

OFICINA DE CONTROL INTERNO**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRDSF
1ER SEMESTRE 2024**

AÑO	SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2024	S22	Seguimiento y evaluación PQRDSF	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano

PERIODO DE SEGUIMIENTO	FECHA DE INFORME
1 de enero a 30 de junio de 2024	30 de septiembre de 2024

Informe elaborado por:
JORGE ORLANDO CAMARGO HERRERA
DIANA CAROLINA JOVEN PINEDA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRDSF 1ER SEMESTRE 2024.....	4
5.1. PQRDSF RECEPCIONADAS	4
5.1.1. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TIPO DE COMUNICACIÓN	5
5.1.2. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TEMA.....	6
5.1.3. TRAMITE DE RESPUESTA A PQRDSF.....	7
5.1.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ATENCIÓN AL CIUDADANO)	8
5.2. RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS	8
5.2.1. RECLAMOS.....	8
5.2.2. QUEJAS	9
5.2.3. DENUNCIAS	10
6. RECOMENDACIONES.....	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las responsabilidades asignadas por ley a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: "(...) la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presentando a la Entidad un informe semestral sobre el particular" y en su rol como evaluador independiente, se elabora este informe de seguimiento sobre la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias (y/o felicitaciones) gestionadas por la Entidad a través del liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el cual abarca el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la gestión de las PQRDSF 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 el seguimiento de todas las actividades relacionadas con la atención al ciudadano, desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, hasta la generación, presentación y publicación de los informes de PQRDSF por parte de la Entidad.

3. NORMATIVIDAD

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

4. METODOLOGÍA

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

- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano para validar y verificar la gestión realizada de las PQRDSF para el 1er semestre 2024.
- Evaluación de la información reportada por la Oficina de Atención al Ciudadano en los "Informes trimestrales de seguimiento Atención al Ciudadano" como soporte para el seguimiento y evaluación de las PQRDSF.

5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PQRDSF 1ER SEMESTRE 2024

5.1. PQRDSF RECEPCIONADAS

Como resultado de la evaluación realizada a la gestión de las PQRDSF presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés durante el 1er semestre del 2024, a partir de los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, disponibles en la página web de la Entidad, Link: <https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania>, se estableció que el Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación recibió la cantidad de 30.996 PQRDSF, a través de los canales de atención disponibles como lo son: Atención telefónica 7.329, equivalente al 23,64%; Correo electrónico 18.697, el 60,32%; Atención presencial 91, correspondiente al 0,29%; Correspondencia física 288, equivalente al 0,93%; Formulario web del Ministerio 3.587 equivalente al 11,57% y Chat web 1.004 correspondiente al 3,24%, tal como se refleja en la siguiente tabla:

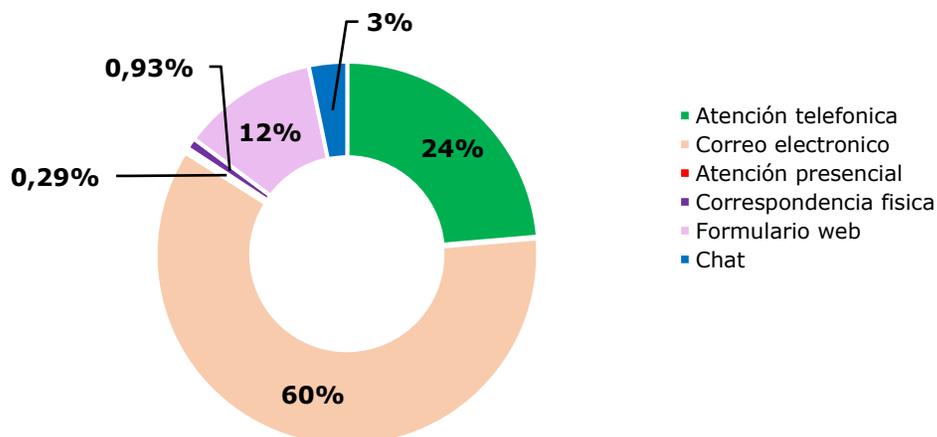
Tabla 1. PQRDSF recibidas del 1 de enero a 30 de junio de 2024

