

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACION	CODIGO: E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 1 de 34

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO

TIPO DE INFORME

Preliminar

Definitivo

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


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

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
II SEMESTRE 2021		07-04-2022

Informe elaborado por:
Luis Eberto Coca González
Oficina de Control Interno

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE.....	5
3. METODOLOGÍA	8
4. MUESTRA	8
5. RIESGOS EVALUADOS.....	8
6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2021	9
6.1 PQRDS RECEPCIONADAS.....	9
6.2 SOLICITUDES TELEFONICAS	11
6.3 CORREOS ELECTRONICOS	12
6.4 CORREO CERTIFICADO.....	14
6.5 PAGINA WEB	15
7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	17
8. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO	32
9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO	32


 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> El conocimiento es de todos </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; text-align: center; margin-left: 10px;"> Minciencias </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 3 de 34

INTRODUCCION

En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por Ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular cumplimiento con el cronograma de actividades fijadas para la actual vigencia “2022”, en cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015, Decreto Legislativo N°491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica), en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2021, en materia de cumplimiento a las PQRDS.

El Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, a través del Grupo de Atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRDS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de diciembre de 2021.

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

 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">El conocimiento es de todos</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;">Minciencias</div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 4 de 34

1. OBJETIVOS

GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021 al Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, se hayan atendido, cumpliendo con la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presentado a la entidad un informe semestral sobre el particular”; así como verificar el cumplimiento de la Circular No 0048 de 2020 ***Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación***”

ESPECÍFICOS

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

2. ALCANCE

2.1 CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

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

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

2.2 ALCANCE

Verificar el comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado al Ministerio de Ciencias Tecnología e Innovación- MINCIENCIAS-, en el SEGUNDO SEMESTRE de 2021

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

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

El informe soporte de este documento “**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN- MINCIENCIAS Atención al Ciudadano II Semestre**”, contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación durante el segundo semestre de 2021, semestre en el cual se recibieron **43414 PQRDS**, equivalente al **100%**, que se distribuyen de la siguiente forma:

Canal de Atención	II Semestre 2021	Porcentaje
Solicitudes Telefónicas	11.360	26,17%
Correos Electrónicos	24.162	55,65%
Atención Presencial	35	0,08%
Correo Certificado	424	0,98%
Página Web	7.433	17,12%
Total	43.414	100,00%

2.3 CANALES DE ATENCIÓN

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


- ✓ Atención Presencial.
- ✓ Vía Telefónica. Línea Gratuita 018000914446

 <p>El conocimiento es de todos</p> <p>Minciencias</p>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 7 de 34

- ✓ Página Web.
- ✓ Correo Certificado
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Página Web

2.4 MARCO NORMATIVO

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

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 8 de 34

3. METODOLOGÍA

La Metodología empleada para realizar el Seguimiento y Evaluación al *Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación*, informe que el grupo de atención al Ciudadano presento con corte 31-12-2021, se centró en la verificación de los radicados que el Ministerio recio a través de cada uno de los canales dispuestos para tal fin; clasificación que se evaluó de acuerdo a la tipología del radicado recibido, radicados que se presentaron de la siguiente forma: Petición Atención al Ciudadano, Petición, Reclamos, Quejas y Denuncias, aspectos que fueron evaluados al 100%, de acuerdo al informe que presentaron y publicaron en la pagina web del Ministerio.


4. MUESTRA

El Seguimiento y Evaluación que realizó la Oficina de Control Interno a las PQRDS, recepcionadas por el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, corresponden al 100% durante el segundo semestre de 2021, la entidad recibió un total de 43414 requerimientos, distribuidos en peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias.

5. IESGOS EVALUADOS

En el marco de la etapa de Seguimiento y evaluación al informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2021, en materia de cumplimiento a las PQRDS, liderado por la secretaria general del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, se evidencian el riesgo No 1, identificado por el grupo de atención al ciudadano y vigente a 31-12-2021.

PROCESO	RIESGOS ACTUALES DEL PROCEDIMIENTO
Trámites y Servicios E202	R1 – 2021 Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la entidad a respuestas de PQRDS que no cumplan con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad y que incumplan con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para su contestación.

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 9 de 34

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

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

La valoración y análisis del Riesgo inherente se realizó de acuerdo con lineamientos establecidos en las guías vigentes en la vigencia 2021; los controles incorporados para la valoración del riesgo 2021, se aprobaron oportunamente por el líder del proceso como se evidencia en la descripción riesgo incorporado en el mapa de riesgos del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación.

6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRDS SEGUNDO SEMESTRE 2021

6.1 PQRDS RECEPCIONADAS

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

El seguimiento y evaluación al informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente al segundo semestre de 2021, permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; igualmente se evalúa y analiza la oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad establecida y vigente para el segundo semestre de 2021.

Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRDS interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021,

se estableció que el Ministerio de ciencia tecnología e Innovación recibió la cantidad de **43.414** PQRDS, recibidas a través de los siguientes canales de atención al ciudadano; Solicitudes Telefónicas **11.360**, equivalentes al 26.17%, Solicitudes a través de correos electrónicos **24.162** equivalentes al 55.655, Solicitudes de atención presencial **35** correspondiente al 0.08%, Solicitudes a través de correo certificado **424** equivalente al 0.98% y Solicitudes a través de la página web del Ministerio **7.433** equivalente al 17.12%.; presentándose de esta forma un incremento de **4.363** peticiones con respecto al segundo semestre de 2020.

Con respecto al segundo semestre de 2020, se presentó un incremento de 733 solicitudes telefónicas y con el I primer semestre de 2021, su incremento fue de 2154 solicitudes, incremento que se originó por la apertura de las Convocatorias **1.** Convocatoria de doctorado nacional para profesores de IES. **2.** Convocatoria para Indexación de Revistas Científicas Colombianas Especializadas –Publindex 2021. **3.** Convocatoria para el registro de propuestas que accederán al beneficio tributario de ingresos no constitutivos de renta año 2021 y **4.** Convocatoria para la formación de capital humano de alto nivel para las regiones – especialidades médico-quirúrgicas para el departamento del Cauca.

