

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**PROCESO TRÁMITES Y SERVICIOS**

<b>AÑO</b>	<b>SEGUIMIENTO No.</b>	<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA RESPONSABLE</b>
2025	S20	Proceso Tramites y Servicios	Secretaría General

<b>PERIODO AUDITADO O EVALUADO</b>	<b>FECHA INFORME DEFINITIVO</b>
II Semestre 2024	20/06/2025

**Informe elaborado por:**  
Yuri Andrea López Mora  
Jorge Orlando Camargo Herrera  
**Oficina de Control Interno**


	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 2 de 17

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>1. OBJETIVO</b>	4
<b>2. ALCANCE</b>	4
<b>3. NORMATIVIDAD</b>	4
<b>4. METODOLOGÍA</b>	4
<b>5. EJECUCIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	5
<b>5.1 VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	5
<b>5.2 PQRSDF RECIBIDAS</b>	7
<b>5.2.1 Estado de las PQRSDF recibidas</b>	7
<b>5.2.2 Canales de atención</b>	9
<b>5.2.3 PQRSDF distribuidas por tipo de comunicación</b>	10
<b>5.2.4 PQRSDF distribuidas por tema</b>	10
<b>5.3 RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	11
<b>5.3.1 Reclamos</b>	11
<b>5.3.2 Quejas</b>	12
<b>5.3.3 Denuncias</b>	12
<b>5.4 RESULTADO VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PÁGINA WEB / DOCUMENTOS</b>	
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN GINA</b>	13
<b>5.4.1 Verificación de cumplimiento página web</b>	13
<b>5.4.2 Verificación documentación sistema de información Gina</b>	15
<b>6. RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	16
<b>6.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	16
<b>6.1.1 Oportunidad de Mejora No. 1: Seguimiento a las PQRSDF pendientes y extemporáneas</b>	16
<b>6.1.2 Oportunidad de Mejora No. 2: Actualización documento preguntas frecuentes página web</b>	16
<b>6.2 RECOMENDACIONES</b>	16
<b>6.2.1 Recomendación No. 1: Actualización documentación proceso Trámites y Servicios (E202)</b>	17
<b>Tabla 1 Evaluación Efectividad Plan de Mejoramiento</b>	5
<b>Tabla 2 Estado PQRSDF recibidas - Segundo Semestre 2024</b>	7
<b>Tabla 3 PQRSDF recibidas - Segundo Semestre 2024</b>	8
<b>Tabla 4 Dependencias responsables de las PQRSDF / Tipo de Solicitud - Segundo Semestre 2024</b>	8
<b>Tabla 5 PQRSDF recibidas - Segundo Semestre 2024</b>	9
<b>Tabla 6 PQRSDF distribuidas por tipo de comunicación - Segundo Semestre 2024</b>	10
<b>Tabla 7 PQRSDF distribuidas por tema - Segundo Semestre 2024</b>	11
<b>Tabla 8 Reclamos, quejas y denuncias recibidos - Segundo Semestre 2024</b>	11
<b>Tabla 9 Reclamos recibidos - Segundo Semestre 2024</b>	12
<b>Tabla 10 Quejas recibidas - Segundo Semestre 2024</b>	12
<b>Tabla 11 Denuncias recibidas - Segundo Semestre 2024</b>	13

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 3 de 17

<b>Ilustración 1</b>	Plan de mejoramiento registrado .....	5
<b>Ilustración 2</b>	Apartado Informe RAES-001 .....	6
<b>Ilustración 3</b>	Apartado Informe PQRDS III Trimestre 2024 .....	9
<b>Ilustración 4</b>	Apartado Informe PQRDS IV Trimestre 2024 .....	9
<b>Ilustración 5</b>	Documento preguntas frecuentes página web .....	13
<b>Ilustración 6</b>	Esquema de publicación .....	14
<b>Ilustración 7</b>	Documento preguntas frecuentes página web .....	15
<b>Ilustración 8</b>	Documentos sistema de información Gina.....	16

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 4 de 17

## INTRODUCCIÓN

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) son el mecanismo a través del cual los ciudadanos ejercen su derecho a solicitar información, expresar inconformidades con los servicios prestados, proponer mejoras o denunciar posibles irregularidades. La adecuada gestión de estas manifestaciones es importante para la transparencia, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

En este contexto, el presente documento evalúa desde la perspectiva de cumplimiento, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, bajo el liderazgo de la Secretaría General.

### 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) interpuestas por los ciudadanos al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, 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 las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) y la encuesta de medición de satisfacción de los ciudadanos correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024.

### 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

La Metodología empleada para desarrollar la presente evaluación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno implicó el desarrollo de las siguientes acciones:

- Solicitud de información mediante correos electrónicos.
- Revisión de la información reportada por la Secretaria General en los "Informes trimestrales de seguimiento Atención al Ciudadano" como soporte para el seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF).

