
	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 1 de 36	

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRDSF
VIGENCIA 2023**

AÑO	SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2023	S05	Seguimiento y evaluación PQRDSF	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano

PERIODO DE SEGUIMIENTO	FECHA DE INFORME
Vigencia 2023	09-05-2024



Informe elaborado por:

Jorge Orlando Camargo Herrera
Mahalia Natalie García Villa

Oficina de Control Interno

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. METODOLOGÍA	4
5. MUESTRA	5
6. RIESGOS EVALUADOS	5
Tabla 1. Riesgos del Proceso "Trámites y Servicios"	5
7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 31 VIGENCIA 2023	6
7.1. PQRDSF RECEPCIONADAS	6
Tabla 2. Distribución canales de atención	6
Gráfica 1. Porcentaje de distribución canales de atención (PQRDSF) vigencia 2023	7
7.1.1. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TIPO DE COMUNICACIÓN	7
Tabla 3. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación	7
Gráfica 2. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación	8
7.1.2. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TEMA	8
Tabla 4. PQRDSF distribuidas por tema vigencia 2023	8
Gráfica 3. PQRDSF distribuidas por tema	9
7.2. TRÁMITE DE RESPUESTA A PQRDSF	9
Tabla 5. Comunicaciones recibidas PQRDSF	9
7.2.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ATENCIÓN AL CIUDADANO)	10
Tabla 6. Canales de atención de PQRDSF gestionadas por Atención al Ciudadano	10
Tabla 7. Tiempos de espera atención telefónica	10
Tabla 8. Oportunidad de respuesta (Atención al ciudadano) – Tiempos de respuesta	10
Gráfica 4. Tiempos de respuesta PQRDSF (Atención al ciudadano)	11
7.2.2. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ESCALADAS A OTRAS ÁREAS)	11
Tabla 9. Comunicaciones recibidas PQRDSF	11
Tabla 10. Tiempos de respuesta PQRDSF (Escaladas a otras áreas)	12
Tabla 11. Casos atendidos de manera extemporánea	12
7.3. RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS	13
7.3.1. RECLAMOS	13
Tabla 12. Reclamos recibidos 2023	13
Gráfica 5. Reclamos recibidos 2023	14
7.3.2. QUEJAS	14
Tabla 13. Quejas recibidas 2023	14
Gráfica 6. Quejas recibidas 2023	15
7.3.3. DENUNCIAS	15
Tabla 14. Quejas recibidas 2023	15
Gráfica 7. Denuncias recibidas 2023.	16
7.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	16
Tabla 15. Tiempos de respuesta para las solicitudes de información 2023	16
Gráfica 8. Tiempo de respuesta para las solicitudes de información 2023	17
Tabla 16. Traslado o negación de solicitudes de información	17
Gráfica 9. Traslado o negación de solicitudes de información	18
7.5. BUZONES	18
Tabla 17. Buzones PQRDSF	18

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 3 de 36	

Gráfica 10. PQRDSF buzones Minciencias 2023	19
7.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS	19
7.6.1. Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos 1er semestre de 2023	19
Tabla 18. Ficha técnica encuesta de satisfacción 1er semestre 2023	19
Gráfica 11. Identificación encuestados que residen en Colombia y otros países	21
Gráfica 12. Personas pertenecientes a los distintos grupos de interés	22
Gráfica 13. Identificación encuestados que presentan una discapacidad o pertenecen a un grupo étnico	23
Tabla 19. Encuesta de satisfacción primer semestre de 2023	24
Tabla 20. Medios a través de los cuales accedieron a trámites y servicios	25
Tabla 21. Casuísticas de la dificultad según encuestas de satisfacción 1er semestre 2023	26
Gráfica 14. Identificación criterios de dificultad para acceder a trámites y servicios	26
Tabla 22. Sugerencias formuladas a la Entidad según encuestas de satisfacción 1er semestre 2023	28
7.6.2. Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos 2° semestre de 2023	31
Tabla 23. Encuesta de satisfacción segundo semestre 2023	31
8. ANÁLISIS ESTRUCTURA Y CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO E202PR04 - PQR31	
8.1. Validación Estructura del Procedimiento E202PR04.	32
8.2. Validación Cumplimiento Actividades del Procedimiento E202PR04	33
9. RECOMENDACIONES	34
10. OPORTUNIDADES DE MEJORA	35

INTRODUCCIÓN



En cumplimiento de las responsabilidades asignadas por ley a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: "(...)la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presentando a la Entidad un informe semestral sobre el particular" y en su rol como evaluador independiente, se elabora este informe de seguimiento sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias gestionadas por la Entidad a través del liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación, el cual abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Para este seguimiento, la Oficina de Control Interno realiza un análisis cualitativo y cuantitativo sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención disponibles, tomando como base el informe consolidado de PQRDSF elaborado por la Oficina de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011, el cual reposa en la página web del Ministerio, Link: <https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania>, y a partir de los resultados obtenidos se generan recomendaciones para la mejora, con el fin de que sean consideradas a la hora de emprender acciones que faciliten el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en esta materia.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un informe de verificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRDSF) radicadas por los ciudadanos al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, con el fin de validar que su atención cumpla con la normatividad vigente y los estándares de calidad establecidos, evaluando la eficacia de los procedimientos implementados y generando recomendaciones para la mejora continua del servicio.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 4 de 36	

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la evaluación independiente sobre el estado de las PQRDSF de todas las áreas del Ministerio de Ciencia Tecnología e innovación.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRDSF, identificando oportunidades para la mejora continua y presentando recomendaciones para el fortalecimiento de controles.
- Contribuir con información objetiva para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRDSF en la Entidad y dar respuesta al ciudadano en general.

2. ALCANCE

El informe abarca el seguimiento de todas las actividades relacionadas con la atención al ciudadano, desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, hasta la generación, presentación y publicación de los informes de PQRDSF por parte de la Entidad, e incluye la verificación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos durante la vigencia 2023, basándose en la información registrada en los informes trimestrales, los cuales están publicados en la página web del Ministerio y son reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991, artículos 23,74,84 y 209.
- Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
- Ley 2080 de 2021, *"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011"*.

4. METODOLOGÍA

Con el fin de dar cumplimiento al seguimiento y evaluación, se realizaron las siguientes actividades:

- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano para validar y verificar la gestión realizada de las PQRDS para la vigencia 2023.
- Análisis de la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano en los "Informes trimestrales de seguimiento Atención al Ciudadano" y en las "Encuestas de satisfacción semestrales" como soporte para el seguimiento y evaluación de las PQRDSF.
- Validación de la información registrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en las "Encuestas de satisfacción semestrales", evaluando el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la gestión de las PQRDSF.
- Evaluación de la efectividad de acciones propuestas para mitigar el impacto negativo de los riesgos ligados al proceso.

5. MUESTRA

El Seguimiento y Evaluación que realizó la Oficina de Control Interno a las PQRDSF, recepcionadas por el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, corresponden al 100% durante la vigencia 2023, en donde la Entidad recibió un total de 69.909 requerimientos, distribuidos en peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y denuncias.

6. RIESGOS EVALUADOS

En el marco de la etapa de Seguimiento y evaluación al informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2023, en materia de cumplimiento a las PQRDSF, liderado por la secretaria general del Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación, el proceso cuenta con los siguientes riesgos descritos en la Tabla 1.

Tabla 1. Riesgos del Proceso "Trámites y Servicios"

RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Trámites y Servicios	R1-2023 -Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la Entidad a respuestas de PQRDSF 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.	Gestión
Trámites y Servicios	R66-2023 -Posibilidad de afectación reputacional y económica por favorecimiento a un servidor o contratista en la recepción de una queja, reclamo o denuncia, debido al ocultamiento o subregistro de estas mismas, buscando que no se realice el trámite o investigación correspondiente.	Gestión
Trámites y Servicios	R88-2023 -Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la Entidad, por el favorecimiento a terceros al manipular la información y direccionar indebidamente las respuestas de PQRDSF.	Corrupción

Fuente. Datos obtenidos a partir de matriz de riesgos por procesos realizada por la Oficina Asesora de Planeación

De los anteriores riesgos, se pudo establecer la materialización del riesgo R1-2023, "*Respuestas de PQRDSF 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*". Lo anterior, de conformidad con la información aportada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, según observaciones realizadas el 9 de octubre de 2023 con la tipificación RM 09/10/2023.

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRDSF VIGENCIA 2023

7.1. PQRDSF 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 íntegro, efectivo e innovador.

El seguimiento y evaluación a los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano, correspondientes a los trimestres de la vigencia 2023, muestra que la gestión a las PQRDSF se realiza desde esta Oficina y desde las demás dependencias a las que se les traslada por competencia; en este sentido, se observó que para los seguimientos a la atención en tiempos y de fondo se requiere fortalecer controles para obtener información en tiempo real frente al estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, recibidas y atendidas por el Ministerio con el fin de identificar si la gestión que se realiza como Entidad es conforme con la normatividad legal vigente. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Como resultado de la evaluación realizada a la gestión de las PQRDSF presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés durante el año 2023, a partir de los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, disponibles en la página web de la Entidad, Link: <https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania>, se estableció que el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación recibió la cantidad de 69.909 PQRDSF, a través de los canales de atención disponibles como lo son: Atención telefónica 14.048, equivalente al 20.09%, Correo electrónico 43,245, el 61,86%, Atención presencial 125, correspondiente al 0.18%, Correspondencia física 755, el 1.08%, Formulario web del Ministerio 9,690 equivalente al 13,86% y Chat web 2.046 correspondiente al 2,93%, tal como se refleja en la siguiente tabla:

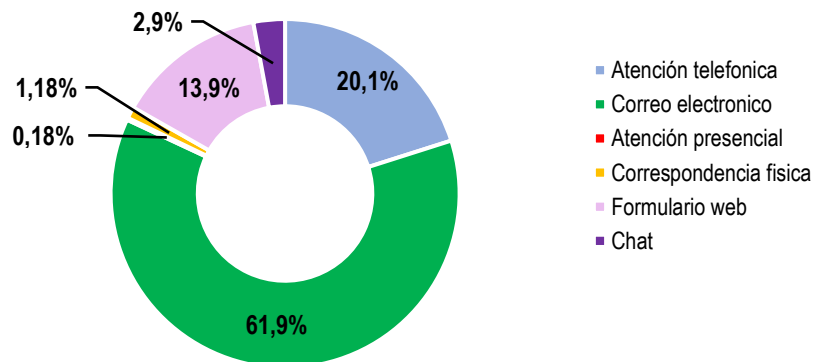
Tabla 2. Distribución canales de atención

DISTRIBUCIÓN CANALES DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Atención telefónica	3.724	5.430	2.638	2,256	14.048	20,09%
Correo electrónico	11.430	11.798	9.561	10.456	43.245	61,86%
Atención presencial	44	46	18	17	125	0,18%
Correspondencia física	167	223	213	152	755	1,08%
Formulario web	2.221	3.243	2.541	1.685	9.690	13,86%
Chat web	370	748	552	376	2.046	2,93%
TOTAL	17.956	21.488	15.523	14.942	69.909	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a la tabla anterior y tal como se observa en la siguiente gráfica, durante la vigencia 2023 el canal de atención con mayor recepción de PQRSD corresponde a las solicitudes recibidas mediante correo electrónico con un porcentaje del 61,8% y el canal que obtuvo menor recepción de solicitudes fue a través de correspondencia física con un porcentaje del 0,18%.

