





IMPORTANTE: Cómo leer este procedimiento

	Estructura del Procedimiento:	<p>Sección 1. Generalidades: esta sección se compone de objetivo, alcance, disposiciones generales sobre el procedimiento, definiciones y documentos asociados. Sección 2. Descriptivo de las actividades del procedimiento: esta sección da una descripción detallada de cada actividad, tiempos, responsables, registros e identificación de controles para el reconocimiento de este tipo de actores. Sección 3. Registro de aprobación: esta sección registra los cambios que se efectúan en cada versión donde se registra el nombre y cargo de quien elabora, revisa y aprueba el procedimiento.</p>		
	Convenciones del descriptivo:	Actividades genéricas	<i>Registros en cursiva y subrayado: Controlados por el SGC y disponibles en GINA</i>	 Puntos de Control: Implican verificaciones, revisiones y toma de decisiones.
	Cómo hacer lectura del descriptivo	Procedimiento = Descripción General + Modalidad Específica		
1. OBJETIVO		2. ALCANCE		
Recepcionar, tramitar y resolver de manera oportuna y clara, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de Minciencias.		Inicia con la recepción de la PQRSD y finaliza con la publicación de los informes de PQRSD en la página WEB de Minciencias.		
3. DISPOSICIONES GENERALES				
1. POLÍTICAS O LINEAMIENTOS GENERALES	<p>Como parte integral en la atención al ciudadano Minciencias aplica la Declaración de trato digno y derechos del ciudadano.</p> <p>"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo." De acuerdo a esta definición, dispuesta en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, lo que se considera como derecho de petición es toda actuación que inicie cualquier persona, con el ánimo de solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p> <p>La Secretaría General como líder de la política de atención al ciudadano, es la encargada de gestionar y hacer el seguimiento a la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos con el fin de brindar respuestas oportunas y eficaces. Para ello, cuenta con Atención al Ciudadano, para dar trámite formal a las solicitudes radicadas por los grupos de interés y de valor.</p> <p>El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de valor, para lo cual el Ministerio incorpora atributos de calidad en el servicio y comportamientos asociados para brindar atención a los ciudadanos, contando con un equipo humano calificado y cualificado, que cuenta con múltiples canales de comunicación y siempre vela por la mejora continua en los procesos institucionales.</p> <p>Por tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Reducir errores y aclaraciones innecesarias •Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos •Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado •Promover la transparencia y el acceso a la información pública •Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana •Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones. 			

<p>2. CANALES DE ATENCIÓN</p>	<p>Las PQRSD, pueden ser presentadas en cualquiera de los siguientes canales definidos por Minciencias para la atención al ciudadano:</p> <p>a) Canal presencial: En Minciencias, Avenida calle 26 No. 57-83 Torre 8 piso 2, CAN Bogotá D.C, en el horario de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.</p> <p>b) Correo postal: Se recibe en la Ventanilla de Correspondencia de Minciencias ubicada en la Avenida calle 26 No. 57-83 Torre 8 piso 2, CAN Bogotá D.C, en el horario de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.</p> <p>c) Canal Telefónico: Si la llamada es local, se recibe en las líneas de atención de Bogotá (+57) (601) 6258480, en el horario de atención lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., y viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua. Por la línea nacional gratuita 018000914446 o marcando a la línea local de Bogotá (+57) (601) 6258480 ext. 208, se puede comunicar con Atención al Ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites. Fax (+57) (601) 6258481.</p> <p>d) Canal Virtual: Mediante la página web en el enlace: https://minciencias.gov.co/contact el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos. https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@minciencias.gov.co, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Correo electrónico: notificacionesjudiciales@minciencias.gov.co, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este correo es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales.</p> <p>e) Buzón de sugerencias: Ubicados en los pisos 2 y 4 y está disponible tanto para el ciudadano como para los servidores del Minciencias. Para esto, la persona encargada del Equipo de Atención al Ciudadano deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar a diario la disponibilidad del formulario Impreso "Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia (PQRDS)" - Código E202MO1F01y bolígrafos para escribir. - Extraer de manera semanal y con la presencia de un delegado del Oficina de Control Interno los registros diligenciados, allí depositados, y digitalizarlos en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. - Las PQRSD recibidas a través del canal virtual son radicadas de manera directa en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. - Si la PQRSD es presentada mediante el correo electrónico el funcionario/contratista responsable en Atención al Ciudadano, se encargará de hacer la respectiva radicación en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO. - Si por algún motivo la PQRSD se recibe directamente en un área de Minciencias, esta deberá ser enviada al correo electrónico: atencionalciudadano@minciencias.gov.co para que sea radicada y tramitada de acuerdo con el presente procedimiento.
<p>3. PETICIONES INCOMPLETAS</p>	<p>De acuerdo con el artículo No. 16 de la Ley 1755 de 2015 las peticiones presentadas por la ciudadanía deben contener como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La designación de la autoridad a la que se dirigen. - Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante, indicando el documento de identidad y dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar número de teléfono o correo electrónico. - Objeto de la petición. - Las razones en las que fundamenta su petición. - La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. - La firma del peticionario si fuere el caso. <p>Según el artículo 17 de la misma ley, el cual se encarga también del desistimiento tácito, describe que en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p>
<p>4. PETICIONES IRRESPECTUOSAS O REITERATIVAS</p>	<p>De acuerdo con el artículo No. 19 de la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones presentadas deben ser respetuosas, si no se comprende la finalidad o el objeto de la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. No se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p>Respecto a peticiones reiterativas ya resueltas, Minciencias podrá remitirse a respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p>

<p>5. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES</p>	<p>El artículo No. 20 de la ley 1755 de 2015 establece que se debe dar prioridad a las peticiones de reconocimiento de un derecho para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quién deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.</p> <p>Si la petición es realizada por un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente, en un plazo máximo de diez (10) días.</p> <p>Si la petición es realizada por personas en condición de discapacidad, niños, o adolescentes será tramitada con la prioridad definida en la ley 1755 de 2015.</p> <p>Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta será resuelta en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la misma ley.</p>
<p>6. PETICIONES QUE NO SON DE SU COMPETENCIA</p>	<p>Si Minciencias, encuentra que no es competente para atender la petición o para iniciar la actuación administrativa que se le solicita, se informa en el mismo acto al peticionario, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la recepción, ya sea que éste hubiese obrado por escrito, o en aquellos casos en los que habiéndose informado verbalmente de la falta de competencia de este, el peticionario insista en su radicación; enviar la petición, dentro del mismo término, al servidor público o entidad competente.</p> <p>Cuando una determinada área o proceso de Minciencias, observe que la petición corresponde a otra área o proceso, se procederá a hacer el traslado sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. En este evento, los términos para responder se han empezado a contar a partir del día hábil Minciencias inmediatamente siguiente de la fecha en que se recibió la solicitud.</p>
<p>7. PETICIONES RECHAZADAS POR MOTIVOS DE RESERVA</p>	<p>De acuerdo con la ley 1755 en su artículo No. 25, cuando se rechace una petición de información indicar de forma precisa las disposiciones normativas que impiden la entrega de dicha información y notificar al peticionario, también se contempla lo definido en el artículo 6 de la ley 1712 en su literal d.</p>
<p>8. PETICIONES VERBALES</p>	<p>Las peticiones pueden presentarse verbalmente y queda constancia de las mismas, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Si Minciencias, encuentra que no es competente para atender la petición o para iniciar la actuación administrativa que se le solicita, procede de acuerdo con el Numeral 6.6 de este procedimiento</p> <p>- La dependencia encargada de recibir y radicar las PQRSD, es la Secretaría General, a través de Atención al Ciudadano. Una vez radicada la petición verbal deja constancia de la misma, garantizando de esta manera al ciudadano la trazabilidad de su solicitud. Las peticiones pueden presentarse de la siguiente manera:</p> <p>a) Verbalmente en forma presencial: Son las solicitudes presentadas personalmente en las dependencias de Minciencias.</p> <p>b) Verbalmente por vía telefónica: Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario habilitada por la Entidad para tal fin.</p> <p>En el caso de PQRSD verbales, estas deben ser radicadas de manera directa en el Sistema de Gestión Documental ORFEO por parte de Atención al Ciudadano, conservando todos los lineamientos establecidos para su radicación, gestión, conservación, consulta y respuesta.</p> <p>Debe permitirse la recepción, grabación y el almacenamiento de las llamadas que se reciban en la extensión específica para esta atención; las 24 horas del día, siete días a la semana, centralizando la recepción, radicación, constancia y trámite de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p>Se tendrán en cuenta los derechos y garantías que tienen las personas a recibir información veraz e imparcial, así como de recibir atención prioritaria respecto de las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, de acuerdo con lo previsto en los artículos 13 y 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.</p>
<p>9. ANÓNIMOS</p>	<p>Se pueden recibir PQRSD en condición de anonimato, las cuales, luego de registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se remiten para que se realice la gestión correspondiente, de acuerdo con la normatividad vigente.</p>

<p>10. TIEMPOS DE RESPUESTA</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:</p> <table border="1" data-bbox="698 114 1408 582"> <thead> <tr> <th>Tipo de Requerimiento</th> <th>Tiempo máximo de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones generales y/o derechos de petición</td> <td>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Tema de Interés</td> <td>No requiere respuesta ni seguimiento</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de Documentos</td> <td>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Atención Prioritaria</td> <td>Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición; razón por la que las solicitudes de estas poblaciones deberán ser resueltas en el término de (10) días hábiles contados a partir del siguiente día a su radicación.</td> </tr> <tr> <td>Trámites de Bienes y/o Servicios</td> <td>De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado.</td> </tr> <tr> <td>Solicitud Senadores / Representantes</td> <td>Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Solicitud Entidades Públicas</td> <td>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Solicitud Conceptos y/o consultas</td> <td>Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Recursos de Reposición</td> <td>60 días calendario</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta	Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción	Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento	Solicitud de Documentos	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción	Atención Prioritaria	Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición; razón por la que las solicitudes de estas poblaciones deberán ser resueltas en el término de (10) días hábiles contados a partir del siguiente día a su radicación.	Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado.	Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción	Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción	Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción	Recursos de Reposición	60 días calendario	Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción	Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Tipo de Requerimiento	Tiempo máximo de respuesta																								
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción																								
Tema de Interés	No requiere respuesta ni seguimiento																								
Solicitud de Documentos	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción																								
Atención Prioritaria	Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición; razón por la que las solicitudes de estas poblaciones deberán ser resueltas en el término de (10) días hábiles contados a partir del siguiente día a su radicación.																								
Trámites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso, con respuesta del estado del trámite o servicio 15 días hábiles posteriores al radicado.																								
Solicitud Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción																								
Solicitud Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción																								
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción																								
Recursos de Reposición	60 días calendario																								
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción																								
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción																								
<p>11. FALTA DISCIPLINARIA</p>	<p>Dispone el artículo No. 31 de la ley 1755 que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p> <p>Por lo tanto, se debe tener claro, por parte de cada colaborador del Minciencias, y de la organización en general, que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.</p> <p>Para tal fin, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 062 de 2021, la Secretaría General del Minciencias es el área responsable de coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los funcionarios del Instituto y resolverlas en primera instancia.</p>																								
<p>12. TRATAMIENTO DE QUEJA</p>	<p>Cuando la PQRSD recibida, sea clasificada como QUEJA, se radica en el Sistema de Información Documental ORFEO y se asigna a la Secretaría General, quien procederá a gestionarla de acuerdo con lo establecido.</p>																								
<p>13. TRATAMIENTO DE DENUNCIAS</p>	<p>Para presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de Minciencias en el desempeño de sus funciones, la entidad ha definido el siguiente correo electrónico: denunciacorrupcion@minciencias.gov.co y soytransparente@minciencias.gov.co. Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía junto con los lineamientos para presentarlas definidas en el Mapa de Denuncias E202M01AN04.</p> <p>Cuando la PQRSD sea recibida e identificada como DENUNCIA, en el correo denunciacorrupcion@minciencias.gov.co o soytransparente@minciencias.gov.co o en los canales oficiales de Minciencias, será radicada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la Oficina de Atención al Ciudadano la clasifica como DENUNCIA y la informa al Oficial de Transparencia para su conocimiento.</p> <p>El Oficial de Transparencia del Minciencias es el enlace con la Secretaría de Transparencia y debe asegurar que al interior del ministerio se cuente con un canal para la recepción, análisis y gestión de denuncias por actos o riesgos de corrupción.</p>																								
<p>14. RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN - RITA</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en el Manual RITA, esta red está conformada por entidades del orden nacional y territorial, representadas a través de una persona de las más altas calidades profesionales y personales, de confianza del Representante Legal de la Entidad por su honestidad e idoneidad, conocida como Oficial de Transparencia, a quien se le confía la labor de velar por el establecimiento del canal seguro de denuncias en la respectiva entidad y porque se dé el tratamiento debido a cada una; también está a cargo de la interacción con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para el análisis correspondiente y trabajar conjuntamente en el impulso de las políticas públicas en integridad, transparencia y legalidad. Es importante resaltar, que los Oficiales de Transparencia en pro de la transparencia e integridad deben conocer los factores de riesgo de corrupción en su entidad, identificar las causas y los correctivos o acciones de mejora de los respectivos procesos. Igualmente, deberán promover con criterio objetivo e imparcial los respectivos ajustes en concordancia con mecanismos como MIPG y el mapa de riesgos en articulación con las tres líneas de defensa de Minciencias. Para ello, la Secretaría de Transparencia prestará asistencia técnica en la identificación de los riesgos y el análisis de los hechos que le sean reportados.</p>																								

15. SOCIALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN	El líder de Atención al Ciudadano de manera trimestral proyecta un informe de seguimiento de las PQRSD recibidas para la revisión y aprobación del Secretario General. El informe se presenta dentro de los 15 primeros días al inicio de cada trimestre. El Secretario General previa revisión procede a la aprobación de dicho informe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del mismo. Una vez aprobado el informe, el líder de Atención al Ciudadano envía a todas las áreas para su conocimiento y fines respectivos. Después de haber sido aprobado, se cuenta con ocho (8) días hábiles para que sea publicado en los medios habilitados para conocimiento de los colaboradores de Minciencias y la ciudadanía en general.
16. TRÁMITE DE TUTELAS	Las actividades establecidas para atender las tutelas interpuestas al Ministerio, se encuentran contenidas en el procedimiento A205PR06 Atención de tutelas recibidas en Minciencias.
4. DEFINICIONES	
ANÓNIMO	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011. Para responder anónimos, estos deben ser proyectados por el responsable y entregados a Atención al Ciudadano quienes lo publicarán en la cartelera del piso 2 dejando evidencia en el Formato fijación y retiro documentos de cartelera (E202M01F04), para luego ser devuelto al responsable que emitió respuesta.
CIUDADANO	Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus conciudadanos, así como también derechos. (Fuente: Constitución Política de Colombia, 1991).
CONSULTA	Son las solicitudes ante cualquier entidad de una opinión, criterio o concepto relacionado con sus actividades oficiales.
CORRUPCIÓN	Es un término que cuenta con diferentes connotaciones e interpretaciones. Entre las cuales se destacan las siguientes: "El abuso de un poder conferido con el objeto de obtener una ganancia privada" (Transparencia Internacional). "Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de decisiones u omisiones" (Transparencia por Colombia). "El abuso, por parte de un funcionario público, para beneficio privado" (Banco Mundial).
DEBER DE DENUNCIAR	Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento.
DENUNCIA	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
DESISTIMIENTO	Cuando el solicitante por medio escrito da a conocer a Minciencias, su intención de no seguir con el servicio.
DESISTIMIENTO TÁCITO	En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015: Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
FELICITACIÓN	Manifestación de agradecimiento o satisfacción hacia los servidores, los programas y/o servicios ofrecidos por Minciencias.

INFORMACIÓN	Conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. A su vez, hace referencia a las peticiones que se formulan a las entidades con el fin de conocer cómo se debe actuar o se ha actuado en un caso concreto, permitan la consulta de documentos públicos en su poder, o para que les expidan copias de los documentos que reposan en sus archivos. Siempre y cuando no corresponda a información catalogada como CONFIDENCIAL por Minciencias.
OFICIAL DE TRANSPARENCIA	<p>Persona que presta sus servicios a la entidad, con cualquier naturaleza de vínculo y de cualquier cargo, elegido por decisión autónoma del Ministro para ser el enlace con la Secretaría de Transparencia y colaborar para que RITA se implemente en la respectiva entidad. Algunos de los fines que enmarcan la colaboración del Oficial de Transparencia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propender la implementación de las Políticas de Transparencia, Integridad y Legalidad para lo cual coordinará las acciones pertinentes con las demás áreas competentes de la administración. • Tener contacto directo y permanente con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República poniendo en su conocimiento las comunicaciones allegadas por posibles hechos de corrupción, cuando lo estime necesario, y coordinar las acciones para implementar las Políticas de Transparencia, Integridad y Legalidad al interior de la entidad. <p>Es oportuno señalar que el Oficial de Transparencia no ejercerá funciones mediante las cuales participe en los procedimientos administrativos de la entidad, a través de autorizaciones y referendaciones.</p> <p>En su calidad de Oficial de Transparencia, esta persona es el enlace con la Secretaría de Transparencia, también es quien se asegure por que al interior de la entidad se cuente con un canal para recepción, análisis y gestión de reportes denuncias por actos o riesgos de corrupción.</p>
PETICIÓN	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Acción de pedir (solicitar o de
PRÓRROGA	Tiempo adicional, que alarga el término de respuesta de una petición, puede ser a solicitud del peticionario o tomado por la entidad haciendo uso de la normatividad vigente.
QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
RADICADO VINCULADO	Hace referencia a radicado que se identifica como ya registrado y hace parte de un mismo expediente (del mismo tema, el mismo cliente o un radicado existente),
RECLAMO	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN - RITA	Estrategia de articulación entre entidades, creada por la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, cuyo objetivo es fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas mediante el uso de canales de participación ciudadana y transparencia, y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.
SERVICIO	Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones del Ministerio.
SUGERENCIA	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio.
TRÁMITE	Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.)
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Documentos internos de referencia	Procedimientos: Único de investigación disciplinaria código A207PR05; Control de Salidas No Conformes código D102PR04; Acciones de Mejora D102PR02; Gestión y trámite de las comunicaciones oficiales código A204PR03. Atención de tutelas recibidas en el Ministerio código A205PR06. Guía Módulo ORFEO para respuesta PQRDS código E202M01G01. Mapa de Denuncias código E202M01AN04.
Documentos externos controlados	Manual Operativo de MIPG Versión 04 DAFP. Manual RITA disponible en file:///D:/Institucional/MINCIENCIAS%202022/Procesos%20y%20procedimientos/ATU/Manual-RITA.pdf
Normatividad Legal Asociada	Ver en GINA: documentos/consultar/documentos asociados

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD)				
1	<p>RECEPCIONAR DE LOS CIUDADANOS LAS PQRSD</p> <p>Recepciona de los grupos de valor y de interés las comunicaciones presentadas ante el Ministerio a través de la página web - formulario de PQRDS, correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co, canal telefónico, chat virtual y demás canales establecidos en el Ministerio (ver disposiciones generales numeral 2).</p> <p>Si la PQRSD es competencia de Minciencias continuar con la actividad No. 2.</p> <p>Si la PQRSD No es competencia de Minciencias por tratarse de temas distintos a los que se encuentran reglamentados como finalidad institucional, ante insistencia del ciudadano, radica entrada y remite a la Oficina Asesora Jurídica, para la proyección de oficio de traslado y remisión a la entidad competente. Se genera comunicación de respuesta al peticionario, informado del traslado efectuado.</p> <p>Nota 1: En caso de ser un anónimo, este debe ser tramitado de acuerdo con el procedimiento utilizado en ventanilla para radicaciones de este tipo.</p> <p>Nota 2: Si el requerimiento es recibido directamente por las áreas técnicas en Minciencias, se debe trasladar por correo electrónico a Atención al Ciudadano para ser radicado y reasignado según sea el caso.</p>	Funcionario o Contratista de Atención al Ciudadano	Permanente	<p><u>PQRSD Radicada en ORFEO</u> <u>Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia (PQRDS)</u> <u>(Código E202M01F01)</u> <u>Derechos de Petición E202M01F03</u></p>
	<p>DEFINIR TIPO DE TRÁMITE A SEGUIR</p> <p>Determinar el conducto a seguir, según el canal por el cual se recibe la PQRDS. Ver protocolos de atención por canal.</p> <p>VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA: Si se trata de correo postal, radicar únicamente en Ventanilla de Correspondencia, se digitaliza la comunicación y se asigna radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, después la solicitud es informada a través del sistema de gestión documental ORFEO al líder de Atención al Ciudadano (actividad gestionada desde gestión documental - ventanilla de correspondencia).</p> <p>CANAL PRESENCIAL: Los agentes de atención al ciudadano una vez el grupo de interés y de valor acuda directamente a la sede principal del ministerio, atiende la solicitud del ciudadano donde se orientan y se le resuelven las dudas que requiere en caso de ser necesario el responsable de Minciencias debe suministrar formato Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia (PQRDS) (Código E202M01F01), para que el ciudadano lo diligencie y lo deposite en el buzón dispuesto en Minciencias o en su defecto el personal de atención al ciudadano deberá radicarlo de manera directa en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p>			

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
2	<p>SOLICITUDES VERBALES: En caso que la PQRSD sea presentada de manera verbal, el personal de atención al ciudadano tomará la información y la transcribe tal y como manifiesta el ciudadano a través del formulario de PQRDS dispuesto en la página web haciendo la radicación en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>CORREO ATENCIÓN AL CIUDADANO: Todos los días hábiles las solicitudes allegadas por los grupos de interés y de valor a través de la cuenta de correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co, son repartidas entre el equipo de atención al ciudadano; mediante carpetas asignadas a cada contratista del equipo para su respectivo trámite, este reparto se realiza tres veces en el día, para que en lo posible todas las solicitudes que ingresan diariamente sean tramitadas o asignadas a las áreas técnicas según lo que corresponda y según demanda de correos.</p> <p>FORMULARIO PQRDS: Para el caso de las solicitudes allegadas a través del formulario PQRDS dispuesto en la página web https://minciencias.gov.co/contact, dichas solicitudes ingresan directamente al ORFEO asignado al líder de atención al ciudadano, quien asigna según su contenido a las Direcciones o trasladadas al equipo de atención al ciudadano para su respectivo trámite.</p> <p>Ⓜ En caso de recibir por cualquier canal una PQRDS que podría configurarse como un posible reporte de presunto hecho de corrupción (denuncia) se desarrollarán las actividades del capítulo 2 del presente descriptivo. Para tal fin, verifica si el requerimiento señala una conducta presuntamente irregular y si indica las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, que permitan contar con suficientes elementos para su trámite e identificar posibles responsables.</p>	Funcionario o Contratista de Atención al Ciudadano		<p><u>PQRSD Radicada en ORFEO</u> <u>Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia (PQRDS)</u> <u>(Código E202M01F01)</u> <u>Derechos de Petición E202M01F03</u></p>
