	0	0	0	0	3
Deducción por inversión y donación	10	3	5	2	1	1
Exenciones de IVA	0	1	0	0	0	0
Certificado de crédito fiscal	0	0	0	1	1	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	0	1	3	0	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	12	12	13	15	18	16
Total	783	878	1.002	635	901	841



7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

De los "33.969", PQRDS, recibidas en el primer semestre de 2022, recibieron respuesta en forma directa por el Grupo de atención al Ciudadano 22.977 solicitudes equivalentes al 67.59% y 10.992 solicitudes, equivalentes al 32.36%, corresponden a Derechos Petición, recibidos a través de los diferentes canales virtuales con los cuales cuenta el Ministerio; los Derecho de petición se distribuyeron a las diferentes área del Ministerio, para que se tramitaran las respuestas, cumpliendo con los parámetros establecidos al tenor del Decreto Ley 491 de 2020, en el cual se establecen los tiempos máximos de repuesta.

Tipo de Canal Utilizado	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	6.422	105	1.863	2.253	10.643
Reclamos	0	254	3	10	49	316
Quejas	0	1	0	0	5	6
Sugerencias	0	5	0	0	1	6
Denuncias	0	21	0	0	0	21
Total	0	6.703	108	1.873	2.308	10.992

Los derechos de Petición se asignaron a las dependencias, quienes deben soportar la respuesta de acuerdo con los requerimientos solicitados, cumpliendo así con los estándares de calidad establecidos por el Ministerio y su asignación se visualiza en el siguiente cuadro.

AREA	Cabtidad	%
Dirección De Inteligencia De Recursos De Ctei	5.396	49%
Despacho Del Ministro	1.639	15%
Dirección De Generación De Conocimiento	1.218	11%
Dirección De Transferencia Y Uso Del Conocimiento	831	8%
Dirección De Vocaciones Y Formación En Ctei	410	4%
Oficina De Tecnologías Y Sistemas De Información	408	4%
Dirección De Capacidades Y Divulgación De La Ctei	347	3%
Secretaría General	236	2%
Oficina Asesora Jurídica	197	2%
Dirección De Talento Humano	101	1%
Dirección Administrativa Y Financiera	84	1%
Oficina Asesora De Planeación E Innovación Institucional	38	0%
Oficina Asesora De Comunicaciones	38	0%
Viceministerio De Conocimiento, Innovación Y Productividad	32	0%
Viceministerio De Talento Y Apropiación Social Del Conocimiento	15	0%

 El conocimiento es de todos	Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 20 de 31

AREA	Cantidad	%
Oficina De Control Interno	2	0%
Total	10.992	100%

De acuerdo información suministrada por el Grupo de atención al Ciudadano y consolidada está a 30-06-2022, 244 Derechos de Petición de 10.992 que fueron escalados a las dependencias del Ministerio, 244 no recibieron respuesta oportuna con lo cual, la Oficina de Control Interno concluye que lo dispuesto al tenor del Decreto Ley 491 de 2020, no se cumplió en forma coherente; aspecto que se visualiza a continuación.

a. Derechos de Petición Escalados con Respuesta Extemporánea

DERECHOS DE PETICION ESCALADOS A LAS AREAS VS CASOS EXTEMPORANEOS PRIMER SEMESTRE 2022				
AREA	D. PETICION ESCALADOS	D. PETICIÓN EXTEMPORANEOS	% ESCALADOS	% EXTEMPORANEOS
Dirección De Inteligencia De Recursos De Ctei	5.396	127	49%	52%
Despacho Del Ministro	1.639	33	15%	14%
Dirección De Generación De Conocimiento	1.218	14	11%	6%
Dirección De Transferencia Y Uso Del Conocimiento	831	5	8%	2%
Dirección De Vocaciones Y Formación En Ctei	410	28	4%	11%
Oficina De Tecnologías Y Sistemas De Información	408	2	4%	1%
Dirección De Capacidades Y Divulgación De La Ctei	347	31	3%	13%
Secretaría General	236	0	2%	0%
Oficina Asesora Jurídica	197	0	2%	0%
Dirección De Talento Humano	101	0	1%	0%
Dirección Administrativa Y Financiera	84	0	1%	0%
Oficina Asesora De Planeación E Innovación Institucional	38	1	0%	0%
Oficina Asesora De Comunicaciones	38	2	0%	1%
Viceministerio De Conocimiento, Innovación Y Productividad	32	0	0%	0%
Viceministerio De Talento Y Apropiación Social Del Conocimiento	15	1	0%	0%
Oficina De Control Interno	2	0	0%	0%
Total	10.992	244	100%	100%


De acuerdo con los casos extemporáneos que se presentaron en el primer semestre de la vigencia 2022, a continuación, se presentan en detalle los Derechos de Petición que recibieron respuesta en forma extemporánea y que dirección debió generar la respuesta en forma oportuna.

Casos Escalados a Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel, en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Dirección Equipo Generación de Conocimiento/ Ciencias Naturales	31
Dirección Equipo de Capacidades y Divulgación	2
Dirección Equipo Ecosistema Científico	1
Dirección Generación de Conocimiento/Salud	18
Dirección Generación de Conocimiento/Humanidades y Ciencias Sociales	2
Dirección Equipo de Conocimiento / Ingenierías	6
Dirección Equipo seguimiento laboratorios	2
Dirección Equipo transferencia y uso del conocimiento	5
Dirección Equipo Vocación y Formación	42
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	18
TOTAL	127

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 49% de los casos le fueron asignados a Dirección de Inteligencia de Recursos de CTel, de los cuales el 2,4% que representan 127 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

Casos Escalados al Despacho del Ministro, en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Despacho del Ministro / Secretaria Técnica Ocad	27
Despacho del Ministro	3
Secretaria Técnica del Ocad	3
TOTAL	33

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 15% de los casos le fueron asignados al Despacho del Ministro de los cuales el 2,0% que representan 33 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea.

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 22 de 31

Casos Escalados a Dirección de Generación de Conocimiento, en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Dirección d Generación de Conocimiento	14
TOTAL	14

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 11% de los casos le fueron asignados a la Dirección de Generación de Conocimiento, de los cuales el 1,1% que representan 14 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea.

Casos Escalados a Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel, en el primer semestre 2022	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	28
Dirección de Vocación y Formación en CTel	1
Internacionalización	2
TOTAL	31

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 3,2% de los casos le fueron asignados a la Dirección de Capacidades y Divulgación de la CT, de los cuales el 8,9% que representan 31 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea.

Casos Escalados a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Oficina Asesora Planeación e Innovación Institucional	1
TOTAL	1

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 3% de los casos le fueron asignados a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional de la CT, de los cuales el 2,6% que representan 1 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea.

Casos Escalados a Dirección de Transferencia Uso del Conocimiento, en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Dirección de Transferencia y Uso del Conocimiento	5
TOTAL	5

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 8% de los casos le fueron asignados a la Dirección de Transferencia Uso del Conocimiento, de los cuales el 0,6% que representan 5 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

Casos Escalados a Dirección de Vocaciones y Formación en CTel, en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Dirección de Vocación y Formación en Ctel	23
Formación Alto Nivel	3
Jóvenes Investigadores	2
TOTAL	28

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 4% de los casos le fueron asignados a la Dirección de Vocación y Formación en CTel, de los cuales el 6,8% que representan 28 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

Casos Escalados a la Oficina de Tecnología y Sistema de Información en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Oficina de tecnología y sistemas de Información	2
TOTAL	2

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 3,7% de los casos le fueron asignados a la Oficina de Tecnología y Sistema de Información, de los cuales el 0,5% que representan 2 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

Casos Escalados a Oficina Asesora de Comunicaciones en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
TOTAL	2

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 0,3% de los casos le fueron asignados a la Oficina Asesora de Comunicaciones, de los cuales el 5,3% que representan 2 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

Casos Escalados a Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento en el primer semestre de 2022,	
Dirección	Con Respuesta Extemporánea
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	1
TOTAL	1

De los 10.992 escalados en el primer semestre de 2022, el 0,3% de los casos le fueron asignados al Viceministerio de Conocimiento Innovación y Productividad, de los cuales el 3,1% que representan 1 de los escalados asignados, recibieron respuesta en forma extemporánea

