

 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACION	CODIGO: E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 1 de 40

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO

TIPO DE INFORME

Preliminar

☐

Definitivo

☒

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)

AÑO	SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2020	S06	PROCESO DE TRAMITES Y SERVICIOS	SECRETARIA GENERAL

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
I SEMESTRE 2020	N/A	JULIO 2020

Informe elaborado por:

EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

		Pág.
1	Introducción	6
2	Objetivo del seguimiento	7
3	Alcance del Seguimiento	8
3.1	Canales de Atención	8
4	Marco Normativo	9
5	Resultado PQRDs por Tipo de Solicitud	13
6	Resultados por Canal de Atención	15
6.1	Solicitudes Telefónicas	16
6.2	Correos Electrónicos	20
6.3	Atención Presencial	24
6.4	Correos Certificados	28
6.5	Página Web	32
7	Oportunidad en las Respuestas	36
7.1	Oportunidad en las Respuestas DE pqrds por parte del Grupo de Atención	36
8	Buzones	39
9	Resultados de las Pruebas de seguimiento	39
10	Recomendaciones y sugerencias de mejoramiento	40
11	Acciones de mejoramiento	40

CUADROS

pág.


Cuadro N.º 1	Requerimientos Recibidos I semestre 2020 Vs. I semestres 2019	13
Cuadro N.º 1 A	Derechos de PQRDS I semestre 2020 Vs. I semestre 2019	14
Cuadro N.º 1 B	Requerimientos Recibidos por canal de atención	14
Cuadro N.º 2	Resultados Por Canal de Atención por meses	15
Cuadro N.º 2 A	Canales de Atención por semestre 2020 Vs. 2019	16
Cuadro N.º 3	Solicitudes Telefónicas I Semestre 2020 Participación	16
Cuadro N.º 3 A	Solicitudes Telefónicas - Participación por Tema/mes	17
Cuadro N.º 3 B	Canal Telefónico Variación I Semestre 2020 Vs. 2019	18
Cuadro N.º 3C	Solicitudes Telefónicas por Tema I Semestre 2020 Vs. 2019	19
Cuadro N.º 4	Correos Electrónicos Participación I semestre 2020	20
Cuadro N.º 4 A	Correos Electrónicos Participación Mensual por Tema	21
Cuadro N.º 4 B	Correos Electrónicos Variación I Semestre 2020 Vs. 2019	22
Cuadro N.º 4 C	Correos Electrónicos por Tema I Semestre 2020 Vs. 2019	23
Cuadro N.º 5	Atención Presencial Participación I Semestre 2020	24
Cuadro N.º 5 A	Atención Presencial Participación mensual por tema	25
Cuadro N.º 5 B	Atención Presencial Variación I Semestre 2020 Vs. 2019	26

Cuadro N° 5 C	Atención Presencial por tema I Semestre 2020 Vs.2019	27
Cuadro N° 6	Correo Certificado Participación I Semestre 2020	28
Cuadro N° 6 A	Correos Certificados/Participación Mensual por Tema	29
Cuadro N° 6 B	Correos Certificados Variación I semestre 2020 Vs. 2019	30
Cuadro N° 6 C	Correos Certificados por Tema I Semestre 2020 Vs. 2019	31
Cuadro N° 7	Página Web Participación I Semestre 2020	32
Cuadro N° 7 A	Página Web Participación mensual por Tema	33
Cuadro N° 7 B	Página Web Variación I semestre 2020 Vs. 2019	34
Cuadro N° 7 C	Página Web por Tema I Semestre 2020 Vs. 2019	35
Cuadro N° 8	Oportunidad en las respuestas	36
Cuadro N° 8 A	Respuesta Extemporáneas por Área	37
Cuadro N° 8 B	Respuesta Extemporáneas por Área/meses	38

GRAFICAS

Pág.

Grafica N° 1	Participación Por Canal de Atención I Semestre 2020	15
Grafica N° 2	Solicitudes Telefónicas Participación I semestre 2020	17
Grafica N° 2 A	Canal Telefónico I semestre 2020 Vs. 2019	18
Grafica N° 3	Correos Electrónicos Participación I Semestre 2020	20
Grafica N° 3 A	Correos Electrónicos I Semestre 2020 Vs. 2019	22
Grafica N° 4	Atención Presencial Participación I semestre 2020	24
Grafica N° 4 A	Atención Presencial I Semestre 2020 Vs. 2019	26
Grafica N° 5	Correo Certificado Participación I semestre 2020	28
Grafica N° 5 A	Correos Certificados I Semestre 2020 Vs. 2019	30
Grafica N° 6	Página Web Participación I semestre 2020	32
Grafica N° 6 A	Página Web I Semestre 2020 Vs. 2019	34

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 6 de 40


1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por Ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular en cumplimiento de su función como dependencia asesora y evaluadora en los procesos y actividades que desarrolla la entidad en todas sus áreas dependencias, y en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, es responsabilidad de la Oficina de Control Interno vigilar la gestión realizada por la entidad para atender el servicio de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, con el objetivo de determinar la oportunidad en su respuesta, el cumplimiento del procedimiento adoptado, verificar que se hayan tomado los correctivos propuestos en el informe anterior y rendir el informe semestral al Despacho de la Ministra.

Corresponde a la Oficina de Control Interno, vigilar la atención a los usuarios de acuerdo con las normas vigentes.

Se debe resaltar que con la circular 05 de 2011 de COLCIENCIAS se determinó; Que desde el mes de junio de 2011, todas las solicitudes escaladas por el Grupo de Atención al Ciudadano serán tramitadas como Derechos de Petición y de acuerdo con el Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Presidente de la República; se tomaron las solicitudes acuerdo con los tiempos establecidos de Ley.

El presente informe es el resultado de la evaluación y seguimiento a las PQR'S (Derechos de petición, Quejas y Reclamos) recepcionados y tramitados en la entidad durante el PRIMER SEMESTRE de 2020, que se registraron en este período y que fueron administrados por Secretaria General en Centro de Atención al Ciudadano.

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 7 de 40

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO


Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Por lo tanto debe verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas y reclamos durante la vigencia 2020, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga a cabalidad las necesidades de los usuarios.

