

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

Secretaría General - Atención al Ciudadano
Trimestre II - 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 segundo 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

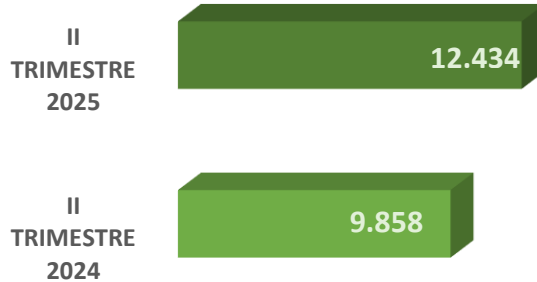
Durante el segundo trimestre de 2025 la entidad recibió un total de 12.434 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:



Ilustración 1. Distribución PQRSD

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 7.868 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 63% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 4.566 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 37% del total recibido.

La cifra de PQRDS muestra un aumento de 2.576 en comparación con el segundo trimestre del año 2024, el motivo obedece a errores presentados en las plataformas de Red Scienti, formulario SIGP, el cierre de la convocatoria 964, y consultas sobre la convocatoria 966:



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2025-2 y 2024-2.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Correo Electrónico	8.519	68%
Formulario Web	3.893	31%
Correspondencia Física	22	1%
Total	12.434	100%

Tabla 1. PQRDS por canal de atención.

Para el segundo trimestre de 2025, el canal más significativo fue el correo electrónico, con el 68% de participación, debido a la facilidad de acceso y comodidad que ofrece este canal para radicar desde cualquier lugar.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

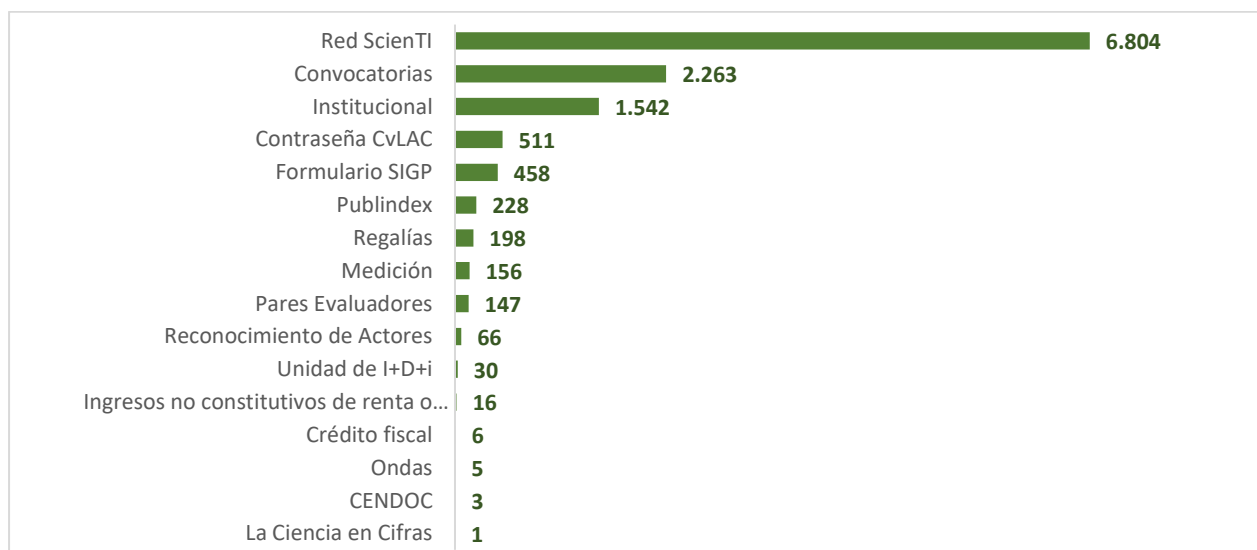
La distribución por tipo de comunicación para el segundo trimestre de 2025 es la siguiente:

Tipo de PQRDS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2025	Porcentaje
Petición Atención al Ciudadano	2.373	3.729	1.300	7.402	59%
Petición	1.089	1.138	905	3.132	25%
Especial	70	357	557	984	8%
Consulta	93	95	85	273	2%
Aclaración de convocatorias	16	34	196	246	2%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	76	73	61	210	2%
Solicitud de Documentos/Información	33	20	17	70	1%
Traslado por competencia	25	37	4	66	1%
Reclamos	9	8	5	22	1%
Quejas	3	3	11	17	1%
Denuncias	1	4	4	9	1%
Petición con enfoque diferencial	1		2	3	1%
Total	3.789	5.498	3.147	12.434	100%

Tabla 2. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



Gráfica 2. PQRDS por tema.

