



El futuro digital
es de todos

MinTIC

INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2021

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y
GESTIÓN DOCUMENTAL**

Bogotá D.C., Abril de 2022



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	4
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES	5
5. ASPECTOS GENERALES	6
6. INFORME PORMENORIZADO	6
6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	7
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS	9
6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE	12
6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS	12
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN	14
6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN	15
6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	17
6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL	17
7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL	18
7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL	18
7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL	19
7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL	20
7.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL	22
8. CONCLUSIONES	23
9. ANEXOS	25



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 se encontrará información sobre el 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, por la cual se crean 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 2021, consolidado con la información correspondiente al cuarto trimestre del año.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus **COVID-19**, y de acuerdo a 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.



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 cuarto trimestre del año y a su vez el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la **información sobre 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 el cuarto trimestre del año y la consolidación de lo sucedido entre enero y diciembre del año 2021, 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 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.
- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

✓ 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 206 de 2021**, “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, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”

✓ RESOLUCIONES

- **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. (...)*”
- **Resolución 1657 de 2021**, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el cuarto trimestre del año 2021, 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.
- Se realizaron actividades para 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 cuarto trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021, 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.	Martes, Miércoles y Viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
Telefónico	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	www.mintic.gov.co	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co	
	Correo Institucional	minticresponde@mintic.gov.co	Horario de atención permanente
	Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/	
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

Con el propósito de superar las afectaciones causadas al desarrollo de las distintas actividades a cargo de las entidades, debido a las restricciones implementadas para enfrentar la pandemia originada por el coronavirus COVID-19, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 contempló la ampliación transitoria de los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

Término general para resolver peticiones	
Art. 14 CPACA: 15 días	Art. 5° Dto. 491/20: 30 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información	
Art. 14 CPACA: 10 días	Art. 5° Dto. 491/20: 20 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas	
Art. 14 CPACA: 30 días	
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición	
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.	Art. 5° Dto. 491/20: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 60, 40 y 70 días dependiendo el tipo de solicitud. Lo anterior no aplica para las peticiones relativas a la efectividad de derechos fundamentales, frente a las cuales se aplican los términos del artículo 14 del CPACA, al igual que en torno a los aspectos no regulados específicamente.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional



Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

✓ **Primer Trimestre 2021**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	6955	100%
TOTAL	6955	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2021**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	8847	100%
TOTAL	8847	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2021**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	9840	100%
TOTAL	9840	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Cuarto Trimestre 2021**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7543	100%
TOTAL	7543	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado Cuarto Trimestre 2021**

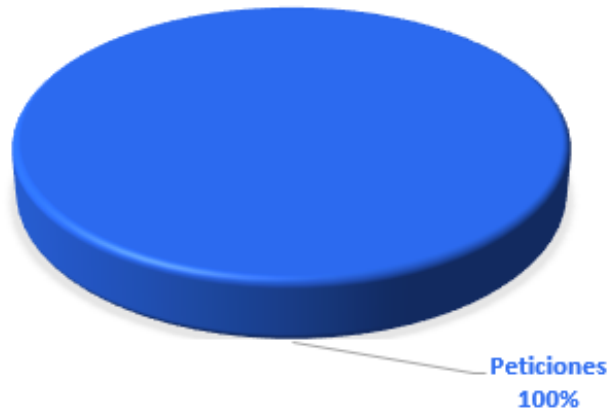
Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	33185	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%



Denuncias	0	0%
TOTAL	33185	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

ACUMULADO PQRSD PORCENTUAL



6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2021 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

✓ Primer Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	6955	6803	152	0	15
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	6955	6803	152	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Segundo Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	8847	8603	244	0	15
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	8847	8603	244	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Tercer Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	9840	9640	200	0	17
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	9840	9640	200	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Cuarto Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	7543	7298	245	0	21
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	7543	7298	245	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

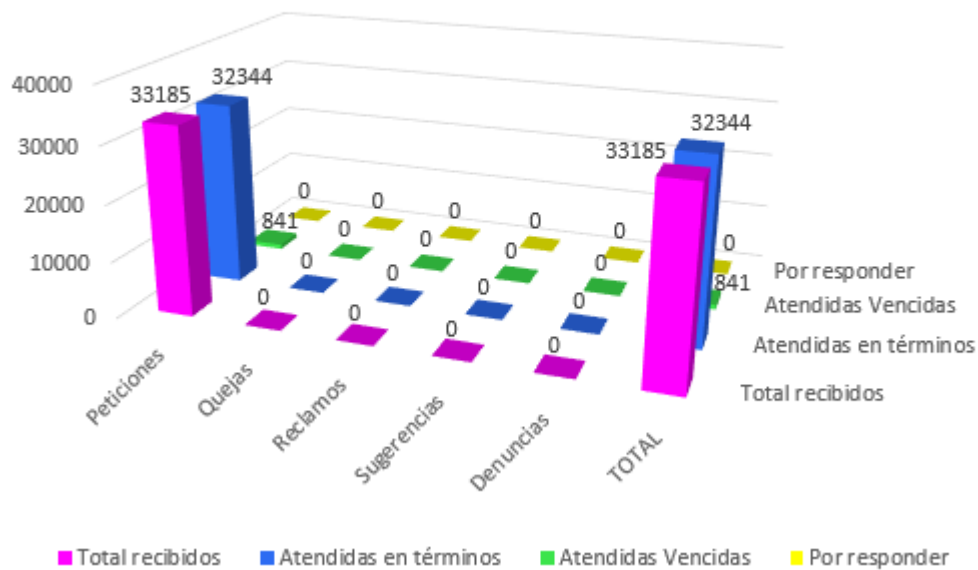


✓ Consolidado Cuarto Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	33185	32344	841	0	20
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	33185	32344	841	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Gráfica Atención a PQRS Consolidado al cuarto trimestre de 2021





6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2021

Mes	Total Peticiones Mes
Enero	1603
Febrero	2651
Marzo	2701
Abril	2314
Mayo	3257
Junio	3276
Julio	4009
Agosto	2925
Septiembre	2906
Octubre	2476
Noviembre	3042
Diciembre	2025
Total	33185

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: DP Congreso, DP Concepto, DP no competencia, entre otros.

6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

✓ Primer Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	5713	5623	90	0	15
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	22	12	10	0	2
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	14	13	1	0	32
Derechos de Petición de información y documentos	518	473	45	0	6
Derechos de Petición no competencia	688	682	6	0	3
TOTAL PETICIONES	6955	6803	152	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Segundo Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	7858	7632	226	0	15
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	43	41	2	0	2
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	14	14	0	0	9
Derechos de Petición de información y documentos	505	489	16	0	6
Derechos de Petición no competencia	427	427	0	0	3
TOTAL PETICIONES	8847	8603	244	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Tercer Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	7128	7008	120	0	15
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	63	26	37	0	7
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	7	6	1	0	27
Derechos de Petición de información y documentos	2334	2292	42	0	17
Derechos de Petición no competencia	308	308	0	0	5
TOTAL PETICIONES	9840	9640	200	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Cuarto Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	5111	4922	189	0	21
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	43	25	18	0	8
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	6	4	2	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	2072	2037	35	0	23
Derechos de Petición no competencia	311	310	1	0	5
TOTAL PETICIONES	7543	7298	245	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	25810	25185	625	0	21
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	171	104	67	0	8
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	41	37	4	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	5429	5291	138	0	21
Derechos de Petición no competencia	1734	1727	7	0	5
TOTAL PETICIONES	33185	32344	841	0	

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 2021

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición (D.P. Congreso)	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
Enero	1316	4	3	161	119	1603
Febrero	2265	14	7	157	208	2651
Marzo	2132	4	4	200	361	2701
Abril	1921	14	3	229	147	2314
Mayo	2957	17	5	103	175	3257
Junio	2980	12	6	173	105	3276
Julio	2969	17	0	952	71	4009
Agosto	2057	33	0	708	127	2925
Septiembre	2102	13	7	674	110	2906
Octubre	1862	16	3	494	101	2476
Noviembre	1827	19	2	1080	114	3042
Diciembre	1422	8	1	498	96	2025
Total	25810	171	41	5429	1734	33185

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

✓ Primer Trimestre 2021

Canal de comunicación	Primer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	4647	66.82 %
Correo Electrónico	2017	29.00 %
Ventanilla de Radicación	291	4.18%
TOTAL	6955	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Segundo Trimestre 2021

Canal de comunicación	Segundo Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3441	58.36 %
Correo Electrónico	5163	38.89 %
Ventanilla de Radicación	243	2.75%
TOTAL	8847	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Tercer Trimestre 2021

Canal de comunicación	Tercer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	5061	51.43 %
Correo Electrónico	4465	45.37 %
Ventanilla de Radicación	314	3.19%
TOTAL	9840	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ **Cuarto Trimestre 2021**

Canal de comunicación	Cuarto Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3881	51.46 %
Correo Electrónico	3355	44.50 %
Ventanilla de Radicación	307	4.04%
TOTAL	7543	100%

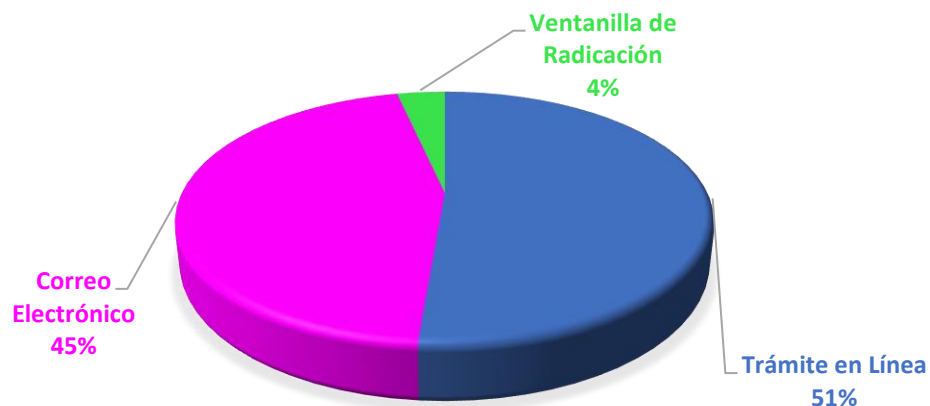
FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado al Cuarto Trimestre 2021**

Canal de comunicación	Cuarto Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	17030	51.32 %
Correo Electrónico	15000	45.21 %
Ventanilla de Radicación	1155	3.47%
TOTAL	33185	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

**TOTAL PQRSD POR MEDIO DE RECIBO -
CONSOLIDADO AL CUARTO TRIMESTRE 2021**





6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Consolidado al Cuarto Trimestre 2021

Durante el cuarto trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021, la entidad recibió 796 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	Ventanilla de Radicación	Trámite en línea	Total mes
Enero	7	1	14	22
Febrero	20	7	25	52
Marzo	18	5	38	61
Abril	32	6	40	78
Mayo	52	6	13	71
Junio	53	9	15	77
Julio	61	9	52	122
Agosto	23	14	61	98
Septiembre	18	13	52	83
Octubre	1	4	49	54
Noviembre	2	4	52	58
Diciembre	1	1	18	20
Total	288	79	429	796

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 PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo objeto del informe, 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 2021

ATENCIÓN A PQRS D EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
Enero	565	433	11	2085
Febrero	350	750	37	2194
Marzo	612	940	29	3216
Abril	341	249	35	3453
Mayo	313	1134	23	2321
Junio	426	298	21	2604
Julio	443	286	20	2493
Agosto	479	2088	28	2072
Septiembre	526	1906	16	1883
Octubre	514	952	48	2562
Noviembre	553	1569	22	3150
Diciembre	581	893	12	2869
TOTAL	5703	11498	302	30902

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

La atención presencial se realizó acorde con los lineamientos y protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional.

7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

7.1. NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2021

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	565
Febrero	350
Marzo	612
Abril	341
Mayo	313
Junio	426
Julio	443
Agosto	479



Mes	Ciudadanos Atendidos
Septiembre	526
Octubre	514
Noviembre	553
Diciembre	581

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	81:29:27	55:26:26	112:06:47	61:20:33	26:34:14	50:05:07	65:21:40	61:46:15	49:24:36	25:01:58	25:00:33	43:18:40
2	565	350	612	341	313	426	443	479	526	514	553	581
Resultado	00:08:39	00:09:30	00:10:59	00:10:48	00:05:06	00:07:03	00:08:51	00:07:44	00:05:38	00:02:55	00:02:43	00:04:28

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

PRIMER 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 206 de 2021, que decreta “el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, se observa que el tiempo de espera durante el periodo, se mantiene en un rango excelente, evidenciando el compromiso de los funcionarios y/o contratistas del front office para brindar un servicio de calidad a los grupos de interés reflejando la cultura de servicio de 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, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, se refleja que los funcionarios y/o contratistas de la entidad continuaron brindando atención de calidad y con sentido de pertenencia indicando la apropiación de valores y prácticas que se comparten en la entidad, evidenciando un tiempo total de espera excelente.



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 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, se resalta durante este periodo un Tiempo Total de Espera en rango excelente, indicando la apropiación de los valores del Mintic y la cultura de buen servicio al ciudadano.

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, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y la Resolución 001315 de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222 y 738 de 2021”, durante este periodo se resalta que el tiempo de espera continua en un rango excelente reflejando el compromiso de los funcionarios y/o contratistas con los grupos de interés y la apropiación de la cultura de servicio y los valores del MinTIC.

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	236:19:31	211:16:32	183:14:35	95:21:04	123:15:34	176:20:43	160:52:38	157:59:25	68:58:25	141:43:06	157:44:07	144:54:25
2	5531	10400	7388	3591	7372	8523	10448	8311	8884	8260	9421	8156
Resultado	00:02:34	00:01:13	00:01:29	00:01:36	00:01:00	00:01:14	00:00:55	00:01:08	00:00:28	00:01:02	00:01:00	00:01:04

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

PRIMER 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 206 de 2021, que decreta “*el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura*”, la atención a los grupos de interés durante este periodo se llevó a cabo a través de los canales de comunicación virtuales y presencial, conservando las medidas de bioseguridad con distanciamiento social responsable impartidas por el gobierno nacional, demostrando el compromiso para alcanzar los objetivos propuestos y la satisfacción de los grupos de interés, evidenciando un Tiempo de Atención excelente en el servicio de radicación.

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, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, durante este periodo el MinTIC continuó con atención presencial a los grupos de interés con los protocolos impartidos por el gobierno nacional, manteniendo Tiempo de Atención en un rango excelente garantizando la calidad del servicio prestado.

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 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, durante este periodo la atención a los grupos de interés continua a través de los canales de comunicación virtuales y presencial, conservando las medidas de bioseguridad con distanciamiento social responsable impartidas por el gobierno nacional, demostrando el compromiso para alcanzar los objetivos propuestos y la satisfacción de los grupos de interés, evidenciando un Tiempo de Atención excelente en el servicio de radicación, lo que conlleva a alcanzar la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

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, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y la Resolución 001315 de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222 y 738 de 2021”, durante este periodo el MinTIC continuó brindando atención presencial, conservando las medidas de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, garantizando la integridad de los ciudadanos con atención de calidad, evidenciando un Tiempo de Atención dentro del rango de excelente, lo que conlleva a alcanzar la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.



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	424	1073	1430	1641
2	3	7	18	7
3	0	0	0	0
4	0	0	0	0
Total	427	1080	1448	1648
Resultado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

PRIMER 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 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, durante este trimestre la atención se brindó a los grupos de interés 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 orientado a satisfacer las necesidades de los grupos de interés de la entidad, resaltando que 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 tendientes al mejoramiento continuo, fortaleciendo la cultura de servicio.

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, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”, en este trimestre la Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial muestra una calificación alta, resaltando que dicha atención 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, evidenciando un servicio óptimo y de calidad, conservando cultura de servicio permitiendo satisfacción a los grupos de interés.



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 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura", durante este periodo se evidencia que la Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial continuaron con calificación alta, reflejando que los funcionarios y/o contratistas están apropiando y fortaleciendo la cultura de servicio en pro de los grupos de interés para alcanzar su satisfacción.

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, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura", durante este periodo se evidencia que la Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial continuó con calificación alta, toda vez que los funcionarios y/o contratistas continúan interiorizando y fortaleciendo la cultura de servicio para alcanzar satisfacción a los grupos de interés.

8. CONCLUSIONES

- 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 artículo 5º del 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”, se ampliaron los términos para atender las peticiones.

La atención a los grupos de interés del Ministerio TIC se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial al cuarto periodo de 2021 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 2021, 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 vencidas mostrado del consolidado al cuarto trimestre de 2021, corresponde a 841 PQRSD, equivalente a un 2.53%, del total de 33185 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 2021 corresponde a 1734 PQRSD, es decir, un 5.23 % 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 54 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, el Mintic a través de las diferentes herramientas y plataformas continúe prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y sus medidas para poderlo mitigar.
- 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.
- 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 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/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRSD/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y diciembre del año 2021, 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:

- Radicado de Solicitud
- Fecha de radicado
- Tipos de solicitud
- Medio de recepción
- Fecha de vencimiento
- Radicado de respuesta
- Fecha de Respuesta
- Dependencia(s)
- Días Hábiles en dar respuesta