



**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA
ATENCIÓN DE PQRSD DEL MINISTERIO Y FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍA
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**PRIMER SEMESTRE DE 2022
(ENERO 1 - JUNIO 31)**

RESPONSABLE(S):

FABIOLA RIVERA ROJAS
Subdirector Administrativo

DAVID STEVEN SUÁREZ ESTRADA
Coordinador GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

ELABORADO POR:

CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN
NEIBER ANDRÉS CASTIBLANCO MOSQUERA

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno

**SEPTIEMBRE 2022
OFICINA DE CONTROL INTERNO**





TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE DEL INFORME.....	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	6
6. CONCLUSIONES	29
7. RECOMENDACIONES	30





1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC I del 28 de febrero de 2022 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en el Sistema de Gestión Documental – INTEGRATIC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.





3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **primer semestre de 2022**, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 31 de julio de 2022.

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- **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. (...)”.
- **Artículo 74.** “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

LEYES

- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. **Artículo 12 ítem i**
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 7.**
- **Ley 1474 de 2011** “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”. **Artículo 76.**
- **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”. **Artículo 76 ítem h.**
- **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”. **Artículo 1.**
- **Ley 2207 de 2022** “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”. **Artículo 5.**





DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2641 de 2012** “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- **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”. – **Artículo 5.**
- **Decreto 1064 de 2020** “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones”.

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 242 de 2017** “Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo TIC”. (modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución No.3333 de 2015).
- **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.”





OTROS DOCUMENTOS

- **Circular Externa 001 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

Petición - Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: Derecho de Petición.
- GIT: Grupo Interno de Trabajo.
- MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- OCI: Oficina de Control Interno.
- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias





Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante correo electrónico del 26 de julio de 2022 al Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2022 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el 4 de agosto de 2022 y en la que se registraron **14.534** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta la fecha de entrega del reporte.

La Oficina de Control Interno - OCI ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020, y agrupó los registros en las categorías de “Derecho de petición de información y documentos”, “Petición DEC 491 2020”, “Derecho de Petición no competencia”, “Derecho de petición congreso de la república”, “Petición general”, “Requerimientos antes de control”, “Derecho de petición conceptos”, “Reclamo”, “Queja”, “Denuncia” y “Sugerencia”.

Cabe mencionar que debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país se tuvo en cuenta lo definido en el Artículo 5. del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el cual, se determina la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de dicha emergencia de la siguiente manera:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

5.1. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

“Evaluación del Riesgo” – A través de la tercera línea de defensa

“Información y Comunicación” - A través de la segunda línea de defensa.





En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la alta dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y a los procesos involucrados, los resultados de la Atención a las PQRSD, como parte integral del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (Quinta Dimensión “Información y Comunicación”).

5.2. Gestión de PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, de acuerdo con las funciones asignadas en la Resolución 2108 de 2020 dentro del Artículo 19 numeral 5, es el área encargada de *“Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad”*.





5.3. Recepción de PQRSD

El MinTIC hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado INTEGRATIC, para asegurar la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción.

Así mismo, la entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- Presencial: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el primer piso del Ministerio, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13.
- Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso de la entidad - PACO (Punto de Atención al Ciudadano y al Operador).
- Atención telefónica: PBX 3443460
- Línea de Atención Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Página web: Enlace Atención y Servicio a la Ciudadanía >> PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- Correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667

5.4. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2021

La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **14.534** radicados los cuales se encuentran clasificados como: Derecho de petición de información y documentos, Petición DEC 491 2020, Derecho de petición no competencia, Derecho de petición congreso de la república, Petición general, Req10 entes de control, Req5 entes de control, Req1 entes de control, Req3 entes de control, Derecho de petición conceptos, Req15 entes de control, Req2 entes de control, Req4 entes de control, Reclamo, Queja, Denuncia y Sugerencia, los cuales, son gestionados en el Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC. De acuerdo con su naturaleza, los radicados se clasificaron de la siguiente manera:



