

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

**Secretaría General - Atención al Ciudadano**  
**Trimestre III - 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 .....	5
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 y traslados .....	9
6. Satisfacción de los ciudadanos .....	11
7. Recomendaciones .....	13
8. Conclusiones .....	14

## 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 tercer 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 tercer trimestre de 2025 la entidad recibió un total de 8.106 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:



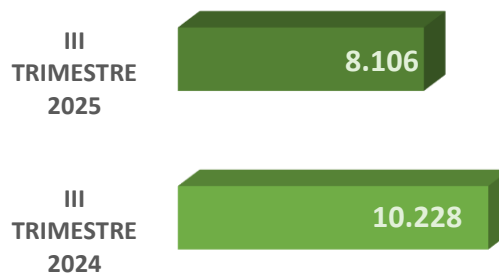
**Ilustración 1.** Distribución PQRSD

Mes	Otras Dependencias	Atención al Ciudadano	Total
JULIO	1.184	1.291	2.475
AGOSTO	1.340	1.134	2.474
SEPTIEMBRE	1.511	1.646	3.157
<b>Total general</b>	<b>4.035</b>	<b>4.071</b>	<b>8.106</b>

**Tabla 1.** PQRSD recibidas por mes

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 4.071 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 50% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 4.035 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 50% del total recibido.

La cifra de PQRDS muestra una disminución de 2.122 en comparación con el tercer trimestre del año 2024, el motivo obedece que en el III Trimestre del 2024 se realizó la apertura simultanea de 7 convocatorias correspondientes al sistema General de Regalías y se encontraba vigente la convocatoria 957.



**Gráfica 1.** Comparativo trimestre 2025-3 y 2024-3.

## 2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Correo Electrónico	5.736	71%
Formulario Web	2.035	29%
Correspondencia Física	20	0%
<b>Total</b>	<b>8.106</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2** PQRDS por canal de atención.

Para el tercer trimestre de 2025, el canal con mayor participación fue el correo electrónico, con el 71%, esto 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

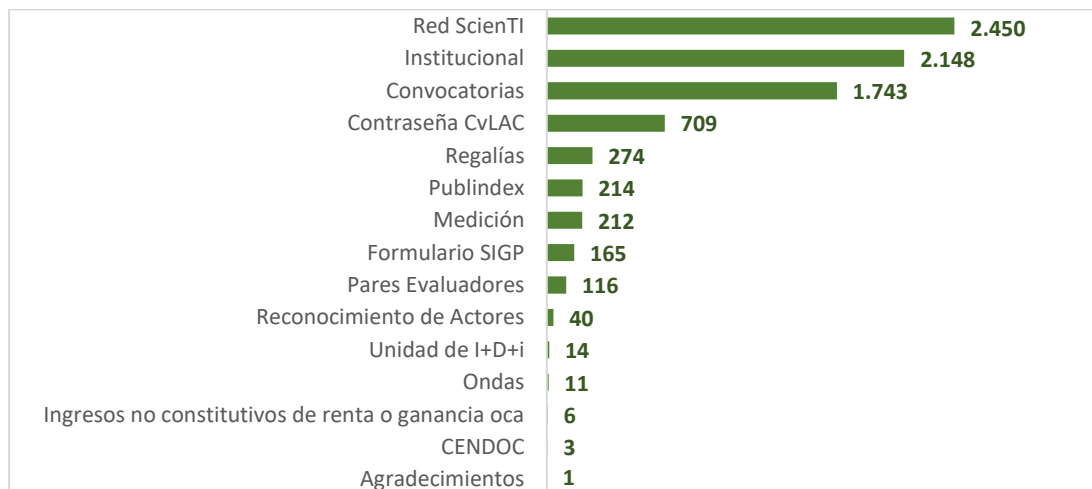
La distribución por tipo de comunicación para el tercer trimestre de 2025 es la siguiente:

Tipo de PQRDS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE 2025	%
Petición Atención al Ciudadano	1.150	977	1.477	3.604	44%
Petición	991	1.031	1.171	3.193	39%
Consulta	145	160	187	492	6%
Especial	87	84	194	365	5%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	56	37	46	139	2%
Aclaración de convocatorias	3	110	16	129	2%
Solicitud de Documentos/Información	26	35	30	91	1%
Quejas	6	22	12	40	0,5%
Reclamos	6	12	16	34	0,4%
Traslado por competencia	3	5	4	12	0,1%
Petición con enfoque diferencial	2	1	4	7	0,1%
<b>Total</b>	<b>2.475</b>	<b>2.474</b>	<b>3.157</b>	<b>8.106</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3.** PQRDS por tipo de atención.