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Los objetivos propuestos en la elaboración del presente Informe de Seguimiento y Evaluación le apuntan a:

- 1º. Verificar que las solicitudes que ingresaron a MINCIENCIAS, durante el PRIMER SEMESTRE de 2020, siguieron los procedimientos adecuados, acordes con las normas legales vigentes, en el ámbito del recurso informativo, para organismos y entidades del sector público y privado, haciendo uso del derecho de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 23 y del Código Contencioso Administrativo artículo 5 y siguientes.
- 2º. Evaluar el proceso de respuestas utilizado en la entidad por las diferentes dependencias, con base en las estadísticas recibidas y consolidadas a través de los diferentes canales (página web, módulo Quejas y Reclamos, Orfeo, correspondencia, etc.) suministradas por el Centro de Atención al Ciudadano.
- 3º. Presentar las recomendaciones respectivas para que se adelanten acciones correctivas y de mejoramiento en el proceso.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 8 de 40

3. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

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 Ciencias Tecnología e Innovación– MINCIENCIAS-, en el PRIMER SEMESTRE de 2020

El proceso abarca 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.

En el consolidado realizado a los 6 sistemas: Solicitudes Telefónicas, Correos Electrónicos, Atención Presencial, Pagina Web y Correo Certificado, indica que un total de 31.928 peticiones recibidas en la Entidad más 249 por agradecimientos, para un gran total de **32.177**. (Ver *cuadro N° 1*)

Para realizar el presente informe, se tomó la información de PQRDS suministrada por el Centro de Atención al Ciudadano, que mediante la Resolución No. 21 de diciembre de enero 14 de 2010, es la dependencia responsable de dar trámite a todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información (PQRD's) allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de recepción.

El alcance del Informe de evaluación a la recepción y respuestas de los PQRD's, abarca el periodo correspondiente a la información registrada en la base de datos de Secretaria General del 1 de ENERO al 30 de JUNIO de 2020, periodo en el cual se realizó la inspección, revisión y análisis, de las 31.928 solicitudes (Ver *cuadro N° 1*) solo 8.428 solicitudes en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia y que fueron recibidas por el grupo de atención al ciudadano, (Ver *cuadro N° 1 B*) repartidas así:

Solicitudes telefónicas: cero (0),

Correos electrónicos: Cuatro mil setecientos ochenta y uno (4.781),

Atención Presencial: cero (0)

Correo certificado: setecientos ocho (708) y

Página Web: dos mil novecientos treinta y nueve (2.939). (Ver *cuadro N° 1 B*).

3.1 CANALES DE ATENCIÓN

El el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), tiene disponible al servicio del ciudadano cinco (5) canales de atención, los cuales son:

Atención Presencial.


Vía Telefónica. Línea Gratuita 018000914446

Página Web.

Correo Certificado

Correo Electrónico

Página Web

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 9 de 40

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, ARTÍCULOS 23, 74, 84, 209

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55:

B. Sistemas de Quejas y Reclamos.

La **Oficina De Control Interno** deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Artículo 54°.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:


1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Artículo 55°.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Decreto Nacional 2232 de 1995

Artículo 8°.- Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;
 - b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - Organización de la entidad
 - Misión que cumple
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
 - Normatividad de la entidad
 - Mecanismos de participación ciudadana

 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 10 de 40

- Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.
- Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Ley 734 de 2002,

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición

34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Directiva Presidencial 04 de 2009 (Mayo 22)

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, y mediante su ejercicio se garantizan otros derechos constitucionales. El uso adecuado de este instrumento permite una comunicación entre la administración y el pueblo, y aumenta el grado de legitimidad del Estado y de las instituciones.

Decreto 2623 De 2009 (Julio 13)

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.


Que la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Ley 962 de 2005

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Artículo 60. Medio Tecnológico

“Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.”

 <div> El conocimiento es de todos </div> Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 11 de 40

Ley 1474 de 2011,

Artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La **oficina de control interno** deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ley 1437 de 2011.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.


Resolución 21 de 2010 COLCIENCIAS

Por la cual se reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos presentados al Departamento de Ciencia, Tecnología e Innovación – COLCIENCIAS

Circular 05 de 2011 COLCIENCIAS

Respuesta y seguimiento a peticiones de ciudadanos

“Toda solicitud formulada por un ciudadano, por cualquier canal de información – incluido el correo electrónico – tiene la condición de derecho de petición”

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 12 de 40

Ley No 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.

Ley 1755 De 2015 (Junio 30)

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto Legislativo N°491 de 2020

Durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

5. RESULTADO PQRDS POR TIPO DE SOLICITUD

Cuadro N° 1

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

TIPOLOGÍA	I Semestre 2020	I Semestre 2019	PARTICIPACIÓN I Semestre 2020	VARIACIÓN I Semestre 2020 Vs. I Semestre 2019
Solicitudes de Información General	23.500	44.295	73,60%	-46,95%
Peticiones	8.344	7.764	26,13%	7,47%
Reclamos	55	19	0,17%	189,47%
Quejas	8	16	0,03%	-50,00%
Sugerencias	6	2	0,02%	200,00%
Denuncias	15	13	0,05%	15,38%
Subtotal	31.928	52.109	100,00%	-38,73%
Agradecimientos	249	223	0,77%	11,66%
Total	32.177	52.332	100,00%	-38,51%

Los requerimientos para el I semestre de 2020 disminuyeron en 38,73% con respecto al I semestre de 2019 pasaron de 52.109 a 31.928 solicitudes, en el *Cuadro N° 1* la tipología que tiene la mayor participación en cada uno de estos semestres es “Solicitudes de Información General”, pasando de 44.295 en el 2019 a 23.500 para el 2020, lo que represento una disminución del 46.95%.

