



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

# INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE FORTALECIMIENTO DE  
LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES**

**Bogotá D.C., Abril de 2020**

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B  
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. ALCANCE DEL INFORME .....	4
3. RESPONSABILIDAD .....	5
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES .....	5
5. ASPECTOS GENERALES .....	6
6. INFORME PORMENORIZADO .....	7
7. CONCLUSIONES .....	17
8. ANEXOS .....	18



## INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020.





## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la **información de las PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad **según su naturaleza**.
- Presentar **información sobre los diferentes canales de comunicación** habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de la **atención a PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de las **PQRSD según el medio de recepción**, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar **las acciones y gestión** del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.

## 2. ALCANCE DEL INFORME



El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

### 3. RESPONSABILIDAD

La subdirección Administrativa de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

#### ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

#### ✓ LEYES





- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

#### ✓ DECRETOS

- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”



## ✓ RESOLUCIONES

- Según la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer trimestre del año 2020, La Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan al Ministerio a cada Jefe de Oficina, Director, Subdirector y Coordinador de cada área.
- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés permanentemente difunde, comunica y capacita sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés solicitó la designación a cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia.

## 6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo



comprendido entre enero y marzo del año 2020, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

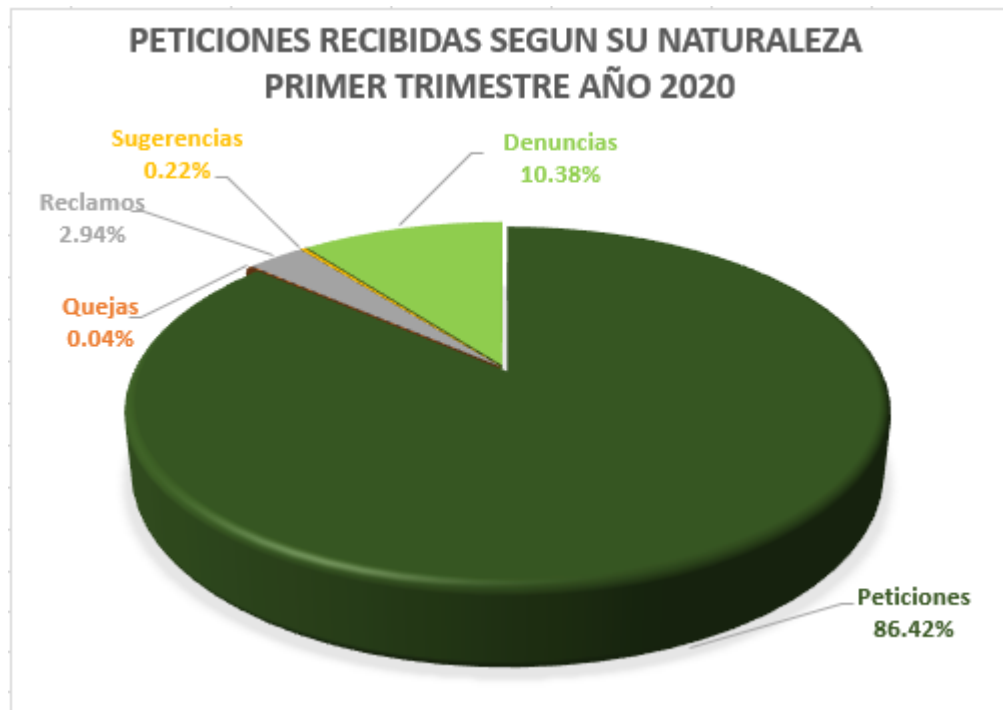
- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
  - <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4801.html>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Presencial: Edificio Murillo Toro. Carrera 8 entre calles 12 y 13 primer piso
- Redes Sociales:
  - Facebook: MinisterioTICColombia
  - Twitter: @MinTic\_responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo electrónico Institucional: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

## 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
<b>Peticiones</b>	4321	86,42%
<b>Quejas</b>	2	0,04%
<b>Reclamos</b>	147	2,94%
<b>Sugerencias</b>	11	0,22%
<b>Denuncias</b>	519	10,38%
<b>TOTAL</b>	<b>5000</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

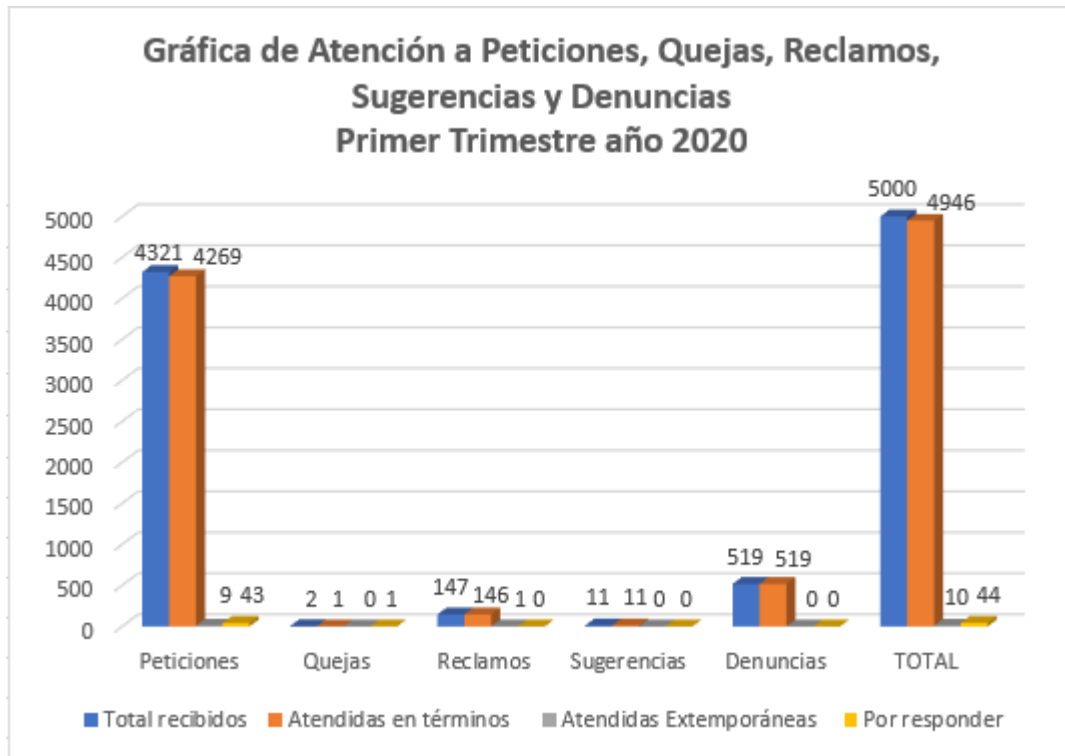




### 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	4321	4269	9	43	10
<b>Quejas</b>	2	1	0	1	0
<b>Reclamos</b>	147	146	1	0	9
<b>Sugerencias</b>	11	11	0	0	10
<b>Denuncias</b>	519	519	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>5000</b>	<b>4946</b>	<b>10</b>	<b>44</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### 6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
<b>Enero</b>	1232	0	35	3	176	1446
<b>Febrero</b>	1469	1	56	6	165	1697
<b>Marzo</b>	1620	1	56	2	178	1857
<b>Total</b>	<b>4321</b>	<b>2</b>	<b>147</b>	<b>11</b>	<b>519</b>	<b>5000</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





### 6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	2745	2738	7	0	10
<b>Derechos de Petición generales</b>	526	524	2	0	11
<b>Derechos de Petición Conceptos (Consulta)</b>	12	10	0	2	17
<b>Derechos de Petición de información y documentos</b>	7	7	0	0	7
<b>Derechos de Petición no competencia</b>	464	464	0	0	6
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>3754</b>	<b>3743</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

**Nota:** Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al **Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015** “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

### 6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B  
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
www.mintic.gov.co



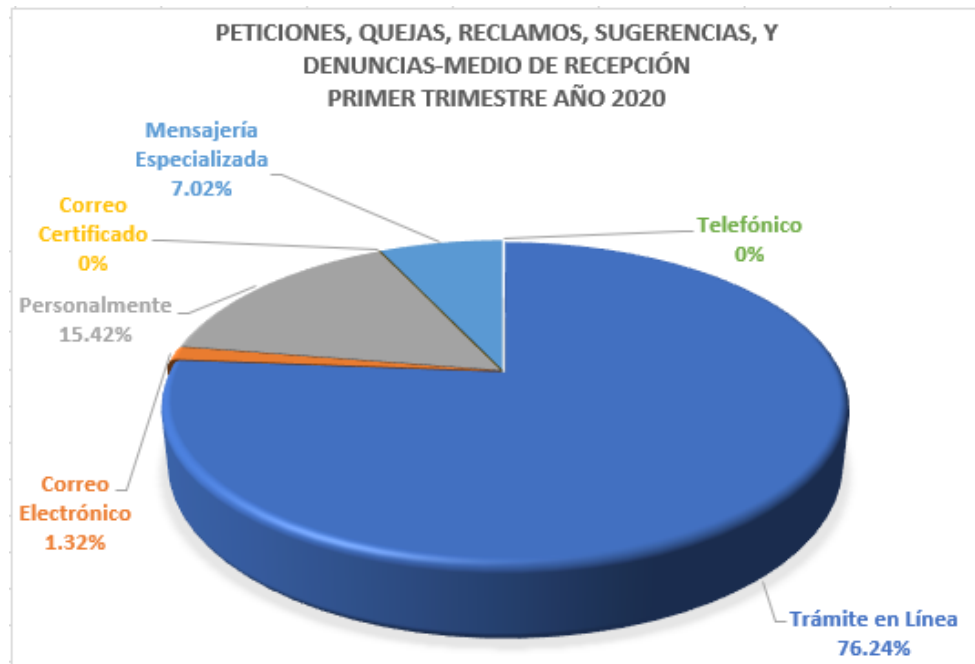


Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
<b>Enero</b>	912	205	1	0	105	1223
<b>Febrero</b>	1116	172	4	3	150	1445
<b>Marzo</b>	717	149	7	4	209	1086
<b>Total</b>	<b>2745</b>	<b>526</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>464</b>	<b>3754</b>

#### 6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACION

Canal de comunicación	Total recibidos	Porcentaje
<b>Trámite en Línea</b>	3812	76,24%
<b>Correo Electrónico</b>	66	1,32%
<b>Personalmente</b>	771	15,42%
<b>Correo Certificado</b>	0	0,00%
<b>Mensajería Especializada</b>	351	7,02%
<b>Telefónico</b>	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5000</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, la entidad recibió 304 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a las cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido.

Mes	Correo Electrónico	Mensajería Especializada	Personalmente	Trámite en línea	Total mes
Enero	4	22	42	20	88
Febrero	6	36	56	34	132
Marzo	6	25	36	17	84
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>83</b>	<b>134</b>	<b>71</b>	<b>304</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Igualmente, de acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la Entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.



### 6.3. ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, brindó información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
<b>Enero</b>	3336	197	11	1264
<b>Febrero</b>	2785	218	26	1153
<b>Marzo</b>	3917	347	42	1049
<b>TOTAL</b>	<b>10038</b>	<b>762</b>	<b>79</b>	<b>2202</b>

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

## 7. DESEMPEÑO DE ATENCION EN EL PUNTO PRESENCIAL

### 7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

Mes	Ciudadanos Atendidos
<b>Enero</b>	3336
<b>Febrero</b>	2785
<b>Marzo</b>	3917

FUENTE: Aplicativo Sistema de Administración de Turnos presencial de atención del MinTIC



### 7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:12:00	Excelente
0:12:01	0:20:00	Bueno
0:20:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de espera en horas durante el mes
2	Número total de turnos atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	145:47:37	169:36:33	207:36:27									
2	3336	2785	3917									
Resultado	00.02.37	00.03.39	00.03.11	-	-	-	-	-	-	-	-	-

FUENTE: Modelo Integrado de Gestión – Indicadores proceso de atención a Grupos de Interés del MinTIC

**PRIMER TRIMESTRE:** En este trimestre se observa que el tiempo de espera para los grupos de interés mantiene un rango excelente, permitiendo un acercamiento estratégico con los grupos de interés, toda vez que las acciones emprendidas en pro del mejoramiento continuo, la apropiación y uso de las TIC han contribuido alcanzar los objetivos propuestos de acuerdo con las políticas y lineamientos del MinTIC.

### 7.3. TIEMPO DE ATENCION DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:04:00	Excelente
0:04:01	0:07:00	Bueno
0:07:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de Atención en horas durante el mes
2	Número total de radicados atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	265:09:16	316:29:30	323:35:29									
2	5188	6048	5718									
Resultado	00.03.04	00.03.08	00.03.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-

FUENTE: Modelo Integrado de Gestión – Indicadores proceso de atención a Grupos de Interés del MinTIC





**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se refleja que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés se mantiene en un rango de calificación excelente, indicando que las acciones implementadas están encaminadas a prestar un servicio óptimo y eficaz apoyados en buenas prácticas que brindan herramienta que permiten un mejoramiento continuo con los grupos de interés.

#### 7.4. SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
95%	100%	Alto
80%	94,0%	Medio
0%	79,9%	Bajo

Variables	
1	Número de solicitudes calificadas Excelente
2	Número de solicitudes calificadas Bueno
3	Número de solicitudes calificadas Regular
4	Número de solicitudes calificadas Malo

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	8308			
2	775			
3	12			
4	3			
Total	9098			
Resultado	99,8%	-	-	-

FUENTE: Modelo Integrado de Gestión – Indicadores proceso de atención a Grupos de Interés del MinTIC

**PRIMER TRIMESTRE:** La satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial muestra una calificación alta durante este periodo, indicando que se están apropiando los protocolos de atención cumpliendo las pautas de comportamiento para la atención de los diferentes grupos de interés, tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.





## 8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en su artículo Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención a los grupos de interés del Ministerio TIC se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual como resultado de la medidas adoptada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.
- Durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, corresponde a 10 PQRSD, equivalente a un 0.2%. Donde se indica, al corte del presente informe, las PQRSD recibidas tienen un registro de respuesta, esto como resultado de las acciones de mejora implementadas por la entidad, no solo para eliminar el margen de PQRSD sin respuesta, sino que se continua con la implementación de estrategias que permiten disminuir el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea, mejorando el indicador de oportunidad de respuesta.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, corresponde a 24 PQRSD, es decir, un 0.48% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.



- El número de ciudadanos atendidos en el canal presencial ha aumentado desde marzo de 2018, teniendo en cuenta que en atención a la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.
- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”, se aclara que 2 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2020, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- De acuerdo con el procedimiento **AGI-TIC-PR-003**, establecido en el Modelo Integrado de Gestión–MIG y denominado Gestión de Atención a PQRSD y Trámites, determinando que las dependencias del Ministerio están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o trámites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y trámites.

Así mismo, con el propósito de que las PQRSD hayan sido respondidas de fondo, el mismo procedimiento contempla una actividad donde el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés genera un muestreo mensual de PQRSD y/o Trámites, seleccionando una muestra aleatoria del 8% de las PQRSD con respuestas generadas en el mes para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:

- 1.- Que se haya direccionado a la dependencia competente
- 2.- Que se haya trasladado por no competencia
- 3.- Que se haya dado respuesta al peticionario
- 4.- Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)



## 9. ANEXOS

En el link [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506\\_pgrsd\\_2020\\_1t\\_registro\\_publico.xls](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pgrsd_2020_1t_registro_publico.xls), se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y marzo del año 2020, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta