



TIC

INFORME DE SEGUIMIENTO



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

**PRIMER SEMESTRE DE 2023
(ENERO 1 – JUNIO 30)**

RESPONSABLE(S):

**SOHE MUÑOZ OROZCO
Subdirector(a) Administrativo(a)**

**CAROLINA ROJAS CUJIA
Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental**

ELABORADO POR:

**CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN
GERMAN ALONSO PERALTA PRADA**

**JOSÉ IGNACIO LEON FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno**

**AGOSTO 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.....	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	5
5.1. GESTIÓN DE PQRSD	8
5.2. RECEPCIÓN DE PQRSD	8
5.3. CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023.....	9
5.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	10
5.5. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	12
5.6. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	14
5.7. COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	15
5.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	17
5.9. ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD.....	24
6. CONCLUSIONES	27
7. RECOMENDACIONES	29
8. SITUACIONES IDENTIFICADAS.....	30
9. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:	30



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2023 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC 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 **primer semestre**



de 2023, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 25 de julio 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 1064 de 2020** “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones”.

RESOLUCIONES

- **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”.
- **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”.
- **Resolución 005 de 2023** “Por la cual se modifica, adiciona y se asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

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 que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o





interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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, 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 24 de julio de 2023 a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2023 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el 28 de julio de 2023 en la que se registraron **13.067** 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 primer semestre de 2023, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando que las fechas de vencimiento se encuentran correctamente parametrizadas con excepción de la categoría denominada “Solicitud de Información Pública”, sobre la cual, y de acuerdo con la tipología de solicitud, debería estar parametrizada con un máximo de 10 días hábiles y no de 15 días como lo indica la información remitida por el GIT. Así mismo, se verificó la clasificación por dependencias y/o grupos de trabajo interno de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020, la Resolución 3066 de 2022 y Resolución 005 de 2023.

Por otro lado, la OCI agrupó la información suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental correspondientes a “Derecho de Petición” y “Petición general” en una única categoría denominada “Petición general”. Las otras categorías mencionadas en el presente informe corresponden a: "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; “Derecho de Petición REDAM”, "Reclamo" y "Denuncia". Existe la categoría “Solicitud de Información Pública” que, a pesar de ser interpretada por la OCI como una petición de información y documentos, no se agrupa en una misma categoría toda vez que en la información remitida por el GIT, esta categoría tiene asociado un plazo de 15 días hábiles cuando debería ser de 10 días.

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. 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”.

5.2. 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 (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- Correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667



5.3. Clasificación PQRSD Primer Semestre 2023.

La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **13.067** 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"; "Derecho de Petición REDAM"; "Denuncia"; "Reclamo" y "Solicitud de Información Pública", los cuales, son gestionados en el Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC.

De acuerdo con su naturaleza, los radicados se clasificaron de la siguiente manera:

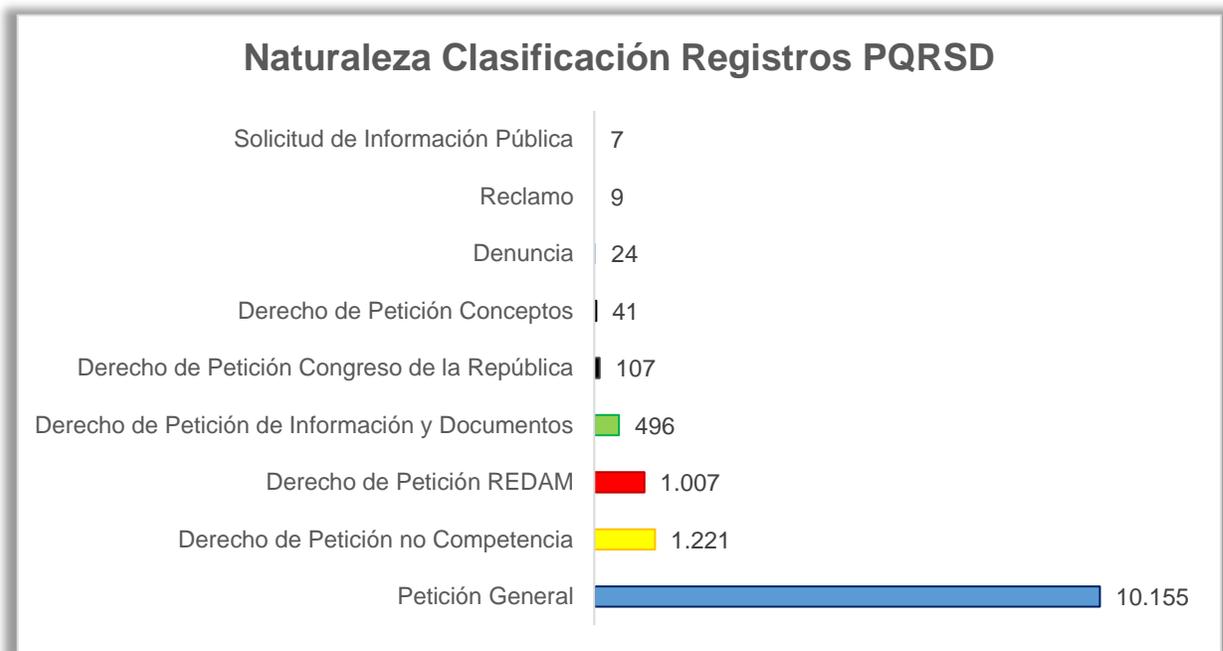


Gráfico 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Primer Semestre de 2023.

