OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PROCESO TRÁMITES Y SERVICIOS

AÑO	EVALUACIÓN, Y/O SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2026	S30	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - E202PR04	Secretaría General

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME DEFINITIVO
Semestre I - 2026	06/10/2026

Informe elaborado por:
Myriam Cala Castro
Jorge Alejandro Miranda
Oficina de Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. NORMATIVIDAD 3
4. METODOLOGÍA 4
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5
5.1 Generalidades de la Demanda Ciudadana 5
5.2 Caracterización de usuarios y temáticas recurrentes 6
5.3 Control de Términos Legales y Procedimentales asignados en el SGDEA 7
5.4 Desempeño Operativo y Oportunidad en la respuesta por Dependencias Responsables 11
5.5 Satisfacción de la Ciudadanía 13
6. RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO 16

Tabla 1. PQRSD por canal de recepción 5
Tabla 2. Resumen de PQRSD por tipología (Semestre I - 2026) 6
Tabla 3. Control de términos asignados en el SGDEA (Semestre I 2026) 7
Tabla 4. Estado de las PQRSD y Oportunidad en la Respuesta por Dependencia (Semestre I - 2026) 11
Tabla 5. Evaluación de Criterios de Satisfacción en Trámites y Servicios (PQRSD) — Semestre I 2026 13

INTRODUCCIÓN

El presente seguimiento expone el desempeño de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación durante el primer semestre de 2026. Esta evaluación se fundamenta en la observancia de la Constitución Política de Colombia (Art. 23 y 74) y el marco legal estatutario que regula el Derecho Fundamental de Petición Ley 1755 de 2015 y la Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014.

El análisis se enfoca en la efectividad del Proceso de Trámites y Servicios E202, liderado por la Secretaría General en su calidad de instancia técnica de atención al ciudadano.

1. OBJETIVO

Verificar la correcta ejecución del Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - E202PR04 del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

2. ALCANCE

Comprende la evaluación y seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) procesadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) durante el primer semestre de 2026 (del 1 de enero al 30 de junio de 2026) bajo el Procedimiento E202PR04 v.04. Asimismo, abarca la evaluación del Procedimiento para la Medición de Satisfacción Ciudadana (E202PR03 v.00), el análisis metodológico del indicador de proceso GINA (D101PR04F08) y el estado de avance de los planes de mejoramiento institucionales (PMAM-0036, PMAM-0037, PMAC-0075 y registros RAES).

3. NORMATIVIDAD

La normatividad empleada para desarrollar la presente evaluación y/o seguimiento se soporta en las siguientes disposiciones legales y reglamentarias que rigen la atención ciudadana, el derecho de petición y la función pública:

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículos (23,74,123,209).
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 76, que establece el deber de la Oficina de Control Interno de vigilar la atención de quejas, sugerencias y reclamos, y la obligación de rendir un informe semestral a la administración.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA. Artículos 5 y 7.
- 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.
- 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. Regula las modalidades y los términos de respuesta (Arts. 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 24, 31).
- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario). Artículo 38, referente a los deberes de los servidores públicos en la recepción, trámite y resolución de quejas y peticiones.
- Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- Decreto 1166 de 2016. Compilado en el Decreto 1069 de 2015, que regula la presentación y radicación de peticiones verbales.
- Decreto 1499 de 2017: Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que integra las políticas de Servicio al Ciudadano, Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites y la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción en la dimensión de *Gestión con Valores para Resultados*, articulando los ejes transversales del CONPES 3785 de 2013.

Procedimientos Internos del SIG:

- E202PR04: Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) - Versión 04.
- E202PR03: Procedimiento para la evaluación de la satisfacción frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad - Versión 00.
- E202M01: Manual de Servicio al Ciudadano - Versión 07.
- E202M01G03: Guía de Lineamientos Internos para la Atención al Ciudadano.
- E202PR04PC01: Protocolo para la Gestión de Denuncias por Actos de Corrupción y Medidas de Protección al Denunciante - Versión 01.

4. METODOLOGÍA

El seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y la evaluación de satisfacción ciudadana correspondiente al primer semestre de 2026 se realizó mediante un enfoque metodológico integral, preventivo y cuantitativo-cualitativo, fundamentado en las siguientes fases técnicas:

- Recolección y Verificación de Evidencia: Solicitud y recepción formal de insumos documentales, reportes del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.
- Análisis Cuantitativo e Integridad de Datos: Validación estadística del universo de PQRSD registradas y gestionadas en el SGDEA durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.
- Evaluación Cualitativa y Procedimental: Verificación del cumplimiento de los requisitos de forma, fondo, oportunidad y calidad en las respuestas emitidas, contrastados contra el Procedimiento Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - E202PR04 Versión 4, el Manual de Servicio al Ciudadano - E202M01 Versión 07, el Formato de Lenguaje Claro (E202M01F07) y el Protocolo Anticorrupción - E202PR04PC01.
- Evaluación de la Satisfacción Ciudadana: Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del primer semestre de 2026.
- Seguimiento a la Mejora Continua: Verificación en la herramienta GINA del estado de las acciones preventivas y correctivas integradas en los Planes de Mejoramiento (PMAM-0036, PMAM-0037, PMAC-0075, RAES-0011, RAES-0012 y RAES-0016) y la verificación de las acciones correctivas formuladas bajo el Procedimiento para la Mejora y la Innovación en los Procesos del Sistema Integrado de Gestión -D102PR02 a partir de las desviaciones detectadas en la medición de satisfacción.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A continuación se detallan los resultados de la evaluación y seguimiento a las PQRSD, organizados en componentes que reflejan la cadena de valor de atención al ciudadano.

5.1 Generalidades de la Demanda Ciudadana

En el primer semestre de 2026, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación gestionó a través de sus canales institucionales un universo total de 37.404 solicitudes PQRSD. Este volumen representa un incremento atípico del 153% en la recepción documental respecto al segundo semestre de 2025 (14.785 solicitudes), exigiendo una alta capacidad de respuesta operativa al proceso Trámites y Servicios (E202) y de los demás procesos del Ministerio.