Gráfica 1. Porcentaje de distribución canales de atención (PQRDSF) vigencia 2023



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo con lo anterior, también se puede concluir, que los canales de atención con mayor recepción para el 2023, son el correo electrónico (61,8%) y la atención telefónica (20.1%) en comparación con otros canales como la atención presencial (0.18%), la correspondencia física (1.08%), el formulario web del Ministerio (17.12%), y el chat web (2,93%); en este sentido, es pertinente que la Entidad continúe fortaleciendo controles para establecer si todo lo que se recibe por estos canales es radicado a través de ORFEO y tramitado por ese mismo sistema de gestión documental, independientemente si la gestión la realiza la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia a la cual se le ha trasladado por competencia para atender la respectiva respuesta, esto con el fin de garantizar el total cumplimiento en la gestión a las PQRDSF recibidas en la Entidad. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

7.1.1. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TIPO DE COMUNICACIÓN

Conforme a la información evaluada, se pudo establecer que durante la vigencia 2023, se recibieron 69.909 solicitudes, las cuales se distribuyen tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 3. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Denuncias	1	12	3	3	19	0,03%
Sugerencias	9	4	6	4	23	0,03%
Quejas	5	7	9	5	26	0,04%
Agradecimientos	38	0	0	0	38	0,05%
Solicitud de conceptos	15	14	9	19	57	0,08%
Recursos de reposición	0	0	61	53	114	0,16%
Reclamos	69	76	74	62	281	0,40%
Solicitudes de Entidades Públicas	154	178	157	162	651	0,93%
Solicitud de documentos	1.017	888	679	521	3.105	4,44%
Interés	2.979	1.604	1.005	1.144	6.688	9,57%
Trámite	2.345	3.726	3.654	3.814	13.539	19,37%
Petición	3.084	4.170	3.531	3.205	13.990	20,01%
Petición Atención al Ciudadano	8.240	10.809	6.335	2.691	28.075	40,16%
Otras	0	0	0	3.303	3.303	4,72%
TOTAL	17.956	21.488	15.523	14.942	69.909	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 2. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo con lo anterior, respecto al trámite de PQRDSF, se observa que el tipo de radicación más frecuente corresponde a la denominada Petición Atención al Ciudadano con 28,075 solicitudes, representando el 40,16%, así como las tipologías con menor recurrencia son las denuncias con 19 y las sugerencias con 23, representando cada una el 0,03%.

7.1.2. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TEMA

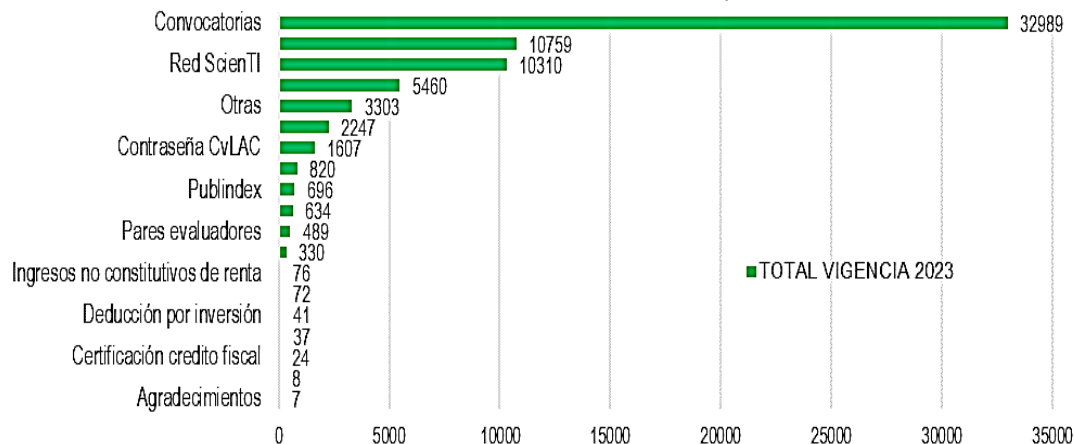
Se observó que, en el año 2023, el tema más frecuente correspondió a radicaciones sobre las convocatorias, representando un 47,19%.

Tabla 4. PQRDSF distribuidas por tema vigencia 2023

DISTRIBUCIÓN POR TEMA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Agradecimientos	1	3	1	2	7	0,01%
Exenciones de IVA	2	3	2	1	8	0,01%
Certificación crédito fiscal	4	4	5	11	24	0,03%
Unidad de I+D+i	37	0	0	0	37	0,05%
Deducción por inversión	30	10	0	1	41	0,06%
Ondas	23	19	19	11	72	0,10%
Ingresos no constitutivos de renta	5	5	61	5	76	0,11%
Reconocimiento de Actores	82	97	87	64	330	0,47%
Pares evaluadores	121	124	128	116	489	0,70%
Invitación	0	182	220	232	634	0,91%
Publindex	230	165	169	132	696	1,00%
Medición	214	220	208	178	820	1,17%
Contraseña CvLAC	449	599	324	270	1607	2,30%
Formulario SIGP	374	1608	127	138	2247	3,21%
Otras	0	0	0	3303	3303	4,72%
Regalías	2118	1665	741	936	5460	7,81%
Red ScienTI	3387	2731	2476	1716	10310	14,75%
Información institucional	3390	2656	2592	2121	10759	15,39%
Convocatorias	7489	11390	8362	5748	32989	47,19%
TOTAL	17956	21481	15522	14942	69909	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 3. PQRDSF distribuidas por tema



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

7.2. TRÁMITE DE RESPUESTA A PQRDSF

Para el año 2023, se contestaron 28,115 solicitudes por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, de las 69.909 PQRDSF, recibidas en 2023, equivalentes al 40%, y se escalaron a otras dependencias 31,708, es decir el equivalente al 45%. Igualmente se observa que, en cuanto a comunicaciones informativas, de agradecimiento y sugerencias se recibieron 6.783 abarcando el 10%, tal como se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla 5. Comunicaciones recibidas PQRDSF

COMUNICACIONES RECIBIDAS (PQRDS)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Contestadas por atención al ciudadano	8.240	10.809	6.375	2.691	28.115	40%
Escaladas a otras dependencias	6.690	9.071	8.143	7.804	31.708	45%
Informativas, agradecimientos y sugerencias	3.026	1.608	1.005	1.144	6.783	10%
Otras	0	0	0	3.303	3.303	5%
TOTAL	17.956	21.488	15.523	14.942	69.909	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a los datos reflejados en la tabla anterior, al identificar que la gestión de respuesta realizada por la Oficina Atención al Ciudadano corresponde al 40% y la gestión de respuesta realizada por otras dependencias equivale al 45%, es pertinente que el Ministerio como Entidad, genere controles para establecer la metodología de medición sobre total de PQRDSF radicadas por los ciudadanos y demás partes interesadas. (Subrayado propio), esto teniendo en cuenta que en la sumatoria del total de las peticiones (69.909) se incluyen también las denominadas “Informativas, agradecimientos y sugerencias”, equivalentes al 10% del total recibido, siendo esta parte de la gestión a las PQRDSF radicadas en la Entidad, independientemente de quien sea el área u oficina que conteste, lo que genera incertidumbre frente a la ejecución del trámite y monitoreo a estas últimas. (**Estas situaciones generan una oportunidad de mejora**). (Subrayado propio).

7.2.1. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ATENCIÓN AL CIUDADANO)

De acuerdo con el informe de seguimiento a las PQRDSF, se observó que las atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano se dividen como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Canales de atención de PQRDSF gestionadas por Atención al Ciudadano

CANAL DE ATENCIÓN	PQRDSF ATENDIDAS (Atención al Ciudadano) 2023	%
Teléfono, Chat, Atención Presencial, Correo Electrónico	13.209	47%
Correspondencia Física, Formulario Web	14.906	53%
TOTAL	28.115	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo con los datos analizados, se observó que se dio respuesta por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a 28.115 solicitudes, de las cuales, 13.209, el 47%, corresponden a las recibidas a través de canales como el telefónico, chat, atención presencial, correo electrónico y 14,906 solicitudes, equivalentes al 53%; fueron recibidas por correspondencia física, formulario Web.

Tabla 7. Tiempos de espera atención telefónica

Tiempo de espera atención telefónica (segundos)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	PROMEDIO 2023
		37	53	30	30

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a la tabla anterior, se observó que el tiempo de espera para la atención telefónica fue en promedio de 37,5 segundos para el año 2023; no obstante, este dato corresponde al promedio de tiempo que reporta el sistema. Al respecto, para el análisis del dato no fue posible identificar si ese valor es adecuado o no para la atención, tampoco fue posible establecer la pertinencia del tiempo empleado. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

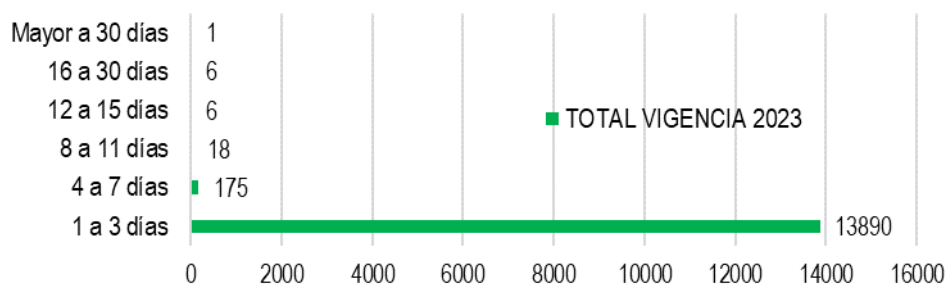
Así mismo, se observó que los tiempos de respuesta para las solicitudes fueron:

Tabla 8. Oportunidad de respuesta (Atención al ciudadano) – Tiempos de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (Atención al Ciudadano)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
1 a 3 días	3.646	4.494	3.075	2.675	13.890	98,54%
4 a 7 días	16	76	28	55	175	1,24%
8 a 11 días	13	1	2	2	18	0,13%
12 a 15 días	3	3	0	0	6	0,04%
16 a 30 días	0	4	0	2	6	0,04%
Mayor a 30 días	1	0	0	0	1	0,01%
TOTAL	3.679	4.578	3.105	2.734	14.096	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 4. Tiempos de respuesta PQRDSF (Atención al ciudadano)



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo con lo anterior, de las 14.906 PQRDSF contestadas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, el 98,54% se respondió en un plazo de 1 a 3 días; no obstante, los datos no reflejan si los demás tiempos corresponden a lo establecido por ley para su atención, por lo que la información aportada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano debe permitir analizar no solo la atención inmediata, sino la atención dentro de los términos de ley a través de respuestas claras, completas, oportunas y de fondo. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

7.2.2. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ESCALADAS A OTRAS ÁREAS)

El informe disponible para el seguimiento a las PQRDSF muestra que trasladaron en forma directa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano hacia otras áreas dentro del Ministerio 31,708 solicitudes y de estas, se respondieron 26,009 correspondiente el 82%, así:

Tabla 9. Comunicaciones recibidas PQRDSF

COMUNICACIONES RECIBIDAS (PQRDS)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Contestadas por atención al ciudadano	8.240	10.809	6.375	2.691	28.115	40%
Escaladas a otras dependencias	6.690	9.071	8.143	7.804	31.708	45%
Informativas, agradecimientos y sugerencias	3.026	1.608	1.005	1.144	6.783	10%
Otras	0	0	0	3.303	3.303	5%
TOTAL	17.956	21.488	15.523	14.942	69.909	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a la tabla anterior, se insiste en la falta de pertinencia al desagregar las peticiones denominadas como “Informativas, agradecimientos y sugerencias” de las peticiones “contestadas por atención al ciudadano” y las “escaladas a otras dependencias”. Esto impide concluir respecto a la gestión de una PQRDSF según los tiempos establecidos por ley para su atención, independientemente de quién la atiende. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Igualmente, en el análisis realizado por esta Oficina, al cuantificar el total de PQRDSF recibidas en la vigencia 2023 correspondiente a 69.909, resultó una diferencia de 3.303 que no pudo ser identificada frente a su tipología y trámite realizado.

De otra parte, se observa que los tiempos de respuesta para las solicitudes son los siguientes:

Tabla 10. Tiempos de respuesta PQRDSF (Escaladas a otras áreas)

TIEMPO DE RESPUESTA (Escaladas a otras áreas)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL 2023	%
1 a 5 días	4.797	1.761	2.324	4.885	13.767	52,93%
6 a 10 días	954	1.480	1.048	1.336	4.818	18,52%
11 a 15 días	1.524	826	591	814	3.755	14,44%
16 a 30 días	230	406	461	716	1.813	6,97%
Mayor a 30 días	216	9	0	54	279	1,07%
Vigentes	0	0	1.577	0	0	0%
TOTAL	7.721	4.482	6.001	7.805	26.009	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a la tabla anterior, se observó que de las 26,009 PQRDSF contestadas por otras áreas del Ministerio, se respondieron en un plazo de 1 a 5 días, el 52,9%, de 6 a 10 días, el 18,5%, de 11 a 15 días, el 14,4%, de 16 a 30 días el 6,9% y mayor a 30 días el 1,07%; por otra parte, también se evidenció que en el 3er trimestre del 2023 aún se encontraban vigentes 1.577 solicitudes que en el 4° semestre fueron gestionadas; no obstante, estos datos no reflejan si los tiempos corresponden a lo establecido por ley para su atención dependiendo el tipo de petición, por los datos reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano debería permitir el análisis no solo frente a la pronta atención, sino en la atención oportuna dentro de los términos de ley a través de respuestas claras, completas y de fondo. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Respecto a las tablas anteriores, se observa que la información reflejada para cada trimestre no da claridad frente a los tipos de peticiones atendidos como Entidad y los tiempos de ley establecidos para la atención según su tipología, por lo que es necesario identificar si lo que se atendió en mayor o menor tiempo se hizo conforme a los plazos que corresponden, esto, en el entendido que todo lo que se radica en la Entidad es una petición y que es la tipología de la petición radicada, la que permite dar cuenta sobre la gestión de la PQRDSF frente al cumplimiento con criterios de oportunidad (tiempos) y calidad (respuesta completa y de fondo).

De otra parte, en el informe de seguimiento a PQRDSF llama la atención que se menciona: “(...) para el análisis de oportunidad de respuesta no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite las cuales abarcan el 18%, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de los estipulado para cada proyecto” (subrayado propio); esta afirmación genera incertidumbre respecto a la pertinencia de los datos que se deciden incluir o excluir, por lo que no se está teniendo en cuenta el total de peticiones que llegan a la Entidad y requieren atención según su modalidad¹.

Por lo anterior, respecto a los datos extraídos de los informes de atención al ciudadano y reflejados en las anteriores tablas, así como las conclusiones a las que se refieren en dichos informes de seguimiento, es pertinente que estos datos den cuenta de información completa que incluya todas las solicitudes para evitar ambigüedades o interpretaciones erradas respecto a el cumplimiento de los criterios legales.

Tabla 11. Casos atendidos de manera extemporánea

CASOS ATENDIDOS MANERA EXTEMPORÁNEA (Escalados a otras áreas)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL 2023
	404	284	134	610	1.432

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo información extraída de los informes de seguimiento a las PQRDSF, se observó que para la vigencia 2023 existían 1.432 casos atendidos de manera extemporánea y a la fecha de este informe no se pudo obtener claridad respecto al estado de estos casos. Sobre este particular, se señala en los informes que son: “(...) casos aparentemente atendidos de manera extemporánea”. (Subrayado propio), por lo que no es conveniente concluir con ambigüedades que no permitan identificar los casos de extemporaneidad que se presentan y en definitiva exponen a la Entidad a riesgos derivados de la inoportunidad en la atención a las PQRDSF por la inobservancia de los términos legales establecidos para dar respuesta.

Conforme a lo anterior, es pertinente que los informes de seguimiento correspondan al total de las peticiones radicadas y tramitadas en la Entidad, independientemente de si son atendidas por otras dependencias o por la Oficina de Atención al Ciudadano, esto con el fin de concluir institucionalmente respecto a la gestión de las PQRDSF que se reciben en el Ministerio y su conformidad frente a lo establecido por la normatividad que reglamenta la atención a los diferentes tipos de petición y específicamente lo reglamentado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 en donde se especifican los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, considerando especialmente lo establecido en su parágrafo que señala: “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*”. (Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).

¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 13. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

7.3. RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS

7.3.1. RECLAMOS

Se observó en los informes de seguimiento a PQRDSF que durante el año 2023 se recibieron 274 reclamos concentrando su mayor incidencia en las convocatorias con un 48,54%, seguido de temas relacionados con pares evaluadores que representan el 32,12% y la Información institucional que representa el 12,77%.

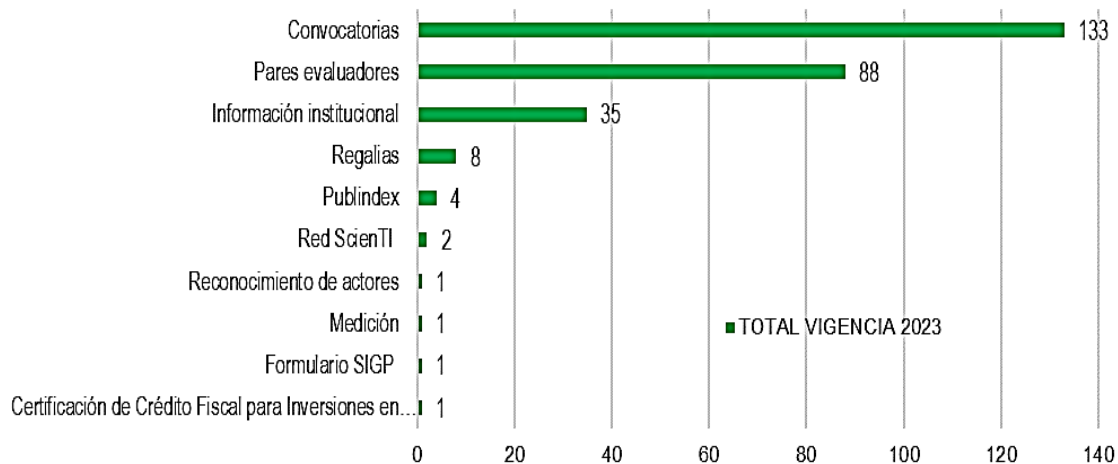
Así mismo, se observa que respecto a los criterios denominados como “Medición” es necesario establecer a qué tipo de medición se refiere la reclamación y para el criterio “Información institucional” con qué tipo de información, trámite o servicio se ha presentado la dificultad que generó las reclamaciones. Estas precisiones son importantes porque permiten identificar con claridad las áreas de mejora. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Tabla 12. Reclamos recibidos 2023

CRITERIOS RECLAMOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Certificación de Crédito Fiscal I+D+i	0	1	0	0	1	0,36%
Formulario SIGP	0	1	0	0	1	0,36%
Medición	0	0	1	0	1	0,36%
Reconocimiento de actores	0	0	0	1	1	0,36%
Red ScienTI	0	1	1	0	2	0,73%
Publindex	1	0	1	2	4	1,46%
Regalías	0	5	2	1	8	2,92%
Información institucional	12	8	10	5	35	12,77%
Pares evaluadores	38	29	17	4	88	32,12%
Convocatorias	18	24	42	49	133	48,54%
TOTAL	69	69	74	62	274	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 5. Reclamos recibidos 2023



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

7.3.2. QUEJAS

Se observó en el seguimiento a PQRSD que durante el año 2023 se recibieron 26 quejas, concentrando su mayor incidencia en las convocatorias con un 50%, seguidos en la misma proporción con el 15,38%, la recepción de quejas relacionadas con regalías, pares evaluadores e Información institucional.

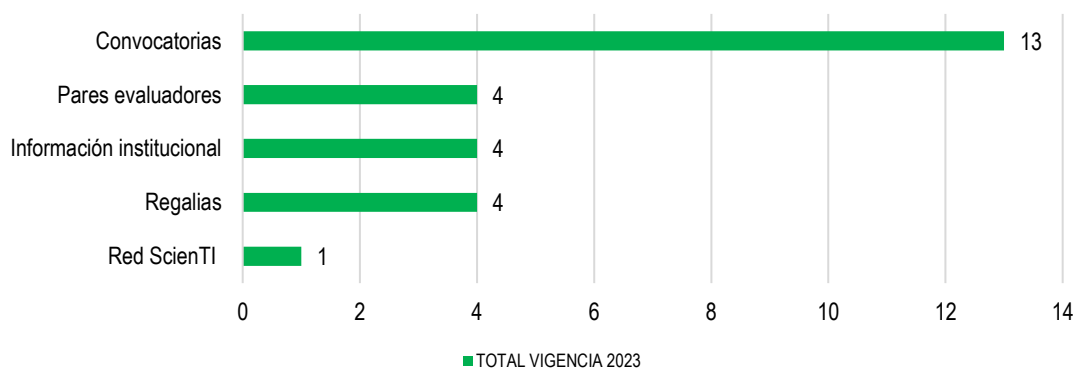
Igualmente, se observa que respecto al criterio denominado como “Información Institucional”, es necesario establecer a qué tipo de información institucional se refiere con el fin de establecer respecto a qué información, trámite o servicio están generando las quejas. Al respecto se reitera que estas precisiones son importantes porque permiten identificar con claridad las áreas de mejora en la Entidad. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Tabla 13. Quejas recibidas 2023

CRITERIOS QUEJAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Red ScienTI	0	1	0	0	1	3,85%
Regalías	2	0	2	0	4	15,38%
Pares evaluadores	0	1	1	2	4	15,38%
Información institucional	1	1	1	1	4	15,38%
Convocatorias	3	3	5	2	13	50,00%
TOTAL	6	6	9	5	26	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023.

Gráfica 6. Quejas recibidas 2023



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

7.3.3. DENUNCIAS

Durante el año 2023 se recibieron 18 denuncias concentrando su mayor incidencia en la Información institucional con un 77,78%, tal como se evidencia en la siguiente tabla y gráfica.

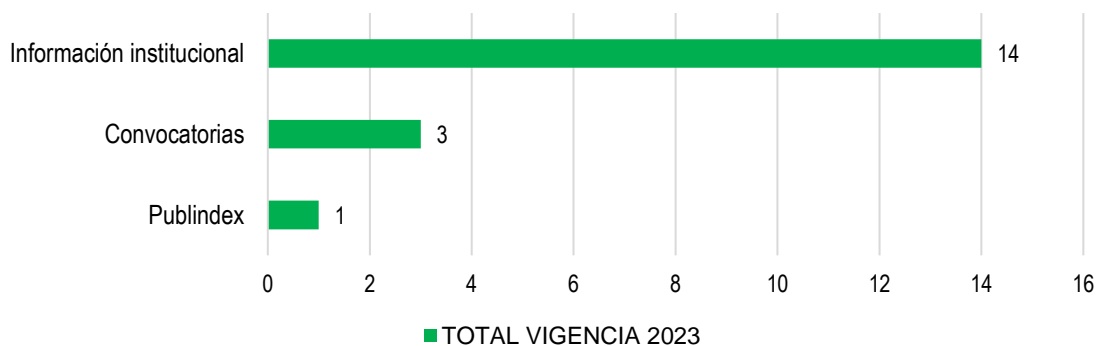
Tabla 14. Quejas recibidas 2023

CRITERIOS DENUNCIAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Publindex	0	1	0	0	1	5,56%
Convocatorias	0	0	1	2	3	16,67%
Información institucional	1	10	2	1	14	77,78%
TOTAL	1	11	3	3	18	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023.

Para este caso también se observa que respecto al criterio denominado como “Información Institucional”, es necesario establecer a qué tipo de información institucional se refiere con el fin de establecer respecto a qué información, trámite o servicio están generando las denuncias. Al respecto se reitera que estas precisiones son importantes porque permiten identificar con claridad las áreas de mejora en la Entidad.

Gráfica 7. Denuncias recibidas 2023.



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Respecto a la anterior información, es pertinente que para el análisis de la gestión de PQRDSF, también se presente la proporción de los reclamos, quejas y denuncias, respecto al total de las peticiones recibidas y establecidas por ley, dentro de las que también se encuentran las peticiones de información, solicitud de documentos, consultas, recursos, petición entre autoridades o petición de informes hechas por Congresistas, u otros, siendo muy claros a la hora de clasificar el tipo de petición radicado en la Entidad. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Lo anterior, con el fin de concluir cuantitativa y cualitativamente frente a las peticiones frecuentes radicadas en la Entidad y su impacto en la prestación de servicios y entrega de productos del Ministerio a sus grupos de interés.

7.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

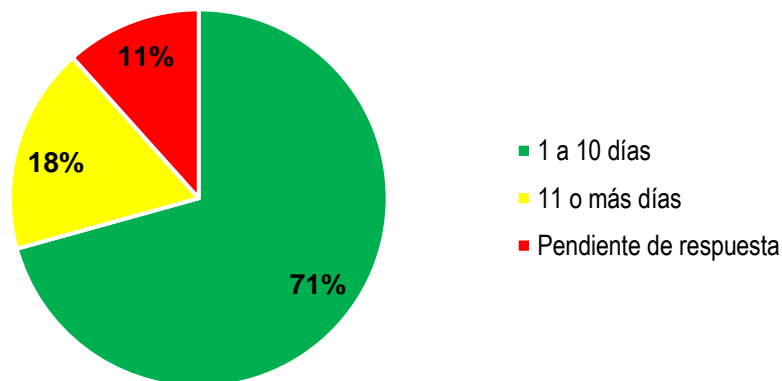
Se observa en el informe de seguimiento a PQRDSF que, durante el año 2023, la Entidad recibió un total de 3.036 solicitudes de información, las cuales tuvieron diferentes tiempos de respuesta como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Tiempos de respuesta para las solicitudes de información 2023

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
1 a 10 días	900	615	314	317	2.146	70,69%
11 o más días	77	259	120	81	537	17,69%
Pendiente de respuesta	0	14	245	94	353	11,63%
TOTAL	977	888	679	492	3.036	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 8. Tiempo de respuesta para las solicitudes de información 2023



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023.

Frente a lo reportado, se observó que el 70,69% de las solicitudes se respondieron en un plazo de 1 a 10 días, el 17,69% de 11 o más días y el 11,63 corresponden a las pendientes de respuesta.

Respecto al análisis de peticiones pendientes por respuesta, es pertinente que los datos reportados en los informes de seguimiento a PQRDSF, permitan establecer si estos corresponden a tiempos que pasan de un corte a otro y están en trámite de respuesta, pero en tiempos para su atención y/o si corresponden a peticiones sin responder que se encuentran con vencimiento de términos. Esto con el fin de no generar incertidumbre respecto al cumplimiento de los tiempos establecidos por ley para la atención a las PQRDSF.

De acuerdo con los anteriores datos tomados del informe de seguimiento a PQRDSF, se encontró que de las 3.036 solicitudes de información contestadas, el 70,69% se respondió en un plazo de 1 a 10 días y el 17,69% en un plazo de 11 o más días; no obstante, los datos no reflejan si estos tiempos corresponden a lo establecido por ley para su atención dependiendo el tipo de petición, por lo que la información reportada por la Oficina Atención al ciudadano debería permitir el análisis de la atención dentro de los términos legales establecidos a través de respuestas claras, completas, oportunas y de fondo. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

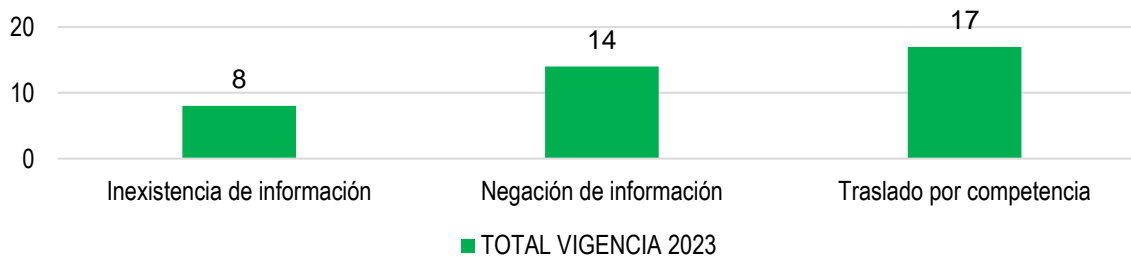
Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada por el equipo de Atención al Ciudadano en su seguimiento a las PQRDSF, se observó que durante el año 2023 se trasladaron o se negaron 39 solicitudes por falta de información; no obstante, es pertinente primero que no se emplee la expresión “negación” como si se estuviera restringiendo el acceso a un derecho constitucional y segundo, que los datos de “traslados” y “negación de solicitudes”, no sean agrupados para su análisis, toda vez que los traslados por competencia se pueden dar al interior de la Entidad, entre áreas o dependencias del Ministerio o traslados externos a otras Entidades u Organizaciones que por Competencia deben atender las peticiones, además que “traslados” y “negación de solicitudes”, no son criterios equiparables para concluir cuantitativa y/o cualitativamente frente a su gestión.

Tabla 16. Traslado o negación de solicitudes de información

TRASLADO O NEGACIÓN DE SOLICITUDES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Inexistencia de información	5	2	1	0	8	20,51%
Negación de información	10	4	0	0	14	35,90%
Traslado por competencia	5	7	2	3	17	43,59%
TOTAL	20	13	3	3	39	100,00%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 9. Traslado o Negación de solicitudes de información



Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Se evidencia que la casuística con mayor porcentaje es la de Traslado por competencia con un 43,59%, siguiente a esta se encuentra la negación de la información con un 35,90% y por último la inexistencia de la información con un 20,51%.

De otra parte, es importante precisar que respecto al criterio de análisis denominado “negación de solicitudes”, la connotación de “negación”, va en contravía con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que señala en su Artículo 15. Parágrafo 2°. “Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas”, y Artículo 16. Parágrafo 2°. “En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”. (Subrayado propio). **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

No obstante, en caso de ser necesario, sí se puede dar lugar a un rechazo de la petición, de conformidad con lo establecido en Ley 1755 de 2015. Artículo 25, que señala: “Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario”. (Subrayado propio).

7.5. BUZONES

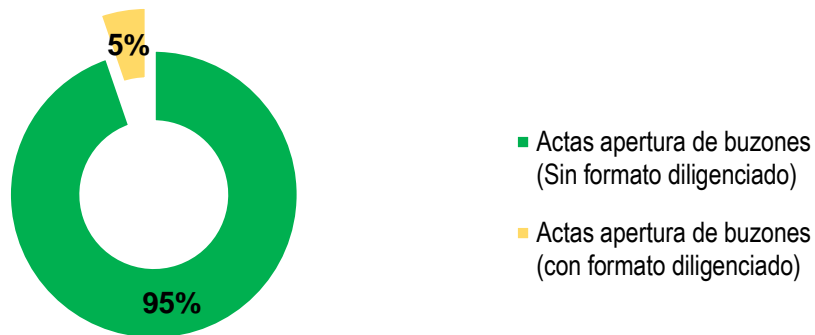
Para la vigencia 2023 se obtuvo en total 38 PQRDSF por parte de los funcionarios y/o contratistas que hacen parte del Ministerio como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 17. Buzones PQRDSF

BUZONES PQRDSF	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL, VIGENCIA 2023	%
Actas apertura de buzones (Sin formato diligenciado)	11	10	8	7	36	94,74%
Actas apertura de buzones (con formato diligenciado)	0	1	0	1	2	5,26%
TOTAL	11	11	8	8	38	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

Gráfica 10. PQRDSF buzones Minciencias 2023



Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de informes trimestrales de la dependencia 2023

De acuerdo con los datos expuestos se observa que el 94,74% de las actas realizadas en el año no cuentan con ninguna observación o formato anexo, y el 5,26% correspondiente a las actas que sí cuentan con formato anexo indicando que se radicó una PQRDSF.

Conforme a los resultados obtenidos de 38 peticiones depositadas en los buzones durante la vigencia 2023, dado que estos se encuentran disponibles en diferentes pisos de la Entidad y son de libre acceso para todas las personas, es pertinente establecer si se está presentando algún tipo de subutilización de este recurso, o si es necesario desarrollar acciones que promuevan su uso y/o es pertinente fomentar la cultura de uso a través de actividades de capacitación, sensibilización u otras actividades relacionadas con la ubicación de los buzones.

7.6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

7.6.1. Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos 1er semestre de 2023

Como mecanismo de medición de la satisfacción, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realiza semestralmente la medición de la percepción de los grupos de valor y de interés a través de encuestas de satisfacción, los cuales están disponibles en la página web de la entidad, Link <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion>

La medición del 1er semestre de 2023 se realizó a través de la encuesta de satisfacción realizada entre el 10 de julio y el 31 de julio de 2023 mediante encuesta remitida a una población total de 14.266 personas, teniendo en cuenta la siguiente ficha técnica:

Tabla 18. Ficha técnica encuesta de satisfacción 1er semestre 2023

Población Universo	14.266 personas
Muestra representativa	375 personas
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Recepción de encuestas	682 personas respondieron

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir de informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023

Conforme a la tabla anterior, se observa que respondieron la encuesta 682 personas, este número, comparado con la muestra obtenida de 375 con respecto a la población universo de 14.266 personas, refleja que el porcentaje que realmente respondió la encuesta es el 4.78%, dato que puede ser útil para evaluar la tasa de respuesta y la representatividad de los datos recopilados, frente al establecimiento de la población universo, el nivel de confianza y el margen de error.

Frente a la presentación de los datos, el informe de la encuesta de satisfacción se limita a presentar valores porcentuales que no reflejan los datos en valores enteros que permitan identificar cómo está integrada la población objeto de estudio, que en definitiva es el grupo del que se quiere obtener información representativa.

Así mismo, se observa que en los datos presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano sobre la encuesta de satisfacción, relacionada con las gráficas 11, 12 y 13 que fueron tomadas como ejemplo para este informe, no fue posible para el equipo auditor concluir frente al efecto y/o impacto de la participación de los grupos de valor que atendieron la medición de la satisfacción del servicio, toda vez que se presenta falta de completitud respecto a las cifras que generaron los valores porcentuales, por lo que se debe fortalecer la suficiencia de los datos reflejados y su pertinencia para generar conclusiones que permitan tomar decisiones para la mejora continua.

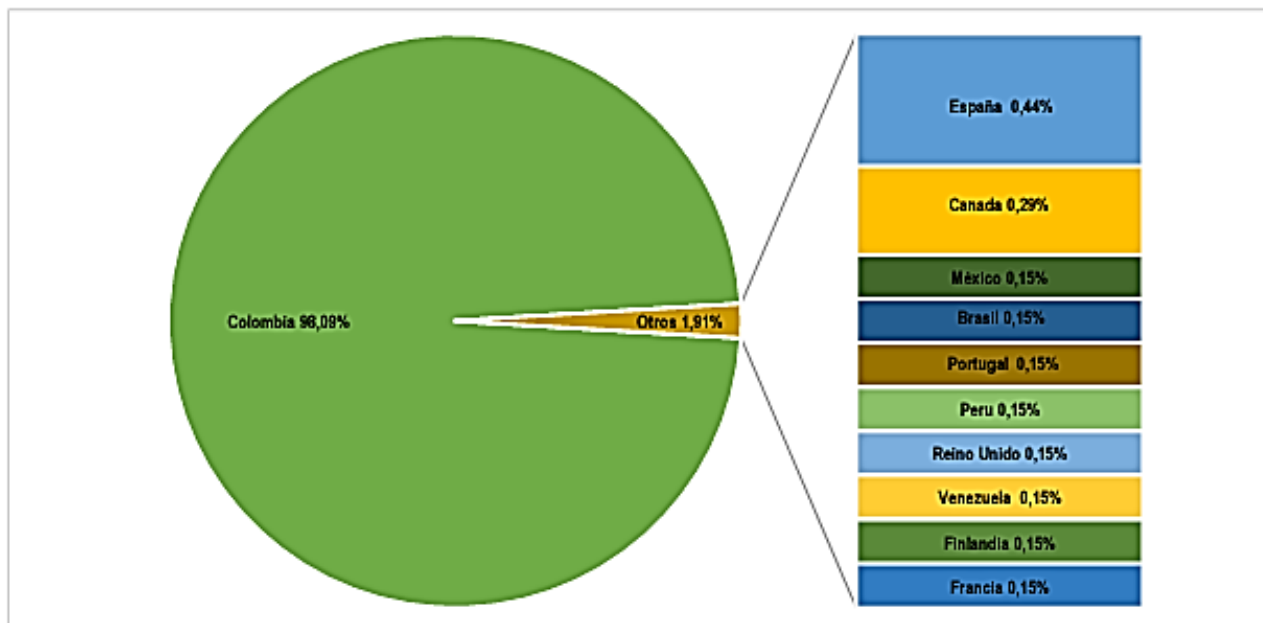
Esta forma de presentación de los datos e información no reflejan lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014. Artículo 3. *“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva Entidad”*. (Subrayado propio). **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora)**.

