

# **INFORME PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023**

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

**Bogotá D.C., noviembre 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 .....	9
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS .....	14
6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE .....	14
6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS .....	14
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN .....	15
6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN .....	17
6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	17
6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL .....	17
7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	18
7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL .....	18
7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	19
7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	20
7.4. USUARIOS SATISFECHOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN .....	21
8. CONCLUSIONES .....	21
9. ANEXOS .....	23

## 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.

La finalidad de este documento es determinar la oportunidad de respuesta a las peticiones de los grupos de interés, así mismo la percepción de los servicios y/o trámites que el Mintic brinda a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo.

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 septiembre del año 2023, consolidado con la información correspondiente al tercer 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 primer trimestre del año y a su vez el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el primer trimestre del año y la consolidación de lo sucedido entre enero y septiembre del año 2023, 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”
- **Ley Estatutaria 2097 de 2021** “*Por medio de la cual se crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos-REDAM*”

##### ✓ 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”.
- Decreto 1310 de 2022 "Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar la Ley 2097 de 2021 que creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)"

✓ **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 tercer trimestre del año 2023, 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 primer trimestre del año y el

periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>	Punto de Atención al Ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B.	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita nacional	01 800 0914014	
	Línea gratuita anticorrupción	01 8000 912667	
<b>Telefónico</b>	Línea fija desde Bogotá	+57 601 3443460	Horario de atención permanente
	Página web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>	
	Enlace para PQRSD	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co</a>	
	Correo Institucional	<a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>	
	WhatsApp	+57 322 7234164	
	Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/</a>	
<b>Redes sociales</b>	Facebook	MinisterioTIC.Colombia	
	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:

<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días
<b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>
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 2023**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	6485	99.55%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	6	0.10%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	23	0.35%
<b>TOTAL</b>	<b>6514</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	6550	99.94%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	3	0.05%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	1	0.01%
<b>TOTAL</b>	<b>6554</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2023**

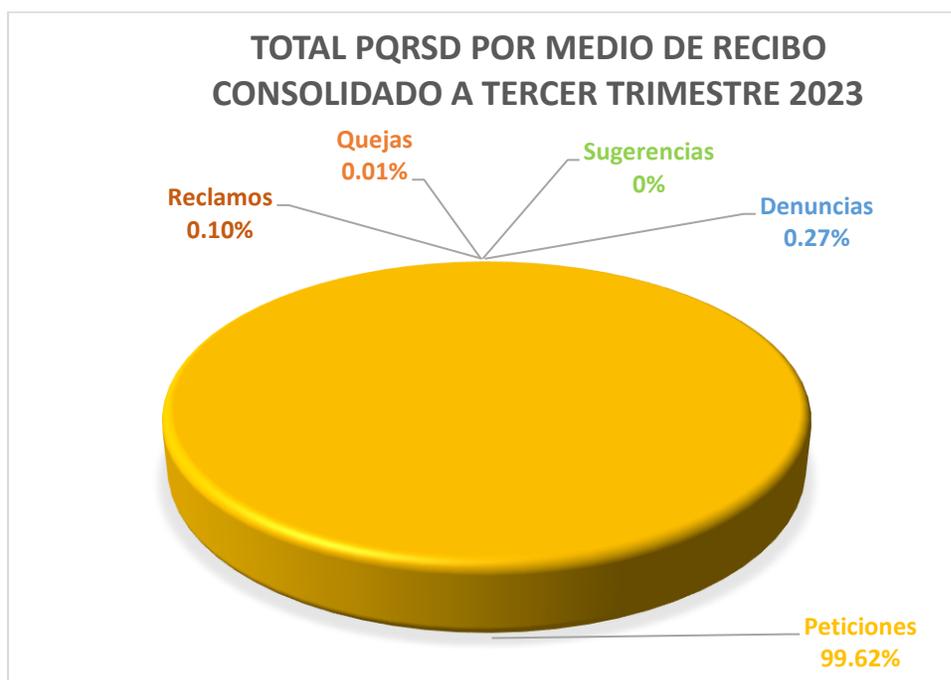
Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7136	99.62%
Quejas	2	0.01%
Reclamos	11	0.10%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	30	0.27%
<b>TOTAL</b>	<b>7179</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado Tercer Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	20171	99.62%
Quejas	2	0.01%
Reclamos	20	0.10%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	54	0.27%
<b>TOTAL</b>	<b>20247</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al tercer trimestre de 2023 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