5. EJECUCIÓN DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece la obligación de vigilar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentar un informe semestral sobre el particular, se elabora el presente informe de seguimiento.

5.1 VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno verificó que el proceso denominado “Trámites y Servicios (E202)” objeto de esta evaluación y seguimiento cuenta con un plan de mejoramiento identificado con código PMAC-0029 que tiene como título “Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, el cual es observable en el sistema de información Gina.

Ilustración 1 Plan de mejoramiento registrado

Plan de Mejoramiento Actividades

Plan

Plan de Mejoramiento MINCIENCIAS 8M

Categoría

PMAC-0029\_Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Aprobador de tareas

Jaime Alberto Rodríguez Marín

Acción correctiva (4)

1

1 - 4 de 4

AZ

Exportar

?	E	Nombre	Fecha Inicial planificada	Fecha final planificada	Puntos	Responsable	Ver más	Opciones
	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar la revisión de cada uno de los radicados sin respuesta	20/Dic/2024 00:00	31/Mar/2025 23:59	1	Juan Raul Mendoza Zamudio	<a href="#">Detalles</a>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Elaborar análisis de la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento RAES-0016.	24/Dic/2024 00:00	30/Abr/2025 23:59	1	ANDRÉS FABIÁN GONZÁLEZ RODAS	<a href="#">Detalles</a>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar capacitación trimestral en cuanto a la gestión de las peticiones y solicitudes en el módulo de PQRSD de AZDigital	24/Dic/2024 00:00	30/Abr/2025 23:59	1	ANDRÉS FABIÁN GONZÁLEZ RODAS	<a href="#">Detalles</a>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Remitir un informe trimestral a secretaria general del Ministerio de las PQRSD	24/Dic/2024 00:00	16/May/2025 23:59	1	ANDRÉS FABIÁN GONZÁLEZ RODAS	<a href="#">Detalles</a>	

Fuente: Sistema de información Gina

El anterior plan de mejoramiento se deriva del informe de auditoría llevado a cabo en la vigencia 2024 al Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)<sup>1</sup>.

Dado que para el desarrollo del presente informe las actividades ya culminaron, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación de efectividad de las actividades incluidas en el mencionado plan de mejoramiento. Para dicho fin, en la tabla que se expone a continuación se describen las actividades inmersas en el plan de mejoramiento y las observaciones realizadas por esta Oficina:

Tabla 1 Evaluación Efectividad Plan de Mejoramiento

Evaluación Efectividad Plan de Mejoramiento	
PMAC-0029 Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	
Actividad 1. Realizar la revisión de cada uno de los radicados sin respuesta	
Descripción actividad:	Realizar la revisión de cada uno de los radicados sin respuesta reportados en los hallazgos de la auditoría y el acompañamiento para su gestión.
Entregable	Reporte de la revisión y acompañamiento respecto de cada radicado
Evidencia reportada	17 correos electrónicos

<sup>1</sup> Informe de auditoría página web [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/control/final\\_pqrsd\\_informe\\_auditoria\\_2024.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/control/final_pqrsd_informe_auditoria_2024.pdf)

**Evaluación Efectividad Plan de Mejoramiento  
PMAC-0029 Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

**Observaciones  
Oficina de Control  
Interno**

La Oficina de Control Interno revisó los 17 documentos correspondientes a correos electrónicos cargados en el sistema de información Gina. Se evidencia que la Secretaria General por medio del Equipo de Atención al Ciudadano, ha acompañado el proceso de identificación y solicitud de subsanación de las PQRSD pendientes y extemporáneas, pero el reporte de la revisión y acompañamiento no garantiza el cierre de los radicados sin respuesta expuestos en el hallazgo.

**Actividad 2. Elaborar análisis de la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento RAES-0016.**

**Descripción  
actividad:**

Elaborar análisis de la efectividad de las acciones del plan de mejoramiento RAES-0016 y formular nuevas actividades si así se requiere

**Entregable**

Informe de análisis

**Evidencia  
reportada**

Informe RAES-0016

**Observaciones  
Oficina de Control  
Interno**

La Oficina de Control Interno revisó el informe del reporte de la actividad, el cual indica que no se ha observado una disminución en la extemporaneidad. Por el contrario, el primer trimestre de 2025 presenta el mayor número de PQRSD extemporáneas. En la siguiente imagen de evidencia esta situación:

**Ilustración 2** Apartado Informe RAES-001

Teniendo en cuenta lo anterior, se esperaba una disminución de la extemporaneidad en la respuesta a PQRDS. Según los informes trimestrales de PQRDS publicados en la página web de la entidad, el siguiente ha sido el comportamiento de la extemporaneidad:

Trimestre	Número de PQRDS extemporáneas	Porcentaje de PQRDS extemporáneas
2024-1	302	5,19%
2024-2	292	3,67%
2024-3	734	10,49%
2024-4	550	15,91%
2025-1	881	11,71%

**Fuente:** Evidencia reportada

El informe reconoce la necesidad de "seguir fortaleciendo las estrategias para corregir y prevenir la extemporaneidad en la respuesta a PQRDS y seguir capacitando al personal del Ministerio sobre el uso del nuevo aplicativo". Esto indica que las acciones tomadas hasta la fecha no han sido suficientes para mitigar los impactos negativos del cambio de sistema o abordar completamente las causas raíz de la extemporaneidad.

