

**INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN****Código:** E201PR01F01**Versión:** 01**Fecha:** 25/07/2024**Página** 1 de 27**OFICINA DE CONTROL INTERNO****INFORME DE AUDITORÍA****TIPO DE INFORME**Preliminar Definitivo **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)**

AÑO	AUDITORÍA, SEGUIMIENTO, O EVALUACIÓN No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2024	A09	Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
01 de enero al 31 de agosto de 2024	30/10/2024	15/11/2024

Informe elaborado por:
Andrea Del Pilar Castillo Cáceres
Myriam Cala Castro
Diana Carolina Joven Pineda

Oficina de Control Interno

Contenido

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	3
4. METODOLOGÍA	4
5. MUESTRA.....	4
6. RIESGOS EVALUADOS	5
7. RESULTADOS DE AUDITORÍA.....	8
8. HALLAZGOS	20
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA	23
10. RECOMENDACIONES	25

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en su función como evaluador independiente, presenta este informe de auditoría sobre el procedimiento de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por la Entidad. Esta evaluación se lleva a cabo bajo el liderazgo del área de Atención al Ciudadano que hace parte de la Secretaría General del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. El periodo abarcado de la auditoría corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de agosto de 2024.

1. OBJETIVOS

El objetivo de esta auditoría es verificar el cumplimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas al Ministerio, de acuerdo con la normatividad vigente y lo establecido en el Procedimiento E202PR04 - Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V01 y en cuanto al Proceso y a la Política de Atención al Ciudadano, seguimiento y medición a la efectividad de los procesos relacionados directamente con la entrega de servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional.

2. ALCANCE

Comprende la validación del cumplimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) dentro de los procesos del Ministerio y al Proceso y Política de Atención al Ciudadano, seguimiento y medición a la efectividad de los procesos relacionados directamente con la entrega de servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional que corresponde del 01 de enero al 30 de agosto de 2024.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 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 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 2080 de 2021, "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - Ley 1437 de 2011".
- Procedimiento - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD - Código: E202PR04.
- Manual de servicio al Ciudadano - Código: E202M01.
- Cartilla Caracterización de Grupos de Valor y de Interés – código E202M01AN03.

4. METODOLOGÍA

La Metodología empleada para desarrollar la presente auditoría se soporta en la verificación y análisis de documentos y/o registros, para los cuales se realizaron las siguientes actividades:

- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano para validar y verificar la gestión realizada de las PQRSD para el periodo de enero a agosto de 2024.
- Análisis de la información reportada por el equipo de Atención al Ciudadano en los "Informes trimestrales de seguimiento Atención al Ciudadano" y en las "Encuestas de satisfacción semestrales" como soporte para el seguimiento y evaluación de las PQRSD.
- Validación de la información registrada por el equipo de Atención al Ciudadano en las "Encuestas de satisfacción semestrales", evaluando el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la gestión de las PQRSD.

5. MUESTRA

La muestra empleada para desarrollar la presente auditoría se fundamenta en dos bases distintas pero complementarias aportadas por el equipo de atención al ciudadano. Una de ellas corresponde a la información de la plataforma Orfeo y otra de la plataforma AZDigital. A continuación, se describe la categorización con la que la oficina de control interno definió el tamaño muestral en cada caso:

Respecto de la información de Orfeo entregada a la auditoría por el equipo de atención al ciudadano en el archivo denominado "Base auditoría hoja N. 1 Orfeo", la muestra se calculó a través de la herramienta disponible en línea <https://www.calculadoraconversor.com/calculadora-de-tamano-muestral/#fbuilder>, la cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 1. Cálculo de la Muestra

INFORMACIÓN PARA CALCULAR	MUESTRA
Tamaño de la Población (N)	16.865
Nivel de Confianza	95%
Porcentaje de Error	5%
Porcentaje de Desviación	5%
TAMAÑO MUESTRAL	73

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de la información disponible

Respecto de la información de AZDigital entregada a la auditoría por el equipo de atención al ciudadano en el archivo denominado "Base auditoría hoja N. 2 AZDigital" la muestra se calculó a través de la herramienta disponible en línea <https://www.calculadoraconversor.com/calculadora-de-tamano-muestral/#fbuilder>, la cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 2. Cálculo de la Muestra

INFORMACIÓN PARA CALCULAR	MUESTRA
Tamaño de la Población (N)	12.039
Nivel de Confianza	95%
Porcentaje de Error	5%
Porcentaje de Desviación	5%
TAMAÑO MUESTRAL	73

Fuente. Tabla construida por el auditor a partir de la información disponible

6. RIESGOS EVALUADOS

De manera original, el proceso de trámites y servicios contaba con un (1) riesgo que se enuncia a continuación:

Tabla 3. Riesgos del Proceso "Trámites y Servicios"


PROCESO	RIESGO ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO
Trámites y Servicios	R1-2023 Posibilidad de afectación reputacional y económica en la que puede incurrir la entidad a respuestas de PQRDS que no cumplan con los atributos de pertinencia, calidad y oportunidad y que incumplan con los tiempos establecidos en la normatividad vigente para su contestación.

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

Teniendo en cuenta la actualización de riesgos oficializada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en la Sesión Ordinaria Comité de Gestión y Desempeño No. 24, llevada a cabo el pasado 01 de octubre de 2024, se realizó alcance a la revisión de los riesgos en el sistema de Gestión Integral Nuestra Aliada – GINA. Por consiguiente, los riesgos finalmente tenidos en cuenta para el desarrollo de la auditoría fueron: riesgo RC01-E202 y RG01-E202 que se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Riesgos del Proceso "Trámites y Servicios"

RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO
Trámites y Servicios	RC01 – E202 Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por la presentación de denuncias relacionadas con el ocultamiento, subregistro, manipulación o indebido direccionamiento de las PQRSD recibidas por la entidad, buscando un beneficio propio o de terceros.	Corrupción

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 6 de 27

Trámites y Servicios	RG01 – E202 - Posibilidad de afectación reputacional por acciones de tutela falladas en contra de la entidad debido al incumplimiento de la normatividad vigente con respecto a la respuesta al derecho de petición.	Gestión
----------------------------	--	---------

Fuente: Datos obtenidos a partir de matriz de riesgos por procesos realizada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Conforme a los riesgos expuestos en la anterior tabla, se realizó análisis de cada riesgo así:

6.1. Análisis del Riesgo RC01 – E202

Respecto al riesgo RC01-E202 se evidencia que se encuentra en la zona de riesgo extrema de acuerdo con la valoración del impacto, por dicha razón se generó un plan de contingencia que cuenta con 4 actividades ante una posible materialización del riesgo, además, cuenta con último monitoreo de fecha del 10 de octubre de 2024 donde se evidencia que a la fecha no se ha materializado el riesgo de acuerdo con los controles establecidos para el mismo.

6.1.2. Descripción del Riesgo: El riesgo RC01 – E202 Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por la presentación de denuncias relacionadas con el ocultamiento, subregistro, manipulación o indebido direccionamiento de las PQRSD recibidas por la entidad, buscando un beneficio propio o de tercero.