✓ **Primer Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	6485	6324	161	0	9
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0
<b>Reclamos</b>	6	6	0	0	1
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Denuncias</b>	23	23	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>6514</b>	<b>6353</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	6550	6365	185	0	4
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	0
<b>Reclamos</b>	3	3	0	0	1
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Denuncias</b>	1	1	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>6554</b>	<b>6369</b>	<b>185</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2023**

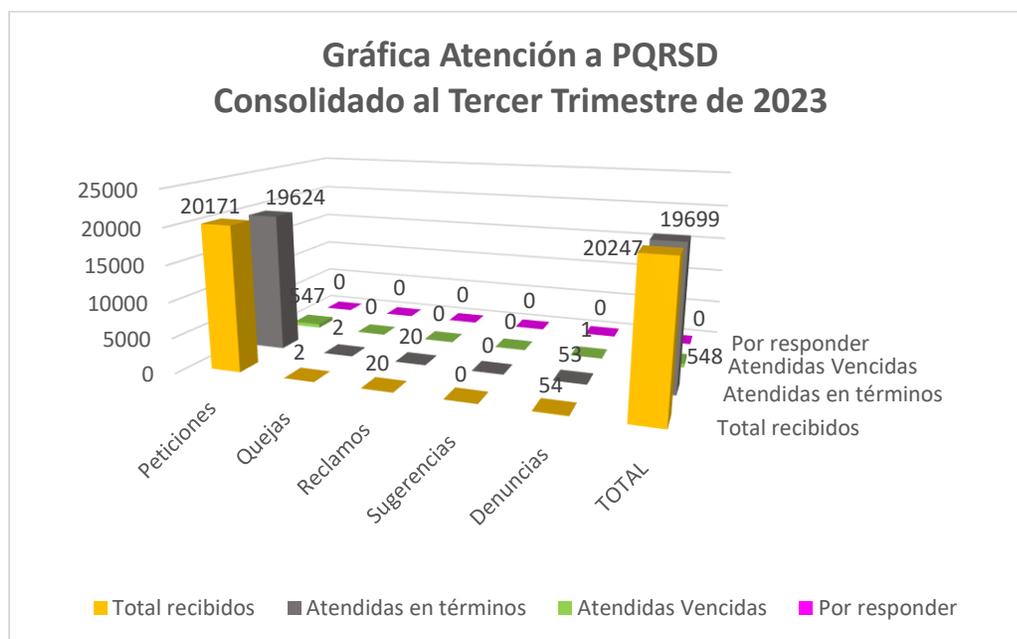
Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	7136	6934	202	0	10
<b>Quejas</b>	2	2	0	0	14
<b>Reclamos</b>	11	11	0	0	2
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Denuncias</b>	30	29	1	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>7179</b>	<b>6976</b>	<b>203</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado Tercer Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	20171	19624	547	0	10
<b>Quejas</b>	2	2	0	0	14
<b>Reclamos</b>	20	20	0	0	1
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	0
<b>Denuncias</b>	54	53	1	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>20247</b>	<b>19699</b>	<b>548</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### 6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2023

Mes	Total Peticiones
Enero	1865
Febrero	2133
Marzo	2516
Abril	1987
Mayo	2436
Junio	2131
Julio	2188
Agosto	2441
Septiembre	2550
<b>Total</b>	<b>20247</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

