



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**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
(JULIO 1 – DICIEMBRE 31)**

RESPONSABLE(S):

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

**Denis Adriana Monroy Rugeles
Coordinador(a) 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**

**MARZO 2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO**





TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE DEL INFORME	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	6
5.1. GESTIÓN DE PQRSD	7
5.2. RECEPCIÓN DE PQRSD	7
5.3. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023.	8
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	28
8. SITUACIONES IDENTIFICADAS.....	29
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 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 28 de febrero de 2024 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

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

2.2. Objetivos Específicos

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



3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **Segundo semestre de 2023**, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 31 de enero de 2024.

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.**



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 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 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.”



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 estas.

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 02 de febrero de 2024 a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el segundo 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 09 de febrero de 2024 en la que se registraron **14.143** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el 31 de enero del presente año.

La Oficina de Control Interno - OCI validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la entidad en el segundo semestre de 2023, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando que las fechas de vencimiento se encuentran correctamente parametrizadas. 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, se identificó que las distintas solicitudes allegadas en la entidad se clasificaron en 9 categorías que corresponden a "Derecho de Petición", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Solicitud de Información Pública"; "Queja"; "Reclamo" y "Denuncia". Dado que la categoría "Solicitud de Información Pública" corresponde según lo indicado por el gestor del área, así como lo interpretado por la OCI como una petición de información y documentos, se agrupa en una misma categoría. Esta categoría, tiene asociado un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta.

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

5.3. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2023.

La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **14.143** radicados clasificados como: "Petición General"; "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Solicitud de Información Pública" (Esta categoría se unificó con la denominada "Derecho de Petición de Información y Documentos" para el presente informe); "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Queja"; "Reclamo"; "Denuncia" y, los cuales, son gestionados a través del Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC.

De acuerdo con su naturaleza, los radicados fueron clasificados de la siguiente manera:



Naturaleza Clasificación Registros PQRSD

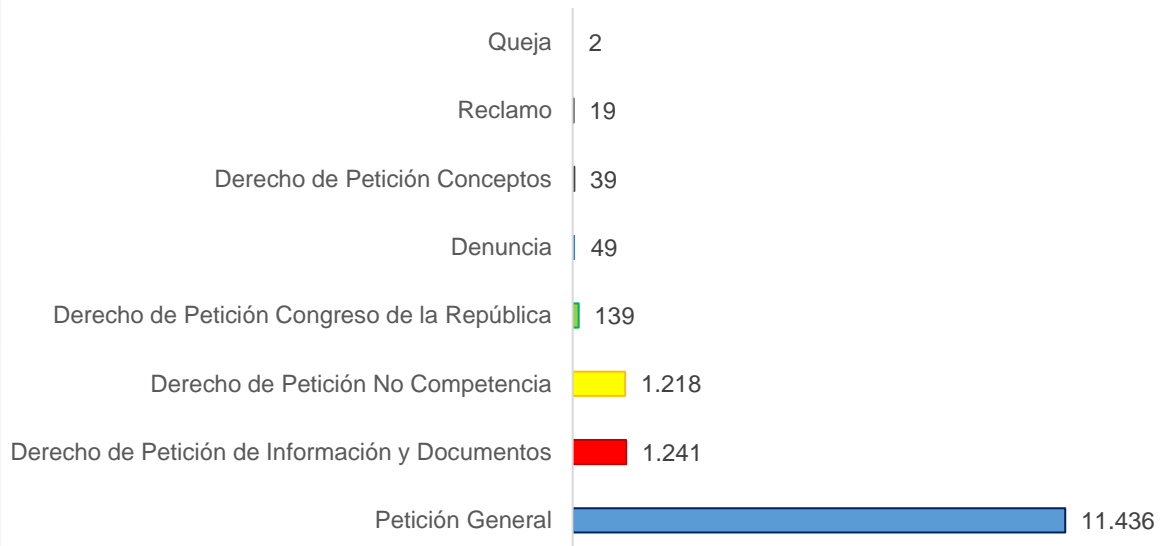


Ilustración 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Segundo Semestre de 2023.