3	<p>REVISAR Y GESTIONAR LAS PQRDS</p> <p>Todas las solicitudes que ingresan son leídas en su totalidad para definir la tipificación, es decir, que acorde con el contenido de esta se clasifica en petición, queja, reclamo, solicitud de entidad pública, solicitud de Congreso de la República, sugerencia, felicitación, denuncia, proceso disciplinario entre otras las cuales se encuentran establecidas en el Sistema de gestión documental ORFEO, esta clasificación determinará los tiempos en que se deben responder.</p> <p>Cuando las solicitudes ingresan por el correo electrónico el equipo de atención al ciudadano procede a su lectura y posteriormente a su radicación por el Sistema de gestión documental ORFEO, el sistema les da un código de radicación que en adelante es el identificador de estas, con el cual el ciudadano podrá hacer seguimiento a través del siguiente enlace.</p> <p>https://minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pqrsd-estado</p> <p>Una vez radicada se procede a dar respuesta si es de competencia del equipo de atención al ciudadano, a través del módulo de respuesta de ORFEO, si el contenido de esta es de carácter técnico o jurídico se procede a su radicación, tipificación y asignación al área correspondiente para el debido trámite.</p> <p>Nota 1: La asignación de las PQRS a las direcciones se realiza dentro de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.</p> <p>Nota 2: Para los casos en que la petición no sea competencia del funcionario asignado, éste directamente la reenvía al funcionario competente a través de ORFEO, en un plazo máximo de tres días posteriores a la recepción del mismo según sea el caso.</p> <p>Nota 3: Los ajustes o cambios en la tipificación deberán ser solicitados vía correo electrónico al líder de atención al ciudadano y copiado al supervisor para su conocimiento, quien realizará su respectiva lectura y de ser pertinente ajusta la tipificación, lo anterior es relacionado en una base de datos registrando los siguiente: Número de radicado; Observación del ajuste; Tipo de solicitud; Responsable.</p>		1 a 3 días	<p><u>Correo electrónico</u></p>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
4	<p>TRAMITAR LAS PQRS RECIBIDAS POR ERRORES TECNOLÓGICOS</p> <p>¿La solicitud adjunta evidencia de errores tecnológicos?</p> <p>No: Solicitar al Ciudadano adjuntar evidencia de errores tecnológicos, y enviarla mediante el formulario dispuesto en la página web. Regresa actividad 2.</p> <p>1.1. Nota: Una vez concluido el plazo de la convocatoria, confirmada la existencia de problemas tecnológicos por parte de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información y si la Dirección Técnica a cargo del programa y/o las áreas competentes, así lo determinan, el Ciudadano cuenta con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para enviar a la Entidad los documentos que no le fue posible remitir debido a fallas en medios electrónicos. (Capítulo IV Artículo 62 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).</p> <p>Si: Reasignar la solicitud a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información. Continuar con el proceso de peticiones gestionadas mediante el procedimiento de Atención Virtual. Continúa Actividad 5.</p>	Funcionario o Contratista de Atención al Ciudadano		<p><u>PQRSD Radicada en ORFEO</u> <u>Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia (PQRDS)</u> <u>(Código E202M01F01)</u> <u>Derechos de Petición E202M01F03</u></p>
5	<p>CLASIFICAR Y TIPIFICAR LA PQRS</p> <p>Analiza el contenido del requerimiento y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 se clasifica y tipifica el requerimiento.</p> <p>Las solicitudes que ingresan son leídas en su totalidad para definir la tipificación, es decir, que acorde con el contenido se clasifica en petición, queja, reclamo, solicitud de entidad pública, solicitud de Congreso de la República, sugerencia, felicitación, denuncia, entre otras las cuales se encuentran establecidas en el Sistema de gestión documental ORFEO, de acuerdo con la clasificación se establecen los tiempos para su respuesta.</p> <p>Cuando las solicitudes que ingresan por el correo electrónico, el equipo de atención al ciudadano procede a su lectura y posteriormente a su radicación por el Sistema de gestión documental ORFEO, el sistema les da un código de radicación que en adelante es el identificador de la solicitud, con el cual el ciudadano podrá hacer seguimiento a través del siguiente enlace.</p> <p>https://minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pqrsd-estado</p>	Funcionario o Contratista de Atención al Ciudadano		
6	<p>ASIGNAR LA PQRS</p> <p>Direcciona la comunicación radicada al área o persona que le compete, el mismo día en que se recibe.</p> <p>En el momento de la asignación de la PQRS en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de manera simultánea, se direcciona al funcionario asignado, un correo electrónico de la cuenta: atencionalciudadano@minciencias.gov.co, informando el tipo de requerimiento y el tiempo máximo para su respuesta.</p> <p>Nota 1: Las quejas son direccionadas a la Secretaría General.</p> <p>Nota 2: En caso de una queja, la instancia disciplinaria de Minciencias actúa de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento único de investigación disciplinaria código A207PR05.</p> <p>Nota 3: La asignación de las PQRS a las direcciones se realiza dentro de un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud.</p>	Funcionario o Contratista de Atención al Ciudadano		<p><u>Correo Electrónico</u></p> <p><u>Sistema de Gestión Documental ORFEO.</u></p> <p><u>Formato E202M01F01</u> <u>Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia</u></p>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
	<p>Nota 4: Para los casos en que la petición no sea competencia del funcionario asignado, éste directamente la reenvía al funcionario competente a través de ORFEO, en un plazo máximo de tres días posteriores a la recepción del mismo según sea el caso.</p> <p>Nota 5: Los ajustes o cambios en la tipificación deberán ser solicitados vía correo electrónico al líder de atención al ciudadano con copia al jefe inmediato para su conocimiento, quien realizará su respectiva lectura y de ser pertinente ajusta la tipificación, lo anterior es relacionado en una base de datos registrando los siguiente datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Número de radicado •Observación del ajuste •Tipo de solicitud •Responsable 			