✓ Primer Trimestre 2023

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	5511	5364	147	0	10
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	41	41	0	0	4
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	31	31	0	0	23
Derechos de Petición de información y documentos	0	0	0	0	0
Derechos de Petición no competencia	631	628	3	0	2
Derechos de Petición REDAM	300	289	11	0	12
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>6514</b>	<b>6353</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	4687	4527	160	0	10
<b>Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)</b>	66	64	2	0	4
<b>Derechos de Petición Conceptos (Consulta)</b>	10	9	1	0	18
<b>Derechos de Petición de información y documentos</b>	495	479	16	0	8
<b>Derechos de Petición no competencia</b>	589	589	0	0	2
<b>Derechos de Petición REDAM</b>	707	702	5	0	7
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>6554</b>	<b>6370</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	4793	4639	154	0	11
<b>Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)</b>	82	67	15	0	5
<b>Derechos de Petición Conceptos (Consulta)</b>	17	14	3	0	25
<b>Derechos de Petición de información y documentos</b>	666	638	28	0	9
<b>Derechos de Petición no competencia</b>	656	655	1	0	4
<b>Derechos de Petición REDAM</b>	965	963	2	0	6
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>7179</b>	<b>6976</b>	<b>203</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado al Tercer Trimestre 2023**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	14991	14530	461	0	11
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	189	172	17	0	5
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	58	54	4	0	25
Derechos de Petición de información y documentos	1161	1117	44	0	9
Derechos de Petición no competencia	1876	1872	4	0	3
Derechos de Petición REDAM	1972	1954	18	0	7
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>20247</b>	<b>19699</b>	<b>548</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

**Nota:** Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al **Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015** “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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 Tercer Trimestre 2023**

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	Derechos de Petición REDAM	Total mes
<b>Enero</b>	1614	11	3	0	185	52	1865
<b>Febrero</b>	1733	15	8	0	203	174	2133
<b>Marzo</b>	2164	15	20	0	243	74	2516
<b>Abril</b>	1707	14	1	5	204	56	1987
<b>Mayo</b>	1568	32	8	242	185	401	2436
<b>Junio</b>	1412	20	1	248	200	250	2131
<b>Julio</b>	1435	20	2	247	214	270	2188
<b>Agosto</b>	1523	38	8	236	243	393	2441
<b>Septiembre</b>	1835	24	7	183	199	302	2550
<b>Total</b>	<b>14991</b>	<b>189</b>	<b>58</b>	<b>1161</b>	<b>1876</b>	<b>1972</b>	<b>20247</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

✓ **Primer Trimestre 2023**

Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3204	49.19%
Correo Electrónico	2976	45.68 %
Ventanilla de Radicación	334	5.13%
<b>TOTAL</b>	<b>6514</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Segundo Trimestre 2023**

Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3146	48.00%
Correo Electrónico	3091	47.16 %
Ventanilla de Radicación	317	4.84%
<b>TOTAL</b>	<b>6554</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Tercer Trimestre 2023**

