



**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**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2022
(JULIO 1 - DICIEMBRE 31)**

RESPONSABLE(S):

MIGUEL ANGEL OLARTE REYES
Subdirector Administrativo

WILLIAM CHACÓN BOBADILLA
Coordinador GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

ELABORADO POR:

CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN

JOSÉ IGNACIO LEON FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno

MARZO 2023
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 |
| 5.1. | ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI | 8 |
| 5.2. | GESTIÓN DE PQRSD | 9 |
| 5.3. | RECEPCIÓN DE PQRSD | 9 |
| 5.4. | CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021 | 10 |
| 5.5. | RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN..... | 12 |
| 5.6. | TIEMPOS DE RESPUESTA | 14 |
| 5.7. | RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN..... | 16 |
| 5.8. | COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD..... | 17 |
| 5.9. | TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS | 19 |
| 5.10. | ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD..... | 27 |
| 6. | CONCLUSIONES | 28 |
| 7. | RECOMENDACIONES | 31 |
| 8. | SITUACIONES IDENTIFICADAS..... | 32 |
| 9. | PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO: | 33 |



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 2023 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCÍ del 27 de febrero de 2023 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 **segundo semestre de 2022**, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 31 de enero de 2023.

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 3066 de 2022** “Por la cual se crean 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 03 de febrero de 2023 al Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el segundo 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 08 de febrero de 2022 en la que se registraron **11.876** 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 validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la entidad en el segundo semestre de 2022, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando algunas desviaciones en las fechas reportadas por el GIT y en la parametrización del sistema. Dado lo anterior, se presentaron las observaciones al GIT para lo cual, se tuvo como resultado la entrega el 08 de marzo de una nueva base de datos en la que se validaron y corrigieron algunas de las observaciones indicadas por la Oficina de Control Interno, por lo cual, fue tenida en cuenta como insumo para el presente informe con el fin de tener datos más precisos de la gestión de las PQRSD y del sistema IntegraTIC.

Para el desarrollo del informe, se tomó como referencia el resultado de la fórmula aplicada por la Oficina de Control Interno para determinar la fecha de vencimiento y validar la gestión realizada por los procesos dentro de los términos establecidos por la Ley. Así mismo, se ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 3066 de 2022 y se agrupó los registros en las categorías "Petición General", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Requerimientos Entes de Control"; "Reclamo" y "Denuncia".

Así mismo, se tuvo en cuenta lo estipulado en la Ley 2207 de 2022 en la que se derogan los artículos 5º y 6º del decreto legislativo 491 de 2020 correspondientes a la "Ampliación de términos para atender las peticiones" y "Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa" respectivamente. Por lo anterior, se tuvo en cuenta lo definido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2022 en el que se indica:

ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá*





resolverse **dentro de los quince (15) días** siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las **peticiones de documentos y de información** deberán resolverse **dentro de los diez (10) días** siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días** siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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 componentes:

“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 3066 de 2022 dentro del Artículo 19 numeral 5, es el área encargada de *“Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - (PQRSD) radicadas en el Ministerio”*.

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:

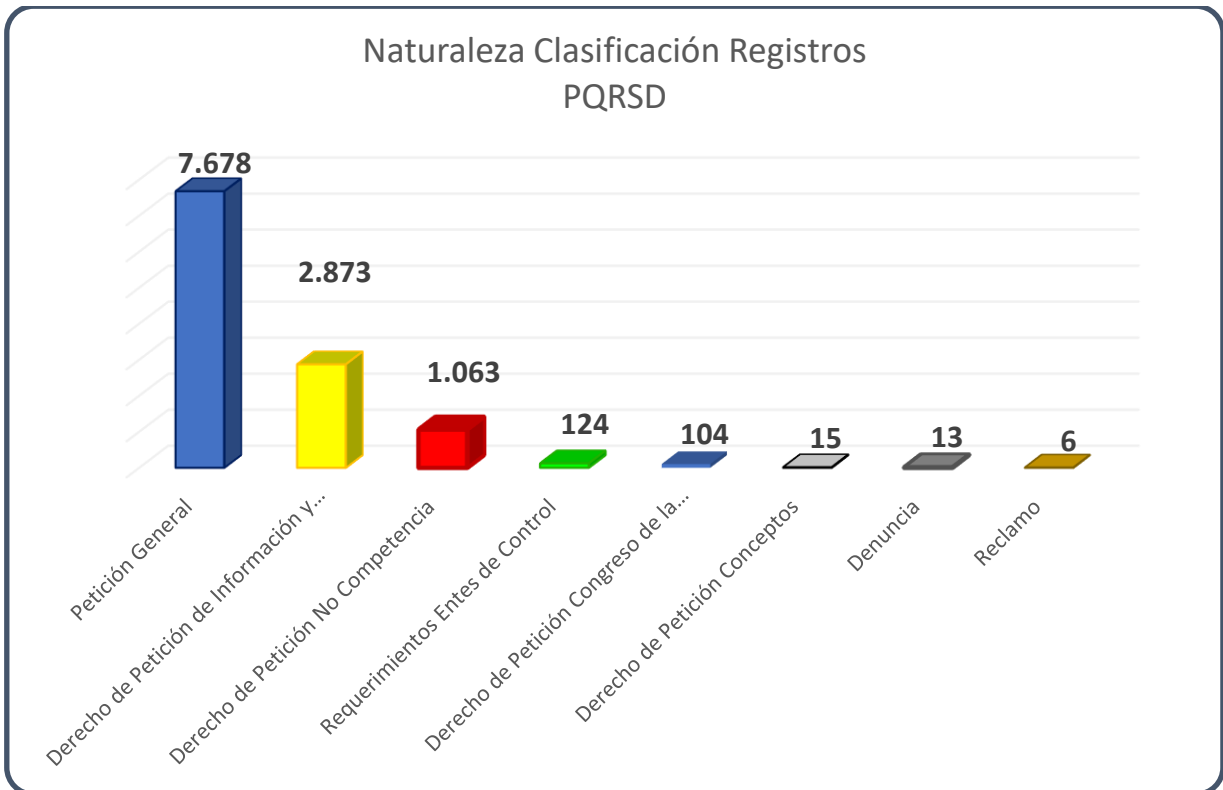




- Presencial: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el primer piso del Ministerio, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13.
- Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso de la entidad - PACO (Punto de Atención al Ciudadano y al Operador).
- Atención telefónica: PBX 3443460
- Línea de Atención Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Página web: Enlace Atención y Servicio a la Ciudadanía >> PQRSD (Peticiónes, 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

