

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO

TIPO DE INFORME

Preliminar

☐

Definitivo

☒

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)

AÑO	SEGUIMIENTO No.	PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE
2020	S01	PROCESO DE TRAMITE Y SERVICIO	SECRETARIA GENERAL

PERIODO AUDITADO O EVALUADO	FECHA INFORME PRELIMINAR	FECHA INFORME DEFINITIVO
II SEMESTRE 2019	N/A	ENERO 2020

Informe elaborado por:

EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

		Pág.
1	Introducción	6
2	Objetivo de la Auditoria, seguimiento y evaluación	6
3	Alcance de la Auditoria, Seguimiento y Evaluación	7
3.1	Canales de Atención	8
3.2	Marco Normativo	8
4	Resultado PQRDs por Tipo de Solicitud	12
5	Resultados por Canal de Atención	14
5.1	Solicitudes Telefónicas	16
5.2	Correos Electrónicos	21
5.3	Atención Presencial	26
5.4	Correos Certificados	30
5.5	Página Web	34
6	Oportunidad en las Respuestas	38
6.1	Oportunidad en las Respuestas por parte del Grupo de Atención	37
7	Buzones	43
8	Resultados de la Prueba de seguimiento	43
9	Recomendaciones y sugerencias de mejoramiento	44
10	Acciones de mejoramiento	44


CUADROS

Cuadro N.º 1	Requerimientos Recibidos años 2019 por semestres	12
Cuadro N.º 1 A	Requerimientos Recibidos año 2019 Vs. 2018 por Semestres	13
Cuadro N.º 1 B	Requerimientos Recibidos por canal de atención	13
Cuadro N.º 2	Resultados Por Canal de Atención por meses	14
Cuadro N.º 2 A	Canales de Atención por semestres 2019 - 2018	14
Cuadro N.º 2 B	Canales de Atención II semestres 2019	15
Cuadro N.º 3	Solicitudes Telefónicas II Semestre 2019 Participación	16
Cuadro N.º 3 A	Solicitudes Telefónicas - Participación por Tema/mes	17
Cuadro N.º 3 B	Comportamiento Canal Telefónico II Semestre Vs. I Semestre 2019	18
Cuadro N.º 3 C	Solicitudes Telefónicas por Tema II Semestre Vs. II Semestre 2019	20
Cuadro N.º 4	Participación Correos Electrónicos II semestre 2019	21
Cuadro N.º 4 A	Participación Mensual por Tema Correos Electrónicos	22
Cuadro N.º 4 B	II Semestre Vs. I semestre 2019 Variación	23
Cuadro N.º 4 C	Correos Electrónicos por Tema I Semestre Vs. II semestre 2019	25
Cuadro N.º 5	Participación Atención Presencial II Semestre 2019	26
Cuadro N.º 5 A	Participación Atención Presencial temas/meses	27

Cuadro N° 5 B	Atención Presencial Variación I Semestre Vs. II Semestre 2019	28
Cuadro N° 5 C	Atención Presencial Variación por tema II Semestre Vs. I Semestre 2019	29
Cuadro N° 6	Participación Correo Certificado por Canal de atención II Semestre	30
Cuadro N° 6 A	Correos Certificados/Participación Mensual por Tema	31
Cuadro N° 6 B	Correos Certificados Comportamiento II semestre Vs. I semestre 2019	32
Cuadro N° 6 C	Correos Certificados por TEMA II Semestre Vs. I semestre 2018	33
Cuadro N° 7	Participación Pagina Web por Canal de atención	34
Cuadro N° 7 A	Participación mensual Pagina Web por Tema	35
Cuadro N° 7 B	Página Web Comportamiento II semestre Vs. I semestre 2019	36
Cuadro N° 7 C	Página Web por TEMA II Semestre Vs. I semestre 2019	37
Cuadro N° 8	Oportunidad en las respuestas	38
Cuadro N° 8 A	Respuesta Extemporáneas por Área	39
Cuadro N° 8 B	Respuesta Extemporáneas por Área/meses	41
Cuadro N° 8 C	Respuesta Extemporáneas por Área últimos tres años por semestre	42

GRAFICAS

		Pág.
Grafica N° 1	Participación Por Canal de Atención II Semestre 2019	15
Grafica N° 2	Participación Solicitudes Telefónicas	16
Grafica N° 2 A	Canal Telefónico II semestre Vs. I semestre 2019	19
Grafica N° 3	Participación Correos Electrónicos II Semestre 2019	21
Grafica N° 3 A	Correos Electrónicos I Semestre Vs. II semestre 2019 Variación	24
Grafica N° 4	Atención Presencial Participación II semestre 2019	26
Grafica N° 4 A	Atención Presencial Variación II Semestre Vs. I Semestre 2019	28
Grafica N° 5	Participación Correo Certificado	30
Grafica N° 5 A	Correos Certificados II Semestre Vs. I Semestre 2019	32
Grafica N° 6	Participación Pagina Web	34
Grafica N° 7	Página Web I Semestre Vs. II semestre 2019 Variación	36

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 6 de 45

1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de las actividades propias que le han sido conferidas por Ley a las Oficinas de Control Interno, y en particular en cumplimiento de su función como dependencia asesora y evaluadora en los procesos y actividades que desarrolla la entidad en todas sus áreas dependencias, y en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, es responsabilidad de la Oficina de Control Interno vigilar la gestión realizada por la entidad para atender el servicio de derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes de información que los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, con el objetivo de determinar la oportunidad en su respuesta, el cumplimiento del procedimiento adoptado, verificar que se hayan tomado los correctivos propuestos en el informe anterior y rendir el informe semestral a la Dirección General.

Corresponde a la Oficina de Control Interno, vigilar la atención a los usuarios de acuerdo con las normas vigentes.

Se debe resaltar que de acuerdo con la circular 05 de 2011 de COLCIENCIAS se determinó; Que desde el mes de junio de 2011, todas las solicitudes escaladas por el Grupo de Atención al Ciudadano serán tramitadas como Derechos de Petición.

De acuerdo con lo anterior, el presente informe es el resultado de la evaluación y seguimiento a las PQR'S (Derechos de petición, Quejas y Reclamos) recepcionados y tramitados en la entidad durante el SEGUNDO SEMESTRE de 2019, que se registraron en este periodo y que fueron administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano.


2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Por lo tanto debe verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas y reclamos durante la vigencia 2019, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga a cabalidad las necesidades de los usuarios

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Los objetivos propuestos en la elaboración del presente Informe de Seguimiento y Evaluación le apuntan a:

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 7 de 45

- 1º. Verificar que las solicitudes que ingresaron a COLCIENCIAS, durante el SEGUNDO SEMESTRE de 2019, siguieron los procedimientos adecuados, acordes con las normas legales vigentes, en el ámbito del recurso informativo, para organismos y entidades del sector público y privado, haciendo uso del derecho de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 23 y del Código Contencioso Administrativo artículo 5 y siguientes.
- 2º. Evaluar el proceso de respuestas utilizado en la entidad por las diferentes dependencias, con base en las estadísticas recibidas y consolidadas a través de los diferentes canales (página web, módulo Quejas y Reclamos, Orfeo, correspondencia, etc.) suministradas por el Centro de Atención al Ciudadano.
- 3º. Presentar las recomendaciones respectivas para que se adelanten acciones correctivas y de mejoramiento en el proceso.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Verificar el comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado al Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – COLCIENCIAS-, en el SEGUNDO SEMESTRE de 2019


El proceso abarca las actividades de atención al ciudadano desde recibir la petición, queja, reclamo, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información, hasta la generación de informes.

La información analizada corresponde a la vigencia 2019 (SEGUNDO SEMESTRE).

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del proceso de Atención Al Ciudadano y Comunicación Pública, en cuyo objetivo se precisa "Asesorar y coordinar el proceso de atención al usuario, quejas y reclamos para asegurar respuesta oportuna.