**Actividad 3. Realizar capacitación trimestral en cuanto a la gestión de las peticiones y solicitudes en el módulo de PQRSD de AZDigital**

**Descripción  
actividad:**

Realizar socialización trimestral de la normatividad legal para dar respuesta a las PQRSD's en cuanto a oportunidad y calidad de la respuesta, y las consecuencias legales en las cuales se incurre por la no respuesta las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes.

**Entregable**

Lista de asistencia

**Evidencia  
reportada**

- Correo Electrónico Charla sobre PQRSD en AZ DIGITAL
- Lista de asistencia CHARLA PQRSD EN AZ DIGITAL D2706 – Asistencia
- Grabación de la charla

**Observaciones  
Oficina de Control  
Interno**

La Oficina de Control Interno revisó que los documentos evidencian la realización de la charla el 27 de marzo de 2025 (primer trimestre de 2025) y el listado de asistencia con un total de 62 participantes.

Así mismo, se realizó la revisión de la grabación de la charla realizada, sin embargo, en ella no se evidencia que se haya informado a los participantes sobre "...la normatividad legal para dar respuesta a las PQRSD's en cuanto a oportunidad y calidad de la respuesta, y las consecuencias legales en las cuales se incurre por la no respuesta las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes.", lo que hacía parte de la descripción del actividad propuesta por el proceso.

**Actividad 4. Remitir un informe trimestral a secretaria general del Ministerio de las PQRSD**

**Descripción  
actividad:**

Remitir un informe trimestral a secretaria general del Ministerio de las PQRSD que han sido respondidas con una extemporaneidad mayor o igual a un mes, o que se haya incurrido en omisión, para su revisión y eventual implementación de una posible indagación preliminar. Poner en consideración de la Secretaria General, la posibilidad de incluir una cláusula en los contratos de prestación de servicios que indique la obligatoriedad de dar respuesta en tiempo y forma a los PQRSD que le sean asignados.

Evaluación Efectividad Plan de Mejoramiento PMAC-0029 Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	
Entregable	Reunión con SEGEL para poner en consideración la viabilidad de incluir la cláusula de obligatoriedad de respuesta de PQRSD en los contratos de prestación de servicios.
Evidencia reportada	<ul style="list-style-type: none"><li>Memorando 20250003694M Asunto: Informe de PQRDS extemporáneas - Trimestre I 2025</li><li>Acta de Reunión Cláusula de contestación de pqrds (SIC) en contratos de prestación de servicios</li></ul>
Observaciones Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"><li>Memorando Informe: La Oficina de Control Interno en su revisión al informe trimestral identifica que cumple con la actividad de remitir la información de PQRSD extemporáneas y las quejas, reclamos, denuncias y acciones de tutela relacionadas con la atención inoportuna. También fue posible identificar las dependencias con mayor número de solicitudes de PQRSD extemporáneas, lo que es un insumo clave para la Secretaría General y la eventual implementación de indagaciones preliminares. Sin embargo, no se evidencia el seguimiento a los casos de inoportunidad y extemporaneidad por parte de la Secretaria General.</li><li>Acta de reunión: La Oficina de Control Interno evidenció la ejecución de la actividad de "Poner en consideración de la Secretaría General la posibilidad de incluir una cláusula...". Al respecto se evidencia la existencia de una gestión en curso consistente en la revisión de modelos de estudios previos para los contratos donde esta propuesta puede ser incorporada. La iniciativa es relevante para mejorar la gestión de PQRSD y establecer responsabilidades claras a los contratistas. El acta cuenta con el compromiso de informar sobre el progreso de la revisión de los modelos de contratos y la inclusión de la cláusula. Sin embargo, no se establece una fecha límite para el cumplimiento del compromiso por parte de la Secretaria General lo cual permite delimitar el cumplimiento de esta gestión.</li></ul>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor

Teniendo en cuenta la revisión realizada a cada una de las actividades al plan de mejoramiento identificado con código PMAC-0029 que tiene como título “Hallazgos de la auditoría al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”, la Oficina de Control Interno determina que el plan de mejoramiento se cierra como **no efectivo**. Lo anterior, dado que las causas que originaron el hallazgo “Incumplimiento en oportunidad de respuesta a las PQRSD recibidas por parte de algunas áreas.”, y “Debilidad en la apropiación de la cultura de servicio a la ciudadanía en cuanto a la oportunidad en las respuestas a las PQRSD por parte de algunas áreas del Ministerio”, no fueron mitigadas, eliminados o controlados de manera permanente por parte de la Secretaria General, tal y como se evidencia en las observaciones de la tabla anteriormente expuesta. En relación con esta circunstancia, la Secretaría General, en su rol de líder de la política de atención al ciudadano y conforme al Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) (Código: E202PR04), debe fortalecer el seguimiento a las dependencias que presentan PQRSDF pendientes y extemporáneas. **(Esta situación da lugar a la oportunidad de mejora No.1, la cual se detalla en el numeral 6.1 del presente informe).**

**5.2 PQRSDF RECIBIDAS**

**5.2.1 Estado de las PQRDSF recibidas**

La Oficina de Control Interno procedió a verificar la información remitida por la Secretaría General con ocasión del inicio de la presente evaluación. Con dichas evidencias, se identificó que el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación recibió 19.939 PQRSDF durante el segundo semestre de la vigencia 2024, las cuales presentan el siguiente estado al 31 de diciembre de 2024:

**Tabla 2** Estado PQRSDF recibidas - Segundo Semestre 2024

Estado	Número de PQRSDF	Porcentaje
Cerradas	19.837	99,5%
Vencidas	102	0,5%
<b>Total general</b>	<b>19.939</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 8 de 17

Como se observa, durante el segundo semestre de 2024, la entidad recibió un total de 19.939 PQRSDf, de las cuales se respondieron 19.837 solicitudes, lo que representa el 99.5%. A continuación, se detallan la distribución de responsables por dependencia en relación con el número de PQRSDf allegadas:

**Tabla 3** PQRSDf recibidas - Segundo Semestre 2024

Dependencia responsable de la respuesta	Número de PQRSDf		Porcentaje
	Cerradas	Vencidas	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10.445		52,38%
DIRECCIÓN DE CIENCIA	2.644	1	13,27%
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	2.057	73	10,68%
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTeI	1.483		7,44%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	773		3,88%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	672	27	3,51%
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI	641		3,21%
SECRETARÍA GENERAL	267		1,34%
DESPACHO DEL MINISTRO	262	1	1,32%
DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	211		1,06%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	89		0,45%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	68		0,34%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66		0,33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	65		0,33%
VICEMINISTERIO DE CONOCIMIENTO INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	32		0,16%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	28		0,14%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	18		0,09%
VICEMINISTERIO DE TALENTO Y APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIE	11		0,06%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO LOGÍSTICO Y DOCUMENTAL	3		0,02%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		0,01%
<b>Total general</b>	<b>19.837</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

Se ha evidenciado que, al 31 de diciembre de 2024, existen 102 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) vencidas. A continuación, se detallan las dependencias responsables de las PQRSDf vencidas según el tipo de solicitud:

**Tabla 4** Dependencias responsables de las PQRSDf / Tipo de Solicitud - Segundo Semestre 2024

Dependencia responsable de la respuesta	Tipo de Solicitud						Total general	Porcentaje
	Petición	Especial	Solicitud de entidad pública	Reclamo	Solicitud de información o documentos	Consulta		
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	57	6	5	4		1	73	71,6%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	21	2		1	3		27	26,5%
DESPACHO DEL MINISTRO	1						1	1,0%



Dependencia responsable de la respuesta	Tipo de Solicitud						Total general	Porcentaje
	Petición	Especial	Solicitud de entidad pública	Reclamo	Solicitud de información o documentos	Consulta		
DIRECCIÓN DE CIENCIA	1						1	1,0%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

Teniendo en cuenta las 102 solicitudes vencidas al 31 de diciembre de 2024, y frente a los informes de seguimiento de las PQRSDf realizados por la Secretaria General durante el segundo semestre de 2024, no se evidencia el seguimiento o "... el análisis de cada caso con el fin de verificar las razones de la extemporaneidad y definir las actuaciones que resulten pertinente". Lo anterior se corrobora en las ilustraciones 3 y 4 que evidencian dicha ausencia:

**Ilustración 3** Apartado Informe PQRDS III Trimestre 2024

Como se observa en las anteriores tablas, se identificaron 734 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 10,49% de las PQRDS medidas. 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.

**Fuente:** Documentación aportada por Secretaria General para el desarrollo del seguimiento

**Ilustración 4** Apartado Informe PQRDS IV Trimestre 2024

Como se observa en las anteriores tablas, se identificaron 550 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 15,91% de las PQRDS medidas. 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.