Respecto a lo anterior, un ejemplo de la forma de presentación de la información se observa en los datos mostrados a través de la siguiente gráfica con la que refleja la ubicación de personas encuestadas en Colombia y otros países, indicando que para Colombia corresponde al 98,09% y otros países al 1,91%; no obstante, no se identifican valores enteros que permitan establecer la cantidad de personas a las que se refiere, sino que únicamente muestra la proporción porcentual, razón por la que es pertinente visibilizar estos datos que pueden ser valiosos para identificar la presencia de encuestados en diferentes lugares del mundo y a partir de esa data, realizar análisis respecto al tipo de servicios reciben del ministerio, su relación con la Entidad, su motivación o interés por atender la encuesta, u otros aspectos valiosos para el análisis e interpretación de la información, tal como se muestra a continuación: **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Gráfica 11. Identificación encuestados que residen en Colombia y otros países

2.1. Ubicación de los encuestados

De acuerdo con lo informado por los encuestados, a continuación se presenta la proporción de las personas que residen en Colombia y las que residen en otros países:

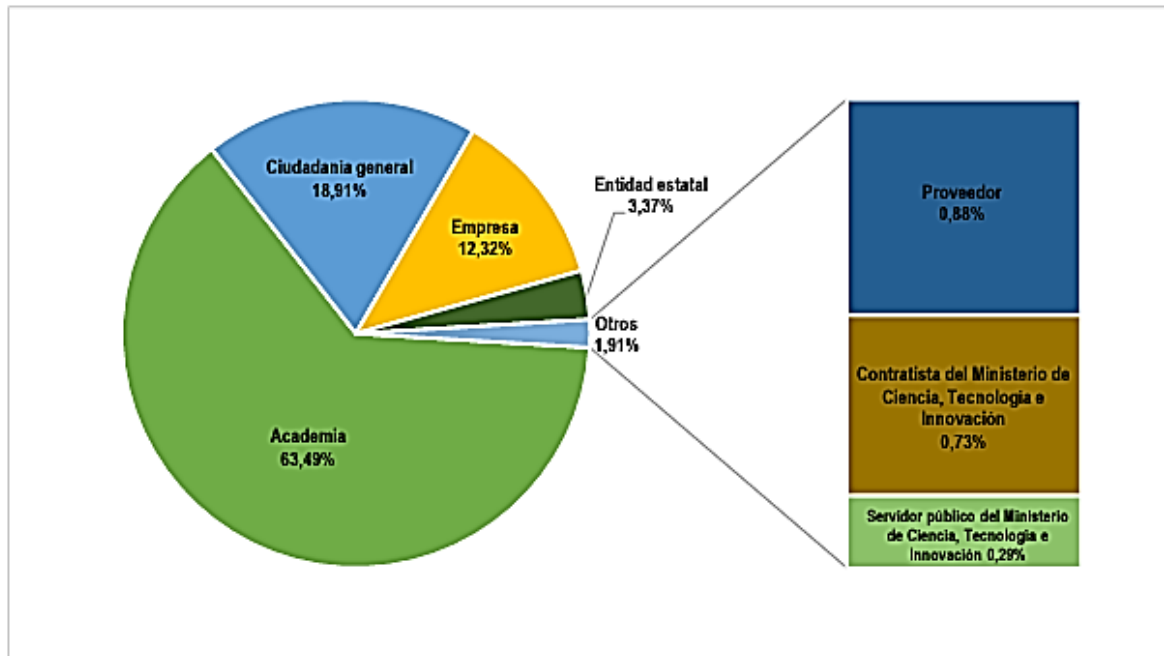


Otro ejemplo de información relevante que necesita mayor documentación a la hora de presentarla es la que se refleja en el informe a través de la gráfica que detalla la proporción de las personas pertenecientes a los distintos grupos de valor o de interés del Ministerio. Al respecto se observa en el mencionado informe que los grupos de interés a los que corresponden las personas encuestadas, encontrando que el grupo más representativo es la Academia con el 63,49%, le sigue la ciudadanía con el 18,91%, continúa la empresa con 12,32%, luego la entidad estatal con 3,37% y sigue otros con el 1,91%, el cual está integrado por el proveedor con 0,88%, el contratista del Ministerio con 0,73% y el servidor público del Ministerio con el 0,29%.

Gráfica 12. Personas pertenecientes a los distintos grupos de interés

2.2. Características de los encuestados

Según lo informado por los encuestados, a continuación se detalla la proporción de las personas pertenecientes a los distintos grupos de valor o de interés del Ministerio:



Dirección: AV. Calle 26 No. 57-83 Torre 8. Piso 2 al 6

Página 4 de 9

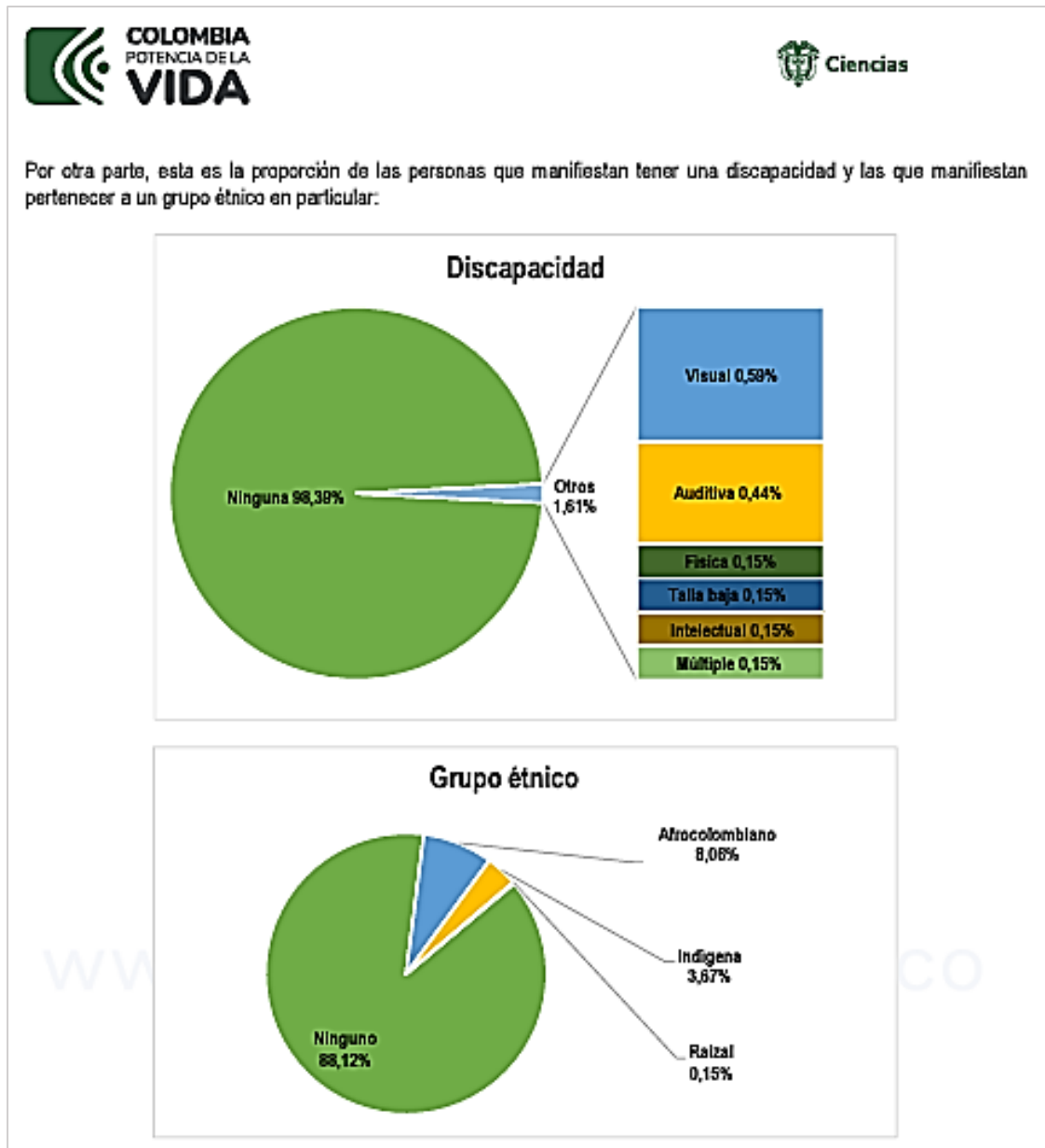
Fuente: Gráfica extraída del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023, página 4

Respecto a lo anterior, en el informe no se identifican valores enteros que permita establecer la cantidad de personas a las que se refiere en la gráfica anterior, sino que muestra la proporción porcentual, por lo que sería pertinente visibilizar estos datos que pueden ser valiosos para determinar los grupos de interés encuestados y su relación con la caracterización establecida en el Ministerio, generando una clara identificación del tipo de actor del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI) al que corresponde y cuál es la respuesta institucional esperada a su requisito, derecho, necesidad, expectativa, problemática, o demanda social.

(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).

En la misma dinámica de no mostrar cifras con valores enteros o la fuente original de la que se deriva la interpretación de los datos porcentuales, se observa cuando en el informe expone la proporción de las personas que manifiestan tener una discapacidad y las que manifiestan pertenecer a un grupo étnico en particular, sin embargo esta información tampoco permite realizar un análisis frente a si esa proporción es representativa, adecuada o no para la Entidad a la hora de tomar decisiones que favorezca esta población. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Gráfica 13. Identificación encuestados que presentan una discapacidad o pertenecen a un grupo étnico



Fuente: Gráfica extraída del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023, página 5

Así mismo, en el informe se observó que los aspectos tenidos en cuenta para la medición a través de la encuesta de satisfacción corresponden a los siguientes criterios:



1. Facilidad en el acceso al trámite o servicio
2. Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio
3. Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio
4. Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica
5. Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio
6. Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio

Este informe refiere que, con base en las respuestas recibidas, se calcularon los porcentajes de satisfacción teniendo en cuenta que a los encuestados se le solicitó calificar el trámite o servicio al que accedió, frente a los seis (6) criterios señalados y dentro de estas calificaciones se midió en escala excelente, bueno, aceptable, deficiente, y no aplica. Igualmente se señala que el porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo “no aplica” y finalmente, se promediaron los porcentajes resultantes, para así obtener la satisfacción general final. (Subrayado propio)

Al calcular el promedio de los diferentes porcentajes, tanto por criterio de calificación como por trámite o servicio, el resultado obtenido de la medición realizada en el primer semestre del año 2023 presenta el siguiente comportamiento:

Tabla 19. Encuesta de satisfacción primer semestre de 2023

CRITERIO	(1) Facilidad en el acceso al trámite o servicio	(2) Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	(3) Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	(4) Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	(5) Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio	(6) Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	PROMEDIO POR TRÁMITE
TRÁMITE O SERVICIO							
Reconocimiento de grupos de investigación científica y tecnológica	86,96%	86,96%	82,61%	86,96%	91,30%	91,30%	87,68%
Calificación de proyectos para otorgar la exención de IVA en la importación de equipos y elementos que serán destinados a proyectos de ciencia, tecnología e innovación	80,00%	80,00%	80,00%	100,00%	80,00%	100,00%	86,67%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación	89,40%	85,99%	78,45%	86,47%	81,89%	89,27%	85,24%
Soporte plataforma ScienTI	84,62%	82,69%	84,62%	88,00%	82,35%	87,76%	85,01%
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación	88,14%	77,97%	71,19%	84,21%	82,46%	83,33%	81,21%
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	73,91%	69,57%	72,73%	69,57%	68,18%	85,00%	73,16%
Otros servicios	76,47%	70,59%	60,00%	77,55%	69,39%	81,63%	72,61%

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 24 de 36	

Consulta inmediata de recursos bibliográficos	66,67%	66,67%	66,67%	77,78%	66,67%	66,67%	68,52%
Reconocimiento de pares evaluadores	66,67%	66,67%	55,56%	76,92%	50,00%	72,22%	64,67%
Certificación de crédito fiscal para inversiones en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación o vinculación de capital humano de alto nivel	60,00%	70,00%	60,00%	66,67%	60,00%	44,44%	60,19%
Certificación de ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	40,00%	40,00%	40,00%	60,00%	80,00%	40,00%	50,00%
PROMEDIO POR CRITERIO	73,89%	72,46%	68,35%	79,47%	73,84%	76,51%	74,09%

Fuente. Tabla extraída de del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023

Respecto a los datos examinados, es pertinente mencionar que para la medición de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía la calificación del trámite o servicio al que acceden los encuestados, corresponde a los seis (6) criterios señalados en la tabla anterior y se mide tomando una escala que indica cómo lo califica (excelente, bueno, aceptable, deficiente, y no aplica); no obstante, llama la atención porque solo se refleja el porcentaje de satisfacción que toma las calificaciones entre excelente y bueno y no se refleja el porcentaje que muestra calificaciones como aceptable, deficiente, además, que se ha establecido el criterio no aplica, el cual podría generar confusión frente a si su intención es que “no aplican” los criterios señalados o si es pertinente eliminar o incluir “otro” criterio de medición que genere información relevante para los resultados finales de la medición. (Subrayado propio).

(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).

De otra parte, otro aspecto relevante, tenido en cuenta en el informe de encuesta de satisfacción a la ciudadanía 1er semestre de 2023 corresponde a los medios a través de los cuales los encuestados accedieron a los trámites y servicios del Ministerio, encontrándose que el principal medio corresponde a la Página Web del Ministerio con un 58,80%, así:

Tabla 20. Medios a través de los cuales accedieron a trámites y servicios

Medios de acceso a trámites y servicios	%
Portal de Trámites y Servicios del Estado Colombiano (gov.co)	27,13%
Página Web del Ministerio	58,80%
Otros (Correo electrónico 9,68% - Línea telefónica 0,73% - Redes sociales 0,44% - Portal CviAC 0,29% - Formulario SIGP 0,15% - Ventanilla Externa 0,15% y No reportó 2,64%)	14,08%

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir de informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023.

De acuerdo con lo anterior, dado que el medio más usado es la página web, es pertinente que la Entidad procure mantener la información actualizada, especialmente en los link o enlaces obligatorios para las Entidades públicas como los son: el Link “Transparencia” y el Link “Participa”, dando cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, con el fin de garantizar los derechos de acceso a la información, transparencia, accesibilidad, entre otros, establecidos por Ley.

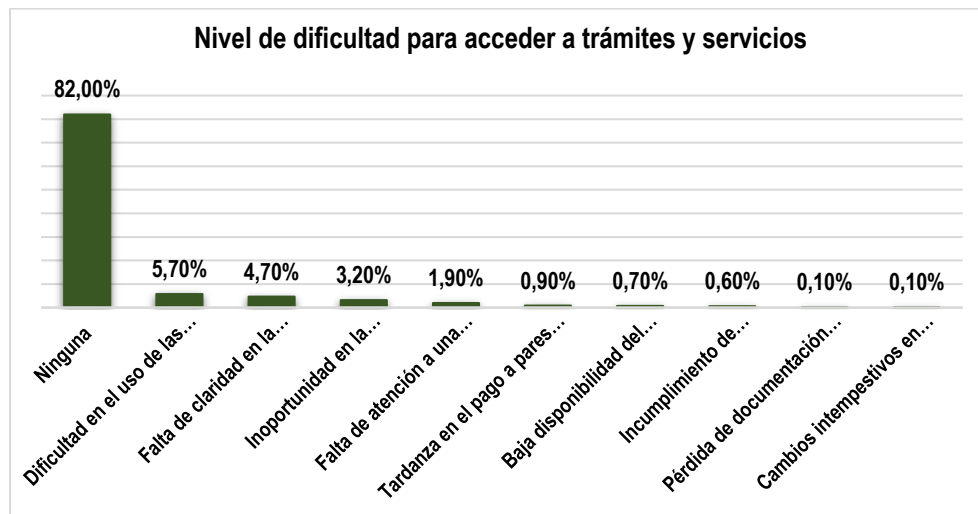
Así mismo, el informe muestra la evaluación frente a los casos de dificultad que presentaron los encuestados a la hora de realizar un trámite o recibir un servicio en la Entidad, así:

Tabla 21. Casuísticas de la dificultad según encuestas de satisfacción 1er semestre 2023.



Nivel de dificultad para acceder a trámites y servicios	Número de encuestados	Promedio (%)
Ninguna	559	82,0 %
Dificultad en el uso de las plataformas	39	5,7 %
Falta de claridad en la información suministrada	32	4,7 %
Inoportunidad en la atención a una solicitud	22	3,2 %
Falta de atención a una solicitud	13	1,9 %
Tardanza en el pago a pares evaluadores	6	0,9 %
Baja disponibilidad del personal de atención	5	0,7 %
Incumplimiento de compromisos de la entidad	4	0,6 %
Pérdida de documentación por rotación de personal	1	0,1 %
Cambios intempestivos en los términos de referencia	1	0,1 %
TOTAL, ENCUESTADOS	682	100 %

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023.

Gráfica 14. Identificación criterios de dificultad para acceder a trámites y servicios.



Fuente: Gráfica construida por el auditor a partir del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 26 de 36	

Respecto a los datos anteriores, según datos del informe de encuesta de satisfacción ciudadanía primer semestre de 2023, el nivel de dificultad experimentado por los encuestados al acceder a los trámites y servicios del Ministerio es el siguiente:



- **Ninguna dificultad:** 559 encuestados de 682, es decir el (82%), no reportaron ninguna dificultad para acceder a trámites y servicios. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados no encuentran obstáculos significativos en este aspecto.
- **Dificultad en el uso de las plataformas:** 39 personas, de 682, es decir el (5,7%), expresaron tener problemas con el uso de plataformas, lo que podría indicar que la infraestructura digital o la interfaz de usuario de los servicios en línea no son intuitivos o accesibles para todos los usuarios.
- **Falta de claridad en la información suministrada:** 32 personas, de 682, es decir el (4,7%), encontraron que la información proporcionada no era clara, lo que sugiere que puede haber problemas de comunicación o documentación en los trámites y servicios.
- **Inoportunidad en la atención a una solicitud:** 22 personas, de 682, es decir el (3,2%), informaron sobre retrasos en la atención de sus solicitudes, lo que indica posibles problemas de eficiencia o capacidad de respuesta en el proceso de atención al cliente.
- **Falta de atención a una solicitud:** 13 personas, de 682, es decir el (1,9%), indicaron que no recibieron atención adecuada para sus solicitudes, lo que podría reflejar deficiencias en el servicio al cliente o en la gestión de las solicitudes.
- **Tardanza en el pago a pares evaluadores:** 6 personas, de 682, es decir el (0,9%), experimentaron retrasos en el pago a pares evaluadores, lo que sugiere posibles problemas administrativos o de gestión de recursos humanos u operativos.
- **Baja disponibilidad del personal de atención:** 5 personas, de 682, es decir el (0,7%), encontraron que el personal de atención no estaba disponible cuando lo necesitaban, lo que podría indicar problemas de recursos humanos, administrativos o de programación de horarios.
- **Incumplimiento de compromisos de la Entidad:** 4 personas, de 682, es decir el (0,6%), señalaron que la Entidad no cumplió con los compromisos establecidos, lo que sugiere posibles problemas de gestión o de comunicación interna y externa.
- **Pérdida de documentación por rotación de personal:** 1 persona, de 682, es decir el (0,1%) reportó la pérdida de documentación debido a la rotación de personal, lo que destaca la importancia de contar con sistemas robustos de gestión documental, de gestión del conocimiento y/o de retención de personal.
- **Cambios intempestivos en los términos de referencia:** 1 persona, de 682, es decir el (0,1%), mencionó cambios repentinos en los términos de referencia, lo que podría generar confusión, falta de transparencia e inconvenientes en general en el proceso de trámites o servicios.

En resumen, estos datos proporcionan una visión detallada de las áreas donde los usuarios encuentran dificultades al acceder a trámites y servicios, lo que podría ayudar a identificar áreas de mejora en los procesos y la atención al cliente. Al respecto, se observó que, si bien el informe contenía una tabla con dificultades identificadas, no mostraba información suficiente y tampoco mostraba un análisis de los datos allí registrados, lo cual es pertinente para la mejora continua y la toma de decisiones oportuna y efectiva frente a la atención al ciudadano y demás grupos de interés. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Tabla 22. Sugerencias formuladas a la Entidad según encuestas de satisfacción 1er semestre 2023



Sugerencias formuladas a la Entidad	Número de encuestados	Promedio (%)
Ninguna	439	64,4%
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	58	8,5%
Mejorar la claridad de la información	52	7,6%
Mejorar las plataformas para que sean más amigables y estables	39	5,7%
Ampliar la disponibilidad de asistencia técnica	21	3,1%
Mejorar la difusión de la oferta institucional	10	1,5%
Cumplir oportunamente el pago a pares evaluadores	7	1,0%
Facilitar el seguimiento a las solicitudes y procedimientos	6	0,9%
Mejorar los procedimientos para recuperar las claves de las plataformas	4	0,6%
Evitar los cambios de cronogramas de las convocatorias	4	0,6%
Evitar la rotación del personal	4	0,6%
Ampliar la oferta institucional	4	0,6%
Mejorar la articulación con otras entidades públicas	3	0,4%
Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos	3	0,4%
Flexibilizar la evaluación de los documentos soporte	3	0,4%
Mejorar la capacitación del personal	2	0,3%
Descentralizar la atención presencial	2	0,3%
Notificar a los participantes sobre los cambios y los resultados de las convocatorias	2	0,3%
Armonizar el cronograma de las convocatorias y el calendario académico de las instituciones de educación superior	2	0,3%
Facilitar la auditoría y promover la transparencia respecto de la evaluación de proyectos	2	0,3%
Generar espacios de interacción con becarios	2	0,3%
Mejorar la oportunidad en la contratación	1	0,1%
Disponer los formatos de evaluación de proyectos en la plataforma	1	0,1%
Integrar los conocimientos tradicionales de los pueblos étnicos	1	0,1%
Evitar el uso de criterios diferenciales en las convocatorias	1	0,1%
Mejorar la articulación con bases de datos especializadas	1	0,1%
Facilitar la presentación de informes	1	0,1%
Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias	1	0,1%
Flexibilizar el proceso para la modificación de proyectos	1	0,1%
Mantener bajo reserva la identificación de los pares evaluadores	1	0,1%
Armonizar el cronograma de las convocatorias de beneficios tributarios y calendario tributario	1	0,1%
Utilizar inteligencia artificial en los procedimientos	1	0,1%
Cumplir los compromisos de la Entidad	1	0,1%
Mejorar la oportunidad en el otorgamiento de los recursos de sostenimiento	1	0,1%
TOTAL, ENCUESTADOS	682	100%

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir del informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2023

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 28 de 36	

De acuerdo con la tabla anterior, según datos del informe de encuesta de satisfacción ciudadanía primer semestre de 2023, las sugerencias que presentan los encuestados al acceder a los trámites y servicios del Ministerio es el siguiente:

- **Ninguna sugerencia:** La mayoría de los encuestados (439 personas), de 682, es decir el (64,4%), no expresaron sugerencias específicas a la Entidad, lo que puede indicar que están satisfechos con los servicios actuales o que no compartieron aportes para mejorarlos.
- **Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos:** 58 personas, de 682, es decir el (8,5%), sugirieron que la Entidad debería mejorar la oportunidad en las respuestas y los procedimientos. Esto indica que los encuestados desean una mayor eficiencia y rapidez en el proceso de atención y tramitación.
- **Mejorar la claridad de la información:** 52 personas, de 682, es decir el (7,6%), mencionaron la necesidad de mejorar la claridad de la información proporcionada. Esto sugiere que los usuarios encuentran dificultades para comprender la información relacionada con los trámites y servicios ofrecidos.
- **Mejorar las plataformas para que sean más amigables y estables:** 39 personas, de 682, es decir el (5,7%), expresaron la necesidad de mejorar las plataformas utilizadas, sugiriendo que estas deberían ser más fáciles de usar y más estables en su funcionamiento.
- **Ampliar la disponibilidad de asistencia técnica:** 21 personas, de 682, es decir el (3,1%), sugirieron que se amplíe la disponibilidad de asistencia técnica, lo que indica que los usuarios pueden necesitar más apoyo en el uso de las plataformas u otros aspectos técnicos de los trámites.
- **Mejorar la difusión de la oferta institucional:** 10 personas, de 682, es decir el (1,5%), destacaron la importancia de mejorar la difusión de la oferta institucional, lo que sugiere que los usuarios pueden no estar al tanto de todos los servicios que la entidad ofrece.
- **Cumplir oportunamente el pago a pares evaluadores:** 7 personas, de 682, (1,0%), señalaron la importancia de cumplir oportunamente con el pago a pares evaluadores, resaltando la necesidad de respetar los compromisos financieros.
- **Facilitar el seguimiento a las solicitudes y procedimientos:** 6 personas, de 682, es decir el (0,9%), sugirieron que se facilite el seguimiento a las solicitudes y procedimientos, lo que indica que los usuarios desean tener más visibilidad sobre el estado de sus trámites.
- **Mejorar los procedimientos para recuperar las claves de las plataformas:** 4 personas, de 682, es decir el (0,6%), mencionaron la necesidad de mejorar los procedimientos para recuperar las claves de las plataformas, lo que sugiere que este proceso puede ser problemático para algunos usuarios.
- **Evitar los cambios de cronogramas de las convocatorias:** 4 personas, de 682, es decir el (0,6%), expresaron la importancia de evitar cambios en los cronogramas de las convocatorias, lo que puede generar confusión y afectar la participación de los interesados.
- **Evitar la rotación del personal:** 4 personas, de 682, es decir el (0,6%), manifestaron la necesidad de evitar la rotación de personal, lo que cuestiona frente a las acciones a emprender para mantener el talento humano del Ministerio.
- **Ampliar la oferta institucional:** 4 personas, de 682, es decir el (0,6%), opinaron sobre la necesidad de evitar la alta rotación de personal, generando alertas respecto a la necesidad de mantener el talento humano del Ministerio.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 29 de 36	