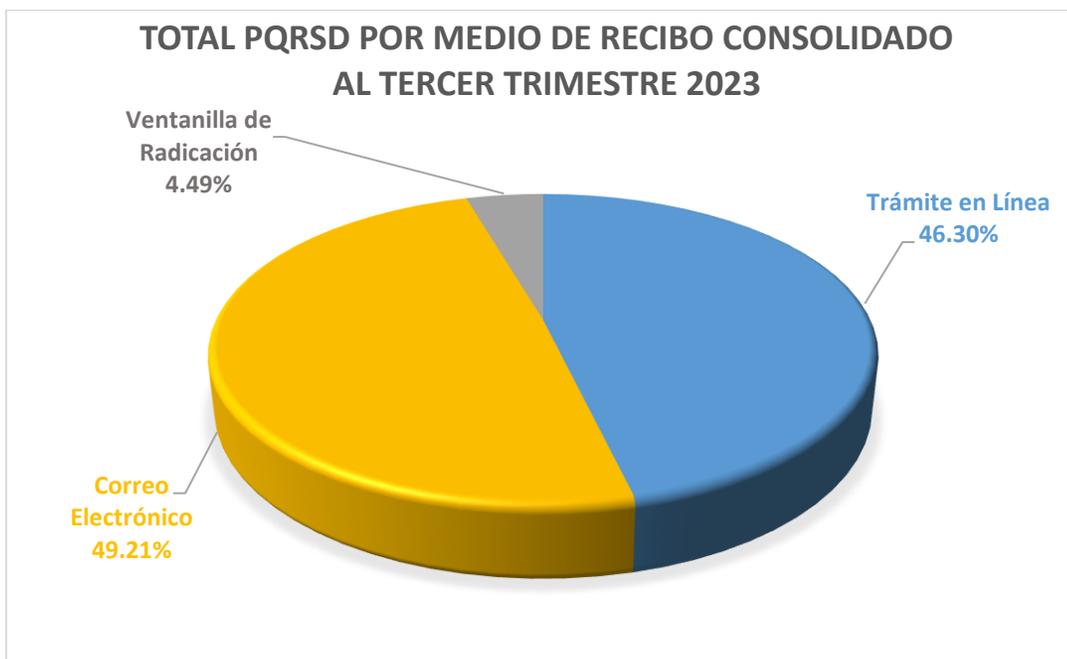
Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3024	46.30%
Correo Electrónico	3897	49.21 %
Ventanilla de Radicación	258	4.49%
<b>TOTAL</b>	<b>7179</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

✓ **Consolidado al Tercer Trimestre 2023**

Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	9374	46.30%
Correo Electrónico	9964	49.21 %
Ventanilla de Radicación	909	4.49%
<b>TOTAL</b>	<b>20247</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Consolidado al Tercer Trimestre 2023

Durante el segundo trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, la entidad recibió 215 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
<b>Enero</b>	0	0	25	25
<b>Febrero</b>	6	0	18	24
<b>Marzo</b>	3	0	26	29
<b>Abril</b>	3	0	14	17
<b>Mayo</b>	2	0	27	29
<b>Junio</b>	2	0	21	23
<b>Julio</b>	2	0	21	23
<b>Agosto</b>	3	0	20	23
<b>Septiembre</b>	2	2	18	22
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>190</b>	<b>215</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

### 6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL

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

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2023

ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL			
Mes	Presencial	Correo Institucional	Telefónico
<b>Enero</b>	538	704	3035
<b>Febrero</b>	585	584	2112
<b>Marzo</b>	723	797	3136
<b>Abril</b>	562	647	2344
<b>Mayo</b>	709	1065	2408
<b>Junio</b>	557	659	2033
<b>Julio</b>	572	656	2394
<b>Agosto</b>	624	910	2053
<b>Septiembre</b>	657	879	2868
<b>TOTAL</b>	<b>5527</b>	<b>6901</b>	<b>22383</b>

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

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

## 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

### 7.1. NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2023

Mes	Ciudadanos Atendidos
<b>Enero</b>	538
<b>Febrero</b>	585
<b>Marzo</b>	723
<b>Abril</b>	562
<b>Mayo</b>	709
<b>Junio</b>	557
<b>Julio</b>	572
<b>Agosto</b>	624
<b>Septiembre</b>	657

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

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	49:39:27	28:58:50	29:40:15	34:00:18	23:46:23	20:29:11	23:16:54	25:00:47	23:01:04			
2	538	585	723	562	709	557	572	624	657			
Resultado	00:05:32	00:02:58	00:02:28	00:03:38	00:02:01	00:02:12	00:02:27	00:02:24	00:02:06	-	-	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia que el comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial 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, resaltando la cultura de servicio de la entidad en pro de los grupos de interés, permitiendo satisfacer sus necesidades.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** En este periodo se evidencia que el comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial continua alta, 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.

**TERCER TRIMESTRE:** En este periodo el comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial se mantiene en un nivel alto, indicando el sentido de pertenencia por parte de los funcionarios y/o contratistas para brindar un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía, permitiendo cada día un servicio con calidad a la ciudadanía.

