

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACION	CODIGO: E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 1 de 39

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	S02	PROCESO DE TRAMITES Y SERVICIOS	SECRETARIA GENERAL

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
II SEMESTRE 2020	N/A	FEBRERO 2021

Informe elaborado por:

EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Oficina de Control Interno

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 2 de 39


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	16
6.1	Solicitudes Telefónicas	18
6.2	Correos Electrónicos	22
6.3	Atención Presencial	26
6.4	Correos Certificados	26
6.5	Página Web	30
7	Oportunidad en las Respuestas	34
7.1	Oportunidad en las Respuestas DE pqrds por parte del Grupo de Atención	34
8	Buzones	38
9	Resultados de las Pruebas de seguimiento	38
10	Recomendaciones y sugerencias de mejoramiento	38
11	Acciones de mejoramiento	39

CUADROS

pág.


Cuadro N.º 1	Requerimientos Recibidos II semestre 2020 Vs. II semestres 2019	13
Cuadro N.º 1 A	Derechos de PQRDS II semestre 2020 Vs. II semestre 2019	14
Cuadro N.º 1 B	Requerimientos Recibidos por canal de atención	15
Cuadro N.º 2	Resultados Por Canal de Atención por meses	16
Cuadro N.º 2 A	Canales de Atención por semestre 2020 Vs. 2019	16
Cuadro N.º 3	Solicitudes Telefónicas II Semestre 2020 Participación	16
Cuadro N.º 3 A	Solicitudes Telefónicas - Participación por Tema/mes	19
Cuadro N.º 3 B	Canal Telefónico Variación II Semestre 2020 Vs. 2019	20
Cuadro N.º 3C	Solicitudes Telefónicas por Tema II Semestre 2020 Vs. 2019	21
Cuadro N.º 4	Correos Electrónicos Participación II semestre 2020	22
Cuadro N.º 4 A	Correos Electrónicos Participación Mensual por Tema	23
Cuadro N.º 4 B	Correos Electrónicos Variación II Semestre 2020 Vs. 2019	24
Cuadro N.º 4 C	Correos Electrónicos por Tema II Semestre 2020 Vs. 2019	25
Cuadro N.º 5	Correo Certificado Participación II Semestre 2020	26
Cuadro N.º 5 A	Correos Certificados/Participación Mensual por Tema	27
Cuadro N.º 5 B	Correos Certificados Variación II semestre 2020 Vs. 2019	28

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 4 de 39

Cuadro N° 5 C	Correos Certificados por Tema II Semestre 2020 Vs. 2019	29
Cuadro N° 6	Página Web Participación II Semestre 2020	30
Cuadro N° 6 A	Página Web Participación mensual por Tema	31
Cuadro N° 6 B	Página Web Variación II semestre 2020 Vs. 2019	32
Cuadro N° 6 C	Página Web por Tema II Semestre 2020 Vs. 2019	33
Cuadro N° 7	Oportunidad en las respuestas	34
Cuadro N° 7A	Respuesta Extemporáneas por Área	35
Cuadro N° 7 B	Respuesta Extemporáneas por Área/meses	37
Cuadro N° 7 C	Extemporáneas por semestres (I semestre Vs II semestre 2020)	38

GRAFICAS

		Pág.
Grafica N° 1	Participación Por Canal de Atención I Semestre 2020	16
Grafica N° 2	Solicitudes Telefónicas Participación II semestre 2020	18
Grafica N° 2 A	Canal Telefónico II semestre 2020 Vs. 2019	20
Grafica N° 3	Correos Electrónicos Participación II Semestre 2020	22
Grafica N° 3 A	Correos Electrónicos II Semestre 2020 Vs. 2019	24
Grafica N° 4	Correo Certificado Participación II semestre 2020	27
Grafica N° 4 A	Correos Certificados II Semestre 2020 Vs. 2019	28
Grafica N° 5	Página Web Participación II semestre 2020	30
Grafica N° 5 A	Página Web II Semestre 2020 Vs. 2019	32

 <div>El conocimiento es de todos</div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 6 de 39


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 SEGUNDO SEMESTRE de 2020 y que fueron administrados por Secretaría General en Centro de Atención al Ciudadano.

 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 7 de 39

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

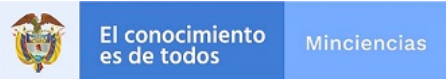
Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. 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:

- 1°. Verificar que las solicitudes que ingresaron a MINCIENCIAS, durante el SEGUNDO 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.
- 2°. 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.
- 3°. 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 39

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 SEGUNDO 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 39.051 peticiones recibidas en la Entidad más 303 por agradecimientos, para un gran total de **39.354**. (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 JULIO al 31 de DICIEMBRE de 2020, periodo en el cual se realizó la inspección, revisión y análisis, de las 39.051 solicitudes (Ver *cuadro N° 1*) solo 11.924 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: ocho mil ciento trece (8.113),

Atención Presencial: cero (0)

Correo certificado: ochenta y dos (82) y

Página Web: tres mil setecientos veintinueve (3.729). (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 39

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

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 10 de 39

- Misión que cumple
- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
- Normatividad de la entidad
- Mecanismos de participación ciudadana
- 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.