## 2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



**Gráfica 2.** PQRDS por tema

En el tercer trimestre de 2025, el tema más recurrente correspondió a Red ScienTI, con un 30% de participación, correspondiente a solicitudes de acceso y activación de 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	68	34%
6 a 10 días	46	23%
Mayor a 11	87	43%
Pendientes de respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4.** 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	4061	59%
6 a 10 días	395	6%
11 a 15 días	487	7%
Mayor a 16	1928	28%
Pendientes de respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6.871</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 15 días hábiles de respuesta.

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

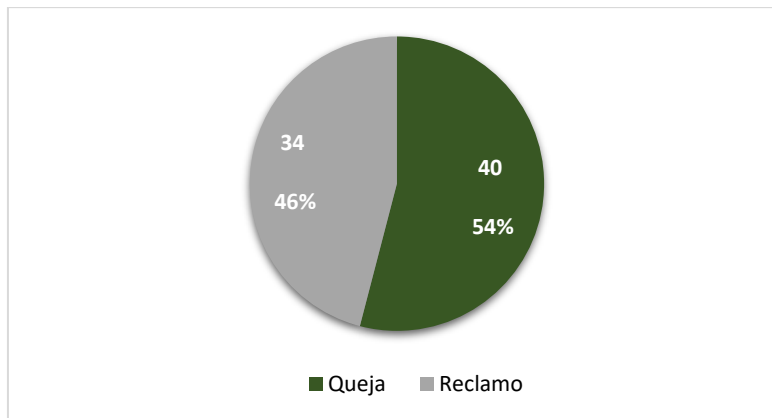
Tiempo de respuesta	Número de casos	%
1 a 5 días	430	87%
6 a 10 días	15	3%
11 a 29 días	16	3%
Mayor a 30	31	6%
Pendientes de respuesta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.** Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 30 días hábiles de respuesta.

Durante el trimestre se identificó 2.046 peticiones atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 27% de las PQRDS medidas.

#### 4. Reclamos, quejas y denuncias

Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron 34 reclamos y 40 quejas, como parte del compromiso de la entidad en la transparencia, la atención al ciudadano y la mejora continua.



**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:

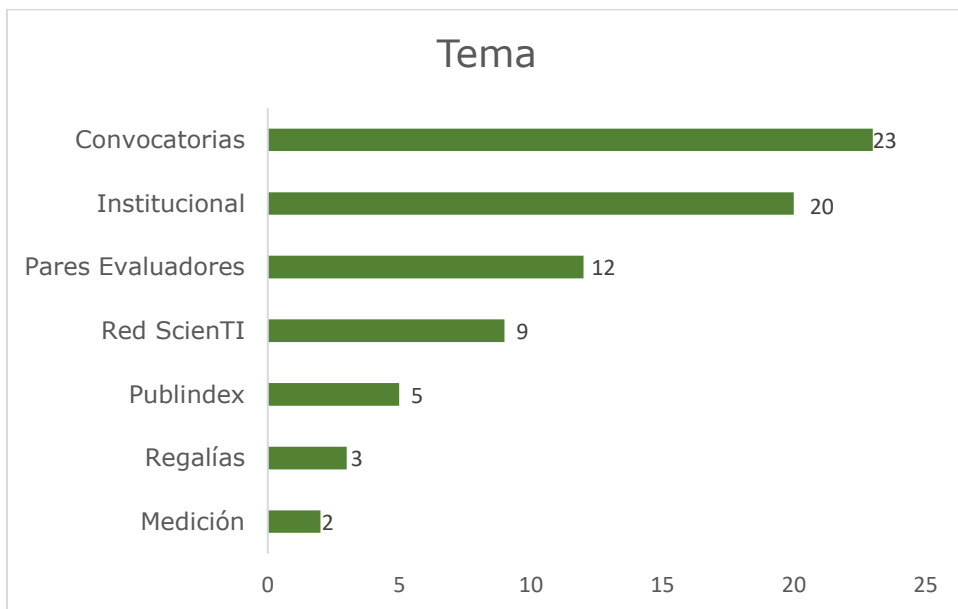
Tema y presunta causa raíz	Queja	Reclamo	Total
<b>Convocatorias</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>23</b>
Disenso con la gestión del Ministerio	1	4	5
Errores en productos o servicios del Ministerio	2	3	5