De igual manera es importante resaltar que el ítem que tuvo mayor crecimiento fue el de “Reclamos” pasando de 19 en el II semestre de 2019 a 55 en el I semestre de 2020 lo que represento un incremento del 189,47%

Cuadro N° 1 A

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias,

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

TIPOLOGÍA	I Semestre 2018	I Semestre 2019	I Semestre 2020
Petición Atención al Ciudadano	39.982	44.295	23.500
Petición	4.501	7.764	8.344
Reclamos	15	19	55
Quejas	3	16	8
Sugerencias	3	2	6
Denuncias	10	13	15
Subtotal	44.514	52.109	31.928
Agradecimientos	188	223	249
Total	44.702	52.332	32.177

En cuanto en la comparación de los I semestres de los años 2018, 2019 con relación al año 2020 vemos que las solicitudes disminuyeron en comparación a estos dos años en 28,27% al compararlo con el año 2018 y 38,73% con respecto al año 2019.

Cuadro N° 1 B

I SEMESTRE 2020

POR CANAL DE ATENCIÓN

TIPOLOGÍA	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	4.724	0	703	2.917	8.344
Reclamos	0	35	0	1	19	55
Quejas	0	5	0	1	2	8
Sugerencias	0	4	0	1	1	6
Denuncias	0	13	0	2	0	15
TOTAL	0	4.781	0	708	2.939	8.428

De las 31.928 solicitudes recibidas, solo 8.428 solicitudes en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia y que fueron recibidas por el grupo de atención al ciudadano, (Ver *cuadro N° 1 B*)

6. RESULTADO POR CANAL DE ATENCIÓN

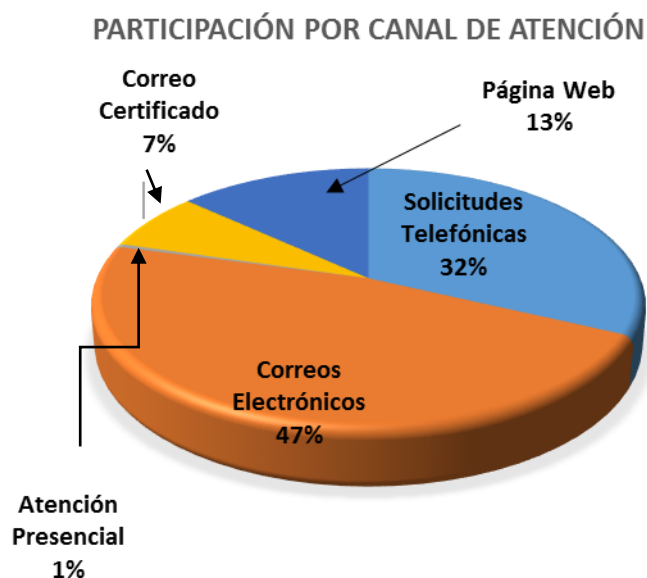
Cuadro N° 2

CANALES DE ATENCIÓN POR MESES PARTICIPACIÓN

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	2.527	2.435	1.974	657	705	1.911	10.209	32,0%
Correos Electrónicos	1.414	1.757	3.032	2.575	2.741	3.549	15.068	47,2%
Atención Presencial	45	52	27	0	0	0	124	0,4%
Correo Certificado	627	952	712	2	0	0	2.293	7,2%
Página Web	660	462	745	749	885	733	4.234	13,3%
Total	5.273	5.658	6.490	3.983	4.331	6.193	31.928	100,0%

De las 31.928 solicitudes recibidas en el primer semestre de 2020, el canal que más utilizado fue el canal Correos Electrónicos con 15.068 solicitudes, y una participación del 47.19% del total atendidos, seguido por solicitudes telefónicas con 10.209 solicitudes y una participación del 31.98%, estos dos canales representan el 79.17% del semestre, siendo marzo y junio los meses que más solicitudes se recibieron, ver *Cuadro N° 2*.

Grafica N° 1



Cuadro N° 2A

CANALES DE ATENCIÓN POR SEMESTRE

Canal de Atención	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%

El total de las solicitudes recibidas en el año 2020 disminuyeron en 39% con respecto al año 2019, al pasar de 52.109 del año 2018 a 31.928 para el año 2020; los canales que más utilizados por los usuarios siguen siendo Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos, pero con variaciones negativas del 56% y 18% respectivamente.

Cuadro N° 2 A

6.1. SOLICITUDES TELEFÓNICAS

Cuadro N° 3

SOLICITUDES TELEFONICAS

PARTICIPACIÓN

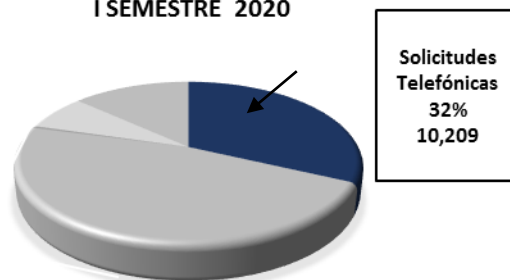
I SEMESTRE 2020

Canal de Atención	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.209	32%
Correos Electrónicos	15.068	47%
Atención Presencial	124	0%
Correo Certificado	2.293	7%
Página Web	4.234	13%
Total	31.928	100%

Grafica N° 2

SOLICITUDES TELEFONICAS

I SEMESTRE 2020



Cuadro N° 3 A

SOLICITUDES TELEFONICAS

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Centros	34	22	10	5	5	4	80	1%
Convocatorias	1125	1074	1044	369	294	1256	5.162	51%
Contraseña CvLAC	25	37	21	7	9	24	123	1%
Formulario SIGP	13	16	10	8	11	36	94	1%
Medición	118	79	41	6	10	20	274	3%
Información Institucional	826	736	502	118	151	234	2.567	25%
Pares Evaluadores	5	9	2	0	0	0	16	0%
Publindex	17	32	14	1	9	23	96	1%
Red ScienTI	323	395	293	124	196	287	1.618	16%
Ondas	4	6	2	1	0	0	13	0%
Deducción por inversión y donación	25	12	18	7	12	14	88	1%
Exenciones de IVA	4	0	4	0	2	4	14	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	3	0	0	3	9	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	8	14	10	11	6	6	55	1%
Total	2.527	2.435	1.974	657	705	1.911	10.209	100%

Consolidado de Solicitudes Telefónicas por Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías en el primer semestre de 2020 fueron atendidos 10.209 contactos telefónicos, los cuales representan el 32. % del total en el semestre en Atención al Ciudadano el cual fue de 31.928, las solicitudes telefónicas es el segundo

canal más utilizado para estas solicitudes. (*Cuadro N° 3*), en cuanto al (*Cuadro N° 3 A*), se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el primer semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el primer semestre se recibieron 10.209 llamadas, siendo los meses de enero y febrero los meses de mayor número de solicitudes atendidas, con 2.527 y 2.435 respectivamente.

En cuanto al tema que más participo en el semestre, fue convocatorias con 5.162 solicitudes, lo cual representa el 51% del total de solicitudes en el semestre, lo sigue Información Institucional con 2.567 y con una participación del 25%.

Cuadro N° 3B

SOLICITUDES TELEFONICAS

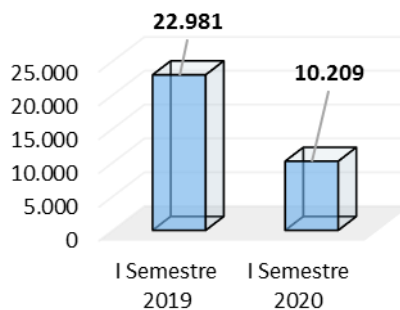
VARIACIÓN


I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

Canal de Atención	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%

Grafica N° 2 A

SOLICITUDES TELEFONICAS POR SEMESTRE



	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 19 de 40

Cuadro N° 3C

**SOLICITUDES TELEFÓNICAS
POR TEMA**

I SEMESTRE 2020 Vs I SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	I Semestre 2020	variación
Centros	37	80	116%
Convocatorias	5.769	5.162	-11%
Contraseña CvLAC	218	123	-44%
Formulario SIGP	93	94	1%
Medición	1.247	274	-78%
Información Institucional	9.492	2.567	-73%
Pares Evaluadores	4	16	300%
Publindex	132	96	-27%
Red ScienTI	5.859	1.618	-72%
Ondas	35	13	-63%
Deducción por inversión y donación	41	88	115%
Exenciones de IVA	14	14	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	14	9	-36%
Unidades I+D+i	12	0	-100%
Regalías	14	55	293%
Total	22.981	10.209	-56%

En las solicitudes telefónicas, se evidencia que en la comparación del primer semestre de 2020 con respecto al primer semestre de 2019, estas disminuyeron en 56%, el tema de mayor interés para la ciudadanía en el 2019 fue Información Institucional con 9.492 solicitudes, pero para el año 2020 estas disminuyeron en un 73%, pasaron a 2.567, en cuanto a Red Scienti, sucede un caso muy parecido estas disminuyeron en un 72%, pasaron de 5.859 en el año 2019 a 1.218 para el 2020. *Cuadro N° 3C.*

6.2 CORREOS ELECTRONICOS

Cuadro N° 4

CORREOS ELECTRONICOS

PARTICIPACIÓN

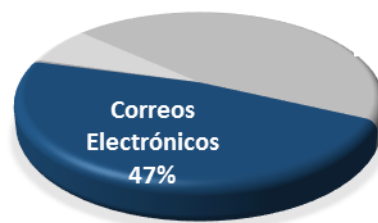
I SEMESTRE 2020

Canal de Atención	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.209	32%
Correos Electrónicos	15.068	47%
Atención Presencial	124	0%
Correo Certificado	2.293	7%
Página Web	4.234	13%
Total	31.928	100%

Grafica N° 3

CORREOS ELECTRÓNICOS

I SEMESTRE 2020



Cuadro N° 4 A

CORREOS ELECTRONICOS

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Centros	16	5	12	24	16	20	93	1%
Convocatorias	385	371	1.617	982	1.021	1.511	5.887	39%
Contraseña CvLAC	179	273	231	253	311	416	1.663	11%
Formulario SIGP	13	16	15	46	34	50	174	1%
Medición	67	126	77	56	69	88	483	3%
Información Institucional	290	357	353	516	587	529	2.632	17%
Pares Evaluadores	1	9	4	2	2	4	22	0%
Publindex	39	67	54	63	133	199	555	4%
Red ScienTI	385	496	412	465	493	642	2.893	19%
Ondas	8	8	4	4	1	2	27	0%
Deducción por inversión y donación	14	11	231	118	12	24	410	3%
Exenciones de IVA	2	5	3	8	3	4	25	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	4	4	2	4	17	33	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	13	9	15	36	55	43	171	1%
Total	1.414	1.757	3.032	2.575	2.741	3.549	15.068	100%

Consolidado de Solicitudes de Correos Electrónicos por el Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías, en el primer semestre de 2020 fueron atendidos 15.068, los cuales representan el 47% del total en Atención al Ciudadano el cual fue de 31.928, las solicitudes por Correo Electrónico es el primer canal más utilizado para solicitudes, al tener en cuenta Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos su participación fue del 79% con un total de 25.277 solicitudes (*Cuadro N° 4*), en cuanto al (*Cuadro N° 4 A*), se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el segundo semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el primer semestre se recibieron 15.068 Correos electrónicos, siendo marzo y junio los meses donde se registraron el mayor promedio de solicitudes atendidas, con 3.032 y 3.549 respectivamente

En cuanto al tema que más participo fue Convocatoria con 15.887 solicitudes lo que representa el 39% del total de solicitudes en el semestre.

