



INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022

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

Bogotá D.C., Marzo de 2023





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE DEL INFORME	4
3. RESPONSABILIDAD	4
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES	5
5. ASPECTOS GENERALES	6
6. INFORME PORMENORIZADO	6
6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	7
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS	9
6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE	12
6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS	13
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN	15
6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN	15
6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	18
6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL	18
7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL	19
7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL	19
7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL	20
7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL	21
7.4. USUARIOS SATISFECHOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN	22
8. CONCLUSIONES	23
9. ANEXOS	25



INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este documento se encontrará información sobre el trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2108 de 2020, por la cual se crean los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, consolidado con la información correspondiente al cuarto trimestre del año.





1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el tercer trimestre del año y a su vez el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la **información sobre las PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad **según su naturaleza**.
- Presentar **información sobre los diferentes canales de comunicación** habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de la **atención a PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de las **PQRSD según el medio de recepción**, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar **las acciones y gestión** del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental frente a la atención oportuna de las PQRSD.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el tercer trimestre del año y la consolidación de lo sucedido entre enero y diciembre del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. RESPONSABILIDAD

La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad



de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

✓ LEYES

- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, **por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.**
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

✓ DECRETOS

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Decreto 1064 de 2020**, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.



✓ RESOLUCIONES

- **Resolución 2108 de 2020**, “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones. (...). **ARTÍCULO 19. Funciones de los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa. (...)** **Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental**, entre sus funciones se asigna. *Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad. (...)*”
- **Resolución 1657 de 2021**, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el cuarto trimestre del año 2022, La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan al Ministerio a cada Jefe de Oficina, Director, Subdirector y Coordinador de cada área.
- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- Se realizaron actividades para difundir, comunicar y capacitar sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Designación por cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia.

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el cuarto trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin:



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B.	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	Línea gratuita nacional	01 800 0914014	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01 8000 912667	
	Línea fija desde Bogotá	3443460	
Electrónico	Página web	www.mintic.gov.co	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co	
	Correo Institucional	minticresponde@mintic.gov.co	Horario de atención permanente
	Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/	
Redes sociales	Facebook	MinisterioTIC.Colombia	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Twitter	@MINTIC_responde	

6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Art. 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.





✓ **Primer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7891	100%
TOTAL	7891	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	6370	99.55%
Quejas	3	0.05%
Reclamos	6	0.10%
Sugerencias	2	0.03%
Denuncias	17	0.27%
TOTAL	6398	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	6537	99.60%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	4	0.10%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	8	0.30%
TOTAL	6549	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Cuarto Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	5190	99.87%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	2	0.03%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	5	0.10%
TOTAL	5197	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Consolidado Cuarto Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	25988	99.82%
Quejas	3	0.01%
Reclamos	12	0.05%
Sugerencias	2	0.01%
Denuncias	30	0.11%
TOTAL	26035	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2022 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

✓ Primer Trimestre 2022

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

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Segundo Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	6370	6228	142	0	15
Quejas	3	2	1	0	0
Reclamos	6	6	0	0	0
Sugerencias	2	2	0	0	0
Denuncias	17	17	0	0	0
TOTAL	6398	6255	143	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Tercer Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	6537	6371	166	0	15
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	4	4	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	8	8	0	0	0
TOTAL	6549	6383	166	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Cuarto Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	5190	4938	252	0	15
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	2	2	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	5	4	1	0	0
TOTAL	5197	4944	253	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