7	<p>ELABORAR Y REMITIR LA RESPUESTA</p> <p>Elabora la respuesta para dar solución o, atender el requerimiento interpuesto por el peticionario a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, gestionando la remisión de la comunicación.</p> <p>Nota 1: Solicitudes que impliquen trámites administrativos (cambio de rubro, prórrogas, cambios de personal, liquidaciones de contratos) se debe responder utilizando la carta tipo para dar respuesta a Trámites Administrativos (E202M01MO2) antes de los 15 días o términos de Ley. Con el fin de verificar si cada una de estas solicitudes inició su trámite, Atención al Ciudadano realizará un control mensual para validar el estado de la solicitud. Atención al Ciudadano revisa que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, tramitado en MGI o en caso tal que se requieran más soportes, se haya informado al ciudadano que es necesario anexar más información para así, continuar con el proceso.</p> <p>Nota 2: Al responder una PQRS si se llegase a negar la información solicitada por inexistencia de esta o por protección de datos personales, se debe tener en cuenta para reportarla a Atención al Ciudadano mes vencido en el formato de "Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" E202M01F02, dicha nota también aplica para traslados por competencia que se entiende cuando la entidad no es competente para emitir la respuesta y debe pasarla a la que tiene competencia relacionada.</p> <p>Nota 3: Las peticiones provenientes de los entes de Control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría entre otros) deben ser remitidas para su trámite a la SECRETARIA GENERAL e informada a la OFICINA DE CONTROL INTERNO en caso de que su contenido sea de auditorías.</p> <p>Nota 4: En todos aquellos eventos en que la petición, consulta o cualquier tipo de solicitud, provenga de autoridad judicial o administrativa, periodista en ejercicio de sus funciones o medio de comunicación, la solicitud deberá tramitarse y atenderse directamente por la Secretaría General. En los casos en que se requiera información de carácter técnico, éste oficializa a las dependencias según corresponda.</p>	<p>Funcionario o Contratista responsable de elaborar y tramitar la respuesta a la PQRS</p>	<p>De acuerdo con los tiempos de respuesta por tipología</p>	<p><u>Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales</u> CÓDIGO: A204PR03</p> <p><u>Sistema de Gestión Documental ORFEO.</u></p> <p><u>Ver "Guía Módulo ORFEO para respuesta PQRDS" (E202M01G01).</u></p> <p><u>Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" E202M01F02</u></p> <p><u>Acciones de Mejora D102PR02</u> <u>Control de Salidas No Conformes código D102PR04.</u></p>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
8	<p>BRINDAR RESPUESTAS A LAS PETICIONES RECIBIDAS:</p> <p>Si la competencia en brindar una respuesta es del equipo de atención al ciudadano, esta será tipificada bajo la etiqueta petición atención al ciudadano, este trámite es realizado a través del módulo de respuesta de ORFEO, en caso de que el sistema documental presente fallas se podrá realizar las respuestas por la cuenta de correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co.</p> <p>Si la respuesta corresponde a las áreas técnicas estas deberán suministrar respuesta por el módulo de respuesta de ORFEO en los tiempos establecidos. Si dicha respuesta se genera mediante oficio este deberá realizarse con base en lo establecido en el procedimiento de gestión y trámite de las comunicaciones oficiales CÓDIGO: A204PR03.</p> <p>Ver Guía Módulo ORFEO para respuesta PQRDS (E202M01G01).</p> <p>Las peticiones provenientes de los entes de Control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría entre otros) deben ser remitidas para su trámite a la SECRETARIA GENERAL e informada a la OFICINA DE CONTROL INTERNO en caso de que su contenido sea de auditorías.</p> <p>Las solicitudes que impliquen trámites administrativos (cambio de rubro, prórrogas, cambios de personal, liquidaciones de contratos) se debe enviar carta tipo para dar respuesta a Trámites Administrativos (E202M01MO2) antes de los 15 días o términos de Ley. Con el fin de verificar si cada una de estas solicitudes inició su trámite, Atención al Ciudadano realizará un control mensual para validar el estado de este. Atención al Ciudadano revisa que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, tramitado en MGI o en caso tal que se requieran más soportes, se haya informado al ciudadano que es necesario anexar más información para así, continuar con el proceso.</p> <p>Estas solo se descargarán cuando estas culminen, las demás deben ser descargadas tan pronto se emiten respuestas para pasarlas a estado cerrado.</p> <p>Con el fin de verificar si cada una de estas solicitudes inició su trámite, Atención al Ciudadano realizará un control mensual para validar el estado de este. Se revisa que efectivamente se haya remitido el memorando interno a SEGEL, que esté el trámite en MGI (módulo de gestión de información del fondo Francisco José de Caldas) o en caso tal que se requieran más soportes el responsable deberá informarle al ciudadano que es necesario anexar más información para así, continuar con el proceso.</p> <p>Las respuestas a las PQRDS deben ser priorizadas con la oportunidad y calidad debida, teniendo como regla general, que su tratamiento y respuesta se registrará por los términos legales aplicables al derecho de petición, conforme a la clasificación y tipificación que se asigne a la solicitud por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1437 del 2011. Lo anterior, de acuerdo con la Circular Interna N° 048 de 2020 Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio.</p> <p>La respuesta que se dirigirá al ciudadano tendrá en cuenta la guía: 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro, guía lenguaje claro DNP.</p> <p>Por lo anterior, al finalizar la respuesta emitida por la entidad los grupos de interés y de valor pueden diligenciar encuesta la cual permite conocer la percepción de las respuestas en términos de calidad, pertinente y oportunidad.</p> <p>Nota 1: Cuando el Módulo de PQRDS de Orfeo presente fallas o intermitencias, se procederá a responder por correo electrónico colocando el siguiente asunto Respuesta Atención al Ciudadano – XXX, previo a autorización.