 <div>El conocimiento es de todos</div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 11 de 39

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.”

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.

 <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 39

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”

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

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

TIPOLOGÍA	II Semestre 2020	II Semestre 2019	PARTICIPACIÓN II Semestre 2020	VARIACIÓN II Semestre 2020 Vs. II Semestre 2019
Solicitud de Información General	27.127	39.568	69,47%	-31,44%
Peticiones	11.755	8.521	30,10%	37,95%
Reclamos	141	114	0,36%	23,68%
Quejas	4	18	0,01%	-77,78%
Sugerencias	7	6	0,02%	16,67%
Denuncias	17	19	0,04%	-10,53%
Subtotal	39.051	48.246	100,00%	-19,06%
Agradecimientos	303	140	0,77%	116,43%
Total	39.354	48.386	100,00%	-18,67%

Los requerimientos para el II semestre de 2020 disminuyeron en 18,67% con respecto al II semestre de 2019 pasaron de 48.386 a 39.051 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 39.568 en el 2019 a 27.127 para el 2020, lo que represento una disminución del 31.44%.

De igual manera es importante resaltar que el ítem que tuvo mayor crecimiento fue el de “Peticiones” pasando de 8.521 en el II semestre de 2019 a 11.755 en el II semestre de 2020 lo que represento un incremento del 37,95%


Cuadro N° 1 A

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

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

TIPOLOGÍA	II Semestre 2018	II Semestre 2019	II Semestre 2020
Petición Atención al Ciudadano	34.421	39.568	27.127
Peticiones	5.819	8.521	11.755
Reclamos	23	114	141
Quejas	17	18	4
Sugerencias	5	6	7
Denuncias	19	19	17
Subtotal	40.304	48.246	39.051
Agradecimientos	168	140	303
Total	40.472	48.386	39.354

En cuanto en la comparación de los II semestres de los años 2018, 2019 con relación al año 2020 vemos que las solicitudes disminuyeron en comparación a estos dos años en 2,8% al compararlo con el año 2018 y 18,7% con respecto al año 2019.

 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 15 de 39

Cuadro N° 1 B

II SEMESTRE 2020

POR CANAL DE ATENCIÓN

TIPOLOGÍA	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	7.987	0	82	3.686	11.755
Reclamos	0	101	0	0	40	141
Quejas	0	4	0	0	0	4
Sugerencias	0	6	0	0	1	7
Denuncias	0	15	0	0	2	17
TOTAL	0	8.113	0	82	3.729	11.924

De las 39.051 solicitudes recibidas, solo 11.924 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

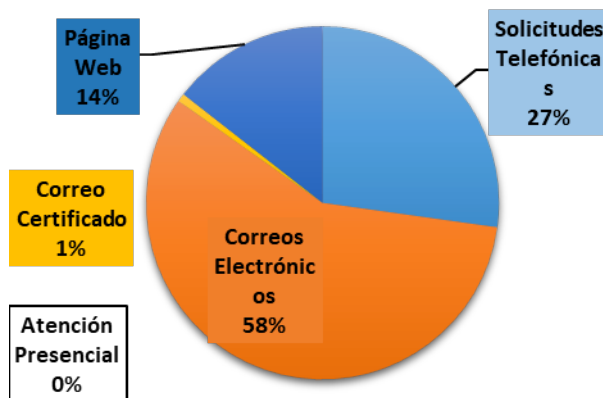
PARTICIPACIÓN


Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	1.819	1.770	1.823	2313	2011	891	10.627	27,21%
Correos Electrónicos	4.302	4.069	3.421	3.989	3.706	2.996	22.483	57,57%
Atención Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Correo Certificado	0	1	51	68	90	88	298	0,76%
Página Web	843	819	825	1233	1136	787	5.643	14,45%
Total	6.964	6.659	6.120	7.603	6.943	4.762	39.051	100,00%

De las 39.051 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2020, el canal que más utilizado fue el canal Correos Electrónicos con 22.483 solicitudes, y una participación del 57,57% del total atendidos, seguido por solicitudes telefónicas con 10.627 solicitudes y una participación del 27,21%, estos dos canales representan el 84,79% del semestre, siendo octubre el mes que más solicitudes recibió, ver *Cuadro N° 2*.

