

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

**Secretaría General - Atención al Ciudadano
Trimestre I - 2026**

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	5
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	7
4. Reclamos, quejas y denuncias	9
5. Solicitudes de información y traslados	13
6. Recomendaciones	15
7. Conclusiones	16

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 2026.

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 2026 la entidad recibió un total de 10.664 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:

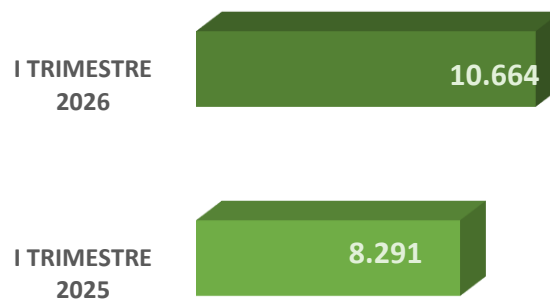


Ilustración 1. Distribución PQRSD

Mes	Dependencias	Atención al Ciudadano	Total
ENERO	1.200	790	1.990
FEBRERO	1.649	1.606	3.255
MARZO	2.766	2.653	5.419
Total general	5.615	5.049	10.664

Tabla 1. PQRSD recibidas por mes

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 5.049 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 47% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 5.615 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 53% del total recibido.



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2026-1 y 2025-1.

La cifra de PQRDS muestra un aumento de 2.373 en comparación con el primer trimestre del año 2025, el motivo obedece que en el I Trimestre del 2026 se realizó la apertura de las siguientes convocatorias: 47 Agro Por La Vida Y Por La Tierra: Garantizar El Derecho Humano A La Alimentación (Dha) Y La Soberanía Alimentaria; 49 convocatoria energía sostenible para el territorio: transición justa, comunitaria e innovadora. Plan bienal de convocatorias sistema general de regalías 2025 – 2026; 52 Fortalecimiento De Capacidades Territoriales En Situaciones De Emergencia; 974 Becas Para El Cambio formación en maestrías y doctorados Región Pacífico; 975 Becas para El Cambio Formación en Maestrías y Doctorados y 976 Convocatoria Colombia Inteligente 2026

2.1. Distribución de PQRDS por canales de atención

Las PQRSD son recibidas por los diferentes canales de atención dispuestos para este fin; para el primer trimestre de 2026 la distribución es la siguiente:

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Correo Electrónico	7.312	69%
Formulario Web	3.333	31%
Correspondencia Física	19	0,18%
Total	10.664	100%

Tabla 2 PQRDS recibidas por canal de atención.

Para el primer trimestre de 2026, el canal con mayor participación fue el correo electrónico, con el 69%, esto debido a la facilidad de acceso y comodidad que ofrece este canal para radicar desde cualquier lugar. El segundo canal con mayor participación es el Formulario Web, con un 31%, lo que evidencia su relevancia como medio de atención, este canal facilita a los ciudadanos la radicación directa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) sobre temas de competencia, ofreciendo un proceso ágil, accesible y centralizado para la gestión de solicitudes.

2.2. Distribución de PQRDS por tipo de comunicación

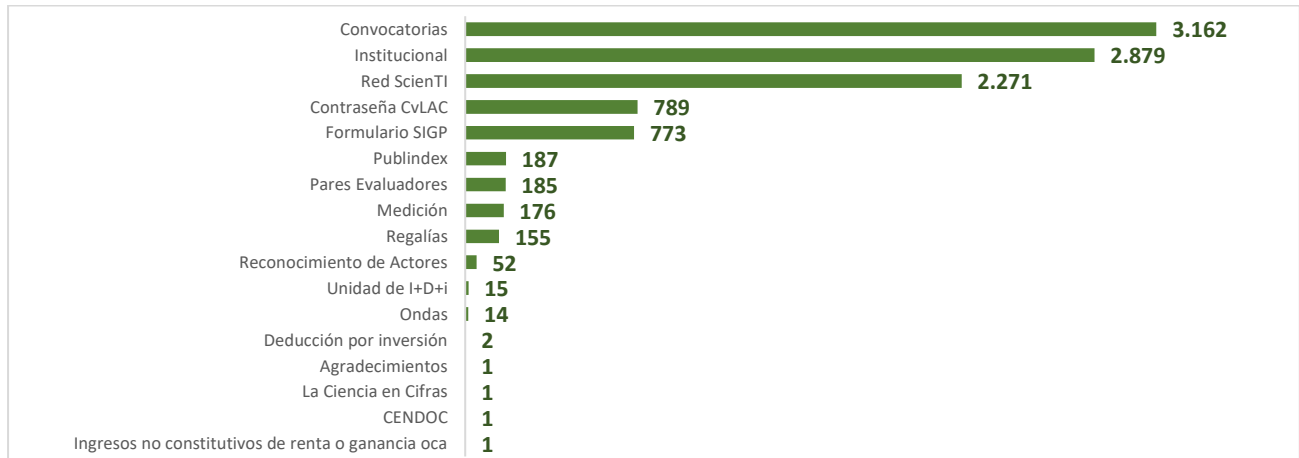
La distribución por tipo de comunicación para el primer trimestre de 2026 es la siguiente:

Tipo de PQRDS	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE 2026	PORCENTAJE
Petición (Atención al Ciudadano)	756	1.544	2.531	4.831	45%
Petición	1.051	1.416	1.867	4.334	41%
Especial	37	96	747	880	8%
Consulta	36	62	99	197	2%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	37	50	78	165	2%
Solicitud de Documentos/Información	41	31	16	88	1%
Reclamos	21	32	23	76	1%
Aclaración de convocatorias		3	27	30	0,3%
Petición con enfoque diferencial	6	10	6	22	0,2%
Traslado por competencia	4	4	13	21	0,2%
Quejas	1	5	6	12	0,1%
Felicitaciones		1	4	5	0,05%
Denuncias		1	2	3	0,03%
Total	1.990	3.255	5.419	10.664	100%

Tabla 3. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

La distribución por tema para el primer trimestre de 2026 es la siguiente:



Gráfica 2. PQRDS por tema

En el primer trimestre de 2026, el tema más recurrente correspondió a Convocatorias, con un 30% de participación, estas peticiones se concentraron principalmente en requerimientos de información sobre la Convocatoria 974 Becas Para El Cambio formación en maestrías y doctorados Región Pacífico ofrecidas por el Ministerio de Ciencia, así como en consultas sobre los procedimientos y requisitos para acceder a dichas convocatorias. El segundo tema recurrente fue información institucional con un

porcentaje de 27% estas peticiones hacen referencia a consultas sobre la apertura de la convocatoria 975 Becas para El Cambio Formación en Maestrías y Doctorados. El tercer tema más frecuente es Red ScienTI con una participación del 21% estas solicitudes son acerca de acceso a las diferentes plataformas del ministerio.

3. Oportunidad de respuesta a las PQRDS

Las PQRDS recibidas tuvieron los siguientes tiempos de respuesta:

- Peticiones con tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles (Solicitud de congresista, Traslado por competencia)

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	18	60%
Mayor a 6	6	20%
Pendientes de respuesta en termino	2	7%
Pendientes de respuesta fuera de termino	4	13%
TOTAL	30	100%

Tabla 4. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 5 días hábiles de respuesta.

La tabla muestra que el 60% de las PQRDS fueron respondidas oportunamente dentro de los 5 días hábiles establecidos. No obstante, el 20% presentó tiempos de respuesta superiores a 6 días hábiles, evidenciando retrasos en la gestión de algunas solicitudes debido a la complejidad de las consultas. Adicionalmente, el otro 20% restante corresponde a casos pendientes de respuesta, de los cuales el 7% aún se encuentran dentro del término permitido y el 13% ya se encuentran fuera de término.

- 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	81	30%
6 a 10 días	56	21%
Mayor a 11	65	24%
Pendientes de respuesta en termino	20	8%
Pendientes de respuesta fuera de termino	44	17%
TOTAL	266	100%

Tabla 5. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 10 días hábiles de respuesta.

Los tiempos de respuesta para las peticiones con un plazo máximo de 10 días hábiles muestran un desempeño favorable en el cumplimiento de los términos establecidos. Por un lado, el 51% de los casos (137 solicitudes) fue atendido dentro del plazo normativo, destacándose que el 30% (81 casos) se resolvió en un tiempo óptimo de 1 a 5 días, lo cual refleja una adecuada capacidad de respuesta en una parte importante de la gestión. No obstante, se observa que el 24% de las solicitudes (65 casos) fue atendido en más de 11 días, superando el tiempo máximo permitido.

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

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	5859	63%
6 a 10 días	687	7%
11 a 15 días	606	7%
Mayor a 16	681	7%
Pendientes de respuesta en termino	1005	11%
Pendientes de respuesta fuera de termino	423	5%
TOTAL	9.261	100%

Tabla 6. Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 15 días hábiles de respuesta.

El comportamiento de los tiempos de respuesta evidencia un desempeño favorable en términos generales, dado que el 77% de las PQRDS (7.152 casos) fueron atendidas dentro del plazo establecido de 15 días hábiles, destacándose que el 63% se resolvió en

un tiempo óptimo de 1 a 5 días. No obstante, el 12% de los casos (1.104) superó los 16 días, lo que refleja una oportunidad de mejora a trabajar.

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

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 5 días	155	79%
6 a 10 días	4	2%
11 a 29 días	7	4%
Mayor a 30	4	2%
Pendientes de respuesta en termino	24	12%
Pendientes de respuesta fuera de termino	3	2%
TOTAL	197	100%

Tabla 7 Oportunidad de respuesta PQRDS con máximo 30 días hábiles de respuesta.

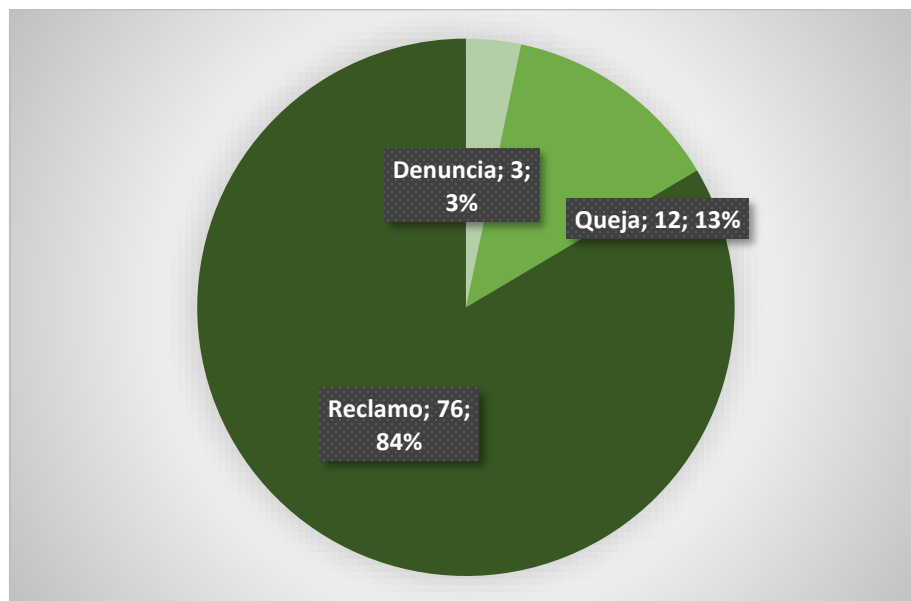
En las peticiones con tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles se evidencia que el 84% de las PQRSD (166 casos) se respondió dentro del plazo establecido de 30 días hábiles lo que indica buena gestión por parte de las dependencias encargadas. El 14% de las solicitudes permanecen pendientes de respuesta, de las cuales el 12% (24 casos) aún se encuentran dentro del término, lo que indica que las peticiones de 30 días tienen un porcentaje de respuesta positivo.

Dentro de los tipos de petición se encuentran **910 solicitudes**, las cuales pertenecen a dos tipologías que se manejan al interior de la entidad: **aclaración de convocatoria y especiales**, estas dos tienen un término de respuesta sujeto a los términos de referencia de cada convocatoria realizada por Minciencias lo que nos permite gestionar las dudas y solicitudes de la ciudadanía dentro del cronograma establecido para cada convocatoria.

Del total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer trimestre, se identificó que 1.230 lo que corresponde a un porcentaje 12%, no fue atendido dentro de los tiempos de respuesta establecidos lo cual es un indicador favorable de gestión, sin embargo, es importante continuar con las acciones de mejora que se realizan al interior de la entidad para optimizar las respuestas de las solicitudes dentro de los términos establecidos por ley.

4. Reclamos, Quejas y Denuncias

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron 91 solicitudes distribuidas así: 76 reclamos, 12 quejas y 3 denuncias, cabe aclarar que, de las tres denuncias, dos pertenecen a una misma denuncia la cual llego a la entidad por el peticionario y otra como traslado por competencia.



Gráfica 3. Reclamos, quejas y denuncias

Mes	Denuncia	Queja	Reclamo	Total general
ene		1	21	22
feb	1	5	32	38
mar	2	6	23	31
Total general	3	12	76	91

Tabla 8 Reclamo, quejas, Denuncias por mes.

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

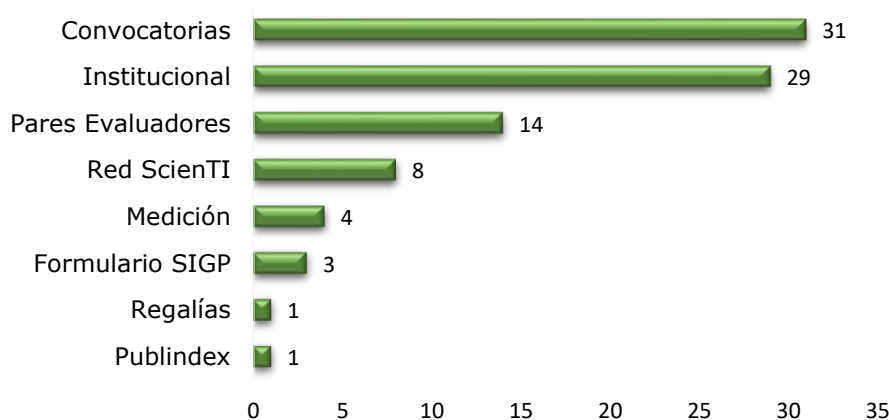
Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Convocatorias	-	7	24	31
Corrupción de terceros	-	-	-	-
Disenso con la gestión del Ministerio	-	2	7	9
Fallas tecnológicas	-	1	2	3
Falta de pago a pares evaluadores	-	4	10	14
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	4	4
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Formulario SIGP	-	-	3	3
Fallas tecnológicas	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Institucional	2	3	24	29
Corrupción de terceros	1	-	-	1
Disenso con la gestión del Ministerio	-	-	2	2
Errores en productos o servicios del Ministerio	1	1	5	7
Fallas tecnológicas	-	-	1	1
Falta de pago a pares evaluadores	-	1	6	7
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	8	8
Irregularidades de terceros	-	1	2	3
Medición	-	-	4	4
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	4	4
Pares Evaluadores	-	-	14	14
Falta de pago a pares evaluadores	-	-	11	11
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	2	2
Publindex	-	-	1	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Red ScienTI	-	2	6	8
Fallas tecnológicas	-	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	1	4	5
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	2	2
Regalías	1	-	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	1	-	-	1
Total general	3	12	76	91

Tabla 9 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.

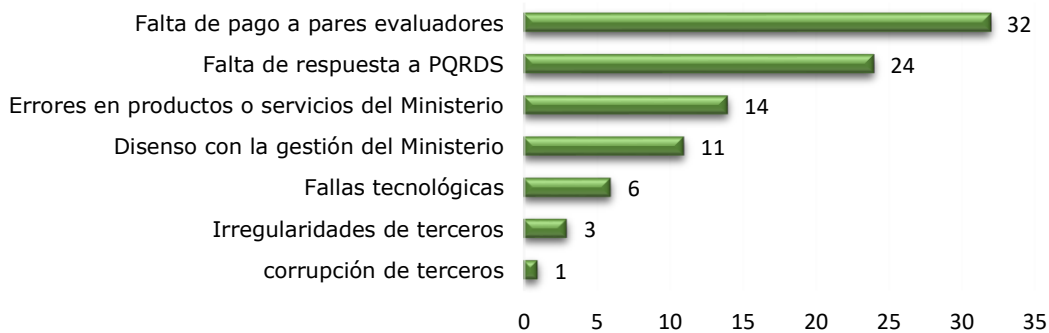
En la causa raíz se identifica que las principales recurrencias están asociadas a la falta de pago a pares evaluadores (especialmente en Convocatorias e Institucional), éstas solicitudes están en revisión de las dependencias correspondientes para brindar una pronta respuesta. La falta de respuesta a PQRSD y los errores en productos o servicios del Ministerio, lo cual sugiere oportunidades de mejora en los procesos de gestión administrativa, respuesta oportuna y control de calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, se evidencian casos relacionados con fallas tecnológicas y dificultades en plataformas como el formulario SIGP y Red ScientI.

Temas



Gráfica 4. Reclamos por tema

Causa Raíz



Gráfica 5. Causa Raíz

5. Solicitudes de información y traslados.

Durante el primer trimestre de 2026 se recibió un total de 88 solicitudes de información, las cuales 4 no corresponden a la tipificación, las 84 peticiones de solicitud de información se encuentran distribuida entre dependencias así:

Dependencias	Respuesta positiva	Inexistencia de información	Negación de Información	Sin Respuesta	No Aplica	Total
DIRECCIÓN DE CIENCIA				24		24
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	15	5	1			21
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI				13		13
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTeI				10		10
SECRETARÍA GENERAL	8					8
ATENCIÓN AL CIUDADANO					4	4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL				4		4
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	3					3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1					1
Total general	27	5	1	51	4	88

Tabla 10 Solicitud de información por dependencias

Al 31% de las solicitudes de información se les dio respuesta efectiva, entregando la información o documentación requerida. No obstante, se identifica una proporción importante de solicitudes que no culminaron con la entrega de información, lo cual representa una oportunidad de mejora en términos de disponibilidad, trazabilidad y oportunidad de los datos institucionales. cinco (5) solicitudes fueron respondidas indicando inexistencia de la información y se presentó la negación de una (1) solicitud, de las cuales se ampliará información más adelante.

Tiempo de respuesta	Número de casos	Porcentaje
1 a 10 días	34	39%
11 o más días	34	39%
Pendiente de respuesta	20	29%
Total	88	100%

Tabla 11 Tiempos de respuesta solicitudes de información.

El 39% de los casos (34 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 presentó 1 caso de negación de información.

Esta negativa se fundamenta en que la información que solicitan está relacionada con la resolución "*Por la cual se califica un proyecto como de Investigación Aplicada y se otorga el acceso a un beneficio tributario*", correspondiente a la vigencia 2024. En consecuencia, una vez culminada la vigencia de ejecución aprobada del proyecto hasta el 31 de diciembre 2024, no es procedente la asignación de beneficios tributarios para periodos superiores a su finalización.

El proceso continúa con las etapas de cierre y reporte correspondientes, conforme a los procedimientos establecidos para el seguimiento de los proyectos registrados en el instrumento de beneficios tributarios en Ciencia, Tecnología e Innovación.

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 documental AZ Digital y la información recibida de las dependencias, para el periodo del informe se presentaron 5 solicitudes se contestaron con inexistencia de la información debido a que solicitan (certificados y adjudicación del crédito fiscal 2025) que aún se encuentran en trá-

mite y su definición está sujeta a la finalización de las verificaciones, el cumplimiento de requisitos y los procedimientos administrativos correspondientes; una vez surtidas estas etapas, se procederá a la expedición y notificación oficial de las decisiones.

5.3 Traslados por competencia

Para el primer trimestre se realizaron 21 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	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTel	3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	3
SECRETARÍA GENERAL	2
VICEMINISTERIO DE CONOCIMIENTO INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	1
Total general	21

Tabla 12 Traslados por competencia

6. 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.

Dado que un alto volumen de PQRSD se concentra en temas como convocatorias, pagos a pares evaluadores y gestión institucional, se recomienda fortalecer la coordinación entre áreas, especialmente en procesos administrativos y financieros. La estandarización de flujos, la definición de tiempos internos y la trazabilidad de los procesos contribuirán a disminuir reclamos recurrentes y reprocesos.

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.

8. Conclusiones

- Comparando las PQRDS del primer trimestre de 2026 con el primer trimestre de 2025, se presenta un aumento de 2.373 en comparación con el primer trimestre del año 2025, el motivo obedece que en el I Trimestre del 2026 se realizó la apertura de la convocatoria 974 Becas Para El Cambio formación en maestrías y doctorados Región Pacífico y la convocatoria 975 Becas para El Cambio Formación en Maestrías y Doctorados.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 5.049 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 47% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 5.615 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 53% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 7.312, equivalente al 69%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 1.230 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 12%. Con el propósito de fortalecer la oportunidad en las respuestas, se han implementado acciones de seguimiento como el envío de reportes semanales a las áreas responsables, incluyendo alertas sobre peticiones vencidas o próximas a vencer. Asimismo, se desarrollan mesas de trabajo orientadas a optimizar la gestión y mejorar de manera continua los tiempos de respuesta.
- Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron 76 reclamos, 12 quejas y 3 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.

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