Igualmente, el plan de convocatoria de FCT+I, puesto en ejecución en el segundo semestre de 2021, el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, abrió diez convocatorias, actividad que permite afirmar que el incremento de 4363 peticiones se encuentra justificado, así mismo se evidencia que en el segundo semestre se presentaron 16 invitaciones para presentar propuestas en diferentes temas, lo cual redundo en el mayor número de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2021.

Total, requerimientos y PQRDS, recibidos por semestre

<i>Tipología</i>	<i>II Semestre 2020</i>	<i>I Semestre 2021</i>	<i>II Semestre 2021</i>	<i>Porcentualmente</i>
Solicitudes Telefónicas	10.627	9.206	11.360	26%
Corres Electrónicos	22.483	24.145	24.162	56%
Atención Presencial	0	0	35	0%
Correo Certificado	298	413	424	1%
Página Web	4.643	6.929	7.433	17%
Total	39.051	40.693	43.414	100%

Para el II Semestre 2021 el canal más significativo fue el correo electrónico con el 55.65% de participación, de igual forma se evidencia un aumento de (1.679) solicitudes frente al II Semestre de 2020, incremento que se origina por la apertura de convocatorias.

Total, de PQRDS por tipo de solicitud

Tipología	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	27.127	26.494	28.109	65%
Petición	11.755	14.085	15.112	35%
Reclamos	141	76	146	0%
Quejas	4	7	7	0%
Sugerencias	7	5	8	0%
Denuncias	17	26	32	0%
Total	39.051	40.693	43.414	100%

Total, de PQRDS, recibidas Telefónicamente por por mes

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Petición Atención al Ciudadano	5.151	5.408	5.888	5.552	3.230	2.880
Petición	2.616	3.122	2.970	2.851	1.948	1.605
Reclamos	13	27	24	33	15	34
Quejas	1	2	2	0	0	2
Sugerencias	3	1	3	1	0	0
Denuncias	1	14	4	9	2	2
Total	7.785	8.574	8.891	8.446	5.195	4.523

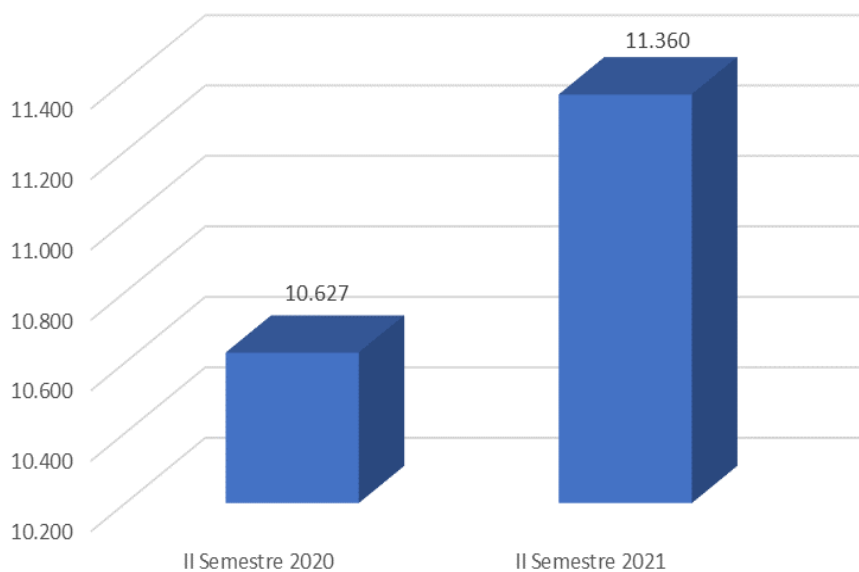
6.2 SOLICITUDES TELEFONICAS

Para el segundo semestre de 2021, se recibieron 11.360 Solicitudes, que se distribuyen de la siguiente forma:

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentualmente
Centros	55	75	71	0,6%
Convocatorias	4.589	3.627	5.772	50,8%
Contraseña CvLAC	260	253	125	1,4%
Formulario SIGP	220	525	390	3,4%
Medición	115	703	727	6,4%
Información Institucional	3.241	2.078	2.033	17,9%
Pares Evaluadores	26	22	43	0,5%
Publindex	156	41	81	0,4%
Red ScienTI	1.678	1.701	1.987	17,5%
Ondas	5	6	8	0,1%
Deducción por inversión y donación	219	96	68	0,6%
Exenciones de IVA	10	12	3	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	15	34	8	0,1%
Unidades I+D+i	2	0	0	0,0%
Regalías	36	33	44	0,4%
Total	10.627	9.206	11.360	100%

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

<i>Tipo</i>	<i>Julio</i>	<i>Agosto</i>	<i>Septiembre</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
Centros	16	12	14	7	12	10
Convocatorias	1183	1509	1244	828	643	365
Contraseña CvLAC	31	19	39	29	2	5
Formulario SIGP	85	186	73	42	0	4
Medición	146	127	210	219	20	5
Información Institucional	369	320	436	289	272	347
Pares Evaluadores	5	3	8	3	7	17
Publindex	7	8	21	39	2	4
Red ScienTI	392	336	397	588	165	109
Ondas	3	0	4	0	0	1
Deducción por inversión y donación	16	19	18	5	3	7
Exenciones de IVA	0	2	1	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	2	1	1	2	0
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0
Regalías	17	5	5	4	6	7
Total	2.272	2.548	2.471	2.054	1.134	881