6.1.3. Evaluación del Riesgo RC01 – E202

A continuación, se llevó a cabo una evaluación del impacto del riesgo, lo que permite comprender el impacto asociado al riesgo RC01-E202 de la siguiente manera:

a) Impacto Potencial:

- **Económico:** La entidad podría enfrentar sanciones económicas si se demuestra que no ha dado el debido cumplimiento normativo relacionadas con la gestión de las PQRSD.
- **Reputacional:** Pérdida de credibilidad ante los grupos de valor y de interés.

b) Controles existentes en GINA para el riesgo RC01-E202:

- Remitir las comunicaciones recibidas por correo electrónico a Atención al Ciudadano.
- Distribución de PQRSD al área responsable.
- Verificar y validar el contenido de la respuesta.
- Verificar el cumplimiento de las PQRSD.

Quedó establecido como acciones de contingencia ante posible materialización de acuerdo con las acciones asociadas en GINA:

Actividad 1: Atender en debida forma la PQRSD


Responsable: Jefe del área competente

Evidencia: Respuesta a la PQRSD

Actividad 2: Investigación disciplinaria (servidor público)

Responsable: Secretaría General

Evidencia: Expediente disciplinario

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 7 de 27

Actividad 3: Posible incumplimiento contractual (contratista)

Responsable: Supervisor y Ordenador del Gasto

Evidencia: Expediente Contractual

Actividad 4: Compulsa de copias

Responsable: Secretaría General

Evidencia: Oficio de remisión

Los controles existentes permiten la adecuada gestión de las PQRSD y mitigar riesgos asociados con la afectación económica y reputacional de la entidad. Las acciones de contingencia establecidas son apropiadas, pero deben implementarse con un enfoque en la transparencia, mejora continua y cumplimiento normativo.

6.1.4. Conclusión

El riesgo RC01 – E202 es un riesgo de corrupción, por lo cual es importante que en la gestión de las PQRSD se garantice que se cumpla con los estándares de pertinencia, calidad y oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos, lo que puede garantizar la no materialización de este riesgo para así evitar posibles sanciones.

6.2. Análisis del Riesgo RG01 – E202

6.2.1. Descripción del Riesgo RG01 – E202: El riesgo RG01 – E202 Posibilidad de afectación reputacional por acciones de tutela falladas en contra de la entidad debido al incumplimiento de la normatividad vigente con respecto a las respuestas al derecho de petición.

6.2.2. Evaluación del Riesgo RG01 – E202


A continuación, se llevó a cabo una evaluación del impacto del riesgo, lo que permite comprender el impacto asociado al riesgo RG01-E202 de la siguiente manera:

a) Impacto Potencial Riesgo RG01 – E202:

- Reputacional: La percepción negativa puede resultar en desconfianza por parte de los grupos de valor y de interés.
- Económico: La entidad podría enfrentar sanciones económicas si se demuestra que no ha dado el debido cumplimiento normativo relacionadas con la gestión de las PQRSD.

b) Controles Existentes en GINA para el Riesgo RG01 – E202:

- Alerta del Sistema de Gestión Documental AZ.
- Verificar y validar el contenido de la respuesta a la PQRSD.
- Verificar el cumplimiento de las PQRSD - Basado en la información que arroja AZDigital.
- Generación de Informes.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 8 de 27

Quedaron establecidas en GINA como acciones de contingencia ante posible materialización de las siguientes acciones:

Actividad: Dar cumplimiento a la sentencia de tutela, respecto a la PQRSD
 Responsable: Área o Dependencia que incumplió con la respuesta / Oficina Asesora Jurídica
 Evidencia: Respuesta a la PQRSD como cumplimiento del fallo de tutela

Los controles existentes pueden permitir una adecuada gestión de las PQRSD y mitigar el riesgo de afectación por el incumplimiento en las repuestas de acuerdo con el término establecido en la norma, las acciones de contingencia deben garantizar el cumplimiento normativo y la protección de la reputación de la entidad.

6.2.3. Conclusión

La prevención y gestión adecuada del riesgo RG01 – E202 protegerá la reputación de la entidad y fortalecerá su relación con la ciudadanía. Además, contribuirá a un servicio público más eficiente y responsable.

7. RESULTADOS DE AUDITORÍA


De manera primigenia es importante manifestar que la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno reflejó una importante fortaleza en el equipo de atención al ciudadano consistente en evidencias que demuestran un esfuerzo genuino en la generación de alertas oportunas a las áreas encargadas de dar respuesta a estos trámites de PQRSD. Se demuestra que esta labor está contribuyendo a que se cumpla con las respuestas a las solicitudes allegadas al Ministerio. En el contexto de la auditoría, este mecanismo de alerta se revela como un instrumento de ayuda para garantizar la eficiencia en la atención y el cumplimiento de los plazos establecidos, permitiendo que las áreas responsables actúen con prontitud para resolver las solicitudes de los ciudadanos. Al respecto, se percibió un auténtico interés por parte de la Secretaría General en la búsqueda de soluciones que permitan una adecuada gestión al respecto.

7.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO E202PR04 VERSIÓN 1

En relación con las actividades del 1 al 8 del mencionado procedimiento se concluye que se está dando adecuado cumplimiento. Dichas actividades fueron cotejadas en la plataforma Orfeo mediante el módulo de "histórico, documento y expediente" y también en la plataforma AZDigital por medio de la ruta "mis colecciones PQRSD – actuaciones".

A continuación, se presenta el análisis de las demás actividades del procedimiento:

Numeral 9. Revisar, aprobar y enviar la respuesta áreas técnicas. Se observa que para esta actividad el procedimiento señala: "Revisa los términos en que se presenta la respuesta a la PQRDS", la cual corresponde a un punto de control para el procedimiento, así mismo, en la Nota 3, establece que: "El equipo de atención al ciudadano realiza revisión mes vencido de las respuestas emitidas por la Entidad, tomando una muestra representativa y posterior a esta revisión se remite correo

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 9 de 27

electrónico por parte del líder del equipo con la retroalimentación de las respuestas, lo anterior se realiza con base en la guía de lenguaje claro del DNP, esta revisión verifica que la respuesta conteste de fondo y de manera completa y clara la petición”; al respecto, se pudo verificar la muestra de dicha validación para el periodo enero a agosto de 2024. Vale la pena mencionar que en este periodo estaba vigente la versión 1 del procedimiento auditado.

Numeral 10. Elaborar Informes. Se observa que en el apartado de “Disposiciones generales” del procedimiento E202PR04, establece que atención al ciudadano debe elaborar un informe trimestral teniendo en cuenta la información obtenida del Sistema de Gestión Documental ORFEO respecto a las PQRDS en las fechas definidas en el numeral 15 de las disposiciones generales del procedimiento. Se menciona además que el informe debe ser aprobado por el Líder de Atención al Ciudadano y se refiere que: “Semanalmente se realiza control sobre los casos que no tienen respuesta asociada, los cuales son comunicados oficialmente a Secretaría General, directores del área y al contratista y/o funcionario quien tiene asignado el caso. A través de dicho correo electrónico, se informa sobre las peticiones que a la fecha no están contestadas dentro de los plazos establecidos, referenciando el área y funcionario responsable del incumplimiento, lo anterior a fin de tomar las acciones del caso”; al respecto, se pudo establecer la elaboración y presentación de dicho informe correspondiente al periodo enero a agosto de 2024 trimestralmente en la página web de la Entidad.