Del total de PQRSD recibidas, el **77,71%** (10.155) se concentra en Petición General, un **9,34%** (1.221) en Derecho de Petición No Competencia, un **7,71%** (1.007) en Derecho de Petición REDAM, un **3,80%** (496) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **0,82%** (107) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,31%** (41) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,18%** (24) en Denuncia, un **0,07%** (9) en Reclamo y un **0,05%** (7) en Solicitud de Información Pública. No se identificaron radicados clasificados como quejas ni sugerencias. 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:

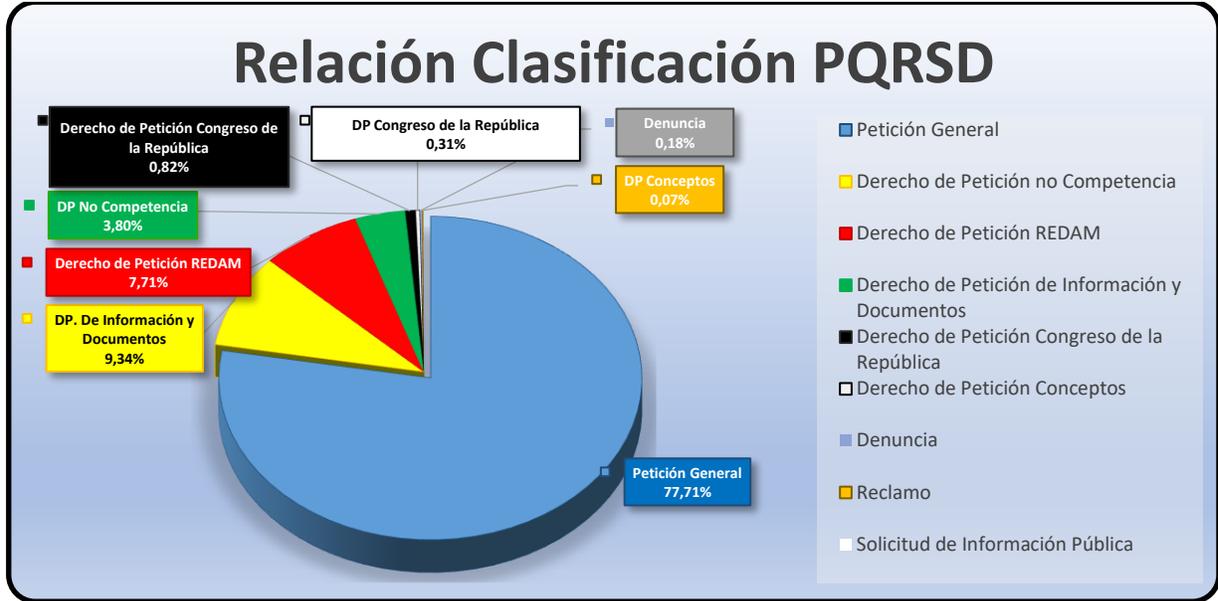


Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Primer Semestre de 2023.

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

En la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se evidenció columna que corresponde al medio de recibido de la PQRSD, en la cual se identificaron seis (3) categorías las cuales correspondían a “Correo Electrónico”, “Formulario Web” y “Ventanilla de Radicación”, en las cuales se registraron la totalidad de radicados recibidos por la entidad para el primer semestre de la vigencia 2023 de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Formulario Web	Correo Electrónico	Ventanilla de Radicación	Total
Petición General	4.539	5.035	581	10.155
Derecho de Petición No Competencia	937	241	43	1.221
Derecho de Petición REDAM	687	310	10	1.007
Derecho de Petición de Información y Documentos	114	382		496
Derecho de Petición Congreso de la República	29	66	12	107
Derecho de Petición Conceptos	15	24	2	41





Tipo de Solicitud	Formulario Web	Correo Electrónico	Ventanilla de Radicación	Total
Denuncia	13	8	3	24
Reclamo	9	-	-	9
Solicitud de Información Pública	7	-	-	7
Total	6.350	6.066	651	13.067

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud – Primer Semestre de 2023.

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 “Formulario Web”, el cual concentra el **48,60%** (6.350) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Correo Electrónico” con un **45,79%** (6.060) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,98%** (651). Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por medio de llamadas telefónicas ni buzón de sugerencias.

