



RUTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES - 2024

INFORME GRUPO FOCAL INTERNO Reconocimiento de Actores del SNCTI

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional- Equipo Fortalecimiento e
Innovación Institucional

Fecha 2024-07-12

TABLA DE CONTENIDO

	Página.
1. LISTA DE SIGLAS / ACRÓNIMOS	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DESARROLLO DE LOS TEMAS	3
5. RESULTADOS	3
6. CONCLUSIONES	3
7. ANEXOS	3

1. DEFINICIONES

Automatización: Se refiere a la capacidad de un sistema para ejecutar una serie de tareas, de gestión interna de la autoridad, que soporta el trámite, las cuales originalmente son realizadas por seres humanos y pasan a ser ejecutadas de manera autónoma por una máquina o un sistema de información digital. (Decreto 088 del 2022).

Digitalización: Se refiere al uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos (Decreto 088 del 2022).

Racionalización de trámites: Es la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites existentes, reduciendo costos de transacción entre los particulares y el Estado. (Decreto 088 del 2022).

Trámite: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados 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 cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Decreto 088 del 2022).

2. OBJETIVO

Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de la experiencia de usuario para los trámites priorizados del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación-Minciencias en el marco de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2024.

3. ALCANCE

Inicia con la realización de grupos focales a los grupos internos de trabajo vinculados en la cadena de los trámites priorizados Reconocimiento de Actores del SNCTI y Otorgamiento de Beneficios Tributarios por Inversión en Proyectos de CTel, conociendo sus opiniones y perspectivas del mismo; y finaliza, con el análisis de la información y la propuesta de mejora para la experiencia del usuario.

4. GRUPOS FOCALES INTERNOS

4.1 Grupos Focales

La técnica de grupos focales se define por Kitzinger¹ como un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Por otro lado, lo define como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información. Así mismo, Martínez-Miguel² el grupo focal " es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto". Esta técnica se encuentra útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite investigar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera, lo anterior facilitando la discusión y escucha activa da los participantes, permitiéndoles comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios.

- 1 Kitzinger J. Qualitative Research: introducing focus group. BMJ 1995;311:299-302
- 2 Martínez M. La investigación cualitativa etnográfica en educación. México: Trillas; 1999

4.2 Planeación Grupos Focales

El proceso de planeación de grupos focales, parte del análisis del inventario de Trámites de la entidad para la vigencia (2024) el cual nos determina los aspectos fundamentales a evaluar; posteriormente, se realiza socialización con las Direcciones Técnicas a cargo, frente al ejercicio a realizar y con la finalidad de designar el personal a participar. Finalmente y tomando en cuenta la volumetría de las solicitudes del trámite durante los últimos periodos de gestión, se determina para el caso del Trámite de Reconocimiento de Actores del SNCTel los grupos focales a priorizar, toda vez que este trámite reconoce Nueve(9) tipologías.

SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO POR AÑO Y ACTOR - SIGP										
TIPO DE ACTOR	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL POR ACTOR
Centro de Ciencia		3	11	1	3	9	7	6	0	40
Centro de Desarrollo Tecnológico		13	12	3	8	8	5	7	2	58
Centro de Innovación y Productividad		4	7	12	8	6	13	14	2	66
Centro o Instituto de Investigación		8	42	12	12	32	28	31	7	172
Incubadora de Empresas de Base Tecnológica		0	0	0	1	0	1	3	1	6
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación		0	0	0	6	3	2	5	0	16
Parque Científico, Tecnológico y de Innovación - PCTI		0	0	0	1	0	3	0	0	4
Unidad de I+D+i de Empresa y/o EAI	18	48	17	33	38	14	23	23	2	216
TOTAL POR AÑO	18	76	89	61	77	72	82	89	14	578

Dados los datos anteriores, se toma la decisión de priorizar para el Trámite de Reconocimiento de Actores del SNCTel los grupos focales de los siguientes actores:

1. Centros de Ciencia - Dirección de Capacidades Regionales
2. Centro o Institutos de Investigación - Dirección de Ciencia
3. Unidad de I+D+i - Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación

Así las cosas se realizan las invitaciones de los grupos de trabajo que se vinculan a la cadena del Trámite y de quienes hacen parte los equipos misionales y los grupos de trabajo de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información-OTSI:

TRAMITE	GRUPO FOCAL INTERNO		FECHA GRUPO FOCAL
	EQUIPO	Nombre	
Reconocimiento Centros de Investigación	Dirección de Ciencia	Liliana Castro	Martes 25 de Junio Hora: 2:00pm - 3:30pm
		Daniel Parra	
		Alexandra Orjuela	
	Atención al	Johana Salamandra	

	Ciudadano	Valery Masmela	
	OTSI	Ruben Antonio Mora Garcés	
		Julian Cuervo	
		María Claudia Arteaga	
		Nidia Janneth León Cabeza	
		Oscar Daniel Alvarez Mora	
		Edwin Andrés Garibello Saenz	
Reconocimiento de Actores DDTI	Dirección de Desarrollo Tecnológico y la Innovación - DDTI	Paola Quirogay	Martés 9 de Julio 2:00 pm - 3:30pm
		Vanessa Suarez	
		Nelly Lugo	
	Atención al Ciudadano	Johana Salamandra	
		Valery Masmela	
	OTSI	Ruben Antonio Mora Garcés	
		Julian Cuervo	
		María Claudia Arteaga	
		Nidia Janneth León Cabeza	
		Oscar Daniel Alvarez Mora	
		Edwin Andrés Garibello Saenz	
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	Dirección de Desarrollo Tecnológico y la Innovación - DDTI	Bibiana Rivera	Miércoles 26 de Junio 9:00 am - 10:30am
		Pablo Ceballos	
	Atención al Ciudadano	Diego Fernando Moreno	
		Juan Raúl Mendoza	

	OTSI	Ruben Antonio Mora Garcés	
		Julian Cuervo	
		María Claudia Arteaga	
		Nidia Janneth León Cabeza	
		Oscar Daniel Alvarez Mora	
		Edwin Andrés Garibello Saenz	
Reconocimiento de Centros de Ciencia	Dirección de Capacidades Regionales	Ingrit Daniela Pineda	Miércoles 3 de Julio 9:00am -10:30am
		Pablo Julián Moreno	
	Atención al Ciudadano	Diego Fernando Moreno	
		Juan Raúl Mendoza	
	OTSI	Ruben Antonio Mora Garcés	
		Julian Cuervo	
		María Claudia Arteaga	
		Nidia Janneth León Cabeza	
		Oscar Daniel Alvarez Mora	
		Edwin Andrés Garibello Saenz	

Cabe resaltar que en todos los espacios asistió el equipo de la Oficina Asesora de Planeación-OAPII- Equipo de Fortalecimiento Organizacional-EFO.

4.3 Desarrollo

En el marco de la realización de los grupos focales, se planteó la siguiente agenda de desarrollo:

- Contexto: Se contextualiza a los participantes, sobre la justificación de la realización de grupos focales en el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y el marco legal para Trámites y Servicios Ley 2052 del 2020 y Decreto 088 del 2022.

- **Conceptualización:** Se realiza una conceptualización general del ejercicio bajo el concepto de Grupos Focales. Esto como parte de la empatización de la actividad a realizar.
- **Presentación;** Los participantes se presentan, comunicando a la audiencia el área y/o grupo de trabajo al que pertenecen y su rol frente al Trámite.
- **Contexto del trámite:** Se exponen brevemente elementos fundamentales del trámite de acuerdo al grupo focal agendado.
- **Formulario WEB:** Los participantes responden unas breves preguntas de percepción frente al trámite y sus dinámicas.
- **Diálogo:** Se aborda un diálogo de socialización frente a los principales puntos de fortalezas, mejoras y otros del trámite. Llegando a conclusiones necesarias para avanzar en la ruta de mejora del mismo.

5. RESULTADOS

Para el análisis de resultados, se toma en cuenta las respuestas brindadas en cada grupo focal de acuerdo al trámite priorizado entre los que se encuentra el formulario web y el espacio de diálogo. Es importante resaltar que el Trámite de Reconocimiento de Actores del SNCTI, si bien se analizó desde el proceso de reconocimiento de tres actores distintos, los resultados se toman como un Único Trámite que consolida las perspectivas de los grupos de trabajo que lo componen.