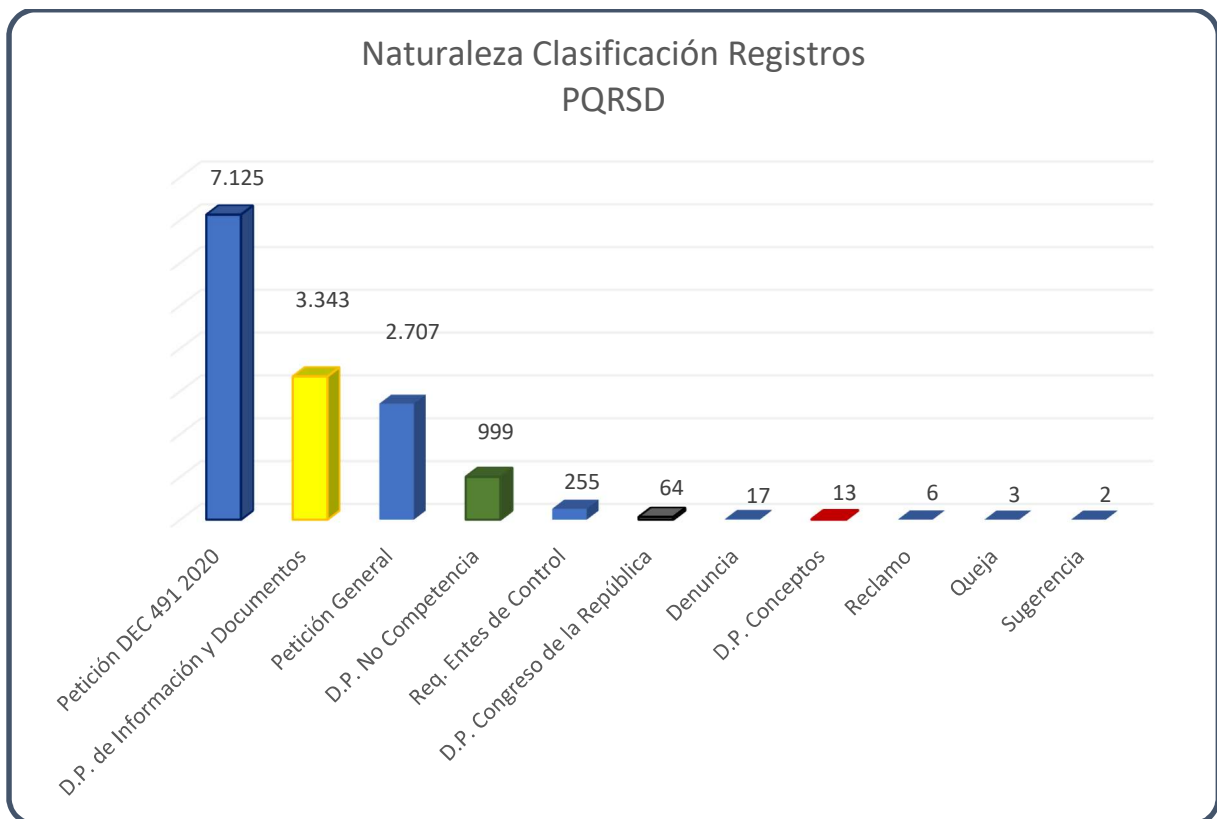


Gráfico 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Primer Semestre de 2022.

Del total de PQRSD recibidas, el **49,02%** (7.125) se concentra en Peticiones DEC 491 2020, un **23%** (3.343) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **18,63%** en Petición General (2.707), un **6,87** (999) en Derecho de Petición No Competencia, un **1,75%** (255) en los Requerimientos de Entes de Control, un **0,44%** (64) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,12%** (17) en Denuncias, un **0,09%** (13) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,04%** (6) en Reclamos, un **0,02%** (3) en Quejas y un **0,01%** (2) en Sugerencias. Todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias del Ministerio teniendo en cuenta el tipo de atención requerido. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:





Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Primer Semestre de 2022.

5.5. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención

En la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se evidenció una columna que corresponde al medio recibido de la PQRSD, en la cual se identificaron 4 categorías las cuales corresponden a “Correo Electrónico”, “Internet”, “Ventanilla de Radicación”, “Formulario Web” y “Verbal Telefónica”. A continuación, se registra la totalidad de radicados recibidos en la entidad para el primer semestre de la vigencia 2022:

CANAL ATENCIÓN	Petición DEC 491 2020	D.P. de Información y Documentos	Petición General	D.P. No Competencia	Req. Entes de Control	D.P. Congreso de la República	Denuncia	D.P. Conceptos	Reclamo	Queja	Sugerencia	TOTAL
Correo Electrónico	3.599	1.700	1.191	295	157	54	6	10	0	1	1	7.014
Internet	3.451	1.640	1.005	656	66	5	9	3	6	1	1	6.843
Ventanilla de Radicación	71	3	507	48	0	5	2	0	0	1	0	637
Formulario Web	4	0	3	0	32	0	0	0	0	0	0	39
Verbal Telefónica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	7.125	3.343	2.707	999	255	64	17	13	6	3	2	14.534

Tabla 1. Relación PQRSD de Acuerdo con el Canal de Atención Radicadas en el Primer Semestre de 2022.





En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el **48,26%** (7.014) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un **47,08%** (6.843) correspondiente a radicaciones realizadas por medio de “Internet”, un **4,38%** (637) radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación”, un **0,27%** (39) a través del “Formulario Web” y un 0,01% (1) a través de “Verbal Telefónica”. Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por medio de buzón de sugerencias.

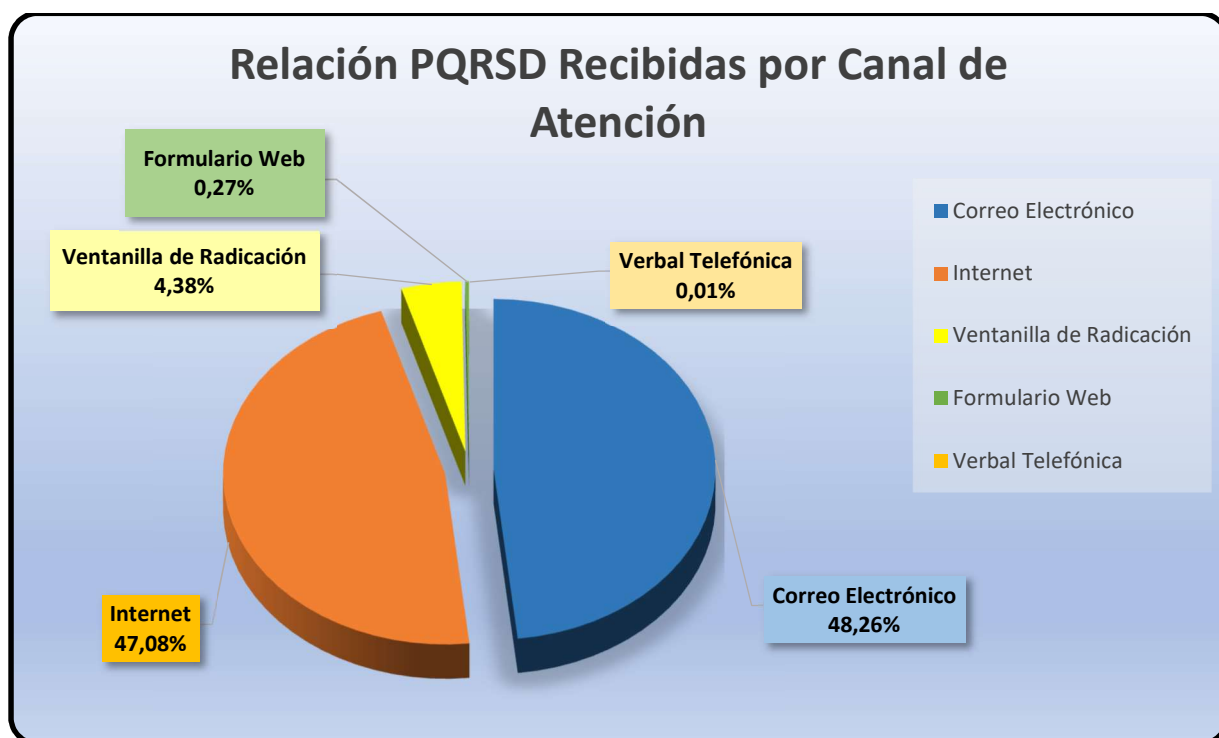


Gráfico 3. Relación PQRSD por Canal de Atención Radicadas en el Primer Semestre de 2022.

5.6. Tiempos de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual se encuentra categorizada en tres (3) grupos (“Solicitud Asignada”, “Solicitud Cerrada” y “Solicitud Vencida”) según parametrización establecida en la columna “Estado de la Solicitud” en el sistema de gestión documental INTREGATIC. En este sentido la OCI realizó la validación de la columna mencionada anteriormente y tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta,





realizando un cruce entre estas características y las clasificó en cinco (5) categorías de la siguiente manera:

- **Respuestas en Términos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad de manera oportuna dentro de los términos de la Ley.
- **Solicitudes Sin Responder Con Tiempo:** Solicitudes a las que, a la fecha de entrega de la información por parte de la coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, contaban con tiempo para su vencimiento.
- **Solicitudes Vencidas:** Solicitudes a las que a la fecha no se le ha dado respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Respuestas Extemporáneas:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Solicitudes Reiteradas:** Solicitudes a las que se les dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo respuesta	Petición DEC 491 2020	D.P. de Información y Documentos	Petición General	D.P. No Competencia	Req. Entes de Control	D.P. Congreso de la República	Denuncia	D.P. Conceptos	Reclamo	Queja	Sugerencia	TOTAL
Respuesta en Términos	6.937	3.279	2.626	998	216	55	17	12	6	2	2	14.150
Respuestas Extemporáneas	186	64	78	1	39	9	0	1	0	1	0	379
Respuesta Vencida	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Sin Responder con Tiempo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes Reiteradas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7.125	3.343	2.707	999	255	64	17	13	6	3	2	14.534

Tabla 2. Tiempos de Respuesta Según Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Primer Semestre de 2022.

Se observa que de las **14.534** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2022, las áreas responsables gestionaron el **97,36%** (14.150) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **2,61%** (379) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas) y un **0,03%** (5) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Solicitudes Vencidas). Dentro de la información suministrada no se identificaron registros con tiempo para su vencimiento





(Sin Responder con Tiempo) ni solicitudes con respuesta de salida (radicado) anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas).

Lo anterior se evidencia en la siguiente gráfica:

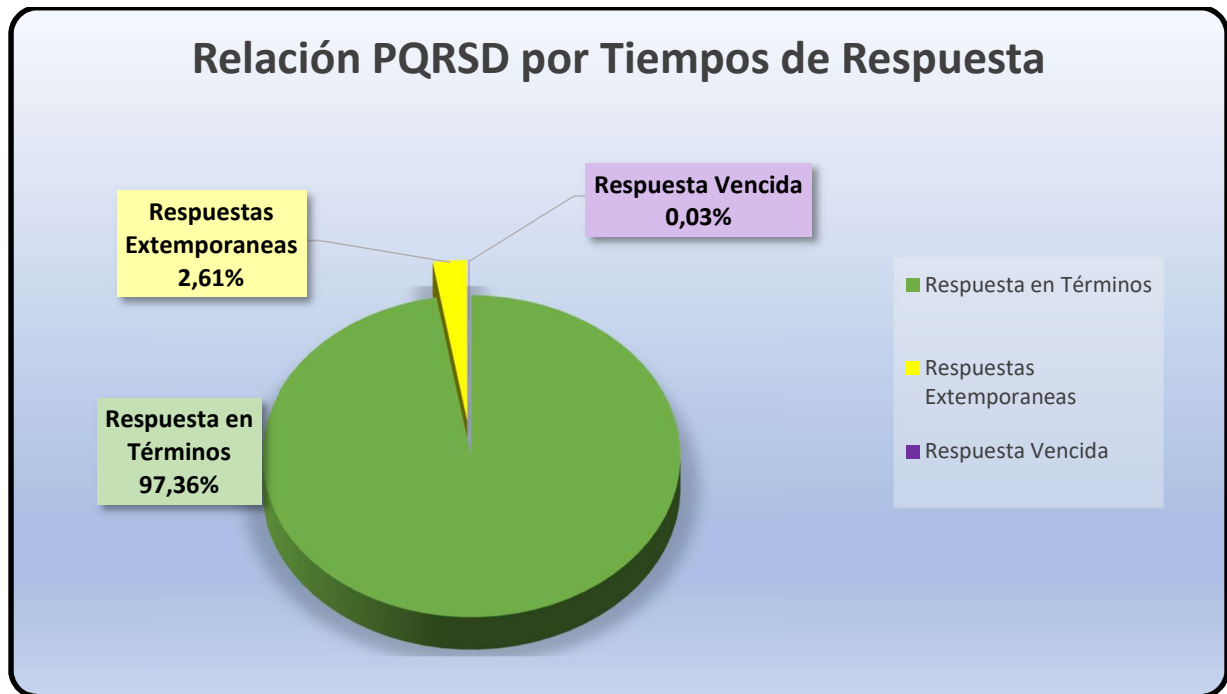


Gráfico 4. Relación Tiempos de Respuesta PQRSD radicadas en el Primer Semestre de 2022.

5.7. Relación de PQRSD recibidas mensualmente de acuerdo con su naturaleza y oportunidad en atención

La OCI, clasificó de manera mensual las diferentes PQRSD allegadas a la entidad durante el primer semestre de 2022 (enero a junio), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las cinco (5) solicitudes que se encuentran vencidas se radicaron en los meses de febrero (1 - Petición DEC 491 2020), marzo (1 - Petición DEC 491 2020), mayo (2 – Petición General) y junio (1 – Petición General). Cabe mencionar que la información registrada corresponde al análisis de la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual fue entregada el 04 de agosto de 2022 y en la que se tuvo como referencia la gestión realizada hasta la fecha de entrega de la información al igual que los tiempos de vencimiento, así como la ampliación de los términos de respuesta definidos en el decreto 491 de 2020.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:





Mes / Respuesta	Petición DEC 491 2020	D.P. de Información y Documentos	Petición General	D.P. No Competencia	Req. Entes de Control	D.P. Congreso de la República	Denuncia	D.P. Conceptos	Reclamo	Queja	Sugerencia	Total
ENERO	1634	513	101	141	37	10						2436
Respuesta en Términos	1571	502	99	141	25	5						2343
Respuestas Extemporáneas	63	11	2		12	5						93
FEBRERO	1416	697	441	152	35	12		2				2755
Respuesta en Términos	1375	685	430	152	30	8		2				2682
Respuestas Extemporáneas	40	12	11		5	4						72
Respuesta Vencida	1											1
MARZO	1680	721	156	189	79	13		3				2841
Respuesta en Términos	1644	709	154	189	72	13		3				2784
Respuestas Extemporáneas	35	12	2		7							56
Respuesta Vencida	1											1
ABRIL	1617	478	103	151	41	10	5	3	2	3		2413
Respuesta en Términos	1589	475	102	151	32	10	5	3	2	2		2371
Respuestas Extemporáneas	28	3	1		9					1		42
MAYO	778	503	707	172	39	10	10	4	4		2	2229
Respuesta en Términos	758	489	676	172	33	10	10	3	4		2	2157
Respuestas Extemporáneas	20	14	29		6			1				70
Respuesta Vencida			2									2
JUNIO		431	1199	194	24	9	2	1				1860
Respuesta en Términos		419	1165	193	24	9	2	1				1813
Respuestas Extemporáneas		12	33	1								46
Respuesta Vencida			1									1
Total	7125	3343	2707	999	255	64	17	13	6	3	2	14.534

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Primer Semestre 2022.

5.8. Comparativo por semestres de oportunidad en la atención de PQRSD

Se realizó el comparativo en la oportunidad de atención a las PQRSD recibidas en el MinTIC, teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la





Oficina de Control Interno desde el segundo semestre de 2019 hasta el primer semestre de 2022 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2019	%	II SEM 2019	%	I SEM 2020	%	II SEM 2020	%	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%	I SEM 2022	%
Respuestas en Términos	6.779	93,89%	7.537	94,56%	12.167	94,62%	12.447	94,33%	14.846	93,91%	16.791	96,51%	14.150	97,36%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	-	-	-	-	278	2,16%	67	0,51%	561	3,55%	140	0,80%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta	4	0,06%	3	0,04%	8	0,06%	119	0,90%	69	0,44%	34	0,20%	5	0,03%
Respuestas Extemporáneas	406	5,62%	402	5,04%	381	2,96%	524	3,97%	301	1,90%	412	2,37%	379	2,61%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	31	0,43%	29	0,36%	25	0,19%	38	0,29%	32	0,20%	22	0,13%	0	0,00%
TOTAL	7.220	100%	7.971	100%	12.859	100%	13.195	100%	15.809	100%	17.399	100%	14.534	100%

Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores

En la tabla anterior (*Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores*), se evidencia que para el primer semestre de 2022 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2019 II, 2020 I, 2020 II, 2021 I y 2021 II), disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 17.399 a **14.534** (2.865 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento al pasar del 96,51% (**16.791**) al 97,36% (14.150).