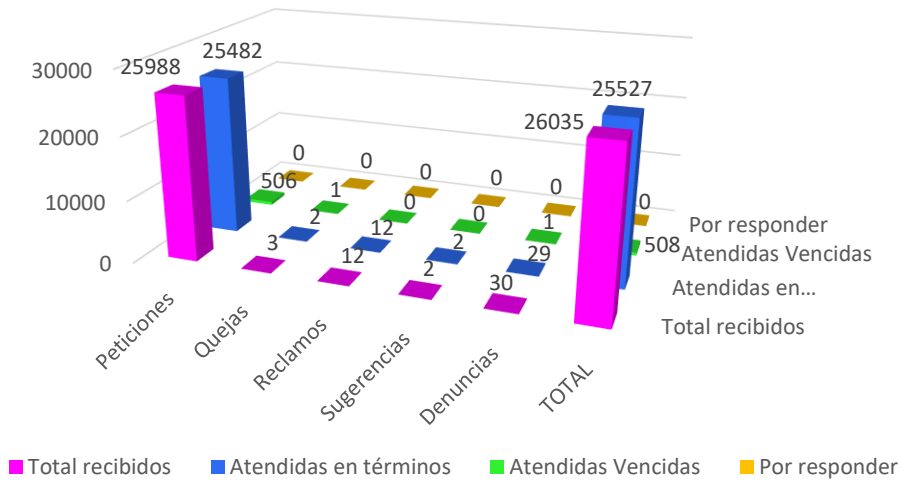
✓ Consolidado Cuarto Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	25988	25482	506	0	15
Quejas	3	2	1	0	0
Reclamos	12	12	0	0	0
Sugerencias	2	2	0	0	0
Denuncias	30	29	1	0	0
TOTAL	26035	25527	508	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



Gráfica Atención a PQRS Consolidado al cuarto trimestre de 2022



6.1.2. PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al cuarto Trimestre 2022

Mes	Total Peticiones
Enero	2401
Febrero	2725
Marzo	2765
Abril	2372
Mayo	2190
Junio	1836
Julio	1939
Agosto	2386
Septiembre	2224
Octubre	2060





Noviembre	1807
Diciembre	1330
Total	26035

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

✓ Primer Trimestre 2022

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

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Segundo Trimestre 2022

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	4432	4319	113	0	20
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	29	29	0	0	6
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	8	7	1	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	1412	1384	28	0	14
Derechos de Petición no competencia	517	516	1	0	4
TOTAL PETICIONES	6398	6255	143	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





✓ **Tercer Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	4222	4091	131	0	19
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	47	47	0	0	5
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	6	6	0	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	1739	1707	32	0	14
Derechos de Petición no competencia	535	532	3	0	4
TOTAL PETICIONES	6549	6383	166	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Cuarto Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	3474	3274	200	0	20
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	57	54	3	0	5
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	9	9	0	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	1129	1080	49	0	12
Derechos de Petición no competencia	528	527	1	0	5
TOTAL PETICIONES	5197	4944	253	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado al Cuarto Trimestre 2022**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	17566	16969	597	0	20
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	168	156	12	0	6
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	28	27	1	0	30
Derechos de Petición de información y documentos	6211	6066	145	0	12
Derechos de Petición no competencia	2062	2057	5	0	5
TOTAL PETICIONES	26035	25275	760	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





Nota: Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al **Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015** “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

✓ **Consolidado al Cuarto Trimestre 2022**

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición (D.P. Congreso)	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
Enero	1737	10	0	513	141	2401
Febrero	1862	12	2	697	152	2725
Marzo	1839	13	3	721	189	2765
Abril	1730	10	3	478	151	2372
Mayo	1501	10	4	503	172	2190
Junio	1201	9	1	431	194	1836
Julio	1240	17	4	525	153	1939
Agosto	1504	10	0	675	197	2386
Septiembre	1478	20	2	539	185	2224
Octubre	1366	17	3	484	190	2060
Noviembre	1209	18	2	391	187	1807
Diciembre	899	22	4	254	151	1330
Total	17566	168	28	6211	2062	26035

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

✓ **Primer Trimestre 2022**

Canal de comunicación	Primer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3777	47.86 %
Correo Electrónico	3745	47.46 %
Ventanilla de Radicación	369	4.68%



Canal de comunicación	Primer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
TOTAL	7891	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Segundo Trimestre 2022

Canal de comunicación	Segundo Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3010	47.10 %
Correo Electrónico	3119	48.70%
Ventanilla de Radicación	269	4.20%
TOTAL	6398	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Tercer Trimestre 2022

Canal de comunicación	Tercer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	2847	43.47 %
Correo Electrónico	3354	51.22%
Ventanilla de Radicación	348	5.31%
TOTAL	6549	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ Cuarto Trimestre 2022

Canal de comunicación	Segundo Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	2563	47.10 %
Correo Electrónico	2380	48.70%
Ventanilla de Radicación	254	4.20%
TOTAL	5197	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

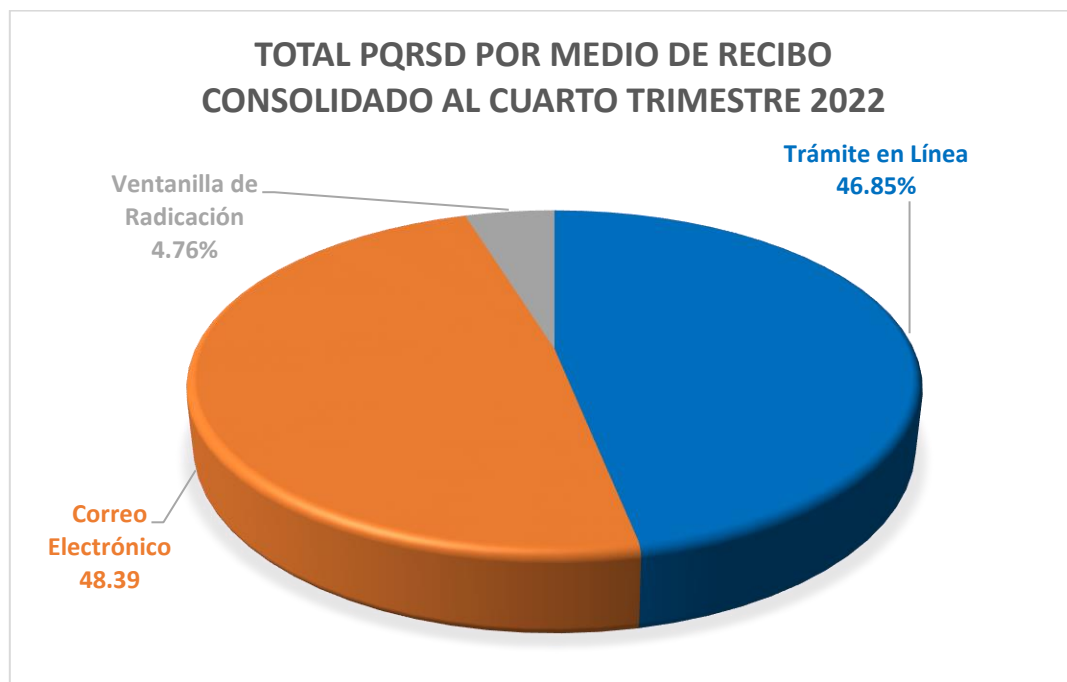




✓ **Consolidado al Cuarto Trimestre 2022**

Canal de comunicación	Tercer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	12197	46.85 %
Correo Electrónico	12598	48.39 %
Ventanilla de Radicación	1240	4.76%
TOTAL	26035	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Consolidado al Cuarto Trimestre 2022

Durante el cuarto trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, la entidad recibió 321 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo con:

Mes	Correo Electrónico	Ventanilla de Radicación	Trámite en línea	Total mes
Enero	0	0	21	21
Febrero	2	0	18	20
Marzo	0	0	38	38
Abril	3	1	28	32
Mayo	0	2	23	25
Junio	4	1	17	22
Julio	2	1	17	20
Agosto	2	4	21	27
Septiembre	4	0	34	38
Octubre	0	3	21	24
Noviembre	3	0	31	34
Diciembre	2	0	18	20
Total	22	12	287	321

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Igualmente, de acuerdo con la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.

