

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRDS

**Secretaría General - Atención al Ciudadano
Trimestre II - 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	14
7. 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 segundo 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 segundo trimestre de 2026 la entidad recibió un total de 26.740 PQRDS, distribuidas de la siguiente manera:

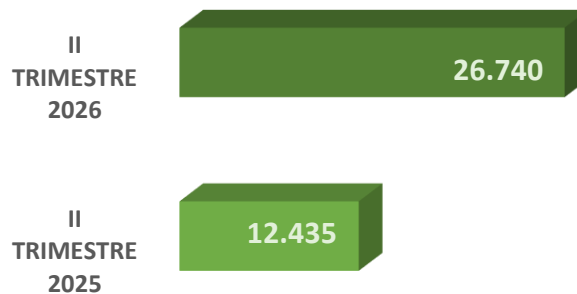


Ilustración 1.Distribución PQRSD

Mes	Dependencias	Atención al Ciudadano	Total
ABRIL	3.541	16.119	19.660
MAYO	2.520	1.507	4.027
JUNIO	1.787	1.266	3.053
Total general	7.848	18.892	26.740

Tabla 1. PQRSD recibidas por mes

Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 18.892 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 71% del total recibido. Y se escalaron a las otras dependencias 7.848 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 29% del total recibido.



Gráfica 1. Comparativo trimestre 2026-2 y 2025-2.

La cifra de PQRDS muestra un aumento de 14.305 en comparación con el segundo trimestre del año 2025, el motivo obedece que en el II Trimestre del 2026 se realizó la apertura de las siguientes convocatorias: 974 Becas para el Cambio; 975 Becas para el Cambio; 976 Colombia Inteligente; Concurso de Movilidad Académica Internacional en el Continente Africano; 977 Publindex 2026; 48 Sistema General de Regalías. Estas convocatorias, generaron un alto volumen de consultas y solicitudes ciudadanas durante abril, especialmente en las etapas finales de postulación y cierre.

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 segundo trimestre de 2026 la distribución es la siguiente:

Canal de atención	Número de PQRDS	Porcentaje
Correo Electrónico	16.725	63%
Formulario Web	9.993	37%
Correspondencia Física	22	0,1%
Total	26.740	100%

Tabla 2 PQRDS recibidas por canal de atención.

Para el segundo trimestre de 2026, el canal con mayor participación fue el correo electrónico, con el 63%, 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 37%, 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 segundo trimestre de 2026 es la siguiente:

Tipo de PQRDS	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE 2026	PORCENTAJE
Petición Atención al Ciudadano	16.050	1.493	1.247	18.790	70%
Petición	2.483	2.087	1.685	6.255	23%
Especial	951	274	36	1.261	5%
Consulta	1		14	15	0%
Solicitudes Entidades Públicas y Solicitudes Senadores	92	52	41	185	1%
Solicitud de Documentos/Información	9	2	9	20	0%
Reclamos	10	7	4	21	0%
Aclaración de convocatorias	28	96	1	125	0,5%
Petición con enfoque diferencial	15	3	8	26	0,1%
Traslado por competencia	11	6	6	23	0,1%
Quejas	3	3	4	10	0,0%
Felicitaciones	6	2		8	0,03%
Denuncias		1		1	0,00%
Total	19.659	4.026	3.055	26.740	100%

Tabla 3. PQRDS por tipo de atención.

2.3. Distribución de PQRDS por tema

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



Gráfica 2. PQRDS por tema

En el segundo trimestre de 2026, el tema más recurrente correspondió a Convocatorias, con un 69% de participación, estas peticiones se concentraron principalmente en requerimientos de información sobre la Convocatoria 975 Becas Para El Cambio

formación en maestrías y doctorados 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 10% estas peticiones hacen referencia a consultas sobre la apertura de la convocatoria 977 Publindex. El tercer tema más frecuente es Red ScienTI con una participación del 10% 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	33%
Mayor a 6	33	61%
Pendientes de respuesta fuera de termino	3	6%
TOTAL	54	100%

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

La tabla muestra que el 33% de las PQRDS fueron respondidas oportunamente dentro de los 5 días hábiles establecidos. No obstante, el 61% 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 6% restante corresponde a casos pendientes 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	42	21%
6 a 10 días	48	24%
Mayor a 11	84	42%
Pendientes de respuesta fuera de termino	26	13%
TOTAL	200	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 45% de los casos (90 solicitudes) fue atendido dentro del plazo normativo, destacándose que el 21% (42 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 42% de las solicitudes (84 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	4175	17%
6 a 10 días	3059	12%
11 a 15 días	11599	46%
Mayor a 16	5591	22%
Pendientes de respuesta en termino	1	0%
Pendientes de respuesta fuera de termino	661	3%
TOTAL	25.086	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 75% de las PQRDS (18.833 casos) fueron atendidas dentro del plazo establecido de 15 días hábiles, destacándose que el 17% se resolvió en

un tiempo óptimo de 1 a 5 días. No obstante, el 22% de los casos (5.591) 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	11	79%
6 a 10 días	1	7%
11 a 29 días	1	7%
Mayor a 30	1	7%
TOTAL	14	100%

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

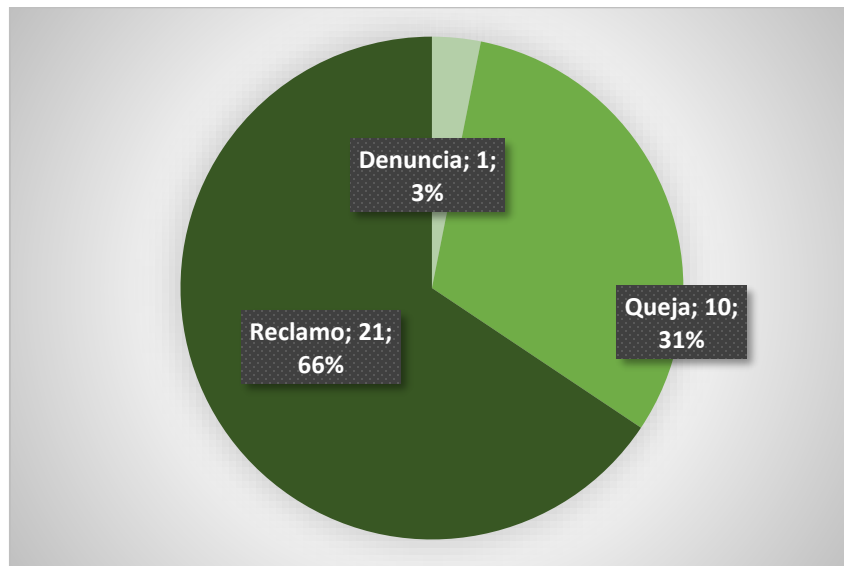
En las peticiones con tiempo máximo de respuesta de 30 días hábiles se evidencia que el 93% de las PQRSD (13 casos) se respondió dentro del plazo establecido de 30 días hábiles lo que indica buena gestión por parte de las dependencias encargadas.

Dentro de los tipos de petición se encuentran **1.386 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 segundo trimestre, se identificó que 6.399 lo que corresponde a un porcentaje 25 % del total, no fueron atendidas dentro de los tiempos de respuesta establecidos. Esta situación obedeció a la contingencia operativa generada por el alto volumen de peticiones recibido durante el periodo, lo que impactó la capacidad de gestión y el cumplimiento oportuno de los tiempos de atención.

4. Reclamos, Quejas y Denuncias

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron 32 solicitudes distribuidas así: 21 reclamos, 10 quejas y 1 denuncia, como parte del compromiso de la entidad en la transparencia, la atención al ciudadano y la mejora continua.



Gráfica 3. Reclamos, quejas y denuncias

Mes	Denuncia	Queja	Reclamo	Total general
Abril	-	3	10	13
Mayo	1	3	7	11
Junio	-	4	4	8
Total general	1	10	21	32

Tabla 8 Reclamo, quejas, Denuncias por mes.

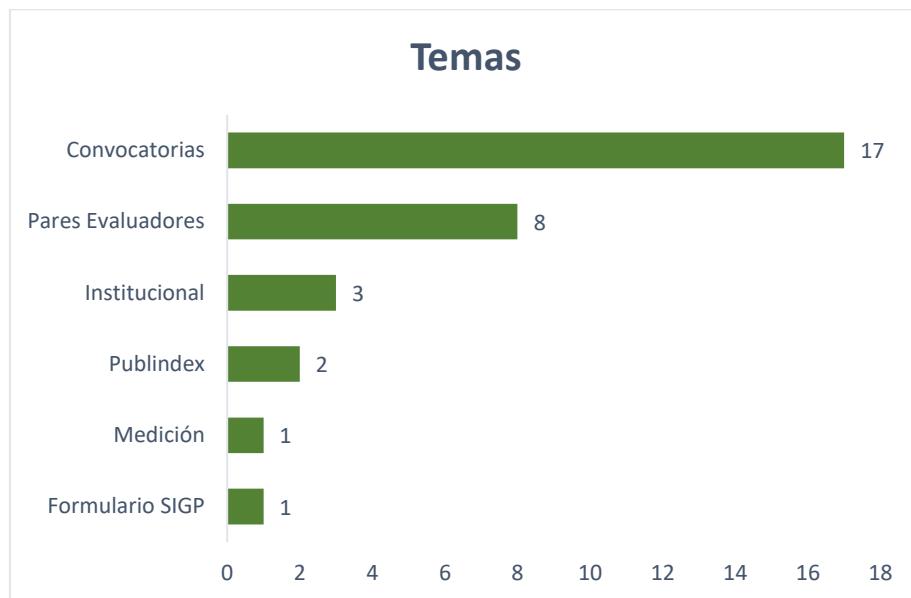
La siguiente tabla muestra el detalle de los temas y las presuntas causas raíz identificadas en el análisis de las PQRDS:

Tema y presunta causa raíz	Denuncia	Queja	Reclamo	Total
Convocatorias	1	4	12	17
Corrupción de terceros	1	-	-	1
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	6	7
Fallas tecnológicas	-	2	1	3
Falta de respuesta a PQRDS	-	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	5	5
Formulario SIGP	-	1	-	1
Fallas tecnológicas	-	1	-	1
Institucional	-	2	1	3
Disenso con la gestión del Ministerio	-	1	-	1
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	1	-	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Medición	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Pares Evaluadores	-	3	5	8
Falta de pago a pares evaluadores	-	3	5	8
Publindex	-	-	2	2
Errores en productos o servicios del Ministerio	-	-	1	1
Falta de respuesta a PQRDS	-	-	1	1
Total general	1	10	21	32

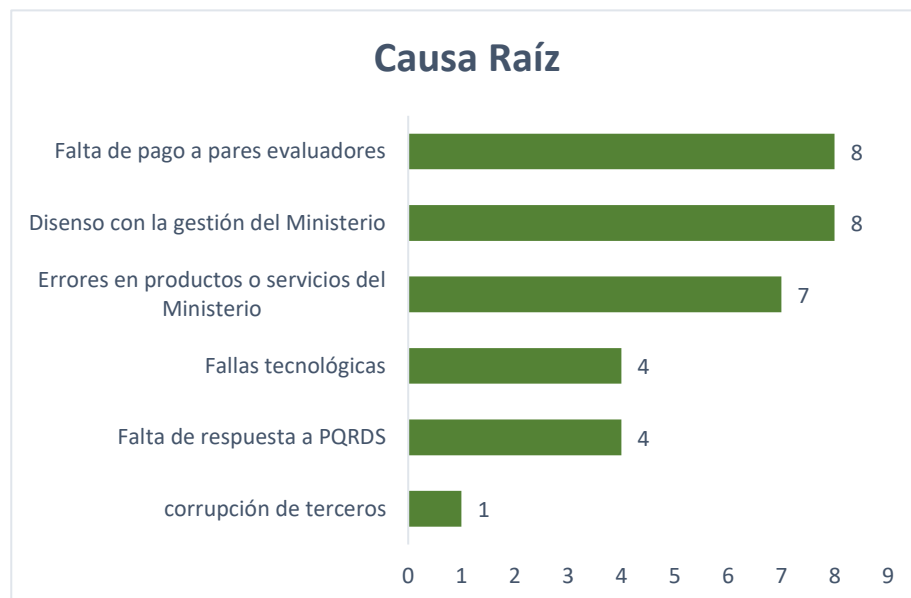
Tabla 9 Análisis por tema y presunta causa raíz

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.



Gráfica 4. Reclamos por tema



Gráfica 5. Causa Raíz

5. Solicitudes de información y traslados.

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibió un total de 20 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas entre dependencias así:

Dependencias	Respuesta positiva	Sin respuesta	Total
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CTeI	6		6
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	4	1	5
DIRECCIÓN DE CIENCIA	4		4
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS PARA LA CTeI		2	2
SECRETARÍA TÉCNICA DEL OCAD	2		2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1		1
Total general	17	3	20

Tabla 10 Solicitud de información por dependencias

El 85% de las dependencias consultadas emitieron una respuesta positiva, suministrando la información requerida, lo que evidencia un alto nivel de colaboración y atención a las solicitudes realizadas. Sin embargo, el 15 % de las dependencias no remitieron respuesta dentro del periodo evaluado, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer el seguimiento y garantizar la oportunidad en la entrega de la información institucional.

TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
1 a 10 días	8	40%
11 o más días	9	45%
Sin respuesta	3	15%
Total	20	100%

Tabla 11 Tiempos de respuesta solicitudes de información.

El 40% de los casos (8 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 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 documental AZ Digital y la información recibida de las dependencias, para el periodo del informe no se presentaron casos por inexistencia de información.

5.3 Traslados por competencia

Para el segundo trimestre se realizaron 23 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	18
DIRECCIÓN DE VOCACIONES Y FORMACIÓN EN CT&I	2
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
SECRETARÍA GENERAL	1
Total general	23

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 segundo trimestre de 2026 con el segundo trimestre de 2025, se presenta un aumento de 14.305 en comparación con el segundo trimestre del año 2025, el motivo obedece que en el II Trimestre del 2026 se realizó la apertura de la convocatoria 975 Becas Para El Cambio formación en maestrías y doctorados y la convocatoria 977 Publindex.
- Para este periodo el equipo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General contestó 18.892 PQRDS (primer nivel de servicio), lo cual corresponde al 71% del total recibido; y se escalaron a las otras dependencias 7.848 PQRDS (segundo nivel de servicio), lo cual corresponde al 29% del total recibido.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para este periodo fue el correo electrónico con un total de 16.725, equivalente al 62%.
- Durante la elaboración de este informe se identificaron 6.399 casos atendidos de manera extemporánea, lo cual corresponde al 25%. 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 segundo trimestre de 2026 se recibieron 21 reclamos, 10 quejas y 1 denuncia. 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
Johana Salamandra Cruz
Contratista
Secretaría General