

20240040148011

20240040148011

SG

Bogotá D.C., 22-04-2024

RESPETADO (A) CIUDADANO (A) ANÓNIMO.

Asunto: Respuesta a derecho de petición radicado Minciencias 20244020134462.

Reciba un cordial saludo,

En atención a la petición del asunto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, y la Ley 1755 de 2015, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través de la Secretaría General, de conformidad con la competencia funcional descrita en el numeral 14 del artículo 20 del Decreto 1449 de 2022, otorga respuesta a su petición en la cual se menciona lo siguiente :

"(...)No es posible que dentro del ministerio se le cierren las puertas a las personas y se tenga tal soberbia que estando a un paso de la puerta, se tenga que llamar a una ext. para que puedan prestar un "servicio".

Una oficina que ha sido creada para ello, para prestar un servicio, de lo cual están sumamente lejos, pues la actitud y la gran displicencia con la que la Srta. responde, hace sentir que se está pidiendo la revocatoria a una sentencia de tribunal.(...)".

En respuesta a su solicitud, el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación lamenta que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio. No obstante, el Ministerio, está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual 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.

Se informa que el Ministerio cuenta con el Manual del Servicio al Ciudadano, en el cual se establecen los siguientes canales de atención:

Atención presencial: Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información y/o asesoría, en temas relacionados con el Ministerio. Este servicio se presta en la recepción del Ministerio ubicada en el segundo piso por personal de Atención al Ciudadano (...)

Ventanilla de Correspondencia: A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer del Ministerio. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante (...).

Buzones: Es el canal a través del cual los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Los buzones de sugerencias están dispuestos en los pisos 2 y 4 del Ministerio(...).

Atención Telefónica: Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La comunicación telefónica se establece a través del conmutador (+57) (601) 6258480 (...).

Atención Virtual: En la página web del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios(...).


A través de la página web, en el enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano>, 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(...)

Chat: El chat es uno de nuestros canales por medio del cual los ciudadanos podrán realizar solicitudes generales o resolver inquietudes, frente a los servicios prestados por Minciencias, los agentes de atención al ciudadano estarán para brindarles atención siendo este el medio más expedito con la Entidad, en el siguiente horario de atención, 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, usted podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/chat-minciencias>.

Sumado a lo anterior, para esta cartera son valores fundamentales el respeto, la honestidad, el compromiso la diligencia y la justicia, por tal razón se esfuerza por capacitar al personal y diseñar los procedimientos de la organización con base en estos. En este sentido los hechos presentados son monitoreados por esta entidad para enfatizar en la importancia de brindar una atención humanizada y respetuosa a los usuarios.

Esperamos con lo expuesto, haber atendido su requerimiento de manera satisfactoria, agradeciendo sus comentarios, puesto que nos permiten seguir evaluando a diario los procesos en aras de optimizar nuestros servicios.

Cordialmente,



JOHANNA ELIZABETH DUARTE GARCÍA
Secretaría General

Elaboró: Luisa Fernanda Pérez / Contratista / Secretaría General

Revisó: Mariana García Morales / Contratista / Secretaría General

Revisó: Juan Raúl Mendoza Zamudio/Profesional Esp.

Luisa Fernanda Pérez