Grafica N° 1

Participación por Canal de Atención



 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 17 de 39

Cuadro N° 2 A

CANALES DE ATENCIÓN POR SEMESTRE

Canal de Atención	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Variación II Semestre 2020 Vs.2019	Variación I Semestre Vs. II Semestre 2020
Solicitudes Telefónicas	22.988	10.209	10.627	-54%	4%
Correos Electrónicos	13.479	15.068	22.483	67%	49%
Atención Presencial	260	124	0	-100%	-100%
Correo Certificado	6.095	2.293	298	-95%	-87%
Página Web	5.424	4.234	5.643	4%	33%
Total	48.246	31.928	39.051	-19%	22%

El total de las solicitudes recibidas en el año segundo semestre 2020 disminuyeron en 19% con respecto al segundo semestre 2019, al pasar de 48.246 a 39.051 para el año 2020, en cuanto a la comparación de segundo semestre contra el primer semestre de 2020, se incrementó en 22% paso de 31.928 a 39.051 solicitudes los canales que más utilizados por los usuarios en estos tres semestres siguen siendo Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos; aunque en el canal de atención solicitudes Telefónicas, disminuyo en un 54% y Correos Electrónicos aumento en un 67% en comparación del año 2020 contra el año 2019, esto es debido Estado de Emergencia decretado por el Gobierno a causa de la pandemia del Covid 19. *Cuadro N° 2 A*

6.1. SOLICITUDES TELEFÓNICOS

Cuadro N° 3

SOLICITUDES TELEFONICAS

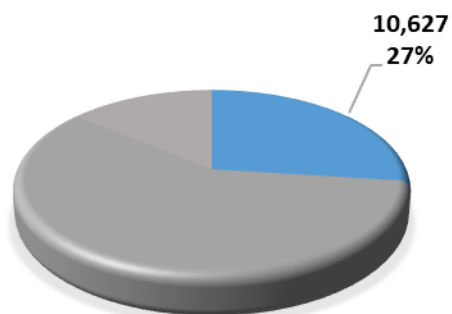
PARTICIPACIÓN


II SEMESTRE 2020

Canal de Atención	II Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.627	27%
Correos Electrónicos	22.483	58%
Atención Presencial	0	0%
Correo Certificado	298	1%
Página Web	5.643	14%
Total	39.051	100%

Grafica N° 2

SOLICITUDES TELEFONICAS



 <div>El conocimiento es de todos</div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 19 de 39

Cuadro N° 3 A

SOLICITUDES TELEFONICAS

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
Centros	17	7	10	6	6	9	55	1%
Convocatorias	638	334	540	1759	1094	224	4.589	43%
Contraseña CvLAC	38	76	49	37	38	22	260	2%
Formulario SIGP	61	36	65	8	40	10	220	2%
Medición	24	12	18	21	20	20	115	1%
Información Institucional	558	973	851	175	322	362	3.241	30%
Pares Evaluadores	6	0	3	5	5	7	26	0%
Publindex	90	40	6	4	8	8	156	1%
Red ScienTI	267	166	268	286	473	218	1.678	16%
Ondas	3	1	0	0	0	1	5	0%
Deducción por inversión y donación	92	116	4	4	1	2	219	2%
Exenciones de IVA	4	2	1	3	0	0	10	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	3	6	3	0	1	2	15	0%
Unidades I+D+i	2	0	0	0	0	0	2	0%
Regalías	16	1	5	5	3	6	36	0%
Total	1.819	1.770	1.823	2.313	2.011	891	10.627	100%

El consolidado de Solicitudes Telefónicas realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías, en el segundo semestre de 2020 fueron atendidos 10.627 contactos telefónicos, los cuales representan el 27% del total en el semestre el cual fue de 39.051, las solicitudes telefónicas es el segundo canal más utilizado. (*Cuadro N° 3*), en cuanto al (*Cuadro N° 3 A*), se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el segundo semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el segundo semestre se recibieron 10.627 llamadas, siendo los meses de octubre y noviembre los meses de mayor número de solicitudes atendidas, con 2.313 y 2.011 respectivamente.

En cuanto al tema que más participo en el semestre, fue convocatorias con 4.589 solicitudes, lo cual representa el 43% del total de solicitudes en el semestre, lo sigue Información Institucional con 3.241 y con una participación del 30%.

Cuadro N° 3B

SOLICITUDES TELEFONICAS

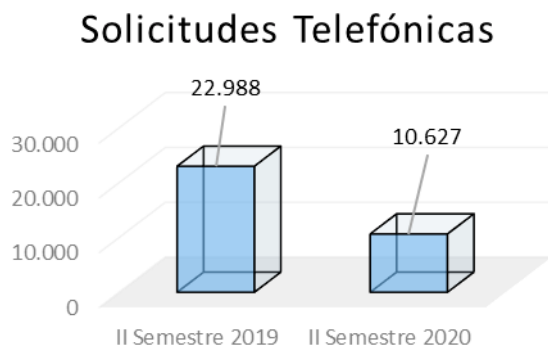
VARIACIÓN

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.988	10.627	-54%
Correos Electrónicos	13.479	22.483	67%
Atención Presencial	260	0	-100%
Correo Certificado	6.095	298	-95%
Página Web	5.424	5.643	4%
Total	48.246	39.051	-19%