6.3 CORREOS ELECTRONICOS

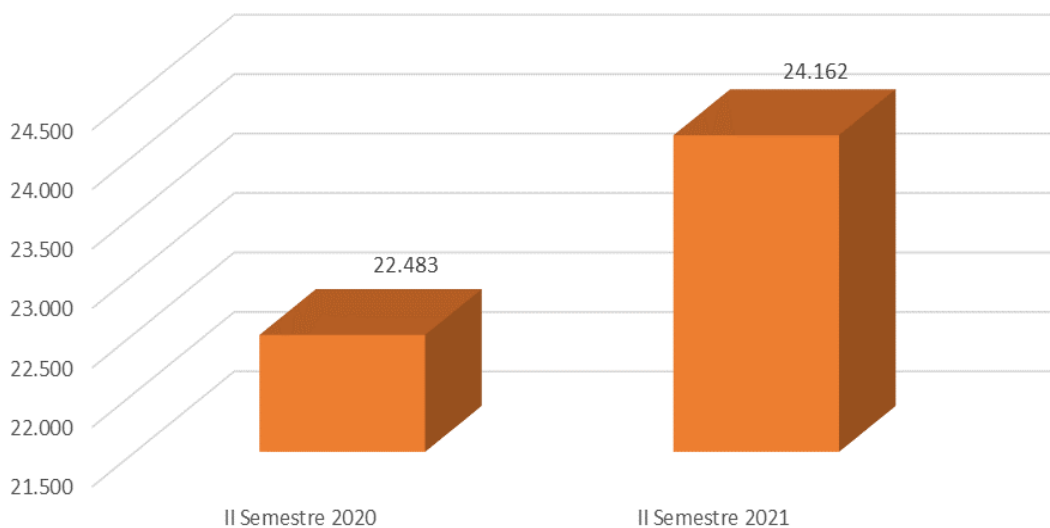


Tipo	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	73	95	97	0,4%
Convocatorias	9.513	11.350	11.978	49,6%
Contraseña CvLAC	668	811	702	2,9%
Formulario SIGP	264	363	684	2,8%
Medición	308	1.431	762	3,2%
Información Institucional	6.050	3.291	2.678	11,1%
Pares Evaluadores	103	288	298	1,2%
Publindex	770	275	552	2,3%
Red ScienTI	3.979	4.031	4.222	17,5%
Ondas	16	27	39	0,2%
Deducción por inversión y donación	156	499	107	0,4%
Exenciones de IVA	31	28	15	0,1%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	50	39	19	0,1%
Regalías	502	1.617	2.009	8,3%
Total	22.483	24.145	24.162	100,0%

Con respecto al segundo semestre de 2020, las PQRDS, recibidas a través de correos electrónicos crecieron (1679) solicitudes, pasando de 22.483 a 24.162 solicitudes vía Correo Electrónico; incremento que se da por la apertura de las convocatorias en el segundo semestre de 2021.

Total, de PQRDS, recibidas vía Correo Electrónico.

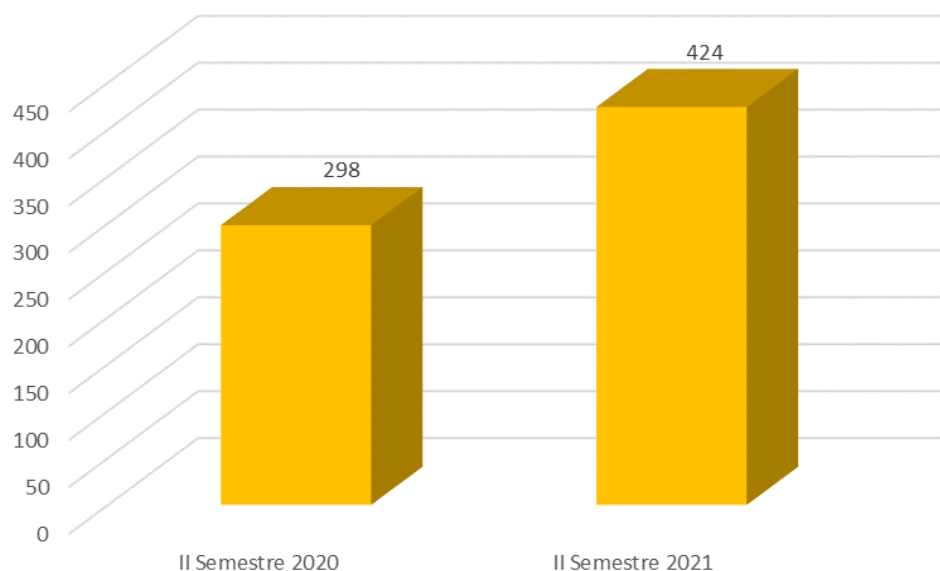
Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	23	21	18	14	13	8
Convocatorias	2190	2226	1972	2325	1732	1533
Contraseña CvLAC	121	153	158	174	62	34
Formulario SIGP	107	453	81	31	6	6
Medición	162	170	177	190	29	34
Información Institucional	451	515	473	448	405	386
Pares Evaluadores	68	47	52	36	44	51
Publindex	34	68	167	242	19	22
Red ScienTI	730	841	1092	942	336	281
Ondas	13	4	7	6	4	5
Deducción por inversión y donación	19	15	21	12	11	29
Exenciones de IVA	2	5	2	3	0	3
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	1	3	7	2	5	1
Regalías	352	293	310	230	374	450
Total	4.273	4.814	4.537	4.655	3.040	2.843



6.4 CORREO CERTIFICADO

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Convocatorias	189	236	215	50,7%
Contraseña CvLAC	0	0	1	0,2%
Información Institucional	93	152	191	45,0%
Publindex	0	2	0	0,0%
Red ScienTI	3	2	12	2,8%
Ondas	0	0	1	0,2%
Deducción por inversión y donación	0	13	0	0,0%
Regalías	13	8	4	0,9%
Total	298	413	424	100%