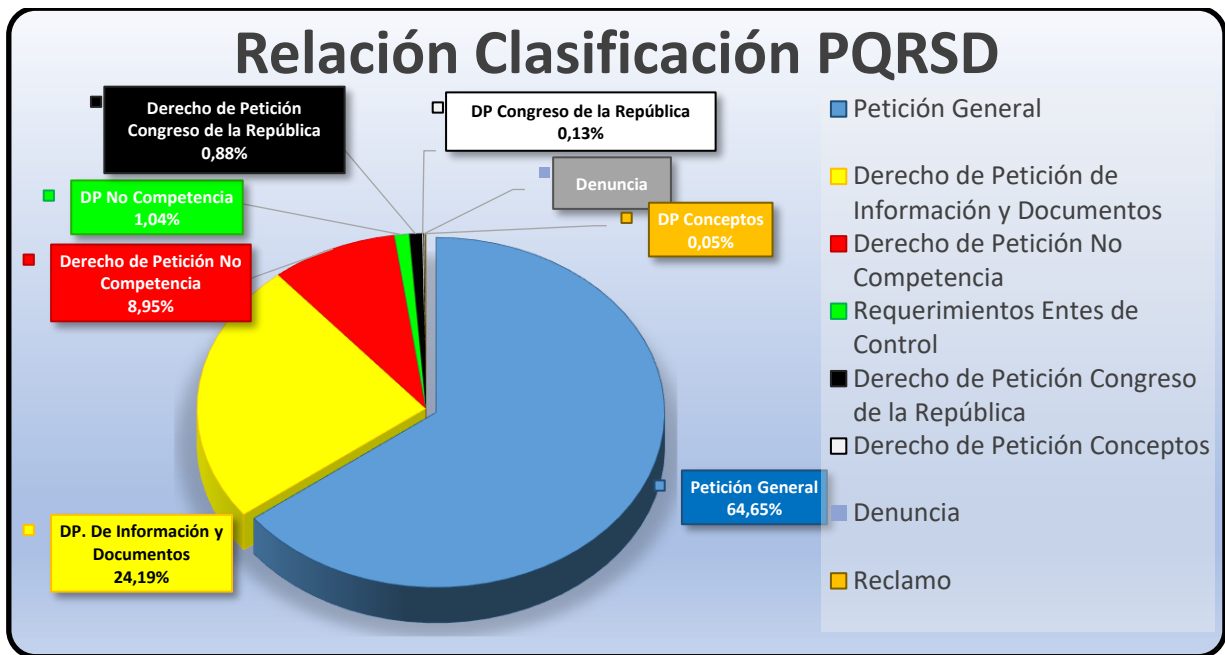
La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **11.876** radicados los cuales se encuentran clasificados como: "Petición General"; "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Req10 Entes de Control"; "Req5 Entes de Control"; "Req15 Entes de Control"; "Req3 Entes de Control"; "Req1 Entes de Control"; "Reclamo" y "Denuncia", los cuales, son gestionados en el Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC. De acuerdo con su naturaleza, los radicados se clasificaron de la siguiente manera:



Gráfica 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Segundo Semestre de 2022.

Del total de PQRSD recibidas, el **64,65%** (7.678) se concentra en Petición General, un **24,19%** (2.873) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **8,95%** (1.063) en Derecho de Petición No Competencia, un **1,04%** (124) en Requerimientos de Entes de Control, un **0,88%** (104) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,13%** (15) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,11%** (13) en Denuncias y un **0,05%** (6) en Reclamo. No se identificaron radicados clasificados como quejas ni sugerencias. Así mismo en la base de datos suministrada inicialmente existen siete (7) radicados que no estaban asociados a una dependencia o GIT de la entidad, sin embargo, fueron subsanados en la segunda entrega de la información. Las solicitudes 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:





Gráfica 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2022.

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

En la base de datos suministrada inicialmente por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se evidenció una columna que correspondía al medio recibido de la PQRSD, en la cual se identificaron seis (6) categorías las cuales correspondían a “Correo Electrónico”, “Internet”, “Ventanilla de Radicación”, “Formulario Web”, “Verbal Presencial” y “otro”. Posteriormente, y teniendo en cuenta algunas observaciones de la OCI, el GIT entregó una nueva base de datos en la que se unificaron algunas categorías dejando como resultado cuatro (4) canales de atención en los cuales se registró la totalidad de radicados recibidos en la entidad para el segundo semestre de la vigencia 2022 de la siguiente manera:

| CANAL ATENCIÓN | Petición General | Derecho de Petición de Información y Documentos | Derecho de Petición No Competencia | Requerimientos Entes de Control | Derecho de Petición Congreso de la República | Derecho de Petición Conceptos | Denuncia | Reclamo | TOTAL |
|--------------------------|------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|-----------|----------|---------------|
| Correo Electrónico | 3.690 | 1.730 | 228 | 87 | 73 | 11 | 1 | 1 | 5.821 |
| Portal Web | 3.443 | 1.142 | 790 | 25 | 21 | 2 | 10 | 5 | 5.438 |
| Ventanilla de Radicación | 544 | 1 | 45 | 12 | 10 | 2 | 2 | -- | 616 |
| Otro | 1 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 1 |
| TOTAL | 7.678 | 2.873 | 1.063 | 124 | 104 | 15 | 13 | 6 | 11.876 |

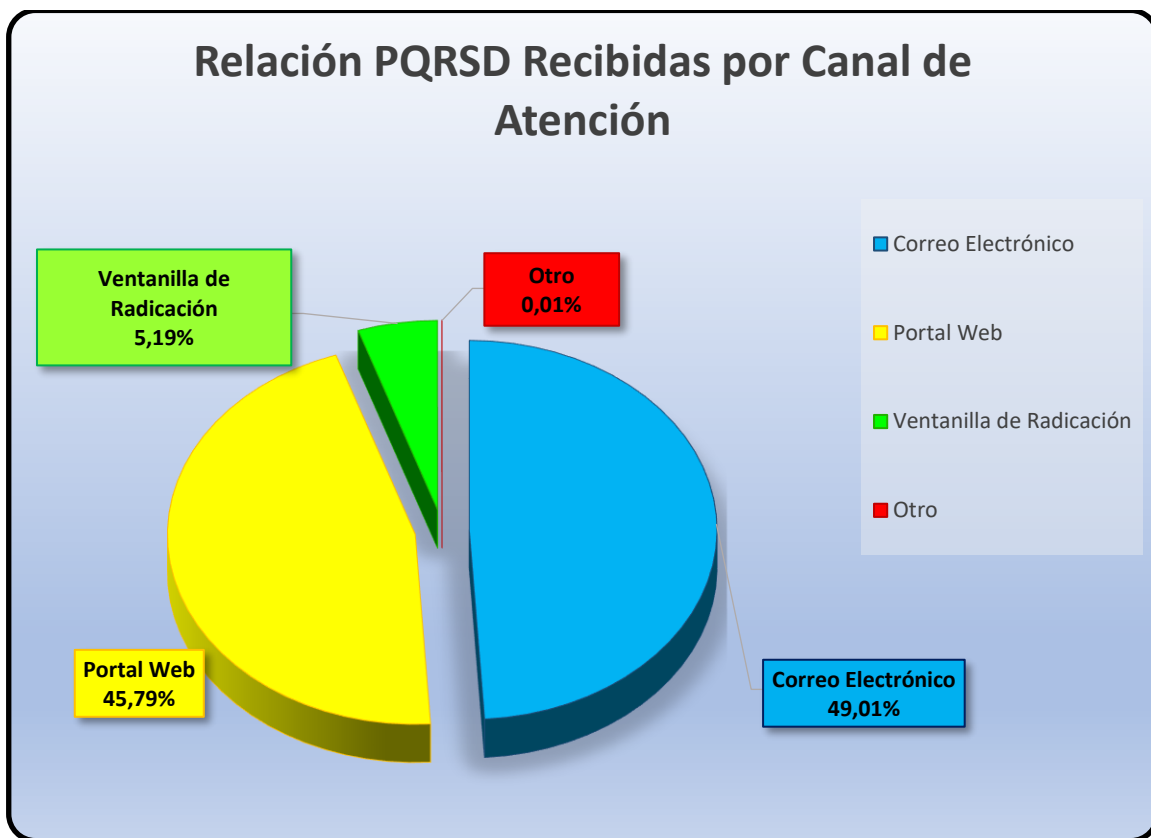
Tabla 1. Relación PQRSD de Acuerdo con el Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2022.





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 **49,01%** (5.821) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un **45,79%** (5.438) correspondiente a radicaciones realizadas por medio de “Portal Web”, un **5,19%** (616) radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación” y un **0,01%** (1) que corresponde a un radicado asociado a una prueba realizada. Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por medio de buzón de sugerencias.

Se precisa que el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental indicó que los medios “Ventanilla de Radicación” y “verbal presencial” así como “Internet” y “formulario web” entregados en la base de datos inicial, corresponden al mismo canal de atención por lo cual es necesario se parametrize el sistema para de esta forma tener mejores estadísticas y alinear los medios de recepción de las PQRSD acorde a los parámetros establecidos en la normativa y en la entidad.



Gráfica 3. Relación PQRSD por Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2022.





5.6. Tiempos de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia la información indicada en la columna “Estado de la Solicitud” de la base de datos remitida por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual, se dividía en dos (2) grupos (“Solicitud Cerrada” y “Solicitud Vencida”). En este sentido la OCI realizó la validación de la columna mencionada y adicionalmente, 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 clasificando el estado del tiempo de respuesta en cuatro (4) 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 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 General | Derecho de Petición de Información y Documentos | Derecho de Petición No Competencia | Requerimientos Entes de Control | Derecho de Petición Congreso de la República | Derecho de Petición Conceptos | Denuncia | Reclamo | TOTAL |
|--------------------------|------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|-----------|----------|---------------|
| Respuesta en Términos | 7.329 | 1.292 | 1.059 | 103 | 100 | 15 | 12 | 6 | 9.916 |
| Respuestas Extemporáneas | 332 | 1.580 | 4 | 20 | 3 | -- | 1 | -- | 1.940 |
| Solicitudes Reiteradas | 15 | 1 | -- | -- | 1 | -- | -- | -- | 17 |
| Respuesta Vencida | 2 | -- | -- | 1 | -- | -- | -- | -- | 3 |
| TOTAL | 7.678 | 2.873 | 1.063 | 124 | 104 | 15 | 13 | 6 | 11.876 |

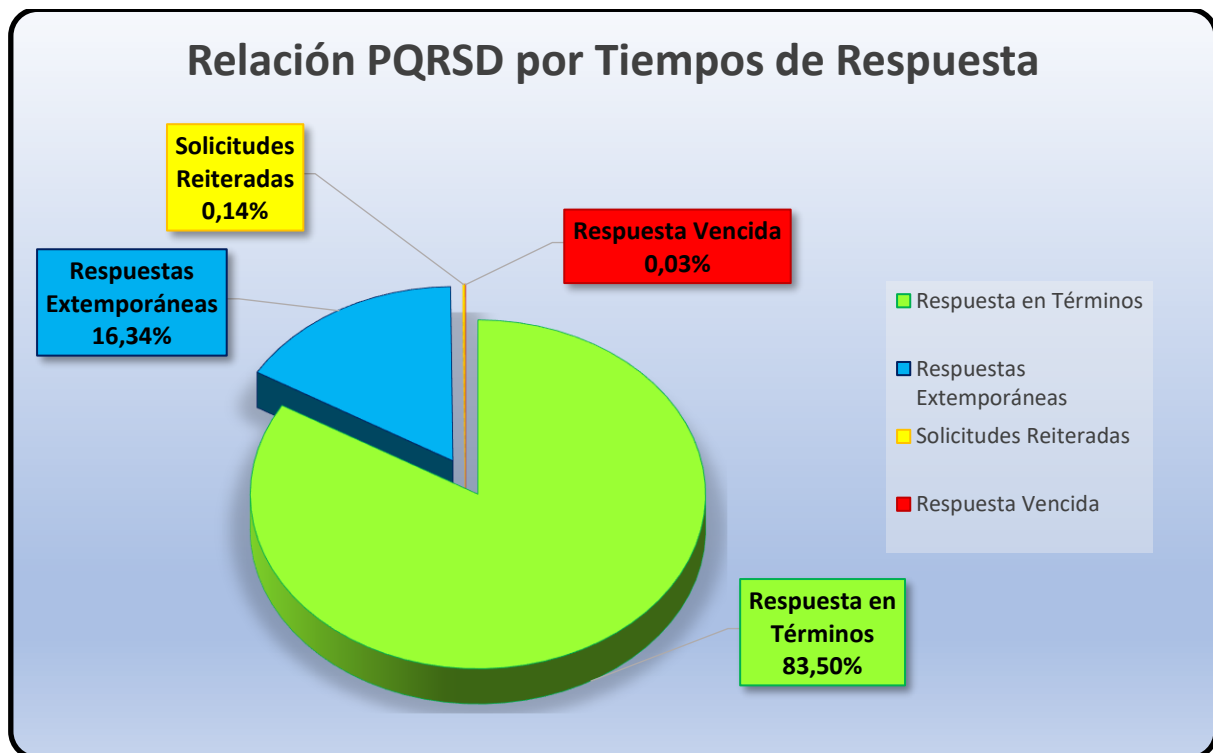
Tabla 2. Tiempos de Respuesta Según Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2022.





Se observa que de las **11.876** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2022, las áreas responsables gestionaron el **83,5%** (9.916) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **16,34%** (1.940) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,14%** (17) de solicitudes con respuesta de salida (radicado) anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas) y un **0,03%** (3) radicados que 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). Cabe mencionar que para los tres (3) radicados vencidos, se validó en el sistema y se les evidenció que se les dio respuesta entre el 9 y el 15 de febrero. Lo anterior se evidencia en la gráfica 4 “Relación Tiempos de Respuesta PQRSD radicadas en el Segundo Semestre de 2022.”.

Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno tomó como referencia la fecha de registro, el tipo de solicitud indicado en la base de datos y con base a ello se calculó la fecha de vencimiento toda vez que se identificaron algunas inconsistencias en la columna de fecha de vencimiento en registros con fecha posterior a los tiempos definidos en Ley para las solicitudes clasificadas como “Derecho de petición de información y documentos”. Una vez realizados los cruces de fechas de registro, vencimiento y de respuesta se obtuvo lo siguiente:



Gráfica 4. Relación Tiempos de Respuesta Según Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo 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 segundo semestre de 2022 (julio a diciembre), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las tres (3) solicitudes que se encuentran vencidas se radicaron en el mes de diciembre (2 - Petición General y 1 – Requerimiento Entes de Control). 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 08 de febrero 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 y los tiempos de respuesta.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

| Mes / Respuesta | Petición General | Derecho de Petición de Información y Documentos | Derecho de Petición No Competencia | Requerimientos Entes de Control | Derecho de Petición Congreso de la República | Derecho de Petición Conceptos | Denuncia | Reclamo | Total |
|--------------------------|------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|----------|----------|--------------|
| JULIO | 1.238 | 525 | 153 | 23 | 17 | 4 | 3 | | 1.963 |
| Respuesta en Términos | 1.189 | 250 | 150 | 18 | 17 | 4 | 3 | | 1.631 |
| Respuestas Extemporáneas | 46 | 275 | 3 | 5 | | | | | 329 |
| Solicitudes Reiteradas | 3 | | | | | | | | 3 |
| AGOSTO | 1.500 | 674 | 197 | 19 | 10 | | 3 | 1 | 2.404 |
| Respuesta en Términos | 1.461 | 280 | 197 | 18 | 10 | | 3 | 1 | 1.970 |
| Respuestas Extemporáneas | 37 | 394 | | 1 | | | | | 432 |
| Solicitudes Reiteradas | 2 | | | | | | | | 2 |
| SEPTIEMBRE | 1.473 | 545 | 185 | 27 | 20 | 2 | 2 | 3 | 2.257 |
| Respuesta en Términos | 1.420 | 217 | 185 | 22 | 20 | 2 | 2 | 3 | 1.868 |
| Respuestas Extemporáneas | 52 | 327 | | 5 | | | | | 384 |
| Solicitudes Reiteradas | 1 | 1 | | | | | | | 3 |
| OCTUBRE | 1.363 | 484 | 190 | 16 | 17 | 3 | 3 | | 2.076 |
| Respuesta en Términos | 1.323 | 219 | 190 | 15 | 16 | 3 | 2 | | 1.768 |
| Respuestas Extemporáneas | 36 | 265 | | 1 | 1 | | 1 | | 304 |
| Solicitudes Reiteradas | 4 | | | | | | | | 4 |
| NOVIEMBRE | 1.206 | 391 | 187 | 18 | 18 | 2 | 2 | 1 | 1.825 |
| Respuesta en Términos | 1.095 | 183 | 187 | 16 | 16 | 2 | 2 | 1 | 1.502 |



| Mes / Respuesta | Petición General | Derecho de Petición de Información y Documentos | Derecho de Petición No Competencia | Requerimientos Entes de Control | Derecho de Petición Congreso de la República | Derecho de Petición Conceptos | Denuncia | Reclamo | Total |
|--------------------------|------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------------|-----------|----------|---------------|
| Respuestas Extemporáneas | 108 | 208 | | 2 | 2 | | | | 320 |
| Solicitudes Reiteradas | 3 | | | | | | | | 3 |
| DICIEMBRE | 898 | 254 | 151 | 21 | 22 | 4 | | 1 | 1.351 |
| Respuesta en Términos | 841 | 143 | 150 | 14 | 21 | 4 | | 1 | 1.174 |
| Respuestas Extemporáneas | 53 | 111 | 1 | 6 | | | | | 171 |
| Respuesta Vencida | 2 | | | 1 | | | | | 3 |
| Solicitudes Reiteradas | 2 | | | | 1 | | | | 3 |
| Total General | 7678 | 2873 | 1063 | 124 | 104 | 15 | 13 | 6 | 11.876 |

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo 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 primer semestre de 2020 hasta el segundo semestre de 2022 (Informe actual) identificando lo siguiente:

| TIEMPOS RESPUESTA | I SEM 2020 | % | II SEM 2020 | % | I SEM 2021 | % | II SEM 2021 | % | I SEM 2022 | % | II SEM 2022 | % |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Respuestas en Términos | 12.167 | 94,62% | 12.447 | 94,33% | 14.846 | 93,91% | 16.791 | 96,51% | 14.150 | 97,36% | 9.916 | 83,5% |
| Sin Responder con Tiempo para Vencimiento | 278 | 0,02162 | 67 | 0,51% | 561 | 3,55% | 140 | 0,80% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Vencidos Pendiente de Respuesta | 8 | 0,06% | 119 | 0,90% | 69 | 0,44% | 34 | 0,20% | 5 | 0,03% | 3 | 0,03% |
| Respuestas Extemporáneas | 381 | 2,96% | 524 | 3,97% | 301 | 1,90% | 412 | 2,37% | 379 | 2,61% | 1940 | 16,34% |
| Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación | 25 | 0,19% | 38 | 0,29% | 32 | 0,20% | 22 | 0,13% | 0 | 0,00% | 17 | 0,14% |
| TOTAL | 12.859 | 100% | 13.195 | 100% | 15.809 | 100% | 17.399 | 100% | 14.534 | 100% | 11.876 | 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 segundo semestre de 2022 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2020 I, 2020 II, 2021 I y 2021 II), disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 14.534 a **11.876** (2.658 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del 97,36% (14.150) al **83,5% (9.916)**.

En cuanto a las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la Base de Datos suministrada el 08 de febrero de 2023, se evidencia una disminución al pasar de 5 a **3** solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Los tres (**3**) radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información (**08 de febrero de 2023**) corresponden a:

| Radicado de Solicitud | Fecha de Registro | Mes | Naturaleza | Medios de Recepción | Fecha de Vencimiento | Fecha de Respuesta | Dependencia |
|-----------------------|-------------------|-----------|---------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|---|
| 221101964 | 20/12/2022 | Diciembre | Petición General | Internet | 11/01/2023 | | Secretaria General |
| 221102383 | 21/12/2022 | Diciembre | Requerimientos Entes de Control | Correo Electrónico | 12/01/2023 | | Secretaria General |
| 221103093 | 23/12/2022 | Diciembre | Petición General | Ventanilla de Radicación | 16/01/2023 | | Despacho del Viceministerio de Conectividad |

Tabla 5. Relación de los radicados que se encontraban sin radicado y/o fecha de respuesta.