Respecto a los comunicados a Secretaría General, directores del área y al contratista y/o funcionario quienes tienen asignados el caso relacionado con las peticiones que no contaban con respuesta, a continuación, se adjunta la imagen de evidencia enviada desde el email atencionalciudadano@minciencias.gov.co en el que se notifica oportunamente a una de las áreas del Ministerio sobre los radicados que se encuentran en trámite:

Asunto: Radicados en trámite - Dirección de Talento Humano



Atención al ciudadano <atencionalciudadano@minciencias.gov.co>
para María Patricia León Alarcón, Juan Raul Mendoza Zamudio ▾

jue, 22 ago, 16:29

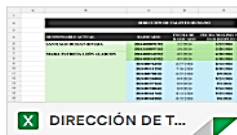
Buenas tardes

Desde el equipo de Atención al Ciudadano nos permitimos informar los radicados que se encuentran en trámite asignados a la Dirección de Talento Humano




Atención al ciudadano
atencionalciudadano@minciencias.gov.co
Teléfono: 601 6258480 Ext.
Av. Calle 26 No. 57 - 83
Torre 8, pisos 2 al 6
Bogotá, Colombia
www.minciencias.gov.co

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



Numeral 11. Falta Disciplinaria. En el apartado de “Disposiciones Generales”, específicamente en el numeral 11, se hace referencia a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que establece: “La falta de atención a las peticiones y a los plazos para resolver, o el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá una infracción para el servidor público y dará lugar a las

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 10 de 27

sanciones correspondientes según el régimen disciplinario”. Sin embargo, no se pudo determinar la existencia de mecanismos de seguimiento que permitan identificar los casos en los que la falta de respuesta haya conducido al inicio de investigaciones disciplinarias.

Es de anotar lo señalado en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, que hace referencia que la falta de atención a las peticiones y al incumplimiento de los plazos para resolverlas, constituye una infracción por parte del servidor público, lo que puede acarrear sanciones conforme al régimen disciplinario aplicable.

En relación con lo anterior, se ha identificado la existencia de información sobre peticiones sin respuesta, las cuales corresponden a otras dependencias del Ministerio a las que se les ha escalado por cuestiones de competencia. Esto genera incertidumbre en cuanto al cumplimiento del deber legal de resolver dichas peticiones y sobre la efectividad de los controles implementados para mitigar el riesgo señalado en RG01 – E202: “Posibilidad de afectación reputacional debido a acciones de tutela falladas en contra de la entidad por incumplimiento de la normativa vigente en cuanto a las respuestas al derecho de petición”. **(Ver Oportunidad de mejora No. 1 descrita en el numeral 9 del presente informe).**

7.2. VERIFICACIONES EN ORFEO

Se tomaron 73 radicados aleatoriamente de las 5 bases de datos en Excel proporcionadas por el equipo de atención al ciudadano del total de 16.865 radicados en la plataforma ORFEO de PQRSD. Estas bases de datos se denominan así: Estadísticas PQRSD enero 2024, febrero 2024, marzo 2024, abril 2024 y mayo 2024. En este último mes (mayo) se evidencian registros hasta el 14 mayo de 2024.

Después de realizar la revisión de las bases de datos mencionadas, se evidenció que no se encuentran diligenciadas completamente las celdas que corresponden a “Fecha de Respuesta” de acuerdo con la información suministrada en Orfeo. Sin embargo, al realizar la revisión a partir del 15 de mayo de 2024 en AZDigital, se evidenció que los radicados que cuentan con respuesta tienen diligenciada dicha celda. Se resalta que el reporte que arroja la nueva plataforma ha cubierto las falencias que se observaron en los reportes de plataforma Orfeo.

Además de lo anterior, de acuerdo con la muestra, se revisaron los 14 numerales con los que cuenta la versión 01 del procedimiento E202PR04 denominado “Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, versión que aplica para el periodo de la presente auditoría. Como resultado de esta revisión se evidencian radicados en estado “No finalizado”. Se solicitó el informe actual al área auditada, sobre los radicados abiertos en la plataforma ORFEO, los cuales arrojan un resultado de 52 radicados no finalizados. Este informe se ha filtrado siguiendo los siguientes criterios, siendo los más sensibles que podrían tener consecuencias legales:

Primer criterio: No finalizado.

Segundo criterio: Peticiones, solicitudes senadores, peticiones atención al ciudadano, solicitudes conceptos, recursos de reposición, quejas senadores, quejas entidades públicas, quejas generales, reclamos, denuncias, aclaraciones convocatorias, solicitud de documentos / información, trámites, solicitudes de senadores VIP, especiales, con actores reconocidos Colciencias, con reconocimiento de entidad de orden nacional, población especial, traslados por competencia.

Estos criterios se deben gestionar con la siguiente oportunidad de respuesta:

Tabla 5. Tiempos para respuestas oportunas

Tipo de solicitud	Días hábiles para dar respuesta
Senado	5 días hábiles
Solicitud de información o documentos Petición con enfoque diferencial Solicitud de entidad pública	10 días hábiles
Peticiones Reclamo Denuncias Quejas	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir de criterios legales

Los mencionados 52 radicados abiertos a la fecha en la plataforma de ORFEO pertenecen a 5 áreas cuyos radicados refieren solamente a 7 usuarios distribuidos así:

OFICINA ASESORA JURÍDICA (1 Usuario)	20244020007032	20244020011512	20244020012912
	20244020012942	20244020013982	20244020014692
	20244020015412	20244020017952	20244020018002
*35 radicados en estado "No finalizado"	20244020018012	20244020020562	20244020020652
	20244020032262	20244020033642	20244020040092
	20244020044532	20244020052032	20244020055232
	20244020072272	20244020072322	20244020082562
	20244020083802	20244020095592	20244020099022
	20244020099122	20244020111792	20244020119302
	20244020140802	20244020144312	20244020148922
	20244020167922	20244020182752	20244020186352
	20244020191552	20244020197442	

*En esta área (Oficina Asesora Jurídica) se observó que los radicados cuentan con la respuesta por correo electrónico en la incluyen, dentro de la plataforma, la evidencia del mensaje enviado con los archivos respectivos asociados; sin embargo, en todos los radicados hay un documento con 3 vistos buenos, sin que se le haya dado trámite completo por la plataforma. **(Ver recomendación No. 1 descrito en el numeral 10 del presente informe).**

Por otra parte en relación con las 4 áreas restantes se evidenció que los radicados descritos a continuación no cuentan con respuesta:

DESPACHO DEL MINISTRO (2 Usuarios) 2 radicados en estado "No finalizado"	20244020139022	20244020157252	
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO (1 Usuario) 4 radicados en estado "No finalizado"	20244020091392	20242430097242	20244020143912
	20244020143922		
SECRETARÍA GENERAL (1 Usuario) 3 radicados en estado "No finalizado"	20244020093272	20242450098142	20242430132272
VICEMINISTERIO DE CONOCIMIENTO, INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD (2 Usuarios) 8 radicados en estado "No finalizado"	20244020070462	20244020192942	20244020194732
	20244020195202	20244020200122	20244020201212
	20244020203392	20242450203622	

Es deber de cada usuario gestionar el cierre a estos trámites de acuerdo con su competencia, conforme a lo señalado en la 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" el derecho de petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. **(Ver hallazgo No. 1 descrito en el numeral 8 del presente informe).**

Adicionalmente, en caso de que se haya tipificado el radicado de manera errónea, a la fecha de la ejecución de la auditoría ya se le debió haber dado el trámite de respuesta correspondiente, debido a que las consultas deben tener un tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles.