Del total de PQRSD recibidas, el **80,86%** (11.436) se concentra en Petición General, un **8,77%** (1.241) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **8,61%** (1.218) en Derecho de Petición No Competencia, un **0,98%** (139) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,35%** (49) en Denuncias, un **0,28%** (39) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,13%** (19) en Reclamos y un **0,01%** (2) en Solicitud de Información Pública. No se identificaron radicados clasificados como Quejas. Dentro de la información remitida, no se identificaron 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:





Relación Clasificación PQRSD

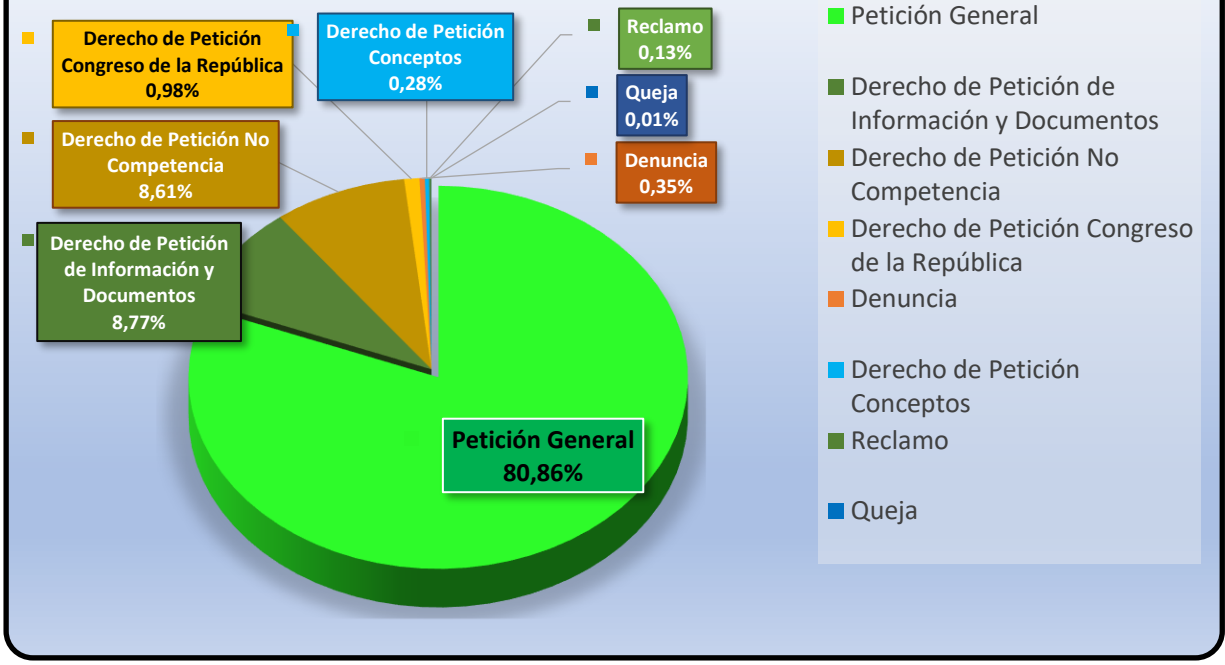


Ilustración 2. Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2023.

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

En la base de datos suministrada por la Coordinadora 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 tres (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 segundo semestre de la vigencia 2023. Cabe mencionar que dentro de la información remitida no se identificaron solicitudes allegadas por medio telefónico. Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

Cuenta de Medios de Recepción	Correo Electrónico	Formulario Web	Ventanilla de Radicación	TOTAL
Petición General	6.456	4.553	427	11.436
Derecho de Petición de Información y Documentos	986	252	3	1.241





Cuenta de Medios de Recepción	Correo Electrónico	Formulario Web	Ventanilla de Radicación	TOTAL
Derecho de Petición No Competencia	327	803	88	1.218
Derecho de Petición Congreso de la República	89	48	2	139
Denuncia	4	43	2	49
Derecho de Petición Conceptos	24	8	7	39
Reclamo	--	19	--	19
Queja	1	--	1	2
TOTAL	7.887	5.726	530	14.143

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud – Segundo 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 “Correo Electrónico”, el cual concentra el **55,77%** (5.726) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **40,49%** (6.060) y “Ventanilla de Radicación” con un **3,75%** (530). 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.