Grafica N° 2 A

**SOLICITUDES TELEFONICAS
POR SEMESTRE**



Cuadro N° 3C

**SOLICITUDES TELEFÓNICAS
POR TEMA**

II SEMESTRE 2020 Vs II SEMESTRE 2019

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Participación II Semestre 2020	variación II semestre 2020 Vs. II semestre 2019
Centros	68	80	55	1%	-19%
Convocatorias	11.120	5.162	4.589	43%	-59%
Contraseña CvLAC	157	123	260	2%	66%
Formulario SIGP	428	94	220	2%	-49%
Medición	1.134	274	115	1%	-90%
Información Institucional	7.379	2.567	3.241	30%	-56%
Pares Evaluadores	12	16	26	0%	117%
Publindex	66	96	156	1%	136%
Red ScienTI	2.386	1.618	1.678	16%	-30%
Ondas	19	13	5	0%	-74%
Deducción por inversión y donación	59	88	219	2%	271%
Exenciones de IVA	22	14	10	0%	-55%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	7	9	15	0%	114%
Unidades I+D+i	32	0	2	0%	-94%
Regalías	99	55	36	0%	-64%
Total	22.988	10.209	10.627	100%	-54%

En las solicitudes telefónicas, se evidencia que en la comparación del segundo semestre de 2020 con respecto al segundo semestre de 2019, estas disminuyeron en 54%, el tema de mayor interés para la ciudadanía en el 2019 fue convocatorias con 9.492 solicitudes, pero para el año 2020 estas disminuyeron en un 59%, pasaron a 4.589, en cuanto a Información Institucional, sucede un caso muy parecido estas disminuyeron en un 56%, pasaron de 7.379 en el año 2019 a 3.241 para el 2020. *Cuadro N° 3C.*

6.2 CORREOS ELECTRONICOS

Cuadro N° 4

CORREOS ELECTRONICOS

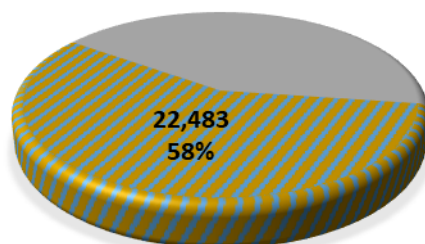
PARTICIPACIÓN


II SEMESTRE 2020

Canal de Atención	II Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10.627	27%
Correos Electrónicos	22.483	58%
Atención Presencial	0	0%
Correo Certificado	298	1%
Página Web	5.643	14%
Total	39.051	100%

Grafica N° 3

CORREOS ELECTRONICOS



 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 23 de 39

Cuadro N° 4 A

CORREOS ELECTRONICOS

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total	Porcentaje
Centros	10	9	20	15	14	5	73	0%
Convocatorias	1.279	2.000	1.314	1.491	1.997	1.432	9.513	42%
Contraseña CvLAC	79	0	94	146	162	187	668	3%
Formulario SIGP	25	43	95	10	57	34	264	1%
Medición	55	32	71	57	47	46	308	1%
Información Institucional	2.207	422	925	1.502	427	567	6.050	27%
Pares Evaluadores	1	5	55	14	14	14	103	0%
Publindex	337	246	58	29	58	42	770	3%
Red ScienTI	179	1.197	679	610	798	516	3.979	18%
Ondas	0	0	5	4	4	3	16	0%
Deducción por inversión y donación	29	41	20	20	16	30	156	1%
Exenciones de IVA	2	4	5	7	7	6	31	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	18	12	10	4	4	2	50	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	81	58	70	80	101	112	502	2%
Total	4.302	4.069	3.421	3.989	3.706	2.996	22.483	100%

Consolidado de Solicitudes de Correos Electrónicos por el Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías, en el segundo semestre de 2020 fueron atendidos 22.483, los cuales representan el 58% del total en Atención al Ciudadano el cual fue de 39.051, las solicitudes por Correo Electrónico es el canal más utilizado para solicitudes; al tener en cuenta Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos la participación de estos dos canales represento el 85% con un total de 33.110 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 segundo semestre se recibieron 22.483 Correos electrónicos, siendo julio y agosto los meses donde se registraron el mayor promedio de solicitudes atendidas, con 4.302 y 4.069 respectivamente; en cuanto al tema que más participo fue Convocatoria con 9.513 solicitudes lo que representa el 42% del total de solicitudes en el semestre.