DISTRIBUCIÓN CANALES DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Atención telefónica	3.029	4.300	7.329	23,64%
Correo electrónico	10.288	8.409	18.697	60,32%
Atención presencial	48	43	91	0,29%
Correspondencia física	145	143	288	0,93%
Formulario web	1.743	1.844	3.587	11,57%
Chat web	466	538	1.004	3,24%
TOTAL	15.719	15.277	30.996	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

Respecto a la tabla anterior y tal como se observa en la siguiente gráfica, durante el 1er semestre 2024 el canal de atención con mayor recepción de PQRDSF corresponde a las solicitudes recibidas mediante correo electrónico con un porcentaje del 60,32%, mientras que el canal de menor recepción de solicitudes fue a través de atención presencial con un porcentaje del 0,18%.

Gráfica 1. Porcentaje de distribución canales de atención (PQRDSF) 1er semestre 2024



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que los canales de atención con mayor recepción para el 1er semestre 2024, son el correo electrónico (60,32%) y la atención telefónica (23,64%); en comparación con otros canales como la atención presencial (0,29%), la correspondencia física (0,93%), el chat web (3,24%) y el formulario web del Ministerio (11,57%).

5.1.1. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TIPO DE COMUNICACIÓN

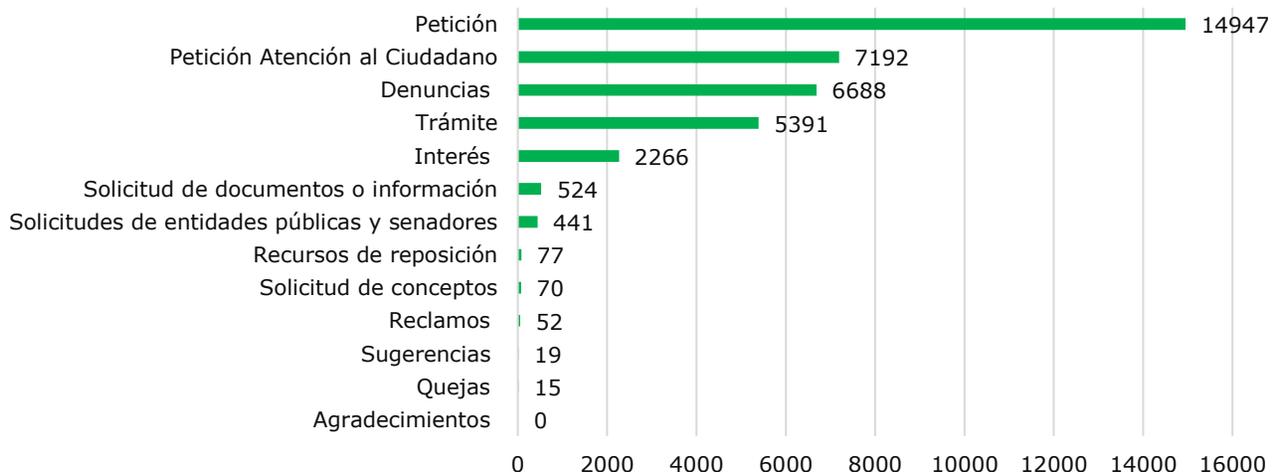
Conforme a la información evaluada, se pudo establecer que, durante el 1er semestre del 2024, se recibieron 37.682 solicitudes, las cuales se distribuyen tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 2. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación 1er semestre 2024

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Agradecimientos	0	0	0	0,00%
Quejas	4	11	15	0,04%
Sugerencias	3	16	19	0,05%
Reclamos	15	37	52	0,14%
Solicitud de conceptos	11	59	70	0,19%
Recursos de reposición	68	9	77	0,20%
Solicitudes de entidades públicas y senadores	199	242	441	1,17%
Solicitud de documentos o información	371	153	524	1,39%
Interés	1.439	827	2.266	6,01%
Trámite	3.429	1.962	5.391	14,31%
Denuncias	0	2	6.688	17,75%
Petición Atención al Ciudadano	2.859	4.333	7.192	19,09%
Petición	7.321	7.626	14.947	39,67%
TOTAL	15.719	15.277	37.682	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