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo en el porcentaje respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de 2.61% (Primer Semestre 2022) a 16.34% (Segundo Semestre 2022). El aumento significativo se debió a que se identificaron algunas inconsistencias en la columna de fecha de vencimiento en registros con fecha posterior a los tiempos definidos en Ley en la base de datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental en radicados clasificados como “Derecho de petición de información y documentos” en los que se tomaron como tiempo hábil para la respuesta 20 días o 15 cuando según Ley son 10 días hábiles para atender estas solicitudes, por lo cual, la Oficina de Control Interno tomó como referencia la fecha de registro, el tipo de solicitud indicado en la base de datos y con base a ello se calculó la fecha de vencimiento sobre la cual se realizó el presente informe.

Por último, se identificaron 17 radicados con fecha de respuesta anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas).





5.9. Tiempos de respuesta por dependencias

En el desarrollo de sus funciones, el Ministerio tiene su estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de Julio de 2020 y la Resolución 3066 del 30 de agosto de 2022, 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 segundo semestre del 2022.

| Dependencia | Respuesta en Términos | Respuestas Extemporáneas | Solicitudes Reiteradas | Respuesta Vencida | Total General |
|--|-----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|---------------|
| SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental | 2.081 | 65 | 3 | | 2.149 |
| DVC Dirección de Industria de Comunicaciones | 1.000 | 378 | 4 | | 1.382 |
| DI GIT de Relaciones Institucionales | 912 | 580 | 1 | | 1.493 |
| DED Subdirección para las Competencias Digitales | 904 | 16 | | | 920 |
| SF GIT de Cartera | 604 | 44 | 4 | | 652 |
| SGTH GIT de Gestión Pensional | 423 | 11 | | | 434 |
| DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones | 409 | 104 | | | 513 |
| Despacho de la Ministra | 263 | 27 | 1 | | 291 |
| DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección | 253 | 26 | | | 279 |
| DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad | 246 | 2 | | | 248 |
| DVTD Dirección de Gobierno Digital | 240 | 51 | | | 291 |
| DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales | 190 | 6 | | | 196 |
| DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI | 176 | 3 | | | 179 |
| DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora | 162 | 358 | | | 520 |
| DED Subdirección de Industria de TI | 158 | 3 | | | 161 |
| SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano | 150 | 8 | | | 158 |
| DIC Subdirección de Asuntos Postales | 145 | 22 | | | 167 |
| SG Subdirección de Gestión Contractual | 128 | 2 | | | 130 |
| DJ GIT de Cobro Coactivo | 125 | 52 | | | 177 |
| DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas | 104 | 3 | 1 | | 108 |
| DATIC GIT de Educación y Cultura Digital | 77 | 8 | | | 85 |
| SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo | 75 | 11 | | | 86 |





| Dependencia | Respuesta en Términos | Respuestas Extemporáneas | Solicitudes Reiteradas | Respuesta Vencida | Total General |
|---|-----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|---------------|
| DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad | 75 | 2 | | | 77 |
| DVTD Dirección de Economía Digital | 73 | 9 | | | 82 |
| SF. GIT. de Tesorería | 62 | 11 | | | 73 |
| DED Subdirección para la Transformación Sectorial | 59 | 1 | | | 60 |
| SA GIT de Notificaciones | 58 | | | | 58 |
| Despacho Viceministerio de Transformación Digital | 47 | | | | 47 |
| DM Oficina TI | 47 | | | | 47 |
| DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales | 45 | 18 | | | 63 |
| OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información | 44 | 2 | | | 46 |
| DIC GIT de Gestión de Garantías | 42 | 20 | | | 62 |
| SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico | 42 | 27 | | | 69 |
| DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos | 33 | 3 | | | 36 |
| OFR GIT de Consenso Social | 32 | 4 | | | 36 |
| DM Dirección Jurídica | 31 | 5 | 1 | | 37 |
| DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia | 29 | 9 | 2 | | 40 |
| SGTH GIT de Gestión del Talento Humano | 28 | 1 | | | 29 |
| GIT de Seguridad y Privacidad de la Información | 28 | | | | 28 |
| OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales | 27 | 5 | | | 32 |
| DVTD Dirección de Apropiación de TIC | 25 | 2 | | | 27 |
| DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales | 24 | 5 | | | 29 |
| Despacho del Viceministerio de Conectividad | 20 | 10 | | 1 | 31 |
| SG. GIT de Control Interno Disciplinario | 18 | | | | 18 |
| SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales | 16 | | | | 16 |
| DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica | 15 | | | | 15 |
| DVC GIT Especializado de Apelaciones | 15 | 1 | | | 16 |
| DM Oficina de Fomento Regional de TIC | 14 | 3 | | | 17 |
| DM Oficina Internacional | 13 | 1 | | | 14 |
| Secretaría General | 13 | 2 | | 2 | 17 |
| DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial | 12 | 5 | | | 17 |





| Dependencia | Respuesta en Términos | Respuestas Extemporáneas | Solicitudes Reiteradas | Respuesta Vencida | Total General |
|--|-----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|---------------|
| SA GIT de Administración de Bienes | 12 | | | | 12 |
| DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet | 10 | | | | 10 |
| DVC Dirección de Infraestructura | 10 | 1 | | | 11 |
| DI Subdirección de Operaciones | 10 | 2 | | | 12 |
| OTI GIT de Servicios Tecnológicos | 9 | | | | 9 |
| SA GIT Gestión de Servicios Administrativos | 9 | 1 | | | 10 |
| DM Oficina Asesora de Prensa | 7 | 2 | | | 9 |
| SG Subdirección Administrativa | 6 | | | | 6 |
| DI Subdirección de Estructuración de Proyectos | 6 | 3 | | | 9 |
| SVI GIT de Recolección y Análisis de Información | 5 | 1 | | | 6 |
| SG Subdirección Financiera | 4 | | | | 4 |
| OAPES GIT de Planeación y Seguimiento | 3 | | | | 3 |
| OAPES GIT de Transformación Organizacional | 3 | 1 | | | 4 |
| SF GIT de Presupuesto | 3 | 1 | | | 4 |
| DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control | 2 | 1 | | | 3 |
| SF. GIT. de Contabilidad | 2 | 1 | | | 3 |
| DM Oficina de Control Interno | 2 | | | | 2 |
| SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios | 1 | | | | 1 |
| Total General | 9.916 | 1.940 | 17 | 3 | 11.876 |

Tabla 6. 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 6*), se evidencia lo siguiente:

a) Para el segundo semestre de 2022, el 55,54 % (6.596) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cuatro (5) dependencias, las cuales corresponden a:

- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental 2.149 (18,1%)
- DI GI de Relaciones Institucionales 1.493 (12,57%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 1.382 (11,64%)
- DED Subdirección para las Competencias Digitales 920 (7,75%)
- SF GIT de Cartera 652 (5,49%)

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





| Dependencia / G.I.T. |
|--|
| GIT Enfoque Regional |
| GIT Promoción y Prevención |
| GIT Seguimiento a los Ingresos del Fondo |
| GIT Seguimiento a la Ejecución de los Recursos del Fondo |

Tabla 7. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Segundo 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 a la fecha de entrega de la información “08 de febrero de 2023” (**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 segundo semestre del 2022.

| Dependencia | Respuestas Vencidas | % | Total Radicados Recibidos | % Respecto al Total de Rad. |
|---|---------------------|-------------|---------------------------|-----------------------------|
| Secretaría General | 2 | 66,67% | 17 | 11,76% |
| Despacho del Viceministerio de Conectividad | 1 | 33,33% | 31 | 3,23% |
| Total general | 3 | 100% | | |

Tabla 8. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Segundo Semestre de 2022.

Como se puede evidenciar en la tabla anterior el total de las tres (3) solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: Secretaría General (2 – 11,76%), Despacho del Viceministerio de Conectividad (1 - 3,23%). Cabe mencionar que la información presentada corresponde a la suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental el 08 de febrero de 2023. Se validó posteriormente en el sistema, así como lo indicado por el GIT el 8 de marzo y los radicados fueron atendidos entre el 9 y el 15 de febrero. Se 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 y cumplir con los tiempos establecidos en la Ley.



- 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 segundo semestre del 2022.

| Dependencia | Respuestas Extemporáneas | % | Total Radicados Recibidos | % Respecto al Total de Rad. |
|---|--------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|
| DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora | 358 | 18,45% | 520 | 68,85% |
| SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico | 27 | 1,39% | 69 | 39,13% |
| DI GIT de Relaciones Institucionales | 580 | 29,90% | 1.493 | 38,85% |
| DI Subdirección de Estructuración de Proyectos | 3 | 0,15% | 9 | 33,33% |
| SF. GIT. de Contabilidad | 1 | 0,05% | 3 | 33,33% |
| DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control | 1 | 0,05% | 3 | 33,33% |
| DIC GIT de Gestión de Garantías | 20 | 1,03% | 62 | 32,26% |
| Despacho del Viceministerio de Conectividad | 10 | 0,52% | 31 | 32,26% |
| DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial | 5 | 0,26% | 17 | 29,41% |
| DJ GIT de Cobro Coactivo | 52 | 2,68% | 177 | 29,38% |
| DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales | 18 | 0,93% | 63 | 28,57% |
| DVC Dirección de Industria de Comunicaciones | 378 | 19,48% | 1.382 | 27,35% |
| OAPES GIT de Transformación Organizacional | 1 | 0,05% | 4 | 25,00% |
| SF GIT de Presupuesto | 1 | 0,05% | 4 | 25,00% |
| DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia | 9 | 0,46% | 40 | 22,50% |
| DM Oficina Asesora de Prensa | 2 | 0,10% | 9 | 22,22% |
| DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones | 104 | 5,36% | 513 | 20,27% |
| DM Oficina de Fomento Regional de TIC | 3 | 0,15% | 17 | 17,65% |
| DVTD Dirección de Gobierno Digital | 51 | 2,63% | 291 | 17,53% |
| DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales | 5 | 0,26% | 29 | 17,24% |





| Dependencia | Respuestas Extemporáneas | % | Total Radicados Recibidos | % Respecto al Total de Rad. |
|--|--------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|
| DI Subdirección de Operaciones | 2 | 0,10% | 12 | 16,67% |
| SVI GIT de Recolección y Análisis de Información | 1 | 0,05% | 6 | 16,67% |
| OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales | 5 | 0,26% | 32 | 15,63% |
| SF. GIT. de Tesorería | 11 | 0,57% | 73 | 15,07% |
| DM Dirección Jurídica | 5 | 0,26% | 37 | 13,51% |
| DIC Subdirección de Asuntos Postales | 22 | 1,13% | 167 | 13,17% |
| SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo | 11 | 0,57% | 86 | 12,79% |
| Secretaria General | 2 | 0,10% | 17 | 11,76% |
| OFR GIT de Consenso Social | 4 | 0,21% | 36 | 11,11% |
| DVTD Dirección de Economía Digital | 9 | 0,46% | 82 | 10,98% |
| SA GIT Gestión de Servicios Administrativos | 1 | 0,05% | 10 | 10,00% |
| DATIC GIT de Educación y Cultura Digital | 8 | 0,41% | 85 | 9,41% |
| DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección | 26 | 1,34% | 279 | 9,32% |
| Despacho de la Ministra | 27 | 1,39% | 291 | 9,28% |
| DVC Dirección de Infraestructura | 1 | 0,05% | 11 | 9,09% |
| DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos | 3 | 0,15% | 36 | 8,33% |
| DVTD Dirección de Apropiación de TIC | 2 | 0,10% | 27 | 7,41% |
| DM Oficina Internacional | 1 | 0,05% | 14 | 7,14% |
| SF GIT de Cartera | 44 | 2,27% | 652 | 6,75% |
| DVC GIT Especializado de Apelaciones | 1 | 0,05% | 16 | 6,25% |
| SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano | 8 | 0,41% | 158 | 5,06% |
| OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información | 2 | 0,10% | 46 | 4,35% |
| SGTH GIT de Gestión del Talento Humano | 1 | 0,05% | 29 | 3,45% |
| DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales | 6 | 0,31% | 196 | 3,06% |
| SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental | 65 | 3,35% | 2.149 | 3,02% |
| DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas | 3 | 0,15% | 108 | 2,78% |





| Dependencia | Respuestas Extemporáneas | % | Total Radicados Recibidos | % Respecto al Total de Rad. |
|---|--------------------------|-------------|---------------------------|-----------------------------|
| DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad | 2 | 0,10% | 77 | 2,60% |
| SGTH GIT de Gestión Pensional | 11 | 0,57% | 434 | 2,53% |
| DED Subdirección de Industria de TI | 3 | 0,15% | 161 | 1,86% |
| DED Subdirección para las Competencias Digitales | 16 | 0,82% | 920 | 1,74% |
| DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI | 3 | 0,15% | 179 | 1,68% |
| DED Subdirección para la Transformación Sectorial | 1 | 0,05% | 60 | 1,67% |
| SG Subdirección de Gestión Contractual | 2 | 0,10% | 130 | 1,54% |
| DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad | 2 | 0,10% | 248 | 0,81% |
| Total general | 1.940 | 100% | | |

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Segundo Semestre de 2022.

El 73.2% (1.420) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DI GIT de Relaciones Institucionales (580 – 29,90%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (378 – 19,48%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (358 – 18,45%) y DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (104 – 5,36%).

Se resaltan en la tabla 9 (En color amarillo), las 4 dependencias que tuvieron un porcentaje de solicitudes con respuesta extemporánea superior o igual al 5% respecto a la totalidad de los radicados extemporáneos en las dependencias indicadas en la tabla, 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 11). La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el segundo semestre del 2022.





| Dependencia | Respuesta en Términos | Respuesta Vencida | Respuestas Extemporáneas | Solicitudes Reiteradas | Total general |
|--|-----------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|---------------|
| SA GIT de Notificaciones | 58 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| DM Oficina TI | 47 | 0 | 0 | 0 | 47 |
| Despacho Viceministerio de Transformación Digital | 47 | 0 | 0 | 0 | 47 |
| GIT de Seguridad y Privacidad de la Información | 28 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| SG. GIT de Control Interno Disciplinario | 18 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales | 16 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| SA GIT de Administración de Bienes | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| OTI GIT de Servicios Tecnológicos | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SG Subdirección Administrativa | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| SG Subdirección Financiera | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| OAPES GIT de Planeación y Seguimiento | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| DM Oficina de Control Interno | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

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

Se identificaron 15 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 (I Semestre de 2022), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del 97,36% (14.150) a 83,50% (9.916).





5.10. 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 segundo semestre de 2022 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza ("Petición General", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Requerimientos Entes de Control"; "Reclamo" y "Denuncia) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, obteniendo como resultado lo siguiente:

El total de las solicitudes de peticiones "Petición General" (7.678), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (3.690), Portal Web (3.443), Ventanilla de Radicación (544) y otro (1).

Analizando que el 46,07% (3.537) de las 7.678 (Petición General) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes cinco (5) dependencias:

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1015 – 13,22%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (831 – 10,82%), SF GIT de Cartera (623 – 8,11%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (622 – 8,10%) y DI GIT de Relaciones Institucionales (446 – 5,81%). Se tomó una muestra considerable en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental: Se tomó una muestra del 39,7% equivalente a 403 de las 1.015 peticiones, identificando que:

Quejas en la prestación de los servicios por parte de los operadores (internet (161), telefonía (76), soporte y/o facturación (27)), fallas en la señal y/o coberturas (52), solicitudes de traslados (30), portabilidad (22), solicitud de información a cursos o convocatorias generales (17), traslados por competencia (18).

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 39,1% equivalente a 325 de las 831 peticiones, identificando:

Solicitudes de información y/o ampliación de cobertura de los operadores internet y telefonía móvil (60), instalación de antenas para telefonía móvil e internet y servicio de televisión digital terrestre – TDT, (55), bloqueos y/o desbloqueos de IMEI (53), Solicitudes de inscripción y/o renovación de venta de equipos terminales móviles





AVETM (37), Solicitud o información general sobre legalidades, renovaciones, trámites, documentación (95), Actualización de información y/o correo (25).

SF GIT de Cartera: Se tomó una muestra del 46,8% equivalente a 292 de las 623 peticiones identificando que:

Solicitudes de estados de cuenta o de cartera (134), Solicitud, remisión, correcciones en relación con el formulario único de recaudo – FUR (87), Información o estado de cuenta pago contraprestaciones (56), cobros persuasivos (15).

DED Subdirección para las Competencias Digitales: Se tomó una muestra del 39,5% equivalente a 246 de las 622 peticiones, identificando:

Solicitudes relacionadas con expedición de paz y salvos, condonación de la deuda, e información de cobros de Icetex relacionados con las diferentes convocatorias (162), inscripción, solicitud de información y/o aprobaciones de un Ticket para el Futuro (46), información general correspondientes a las convocatorias de Misión TIC vigencias 2021 y 2022 (38),

DI GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 39,4% equivalente a 176 de las 446 peticiones identificando que:

Solicitud de información, listados, beneficios, instalaciones de centros digitales (42), consultas, reclamos, información sobre beneficios del proyecto navega TIC (35), activaciones, bloqueos, ampliación de beneficios e información general SimCard (68), solicitudes de implementación, mantenimiento e información general sobre puntos vive digital (31)

6. CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de 2022 y en comparación con semestres anteriores se produjo una disminución en la recepción de las PQRSD al pasar de 14.534 a 11.876. La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención “Correo Electrónico” con un total de 5.821 radicados. Se evidenció que 15 dependencias y/o GIT gestionaron oportunamente el 100% de las PQRSD (se pueden evidenciar en la tabla 10).





- Del total de PQRSD recibidas, el 64,65% (7.678) se concentra en Petición General, un 24,19% (2.873) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un 8,95% (1.063) en Derecho de Petición No Competencia, un 1,04% (124) en Requerimientos de Entes de Control, un 0,88% (104) en Derecho de Petición Congreso de la República, un 0,13% (15) en Derecho de Petición Conceptos, un 0,11% (13) en Denuncias y un 0,05% (6) en Reclamo. No se identificaron radicados clasificados como quejas ni sugerencias.
- El medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el 49,01% (5.821) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 45,79% (5.438) correspondiente a radicaciones realizadas por medio de “Portal Web”, un 5,19% (616) radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación”. Se identificó un 0,01% (1) que corresponde a un radicado asociado a una prueba realizada.
- Los tiempos de respuesta a las diferentes PQRSD presentadas en la entidad se clasificaron en 4 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 9.916 (83,5%); 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 1.940 (16,34%); 3). 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 3 (0,03%) y 4). Las solicitudes con respuesta de salida (radicado) anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas) que correspondieron a 17 (0,14%).
- Las tres (3) solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: Secretaría General (2 – 11,76%), Despacho del Viceministerio de Conectividad (1 - 3,23%). Cabe mencionar que la información presentada corresponde a la suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental el 08 de febrero de 2023.
- Comparado con el semestre inmediatamente anterior, y tomando como referencia la oportunidad en la atención de las PQRSD, se evidenció una disminución en las respuestas oportunas al pasar del 97,36% al 83,5%. Así mismo, se evidenció un aumento significativo en las respuestas extemporáneas al pasar de 379 a 1.940. El aumento significativo se debió a que se identificaron algunas inconsistencias en la columna de fecha de vencimiento en registros con fecha posterior a los tiempos definidos en Ley en la base de datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental en radicados clasificados como “Derecho de petición de información y documentos”, por lo cual, la Oficina de Control Interno tomó como referencia la fecha de registro, el tipo de solicitud





indicado en la base de datos y con base a ello se calculó la fecha de vencimiento sobre la cual se realizó el presente informe.

- El 55,54 % (6.596) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cinco (5) dependencias, las cuales corresponden a SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental 2.149 (18.1%), DI GI de Relaciones Institucionales 1.493 (12,57%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 1.382 (11,64%), DED Subdirección para las Competencias Digitales 920 (7,75%), SF GIT de Cartera 652 (5,49%).
- Se observó que los temas más recurrentes en las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes estuvieron relacionados con quejas en la prestación de los servicios por parte de los operadores de internet , telefonía, soporte y/o facturación, solicitudes de información y/o ampliación de cobertura de los operadores internet y telefonía móvil, instalación de antenas para telefonía móvil e internet y servicio de televisión digital terrestre – TDT, bloqueos y/o desbloqueos de IMEI, Solicitudes de inscripción y/o renovación de venta de equipos terminales móviles AVETM, Solicitud o información general sobre legalidades, renovaciones, trámites, documentación, fallas en la señal y/o coberturas, solicitudes de traslados portabilidad, solicitud de información a cursos o convocatorias generales, solicitudes de estados de cuenta o de cartera, solicitud, remisión, correcciones en relación con el formulario único de recaudo – FUR, Información o estado de cuenta pago contraprestaciones, cobros persuasivos, expedición de paz y salvos, condonación de la deuda, e información de cobros de Icetex relacionados con las diferentes convocatorias, inscripción, solicitud de información y/o aprobaciones de un Ticket para el Futuro, información general correspondientes a las convocatorias de Misión TIC vigencias 2021 y 2022, instalaciones de centros digitales, consultas, reclamos, información sobre beneficios del proyecto navega TIC, activaciones, bloqueos, ampliación de beneficios e información general SimCard, solicitudes de implementación, mantenimiento e información general sobre puntos vive digital.
- Se evidenciaron 143 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

- Validar la parametrización de los tiempos dentro del sistema de gestión documental IntegraTIC, toda vez que se presentaron inconsistencias en el cálculo de las fechas de vencimiento para los radicados clasificados como “Derecho de petición de información y documentos”, lo que ocasionó que el número de respuestas extemporáneas tuviera un aumento significativo en comparación con semestres anteriores.
- Incluir dentro de IntegraTIC un campo u opción de reporte en el que se incluya el registro de las solicitudes a las que por parte de la entidad se solicita tiempo adicional al peticionario para atender la solicitud, esto con el fin de tener un dato exacto en la fecha de vencimiento del radicado teniendo en cuenta su naturaleza (Petición general, Petición Documentación e Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derecho de petición conceptos, etc.) según la normativa vigente.
- Validar la asociación de las dependencias a todos los radicados que allegan a la entidad toda vez que se presentaron 7 radicados en la entrega de la base de datos inicial sin esta información.
- Verificar y unificar dentro del sistema de gestión documental IntegraTIC la clasificación de los medios de recepción de los radicados toda vez que en la base de datos suministrada inicialmente se identificó que los medios “Ventanilla de Radicación” y “verbal presencial” así como “Internet” y “formulario web, corresponden al mismo canal de atención.
- 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 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.
- Dado que se identificó que existen registros en los que el campo denominado “Solicitud” se encuentra sin el detalle correspondiente, es necesario se validen nuevos mecanismos de control toda vez que en vigencias anteriores se evidenció esta situación y a pesar de que se dio respuesta en su momento con la solicitud a la Oficina TI para adelantar la gestión con el fin de ajustar e implementar en la herramienta tecnológica IntegraTIC la solución que permita realizar la correcta visualización de la descripción de la solicitud en el reporte de PQRSD, se presentó nuevamente esta situación la cual no permite detallar a fondo el motivo que originó la PQRSD.

8. SITUACIONES IDENTIFICADAS

- Se evidenció debilidades en la parametrización de los tiempos formulados dentro del sistema de gestión documental IntegraTIC, toda vez que se presentaron inconsistencias en el cálculo de las fechas de vencimiento para los radicados clasificados como “Derecho de petición de información y documentos”, por lo cual, es necesario se realicen los respectivos ajustes en el sistema para minimizar el que se presenten respuestas extemporáneas.
- Se evidenció que no existe dentro de IntegraTIC un campo u opción de reporte en el que se incluya el registro de las solicitudes a las que por parte de la entidad se solicitó tiempo adicional al peticionario para atender la solicitud, lo que genera que no se tengan en cuenta la fecha final de vencimiento de la solicitud para tener datos más precisos en los tiempos de respuesta frente a la normativa vigente.
- Se identificaron siete (7) radicados sin dependencia asociada por lo cual es necesario se valide dentro del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

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.





el fortalecimiento o la implementación de nuevos mecanismos de control para evitar que esta situación se vuelva a presentar.

- Se evidenció por medio de la información suministrada en la base de datos que el sistema de gestión documental IntegraTIC puede clasificar los medios de recepción de los radicados en “Ventanilla de Radicación” y “verbal presencial” o “Internet” y “formulario web, los cuales corresponden a un mismo canal de atención, por lo cual es necesario se parametrize dentro del sistema para que se encuentre de acuerdo con la normatividad externa e interna y evitar que se presenten estadísticas incorrectas.
- Se identificó que existen 143 radicados en los cuales la descripción de la solicitud indica únicamente indique “Solicitud:”, por lo cual no es posible relacionar exactamente el motivo o asunto que incluye la PQRSD, por lo cual es necesario buscar mecanismos de control que permitan tener información más detallada de este concepto.

9. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

10 días hábiles a partir de la entrega del informe definitivo.

Observación:

Todas las situaciones identificadas en numeral 8 deben ser contempladas en el plan de mejoramiento, lo cual será verificado por el auditor.

Aprobó:

José Ignacio León Flórez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador L.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final PQRSD - Segundo Semestre 2022

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

Id Acuerdo:20230323-140144-0bcf97-17544618

Creación:2023-03-23 14:01:44

Estado:Finalizado

Finalización:2023-03-23 14:11:29



Escanee el código
para verificación

Firma: firma

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

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final PQRSD - Segundo Semestre 2022

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

Id Acuerdo: 20230323-140144-0bcf97-17544618

Creación: 2023-03-23 14:01:44

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-03-23 14:11:29



Escanee el código
para verificación

| TRAMITE | PARTICIPANTE | ESTADO | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA |
|---------|---|----------|--|
| Firma | José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co | Aprobado | Env.: 2023-03-23 14:01:44 Lec.: 2023-03-23 14:01:56 Res.: 2023-03-23 14:11:29 IP Res.: 186.30.102.110 |