	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 1 de 11

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PROCESO TRÁMITES Y SERVICIOS

AÑO	SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2025	S46	Proceso Tramites y Servicios	Secretaría General

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME DEFINITIVO
I Semestre 2025	30/12/2025

Informe elaborado por:
Leandra Maydeth Durán Cortés
Jorge Orlando Camargo Herrera
Oficina de Control Interno



	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. METODOLOGÍA	3
5. EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO	4
5.1. Canales de Atención	5
5.2. Temáticas más recurrentes en PQRS	6
5.3. Oportunidad de respuesta a las PQRS	7
5.4. Dependencias con PQRS vencidas sin respuesta	7
5.5. Satisfacción de la ciudadanía	9
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	
6.1. Oportunidades de Mejora	9
6.2. Recomendaciones	9

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 3 de 11

INTRODUCCIÓN

El presente seguimiento detalla el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación durante el primer semestre de 2025 desde la perspectiva de cumplimiento normativo y la gestión del procedimiento E202 Trámites y Servicios a cargo de la Secretaría General.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos al Ministerio, así como el reporte de información en la página web de la entidad, de conformidad con los términos legales vigentes.

2. ALCANCE

Comprende la validación de la gestión de PQRSD y la encuesta de medición de satisfacción de los ciudadanos correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.


3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 5, 13, 15, 20, 23, 47, 74, 209
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 "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" que establece: "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...) "
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 de 2016. Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales.
- Circular No 0048 de 2020 en lo que respecta al "Cumplimiento de los términos legales vigentes para la respuesta a las PQRDS que ingresan al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación

4. METODOLOGÍA

Para desarrollar el presente seguimiento la Oficina de Control Interno llevó a cabo las siguientes acciones metodológicas:

- Solicitud de información mediante correos electrónicos.
- Revisión de los informes de Seguimiento a PQRDS elaborados por Secretaría General - Atención al Ciudadano correspondiente a los Trimestres I y II de 2025.
- Validación de los informes de Seguimiento a PQRDS elaborados por Secretaría General - Atención al Ciudadano correspondiente a los Trimestres I y II de 2025.
- Verificación de los datos contenidos en los informes los Trimestres I y II de 2025 el área Atención al ciudadano y realización de análisis del comportamiento de las PQRSD correspondientes al período de seguimiento.
- Verificación del cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan de Mejoramiento PMAM-0036.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 4 de 11

Una vez revisada la documentación se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo de la información proporcionada con el propósito de tener claridad de la gestión oportuna del área de atención al ciudadano en el marco de los términos legales. Este proceso permitió generar los resultados expuestos en el capítulo cinco de este documento en cuyo interior es posible validar la manera en que se surten las gestiones de las PQRSD en el contexto de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En el presente capítulo, se presenta el análisis de la información allegada por parte de la Secretaría General y el Área de Atención al Ciudadano, que inicia con la identificación de los Canales de Atención y la individualización de las Temáticas más recurrentes en PQRSD. Posteriormente, se abordó la revisión en la oportunidad de respuesta, se analizó la percepción del usuario mediante la encuesta de satisfacción y finalmente se verificó el estado de avance del plan de mejoramiento existente en estas materias.

5.1. Canales de Atención

Según lo expuesto en la página web de la entidad, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación cuenta con los siguientes canales de atención:

Atención Virtual:

Página web: www.minciencias.gov.co

Formulario electrónico para PQRSD y otros trámites:

<https://www.minciencias.gov.co/contact>

Correos electrónicos:

atencionalciudadano@minciencias.gov.co,

notificacionesjudiciales@minciencias.gov.co,

Atención Telefónica:

Conmutador (57) 601 625 8480

Línea nacional gratuita 018000914446

Línea local de Bogotá (57) 601 625 8480 ext. 2081

Atención Presencial:

Sede física ubicada en la Avenida Calle 26 # 57 – 83, Torre 8, Pisos del 2 al 6.