Fallas tecnológicas	1	1	2
Falta de pago a pares evaluadores	5	2	7
Falta de respuesta a PQRDS	-	4	4
<b>Institucional</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>20</b>
Disenso con la gestión del Ministerio	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	2	1	3
Falta de pago a pares evaluadores	3	-	3
Falta de respuesta a PQRDS	7	6	13
<b>Medición</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Errores en productos o servicios del Ministerio	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	1	1
<b>Pares Evaluadores</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Disenso con la gestión del Ministerio	1	-	1
Falta de pago a pares evaluadores	7	4	11
<b>Publindex</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Errores en productos o servicios del Ministerio	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	3	1	4
<b>Red ScienTI</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Fallas tecnológicas	2	3	5
Falta de respuesta a PQRDS	2	2	4
<b>Regalías</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Falta de pago a pares evaluadores	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	2	2
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>74</b>

**Tabla 7** Análisis por tema y presunta causa raíz

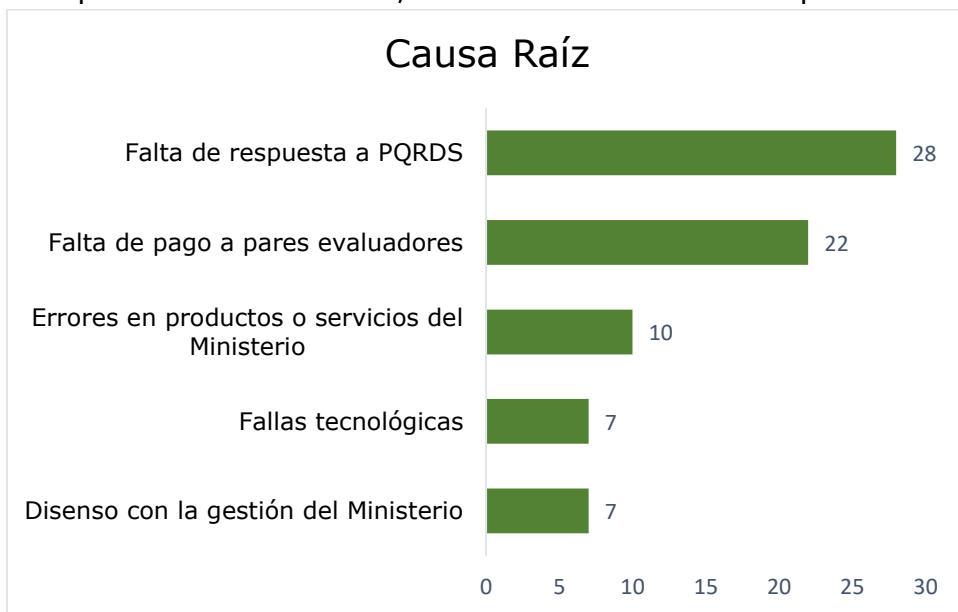
Es importante aclarar que estas causas raíz se identificaron a partir de la revisión de lo manifestado por el peticionario, sin entrar a valorar su validez, lo cual es valorado por cada área competente.

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 y traslados.

Durante el tercer trimestre de 2025 se recibió un total de 91 solicitudes de información,

las cuales por ley tienen un término de 10 días hábiles para dar respuesta, distribuida entre dependencias así:

Dependencias	Respuesta positiva	Inexistencia de información	Sin respuesta	Total
Dirección de desarrollo tecnológico e innovación	17		5	22
Dirección de gestión de recursos para la CTEI	18	1		19
Dirección administrativa y financiera	18			18
Dirección de ciencia	4		7	11
Secretaría general	9			9
Atención al ciudadano	5			5
Dirección de vocaciones y formación en CTEI	2			2
Secretaría técnica del OCAD	1	1		2
Despacho del ministro	1			1
Dirección de talento humano	1			1
Oficina de tecnologías y sistemas de información			1	1
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>91</b>

**Tabla 8.** Solicitud de información por dependencias

Al 84% de las solicitudes de información se les dio respuesta con la información o documentación solicitada, solo 2 solicitudes se contestaron con inexistencia de la información al no ser competencia del ministerio; de las peticiones sin respuesta, 6 se encuentran dentro del término establecido al corte del 30 de septiembre.

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	40	44%
11 o más días	38	42%
Pendiente de respuesta	13	14%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9.** Tiempos de respuesta solicitudes de información.

### 5.1. Número de solicitudes de información contestadas de forma negativa

De acuerdo con el sistema de gestión AZ Digital y la información recibida de las dependencias, para el periodo del informe no se presentaron casos de negación de información.

### 5.2. Número de solicitudes de información que se contestaron de manera negativa por inexistencia de la información solicitada

De acuerdo con el sistema de gestión AZ Digital y la información recibida de las

dependencias, para el periodo del informe se presentaron 2 peticiones las cuales se contestaron de manera negativa por inexistencia de la información solicitada debido a que no es competencia del ministerio dar respuesta.

Las solicitudes de documentos como el certificado de ingresos no constitutivos de renta son responsabilidad de la entidad administradora y encargada de los recursos, así como los estados financieros y rendimientos están a cargo del Ministerio de hacienda.

### 5.3 Traslados por competencia

Para el tercer trimestre se realizaron 12 traslados por competencia, garantizando fueran remitidas a las diferentes entidades responsables de su gestión, a continuación, las dependencias que realizaron los traslados.

Dependencias	Total
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
<b>Total general</b>	<b>12</b>

**Tabla 10.** Traslados por competencia

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

**Tabla 11** 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 12.** Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2025-1

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 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. Recomendaciones

Se recomienda a las dependencias responsables de las peticiones fortalecer las estrategias de gestión, así como el proceso de seguimiento interno de las PQRSD, esto con la finalidad de garantizar la atención en los plazos establecidos y las disposiciones internas de la entidad.

De igual manera se solicita tener en cuenta las alertas de vencimiento enviadas por el Sistema digital AZ a cada responsable cuando esta se encuentra próxima a vencer y las que se envían semanalmente desde el equipo de atención al ciudadano a cada dependencia, con la finalidad de priorizar las solicitudes que se encuentran vencidas y próximas a vencer.

Se evidencia que el principal motivo de insatisfacción en los ciudadanos es la inoportunidad en la atención de las solicitudes, así como la falta de claridad en las respuestas, es importante desde cada dependencia revise y asegure la Calidad de las respuestas así como contestar en el término establecido por ley.

Respecto a las dificultades con el funcionamiento de los aplicativos se recomienda dar celeridad a la migración y el mantenimiento de la Plataforma Scienti para garantizar el correcto funcionamiento de los aplicativos del ministerio permitiendo a los ciudadanos interactuar de forma oportuna.

## 8. Conclusiones

- Comparando las PQRDS del tercer trimestre de 2025 con el tercer trimestre de 2024, se presenta una disminución de 2.122 en comparación con el tercer trimestre del año 2024, el motivo obedece que en el III Trimestre del 2024 se realizó la apertura simultánea de 7 convocatorias correspondientes al sistema General de Regalías y se encontraba vigente la convocatoria 957.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 4.071 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 50% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 4.035 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 50% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 5.736, equivalente al 71%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 2.046 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 27%.
- Durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron 34 reclamos y 40 quejas. Los temas que concentran la mayor cantidad de reclamos y quejas 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.
- 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