Cuadro N° 4B

CORREOS ELECTRONICOS
I SEMESTRE 2020 Vs I SEMESTRE 2019

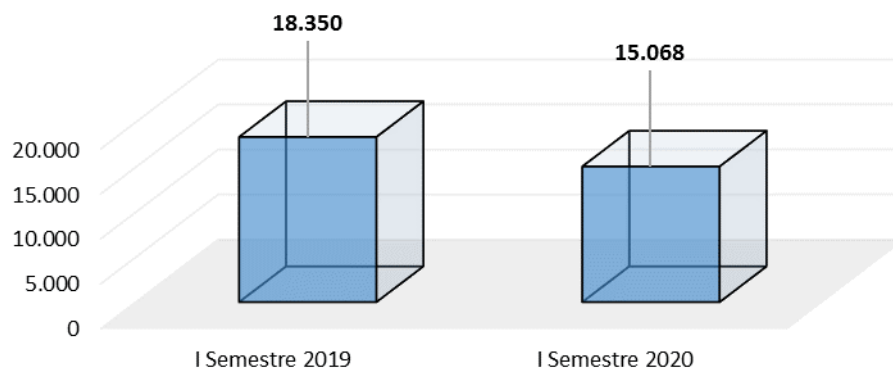
VARIACIÓN


Canal de Atención	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%

Grafica N° 3 A

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

Correos Electrónicos



 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 23 de 40

Cuadro N° 4C

**CORREOS ELECTRONICOS
POR TEMA**

PRIMER SEMESTRE 2020 Vs. PRIMER SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Participación	variación
Centros	36	93	1%	158%
Convocatorias	3.501	5.887	39%	68%
Contraseña CvLAC	3.061	1.663	11%	-46%
Formulario SIGP	187	174	1%	-7%
Medición	1.688	483	3%	-71%
Información Institucional	2.036	2.632	17%	29%
Pares Evaluadores	6	22	0%	267%
Publindex	805	555	4%	-31%
Red ScienTI	6.748	2.893	19%	-57%
Ondas	64	27	0%	-58%
Deducción por inversión y donación	90	410	3%	356%
Exenciones de IVA	31	25	0%	-19%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	22	33	0%	50%
Unidades I+D+i	23	0	0%	-100%
Regalías	52	171	1%	229%
Total	18.350	15.068	100%	-18%

El las solicitudes en el correo electrónico, se evidencia que en la comparación del primer semestre de 2020 con respecto al primer semestre de 2019, estas disminuyeron en 18%, el tema de mayor interés para la ciudadanía en el 2019 fue Red ScienTI con 6.748 solicitudes, pero para el año 2020 estas disminuyeron en un 57%, pasaron a 2.893, en cuanto a Convocatorias, sucede al contrario estas aumentaron en un 68%, pasaron de 3.501 en el año 2019 a 5.887 para el 2020. *Cuadro N° 4C.*

6.3 ATENCIÓN PRESENCIAL

Cuadro N° 5

PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

I SEMESTRE 2020

Canal de Atención	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.209	32%
Correos Electrónicos	15.068	47%
Atención Presencial	124	0%
Correo Certificado	2.293	7%
Página Web	4.234	13%
Total	31.928	100%

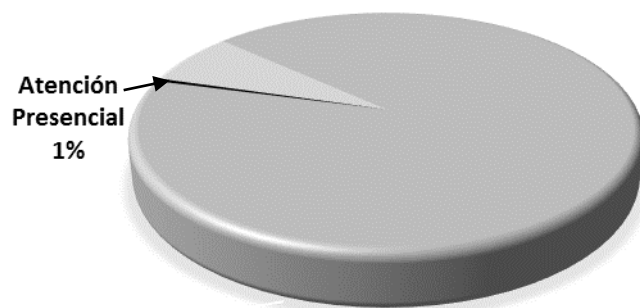
Grafica N° 4


ATENCIÓN PRESENCIAL

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL

I SEMESTRE 2020



 El conocimiento es de todos	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 25 de 40

Cuadro N° 5 A

ATENCIÓN PRESENCIAL

TEMAS POR MESES

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
Centros	2	1	0	3	2%
Convocatorias	29	24	15	68	55%
Contraseña CvLAC	1	0	0	1	1%
Formulario SIGP	0	1	0	1	1%
Medición	3	2	3	8	6%
Información Institucional	8	17	4	29	23%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0%
Publindex	0	1	0	1	1%
Red ScienTI	1	6	3	10	8%
Ondas	1	0	0	1	1%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0%
Regalías	0	0	2	2	2%
Total	45	52	27	124	100%

Consolidado de Solicitudes de Atención Presencial de las diferentes tipologías, en el segundo semestre de 2020 fueron atendidos 124 de 31.928 contactos presenciales, la participación de este en el Canal de Atención es mínima, ver Cuadro N° 5. En el *cuadro N° 5A*, se está mostrando la distribución del total de las PQRDS durante el primer semestre por meses, su comportamiento fue así:

El mes de febrero fue el mes con el mayor número de solicitudes atendidas, 52; en cuanto al tema que más participo en el semestre, fue Convocatorias con 68 solicitudes, lo cual representa el 55% del total de solicitudes en el semestre, hay que tener en cuenta que por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no se habilito el canal presencial desde el 18 de marzo de 2020.

Cuadro N° 5B

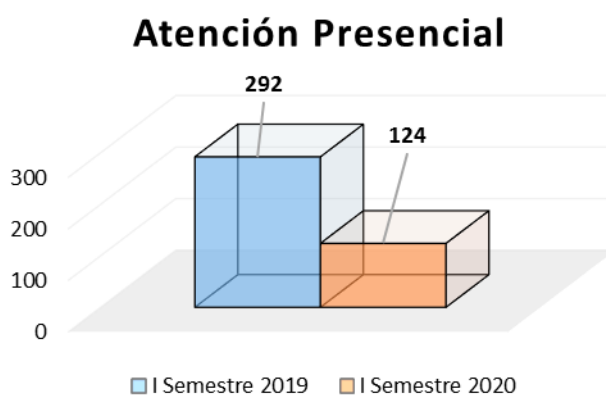
ATENCIÓN PRESENCIAL


I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

Canal de Atención	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%

En el análisis de las Solicitudes por Atención Presencial del primer semestre de 2020 con respecto al primer semestre de 2019, estas solicitudes disminuyeron en 58%, pasando de 292 a 124, es el canal de atención menos utilizado. Hay que tener en cuenta que por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no se habilitó el canal presencial desde el 18 de marzo de 2020. Ver (*Cuadro N° 5B*)

Grafica N° 4 A



 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 27 de 40

Cuadro N° 5 C

**ATENCIÓN PRESENCIAL
POR TEMA**

PRIMER SEMESTRE 2020 Vs. PRIMER SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	I Semestre 2020	participación	variación
Centros	4	3	2%	-25%
Convocatorias	136	68	55%	-50%
Contraseña CvLAC	13	1	1%	-92%
Formulario SIGP	2	1	1%	-50%
Medición	50	8	6%	-84%
Información Institucional	41	29	23%	-29%
Pares Evaluadores	0	0	0%	0%
Publindex	3	1	1%	-67%
Red ScienTI	32	10	8%	-69%
Ondas	2	1	1%	-50%
Deducción por inversión y donación	5	0	0%	-100%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0%	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0	0%	-100%
Unidades I+D+i	1	0	0%	-100%
Regalías	1	2	2%	100%
Total	292	124	100%	-58%