Buzones de sugerencias ubicados en el segundo y cuarto piso del edificio del ministerio.

Servicio de Atención al Ciudadano, está ubicado en la Avenida Calle 26 # 57 – 83, Torre 8 Piso 2.

En el sentido de lo anterior, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación cumple con la obligación de habilitar los mecanismos de atención necesarios para que los ciudadanos puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias. En la siguiente tabla se detallan las PQRSD recibidas según el canal de atención:

Tabla 2: PQRSD recibidas por canal de atención - I Semestre 2025

Canal de Atención	Cantidad I Semestre 2025	Porcentaje
Correo Electrónico	14.473	65.88%
Formulario Web	6.220	28.31%

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 5 de 11

Atención Telefónica	938	4.27%
Chat	292	1.33%
Correspondencia Física	32	0.15%
Atención Presencial	15	0.07%
TOTAL	21.970	100%

Fuente: Cifras tomadas de los informes de seguimiento a PQRSD elaborado por Secretaría General - Atención al Ciudadano para los Trimestres I y II de 2025

Mediante la revisión de los informes de Seguimiento a PQRDS elaborados por Secretaría General - Atención al Ciudadano correspondiente a los Trimestres I y II de 2025, la oficina de control interno observó que el 94.19% de la interacción ciudadana para la radicación de solicitudes se realiza a través de medios digitales (correos electrónicos y formulario web) que dependen directamente de la infraestructura tecnológica del Ministerio. El comportamiento de los datos aquí expuestos insta a la entidad a continuar fortaleciendo la infraestructura digital, con el fin de asegurar la operabilidad y disponibilidad continua del portal web como canal principal de atención.

5.2. Temáticas más recurrentes en PQRSD.

A continuación, se presenta el detalle de las tipologías más reiterativas identificadas en el flujo de ingreso de PQRSD del Ministerio:

Tabla 3: PQRSD recibidas por Temática - I Semestre 2025

Tema	Cantidad	Porcentaje
Red ScienTI	9.435	42.94%
Información Institucional	3.770	17.16%
Convocatorias	5.117	23.29%
Contraseña CvLAC	1078	4.91%
Formulario SIGP	762	3.47%
Medición	477	2.17%
Publindex	478	2.18%
Regalías	377	1.72%
Pares Evaluadores	237	1.08%
Reconocimiento de Actores	130	0.59%
Unidad de I+D+i	58	0.26%
Ingresos no constitutivos de renta	20	0.11%
Ondas	14	0.06%
Excepciones de IVA	3	0.01%
Deducciones por inversión	1	0.00%
Crédito Fiscal	9	0.04%
CENDOC	3	0.01%
La Ciencia en Cifras	1	0.00%
TOTAL	21.970	100%

Fuente: Cifras tomadas de los informes de seguimiento a PQRSD elaborado por Secretaría General - Atención al Ciudadano para los Trimestres I y II de 2025

El análisis de la distribución temática permite observar que existen cinco (5) tipologías, las cuales agrupan el 91,77% del universo total de PQRSD. En este sentido, la Red ScienTI tiene un total de 9.435 registros que representan el 42,94% de las solicitudes, seguida por Convocatorias con 5.117 casos (23,29%) e Información Institucional con 3.770 solicitudes (17,16%). Del mismo modo, los requerimientos asociados a Contraseña CvLAC y Formulario SIGP, constituyen un total de 1.078 (4,91%) y 762 (3,47%) peticiones, respectivamente.

En este sentido, se hace necesario que la Secretaría General de este ministerio vigile que las dependencias responsables de estos temas tengan en cuenta dichas recurrencias y establezcan estrategias que permitan disminuir el número de PQRSD por parte de los grupos de interés.

