



TIC

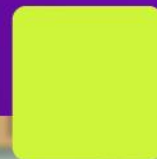


Informe de Ley

Seguimiento Gestión PQRSD - I Semestre 2025

Oficina de Control Interno

Agosto de 2025



Informe de Ley



www.mintic.gov.co

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
	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.....	4
	LEYES	4
	DECRETOS	4
	RESOLUCIONES	5
5.	RESULTADOS DEL INFORME	5
5.1.	GESTIÓN DE PQRSD	7
5.2.	RECEPCIÓN DE PQRSD.....	7
5.3.	CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025	8
5.4.	RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	9
5.5.	TIEMPOS DE RESPUESTA	10
5.6.	RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN	12
5.7.	COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD	13
5.8.	TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS.....	15
5.9.	CASO ESPECIAL - MIGRACIÓN MÓDULO DE GESTIÓN DE PQRSD INTEGRATIC	24
5.10.	ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD	25
5.10.1.	PETICIÓN GENERAL	25
5.10.2.	RECLAMOS	28
5.10.3.	DENUNCIAS	31
6.	CONCLUSIONES	33
7.	RECOMENDACIONES	34

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 2025 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCII del 27 de febrero de 2025 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 PQRS, 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 PQRS.

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 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de julio de 2025, incluyendo la gestión realizada a las mismas con corte de 21 de julio de 2025.

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 11 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. RESULTADOS DEL INFORME

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: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Sugerencia: 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 MINTIC.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

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 **21 de julio de 2025** a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el **primer semestre** de 2025 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el **23 de julio de 2025** en la que se registraron **18.735** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el **21 de julio** 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 primer semestre de 2025. Asimismo, 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 a la Entidad se clasificaron en 11 categorías que corresponden a "Denuncia", "Derecho de Petición", "Derecho de Petición Conceptos", "Derecho de Petición Congreso de la República", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición No Competencia", "Derecho de Petición REDAM"; "Queja", "Reclamo", "Solicitud de Información Pública"; y "Sugerencia".

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 20 numeral 4, 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

La Entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- a) **Presencial:** Punto de Atención al Público en las instalaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13-Edificio Murillo Toro de la ciudad de Bogotá D.C.
- b) **Buzón de sugerencias:** Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto Atención Presencial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde el interesado puede depositar su PQRSD.
- c) **Telefónico:** Centro Nacional de Contacto o Call Center Línea Gratuita: 01-800-0914014, en Bogotá 57(1) 344 34 60 y la línea Anticorrupción 01-800-0912667.
- d) **Servicio Postal:** Remisión de PQRSD a través de empresas de servicios postales en el primer piso del Punto de Atención Presencial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De manera permanente:

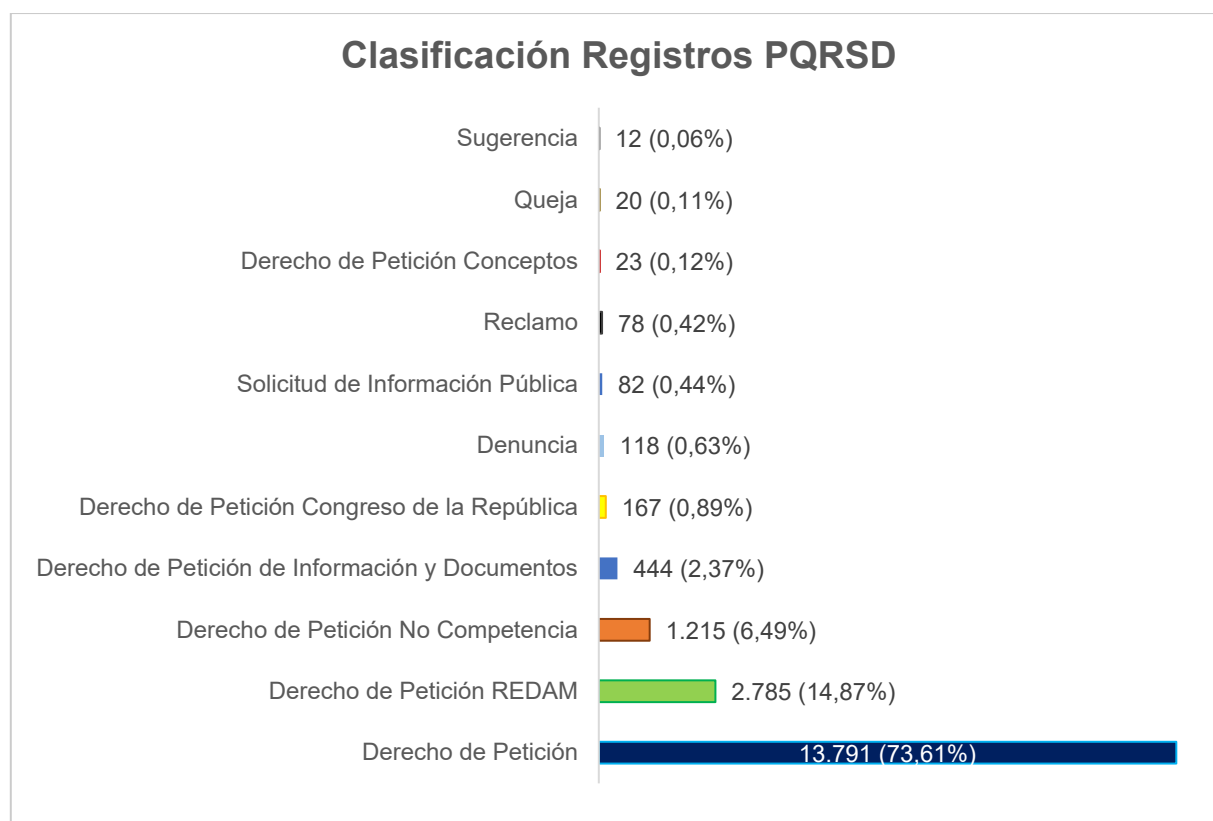
- e) **Virtual:**
 - Cuenta Facebook:** Ministerio Tic Colombia
 - Cuenta Twitter:** @mintic_responde
 - Correo Institucional:** minticresponde@mintic.gov.co
 - Página Web:** www.mintic.gov.co en el enlace Atención y Servicio a la Ciudadanía - PQRSD
 - Denuncias por actos de corrupción:** soytransparente@mintic.gov.co

Así mismo, 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.

5.3. Clasificación PQRSD Primer Semestre 2025

La base de datos en Excel suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **18.735** radicados clasificados en las categorías de: "Denuncia", "Derecho de Petición", "Derecho de Petición Conceptos", "Derecho de Petición Congreso de la República", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición No Competencia", "Derecho de Petición REDAM"; "Queja", "Reclamo", "Solicitud de Información Pública"; y "Sugerencia", los cuales, fueron gestionados a través del Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC.

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



Gráfica No. 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Primer Semestre de 2025.

Del total de PQRSD recibidas el 98,78% se concentra en Derechos de Petición y/o Solicitud de Información Pública; el restante 1,22% se concentra en Denuncia (118 – 0,63%), Reclamos (78 – 0,42%), Quejas (20 - 0,11%) y Sugerencias (21 – 0,06%). Resulta importante mencionar que, se identificaron en la base de datos 441 solicitudes allegadas a la Entidad que no se encuentran asociadas a una

Informe de Ley



dependencia en específico (Situación que se abordará en los capítulos 5.8 y 5.9 del presente informe).

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

En la base de datos suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se identificaron tres (3) categorías como medios de recepción de las PQRSD: “Correo Electrónico”, “Formulario Web” y “Ventanilla de Radicación”. A través de estos canales se registró la totalidad de radicados recibidos por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

Medios de Recepción	Correo Electrónico	Formulario Web	Ventanilla de Radicación	TOTAL
Derecho de Petición	9.167	4.222	402	13.791
Derecho de Petición REDAM	1.225	1.520	40	2.785
Derecho de Petición No Competencia	389	781	45	1.215
Derecho de Petición de Información y Documentos	96	348	--	444
Derecho de Petición Congreso de la República	111	54	2	167
Denuncia	28	87	3	118
Solicitud de Información Pública	--	82	--	82
Reclamo	12	66	--	78
Derecho de Petición Conceptos	13	10	--	23
Queja	6	12	2	20
Sugerencia	--	12	--	12
TOTAL	11.047	7.194	494	18.735

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud - Primer Semestre de 2025.

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, el medio de recepción más utilizado por los grupos de interés para la radicación de PQRSD correspondió a “Correo Electrónico”, con una participación del 58,96% (11.047 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 38,40% (7.194 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 2,64% (494 solicitudes).

Cabe resaltar que, según lo reportado en la base de datos suministrada por el proceso, no se registraron solicitudes a través de llamadas telefónicas ni del buzón de sugerencias.

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 la Coordinación 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 mismo radicado de salida, correspondiente a 925 registros, los cuales, se denominan como “Solicitudes Reiteradas”. Pese a lo anterior, no se crea 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
Derecho de Petición	13.034	396	361	13.791
Derecho de Petición REDAM	2.528	228	29	2.785
Derecho de Petición No Competencia	1.201	13	1	1.215
Derecho de Petición de Información y Documentos	410	30	4	444
Derecho de Petición Congreso de la República	141	26	--	167
Denuncia	107	4	7	118
Solicitud de Información Pública	79	3	--	82

Informe de Ley



Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
Reclamo	75	2	1	78
Derecho de Petición Conceptos	23	--	--	23
Queja	18	--	2	20
Sugerencia	12	--	--	12
TOTAL	17.628	702	405	18.735

Tabla 2. Tiempos de Respuesta según naturaleza de las PQRSD - Primer Semestre de 2025.

Se observa que de las **18.735** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el 94,09% (17.628) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 3,75% (702) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), y un 2,16% (405) radicados 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).

De los **405 radicados** que no contaban con número de registro de salida asociado y cuya fecha de vencimiento había expirado antes de la entrega de la información, el área informó que, debido a la migración del módulo de gestión de PQRSD del gestor documental IntegraTIC, **336** solicitudes permanecen pendientes por gestionar. Estas solicitudes con el apoyo de la Oficina de TI y de las dependencias competentes se encuentran actualmente en trámite, a fin de dar la respectiva respuesta. Por su parte, las **69** solicitudes restantes que también estaban pendientes de respuesta corresponden a 13 dependencias, las cuales se detallan en el capítulo 5.8 Tiempos de respuesta por dependencias.

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 en ello se calculó la fecha de vencimiento. Así mismo, en la Base de Datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, aún no se identifica la información de las solicitudes a las cuales se les pidió plazo por parte de la Entidad al petitionerario para responder la solicitud, por lo cual, se pueden presentar desfases en la cantidad de respuestas extemporáneas toda vez que la OCI toma como referencia la fecha en la que ingresó el radicado, la fecha de vencimiento y la fecha del radicado de salida registrada en la base de datos.

Adicional a lo anterior, existe creada en SIMIG la Acción Correctiva No. 2141 con fecha de compromiso de 30 de junio de 2025 (Fecha en la cual la OCI concedió por una única vez aplazamiento y que a la fecha no se ha generado la solicitud de cierre de la misma), en esta acción, se propuso incluir un campo en la herramienta IntegraTIC y en el reporte de PQRSD donde se visualizará el tiempo adicional de vencimiento de la solicitud (PQRSD) y de esta forma tener identificadas aquellas solicitudes a las cuales

Informe de Ley



la Entidad solicitó plazo al peticionario para dar respuesta y con ello se generó mayor precisión en las estadísticas del estado de las solicitudes.

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

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó la clasificación mensual de las PQRSD recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2025 (enero a junio), incluyendo el análisis sobre la oportunidad en su respuesta. La información presentada corresponde a la base de datos suministrada por la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, entregada el 23 de julio de 2025, en la cual se consolidó la gestión realizada hasta el 21 de julio del mismo año, teniendo en cuenta tanto los tiempos de vencimiento como los tiempos de respuesta.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Solicitud de Información Pública	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Queja	Sugerencia	TOTAL
ENERO	2.405	440	215	74	21	13	24	10	3	1	3	3.209
Respuesta en Términos	2.354	353	214	66	12	13	22	10	3	1	3	3.051
Respuestas Extemporáneas	51	87	1	8	9	--	2	--	--	--	--	158
FEBRERO	2.190	479	216	161	26	13	19	20	2		1	3.127
Respuesta en Términos	2.157	453	216	157	25	13	18	20	2	--	1	3.062
Respuestas Extemporáneas	33	26	--	4	1	--	1	--	--	--	--	65
MARZO	2.753	456	263	57	40	9	14	7	4		4	3.607
Respuesta en Términos	2.706	454	263	53	36	9	14	6	4	--	4	3.549
Respuestas Extemporáneas	47	2	--	4	4	--	--	1	--	--	--	58
ABRIL	2.296	576	202	61	36	19	13	14	8	3	3	3.231
Respuesta en Términos	2.230	542	202	60	33	19	13	14	8	3	3	3.127
Respuestas Extemporáneas	66	34	--	1	3	--	--	--	--	--	--	104
MAYO	2.241	420	209	59	30	35	9	19	5	2	1	3.030