</p> <p>Nota 2: Al responder una PQRDS si se llegase a negar la información solicitada por inexistencia de esta o por protección de datos personales, se debe tener en cuenta para reportarla a Atención al Ciudadano mes vencido, en el formato seguimiento a traslado o negación de información PQRDS (E202M01F02). Lo anterior, igualmente aplica para traslados por competencia, cuando la entidad no es competente para emitir la respuesta y debe pasarla a la que tiene competencia relacionada.</p> <p>Nota 3: En caso de ser un anónimo este debe ser tramitado de acuerdo con el procedimiento utilizado en canal virtual y la respuesta será enviada a la dirección de correo electrónico reportada o publicado en la cartelera física o virtual en nuestra página web de la entidad.</p> <p>Nota 4: En caso de caída del formulario de PQRDS dispuesto en la página web, se darán las respuestas a los ciudadanos a través del correo electrónico como plan de contingencia.</p>			<p><u>Gestión y Trámite de las Comunicaciones Oficiales</u> CÓDIGO: A204PR03</p> <p><u>Sistema de Gestión Documental ORFEO.</u></p> <p><u>Ver "Guía Módulo ORFEO para respuesta PQRDS" (E202M01G01).</u></p> <p><u>Seguimiento a traslado o negación de información PQRDS" E202M01F02</u></p> <p><u>Acciones de Mejora D102PR02</u> <u>Control de Salidas No Conformes código D102PR04.</u></p>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
9	<p>REVISAR, APROBAR Y ENVIAR LA RESPUESTA ÁREAS TÉCNICAS</p> <p>Revisa los términos en que se presenta la respuesta a la PQRS.</p> <p>❶ ¿Si la respuesta es adecuada?</p> <p>Si: Se aprueba la comunicación en el sistema de gestión documental ORFEO, generando la respuesta automática al peticionario y continua con la actividad 10.</p> <p>No: Se solicitan los ajustes y una vez aprobada y continua con la actividad 10.</p> <p>Nota 1: La actividad se complementa con lo descrito en el procedimiento de Gestión y trámite de las comunicaciones oficiales código A204PR03.</p> <p>Nota 2: Las respuestas a las quejas y a las denuncias, son emitidas de acuerdo con lo establecido en el numeral 12 y 13 de las Disposiciones generales del presente procedimiento.</p> <p>Nota 3: El equipo de atención al ciudadano realiza revisión mes vencido de las respuestas emitidas por la entidad, tomando una muestra representativa y posterior a esta revisión se remite correo electrónico por parte del líder del equipo con la retroalimentación de las respuestas, lo anterior se realiza con base en la guía de lenguaje claro del DNP, esta revisión verifica que la respuesta conteste de fondo y de manera completa y clara la petición.</p>			
10	<p>ELABORAR INFORMES</p> <p>Elabora un informe trimestral teniendo en cuenta la información obtenida del Sistema de Gestión Documental ORFEO respecto a las PQRS en las fechas definidas en el numeral 15 de las disposiciones generales, de este procedimiento. El informe es aprobado por el Líder de Atención al Ciudadano.</p> <p>Semanalmente se realiza control sobre los casos que no tienen respuesta asociada, los cuales son comunicados oficialmente a Secretaría General, directores del área y al contratista y/o funcionario quien tiene asignado el caso. A través de dicho correo electrónico, se informa sobre las peticiones que a la fecha no están contestadas dentro de los plazos establecidos, referenciando el área y funcionario responsable del incumplimiento, lo anterior a fin de tomar las acciones del caso.</p> <p>Nota 1: Las peticiones que fueron reasignadas a las áreas técnicas para ser tramitadas tienen un seguimiento a las respuestas, para ello se emiten dos alertas para los funcionarios o colaboradores, vía correo electrónico, previas al vencimiento del plazo de respuesta.</p>	Funcionario o contratista designado por el Equipo de Atención al Ciudadano	5 días	<p><i>Correo Electrónico</i></p> <p><i>Sistema de Gestión Documental ORFEO</i></p>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
	<p>Los días de las alertas podrán variar de acuerdo con los plazos de las peticiones. Cada alerta contiene el número de radicado y fecha de vencimiento, en caso de envío manual, se verifica en el historial de Sistema de gestión de comunicaciones oficiales el funcionario y/o contratistas que tiene a cargo la solicitud para proceder al envío de la alerta.</p> <p>El Sistema de Gestión Documental ORFEO diariamente remite las alertas de vencimiento vía correo electrónico desde la cuenta atencionalciudadano@minciencias.gov.co; tanto al responsable del trámite como al Director o jefe para su conocimiento y seguimiento evitando con ello posibles vencimientos, posteriormente el personal de atención al ciudadano descarga una base verificando una a una de las alertas en caso de que el sistema no las remita se remite la alerta manualmente desde la cuenta de correo al responsable y se copia a su supervisor.</p> <p>Se envía una última alerta con fecha de vencimiento del mismo día, vía correo electrónico desde la cuenta atencionalciudadano@minciencias.gov.co.</p> <p>Nota 2: Los correos enviados para las alertas, son un soporte para los colaboradores, el no envío de las mismas no exime al responsable de contestar la PQRDS dentro de los plazos establecidos.</p>			
11	<p>REVISAR EL INFORME</p> <p>Revisa el contenido y coherencia del Informe Trimestral de PQRSD.</p> <p>🚫 ¿Detecta error o incoherencia?</p> <p>Si: Solicita ajustes mediante correo electrónico y regresa actividad 10. No: Una vez se encuentra de acuerdo con la información contenida en el informe, remite por correo electrónico al Secretario General para aprobación. Continúa actividad 12.</p>	Funcionario o Contratista Líder de Atención al Ciudadano	2 días	<u>Correo electrónico</u>
12	<p>APROBAR EL INFORME</p> <p>Revisa el contenido y coherencia del Informe Trimestral de PQRSD.</p> <p>🚫 ¿Detecta error o incoherencia?</p> <p>Si: Solicita ajustes mediante correo electrónico y regresa actividad 9. No: Una vez se encuentra de acuerdo con la información contenida en el informe, procede a aprobar. Continúa actividad 13.</p>	Secretario General o a quien designe	2 días	<u>Correo electrónico</u>