Tabla 1. PQRSD por canal de recepción

Canal de Recepción	Semestre I 2026	Participación (%)	Semestre II 2025	Participación (%)	Variación absoluta	Variación relativa (%)
Correo electrónico (atencionalciudadano@minciencias.gov.co)	24.037	64,3%	10.342	69,9%	13.695	132,4%
Formulario Web	13.326	35,6%	4.416	29,9%	8.910	201,8%
Ventanilla Física	41	0,1%	27	0,2%	14	51,9%
Total general	**37.404**	**100%**	**14.785**	**100%**	**22.619**	**153,0%**

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno a partir de los datos suministrados por Secretaría General – Atención al Ciudadano (Junio 2026).

El incremento del 153 % se asocia principalmente a contingencias tecnológicas en la plataforma del Sistema de Información de Gestión de Proyectos (SIGP) durante las Convocatorias 974 y 975. Esta causa es reconocida por el propio proceso en el numeral 4 del Informe sobre Encuesta de Satisfacción del I Semestre de 2026, al señalar que la Convocatoria 975 generó un incremento significativo en la demanda y el desbordamiento temporal de los canales de atención, y se refleja igualmente en la Tabla 5 del mismo informe, en la que nueve encuestados reportaron dificultades por la contingencia en el envío de credenciales de esa convocatoria, de igual forma estos datos están respaldados en el reporte de PQRSD Semestre I de 2026, suministrado por el equipo de Atención al Ciudadano.

Desde la perspectiva de control interno, este evento evidenció brechas de planeación y articulación previa entre las dependencias misionales, la OTSI y la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII al estructurar convocatorias masivas. Asimismo, se identificó la falta de mesas de trabajo para consolidar lecciones aprendidas y la ausencia de formulación de planes de mejoramiento en la herramienta GINA para intervenir las causas que llevaron a la situación presentada.

Finalmente, la concentración del 99,9% de la gestión de las PQRSD en medios virtuales ratifica al SGDEA como la columna vertebral para la recepción, asignación y control de plazos legales. Resulta prioritario fortalecer la coordinación entre la Secretaría General y la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información - OTSI para asegurar la disponibilidad de la plataforma y la

parametrización preventiva de las alertas de vencimiento, en alineación con los lineamientos internos y externos aplicables.

5.2 Caracterización de usuarios y temáticas recurrentes

En concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG v6.1) y el Decreto 1499 de 2017, la gestión de las PQRSD debe fundamentarse en una caracterización detallada de los requerimientos y de la interacción con los grupos de valor, con el fin de transformar los datos operativos en insumos estratégicos para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de la función pública.

Tabla 2. Resumen de PQRSD por tipología (Semestre I - 2026)

Tipología solicitud	Cantidad	Participación (%)
Petición	34.206	91,5%
Especial	2.141	5,7%
Solicitud de entidad pública	311	0,8%
Consulta	211	0,6%
Aclaración de convocatorias	155	0,4%
Solicitud de información o documentos	108	0,3%
Reclamo	97	0,3%
Petición con enfoque diferencial	48	0,1%
Traslado por competencia	46	0,1%
Solicitud de congresista	40	0,1%
Queja	22	0,1%
Felicitación	13	0,0%
Denuncia	4	0,0%
Sugerencia	2	0,0%
Totales	**37.404**	**100%**

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno a partir de los datos suministrados por el equipo de Atención al Ciudadano.

Como se observa en la tabla anterior, la tipología de "Petición" continúa siendo la categoría genérica predominante, representando el 91,5% de la demanda global, con 34.206 requerimientos.

Al evaluar el proceso de captura de información, se observa que los formularios de entrada continúan consolidando estos requerimientos de forma genérica, omitiendo la distinción entre los motivos de *interés general* e *interés particular*. De igual forma, persiste la limitación en la caracterización cualitativa de los grupos de valor, al no registrarse las variables necesarias para segmentar el perfil específico de los usuarios (por ejemplo, si se trata de universidades, investigadores, centros de I+D, gremios o entidades territoriales).

Es de precisar que esta brecha informativa fue evidenciada por la Oficina de Control Interno en el informe de evaluación del II Semestre de 2025, marco en el cual se formuló la *Recomendación No.*

1 a la Secretaría General – Equipo de Atención al Ciudadano, quienes manifestaron que dicha actividad está prevista en la "Estrategia Integral de Servicio 2026".

5.3 Control de Términos Legales y Procedimentales asignados en el SGDEA

En el marco del seguimiento periódico a la gestión de solicitudes del primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno evaluó la conformidad en la asignación de plazos automáticos configurados en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) frente a los términos legales previstos en la Ley 1755 de 2015 y el numeral 3.10 del Procedimiento E202PR04 v.04. El cómputo de oportunidad se validó aplicando el descuento de fines de semana y festivos oficiales, e iniciando el conteo de plazos a partir del día hábil siguiente a la radicación, tomando como base técnica de verificación los campos *Fecha hora de creación* y *Fecha de Vencimiento* extraídos de la base oficial de 37.404 registros procesados en el período.