7.3. VERIFICACIONES EN AZDigital

Se llevó a cabo la validación de la muestra para el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, código E202PR04 V01.

Del total de 12.039 radicados en AZDigital de PQRSD se seleccionaron aleatoriamente 73 radicados de los archivos de la base de datos en Excel proporcionada por el equipo de atención al ciudadano, correspondientes a los meses de julio y agosto de 2024.

La versión 01 del procedimiento mencionado aplicable a esta auditoría, incluye 14 numerales que fueron revisados con la muestra seleccionada. Se observó que los siguientes radicados se encuentran en estado "abierto" sin haber recibido respuesta, a pesar de que ya han transcurrido los 15 días hábiles permitidos por la ley 1755 de 2015.

Tabla 6. Radicados pendientes de trámite en AZ Digital

No	No Radicado	Tipos de PQRSD	Fecha hora de creación	TEMAS	Dependencia Responsable	Estado PQRSD	Fecha Estado
1	20240010418R	Petición	11/07/2024 16:44	Publindex	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	11/07/2024 16:44
2	20240010424R	Petición	11/07/2024 17:06	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	11/07/2024 17:06
3	20240010462R	Sugerencia	12/07/2024 7:19	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 7:19
4	20240010493R	Petición	12/07/2024 8:43	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 8:43
5	20240010506R	Petición	12/07/2024 8:47	Publindex	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 8:47
6	20240010509R	Petición	12/07/2024 8:49	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 8:49
7	20240010511R	Petición	12/07/2024 8:49	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 8:49
8	20240010720R	Petición	12/07/2024 15:54	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 15:54
9	20240010763R	Petición	12/07/2024 17:01	Publindex	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 17:01

10	20240010768R	Petición	12/07/2024 21:39	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	12/07/2024 21:39
11	20240010904R	Petición	16/07/2024 11:39	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Abierta	16/07/2024 11:39
12	20240016163R	Petición	13/08/2024 10:31	Convocatorias	SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	Abierta	13/08/2024 10:31

Fuente: Base suministrada por la Atención al ciudadano - Registros consultados en AZDigital

Conforme a lo señalado en la 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" el derecho de petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Así mismo, se encontraron dos (2) radicados que están cerrados sin que se evidencie respuesta a la petición, identificados de la siguiente manera:

Tabla 7. Radicados cerrados y sin trámite en AZ Digital

No Radicado	Tipos de PQRSD	Fecha hora de creación	Temas	Dependencia Responsable	Estado PQRSD	Fecha Estado
20240011642R	Petición	18/07/2024 8:57	Convocatorias	DESPACHO DEL MINISTRO	Cerrada	27/09/2024 13:14
20240014392R	Petición	1/08/2024 11:39	Convocatorias	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Cerrada	9/08/2024 10:23

Fuente: Base suministrada por la Atención al ciudadano - Registros consultados en AZDigital

Es deber de cada usuario gestionar el cierre a estos trámites de acuerdo con su competencia, conforme a lo señalado en la 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" el derecho de petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. **(Ver hallazgo No. 1 descrito en el numeral 8 del presente informe).**

Así mismo, durante la revisión se identificó que existen peticiones que no fueron resueltas dentro del plazo estipulado por la ley, lo que resulta en un incumplimiento en la respuesta correspondiente de acuerdo con el numeral 7 del procedimiento. Se señalan a continuación los radicados:

Tabla 8. Radicados pendientes de trámite en AZ Digital

No	No Radicado	Tipos de PQRSD	Fecha hora de creación	Temas	Dependencia Responsable	Estado PQRSD	Fecha Estado
1	20240009603R	Queja	9/07/2024 8:46	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CAPACIDADES Y APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Cerrada	12/08/2024 14:59

2	20240010582R	Solicitud de información o documentos	12/07/2024 11:37	Institucional	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTeI	Cerrada	12/09/2024 15:38
3	20240010596R	Petición	12/07/2024 11:42	Institucional	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Cerrada	13/09/2024 15:03
4	20240010889R	Petición	16/07/2024 11:33	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	2/09/2024 20:19
5	20240010891R	Petición	16/07/2024 11:34	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	24/08/2024 10:53
6	20240010896R	Petición	16/07/2024 11:35	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	11/10/2024 15:54
7	20240010897R	Petición	16/07/2024 11:35	Red ScienTI	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	2/09/2024 20:13
8	20240010913R	Petición	16/07/2024 11:43	Medición	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	2/09/2024 19:47
9	20240010916R	Petición	16/07/2024 11:44	Publindex	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	2/09/2024 20:20
10	20240010948R	Petición	16/07/2024 11:53	Convocatorias	DIRECCIÓN DE CIENCIA	Cerrada	2/09/2024 20:08
11	20240011899R	Petición	18/07/2024 16:43	Regalías	DESPACHO DEL MINISTRO	Cerrada	27/09/2024 14:09
12	20240013491R	Petición	26/07/2024 9:57	Institucional	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Cerrada	17/09/2024 15:51

Fuente: Base suministrada por la Atención al ciudadano - Registros consultados en AZDigital

Al vulnerarse el derecho fundamental de petición y no contestar en término, el usuario afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la entidad; además, dicha omisión puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo.

Se debe tener en cuenta que quien incurre en omisión, respecto a los deberes u obligaciones que imponen la atención de las solicitudes, podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario. **(Ver hallazgo No. 2 descrito en el numeral 8 del presente informe).**

7.4. SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL INFORME DENOMINADO "SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRDSF VIGENCIA 2023"

Con base en las oportunidades de mejora identificadas en informe de seguimiento y evaluación del PQRDSF para la vigencia 2023 de fecha 09 de mayo de 2024 y publicado en la página web de la entidad por parte de la oficina de control interno, se llevó a cabo una revisión en la presente auditoría así:

Tabla 9. Verificación oportunidades de mejora


Oportunidad de mejora	Observación
-----------------------	-------------

Producto del seguimiento realizado se encontraron posibles deficiencias de fuentes de información que limitaban realizar validaciones completas previas a la generación y publicación de informes y seguimientos oficiales relacionados con la atención al ciudadano en la página web	En los informes del periodo auditado no se evidenció la implementación de acciones de la oportunidad de mejora.
Producto del seguimiento realizado se encontró el uso inadecuado de un criterio denominado "negación de solicitudes", generando incertidumbre frente a la gestión de estas PQRDSF	En los informes del periodo auditado no se evidenció la implementación de acciones de la oportunidad de mejora.
Producto del seguimiento realizado se encontró la inexistencia de completitud en la evaluación de los criterios (excelente, bueno, aceptable, deficiente) con los que los encuestados califican la evaluación del servicio	En las encuestas del periodo auditado no se evidenció la implementación de acciones de la oportunidad de mejora.
Producto del seguimiento realizado se encontró falta de información para concluir frente a la gestión total que da el Ministerio a las PQRDSF que se reciben y responden como Entidad	Se realizaron los ajustes pertinentes conforme a la oportunidad de mejora de la Oficina de Control Interno.
Ajustes en la Estructura del Procedimiento E202PR04	Se realizaron los ajustes pertinentes conforme a la oportunidad de mejora de la Oficina de Control Interno.
Fortalecer controles para el cumplimiento de actividades del Procedimiento E202PR04	Se realizaron los ajustes pertinentes conforme a la oportunidad de mejora de la Oficina de Control Interno.

