

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

Secretaría General - Atención al Ciudadano
Trimestre I - 2025

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN





Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Características de las PQRDS recibidas	3
2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención	4
2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación	4
2.3. Distribución de PQRDS por tema.....	5
3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS.....	6
4. Reclamos, quejas y denuncias.....	7
5. Solicitudes de información	10
6. Satisfacción de los ciudadanos	10
7. Conclusiones	12

1. Introducción

El presente informe permite conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (“PQRDS”) recibidas y atendidas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación durante el primer trimestre de 2025.

Este informe presenta (i) las características de las PQRDS recibidas; (ii) la oportunidad en la respuesta de las PQRDS presentadas por los ciudadanos; (iii) los reclamos, quejas y denuncias recibidos; (iv) las solicitudes de información recibidas; y (v) los resultados de la última encuesta de satisfacción realizada.

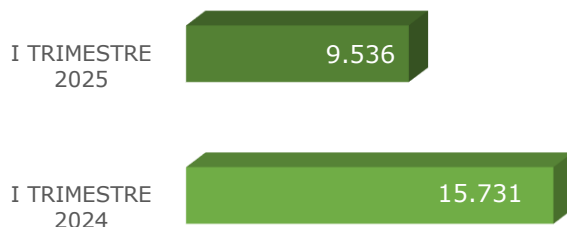
2. Características de las PQRDS recibidas

Durante el primer trimestre de 2025 la entidad recibió un total de 9.536 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:



Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 5.085 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 53,32% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 4.451 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 46,68% del total recibido.

La cifra de PQRDS muestra una disminución de 6.195 en comparación con el primer trimestre del año 2024:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2025-1 y 2024-1.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

La distribución por canales para el primer trimestre de 2025 es la siguiente:

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Atención telefónica	938	9,84%
Correo electrónico	5.954	62,44%
Atención presencial	15	0,16%
Correspondencia física	10	0,10%
Formulario web	2.327	24,40%
Chat	292	3,06%
Total	9.536	100%

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el primer trimestre de 2025, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 62,44% de participación.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

La distribución por tipo de comunicación para el primer trimestre de 2025 es la siguiente:

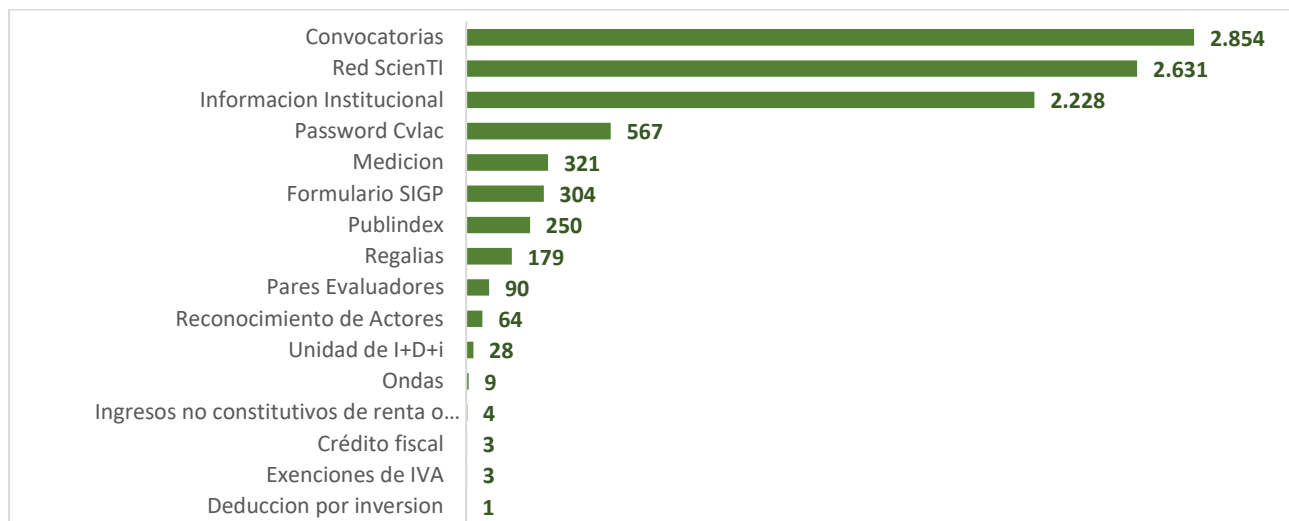
Tipo de PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre 2025	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	637	807	1.748	3.192	33,47%
Petición	1.202	1.980	1.891	5.073	53,20%