En el consolidado realizado a los 6 sistemas: Solicitudes Telefónicas, Correos Electrónicos, Atención Presencial, Pagina Web y Correo Certificado, indica que un total de 48.246 peticiones recibidas en la Entidad más 140 por agradecimientos, para un gran total de **48.386**. (Ver *cuadro N° 1*)

Para realizar el presente informe, se tomó la información de PQRDS suministrada por el Centro de Atención al Ciudadano, que mediante la Resolución No. 21 de diciembre de enero 14 de 2010, es la dependencia responsable de dar trámite a todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información (PQRD's) allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de recepción, tales como:

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 8 de 45

Página web, entrega personal, información registrada a través de la Línea Gratuita 01800 0914446, las llamadas recibidas en el Centro de Contacto a los diferentes usuarios, los correos electrónicos tramitados y los correos certificados.

El alcance del Informe de evaluación a la recepción y respuestas de los PQRD's, abarca el periodo correspondiente a la información registrada en la base de datos de Secretaria General y que es del 2 de JULIO al 31 de DICIEMBRE de 2019, periodo en el cual se realizó la inspección, revisión y análisis, de las 48.246 solicitudes (Ver *cuadro N° 1*) solo 8.678 solicitudes en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia y que fueron recibidas por el grupo de atención al ciudadano, (Ver *cuadro N° 1 B*) repartidas así:

Solicitudes telefónicas: cero (0),

Correos electrónicos: Cuatro mil cuarenta y dos (4.042),

Atención Presencial: cero (0)

Correo certificado: mil quinientos cincuenta y siete (1.557) y

Página Web: tres mil setenta y nueve (3.079). (Ver *cuadro N° 1 B*).

3.1 CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), tenía disponible al servicio del ciudadano cinco (5) canales de atención, los cuales fueron:

Atención Presencial.

Vía Telefónica. Línea Gratuita 018000914446

Página Web.

Correo Certificado


Correo Electrónico

Página Web

3.2 MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, ARTÍCULOS 23, 74, 84, 209

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 9 de 45

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55:

B. Sistemas de Quejas y Reclamos.

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.

Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Artículo 55º.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.


Decreto Nacional 2232 de 1995

Artículo 8º.- Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - Organización de la entidad
 - Misión que cumple
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
 - Normatividad de la entidad
 - Mecanismos de participación ciudadana
 - Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
 - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Artículo 9º.- *Actividades del jefe.* En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 10 de 45

- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.
- Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Ley 734 de 2002,

Artículo 34, numeral 19, 34

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición

34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Directiva Presidencial 04 de 2009 (Mayo 22)

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, y mediante su ejercicio se garantizan otros derechos constitucionales. El uso adecuado de este instrumento permite una comunicación entre la administración y el pueblo, y aumenta el grado de legitimidad del Estado y de las instituciones.

Decreto 2623 De 2009 (Julio 13)

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.


Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Ley 962 de 2005

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Artículo 6o. Medio Tecnológico

“Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.”

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 11 de 45

Ley 1474 de 2011,

Artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. **(Subrayado fuera de texto)**

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Resolución 21 de 2010 COLCIENCIAS

Por la cual se reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos presentados al Departamento de Ciencia, Tecnología e Innovación – COLCIENCIAS

Circular 05 de 2011 COLCIENCIAS

Respuesta y seguimiento a peticiones de ciudadanos

“Toda solicitud formulada por un ciudadano, por cualquier canal de información – incluido el correo electrónico – tiene la condición de derecho de petición”

Ley No 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, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información.

Ley 1755 De 2015 (Junio 30)

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.

4. RESULTADO PQRDS POR TIPO DE SOLICITUD

Cuadro N° 1

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

II SEMESTRE Vs. I SEMESTRE 2019

TIPOLOGIA	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Total 2019	Participación II Semestre 2019	Variación II semestre Vs. I Semestre 2019
Solicitudes de Información General	44.295	39.568	83.863	82,01%	-10,67%
Petición	7.764	8.521	16.285	17,66%	9,75%
Reclamos	19	114	133	0,24%	500,00%
Quejas	16	18	34	0,04%	12,50%
Sugerencias	2	6	8	0,01%	200,00%
Denuncias	13	19	32	0,04%	46,15%
subtotal	52.109	48.246	100.355	100%	-7%
Agradecimientos	223	140	356	0,42%	-37%
Total	52.332	48.386	100.711	100%	-8%

Los requerimientos para el II semestre disminuyeron en 7% con respecto al I semestre, pasaron de 52.109 a 48.246 solicitudes, aunque en el *Cuadro N° 1* la única tipología que aparece con variación negativa es Solicitudes de Información General, es la más representativa de la muestra con una participación del 82,01% del total de solicitudes en el II Semestre



El conocimiento
es de todos

Ministerio del Interior

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 13 de 45

Cuadro N° 1 A

AÑO 2019 Vs. AÑO 2018

POR SEMESTRE

TIPOLOGÍA	2018			2019			Variación 2018 Vs 2019
	I Semestre	II Semestre	Total	I Semestre	II Semestre	Total	
Solicitudes de Información General	39.982	34.421	74.403	44.295	39.568	83.863	12,71%
Petición	4.501	5.819	10.320	7.764	8.521	16.285	57,80%
Reclamos	15	23	38	19	114	133	250,00%
Quejas	3	17	20	16	18	34	70,00%
Sugerencias	3	5	8	2	6	8	0,00%
Denuncias	10	19	29	13	19	32	10,34%
Subtotal	44.514	40.304	84.818	52.109	48.246	100.355	18,32%
Agradecimientos	188	168	356	223	140	356	0,00%
Total	44.702	40.472	85.174	52.332	48.386	100.711	18,24%

En cuanto en la comparación por semestres del año 2019 con relación al año 2018 vemos que las solicitudes aumentaron en un 18,32%, al pasar de 84.818 a 100.355, este aumento se ve en cada una de las tipologías en los semestre 1° y 2° de 2019.

Cuadro N° 1 B

II SEMESTRE 2019

POR CANAL DE ATENCIÓN

TIPLOGÍA	Solicitudes Telefónicas	Correos Electrónicos	Atención Presencial	Correo Certificado	Página Web	Total
Derechos de Petición	0	3.945	0	1.541	3.032	8.518
Reclamos	0	75	0	3	36	114
Quejas	0	7	0	8	3	18
Sugerencias	0	5	0	1	3	9
Denuncias	0	10	0	4	5	19
Total	0	4.042	0	1.557	3.079	8.678



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 14 de 45

De las 48.246 solicitudes recibidas, solo 8.678 solicitudes en las que los demandantes invocaron en la comunicación una petición, una queja, un reclamo, denuncia o sugerencia y que fueron recibidas por el grupo de atención al ciudadano, (Ver *cuadro N° 1 B*)

5. RESULTADO POR CANAL DE ATENCIÓN

Cuadro N° 2

CANALES DE ATENCIÓN POR MESES PARTICIPACIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	II Semestre 2019	Participación
Solicitudes Telefónicas	3.764	4.713	5.085	3.635	3.163	2.628	22.988	47,65%
Correos Electrónicos	2.246	2.427	2.837	2.372	1.874	1.723	13.479	27,94%
Atención Presencial	44	53	65	41	33	24	260	0,54%
Correo Certificado	1.113	1.017	951	968	786	1.260	6.095	12,63%
Página Web	993	1.009	1.142	724	686	870	5.424	11,24%
Total	8.160	9.219	10.080	7.740	6.542	6.505	48.246	100,00%

De las 40.304 solicitudes recibidas en el segundo semestre, el canal que más utilizado fue el canal telefónico con 22.988 solicitudes, y una participación del 47.65% del total atendidos, seguido por Correos Electrónicos con 13.479 solicitudes y una participación del 27.94%, que representan el 75,59% del semestre, siendo agosto y octubre los meses que más solicitudes se recibieron, ver *Cuadro N° 2*.