En el segundo trimestre de 2025, el tema más recurrente correspondió a Red ScienTI, con un 55% de participación. Correspondiente a solicitudes de acceso y activación a los aplicativos, de la entidad para participar en las convocatorias del Ministerio de Ciencia, registrar y/o actualizar información y hoja de vida.

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	40	18%
6 a 10 días	49	22%
Mayor a 11	135	60%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	224	100%

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	887	8%
6 a 10 días	2757	26%
11 a 15 días	3337	32%
Mayor a 16	3601	34%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	10.582	100%

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

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

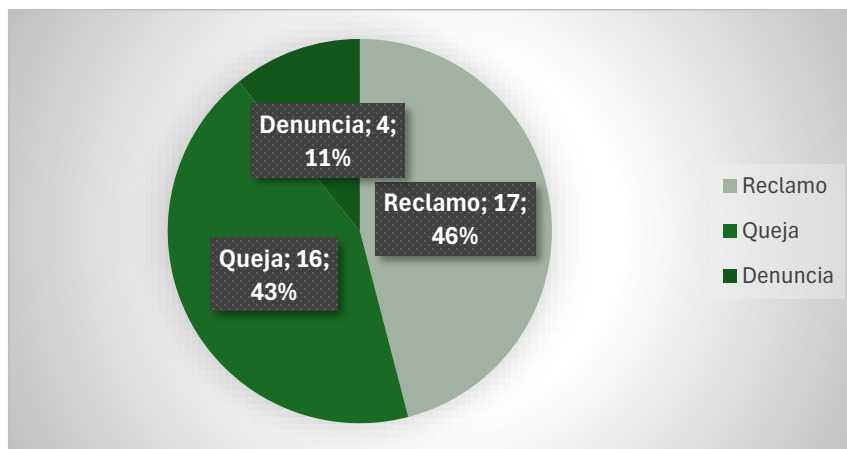
Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	112	41%
6 a 10 días	86	32%
11 a 29 días	70	26%
Mayor a 30	5	2%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	273	100%

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

Como se observa, se identificaron 3.741 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 34% de las PQRDS medidas.

4. Reclamos, quejas y denuncias

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 17 reclamos, 16 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

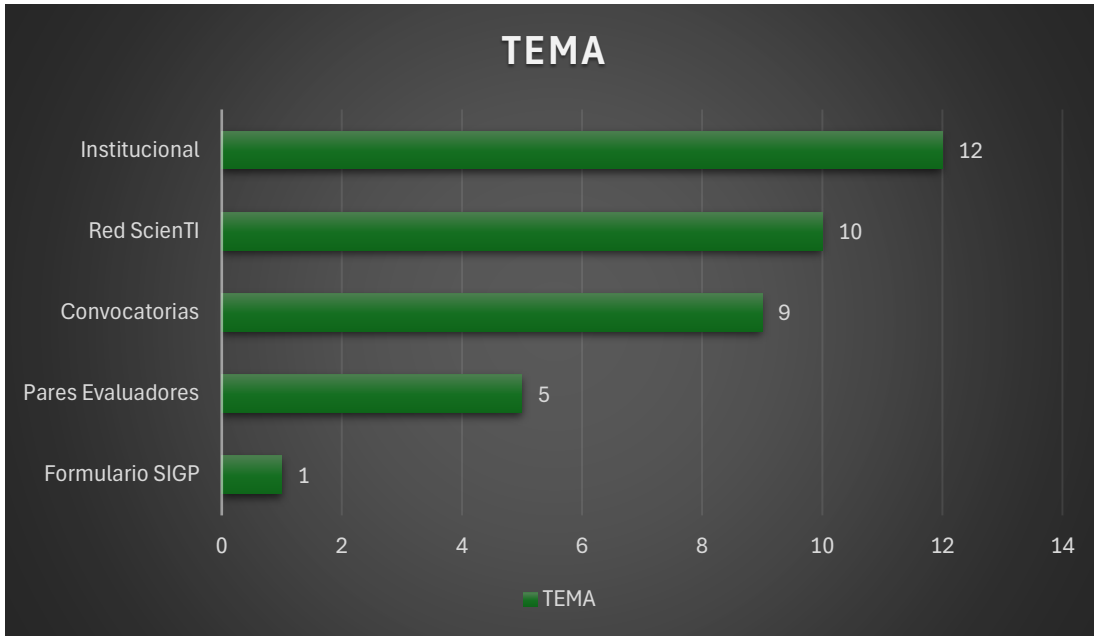
La siguiente tabla muestra el detalle de los temas y las presuntas causas raíz identificadas en el análisis de las PQRDS:

Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Convocatorias	-	4	5	9
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	1	2	3
Falta de pago a pares evaluadores	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	2	2
Falta de respuesta a PQRSD	-	2	-	2
Formulario SIGP	-	-	1	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Institucional	4	5	3	12
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	2	-	2
Falta de respuesta a PQRDS	-	3	3	6
Irregularidades de terceros	3	-	-	3
Trato irrespetuoso a otros colaboradores	1	-	-	1
Pares Evaluadores	-	1	4	5
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Fallas en los canales de atención	-	-	1	1
Falta de pago a pares evaluadores	-	1	1	2
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Red ScienTI	-	6	4	10
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	2	-	2
Fallas en los canales de atención	-	1	-	1
Fallas tecnológicas	-	3	2	5
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	2	2
Total	4	16	17	37

Tabla 6. Análisis por tema y presunta causa raíz

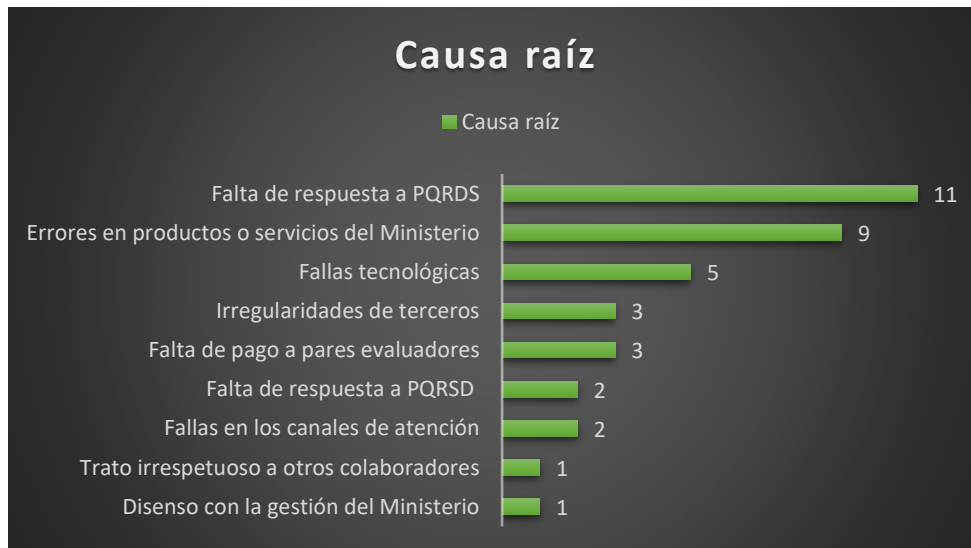
Es importante aclarar que estas causas raíz se identificaron a partir de la revisión de lo manifestado por el peticionario, sin entrar a valorar su validez, lo cual es valorado por cada área competente.

Los temas que concentran la mayor cantidad de reclamos, quejas y denuncias corresponden a información institucional.



Gráfica 4. Reclamos por tema

En cuanto a las presuntas causas raíz, se destaca los errores en productos o servicios del Ministerio.



Gráfica 5. Causa Raíz

5. Solicitudes de información y traslados.

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibió un total de 49 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	7	14%
11 o más días	32	65%
Pendiente de respuesta	10	20%
Total	49	100%

Tabla 7. Tiempos de respuesta solicitudes de información.

De las 49 solicitudes de información allegadas por los ciudadanos se rechazó una, debido a que la persona solicitante no era la responsable del trámite.

Así mismo, durante el segundo trimestre de 2025, el Ministerio de ciencia, tecnología e innovación recibió 66 peticiones que por su naturaleza y competencia fueron trasladadas a otras entidades para su trámite, garantizando así que las solicitudes sean atendidas idóneamente.

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 primer semestre de 2025 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
Política de ciencia, tecnología e innovación	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97%
Formación de alto nivel	93,33%	93,33%	80,00%	93,33%	93,33%	92,86%	91%
Ondas y Jóvenes investigadores	76,92%	92,31%	76,92%	84,62%	92,31%	91,67%	86%
Reconocimiento de actores	82,35%	82,35%	82,35%	82,35%	76,47%	87,50%	82%
Reconocimiento de grupos de investigación	84,85%	84,85%	81,25%	78,13%	78,79%	76,67%	80%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	92,86%	67,86%	71,43%	84,62%	70,37%	80,77%	78%
Propiedad Intelectual	72,73%	72,73%	81,82%	81,82%	81,82%	72,73%	77%
Seguimiento a proyectos	84,62%	76,92%	69,23%	84,62%	69,23%	76,92%	77%
Reconocimiento de pares evaluadores	77,78%	77,78%	66,67%	88,89%	66,67%	77,78%	76%
Beneficios tributarios para actividades de CTeI.	73,91%	73,91%	69,57%	69,57%	73,91%	77,27%	73%
Portal de ScienTI	72,92%	63,45%	63,64%	62,94%	65,49%	77,27%	68%
Información institucional	55,56%	58,33%	66,67%	58,33%	61,11%	71,43%	62%
Publindex	44,44%	44,44%	33,33%	44,44%	33,33%	55,56%	43%
Promedio por criterio	76,33%	76,02%	72,53%	77,97%	74,06%	79,88%	76%

Tabla 8. Nivel de satisfacción semestre 2025-1

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2025, en promedio, el 76% 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
Inoportunidad en la atención a una solicitud	66
Falta de claridad en la información suministrada	54
Dificultades en el funcionamiento de la plataforma	40
Mejorar la experiencia de servicio	39
Dificultad en el funcionamiento	28
Dificultad en el uso de las plataformas	21
Baja disponibilidad del personal de atención	11
Ineficiencia administrativa	1
Falta de acompañamiento	1

Tabla 9. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2024-2

A partir del análisis de las dificultades manifestadas por los ciudadanos, se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de atención y respuesta a las solicitudes radicadas. Las principales oportunidades de mejora se relacionan con demoras en los tiempos de respuesta, falta de claridad en la información suministrada y dificultades con las el funcionamiento de las plataformas de la entidad; Esta situación representa una oportunidad de mejora para revisar y optimizar los procedimientos internos, capacitar a los funcionarios y contratistas de la entidad e implementar ajustes en estos aspectos lo cual nos permitirá mejorar la calidad del servicio fortaleciendo la imagen institucional.

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 segundo trimestre de 2025 con el segundo trimestre de 2024, se presenta un aumento de 2.576, pasando de un total de 9.858 solicitudes a 12.434. El motivo obedece ha errores presentados en las plataformas de Red Scienti, formulario SIGP, el cierre de la convocatoria 964, y consultas sobre la convocatoria 966
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 7.868 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 63% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 4.566 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 37% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 8.519, equivalente al 68%.



- Durante la elaboración de este informe se identificaron 3741 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 34%.
- Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 17 reclamos, 16 quejas y 4 denuncias. Los temas que concentran la mayor cantidad de reclamos, quejas y denuncias corresponden a información institucional, En cuanto a las presuntas causas raíz, se destaca lo errores en productos o servicios del Ministerio.
- El nivel de satisfacción de la ciudadanía para el primer semestre de 2025 fue de 76%, al calificar los trámites y servicios de la entidad entre “excelente” y “bueno”.

Elaborado por	Aprobado por
Johana Salamandra Cruz Contratista Secretaría General	Johana Zambrano Laiton Contratista Secretaría General