5.3. Oportunidad de respuesta a las PQRSD

Luego de analizada la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno verificó en los Informes de Seguimiento a PQRDS elaborados por Secretaría General - Atención al Ciudadano correspondiente a los Trimestres I y II de 2025 que el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación recibió 21.970 peticiones, quejas, reclamos y denuncias, distribuidas como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Total de PQRSD recibidas - I Semestre 2025

PQRSD Contestadas y Escaladas	Cantidad	Porcentaje
Contestadas por Atención al Ciudadano (Primer nivel)	12.953	58,96%
Escaladas a otras dependencias (Segundo nivel)	9.017	41,04%
TOTAL	21.970	100%

Fuente: Cifras tomadas de los informes de seguimiento a PQRSD elaborado por Secretaría General - Atención al Ciudadano para los Trimestres I y II de 2025

Los informes de PQRSD del primer semestre de 2025 permitieron observar que el área de Atención al Ciudadano resolvió en primera instancia el 58,96% de las solicitudes recibidas. El 41,04% restante (9.017 casos) requirió escalamiento a las áreas responsables para su gestión.

En este sentido, la siguiente tabla presenta los términos en los cuales el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación atendió las diferentes PQRSD recibidas durante el período de seguimiento:

Tabla 4: PQRSD atendidas y pendientes - I Semestre 2025

PQRSD atendidas y pendientes	Atendidas dentro del término legal	Atendidas de manera extemporánea	Pendientes a la fecha de corte	TOTAL
Cantidad	15.731	4.643	1.596	21.970
Porcentaje	71.60%	21.13%	7.27%	100,00%

Fuente: Cifras tomadas de los informes de seguimiento a PQRSD elaborado por Secretaría General - Atención al Ciudadano para los Trimestres I y II de 2025


Al evaluar la oportunidad en la gestión de las 21.970 PQRSD, se evidencia una desviación en la atención oportuna que representa el 21.13% correspondiente a 4.643 casos gestionados de manera extemporánea.

De acuerdo con los datos observables en la tabla anterior, se infiere la necesidad de establecer una estrategia que permita cerrar, dar traslado y generar respuestas oportunas a todas las solicitudes que se encuentran vencidas y pendientes.

La atención extemporánea de estas PQRSD que corresponden al 21.13% se constituye en un incumplimiento de lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política que obliga a la Entidad a resolver de manera oportuna completa y de fondo toda solicitud recibida, al igual que lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que establece que la atención de las PQRSD debe ceñirse estrictamente a los términos legales.

En este punto es claro que el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación se encuentra con posibilidades de la materialización de los siguientes riesgos:

1. RC02-E202 "Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por el ocultamiento, subregistro, manipulación o indebido direccionamiento de las PQRSD que llegan a la entidad, buscando un beneficio a nombre propio o de terceros debido al desconocimiento del procedimiento definido para la gestión de PQRDS o a su inobservancia por parte de cualquiera de las personas que participan en las actividades del proceso".

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 7 de 11

2. RG01-E202 *“Posibilidad de afectación reputacional por acciones de tutela falladas en contra de la entidad debido al incumplimiento de la normativa vigente con respecto a la respuesta al derecho de petición.”*

Estos riesgos son observables en la Matriz de Riegos Institucional que se encuentra debidamente documentada en el Sistema de Información GINA de la entidad, los cuales requieren de acciones de mitigación por parte de la Secretaría General como área responsable de atender estos temas a la luz de lo establecido en el artículo 20 literal 14 del Decreto 1449 de 2022: *“Liderar la política de atención al ciudadano, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos”*. Además, con base en lo dispuesto por el derecho fundamental de petición (Art. 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015), se identifica la oportunidad de fortalecer los controles sobre los tiempos de respuesta, toda vez que se evidenció que el 21,13% de los requerimientos se gestionan fuera de los términos legales (respuestas extemporáneas); motivo por el cual se hace necesario emprender las acciones correctivas y de mejora que sean necesarias para subsanar el volumen de solicitudes pendientes por atender, así como para asegurar el cumplimiento estricto de los términos legales. **(Esta situación corresponde a la Oportunidad de Mejora No. 1, referenciada en el Numeral 6.1 del presente informe)**. Ahora bien, teniendo en cuenta que el área responsable manifiesta tener un plan de mejoramiento en ejecución con código PMAM-0036, se hace necesario que la Secretaría General revise las actividades de dicho plan en el sentido de evaluar la efectividad de estas y decidir o no la realización de ajustes al mencionado Plan para evitar la materialización de los riesgos asociados al proceso.

5.4. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA


La Oficina de Control Interno verificó que el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realizó la medición de la percepción de los grupos de interés mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción durante el primer semestre de 2025, la cual se puede consultar en el siguiente link: [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/informe_encuesta_de_satisfaccion_2025-1 .pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/informe_encuesta_de_satisfaccion_2025-1.pdf)

En la revisión del informe de resultante de la encuesta, se constató que la medición se fundamentó en los siguientes parámetros técnicos de recolección y análisis:

- Muestra Representativa: Se calculó una muestra de 378 personas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.
- Encuestas Efectivas: Se recibieron y procesaron 363 respuestas.
- Representatividad: El ejercicio alcanzó una cobertura del 96% sobre la muestra objetivo.

A continuación, se detalla el análisis realizado por la oficina de control interno de los resultados obtenidos en la aplicación de la mencionada encuesta:

5.4.1 Caracterización de los Usuarios y Grupos de Valor

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 8 de 11

La diferenciación de los ciudadanos encuestados enmarcados en el rol que cumple cada uno en la comunidad y en su interacción con el Ministerio se pueden evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 5: PQRSD Grupos de Valor - Encuesta I Semestre 2025

Grupo Poblacional	Cantidad Encuestados	Porcentaje de Participación
Academia	242	67%
Ciudadanía general	83	23%
Empresa	15	4%
Entidad estatal	11	3%
Servidor público del Ministerio	4	1%
Contratista del Ministerio	4	1%
Proveedor	4	1%
Total General	363	100%

Fuente: Cifras tomadas del informe de la Encuesta de Satisfacción I Semestre 2025

La oficina de Control interno observó que el grupo poblacional con mayor participación fue el sector Academia con un 67%, seguido de la Ciudadanía en General con un 23% y el sector Empresa con un 4%. El porcentaje restante se concentró en servidores públicos de la entidad, contratistas y proveedores. Se observa a la comunidad académica como principal actor en el marco de la prestación de servicios institucionales.

5.4.2. Dificultades Detectadas en el Acceso a Servicios

La encuesta aplicada permite verificar las dificultades y barreras a los que se vieron enfrentados los ciudadanos como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 6. Consolidado de Dificultades Reportadas

DIFICULTAD	TOTAL, RESPUESTAS	PORCENTAJE
Ninguna	102	28.10%
Inoportunidad en la atención a una solicitud	66	18.18%
Falta de claridad en la información suministrada	54	14.88%
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	40	11.02%
Mejorar la experiencia de servicio	39	10.74%
Dificultad en el funcionamiento	28	7.71%
Dificultad en el uso de las plataformas	21	5.79%
Baja disponibilidad del personal de atención	11	3.03%
Ineficiencia administrativa	1	0.28%
Falta de acompañamiento	1	0.28%
Suma total	363	100%

Fuente: Cifras tomadas de los informes sobre encuesta de Satisfacción

De las dificultades reportadas por la ciudadanía, el 18,18% identifica la inoportunidad como la principal barrera de acceso mientras que un 14,88% manifiesta falta de claridad en la información suministrada (54 casos) lo que permite inferir que las dependencias no están brindando soluciones de fondo a las solicitudes. Esta situación podría generar reprocesos y nuevas radicaciones por parte de los ciudadanos que requieran aclarar las respuestas iniciales.

5.4.3. Análisis de Sugerencias Ciudadanas

En la siguiente tabla se resume el total de 363 respuestas obtenidas en materia de sugerencias ciudadanas:


	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 9 de 11

Tabla 7. Sugerencias Formuladas por la Ciudadanía

SUGERENCIA	TOTAL, RESPUESTAS	PORCENTAJE
Ninguna	208	57,30%
Mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos	55	15,15%
Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención	28	7,71%
Mejorar la claridad de la información	20	5,51%
Mejorar la funcionalidad de las plataformas	13	3,58%
Evitar reprocesos	7	1,93%
Mejorar las plataformas para que sean más amigables	6	1,65%
Ampliar el tiempo de sección en la página, ya que se bloquea muy rápido	5	1,38%
Mejorar la capacitación del personal	4	1,10%
Mantener actualizada la plataforma	3	0,83%
Implementar opciones de soluciones como vídeos orientadores	3	0,83%
Mejorar las posibilidades para acceder a programas o becas	2	0,55%
Ampliar la cantidad de cupos disponibles	2	0,55%
Realizar veeduría a los evaluadores	1	0,28%
Mejorar la articulación con otras entidades públicas	1	0,28%
Mejorar el acompañamiento en la supervisión de proyectos	1	0,28%
Generar espacios de participación ciudadana para la estructuración de convocatorias	1	0,28%
En el formulario en la pregunta de Calificación de trámites y servicios no incluye opción de respuesta; trámites administrativos	1	0,28%
Cumplir los compromisos de la entidad	1	0,28%
Ampliar los plazos establecidos para cumplir con los requisitos de las convocatorias	1	0,28%
Suma total	363	100%

Fuente: Cifras tomadas de los informes sobre encuesta de Satisfacción

De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada por el área de Atención al Ciudadano a través de la página web institucional durante el primer semestre de 2025, se conoce que las 363 respuestas abarcan diferentes temáticas en la que se observa que el 15.15% de los ciudadanos insiste en la necesidad de mejorar la oportunidad de las respuestas y los procedimientos lo cual es un tema que también se abordó en el numeral 5.4.2. de este informe. Esta situación implica la necesidad de que la Secretaría General aborde la revisión de las estrategias que se vienen ejecutando para superar dicha circunstancia.

En la misma tabla es evidente que el 27.58% de los participantes realizaron aportes que van desde “Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención” hasta “Ampliar los plazos establecidos para cumplir con los requisitos de las convocatorias”.

(Esta situación corresponde a la Recomendación No. 1, referenciada en el Numeral 6.2 del presente informe).

5.5. VERIFICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO PMAM-0036

La Oficina de Control Interno verificó que el proceso “Trámites y Servicios (E202)” cuenta con un Plan de Mejoramiento identificado como PMAM-0036, denominado ‘Informe Seguimiento PQRSD II Semestre 2024, Oportunidad de Mejora No. 1: Seguimiento a las PQRSD pendientes y extemporáneas’, registrado en el Sistema de Información GINA con fecha de formulación del 14 de julio de 2025. En la siguiente imagen, tomada de la plataforma institucional GINA, se evidencia el mencionado plan de mejoramiento:

Solicitud	Actividades del Plan de Mej...	Verificación de análisis	Ejecución Actividades	Verificación de Ejecución	Verificación de Eficacia	Historial de comentarios
-----------	--------------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------------

Ejecución Actividades (Johanna Patricia Zambrano Laiton - Fecha límite: 31/Jul/2026 23:59:00)

Registrar la ejecución de las actividades planificadas.

Plan de Mejoramiento Actividades

Plan

Plan de Mejoramiento MINCIENCIAS 8M

Categoría

PMAM-0036_Informe Seguimiento PQRSDF II Semestre 2024 Oportunidad de Mejora No. 1: Seguimiento a las PQRSDF pendientes y extemporáneas.