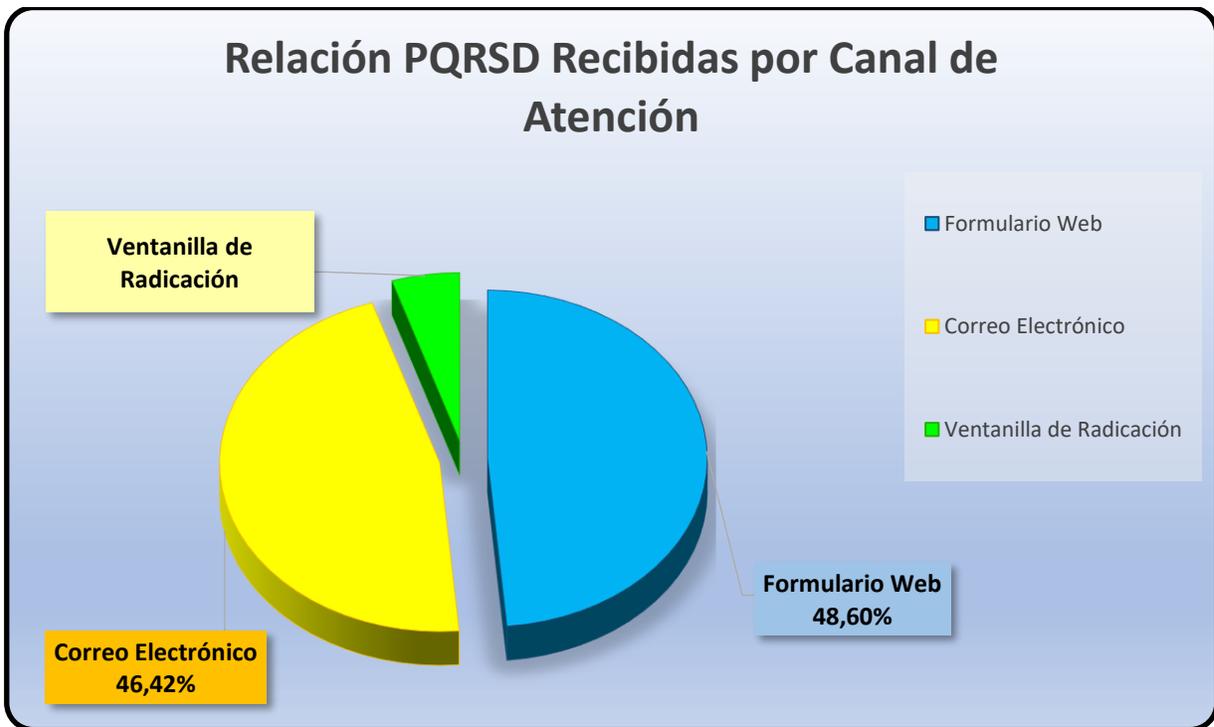


Gráfico 3. Relación PQRSD por canal de atención - Primer Semestre de 2023.





5.5. 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	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	TOTAL
Petición General	9.841	302	8	4	10.155
Derecho de Petición No Competencia	1.217	4	--	--	1.221
Derecho de Petición REDAM	991	16	--	--	1.007
Derecho de Petición de Información y Documentos	477	18	1	--	496
Derecho de Petición Congreso de la República	105	2	--	--	107
Derecho de Petición Conceptos	40	1	--	--	41
Denuncia	24	--	--	--	24
Reclamo	9	--	--	--	9



Tiempo respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	TOTAL
Solicitud de Información Pública	5	2	--	--	7
TOTAL	12.709	345	9	4	13.067

Tabla 2. Tiempos de Respuesta según naturaleza de las PQRSD - Primer Semestre de 2023.

Se observa que de las **13.067** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el **97,26%** (12.709) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **2,64%** (345) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,07%** (9) de solicitudes con respuesta de salida (radicado) anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas) y un **0,03%** (4) 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 a la fecha de elaboración del Informe para uno (1) de los radicados la entidad emitió respuesta el 1 de agosto, mientras que para los restantes tres (3) radicados no se ha realizado cierre y respuesta. Lo anterior se evidencia en la gráfica 4 “Relación tiempos de respuesta PQRSD radicadas - Primer Semestre de 2023”.

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. Cabe mencionar que toda 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 “Solicitud de Información Pública” toda vez que deberían estar asociadas a 10 días hábiles para su vencimiento y no 15 como aparece en la base de datos suministrada por el proceso.

Una vez realizados los cruces de fechas de registro, vencimiento y de respuesta se obtuvo lo siguiente:



Relación PQRSD por Tiempos de Respuesta

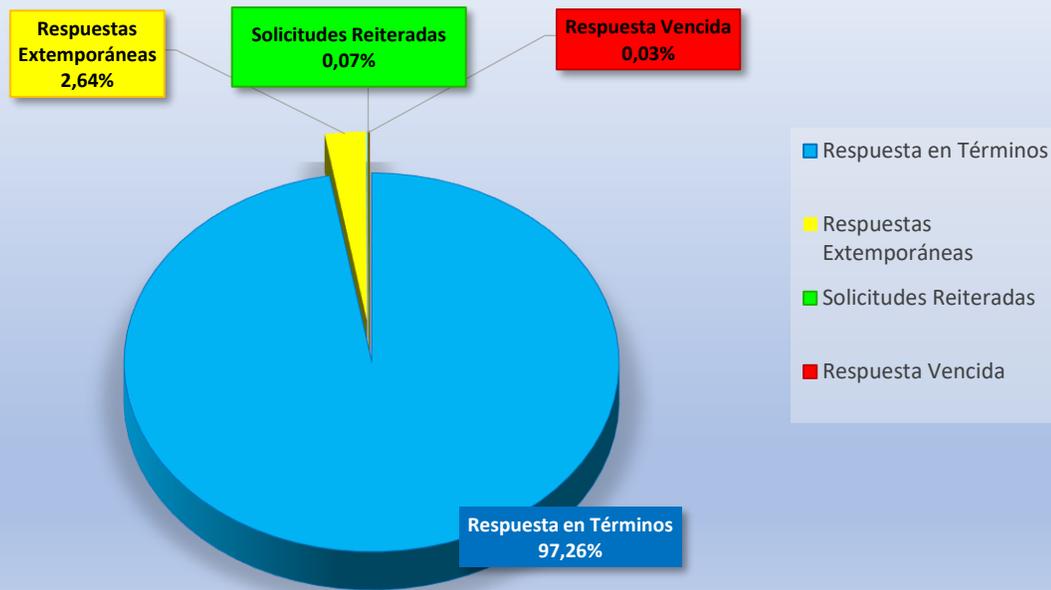


Gráfico 4. Relación tiempos de respuesta PQRSD radicadas – Primer Semestre de 2023.

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

La OCI, clasificó de manera mensual las diferentes PQRSD allegadas a la entidad durante el primer semestre de 2023 (enero a junio), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que los tres (3) Derechos de Petición que se encuentran vencidos con corte a la última fecha de revisión (8 de agosto) se radicaron en el mes de junio de 2023. 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 28 de julio de 2023 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 No Competencia	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición Congreso de la República	Derecho de Petición Conceptos	Denuncia	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Total general
ENERO	1.606	185	52		11	3	7	1		1.865
Respuesta en Términos	1.531	185	50		11	3	7	1		1.788
Respuestas Extemporáneas	75		2							77
FEBRERO	1.726	203	174		15	8	6	1		2.133
Respuesta en Términos	1.681	201	166		15	8	6	1		2.078
Respuestas Extemporáneas	45	2	8							55
MARZO	2.148	243	74		15	20	10	4	2	2.516
Respuesta en Términos	2.117	242	73		15	20	10	4	2	2.483
Solicitudes Reiteradas	4									4
Respuestas Extemporáneas	27	1	1							29
ABRIL	1.704	204	56	5	14	1		2	1	1.987
Respuesta en Términos	1.656	204	54	5	14	1		2	1	1.937
Solicitudes Reiteradas	1									1
Respuestas Extemporáneas	47		2							49
MAYO	1.564	186	401	243	32	8			2	2.436
Respuesta en Términos	1.515	185	399	234	31	7			1	2.372
Solicitudes Reiteradas	1									1
Respuestas Extemporáneas	48	1	2	9	1	1			1	63
JUNIO	1.407	200	250	248	20	1	1	1	2	2.130
Respuesta en Términos	1.341	200	249	238	19	1	1	1	1	2.051
Respuesta Vencida	4									4
Solicitudes Reiteradas	2			1						3
Respuestas Extemporáneas	60		1	9	1				1	72
Total general	10.155	1.221	1.007	496	107	41	24	9	7	13.067

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Primer Semestre 2023.

5.7. 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 primer semestre de 2023 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	II SEM 2020	%	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%	I SEM 2022	%	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%
Respuestas en Términos	12.447	94,33%	14.846	93,91%	16.791	96,51%	14.150	97,36%	9.916	83,5%	12.709	97,26%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	67	0,51%	561	3,55%	140	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta	119	0,90%	69	0,44%	34	0,20%	5	0,03%	3	0,03%	4	0,03%
Respuestas Extemporáneas	524	3,97%	301	1,90%	412	2,37%	379	2,61%	1940	16,34%	345	2,64%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	38	0,29%	32	0,20%	22	0,13%	0	0,00%	17	0,14%	9	0,07%
TOTAL	13.195	100%	15.809	100%	17.399	100%	14.534	100%	11.876	100%	13.067	100%

Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores.

En la tabla anterior (*Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores*), se evidencia que para el primer semestre de 2023 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2020 II, 2021 I, 2021 II, 2022 I y 2022 II), se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 11.876 a **13.067** (1.191 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una mejoría al pasar del 83,50% (9.916 radicados) al **97,26% (12.709 radicados)**.

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 28 de julio de 2023, se evidencia un aumento al pasar de 3 a **4** solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Los cuatro (**4**) radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información (**28 de julio de 2023**) corresponden a:

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Mes	Naturaleza	Medios de Recepción	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia
231048050	26/06/2023	Junio	Derecho de Petición	Formulario Web	18/07/2023		Subdirección de Gestión del Talento Humano GIT de Administración de Personal

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Mes	Naturaleza	Medios de Recepción	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia
231048341	27/06/2023	Junio	Derecho de Petición	Formulario Web	19/07/2023		Secretaría General
231048408	27/06/2023	Junio	Derecho de Petición	Correo Electrónico	19/07/2023		Secretaría General
231048567	28/06/2023	Junio	Derecho de Petición	Formulario Web	21/07/2023	01/08/2023	Dirección de Gobierno Digital.