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Convocatorias	32	39	43	34	33	34
Contraseña CvLAC	1	0	0	0	0	0
Información Institucional	18	33	32	35	39	34
Red ScienTI	0	2	1	5	4	0
Ondas	0	0	0	0	0	1
Regalías	2	1	1	0	0	0
Total	53	75	77	74	76	69

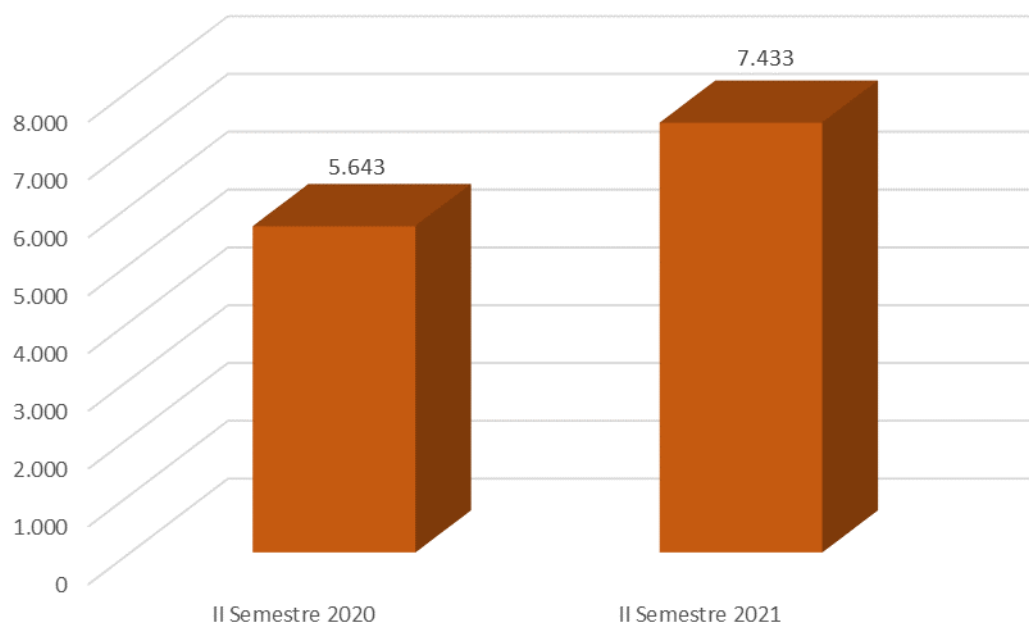


6.5 PAGINA WEB

Tema	II Semestre 2020	I Semestre 2021	II Semestre 2021	Porcentaje
Centros	39	34	32	0,4%
Convocatorias	3.489	2.756	3.856	51,9%
Contraseña CvLAC	65	849	1.102	14,8%
Formulario SIGP	101	71	96	1,3%
Medición	104	421	169	2,3%
Información Institucional	461	343	387	5,2%
Pares Evaluadores	16	132	102	1,4%
Publindex	71	41	63	0,8%
Red ScienTI	353	1.258	1.367	18,4%
Ondas	2	4	1	0,0%
Deducción por inversión y donación	66	112	35	0,5%
Exenciones de IVA	13	11	3	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	18	50	14	0,2%
Unidades I+D+i	0	0	0	0,0%
Regalías	845	847	206	2,8%
Total	5.643	6.929	7.433	100,0%



Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Centros	6	8	8	5	4	1
Convocatorias	604	550	960	865	501	376
Contraseña CvLAC	151	160	284	266	144	97
Formulario SIGP	21	55	14	4	1	1
Medición	29	25	63	38	8	6
Información Institucional	37	61	83	82	85	39
Pares Evaluadores	25	8	20	17	16	16
Publindex	10	7	21	18	0	7
Red ScienTI	235	204	306	329	159	134
Ondas	0	0	0	0	0	1
Deducción por inversión y donación	7	12	9	5	0	2
Exenciones de IVA	0	1	2	0	0	0
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	6	2	1	2	1
Regalías	60	40	26	20	13	47
Total	1.187	1.137	1.798	1.650	933	728



7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

De los “43,414”, PQRDS, recibidas en el segundo semestre de 2021, recibieron respuesta en forma directa por el Grupo de atención al Ciudadano 28.109 solicitudes equivalentes al 65% y 15.305 solicitudes, equivalentes al 35%, corresponden a Derechos Petición, recibidos a través de los diferentes canales virtuales con los cuales cuenta el Ministerio; los Derecho de petición se distribuyeron a las diferentes área del Ministerio, para que se tramitaran las respuestas, cumpliendo con los parámetros establecidos al tenor del Decreto Ley 491 de 2020, en el cual se establecen los tiempos máximos de repuesta.

Tipo de Canal Utilizado	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	11.145	0	127	3.840	15.112
Reclamos	0	84	0	4	58	146
Quejas	0	2	0	3	2	7
Sugerencias	0	6	0	0	2	8
Denuncias	0	26	0	1	5	32
Total	0	11.263	0	135	3.907	15.305

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

Área	Cantidad	%
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	7.053	46,1%
Despacho del ministro	2.331	15,2%
Dirección de Generación de Conocimiento	1.689	11,0%
Oficina de Tecnologías y sistemas de Información	1.357	8,9%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	1.281	8,4%
Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento	714	4,7%
Oficina Asesora Jurídica	303	2,0%
Secretaría General	205	1,3%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	93	0,6%
Dirección de Talento Humano	90	0,6%
Dirección Financiera y Administrativa	78	0,5%
Oficina Asesora Planeación e Innovación	43	0,3%
Oficina Asesora Comunicaciones	43	0,3%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	24	0,2%
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	1	0,0%
Total	15.305	100,0%

De acuerdo información suministrada por el Grupo de atención al Ciudadano y consolidad está a 31-12-2021, 334 Derechos de Petición de 15305 que fueron escalados a las dependencias del Ministerio, 334 no recibieron respuesta oportuna con lo cual, la Oficina de Control Interno concluye que lo dispuesto al tenor del Decreto Ley 491 de 2020, no se cumplió en forma coherente; aspecto que se visualiza a continuación.