Informe de Ley



Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Solicitud de Información Pública	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Queja	Sugerencia	TOTAL
Respuesta en Términos	2.176	387	209	55	29	32	9	18	5	2	1	2.923
Respuesta Vencida	6	--	--	--	--	2	--	1	--	--	--	9
Respuestas Extemporáneas	59	33	--	4	1	1	--	--	--	--	--	98
JUNIO	1.906	414	110	32	14	29	3	8	1	14		2.531
Respuesta en Términos	1.411	339	97	19	6	21	3	7	1	12	--	1.916
Respuesta Vencida	355	29	1	4	--	5	--	--	--	2	--	396
Respuestas Extemporáneas	140	46	12	9	8	3	--	1	--	--	--	219
TOTAL	13.791	2.785	1.215	444	167	118	82	78	23	20	12	18.735

Tabla 3. PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Primer Semestre 2025

5.7. Comparativo por semestres de oportunidad en la atención de PQRSD

Se realizó un análisis comparativo sobre la oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas en el MinTIC, con base en los informes de seguimiento semestrales elaborados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2023 hasta el primer semestre de 2025 (informe actual), identificándose los siguientes resultados:

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%	I SEM 2025	%
Respuestas en Términos	12.709	97,26%	13.699	96,86%	16.754	92,01%	17.931	96,73%	17.628	94,09%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta	4	0,03%	1	0,01%	11	0,06%	5	0,03%	405	2,16%
Respuestas Extemporáneas	345	2,64%	443	3,13%	1442	7,92%	596	3,22%	702	3,75%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	9	0,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Informe de Ley



TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%	I SEM 2025	%
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	-	-	-	-	-	-	6	0,000324	0	0,00%
TOTAL	13.067	100%	14.143	100%	18.208	100%	18.538	100%	18.735	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 2024 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores:

- Se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **18.538** a **18.735** (197 radicados adicionales)
- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del **96,73%** (17.931 radicados de 18.538 en la vigencia 2024 II Semestre) al **94,09%** (17.628 radicados de 18.735 en la vigencia 2025 I Semestre)

En relación con las PQRSD pendientes de respuesta, se evidencia un incremento significativo, al pasar de 5 a 405 solicitudes vencidas frente al semestre inmediatamente anterior. De acuerdo con la información reportada por el área responsable, este aumento se originó por las dificultades presentadas durante la migración del módulo de gestión de PQRSD en el gestor documental IntegraTIC. No obstante, se indicó por parte del proceso, que actualmente se adelanta un plan de choque con el apoyo de la Oficina de TI y de las dependencias competentes, con el fin de efectuar la respectiva gestión y garantizar la respuesta a los peticionarios.

Se identificó que los radicados sin registro de salida y con fecha de vencimiento anterior a la entrega de la información se encuentran asociados a 13 dependencias, siendo la DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (25) y la DVTD Dirección de Gobierno Digital (21) las que registraron el mayor número de radicados vencidos, con una participación del 11,36%. Adicionalmente, se evidenció que, a raíz de la migración mencionada, la base de datos incluye un total de 336 solicitudes clasificadas como vencidas que no tienen asociada ninguna dependencia del MinTIC, lo que aumentaría la cantidad de solicitudes no atendidas para algunas de las dependencias. El detalle de cada dependencia frente a las peticiones vencidas se presenta en el capítulo 5.8 Tiempos de respuesta por dependencias.

Informe de Ley



Cabe mencionar, a modo informativo, que dentro de la base de datos suministrada se identificaron 925 registros de salida duplicados, es decir, un mismo registro de salida fue utilizado para dar respuesta a más de un 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 de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el primer semestre del 2025.

En el desarrollo de sus funciones, el Ministerio cuenta con una estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de julio de 2020, la Resolución 3066 del 30 de agosto de 2022 y la Resolución 005 del 3 de enero de 2023. Esta normatividad fue tomada en cuenta para la elaboración de la Tabla 5. presentada a continuación.

La información se presenta organizada de acuerdo con el total de PQRSD recibidas por cada dependencia en el primer semestre de 2025, en orden descendente, lo cual permite identificar las áreas con mayor volumen de solicitudes presentadas por los grupos de interés.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
DVTD Dirección de Gobierno Digital	4.222	253	21	4.496
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.788	36		1.824
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1.348	3		1.351
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1.114	54	1	1.169
SF GIT de Cartera	1.147			1.147
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	939	10		949
DI GIT de Relaciones Institucionales	857	71	5	933
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	793	49	25	867
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	761	2		763
DVTD Dirección de Economía Digital	527	1		528
SIN Dependencia Asociada		105	336	441
SGTH GIT de Gestión Pensional	431	4		435
SG Subdirección de Gestión Contractual	302	3		305
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	217	5		222

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
Despacho del Ministro	187	31	3	221
DJ GIT de Cobro Coactivo	202	12	2	216
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	185	16	2	203
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	181			181
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	167	4	2	173
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	160	1		161
DM Dirección Jurídica	136	5	2	143
DIC Subdirección de Asuntos Postales	143			143
SF. GIT. de Tesorería	130			130
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	119	9		128
DIC GIT de Gestión de Garantías	128			128
OFR GIT de Consenso Social	108	2		110
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	106			106
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	103	1		104
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	94	1		95
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	90	1		91
DED Subdirección de Industria de TI	88			88
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	82			82
SA GIT de Notificaciones	64	1		65
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	60			60
DM Oficina TI	50			50
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales	48	1		49
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	48			48
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	48			48
SGTH GIT de Administración de Personal	37	4	1	42
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	38	1		39
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	36			36
DM Oficina Asesora de Prensa	35			35
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	32			32
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	26	4		30
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	21	1	2	24
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	23			23
Secretaría General	21	1		22
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	19			19

Informe de Ley



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	TOTAL
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	19			19
OAPES GIT de Transformación Organizacional	15	1		16
SF. GIT. de Contabilidad	15			15
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	12	3		15
SG Subdirección Financiera	15			15
SA GIT de Administración de Bienes	12	1	2	15
DM Oficina Internacional	12			12
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	12			12
DVC Dirección de Infraestructura	11			11
Despacho del Viceministerio de Conectividad	8	2		10
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	9			9
SG Subdirección Administrativa	6			6
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	4	1	1	6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5	1		6
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	4			4
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	2			2
DI Subdirección de Operaciones	1	1		2
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2			2
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1			1
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1			1
SF GIT de Presupuesto	1			1
TOTAL	17.628	702	405	18.735