Tabla 3. Control de términos asignados en el SGDEA (Semestre I 2026)

Tipología	No Conforme / Recorte de Término Legal	No Conforme / Excede Término Legal	Conforme con el Término Legal	Sin término asignado en el SGDEA	Total general	% No conformidad en tipología
Aclaración de convocatorias	153	2	0	0	155	100,0%
Consulta	17	11	183	0	211	13,3%
Denuncia	0	0	4	0	4	0,0%
Especial	0	0	0	2.141	2.141	Ver Nota 1
Felicitación	0	0	0	13	13	N/A
Petición	2.437	4.427	27.342	0	34.206	20,1%
Petición con enfoque diferencial	4	6	38	0	48	20,8%
Queja	3	3	16	0	22	27,3%
Reclamo	3	26	68	0	97	29,9%
Solicitud de congresista	3	9	28	0	40	30,0%
Solicitud de entidad pública	57	30	224	0	311	28,0%
Solicitud de información o documentos	4	21	83	0	108	23,1%
Sugerencia	0	0	0	2	2	N/A
Traslado por competencia	0	2	44	0	46	4,3%
Total general	**2.681**	**4.537**	**28.030**	**2.156**	**37.404**	**19,3%**
Participación (%)	**7,2%**	**12,1%**	**74,9%**	**5,8%**	**100,0%**	**19,3%**

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno a partir de los datos suministrados por el equipo de Atención al Ciudadano – Secretaría General (Corte a 30 de junio de 2026).

Nota 1: Falla de Parametrización en Categoría Especial. Las 2.141 solicitudes registradas en la columna "Sin término asignado en SGDEA" bajo la tipología "Especial" corresponden a requerimientos tramitados en el marco de convocatorias, convenios o procedimientos misionales.

Aunque el numeral 3.10 del Procedimiento E202PR04 v.04 prevé que estas solicitudes se sujeten a los plazos de cada convocatoria, la Ley Estatutaria 1755 de 2015 no faculta a las autoridades a desaplicar el término supletorio de 15 días hábiles cuando la materia no esté amparada en una norma con rango de LEY. Parametrizar el sistema SGDEA para gestionar 2.141 peticiones sin una alerta de vencimiento automática constituye una debilidad de control y parametrización institucional, por cuanto impide medir la mora real y expone a la entidad a vulneraciones al debido proceso y al Derecho Fundamental de Petición (Art. 23 C.P.). Esta condición se compila formalmente en la Oportunidad de Mejora No.1 del presente informe.

Nota 2: Inexistencia de Término en Felicitaciones y Sugerencias. Las tipologías "Felicitación" (13 casos) y "Sugerencia" (2 casos) se marcan como N/A (No Aplica) en la tasa de no conformidad, por cuanto constituyen manifestaciones ciudadanas que no generan el ejercicio de un derecho subjetivo de petición de carácter resolutivo ni requieren la expedición de un acto administrativo motivado de fondo, de conformidad con lo previsto en el procedimiento E202PR04 v.04 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De las 37.404 solicitudes procesadas en el I Semestre de 2026, un total de 28.030 requerimientos (74,9%) registraron un plazo asignado en el SGDEA conforme a los términos legalmente estipulados por la norma. Asimismo, 2.156 registros (5,8%) corresponden a solicitudes sin un término legal expreso de respuesta en el numeral 3.10 del Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - E202PR04 (Especial, Felicitación y Sugerencia).

Por el contrario, 7.218 PQRSD (19,3% de la demanda global procesada) evidenciaron diferencias en el cálculo automático de vencimientos configurado en el aplicativo, manifestado en dos modalidades de no conformidad:

1. **Recorte del Término Legal:** 2.681 solicitudes (7,2%), donde el sistema otorgó a la entidad un margen de tiempo interno inferior al plazo legal aplicable.
2. **Exceso sobre el Término Legal:** 4.537 solicitudes (12,1%), donde la fecha límite asignada en la plataforma superó los términos de ley.

Diferencias por Tipología:

- **Petición:** Concentra la mayor dispersión en términos absolutos, con 6.864 solicitudes no conformes (20,1% de la tipología), compuestas por 2.437 casos con recorte de plazo y 4.427 casos con asignación en exceso respecto a los 15 días hábiles legales establecidos (Ley 1755 de 2015, Art. 14).
- **Aclaración de convocatorias:** Corresponde a una opción de captura configurada en el SGDEA que no figura explícitamente en el listado taxativo de tipologías principales del numeral 3.10 del Procedimiento E202PR04 v.04 ni de la Ley 1755 de 2015. No obstante, el inciso final del numeral 3.10 del procedimiento registra expresamente que *"Las solicitudes que se realicen en el marco de un procedimiento administrativo o judicial o de un contrato o convenio en ejecución se sujetarán a los términos especiales establecidos para el respectivo procedimiento, contrato o convenio"*. Al registrarse 155 solicitudes no conformes (153 con recorte de plazo y 2 con exceso), resulta procedente que la Secretaría General y la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información - OTSI revisen la parametrización en el sistema, con el propósito de verificar si los plazos automáticos asignados responden de manera trazable a los términos de referencia de cada convocatoria pública o a un desajuste informático, garantizando en todo caso que los plazos definidos no contravengan los límites estatutarios fijados por la ley.

- **Trámites Preferenciales e Interinstitucionales:** Las *Solicitudes de Entidades Públicas* registraron una variación del 28,0% (87 de 311 casos: 57 recortes y 30 excesos), seguidas por las *Peticiones de Congresistas* con un 30,0% (12 de 40 casos: 3 recortes y 9 excesos). Por su parte, las *Solicitudes de Información o Documentos* presentaron una variación del 23,1% (25 de 108 casos: 4 recortes y 21 excesos).
- **Mecanismos de Control Ciudadano:** Los *Reclamos* registraron un 29,9% de no conformidad (29 de 97 casos: 3 recortes y 26 excesos), mientras que las *Quejas* alcanzaron un 27,3% (6 de 22 casos: 3 recortes y 3 excesos).