Fuente: Tabla creada por el auditor con la información relacionada en el informe de seguimiento y evaluación del PQRDSF para la vigencia 2023

Conforme con la verificación realizada a las oportunidades de mejora identificadas en el informe de seguimiento y evaluación del PQRDSF para la vigencia 2023, se pudo evidenciar que en cuanto a la estructura del procedimiento, esto es el alcance, objetivo, disposiciones generales y definiciones del procedimiento, se realizaron los ajustes pertinentes conforme a la recomendación de la Oficina de Control Interno, en relación con las actividades del procedimiento, algunas fueron eliminadas y otras modificadas, lo que ha permitido una mejora significativa en su implementación.

Respecto con la oportunidad de mejora de "Fortalecer la estructura del informe de atención al ciudadano de conformidad con lo establecido en el Decreto 103 de 2015. Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información y en concordancia con lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, que señala: "(...) los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. El informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) Número de solicitudes recibidas. (2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) Tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información", se realizó revisión en la página web de la Entidad en el siguiente enlace <https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania> y no se evidenció

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 16 de 27

mejora en la presentación de dichos informes. **(Ver oportunidad de mejora No. 2 escrita en el numeral 9 de este informe).**

7.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS 1er SEMESTRE DE 2024

7.5.1. Metodología identificación Población universo para aplicar la Encuesta de Satisfacción de los Ciudadanos

Como mecanismo de medición y evaluación de la satisfacción, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación realiza semestralmente la medición de la percepción de los grupos de valor y de interés a través de encuestas de satisfacción, los cuales están disponibles en la página web de la entidad, enlace: https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/paginas/informe_sobre_la_encuesta_de_satisfaccion_del_primer_semestre_de_2024.pdf. La medición del 1er semestre de 2024 se realizó a través de la encuesta de satisfacción realizada mediante encuesta remitida a una población total de 22.108 personas, teniendo en cuenta la siguiente información:

Tabla 10. Información cálculo muestra encuesta de satisfacción 1er semestre 2024

Población Universo	22.108 personas
Muestra representativa	379 personas
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Recepción de encuestas	499 personas respondieron


Fuente: Tabla construida por el auditor a partir de informe encuesta satisfacción ciudadanía 1er semestre 2024

Revisado el “Informe sobre encuesta de satisfacción” elaborado para el 1er trimestre de 2024 por la Secretaría General – Equipo Atención al Ciudadano, se observó que no fue documentada la fuente a partir de la cual se establece la población universo. Los datos proporcionados no permiten identificar los criterios establecidos para determinar quienes integran la población objetivo de quien se recibe la evaluación.

Así mismo, se observó que, en los informes de encuesta aplicados en el 1er semestre del 2024 y el año 2023, tampoco existe claridad respecto a cuál es la fuente que permite establecer el total de la población universo. Esta debe corresponder a los datos oficiales identificados por el Ministerio sobre la población total que se pretende abordar para evaluar la experiencia con los trámites y servicios de la entidad, cuyo dato es relevante para identificar que el tamaño de la muestra es una selección significativa de la población total convocada, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 11. Población Universo-identificada para atender la encuesta de satisfacción años 2023 y 2024

Año / Periodo del Informe	Población Universo	Fuente
1er semestre de 2024	22.108 personas	El informe no especifica las fuentes que generan el dato de la población universo.
1er semestre de 2023	14.266 personas	El informe no especifica las fuentes que generan el dato de la población universo.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 17 de 27

2do semestre de 2023	Dato No identificado	El informe no refleja el dato de la población universo.
----------------------	----------------------	---

Fuente: Tabla construida por el auditor a partir de informes disponibles en <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion>

Las anteriores situaciones generan la necesidad de incorporar mejoras. **(Ver oportunidad de mejora No. 3).**

7.5.2. Identificación de información relevante en el Informe de Encuesta de Satisfacción

Revisada la información reflejada en el “Informe sobre encuesta de satisfacción” elaborado para el 1er trimestre de 2024 por la Secretaría General – Equipo Atención al Ciudadano y disponible en el enlace: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion>, se observan las siguientes situaciones respecto a la claridad, completitud y congruencia en la información:


- No se aporta claridad frente a las fechas de aplicación de las encuestas, generando incertidumbre respecto a la extensión de tiempo que cubre y la forma de recepción que abarca ese periodo de recepción y análisis, el cual, para mejor precisión en los datos reportados, debería quedar documentado en el informe.
- No se observa que el informe incluya la ficha técnica de encuesta que proporcione información esencial sobre la metodología utilizada y evidencie como mínimo el objetivo de la encuesta, la población universo, el tamaño de la muestra, el margen de error, el periodo de recolección de datos, el periodo de análisis de datos, el instrumento de recolección y las fuentes de información. Esta información es relevante porque refleja la validez y fiabilidad de los resultados.
- No queda claro si el total de personas que respondieron la encuesta del 1er semestre de 2024 (499) se analizó en comparación con la muestra representativa de (379) personas que se obtuvo mediante el cálculo muestral para una población total de 22,108. Cabe destacar que el número de encuestados (499) supera a la muestra representativa en un 31.6%, dato que puede ser útil para evaluar si la tasa de respuesta y la representatividad de los datos recopilados es congruente frente al establecimiento de la población universo, el nivel de confianza y el margen de error.

Las anteriores situaciones generan la necesidad de incorporar mejoras. **(Ver oportunidad de mejora No. 3).**

7.5.3. Análisis de datos reportados en el informe de Encuesta de Satisfacción

El informe reflejó falta de completitud respecto al análisis de los datos reportados, siendo necesario fortalecer la suficiencia de los datos reflejados y su pertinencia para generar conclusiones que permitan tomar decisiones para la mejora continua. Como ejemplo de esto, a continuación, se presentan las siguientes situaciones:

Ubicación de personas encuestadas: el informe refleja porcentualmente las personas en Colombia y otros países, sin embargo, no existe análisis de datos que permita identificar la presencia de encuestados en diferentes lugares del mundo y su relación respecto al tipo de trámites y servicios que gestionan con el ministerio, su motivación o interés por atender la encuesta, u otros aspectos valiosos para el análisis e interpretación de la información recibida de este grupo de personas.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 18 de 27

Grupos de valor o de Interés encuestados: el informe refleja porcentualmente el grupo más representativo, sin embargo, no existe análisis de datos que permita identificar su relación con la caracterización establecida en el Ministerio y la respuesta institucional esperada a su requisito, derecho, necesidad, expectativa, problemática, o demanda social.

Personas que manifiestan tener una discapacidad y/o pertenecer a un grupo étnico en particular: esta información presentada en términos porcentuales no presenta análisis que permita gestionar las necesidades de atención especial que requiere esta población e identificar las mejoras que la entidad debe implementar para satisfacer sus requerimientos específicos.

Trámites y servicios a los que accedieron los encuestados: el informe refleja la proporción de personas que accedieron a los trámites y servicios, pero no analiza el nivel de satisfacción o insatisfacción en su relacionamiento con la entidad.