Cuadro N° 2A

CANALES DE ATENCIÓN POR SEMESTRES

CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2018	II Semestre 2018	Total 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Total 2019	Variación 2019 Vs. 2018
Solicitudes Telefónicas	20.113	17.630	37.743	22.981	22.988	45.969	21,79%
Correos Electrónicos	15.452	13.091	28.543	18.350	13.479	31.829	11,51%
Atención Presencial	212	202	414	292	260	552	33,33%
Correo Certificado	5.052	5.749	10.801	5.739	6.095	11.834	9,56%
Página Web	3.685	3.632	7.317	4.747	5.424	10.171	39,01%
Total	44.514	40.304	84.818	52.109	48.246	100.355	18,32%



El total de las solicitudes recibidas en el año 2019 se incrementaron en 18,32% con respecto al año 2018, al pasar de 84.818 del año 2018 a 100.355 para el año 2019; los canales que más utilizados por los usuarios fueron Atención Presencial y la Página Web con una variación del 33.33% y 39.01% respectivamente. *Cuadro N° 2 A*

Cuadro N° 2 B

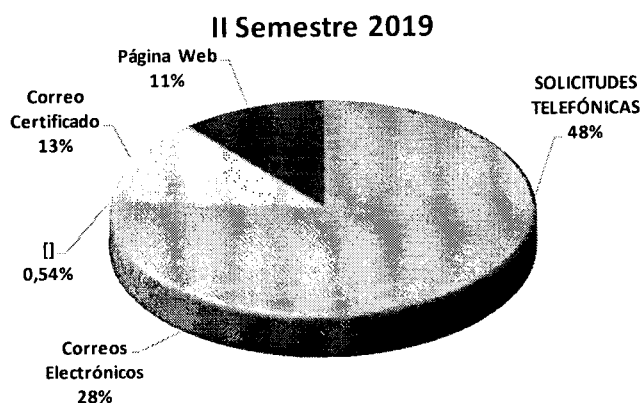
CANAL DE ATENCIÓN

II SEMESTRE 2019

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	22988	47,65%
Correos Electrónicos	13.479	27,94%
Atención Presencial	260	0,54%
Correo Certificado	6.095	12,63%
Página Web	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

Grafica N° 1

PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



5.1. SOLICITUDES TELEFÓNICOS

Cuadro N° 3

SOLICITUDES TELEFONICAS

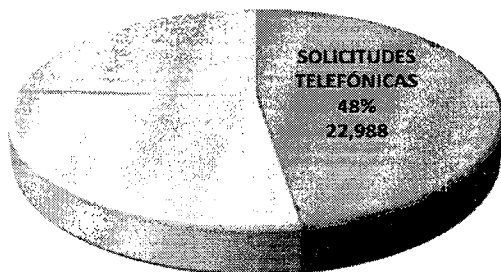
PARTICIPACIÓN

II SEMESTRE 2019

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
SOLICITUDES TELEFÓNICAS	22.988	47,65%
Correos Electrónicos	13.479	27,94%
Atención Presencial	260	0,54%
Correo Certificado	6.095	12,63%
Página Web	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

Grafica N° 2

SOLICITUDES TELEFONICAS





Cuadro N° 3 A



SOLICITUDES TELEFONICAS

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total II Semestre
Centros	11	13	12	11	12	9	68
Convocatorias	1446	2514	2251	2004	1685	1220	11.120
Contraseña CvLAC	21	36	27	19	30	24	157
Formulario SIGP	24	87	155	32	95	35	428
Medición	47	39	608	62	86	292	1.134
Información Institucional	1601	1544	1550	1096	863	725	7.379
Pares Evaluadores	3	3	0	3	0	3	12
Publindex	11	10	14	15	12	4	66
Red ScienTI	566	409	408	366	350	287	2.386
Ondas	7	5		3	3	1	19
Deducción por inversión y donación	13	14	11	7	3	11	59
Exenciones de IVA	5	7	4	1	3	2	22
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	4	2	1	0	0	7
Unidades I+D+i	2	5	4	6	6	9	32
Regalías	7	23	39	9	15	6	99
Total	3.764	4.713	5.085	3.635	3.163	2.628	22.988

Consolidado de Solicitudes Telefónicas por Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías en el segundo semestre de 2019 fueron atendidos 22.988 contactos telefónicos, los cuales representan el 47.65. % del total en el semestre en Atención al Ciudadano el cual fue de 48.246, las solicitudes telefónicas es el principal canal utilizado para solicitudes. (*Cuadro N° 3*), en cuanto al (*Cuadro N° 3 A*), se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el primer semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el primer semestre se recibieron 22.988 llamadas, siendo los meses de agosto y septiembre los meses de mayor número de solicitudes atendidas, con 4.713 y 5.085 respectivamente.

 	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN		E201PR01F01
			Versión: 00
			Fecha: 2020-02-10
			Página 18 de 45

En cuanto al tema que más participo en el semestre, fue convocatorias con 11.120 solicitudes, lo cual representa el 48.65% del total de solicitudes en el semestre, lo sigue Información Institucional con 7.379 y con una participación del 32.1%.

Cuadro N° 3B

SOLICITUDES TELEFONICAS

COMPORTAMIENTO

I SEMESTRE Vs. II SEMESTRE

CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2019	II Semestre 2019	VARIACIÓN
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	0,03%
Correos Electrónicos	18.350	13.479	-26,54%
Atención Presencial	292	260	-10,96%
Correo Certificado	5.739	6.095	6,20%
Página Web	4.747	5.424	14,26%
Total	52.109	48.246	-7,41%

En el análisis en la atención telefónica del segundo semestre con respecto al primero del mismo año estas disminuyeron en 7,41%, al pasar de 52.109 a 48.246 solicitudes telefónicas. *(Cuadro N° 3B)*



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

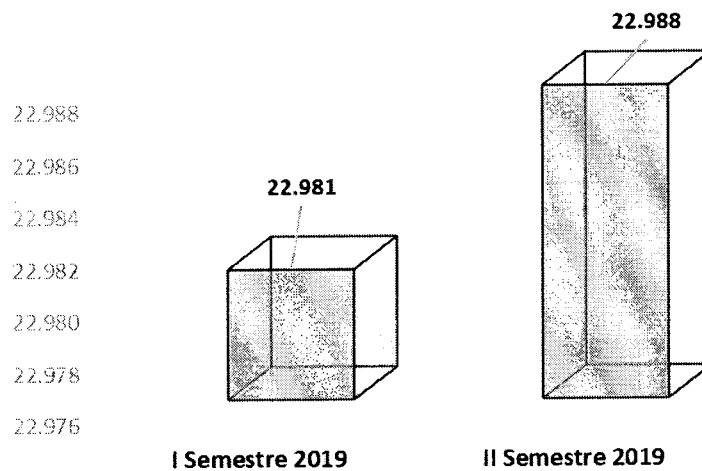
Fecha: 2020-02-10

Página 19 de 45

Grafica N° 2 A

POR SEMESTRE

Solicitudes Telefónicas





Cuadro N° 3C

SOLICITUDES TELEFÓNICAS

POR TEMA

***I SEMESTRE Vs II SEMESTRE
2019***

Tema	Total I Semestre	Participación	Total II Semestre	Participación	VARIACIÓN
Centros	37	0,16%	68	0,30%	83,78%
Convocatorias	5.769	25,10%	11.120	48,37%	92,75%
Contraseña CvLAC	218	0,95%	157	0,68%	-27,98%
Formulario SIGP	93	0,40%	428	1,86%	360,22%
Medición	1.247	5,43%	1.134	4,93%	-9,06%
Información Institucional	9.492	41,30%	7.379	32,10%	-22,26%
Pares Evaluadores	4	0,02%	12	0,05%	200,00%
Publindex	132	0,57%	66	0,29%	-50,00%
Red ScienTI	5.859	25,49%	2.386	10,38%	-59,28%
Ondas	35	0,15%	19	0,08%	-45,71%
Deducción por inversión y donación	41	0,18%	59	0,26%	43,90%
Exenciones de IVA	14	0,06%	22	0,10%	57,14%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	14	0,06%	7	0,03%	-50,00%
Unidades I+D+i	12	0,05%	32	0,14%	166,67%
Regalías	14	0,06%	99	0,43%	607,14%
Total	22.981	100,00%	22.988	100,00%	0,03%

El las solicitudes telefónicas, se evidencia que en la comparación del segundo semestre con respecto al primer semestre de 2019, el tema de mayor interés para la ciudadanía es Convocatorias, el cual en el primer semestre fue de 5.769 y su participación fue del 25.1% y en el segundo semestre las solicitudes atendidas fueron 11.120 con una participación del 48.37%, en cuanto a la comparación en los dos semestres, estas aumentaron en el 92.75%, según los datos del *Cuadro N° 3C*.

5.2 CORREOS ELECTRONICOS

Cuadro N° 4

CORREOS ELECTRONICOS

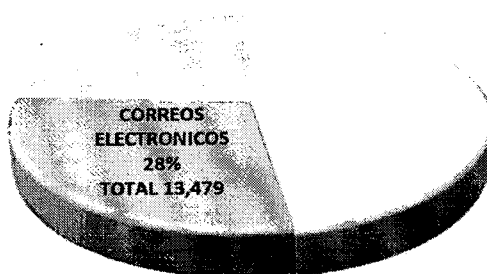
PARTICIPACIÓN

II SEMESTRE 2019

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
Solicitudes Telefónicas	22.988	47,65%
CORREOS ELECTRONICOS	13.479	27,94%
Atención Presencial	260	0,54%
Correo Certificado	6.095	12,63%
Página Web	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

Grafica N° 3

CORREOS ELECTRONICOS



Cuadro N° 4 A

CORREOS ELECTRONICOS

Cuadro N° 4 A

CORREOS ELECTRONICOS

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	III Semestre 2019	participación
Centros	10	9	5	11	7	3	45	0,33%
Convocatorias	761	941	894	885	533	546	4560	33,83%
Contraseña CvLAC	314	324	282	279	244	194	1637	12,14%
Formulario SIGP	49	119	178	66	128	57	597	4,43%
Medición	73	67	385	78	181	228	1012	7,51%
Información Institucional	416	354	334	342	239	207	1892	14,04%
Pares Evaluadores	3	5	5	2	1	4	20	0,15%
Publindex	53	71	52	62	42	65	345	2,56%
Red ScienTI	478	488	647	591	465	389	3058	22,69%
Ondas	12	3	9	4	5	3	36	0,27%
Deducción por inversión y donación	29	7	8	5	8	10	67	0,50%
Exenciones de IVA	14	3	2	2	2	0	23	0,17%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	12	16	5	3	2	0	38	0,28%
Unidades I+D+i	3	2	2	10	8	3	28	0,21%
Regalías	19	18	29	32	9	14	121	0,90%
Total	2.246	2.427	2.837	2.372	1.874	1.723	13.479	100,00%

Consolidado de Solicitudes de Correos Electrónicos por el Grupo de Atención al Ciudadano de las diferentes tipologías, en el segundo semestre de 2019 fueron atendidos 13.479, los cuales representan el 27.94% del total en Atención al Ciudadano el cual fue de 48.246, las solicitudes por Correo Electrónico es el segundo canal más utilizado para solicitudes, al tener en cuenta Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos su participación fue del 75.59% con una sumatoria de 36.467 solicitudes (**Cuadro N° 4**), en



cuanto al (**Cuadro N° 4 A**), se muestra la distribución del total de las PQRDS durante el segundo semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el segundo semestre se recibieron 13.479 Correos electrónicos, los primeros cuatro meses del segundo semestre se registraron el mayor promedio de solicitudes atendidas, aproximadamente de 2.500 por mes.

En cuanto a los temas que más participaron en el semestre, fueron Convocatorias y RedScienTi con 4.560 y 3.058 solicitudes, lo cual representa el 56.52% del total de solicitudes en el semestre.

Cuadro N° 4B

CORREOS ELECTRONICOS

**II SEMESTRE Vs I SEMESTRE
2019**

VARIACIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2019	II Semestre 2019	VARIACIÓN
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	0,03%
CORREOS ELECTRONICOS	18.350	13.479	-26,54%
Atención Presencial	292	260	-10,96%
Correo Certificado	5.739	6.095	6,20%
Página Web	4.747	5.424	14,26%
Total	52.109	48.246	-7,41%



El conocimiento
es de todos

Ministerio de Educación

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

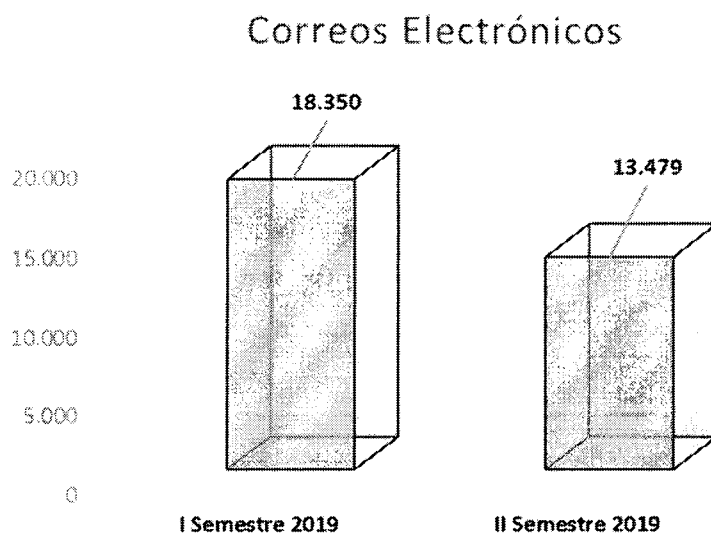
Fecha: 2020-02-10

Página 24 de 45

En el análisis de las Solicitudes por Correos Electrónicos del segundo semestre contra el primer semestre de 2019, estos disminuyeron en 26,54%, pasando de 18.350 a 13.479, es el segundo canal más utilizado con una participación del 27.94%. Ver *(Cuadro N° 4B)*

Grafica N° 3 A

I SEMESTRE Vs. II SEMESTRE
2019



Cuadro N° 4C

**CORREOS ELECTRONICOS
POR TIPO**

**SEGUNDO SEMESTRE Vs. PRIMER SEMESTRE
2019**

Tipo	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Total año 2019	participación II semestre	Participación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2018	participación en el año
Centros	36	45	81	0,33%	0,14%	0,25%
Convocatorias	3.501	4.560	8.061	33,83%	14,33%	25,33%
Contraseña CvLAC	3.061	1.637	4.698	12,14%	5,14%	14,76%
Formulario SIGP	187	597	784	4,43%	1,88%	2,46%
Medición	1.688	1.012	2.700	7,51%	3,18%	8,48%
Información Institucional	2.036	1.892	3.928	14,04%	5,94%	12,34%
Pares Evaluadores	6	20	26	0,15%	0,06%	0,08%
Publindex	805	345	1.150	2,56%	1,08%	3,61%
Red ScienTI	6.748	3.058	9.806	22,69%	9,61%	30,81%
Ondas	64	36	100	0,27%	0,11%	0,31%
Deducción por inversión y donación	90	67	157	0,50%	0,21%	0,49%
Exenciones de IVA	31	23	54	0,17%	0,07%	0,17%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	22	38	60	0,28%	0,12%	0,19%
Unidades I+D+i	23	28	51	0,21%	0,09%	0,16%
Regalías	52	121	173	0,90%	0,38%	0,54%
Total	18.350	13.479	31.829	100,00%	42,35%	100,00%