Gráfica 2. PQRDSF distribuidas por tipo de comunicación 1er semestre 2024



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

De acuerdo con lo anterior, respecto al trámite de PQRDSF, se observa que el tipo de radicación más frecuente corresponde a la denominada "Petición" con 14.947 solicitudes, representando el 39,67%, así como las tipologías con menor recurrencia son las quejas con 15, y sugerencias con un total de 19.

5.1.2. PQRDSF DISTRIBUIDAS POR TEMA

Se observó que, en el 1er semestre del 2024, el tema más frecuente correspondió a convocatorias con 11.861 mientras que el tema con menos PQRDSF fue el de agradecimientos, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 3. PQRDSF distribuidas por tema 1er semestre 2024

DISTRIBUCIÓN POR TEMA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Agradecimientos	0	3	3	0.3%
Unidad de I+D+i	0	5	5	0.5%
Exenciones de IVA	7	4	11	0.11%
Deducción por inversión	8	5	13	0.13%
Ingresos no constitutivos de renta	0	59	59	0.5%
Certificación crédito fiscal	74	1	75	0.7%
Reconocimiento de Actores	94	56	150	0.15%
Pares evaluadores	182	93	275	1%
Invitación	146	132	278	1%
Publindex	240	205	445	1%
Password CvLAC	212	236	448	1%
Formulario SIGP	170	373	543	1%
Medición	244	371	615	1%
Ondas	29	34	1.607	4%
Regalías	1.681	825	2.506	6%
Red ScienTI	2.794	3.346	6.140	14%
Información institucional	3.323	3.046	6.369	15%
Convocatorias	6.512	5.349	11.861	28%
TOTAL	15.716	25.533	42.793	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

Gráfica 3. PQRDSF distribuidas por tema 1er semestre 2024



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

5.1.3. TRAMITE DE RESPUESTA A PQRDSF

Para el 1er semestre 2024, se contestaron 14656 solicitudes por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, de las 30.996 PQRDSF, recibidas en 2024, equivalentes al 47%, y se escalaron a otras dependencias 14.071, es decir el equivalente al 45%. Igualmente se observa que, en cuanto a comunicaciones informativas, de agradecimiento y sugerencias se recibieron 2.269 abarcando el 7%, tal como se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla 4. Comunicaciones recibidas PQRDSF 1er semestre 2024

COMUNICACIONES RECIBIDAS (PQRDSF)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL, 1ER SEMESTRE 2024	%
Contestadas por atención al ciudadano	6.443	8.213	14.656	47%
Escaladas a otras dependencias	7.834	6.237	14.071	45%
Informativas, agradecimientos y sugerencias	1.442	827	2.269	7%
TOTAL	15.719	15.277	30.996	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024.

Gráfica 4. Comunicaciones recibidas PQRDSF 1er semestre 2024



Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

Respecto a los datos reflejados en la tabla y grafica anterior, al identificar que la gestión de respuesta realizada por la Oficina Atención al Ciudadano corresponde al 47% y la gestión de respuesta realizada por otras dependencias equivale al 46%, es pertinente que el Ministerio genere controles para establecer la metodología de medición sobre el total de PQRSDf radicadas por los ciudadanos y demás partes interesadas, esto teniendo en cuenta que en la sumatoria del total de las peticiones (30.966) se incluyen también las denominadas "informativas, agradecimientos y sugerencias", equivalentes al 7% del total recibido, siendo esta parte de la gestión a las PQRSDf radicadas en la entidad, independientemente de quien sea el área u oficina que conteste, lo que genera incertidumbre frente a la ejecución del trámite y monitoreo a estas últimas. **(Esta situación genera la recomendación N.1 visible en el capítulo 6 de la página 11 del presente documento)**

5.1.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (ATENCIÓN AL CIUDADANO)