Medios a través de los cuales accedieron a los trámites y servicios: el informe refleja la proporción de personas respecto al medio empleado para acceder a los trámites y servicios, pero no analiza el nivel de satisfacción o insatisfacción en su interacción con los canales disponibles en la entidad.

La ausencia de un análisis que facilite la interpretación de los datos reflejados en el informe de encuesta de satisfacción, no permite transformar la información en conocimiento práctico ya que limita la generación de tendencias y áreas de mejora en las cuales se debe enfocar la entidad para tomar decisiones informadas; por esta razón, es necesario asegurar que los datos cuantitativos se presenten con análisis para que los resultados reflejen con precisión las opiniones y experiencias de los grupos de valor y de interés que interactúan con la entidad.


Las anteriores situaciones generan la necesidad de incorporar mejoras. **(Ver oportunidad de mejora No. 4).**

7.5.4. Criterios evaluados en la Encuesta de Satisfacción

En el informe de la encuesta de satisfacción 1er semestre de 2024, disponible en la página web de la entidad, <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion>, se observó que para la medición a través de la encuesta de satisfacción se tuvieron en cuenta los siguientes seis (6) criterios:

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

En el informe se refiere que: "(...) el porcentaje de satisfacción se obtuvo dividiendo el número de calificaciones entre excelente y bueno, sobre la totalidad de calificaciones, excluyendo "no aplica" y finalmente, se promediaron los porcentajes resultantes, para así obtener la satisfacción general final. (Subrayado propio); no obstante, llama la atención porque solo se refleja el porcentaje de

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 19 de 27

satisfacción que toma las calificaciones entre excelente y bueno y no se refleja el porcentaje que muestra calificaciones como aceptable, deficiente.

Para obtener una visión más completa y objetiva de la satisfacción general, es pertinente incorporar mejoras para el ajuste de la metodología de cálculo del porcentaje de satisfacción. Al centrarse únicamente en las calificaciones de "excelente" y "bueno", se omite una evaluación integral de la satisfacción, especialmente en cuanto a las áreas que podrían requerir mejoras. Por lo tanto, se sugiere incluir todas las categorías de calificación, como "aceptable" y "deficiente," en el análisis, con el fin de tomar acciones para atender los intereses, necesidades, expectativas y demás aspectos que requieren mayor atención, de acuerdo con lo reflejado en la caracterización que tiene identificada la entidad sobre sus grupos de valor e interés.

La anterior situación genera la necesidad de incorporar mejoras. **(Ver oportunidad de mejora No. 5).**

Por otra parte, en el desarrollo de la auditoría de PQRSD se observó la necesidad que este Ministerio cuente con una oficina de atención al ciudadano, puesto que actualmente y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1449 de 2022, "Por el cual se adopta la estructura de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones", en su artículo 20 se menciona, en el numeral 14, que una de las funciones de la Secretaría General es: "Liderar la política de atención al ciudadano, gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos". Por lo tanto, al carecer el Ministerio de oficina de atención al ciudadano, es responsabilidad de la Secretaría General, a través del equipo de atención al ciudadano, garantizar que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias dirigidas al Ministerio sean resueltas de manera oportuna, es la Secretaría General la responsable de liderar, gestionar y hacer seguimiento a las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos.

Así mismo, la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, establece que "en toda entidad pública debe existir, por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". En virtud de lo anterior, es necesario que se siga trabajando en el rediseño institucional encaminado a la constitución del equipo de relación con la ciudadanía dentro del Ministerio y se establezca como una dependencia específica, en lugar de mantener la estructura actual, que está consolidada como un equipo de atención al ciudadano en el entendido que la dependencia de atención al ciudadano dentro de la entidad pública es la más cercana al ciudadano, debe ser creada con la finalidad de recibir y brindar asesorías, información y documentación vinculada con la gestión pública y la participación ciudadana a la comunidad.

(Ver recomendación No. 2 descrito en el numeral 10 del presente informe).

8. HALLAZGOS

HALLAZGO No. 1. INCUMPLIMIENTO EN LA ELABORACIÓN Y REMISIÓN DE LA RESPUESTA A LAS PQRSD

Conforme a la revisión realizada a la muestra de AZDigital se encontró que en 12 radicados no se evidenciaron respuesta por parte de las áreas de: Dirección de Ciencia, Despacho del Ministro, Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría Técnica del OCAD.

En la muestra de ORFEO se identificó que, en 17 radicados, no se ha recibido respuesta por parte de las siguientes áreas: Despacho del Ministro, Dirección de Talento Humano, Secretaría General y el Viceministerio de Conocimiento, Innovación y Productividad. A la fecha, estos radicados permanecen en estado "No Finalizado" y están pendientes de cierre. Es necesario coordinar con las áreas correspondientes para dar respuesta a los trámites y realizar la respectiva gestión de cierre en Orfeo.

(Ver situación identificada en el numeral 7.2. de este informe).

Frente al particular, la Secretaría General, se pronunció mediante memorando radicado en AZ Digital No. 20240006775M del 06/11/2024; en el cual esgrimió:

"En relación con los radicados referenciados en los hallazgos 1 y 2, nos parece importante resaltar que desde el equipo de Atención al Ciudadano se ha enviado un correo electrónico cada semana a los líderes de las dependencias indicando los radicados pendientes de respuesta, en desarrollo de los controles que se han establecido para evitar la extemporaneidad en la atención a las PQRDS.

Adjuntamos algunos de los correos y listados que se han enviado a las dependencias, entre los cuales se encuentran los radicados referenciados en su informe preliminar.

Creemos que se debe tener en consideración que el equipo de Atención al Ciudadano solo puede hacer seguimiento, pero no puede responsabilizarse por la gestión efectiva de cada PQRDS".

Considerando lo anterior, la Oficina de Control interno se permite realizar las siguientes precisiones:

Es deber de la Entidad contestar todas las peticiones que se reciban, puesto que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución conforme a lo señalado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, de igual manera debe hacerse de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, es importante dar respuesta a toda PQRSD puesto que en algunos casos, la ley establece que si la respuesta no se da dentro del plazo, el solicitante puede entender que la petición fue desestimada de manera tácita, es decir, a través de un "silencio administrativo negativo". Este silencio implica que, en ausencia de respuesta, se considera que la solicitud fue rechazada.

Conforme a lo anterior, el cumplimiento a cabalidad de este deber permite que la Entidad continúe prestando servicios de calidad a los ciudadanos y se evita consecuencias disciplinarias surgidas de posibles omisiones en el trámite respecto a la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios.

Adicionalmente, con lo establecido en el Decreto 1149 de 2022 artículo 20 señala dentro de las funciones de Secretaría General, en el numeral 14 que desde la Secretaría General *debe hacerse seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición*, lo que indica que en el marco de la gestión que debe realizar es importante no solo recibir, registrar las solicitudes y redireccionarlas a la dependencia correspondiente, sino también realizar el seguimiento para que estas sean respondidas de manera efectiva, oportuna y conforme a la normativa aplicable. El seguimiento implica un proceso de verificación y control, de tal manera que se asegure la satisfacción del ciudadano respecto de sus solicitudes; el alcance del procedimiento actual E202PR04 *"Inicia con la recepción de la PQRSD, finaliza para el peticionario con la comunicación de la respuesta oportuna, completa, clara y de fondo y para el Ministerio con el envío o la publicación de los informes de PQRSD."* A través del cual se establece un ciclo que comienza con la recepción de la PQRSD por parte de la entidad, pasa por su evaluación y finaliza con la emisión de una respuesta adecuada al peticionario.