Tabla 5. 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 5), se evidencia lo siguiente:

- a) Para el primer semestre de 2025, el 58,37% (10.936) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en seis (6) dependencias, las cuales corresponden a:
- DVTD Dirección de Gobierno Digital (4.496 - 24,00%)
 - SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.824 - 9,74%)
 - DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.351 - 7,21%)
 - DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.169 - 6,24%)
 - SF GIT de Cartera (1.147 - 6,12%)
 - DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (949 - 5,07%)

Informe de Ley



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 2025:

Dependencia / G.I.T.
GIT Enfoque Regional
Oficina de Control Interno
GIT Promoción y Prevención
GIT Procesos Administrativos Sancionatorios
GIT Seguimiento a los Ingresos del Fondo
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 6. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Primer Semestre de 2025

- b) Las Dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información (23 de julio de 2025), registraban solicitudes pendientes de respuesta cuyo vencimiento ya había expirado, o que no contaban con fecha de registro de salida, se presentan a continuación (ver Tabla 7). Se resaltan las casillas de la columna “% Respecto al Total de Radicados”, en donde la dependencia tiene un porcentaje de vencimiento mayor respecto a la cantidad de solicitudes que recibieron en el semestre mencionado.

Dependencia	Respuestas Vencidas	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Radicados
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	25	867	2,88%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	21	4.496	0,47%
DI GIT de Relaciones Institucionales	5	933	0,54%
Despacho del Ministro	3	221	1,36%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	2	203	0,99%
DM Dirección Jurídica	2	143	1,40%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	2	173	1,16%
SA GIT de Administración de Bienes	2	15	13,33%
DJ GIT de Cobro Coactivo	2	216	0,93%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	2	24	8,33%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1	1.169	0,09%
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	1	6	16,67%
SGTH GIT de Administración de Personal	1	42	2,38%

Informe de Ley



Dependencia	Respuestas Vencidas	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Radicados
SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC	336	441	76,19%
TOTAL	405		

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Primer Semestre de 2025.

En la base de datos se identificaron **336 radicados sin registro de salida**, clasificados en este informe bajo la categoría “**SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC**” que corresponden al **76,19% del total de radicados vencidos**, constituyéndose en la mayor proporción dentro de esta tipología. De acuerdo con lo manifestado por el proceso, esta situación se originó debido a la migración del módulo de gestión de PQRSD del gestor documental IntegraTIC, la cual presentó inconsistencias. Se indicó que se encuentra en ejecución un plan de choque, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y de las dependencias competentes, orientado a realizar la respectiva gestión y garantizar la respuesta a los peticionarios.

- c) Las dependencias o Grupos Internos de Trabajo (GIT) del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte de la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, registraron respuestas a solicitudes de los grupos de interés posteriores a la fecha máxima de vencimiento (respuestas extemporáneas), se presentan en la tabla 8.

La información se encuentra organizada de acuerdo con las dependencias que presentan el mayor porcentaje de extemporaneidad, tomando como referencia la totalidad de las PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2025 que no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, se destacan las casillas de la columna “% Respecto al Total de Radicados” en aquellos casos en los que el porcentaje de extemporaneidad supera el 5% en relación con el total de solicitudes recibidas por cada dependencia en el semestre analizado.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia
DVTD Dirección de Gobierno Digital	253	36,04%	4.496	5,63%

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia
DI GIT de Relaciones Institucionales	71	10,11%	933	7,61%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	54	7,69%	1.169	4,62%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	49	6,98%	867	5,65%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	36	5,13%	1.824	1,97%
Despacho del Ministro	31	4,42%	221	14,03%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	16	2,28%	203	7,88%
DJ GIT de Cobro Coactivo	12	1,71%	216	5,56%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	10	1,42%	949	1,05%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	9	1,28%	128	7,03%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	5	0,71%	222	2,25%
DM Dirección Jurídica	5	0,71%	143	3,50%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	4	0,57%	30	13,33%
SGTH GIT de Gestión Pensional	4	0,57%	435	0,92%
SGTH GIT de Administracion de Personal	4	0,57%	42	9,52%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	4	0,57%	173	2,31%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	3	0,43%	15	20,00%
SG Subdirección de Gestión Contractual	3	0,43%	305	0,98%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	3	0,43%	1.351	0,22%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	2	0,28%	10	20,00%
OFR GIT de Consenso Social	2	0,28%	110	1,82%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	2	0,28%	763	0,26%
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	1	0,14%	104	0,96%

Informe de Ley



Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	1	0,14%	6	16,67%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	1	0,14%	24	4,17%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	0,14%	16	6,25%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	1	0,14%	95	1,05%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	1	0,14%	39	2,56%
Secretaria General	1	0,14%	22	4,55%
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	1	0,14%	6	16,67%
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	1	0,14%	91	1,10%
SA GIT de Administración de Bienes	1	0,14%	15	6,67%
DVTD Dirección de Economía Digital	1	0,14%	528	0,19%
DI Subdirección de Operaciones	1	0,14%	2	50,00%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	1	0,14%	49	2,04%
SA GIT de Notificaciones	1	0,14%	65	1,54%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	1	0,14%	161	0,62%
SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC	105	14,96%	441	23,81%
TOTAL	702	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Primer Semestre de 2025.

El **70,37%** (494) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital (253 - 36,04%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales (71 - 10,11%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (54 - 7,69%)
- DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (49 - 6,98%)

Informe de Ley



- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (36 - 5,13%)
- Despacho del Ministro (31 - 4,42%)

Se evidencia reiteración en la concentración de solicitudes extemporáneas en las mismas dependencias señaladas en el informe del semestre inmediatamente anterior, lo que refleja debilidades persistentes en los mecanismos de control implementados para la gestión de PQRSD.

La situación expone un riesgo de incumplimiento normativo, que podría derivar en la configuración de faltas disciplinarias para los servidores responsables, además de afectar la confianza de los grupos de interés en la gestión institucional.

En consecuencia, se requiere que cada dependencia que registró solicitudes extemporáneas elabore y presente un Plan de Mejora que contenga **acciones correctivas**¹ específicas, medibles y verificables, orientadas a garantizar la atención oportuna de las solicitudes y mitigar la recurrencia de esta situación en futuros periodos de evaluación.

- d) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte de la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, dieron respuesta dentro de los términos legales establecidos a las solicitudes de PQRSD (Respuestas en Términos), se presentan a continuación (ver Tabla 9). La información se encuentra organizada de acuerdo con las dependencias que registraron el mayor número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	TOTAL
SF GIT de Cartera	1.147	0	0	1.147
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	181	0	0	181
DIC Subdirección de Asuntos Postales	143	0	0	143
SF. GIT. de Tesorería	130	0	0	130
DIC GIT de Gestión de Garantías	128	0	0	128
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	106	0	0	106
DED Subdirección de Industria de TI	88	0	0	88
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	82	0	0	82

¹ **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar que no vuelva a ocurrir. Una Acción Correctiva es el conjunto de actividades que se desarrollan para seguir el origen de una no conformidad hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado. Una acción correctiva no soluciona una incidencia, sino que intenta evitar que vuelva a ocurrir.

Informe de Ley



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	TOTAL
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	60	0	0	60
DM Oficina TI	50	0	0	50
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	48	0	0	48
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	48	0	0	48
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	36	0	0	36
DM Oficina Asesora de Prensa	35	0	0	35
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	32	0	0	32
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	23	0	0	23
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	19	0	0	19
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	19	0	0	19
SF. GIT. de Contabilidad	15	0	0	15
SG Subdirección Financiera	15	0	0	15
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	12	0	0	12
DM Oficina Internacional	12	0	0	12
DVC Dirección de Infraestructura	11	0	0	11
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	9	0	0	9
SG Subdirección Administrativa	6	0	0	6
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	4	0	0	4
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2	0	0	2
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	2	0	0	2
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0	0	1
SF GIT de Presupuesto	1	0	0	1
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1	0	0	1

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Primer Semestre de 2025.

Se identificaron 31 dependencias y/o GIT del Mintic que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. No obstante, al comparar con el semestre inmediatamente anterior (II semestre de 2024), se observa una disminución en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), pasando del **96,73%** (17.931 radicados de 18.538 en el II semestre de 2024) al **94,09%** (17.628 radicados de 18.735 en el I semestre de 2025).

5.9. Caso Especial - Migración Módulo de Gestión de PQRSD IntegraTIC

Durante la revisión a la gestión de las PQRSD en el primer semestre de 2025, se identificó que, con ocasión a la migración del módulo de gestión de PQRSD desde el gestor documental IntegraTIC, se presentó una contingencia que afectó la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

En particular, se evidenció un total de **441** PQRSD sin asignación a dependencias del MinTIC, de las cuales:

- **105** fueron gestionadas de manera extemporánea.
- **336** permanecen vencidas y pendientes de respuesta. (Para la fecha de corte descrita en el alcance)

Estas solicitudes quedaron registradas en los reportes bajo la categoría **“CONTINGENCIA MIGRACIÓN INTEGRATIC”** y actualmente se encuentran en proceso de gestión con el apoyo de la Oficina de TI y las dependencias competentes. Sin embargo, el hecho de que dichas PQRSD no estén asociadas a una dependencia específica del Ministerio genera limitaciones en materia de trazabilidad, seguimiento y asignación de responsabilidades.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normativa vigente sobre el derecho de petición, las entidades públicas deben garantizar la atención oportuna de todas las PQRSD radicadas, dentro de los términos legales, asegurando trazabilidad, asignación de responsables y mecanismos de control que permitan proteger los derechos ciudadanos y la transparencia institucional.

Riesgos asociados identificados

- Incumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la normatividad.
- Posible vulneración del derecho fundamental de petición de los ciudadanos.
- Afectación a la confianza ciudadana en la gestión institucional, derivada de la falta de respuesta oportuna.
- Debilidad en la trazabilidad y en la asignación de responsabilidades, dado que las 441 PQRSD no se encuentran asociadas a una dependencia específica.
- Riesgo reputacional y de observaciones por parte de entes de control externo.
- Incremento en el riesgo de acciones disciplinarias, sancionatorias o judiciales contra la entidad por incumplimiento de plazos legales.

Recomendaciones de la Oficina de Control Interno

- Adelantar, de manera prioritaria, la asignación y gestión inmediata de las 441 PQRSD identificadas como parte de la contingencia, garantizando la respuesta conforme a la competencia de cada dependencia.
- Implementar controles de trazabilidad y seguimiento que aseguren que, en futuras migraciones o procesos tecnológicos, no se afecte la continuidad de la gestión de PQRSD.
- Diseñar y documentar un plan de contingencia robusto que permita mantener la atención y trámite oportuno de peticiones en caso de fallas tecnológicas o procesos de transición.
- Establecer mecanismos automáticos de asignación y responsabilidad de PQRSD a las dependencias correspondientes, evitando que existan registros sin responsable asignado.
- Fortalecer el monitoreo conjunto entre la Oficina de TI y las áreas competentes, asegurando la identificación y gestión temprana de cualquier contingencia.

5.10. Análisis de Temas que dieron Origen a las PQRSD

Con el propósito de identificar las principales causas y características de las PQRSD registradas en el primer semestre de 2025, se seleccionó una muestra aleatoria clasificada según su naturaleza: Derecho de Petición (en sus diferentes modalidades), Denuncia, Sugerencia, Reclamo y Queja. El análisis se centró en las dependencias con mayor concentración de solicitudes radicadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Durante este periodo se registraron un total de **18.735** PQRSD, distribuidas de la siguiente manera:

- **Derecho de Petición:** 18.425 (98,34 %)
- **Denuncias:** 118 (0,63 %)
- **Solicitud de información pública:** 82 (0,44 %)
- **Reclamos:** 78 (0,42 %)
- **Quejas:** 20 (0,11 %)
- **Sugerencias:** 12 (0,06 %)

Estas cifras evidencian que el Derecho de Petición, en sus diferentes modalidades, continúa representando la mayoría de las solicitudes recibidas, concentrando más del 98 % del total de PQRSD del semestre.

5.10.1. Petición General

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

En el semestre reportado, se registraron **18.425 solicitudes clasificadas como Derecho de Petición**, radicadas principalmente a través de Correo Electrónico (11.001), Formulario Web (6.935) y Ventanilla de Radicación (489).

Se identificó que **seis dependencias concentran el 63,23 % de estas solicitudes**:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital: 4.480 (24,31 %)
- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental: 1.806 (9,80 %)
- DED Subdirección para las Competencias Digitales: 1.316 (7,14 %)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: 1.147 (6,23 %)
- SF GIT de Cartera: 1.136 (6,17 %)
- DI GIT de Relaciones Institucionales: 926 (5,03 %)

Se analizó una muestra equivalente al 60 % de las solicitudes recibidas en cada una de estas dependencias, arrojando los siguientes resultados principales:

DVTD Dirección de Gobierno Digital:

Se identificaron principalmente peticiones asociadas a Asistencia, eliminación y actualización de datos en Carpeta Ciudadana Digital (2942); Cambio de correos institucionales, usuarios y administradores web (170); Temas varios (353); Actualización y corrección de datos personales (298); Consultas sobre programas y cursos MinTIC (200); Certificados y constancias (162); Radicaciones y notificaciones (83); Capacitaciones y asesorías en gobierno digital (79); Problemas técnicos en plataformas digitales (73); Gestión de credenciales y acceso a plataformas (62); Procesos y oficios relacionados con deudores alimentarios (50); Solicitudes de conceptos y viabilidad de proyectos TIC (8).

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental:

Se presentaron solicitudes relacionadas con problemas con operadores móviles y servicios (550); Solicitud de documentos o certificados (112); Solicitud de acceso a información pública (131); Trámites de cancelación o modificación de servicios (19); Solicitudes sobre facturación y pagos (93); Reclamos por fallas de servicio (7); Peticiones no relacionadas a la competencia (2); Solicitud de información (630); Temas varios (262).

DED Subdirección para las Competencias Digitales:

La mayor parte de las solicitudes estuvieron relacionadas con solicitudes relacionadas con cursos y programas ofrecidos por el Ministerio, tales como Talento Tech, Bootcamps y AvanzaTEC (715 casos); requerimientos de

certificados de participación o aprobación (95 casos); reportes de problemas en plataformas y credenciales de acceso (47 casos); solicitudes de actualización o corrección de datos (32 casos); e inquietudes por inscripciones o registros duplicados (25 casos) y consultas y gestiones ante ICETEX, especialmente sobre procesos de condonación (22 casos). Finalmente, se agruparon 380 casos bajo la categoría de otros, que incluyen solicitudes de información general, becas, certificaciones adicionales, convocatorias y consultas sobre plataformas externas.

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones

Se concentraron en Proyectos de conectividad y cobertura (294); Permisos y autorizaciones para telecomunicaciones (131); Registro TIC y portales asociados (92); Problemas de acceso a plataformas (31); Consultas sobre normatividad (29); Normatividad y uso del espectro (26); Exoneraciones de contraprestaciones (22); Solicitudes de actualización de datos (19); Información de operadores (11); Solicitudes de acceso y cobertura (5); Actualización de datos (2); Temas varios no clasificados (consultas de fechas, seguimiento de un trámite puntual, confirmación de recepción de documentos, etc) (485).

SF GIT de Cartera:

Las solicitudes más frecuentes correspondieron a asistencia para pagos y procesos de liquidación incluyendo trámites relacionados con el Formulario Único de Recaudo (FUR), licencias y sanciones con 393 casos. Asimismo, se presentaron 348 solicitudes para la creación o actualización de usuarios en el Sistema Electrónico de Recaudo (SER), mientras que 117 casos estuvieron asociados a la consulta de estados de cuenta, ya sea por saldos pendientes o a favor. Finalmente, 278 solicitudes se agruparon en la categoría otros, que abarca requerimientos de información general, gestión de radicados, revisión de expedientes de cartera, cobros, recuperación de contraseñas, así como trámites relacionados con resoluciones y registros.

DI GIT de Relaciones Institucionales:

Entre las temáticas más recurrentes, destacan las solicitudes sobre cobertura y acceso a internet (159 casos), seguidas por los requerimientos de información sobre contratos y convenios (99 casos). Asimismo, se presentaron 71 solicitudes relacionadas con Puntos Vive Digital y Centros Digitales, y 57 casos vinculados con convocatorias y participación en programas. Otras solicitudes incluyeron dotación tecnológica (33 casos), solicitudes generales de información (39 casos), requerimientos para instalación de antenas (24 casos) y consultas sobre bibliotecas y zonas wifi (2 casos). Finalmente, 442 casos se

agruparon en la categoría temas varios, que comprende solicitudes de diversa naturaleza no clasificadas en las categorías anteriores.

5.10.2. Reclamos

En el periodo evaluado, se recibieron 78 reclamos distribuidos entre diferentes dependencias. La mayor concentración se presentó en la DVTD Dirección de Economía Digital con 18 casos, seguida de la DED Subdirección para las Competencias Digitales (13 casos), la DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (12 casos) y la DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (11 casos).

Otras dependencias con registro de reclamos fueron: DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (4 casos), DVTD Dirección de Gobierno Digital y SF GIT de Cartera (cada una con 3 casos), DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos, Despacho Viceministerio de Transformación Digital y REVISAR (cada una con 2 casos).

Finalmente, con 1 caso se encuentran las dependencias DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición de Discapacidad, DM Oficina de Fomento Regional de TIC, DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas, SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, SA GIT de Notificaciones, SG Subdirección de Gestión Contractual, SGTH GIT de Gestión Pensional y SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico.

DVTD Dirección de Economía Digital:

Se recibieron 18 reclamos, principalmente relacionados con el programa Talento Tech y sus operadores. Las inconformidades se agrupan en las siguientes temáticas:

1. Incumplimiento en pagos

- Retrasos o no desembolso de honorarios a instructores y personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios.
- No pago de incentivos o auxilios de transporte a participantes certificados en los bootcamps, incluso meses después de cumplir requisitos.
- Quejas por falta de respuesta de los operadores y ausencia de canales efectivos de comunicación.

2. Problemas en la inscripción y gestión de cursos

- Dificultades para inscribirse por registros duplicados en otros operadores.

- Solicitud de cambios de inscripción para poder acceder a programas en diferentes ciudades o con un operador específico.
- Falta de respuesta sobre procesos de inscripción y suspensión injustificada de participantes.

3. Seguridad y uso indebido de datos

- Denuncias por recepción de ofertas laborales falsas después de registrar datos en la plataforma Talento Tech, cuestionando la protección de datos personales y solicitando la eliminación de la información.

4. Certificaciones y procesos administrativos

- Demoras en la entrega de certificados de finalización de cursos.
- Quejas por logística deficiente de operadores, irregularidades en procesos de votación y falta de transparencia en actividades del programa.

En general, los reclamos reflejan problemas de gestión contractual, demoras administrativas, deficiencias en la atención a los usuarios y debilidades en la protección de datos personales dentro del programa Talento Tech.

DED Subdirección para las Competencias Digitales:

Se reportaron 13 casos y se identificaron los siguientes temas recurrentes:

1. Incumplimiento en el pago de subsidios

- Retraso en el desembolso de subsidio económico a beneficiario de Talento Tech, afectando su situación financiera y sin respuesta oportuna.

2. Demoras o negación en entrega de certificados

- Participantes que cumplieron con requisitos académicos y administrativos, pero no recibieron el certificado correspondiente.

3. Problemas con inscripciones y accesos a cursos

- Falta de confirmación de inscripción o de credenciales de acceso (Avanza TEC, Talento Tech, Google Cloud, Ciberseguridad).

4. Inconformidades con operadores y calidad del servicio

- Quejas por mala atención, procesos administrativos confusos y falta de respuesta de operadores contratados.
5. Problemas con ICETEX y becas
- Casos de condonación o reconocimiento de créditos educativos sin respuesta o con cobros indebidos.
6. Errores en certificados
- Corrección de datos personales en certificados emitidos a través de programas como SENATEC – Coursera.
7. Cancelación de beca sin justificación
- Retiro de beneficio educativo (Coursera) sin previo aviso, solicitando reactivación.

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones:

En el tiempo objeto de análisis, la DVC Dirección de Industria de Comunicaciones registró un total de 12 reclamos, cuyas solicitudes se concentran principalmente en trámites asociados a la autorización de venta de equipos móviles, problemas técnicos y denuncias por uso indebido del espectro. Los casos se clasifican de la siguiente manera:

1. Demoras en trámites de autorización para venta de equipos móviles: solicitudes de autorización, renovación o mutación de permisos que superan los plazos legales (30 días hábiles) sin respuesta, generando riesgo de cierre de negocios por no contar con permiso vigente.
2. Problemas técnicos en la plataforma de trámites: errores del sistema al registrar IMEI o continuar procesos, así como restricciones para modificar datos de contacto (correo electrónico).
3. Solicitud de información sobre radicados: petición de estado de trámite específico por vencimiento de plazos sin pronunciamiento oficial.
4. Quejas por competencia desleal y uso ilegal del espectro: denuncia contra emisoras que operan sin autorización o fuera de parámetros técnicos, solicitando inspección y medidas sancionatorias.
5. Alcance o complemento de solicitudes previas: solicitud de adición o modificación sobre radicado existente.

DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones:

En el período examinado, la DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones recibió un total de 11 reclamos, en su mayoría relacionados con trámites de licencias de radioaficionados, registros TIC y permisos de venta de equipos móviles. Las solicitudes se agrupan de la siguiente manera:

1. Trámites y renovaciones de licencias de radioaficionados: demoras en la entrega de licencias, imposibilidad de radicar renovaciones o ascensos de categoría por fallas en la plataforma RABCA, rechazo de documentos adjuntos y falta de respuesta a radicados.
2. Actualización o modificación de registros TIC: dificultades técnicas para modificar servicios o datos, así como inconsistencias detectadas en la validación de NIT y razón social.
3. Permisos de venta de equipos móviles: inconvenientes en la plataforma para renovar autorizaciones de venta, con bloqueos que impiden completar el trámite.
4. Seguimiento a radicados sin respuesta: solicitudes de información sobre el estado de trámites presentados, sin obtener respuesta en los tiempos establecidos.

5.10.3. Denuncias

En el periodo reportado, las denuncias se concentraron principalmente en la DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección, que recibió 61 casos, representando la mayoría del total. Le siguen el SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental con 11 denuncias, y se van a revisar (8) por la migración del aplicativo Integratic. Otras dependencias con una participación relevante fueron la DVTD Dirección de Economía Digital (7), la DED Subdirección para las Competencias Digitales (6) y tres dependencias que registraron 5 denuncias cada una: DI GIT de Relaciones Institucionales, DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos y DVTD Dirección de Gobierno Digital. También se recibieron denuncias en áreas como DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (4), DIC Subdirección de Asuntos Postales (2) y, con un caso cada una, el GIT de Seguridad y Privacidad de la Información, la DM Dirección Jurídica, el DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet, y el Despacho del Ministro.

DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección:

En el semestre evaluado, esta dependencia concentró 61 denuncias, mayoritariamente asociadas a presuntas operaciones sin habilitación, deficiencias en la calidad del servicio y solicitudes de intervención regulatoria. De la lectura de los casos se desprenden los siguientes frentes:

- **Operación sin habilitación / competencia desleal.** Reportes de TV por suscripción o señales codificadas sin autorización (p. ej., Teleguaduas), ISP que ofertan combos Internet-TV a precios predatorios o sin facturación formal (COLCABLE/HS NETWORKS, “TU NORTE”, PSI), venta/uso de dispositivos tipo Magis TV, y prestación de servicios de valor agregado/telemáticos (GPS/monitoreo) sin Registro TIC o habilitación
- **Calidad, continuidad y cobertura.** Caídas o ausencia prolongada de servicios móviles e internet (Movistar, Claro, Tigo) en Bayunca–Cartagena, Dolores–Tolima, López de Micay, Leguízamo, Tarazá, entre otros; quejas por incumplimiento de ANS (Azteca) y pérdidas de señal TDT en zonas del Valle del Cauca.
- **Interconexión y terminales.** Denuncias por caídas de llamadas desde Claro hacia WOM; bloqueos de IMEI (hurto/duplicidad) y requerimientos de respuesta sobre casos puntuales.
- **Uso indebido del espectro / contenidos.** Alertas sobre emisoras clandestinas (incluida frecuencia presuntamente usada por grupo armado), pedidos de inspección a emisoras comunitarias y reclamos por presunta censura/afectación a la libertad de expresión.
- **Traslados y seguimiento.** Múltiples **traslados por competencia** (SIC/CRC) y solicitudes de estado de radicados para actuación del MinTIC.
- **Servicios postales.** Queja por Interrapidísimo (demora y daño del envío) y consulta sobre situación administrativa de operador postal.

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

En el período evaluado, esta dependencia recibió 11 denuncias relacionadas principalmente con deficiencias en la prestación de servicios de telecomunicaciones y postales, así como con posibles prácticas irregulares de operadores. Las situaciones reportadas se agrupan en los siguientes ejes:

- Cobertura y calidad del servicio: Quejas contra operadores móviles y fijos (Claro, Tigo, HS Networks) por fallas en el servicio, demoras en la atención, personal no capacitado y trato inadecuado.
- Cobros indebidos y facturación: Reclamos por facturación de servicios cancelados o no contratados, intereses por mora injustificados, cobros duplicados (Netflix–Claro) y hostigamiento por deudas inexistentes.
- Incumplimiento contractual en servicios postales: Solicitudes de investigación a Coordinadora Mercantil por incumplir plazos y condiciones pactadas en transporte de carga y mensajería, afectando operaciones comerciales.
- Prácticas abusivas de comercialización: Denuncia contra almacén por condicionar la venta de equipos celulares al pago de un cargo por registro de IMEI o adquisición de un plan de datos.

- Consultas sobre uso de aplicaciones en transporte público: Solicitud de concepto jurídico sobre la legalidad de la App Zello para el servicio de taxi en Cartago (Valle).
- Traslados por competencia: Casos remitidos a otras autoridades, como la SIC, por corresponderles la investigación.

6. CONCLUSIONES

- En términos de oportunidad de respuesta, se logró atender en los plazos legales el **94,09 % de las solicitudes**; sin embargo, se evidenció un retroceso frente al semestre inmediatamente anterior (96,73 %), acompañado de un aumento significativo en las solicitudes vencidas, que pasaron de 5 a 405 casos.
- El medio de recepción más utilizado por los grupos de interés para la radicación de PQRSD correspondió a “Correo Electrónico”, con una participación del 58,96% (11.047 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 38,40% (7.194 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 2,64% (494 solicitudes).
- Teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores, se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de 18.538 a 18.735 (197 radicados adicionales). Adicionalmente, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del 96,73% (17.931 radicados de 18.538 en la vigencia 2024 II Semestre) al 94,09% (17.628 radicados de 18.735 en la vigencia 2025 I Semestre)
- El 58,37% (10.936) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en seis (6) dependencias, las cuales corresponden a: DVTD Dirección de Gobierno Digital (4.496 - 24,00%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.824 - 9,74%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.351 - 7,21%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.169 - 6,24%), SF GIT de Cartera (1.147 - 6,12%), DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (949 - 5,07%).
- Se identificaron **336 radicados sin registro de salida**, clasificados en este informe bajo la categoría “*SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRÁTIC*” que corresponden al **76,19% del total de radicados vencidos**, constituyéndose en la mayor proporción dentro de esta tipología, situación originada debido a la contingencia en la migración del módulo de gestión de PQRSD del gestor documental IntegraTIC.
- El **70,37%** (494) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVTD Dirección de Gobierno Digital (253 - 36,04%), DI GIT

de Relaciones Institucionales (71 - 10,11%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (54 - 7,69%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (49 - 6,98%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (36 - 5,13%), Despacho del Ministro (31 - 4,42%), evidenciándose con esto una reiteración en la concentración de solicitudes extemporáneas en las mismas dependencias señaladas en el informe del semestre inmediatamente anterior, lo que refleja debilidades persistentes en los mecanismos de control implementados para la gestión de PQRS.

- Se requiere que cada dependencia que registró solicitudes vencidas o extemporáneas elabore y presente un Plan de Mejora que contenga acciones correctivas específicas, medibles y verificables, orientadas a garantizar la atención oportuna de las solicitudes y mitigar la recurrencia de esta situación en futuros periodos de evaluación.
- Entre las temáticas más recurrentes figuran solicitudes sobre programas y cursos del Ministerio, trámites en plataformas digitales, asistencia para pagos y liquidaciones, problemas con operadores de telecomunicaciones, así como solicitudes de acceso y cobertura a internet.
- En materia de reclamos, se registraron 78 casos, concentrados principalmente en la DVTD Dirección de Economía Digital, la DED Subdirección para las Competencias Digitales y la DVC Dirección de Industria de Comunicaciones. Las inconformidades más frecuentes estuvieron relacionadas con demoras en pagos o trámites, deficiencias en la atención de operadores, problemas técnicos en plataformas y presuntas fallas en la protección de datos personales.
- En cuanto a denuncias, se contabilizaron 118 casos, con una alta concentración en la DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección, principalmente por presuntas operaciones sin habilitación, deficiencias en la calidad del servicio, uso indebido del espectro y prácticas irregulares de comercialización.
- El análisis evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y respuesta, optimizar los canales de comunicación con los usuarios, mejorar la articulación con operadores y contratistas, y reforzar los controles sobre la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la trazabilidad y asignación automática en el sistema de gestión documental, garantizando que todas las solicitudes queden vinculadas a la dependencia competente desde el momento de su radicación.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

- Implementar planes de contingencia tecnológica robustos que aseguren la continuidad del servicio ante procesos de migración o fallas en plataformas, mitigando riesgos de acumulación de vencidas.
- Reforzar el monitoreo a dependencias críticas con mayor cantidad de extemporaneidad o vencidas, mediante reportes de control más frecuentes y mecanismos de alerta temprana que permitan reaccionar antes del vencimiento de los términos.
- Se recomienda validar la incorporación en IntegraTIC del campo específico señalado en la acción correctiva y dar cumplimiento a dicha medida, de manera que se registre de forma adecuada las prórrogas otorgadas al peticionario. Esto permitirá mejorar la precisión en las estadísticas de tiempos de respuesta y evitar la clasificación errónea de solicitudes como extemporáneas.
- Dar prioridad en la gestión inmediata a las 405 solicitudes vencidas (en especial las 336 asociadas a la migración), asegurando respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015, con el fin de mitigar riesgos de vulneración al derecho fundamental de petición y evitar observaciones de entes de control.
- Establecer medidas de control que permitan mejorar la precisión en la asignación de los derechos de petición a la dependencia competente, conllevando a una respuesta eficiente y efectiva a las partes interesadas.

Aprobó:

[Firmado Electrónicamente]

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador León / Luz Jeni Fung Muñoz

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
Informe Final Gestión de PQRSD - I Semestre 2025		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20250829-101944-b6c030-96817067		Creación: 2025-08-29 10:19:44
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-08-29 10:20:43
Firma: Jefe Oficina de Control Interno		
		
Juan Diego Foro Bautista		
79569758		
jtorob@mintic.gov.co		
Jefe de Oficina de Control Interno		
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Informe Final Gestión de PQRSD - I Semestre 2025 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250829-101944-b6c030-96817067 Creación: 2025-08-29 10:19:44 Estado: Finalizado Finalización: 2025-08-29 10:20:43			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2025-08-29 10:19:55 Lec.: 2025-08-29 10:20:33 Res.: 2025-08-29 10:20:43 IP Res.: 181.53.156.20