En la consolidación de Solicitudes de Correos Electrónicos por el Grupo de Atención al Ciudadano en las diferentes tipologías para el segundo semestre de 2019 muestra que la participación de los temas los más solicitados fueron convocatorias con 33.83% (4.560 solicitudes) y Red ScienTi con 22.69% (3.058 solicitudes), al comparar los semestres I y II de 2019, Convocatorias y Red Scien Ti son los temas más solicitados en el año, la participación de estos dos temas, fue de 56,14% con un total de 17.867 solicitudes. Ver (Cuadro N° 4C)



5.3 ATENCIÓN PRESENCIAL

Cuadro N° 5

PARTICIPACIÓN

POR CANAL DE ATENCIÓN

II SEMESTRE 2019

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
Solicitudes Telefónicas	22.988	47,65%
Correos Electrónicos	13.479	27,94%
ATENCIÓN PRESENCIAL	260	0,54%
Correo Certificado	6.095	12,63%
Página Web	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

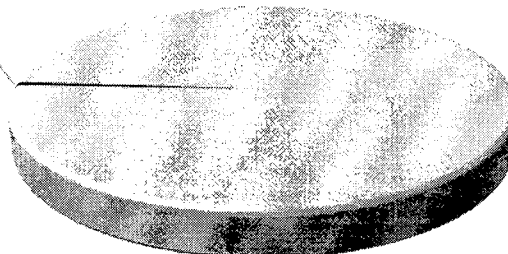
Grafica N° 4

ATENCIÓN PRESENCIAL

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN
PRESENCIAL
0,54%
260



Cuadro N° 5 A

ATENCIÓN PRESENCIAL

TEMAS POR MESES

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2019	participación
Centros	0	0	1	1	0	0	2	0,8%
Convocatorias	35	37	38	23	17	9	159	61,2%
Contraseña CvLAC	1	0	4	0	3	1	9	3,5%
Formulario SIGP	0	1	2	1	0	0	4	1,5%
Medición	0	4	8	5	5	6	28	10,8%
Información Institucional	3	7	7	4	4	3	28	10,8%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Publindex	0	0	1	1	0	0	2	0,8%
Red ScienTI	4	3	4	4	4	2	21	8,1%
Ondas	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Deducción por inversión y donación	1	1	0	1	0	1	4	1,5%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	2	2	0,8%
Regalías	0	0	0	1	0	0	1	0,4%
Total	44	53	65	41	33	24	260	100,0%

Consolidado de Solicitudes de Atención Presencial de las diferentes tipologías, en el segundo semestre de 2019 fueron atendidos 260 contactos presenciales, los cuales representan el 0.54% del total en Atención al Ciudadano el cual fue de 48.246, este canal es el menos utilizado para solicitudes. (*Cuadro N° 5*). En el *cuadro N° 5A*, se está mostrando la distribución del total de las PQRDS durante el segundo semestre por meses, su comportamiento fue así:

Para el segundo semestre el mes de septiembre fue el mes con el mayor número de solicitudes atendidas, 65; en cuanto al tema que más participo en el semestre, fue Convocatorias con 159 solicitudes, lo cual representa el 61.2% del total de solicitudes en el semestre (*Cuadro N° 5 A*)



El conocimiento
es de todos

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 28 de 45

Cuadro N° 5B

ATENCIÓN PRESENCIAL

II SEMESTRE Vs. I SEMESTRE 2019

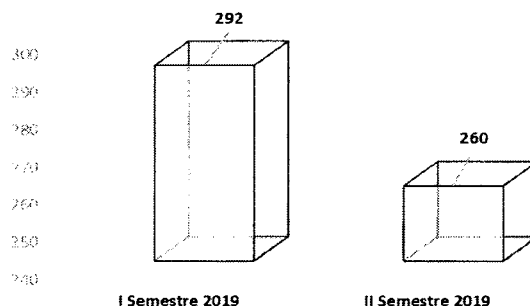
CANAL DE ATENCIÓN	I Semestre 2019	II Semestre 2019	VARIACIÓN
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	0,03%
Correos Electrónicos	18.350	13.479	-26,54%
ATENCIÓN PRESENCIAL	292	260	-10,96%
Correo Certificado	5.739	6.095	6,20%
Página Web	4.747	5.424	14,26%
Total	52.109	48.246	-7,41%

En el análisis de las Solicitudes por Atención Presencial del segundo semestre con respecto al primer semestre de 2019, estas solicitudes disminuyeron en 10.96%, pasando de 292 a 260, es el canal de atención menos utilizado. Ver (*Cuadro N° 5B*)

Grafica N° 4 A

ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL





Cuadro N° 5 C

ATENCIÓN PRESENCIAL

II SEMESTRE Vs. I SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Total año 2019	Variación II Semestre Vs. I Semestre	Variación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2018	Participación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2018
Centros	4	2	6	-50,0%	-66,7%	0,36%
Convocatorias	136	159	295	16,9%	-46,1%	28,80%
Contraseña CvLAC	13	9	22	-30,8%	-59,1%	1,63%
Formulario SIGP	2	4	6	100,0%	-33,3%	0,72%
Medición	50	28	78	-44,0%	-64,1%	5,07%
Información Institucional	41	28	69	-31,7%	-59,4%	5,07%
Pares Evaluadores	0	0	0	0,0%	0,0%	0,00%
Publindex	3	2	5	-33,3%	-60,0%	0,36%
Red ScienTI	32	21	53	-34,4%	-60,4%	3,80%
Ondas	2	0	2	-100,0%	-100,0%	0,00%
Deducción por inversión y donación	5	4	9	-20,0%	-55,6%	0,72%
Renta exenta por nuevo Software	0	0	0	0%	0%	0,00%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	2	0	2	-100,0%	-100,0%	0,00%
Unidades I+D+i	1	2	3	100,0%	-33,3%	0,36%
Regalías	1	1	2	0,0%	-50,0%	0,18%
Total	292	260	552	-11,0%	-52,9%	47,10%

Comparando el semestre II semestre contra el II semestre de 2019, Convocatorias es el tema más solicitado en Atención Presencial, con una participación del 53,44%, con 295 solicitudes de 552 que es el total del año, en cuanto a los dos semestres de 2019, los datos muestran que aumento en un 16,9% en el último semestre al pasar de 136 solicitudes a 159 Ver (Cuadro N° 4B)

5.4 CORREO CERTIFICADO

Cuadro N° 6

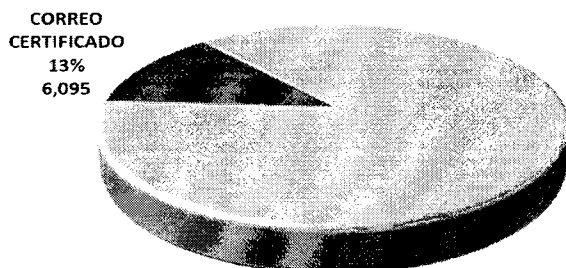
CORREO CERTIFICADO

PARTICIPACIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
Solicitudes Telefónicas	22.988	47,65%
Correos Electrónicos	13.479	27,94%
Atención Presencial	260	0,54%
CORREO CERTIFICADO	6.095	12,63%
Página Web	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

Correo Certificado, es el tercer canal de atención más utilizado después de Solicitudes Telefónicas y Correos Electrónicos, con 6.095 solicitudes, su participación es del 12.63% del total de solicitudes el cual es de 48.246 en el semestre. Ver *Cuadro N° 6*.

CORREO CERTIFICADO



**Cuadro N° 6 A****CORREO CERTIFICADO****PARTICIPACIÓN****ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA**

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2019	Participación
Centros	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Convocatorias	768	589	634	654	524	811	3.980	65,30%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Formulario SIGP	0	0	0	1	0	0	1	0,02%
Medición	1	6	10	3	0	3	23	0,38%
Información Institucional	322	408	289	299	233	421	1.972	32,35%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Publindex	3	1	0	0	0	1	5	0,08%
Red ScienTI	3	0	4	0	2	0	9	0,15%
Ondas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	1	2	3	0	4	2	12	0,20%
Exenciones de IVA	1	0	1	0	1	0	3	0,05%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	14	11	10	11	22	22	90	1,48%
Total	1.113	1.017	951	968	786	1.260	6.095	100,00%

Para el segundo semestre de 2019, se recibieron un promedio de 1.100 Correos certificados, siendo los meses de julio y diciembre con el mayor número de solicitudes atendidas con 1.113 y 1.260 respectivamente, en cuanto a los temas que más participaron en el semestre, fueron Convocatorias con 3.980 solicitudes, lo cual representa el 62,41% e Información Institucional con 1.972 y una participación del 32,35% y el cual representa una participación total del 97,65% del total de solicitudes atendidas en este semestre ver (Cuadro N° 6A),

Cuadro N° 6B

CORREO CERTIFICADO

COMPORTAMIENTO

I SEMESTRE Vs. II SEMESTRE 2019

CANAL DE ATENCIÓN	I SEMESTRE 2019	II Semestre 2019	total 2019	Participación II Semestre contra el Total 2019	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	45.969	22,91%	0,03%
Correo Electrónico	18.350	13.479	31.829	13,43%	-26,54%
Atención Presencial	292	260	552	0,26%	-10,96%
CORREO CERTIFICADO	5.739	6.095	11.834	6,07%	6,20%
Página Web	4.747	5.424	10.171	5,40%	14,26%
Total	52.109	48.246	100.355	48,08%	-7,41%

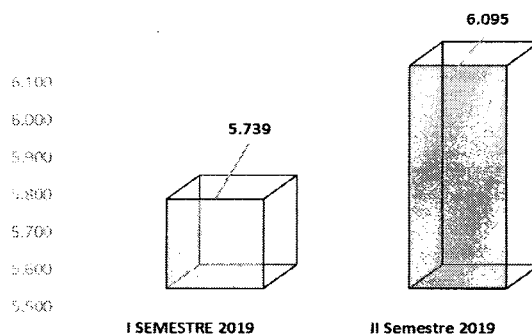
El comportamiento de Correo Certificado en estos dos semestres muestra un incremento en el segundo semestre del 6.2%, el cual pasó de 5.739 a 6.095 y la participación fue del 6.07%, ubicándolo en el tercer puesto entre los canales de atención, siendo solicitudes telefónicas y Correos Electrónicos los dos primeros. Ver (*Cuadro N° 6B*)

Grafica N° 5 A

COMPORTAMIENTO

I SEMESTRE Vs. II SEMESTRE 2019

CORREO CERTIFICADO





Cuadro N° 6C

CORREO CERTIFICADO

POR TEMA

I SEMESTRE Vs. II SEMESTRE 2019

Tema	I Semestre 2019	II Semestre 2019	Total 2019	Participación del Semestre Estudiado	Variación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2018	Participación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2018
Centros	1	0	1	0,00%	-100,00%	0,00%
Convocatorias	4.009	3.980	7.989	65,30%	-50,18%	33,63%
Contraseña CvLAC	3	0	3	0,00%	-100,00%	0,00%
Formulario SIGP	1	1	2	0,02%	-50,00%	0,01%
Medición	16	23	39	0,38%	-41,03%	0,19%
Información Institucional	1.358	1.972	3.330	32,35%	-40,78%	16,66%
Pares Evaluadores	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Publindex	12	5	17	0,08%	-70,59%	0,04%
Red ScienTI	29	9	38	0,15%	-76,32%	0,08%
Ondas	5	0	5	0,00%	-100,00%	0,00%
Deducción por inversión y donación	63	12	75	0,20%	-84,00%	0,10%
Exenciones de IVA	2	3	5	0,05%	-40,00%	0,03%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Regalías	240	90	330	1,48%	-72,73%	0,76%
Total	5.739	6.095	11.834	100,00%	-48,50%	51,50%

Consolidado las Solicitudes de Correo Certificado de las diferentes tipologías y comparando el I y II semestres de 2019, muestra que Convocatorias e Información Institucional son los Temas más solicitados en cada uno de estos semestres; en cuanto a Convocatorias en el 2019 fue así: II semestre su participación en el total de solicitudes por este canal fue del 65,30%, para para el I semestre fue del 69,86% y el II semestre de 62,41%. En lo referente a Información Institucional para el II semestre su participación fue del 32,35% y en el primero 23,66%

En cuanto a la comparación de los datos del II semestre de 2019 contra I semestre muestra un incremento del 6,20%, pasó de 5.739 solicitudes a 6.095, Ver (*Cuadro N° 6B y 6C*)

5.5 PAGINA WEB

Cuadro N° 7

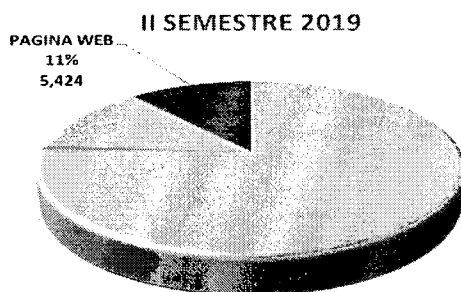
PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	II Semestre 2019	Participación
Solicitudes Telefónicas	22.988	47,65%
CORREOS ELECTRONICOS	13.479	27,94%
Atención Presencial	260	0,54%
Correo Certificado	6.095	12,63%
PAGINA WEB	5.424	11,24%
Total	48.246	100,00%

Este canal se encuentra en servicio desde julio de 2017 con la puesta en marcha del módulo de respuestas por ORFEO, es el cuarto canal de atención más utilizado, su participación es del 11,24% con 5.424 del total de solicitudes la cual es de 48.246 solicitudes en el semestre. Ver *Cuadro N° 7*

Grafica N° 6
PARTICIPACIÓN





Cuadro N° 7 A

PAGINA WEB

PARTICIPACIÓN

ATENCIÓN MENSUAL POR TEMA

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2019	Participación
Centros	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Convocatorias	768	589	634	654	524	811	3.980	65,30%
Contraseña CvLAC	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Formulario SIGP	0	0	0	1	0	0	1	0,02%
Medición	1	6	10	3	0	3	23	0,38%
Información Institucional	322	408	289	299	233	421	1.972	32,35%
Pares Evaluadores	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Publindex	3	1	0	0	0	1	5	0,08%
Red ScienTI	3	0	4	0	2	0	9	0,15%
Ondas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Deducción por inversión y donación	1	2	3	0	4	2	12	0,20%
Exenciones de IVA	1	0	1	0	1	0	3	0,05%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Unidades I+D+i	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Regalías	14	11	10	11	22	22	90	1,48%
Total	1.113	1.017	951	968	786	1.260	6.095	100%

En cuanto al (**Cuadro N° 7A**), se muestra la distribución del total de las PQRDS por meses durante el segundo semestre de 2019, las solicitudes recibidas en la página Web, se relacionan por tipologías y de manera porcentual, su comportamiento fue así:

Para el segundo semestre se recibieron 6.095 solicitudes por la Página Web, siendo los meses de julio y diciembre los meses con mayor número de solicitudes atendidas, 1.113 y 1.260 respectivamente, en cuanto a los temas que más participaron en este segundo semestre, fueron Convocatorias e Información Institucional, con 3.980 y solicitudes, lo cual representa el 55,4% y 1.972 solicitudes con una participación del 32,35% del total de solicitudes y en el semestre.