Estos resultados se clasifican entre Fortalezas, Complejidad del Trámite, Riesgos del Trámite y Oportunidades de Mejora:

5.1 Trámite Reconocimiento de Actores

Objetivo del Trámite: Obtener el reconocimiento como actor del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - SNCTI . La vigencia del reconocimiento otorgado a los actores del SNCTI puede ser por un período de 1, 3 o 5 años.

Dirección Responsable: Dirección de Ciencia

Direcciones Vinculadas: Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación , Dirección de Capacidades Regionales.

Fortalezas:

- El Trámite se encuentra documentado bajo el Procedimiento M601PR05-Reconocimiento de Actores del SNCTI.
- Los grupos de trabajo y/o áreas técnicas cuentan con un servicio de asesoría al usuario durante el trámite. Lo que permite resolver inmediatamente, dudas , inquietudes y otros, previo a la presentación de requisitos para acceder al reconocimiento como actor del SNCTI.
- El equipo de atención al ciudadano ahuna altos esfuerzos en dar respuestas oportunas durante el trámite de cara a la ciudadanía.

- La Información del trámite se encuentra explícitamente publicada en la página web del ministerio, permitiendo la accesibilidad oportuna y con completitud al usuario.
- Los canales de recepción del trámite son accesibles de cara a la ciudadanía y fáciles de utilizar.

● Complejidad del Trámite:

- El trámite de Reconocimiento de actores cuenta con una excesiva documentación de requisitos para el solicitante, que en la revisión de su cumplimiento se convierte en una actividad extensa y altamente operativa para el equipo técnico.
- La respuesta oportuna de las solicitudes de los ciudadanos frente a la plataforma ScienTI, es compleja entendiendo el conocimiento del funcionamiento de la misma y el acceso de usuarios limitados a la misma.
- Las actividades de la evaluación para el Reconocimiento del Actor son técnicamente complejas y es necesario contar con el perfil profesional e idóneo para cada caso particular.
- La elaboración de informes dada la cantidad de documentación requerida frente a la ejecución, es una actividad que consume recursos de tiempo extensos.
- El proceso de aprobación de los reconocimientos de Actores por parte de la competencia decisoria (Comité Viceministerial) es tedioso en procedimiento y tiempo. En esta instancia, se consume la mayor temporalidad y/o demora del trámite. Especialmente, cuando el actor debe proceder a una pre-instancia como lo es la Dirección de Ciencia, quién es el área técnica en cuyas funciones asignadas por decreto se encuentra validar el reconocimiento de los actores.
- La realización de los actos administrativos es compleja, dadas las instancias de aprobación exigidas.
- Emisión de información (reportes) a partir de las solicitudes de los usuarios internos
- La falta de definición de las condiciones del reconocimiento tales como la clasificación, el tiempo, y otros aspectos del mismo no permiten que el usuario tenga claridad del Reconocimiento que se encuentra solicitando y por tanto, afecta la experiencia del solicitante.

● Riesgos del Trámite

- Incumplimiento de los tiempos establecidos por el procedimiento para el reconocimiento del Actor.
- No objetividad de los evaluadores a la hora de evaluar los criterios establecidos para otorgar un reconocimiento.
- Comportamiento inadecuado con el actor por parte del evaluador durante la evaluación en campo.
- Indisponibilidad de personal cualificado en los equipos técnicos para atender las solicitudes de los ciudadanos en los tiempos requeridos, afectando la oportunidad del trámite.
- Errores en el proceso de captura y análisis de datos.

● Oportunidades de Mejora

- Mejorar el acceso a la información del trámite en página Web.
- Facilitar el seguimiento en línea del estado del trámite de cara a la ciudadanía y/o por parte del solicitante
- Brindar Información al ciudadano sobre el procedimiento para el escalamiento de solicitudes. Dando a conocer la claridad del procedimiento interno de la entidad.