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

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció una reducción significativa respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un porcentaje del 16,34% (Segundo Semestre de 2022) a 2,64% (Primer Semestre de 2023). La reducción corresponde a correcciones realizadas por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental sobre el campo de fecha de vencimiento en el sistema, a los cuales se dio lugar en el Segundo Semestre de 2022.

Por último, se identificaron nueve (9) radicados con fecha de respuesta anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas).

5.8. 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, la Resolución 3066 del 30 de agosto de 2022 y la Resolución No. 005 del 3 de enero de 2023, normatividad que se tuvo en cuenta para el presente informe y el diligenciamiento de la Tabla 5. La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el primer semestre del 2023.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	Total General
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	2.344	5	1		2.350
DVTD Dirección de Gobierno Digital	1.186	62		1	1.249
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	850	14			864
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	832	12	2		846
SF GIT de Cartera	828	3			831
DI GIT de Relaciones Institucionales	707	39	1		747
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	634	2	1		637
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	575				575

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	Total General
DED Subdirección para las Competencias Digitales	547	1			548
SGTH GIT de Gestión Pensional	424	14	1		439
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	314	9			323
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	311	6			317
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	277	29			306
Despacho de la Ministra	205	24	2		231
DED Subdirección de Industria de TI	182				182
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	176				176
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	175	12			187
SG Subdirección de Gestión Contractual	167	5			172
Despacho del Viceministerio de Conectividad	165	10			175
SGTH GIT de Administración de Personal	140	6		1	147
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	135	5			140
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	105	4			109
SF. GIT. de Tesorería	102				102
DIC GIT de Gestión de Garantías	82	1	1		84
DJ GIT de Cobro Coactivo	80	29			109
OFR GIT de Consenso Social	80	1			81
DVTD Dirección de Economía Digital	77	1			78
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	72	1			73
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	71	1			72
SG Subdirección Administrativa	66				66
Secretaria General	53	8		2	63
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	53	1			54
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	52				52
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	48				48
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	43				43
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	43	1			44
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	42	6			48
DM Oficina Asesora de Prensa	37				37
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales	33	3			36
DIC Subdirección de Asuntos Postales	33				33
DM Oficina Internacional	29				29

**TIC****INFORME DE SEGUIMIENTO**

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	Total General
DI Subdirección de Operaciones	27	4			31
SG Subdirección Financiera	25				25
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	25				25
DM Dirección Jurídica	24	6			30
DM Oficina TI	23	1			24
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	23	4			27
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	22	1			23
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	21				21
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	21	2			23
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	17				17
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	17				17
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	16	4			20
SA GIT de Notificaciones	16				16
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	12	2			14
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	12				12
OAPES GIT de Transformación Organizacional	6	2			8
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	5	1			6
SA GIT de Administración de Bienes	3				3
SF. GIT. de Contabilidad	3				3
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	3	1			4
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	3	1			4
DVC GIT Especializado de Apelaciones	3				3
SF GIT de Presupuesto	2				2
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	2				2
DVC Dirección de Infraestructura	1	1			2
SVI GIT de Promoción y Prevención	1				1
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	1				1
Total General	12.709	345	9	4	13.067

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 primer semestre de 2023, el 52,71 % (6.887) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en seis (6) dependencias, las cuales corresponden a:



- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental 2.350 (17,98%)
- DVTD Dirección de Gobierno Digital 1.249 (9,56%)
- DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones 864 (6,61)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 846 (6,47%)
- SF GIT de Cartera 831 (6,36%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales 742 (5,72%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes Dependencias, Grupos Interno de Trabajo o Órganos de Coordinación y Asesoría del MinTIC no recibieron PQRSD en el primer semestre de 2023:

Dependencia / G.I.T.
1.4.0.2. GIT Gestión y Sistemas de Información
1.6. Oficina de Control Interno
3.0.0.2 GIT Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia – Colcert
4.1.0.1. GIT Seguimiento a los Ingresos del Fondo
4.1.0.2. GIT Seguimiento a la Ejecución de los Recursos del Fondo
5. Órganos de Coordinación y Asesoría
5.1 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
5.2 Comisión de Personal

Tabla 7. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Primer Semestre de 2023.

- 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 “28 de julio de 2023” (**Solicitudes Vencidas o Sin fecha de Registro de Salida**), se detallan a continuación (Ver Tabla 8). La información está organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el primer semestre del 2023.

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Radicados Recibidos
Secretaria General	2	50%	63	3,17%
SGTH GIT de Administración de Personal	1	25%	147	0,68%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	1	25%	1.249	0,08%
Total general	4	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Primer Semestre de 2023.