- **Mejorar la articulación con otras Entidades públicas, Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos, y Flexibilizar la evaluación de los documentos soporte:** En cada una de estas sugerencias 3 personas, de 682, es decir el (0,4%), plantearon sugerencias de mejora en cada caso.
- **Mejorar la capacitación del personal, Descentralizar la atención presencial, Notificar a los participantes sobre los cambios y los resultados de las convocatorias, Armonizar el cronograma de las convocatorias y el calendario académico de las instituciones de educación superior, Facilitar la auditoría y promover la transparencia respecto de la evaluación de proyectos, Generar espacios de interacción con becarios.** Para cada una de estas situaciones, 2 personas, de 682, es decir el (0,3%), plantearon sugerencias de mejora en cada caso.
- Ahora bien, para las sugerencias que representaron el 0,1%, es decir, es decir, que corresponden a una persona encuestada de un total de 682, a continuación, se relacionan las sugerencias realizadas al Ministerio, así:
 - Mejorar la oportunidad en la contratación
 - Disponer los formatos de evaluación de proyectos en la plataforma
 - Integrar los conocimientos tradicionales de los pueblos étnicos
 - Evitar el uso de criterios diferenciales en las convocatorias
 - Mejorar la articulación con bases de datos especializadas
 - Facilitar la presentación de informes
 - Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias
 - Flexibilizar el proceso para la modificación de proyectos
 - Mantener bajo reserva la identificación de los pares evaluadores
 - Armonizar el cronograma de las convocatorias de beneficios tributarios y calendario tributario
 - Utilizar inteligencia artificial en los procedimientos
 - Cumplir los compromisos de la Entidad
 - Mejorar la oportunidad en el otorgamiento de los recursos de sostenimiento

Respecto a lo anterior, si bien es cierto, el 64,4% de los 682 encuestados no presentaron sugerencias, es importante tomar en cuenta el 35,6% de las sugerencias restantes que presentaron las partes interesadas, toda vez que estas sugerencias pueden proporcionar a la Entidad información valiosa sobre los temas que consideran prioritarios debe atender la Entidad. Esto con el fin de emprender acciones que permitan mejorar la experiencia que tienen los ciudadanos y demás grupos de valor con los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio a través de sus diferentes canales.

Finalmente, es importante tener en cuenta que dada la ambigüedad que se puede presentar al identificar el contexto de las sugerencias que realizan las partes interesadas a través de la encuesta de satisfacción, es pertinente que en el análisis de estos datos se busque interpretar el sentido de la sugerencia y se incorporen acciones que permitan la mejora en los procesos de la Entidad, de cara a la adecuada atención. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

7.6.2. Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos 2° semestre de 2023



Con relación al resultado obtenido de la medición realizada en el segundo semestre del año 2023, se aclara que los datos presentados en el informe de seguimiento presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano no permiten concluir frente a los criterios medidos en la encuesta de satisfacción, toda vez que no se conoce el total de la población universo tenida en cuenta para su evaluación, ni la muestra representativa y el total de encuestas recibidas, tampoco muestra cifras con los datos enteros, sino que solo presenta datos porcentuales que no reflejan la fuente de información que los genera.

Las recomendaciones frente a la presentación de la información son las mismas relacionadas en este informe respecto a la presentación de los resultados de la encuesta realizada en el primer semestre del año 2023. **(Ver páginas 19 a la 24)**

Tabla 23. Encuesta de satisfacción segundo semestre 2023

SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS	Facilidad en el acceso al trámite o servicio	Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio (resultado del trámite o servicio)	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Consulta inmediata de recursos bibliográficos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Soporte Plataforma ScienTI	94,96%	94,17%	92,56%	95,00%	92,56%	95,73%	94,16%
Otros trámites de beneficios tributarios	90,00%	90,00%	80,00%	90,00%	90,00%	100,00%	90,00%
Otros servicios	88,57%	84,06%	83,10%	86,57%	81,43%	92,65%	86,06%
Reconocimiento de grupos de investigación científica y tecnológica	90,91%	75,76%	84,85%	84,85%	81,25%	87,50%	84,19%
Reconocimiento de pares evaluadores	83,33%	83,33%	77,78%	76,47%	83,33%	88,89%	82,19%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos de financiación	84,90%	78,13%	76,56%	85,26%	75,13%	84,13%	80,68%
Calificación de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión en ciencia, tecnología e innovación	80,95%	66,67%	80,00%	85,00%	75,00%	89,47%	79,52%
Reconocimiento de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	73,91%	69,57%	77,27%	78,26%	77,27%	81,82%	76,35%
Publindex	57,14%	42,86%	57,14%	71,43%	50,00%	66,67%	57,54%
PROMEDIO POR CRITERIO	84,47%	78,45%	80,93%	85,28%	80,60%	88,68%	83,07%

Fuente. Tabla extraída de Informe Encuesta de Satisfacción segundo semestre 2023

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 31 de 36	

Respecto a la presentación de datos para el análisis de la gestión de PQRDSF en el Ministerio, es pertinente que la fuente de información sea pertinente y suficiente, de tal manera que facilite la interpretación de los datos para la generación de resultados congruentes, de conformidad con lo señalado la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014, que establece el Principio de la divulgación proactiva de la información, señalando que: “El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible”, (Subrayado propio). Esta situación genera una oportunidad de mejora).

8. ANÁLISIS ESTRUCTURA Y CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO E202PR04 - PQRDSF

8.1. Validación Estructura del Procedimiento E202PR04.

Objetivo del Procedimiento: Analizado el objetivo del Procedimiento E202PR04, se encontró que este refiere: “Recepcionar, tramitar y resolver de manera oportuna y clara, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDSF) que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de Minciencias”.

Frente a lo anterior, se observa que, tratándose de un procedimiento establecido para la gestión a las PQRDSF, no contempla un aspecto fundamental establecido en la Ley 1755 de 2015 que es “obtener pronta resolución completa y de fondo”, es por esta razón que se hace necesario validar la pertinencia de ajustar el objetivo con la inclusión de estos dos aspectos relevantes para la gestión efectiva de las PQRDSF como lo son resolver de manera completa y de fondo. (subrayado propio).

(Esta situación genera una oportunidad de mejora).



Alcance del Procedimiento: Analizado el alcance del Procedimiento E202PR04, se encontró que este “Inicia con la recepción de la PQRDSF y finaliza con la publicación de los informes de PQRDSF en página WEB de Minciencias”; sin incluir en la finalización aspectos fundamentales como la respuesta, que en definitiva es el objetivo del peticionario (obtener respuesta oportuna, completa y de fondo), tampoco incluye que este procedimiento según sea el caso puede finalizar con la notificación de la decisión. (subrayado propio). Al respecto, no se encontró concordancia con la cobertura real de su ejecución, teniendo en cuenta que el alcance de un procedimiento debe facilitar su delimitación indicando de manera clara y exacta su inicio y fin.

Por lo anterior, se hace necesario validar la pertinencia de ajustar su alcance incluyendo en su finalización, la entrega de respuesta y la notificación de la decisión según aplique. Esto teniendo en cuenta que, al no delimitar adecuadamente el alcance del procedimiento, se genera incertidumbre frente su correspondencia con los requisitos legales que le aplican.

(Esta situación genera una oportunidad de mejora).

Disposiciones Generales y Definiciones del Procedimiento: Se observa que en los numerales 13 y 14 de las disposiciones generales, hace referencia a la “Red Interinstitucional de Transparencia Anticorrupción – RITA; al respecto, de conformidad con lo establecido en la Circular No. 001 de 2024 de asunto: “Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA y oficiales de transparencia de las Entidades públicas, expedida por el Secretario de Transparencia, se informa que, a partir de 2024, no continuará operando esta Red y ya no es necesario que las Entidades públicas vinculadas a la Red asignen el rol de “oficial de transparencia”. Por lo anterior, se hace necesario validar la pertinencia de ajustar eliminando todos los aspectos relacionados con la Red RITA y el oficial de transparencia, está vigente. **(Esta situación genera una oportunidad de mejora).**

Descripción General del Procedimiento, Numeral 2. “Denuncias”, Actividad 1, “Recepcionar de los ciudadanos las denuncias y radicarlas”: Se observa que, en esta actividad, hace referencia a los requisitos del Manual RITA - Red Institucional de Transparencia y Anticorrupción y al trámite en ORFEO, informando a la Oficial de Transparencia para su seguimiento; sin embargo, de conformidad con lo establecido en la Circular No. 001 de 2024 de asunto: “Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA y oficiales de transparencia de las Entidades Públicas, esta red ya no está vigente. Por lo anterior se hace necesario validar los ajustes pertinentes con ocasión a lo señalado en la mencionada circular que señala aspectos relacionados con la discontinuidad de esta Red y del rol de “oficial de transparencia”. **(Esta situación genera una oportunidad de mejora)**

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 32 de 36	

Descripción General del Procedimiento, Numeral 2. “Denuncias”. Actividad 3, “Verificar suficiencia de los elementos de tiempo, modo y lugar aportada en el reporte o denuncia”. Actividad 5, “Elaborar y remitir la respuesta. Actividad 6, “Elaborar informes”: Se observa que, en estas actividades, también refiere al Oficial de Transparencia y hace alusión a la elaboración de informes y reportes de acuerdo con el Manual RITA, por lo que igualmente se recomienda validar los ajustes pertinentes con ocasión a lo señalado en la Circular No. 001 de 2024 que indica ya no es necesario que las Entidades Públicas vinculadas a la Red asignen el rol de “oficial de transparencia”. **(Esta situación genera una oportunidad de mejora).**

8.2. Validación Cumplimiento Actividades del Procedimiento E202PR04

Numeral 9. Revisar, aprobar y enviar la respuesta áreas técnicas. Se observa que para esta actividad el procedimiento señala: “*Revisa los términos en que se presenta la respuesta a la PQRDSF*”, la cual corresponde a un punto de control para el procedimiento, así mismo, en la Nota 3, establece qué: “*El equipo de atención al ciudadano realiza revisión mes vencido de las respuestas emitidas por la Entidad, tomando una muestra representativa y posterior a esta revisión se remite correo electrónico por parte del líder del equipo con la retroalimentación de las respuestas, lo anterior se realiza con base en la guía de lenguaje claro del DNP, esta revisión verifica que la respuesta conteste de fondo y de manera completa y clara la petición*”; al respecto, no se pudo establecer la elaboración y presentación de dicha validación para el periodo enero a diciembre de 2023. **(Esta situación genera una oportunidad de mejora).**



Numeral 10. Elaborar Informes. Se observa que en el apartado de “Disposiciones generales” del procedimiento E202PR04, establece que atención al ciudadano “*Elabora un informe trimestral teniendo en cuenta la información obtenida del Sistema de Gestión Documental ORFEO respecto a las PQRDSF en las fechas definidas en el numeral 15 de las disposiciones generales, del procedimiento. El informe es aprobado por el Líder de Atención al Ciudadano*”, igualmente, refiere que: “*Semanalmente se realiza control sobre los casos que no tienen respuesta asociada, los cuales son comunicados oficialmente a Secretaría General, directores del área y al contratista y/o funcionario quien tiene asignado el caso. A través de dicho correo electrónico, se informa sobre las peticiones que a la fecha no están contestadas dentro de los plazos establecidos, referenciando el área y funcionario responsable del incumplimiento, lo anterior a fin de tomar las acciones del caso*”; al respecto, no se pudo establecer la elaboración y presentación de dicho informe correspondiente al periodo enero a diciembre de 2023. **(Esta situación genera una oportunidad de mejora).**

Respecto a las actividades 9 y 10 del procedimiento E202PR04, se observó que para el informe correspondiente al periodo enero a diciembre de 2023, desde el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General no se cuenta con información precisa que permita analizar cualitativa y cuantitativamente los casos de extemporaneidad que se presentan en la Entidad. Si bien es cierto, la gestión de las PQRDSF son responsabilidad de la Entidad, es preciso que los datos también correspondan al general atendido por la Entidad; sin embargo, en los informes de la vigencia 2023 se muestra lo siguiente:

“(…)Durante la elaboración de este informe se identificaron 1432 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 2,05% de las PQRDSF recibidas por los ciudadanos (distintas de las atendidas vía chat, atención telefónica y atención presencial). El equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General se encuentra adelantando el análisis de cada caso con el fin de verificar las razones de la extemporaneidad y definir las actuaciones que resulten pertinentes”.