7.1 Derechos de Petición Escalados con Respuesta Extemporánea

DERECHOS DE PETICION ESCALADOS A LAS AREAS VS CASOS EXTEMPORANEOS SEGUNDO SEMESTRE 2021				
AREA	D. PETICION ESCALADOS	D. PETICIÓN EXTEMPORANEOS	% ESCALADOS	% EXTEMPORANEOS
Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	7053	250	46,08%	74,85%
Despacho del Ministro	2331	44	15,23%	13,17%
Dirección de Generación del Conocimiento	1689	14	11,04%	4,19%
Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	1357	2	8,87%	0,60%
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	1281	3	8,37%	0,90%
Dirección de Transferencia y Uso del Conocimiento	714	8	4,67%	2,40%
Oficina Asesora Jurídica	303	2	1,98%	0,60%
Secretaría General	205	0	1,34%	0,00%
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	93	9	0,61%	2,69%
Dirección de Talento Humano	90	0	0,59%	0,00%
Dirección Administrativa y Financiera	78	0	0,51%	0,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	43	1	0,28%	0,30%
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	43	0	0,28%	0,00%
Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad	24	0	0,16%	0,00%
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	1	1	0,01%	0,30%
Total	15305	334	100,00%	100,00%

De acuerdo a los casos extemporáneos que se presentaron en el segundo semestre de la vigencia 2021, a continuación, se presentan en detalle los Derechos de Petición que recibieron respuesta en forma extemporánea y que dirección debió generar la respuesta en forma oportuna.

Casos Escalados a Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Dirección Equipo Generación de Conocimiento Salud	1323	28

Casos Escalados a Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Dirección Vocaciones y Formación	1262	87
Dirección de Inteligencia de Recursos de CTel	1220	36
Dirección Equipo Generación de Conocimiento/ Ciencias Naturales	980	20
Dirección Equipo de Registro	727	2
Dirección Equipo Transferencia y Uso del Conocimiento	454	32
Dirección Equipo Transferencia y Uso del Conocimiento / Ingenierías	413	12
Dirección Equipo de Capacidades y Divulgación	160	4
Dirección Equipo Transferencia y Uso del Conocimiento / Humanidades	145	0
Dirección Equipo Ecosistema Científico	132	0
Dirección Equipo Seguimiento a Laboratorios	95	29
Dirección Equipo Financiero FFJC	48	0
Dirección Equipo Jurídico Contratación	35	0
Dirección Equipo de Seguimiento	25	0
Dirección Equipo Jurídico - Liquidación	17	0
Dirección Equipo Financiero	14	0
Dirección Equipo FCTEI	3	0
TOTAL	7053	250

El 46.08% de los casos escalados en el segundo semestre de 2021 que fueron asignados a Dirección de Inteligencia de Recursos de CTel, de los cuales 250 recibieron respuesta en forma extemporánea.

Casos Escalados al Despacho del Ministro, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Despacho del Ministro / Secretaria Técnica Ocad	2109	44
Despacho del Ministro	222	0
TOTAL	2331	44

El 15.23% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, al Despacho del Ministro, 44 Derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Dirección de Generación de Conocimiento, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Dirección d Generación de Conocimiento	1689	14
TOTAL	1689	14

El 11.04% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Dirección de Generación de Conocimiento, 44 Derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel	34	0
Internacionalización	32	5
Red Colombiana de Información Científica - Redcol	9	2
Apropiación Social del Conocimiento	8	1
Capacidades Regionales	6	1
Comunicación Publica de la Ciencia Divulgación Científica	4	0
TOTAL	93	9

El 0.61% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel, 9 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a y Dirección de Transferencia Uso del Conocimiento, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Dirección de Transferencia y Uso del Conocimiento	1714	8
TOTAL	1714	8

El 4.67% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Dirección de Transferencia Uso del Conocimiento, 8 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Dirección de Vocaciones y Formación en CTel, en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Formación Alto Nivel	520	2
Dirección de Vocaciones y Formación en CTel	410	0
Jóvenes Investigadores	285	1
Ondas	66	0
TOTAL	1281	3

El 8.37% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Dirección de Vocaciones y Formación en CTel, 3 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	1357	2
TOTAL	1357	2

El 8.87% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, 2 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Oficina Asesora Jurídica en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Oficina Asesora Jurídica	303	2
TOTAL	303	2

El 1.98% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Oficina Asesora Jurídica, 2 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.

Casos Escalados a Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento	1	1
TOTAL	1	1

El 0.01% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, al Viceministerio de Talento y Apropiación Social del Conocimiento, 1 derechos de Petición recibieron respuesta extemporánea.


Casos Escalados a Oficina Asesora de Comunicaciones en el segundo semestre de 2021,		
Dirección	Escalados	Con Respuesta Extemporánea
Oficina Asesora de Comunicaciones	43	1
TOTAL	43	1

El 0.28% de los casos escalados en el segundo Semestre de 2021, a Oficina Asesora de Comunicaciones, 1 derecho de Petición recibió respuesta extemporánea

En el segundo semestre de 2021, el comportamiento de los Derechos de Petición que recibieron respuesta extemporánea frente al total de PQRSD, se visualiza a continuación

Casos Recibidos / Casos extemporáneos Segundo semestre de 2021			
Dirección	Total Recibidos	Total Extemporáneos	% Caso extemporáneos
Julio	7785	69	0,89%
Agosto	8574	35	0,41%
Septiembre	8891	38	0,43%
Octubre	8446	36	0,43%
Noviembre	5195	59	1,14%
Diciembre	4523	97	2,14%
TOTAL	43414	334	0,77%