Causas e Impacto Institucional por la variación de Términos:

Las variaciones identificadas pueden estar asociadas a inconsistencias en la parametrización de las reglas de cálculo automático de fechas límite en la herramienta SGDEA frente a los plazos legales y procedimentales establecidos.
Frente a esta situación, en la etapa de retroalimentación del informe preliminar, la Secretaría General – Equipo de Atención al Ciudadano manifestó que: *"la situación identificada se encuentra asociada a la parametrización y funcionamiento del aplicativo AZ Digital (SGDEA) y no corresponde a una actividad cuya administración o modificación sea competencia directa del equipo de Atención al Ciudadano [...] solicitando que esta oportunidad de mejora sea revisada y, de ser procedente, asignada al área competente, particularmente a la OTSI, en su calidad de dependencia responsable de la supervisión del contrato y de la gestión técnica asociada al aplicativo"*.

Al respecto, la Oficina de Control Interno aclara que, si bien la ejecución tecnológica y la administración del aplicativo corresponden a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información (OTSI), la Secretaría General, en su condición de líder del Proceso Trámites y Servicios (E202) y responsable de la Política de Servicio al Ciudadano (Decreto 1449 de 2022, Art. 20 numeral 3), es la responsable funcional de las reglas de negocio y tiene a su cargo garantizar los plazos estatutarios fijados por la Ley 1755 de 2015. Por consiguiente, la definición de requerimientos funcionales y la parametrización preventiva del aplicativo constituyen una responsabilidad articulada y compartida entre ambas dependencias.

Las diferencias en la asignación automática de términos en el sistema SGDEA generan un doble impacto sobre la gestión institucional:

1. **Impacto por Recorte de Términos (2.681 casos / 7,2%):** Cuando el sistema asigna plazos inferiores a los legales, se restringe de forma involuntaria la ventana interna de trámite para los procesos, impactando de manera negativa la percepción en los indicadores de oportunidad del proceso.

2. **Impacto por Exceso de Términos (4.537 casos / 12,1%):** Cuando la asignación supera los términos de ley o el trámite incurre en mora, se expone al Ministerio al incumplimiento directo de la Ley 1755 de 2015 (Arts. 14 y 31), a la eventual configuración de faltas disciplinarias conforme a la Ley 1952 de 2019 (Art. 38, numerales 35 y 39) y a la interposición de acciones de tutela contra la entidad por vulneración del derecho fundamental de petición (Art. 23 C.P.).

Por lo expuesto, resulta necesario efectuar la revisión técnica y la parametrización preventiva del SGDEA para garantizar la concordancia con el marco normativo vigente. ***La situación evidenciada***

da lugar a la Oportunidad de Mejora No. 01 relacionada en el numeral 6 del presente informe.

Canalización de Denuncias:

De otro lado, en la evaluación realizada al universo de cuatro (4) PQRSD registradas bajo la tipología "Denuncia" en el SGDEA durante el I Semestre de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció debilidades en el control de canalización inicial a cargo del equipo de Atención al Ciudadano.
En primer lugar, el radicado 20260005146R fue asignado y distribuido directamente a una dependencia misional (Dirección de Ciencia), omitiendo su direccionamiento a la Secretaría General – Control Disciplinario Interno. Esta actuación contraviene la Nota 3 de la Actividad 3 del *Procedimiento E202PR04 v.04* y el numeral 10.5.2 del *Protocolo E202PR04PC01 v.01*, los cuales estipulan que toda PQRSD clasificada como denuncia por posibles actos de corrupción debe ser remitida a la Secretaría General – Control Disciplinario Interno para la respectiva evaluación de mérito y, de ser procedente, su puesta en conocimiento de la Oficina Asesora Jurídica para la compulsa penal (numeral 10.5.3).

Asignar requerimientos de esta naturaleza a las dependencias expone la reserva de los datos, genera riesgos de conflicto de interés e inobserva las garantías de protección legal al denunciante contempladas en las Ley 2195 de 2022.

Frente a la situación expuesta, en la etapa de retroalimentación del informe preliminar el equipo de Atención al Ciudadano manifestó que: *"Respecto del radicado 20260005146R, se identificó que este fue remitido a la Dirección de Ciencia. Frente a esta situación, desde el equipo de Atención al Ciudadano se realizó la correspondiente retroalimentación al equipo haciendo énfasis en la aplicación del protocolo establecido para la correcta identificación, ruteo y canalización de las denuncias por posibles actos de corrupción"*.
Así mismo, el equipo de Atención al Ciudadano manifestó que los radicados 20260042756R y 20260015243R cuentan con trazabilidad conforme al protocolo y solicitó reconsiderar la inclusión del hallazgo. Al respecto, la Oficina de Control Interno no acoge la solicitud, toda vez que: (i) la desviación reconocida frente al radicado 20260005146R confirma la condición observada; (ii) dada la naturaleza de las denuncias por posibles actos de corrupción, la desviación reviste materialidad cualitativa con independencia de su frecuencia, por su incidencia en la reserva de la información y en la protección al denunciante; y (iii) las acciones de retroalimentación adelantadas con posterioridad constituyen un insumo para el Plan de Mejoramiento, pero no desvirtúan la ocurrencia de la situación en el periodo evaluado.

Adicionalmente, se observó que los radicados 20260015243R y 20260042756R fueron tipificados en la ventanilla de entrada como denuncias por corrupción sin corresponder a dicho ámbito, siendo devueltos por la instancia disciplinaria bajo la anotación *"No es de la competencia"* al no corresponder a posibles actos de corrupción. El detalle del análisis reposa en los papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno, en atención a la reserva que cobija la información de las denuncias.

Las situaciones expuestas, tanto la asignación de un radicado hacia una dependencia diferente a la Secretaría General, como la captura imprecisa de solicitudes que generó reprocesos en la instancia disciplinaria, constituyen insumos técnicos para que el proceso Trámites y Servicios (E202) adelante el correspondiente análisis de causa raíz al formular su Plan de Mejoramiento, orientado al fortalecimiento de los controles del filtro de ventanilla, conforme a los lineamientos del *Procedimiento D102PR02 v.03*. ***La situación evidenciada da lugar al Hallazgo de no Conformidad No. 1 relacionado en el numeral 6 del presente informe.***

5.4 Desempeño Operativo y Oportunidad en la respuesta por Dependencias Responsables

La evaluación del estado final del trámite muestra que de las 37.404 solicitudes procesadas, (1) una se encuentra por vencer, 28.267 es decir el 75,6%, fueron tramitadas oportunamente, mientras que 9.136 que equivalen al 24,4% registraron inoportunidad en la respuesta, de las cuales (8.461 fueron respondidas fuera del término y 675 aparecen vencidas, es decir al cierre del reporte no presentan respuesta al usuario).