Conforme lo señalado anteriormente, no se evidencia gestión específica que solucione de fondo el cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Secretaría General como segunda línea de defensa, para la gestión institucional de las PQRSD.

Con base en las consideraciones precedentes, EL HALLAZGO PLANTEADO SE MANTIENE. Por dicha razón, se solicita a la Secretaría General como dependencia líder del procedimiento auditado, que coordine la elaboración de un Plan de Mejoramiento que solucione de fondo el hallazgo identificado y lo remita a la Oficina de Control Interno para su validación metodológica dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.


Se recuerda que las acciones del Plan de Mejoramiento requieren ser formuladas de manera efectiva para subsanar las debilidades encontradas, cuyas fechas límites no deben ser superiores a un año a partir de su suscripción en la Oficina de Control Interno de este Ministerio. Finalmente, se considera que, si la implementación de las acciones de mejora propuestas requiere la participación y responsabilidad de otras dependencias, la dependencia auditada deberá coordinar con dichas áreas la elaboración del Plan de Mejoramiento correspondiente.

HALLAZGO No. 2. INCUMPLIMIENTO EN EL TÉRMINO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Conforme a la revisión realizada a la muestra de AZDigital se encontró que en 12 radicados la respuesta fue entregada por fuera del término establecido en la Ley 1755 de 2015 por parte de las áreas de: Dirección de Capacidades y Apropiación del Conocimiento, Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Ciencia, Despacho del ministro y la Oficina Asesora Jurídica.

Frente al particular, la Secretaría General, se pronunció mediante memorando radicado en AZDigital No. 20240006775M del 06/11/2024; en los siguientes términos:

"En relación con los radicados referenciados en los hallazgos 1 y 2, nos parece importante resaltar que desde el equipo de Atención al Ciudadano se ha enviado un correo electrónico cada semana a los líderes de las dependencias indicando los radicados pendientes de respuesta, en desarrollo de los controles que se han establecido para evitar la extemporaneidad en la atención a las PQRDS."

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 22 de 27

Adjuntamos algunos de los correos y listados que se han enviado a las dependencias, entre los cuales se encuentran los radicados referenciados en su informe preliminar.

Creemos que se debe tener en consideración que el equipo de Atención al Ciudadano solo puede hacer seguimiento, pero no puede responsabilizarse por la gestión efectiva de cada PQRDS”.

Considerando lo anterior, la Oficina de Control interno se permite realizar las siguientes precisiones:

La Entidad tiene la obligación de responder a las PQRSD dentro del plazo que la ley establece. la Ley 1755 de 2015, regula los plazos para responder los derechos de petición. Si la respuesta se da fuera de este plazo, se incumple esta obligación legal.

El incumplimiento del plazo puede interpretarse como una violación al derecho fundamental de petición que tiene el ciudadano, lo que puede generar consecuencias para la entidad que no ha cumplido con su deber.

El incumplimiento de los plazos para responder a un derecho de petición puede generar desconfianza en la administración pública y afectar la percepción de transparencia y eficacia frente al ciudadano.

Responder a un derecho de petición fuera del plazo establecido tiene consecuencias jurídicas, entre ellas la acción de tutela, para el funcionario responsable puede ser sujeto a responsabilidades disciplinarias.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1149 de 2022 artículo 20 señala dentro de las funciones de Secretaría General, en el numeral 14 que desde la Secretaría General *debe hacerse seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición*, lo que indica que en el marco de la gestión que debe realizar es importante no solo recibir, registrar las solicitudes y redireccionarlas a la dependencia correspondiente, sino también realizar el seguimiento para que estas sean respondidas de manera efectiva, oportuna y conforme a la normativa aplicable. El seguimiento implica un proceso de verificación y control, de tal manera que se asegure la satisfacción del ciudadano respecto de sus solicitudes.

Adicionalmente, el alcance del procedimiento actual E202PR04 *“Inicia con la recepción de la PQRSD, finaliza para el peticionario con la comunicación de la respuesta oportuna, completa, clara y de fondo y para el Ministerio con el envío o la publicación de los informes de PQRSD.”* A través del cual se establece un ciclo que comienza con la recepción de la PQRSD por parte de la entidad, pasa por su evaluación y finaliza con la emisión de una respuesta adecuada al peticionario.

Conforme lo señalado anteriormente, no se evidencia gestión específica que solucione de fondo el cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Secretaría General como segunda línea de defensa, para la gestión institucional de las PQRSD.

Con base en las consideraciones precedentes, EL HALLAZGO PLANTEADO SE MANTIENE. Por dicha razón, se solicita a la Secretaría General como dependencia líder del procedimiento auditado, que coordine la elaboración de un Plan de Mejoramiento que solucione de fondo el hallazgo identificado y lo remita a la Oficina de Control Interno para su validación metodológica dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

Se recuerda que las acciones del Plan de Mejoramiento requieren ser formuladas de manera efectiva para subsanar las debilidades encontradas, cuyas fechas límites no deben ser superiores a un año a partir de su suscripción en la Oficina de Control Interno de este Ministerio. Finalmente, se considera que, si la implementación de las acciones de mejora propuestas requiere la participación y responsabilidad de otras dependencias, la dependencia auditada deberá coordinar con dichas áreas la elaboración del Plan de Mejoramiento correspondiente.

(Ver situación identificada en el numeral 7.3. de este informe).

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, la falta de atención a las peticiones y al cumplimiento de los plazos para resolverlas constituye una infracción por parte del servidor público, lo que puede acarrear sanciones conforme al régimen disciplinario aplicable.

En este contexto, se recomienda que el equipo de Atención al Ciudadano solicite al área competente de Control Interno Disciplinario de la Secretaría General llevar a cabo acciones pertinentes sobre aquellos casos que puedan implicar una posible falta disciplinaria. Se insta a tener en cuenta de manera especial aquellas situaciones en las que se evidencie falta de atención oportuna a las peticiones o al cumplimiento de los plazos de respuesta. Al respecto, téngase en cuenta que la falta de oportunidad en las respuestas pueden ser objeto de incrementar los reclamos, quejas y denuncias a la entidad. Así mismo, el planteamiento anterior puede generar acciones de tutela en contra del Ministerio.


Frente al particular, la Secretaría General, se pronunció mediante memorando radicado en AZ Digital No. 20240006775M del 06/11/2024; en el cual indicó:

“Esta oportunidad de mejora ya se encuentra incorporada en el nuevo procedimiento y las actuaciones correspondientes ya se están llevando a cabo”.