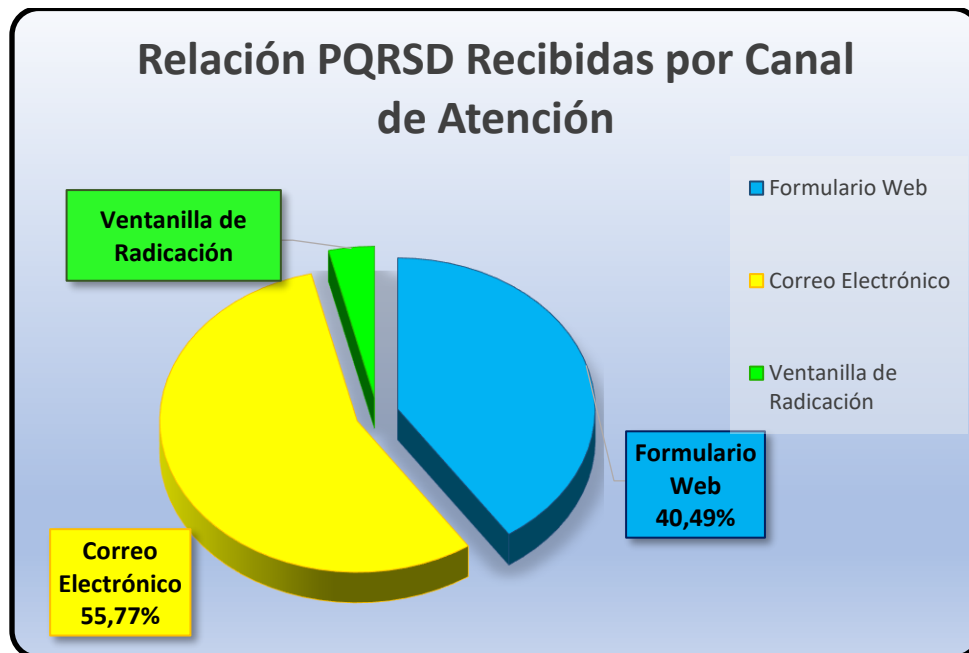


Ilustración 3. Relación PQRSD por canal de atención - Segundo Semestre de 2023.



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 tres (3) 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.

Existen dentro de la base de datos solicitudes a las que se les dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada, los cuales, se denominarán como “Solicitudes Reiteradas”, y se indicará la cantidad de solicitudes con esta condición sin crear una categoría independiente, toda vez que le aplican tiempos de respuesta a partir de la fecha de recepción y por ende se clasifican dentro de las tres (3) categorías mencionadas anteriormente.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
Petición General	11.077	358	1	11.436
Derecho de Petición de Información y Documentos	1.186	55	--	1.241
Derecho de Petición No Competencia	1.217	1	--	1.218
Derecho de Petición Congreso de la República	116	23	--	139

Tiempo respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
Denuncia	47	2	--	49
Derecho de Petición Conceptos	36	3	--	39
Reclamo	18	1	--	19
Queja	2	--	--	2
TOTAL	13.699	443	1	14.143

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

Se observa que de las **14.143** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el **96,86%** (13.699) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **3,13%** (443) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), y un **0,01%** (1) radicado correspondiente al 231087587 el cual, no presentaba número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Solicitudes Vencidas).

Una vez validado el radicado vencido mencionado, se identificó que este fue atendido el 9 de febrero de 2024 bajo el radicado No. 242010213, sin embargo, se deja en estado vencido toda vez que el presente informe es del momento en el que se realizó y recibió la solicitud de información. 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. Una vez realizados los cruces de fechas de registro, vencimiento y de respuesta se obtuvo lo siguiente:

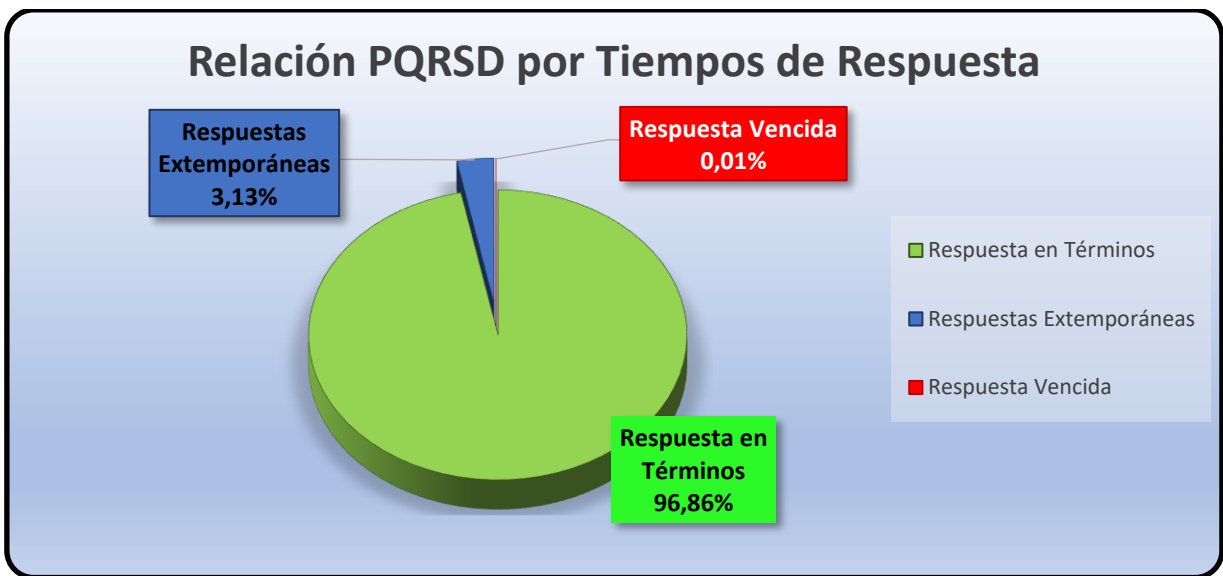


Ilustración 4. Relación tiempos de respuesta PQRSD radicadas – Segundo Semestre de 2023.

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 segundo semestre de 2023 (julio a diciembre), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que el Derecho de Petición que se encontraba vencido se radicó el mes de noviembre 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 09 de febrero de 2024 y en la que se tomó como referencia la gestión realizada hasta el 31 de enero de 2024 incluyendo los tiempos de vencimiento y los tiempos de respuesta.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Mes / Respuesta	Petición General	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Derecho de Petición Conceptos	Reclamo	Queja	Total general
JULIO	1.690	247	214	18	8	2	1		2.180
Respuesta en Términos	1.622	239	213	17	8	2	1		2.102
Respuestas Extemporáneas	68	8	1	1					78
AGOSTO	1.894	236	243	38	11	8	6	1	2.437
Respuesta en Términos	1.849	226	243	25	11	8	6	1	2.369
Respuestas Extemporáneas	45	10		13					68
SEPTIEMBRE	2.115	184	199	23	11	7	4	1	2.544
Respuesta en Términos	2.073	174	199	22	10	4	4	1	2.487
Respuestas Extemporáneas	42	10		1	1	3			57
OCTUBRE	2.158	198	229	24	11	12	4		2.636
Respuesta en Términos	2.044	187	229	20	10	12	3		2.505
Respuestas Extemporáneas	114	11		4	1		1		131
NOVIEMBRE	1.985	219	185	18	3	4	2		2.416

Mes / Respuesta	Petición General	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Derecho de Petición Conceptos	Reclamo	Queja	Total general
Respuesta en Términos	1.930	208	185	17	3	4	2		2.349
Respuesta Vencida	1								1
Respuestas Extemporáneas	54	11		1					66
DICIEMBRE	1.594	157	148	18	5	6	2		1.930
Respuesta en Términos	1.559	152	148	15	5	6	2		1.887
Respuestas Extemporáneas	35	5		3					43
Total general	11.436	1.241	1.218	139	49	39	19	2	14.143

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo 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 2021 hasta el segundo semestre de 2023 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%	I SEM 2022	%	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%
Respuestas en Términos	14.846	93,91%	16.791	96,51%	14.150	97,36%	9.916	83,50%	12.709	97,26%	13.699	96,86%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	561	3,55%	140	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta	69	0,44%	34	0,20%	5	0,03%	3	0,03%	4	0,03%	1	0,01%
Respuestas Extemporáneas	301	1,90%	412	2,37%	379	2,61%	1940	16,34%	345	2,64%	443	3,13%

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%	I SEM 2022	%	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	32	0,20%	22	0,13%	0	0,00%	17	0,14%	9	0,07%	0	0,00%
TOTAL	15.809	100%	17.399	100%	14.534	100%	11.876	100%	13.067	100%	14.143	100%

Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores.

En la tabla anterior (Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores), se evidencia que para el segundo semestre de 2023 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2021 I, 2021 II, 2022 I, 2022 II y 2023 I), se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 13.067 a 14.143 (1.076 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 97,26% (12.709 radicados) al 96,86% (13.699 radicados).

En cuanto a las PQRSD que se encontraba pendiente de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la Base de Datos suministrada el 09 de febrero de 2024, se evidencia una disminución al pasar de 4 a 1 solicitud vencida respecto al semestre inmediatamente anterior. El radicado que no presentaba registro de salida y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información (09 de febrero de 2024) corresponden a:

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Mes	Naturaleza	Medios de Recepción	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta	Dependencia
231087587	20/11/2023	Noviembre	Derecho de Petición	Ventanilla de Radicación	12/12/2023	09/02/2024*	DVC Dirección de Industria de Comunicaciones

Tabla 5. Relación de radicado que se encontraba sin radicado y/o fecha de respuesta.