En cuanto a las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la BD suministrada el 04 de agosto de 2022, se evidencia una disminución significativa al pasar de 34 a **5** solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Cabe mencionar que en la base de datos suministrada por el proceso para dos (**2**) de los cinco (**5**) registros se identificó un número de radicado de salida, sin embargo, estos no contaban con fecha de respuesta. El radicado No. 221023017 del 24/03/2022 tiene registrada como fecha de vencimiento el 22/06/2022, teniendo 60 días hábiles encontrándose incoherente con los tiempos definidos por ley.

Los **5** radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento es anterior a la fecha de entrega de la información (**4 de agosto de 2022**) corresponden a:





Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Mes	Naturaleza	Medios de Recepción	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Dependencia(s) Final
221007250	1/02/2022	FEBRERO	Petición DEC 491 2020	Correo Electrónico	15/03/2022	222011290	-	DI GIT de Relaciones Institucionales
221023017	24/03/2022	MARZO	Petición DEC 491 2020	Correo Electrónico	22/06/2022	222028535	-	SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental
221039957	19/05/2022	MAYO	PQR - Petición General	Correo Electrónico	10/06/2022	-	-	DVC GIT Especializado de Apelaciones
221041835	25/05/2022	MAYO	PQR - Petición General	Correo Electrónico	16/06/2022	-	-	Despacho del Viceministerio de Conectividad
221050625	28/06/2022	JUNIO	PQR - Petición General	Internet	21/07/2022	-	-	DVC GIT Especializado de Apelaciones

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció una disminución significativa respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de 412 (Segundo semestre 2021) a **379** (Primer semestre 2022).

No se identificaron dentro de la base de datos suministrada radicados con tiempo para dar respuesta ni radicados con fecha de respuesta anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas).

5.9. Tiempos de respuesta por dependencias

Actualmente para el desarrollo de sus funciones, el Ministerio tiene su estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de Julio de 2020 y la Resolución 2108 del 16 de octubre de 2020, normatividad que se tuvo en cuenta para el presente informe y el diligenciamiento de la Tabla 5. La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el primer semestre del 2022.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	2482	18	1	2501
DI GIT de Relaciones Institucionales	2194	52	1	2247
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1697	7		1704
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	973	32		1005
SF GIT de Cartera	834	22		856
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	772	2		774





Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	683	9		692
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	657	10		667
DED Subdirección de Industria de TI	410			410
SGTH GIT de Gestión Pensional	385	10		395
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	255	3		258
DVTD Dirección de Gobierno Digital	244	39		283
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	232			232
Secretaria General	228	30		258
Despacho de la Ministra	200	9		209
DVTD Dirección de Economía Digital	146	2		148
DIC Subdirección de Asuntos Postales	131	2		133
SG Subdirección de Gestión Contractual	130	5		135
SF. GIT. de Tesorería	129	1		130
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	112	1		113
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	97	12		109
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	92	4		96
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	88	1		89
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	85			85
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	78			78
DJ GIT de Cobro Coactivo	75	34		109
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	64	1		65
DIC GIT de Gestión de Garantías	60	2		62
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	44	2		46
DM Oficina TI	40	1		41
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	39			39
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	38	2		40
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano	36	4		40
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	35	2		37
OFR GIT de Consenso Social	35			35
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	34			34
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	34			34
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	34	10		44





Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	22			22
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	21			21
DM Oficina Asesora de Prensa	19			19
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	18			18
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	18	1		19
DM Dirección Jurídica	17	3		20
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	17	1		18
Despacho del Viceministerio de Conectividad	16	11	1	28
SG Subdirección Financiera	14	7		21
SA GIT de Notificaciones	12	2		14
DVC Dirección de Infraestructura	8	2		10
DVC GIT Especializado de Apelaciones	8	14	2	24
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	7			7
DM Oficina Internacional	6			6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5			5
OAPES GIT de Transformación Organizacional	5	1		6
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	4			4
SA GIT de Administración de Bienes	4	1		5
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	4			4
SG Subdirección Administrativa	3			3
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	3			3
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	3			3
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	3	2		5
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	3	1		4
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	3	1		4
SF. GIT. de Contabilidad	2			2
REVISAR	1	2		3
DI Subdirección de Operaciones	1	1		2
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1			1
Total	14150	379	5	14.534

Tabla 5. Relación de los Tiempos de Respuesta a las PQRSD por Dependencia.





Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por dependencia relacionados en la tabla anterior (*Tabla 5*), se evidencia lo siguiente:

a) Para el primer semestre de 2022, el 52,12 % (9.069) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cuatro (4) dependencias, las cuales corresponden a:

- DI GI de Relaciones Institucionales 5.547 (31,88%)
- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental 1.589 (9,13%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 1.053 (6,05%)
- DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección 880 (5,06%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes dependencias o GIT del MinTIC no recibieron PQRSD en el primer semestre de 2022:

Dependencia / G.I.T.
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación
DGD GIT de Política
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co
DITI. GIT. Estrategia Talento de TI
DM Oficina de Control Interno
OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual
OAJ. GIT. de Conceptos
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales
OAJ. GTI. de Cobro Coactivo
OGIF. GIT de Seguimiento a la Ejecución de Recursos del Fondo
OGIF. GIT de Seguimiento a los ingresos del fondo
SA. GIT de Fortalecimiento de las Relaciones
SA. GIT de Gestión de Servicios Administrativos
SA. GIT de Gestión de Talento Humano
SA. GIT. de Gestión Pensional
SF GIT de Presupuesto
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios
SVI GIT de Promoción y Prevención

Tabla 6. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Primer Semestre de 2022.

b) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, presentaban solicitudes pendientes por respuesta y su fecha de vencimiento era anterior al 31 de julio de 2022 (**Solicitudes Vencidas o Sin**





fecha de Registro de Salida), se detallan a continuación (Ver Tabla 7). La información está organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el primer semestre del 2022.

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2	40,00%	24	8,33%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	1	20,00%	28	3,57%
DI GIT de Relaciones Institucionales	1	20,00%	2.247	0,04%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1	20,00%	2.501	0,04%
Total general	5	100%		

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Primer Semestre de 2022.

Como se puede evidenciar en la tabla anterior de las (5) del total de las solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: DVC GIT Especializado de Apelaciones (2 – 8,33%), Despacho del Viceministerio de Conectividad (1 – 3,57%), DI GIT de Relaciones Institucionales (1 – 0,04%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1 – 0,04%). Para las dos últimas áreas a pesar de que se logra identificar el número de radicado de salida, no se evidencia la fecha de respuesta, por lo anterior se cataloga como vencida.

Así mismo, se resalta en la tabla 7, las dos primeras dependencias en las cuales se registró un porcentaje de solicitudes vencidas superior o igual al 3% respecto a la totalidad de los radicados recibidos, se les recomienda realizar un mejor control en la gestión de PQRSD para tener una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

- c) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, atendieron las solicitudes realizadas por los grupos de interés posterior a la fecha máxima de su vencimiento (**Respuestas Extemporáneas**), se detallan a continuación (Ver Tabla 9). La información está organizada por las dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad teniendo como referencia la cantidad de PQRSD recibidas en el primer semestre del 2022.





Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DI GIT de Relaciones Institucionales	52	13,72%	2.247	2,31%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	39	10,29%	283	13,78%
DJ GIT de Cobro Coactivo	34	8,97%	109	31,19%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	32	8,44%	1.005	3,18%
Secretaria General	30	7,92%	258	11,63%
SF GIT de Cartera	22	5,80%	856	2,57%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	18	4,75%	2.501	0,72%
DVC GIT Especializado de Apelaciones	14	3,69%	24	58,33%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	12	3,17%	109	11,01%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	11	2,90%	28	39,29%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	10	2,64%	667	1,50%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	10	2,64%	44	22,73%
SGTH GIT de Gestión Pensional	10	2,64%	395	2,53%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	9	2,37%	692	1,30%
Despacho de la Ministra	9	2,37%	209	4,31%
SG Subdirección Financiera	7	1,85%	21	33,33%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	7	1,85%	1.704	0,41%
SG Subdirección de Gestión Contractual	5	1,32%	135	3,70%
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano	4	1,06%	40	10,00%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	4	1,06%	96	4,17%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	3	0,79%	258	1,16%
DM Dirección Jurídica	3	0,79%	20	15,00%





Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DIC GIT de Gestión de Garantías	2	0,53%	62	3,23%
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	2	0,53%	46	4,35%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	2	0,53%	774	0,26%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	2	0,53%	37	5,41%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	2	0,53%	5	40,00%
REVISAR	2	0,53%	3	66,67%
DVC Dirección de Infraestructura	2	0,53%	10	20,00%
SA GIT de Notificaciones	2	0,53%	14	14,29%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	2	0,53%	133	1,50%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	2	0,53%	40	5,00%
DVTD Dirección de Economía Digital	2	0,53%	148	1,35%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	0,26%	6	16,67%
DM Oficina TI	1	0,26%	41	2,44%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	1	0,26%	65	1,54%
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	1	0,26%	89	1,12%
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	1	0,26%	4	25,00%
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	1	0,26%	18	5,56%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	1	0,26%	19	5,26%
DVTD Dirección de Apropriación de TIC	1	0,26%	113	0,88%
SF. GIT. de Tesorería	1	0,26%	130	0,77%
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0,26%	4	25,00%
DI Subdirección de Operaciones	1	0,26%	2	50,00%





Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
SA GIT de Administración de Bienes	1	0,26%	5	20,00%
Total general	379	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Primer Semestre de 2022.

El **59.9%** (227) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DI GIT de Relaciones Institucionales (52 - 13,72%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (39 - 10,29%), DJ GIT de Cobro Coactivo (34 – 8,97%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (32 – 8,44%), Secretaria General (30 – 7,92%), SF GIT de Cartera (22 – 5,80%) y S.A GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (18 – 4,75%).

Se resaltan en la tabla 9 (En color amarillo), las 6 dependencias que tuvieron un porcentaje de solicitudes con respuesta extemporánea superior o igual al 5% respecto a la totalidad de los radicados recibidos en cada una de ellas, a las cuales se les recomienda realizar un mejor control en la gestión de PQRSD para tener una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

- d) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, dieron respuesta oportunamente a las solicitudes de PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley (**Respuesta en Términos**), se detallan a continuación (Ver Tabla 10). La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el primer semestre del 2022.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Solicitudes Reiteradas	Total general
DED Subdirección de Industria de TI	410	0	0	0	0	410





Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Solicitudes Reiteradas	Total general
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	232	0	0	0	0	232
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	85	0	0	0	0	85
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	78	0	0	0	0	78
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	39	0	0	0	0	39
OFR GIT de Consenso Social	35	0	0	0	0	35
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	34	0	0	0	0	34
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	34	0	0	0	0	34
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	22	0	0	0	0	22
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	21	0	0	0	0	21
DM Oficina Asesora de Prensa	19	0	0	0	0	19
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	18	0	0	0	0	18





Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Solicitudes Reiteradas	Total general
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	7	0	0	0	0	7
DM Oficina Internacional	6	0	0	0	0	6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5	0	0	0	0	5
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	4	0	0	0	0	4
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	4	0	0	0	0	4
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	3	0	0	0	0	3
SG Subdirección Administrativa	3	0	0	0	0	3
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	3	0	0	0	0	3
SF. GIT. de Contabilidad	2	0	0	0	0	2
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1	0	0	0	0	1

Tabla 10. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Primer Semestre de 2022.

Se identificaron 22 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (II Semestre de 2021), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 96,51% (16.791) a 97,36% (14.150).





5.2. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el primer semestre de 2022 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (Petición DEC 491 2020, Derecho de Petición conceptos, Derecho de Petición Congreso de la República, Derecho de Petición de Información y Documentos, PQR – Petición General y Derecho de Petición NO Competencia) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, obteniendo como resultado lo siguiente:

PETICIÓN (Petición DEC 491 2020): Para el primer semestre de 2022, se evidenció que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 y dada la contingencia sanitaria que atravesaba el país, la mayoría de las solicitudes fueron clasificadas como PETICIÓN DEC 491 2020, en las que se incluyen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y que de acuerdo con el artículo 5 del mismo, se ampliaron los términos de atención, lo anterior discriminado hasta el 30 de junio de 2022. (Finalización de Emergencia Sanitaria Covid-19. DEC 491 2020).

El total de las solicitudes de peticiones “Petición DEC 491 2020” (7.125), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (3.599), Internet (3.451), Ventanilla de Radicación (71) y Formulario Web (4).

Analizando que el 49,02% (7.125) de las 14.534 peticiones (Petición DEC 491 2020) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes cuatro (4) dependencias:

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1103 – 15,48%), DI GIT de Relaciones Institucionales (719 – 10,09%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (766 – 10,75%) y DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (531 – 7,45%). Se tomó una muestra considerable en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental: Se tomó una muestra del 56,94% equivalente a 628 de las 1.103 peticiones, identificando que:

(488) radicados correspondientes a inconformidades con el servicio de los diferentes operadores de telefonía y televisión por cable (No competencia), (110) radicados corresponden a diferentes solicitudes por parte de la ciudadanía como lo es solicitud de equipos de cómputo, apoyo de subsidios de estudio para menores, solicitud de





empleo, solicitud de aclaraciones por parte de beneficiarios de los diferentes programas que apoya el ministerio a nivel nacional, (17) radicados correspondientes a traslado por no competencia y (13) radicados correspondientes a las diferentes convocatorias desarrolladas por la entidad.

DI GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 49,10% equivalente a 353 de las 719 peticiones identificando que:

(315) Los radicados hacen referencia a solicitudes de internet de manera gratuita en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales, a solicitudes de información de proyectos por concepto de conectividad, solicitudes de SimCard, solicitudes de renovación de licencias de los computadores que se encuentran en los diferentes puntos vive digital existentes, al igual que solicitudes de información de capacitación navegatic, por último y no menos importante (38) solicitudes de traslado por no competencia.

DED Subdirección para las Competencias Digitales: Se tomó una muestra del 46,54% equivalente a 357 de las 767 peticiones, identificando:

(280) radicados corresponden a diferentes solicitudes de información general correspondientes a las convocatorias de Misión TIC vigencias 2021.2022, al igual que la convocatoria un Ticket para el futuro, cambios de contraseña, inscripciones, créditos y diferentes reportes de fallas en los diferentes aplicativos para el desarrollo los proyectos adelantados por la entidad, (77) radicados corresponden a solicitudes generales como certificaciones he inscripciones a los cursos de programadores y de talento digital, aquellos prestados por parte de la entidad.

Dirección de Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 53,48% equivalente a 284 de las 531 peticiones, identificando:

(233) Radicados corresponden a solicitudes de información y/o ampliación de cobertura servicio de internet y telefonía móvil, al igual que cobertura e instalación de antenas para telefonía móvil e internet y servicio de televisión digital terrestre – TDT, (25) radicados solicitando información relacionada con servicios y uso del espectro al igual que solicitudes de información a AVTM, (26) radicados relacionados con temas de no competencia.





6. CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de 2022 y en comparación con semestres anteriores se produjo una disminución en la recepción de las PQRSD al pasar de 17.399 a 14.534. La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención “Correo Electrónico” con un total de 7.014 radicados. Se evidenció que 22 dependencias y/o GIT gestionaron oportunamente el 100% de las PQRSD (se pueden evidenciar en la tabla 10).
- Del total de PQRSD recibidas en la entidad, se identificó que el 49.02% (7.125) se concentra en Peticiones DEC 491 2020, el 23.00% (3.343) D.P. de Información y Documentos, el 18,63% (2.707) Petición General, el 6,87 (999) en Derecho de Petición No Competencia, el 1,75% (255) en Req. Entes de Control, el 0,44% (64) en D.P. Congreso de la República, el 0,12% (17) Denuncias, el 0,09% (13) D.P. Conceptos, el 0,04% (6) Reclamo, el 0,02 (3) Queja y por ultimo el 0,01% (2) Sugerencia.
- El medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el 48,26% (7.014) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 47,08% (6.843) de solicitudes realizadas por medio de “Internet”, continuado por un 4,38% (637) de solicitudes radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación”, así mismo por un 0,27% (39) de solicitudes de PQRSD a través del “Formulario Web”. y por último un 0,01% (1) solicitud de PQRSD por medio de “Verbal Telefónica”.
- Los tiempos de respuesta a las diferentes PQRSD presentadas en la entidad se clasificaron en 5 categorías. 1). las respuestas en términos que corresponde a las solicitudes (Trámites) que fueron resueltas o gestionadas dentro del tiempo establecido normativamente las cuales corresponden a 14.150 (97,36%); 2). Las respuestas extemporáneas que corresponden a solicitudes (trámites) a las cuales se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos que equivalen a 379 (2,61%); 3). Por último, las respuestas vencidas las cuales no presentaron registro de salida y su fecha de vencimiento había expirado según la información suministrada por el área que corresponden a 5 (0,03%).
- El 51,31 % (7.457) de los radicados (PQRSD) allegados al MinTIC en el primer semestre de 2022, recaen en cuatro (4) dependencias que corresponden a: SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (2.501 - (17,21%)), DI GIT de Relaciones Institucionales (2.247 - (15,46%)), DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.704 – (11,73%)), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.005 - (6,91%)).





- Se observó que los temas más recurrentes estuvieron relacionados con solicitudes de internet de manera gratuita en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales, información y mejoramiento de proyectos por concepto de conectividad, inconformidades con el servicio de los diferentes operadores de telefonía y televisión por cable (No competencia), solicitudes de renovación de licencias de los computadores que se encuentran en los diferentes puntos vive digital existentes, solicitud de aclaraciones por parte de beneficiarios de los diferentes programas que apoya el Ministerio a nivel nacional, solicitudes de información y/o ampliación de cobertura del servicio de internet y telefonía móvil, cobertura e instalación de antenas para telefonía móvil e internet, y solicitudes de información relacionada con servicios y cobertura de televisión digital terrestre – TDT.
- Comparado con el semestre inmediatamente anterior, y tomando como referencia la oportunidad en la atención de las PQRSD, se evidenció una leve disminución en las respuestas oportunas al pasar del 96,51% al 97,36%. Así mismo, se evidenció una pequeña disminución de las respuestas extemporáneas al pasar de 412 a 379 y en las respuestas vencidas al disminuir de 34 a 5.
- Se evidenciaron 926 registros en el campo (“Descripción de la Solicitud”), los cuales solo indicaban la palabra “Solicitud” sin detallar a fondo el motivo de la PQRSD, por lo cual, no es posible comprobar la clasificación dada en la naturaleza para estas PQRSD.

7. RECOMENDACIONES

- Para las dependencias y GIT que presentan respuestas vencidas y/o extemporáneas, se sugiere implementar y/o mejorar los mecanismos, con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas extemporáneas y/o vencidas, dado que a pesar de que se presentó mejora en los tiempos de respuesta, se siguen presentando incumplimientos normativos en atención a las solicitudes de PQRSD por parte de los grupos de interés.
- Continuar con el seguimiento a cada uno de los procesos, el control de revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de Gestión Documental, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.





- Continuar con las diferentes campañas de capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para dar mejor manejo en la categorización de estas y evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas por su naturaleza.
- Teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31¹ de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.
- Se reitera el detallar de mejor manera la descripción de la solicitud en cada una de las PQRS o definir una parametrización para que no se presenten registros en los que solo se indique “Solicitud:” sin detallar a fondo el motivo que origina la PQRSD, ya que para el segundo semestre del 2021 se evidenciaron 970 registros y para el primer semestre de 2022 se logra evidenciar 926 radicados con las mismas características ya mencionadas.

Aprobó:

José Ignacio León Flórez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador L.
Neiber Andrés Castiblanco M.

¹ Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final PQRSD - Primer Semestre 2022 Versión Final (1)

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220909-155211-c6e5e8-04644261

Creación:2022-09-09 15:52:11

Estado:Finalizado

Finalización:2022-09-09 15:53:09



Escanee el código
para verificación

Firma: FIRMA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Ignacio León Flórez', written over a horizontal line.

José Ignacio León Flórez
79271841
jleon@mintic.gov.co

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final PQRSD - Primer Semestre 2022 Versión Final (1)

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220909-155211-c6e5e8-04644261

Creación:2022-09-09 15:52:11

Estado:Finalizado

Finalización:2022-09-09 15:53:09



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-09-09 15:52:12 Lec.: 2022-09-09 15:52:28 Res.: 2022-09-09 15:53:09 IP Res.: 190.25.85.109