Aprobador de tareas

Octavio Hernando Sandoval Rozo

Acción correctiva (4)

11 - 4 de 4

AZ

Exportar

?	E	Nombre	Fecha Inicial planificada	Fecha final planificada	Puntos	Responsable	Ver más	Opciones
?	Nuevo	Enviar informe semanal con el estado de las PQRSDF a las 17 dependencias del ministerio.	01/Ago/2025 00:00	31/Jul/2026 23:59	1	Johanna Patricia Zambrano Laiton	Detalles	
?	Nuevo	Incorporar dentro de las obligaciones generales del clausulado contractual de los contratos de prestación de servicios o de apoyo a la gestión, una obligación relacionada con la atención de las PQRSDF	01/Oct/2025 00:00	14/Feb/2026 23:59	1	Johanna Patricia Zambrano Laiton	Detalles	
?	Nuevo	Realizar mesas de seguimiento con las áreas críticas que presentan vencimiento de peticiones con más de 30 días.	01/Ago/2025 00:00	31/Jul/2026 23:59	1	Johanna Patricia Zambrano Laiton	Detalles	
?	Nuevo	Realizar socializaciones trimestrales basadas en la importancia de la gestión de las PQRSDF en los tiempos establecidos por ley	01/Ago/2025 00:00	31/Jul/2026 23:59	1	Johanna Patricia Zambrano Laiton	Detalles	

Fuente. Sistema de Información GINA

Con base en la información consultada en el Sistema de Información GINA, para la fecha correspondiente al periodo evaluado, el plan se encuentra en ejecución y su cronograma establece la culminación de una de las cuatro (4) actividades el 14 de febrero de 2026. Las tres (3) actividades restantes cuentan con cierre al 31 de julio de 2026.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:

6.1. OPORTUNIDAD DE MEJORA 1.

Con base en lo dispuesto por el derecho fundamental de petición (Art. 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015), se identifica la oportunidad de mejora consistente en que la Secretaría General establezca gestiones conducentes a fortalecer los controles sobre los tiempos de respuesta de las PQRSDF, toda vez que se evidenció que en el primer semestre de 2025 persiste un 21,13% de los requerimientos que se gestionan por fuera de los términos legales (respuestas extemporáneas). Lo anterior, pese a que se evidenció la existencia de un plan de mejoramiento en ejecución con código PMAM-0036. Sobre este particular, se hace necesario que la Secretaría General revise las actividades de dicho plan de mejoramiento en el sentido de evaluar la efectividad de sus acciones y decidir la realización de ajustes para evitar la materialización de los riesgos asociados al proceso. **(Esta oportunidad de mejora se detalla en el capítulo 5.3 del presente documento).**

6.2. RECOMENDACIÓN 1.

La Oficina de Control interno recomienda que se revise las actividades contenidas en el Plan de Mejoramiento PMAM-0036 derivado del “Informe Seguimiento PQRSDF II Semestre 2024” de manera que permita atender las sugerencias planteadas por la ciudadanía en la Encuesta de Satisfacción realizada durante el Primer Semestre de 2025 dado que, del total de 363 encuestas respondidas, el

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: E201PR03F01
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2024
		Página 11 de 11

27.58% realiza aportes que van desde “Mejorar la comunicación en los distintos canales de atención” hasta “Ampliar los plazos establecidos para cumplir con los requisitos de las convocatorias”. **(Ver recomendación No. 1 en el numeral 5.4.3 del presente documento).**

El proceso de seguimiento al que se refiere el presente documento refleja resultados que se refieren únicamente a los registros y/o documentos examinados durante el periodo de seguimiento. Por lo tanto, no puede considerarse un seguimiento general del estado de los demás elementos no incorporados de la gestión de las PQRSD del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

[ORIGINAL FIRMADO]

Leandra Maydeth Durán Cortés
Auditor de la Oficina de Control Interno

[ORIGINAL FIRMADO]

Jorge Orlando Camargo Herrera
Auditor de la Oficina de Control Interno

[ORIGINAL FIRMADO]

Víctor Osmar Vergara Torres
Jefe de la Oficina de Control Interno