



El futuro digital  
es de todos

MinTIC

# **INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022**

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

**Bogotá D.C., Junio 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 marzo del año 2022, consolidado con la información correspondiente al primer 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 primer trimestre del año y a su vez el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2022, 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 primer trimestre del año y la consolidación de lo sucedido entre enero y marzo del año 2022, 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 COVIDO - 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 primer trimestre del año 2022, 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 marzo del año 2022, a través de los siguientes mecanismos de



comunicación habilitados por la entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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	
<b>Electrónico</b>	Página web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co</a>	
	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/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/</a>	
<b>Redes sociales</b>	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 2022**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7891	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>100%</b>

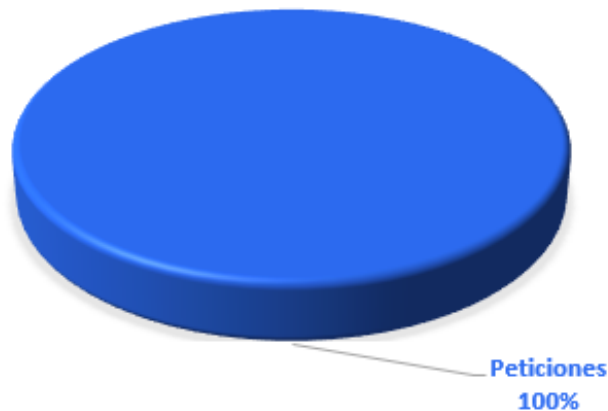
FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado Primer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7891	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>100%</b>

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 primer trimestre de 2022 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

#### ✓ Primer Trimestre 2022

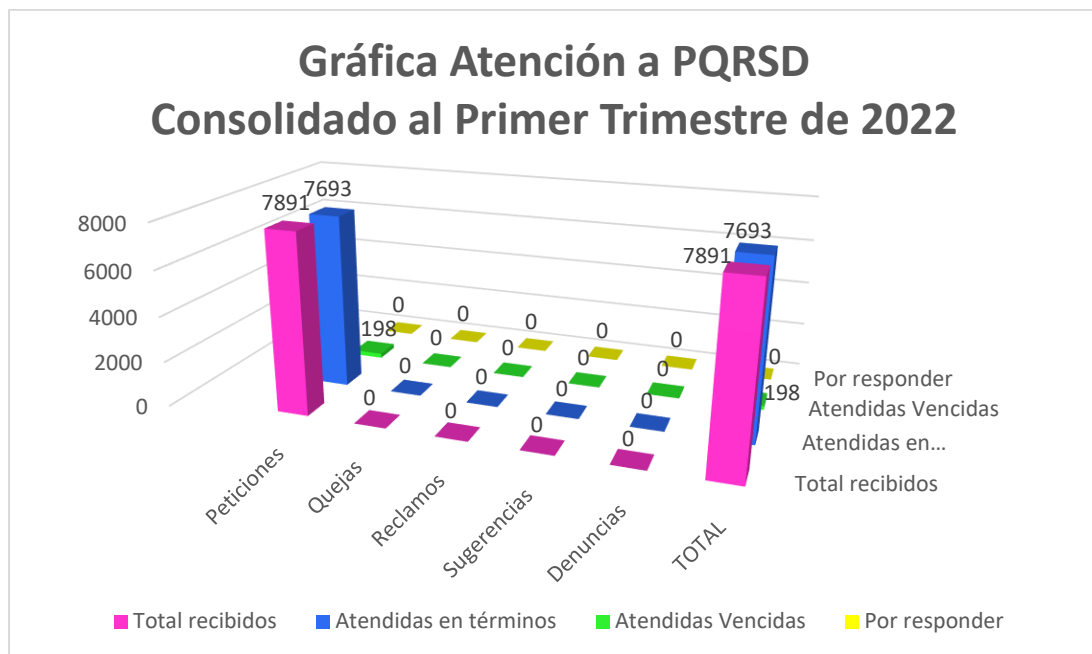
Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	7891	7693	198	0	15
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>7693</b>	<b>198</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

#### ✓ Consolidado Primer Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	7891	7693	198	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
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>7693</b>	<b>198</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



#### 6.1.2.PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Primer Trimestre 2022

Mes	Total Peticiones
Enero	2401
Febrero	2725
Marzo	2765
<b>Total</b>	<b>7891</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: DP Congreso, DP Concepto, DP no competencia, entre otros.



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

✓ **Primer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	5438	5285	153	0	20
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	35	26	9	0	6
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	5	5	0	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	1931	1895	36	0	14
Derechos de Petición no competencia	482	482	0	0	4
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>7891</b>	<b>7693</b>	<b>198</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado al Primer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	5438	5285	153	0	20
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	35	26	9	0	6
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	5	5	0	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	1931	1895	36	0	14
Derechos de Petición no competencia	482	482	0	0	4
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>7891</b>	<b>7693</b>	<b>198</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 remisorio 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 Primer Trimestre 2022

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	1737	10	0	513	141	2401
Febrero	1862	12	2	697	152	2725
Marzo	1839	13	3	721	189	2765
<b>Total</b>	<b>5438</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>1931</b>	<b>482</b>	<b>7891</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

✓ Primer Trimestre 2022

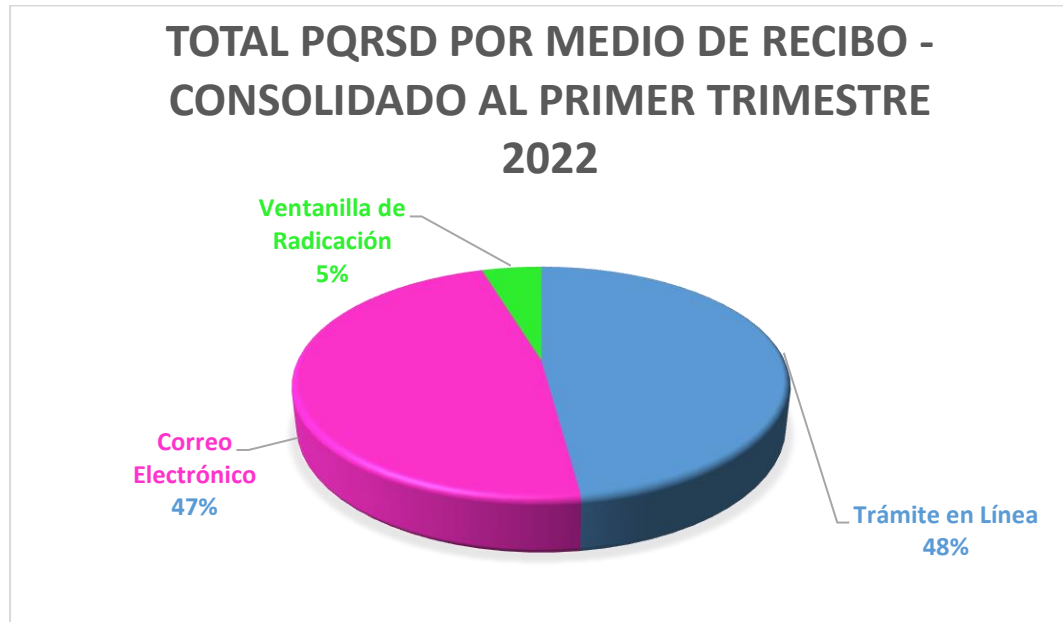
Canal de comunicación	Primer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3777	47.86 %
Correo Electrónico	3745	47.46 %
Ventanilla de Radicación	369	4.68%
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Consolidado al Primer Trimestre 2022

Canal de comunicación	Primer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3777	47.86 %
Correo Electrónico	3745	47.46 %
Ventanilla de Radicación	369	4.68%
<b>TOTAL</b>	<b>7891</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Consolidado al Primer Trimestre 2022

Durante el primer trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2022, la entidad recibió 79 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	0	0	21	21
Febrero	2	0	18	20
Marzo	0	0	38	38
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>79</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 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 Primer Trimestre 2022**

ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL			
Mes	Presencial	Correo Institucional	Telefónico
Enero	548	460	3928
Febrero	633	577	3691
Marzo	789	659	5658
<b>TOTAL</b>	<b>1970</b>	<b>1696</b>	<b>13277</b>

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 Primer Trimestre 2022**

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	548
Febrero	633
Marzo	789

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	71:13:07	74:55:29	54:55:29									
2	548	633	789									
Resultado	00.07.48	00.07.06	00.04.11	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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 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, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022", durante este periodo se resalta que el Tiempo de Espera para los grupos de interés se mantiene dentro del rango de excelente, mostrando que las acciones emprendidas en pro del fortalecimiento de la cultura de servicio han sido apropiadas por el personal del front office, lo que se traduce en mejora continua, satisfacción y confianza de los ciudadanos.

## 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	120:49:09	133:48:19	186:01:19									
2	7158	7014	10789									
Resultado	00:01:01	00:01:09	00:01:02	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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 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, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022”, durante este periodo se resalta que el MinTIC continua brindando atención presencial, conservando las medidas de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, garantizando la integridad de los ciudadanos, 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	1961			
2	9			
3	0			
4	0			
Total	1970			
Resultado	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 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, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022”, durante este trimestre la atención se realizó a través de los canales de comunicación virtual y presencial conservando los protocolos de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, 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.





## 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 primer periodo de 2022 como resultado de las medidas adoptadas 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 marzo del año 2022, 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 primer trimestre de 2022, corresponde a 198 PQRSD, equivalente a un 2.51%, del total de 7891 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 primer trimestre de 2022 corresponde a 482 PQRSD, es decir, un 6.11% 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 9 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2022, 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 marzo del año 2022, 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