Tipo de PQRDS	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre 2025	Porcentaje
Solicitud de Documentos/Información	73	40	33	146	1,53%
Consulta	54	62	82	198	2,08%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	40	44	71	155	1,63%
Reclamos	11	20	13	44	0,46%
Quejas	2	2	11	15	0,16%
Denuncias	1	4		5	0,05%
Aclaración de convocatorias	2	3	379	384	4,03%
Especial	19	72	175	266	2,79%
Petición con enfoque diferencial	1	2	1	4	0,04%
Traslado por competencia	16	18	20	54	0,57%
Total	2.058	3.054	4.424	9.536	100%

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

La distribución por tema para el primer trimestre de 2025 es la siguiente:



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el primer trimestre de 2025, el tema más recurrente correspondió a Convocatorias, con un 29,93% de participación.

3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS

Las PQRDS recibidas tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles (Solicitud de información o documentos, Petición con enfoque diferencial, Solicitud de entidad pública)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	74	27%
6 a 10 días	59	22%
Mayor a 10	80*	29%
Pendientes de respuesta	59	22%
TOTAL	272	100%

*De estos casos, se observa que en 1 se amplió el término de respuesta.

Tabla 3. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 10 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	3495	50%
6 a 10 días	585	8%
11 a 15 días	619	9%
Mayor a 15	822*	11%
Pendientes de respuesta	1534	22%
TOTAL	7.055	100%

*De estos casos, se observa que en 20 se amplió el término de respuesta.

Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 15 días hábiles de respuesta.

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles (consulta)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	182	92%
6 a 10 días	9	5%
11 a 29 días	4	2%
Mayor a 30	0	72%
Pendientes de respuesta	3	2%
TOTAL	198	100%

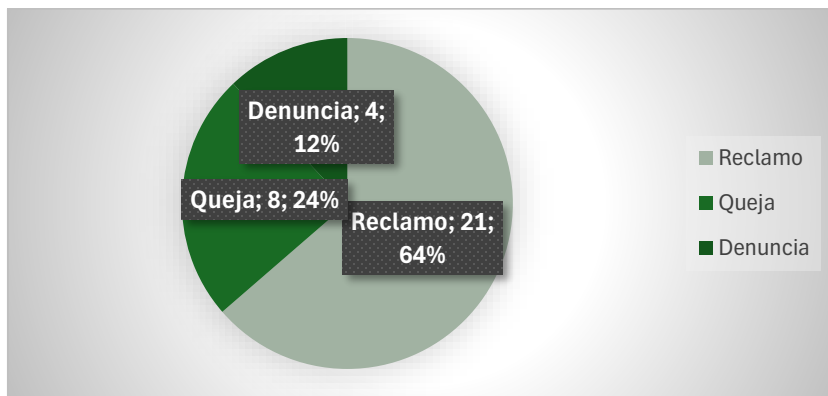
Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 30 días hábiles de respuesta.

Como se observa, se identificaron 881 casos aparentemente atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 11,71% de las PQRDS medidas.

Finalmente, en relación con la atención telefónica, el sistema que se utiliza reporta un tiempo de espera promedio de 30 segundos.

4. Reclamos, quejas y denuncias

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 21 reclamos, 8 quejas y 4 denuncias. Es importante aclarar que estas cifras varían con respecto a los datos consignados en los numerales anteriores puesto que, tras un análisis individual, se identificaron diferencias en la clasificación de las PQRDS y registros duplicados.