7.2 Radicados Por Mes Con Respuesta Extemporánea

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 23 de 34

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

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
Julio	20214020419852	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020419942	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430421982	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020424212	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020425302	SEBASTIÁN BELTRÁN CRUZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020425482	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430426222	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020426692	SEBASTIÁN BELTRÁN CRUZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020429832	DAVID ERNESTO MARTÍNEZ GALARZA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020375272	DAYAN PALACIOS HURTADO	Oficina Asesora Jurídica
	20214020373482	CLARA BEATRIZ OCAMPO DURÁN	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430376672	EMMA VICTORIA RAMÍREZ VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020378952	EMMA VICTORIA RAMÍREZ VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020372612	IRINA ALEXANDRA ARROYO CASTILLA	Despacho del Ministro
	20212430372852	IRINA ALEXANDRA ARROYO CASTILLA	Despacho del Ministro
	20214020373312	IRINA ALEXANDRA ARROYO CASTILLA	Despacho del Ministro
	20214020431272	PAOLA ANDREA GARCÍA ARTISTIZABAL	Despacho del Ministro
	20212430377872	TANIA YINETH MAYORGA BARRERA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430380462	TANIA YINETH MAYORGA BARRERA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430381462	TANIA YINETH MAYORGA BARRERA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020379692	VIVIANA MARCELA MARÍN CABRERA	Despacho del Ministro
	20214020430462	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020375152	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020377102	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430381042	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430381102	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430381322	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430382392	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430404772	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020405372	Daniel Alejandro Parra Molano	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430405692	ELIZABETH QUIÑONES DAJOMES	Despacho del Ministro
	20212430406002	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020408072	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
20214020408492	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	
20212430408642	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel	



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20214020410892	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020411672	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20214020414422	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020414952	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430416332	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020439732	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020434462	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020389862	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430390242	SHARI GARCÍA	Despacho del Ministro
	20212430392222	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430393692	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020394642	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020435902	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020386022	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430386932	EMMA VICTORIA RAMÍREZ VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020391232	SILVANA MARÍA GARCÍA DRAGO	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020391292	SANDRA DE LAS LAJAS TORRES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020394832	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020435822	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20214020396322	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020398812	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020398852	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020399212	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020399952	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430402672	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430402732	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430403262	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430403302	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430403332	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430399162	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020401232	MAURICIO ALEJANDRO ARIAS HERNANDEZ	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020401642	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro
	20212430402322	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020432942	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Agosto	20212430463552	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020463952	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430466742	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430466832	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020467502	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20214020467792	PAOLA ANDREA GARCÍA ARTISTIZABAL	Despacho del Ministro
	20212430462032	CAMILA ALEJANDRA LARA QUENGUAN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430462782	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020473232	GINNETH DETERESA CAJAMARCA MONTES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020465132	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020477012	MÓNICA MARCELA CASTIBLANCO VALENCIA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020446842	JUÁN CARLOS RÚIZ ARTEAGA	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020446912	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020449152	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020453072	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020453122	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020454742	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430455492	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430455512	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430455572	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430455632	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020455752	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020457242	AYLIN YDALMY AGUDELO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020457452	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430460132	KAREN ANDREA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ	Despacho del Ministro
	20214020444032	ANA MARÍA ALJURE REALES	Vic. de Talento y Apropiación Social del Conocimiento
	20214020508212	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro
	20212430490502	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020478862	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020478882	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020510092	ANA DEL CARMEN AVILA	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información
	20214020512432	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020518932	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020519462	OSCAR JAVIER CUENCA MEDINA	Oficina Asesora Comunicaciones
	20214020520032	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Septiembre	20214020573032	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020585062	CAMILA ALEJANDRA LARA QUENGUAN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430572652	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020585422	STEFANIA PEREZ MEDINA	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430573302	ÁLVARO WILINGTÓN ORTÍZ SUAZA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020574812	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20212430579312	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20214020586422	IRINA ALEXANDRA ARROYO CASTILLA	Despacho del Ministro
	20214020556752	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20214020558252	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020569432	CLARA BEATRIZ OCAMPO DURÁN	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020561582	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020602802	EDWIN MENDOZA DUEÑAS	Despacho del Ministro
	20212430605432	AYLIN YDALMY AGUDELO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020609672	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020613892	MARÍA SHIRLEY MINA VÁSQUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430614582	JUAN DANIEL DONADO PINTO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430542962	CAMILA ALEJANDRA LARA QUENGUAN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020545342	LORENA NHELETE MONROY REYES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430543282	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020545602	EDWIN MENDOZA DUEÑAS	Despacho del Ministro
	20214020552822	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430552012	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020548382	EMMA VICTORIA RAMÍREZ VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020549322	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20212430542102	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430587082	MÓNICA MARCELA CASTIBLANCO VALENCIA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430591052	LILIANA ELISA ROSERO TORRES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430593082	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020594832	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020599242	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430602442	SHARI GARCÍA	Despacho del Ministro
	20214020536102	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020536382	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020538402	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020534272	LILIANA ELISA ROSERO TORRES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020535452	SHARI GARCÍA	Despacho del Ministro
	20214020538582	MÓNICA MARCELA CASTIBLANCO VALENCIA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Octubre	20214020618142	PAOLA CASTRO MONROY	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020620392	PAOLA CASTRO MONROY	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20212430626682	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430628222	DIANA LORENA PARDO PEÑA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430631822	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020632542	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430633922	AYLIN YDALMY AGUDELO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020694922	JORGE ENRIQUE PARRA PÉREZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430695542	STEPANIA PARADA GIRALDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020692652	MÓNICA MARCELA CASTIBLANCO VALENCIA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20214020650712	EMMA VICTORIA RAMÍREZ VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020650972	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430652872	AYLIN YDALMY AGUDELO CARDONA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020655312	KAREN ANDREA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ	Despacho del Ministro
	20212430655422	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020657522	SANDRA DE LAS LAJAS TORRES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430660782	SONIA DEL PILAR MORALES DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430659322	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430659912	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020634592	DAYANNA ALEXANDRA VILLANUEVA ZAMBRANO	Despacho del Ministro
	20214020640642	MÓNICA MARCELA CASTIBLANCO VALENCIA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020642122	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020644442	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020646322	JULIÁN HUMBERTO FERRO ARELLANA	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20214020647602	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020682022	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro
	20212430685262	SANDRA CAROLINA RIVERA VARGAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430679052	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020684592	SILVANA MARÍA GARCÍA DRAGO	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20212430663102	MILENA DEL CARMEN RODRIGUEZ CARDENAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020664132	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020669222	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430669822	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430669872	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020671152	PAOLA ALEJANDRA CASTELBLANCO HOLGUÍN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020672042	VIVIANA MARGARITA BAYUELO SERRANO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
Noviembre	20214020748592	LUISA FERNANDA CABEZAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020751122	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020751232	SIMON BURITICA OSPINA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020752462	SIMON BURITICA OSPINA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020755902	DIANA LORENA PARDO PEÑA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020737942	LAURA CATALINA BOHORQUEZ TORO	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020739892	ANGIE NATALIA GUERRERO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020740012	ANGIE NATALIA GUERRERO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430740072	ELVIA ELENA PEREZ ROJAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430741202	JUAN DANIEL DONADO PINTO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430740472	STEPANIA PARADA GIRALDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430740482	STEPANIA PARADA GIRALDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430740492	STEPANIA PARADA GIRALDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20214020736202	RINA MARCELA GONZÁLEZ TORO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020717052	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020717152	SILVANA MARÍA GARCÍA DRAGO	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020717672	ANY DAYANA BAUTISTA PARRA	Oficina Asesora Jurídica
	20214020718062	NELSON ANDRÉS CALDERÓN GUZMÁN	Despacho del Ministro
	20214020718872	JUAN GUILLERMO VERANO CARDONA	Despacho del Ministro
	20212430719652	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020720612	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020720792	BIBIANA MAGNOLIA CAICEDO DÍAZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020721492	WILLIAM DAVID GARCÍA CORREDOR	Despacho del Ministro
	20214020722582	DIANA LORENA PARDO PEÑA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020742962	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020743482	DIANA LORENA PARDO PEÑA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020735632	JONATHAN EDUARDO PINEDA LÓPEZ	Despacho del Ministro
	20212430730472	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430731102	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020732482	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020733642	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020734462	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20212430734542	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020702282	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020704252	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020707602	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020708442	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20212430708812	PAOLA ALEJANDRA CASTELBLANCO HOLGUÍN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020708932	NATALIA MUÑOZ BOLÍVAR	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020708932	NATALIA MUÑOZ BOLÍVAR	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020709452	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020709922	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430710352	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430710392	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20212430710792	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20212430710802	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20214020711022	JESSICA KATHERINE ESPINOSA ROMERO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020712502	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20214020712612	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020713072	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020713312	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020715172	JONATHAN EDUARDO PINEDA LÓPEZ	Despacho del Ministro