Como se puede evidenciar en la tabla anterior, el total de las cuatro (4) solicitudes vencidas, recaen principalmente en la Secretaría General (2 radicados – 50%). Cabe mencionar que la información presentada corresponde a la suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental el 28 de julio de 2023. Se validó posteriormente en el sistema para verificar si los radicados fueron atendidos, evidenciado que solamente uno (1) de los cuatro (4) radicados ha sido atendido (1 de agosto de 2023), por lo tanto se recomienda a la GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental que adelante las gestiones necesarias con las áreas responsables para que de respuesta las PQRSD vencidas.

- c) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, atendieron las solicitudes realizadas por los grupos de interés posterior a la fecha máxima de su vencimiento (**Respuestas Extemporáneas**), se detallan a continuación (ver tabla 9). La información está organizada por las dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad teniendo como referencia la cantidad de PQRSD recibidas en el primer semestre del 2023.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DVC Dirección de Infraestructura	1	0,29%	2	50,00%
DJ GIT de Cobro Coactivo	29	8,41%	109	26,61%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	2	0,58%	8	25,00%
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	1	0,29%	4	25,00%
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1	0,29%	4	25,00%
DM Dirección Jurídica	6	1,74%	30	20,00%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	4	1,16%	20	20,00%
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	1	0,29%	6	16,67%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	4	1,16%	27	14,81%
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	2	0,58%	14	14,29%
DI Subdirección de Operaciones	4	1,16%	31	12,90%
Secretaría General	8	2,32%	63	12,70%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	6	1,74%	48	12,50%
Despacho de la Ministra	24	6,96%	231	10,39%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	29	8,41%	306	9,48%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	2	0,58%	23	8,70%





Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	3	0,87%	36	8,33%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	12	3,48%	187	6,42%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	10	2,90%	175	5,71%
DI GIT de Relaciones Institucionales	39	11,30%	747	5,22%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	62	17,97%	1.249	4,96%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	1	0,29%	23	4,35%
DM Oficina TI	1	0,29%	24	4,17%
SGTH GIT de Administración de Personal	6	1,74%	147	4,08%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	4	1,16%	109	3,67%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	5	1,45%	140	3,57%
SGTH GIT de Gestión Pensional	14	4,06%	439	3,19%
SG Subdirección de Gestión Contractual	5	1,45%	172	2,91%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	9	2,61%	323	2,79%
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0,29%	44	2,27%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	6	1,74%	317	1,89%
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	1	0,29%	54	1,85%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	14	4,06%	864	1,62%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	12	3,48%	846	1,42%
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	1	0,29%	72	1,39%
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	1	0,29%	73	1,37%
DVTD Dirección de Economía Digital	1	0,29%	78	1,28%
OFR GIT de Consenso Social	1	0,29%	81	1,23%
DIC GIT de Gestión de Garantías	1	0,29%	84	1,19%
SF GIT de Cartera	3	0,87%	831	0,36%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	2	0,58%	637	0,31%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	5	1,45%	2.350	0,21%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1	0,29%	548	0,18%
Total general	345	100%		

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Primer Semestre de 2023.

El 53,35% (183) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVTD Dirección de Gobierno Digital (62 – 18,08%), DI GIT de Relaciones Institucionales (39 – 11,37%), DJ GIT de Cobro Coactivo (29 – 8,45%), SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (29 – 8,45%) y Despacho del Ministro (24 – 7%).

Se resaltan en la tabla 9 (en color naranja), las 5 dependencias que tuvieron un porcentaje de solicitudes con respuesta extemporánea superior o igual al 6% 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 entregada 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 primer semestre del 2023.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total General
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	575	0	0	0	575
DED Subdirección de Industria de TI	182	0	0	0	182
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	176	0	0	0	176
SF. GIT. de Tesorería	102	0	0	0	102
SG Subdirección Administrativa	66	0	0	0	66
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	52	0	0	0	52
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	48	0	0	0	48
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	43	0	0	0	43
DM Oficina Asesora de Prensa	37	0	0	0	37
DIC Subdirección de Asuntos Postales	33	0	0	0	33
DM Oficina Internacional	29	0	0	0	29
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	25	0	0	0	25
SG Subdirección Financiera	25	0	0	0	25
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	21	0	0	0	21
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	17	0	0	0	17
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	17	0	0	0	17
SA GIT de Notificaciones	16	0	0	0	16



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total General
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	12	0	0	0	12
SA GIT de Administración de Bienes	3	0	0	0	3
SF. GIT. de Contabilidad	3	0	0	0	3
DVC GIT Especializado de Apelaciones	3	0	0	0	3
SF GIT de Presupuesto	2	0	0	0	2
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	2	0	0	0	2
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	1	0	0	0	1
SVI GIT de Promoción y Prevención	1	0	0	0	1

Tabla 10. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Primer Semestre de 2023.

Se identificaron 25 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (II Semestre de 2022), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una mejoría al pasar del 83,50% (9.916) a 97,26% (12.709).

5.9. ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el primer semestre de 2023 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (“Petición General”, “Derecho de Petición No Competencia”, “Derecho de Petición REDAM”, “Derecho de Petición de Información y Documentos”, “Derechos de Petición Congreso de la Republica”, “Derecho de Petición Conceptos”, “Solicitud de Información Pública”, “Denuncia” y “Reclamo”) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, obteniendo como resultado lo siguiente:

El total de las solicitudes clasificadas como “Petición general” (10.155), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (5.035), Formulario Web (4.539), Ventanilla de Radicación (581).

Se identificó que el 51,78% (5.258) de las 10.155 (Petición general o Derechos de Petición) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes siete (7) dependencias:





SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1145 - 11,28%), SF GIT de Cartera (820 - 8,07%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (753 - 7,42%), DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (735 - 7,24%), DI GIT de Relaciones Institucionales (710 - 6,99%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (554 - 5,46%) y DED Subdirección para las Competencias Digitales (541 - 5,33%).

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 31,66% equivalente a 252 de los 796 derechos de petición, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Peticiones relacionadas con insatisfacción y/o fallas en la prestación de servicios por parte de operadores de telecomunicaciones (58), solicitud de información o aclaración sobre trámites o procesos relacionados con facturación de servicio (17), solicitud de soporte técnico o asistencia por problemas con equipos tecnológicos (11), solicitud de aprobación o revisión de proyectos, programas o acciones (educativos, laborales, inversiones, etc.) (6), solicitud de remisión de documentos, certificados o comprobantes (7) y Solicitud de intervención o acción específica por parte de autoridades o instituciones (ministerios, entidades gubernamentales, etc.) (4)

SF GIT de Cartera: Se tomó una muestra del 34,63% equivalente a 284 de los 820 derechos de petición, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes de estados de cuenta (52), reportes de problemas con la plataforma SER y solicitud de ayuda para acceso a la misma (35), solicitudes de respuesta a requerimientos relacionados con la gestión del sistema FUR (22), solicitud de creación, modificación o actualización de datos de usuarios para acceso a aplicativos (16), solicitudes de información relacionada con el pago de contraprestación por el uso del espectro y autoliquidaciones (25) y derechos de petición y obtención de paz y salvos (13)

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 31,07% equivalente a 234 de los 753 derechos de petición, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:





TIC

INFORME DE SEGUIMIENTO



Solicitudes relacionadas con la cobertura de la Televisión Digital Terrestre (TDT) y servicios móviles (telefonía e internet) (75), solicitudes relacionadas con el Registro Único TIC (5), derechos de petición sobre tramites que son competencia del Ministerio (18) y solicitudes de permiso de uso temporal del espectro, para venta de equipos terminales y certificaciones (16)

DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 33,06% equivalente a 243 de los 735 derechos de petición, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes relacionadas con el Registro TIC por errores en sistema de registro, actualizaciones y solicitudes de cancelación de registro (61), solicitudes de información sobre servicios satelitales y estaciones radioaficionadas (13), asuntos relacionados con infraestructura y telecomunicaciones como solicitudes de instalación de antenas y mejoras de cobertura (22) y solicitudes relacionadas con licencias y permisos (8)

DI GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 33,38% equivalente a 237 de los 710 derechos de petición, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Reclamaciones relacionadas con falta de acceso a internet, problemas de cobertura proveedores de telecomunicaciones y reporte de daños en zonas wifi (26), solicitudes de instalación de zonas wifi, equipos de comunicaciones y expansión de cobertura (20), solicitudes de información para participación en programas y proyectos y participación en el programa de Centros Digitales (24) y solicitudes relacionadas con disponibilidad del correo de Centro de Contacto (32)

DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección: Se tomó una muestra del 33,57% equivalente a 186 de los 554 derechos de petición, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Traslados por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio principalmente a razón de solicitudes de desbloqueo de dispositivos móviles por IMEI (36), problemas e inconformidades con operadores de telecomunicaciones (8), solicitudes relacionadas con reportes de daños a empresas de telecomunicaciones (7), inconformidades en atención de solicitudes radicadas por medio del correo Centro de Contacto (12) y reportes realizados por ciudadanos denunciando proselitismo político en emisoras comunitarias (2)





DED Subdirección para las Competencias Digitales: Se tomó una muestra del 31,61% equivalente a 171 de los 541 derechos de petición, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes relacionadas con certificados o cursos desarrollados por el Ministerio principalmente de Misión TIC 2022 (9), solicitudes relacionadas con condonaciones de crédito y pagos (ICETEX, becas Fontic, Talento TIC (51), solicitudes de información general e inscripciones a programas en alianza entre el Ministerio y el ICETEX, convocatoria Formación TIC y Misión TIC 2023 (18)

6. CONCLUSIONES

- Del total de PQRSD recibidas, el **77,71%** (10.155) se concentra en Petición General, un **9,34%** (1.221) en Derecho de Petición No Competencia, un **7,71%** (1.007) en Derecho de Petición REDAM, un **3,80%** (496) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **0,82%** (107) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,31%** (41) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,18%** (24) en Denuncia, un **0,07%** (9) en Reclamo y un **0,05%** (7) en Solicitud de Información Pública. 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 “Formulario Web”, el cual concentra el **48,60%** (6.350) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Correo Electrónico” con un **45,79%** (6.060) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,98%** (651). No se identificó en la base de datos entregada por el proceso, solicitudes realizadas por medio de llamadas telefónicas ni buzón de sugerencias.
- De las **13.067** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el **97,26%** (12.709) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **2,64%** (345) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,07%** (9) de solicitudes con respuesta de salida (radicado) anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas) y un **0,03%** (4) 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).
- Para el primer semestre de 2023 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2020 II, 2021 I, 2021 II, 2022 I y 2022 II), se





incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 11.876 a **13.067** (1.191 radicados).

- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una mejoría al pasar del 83,50% (9.916 radicados) al **97,26% (12.709 radicados)**.
- Las cuatro (4) solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: Secretaría General (2), SGTH GIT de Administración de Personal (1) y DVTD Dirección de Gobierno Digital (1). Cabe mencionar que la información presentada corresponde a la suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental el 28 de julio de 2023.
- En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció una reducción significativa respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un porcentaje del 16,34% (Segundo Semestre de 2022) a 2,64% (Primer Semestre de 2023). La reducción corresponde a correcciones realizadas por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental sobre el campo de fecha de vencimiento en el sistema, a los cuales se dio lugar en el Segundo Semestre de 2022.
- El 52,71 % (6.887) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en seis (6) dependencias, las cuales corresponden a: SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (2.350 (17,98%)), DVTD Dirección de Gobierno Digital (1.249 (9,56%)), DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (864 (6,61%)), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (846 (6,47%)), SF GIT de Cartera (831 (6,36%)) y DI GIT de Relaciones Institucionales (742 (5,72%)).
- El 53,35% (183) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVTD Dirección de Gobierno Digital (62 – 18,08%), DI GIT de Relaciones Institucionales (39 – 11,37%), DJ GIT de Cobro Coactivo (29 – 8,45%), SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (29 – 8,45%) y Despacho del Ministro (24 – 7%).
- Se identificaron 25 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (II Semestre de 2022), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una mejoría al pasar del 83,50% (9.916) a 97,26% (12.709).



7. RECOMENDACIONES

- Validar la parametrización de los tiempos dentro del sistema de gestión documental IntegraTIC en relación con la categoría denominada “Solicitud de Información Pública” toda vez que se presentaron inconsistencias en el cálculo de las fechas de vencimiento dado que se encuentran asociadas a 15 días hábiles para su respuesta cuando debería ser 10.
- Aunado al punto anterior, se recomienda validar la procedencia de la unificación de la categoría de “Solicitud de Información Pública” con la de “Derecho de Petición de Información y Documentos” toda vez que para la OCI corresponde a una misma categoría.
- 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.
- 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 identificaron registros en los que el campo denominado “Descripción de la Solicitud” se encuentra sin el detalle correspondiente, es necesario se validen nuevos mecanismos de control que permita realizar la correcta visualización de la descripción de la solicitud en el reporte de PQRSD, y de esta forma detallar a fondo el motivo que originó la PQRSD.

8. SITUACIONES IDENTIFICADAS

- Se identificó que la categoría denominada “Solicitud de Información Pública” no se encuentran correctamente parametrizada dado que, de acuerdo con la tipología de solicitud, debería estar parametrizada con un máximo de 10 días hábiles y no de 15 días como lo indica la información remitida por el GIT. Así mismo es necesario se valide la pertinencia de la unificación de esta categoría con la de Derecho de Petición de Información y/o Documentos toda vez que para la OCI se interpreta que corresponden a dicha categoría.
- Se reitera la no existencia dentro de IntegraTIC de 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 identificó que existen 45 radicados en los cuales la descripción de la solicitud no incluye información que permita relacionar exactamente el motivo o asunto que incluye la PQRSD, ya que contienen datos como: “:;!?”, “1”, “carta”, “PRUEBA PAOLA”, “REFSADF”, “Solicitud: nota”, “Solicitud: PQR”, “Solicitud: Re:”, “Solicitud: Fwd:” y “Ver adjunto.”, adicionalmente para 31 casos el contenido de la descripción de la solicitud solo indica la palabra “SOLICITUD”, por lo cual es necesario buscar mecanismos de control que brinde información más detallada de este concepto. Por último, se identificaron 63 registros indican “Solicitud: (Sin Asunto)”.

9. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

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

Observación:



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

Aprobó:

[Firmado Electrónicamente]

José Ignacio León Flórez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador León
German Alonso Peralta Prada

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Gestión de PQRSD - I Semestre 2023

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

Id Acuerdo:20230831-081319-843315-83477987

Creación:2023-08-31 08:13:19

Estado:Finalizado

Finalización:2023-08-31 08:15:07



Escanee el código
para verificación

Firma: Firma

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

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Gestión de PQRSD - I Semestre 2023

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

Id Acuerdo:20230831-081319-843315-83477987

Creación:2023-08-31 08:13:19

Estado:Finalizado

Finalización:2023-08-31 08:15:07



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-08-31 08:13:20 Lec.: 2023-08-31 08:13:58 Res.: 2023-08-31 08:15:07 IP Res.: 190.145.189.98