Gráfica 3. Reclamos, quejas y denuncias

La siguiente tabla muestra el detalle de los temas y las presuntas causas raíz identificadas en el análisis de las PQRDS:

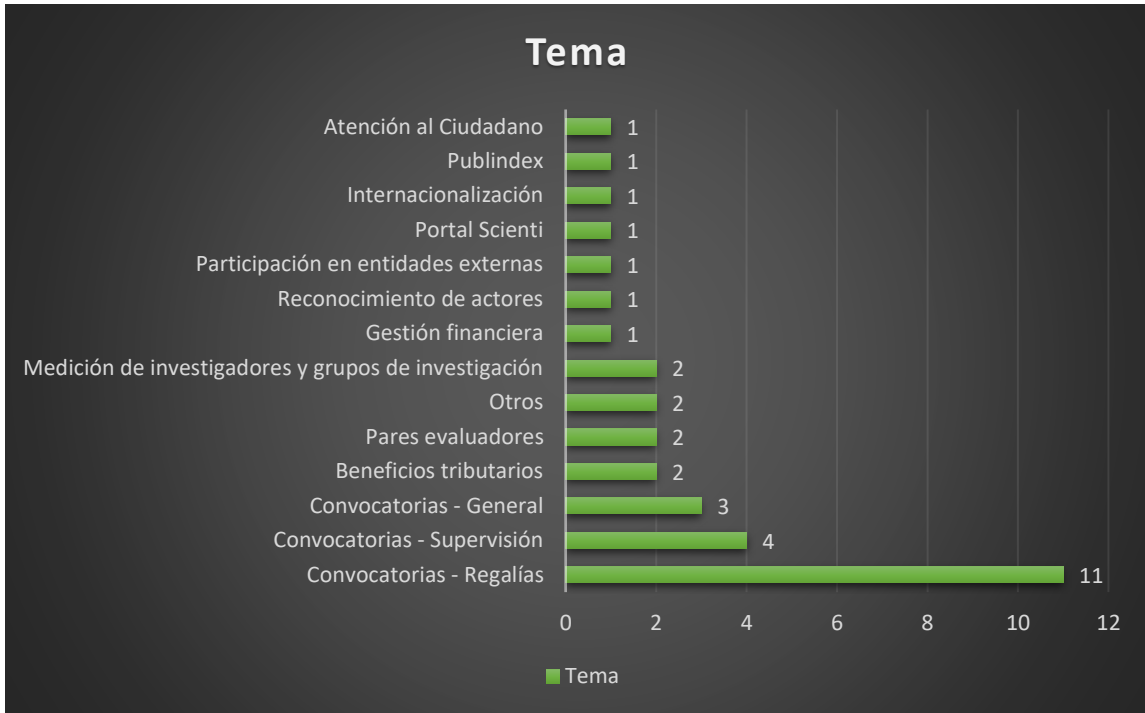
Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Atención al Ciudadano	-	1	-	1
Fallas en los canales de atención	-	1	-	1
Beneficios tributarios	-	-	2	2
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	2	2
Convocatorias - General	-	2	1	3
Fallas tecnológicas	-	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Irregularidades de terceros	-	1	-	1
Convocatorias - Regalías	-	-	11	11
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	2	2
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	9	9

Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Convocatorias - Supervisión	2	-	2	4
Demora en trámite	-	-	1	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Irregularidades de terceros	2	-	-	2
Gestión financiera	-	-	1	1
Demora en trámite	-	-	1	1
Internacionalización	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Medición de investigadores y grupos de investigación	-	2	-	2
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	1	-	1
Otros temas	1	1	-	2
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	-	1
Irregularidades de terceros	1	-	-	1
Pares evaluadores	-	1	1	2
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Falta de pago a pares evaluadores	-	1	-	1
Participación en entidades externas	1	-	-	1
Irregularidades de terceros	1	-	-	1
Portal Scienti	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Publindex	-	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	1	-	1
Reconocimiento de actores	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Total	4	8	21	33