6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo objeto del informe, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindó información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:



✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2022

ATENCIÓN A PQRS D EN PRIMER NIVEL			
Mes	Presencial	Correo Institucional	Telefónico
Enero	548	460	3928
Febrero	633	577	3691
Marzo	789	659	5658
Abril	566	529	3672
Mayo	620	474	3524
Junio	540	438	2675
Julio	582	401	2940
Agosto	720	534	3771
Septiembre	724	506	3046
Octubre	674	627	3477
Noviembre	643	523	2628
Diciembre	526	194	1196
TOTAL	7565	5922	40206

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

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

7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

7.1. NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

✓ Consolidado al Cuarto Trimestre 2022

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	548
Febrero	633
Marzo	789
Abril	566
Mayo	620
Junio	540
Julio	582
Agosto	720



Mes	Ciudadanos Atendidos
Septiembre	724
Octubre	674
Noviembre	643
Diciembre	526

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

7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:12:00	Excelente
0:12:01	0:20:00	Bueno
0:20:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de espera en horas durante el mes
2	Número total de turnos atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	71:13:07	74:55:29	54:55:29	50:59:40	22:24:59	18:15:28	23:16:07	26:27:33	35:18:50	34:09:44	34:09:44	28:47:53
2	548	633	789	566	620	540	582	720	724	674	643	526
Resultado	00:07:48	00:07:06	00:04:11	00:05:24	00:02:10	00:02:02	00:02:24	00:02:12	00:02:56	00:03:02	00:03:11	00:03:17

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

PRIMER TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y la Resolución 001315 de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022”, durante este periodo se resalta que el Tiempo de Espera para los grupos de interés se mantiene dentro del rango de excelente, mostrando que las acciones emprendidas en pro del fortalecimiento de la cultura de servicio han sido apropiadas por el personal del front office, lo que se traduce en mejora continua, satisfacción y confianza de los ciudadanos.

SEGUNDO TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, la Ley 2207 de 2022, en el Artículo 2. Deróguese el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, y la resolución 666 de 2022”, durante este periodo se observa en este periodo que la espera en el punto presencial para los grupos de interés se mantiene dentro del rango de excelente, mostrando que las acciones emprendidas en pro del fortalecimiento



de la cultura de servicio han sido apropiadas por el personal del front office, lo que permite afirmar que las acciones emprendidas por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental conlleva a alcanzar la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

TERCER TRIMESTRE: El comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial durante este periodo es alta reflejando el compromiso por parte de los funcionarios y/o contratistas para ofrecer un servicio oportuno y de calidad a los grupos de interés de entidad, permitiendo satisfacer sus necesidades.

CUARTO TRIMESTRE: Durante este periodo se observa que el comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial mantiene un rango alto, evidenciando que los funcionarios y/o contratistas del MinTIC continúan ofreciendo atención con calidad, y las acciones emprendidas en pro del fortalecimiento de la cultura de servicio han sido apropiadas por el personal del front office, permitiendo la satisfacción y confianza de los grupos de interés.

7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:04:00	Excelente
0:04:01	0:07:00	Bueno
0:07:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de Atención en horas durante el mes
2	Número total de radicados atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	120:49:09	133:48:19	186:01:19	150:57:53	137:37:53	142:15:28	157:48:02	159:42:50	130:04:01	158:31:05	152:31:05	174:30:46
2	7158	7014	10789	8829	8264	8587	9219	9449	7419	9260	9007	7702
Resultado	00:01:01	00:01:09	00:01:02	00:01:02	00:01:00	00:01:00	00:01:02	00:01:01	00:01:03	00:01:02	00:01:01	00:01:22

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

PRIMER TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y la Resolución 001315 de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022”, durante este periodo se resalta que el MinTIC continúa brindando atención presencial, conservando las medidas de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, garantizando la integridad de los ciudadanos, evidenciando un Tiempo de Atención dentro del rango de excelente, lo que conlleva a alcanzar la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.





SEGUNDO TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, la Ley 2207 de 2022, en el Artículo 2. Deróguese el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, y la resolución 666 de 2022”, durante este periodo se resalta la atención presencial, conservando las medidas de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, garantizando la integridad de los ciudadanos, evidenciando un Tiempo de Atención dentro del rango de excelente, evidenciando el compromiso para alcanzar los objetivos propuestos y la satisfacción de los grupos de interés.

TERCER TRIMESTRE: En este periodo se evidencia que el tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación se mantiene en un rango de calificación excelente, reflejando que las acciones implementadas por el personal del Front Office son positivas, indicando el sentido de compromiso y cultura de servicio fomentados están encaminadas a un mejoramiento continuo, conllevando a brindar atención de forma eficiente, mejorando la satisfacción y confianza de los grupos de interés.

CUARTO TRIMESTRE: Durante este periodo se observa que el tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación se mantiene en un rango de calificación excelente, lo que permite resaltar que se han llevado a cabo gestiones que fortalecen el servicio, evidenciando el compromiso para alcanzar los objetivos propuestos y la satisfacción de los grupos de interés.

7.4. USUARIOS SATISFECHOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
95%	100%	Alto
80%	94,0%	Medio
0%	79,9%	Bajo

Variables	
1	Número de solicitudes calificadas Excelente
2	Número de solicitudes calificadas Bueno
3	Número de solicitudes calificadas Regular
4	Número de solicitudes calificadas Malo

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	1961	1711	2011	1812
2	9	14	15	31
3	0	1	0	0
4	0	0	0	0
Total	1970	1726	2026	1843
Resultado	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%

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

PRIMER TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio, y el 206 de 2021, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura y la Resolución 001315 de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738 de 2021 y la resolución 304 de 2022”, durante este trimestre la atención se realizó a través de los canales de





comunicación virtual y presencial conservando los protocolos de bioseguridad indicadas por el gobierno nacional, ofreciendo un servicio óptimo y de calidad orientado a satisfacer las necesidades de los grupos de interés de la entidad, resaltando que la satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial muestra una calificación alta durante este periodo, indicando que se están apropiando los protocolos de atención tendientes al mejoramiento continuo fortaleciendo la cultura de servicio.

SEGUNDO TRIMESTRE: Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, la Ley 2207 de 2022, en el Artículo 2. Deróguese el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, y la resolución 666 de 2022”, durante este periodo se evidencia una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención presencial del Mintic, demostrando que los funcionarios y/o contratistas de front Office cada día están apropiando los protocolos de servicio y ofreciendo un servicio óptimo y de calidad orientado a satisfacer las necesidades de los grupos de interés de la entidad.

TERCER TRIMESTRE: Durante este periodo se evidencia una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención Presencial del Mintic, indicando que se están apropiando los protocolos de atención cumpliendo las pautas de comportamiento para la atención de los diferentes grupos de interés, tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.

CUARTO TRIMESTRE: Se evidencia en este periodo que continua una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención Presencial del Mintic, reflejando que los funcionarios y/o contratista de la entidad continúan interiorizando y fortaleciendo la cultura de servicio en pro de los grupos de interés para alcanzar su satisfacción.

8. CONCLUSIONES

- La atención a los grupos de interés del Ministerio TIC se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial al cuarto periodo de 2022 como resultado de la medidas adoptada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.
- Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta vencidas mostrado del consolidado al cuarto trimestre de 2022, corresponde a 508 PQRSD, equivalente a un 1.95%, del total de 26035 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.



- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reflejado en el consolidado del cuarto trimestre de 2022 corresponde a 2062 PQRSD, es decir, un 7.92% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Se resalta que para la vigencia 2022, los temas más recurrentes solicitados por los grupos de interés del MinTIC 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 Ictex 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, y mantenimiento e información general sobre puntos vive digital.
- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”, se aclara que 9 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, el Mintic a través de atención presencial y las diferentes herramientas y plataformas presta sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de la ciudadanía.
- De acuerdo con el procedimiento **AGI-TIC-PR-003**, establecido en el Modelo Integrado de Gestión–MIG y denominado Gestión de Atención a PQRSD y Trámites, determinando que las dependencias del Ministerio están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o trámites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y trámites.
- Por ultimo y con el propósito de verificar que las PQRSD hayan sido respondidas de fondo, el mismo procedimiento contempla una actividad donde el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés genera un muestreo mensual de PQRSD y/o Trámites, seleccionando una muestra aleatoria del 8% de las PQRSD con respuestas generadas en el mes para



verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:

- 1.- Que se haya direccionado a la dependencia competente
- 2.- Que se haya trasladado por no competencia
- 3.- Que se haya dado respuesta al peticionario
- 4.- Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)

9. ANEXOS

En el link <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRSD/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y diciembre del año 2022, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

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