Tabla 4. Estado de las PQRSD y Oportunidad en la Respuesta por Dependencia (Semestre I - 2026)

Dependencia Responsable	Por vencerse (1)	Tramitado en término (2)	Tramitado fuera de término (3)	Vencida / No resuelta (4)	Total PQRSD asignadas (5)	% de inoportunidad (3+4)/5
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO		4	38	124	166	97,6%
VICEMINISTERIO DE CONOCIMIENTO INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD		9	17	1	27	66,7%
SECRETARÍA GENERAL		64	112	13	189	66,1%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN		475	610	127	1.212	60,8%
DIRECCIÓN DE CIENCIA		722	829	220	1.771	59,2%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		918	877	172	1.967	53,3%
DESPACHO DEL MINISTRO		80	84		164	51,2%
VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIE		2	2		4	50,0%
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI		2.223	1.328	1	3.552	37,4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		13	5		18	27,8%
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD		1.416	518	14	1.948	27,3%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTeI		1.594	474	1	2.069	23,0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		77	16	2	95	18,9%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	104	22		127	17,3%
ATENCIÓN AL CIUDADANO		20.427	3.517		23.944	14,7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		92	10		102	9,8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL		35	2		37	5,4%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO		8			8	0,0%

Dependencia Responsable	Por vencerse (1)	Tramitado en término (2)	Tramitado fuera de término (3)	Vencida / No resuelta (4)	Total PQRSD asignadas (5)	% de inoportunidad (3+4)/5
FINANCIERO Y PRESUPUESTAL						
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL		2			2	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO		2			2	0,0%
Totales	**1**	**28.267**	**8.461**	**675**	**37.404**	**24,4%**

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno a partir de los datos suministrados por el equipo de Atención al Ciudadano.

A continuación se muestran los resultados más relevantes, concentrados en la tabla anterior:

- Mora activa (Vencidas no resueltas): La entidad acumula 675 PQRSD en estado vencido a la fecha del reporte. El 95,3% de la mora no resuelta (643 solicitudes) se concentra en solo 4 dependencias: Dirección de Ciencia (220 casos), OTSI (172 casos), Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación (127 casos) y Dirección de Capacidades y Apropiación del Conocimiento (124 casos). La Dirección de Capacidades registra la situación más crítica del Ministerio, en donde 124 de sus 166 peticiones asignadas (74,7%) se encuentran vencidas. **La situación evidenciada da lugar al Hallazgo de no Conformidad No.2 relacionado en el numeral 6 del presente informe.**
- **Trámite extemporáneo recurrente:** La extemporaneidad en respuestas notificadas asciende a 8.461 casos que representan el 22,6% del total institucional. Áreas con alta carga misional como la Dirección de Vocaciones (1.328 extemporáneas), OTSI (877), Dirección de Ciencia (829) y Dirección de Desarrollo Tecnológico (610) muestran que la inobservancia de términos no es un evento aislado, sino una falla estructural en los flujos de respuesta y control de tiempos del procedimiento Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) - E202PR04 v.4.
- **Inoportunidad en instancias directivas**: El Despacho del Ministro y la Secretaría General por ejemplo, superan el 50% y 66% de inoportunidad respectivamente, lo que podría estar asociado a los flujos de aprobación que requieren visto bueno o firma de la alta dirección. **La situación evidenciada da lugar al Hallazgo de no Conformidad No.3 relacionado en el numeral 6 del presente informe.**

En aplicación de los principios de objetividad y neutralidad de las Normas Globales de Auditoría Interna, se resalta la capacidad operativa de Atención al Ciudadano, área que absorbió el 64,0% de la demanda del Ministerio (23.944 PQRSD) registrando un 85,3% de oportunidad (20.427 trámites resueltos a tiempo) y cero expedientes vencidos al cierre del período.

En la gestión misional de volumen relevante, la Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI alcanzó un 77,0% de respuesta oportuna (1.594 trámites de 2.069 asignados) y la Secretaría Técnica del OCAD un 72,7% (1.416 trámites de 1.948 asignados), demostrando la implementación de controles sobre sus flujos de trabajo asociados a la atención de las PQRSD.

Por su parte, las áreas asesoras y de apoyo registraron altos niveles de eficacia sin acumular mora activa: la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) obtuvo un 94,6% de oportunidad, la Oficina Asesora Jurídica un 90,2% y la Dirección de Talento Humano un 82,7%.

5.5 Satisfacción de la Ciudadanía

En el marco de la evaluación al desempeño del Proceso Trámites y Servicios (E202), la Oficina de Control Interno analizó los resultados del *Informe sobre Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano* del primer semestre de 2026. Durante este período se consolidaron 909 encuestas aplicadas a través de tres componentes: 292 de Trámites y Servicios (PQRSD), 454 de Canales de Atención (telefónico, presencial y chat) y 163 de Espacios de Participación Ciudadana.

En concordancia con el Procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción (E202PR03 v.00) y la práctica metodológica institucional, el cálculo de los porcentajes de satisfacción excluye los registros marcados como "No aplica" en cada criterio.

5.5.1 Calificación de los Criterios de Satisfacción en Trámites y Servicios (E202)

Para la interpretación técnica de los resultados del componente de Trámites y Servicios (PQRSD), se precisa que la muestra obtenida de 292 encuestas sobre un universo de 37.404 solicitudes equivale a una tasa de respuesta del 0,78%, representando un margen de error del 5,7% con un nivel de confianza del 95%.

Asimismo, se informa que el formulario de la encuesta se remite como un enlace anexo a la comunicación final de respuesta de la PQRSD. Por consiguiente, las 675 solicitudes que al corte registraban mora activa (vencidas sin respuesta) quedaron excluidas de la medición, lo que implica que la percepción de oportunidad reportada por los usuarios se encuentra estructuralmente sobrestimada frente al universo real de peticionarios.

La verificación estadística arrojó que la fila consolidada "Promedio por criterio" del "Gráfico 9 Satisfacción por Trámites" Informe de Encuesta de Satisfacción" del semestre I de 2026, no corresponde al promedio aritmético de sus columnas, registrando una sobreestimación sistemática en la publicación oficial.

Tabla 5. Evaluación de Criterios de Satisfacción en Trámites y Servicios (PQRSD) — Semestre I 2026

Criterio Evaluado (Procedimiento E202PR03)	**Semestre I - 2026** (Valor publicado Grafico 9 satisfacción por trámites)	**Valor Satisfacción Recalculado por la OCI**	**Sobreestimación / Diferencia** (Puntos Porcentuales)	**Observaciones Técnicas y Metodológicas**
Facilidad en el acceso al trámite o servicio	89%	77,1%	11,9 p.p.	El promedio recalculado refleja un 22,9% de valoraciones no favorables (Aceptable/Deficiente) en usabilidad de los puntos de entrada
Amabilidad y calidez en la atención del personal	82%	73,1%	8,9 p.p.	La calificación recalculada muestra un 26,9% de margen de mejora en la orientación y calidez brindada por el equipo humano.

Criterio Evaluado (Procedimiento E202PR03)	**Semestre I - 2026** (Valor publicado Grafico 9 satisfacción por trámites)	**Valor Satisfacción Recalculado por la OCI**	**Sobreestimación / Diferencia** (Puntos Porcentuales)	**Observaciones Técnicas y Metodológicas**
Claridad y suficiencia en información de requisitos	81%	70,3%	10,7 p.p.	El 29,7% de percepción no favorable señala la necesidad de simplificar pautas previas para el diligenciamiento de peticiones.
Claridad y pertinencia en la respuesta (Fondo)	79%	67,4%	11,6 p.p.	El 32,6% de calificación no favorable se asocia al envío recurrente de respuestas ambiguas o mediante "plantillas tipo"
Disponibilidad y funcionamiento tecnológico	76%	68,6%	7,4 p.p.	El 31,4% de brecha se asocia a contingencias de acceso y recuperación de credenciales en picos de convocatorias (SIGP)
Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	74%	64,6%	9,4 p.p.	El 35,4% de percepción no favorable refleja la dificultad de las dependencias para responder dentro de los plazos de ley.
Promedio general	**80,0%**	**70,2%**	**9,8** p.p.	La media recalculada del 70,2% evidencia una brecha de 12,8 puntos frente a la meta del 83,0% formalizada en GINA

Fuente: Elaboración de la Oficina de Control Interno a partir del recálculo aritmético sobre los datos tabulados en las 12 columnas por trámite del Gráfico 9 del Informe sobre Encuesta de Satisfacción del I Semestre de 2026.

- **Incoherencia Aritmética Interna:** El Informe de Encuesta presenta una contradicción numérica interna: la fila consolidada del Gráfico 9 reporta un 80,0% de promedio, mientras que la media aritmética real de los 12 trámites tabulados en ese mismo gráfico es del 70,2%. Esta última cifra coincide con el 70,17% que el propio proceso Trámites y Servicios declaró en el numeral 2.6 de su documento como nivel de satisfacción general de PQRSD.
- **Percepción de Inoportunidad vs. Registro Transaccional del SGDEA:** La percepción de insatisfacción en el criterio de Oportunidad alcanzó un 35,4% (suma de calificaciones Aceptable y Deficiente), cifra superior al 24,4% de inoportunidad transaccional registrado en el SGDEA (9.136 peticiones extemporáneas o en mora). Esta brecha sugiere que al ciudadano le afectan no solo el vencimiento formal del plazo estatutario, sino los tiempos muertos en la asignación interna y la falta de claridad en las comunicaciones intermedias.
- **Respuestas Preformateadas y debilidad en el uso de lenguaje Claro (E202M01F07):** Un total de 31 de los 292 encuestados (10,6%) reportaron fallas de fondo en las respuestas recibidas, señalando falta de claridad (15 casos), falta de pertinencia (14 casos) o entregas incompletas (2 casos). Pese a que el proceso Trámites y Servicios reconoce esta problemática en el numeral 7 del informe, la Oficina de Control Interno constató que no se aportó evidencia del diligenciamiento del Formato de Lenguaje Claro (E202M01F07), configurando una reincidencia de la Oportunidad de Mejora No. 2 del II Semestre de 2025.

- **Contingencias Tecnológicas en Plataformas:** El criterio de Disponibilidad Tecnológica registró un 31,4% de percepción no favorable, constituyéndose en la segunda brecha más alta. Este resultado guarda relación directa con las fallas de acceso y recuperación de credenciales en el aplicativo SIGP durante las Convocatorias 974 y 975, contingencia que desbordó los canales de atención y provocó solicitudes reiteradas por soporte técnico.