Cuadro N° 4B

CORREOS ELECTRONICOS

VARIACIÓN

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

CANALES	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.988	10.627	-54%
Correos Electrónicos	13.479	22.483	67%
Atención Presencial	260	0	-100%
Correo Certificado	6.095	298	-95%
Página Web	5.424	5.643	4%
Total	48.246	39.051	-19%

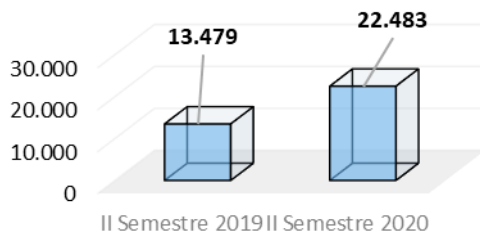
Grafica N° 3 A

CORREOS ELECTRONICOS


VARIACIÓN

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

Correos Electrónicos



Correos Electrónicos, es el canal más utilizado para consulta con una participación en el total del 58% en el 2020, para el año 2019 era del 27% únicamente, desplazando a solicitudes telefónicas, que para el año 2019 su participación fue del 48% y para este segundo semestre de 2020 fue solamente del 28%, si se compara con el mismo semestre pero del año anterior, este canal se incrementó en un 67% al pasar de 13.479 a 22.483

 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 25 de 39


Cuadro N° 4C

**CORREOS ELECTRONICOS
POR TEMA**

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

Tipo	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Participación II Semestre 2020	variación II semestre 2020 Vs. II semestre 2019
Centros	45	93	73	0%	62%
Convocatorias	4.560	5.887	9.513	42%	109%
Contraseña CvLAC	1.637	1.663	668	3%	-59%
Formulario SIGP	597	174	264	1%	-56%
Medición	1.012	483	308	1%	-70%
Información Institucional	1.892	2.632	6.050	27%	220%
Pares Evaluadores	20	22	103	0%	415%
Publindex	345	555	770	3%	123%
Red ScienTI	3.058	2.893	3.979	18%	30%
Ondas	36	27	16	0%	-56%
Deducción por inversión y donación	67	410	156	1%	133%
Exenciones de IVA	23	25	31	0%	35%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	38	33	50	0%	32%
Unidades I+D+i	28	0	0	0%	-100%
Regalías	121	171	502	2%	315%
Total	13.479	15.068	22.483	100%	67%

El las solicitudes en el correo electrónico, se evidencia que en la comparación del segundo semestre de 2020 con respecto al segundo semestre del 2019, estas se incrementaron en 67%, pasaron de 13.479 a 22.483; el tema de mayor interés para la ciudadanía en el 2020 fue Convocatoria con 9.513 solicitudes, las cuales se incrementaron en 109%, pasaron de 4.560 en el 2019 a 9.513 para el año 2020, lo mismo sucede con Información Institucional que paso de 1.892 en el año 2019 a 6.050 para el año 2020, lo que representa un incremento del 220%. *Cuadro N° 4C.*

 <div>El conocimiento es de todos</div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 26 de 39

6.3 ATENCIÓN PRESENCIAL

Solicitudes atendidas en las instalaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, de forma presencial.

Nota: Por la emergencia presentada por el COVID-19 la Entidad no tiene habilitado el canal presencial.

6.4 CORREO CERTIFICADO

Cuadro N° 5

CORREO CERTIFICADO

PARTICIPACIÓN

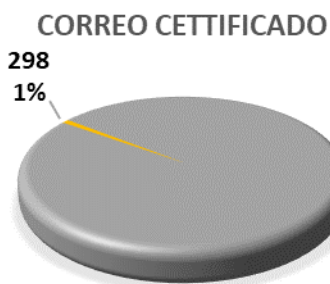
II SEMESTRE 2020

Canal de Atención	II Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10627	27%
Correos Electrónicos	22.483	58%
Atención Presencial	0	0%
Correo Certificado	298	1%
Página Web	5.643	14%
Total	39.051	100%

La participación de Correo Certificado, en los canales de atención en el II semestre fue del 1% con 298 solicitudes, como se verá más adelante las solicitudes por medio, de correo certificado disminuyo debido a las medidas decretadas como la cuarentena, pico y cedula y que fue aplicada desde el 24 de marzo de 2020 por la emergencia presentada por el COVID – 19. Ver *Cuadro N° 6*.

Grafica N° 4 A

PARTICIPACIÓN



Cuadro N° 5 A

CORREO CERTIFICADO

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
Centros	0	0	0	0	0	0	0	0%
Convocatorias	0	1	38	41	63	46	189	63%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0	0	0%
Formulario SIGP	0	0	0	0	0	0	0	0%
Medición	0	0	0	0	0	0	0	0%
Información Institucional	0	0	12	22	21	38	93	31%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0%
Publindex	0	0	0	0	0	0	0	0%
Red ScienTI	0	0	0	1	1	1	3	1%
Ondas	0	0	0	0	0	0	0	0%
Deducción por inversión y donación	0	0	0	0	0	0	0	0%
Exenciones de IVA	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	0	0	1	4	5	3	13	4%
Total	0	1	51	68	90	88	298	100%

Para el segundo semestre de 2020, se recibieron 298 Correos certificados, las solicitudes por este canal se redujeron drásticamente, comparado con el mismo semestre pero del año 2019; esto es debido a que desde el 24 de marzo de 2020 por la emergencia presentada por el COVID – 19, se decretaron medidas como la cuarentena y el pico y cedula. En cuanto a los temas que más participaron en el semestre, fueron Convocatorias con 189 solicitudes, lo cual representa el 63% e Información Institucional con 93 y una participación del 31% y el cual representa una participación total del 94% del total de solicitudes atendidas en este semestre ver (*Cuadro N° 6A*)

Cuadro N° 5B

CORREO CERTIFICADO

VARIACIÓN

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

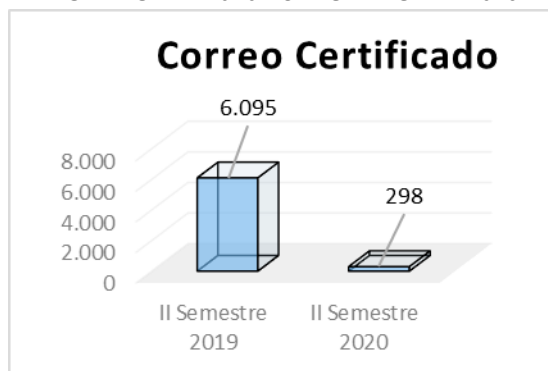
	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.988	10.627	-54%
Correos Electrónicos	13.479	22.483	67%
Atención Presencial	260	0	-100%
Correo Certificado	6.095	298	-95%
Página Web	5.424	5.643	4%
Total	48.246	39.051	-19%


El comportamiento de Correo Certificado en estos dos semestres muestra una disminución del 95%, pasó de 6.95 a 298 y la participación fue del 1%, (ver *Cuadro N° 6*).

Grafica N° 4 A

COMPORTAMIENTO

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019



	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 29 de 39

Cuadro N° 5C

CORREO CERTIFICADO

POR TEMA

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II SEMESTRE 2020	Participación II Semestre 2020	Variación II semestre 2020 Vs. II semestre 2019
Centros	0	0	0	0%	0%
Convocatorias	3.980	1.458	189	63%	-95%
Contraseña CvLAC	0	1	0	0%	0%
Formulario SIGP	1	0	0	0%	-100%
Medición	23	7	0	0%	-100%
Información Institucional	1.972	744	93	31%	-95%
Pares Evaluadores	0	0	0	0%	0%
Publindex	5	3	0	0%	-100%
Red ScienTI	9	5	3	1%	-67%
Ondas	0	0	0	0%	0%
Deducción por inversión y donación	12	5	0	0%	-100%
Exenciones de IVA	3	2	0	0%	-100%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0%	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0%	0%
Regalías	90	68	13	4%	-86%
Total	6.095	2.293	298	100%	-95%

Consolidado las Solicitudes de Correo Certificado de las diferentes tipologías y comparando el II semestre de 2020 y II 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 3.980 solicitudes a solo 189 es decir, que disminuyo en un 95% e Información Institucional paso de 1.972 a 93 se redujo en 95%. En cuanto a la comparación de los datos del II semestre de 2020 contra II semestre de 2019 muestra una disminución del 95%, pasó de 6.095 solicitudes a 298, Ver *(Cuadro N° 6B y 6C)*

6.5 PAGINA WEB

Cuadro N° 6

PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

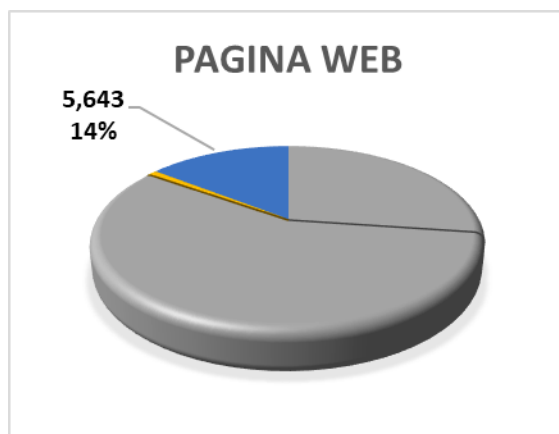
II SEMESTRE 2020


Canal de Atención	II Semestre 2020	Participación
Solicitudes Telefónicas	10627	27%
Correos Electrónicos	22.483	58%
Atención Presencial	0	0%
Correo Certificado	298	1%
Página Web	5.643	14%
Total	39.051	100%

Este canal, es el cuarto canal de atención más utilizado en este segundo semestre su participación es del 14% con 5.643 del total de solicitudes la cual es de 31.051 solicitudes en el semestre. Ver *Cuadro N° 7*

Grafica N° 5

PARTICIPACIÓN



	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 31 de 39

Cuadro N° 6 A

PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Participación
Centros	4	4	6	19	2	4	39	1%
Convocatorias	510	543	541	907	580	408	3.489	62%
Contraseña CvLAC	15	13	7	16	5	9	65	1%
Formulario SIGP	5	30	13	3	35	15	101	2%
Medición	22	15	21	26	14	6	104	2%
Información Institucional	80	61	90	94	73	63	461	8%
Pares Evaluadores	1	3	4	5	0	3	16	0%
Publindex	27	26	2	3	10	3	71	1%
Red ScienTI	70	50	52	90	49	42	353	6%
Ondas	0	0	0	0	2	0	2	0%
Deducción por inversión y donación	18	12	5	9	5	17	66	1%
Exenciones de IVA	4	5	3	0	0	1	13	0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	1	3	6	2	2	18	0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regalías	83	56	78	55	359	214	845	15%
Total	843	819	825	1.233	1.136	787	5.643	100%

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

Se recibieron 5.643 solicitudes por la Página Web, siendo los meses de octubre y noviembre con mayor número de solicitudes atendidas, 1.233 y 1.136 respectivamente y diciembre el mes con menos solicitudes atendidas 787, en cuanto al tema que más participo en este semestre, fue Convocatorias, con 3.489 solicitudes, lo cual representa el 62% del total de solicitudes en el semestre.

Cuadro N° 6B

PAGINA WEB

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

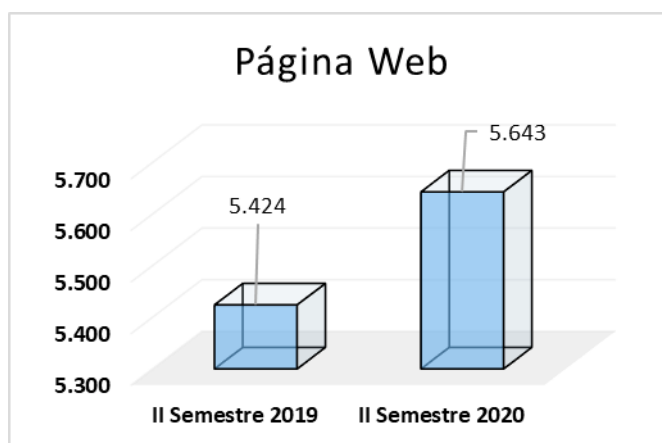
	II Semestre 2019	II Semestre 2020	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.988	10.627	-54%
Correos Electrónicos	13.479	22.483	67%
Atención Presencial	260	0	-100%
Correo Certificado	6.095	298	-95%
Página Web	5.424	5.643	4%
Total	48.246	39.051	-19%


El comportamiento de Pagina Web en estos dos semestres muestra un incremento del 4% pasó de 5.424 a 5.643; la participación en este último semestre de acuerdo a los canales de atención fue del 14%, (*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° 5 A

PAGINA WEB

II SEMESTRE 2020 Vs II SEMESTRE 2019



 <div> El conocimiento es de todos Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 33 de 39

Cuadro N° 6C

**PAGINA WEB
POR TEMA**

II SEMESTRE 2020 Vs. II SEMESTRE 2019

Tema	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II SEMESTRE 2020	Participación II Semestre 2020	Variación II semestre 2020 Vs. II semestre 2019
Centros	16	16	39	1%	144%
Convocatorias	3.006	2.593	3.489	62%	16%
Contraseña CvLAC	213	53	65	1%	-69%
Formulario SIGP	71	41	101	2%	42%
Medición	273	112	104	2%	-62%
Información Institucional	369	339	461	8%	25%
Pares Evaluadores	2	4	16	0%	700%
Publindex	41	42	71	1%	73%
Red ScienTI	479	228	353	6%	-26%
Ondas	7	5	2	0%	-71%
Deducción por inversión y donación	58	79	66	1%	14%
Exenciones de IVA	6	14	13	0%	117%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	4	9	18	0%	350%
Unidades I+D+i	5	0	0	0%	-100%
Regalías	874	699	845	15%	-3%
Total	5.424	4.234	5.643	100%	4%

Consolidado las Solicitudes de Pagina Web de las diferentes tipologías y comparando el segundo semestre de 2020 contra el II de 2019, muestra que Convocatorias es el Tema más solicitados en cada uno de estos semestres; en el II semestre de 2020 su participación fue del 62%, y en la comparación de estos dos semestres la variación fue positiva en 11%, el total de las solicitudes paso de 3.006 a 3.489 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 PQDRS 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° 7

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	Escalados	Atención al Ciudadano			
Rango	PQDRS	General	Total Solicitudes	% PQDRS	% Total
1 a 3 días	6.912	27.127	34.039	57,97%	87,17%
4 a 5 días	2.084	0	2.084	17,48%	5,34%
8 a 10 días	1.338	0	1.338	11,22%	3,43%
12 a 15 días	900	0	900	7,55%	2,30%
16 a 30 días	689	0	689	5,78%	1,76%
Mayor a 30	1	0	1	0,01%	0,00%
TOTAL	11.924	27.127	39.051	100%	100,00%

Se recibieron 39.051 solicitudes en el semestre, de las cuales el centro de contacto respondió 27.127 es decir el 69% las cuales se respondieron de 1 a 3 días hábiles, en cuanto a las escaladas PQDRS se respondieron 8.428, que corresponden al 31% de estas se respondieron 6.912 de 1 a 3 días, que representa el 58%. *Cuadro N° 8*


 <div> El conocimiento es de todos </div> <div> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 35 de 39