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20212430716342	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430716432	JESSICA KATHERINE ESPINOSA ROMERO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430716482	LUZ AIDA MOYA ALVAREZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430724862	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20212430725012	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20214020726362	DIANA LORENA PARDO PEÑA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020725062	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
Diciembre	20214020782522	BETSY YARETH PALACIOS RÍOS	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
	20212430784982	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20212430790892	ANA MARIA FLOREZ BERTEL	Despacho del Ministro
	20214020782732	ANGIE NATALIA GUERRERO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020782412	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020782942	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020786842	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020789702	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430790162	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020791432	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020788842	DAVID ERNESTO MARTÍNEZ GALARZA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020786872	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020789002	EGNA YAMILE BARRERO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020788022	JUDY ELVIRA CÓRDOBA RAMOS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020791272	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020784622	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805072	PAOLA ALEJANDRA CASTELBLANCO HOLGUÍN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805092	SONIA ALEXANDRA TOVAR TOVAR	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805222	LAURA VANESSA CASTILLO CONTRERAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805342	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805442	MIGUEL RAFAEL TOBAR CARRIZOSA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805472	SANDRA CAROLINA RIVERA VARGAS	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805702	CAMILA ALEJANDRA LARA QUENGUAN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020805762	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020805782	JOSÉ DAVID DUEÑAS PULIDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430807652	CINDY STEPHANY ROJAS GARCÍA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430808272	KATHERINE LEÓN RODRÍGUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430809342	KATHERINE LEÓN RODRÍGUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020809352	ALFREDO MORALES BASANTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430810102	MARÍA CAMILA AMARIS MENDOZA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020810882	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020811262	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro



DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20212430812252	CRISTIAN CIFUENTES CÉSPEDES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020812662	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020813792	LEIDYS RAMÍREZ MURILLO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020775412	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430776622	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020776722	ERICK DE JESÚS GUERRA ALEMÁN	Oficina de Tecnologías y sistemas de Información
	20214020777232	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020777342	KAREN ANDREA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ	Despacho del Ministro
	20214020777602	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020777612	GAINER RAFAEL CATALÁN BATISTA	Despacho del Ministro
	20214020777892	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro
	20212430778102	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020779422	JUAN SEBASTIÁN ARAQUE HERRERA	Despacho del Ministro
	20214020780332	DIEGO ALEXANDER TIBOCHA GUZMÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020780522	JOYCE PRIETO BOHÓRQUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020781042	SIMÓN BURITICÁ OSPINA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020781082	FRANCISCO ELIECER SARMIENTO DEVIA	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20214020781162	LUIS HERNANDO GALINDO VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020792612	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020792982	LAURA CATALINA BOHORQUEZ TORO	Dirección de Capacidades y Divulgación de la CTel
	20212430793472	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020793532	LEIDYS RAMÍREZ MURILLO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430793612	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020795012	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020795252	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020796022	TANIA YINETH MAYORGA BARRERA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020798792	SIMÓN BURITICÁ OSPINA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020799502	JEAN ROGELIO LINERO CUETO	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020801002	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020801852	MARÍA CAMILA HERAZO SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430802222	LUISA FERNANDA CABEZAS OLAVE	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020802432	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430802632	LINA PAOLA CASTRO RODRÍGUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020802842	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430802852	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020804302	JAIRO ENRIQUE ROMAÑA CUESTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020768702	NARDA CONSUELO PERILLA ALONSO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020774172	CAROLINA MÚNERA CAMACHO	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
	20214020767252	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel




DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REPUESTA	ÁREA
	20212430768532	LUIS GABRIEL ANGARITA TÓRRES	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430768722	NADEZHDA SONIA ZAMORA GUERRA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020769842	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430771022	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020771352	JOSÉ DAVID DUEÑAS PULIDO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020771662	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430771812	RAFAEL ANTONIO SALAS SÁNCHEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020771822	SANDRA LUCÍA LOZANO VARGAS	Dirección de Generación de Conocimiento
	20214020774272	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020774392	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020759412	IVÁN AURELIO PÁEZ GUTIÉRREZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430759422	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430760032	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020760412	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020760442	DANIELA FERNANDA LÓPEZ BARRAGÁN	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020760472	LINA PAOLA CASTRO RODRÍGUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020760692	MONICA DUPERLY GONZALEZ ORTIZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020760812	LINA PAOLA CASTRO RODRÍGUEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020761992	ERIKA TATIANA LIZARAZO CARREÑO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430762622	ANDRÉS GUILLERMO PEREIRA DURÁN	Dirección de Transferencia y Uso de Conocimiento
	20214020762732	MARIO ALBERTO ROJAS PORTELA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430763422	ALFREDO MORALES BASANTA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20212430763822	YILMER MANUEL LONDOÑO HERNÁNDEZ	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020764212	BETSY YARETH PALACIOS RÍOS	Dirección de Vocaciones y Formación en CTel
	20214020758612	EGNA YAMILE BARRERO	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel
	20214020762522	LUIS HERNANDO GALINDO VEGA	Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel

7.3 Buzones.

Por la emergencia presentada por el COVID-19 la revisión de buzones no se realizó en el segundo semestre de 2021, igualmente es preciso aclarar que esta actividad no se ha realizado desde 24 de marzo de 2020.

 <p>El conocimiento es de todos</p> <p>Minciencias</p>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 32 de 34

8. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO

1. El seguimiento se realiza con la información reportada por la oficina de atención al ciudadano.
2. El informe presentado por el área responsable de las PQRDS y de acuerdo con el estudio realizado en términos generales, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, fueron atendidas y tramitadas en el segundo semestre de 2021 con una efectividad del 99.23%.
3. El Grupo de Atención al Ciudadano, aseguró la gestión de contactos dentro de los plazos establecidos, y principalmente, durante los cierres de convocatorias; 0,77% de los derechos de petición recibieron respuesta extemporánea, incumpliendo así normatividad vigente.
4. La Dirección de Inteligencia de Recursos de la CTel, con 250 derechos de Petición con respuesta extemporánea, es la dependencia con el índice más alto de las respuestas que el informe presenta por fuera de los términos de ley vigentes; índice del 74.85% de los derechos de Petición con respuesta extemporánea en el segundo semestre de la vigencia 2021.
5. El Grupo de Atención al Ciudadano, contribuyó con alertas y recomendaciones frente a las dificultades de acceso y reportes de error presentados en las herramientas informáticas dispuestas para aplicar a las convocatorias.
6. Durante el segundo semestre de 2021, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyó actividades de divulgación de convocatorias y brindó soporte para la ejecución de eventos de Minciencias.
7. El Grupo de Atención promovió la participación ciudadana mediante la formulación, coordinación y apoyo de Sesiones Virtuales orientadas a divulgar convocatorias y aclarar dudas de los potenciales proponentes, de los programas Investigación en salud, Ciencias.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

Observación No 1: DERECHOS DE PETICIÓN ESCLADOS A LAS DEPENDNECIAS, CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

 <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> El conocimiento es de todos </div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Minciencias </div> </div>	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 33 de 34

De acuerdo con el seguimiento hecho al informe presentado por el equipo de Atención al Ciudadano, con fecha de corte 31-12-2021, se evidenció que, de los Derechos de Petición escalados a las diferentes áreas y dependencias, durante el segundo semestre de 2021, se dieron respuestas en forma extemporánea para 334 derechos de petición, incumpliendo de esta forma lo normado en el Código Contencioso Administrativo, Resolución Interna No. 021 de 2010, Ley 1755 de 2015 y Decreto Legislativo N°491 de 2020.


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

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

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

9.1 Oportunidades de Mejora


Con fecha 30 de septiembre de 2021, el Ministerio de Ciencia tecnología e Innovación implementó el Manual de Procedimientos Internos de Atención al Ciudadano, identificado con el código No E202PR01, documento que está dirigido a todos los funcionarios y/o contratistas del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación que presten servicios ya sea de manera temporal o que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, facilitan el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad a través de los distintos canales de atención; resaltando aspectos **“La aplicación del Manual debe ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para**

 El conocimiento es de todos Minciencias	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 34 de 34


el desarrollo de las diferentes iniciativas, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la entidad, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos.”

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

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



Luis Eberto Cocca González
Auditor



Guillermo Alba Cárdenas
Jefe Oficina de Control Interno