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

Tabla 5. Canales de atención de PQRDSF gestionadas por Atención al Ciudadano

CANAL DE ATENCIÓN	PQRDSF ATENDIDAS (Atención al Ciudadano) 2023	%
Teléfono, Chat, Atención Presencial, Correo Electrónico	27121	87%
Correspondencia Física, Formulario Web	3875	13%
TOTAL	30996	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

De acuerdo con la tabla anterior, se observó que se dio respuesta por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano a 30.996 solicitudes, de las cuales, 27.121, es decir el 87%, corresponden a las recibidas a través de canales como el telefónico, chat, atención presencial, correo electrónico. Mientras tanto, 3,875 solicitudes, equivalentes al 13%; fueron recibidas por correspondencia física o por formulario Web, observando que se dio respuesta al 100% de las PQRDSF allegadas a la Oficina de Atención al Ciudadano.

5.2. RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS

La Oficina de Control Interno con la evidencia suministrada de los informes de gestión de las PQRDSF detecto que el 100% de los reclamos, quejas y denuncias puestas a la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación fueron respondidas en su totalidad, tal como se evidencia en la siguiente información:

5.2.1. RECLAMOS

Se observó en los informes de seguimiento a PQRDSF que durante el primer semestre del año 2024 se recibieron 52 reclamos concentrando su mayor incidencia en las convocatorias con un 60%, seguido de temas relacionados con información institucional que representan el 27%. Tal y como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Reclamos recibidos 1er semestre 2024

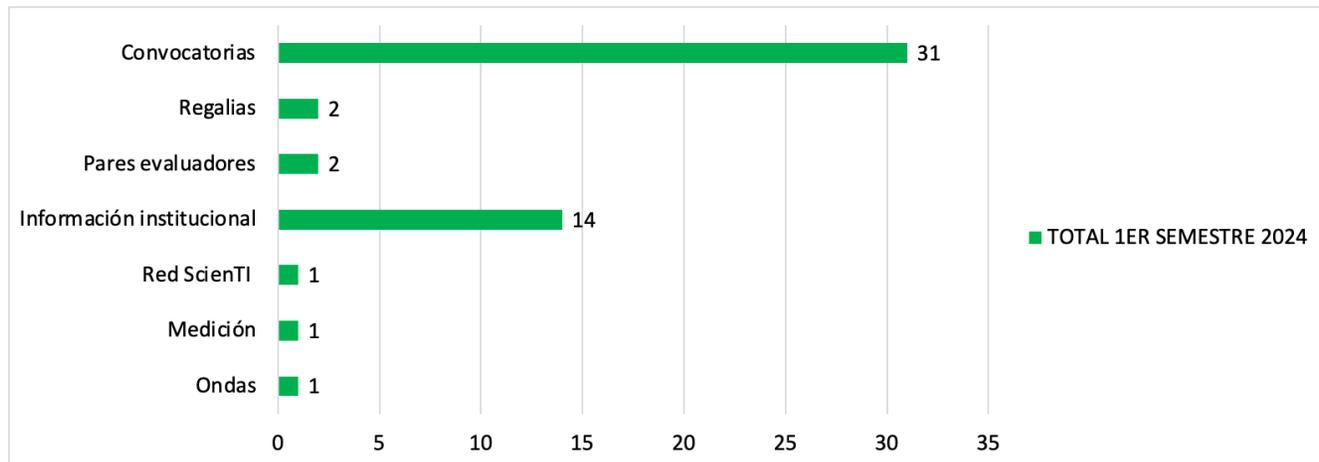
RECLAMOS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Ondas	0	1	1	2%
Medición	0	1	1	2%
Red ScienTI	1	0	1	2%
Información institucional	1	13	14	27%
Pares evaluadores	0	2	2	4%
Regalías	0	2	2	4%
Convocatorias	13	18	31	60%
TOTAL	15	37	52	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

Se observa que respecto a los criterios denominados como "Medición" es necesario establecer a que tipo de medición se refiere la reclamación y para el criterio "Información institucional" con qué tipo de información, trámite o servicio se ha presentado la dificultad que generó las reclamaciones. Estas precisiones son importantes porque permiten identificar con claridad las áreas de mejora.