Tabla 6. Análisis por tema y presunta causa raíz

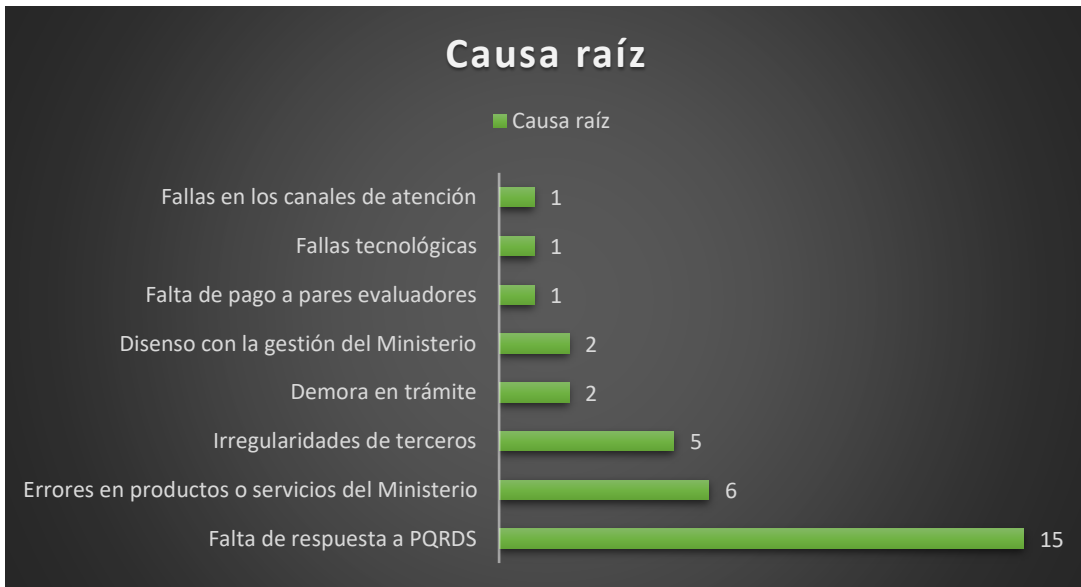
Es importante aclarar que estas causas raíz se identificaron a partir de la revisión de lo manifestado por el peticionario, sin entrar a valorar su validez, lo cual es valorado por cada área competente.

Los temas que concentran la mayor cantidad de reclamos, quejas y denuncias corresponden a las convocatorias (incluyendo las etapas de selección, ejecución y supervisión), tanto las financiadas con recursos del Presupuesto General de la Nación como las del Sistema General de Regalías.



Gráfica 4. Reclamos por tema

En cuanto a las presuntas causas raíz, se destaca la atención inoportuna de las PQRDS.



Gráfica 5. Causa Raíz

5. Solicitudes de información

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron un total de 146 solicitudes de información, las cuales por ley tienen un término de 10 días hábiles para dar respuesta:

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	47	35,88%
11 o más días	54	41,22%
Pendiente de respuesta	30	22,90%
Total	131	100%

Tabla 7. Tiempos de respuesta solicitudes de información.

Por otra parte, de acuerdo con la información suministrada al equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, durante el primer trimestre de 2025 se trasladaron o se rechazaron las siguientes solicitudes de información:

Fecha	Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de respuesta	Tipo de respuesta
16/01/2024	Secretaría técnica del OCAD de CTeI del SGR - Equipo de proyectos en ejecución	20250000461R	20250000801S	Traslado por Competencia
19/03/2025	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20250011255R	20250008682S	Inexistencia de información
30/01/2025	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20250002882R	20250003339S	Traslado por Competencia
7/01/2025	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20250000166R	20250005979S	Traslado por Competencia
16/01/2025	Dirección de Gestión de Recursos para la CTeI	20250001061R	20250002190S	Traslado por Competencia
24/02/2025	Dirección Administrativa y Financiera	20250002254R	20250004229S	Traslado por Competencia

Tabla 8. Traslado o negación de información

6. Satisfacción de los ciudadanos

Como mecanismo de medición 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.