Comparando el I semestre de 2020 contra el I semestre de 2019, muestra una disminución del 58%, paso de 292 solicitudes a 124 para el año 2020; en cuanto a los Temas expresa que las más representativas o solicitadas como son Convocatorias, Información Institucional y Red ScienTI disminuyeron en 50%, 84% y 69% respectivamente. Ver (*Cuadro N° 4B*)

6.4 CORREO CERTIFICADO

Cuadro N° 6

CORREO CERTIFICADO

PARTICIPACIÓN

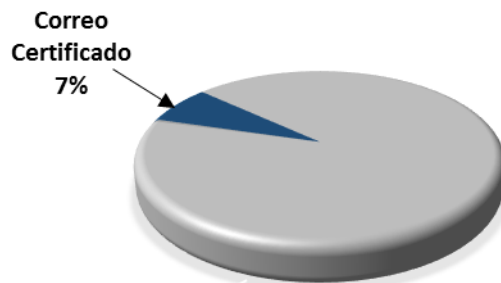
Canal de Atención	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.209	32%
Correos Electrónicos	15.068	47%
Atención Presencial	124	0%
Correo Certificado	2.293	7%
Página Web	4.234	13%
Total	31.928	100%


La participación de Correo Certificado, en los canales de atención fue del 7% con 2.293 solicitudes, como se verá más adelante las solicitudes por medio, de correo certificado disminuyó y es debido a que la Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el 24 de marzo de 2020 por la emergencia presentada por el COVID – 19. Ver *Cuadro N° 6*.

Grafica N° 5

PARTICIPACIÓN

CORREO CERTIFICADO I SEMESTRE 2020



 El conocimiento es de todos	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 29 de 40

Cuadro N° 6 A

CORREO CERTIFICADO

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	total	participación
Centros	0	0	0	0	0	0%
Convocatorias	358	556	544	0	1.458	64%
Contraseña CvLAC	1	0	0	0	1	0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0%
Medición	2	2	3	0	7	0%
Información Institucional	234	363	145	2	744	32%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0%
Publindex	2	1	0	0	3	0%
Red ScienTI	4	1	0	0	5	0%
Ondas	0	0	0	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	2	2	1	0	5	0%
Exenciones de IVA	0	1	1	0	2	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0%
Regalías	24	26	18	0	68	3%
Total	627	952	712	2	2.293	100%

Para el primer semestre de 2020, se recibieron un promedio de 2.293 Correos certificados, siendo el mes de febrero con el mayor número de solicitudes atendidas 952, la Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el 24 de marzo de 2020 por la emergencia presentada por el COVID – 19, en el cuadro el mes de abril solo aparecen dos solicitudes únicamente y el mes de mayo no se relaciona. En cuanto a los temas que más participaron en el semestre, fueron Convocatorias con 1.458 solicitudes, lo cual representa el 64% e Información Institucional con 744 y una participación del 32% y el cual representa una participación total del 96% del total de solicitudes atendidas en este semestre ver (*Cuadro N° 6A*)

Cuadro N° 6B

CORREO CERTIFICADO

VARIACIÓN

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%

El comportamiento de Correo Certificado en estos dos semestres muestra una disminución del 60%, pasó de 5.739 a 2.293 y la participación fue del 7%, (ver *Cuadro N° 6*)

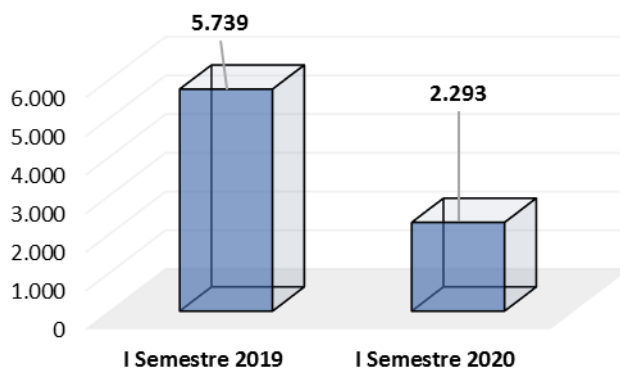
La Entidad no tiene habilitado el canal presencial desde el 24 de marzo de 2020 por la emergencia presentada por el COVID – 19,


Grafica N° 5 A

COMPORTAMIENTO

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

Correo Certificado



 El conocimiento es de todos	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 31 de 40

Cuadro N° 6C

CORREO CERTIFICADO

POR TEMA

I SEMESTRE 2020 Vs. I SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	I Semestre 2020	participación	variación
Centros	1	0	0%	-100%
Convocatorias	4.009	1.458	64%	-64%
Contraseña CvLAC	3	1	0%	-67%
Formulario SIGP	1	0	0%	-100%
Medición	16	7	0%	-56%
Información Institucional	1.358	744	32%	-45%
Pares Evaluadores	0	0	0%	0%!
Publindex	12	3	0%	-75%
Red ScienTI	29	5	0%	-83%
Ondas	5	0	0%	-100%
Deducción por inversión y donación	63	5	0%	-92%
Exenciones de IVA	2	2	0%	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0%	0%
Unidades I+D+i	0	0	0%	0%
Regalías	240	68	3%	-72%
Total	5.739	2.293	100%	-60%

Consolidado las Solicitudes de Correo Certificado de las diferentes tipologías y comparando el I semestre de 2020 y I semestres de 2019, muestra que Convocatorias e Información Institucional son los Temas más solicitados en cada uno de estos semestres; en cuanto a Convocatorias paso de 4.009 solicitudes a solo 1.458 es decir, que disminuyo en un 64% e Información Institucional paso de 1.358 a 744 se redujo en 45%. En cuanto a la comparación de los datos del I semestre de 2020 contra I semestre de 2019 muestra una disminución del 60%, pasó de 5.739 solicitudes a 62.293, Ver (*Cuadro N° 6B y 6C*)