* Una vez validada la información en el sistema se identificó que la solicitud fue atendida posterior a la entrega de información remitida por el GIT por lo cual, se clasifica como vencida para el presente informe.

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de 345 (2,64%) solicitudes que se respondieron por fuera de los términos a 443 (3,13%) en el segundo semestre de 2023.

Cabe mencionar que, dentro de la base de datos suministrada, se identificaron 344 radicados asociados a más de una solicitud de entrada entendiéndose para el presente informe como 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 6. La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el segundo semestre del 2023.

DEPENDENCIA	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total general
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	2.376	18		2.394
DVTD Dirección de Gobierno Digital	2.155	34		2.189
DVTD Dirección de Economía Digital	904	34		938
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	895	15		910
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	899	3		902
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	815	58	1	874
DI GIT de Relaciones Institucionales	746	37		783
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	611	18		629
SF GIT de Cartera	582	1		583
DED Subdirección para las Competencias Digitales	528	1		529
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	360	23		383
SGTH GIT de Gestión Pensional	306	10		316
Despacho del Ministro	214	34		248
DJ GIT de Cobro Coactivo	116	30		146
DIC Subdirección de Asuntos Postales	123	9		132
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	131			131
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	112	10		122
SG Subdirección de Gestión Contractual	116	1		117
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	112			112
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	104	5		109
OFR GIT de Consenso Social	99	5		104

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

DEPENDENCIA	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total general
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	92	10		102
DM Oficina Internacional	89	9		98
SF GIT de Tesorería	97			97
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	80	2		82
DED Subdirección de Industria de TI	75	2		77
DIC GIT de Gestión de Garantías	74	2		76
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	71	4		75
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	73	2		75
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	59	4		63
DM Oficina TI	59	1		60
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	54	1		55
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	55			55
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	54			54
DM Dirección Jurídica	41	7		48
SA GIT de Notificaciones	38			38
Despacho del Viceministerio de Conectividad	26	10		36
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	33	2		35
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	34			34
SG Subdirección Financiera	29	1		30
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	26	2		28
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	14	10		24
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	21	2		23
Secretaria General	18	4		22
SGTH GIT de Administración de Personal	13	6		19
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	18			18
DI Subdirección de Operaciones	14	2		16
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	14	2		16
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	15			15





DEPENDENCIA	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Total general
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	15			15
DM Oficina Asesora de Prensa	13			13
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	10			10
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	9	1		10
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	9	1		10
OAPES GIT de Transformación Organizacional	5	5		10
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	8	1		9
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	8			8
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	5	1		6
DVC Dirección de Infraestructura	4	2		6
SA GIT de Administración de Bienes	6			6
SF. GIT. de Contabilidad	5			5
SF GIT de Presupuesto	4			4
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	3			3
SG Subdirección Administrativa	3			3
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	1			1
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano		1		1
DVC GIT Especializado de Apelaciones	1			1
Total general	13.699	443	1	14.143

Tabla 6. Relación de los Tiempos de Respuesta a las PQRSD por Dependencia.

Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por dependencia relacionados en la tabla anterior (Tabla 6), se evidencia lo siguiente:

a) Para el segundo semestre de 2023, el 51,85% (7.333) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cinco (5) dependencias, las cuales corresponden a:

- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (2.394 - 16,93%)
- DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.189 - 15,48%)
- DVTD Dirección de Economía Digital (938 - 6,63%)
- DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (910 - 6,43%)
- DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (902 - 6,38%)



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 segundo semestre de 2023:

Dependencia / G.I.T.
1.6. Oficina de Control Interno
2.1.1. Subdirección de Estructuración de Proyectos
2.3.1.1. GIT Promoción y Prevención
2.3.2.1. GIT Procesos Administrativos Sancionatorios
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 Segundo Semestre de 2023.

- b) La Dependencia 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 “09 de febrero de 2024” (Solicitudes Vencidas o Sin fecha de Registro de Salida), se detallan a continuación (Ver Tabla 8).

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1	100,0%	63	1,59%
Total general	1	100%		

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

Una vez validado en el sistema el radicado No. 231087587 identificado como vencido, se identificó que este fue atendido el 9 de febrero de 2024 bajo el radicado No. 242010213, sin embargo, se deja en estado vencido toda vez que para el presente informe se toma como corte la solicitud y entrega de información por parte del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental.

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

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1	0,23%	1	100,00%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	5	1,13%	10	50,00%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	10	2,26%	24	41,67%
DVC Dirección de Infraestructura	2	0,45%	6	33,33%
SGTH GIT de Administración de Personal	6	1,35%	19	31,58%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	10	2,26%	36	27,78%
DJ GIT de Cobro Coactivo	30	6,77%	146	20,55%
Secretaria General	4	0,90%	22	18,18%
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	1	0,23%	6	16,67%
DM Dirección Jurídica	7	1,58%	48	14,58%
Despacho del Ministro	34	7,67%	248	13,71%
DI Subdirección de Operaciones	2	0,45%	16	12,50%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	2	0,45%	16	12,50%
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	1	0,23%	9	11,11%
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	1	0,23%	10	10,00%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	1	0,23%	10	10,00%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	10	2,26%	102	9,80%
DM Oficina Internacional	9	2,03%	98	9,18%
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	2	0,45%	23	8,70%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	10	2,26%	122	8,20%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	2	0,45%	28	7,14%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	9	2,03%	132	6,82%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	58	13,09%	874	6,64%

DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	4	0,90%	63	6,35%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	23	5,19%	383	6,01%
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	2	0,45%	35	5,71%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	4	0,90%	75	5,33%
OFR GIT de Consenso Social	5	1,13%	104	4,81%
DI GIT de Relaciones Institucionales	37	8,35%	783	4,73%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	5	1,13%	109	4,59%
DVTD Dirección de Economía Digital	34	7,67%	938	3,62%
SG Subdirección Financiera	1	0,23%	30	3,33%
SGTH GIT de Gestión Pensional	10	2,26%	316	3,16%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	18	4,06%	629	2,86%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	2	0,45%	75	2,67%
DIC GIT de Gestión de Garantías	2	0,45%	76	2,63%
DED Subdirección de Industria de TI	2	0,45%	77	2,60%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	2	0,45%	82	2,44%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	1	0,23%	55	1,82%
DM Oficina TI	1	0,23%	60	1,67%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	15	3,39%	910	1,65%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	34	7,67%	2.189	1,55%
SG Subdirección de Gestión Contractual	1	0,23%	117	0,85%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	18	4,06%	2.394	0,75%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	3	0,68%	902	0,33%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1	0,23%	529	0,19%
SF GIT de Cartera	1	0,23%	583	0,17%
Total general	443	100%		

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

El 56,43% (250) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (58 - 13,09%), DI GIT de Relaciones Institucionales (37 - 8,35%), Despacho del Ministro (34 - 7,67%), DVTD Dirección de Economía Digital (34 - 7,67%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (34 - 7,67%), DJ GIT de Cobro Coactivo (30 - 6,77%) y SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (23 - 5,19%)

Se resaltan en la tabla 9 (en color naranja), las dependencias que tuvieron más de 10 solicitudes con respuesta extemporánea, 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 10). La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el segundo semestre del 2023.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total general
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	131	0	0	131
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	112	0	0	112
SF GIT de Tesorería	97	0	0	97
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	55	0	0	55
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	54	0	0	54
SA GIT de Notificaciones	38	0	0	38
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	34	0	0	34
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	18	0	0	18
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	15	0	0	15
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	15	0	0	15
DM Oficina Asesora de Prensa	13	0	0	13
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	10	0	0	10
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	8	0	0	8
SA GIT de Administración de Bienes	6	0	0	6
SF. GIT. de Contabilidad	5	0	0	5
SF GIT de Presupuesto	4	0	0	4
SG Subdirección Administrativa	3	0	0	3
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	3	0	0	3

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total general
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	1	0	0	1
DVC GIT Especializado de Apelaciones	1	0	0	1

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

Se identificaron 20 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (I Semestre de 2023), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 97,26% al 96,86%.

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 segundo semestre de 2023 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (“Denuncia”, “Derecho de Petición Conceptos”, “Derecho de Petición Congreso de la República”, “Derecho de Petición de Información y Documentos”, “Derecho de Petición No Competencia”, “Petición General”, “Reclamo” y “Queja”) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, obteniendo como resultado lo siguiente:

5.9.1. Petición General

El total de las solicitudes clasificadas como “Petición general” (11.436), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (6.456), Formulario Web (4.553), Ventanilla de Radicación (427).

Se identificó que el 55,70% (6.370) de las 11.436 (Petición General) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes seis (6) dependencias:

DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.185 – 19,11%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.130 - 9,88%), DVTD Dirección de Economía Digital (915 - 8%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (858 - 7,50%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (687 - 6,01%) y DI GIT de Relaciones Institucionales (595 - 5,20%).