En el primer semestre de 2022, el comportamiento de los Derechos de Petición que recibieron respuesta extemporánea frente al total de PQRSD, se visualiza a continuación

Casos Recibidos / Casos extemporáneos primer semestre de 2022			
Dirección	Total, Recibidos	Total, Extemporáneos	% Caso extemporáneos
Enero	1.684	130	7,72%
Febrero	1.895	46	2,43%
Marzo	2.069	42	2,03%
Abril	1.460	26	1,78%
Mayo	2.014	N D	ND
Junio	1.870	ND	ND
TOTAL	10.992	244	2,22%



7.2 Radicados Por Mes Con Respuesta Extemporánea

Los Derechos de Petición que fueron escalados por el grupo de atención al Ciudadano y que no recibieron respuesta en forma oportuna, se detallan continuación, funcionario Responsable de la respuesta y Área responsable

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
ENERO	ENERO	SIMÓN BURITICÁ OSPINA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	3	ÁLVARO SERGIO SÁNCHEZ TOVAR	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	ÁLVARO WILINGTÓN ORTÍZ SUAZA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	ANA JAZMIN MEDINA RANGEL	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	ANGIE NATALIA GUERRERO SÁNCHEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	3	CAMILA ALEJANDRA LARA QUENGUAN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	4	CARLOS HUMBERTO FAJARDO URIBE	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	CINDY STEPHANY ROJAS GARCÍA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	6	CLAUDIA PATRICIA GUERRERO MURCIA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	3	DAVID ARTURO RIBÓN OROZCO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	DIANA MARIBEL CORTES ROJAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	DIANA PAOLA SAAVEDRA CUENCA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	EGNA YAMILE BARRERO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	4	JOHANA ELIBETH VARGAS MOLINA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	3	JUAN PABLO SANTACRUZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	JUDY ELVIRA CORDOBA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	JULIO VICENTE MORRIS LÓPEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	5	KATHERINE LEÓN RODRÍGUEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	LINA PAOLA CASTRO RODRÍGUEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	LUIS ELIECER GARCÍA ORTÍZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
1	LUIS GABRIEL ANGARITA TÓRRES	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	
1	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	
1	MARÍA CAMILA AMARIS MENDOZA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	
1	MARÍA PAULA ACUÑA PARDO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI	



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	1	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	NATALIA MUÑOZ BOLÍVAR	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	SAMUEL CADAVID PALACIOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	SONIA ALEXANDRA TOVAR TOVAR	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	2	SONIA ROSMERY GÓMEZ BARAHONA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	DIANA MARCELA SERRANO SALDAÑA	DESPACHO DEL MINISTRO
	15	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	KAREN ANDREA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	KATERINE CARRILLO CASTRO	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	KATHERINE LEÓN RODRÍGUEZ	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	MARÍA ALEJANDRA AMADO CARVAJAL	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	CARLOS ADOLFO HERNÁNDEZ MERCADO	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
	1	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
	4	VIVIANA VANESSA SILVA JIMÉNEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTeI
	7	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	1	JULIÁN HUMBERTO FERRO ARELLANA	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
	1	KAREN SUSANA BONILLA ESCOBAR	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
	1	JOAN PAUL CÚJAR ABADÍA	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
	1	DIANA ALEXANDRA BARRERA GÓMEZ	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
	1	CARLOS MIGUEL TORRADO CUELLAR	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y USO DEL CONOCIMIENTO
	1	CLARA BEATRIZ OCAMPO DURÁN	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	1	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	1	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	1	LAURA YANETH GUERRERO VALBUENA	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	13	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	1	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	2	SONIA ALEXANDRA TOVAR TOVAR	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI
	1	IRMA MILENA ROSALES MENDEZ	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
	1	GLORIA ROCIO PEREIRA OVIEDO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL
	1	ERICK DE JESÚS GUERRA ALEMÁN	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
	1	NELSON JOSÉ OROZCO SALGADO	VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
FEBRERO	1	CAROLINA IBAÑEZ RINCÓN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	CRISTIAN CIFUENTES CÉSPEDES	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	EFRAÍN ANDRÉS MOJICA MUÑOZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	GERMÁN DUARTE PALACIOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	GUSTAVO ADOLFO ESTUPIÑÁN MOSOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	2	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	JENIE CATERINE COMBA CAÑÓN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	2	JUAN PABLO SANTACRUZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	KATHERINE ZAMBRANO VILLEGAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	LINA PAOLA CASTRO RODRÍGUEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	2	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	NATALIA MUÑOZ BOLÍVAR	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	RAFAEL JOSÉ PÉREZ PARRA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	SAMUEL CADAVID PALACIOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	YENNY MARIELA PALACIOS PALACIOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	1	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTel
	2	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	LINA MARÍA TRIVIÑO BERNAL	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	CARLOS ADOLFO HERNÁNDEZ MERCADO	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	3	JUAN CARLOS RUÍZ ARTEAGA	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	1	PERLA JEANETE ARRIETA RAMÍREZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	8	VIVIANA VANESSA SILVA JIMÉNEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	1	EDISON SUAREZ ORTIZ	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	3	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	DIR EQUIPO GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	1	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
	1	LAURA VANESSA CASTILLO CONTRERAS	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
	2	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
	1	ZULMEIRA HERRERA FONTALVO	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
	1	OSCAR DANIEL ÁLVAREZ MORA	OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
MARZO	1	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	ALEXIS XIOMARA FAJARDO RODRÍGUEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	7	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	DIEGO ALEJANDRO BARRERO GUARNIZO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	EDITH JULIANA SEPÚLVEDA VERA	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	3	EFRÁIN ANDRÉS MOJICA MUÑOZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	GERMÁN DUARTE PALACIOS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	INDER MONTES REYES	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	6	LAURA VANESSA CASTILLO CONTRERAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	NARDA CONSUELO PERILLA ALONSO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	RAFAEL ANTONIO LASPRILLA FAWCETT	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE LA CTEI
	1	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
	1	DAYANNA ALEXANDRA VILLANUEVA ZAMBRANO	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	MELISSA JIMÉNEZ ROJAS	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	SHARLINE MARGARITA LARA VALLEJO	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	DANIEL FERNANDO PINILLA MONTAÑEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
	1	JUAN MANUEL BUELVAS DÍAZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
	1	PERLA JEANETE ARRIETA RAMÍREZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
	7	VIVIANA VANESSA SILVA JIMÉNEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTEI
	1	ARGIRO DE JESÚS RAMÍREZ ARISTIZABAL	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	1	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	1	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTEI
	1	LAURA MARCELA PUENTE PADAUI	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
ABRIL	1	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	2	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	2	JULY KATERIN CRUZ CRUZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	6	LAURA VANESSA CASTILLO CONTRERAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	1	LINA MARCELA RUÍZ GONZÁLEZ	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	1	MILENA DEL CARMEN RODRIGUEZ CARDENAS	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI
	1	NATALIA MUÑOZ BOLÍVAR	DIRECCIÓN DE INTELIGENCIA DE RECURSOS DE CTeI


DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	1	JUAN DAVID CORTES PÉREZ	DESPACHO DEL MINISTRO
	3	PAOLA ANDREA GARCÍA ARTISTIZABAL	DESPACHO DEL MINISTRO
	3	TITO JOSÉ CRISSIEN BORRERO	DESPACHO DEL MINISTRO
	1	JAIME ALBERTO MONTEALEGRE MENDEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	1	JUAN CAMILO HERNÁNDEZ SÁNCHEZ	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y DIVULGACIÓN DE LA CTel
	1	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	DIRECCIÓN DE GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO
	1	ENRIQUE DAVID CELEDÓN VILLAR	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel
	1	ZULMEIRA HERRERA FONTALVO	DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel

7.3 Buzones.

La revisión de buzones no se realizó en el primer semestre de 2022, no encontrándose ninguna novedad.

8. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO

1. El seguimiento se realiza con la información reportada por la oficina de atención al ciudadano.
2. El informe presentado por el área responsable de las PQRDS y de acuerdo con el estudio realizado en términos generales, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, fueron atendidas y tramitadas en el primer semestre de 2022 con una efectividad del 99.28%.
3. El Grupo de Atención al Ciudadano, aseguró la gestión de contactos dentro de los plazos establecidos, y principalmente, durante los cierres de convocatorias; 0,72% de los derechos de petición recibieron respuesta extemporánea, incumpliendo así normatividad vigente.
4. La Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel, con 127 derechos de Petición con respuesta extemporánea, es la dependencia con el índice más alto de las respuestas que el informe presenta por fuera de los términos de ley vigentes; índice del 52% de los derechos de Petición con respuesta extemporánea en el primer semestre de la vigencia 2022.
5. El Grupo de Atención al Ciudadano, contribuyó con alertas y recomendaciones frente a las dificultades de acceso y reportes de error presentados en las herramientas informáticas dispuestas para aplicar a las convocatorias.
6. Durante el primer semestre de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyó actividades de divulgación de convocatorias y brindó soporte para la ejecución de eventos de Minciencias.

 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> El conocimiento es de todos </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Minciencias </div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 30 de 31

7. El Grupo de Atención promovió la participación ciudadana mediante la formulación, coordinación y apoyo de Sesiones Virtuales orientadas a divulgar convocatorias y aclarar dudas de los potenciales proponentes, de los programas Investigación en salud, Ciencias.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Observación No 1: DERECHOS DE PETICIÓN ESCALADOS A LAS DEPENDENCIAS, CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

De acuerdo con el seguimiento hecho al informe presentado por el equipo de Atención al Ciudadano, con fecha de corte 30-06-2022, se evidencio que, de los Derechos de Petición escalados a las diferentes áreas y dependencias, durante el primer semestre de 2022, se dieron respuestas en forma extemporánea para 244 derechos de petición, incumpliendo de esta forma lo normado en el Código Contencioso Administrativo, Resolución Interna No. 021 de 2010, Ley 1755 de 2015 y Decreto Legislativo N°491 de 2020.


Igualmente, la Oficina de Control Interno cumpliendo con las actividades propias que le han sido conferidas por Ley, estableció que el Riesgo ***“R1 – 2021 Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la entidad a respuestas de PQRDS que no cumplan con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad y que incumplan con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para su contestación”***, se materializo por incumplir los términos de respuesta fijados en la normas precedentes.

Se recomienda que la Oficina de Atención al Ciudadano, en virtud de la materialización del riesgo mencionado proceda a implementar acciones que permitan dar cumplimiento estricto a los plazos establecidos por ley e informar dichas acciones a implementar a la Oficina de Control Interno, para que esta dependencia pueda evaluar en el próximo seguimiento la efectividad de estas

Adicionalmente y teniendo identificados a los responsables de las respuestas extemporáneas a los Derechos de Petición escalados a las áreas, se recomienda a secretaria general se adopten mecanismos para que el Ministerio no sea ve inmerso en situaciones complejas, por el incumplimiento de normas de carácter superior y proceda de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que dice ***“ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”***.

a. Oportunidades de Mejora

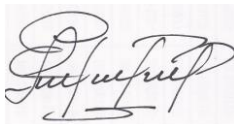
Con fecha 30 de septiembre de 2021, el Ministerio de Ciencia tecnología e Innovación implemento el Manual de Procedimientos Internos de Atención al Ciudadano, identificado con el código No E202PR01, documento que está dirigido a todos los funcionarios y/o contratistas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación que presten servicios ya sea de manera temporal o que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, facilitan

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 31 de 31

el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad a través de los distintos canales de atención; resaltando aspectos ***“La aplicación del Manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la entidad, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.”***

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y coordinación con las dependencias del Ministerio, se realicen las capacitaciones que sean necesarias para que el Manual de Procedimientos Internos de Atención al Ciudadano, sea socializado y las actividades que de este se desprendan se realicen conforme a lineamientos establecidos de calidad, pertinencia y oportunidad de respuesta a las diferentes inquietudes, sugerencias y/o Derechos de Petición presentados por los usuarios externos del ministerio.

Así mismo se cumpla con lo dispuesto en la Circular 0048 de 18 de agosto de 2020, documento que establece los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación y así reforzar los lineamientos establecidos por esta Secretaría y recomendar a las áreas implementar los controles y las acciones que correspondan al respecto.



Eusebio Raigoso Rojas
Contratista OCI



Guillermo Alba Cárdenas
Jefe Oficina de Control Interno