

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

Secretaría General - Atención al Ciudadano
Trimestre IV - 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	6
3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS	6
4. Reclamos, quejas y denuncias	8
5. Solicitudes de información y traslados	11
6. Satisfacción de los ciudadanos	13
7. Recomendaciones	15
8. Conclusiones	15

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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2025 la entidad recibió un total de 6.673 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:



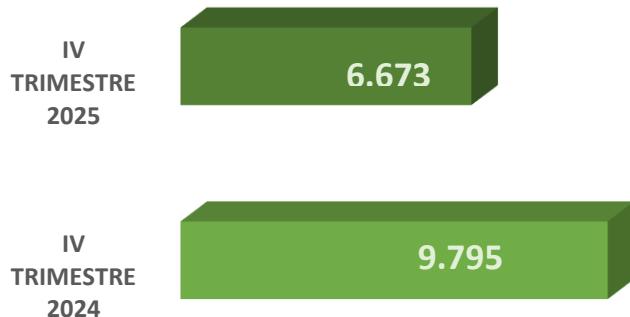
Ilustración 1.Distribución PQRSD

Mes	Dependencias	Atención al Ciudadano	Total
OCTUBRE	1.417	1.179	2.596
NOVIEMBRE	1.137	1.136	2.273
DICIEMBRE	1.067	737	1.804
Total general	3.621	3.052	6.673

Tabla 1. PQRSD recibidas por mes

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 3.052 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 46% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 3.621 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 54% del total recibido.

La cifra de PQRDS muestra una disminución de 3.122 en comparación con el cuarto trimestre del año 2024, el motivo obedece que en el IV Trimestre del 2024 se realizó el cierre simultaneo de 7 convocatorias correspondientes al sistema General de Regalías y paralelo el cierre de la convocatoria Nacional de Actualización y Transición para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación.



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2025-4 y 2024-4.

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

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

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Correo Electrónico	4.596	69%
Formulario Web	2.060	31%
Correspondencia Física	17	0%
Total	6.673	100%

Tabla 2 PQRDS por canal de atención.

Para el cuarto 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

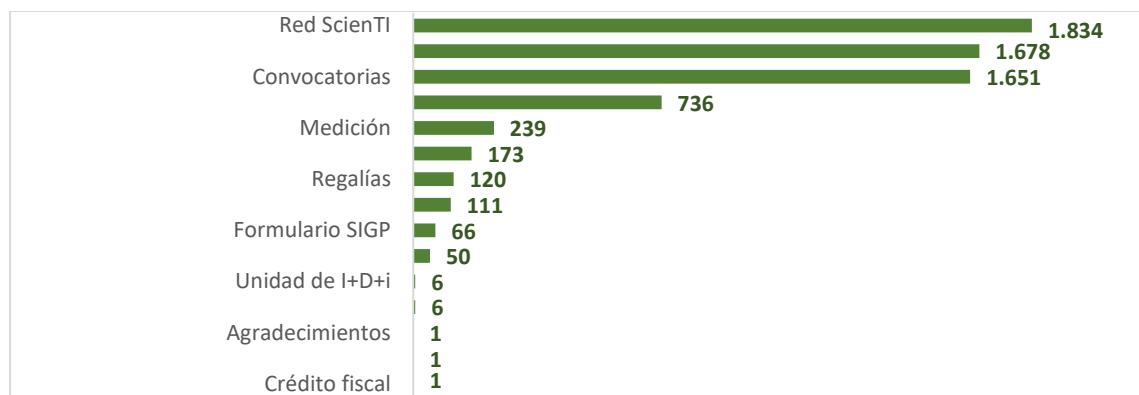
La distribución por tipo de comunicación para el cuarto trimestre de 2025 es la siguiente:

Tipo de PQRDS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE 2025	%
Petición	1.126	854	858	2.838	43%
Petición Atención al Ciudadano	1.067	1.060	702	2.829	42%
Especial	153	76	111	340	5%
Consulta	97	67	29	193	3%
Aclaración de convocatorias	3	128	12	143	2%
Solicitud de Documentos/Información	69	33	17	119	2%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	50	25	43	118	2%
Reclamos	8	9	19	36	1%
Quejas	8	11	3	22	0,3%
Traslado por competencia	6	6	7	19	0,3%
Denuncias	4	3	2	9	0,1%
Petición con enfoque diferencial	4	1	1	6	0,1%
Sugerencias	1			1	0,01%
Total	2.596	2.273	1.804	6.673	100%

Tabla 3. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



Gráfica 2. PQRDS por tema

En el cuarto trimestre de 2025, el tema más recurrente correspondió a Red ScienTI, con un 27% 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	65	30%
6 a 10 días	35	16%
Mayor a 11	114	53%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	214	100%

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	3338	58%
6 a 10 días	448	8%
11 a 15 días	528	9%
Mayor a 16	1421	25%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	5.735	100%

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

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

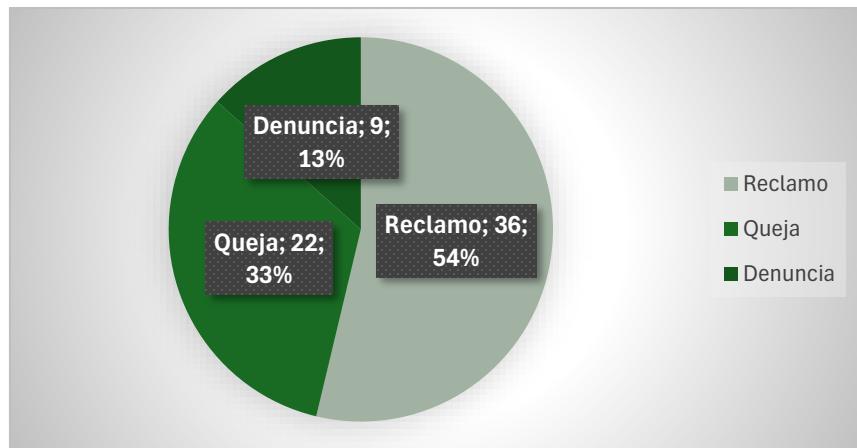
Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	168	87%
6 a 10 días	5	3%
11 a 29 días	11	6%
Mayor a 30	9	5%
Pendientes de respuesta	0	0%
TOTAL	193	100%

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

Durante el trimestre se identificó 1.544 peticiones atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 23% de las PQRDS medidas. Lo cual evidencia una oportunidad clara de mejora en la gestión de tiempos de respuesta, con el propósito de garantizar mayor eficiencia administrativa y satisfacción ciudadana.

4. Reclamos, quejas y denuncias

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 67 solicitudes distribuidas así: 36 reclamos, 22 quejas y 9 denuncias, 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:

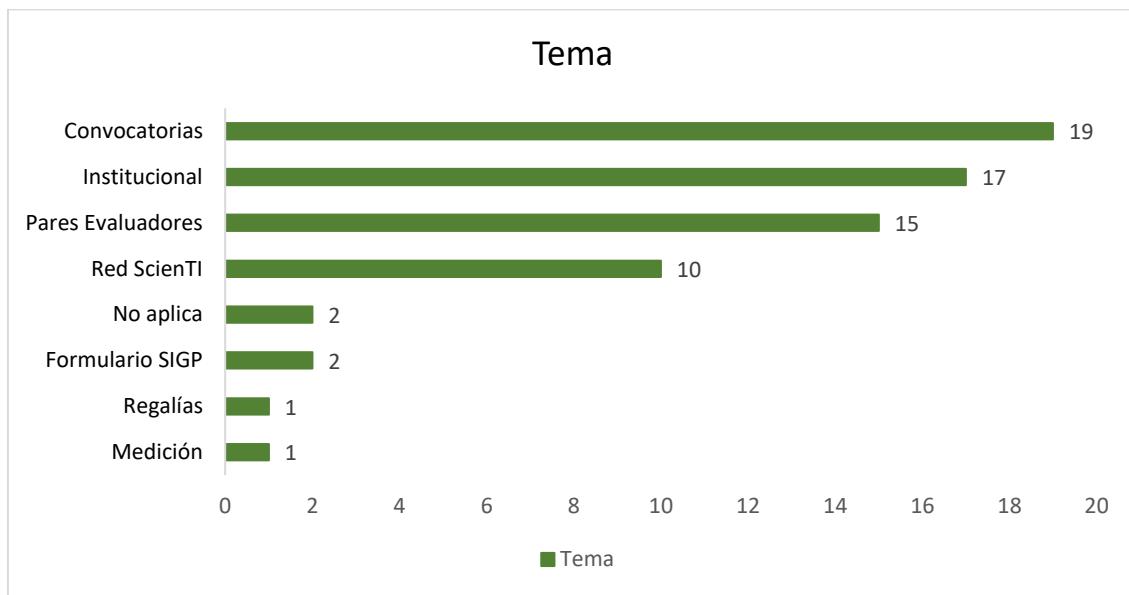
Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Convocatorias	1	4	14	19
Corrupción de terceros	1	-	-	1
Disenso con la gestión del Ministerio	-	2	8	10
Fallas tecnológicas	-	1	2	3
Falta de pago a pares evaluadores	-	1	1	2
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	3	4
Formulario SIGP	-	1	1	2
Fallas tecnológicas	-	1	1	2
Institucional	8	3	6	17
Corrupción de terceros	2	-	-	2
Disenso con la gestión del Ministerio	-	2	3	5
Errores en productos o servicios del Ministerio	6	-	1	7
Fallas tecnológicas	-	1	-	1
Falta de pago a pares evaluadores	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Medición	-	-	1	1
Disenso con la gestión del Ministerio	-	-	1	1
No aplica	-	-	2	2
No aplica	-	-	2	2
Pares Evaluadores	-	6	9	15
Falta de pago a pares evaluadores	-	6	8	14
No aplica	-	-	1	1
Red ScienTI	-	7	3	10
Fallas tecnológicas	-	5	1	6
Falta de respuesta a PQRDS	-	2	2	4
Regalías	-	1	-	1
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	-	1
Total general	9	22	36	67

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.



En cuanto a las presuntas causas raíz, se destaca la falta de pago a pares evaluadores



5. Solicitud de información y traslados.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibió un total de 119 solicitudes de información, las cuales 8 no corresponden a la tipificación, las peticiones de solicitud de información por ley tienen un término de 10 días hábiles para dar respuesta, distribuida entre dependencias así:

Dependencias	Respuesta positiva	Inexistencia de información	Negación de Información	Sin Respuesta	No Aplica	Total
DIRECCIÓN DE CIENCIA	30			35		65
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	16	2	2			20
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS PARA LA CTI	8	1				9
ATENCIÓN AL CIUDADANO					8	8
SECRETARÍA GENERAL	6					6
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	3					3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	3					3
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTI	3					3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2					2
Total general	71	3	2	35	8	119

Tabla 8. Solicitud de información por dependencias

Al 60% de las solicitudes de información se les dio respuesta con la información o documentación solicitada, solo 3 solicitudes se contestaron con inexistencia de la información al no ser competencia del ministerio.

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	44	37%
11 o más días	30	34%
Pendiente de respuesta	35	29%
Total	119	100%

Tabla 9. Tiempos de respuesta solicitudes de información.

El 37% de las solicitudes fueron respondidas dentro del término oportuno de 1 a 10 días hábiles, lo que refleja un cumplimiento adecuado del plazo legal establecido para este tipo de peticiones.

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 se presentaron 2 casos de negación de información. Estas negativas se fundamentaron en que la información solicitada contenía datos de carácter sensible y reservado correspondientes a las entidades ejecutoras, cuya divulgación se encuentra restringida conforme a la normatividad vigente. Adicionalmente, es importante precisar que el Ministerio no expide certificados individuales, toda vez que el otorgamiento del beneficio tributario se formaliza mediante acto administrativo dirigido a la entidad que presentó el respectivo proyecto, y no a personas naturales de manera individual.

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 3 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 resoluciones mediante las cuales se califican los proyectos para el acceso a beneficios tributarios se encuentran actualmente en la fase de notificación. Dichas resoluciones serán enviadas a los correos electrónicos registrados por la entidad.

5.3 Traslados por competencia

Para el cuarto trimestre se realizaron 19 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
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN	2
Total general	19

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 segundo 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	Promedio por trámite
Propiedad Intelectual	100,00%	100,00%	83,33%	83,33%	100,00%	100,00%	94,44%
Informacion institucional	89,66%	86,21%	86,21%	85,71%	79,31%	92,31%	86,57%
Ondas y Jóvenes investigadores	80,00%	80,00%	90,00%	80,00%	80,00%	80,00%	81,67%
Portal de ScienTI	78,10%	75,24%	75,24%	75,96%	75,96%	82,52%	77,17%
Reconocimiento de pares evaluadores	80,00%	80,00%	60,00%	80,00%	75,00%	80,00%	75,83%
Publindex	50,00%	100,00%	50,00%	50,00%	100,00%	100,00%	75,00%
Seguimiento a proyectos	66,67%	66,67%	71,43%	66,67%	66,67%	66,67%	67,46%
Convocatorias, invitaciones y otros mecanismos	70,00%	55,00%	60,00%	70,00%	60,00%	73,68%	64,78%
Reconocimiento de grupos de investigación	66,67%	66,67%	50,00%	66,67%	66,67%	66,67%	63,89%
Formacion de alto nivel	75,00%	75,00%	50,00%	66,67%	50,00%	50,00%	61,11%
Reconocimiento de actores	71,43%	42,86%	42,86%	57,14%	42,86%	71,43%	54,76%
Política de ciencia, tecnología e innovación	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
Beneficios tributarios para actividades de CTeI	42,86%	42,86%	50,00%	50,00%	33,33%	66,67%	47,62%
Promedio por criterio	70,80%	70,81%	63,00%	67,86%	67,68%	75,38%	69,25%

Tabla 11 Nivel de satisfacción semestre 2025-2

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2025, en promedio, el 69% 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	Total
Ninguna	154
La respuesta brindada no corresponde a la solicitud del ciudadano	33
Inoportunidad en la atención a una solicitud	17
Dificultad en el uso de las plataformas	14
Mejorar la experiencia de servicio	2
Falta de acompañamiento	2
Ineficiencia administrativa	1
Baja disponibilidad del personal de atención	1
Total general	224

Tabla 12. Dificultades reportadas en encuesta de satisfacción semestre 2025-2

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 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 in oportunidad 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.

8. Conclusiones

- Comparando las PQRDS del cuarto trimestre de 2025 con el tercer cuarto de 2024, se presenta una disminución de 3.122 en comparación con el tercer trimestre del año 2024, el motivo obedece que en el IV Trimestre del 2024 se realizó el cierre simultaneo de 7 convocatorias correspondientes al sistema General de Regalías y paralelo el cierre de la convocatoria Nacional de Actualización y Transición para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 3.052 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 46% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 3.621 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 54% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 4.596, equivalente al 69%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 1.544 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 23%.

- Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 36 reclamos, 22 quejas y 9 denuncias. 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 segundo semestre de 2025 fue de 69%, 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