6.5 PAGINA WEB

Cuadro N° 7

PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

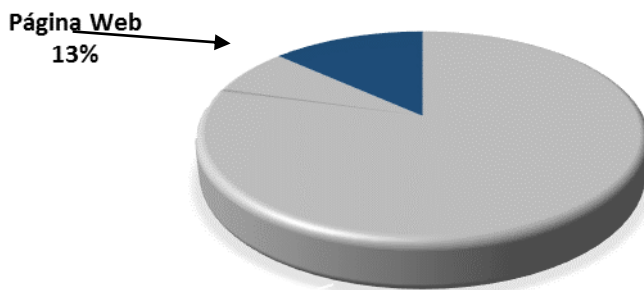
Canal de Atención	I Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.209	32%
Correos Electrónicos	15.068	47%
Atención Presencial	124	0%
Correo Certificado	2.293	7%
Página Web	4.234	13%
Total	31.928	100%

Este canal, es el cuarto canal de atención más utilizado, en este primer semestre su participación es del 13% con 4.234 del total de solicitudes la cual es de 31.928 solicitudes en el semestre. Ver *Cuadro N° 7*

Grafica N° 6

PARTICIPACIÓN

PÁGINA WEB I SEMESTRE 2020



Cuadro N° 7 A

PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total	participación
Centros	4	1	0	2	5	4	16	0%
Convocatorias	398	163	374	504	647	507	2.593	61%
Contraseña CvLAC	6	10	11	6	10	10	53	1%
Formulario SIGP	0	4	6	10	16	5	41	1%
Medición	32	30	21	11	12	6	112	3%
Información Institucional	63	97	43	53	33	50	339	8%
Pares Evaluadores	1	1	1	1	0	0	4	0%
Publindex	4	5	1	4	7	21	42	1%
Red ScienTI	27	35	31	31	32	72	228	5%
Ondas	2	1	0	1	1	0	5	0%
Deducción por inversión y donación	9	6	38	3	10	13	79	2%
Exenciones de IVA	1	0	2	3	5	3	14	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	3	1	0	1	4	9	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	113	106	216	120	106	38	699	17%
Total	660	462	745	749	885	733	4.234	100%

En cuanto al (*Cuadro N° 7A*), se muestra la distribución del total de las PQRDS por meses durante el primer semestre de 2020, las solicitudes recibidas en la página Web, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, su comportamiento fue así:

Se recibieron 4.234 solicitudes por la Página Web, siendo el mes de mayo con mayor número de solicitudes atendidas, 885 y febrero el mes con menos solicitudes atendidas 462, en cuanto al tema que más participo en este semestre, fue Convocatorias, con 2.593 solicitudes, lo cual representa el 61% del total de solicitudes en el semestre.

Cuadro N° 7B

PAGINA WEB

I SEMESTRE 2020 Vs I SEMESTRE 2019

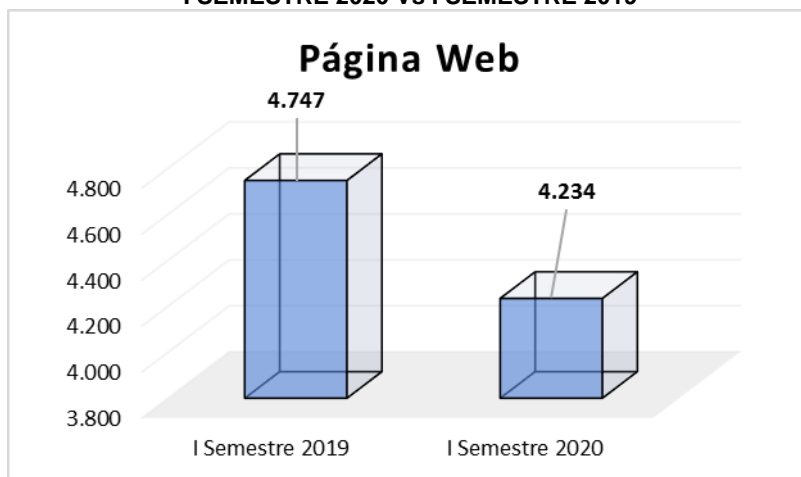
	I Semestre 2019	I Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	10.209	-56%
Correos Electrónicos	18.350	15.068	-18%
Atención Presencial	292	124	-58%
Correo Certificado	5.739	2.293	-60%
Página Web	4.747	4.234	-11%
Total	52.109	31.928	-39%


El comportamiento de Pagina Web en estos dos semestres muestra una disminución del 11% pasó de 4.747 a 4.234; la participación en este último semestre de acuerdo a los canales de atención fue del 13%, (*Cuadro N° 7*) ubicándolo en el tercer puesto entre los canales de atención, siendo solicitudes telefónicas y Correos Electrónicos los dos primeros. Ver (*Cuadro N° 7B*)

Grafica N° 6 A

PAGINA WEB

I SEMESTRE 2020 Vs I SEMESTRE 2019



	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 35 de 40

Cuadro N° 7C

**PAGINA WEB
POR TEMA**

PRIMER SEMESTRE 2020 Vs. PRIMER SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	I Semestre 2020	participación	variación
Centros	6	16	0%	167%
Convocatorias	1.921	2.593	61%	35%
Contraseña CvLAC	470	53	1%	-89%
Formulario SIGP	17	41	1%	141%
Medición	200	112	3%	-44%
Información Institucional	340	339	8%	0%
Pares Evaluadores	3	4	0%	33%
Publindex	74	42	1%	-43%
Red ScienTI	1.289	228	5%	-82%
Ondas	11	5	0%	-55%
Deducción por inversión y donación	41	79	2%	93%
Exenciones de IVA	2	14	0%	600%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	9	0%	80%
Unidades I+D+i	8	0	0%	-100%
Regalías	360	699	17%	94%
Total	4.747	4.234	100%	-11%

Consolidado las Solicitudes de Pagina Web de las diferentes tipologías y comparando el semestre de 2020 contra el I de 2019, muestra que Convocatorias es el Tema más solicitados en cada uno de estos semestres; en el I semestre de 2020 su participación fue del 61%, y en la comparación de estos dos semestres la variación fue negativa del 11%, el total de las solicitudes paso de 4.747 a 4.234 Ver (*Cuadro N° 7C*)