13	<p>DIVULGAR RESULTADOS</p> <p>Después de haber sido aprobado, divulga el Informe Trimestral de PQRSD y envía a todas las áreas por correo electrónico, para su conocimiento y fines respectivos, especialmente para que, de ser requerido, se establezcan las acciones según procedimiento de Acciones de mejora D102PR02.</p> <p>Elabora un informe ejecutivo (presentación en powerpoint) para ser socializado ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, aplicando para tal fin el procedimiento Operación de Comités Institucionales D101PR03.</p>	Funcionario o Contratista Líder del Equipo de Atención al Ciudadano	20 días (de acuerdo con la agenda del Comité)	<u>Correo Electrónico</u> <u>Operación de Comités Institucionales</u> <u>D101PR03</u>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
14	<p>PUBLICAR EL INFORME TRIMESTRAL DE PQRS D EN LA PÁGINA WEB</p> <p>Solicita mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación del Informe Trimestral de PQRS D en la página web de Minciencias para consulta de la ciudadanía y demás grupos de valor y grupos de interés.</p>	Funcionario o Contratista Líder del Equipo de Atención al Ciudadano	2 días	<u>Publicación en la página web</u> <u>Correo Electrónico</u>
2. DENUNCIAS				
1	<p>RECEPCIONAR DE LOS CIUDADANOS LAS DENUNCIAS Y RADICARLAS</p> <p>Recepcionar de los grupos de valor y de interés las comunicaciones presentadas ante el Ministerio a través de la página web - formulario de PQRS D, correo electrónico denunciacorrupcion@minciencias.gov.co y soytransparente@minciencias.gov.co, canal telefónico, chat virtual y demás canales establecidos en el Ministerio (ver disposiciones generales numeral 13).</p> <p>Se verifica que el contenido del documento corresponda con una denuncia o reporte por posibles hechos de corrupción y que cumpla con los requisitos del Manual RITA Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción (se encuentre una relación entre los hechos y la descripción de las circunstancias de tiempo, modo y lugar e igualmente se examine el material probatorio con el fin de establecer si se está frente a un posible acto o riesgo de corrupción).</p> <p>Todas las solicitudes que ingresan son leídas en su totalidad, para verificar el cumplimiento de los documentos y acorde con su contenido se clasifica en denuncia y se radica en el Sistema de gestión documental ORFEO, con esta clasificación determinará los tiempos en que se deben responder.</p> <p>Una vez radicada se procede, a través del módulo de respuesta de ORFEO, a marcar como confidencial, a tipificarla como denuncia y a su asignación al área correspondiente para el debido trámite, informando a la Oficial de Transparencia para su seguimiento.</p>	Funcionario o Contratista Líder del Equipo de Atención al Ciudadano	1 a 3 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>
2	<p>ESTUDIAR Y REVISAR LA DOCUMENTACIÓN APORTADA EN EL REPORTE O DENUNCIA</p> <p>La líder de Atención al Ciudadano revisará con el abogado asignado por la Secretaría General y las dependencias involucradas, con el fin de verificar el estudio de cada reporte o denuncia, la relación entre los hechos y la descripción de las circunstancias de tiempo, modo y lugar; igualmente se examina el material probatorio con el fin de establecer si se está frente a un posible reporte o acto de corrupción. En el análisis se determinarán los funcionarios o contratistas eventualmente vinculados.</p> <p>Ⓜ ¿Es una denuncia o reporte?</p> <p>Si: Se estudia y revisa detalladamente la documentación por parte de la Secretaría General, actividad 3, No: Se tipifica como petición, queja o reclamo y aplica el capítulo 1 del presente descriptivo.</p>	Funcionario o Contratista Líder del Equipo de Atención al Ciudadano y Abogado de la Secretaría General	5 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
3	<p>VERIFICAR SUFICIENCIA DE LOS ELEMENTOS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR APORTADA EN EL REPORTE O DENUNCIA</p> <p>Estudia detalladamente la denuncia o reporte en relación con los hechos y la descripción de las circunstancias de tiempo, modo y lugar (revisando minuciosamente la documentación allegada por el ciudadano) para generar advertencias internas, alertas al Ministro y dar inicio a las acciones penales, disciplinarias y fiscales a que haya lugar.</p> <p>① ¿Requiere el traslado a autoridades?</p> <p>Si: Informa al Oficial de Transparencia y realiza el traslado de la denuncia o reporte a la entidad competente (Fiscalía, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República). Continúa actividad 4.</p> <p>No: Se continúa con el procedimiento único de investigación disciplinaria A207PR05. Se informa al Oficial de Transparencia para su conocimiento.</p>	Abogado de la Secretaría General	5 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>
4	<p>NOTIFICAR REPORTES O DENUNCIAS</p> <p>Notifica a la Secretaría de Transparencia de acuerdo con las directrices que dicte dicha entidad sobre la materia.</p>	Oficial de Transparencia	2 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>
5	<p>ELABORAR Y REMITIR LA RESPUESTA</p> <p>Elabora la respuesta para dar respuesta al ciudadano denunciante, atendiendo el requerimiento interpuesto por el peticionario a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, gestionando la remisión de la comunicación con copia al Oficial de Transparencia.</p>	Abogado de la Secretaría General	2 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>
6	<p>ELABORAR INFORMES</p> <p>Elabora los informes y reportes que de acuerdo con el Manual RITA y demás lineamientos relacionados sean requeridos.</p> <p>Nota: Es importante, mantener informada a la Secretaría de Transparencia de Presidencia sobre las denuncias o reportes recibidos. Si la entidad lo requiere puede solicitar acompañamiento y asistencia técnica a dicha Secretaría.</p>	Funcionario o contratista designado por el Equipo de Atención al Ciudadano o Contratista Líder del Equipo de Atención al Ciudadano	3 días	<u>Sistema de Gestión Documental ORFEO</u>

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
00	04/08/2022	Todos	Se crea el procedimiento
01	06/10/2022		Se crea dentro del procedimiento el capítulo para el manejo de las denuncias.

V	Elaboró	Revisó	Aprobó
00	Nombre: Mayra Alejandra López Ana Beatriz Sánchez Páez Juan Camilo Alarcón	Nombre: Gloria Pereira Mayra Alejandra López	Nombre: José Manuel Luque
	Cargo: Líder Equipo Atención al Ciudadano Profesional Especializada (E) Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – Líder Equipo de Calidad Líder Equipo Atención al Ciudadano	Cargo: Secretario General