En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que la oportunidad de mejora ha sido atendida toda vez que se evidencia la existencia del procedimiento E202PR04 el cual establece como punto de control la remisión mensual del informe sobre PQRS al equipo de Control Disciplinario Interno. **(Situación identificada en el numeral 7.1. de este informe).**

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2:

Fortalecer la estructura del informe de atención al ciudadano de conformidad con lo establecido en el Decreto 103 de 2015. Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información y en concordancia con lo establecido en el Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, que señala: “(...) los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. El informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) Número de solicitudes recibidas. (2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) Tiempo de

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 24 de 27

respuesta a cada solicitud. (4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”, según aplique. **(Situación identificada en el numeral 7.4. de este informe).**

Frente al particular, la Secretaría General, se pronunció mediante memorando radicado en AZDigital No. 20240006775M del 06/11/2024; en el cual indicó:

“Consideramos que esta oportunidad de mejora no es procedente porque la información a la que se refiere sí está consignada en todos los informes de 2024, los cuales se encuentran publicados en el sitio web de la entidad (<https://minciencias.gov.co/ciudadano/informe-ciudadania>).

En el capítulo 5 de cada informe se detalla el número de solicitudes de información recibidas, los tiempos de respuesta y las solicitudes que fueron trasladadas por competencia o negadas. Se adjunta la evidencia correspondiente.”.


Con base en lo mencionado, la Oficina de Control Interno da por atendida la oportunidad de mejora, en el entendido que, revisados los informes de atención al ciudadano trimestrales de 2024, se evidenció en la estructura de dicho informe la información relacionada con el número de solicitudes y el tiempo para dar respuesta.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 3:

Los datos reflejados en el informe de encuesta de satisfacción disponible en la página web de la entidad, <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion> revelan una falta de claridad en la metodología de identificación de la población universo y de selección de la muestra para las encuestas realizadas en los semestres analizados 2023 y 2024, lo que genera incertidumbre sobre la representatividad de los resultados. La ausencia de una fuente oficial que establezca la población total limita la capacidad de la entidad para evaluar adecuadamente el servicio y tomar decisiones informadas basadas en datos oficiales. Esto es susceptible de mejora, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Ley 1712 de 2014. Artículo 3. “Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable (...)”. (Subrayado propio). En atención a esta oportunidad de mejora, se debe implementar una solución efectiva que no solo permita evaluar posibles áreas de mejora, sino que también contribuya de manera directa a la satisfacción del ciudadano. **(Situación identificada en el numeral 7.5. de este informe)**

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 4:

La forma de presentación de datos sin análisis en el informe de encuesta de satisfacción no refleja información completa y adecuadamente procesada. La ausencia de un análisis que permita interpretar los datos reflejados en el informe de encuesta de satisfacción no permite transformar la información en conocimiento práctico ya que limita la generación de tendencias y áreas de mejora en las cuales se debe enfocar la entidad para tomar decisiones informadas en beneficio de los grupos de valor y de interés. Esto es susceptible de mejora, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014. Artículo 3. “Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página: 25 de 27

en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva Entidad”). (Subrayado propio). Esta oportunidad de mejora debe enfocarse en una solución efectiva que no solo permita evaluar posibles mejoras, sino que también contribuya directamente a la satisfacción del ciudadano. **(Situación identificada en el numeral 7.5.3. de este informe).**

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 5:

La estructura empleada para concluir en el informe de satisfacción incluyendo únicamente las calificaciones de "excelente" y "bueno" y omitiendo las calificaciones de aceptable, deficiente, no permite obtener una evaluación integral de la satisfacción, especialmente en cuanto a las áreas que podrían requerir mejoras. Lo anterior, es susceptible de mejorar, de conformidad con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su apartado "Evaluar la percepción de los grupos de valor", señala: "(...) La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades". (Subrayado propio).

Dentro de los atributos de calidad que permiten un adecuado desarrollo de la gestión de la Información y Comunicación, en su numeral 5.5 Atributos de calidad, el MIPG también establece:

"Información disponible, integra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones".

"Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la Información".

Tras verificar la sustentación presentada por el área auditada, se encontró evidencia de una mejora en la estructura de la escala de calificación de satisfacción en el informe semestral, por lo que se considera que la oportunidad de mejora ha sido atendida. **(Situación identificada en el numeral 7.5.4. de este informe).**


10. RECOMENDACIONES

Tras finalizar el ejercicio de auditoría al Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se solicita el trámite de las siguientes recomendaciones:

1. Cumplir con las respuestas y las gestiones de los radicados hasta su descargue para asegurar y garantizar la debida respuesta a los ciudadanos y así lograr que el sistema ORFEO quede sin trámites pendientes antes de su migración a AZDigital.

Frente al particular, la Secretaría General, se pronunció mediante memorando radicado en AZDigital No. 20240006775M del 06/11/2024; en el cual indicó:

"En cuanto a esta recomendación, hemos revisado los radicados de la Oficina Asesora Jurídica referenciados en el informe y se evidencia que no son PQRSD, sino que son acciones de tutela. Al respecto, es importante precisar que en el sistema Orfeo todos los radicados se tramitaban de forma


	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 26 de 27

similar, fueran PQRDS u otro tipo de comunicación, lo cual no ocurre actualmente con AZ Digital. Por lo tanto, era necesario revisar el contenido del radicado para verificar si efectivamente era una PQRDS.

Ahora bien, tratándose de acciones de tutela, nos parece importante resaltar que al equipo de Atención al Ciudadano no le corresponde el seguimiento a este tipo de radicados, puesto que están por fuera del alcance de sus competencias”.

La Oficina de Control Interno mantiene la recomendación, dado que los radicados están clasificados como PQRSD, lo que afecta las estadísticas correspondientes. Por lo tanto, debe coordinar con la Oficina Asesora Jurídica para que ajuste los atributos asignados a la PQRSD y darle el trámite adecuado conforme con su naturaleza.

2. Para el efectivo Servicio al Ciudadano resulta fundamental que el Ministerio cuente dentro de su estructura organizacional con una dependencia que desarrolle las funciones de atención al ciudadano que garantice el cumplimiento de sus derechos y deberes.
3. Se recomienda implementar un programa continuo de capacitaciones y alertas efectivas dirigido al personal encargado de dar respuesta a las PQRSD. Estas capacitaciones deben centrarse en los aspectos clave para una atención oportuna, clara y de fondo, así como en los plazos establecidos por la normativa y las consecuencias del incumplimiento.
4. Para asegurar una gestión efectiva de las PQRSD y una toma de decisiones informada, se recomienda escalar periódicamente el estado de su gestión al órgano decisorio competente. Esto permitirá implementar las acciones necesarias para resolver las solicitudes de manera oportuna, con calidad y cumpliendo los requisitos legales.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	Código: E201PR01F01
		Versión: 01
		Fecha: 25/07/2024
		Página 27 de 27

Finalmente, es preciso que se tenga en cuenta que el proceso evaluador es selectivo, motivo por el cual debe entenderse que los resultados de las pruebas practicadas y la evidencia obtenida, de acuerdo con los criterios definidos en la planeación de la auditoría, se refieren únicamente a las muestras seleccionadas, así como a los registros y/o documentos examinados respecto al periodo de enero a agosto 2024, lo que significa que no se hacen extensibles como evaluación general de la Gestión de PQRDS en la Entidad.

[ORIGINAL FIRMADO]
Andrea del Pilar Castillo Cáceres
 Firma del Auditor

[ORIGINAL FIRMADO]
Diana Carolina Joven Pineda
 Firma del Auditor

[ORIGINAL FIRMADO]
Myriam Cala Castro
 Firma del Auditor

[ORIGINAL FIRMADO]
Víctor Osmar Vergara Torres
 Jefe de la Oficina de Control Interno