7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

7.1 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE PQR's POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQRDS escaladas (son aquellas que se envían a las áreas técnicas para su respuesta) por el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Cuadro N° 8

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Rango	Escalados	Atención al Ciudadano	Total Solicitudes	% PQRDS	% Total
	PQDRS	General			
1 a 3 días	4.918	23.500	28.418	58%	89%
4 a 5 días	1.624	0	1.624	19%	5%
8 a 10 días	1.057	0	1.057	13%	3%
12 a 15 días	578	0	578	7%	2%
16 a 30 días	251	0	251	3%	1%
Mayor a 30	0	0	0	0%	0%
Total	8.428	23.500	31.928	100%	100%

Se recibieron 31.928 solicitudes en el semestre, de las cuales el centro de contacto respondió 23.500 es decir el 74% las cuales se respondieron de 1 a 3 días hábiles, en cuanto a las escaladas PQDRS se respondieron 8.428, que corresponden al 26% de estas se respondieron 4.837 de 1 a 3 días, que representa el 58%. *Cuadro N° 8*

 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 37 de 40

Cuadro N° 8 A

**RESPUESTA EXTEMPORANEA
POR AREA**

I SEMESTRE 2020

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Enero	20208010028082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20208010021902	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
Febrero	20208010038352	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20208010041572	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20202430049512	Dirección de Generación de Conocimiento
Marzo	20204020065612	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20202430068122	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20202430081962	Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel
	20204020079282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020080092	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Abril	20204020105162	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020105622	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020096712	Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel
	20204020098082	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020098772	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020099382	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020113272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20204020114262	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020114632	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020104402	Dirección de Talento Humano
	20204020100962	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020103422	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
Mayo	20204020127042	Despacho del Ministro - Secretaría Técnica OCAD
	20204020134802	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel

En el *Cuadro N° 8 A* Se relacionan las respuestas extemporáneas por meses, el número de radicado y el área responsable.


Cuadro N° 8 B

**RESPUESTA EXTEMPORANEA
POR AREA**

I SEMESTRE 2020

Área	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	total	Participación
Despacho del Ministro	2	0	0	8	1		11	45,8%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	0	2	1	0	0	0	3	12,5%
Dirección de Generación de Conocimiento	0	1	0	0	0	0	1	4,2%
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	0	0	2	2	1	0	5	20,8%
Dirección de Talento Humano	0	0	0	1	0	0	1	4,2%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	0	0	1	0	0	0	1	4,2%
Direcciones de Vocaciones y Formación en CTel	0	0	1	1	0	0	2	8,3%
TOTAL	2	3	5	12	2	0	24	100%

El total reportado de extemporáneas es de 24 en el semestre, el mes con mayor número de extemporáneas es abril con 12 que representa el 50% del total, en cuanto el área donde más extemporáneas se reportaron fue el Despacho de la Ministra con 11y su participación en el total es del 45,8% seguido de Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel con 5 que representa el 20% de participación en el semestre.


	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 39 de 40

8. BUZONES.

La revisión de buzones se viene realizando con la participación de un delegado del Grupo de Atención al Ciudadano, en compañía de un representante de la Oficina de Control Interno, la apertura se realiza los días viernes a los dos buzones de sugerencias de la entidad, los cuales están ubicados en el segundo piso al lado de la recepción y el otro en la cafetería, hasta el mes de marzo que se realizó esta revisión no se encontró depositados ningún formato de derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia.

9. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO

1. El presente seguimiento se realiza con la información reportada por la oficina de atención al ciudadano.
2. El informe presentado por el área responsable de las PQRD's y de acuerdo con el estudio realizado en términos generales, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, fueron atendidas y tramitadas en este segundo semestre con una efectividad del 99.93%.
3. El Grupo de Atención al Ciudadano, aseguró la gestión de contactos dentro de los plazos establecidos, y principalmente, durante los cierres de convocatorias, solamente el menos del 0,1% se respondió fuera de término de Ley
4. El despacho del ministro es la que más reporta solicitudes fueran de término de ley, aparece con doce (12) extemporáneas, lo que representa el 50% del total de extemporáneas del I semestre.
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 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyó actividades de divulgación de convocatorias y brindó soporte para la ejecución de eventos de Colciencias.
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.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 40 de 40

10. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

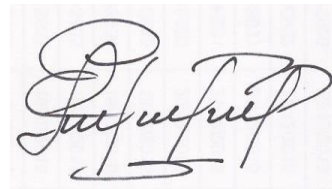
- De acuerdo a los Derechos de Petición, Quejas Reclamos y Sugerencias y a pesar de que la entidad ha venido dando respuesta a los diferentes requerimientos, según lo establecido por el Código Contencioso Administrativo y la Resolución Interna No. 021 de 2010, se continúan presentando incumplimiento en la respuesta a los derechos de petición (ver cuadro 8B) a las respuestas. El Grupo de Atención al Ciudadano, continuamente verifica los plazos de respuesta, envía las alertas y los correos electrónicos pertinentes, reiterando la oportunidad en la respuesta.
- Aunque los derechos de petición con respuesta extemporánea son mínimos al compararlas con las solicitudes recibidas, lo ideal sería que no se presentaran demoras en las respuestas.
- Se recomienda a las áreas implementar los controles y las acciones que correspondan y estar pendiente a los reportes enviados de PQRDS por el Centro de Atención al Ciudadano y les sugiere estar pendiente de sus funcionarios a quienes les entrega estos reportes.

11. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- Con base en este informe, se solicita que la Secretaria General como dependencia responsable, y ejecute acciones de Mejoramiento durante 2020 que den solución y respuesta a las recomendaciones y sugerencias de mejoramiento planteadas en el interior del Informe.
- Las acciones de mejoramiento que se formulen deben ser informadas a la Oficina de Control Interno, máximo cinco (15) días después de recibido el presente informe.



GUILLERMO ALBA CARDENAS
Jefe Oficina de Control Interno



EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Contratista Oficina de Control Interno