Cuadro N° 7B

PAGINA WEB

**II SEMESTRE Vs I SEMESTRE
2019**

CANAL DE ATENCIÓN	I SEMESTRE 2019	II Semestre 2019	Participación	Variación
Solicitudes Telefónicas	22.981	22.988	47,65%	0,03%
Correo Electrónico	18.350	13.479	27,94%	-26,54%
Atención Presencial	292	260	0,54%	-10,96%
Correo Certificado	5.739	6.095	12,63%	6,20%
PAGINA WEB	4.747	5.424	11,24%	14,26%
Total	52.109	48.246	100,00%	-7,41%

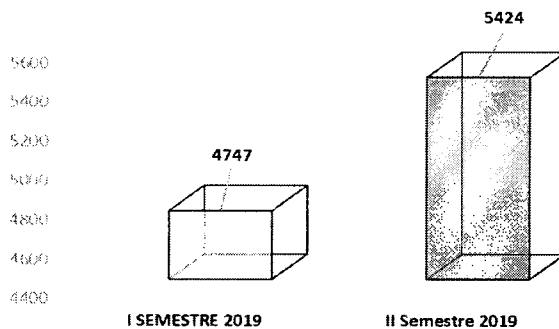
El comportamiento de Pagina Web en estos dos semestres muestra un incremento del 14,26% en el segundo semestre, el cual pasó de 4.747 a 5.424; la participación en este último semestre de acuerdo a los canales de atención fue del 11.24%, ubicándolo en el cuarto puesto entre los canales de atención, siendo solicitudes telefónicas y Correos Electrónicos los dos primeros. Ver (*Cuadro N° 7B*)

Grafica N° 7

PAGINA WEB

**II SEMESTRE Vs I SEMESTRE
2019**

PAGINA WEB



Cuadro N° 7C

**PAGINA WEB
POR TEMA**

**SEGUNDO SEMESTRE Vs. PRIMER SEMESTRE
2019**

Tema	I Semestre 2019	Participación I Semestre 2019	II Semestre 2019	Participación II Semestre 2019	Total 2019	Participación Total 2019	Variación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2019	Participación del Semestre Estudiado con respecto al total de 2019
Centros	6	0,13%	16	0,29%	22	0,22%	-27,27%	0,16%
Convocatorias	1.921	40,47%	3.006	55,42%	4.927	48,44%	-38,99%	29,55%
Contraseña CvLAC	470	9,90%	213	3,93%	683	6,72%	-68,81%	2,09%
Formulario SIGP	17	0,36%	71	1,31%	88	0,87%	-19,32%	0,70%
Medición	200	4,21%	273	5,03%	473	4,65%	-42,28%	2,68%
Información Institucional	340	7,16%	369	6,80%	709	6,97%	-47,95%	3,63%
Pares Evaluadores	3	0,06%	2	0,04%	5	0,05%	-60,00%	0,02%
Publindex	74	1,56%	41	0,76%	115	1,13%	-64,35%	0,40%
Red ScienTI	1.289	27,15%	479	8,83%	1.768	17,38%	-72,91%	4,71%
Ondas	11	0,23%	7	0,13%	18	0,18%	-61,11%	0,07%
Deducción por inversión y donación	41	0,86%	58	1,07%	99	0,97%	-41,41%	0,57%
Exenciones de IVA	2	0,04%	6	0,11%	8	0,08%	-25,00%	0,06%
Ingresos no constitutivos de renta o ganancia ocasional	5	0,11%	4	0,07%	9	0,09%	-55,56%	0,04%
Unidades I+D+i	8	0,17%	5	0,09%	13	0,13%	-61,54%	0,05%
Regalías	360	7,58%	874	16,11%	1234	12,13%	-29,17%	8,59%
Total	4.747	100,00%	5.424	100,00%	10.171	100,00%	-46,67%	53,33%

Consolidado las Solicitudes de Pagina Web de las diferentes tipologías y comparando el semestre II de contra el I de 2019, muestra que Convocatorias es el Tema más solicitados en cada uno de estos semestres; el II semestre su participación en el total del semestre, fue del 55,42%, mientras que para el primer semestre fue del 40,47% y en el total del año fue del 48,44% Ver (Cuadro N° 7C)



El conocimiento
es de todos

Minciencias

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 38 de 45

6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

7.1 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE PQR's POR PARTE DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La oportunidad de respuesta se toma para el total de PQDRS escaladas (son aquellas que se envían a las áreas técnicas para su respuesta) por el número de días asignado de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

Cuadro N° 8

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	Escalados	Atención al Ciudadano			
Rango	PQDRS	General	Total Solicitudes	% PQDRS	% Total
1 a 3 días	4.837	39.568	44.405	55,74%	92,04%
4 a 7 días	2.082	0	2.082	23,99%	4,32%
8 a 11 días	888	0	888	10,23%	1,84%
12 a 15 días	689	0	689	7,94%	1,43%
16 a 30 días	182	0	182	2,10%	0,38%
Mayor a 30	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	8.678	39.568	48.246	100%	100,00%

Se recibieron 48.246 solicitudes en el semestre, de las cuales el centro de contacto respondió 39.568 es decir el 82% las cuales se respondieron de 1 a 3 días hábiles, en cuanto a las escaladas PQDRS se respondieron 8.678, de estas se respondieron 4.837 de 1 a 3 días, que representa el 12%. *Cuadro N° 8*



El conocimiento
es de todos

Ministerio de Educación

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 39 de 45

Cuadro N° 8 A

RESPUESTA EXTEMPORANEA POR AREA

II SEMESTRE 2019

PERIODO	RADICADO	FUNCIONARIO CASO VENCIDO	AREA
JULIO	20198010316162	Fernando Alexander Cerón	Oficina Tic
	20198010323922	Yadira Casas Moreno	Dirección De Fomento A La Investigación
	20192430332992	Diana Paola Yate	Oficina Asesora De Planeación
	20198010340362	Diana Paola Yate	Oficina Asesora De Planeación
	20198010341012	Lorena Monroy	Dirección Técnica Administrativa Y Financiera
	20198010342342	Fabio Iguavita	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010349302	Simón Butírca	Dirección De Fomento A La Investigación
	20192430352312	Carlos Humberto Fajardo	Dirección De Fomento A La Investigación
	20192430353652	Karen Andrea Sánchez	Dirección General
	20198010365132	Milena Ariza	Dirección General
AGOSTO	20198010386982	Bibiana Rivera	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación
	20198010404212	Emiro Tovar	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación
	20192430400112	Carlos Fajardo	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010395342	Emiro Tovar	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación
	20192430396122	Andrea Pachón	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010396632	Simón Barítica	Dirección De Fomento A La Investigación
SEPTIEMBRE	20198010411192	Juan Carlos Ruíz Arteaga	Dirección General
	20198010413872	Yinet Andrea Parrado Sanabria	Dirección General
	20198010414932	Daniela López	Dirección De Fomento A La Investigación



	20198010415602	Julia Rojas	Oficina Asesora De Planeación
	20198010417182	Natalia Suárez	Dirección De Mentalidad Y Cultura
	20198010417702	Santiago Triana	Dirección General
	20198010425542	Diana Pardo	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación
	20198010428532	Julia Rojas	Oficina Asesora De Planeación
	20198010436432	Julia Rojas	Oficina Asesora De Planeación
	20192430445692	Victoria Ramirez	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010447802	Simón barítica	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010415202	Julia Rojas	Oficina Asesora De Planeación
OCTUBRE	20198010473772	Rodrigo Fernando Cuellar	Dirección De Desarrollo Tecnológico E Innovación
	20198010477612	Juan Rafael Varela	Dirección General
	20198010483472	Mauricio Alejandro Arias	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010486682	Esmeralda Rodríguez	Dirección De Fomento A La Investigación
NOVIEMBRE	20198010523222	Claudia Patricia Guerrero Murcia	Dirección De Fomento A La Investigación
	20192430534282	Natalia Muñoz Bolívar	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010539512	Luz Andrea Arias López	Dirección General
	20198010539842	Mónica Duperly González Ortiz	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010509472	Iván Alexander Franco Rodríguez	Dirección De Mentalidad Y Cultura
	20192430521792	Mónica Duperly González Ortiz	Dirección De Fomento A La Investigación
	20198010517722	Ángela Celmira Barrera Puerto	Dirección General
	20198010510862	Wilmar Albeiro Moreno López	Dirección General

Se evidencia que de los 40 casos reportados con extemporaneidad, en el **Cuadro N° 8 B** Se relacionan por meses los casos reportados así:

Mes de julio 9 casos reportados, agosto 7 casos reportados, septiembre 12 casos reportados, octubre 4 casos reportados, noviembre 8 casos reportados y en cuanto al mes de diciembre se encuentra pendiente por generar el informe ya que la fecha límite es 23 de enero.