El resultado obtenido de la medición realizada en el segundo semestre de 2024 se presenta a continuación. Los porcentajes se obtuvieron dividiendo el número de calificaciones entre “excelente” y “bueno” sobre la totalidad de las calificaciones dadas por los encuestados:

Trámite	Criterio	Facilidad en el acceso al trámite o servicio	Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite o servicio	Oportunidad en la respuesta al trámite o servicio	Disponibilidad y funcionamiento de la plataforma tecnológica	Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite o servicio	Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Ministerio	Promedio por trámite
Beneficios tributarios para actividades de CTeI.		84,21%	81,33%	80,26%	82,89%	77,33%	83,33%	81,56%
Publindex		90,91%	81,82%	81,82%	90,00%	81,82%	90,91%	86,21%
Formación de alto nivel		92,59%	87,04%	84,91%	92,45%	88,68%	88,24%	88,98%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos		80,81%	76,00%	69,39%	82,18%	71,43%	84,21%	77,34%
Información institucional		93,10%	91,23%	86,21%	92,98%	84,21%	91,07%	89,80%
Ondas y Jóvenes investigadores		89,66%	84,48%	89,66%	81,03%	84,48%	84,21%	85,59%
Reconocimiento de actores		85,71%	75,00%	77,78%	82,14%	76,92%	83,33%	80,15%
Reconocimiento de grupos de investigación		86,33%	85,61%	86,86%	84,89%	89,63%	90,91%	87,37%
Reconocimiento de pares evaluadores		90,91%	87,88%	84,38%	87,88%	87,50%	90,32%	88,14%
Seguimiento a proyectos		84,00%	80,00%	81,63%	79,59%	78,00%	85,71%	81,49%
Política de ciencia, tecnología e innovación		90,00%	80,00%	72,73%	81,82%	75,00%	90,91%	81,74%
Portal de ScienTI		84,21%	79,76%	79,32%	79,76%	80,42%	84,58%	81,34%
Propiedad Intelectual		83,33%	83,33%	75,00%	79,17%	75,00%	82,61%	79,74%
Promedio por criterio		87,37%	82,58%	80,76%	84,37%	80,80%	86,95%	83,80%

Tabla 9. Nivel de satisfacción semestre 2024-2

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2024, en promedio, el 83,80% de los ciudadanos encuestados calificaron entre bueno y excelente los servicios prestados por la entidad.

Las dificultades reportadas por los encuestados al acceder a los trámites y servicios de la entidad fueron las siguientes:

Dificultad	Número de encuestados
Ninguna	740
Inoportunidad en la atención a una solicitud	43
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	41
Falta de claridad en la información suministrada	28
Dificultad en el uso de las plataformas	25
Falta de acompañamiento	10
Baja disponibilidad del personal de atención	4
Tiempo reducido para participar en las convocatorias	3

Dificultad	Número de encuestados
Ineficiencia administrativa	2

Tabla 10. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2024-2

Para más información, se sugiere revisar los informes de las encuestas de satisfacción publicados en el siguiente sitio: <https://minciencias.gov.co/atencion-al-ciudadano/encuesta-satisfaccion-y-resultados>

7. Conclusiones

- Comparando las PQRDS del primer trimestre de 2025 con el primer trimestre de 2024, se presenta una disminución de 6.195, pasando de un total de 15.731 solicitudes a 9.536.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 5.085 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 53,32% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 4.451 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 46,68% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 5.954, equivalente al 62,44%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 881 casos atendidos, al parecer, de manera extemporánea, lo cual corresponde al 11,71%.
- Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 21 reclamos, 8 quejas y 4 denuncias. Los temas que concentran la mayor cantidad de reclamos, quejas y denuncias corresponden a las convocatorias (incluyendo las etapas de selección, ejecución y supervisión), tanto las financiadas con recursos del Presupuesto General de la Nación como las del Sistema General de Regalías. En cuanto a las presuntas causas raíz, se destaca la atención indebida a las PQRDS (por inoportunidad o respuestas incompletas).
- El nivel de satisfacción de la ciudadanía para el segundo semestre de 2024 fue de 83,80%, al calificar los trámites y servicios de la entidad entre “excelente” y “bueno”.

Elaborado por	Aprobado por
Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General	Andrés Fabian González Asesor Secretaría General