5.5.2 Evaluación del Indicador de Proceso GINA (D101PR04F08), Análisis Metodológico y Calidad de la Información

El Proceso Trámites y Servicios - E202 cuenta con el indicador de gestión formalizado en el aplicativo GINA denominado *"Usuarios atendidos que se declaran satisfechos"* - Código D101PR04F08, cuya Ficha Técnica oficial establece como objetivo medir la percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por el Ministerio, fijando una meta semestral del 83% teniendo como insumo la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Sin embargo, en la evaluación realizada al *"Informe sobre Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano del Semestre I de 2026"*, la Oficina de Control Interno identificó desviaciones metodológicas y de calidad de la información que afectan la validez y transparencia de la medición:

- **Aplicación de una Metodología No Parametrizada:** El proceso Trámites y Servicios aplicó una fórmula de ponderación tripartita (50% Canales, 25% Participación y 25% Trámites) para calcular la satisfacción general, a pesar de que esta metodología no se encuentra aprobada en la Ficha Técnica D101PR04F08 ni formalizada en el aplicativo GINA. La modificación del cálculo altera la trazabilidad histórica del indicador institucional sin el debido soporte procedimental.
- **Incertidumbre sobre las Poblaciones Universo:** El informe reporta la captura de 454 encuestas en canales de atención y 163 en eventos presenciales, pero omite registrar el volumen total de atenciones prestadas y el universo real de asistentes. Al desconocerse la población de referencia, dificulta establecer la representatividad estadística de la muestra o verificar la idoneidad de las ponderaciones asignadas a cada componente.
- **Inconsistencia Matemática en el Índice Global Publicado:** La aplicación de la fórmula tripartita declarada por el área sobre sus propios datos de favorabilidad (98,68% en Canales, 90,80% en Participación y 70,17% en Trámites) arroja un resultado del 89,58%, cifra que difiere del 85,26% publicado en el informe oficial. Asimismo, el aporte del componente de Canales se registró en 44 p.p. cuando su producto real equivale a 49,34 p.p. , demostrando errores de cálculo que diluyen el peso del trámite puro de PQRSD.
- **Contraste del Indicador frente a la Meta Aprobada**: Al evaluar el componente de Trámites y Servicios frente a la meta semestral del 83,0% aprobada en GINA, el resultado recalculado del 70,2% evidencia un incumplimiento de 12,8 puntos porcentuales. Por el contrario, la fórmula ponderada no parametrizada reportó un 85,26% que aparentaba superar la meta, invisibilizando las debilidades del proceso ante las instancias de dirección.
- **Ausencia de Acciones Correctivas en GINA:** Las causas recurrentes de insatisfacción ciudadana no han originado la formulación de planes de mejoramiento correctivos bajo el procedimiento D102PR02. Aunque en el aplicativo figuran los planes PMAM-0036, PMAM-0037 y PMAC-0075, ninguno de ellos interviene las fallas de calidad de fondo ni las ineficiencias en la oportunidad del período, constatándose que únicamente los registros RAES (0011, 0012 y 0016) atendieron la satisfacción del usuario en vigencias pasadas (2022–2023).

La persistencia de estas desviaciones metodológicas y la ausencia de acciones correctivas vigentes impiden resolver las causas de fondo que afectan la experiencia del usuario, comprometiendo la

calidad de la información reportada a la ciudadanía y a los órganos de control. **La situación evidenciada da lugar a la Oportunidad de Mejora No. 2 relacionada en el numeral 6 del presente informe.**

6. RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

6.1 HALLAZGOS

6.1.1 Hallazgo de no Conformidad No. 1: Inobservancia procedimental en la canalización especializada de PQRSD tipificadas como denuncia por posibles actos de corrupción

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno identificó la inobservancia del marco procedimental aplicable a la canalización de denuncias por posibles actos de corrupción (Nota 3 de la Actividad 3 del *Procedimiento E202PR04 v.04* y numeral 10.5.2 del *Protocolo E202PR04PC01 v.01*), al asignarse el radicado 20260005146R a la Dirección de Ciencia (dependencia misional) en lugar de canalizarse de forma inmediata a la Secretaría General – Control Disciplinario Interno. Adicionalmente, los radicados 20260015243R y 20260042756R registraron devoluciones por falta de competencia, evidenciando imprecisiones en el filtro de clasificación inicial en la ventanilla de entrada.

Esta situación podría estar asociada a debilidades en el control de distribución e imputación en ventanilla, cuya causa raíz deberá determinar el proceso al formular el Plan de Mejoramiento. En todo caso, la situación expone información reservada, genera riesgos de conflicto de interés e inobserva las salvaguardas al denunciante (Ley 2195 de 2022), ocasionando además reprocesos administrativos. ***(Situación expuesta en el numeral 5.3 del presente Informe***).

6.1.2 Hallazgo de no Conformidad No. 2: Mora activa y represamiento de solicitudes PQRSD vencidas en el SGDEA

En observancia de los artículos 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia, los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 38 (numeral 35) de la Ley 1952 de 2019 y los numerales 3.10 y 3.11 del Procedimiento E202PR04 v.04, la función administrativa debe garantizar la pronta resolución y notificación de las peticiones dentro de los plazos estatutarios. No obstante, al cierre del primer semestre de 2026 se identificó una mora activa de 675 solicitudes (1,8% de la carga total procesada) que superaron los términos de ley sin registrar atención ni trámite final de respuesta en el sistema, concentrándose el 95,3% de este represamiento (643 solicitudes) en cuatro dependencias: Dirección de Ciencia (220 casos), Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información - OTSI (172 casos), Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación (127 casos) y Dirección de Capacidades y Apropiación del Conocimiento (124 casos, registrando esta última una tasa de inoportunidad del 97,6%, donde 124 de sus 166 peticiones asignadas se encuentran vencidas).

Frente al origen de la condición evidenciada, corresponderá a las dependencias involucradas y a la Secretaría General realizar el análisis de causa, a fin de establecer los factores operacionales, procedimentales o de capacidad que incidieron en el represamiento. Esta situación genera un alto riesgo de exposición sistemática del Ministerio a la interposición de Acciones de Tutela por vulneración al fin esencial del Derecho Fundamental de Petición, configurando además la eventual ocurrencia de faltas disciplinarias por omisión o retardo según el régimen disciplinario vigente. Por

lo expuesto la Secretaría General debe liderar las acciones correctivas que corresponda. ***(Situación evidenciada en el numeral 5.4 del presente Informe)***.