Cuadro N° 8 B

**RESPUESTA EXTEMPORANEA
POR AREA**

II SEMESTRE 2019

Área	julio	agosto	sep.	oct	nov	dic	total	Participación
Dirección de desarrollo tecnológico e Innovación	0	3	1	1	0	0	5	12,50%
Dirección de Fomento a la Investigación	4	3	3	2	4	0	16	40,00%
Dirección General	1	1	3	1	3		9	22,50%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1	2,50%
Oficina Asesora De Planeación	2	0	4	0	0	0	6	15,00%
Dirección de Mentalidad y cultura	0	0	1	0	1	0	2	5,00%
Oficina Tic	1	0	0	0	0	0	1	2,50%
TOTAL	9	7	12	4	8	0	40	100,00%

El área con mayores extemporáneas en el II Semestre, es la Dirección de Fomento a la Investigación con un total de 16, los cuales representan el 40% del total en el semestre y el mes con mayor cantidad es septiembre con 12 extemporáneas. *Ver Cuadro N° 8 B*

Cuadro N° 8C

EXTEMPORANEAS


**PARTICIPACIÓN
POR AREA**

AÑOS

2017 – 2018 – 2019

AREA	2017				2018				2019			
	I Semestre	II Semestre	Total	participación 2017	I Semestre	II Semestre	Total	Participación 2018	I Semestre	II Semestre	Total	participación 2019
Dirección Mentalidad y Cultura para la CTeI.	1	2	3	3,8%	1	4	5	6,4%	2	2	4	4,8%
Dirección Fomento a la Investigación	7	26	33	42,3%	5	17	22	28,2%	13	16	29	34,5%
Dirección de desarrollo Tecnológico e Innovación	5	2	7	9,0%	3	3	6	7,7%	10	5	15	17,9%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	0	4	4	5,1%	1	2	3	3,8%	2	1	3	3,6%
Secretaría General	4	7	11	14,1%	6	9	15	19,2%	8		8	9,5%
Oficina de TIC	1	9	10	12,8%	9	0	9	11,5%	0	1	1	1,2%
Dirección General	1	8	9	11,5%	7	9	16	20,5%	6	9	15	17,9%
Subdirección		1	1	1,3%	0	0	0	0,0%	2	0	2	2,4%
Regalías			0	0,0%	0	2	2	2,6%		0	0	0,0%
Oficina Asesora De Planeación			0	0,0%	0	0	0	0,0%	1	6	7	8,3%
TOTAL	19	59	78	100%	32	46	78	100%	44	40	84	100%

Al comparar los trimestres de los últimos tres años, el total de las extemporáneas fue idéntico en el 2017 y en el 2018 con 78 extemporáneas, para el año 2019 se incrementó a 84 extemporáneas. Al hacer el análisis por Áreas, su comportamiento fue el siguiente: Para el 2017 Dirección de Fomento a la Investigación su participación en las extemporáneas fue del 42,3%, siendo la que más participo en este año y Secretaria General con 14,1% fue la siguiente, para el año 2018 aunque Dirección de Fomento a la Investigación su participación disminuyo a 28,2% seguía siendo la que más participa en este año , seguida por Dirección General con 20,5% y Secretaria General con 19,2% y para el año 2019 Dirección

	INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN	E201PR01F01
		Versión: 00
		Fecha: 2020-02-10
		Página 43 de 45

de Fomento a la Investigación, sigue siendo la Dirección donde mayor cantidad de extemporáneas presenta con el 34,5% y Secretaria General con el 17,9% es la segunda en participación en el total para este año. En el total de extemporáneas de estos tres años que fue de 240. La Dirección Fomento a la Investigación fue la Dirección que más extemporáneas registro con 84 y lo cual representa el 35 %. *Ver Cuadro N° 8 C*

7. BUZONES.

La revisión de buzones se viene realizando con la participación de un delegado del Grupo de Atención al Ciudadano, en compañía de representante de la Oficina de Control Interno, la apertura se realiza los días viernes a los dos buzones de sugerencias de la entidad, los cuales están ubicados en el segundo piso al lado de la recepción y el otro en la cafetería, de 51 aperturas realizadas se encontraron diligenciados trece (13) Formatos de derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia, los cuales fueron radicados en correspondencia, para su trámite.

8. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE SEGUIMIENTO

1. El presente seguimiento se realiza con la información reportada por la oficina de atención al ciudadano.
2. El informe presentado por el área responsable de las PQRD's y de acuerdo con el estudio realizado en términos generales, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes, fueron atendidas y tramitadas en este segundo semestre con una efectividad del 99.9%.
3. El Grupo de Atención al Ciudadano, aseguró la gestión de contactos dentro de los plazos establecidos, y principalmente, durante los cierres de convocatorias, solamente el menos del 0,1% se respondió fuera de término de Ley
4. la Dirección Fomento a la Investigación es la que más reporta solicitudes fueran de término de ley, aparece con diez y siete (16) extemporáneas, lo que representa el 40% del total de extemporáneas del II semestre.
5. El Grupo de Atención al Ciudadano, contribuyó con alertas y recomendaciones frente a las dificultades de acceso y reportes de error presentados en las herramientas informáticas dispuestas para aplicar a las convocatorias.
6. Durante el segundo semestre de 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano apoyó actividades de divulgación de convocatorias y brindó soporte para la ejecución de eventos de Colciencias.



7. El Grupo de Atención promovió la participación ciudadana mediante la formulación, coordinación y apoyo de Sesiones Virtuales orientadas a divulgar convocatorias y aclarar dudas de los potenciales proponentes, de los programas Investigación en salud, Ciencias.

9. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los Derechos de Petición, Quejas Reclamos y Sugerencias y a pesar de que la entidad ha venido dando respuesta a los diferentes requerimientos, según lo establecido por el Código Contencioso Administrativo y la Resolución Interna No. 021 de 2010, se continúan presentando incumplimiento en la respuesta a los derechos de petición (ver cuadro 8B) a las respuestas. El Grupo de Atención al Ciudadano, continuamente verifica los plazos de respuesta, envía las alertas y los correos electrónicos pertinentes, reiterando la oportunidad en la respuesta.

- Aunque los derechos de petición con respuesta extemporánea son mínimos al compararlas con las solicitudes recibidas, lo ideal sería que no se presentaran demoras en las respuestas.
- Se recomienda a las áreas implementar los controles y las acciones que correspondan y estar pendiente a los reportes enviados de PQRDS por el Centro de Atención al Ciudadano y les sugiere estar pendiente de sus funcionarios a quienes les entrega estos reportes.

10. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- Con base en este informe, se solicita que la Dirección de Gestión de Recursos y logística como dependencia responsable, elabore y ejecute acciones de Mejoramiento durante 2019 que dé solución y respuesta a las observaciones planteadas en el interior del Informe y sea informado a la Oficina de Control Interno, máximo cinco (5) días después de recibido el presente informe.



GUILLERMO ALBA CARDENAS
Jefe de Control Interno



EUSEBIO RAIGOSO ROJAS
Contratista Oficina de Control Interno



**El conocimiento
es de todos**

Ministerio de Educación

INFORME DE AUDITORÍA, SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN

E201PR01F01

Versión: 00

Fecha: 2020-02-10

Página 45 de 45