“Finalmente, se aclara que para este análisis no se incluyeron las comunicaciones clasificadas como trámite, debido a que corresponden, en su mayoría, a comunicaciones que se generan en el marco de proyectos en curso, cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de lo estipulado para cada proyecto (subrayado propio).

Respecto a lo anterior, es preciso tener en cuenta que constitucionalmente toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y que legalmente se han establecido términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, so pena de sanción disciplinaria, por lo que no es pertinente concluir en los informes de seguimiento a las PQRDSF con limitaciones de información y generando incertidumbre frente a la existencia de controles que permitan asegurar la coordinación institucional para atender todas las peticiones radicadas en la Entidad. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 33 de 36	



Numeral 11. Falta Disciplinaria. Se observa que en el apartado de “Disposiciones generales”, numeral 11 Falta Disciplinaria, hace referencia a lo dispuesto en el artículo No. 31 de la ley 1755 que indica: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”*; al respecto, no se pudo establecer la existencia de seguimientos que permitieran identificar los casos en los que la omisión de respuesta haya dado lugar al inicio de investigaciones disciplinarias. **(Estas situaciones generan una oportunidad de mejora).**

Respecto a lo anterior, se encontró que no se cuenta con información sobre peticiones sin responder; las cuales pertenecen a las demás dependencias del Ministerio a las cuales se les ha escalado por competencia, generando incertidumbre frente al cumplimiento del deber legal de resolver las peticiones y la efectividad de los controles para mitigar el riesgo materializado: R1 – 2023 “Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la Entidad a respuestas de PQRDSF 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 (subrayado propio). **(Esta situación genera una oportunidad de mejora).**

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el contenido del presente informe, se solicita tener en cuenta las recomendaciones que se relacionan a continuación:

- Implementar controles que permitan soportar la información completa sobre la recepción, gestión y monitoreo de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSF) que se radican en la Entidad, independientemente de quien las transmite (Oficina Atención al Ciudadano o escaladas a otras dependencias).
- Evaluar el diseño de controles establecidos para la gestión de PQRDSF y determinar si estos son pertinentes y suficientes para garantizar que independientemente si la gestión la realiza Atención al Ciudadano o la dependencia a la cual se le traslada por competencia sean atendidas cumpliendo los criterios de calidad, a través de respuestas claras, completas, oportunas y de fondo.
- Garantizar que la información reflejada en los informes elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano y puestos a disposición en la página web de la Entidad, sean producto de datos y registros recuperados y/o consolidados de fuentes oficiales de información, que no fueron expuestos a posibles inconsistencias por ausencia de controles o insuficiencia de información y no generan riesgos de sesgos, falta de veracidad, incompletitud e incongruencias a la hora de ser analizados.
- Fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización a todo el personal del Ministerio sobre los aspectos relevantes de las normas que rigen la gestión a las PQRDSF, incluyendo canales, plazos, criterios de calidad, así como el adecuado y respetuoso trato en todas las interacciones con los grupos de interés y de valor.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 34 de 36	

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Producto del seguimiento realizado se encontró posibles deficiencias de fuentes de información que limitaban realizar validaciones completas previas a la generación y publicación de informes y seguimientos oficiales relacionados con la atención al ciudadano en la página web.** (Ver páginas 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 30, de este informe).

Sustentación: Se observó que para los informes trimestrales de seguimiento a PQRDSF y de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano vigencia 2023, disponibles en el Link <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano> en los aspectos señalados en las páginas indicadas para este seguimiento muestran limitaciones de información que generaban incertidumbre frente a la suficiencia, pertinencia, completitud y congruencia de los datos expuestos por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, de tal manera que dificulta el adecuado análisis y la correcta interpretación en términos cualitativos y cuantitativos frente la gestión de las PQRDSF en la Entidad y los resultados de la medición de satisfacción y percepción de los grupos de interés y de valor. (Subrayado propio).



2. **Producto del seguimiento realizado se encontró el uso inadecuado de un criterio denominado “negación de solicitudes”, generando incertidumbre frente a la gestión de estas PQRDSF.** (Ver página 17 de este informe).

Sustentación: En el informe se refleja un criterio de análisis denominado “negación de solicitudes”; no obstante, se solicita reemplazar la expresión negación por otra, tal como “rechazo motivado” en cuyo caso se puede dar por situaciones de reserva que impiden la entrega de información o documentos, toda vez que la connotación de “negación”, va en contravía con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que señala en su Artículo 15. Parágrafo 2°. “Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas”, y Artículo 16. Parágrafo 2°. “En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”, mientras que la palabra rechazo si está contemplada en el artículo 25, que establece el “Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

3. **Producto del seguimiento realizado se encontró la inexistencia de completitud en la evaluación de los criterios (excelente, bueno, aceptable, deficiente) con los que los encuestados califican la evaluación del servicio.** (Ver páginas 23 y 24 de este informe).

Sustentación: En el informe se refleja que al consolidar la encuesta de satisfacción del servicio solamente se tiene en cuenta los resultados que representan una experiencia excelente o buena, y no se incluye los resultados de calificaciones reportadas por los encuestados como aceptable, deficiente. Al respecto el informe generado por la Oficina de Atención al Ciudadano señala: que el porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo “no aplica” y finalmente, se promediaron los porcentajes resultantes, para así obtener la satisfacción general final. (Subrayado propio).

Por lo anterior, se hace necesario validar la pertinencia de incluir el análisis de todos los criterios (excelente, bueno, aceptable, deficiente) para evaluar las lecciones aprendidas frente a las áreas de mejora en las que debe enfocarse la Entidad para atender los intereses, necesidades, expectativas y demás aspectos a satisfacer de acuerdo con lo ya reflejado en la caracterización que se tiene identificada sobre sus grupos de valor e interés.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 35 de 36	

4. Producto del seguimiento realizado se encontró falta de información para concluir frente a la gestión total que da el Ministerio a las PQRDSF que se reciben y responden como Entidad. (Ver páginas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 33 de este informe)

Sustentación: Analizados los datos registrados en los informes de seguimiento disponibles en el Link: <https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania>, no fue posible establecer si todo lo que se recepciona en la Entidad es atendido con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad y cumple con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para su contestación, toda vez que se tienen datos independientes que reflejan la gestión que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano y datos que hacen referencia a los trámites escalados por competencia a otras dependencias. En ese sentido, es necesario incluir en los informes de seguimientos, la identificación del tipo de petición y a partir de este dato realizar los análisis frente a los tiempos establecidos por ley para su atención, con el fin de determinar si existe o no oportunidad de respuesta a las PQRDSF radicadas por los ciudadanos y demás partes interesadas.

Por lo anterior, se requiere fortalecer controles que permitan obtener información en tiempo real frente al estado de las PQRDSF recibidas y atendidas por el Ministerio con el fin de identificar si la gestión que se realiza como Entidad es conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Artículo 13. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos y lo señalado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en donde se especifican los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

5. Ajustes en la Estructura del Procedimiento E202PR04. (Ver página 31 de este informe)

Sustentación: Producto del seguimiento realizado se encontró oportunidad de mejora en la estructura del procedimiento, respecto a la redacción en el objetivo, alcance y descripción, así:

Objetivo del Procedimiento. Teniendo en cuenta que el objetivo establece: “Recepcionar, tramitar y resolver de manera oportuna y clara, las PQRDSF, es necesario validar la pertinencia de ajustarlo con la inclusión de dos aspectos relevantes para la gestión efectiva de las PQRDSF como lo son resolver de manera completa y de fondo.



Alcance del Procedimiento. Es necesario validar la pertinencia de ajustar el alcance incluyendo en su finalización, la entrega de respuesta y la notificación de la decisión según aplique con el fin de delimitar de manera clara y exacta su inicio y fin.

Disposiciones Generales, Definiciones, Descripción General del Procedimiento. Es necesario validar la pertinencia de ajustar lo relacionado con la “Red Interinstitucional de Transparencia Anticorrupción – RITA y el oficial de transparencia, dado que ya no está vigente, según la “Circular No. 001 de 2024 que señala (...) a partir de 2024, no continuará operando esta Red y ya no es necesario que las Entidades Públicas vinculadas a la Red asignen el rol de “oficial de transparencia”.

6. Fortalecer controles para el cumplimiento de actividades del Procedimiento E202PR04. (Ver página 29 de este informe)

Sustentación: Producto del seguimiento realizado se encontró oportunidad de mejora en el monitoreo al cumplimiento de las actividades 9, 10 y 11 del procedimiento, así:

Numeral 9. Revisar, aprobar y enviar la respuesta áreas técnicas. No se pudo establecer la realización de las actividades de revisión correspondientes al periodo enero a diciembre de 2023, de conformidad con lo establecido en este numeral que señala: “(…)El equipo de atención al ciudadano realiza revisión mes vencido de las respuestas emitidas por la Entidad, tomando una muestra representativa y posterior a esta revisión se remite correo electrónico por parte del líder del equipo con la retroalimentación de las respuestas, lo anterior se realiza con base en la guía de lenguaje claro del DNP, esta revisión verifica que la respuesta conteste de fondo y de manera completa y clara la petición”.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	CÓDIGO: E201PR01F01	
		Versión: 00	
		Fecha: 2020-02-10	
		Página 36 de 36	

Numeral 10. Elaborar Informes. No se pudo establecer la realización de las actividades de control y reporte correspondientes al periodo enero a diciembre de 2023, de conformidad con lo establecido en este numeral que señala: “(...) *Semanalmente se realiza control sobre los casos que no tienen respuesta asociada, los cuales son comunicados oficialmente a Secretaría General, directores del área y al contratista y/o funcionario quien tiene asignado el caso. A través de dicho correo electrónico, se informa sobre las peticiones que a la fecha no están contestadas dentro de los plazos establecidos, referenciando el área y funcionario responsable del incumplimiento (...)*”.

Numeral 11. Falta Disciplinaria. No se pudo establecer la realización de las actividades de control y reporte de casos reportados por falta de atención a los términos para atender las peticiones para el periodo enero a diciembre de 2023, de conformidad con lo establecido en este numeral que señala: “(...) *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*”.

Finalmente, es preciso que se tenga en cuenta que el proceso evaluador es selectivo, motivo por el cual debe entenderse que los resultados de las pruebas practicadas y la evidencia obtenida, de acuerdo con los criterios definidos en la planeación del seguimiento, se refieren únicamente a las muestras seleccionadas, así como a los registros y/o documentos examinados respecto a la vigencia 2023, lo que significa que no se hacen extensibles como evaluación general de la Gestión de PQRDSF en la Entidad.

[ORIGINAL FIRMADO]
JORGE ORLANDO CAMARGO HERRERA
 Contratista Oficina de Control Interno

[ORIGINAL FIRMADO]
MAHALIA NATHALIE GARCÍA VILLA
 Contratista Oficina de Control Interno

[ORIGINAL FIRMADO]
VICTOR OSMAR VERGARA TORRES
 Jefe Oficina de Control Interno