### 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	153:35:34	136:12:12	162:41:36	153:52:52	178:46:23	125:05:20	128:53:40	141:53:40	145:29:59			
2	6818	8051	9732	8438	9253	7240	7334	8530	8471			
Resultado	00:01:21	00:01:01	00:01:00	00:01:06	00:01:10	00:01:02	00:01:03	00:01:00	00:01:02	-	-	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se refleja 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, indicando que los funcionarios y/o contratistas del Front Ofice están apropiando las acciones emprendidas conllevando a brindar atención de forma eficiente, garantizando la satisfacción y confianza de la ciudadanía.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** En este periodo se refleja 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 Ofice son positivas, indicando que los funcionarios y/o contratistas del Front Ofice están apropiando las acciones emprendidas conllevando a brindar atención de forma eficiente, mejorando la satisfacción de los grupos de interés.

**TERCER TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia que tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación mantiene un rango de calificación excelente, lo que refleja que las gestiones realizadas en el equipo del Front Ofice contribuyen al fortalecimiento del servicio prestados a la ciudadanía, garantizando la satisfacción del servicio recibido.

## 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	1811	1795	1836	
2	34	33	17	
3	0	0	0	
4	1	0	0	
<b>Total</b>	<b>1846</b>	<b>1828</b>	<b>1853</b>	
<b>Resultado</b>	<b>99,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención Presencial del Mintic, indicando que 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.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** En el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 junio de 2023, se resalta una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención Presencial del Mintic, evidenciando que los funcionarios y/o contratistas continúan interiorizando y fortaleciendo la cultura de servicio en pro de los grupos de interés de la entidad para lograr la satisfacción de sus necesidades.

**TERCER TRIMESTRE:** Durante el tercer 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 y fortaleciendo la cultura de servicio.

## 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 tercer periodo de 2023 como resultado de las medidas adoptadas por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.

- Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, 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.
- Por otro lado, se resalta que la Ley Estatutaria 2097 de 2021 "*Por medio de la cual se crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos-REDAM*" y a través del Decreto 1310 de 2022 "*Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar la Ley 2097 de 2021 que creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)*", para efectos del presente Decreto se designa como Operador de la Información REDAM al Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, o quién haga sus veces.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta vencidas mostrado del consolidado al tercer trimestre de 2023, corresponde a 548 PQRSD, equivalente a un 2.7%, del total de 20247 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades para su respectivo trámite por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reflejado en el consolidado del tercer trimestre de 2023 corresponde a 1876 PQRSD, es decir, un 9.27% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Es importante detallar que para el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, los temas más recurrentes solicitados por los grupos de interés del MinTIC estuvieron relacionados con peticiones relacionadas con insatisfacción y/o fallas en la prestación de servicios por parte de operadores de telecomunicaciones, información o aclaración sobre trámites o procesos relacionados con facturación de servicio, soporte técnico o asistencia por problemas con equipos tecnológicos, solicitud de aprobación o revisión de proyectos, estados de cuenta, reportes de problemas con la plataforma SER, información relacionada con el pago de contraprestación por el uso del espectro y autoliquidaciones, derechos de petición y obtención de paz y salvos, solicitudes relacionadas con la cobertura de la Televisión Digital Terrestre (TDT) y servicios móviles (telefonía e internet), Registro Único TIC, cancelación de registro, servicios satelitales y estaciones radioaficionadas, asuntos relacionados con infraestructura, reclamaciones relacionadas con falta de acceso a internet, problemas de cobertura proveedores de telecomunicaciones y reporte de daños en zonas wifi, solicitudes de instalación de zonas wifi, equipos de comunicaciones y expansión de cobertura, información para participación en programas y proyectos y participación en el programa de Centros Digitales, certificados o cursos desarrollados por el Ministerio principalmente de Misión TIC 2022, condonaciones de crédito y pagos (ICETEX, becas Fontic, Talento TIC,).
- 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 4 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2023, 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 generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública, a través del uso y aprovechamiento de las TIC.
- 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/715/articles-333663\\_documento.xlsx](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-333663_documento.xlsx), se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y septiembre del año 2023, 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