



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE SALIDAS NO
CONFORMES II TRIMESTRE 2025
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL
AGOSTO DE 2025**

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. METODOLOGÍA DE REPORTE	5
5. PROCESOS QUE CUENTAN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS Y DEBEN REPORTAR SALIDAS NO CONFORMES:	5
6. PROCESOS QUE PRESENTARON SALIDAS NO CONFORMES EN EL PERIODO ..	11
6.1. E202 - Gestión de Trámites y Servicios	12
6.2. M801 - Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	13
6.3. M802 - Gestión para la Asignación para CTeI del SGR	15
7. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES DE LAS SNC	17
7.1. E202 - Gestión de Trámites y Servicios:	18
7.2. M801 - Gestión para la Ejecución de Política de CTeI: .iError! Marcador no definido.	
7.3. M802 - Gestión para la Asignación para CTeI del SGR:	19
8. CONCLUSIONES	19

INTRODUCCIÓN

Dentro del Sistema Integrado de Gestión, la norma ISO 9001:2015 establece directrices claras para asegurar la conformidad de los productos y servicios. De acuerdo con esta norma, una salida no conforme (o producto/servicio no conforme) se refiere a cualquier producto, servicio o componente de un proceso que no cumple con los requisitos especificados. Estos requisitos los define el proceso con respecto a requisitos legales o reglamentarios, o estándares de calidad aplicables. Identificar y gestionar adecuadamente las no conformidades es crucial para mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad y asegurar la satisfacción del usuario.

Tanto los productos como los servicios se generan a través de una secuencia de actividades (procesos) diseñadas para atender las necesidades y expectativas de los destinatarios, La identificación de un producto o servicio se realiza tomando como referencia su descripción documentada en el Sistema de información del Sistema Integrado de Gestión y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). La relación entre el proceso, el producto y la salida o servicio no conforme está documentada en el "Anexo 1. Matriz de identificación y Tratamiento de SNC" (código D102PR04AN01) del procedimiento de Control de Salidas no conformes (código D102PR04). Actualmente, **once (11) procesos** tienen documentados los atributos de calidad para sus productos y servicios en dicha matriz.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, en su compromiso con la excelencia y la mejora continua, considera como salidas no conformes los productos y servicios que forman parte integral de su Oferta Institucional y que no cumplen con las condiciones de calidad previamente establecidas. Estas no conformidades pueden ser identificadas internamente y reportadas por los colaboradores de la Entidad, garantizando un enfoque proactivo en la detección y tratamiento o ser identificadas por los usuarios y comunicadas a través de peticiones, quejas o reclamos.

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en el presente documento hace un análisis detallado sobre la gestión de los **nueve (9) procesos** que reportaron productos y servicios no conformes para el primer trimestre del año.

Este informe inicia con las definiciones y conceptos relacionados con las salidas no conformes para asegurar una base común de entendimiento. Posteriormente, se detalla la consolidación de la información respecto a los productos y servicios identificados en cada proceso de la entidad, así como las salidas no conformes presentadas durante el segundo trimestre del año 2025.

Finalmente, se presenta un análisis de los datos obtenidos y se formulan recomendaciones concretas para abordar las desviaciones identificadas, buscando impulsar la mejora continua en los procesos del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

1. OBJETIVO

Consolidar y analizar el reporte de los productos y servicios definidos en el Anexo 1. Matriz de identificación y Tratamiento de SNC (D102PR04AN01) para, el segundo trimestre 2025 con el fin de realizar seguimiento y control a las salidas no conformes.

2. ALCANCE

El seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, como segunda línea de defensa contempla el periodo de 01 de abril hasta el 30 de junio de 2025.

3. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las definiciones más importantes para la comprensión del siguiente informe:

SALIDA NO CONFORME: Es un producto y/o servicio que no cumple con los requisitos establecidos por la organización o la normativa.

SERVICIOS: Actividades o procesos intangibles. Se producen y se consumen simultáneamente. Su valor radica en la experiencia del cliente y la calidad de la interacción.

PRODUCTOS: objetos físicos que primero se elaboran, se almacenan y luego se consumen. Su valor está en sus características tangibles.

CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES: Es la identificación, tratamiento, y gestión de productos y/o servicios que están por debajo del estándar permitido para prevenir su entrega y/o minimizar el impacto en la satisfacción del cliente. Ante una salida no conforme se requiere una corrección y una acción correctiva.

CORRECCIÓN: Acción inmediata que se toma para eliminar una no conformidad identificada. Se enfoca resolver el problema inmediato. Aborda los efectos de la no conformidad, pero no necesariamente la causa raíz.

ACCIÓN CORRECTIVA: Elimina la causa raíz de una no conformidad, para que no se repita en el futuro. Se enfoca en investigar por qué ocurrió la no conformidad.

Una salida no conforme puede recibir tres tipos de tratamiento:

DEVOLUCIÓN: Retorno o reprocesamiento de un servicio que no cumple los requisitos establecidos antes de su liberación y/o entrega.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

SUSPENSIÓN: Interrupción temporal de la prestación de un servicio en tanto se subsana o se da cumplimiento a los requisitos.

4. METODOLOGÍA DE REPORTE

Para el primer trimestre del año, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional estableció la programación trimestral de las actividades del Sistema Integrado de Gestión en la Circular 008 de 2025.

El reporte de las no conformidades se realiza utilizando el formato disponible en la carpeta compartida de "Agentes C4" y se notifica al correo mejorgestion@minciencias.gov.co.

El análisis se hace con base en el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes (código D102PR04) y se utiliza el Formato para el seguimiento a los productos y servicios (D102PR04F01), en el cual se captura la siguiente información:

- La **cantidad de productos y servicios generados** en el trimestre.
- El **número de productos y servicios que tuvieron alguna desviación o no conformidad**.
- El **método y la persona que identificó la desviación o no conformidad**.
- El **tratamiento aplicado a la desviación o no conformidad** (corrección, concesión, devolución, interrupción).

5. PROCESOS QUE CUENTAN CON PRODUCTOS Y SERVICIOS Y DEBEN REPORTAR SALIDAS NO CONFORMES:

De acuerdo con la matriz salidas no conformes Anexo 1. Matriz de identificación y Tratamiento de SNC, **once (11) procesos** tienen identificados treinta y cuatro (34) productos y servicios como se relacionan en la siguiente tabla, incluidos los criterios de calidad:

CÓDIGO	PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO	CRITERIOS DE CALIDAD SALIDA NO CONFORME
D101	Gestión de la Planeación Institucional	Informes de Gestión.	D101PR01 Planeación Institucional	i) Informes de gestión publicados o entregados con errores o inoportunamente.
D101	Gestión de la Planeación Institucional	Estadísticas oficiales en CTeI.	D101PR04 Gestión de la Información de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	ii) Información estadística en CTeI publicada o divulgada, que no cumple atributos aplicables: accesibilidad, anonimización, comparabilidad, oportunidad, precisión y/o relevancia.
D101	Gestión de la Planeación Institucional	Plan Estratégico, Plan de Acción y Planes Integrados.	D101PR01 Planeación Institucional	iii) Plan Estratégico, Plan de Acción o Planes Integrados publicadas o entregados con errores o inoportunamente.

D101	Gestión de la Planeación Institucional	Cifras y datos publicados de cara a la ciudadanía.	D101PR04 Gestión de la Información de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	iv) Errores o inconsistencias de la operación estadística detectados en los informes de evaluación por fases
D102	Gestión de la Innovación Institucional	Documentos controlados y disponibles en GINA y en la sección de transparencia de la página Web del Ministerio.	D102PR01 Control de Documentos D102PR01G01 Elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión	i). Documentos aprobados y publicados con errores.
D102	Gestión de la Innovación Institucional	Riesgos gestionados, de acuerdo con normatividad vigente.	D102PR03 Administración de Riesgos D102PR03G01 Guía para la gestión del riesgo	ii). Matriz de riesgos e informes de seguimientos publicados inoportunamente o con incumplimientos normativos.
D102	Gestión de la Innovación Institucional	Trámites identificados y aprobados, de acuerdo con normatividad vigente.	D102PR05 Creación y/o modificación estructural de trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA	iii). Trámites publicados o reglamentados sin la debida aprobación de la Función Pública.
D102	Gestión de la Innovación Institucional	Acciones de gestión del conocimiento y la innovación establecidas.	Relacionado con el indicador IG01-D102 Uso de Metodologías de Innovación	iv) Carencia o inoportunidad en la generación del Plan de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la entidad.
M501	Gestión de Diseño, formulación, seguimiento y evaluación de Política de CTeI	Documentos de política publicados	Diseño, Formulación, Seguimiento y Evaluación de Política de CTeI M501PR01	i) Documentos de políticas publicados de cara a los grupos de valor, que no cumplen requisitos o controles establecidos en los procedimientos internos, normatividad vigente relaciona o guías externas de referencia (ejemplo Guías DNP, PGN entre otras). ii) Documentos de políticas aprobados en instancias directivas que no cumplen requisitos o controles establecidos en los procedimientos internos, normatividad vigente relaciona o guías externas de referencia (ejemplo Guías DNP, PGN entre otras).

M502	Gestión Diseño de Instrumentos y Mecanismos de CTeI	Instrumentos de Política de CTeI diseñados con Ficha de caracterización.	M502PR01Diseño de Instrumentos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI)	i) Ficha de Diseño de Instrumento de Política de CTeI aprobada en instancia directiva, sin cumplir requisitos.
M502	Gestión Diseño de Instrumentos y Mecanismos de CTeI	Evaluaciones de instrumentos de políticas, instrumentos o iniciativas de CTeI, así como sus instrumentos de planeación asociados a programas y proyectos.	M502PR01Diseño de Instrumentos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI)	ii) Evaluaciones de políticas, instrumentos o iniciativas de CTeI, aprobadas o publicadas sin cumplir requisitos.
M601	Gestión del Conocimiento para la CTeI	i) Clasificación de grupos de investigación ii) Condiciones para acceder a la convocatoria o el mecanismo definido para realizar la clasificación	M601PR04 Clasificación de Grupos de Investigación y Reconocimiento de Investigadores del SNCTI	i) Lista de resultados definitivos de Clasificación de grupos de investigación publicada con errores ii) Ajustes a las condiciones por: 1. Errores en los requisitos publicados de cara a los interesados 2. Errores en los términos de Referencia o condiciones publicados de cara a los interesados 3. Falla en el formulario electrónico o plataforma
M601	Gestión del Conocimiento para la CTeI	i) Reconocimiento de Actores del SNCTI ii) Condiciones para acceder al trámite de reconocimiento de actores	M601PR05 Reconocimiento de Actores del SNCTI	i) Lista de resultados definitivos de reconocimiento de actores del SNCTI publicada con errores ii) Ajustes a las condiciones por: 1. Errores en los requisitos. 2. Falla en el formulario electrónico o plataforma
M601	Gestión del Conocimiento para la CTeI	i) Reconocimiento de Investigadores del SNCTI ii) Condiciones para acceder a la convocatoria	M601PR04 Clasificación de Grupos de Investigación y Reconocimiento de Investigadores del SNCTI	i) Lista de resultados definitivos de Clasificación de grupos de investigación publicada con errores ii) Ajustes a las condiciones por: 1. Errores en los requisitos 2. Errores en los términos de Referencia 3. Falla en el formulario electrónico o plataforma

M601	Gestión del Conocimiento para la CTeI	i) Indexación de revistas especializadas en CTeI ii) Condiciones para acceder a la convocatoria	M601PR02 Indexación de revistas especializadas de CTeI	i) Resultados definitivos de indexación de revistas especializadas en CTeI publicada con errores ii) Ajustes a las condiciones por: 1. Errores en los requisitos 2. Errores en los términos de Referencia o condiciones. 3. Falla en el formulario electrónico o plataforma
M601	Gestión del Conocimiento para la CTeI	Homologación de revistas especializadas en CTeI	M601PR03 Homologación de revistas de CTeI	Resultados definitivos de homologación de revistas especializadas en CTeI publicada con errores
M703	Gestión de la Apropiación Social de la CTeI	Instrumentos de política de CTeI para la apropiación social del conocimiento en la Academia, Empresa, Estado y Sociedad	Guía para la implementación de la estrategia A Ciencia Cierta (M703M01G01) Documento Planeación estrategia Ideas para el Cambio (M801PR19M01)	i) Incumplimiento en las fechas de apertura de concursos, convocatorias y demás instrumentos definidos para la apropiación social del conocimiento en la Academia, Empresa, Estado y Sociedad
M703	Gestión de la Apropiación Social de la CTeI	Estrategias para la divulgación y comunicación pública de la CTeI	Ejecución estrategia Ciencia para Todos (M703PR02)	ii) Productos de la estrategia para la divulgación y comunicación pública de la CTeI publicados o entregados con errores o inoportunamente
M701	Gestión de Redes e Internacionalización de la CTeI	Consultas bibliográficas efectuadas en el CENDOC o RedCol	M701PR01 Administración y Centro de documentación y Biblioteca	i) Publicación realizada en el CENDOC o RedCol incumpliendo requisitos normativos.
M701	Gestión de Redes e Internacionalización de la CTeI	Redes de conocimiento nacionales e internacionales o Nodos de diplomacia científica conformados	Guía Técnica para el Reconocimiento de Centros de Ciencia (M601PR05G06)	ii) Redes de conocimiento nacionales e internacionales o Nodos de diplomacia científica conformados inoportunamente.
M603	Gestión para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación	Beneficios / Incentivos otorgados	M603PR01	i) Resoluciones o certificaciones de beneficios / Incentivos otorgados o publicados con datos errados.
M802	Gestión para la Asignación para CTeI del SGR	Programas y proyectos puestos a consideración del OCAD de CTeI para su	M802PR03 - Recepción y verificación de requisitos	i) Programas y proyectos puestos a consideración del OCAD de CTeI sin el cumplimiento de requisitos de la convocatoria pública, abierta y competitiva.

		viabilización, priorización y aprobación.		ii) Programas y proyectos puestos a consideración del OCAD de CTeI sin la correcta validación de los requisitos del SGR
M802	Gestión para la Asignación para CTeI del SGR	Seguimiento a proyectos ejecutados por entes privados, financiados con recursos del SGR.	M801PR21 - Procedimiento para la supervisión y seguimiento a la ejecución de los proyectos financiados con recursos del sistema general de regalías - SGR a entidades de carácter privado	i) Inoportunidad en el seguimiento a proyectos ejecutados por privados, financiados con recursos del SGR.
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Programas, propuestas y proyectos de CTeI financiados	Apertura y cierre de convocatorias M801PR01 Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02 Verificación de Requisitos de mecanismos de operación de CTeI M801PR04	Modificaciones al Plan Anual de mecanismos que generen Incumplimiento de cara a los grupos en los siguientes aspectos: 1. No comunicación oportuna a los actores internos involucrados en la planificación y ejecución de mecanismos. 2. No apertura de mecanismos en los tiempos planificados sin la adecuada comunicación a los actores del SNCTI a quien va dirigida la oferta
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Apoyo y/o financiación para la generación de vocaciones científicas de niños, niñas y jóvenes o para la formación y vinculación de capital humano de alto nivel	Apertura y cierre de convocatorias M801PR01 Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02 Verificación de Requisitos de mecanismos de operación de CTeI M801PR04	
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Actividades para el fomento de las capacidades para la innovación empresarial	No aplica para el periodo solicitado	

M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Iniciativas (estrategia, programa, concurso, actividad) de CTeI que promuevan la apropiación social del conocimiento	No aplica para el periodo solicitado	
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Términos de referencia o condiciones	Apertura y cierre de convocatorias M801PR01 Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02 Verificación de Requisitos de mecanismos de operación de CTeI M801PR04	I)Ajustes a los términos de referencia o condiciones por: 1. Adendas para corregir errores en los términos de Referencia o condiciones
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Bancos / listados definitivos de elegibles o financiables de: Programas, propuestas y proyectos de CTeI financiados	Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02	Publicación de bancos / listados definitivos de elegibles o financiables con errores
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Bancos / listados definitivos de elegibles o financiables de: Apoyo y/o financiación para la generación de vocaciones científicas de niños, niñas y jóvenes o para la formación y vinculación de capital humano de alto nivel	Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02	Publicación de bancos / listados definitivos de elegibles o financiables con errores

M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Bancos / listados definitivos de elegibles o financiables de: Actividades para el fomento de las capacidades para la innovación empresarial	Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02	Publicación de bancos / listados definitivos de elegibles o financiables con errores
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	Bancos / listados definitivos de elegibles o financiables de: Iniciativas (estrategia, programa, concurso, actividad) de CTeI que promuevan la apropiación social del conocimiento.	N/A	Publicación de bancos / listados definitivos de elegibles o financiables con errores
E202	Gestión de Trámites y Servicios	Quejas, reclamos y denuncias tramitadas	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -pqrsd - (Código: E202PR04)	i) Queja, reclamo o denuncia interpuesta por los ciudadanos frente a un proceso misional.
E202	Gestión de Trámites y Servicios	Peticiones, quejas, reclamos, denuncias o solicitudes (PQRDS) tramitadas	Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrsd - (Código: E202PR04)	ii) Inoportunidad en la respuesta a PQRDS

6. PROCESOS QUE PRESENTARON SALIDAS NO CONFORMES EN EL PERIODO

Para el segundo trimestre del 2025, **tres (3) procesos con un total cuatro (4) productos presentaron salidas no conformes**. El porcentaje de conformidad se calcula a partir de los datos aportados por cada uno y se obtiene de dos maneras:

1. Para obtener el % de conformidad de los productos de cada proceso, se realiza la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de Conformidad} = \frac{\text{Productos conformes}}{\text{Total productos por proceso}} \times 100$$

2. Para obtener el % de conformidad por cada producto que aporta datos numéricos se tiene en cuenta la siguiente fórmula:

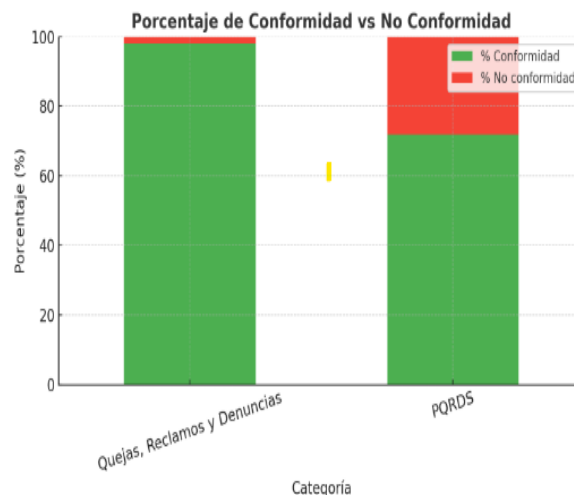
$$\text{Porcentaje de Conformidad} = \frac{\text{Total de casos}}{\text{Casos conformes}} \times 100$$

6.1. E202 - Gestión de Trámites y Servicios

El proceso identificó **dos (2)** salidas no conformes en sus productos: Durante el periodo evaluado, se tramitaron 52 casos (17 quejas, 24 reclamos y 11 denuncias). De estos, únicamente se presentó 1 caso que derivó en acción de tutela por inoportunidad en la respuesta. **El porcentaje de conformidad fue del 98,08%**, lo que evidencia un alto nivel de gestión oportuna en la atención de quejas, reclamos y denuncias.

Por otra parte, frente al segundo producto (PQRDS tramitadas) durante el segundo trimestre se recibieron 10.627 PQRDS, de las cuales 2.987 fueron respondidas de manera extemporánea. **El porcentaje de conformidad se ubicó en 71,90%**, esto representa una alta cantidad de casos que se están contestando de forma extemporánea.

Categoría	Total, casos	Casos no conformes	Casos conformes	% Conformidad	% No conformidad
Quejas, Reclamos y Denuncias	52	1	51	98,08%	1,92%
PQRDS tramitadas	10.627	2.987	7.640	71,89%	28,11%



El reporte realizado por el proceso según la matriz correspondiente se puede validar a continuación:

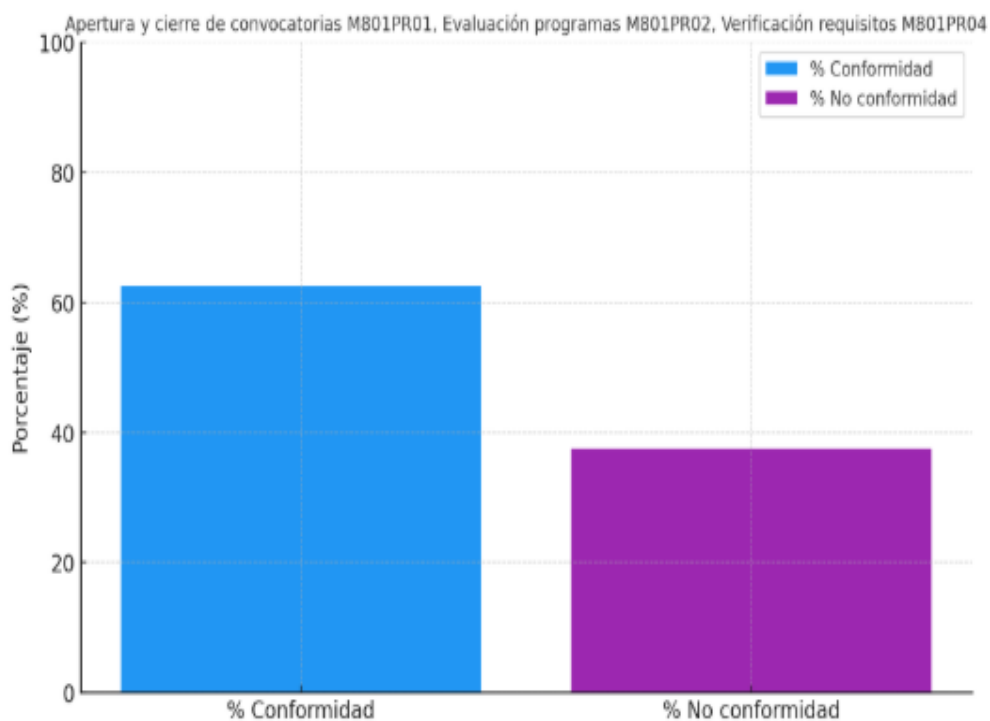
PRODUCTO/ SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/ SERVICIO	Seguimiento 2da línea de Defensa 2do Trimestre				
		NÚMERO PRODUCTOS/ SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN / NO CONFORMIDAD?	TIPO DE TRATAMIENTO		
				¿QUIÉN IDENTIFICÓ LA DESVIACIÓN /NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/ SERVICIO?	¿CÓMO LO IDENTIFICÓ?	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ?
Quejas, reclamos y denuncias tramitadas	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - (Código: E202PR04 Versión: 01)	Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron y fueron atendidos, 24 reclamos, 17 quejas y 11 denuncias	Se recibe una tutela por la inoportunidad en los tiempos de respuesta	Dirección de Gestión de Recursos	A través de memorando recibido por parte de la DGR	Retroalimentación verbal al equipo de atención al ciudadano sobre la importancia de cumplir con los tiempos de respuesta y clasificación de las peticiones
Peticiones, quejas, reclamos, denuncias o solicitudes (PQRDS) tramitadas	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD - (Código: E202PR04 Versión: 01)	Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron 10.505 peticiones (excluyendo los 55 reclamos, 15 quejas y 5 denuncias. relacionados en la fila 13), de las cuales fueron atendidas de manera oportuna 7.794	2.987 - De las 10.505 peticiones recibidas, 2.987 fueron presuntamente respondidas de manera extemporánea	El equipo de atención al ciudadano	Se identifico a través del reporte trimestral descargado del sistema de gestión documental AZ, teniendo en cuenta las fechas oportunas de respuesta.	Se revisará cada uno de los registros para determinar la extemporaneidad de estos y así mismo reportarlo a las áreas responsables

6.2. M801 - Gestión para la Ejecución de Política de CTeI

El proceso identificó una (1) desviación o no conformidad en uno (1) de los cinco (5) productos/servicios con los que cuenta, lo que representa un porcentaje de 80% de conformidad en el proceso.

La no conformidad está relacionada con el producto (Programas, propuestas y proyectos de CTeI financiados), para el segundo trimestre se tenía previsto en el Plan Anual de Mecanismos (PAM), la apertura de ocho (8) convocatorias, de las cuales se abrieron cinco (5), lo que implica un porcentaje de conformidad del 62,5%. Esta fue identificada por la Dirección de Gestión de Recursos (DGR) a través del seguimiento al Plan Anual de Mecanismos (PAM), en el que se evidenció que no se aperturaron 3 (tres) convocatorias ni fueron inscritas al Comité de Gestión de Recursos para la solicitud de modificación del PAM.

Categoría	Total, casos	Casos no conformes	Casos conformes	% Conformidad	% No conformidad
Apertura y cierre de convocatorias M801PR01 Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02 Verificación de Requisitos de mecanismos de operación de CTeI M801PR04	8	3	5	62,5	37,5



El reporte realizado por el proceso se presenta a continuación:

PRODUCTO/ SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/ SERVICIO	Seguimiento 2da Línea de Defensa 2do Trimestre				
		NÚMERO PRODUCTOS/ SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN / NO CONFORMIDAD ?	TIPO DE TRATAMIENTO		
				¿QUIÉN IDENTIFICÓ LA DESVIACIÓN/N O CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/ SERVICIO?	¿CÓMO LO IDENTIFICÓ?	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ?
Programas, propuestas y proyectos de CTeI financiados	<p>Apertura y cierre de convocatorias M801PR01</p> <p>Evaluación de programas, propuestas o proyectos de CTeI M801PR02</p> <p>Verificación de Requisitos de mecanismos de operación de CTeI M801PR04</p>	<p>Convocatoria 951 de 2024 - Fortalecimiento del Conocimiento Geocientífico y Tecnológico de las Fuentes No Convencionales de Energía y la Captura, Almacenamiento y Uso de CO2</p> <p>Fecha de apertura: 30/04/2024</p> <p>Resultados definitivos</p> <p>Total, proyectos inscritos: 91</p> <p>Total, proyectos que cumplieron requisitos: 58</p> <p>Total, proyectos que no cumplieron requisitos: 33</p> <p>Total, proyectos elegibles: 40</p> <p>Total, proyectos no elegibles: 51</p>	3	DGR- Mecanismos	<p>De acuerdo con el seguimiento realizado al PAM se evidenció que no se abrieron las convocatorias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria para apoyar proyectos de I+D+i en Recobro Mejorado de Hidrocarburos y al fortalecimiento de capacidades para esta temática en Instituciones de Educación Superior – 2025 - Convocatoria para la financiación de proyectos de CTeI con enfoque en apropiación social del conocimiento para el desarrollo de comunidades energéticas en el país - Convocatoria para el fortalecimiento y consolidación de los centros de innovación de la red ECONOVA y de las mismas tampoco se inscribió a comité de gestión de recursos la solicitud de modificación del PAM. 	<p>En el marco de los seguimientos realizados al PAM por el equipo de mecanismos de la DGR, en coordinación con la OAPII, se informó a la OAPII :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria para apoyar proyectos de I+D+i en Recobro Mejorado de Hidrocarburos y para el fortalecimiento de capacidades en esta temática en Instituciones de Educación Superior – 2025. - Convocatoria para la financiación de proyectos de CTeI con enfoque en apropiación social del conocimiento, orientados al desarrollo de comunidades energéticas en el país. - Convocatoria para el fortalecimiento y consolidación de los centros de innovación de la red ECONOVA. El tratamiento realizado es concesión.

6.3. M802 - Gestión para la Asignación para CTeI del SGR

El proceso identificó **una (1)** no conformidad en uno de los dos (2) productos/servicios con los que cuenta, lo que representa a nivel productos **un porcentaje de conformidad del 50%**.

La no conformidad se presentó en el seguimiento a proyectos ejecutados por entes privados financiados con recursos del SGR, se debía realizar seguimiento a 321 proyectos. De estos, 111 no fueron atendidos, lo que representa un **34,64 % de no conformidad**.

El **porcentaje de conformidad** se ubicó en **65,36 %**, evidenciando la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para garantizar el cumplimiento de la

totalidad de los casos previstos. La no conformidad fue identificada por el supervisor mediante la verificación de herramientas de seguimiento y monitoreo, como la Matriz de Informes y la Matriz de Seguimiento Mensual. Esta desviación estuvo asociada a cambios en la supervisión, incorporación de nuevos proyectos y ajustes administrativos dentro del equipo. Como medida de tratamiento, se realizó la solicitud de contratación de profesionales de apoyo a la supervisión para fortalecer el proceso.

Categoría	Total, casos	Casos no conformes	Casos conformes	% Conformidad	% No conformidad
Seguimiento a proyectos ejecutados por entes privados, financiados con recursos del SGR.	321	111	210	65,36	34,64



El reporte realizado por el proceso se presenta a continuación:

PRODUCTO/ SERVICIO	PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL PRODUCTO/ SERVICIO	Seguimiento 2da Línea de Defensa 2do Trimestre				
		NÚMERO PRODUCTOS/ SERVICIOS GENERADOS EN EL PERIODO	¿CUÁNTOS DE LOS PRODUCTOS / SERVICIOS CONTARON CON ALGUNA DESVIACIÓN/ NO CONFORMIDAD?	TIPO DE TRATAMIENTO		
				¿QUIÉN IDENTIFICÓ LA DESVIACIÓN/ NO CONFORMIDAD EN EL PRODUCTO/ SERVICIO?	¿CÓMO LO IDENTIFICÓ?	¿QUÉ TRATAMIENTO REALIZÓ?
Seguimiento a proyectos ejecutados por entes privados, financiados con recursos del SGR.	M801PR21 - PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS CON RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS - SGR A ENTIDADES DE CARÁCTER PRIVADO	321	111	El supervisor identifica la desviación o no conformidades en el seguimiento realizado la cual ha sido generada por los cambios en la supervisión, incorporación de recursos de los proyectos nuevos y cambios administrativos en el equipo	A través de la verificación de herramientas de seguimiento y monitoreo del equipo de supervisión - SGR: Matriz de Informes y Matriz de Seguimiento Mensual	Solicitud de contratación de profesionales de apoyo a la supervisión

7. ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES DE LAS SNC

De los once (11) procesos que tienen identificados productos y servicios, solo nueve (9) realizaron el reporte correspondiente al periodo evaluado; de estos seis (6) indicaron que tuvieron 100% de conformidad y los otros tres (3) presentaron salidas no conformes lo que representa en general un **porcentaje de conformidad del 66,6% y un porcentaje de no conformidad de 33,4%**.

Por otra parte, respecto de los treinta y cuatro (34) productos existentes, fueron reportados treinta y dos (32) y de estos cuatro (4), presentaron salidas no conformes, lo que equivale a un **12,5% de no conformidad** general. El **porcentaje de conformidad** fue del **87,5%** lo que evidencia que la gran mayoría de los productos cumplen con los estándares establecidos.

Categoría	Cantidad reportada	SNC	Casos conformes	% Conformidad	% No conformidad
Procesos	9	3	6	66,6%	33,4%
Productos	32	4	30	87,5%	12,5%

Nota: El proceso M603: Gestión para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación/Beneficios / Incentivos otorgados y el proceso M501: Gestión de Diseño, formulación, seguimiento y evaluación de Política de CTeI, no realizaron el reporte sobre la presencia o no de productos/servicios no conformes, desde la segunda línea se ha realizado el respectivo seguimiento por medio de correo electrónico y no se ha podido contar con la información hasta la fecha.

A continuación, se realizan las recomendaciones por proceso frente al reporte realizado en la Unidad compartida de Agentes C4:

7.1. E202 - Gestión de Trámites y Servicios:

- Respecto a la tutela recibida por inoportunidad en la respuesta de una PQRDS adicional a la medida correctiva que se esta aplicando, que corresponde a realizar retroalimentación al equipo frente a la importancia de remitir a tiempo los requerimientos a las distintas áreas, se recomienda que se tenga un seguimiento más exhaustivo desde la dirección del área, frente a las solicitudes que llevan varios días en bandeja de atención al ciudadano y no se han gestionado o escalado, con el fin de que se remitan a tiempo a la dirección correspondiente.
- Frente al tratamiento por la salida no conforme presentada en el producto PQRDS tramitadas, es importante evidenciar que, sí se estén revisando los casos presentados para identificar el motivo de la extemporaneidad, si no se está aplicando este tratamiento se recomienda realizar actualización a la matriz de identificación y Tratamiento de SNC D102PR04AN01, para que allí se incluyan las medidas y/o acciones que se están aplicando actualmente.
- Frente al tratamiento se recomienda mantener la revisión individual de cada caso y si es necesario incluir el nuevo tratamiento de elaboración del informe que se remite a la Secretaría General.
- Por otro lado, se recomienda que este informe también sea presentado en el Comité de Gestión y Desempeño.

7.2. M801 - Gestión para la Ejecución de Política de CTeI:

- Frente a la no conformidad, es importante que en la columna donde se pregunta por el numero de productos generados en el periodo se indique la cantidad de productos/servicios que el proceso haya realizado, ya que se esta relacionando la misma información de las SNC, en este caso indicar frente al PAM, cuantas convocatorias se tenían previstas para apertura y cuantas en realidad abrieron en el periodo indicado.
- Se recomienda en la columna de Tipo de Tratamiento (¿Qué tratamiento realizó?), que se diligencie la información en concordancia con el Procedimiento de Control de Salidas no conformes (D102PR04). Para este caso puntual, el tratamiento que se realizó se denomina: **Contención del Servicio** - Interrumpir la liberación del servicio

transitoriamente, hasta tanto se confirma el cumplimiento de los requisitos establecidos, con el fin de evitar una afectación mayor al usuario.

7.3. M802 - Gestión para la Asignación para CTeI del SGR:

- Se recomienda actualizar la matriz de identificación y Tratamiento de SNC D102PR04AN01, para que allí se incluyan los productos y/o servicios que le aplican al proceso, ya que de acuerdo con los datos reportados es posible que se deba formular un nuevo plan de mejoramiento asociado a la salida no conforme presentada de forma reiterada.

8. CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2025:

Nueve (9) procesos realizaron el reporte de productos y servicios

Seis (6) procesos tuvieron un 100% de conformidad

Tres (3) procesos presentaron salidas no conformes asociadas a 4 productos y/o servicios.

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Nº de SNC
E202	Gestión de Trámites y Servicios	2
M801	Gestión para la Ejecución de Política de CTeI	1
M802	Gestión para la Asignación para CTeI del SGR	1

Es importante que los procesos que tienen tipificados productos o servicios susceptibles de salidas no conformes realicen el reporte de manera oportuna en la herramienta dispuesta en la Unidad Compartida y se registren las cantidades que solicita la matriz para poder realizar un análisis adecuado al porcentaje de conformidad para los procesos y documentar **de forma precisa y completa** los tratamientos aplicados frente a cada salida no conforme (corrección, acción correctiva, suspensión, devolución o concesión).

A los demás procesos se les recomienda que identifiquen las características de calidad de los productos y servicios que generan y los vinculen a la matriz **de Identificación y Tratamiento de Salidas No Conformes (D102PR04AN01)**, especialmente cuando se adopten nuevos mecanismos de tratamiento (como en el caso del proceso E202, donde se elaboró un informe para la Secretaría General que no estaba previamente contemplado en la matriz).

Dentro de los procesos que presentaron salidas no conformes el proceso E202 y M801, presentan reiteración frente al reporte realizado durante la vigencia 2024, por lo cual es

importante analizar la pertinencia del plan de mejoramiento y de ser necesario actualizar el tratamiento de productos y servicios no conformes para una mayor eficacia.

- Se recomienda a todos los procesos de apoyo, al proceso Comunicación Estratégica, de Tecnologías y Sistemas de Información y de Control Interno que identifiquen las características de calidad de los productos y servicios que generan y soliciten su inclusión en la matriz **de Identificación y Tratamiento de Salidas No Conformes (D102PR04AN01)** con los mecanismos de tratamiento para casos de salidas no conformes.