**Fuente:** Documentación aportada por Secretaria General para el desarrollo del seguimiento

Por otro lado, no se evidencia el cumplimiento al numeral 3.10 tiempo de respuesta del Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) (Código: E202PR04). Así mismo, téngase en cuenta que este procedimiento establece la existencia de una clara responsabilidad: "La Secretaría General como líder de la política de atención al ciudadano, es la encargada de gestionar y hacer el seguimiento a la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por los ciudadanos con el fin de brindar respuestas oportunas y eficaces.". Por lo anterior, a pesar del acompañamiento de la Secretaria General, se evidencio que el seguimiento no ha sido plenamente efectivo para satisfacer los tiempos de respuesta en virtud de lo expuesto sobre dicho particular en cuanto a las "respuestas oportunas y eficaces" de las que trata el procedimiento E202PR04 ya referido. **(Esta situación ratifica la oportunidad de mejora No.1 aludida previamente en este informe y de la cual se otorga detalle en el numeral 6.1 del presente documento).**

**5.2.2 Canales de atención**

De las 19.939 PQRSDf recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el canal de atención con mayor recepción de solicitudes fue el "correo electrónico". En la siguiente tabla es visible el número y el porcentaje de canales de atención de PQRSDf recibidas:

**Tabla 5** PQRSDf recibidas - Segundo Semestre 2024

Canales de atención	Número de PQRSDf	Porcentaje
Correo electrónico	14.514	72,8%

Canales de atención	Número de PQRSDf	Porcentaje
Formulario Web	5.393	27,0%
Ventanilla Física	32	0,2%
<b>Total general</b>	<b>19.939</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

La Oficina de Control Interno infiere que la tenencia del nuevo sistema de información AZDIGITAL ha favorecido la canalización de las solicitudes, generando organización en la manera en como la entidad es capaz de sintetizar de manera ágil la totalidad de peticiones allegadas en un periodo de tiempo determinar.

**5.2.3 PQRSDf distribuidas por tipo de comunicación**

Conforme a la información evaluada, las 19.939 PQRSDf recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se distribuyen por tipo de comunicación de la siguiente manera:

**Tabla 6** PQRSDf distribuidas por tipo de comunicación - Segundo Semestre 2024

Distribución por tipo de comunicación	Número de PQRSDf	Porcentaje
Petición	15.876	79,62%
Especial	1.060	5,32%
Aclaración de convocatorias	998	5,01%
Consulta	912	4,57%
Solicitud de información o documentos	349	1,75%
Solicitud de entidad pública	336	1,69%
Reclamo	129	0,65%
Solicitud de congresista	107	0,54%
Traslado por competencia	62	0,31%
Petición con enfoque diferencial	38	0,19%
Queja	31	0,16%
Interés	17	0,09%
Sugerencia	9	0,05%
Denuncia	9	0,05%
Recurso	4	0,02%
Solicitud de Acceso a la Información	2	0,01%
<b>Total general</b>	<b>19.939</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

De acuerdo con lo anterior, respecto al trámite de PQRSDf, se observa que el tipo de radicación más frecuente corresponde a la denominada “Petición” con 15.876 solicitudes, representando el 79.6%. La tipología con menor recurrencia es la denominada “Solicitud de Acceso a la Información” con un total de 2 solicitudes.

**5.2.4 PQRSDf distribuidas por tema**

Al 31 de diciembre de 2024, el tema más frecuente en las PQRSDf correspondió a “Red ScienTI” con 7.019 solicitudes. Las PQRSDf con menor frecuencia fueron “Agradecimientos” y “CENDOC” con una (1) solicitud cada una, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 7** PQRSDf distribuidas por tema - Segundo Semestre 2024

Distribución por tema	Número de PQRSDf	Porcentaje
Red ScienTI	7019	35,20%
Convocatorias	4832	24,23%
Información Institucional	3339	16,75%
Medición	1496	7,50%
Contraseña CvLAC	1226	6,15%
Formulario SIGP	579	2,90%
Otros <sup>2</sup>	493	2,47%
Regalías	344	1,73%
Publindex	285	1,43%
Pares Evaluadores	169	0,85%
Reconocimiento de Actores	69	0,35%
Ondas	27	0,14%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia oca	16	0,08%
Crédito fiscal	15	0,08%
Deducción por inversión	12	0,06%
Unidad de I+D+i	11	0,06%
Exenciones de IVA	3	0,02%
La Ciencia en Cifras	2	0,01%
Agradecimientos	1	0,01%
CENDOC	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>19939</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

### 5.3 RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS

Con la evidencia suministrada la Oficina de Control Interno identificó que con corte al 31 de diciembre de 2024 los reclamos, quejas y denuncias recibidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación fueron 169 solicitudes como se muestra a continuación:

**Tabla 8** Reclamos, quejas y denuncias recibidos - Segundo Semestre 2024

Tipo de Solicitud	Cerrada	Vencida	Total general	Porcentaje
Reclamo	124	5	129	76,33%
Queja	31		31	18,34%
Denuncia	9		9	5,33%
<b>Total general</b>	<b>164</b>	<b>5</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