6.1.3 Hallazgo de no Conformidad No. 3: Trámite y notificación extemporánea de PQRSD

En contravención del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las actividades 4, 5 y 6 del Procedimiento E202PR04 v.04, se constató que durante el primer semestre de 2026 un total de 8.461 requerimientos ciudadanos (22,6% de la demanda global) fueron tramitados y notificados por fuera del término legal estatutario, afectando principalmente a: Atención al ciudadano (3.517 casos), la Dirección de Vocaciones y Formación en CTeI (1.328 casos), la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información - OTSI (877 casos), la Dirección de Ciencia (829 casos), la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Innovación (610 casos) y la Secretaría Técnica del OCAD (518 casos).

Frente a los factores causales de esta condición, corresponderá a las dependencias responsables y a la Secretaría General realizar el análisis de causa raíz, a fin de determinar los cuellos de botella operativos en los flujos internos de respuesta y evaluar la aplicación oportuna de la figura de la prórroga estatutaria prevista en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Esta situación deteriora la percepción de oportunidad del servicio al ciudadano (reflejando una percepción no favorable del 35,4% en el criterio de oportunidad y una insatisfacción del 29,83% en la evaluación pura del trámite de PQRSD), afecta negativamente los indicadores de la dimensión Gestión con Valores para Resultados del MIPG y contraviene los principios constitucionales de celeridad, eficacia e imparcialidad de la función pública. Lo expuesto lleva a la Secretaría General a liderar la implementación de acciones correctivas requeridas. ***(Situación evidenciada en numeral 5.4 del presente Informe)***

6.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA

6.2.1 Oportunidad de Mejora No. 01: Inconsistencias en la parametrización y cálculo automático de los términos legales de vencimiento de las PQRSD en el aplicativo SGDEA

Durante la evaluación al primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno identificó que 7.218 PQRSD (19,3% de la demanda global) mostraron en el aplicativo SGDEA fechas límite de vencimiento no conformes frente a los plazos estatutarios de la Ley 1755 de 2015 y el *Procedimiento E202PR04 v.04*, compuestas por 2.681 solicitudes con recorte de término y 4.537 con asignación en exceso, sumadas a 2.141 peticiones de la categoría "Especial" gestionadas sin alertas automáticas de vencimiento.

Esta situación podría asociarse a inconsistencias en la configuración del motor de reglas del SGDEA lo cual restringe la ventana interna de trámite para los procesos o expone al Ministerio al incumplimiento de los términos legales y a eventuales acciones constitucionales o disciplinarias. Su atención corresponde a la Secretaría General, como líder del Proceso Trámites y Servicios (E202), en articulación con la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información – OTSI, a la cual se dará traslado del presente informe para lo de su competencia. ***(Situación expuesta en el numeral 5.3 del presente Informe)***

6.2.2 Oportunidad de Mejora No. 2: Desviaciones metodológicas en la medición del indicador GINA (D101PR04F08), inconsistencias matemáticas y falta de validación previa en el Informe de Satisfacción del I Semestre de 2026

De acuerdo con las Actividades 7, 8 y 10 del *Procedimiento E202PR03 v.00*, la Ficha Técnica del Indicador D101PR04F08 en GINA, el Principio de Calidad de la Información de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los informes de satisfacción deben elaborarse bajo la metodología formalmente aprobada, garantizando datos veraces y validados antes de su publicación.

No obstante, en la evaluación al *Informe sobre Encuesta de Satisfacción del I Semestre de 2026*, se identificó la incorporación de una fórmula de ponderación tripartita no parametrizada en el aplicativo GINA, errores de cálculo en la fila consolidada del Gráfico 9 (con sobreestimaciones de hasta 11,9 p.p. frente a la media real del 70,2%) y un Índice Global del 85,26% que no es matemáticamente reproducible con los datos tenidos en cuenta en el informe de satisfacción, cuyo recálculo real equivale al 89,58%. Esta condición obedece a debilidades en la aplicación del control de verificación cruzada y validación matemática entre el Líder de Atención al Ciudadano y la Secretaría General (Actividad 8 del *E202PR03 v.00*).

En consecuencia, se publicó en la página web institucional un informe con datos imprecisos, distorsionando la medición del indicador D101PR04F08, aparentando superar la meta del 83,0% cuando la satisfacción real de PQRSD (70,2%) genera un desfase de 12,8 puntos porcentuales, impidiendo la formulación de acciones correctivas en GINA conforme al procedimiento D102PR02. Adicionalmente, la falta de evidencia del diligenciamiento del Formato de Lenguaje Claro (E202M01F07) configura una reincidencia de la Oportunidad de Mejora No. 2 del informe del II Semestre de 2025; de persistir en el próximo seguimiento, la situación podrá ser calificada como hallazgo. ***(Situación expuesta en el numeral 5.5.2 del presente Informe)*.**

Para finalizar, en lo que respecta al contenido del presente informe de evaluación y seguimiento, 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 aquí expuestas, se refieren únicamente a los registros y/o documentos examinados, lo que significa que no se hacen extensibles como evaluación general a los demás elementos del proceso Trámites y Servicios.

Para los planes de mejoramiento que se deriven del presente informe, deberá atenderse lo dispuesto en el Procedimiento D102PR02 y la Guía D102PR02G01 para la Mejora y la Innovación en los Procesos del Sistema Integrado de Gestión. La elaboración del plan es obligatoria para responder a hallazgos y Oportunidades de Mejora, para lo cual se establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción del informe definitivo, dichos planes no podrán exceder el plazo máximo de un (1) año de ejecución.

[ORIGINAL FIRMADO]
Myriam Cala Castro
Contratista
Oficina de Control Interno

[ORIGINAL FIRMADO]
Jorge Alejandro Miranda
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno