



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

# INFORME PQRSD CONSOLIDADO AL CUARTO TRIMESTRE 2020

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y  
GESTIÓN DOCUMENTAL

Bogotá D.C., Marzo de 2021

TABLA DE CONTENIDO





|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                   | 3  |
| 1. OBJETIVOS .....                                                   | 4  |
| 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 .....                                          | 7  |
| 6. INFORME PORMENORIZADO .....                                       | 7  |
| 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA .....                       | 8  |
| 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS .....                              | 10 |
| 6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE .....                            | 11 |
| 6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS .....    | 12 |
| 6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE POR CLASIFICACIÓN .....     | 13 |
| 6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN .....          | 15 |
| 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....            | 15 |
| 6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL .....                          | 15 |
| 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL .....                | 16 |
| 7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL .....     | 16 |
| 7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....   | 17 |
| 7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL ..... | 20 |
| 7.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL .....           | 21 |
| 8. CONCLUSIONES .....                                                | 23 |
| 9. ANEXOS .....                                                      | 24 |



## 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 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 2108 de 2020, 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 diciembre del año 2020.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus **COVID-19**, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, *“Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”*, fue suspendida la atención presencial en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC a partir del 19 de marzo de 2020, para lo cual se fortalecieron los canales virtuales y telefónicos para la atención de las solicitudes presentadas por nuestros grupos de interés.

Se retoma la atención presencial el 11 de septiembre de 2020, en jornada continua los días martes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m; cumpliendo las medidas de bioseguridad para preservar la salud de los grupos de interés y los servidores del MinTIC. Por otro lado, a partir del 23 de noviembre de 2020, se actualizó el módulo de PQRSD en la página web de la Entidad para facilitar la interacción con los grupos de interés.



## 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 diciembre del año 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 Grupos de Interés y Gestión Documental frente a la atención oportuna de las PQRSD.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

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

## 3. RESPONSABILIDAD

La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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 la resolución 3333 de 2015, 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.
- **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

##### ✓ 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 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.
- **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 1757 de 2015**, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2080 de 2021**, Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.



## ✓ 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 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.
- **Decreto 1064 de 2020**, Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 1168 de 2020**, Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.
- **Decreto 1550 de 2020**, Por el cual se modifica y prorroga la vigencia del Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020 (...) por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.

## ✓ RESOLUCIONES

- **Resolución 3333 de 2015**, Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Resolución 2108 de 2020**, Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones. (...). *ARTÍCULO 19. Funciones de los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa. (...) Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, entre sus funciones se asigna. Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad. (...).*



## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el cuarto trimestre del año 2020, La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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.
- Difundir, comunicar y capacitar sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Designación por 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 diciembre del año 2020, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

| Canal          | Mecanismo                                       | Ubicación                                                                                                                                                   | Horario de atención                                                      |
|----------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Presencial     | Punto de Atención al Ciudadano                  | Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B.<br><a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/</a> | Martes, Miércoles y Viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.<br>Jornada continua |
| Teléfónico     | Línea gratuita nacional                         | 01 800 0914014                                                                                                                                              | Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.                                 |
|                | Línea gratuita anticorrupción                   | 01 8000 912667                                                                                                                                              |                                                                          |
|                | Línea fija desde Bogotá                         | 3443460                                                                                                                                                     |                                                                          |
| Electrónico    | Página web                                      | <a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>                                                                                                    | Horario de atención permanente                                           |
|                | Enlace para PQRSD                               |                                                                                                                                                             |                                                                          |
|                | Correo Institucional                            | <a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>                                                                              | Horario de atención permanente                                           |
|                | Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC | <a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Servicios-y-tramites/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Servicios-y-tramites/</a>                   |                                                                          |
| Redes sociales | Facebook                                        | MinisterioTIC.Colombia                                                                                                                                      | Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.                                 |
|                | Twitter                                         | @MINTIC_responde                                                                                                                                            |                                                                          |



## 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

### ✓ Primer Trimestre 2020

| Concepto     | Total recibidos | Porcentaje  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Peticiones   | 4316            | 86,41%      |
| Quejas       | 2               | 0,04%       |
| Reclamos     | 147             | 2,94%       |
| Sugerencias  | 11              | 0,22%       |
| Denuncias    | 519             | 10,39%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>4995</b>     | <b>100%</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Segundo Trimestre 2020

| Concepto     | Total recibidos | Porcentaje  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Peticiones   | 7847            | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>7847</b>     | <b>100%</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Tercer Trimestre 2020

| Concepto     | Total recibidos | Porcentaje  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Peticiones   | 8418            | 99,98%      |
| Quejas       | 2               | 0,02%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>8420</b>     | <b>100%</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Cuarto Trimestre 2020

| Concepto     | Total recibidos | Porcentaje  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Peticiones   | 4767            | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>4767</b>     | <b>100%</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





**NOTA 1:** Para el primer trimestre de 2020, la Entidad hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 5 documentos (201001671, 201013906, 201015606, 201016209 y 201016835) clasificados como peticiones, dando como resultado 4316 peticiones para un total de 4995.

**NOTA 2:** Para el segundo, tercero y cuarto trimestre de 2020, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 dada la contingencia sanitaria que atraviesa el País, todas las solicitudes son clasificadas como **PETICIÓN DEC 491 2020**, y de acuerdo al artículo 5 del mismo, se amplían los términos de atención.

**NOTA 3:** Para el segundo trimestre de 2020, la Entidad hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 2 documentos (201032785 y 201029280) clasificados como peticiones, dando como resultado 7847 peticiones.

**NOTA 4:** Para el tercer trimestre de 2020, la Entidad hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 6 documentos (201056481, 201056834, 201057160, 20105800, 201058162 y 201058224) clasificados como peticiones, dando como resultado 8420 peticiones.

En virtud de los anterior, los datos consolidados de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre, son:

### Consolidado Cuarto Trimestre 2020

| Concepto     | Total recibidos | Porcentaje  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Peticiones   | 25348           | 97,39%      |
| Quejas       | 4               | 0,01%       |
| Reclamos     | 147             | 0,56%       |
| Sugerencias  | 11              | 0,04%       |
| Denuncias    | 519             | 2,00%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>26029</b>    | <b>100%</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

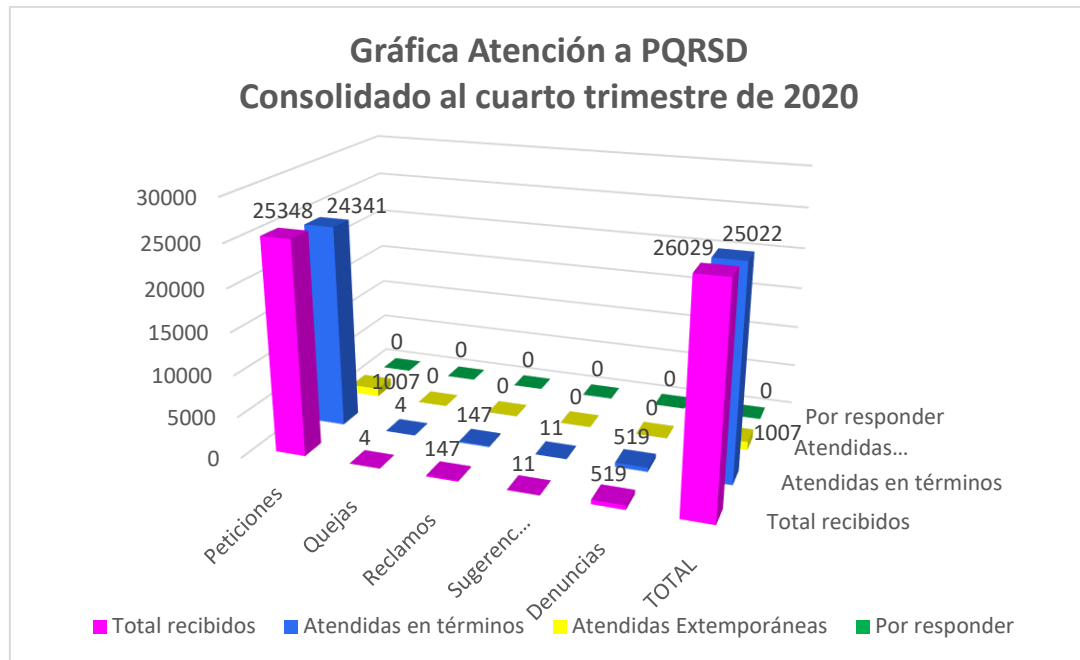


### 6.1.1.ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2020 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

| Concepto           | Total recibidos | Atendidas en términos | Atendidas Extemporáneas | Por responder | Promedio de días hábiles en dar respuesta |
|--------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------|---------------|-------------------------------------------|
| <b>Peticiones</b>  | 25348           | 24341                 | 1007                    | 0             | 14                                        |
| <b>Quejas</b>      | 4               | 4                     | 0                       | 0             | 10                                        |
| <b>Reclamos</b>    | 147             | 147                   | 0                       | 0             | 9                                         |
| <b>Sugerencias</b> | 11              | 11                    | 0                       | 0             | 10                                        |
| <b>Denuncias</b>   | 519             | 519                   | 0                       | 0             | 11                                        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>26029</b>    | <b>25022</b>          | <b>1007</b>             | <b>0</b>      |                                           |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### 6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| Mes          | Peticiones   | Quejas   | Reclamos   | Sugerencias | Denuncias  | Total mes    |
|--------------|--------------|----------|------------|-------------|------------|--------------|
| Enero        | 1231         | 0        | 35         | 3           | 176        | 1445         |
| Febrero      | 1469         | 1        | 56         | 6           | 165        | 1697         |
| Marzo        | 1616         | 1        | 56         | 2           | 178        | 1853         |
| Abril        | 2565         | 0        | 0          | 0           | 0          | 2565         |
| Mayo         | 2816         | 0        | 0          | 0           | 0          | 2816         |
| Junio        | 2466         | 0        | 0          | 0           | 0          | 2466         |
| Julio        | 2850         | 0        | 0          | 0           | 0          | 2850         |
| Agosto       | 2418         | 0        | 0          | 0           | 0          | 2418         |
| Septiembre   | 3150         | 2        | 0          | 0           | 0          | 3152         |
| Octubre      | 1923         | 0        | 0          | 0           | 0          | 1923         |
| Noviembre    | 1612         | 0        | 0          | 0           | 0          | 1612         |
| Diciembre    | 1232         | 0        | 0          | 0           | 0          | 1232         |
| <b>Total</b> | <b>25348</b> | <b>4</b> | <b>147</b> | <b>11</b>   | <b>519</b> | <b>26029</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





En atención al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Gobierno Nacional y a los lineamientos dados en los Decretos Reglamentarios, en tanto se supera la emergencia generada por COVID-19, la clasificación dada a todas las solicitudes recibidas en la Entidad será la de Petición en todas sus modalidades: Derecho de Petición Conceptos, Derecho de Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición no Competencia entre otros.

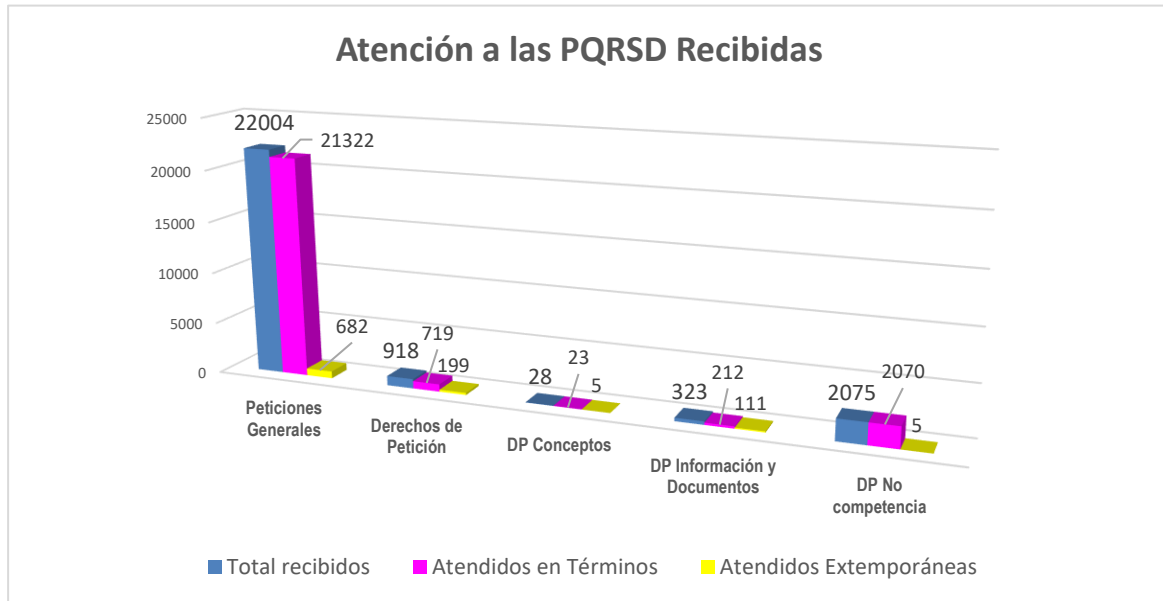
### 6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| Concepto                                         | Total recibidos | Atendidas en términos | Atendidas Extemporáneas | Por responder | Promedio de días hábiles en dar respuesta |
|--------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-------------------------|---------------|-------------------------------------------|
| Peticiones Generales                             | 22004           | 21322                 | 682                     | 0             | 12                                        |
| Derechos de Petición generales                   | 918             | 719                   | 199                     | 0             | 10                                        |
| Derechos de Petición Conceptos (Consulta)        | 28              | 23                    | 5                       | 0             | 17                                        |
| Derechos de Petición de información y documentos | 323             | 212                   | 111                     | 0             | 6                                         |
| Derechos de Petición no competencia              | 2075            | 2070                  | 5                       | 0             | 7                                         |
| <b>TOTAL PETICIONES</b>                          | <b>25348</b>    | <b>24346</b>          | <b>1002</b>             | <b>0</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 remitario 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 SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| 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    |
|--------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Enero        | 911                  | 214                  | 1                                         | 0                                                | 105                                 | 1231         |
| Febrero      | 1116                 | 196                  | 4                                         | 3                                                | 150                                 | 1469         |
| Marzo        | 1228                 | 169                  | 6                                         | 4                                                | 209                                 | 1616         |
| Abril        | 2315                 | 64                   | 0                                         | 0                                                | 186                                 | 2565         |
| Mayo         | 2568                 | 49                   | 1                                         | 0                                                | 198                                 | 2816         |
| Junio        | 2247                 | 35                   | 1                                         | 0                                                | 183                                 | 2466         |
| Julio        | 2616                 | 41                   | 0                                         | 0                                                | 193                                 | 2850         |
| Agosto       | 2167                 | 51                   | 3                                         | 0                                                | 197                                 | 2418         |
| Septiembre   | 2898                 | 30                   | 9                                         | 0                                                | 213                                 | 3150         |
| Octubre      | 1687                 | 28                   | 3                                         | 0                                                | 205                                 | 1923         |
| Noviembre    | 1282                 | 31                   | 0                                         | 83                                               | 216                                 | 1612         |
| Diciembre    | 969                  | 10                   | 0                                         | 233                                              | 20                                  | 1232         |
| <b>Total</b> | <b>22004</b>         | <b>918</b>           | <b>28</b>                                 | <b>323</b>                                       | <b>2075</b>                         | <b>25348</b> |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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



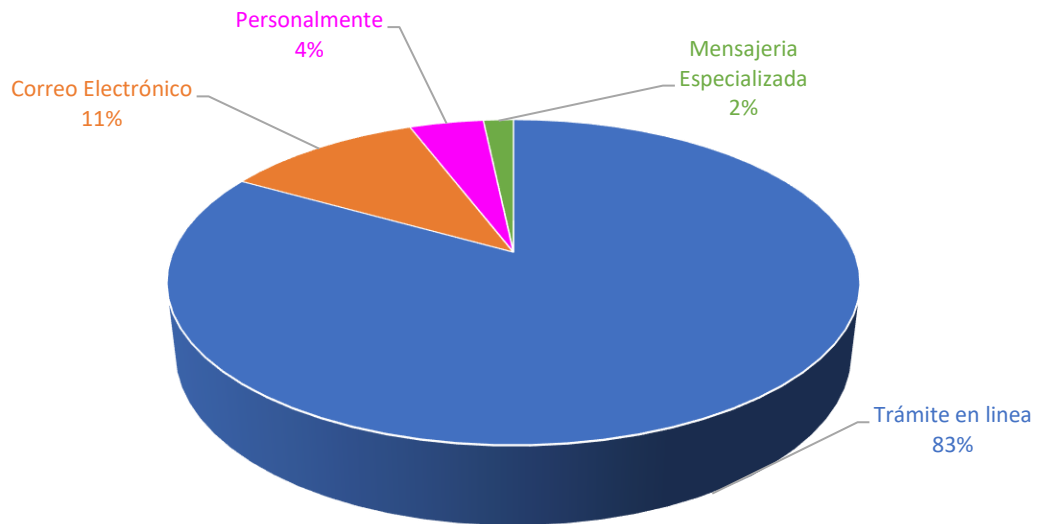


✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| Canal de comunicación    | Primer Trimestre |            | Segundo Trimestre |            | Tercer Trimestre |            | Cuarto Trimestre |            |
|--------------------------|------------------|------------|-------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
|                          | Total Recibidos  | Porcentaje | Total Recibidos   | Porcentaje | Total Recibidos  | Porcentaje | Total Recibidos  | Porcentaje |
| Trámite en Línea         | 3809             | 76.26 %    | 7847              | 100 %      | 8264             | 98.15 %    | 3965             | 83.18 %    |
| Correo Electrónico       | 66               | 1.32 %     | 0                 | 0 %        | 4                | 0.04 %     | 525              | 11,02 %    |
| Personalmente            | 770              | 15.42 %    | 0                 | 0 %        | 79               | 0.94 %     | 197              | 4.13 %     |
| Mensajería Especializada | 350              | 7.00 %     | 0                 | 0 %        | 73               | 0.87 %     | 80               | 1.67 %     |
| <b>TOTAL</b>             | <b>4995</b>      |            | <b>7847</b>       |            | <b>8420</b>      |            | <b>4767</b>      |            |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Total PQRSD por Medio de Recibo - Consolidado al Cuarto Trimestre 2020





## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

### ✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2020, la entidad recibió 881 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo con:

| 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         |
| Abril        | 0                  | 0                        | 0             | 46               | 46         |
| Mayo         | 0                  | 0                        | 0             | 33               | 33         |
| Junio        | 0                  | 0                        | 0             | 137              | 137        |
| Julio        | 0                  | 0                        | 0             | 145              | 145        |
| Agosto       | 0                  | 0                        | 0             | 59               | 59         |
| Septiembre   | 0                  | 9                        | 6             | 34               | 49         |
| Octubre      | 0                  | 11                       | 1             | 30               | 42         |
| Noviembre    | 13                 | 1                        | 6             | 13               | 33         |
| Diciembre    | 12                 | 0                        | 15            | 6                | 33         |
| <b>Total</b> | <b>41</b>          | <b>104</b>               | <b>162</b>    | <b>574</b>       | <b>881</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. ATENCIÓN A PQRS D EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2020, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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:



✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| ATENCIÓN A PQRS D EN PRIMER NIVEL |              |                      |                |              |
|-----------------------------------|--------------|----------------------|----------------|--------------|
| Mes                               | Presencial   | Correo Institucional | Redes Sociales | Telefónico   |
| Enero                             | 3336         | 197                  | 11             | 1264         |
| Febrero                           | 2785         | 218                  | 26             | 1153         |
| Marzo                             | 3917         | 347                  | 42             | 1049         |
| Abril                             | 0            | 874                  | 43             | 1495         |
| Mayo                              | 0            | 617                  | 28             | 1197         |
| Junio                             | 0            | 1088                 | 14             | 2148         |
| Julio                             | 150          | 593                  | 29             | 1041         |
| Agosto                            | 0            | 980                  | 32             | 1217         |
| Septiembre                        | 338          | 2973                 | 5              | 1827         |
| Octubre                           | 754          | 834                  | 35             | 1235         |
| Noviembre                         | 529          | 608                  | 23             | 1740         |
| Diciembre                         | 469          | 260                  | 16             | 2010         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>12278</b> | <b>9589</b>          | <b>304</b>     | <b>17376</b> |

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

## 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

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

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2020

| Mes        | Ciudadanos Atendidos |
|------------|----------------------|
| Enero      | 3336                 |
| Febrero    | 2785                 |
| Marzo      | 3917                 |
| Abril      | 0                    |
| Mayo       | 0                    |
| Junio      | 0                    |
| Julio      | 150                  |
| Agosto     | 0                    |
| Septiembre | 338                  |
| Octubre    | 754                  |





| Mes       | Ciudadanos Atendidos |
|-----------|----------------------|
| Noviembre | 529                  |
| Diciembre | 469                  |

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

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el gobierno nacional, se suspendió la atención presencial a partir del 19 de marzo de 2020, en el punto de atención del MinTIC ubicado en la ciudad de Bogotá.

A partir del 3 de julio de 2020, se reanuda la atención presencial en el MinTIC, con todas las medidas de bioseguridad y se suspende el día 27 de julio en la ciudad de Bogotá, teniendo las medidas emitidas por el gobierno nacional.

Se retoma la atención presencial el 11 de septiembre de 2020, en jornada continua los días martes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.; así mismo se mantienen los canales virtuales habilitados para la atención a los grupos de interés.

### 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 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 72:01:14 | 94:39:32 | 83:20:23 | 68:30:28 |
| 2         | 3336      | 2785      | 3917      | 1        | 1        | 1        | 200      | 1        | 413      | 754      | 529      | 469      |
| Resultado | 00:02:37  | 00:03:39  | 00:03:11  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:10:28 | 00:07:32 | 00:09:27 | 00:08:46 |

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.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta del Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”,





medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se reciben a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de tiempo de espera de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** 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", el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", la atención a los grupos de interés se realizó a través de los canales presencial y virtual, garantizando todos los protocolos de bioseguridad impartidos por el gobierno nacional.

**CUARTO TRIMESTRE:** 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", el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, el 1168, 1297, 1408 y el 1550 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", durante este periodo se observa que el Tiempo de Espera de los usuarios en el punto presencial se mantiene en un rango excelente, evidenciando el compromiso de cultura de servicio que prevalece en los funcionarios y/o contratistas del front office para brindar un servicio de calidad a los grupos de interés; por otro lado se resaltan las fallas constantes en el aplicativo DIGITURNO generando resultados alterados en el tiempo de espera.

### 7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN 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 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 301:24:25 | 313:29:28 | 296:22:23 | 102:07:42 |
| 2         | 5188      | 6048      | 5718      | 5249     | 6059     | 6222     | 9114     | 6497     | 8191      | 7144      | 6337      | 5569      |
| Resultado | 00:03:04  | 00:03:08  | 00:03:24  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:02:12  | 00:02:38  | 00:02:48  | 00:01:06  |

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.





**SEGUNDO TRIMESTRE:** 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”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”, medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se recibieron a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de tiempo de atención de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** 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”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y el 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, la atención a los grupos de interés se realizó a través de los canales de comunicación presencial y virtual, conservando los protocolos de bioseguridad impartidos por el gobierno nacional.

**CUARTO TRIMESTRE:** 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”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, el 1168, 1297, 1408 y el 1550 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, se observa que durante este periodo la atención a los grupos de interés se realizó a través de los canales de comunicación presencial y virtuales, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad impartidas por el gobierno nacional y se mantiene el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés con un rango de calificación excelente, no obstante, se resaltan las constantes fallas presentadas en el calificador del aplicativo DIGITURNO.

#### 7.4. SATISFACCIÓN 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      | 0         | 484       | 1655      |
| 2         | 775       | 0         | 4         | 27        |
| 3         | 12        | 0         | 0         | 1         |
| 4         | 3         | 0         | 0         | 2         |
| Total     | 9098      | 0         | 488       | 1685      |
| Resultado | 99,8%     | 0,0%      | 100,0%    | 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.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** 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*” el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...)”, y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”, medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se recibieron a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de satisfacción de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** 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*” el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...)”, y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, la atención durante este trimestre se realizó a través de los canales de comunicación virtual y presencial conservando los protocolos de bioseguridad en el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

**CUARTO TRIMESTRE:** 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*”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, el 1168, 1297, 1408 y el 1550 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, se continua con la atención a través de los canales de comunicación virtual y presencial conservando los protocolos de bioseguridad en el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, ofreciendo un servicio óptimo y de calidad conllevando a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés destacando el compromiso y empoderamiento de los funcionarios y/o contratistas relacionado con los temas de servicio. Por otro lado, es importante resaltar que durante este periodo se evidenciaron fallas en el aplicativo Digiturno.



## 8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece: *“Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda”*, la Entidad se permite informar que hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 6 documentos (201056481, 201056834, 201057160, 20105800, 201058162 y 201058224), que ingresaron al sistema de gestión documental de la entidad durante el tercer trimestre de 2020, ajustes estos que se reflejan en el Registro público de PQRSD del presente informe, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo de Grupos de Interés y Gestión Documental para la óptima clasificación de los documentos recibidos por la Entidad.
- De acuerdo con 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 el 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 y presencial para el cuarto periodo como resultado de la medidas adoptada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, 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 diciembre 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 Grupos de Interés y Gestión Documental 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 mostrado del consolidado al cuarto trimestre de 2020, corresponde a 1007 PQRSD, equivalente a un 3.8%, del total de 26029 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.



- 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 reflejado en el consolidado del cuarto trimestre de 2020 corresponde a 2075 PQRSD, es decir, un 7.97 % del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- 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 30 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2020, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido que el Mintic a través de las diferentes herramientas y plataformas continúen prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de los grupos de interés durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y sus medidas para poderlo mitigar teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad impartidas por el gobierno nacional.
- En noviembre de 2020, con la salida a producción del Sistema de Gestión Documental, el MinTIC dispone de una solución que permite articular y potencializar los diferentes canales de comunicación para la recepción e identificación de solicitudes y servicios que ofrece la entidad a los grupos de interés logrando seguimiento, control y optimizando los tiempos de atención a los interesados; eliminando reprocesos, y pérdida de información.

Por otro lado, el módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD permite mejorar la gestión de las solicitudes realizadas por los grupos de interés, y obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de estos, respecto de los productos y/o servicios que les entrega el MinTIC, permitiendo hacer seguimiento y optimizando el trámite de las mismas

- 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 tramites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y tramites.
- Por ultimo y con el propósito de verificar que las PQRSD hayan sido respondidas de fondo, el mismo procedimiento contempla una actividad donde el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental 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/inicio/Atencion-al-publico/PQRS/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y diciembre 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