#### 5.3.1 Reclamos

Se observó que durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se recibieron 129 reclamos concentrando su mayor incidencia en las convocatorias con un 61,24%, seguido de temas

<sup>2</sup> Teniendo en cuenta la información remitida por la Secretaria General 493 PQRSDf no contaban con tema definido.

relacionados con información institucional que representan el 17%, como se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 9** Reclamos recibidos - Segundo Semestre 2024

Reclamos	Cerrada	Vencida	Total general	Porcentaje
Convocatorias	74	5	79	61,24%
Información Institucional	22		22	17,05%
Red ScienTI	9		9	6,98%
Medición	5		5	3,88%
Regalías	3		3	2,33%
Otros <sup>3</sup>	3		3	2,33%
Pares Evaluadores	2		2	1,55%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia oca	2		2	1,55%
Reconocimiento de Actores	2		2	1,55%
Publindex	2		2	1,55%
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>5</b>	<b>129</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

A 31 de diciembre de 2024 se evidencia que 5 reclamos no fueron respondidos. Tales reclamos están relacionados con la temática de convocatorias observable en la primera fila de la tabla anterior.

### 5.3.2 Quejas

Teniendo en cuenta la información suministrada durante el segundo semestre 2024 se recibieron 31 quejas, concentrando su mayor incidencia en la temática de "convocatorias" con una participación de 38,71%, tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla 10** Quejas recibidas - Segundo Semestre 2024

Quejas	Cerrada	Vencida	Total general	Porcentaje
Convocatorias	12		12	38,71%
Información Institucional	11		11	35,48%
Otros <sup>4</sup>	2		2	6,45%
Medición	2		2	6,45%
Red ScienTI	2		2	6,45%
Crédito fiscal	1		1	3,23%
Deducción por inversión	1		1	3,23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia

Durante el segundo semestre de 2024 se respondieron la totalidad de las quejas recibidas.

### 5.3.3 Denuncias

<sup>3</sup> Teniendo en cuenta la información remitida por la Secretaria General 493 PQRSDF no contaban con tema definido.

<sup>4</sup> Teniendo en cuenta la información remitida por la Secretaria General 493 PQRSDF no contaban con tema definido.

Durante el segundo semestre del 2024 se recibieron 9 denuncias en total, cuyo mayor porcentaje del 55% corresponde al segmento “Información institucional” con 5 solicitudes, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla 11** Denuncias recibidas - Segundo Semestre 2024

Denuncias	Cerrada	Vencida	Total general	%
Información Institucional	5		5	55,56%
Regalías	1		1	11,11%
Red ScienTI	1		1	11,11%
Convocatorias	1		1	11,11%
Medición	1		1	11,11%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Construido por el equipo auditor a partir de información suministrada por la dependencia


Durante el segundo semestre de 2024 se respondieron la totalidad de las denuncias recibidas.

**5.4 RESULTADO VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PÁGINA WEB / DOCUMENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN GINA**

**5.4.1 Verificación de cumplimiento página web**

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación de cumplimiento de los elementos pertinentes de PQRSDF en la página web encontrando que se tiene habilitado este sitio en el siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pqrds>. En este segmento el documento de preguntas frecuentes aparece desactualizado, conforme se evidencia en las siguientes ilustraciones:



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 14 de 17



**Fuente:** [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/preguntasfrecuentes\\_20183.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/preguntasfrecuentes_20183.pdf)

Teniendo en cuenta el esquema de publicación vigente, el enlace de preguntas frecuentes debería ser el siguiente: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>, tal y como se ilustra a continuación:

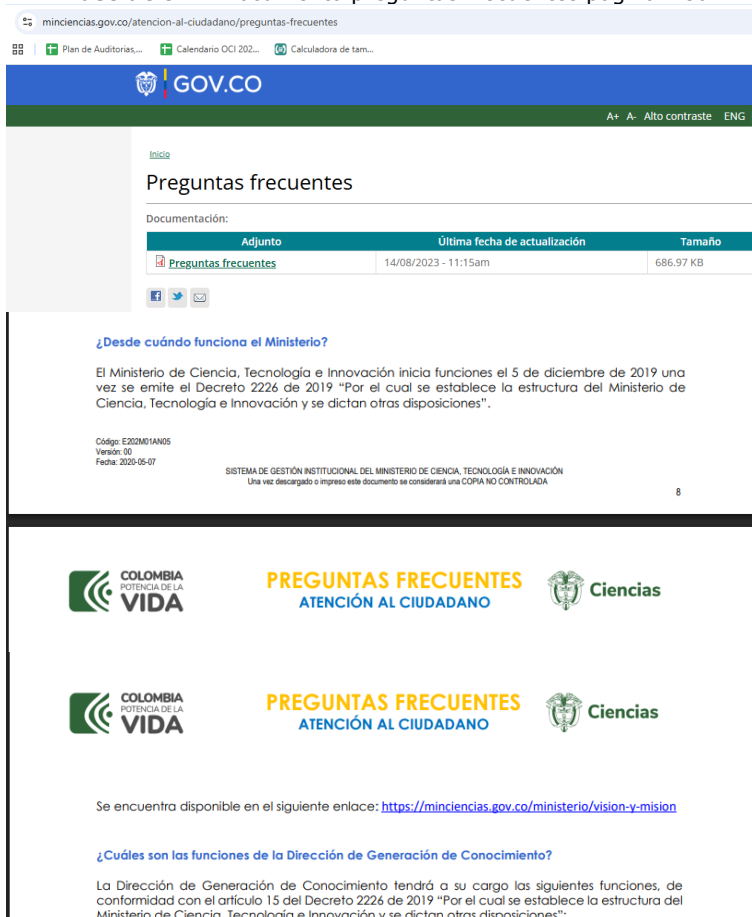
**Ilustración 6** Esquema de publicación

		MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN					<table><tr><td>CÓDIGO:</td><td>D10AM02F01</td></tr><tr><td>VERSIÓN:</td><td>01</td></tr><tr><td>FECHA:</td><td>10/08/2021</td></tr></table>		CÓDIGO:	D10AM02F01	VERSIÓN:	01	FECHA:	10/08/2021	 <b>Colciencias</b>	
CÓDIGO:	D10AM02F01															
VERSIÓN:	01															
FECHA:	10/08/2021															
Fecha última actualización / revisión		20/10/2021														
Nombre Sección	Nombre título de la información	ión del contenido ( Resolución 1519 de 2020 y Matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Informaci	Idioma	Medio de conservación y soporte	Formato	Fecha de generación de la información (actualización o revisión)	Frecuencia de actualización o revisión	Lugar de consulta	Responsable de la producción de la información	Responsable de la información (acceso a la información)						
10. Información de Interés	10.1 Preguntas y respuestas frecuentes	<p>El sujeto obligado ofrece una lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con su gestión y los servicios y trámites que presta.</p> <p>Esta debe actualizarse periódicamente de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos</p>	Español	Medio electrónico	PDF	En abril de cada vigencia	Anual	<a href="https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes">https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes</a>	Secretaría General - Atención al ciudadano	Oficina Asesora de Comunicaciones						

**Fuente:** <https://minciencias.gov.co/esquema-publicacion-minciencias>

Además de lo anterior, el documento de preguntas frecuentes se encuentra desactualizado como se ilustra a continuación, en donde se evidencia la referencia del Decreto 2226 de 2019 debiendo ser el Decreto 1449 de 2022:

**Ilustración 7** Documento preguntas frecuentes página web



Documentación:

Adjunto	Última fecha de actualización	Tamaño
Preguntas frecuentes	14/08/2023 - 11:15am	686.97 KB

¿Desde cuándo funciona el Ministerio?

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación inicia funciones el 5 de diciembre de 2019 una vez se emite el Decreto 2226 de 2019 "Por el cual se establece la estructura del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones".

Código: E202M01AN05  
Versión: 00  
Fecha: 2020-05-07

SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN  
Una vez descargado o impreso este documento se considerará una COPIA NO CONTROLADA.

8

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

PREGUNTAS FRECUENTES ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ciencias

Se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://minciencias.gov.co/ministerio/vision-y-mision>

¿Cuáles son las funciones de la Dirección de Generación de Conocimiento?

La Dirección de Generación de Conocimiento tendrá a su cargo las siguientes funciones, de conformidad con el artículo 15 del Decreto 2226 de 2019 "Por el cual se establece la estructura del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones":


**Fuente:** <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>

De lo anterior se concluye que los documentos mencionados se encuentran desarticulados y desactualizados desconociendo el Decreto 1449 de 2022 "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones". Así mismo, se evidencia incumplimiento al Procedimiento Adopción y Actualización del Esquema de Publicación (Código: D104PR03) en la medida en que la Secretaria General es "...responsable de mantener actualizada y publicar de manera oportuna la información a cargo promoviendo la publicación proactiva de información de interés para el grupo de valor sobre el cual presta sus servicios o trámites ". **(Esta situación da lugar a la oportunidad de mejora No.2, la cual se detalla en el numeral 6.1 del presente informe).**

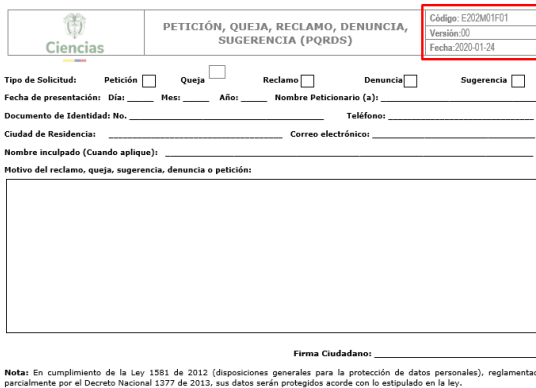
#### 5.4.2 Verificación documentación sistema de información Gina

Se realizó una revisión a la documentación estandarizada del sistema de información Gina del proceso E202 Trámites y Servicios, y se identificó dos documentos con información similar y codificados diferentes. Se recomienda al proceso realizar una revisión de la documentación e identificar dualidades en la información que también es expuesta a la ciudadanía por medio de la página web <https://minciencias.gov.co/quienes-somos/sistema-integrado-gestion>. **(Esta situación da lugar a la recomendación No.1, la cual se detalla en el numeral 6.2 del presente informe).**

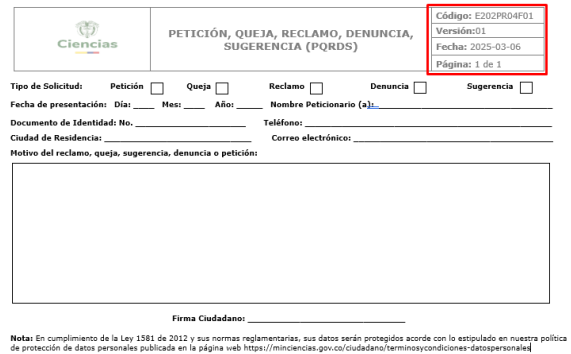


	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 16 de 17

### Ilustración 8 Documentos sistema de información Gina



**Nota:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (disposiciones generales para la protección de datos personales), reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, sus datos serán protegidos acorde con lo estipulado en la ley.



**Nota:** En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, sus datos serán protegidos acorde con lo estipulado en nuestra política de protección de datos personales publicada en la página web <https://minciencias.gov.co/ciudadano/terminosycondiciones-datospersonales>

Fuente: Sistema de Información Gina

## 6. RESULTADOS DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

### 6.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA

De conformidad con lo expuesto en el presente informe, se solicita tener en cuenta las siguientes oportunidades de mejora:

#### 6.1.1 Oportunidad de Mejora No. 1: Seguimiento a las PQRSDF pendientes y extemporáneas.

Se hace necesario que por parte de la Secretaria General se implemente un mecanismo de seguimiento y control que asegure el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF establecidos en la Ley 1437 de 2011 y las demás normas aplicables, teniendo en cuenta el numeral 3.10 del Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) (Código: E202PR04). Téngase en cuenta los parámetros sustentatorios expuestos en los numerales 5.1 y 5.2.1 de este documento


#### 6.1.2 Oportunidad de Mejora No. 2: Actualización documento preguntas frecuentes página web

Dado que se está informando de manera inadecuada a la ciudadanía lo concerniente a las preguntas frecuentes se hace necesario que la Secretaria General actualice y garantice que la información publicada en la página web del Ministerio en los sitios <https://minciencias.gov.co/ciudadano/canal-pqrds> y <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano>, cumpla con lo dispuesto en el Procedimiento Adopción y Actualización del Esquema de Publicación (Código: D104PR03) y con el Esquema de Publicación Vigente.

### 6.2 RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto en el presente informe, se solicita tener en cuenta la siguiente recomendación:



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	<b>Código:</b> E201PR03F01
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30/12/2024
		<b>Página</b> 17 de 17

### **6.2.1 Recomendación No. 1: Actualización documentación proceso Trámites y Servicios (E202)**

Se recomienda revisar y actualizar los documentos estandarizados para el proceso Trámites y Servicios (E202) en el sistema de información Gina, con el fin de corregir dualidades en la información publicada.

Ante de finalizar el presente informe es necesario que se tenga en cuenta que:

1. De acuerdo con el Procedimiento para la Mejora y la Innovación en los Procesos del Sistema Integrado de Gestión (D102PR02) y la Guía para la Mejora y la Innovación en los Procesos Sistema Integrado de Gestión (D102PR02G01), la elaboración de un plan de mejoramiento es de carácter obligatorio para dar respuesta a los hallazgos y oportunidades de mejora. Para el caso de las recomendaciones, la adopción de dicho plan es discrecional para el auditado. Para la formulación de los planes de mejoramiento las áreas auditadas disponen de diez (10) hábiles a partir de la fecha de recepción del informe final.
2. El proceso evaluador al que se refiere el presente documento es selectivo. Por lo tanto, los resultados de las pruebas practicadas y las evidencias obtenidas en este documento se realizaron de acuerdo con los criterios definidos en la planificación del seguimiento. Esto significa que se refieren únicamente a la muestra seleccionada, así como a los registros y/o documentos examinados durante el periodo evaluado. Por lo tanto, dichas muestras no pueden considerarse una evaluación general del estado a los demás elementos de la gestión de las PQRSDF del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

**ORIGINAL FIRMADO**

**Yuri Andrea López Mora**

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