Cuadro N° 7 A

RESPUESTA EXTEMPORANEA POR AREA

II SEMESTRE 2020

PERIODO	RADICADO	ÁREA
Julio	20204020205962	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020206072	Despacho del Ministro
Julio	20204020206212	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020206252	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20202430162462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20202430162482	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020208152	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020208962	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020209052	Dirección de Generación de Conocimiento
Julio	20204020210532	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020210872	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020211122	Despacho del Ministro
Julio	20204020211702	Dirección Financiera y Administrativa
Julio	20204020211982	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020212152	Despacho del Ministro
Julio	20204020212282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020213962	Despacho del Ministro
Julio	20202430173272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20202430160272	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020204572	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020216302	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020217472	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020219022	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020219072	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020219292	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020194882	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel

 El conocimiento es de todos	Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
				Versión: 00
				Fecha: 2020-02-10
				Página 36 de 39

Julio	20204020195172	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Julio	20204020197192	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Julio	20204020199182	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020229552	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020230582	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
Agosto	20204020245282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020240692	Dirección de Generación de Conocimiento
Agosto	20204020238682	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Agosto	20204020224612	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20204020223182	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información
Agosto	20204020224922	Dirección de Generación de Conocimiento
Agosto	20204020234902	Dirección de Generación de Conocimiento
Septiembre	20202430201492	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20202430204062	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020261282	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020263102	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
Septiembre	20202430210642	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020270502	Dirección de Talento Humano
Septiembre	20204020271052	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020273442	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020273652	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Septiembre	20202430217452	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20204020276322	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020280902	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020308012	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430240562	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020283532	Dirección de Generación de Conocimiento
Octubre	20204020285402	Despacho del Ministro
Octubre	20204020300442	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
Octubre	20204020286642	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
Octubre	20202430225262	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20202430226462	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20204020292102	Secretaría General
Octubre	20204020298012	Secretaría General

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

Cuadro N° 7B

**RESPUESTA EXTEMPORANEA
POR AREA**

II SEMESTRE 2020

Área	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Extemporáneos	Participación
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	9	3	8	4	24	40%
Dirección de Generación de Conocimiento	1	3		2	6	10%
Despacho del Ministro	4			1	5	8%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento		1	1		2	3%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información		1			1	2%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	1			1	2	3%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	13	1	1	1	16	27%
Secretaría General				2	2	3%
Dirección Financiera y Administrativa	1				1	2%
Dirección de Talento Humano			1		1	2%
Total	29	9	11	11	60	100%

Frente al seguimiento de los casos con respuesta extemporánea para el II Semestre de 2020, se presentaron 60 PQRDS que fueron resueltas fuera de los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015 y 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. Su comportamiento fue:

1°. El mes con mayor número de extemporáneas es julio con 29 que representa el 48% del total

2°. En cuanto el área donde más extemporáneas se reportaron fue la Dirección de Inteligencia de Recurso de la CTel con 24 y su participación en el total es del 40% seguido de Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel con 16 que representa el 27% de participación en el semestre

Cuadro N° 7C

**RESPUESTA EXTEMPORANEA
POR AREA**


**II SEMESTRE Vs. I SEMESTRE
2020**

Área	II SEMESTRE		I SEMESTRE	
	Extemporáneos	Participación	Extemporáneos	Participación
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel.	24	40%	5	21%
Dirección de Generación de Conocimiento	6	10%	1	4%
Despacho del Ministro	5	8%	11	46%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	2	3%	1	4%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	1	2%	0	
Dirección de Vocaciones y Formación en Ctel.	2	3%	2	8%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la Ctel.	16	27%	3	13%
Secretaría General	2	3%	0	
Dirección Financiera y Administrativa	1	2%	0	
Dirección de Talento Humano	1	2%	1	4%
Total	60	100%	24	100%

Comparando el segundo semestre de extemporáneas contra el primer semestre del año 2020, estas se incrementaron en un 150%, las áreas con mayor incremento fueron Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel con 19 y Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel con 13 extemporáneas.

8. 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 99.84%.

 <div>El conocimiento es de todos</div> <div>Minciencias</div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 39 de 39

3. Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel es la que más reporta solicitudes fueran de termino de ley, aparece con veinticuatro (24) extemporáneas, lo que representa el 40% del total de extemporáneas del II semestre.
4. 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.
5. Durante el segundo semestre de 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyó actividades de divulgación de convocatorias y brindó soporte para la ejecución de eventos de Minciencias.

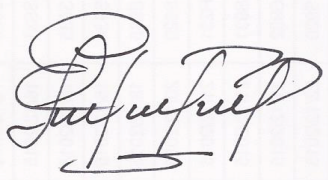
9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

- 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 7B) 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.
- 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.

10. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- Con base en este informe, se solicita que la Secretaria General como dependencia responsable, y ejecute acciones de Mejoramiento durante 2021 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 quince (15) días después de recibido el presente informe.

GUILLERMO ALBA CARDENAS
Jefe Oficina de Control Interno


EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Contratista Oficina de Control Interno