- Mejorar los tiempos internos para la aprobación del Reconocimiento ante el Comité Viceministerial, así como la gestión de firmas en la elaboración de actos administrativos.
- Realizar Selección de evaluadores de acuerdo a las necesidades de la solicitud. Teniendo en cuenta la especificidad de las áreas de conocimiento requeridas.
- Estandarizar las respuestas a las preguntas comunes realizadas y/o frecuentes por parte de la ciudadanía de cara a los trámites. Optimizando el tiempo operativo del Equipo Técnico.
- Optimizar el uso de la plataforma de registro de solicitudes de reconocimiento, de tal manera que sea útil en el proceso de la autoevaluación que debe realizar el actor, con el objetivo de no duplicar el trabajo o conllevar al reproceso para el actor.
- Capacitar al equipo vinculado en los objetivos del trámite y su procedimiento.
- Mejorar la documentación del procedimiento de cara al lenguaje claro en las guías técnicas del reconocimiento para cada uno de los actores.

5.2 Trámite Otorgamiento de Beneficios Tributarios por Inversión

Objetivo del Trámite: Beneficio dirigido a los contribuyentes de renta, que realicen inversiones en proyectos calificados de carácter científico, tecnológico o de innovación.

Dirección Responsable: Dirección de Desarrollo Tecnológico y de la Innovación - DDTI

● Fortalezas:

- El trámite se encuentra documentado a través del Procedimiento M603PR01- Otorgamiento de Beneficios Tributarios
- El trámite aporta a la oferta institucional otorgando un Beneficio a la comunidad empresarial y permitiendo el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.
- La respuesta del trámite la realiza directamente el área técnica como secretaría Técnica del Consejo Nacional de Beneficios Tributarios-CNBT lo que disminuye los procesos internos.

● Complejidad del Trámite:

- Algunos proyectos calificados se remiten a otras áreas técnicas que previamente han realizado evaluación de tales proyectos. Esto puede generar procesos internos.
- El proceso de evaluación de los proyectos que califican al incentivo, es complejo
- La emisión y modificaciones de los Actos Administrativos que otorgan el beneficio tributario. Toda vez que a la fecha, se realiza manual. El volumen de este proceso es alto.

● Riesgos del Trámite:

- Pérdida reputacional en el sector empresarial.
- Dificultades en la inscripción de los proyectos postulantes por medio de la plataforma correspondiente.
- Pérdida económica y reputacional dada la respuesta extemporánea o no se respuesta del trámite

- Otorgamiento de Beneficios Tributarios erróneos por la insuficiencia de Controles durante el trámite.

● Oportunidades de Mejora:

- Optimizar el paso a paso del trámite de tal manera que sea más agil y expedito. Reducir los tiempos operativos para el equipo técnico.
- Fortalecer el seguimiento del trámite por parte del área técnica y el área de atención al ciudadano.
- Fortalecer los sistemas de información en pro de automatizar actividades del procedimiento. Tales como, la Emisión de Actos Administrativos.
- Fortalecer la gestión del Conocimiento del trámite en la entidad.
- Ahunar por desarrollar una herramienta que permita el seguimiento del estado del trámite en línea.

6. CONCLUSIONES

Como resultado de los grupos focales internos para los Trámites priorizados, se puede concluir que si bien se cuenta con fortalezas tales como, la documentación de los trámites en un procedimiento existente y claro para los equipos técnicos, el equipo humano que conforma los grupos de trabajo, la habilidad para atender y orientar al usuario durante su experiencia, existen oportunidades de mejora enfocadas entre las principales: Reprocesos internos en instancias de aprobación, implementación de herramienta tecnológicas que automaticen tareas operativas del equipo técnico, acceso a la información del trámite en página web y lenguaje claro en las guías y/o documentación que brinda lineamientos de cara a la ciudadanía y por tanto, oportunidad para el usuario de realizar seguimiento al estado de su trámite.

7. ANEXOS

Se anexa:

Análisis de datos respuestas Formulario Web (en progreso)

Mapa de Experiencia de cada Trámite (en progreso)

Listas de Asistencia

Elaboró: Marly Catalina Escobar Gómez

Revisó: Erika Barragan

Aprobó: Edna del Pilar Paez

Oficina Asesora de Planeación

Equipo Fortalecimiento e Innovación Institucional

Fecha: aaaa-mm-dd