Se tomó una muestra considerable en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

DVTD Dirección de Gobierno Digital: Se tomó una muestra del 32,27% equivalente a 705 de las 2.185 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes relacionadas con la obtención y descarga de certificados REDAM (163), solicitudes de registro de nuevos usuarios en el sistema REDAM (122), requerimientos de asesoría técnica para el uso del aplicativo REDAM (45), solicitudes de asesoría a cerca del funcionamiento y políticas del REDAM (41) y necesidades de actualización, corrección o inclusión de datos en el aplicativo del REDAM (25).

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental: Se tomó una muestra del 32.30% equivalente a 365 de las 1.130 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Quejas y denuncias sobre mal servicio prestado por diversas empresas y problemas de facturación (40), quejas de problemas técnicos y de atención al cliente con proveedores de servicios de telecomunicaciones (30), cancelación de servicios de Internet y televisión debido a problemas de cobertura (24), solicitud de información y aclaración de cobros (20) y solicitudes de certificados y documentos relacionados con servicios y trámites (18).

DVTD Dirección de Economía Digital: Se tomó una muestra del 32,79% equivalente a 300 de los 915 derechos de petición, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Solicitudes de información sobre cursos, convocatorias y certificados de programas ofrecidos por el ministerio (62), solicitudes relacionadas con problemas de acceso e inscripción a cursos y plataformas (55), consultas sobre programas, eventos y convocatorias de formación (34), solicitudes de aclaración de requisitos y procedimientos de cursos y convocatorias (29) y solicitudes de soporte técnico para pruebas y procesos de admisión (22).

DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección: Se tomó una muestra del 33,33% equivalente a 286 de las 858 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por solicitudes relacionadas con operadores de telefonía (cobertura, bloqueo de IMEI,

inconvenientes con el servicio, etc.) (44), quejas por servicios de telecomunicaciones y cobertura de señal móvil (18), derechos de petición (14) y solicitudes de información relacionadas con servicios de telecomunicaciones y procedimientos legales (5).

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 33,04% equivalente a 227 de las 687 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Consulta de cobertura de la señal de TDT asociados a diversos proyectos del ministerio (45), solicitudes de exención del pago de contraprestaciones (13), solicitudes para la obtención de certificaciones de cobertura o licencias para la prestación de servicios (10) y solicitudes de ayuda o soporte técnico (6).

DI GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 33,11% equivalente a 197 de las 595 peticiones generales, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Solicitudes de instalación, mejora o reparación de servicios de internet en zonas rurales (38), solicitudes de atención o actualización en proyectos de centros digitales del ministerio (23), solicitud de información sobre contratos o proyectos de conectividad (19), solicitudes de reparación o mantenimiento de equipos (18) y solicitudes de asistencia técnica para proyectos o intervención en problemas de conectividad (18).

5.9.2. Reclamos

El total de los registros clasificados como “Reclamo” (19) se recibieron por medio del Formulario Web y se identificó que 16 recaen sobre el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, y los restantes 3 reclamos recaen sobre la Subdirección para la Industria de Comunicaciones, Subdirección para las Competencias Digitales y el GIT de Servicios Ciudadanos Digitales.

Los reclamos asociados al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental se relacionan a problemas en los servicios de comunicaciones (cortes de servicio, facturación y cobros indebidos), corrección de datos personales, solicitudes de retroactividad en el pago de pensión, quejas sobre envíos y entregas (pérdida de paquetes, daños en entrega, etc.), quejas sobre servicio al cliente (tiempos de espera prolongados y falta de respuesta a preguntas), problemas administrativos como la demora en aprobación de pensiones, consultas sobre acceso a convocatorias y programas del ministerio y reclamos por problemas legales por amenazas, extorsiones y delitos.



Los reclamos restantes se centran en insatisfacción por la falta de claridad en las respuestas sobre el proceso de condonación y cambios repentinos en los requisitos para la actualización de certificado SSL en la sede electrónica generando suspensión en el acceso a la misma. Además, existe insatisfacción por presentarse dificultades para comunicarse con el área responsable del manejo del espectro en el ministerio.

5.9.3. Quejas

Se identificaron 2 quejas recibidas por medio de la Ventanilla de Radicación (1) y por Correo Electrónico (1), para las cuales se observó que la descripción de la solicitud no brinda detalle amplio del asunto de cada queja, ya que solo se indica: “Solicitud: DOCUMENTO INFORMATIVO” y “Solicitud: corrupcion_mintic_Lineas_telefónicas_dañadas”, razón por la que se requiere que el detalle que se entrega en la base de datos sea completo.

6. CONCLUSIONES

- Del total de PQRSD recibidas, el **80,86%** (11.436) se concentra en Petición General, un **8,77%** (1.241) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **8,61%** (1.218) en Derecho de Petición No Competencia, un **0,98%** (139) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,35%** (49) en Denuncias, un **0,28%** (39) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,13%** (19) en Reclamos y un **0,01%** (2) en Solicitud de Información Pública. No se identificaron radicados clasificados como Quejas. Dentro de la información remitida, no se identificaron sugerencias.
- El medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el **55,77%** (5.726) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **40,49%** (6.060) y “Ventanilla de Radicación” con un **3,75%** (530).
- De las **14.143** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el **96,86%** (13.699) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **3,13%** (443) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), y un **0,01%** (1) radicado correspondiente al 231087587 el cual, no presentaba 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 segundo semestre de 2023 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2021 I, 2021 II, 2022 I, 2022 II y 2023 I), se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 13.067 a 14.143 (1.076 radicados).
- En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de 345 (2,64%) solicitudes que se respondieron por fuera de los términos a 443 (3,13%) en el segundo semestre de 2023.
- La dependencia 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 correspondió a la Dirección de Industria de Comunicaciones.
- El 56,43% (250) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (58 - 13,09%), DI GIT de Relaciones Institucionales (37 - 8,35%), Despacho del Ministro (34 - 7,67%), DVTD Dirección de Economía Digital (34 - 7,67%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (34 - 7,67%), DJ GIT de Cobro Coactivo (30 - 6,77%) y SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (23 - 5,19%).
- Se identificaron 20 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (I Semestre de 2023), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 97,26% al 96,86%.

7. RECOMENDACIONES

- Para las dependencias y/o GIT que presentaron respuestas vencidas y/o extemporáneas, es necesario se implementen y/o mejoren los mecanismos de control, con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas extemporáneas y/o vencidas. Lo anterior, 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 disciplinarios. 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.

- 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. Es de aclarar que de acuerdo con las verificaciones realizadas para el I semestre de 2023, se presentó esta misma situación, dando lugar a la creación de la acción correctiva No. 2141 a ejecutar por parte del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental junto con la oficina de TI con fecha de compromiso para el 28 de junio de 2024, frente a la cual, se espera su correcta ejecución para atender la situación inicialmente detectada y dar por cumplida esta recomendación.
- A pesar de que se generó anteriormente una acción correctiva para ajustar el campo "Descripción Solicitud" y que no se encontraran vacíos, se recomienda fortalecer la información registrada dentro del campo "Descripción de la Solicitud" dado que existen varios registros sobre los cuales no se da una información clara del contenido del radicado. Por ejemplo: Solicitud: Petición, Solicitud: Solicitud, Solicitud: Consulta, Solicitud: Urgente, Solicitud: Inquietud, Solicitud: Queja. 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.
- Continuar con las diferentes campañas de capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para fortalecer y 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.

8. SITUACIONES IDENTIFICADAS

- A pesar de que ya no existen campos vacíos en la columna denominada "Descripción de la Solicitud", es necesario se busquen e implementen mejoras en el detalle de la solicitud, toda vez que se identificaron registros en los cuales solo se indica, por ejemplo: Solicitud: Petición, Solicitud: Solicitud, Solicitud:



Consulta, Solicitud: Urgente, Solicitud: Inquietud, Solicitud: Queja, sin dar detalle de lo que realmente debería contener este campo de descripción de la solicitud.

- Se identificó falta de atención de las PQRSD en términos En la validación del presente informe se evidenció que 443 solicitudes fueron atendidas por fuera de los términos establecidos y que a una no se había dado respuesta, por lo cual, es necesario se fortalezcan los mecanismos de control para evitar sanciones disciplinarias

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 PQRS - II Semestre 2023

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

Id Acuerdo:20240315-115451-dc2c39-78736237

Creación:2024-03-15 11:54:51

Estado:Finalizado

Finalización:2024-03-15 11:56:06



Escanee el código
para verificación

Firma: Firma

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

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Gestión de PQRS - II Semestre 2023

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

Id Acuerdo:20240315-115451-dc2c39-78736237

Creación:2024-03-15 11:54:51

Estado:Finalizado

Finalización:2024-03-15 11:56:06



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-03-15 11:54:53 Lec.: 2024-03-15 11:55:04 Res.: 2024-03-15 11:56:06 IP Res.: 190.71.137.3