Los criterios expuestos anteriormente se pueden visualizar en la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Reclamos recibidos 1er semestre 2024



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

5.2.2. QUEJAS

Se observó en el seguimiento a PQRSDF que durante el primer semestre 2024 se recibieron 7 quejas, concentrando su mayor incidencia en las convocatorias con un 29%, seguidos en la misma proporción con el 29%, la recepción de Información institucional tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 7. Quejas recibidos 1er semestre 2024

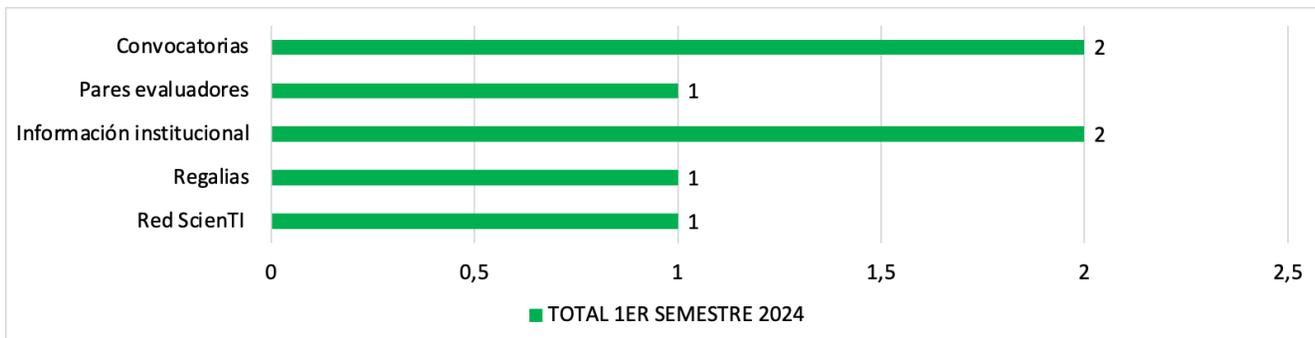
QUEJAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Red ScienTI	1	0	1	14%
Regalías	0	1	1	14%
Información institucional	1	1	2	29%
Pares evaluadores	1	0	1	14%
Convocatorias	0	2	2	29%
TOTAL	3	4	7	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

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

Los criterios expuestos anteriormente se pueden visualizar en la siguiente gráfica:

Gráfica 6. Quejas recibidos 1er semestre 2024



Fuente. Gráfica construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

5.2.3. DENUNCIAS

Durante el primer semestre del 2024 se recibieron 2 denuncias en donde su incidencia se dirige a Información institucional con 1 denuncia y Convocatorias también con 1 denuncia, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 8. Quejas recibidos 1er semestre 2024

DENUNCIAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL 1ER SEMESTRE 2024	%
Convocatorias	0	1	1	50%
Información institucional	0	1	1	50%
TOTAL	0	2	2	100%

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de información suministrada por la dependencia 2024

6. RECOMENDACIONES

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

1. Producto del seguimiento realizado se encontró falta de información sobre las PQRDSF atendidas y contestadas por las demás dependencias del Ministerio (Ver página 7 de este informe, numeral 5.1.3)

- Implementar controles que permitan soportar la información completa sobre la recepción, gestión y monitoreo de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSF) que se radican en la Entidad, independientemente de quien las transmite (Oficina Atención al Ciudadano o escaladas a otras dependencias).

Finalmente, en lo que respecta al contenido del presente informe, 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 del seguimiento aquí expuesto, se refieren únicamente al periodo evaluado, así como a los registros y/o documentos examinados para el primer semestre de la vigencia 2024, lo que significa que no se hacen extensibles como evaluación general a los demás elementos de la gestión de las PQRDSF en la Entidad.

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

[ORIGINAL FIRMADO]
DIANA CAROLINA JOVEN PINEDA
Contratista Oficina de Control Interno

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