



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

# INFORME PQRS CONSOLIDADO AL TERCER TRIMESTRE 2020

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y  
GESTIÓN DOCUMENTAL

Bogotá D.C., Octubre de 2020

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B  
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. ALCANCE DEL INFORME .....	4
3. RESPONSABILIDAD .....	5
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES .....	5
5. ASPECTOS GENERALES .....	7
6. INFORME PORMENORIZADO .....	7
6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA .....	8
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS .....	10
6.1.2. PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE .....	11
6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS .....	11
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE POR CLASIFICACIÓN .....	12
6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN .....	13
6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	13
6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL .....	15
7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	16
7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL .....	16
7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	17
7.3. TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	18
7.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	19
8. CONCLUSIONES .....	20
9. ANEXOS .....	22



## INTRODUCCION

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

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus **COVID-19**, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, "*Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional*", fue suspendida la atención presencial en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC a partir del 19 de marzo de 2020, para lo cual se fortalecieron los canales virtuales y telefónicos para la atención de las solicitudes presentadas por nuestros grupos de interés.

Se retoma la atención presencial el 11 de septiembre de 2020, en jornada continua los días martes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.; cumpliendo las medidas de bioseguridad para preservar la salud de los grupos de interés y los servidores del MinTIC.





## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



### 3. RESPONSABILIDAD

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

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

#### ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA

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

#### ✓ LEYES

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



✓ **DECRETOS**

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Decreto 417 del 2020**, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- **Decreto 491 de 2020**, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- **Decreto 1064 de 2020**, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Decreto 1168 de 2020**, “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”

✓ **RESOLUCIONES**

- **Resolución 3333 de 2015**, “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”
- **Resolución 2108 de 2020**, “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones. (...). **ARTÍCULO 19. Funciones de los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa. (...)** **Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental**, entre sus funciones se asigna. *Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad. (...)*”



## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el tercer trimestre del año 2020, La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

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

## 6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B.	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Suspendido el servicio desde 19 marzo de 2020.
Teléfono	Línea gratuita nacional	01 800 0914014	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01 8000 912667	
	Línea fija desde Bogotá	3443460	
Electrónico	Página web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-PQRSD/</a>	
	Correo Institucional	<a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/</a>	
Redes sociales	Facebook	MinisterioTIC.Colombia	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Twitter	@MINTIC_responde	



## 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

### ✓ Primer Trimestre 2020

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	4316	86,41%
Quejas	2	0,04%
Reclamos	147	2,94%
Sugerencias	11	0,22%
Denuncias	519	10,39%
<b>TOTAL</b>	<b>4995</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Segundo Trimestre 2020

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7847	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7847</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Tercer Trimestre 2020

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	8424	99,98%
Quejas	2	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>8426</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

**NOTA 1:** Para el primer trimestre de 2020, la Entidad hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 5 documentos (201001671, 201013906, 201015606, 201016209 y 201016835) clasificados como peticiones, dando como resultado 4316 peticiones para un total de 4995.

**NOTA 2:** Para el segundo y tercer trimestre de 2020, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 dada la contingencia sanitaria que atraviesa el País, todas las solicitudes son clasificadas como **PETICIÓN DEC 491 2020**, y de acuerdo al artículo 5 del mismo, se amplían los términos de atención.





**NOTA 3:** Para el segundo trimestre de 2020, la Entidad hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 2 documentos (201032785 y 201029280) clasificados como peticiones, dando como resultado 7847 peticiones.

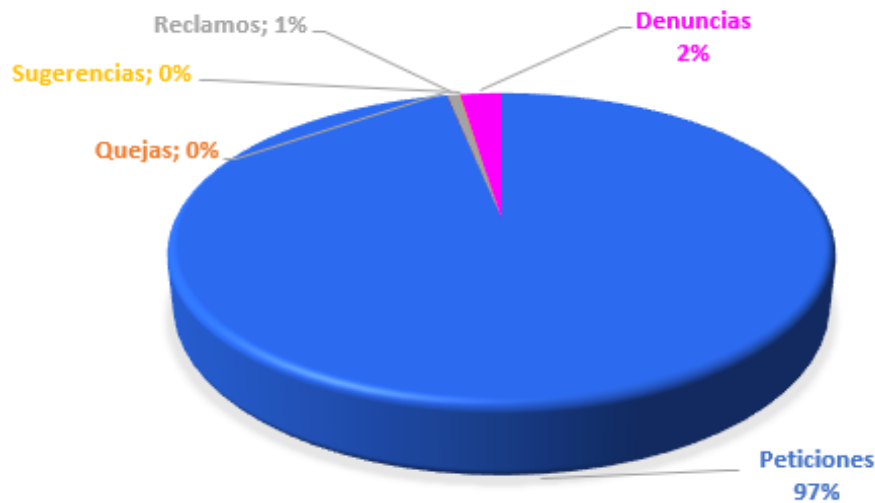
En virtud de los anterior, los datos consolidados de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre, son:

✓ **Consolidado Tercer Trimestre 2020**

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	20587	96,80%
Quejas	4	0,02%
Reclamos	147	0,69%
Sugerencias	11	0,05%
Denuncias	519	2,44%
<b>TOTAL</b>	<b>21268</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ACUMULADO PQRSD PORCENTUAL





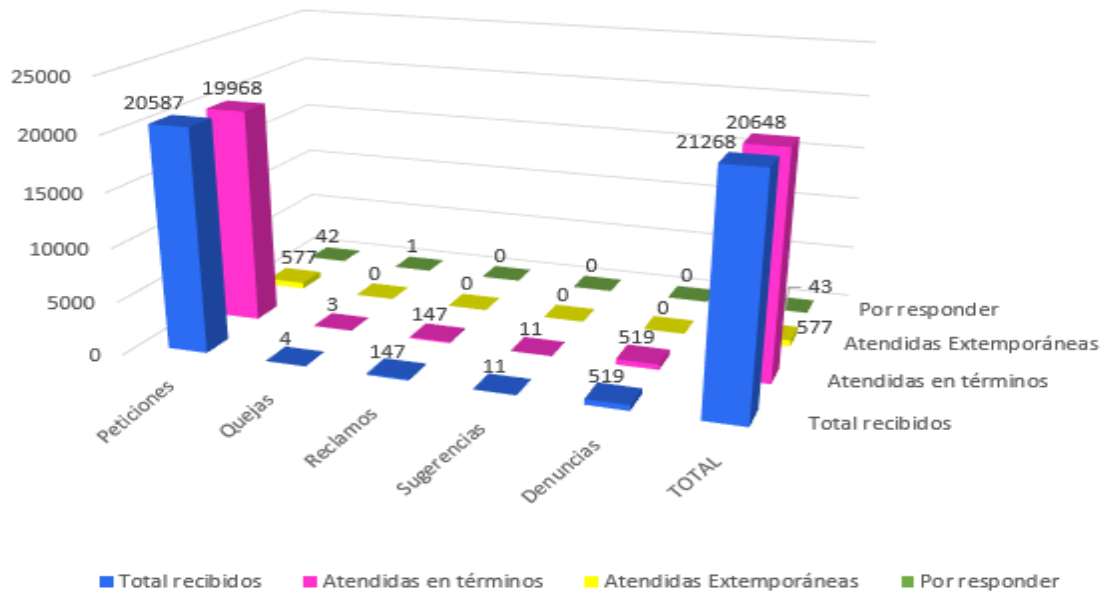
### 6.1.1.ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al tercer trimestre de 2020 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	20587	19968	577	42	12
Quejas	4	3	0	1	20
Reclamos	147	147	0	0	9
Sugerencias	11	11	0	0	10
Denuncias	519	519	0	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>21268</b>	<b>20648</b>	<b>577</b>	<b>43</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Gráfica Atención a PQRSD  
Consolidado al tercer trimestre de 2020





## 6.1.2.PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Enero	1231	0	35	3	176	1445
Febrero	1469	1	56	6	165	1697
Marzo	1616	1	56	2	178	1853
Abril	2565	0	0	0	0	2565
Mayo	2816	0	0	0	0	2816
Junio	2466	0	0	0	0	2466
Julio	2850	0	0	0	0	2850
Agosto	2418	0	0	0	0	2418
Septiembre	3156	2	0	0	0	3158
Total	<b>20587</b>	<b>4</b>	<b>147</b>	<b>11</b>	<b>519</b>	<b>21268</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

En atención al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Gobierno Nacional y a los lineamientos dados en los Decretos Reglamentarios, en tanto se supera la emergencia generada por COVID-19, la clasificación dada a todas las solicitudes recibidas en la Entidad será la de Petición en todas sus modalidades: DP Congreso, DP Concepto, DP no competencia, entre otros.



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

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	18072	17643	388	42	12
Derechos de Petición generales	849	665	184	0	10
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	25	21	4	0	20
Derechos de Petición de información y documentos	7	6	1	0	7
Derechos de Petición no competencia	1634	1634	0	0	5
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>20587</b>	<b>19968</b>	<b>577</b>	<b>42</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

### 6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
<b>Enero</b>	911	214	1	0	105	1231



<b>Febrero</b>	1116	196	4	3	150	1469
<b>Marzo</b>	1228	169	6	4	209	1616
<b>Abril</b>	2315	64	0	0	186	2565
<b>Mayo</b>	2568	49	1	0	198	2816
<b>Junio</b>	2247	35	1	0	183	2466
<b>Julio</b>	2616	41	0	0	193	2850
<b>Agosto</b>	2167	51	3	0	197	2418
<b>Septiembre</b>	2904	30	9	0	213	3156
<b>Total</b>	<b>18073</b>	<b>849</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>1634</b>	<b>20587</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

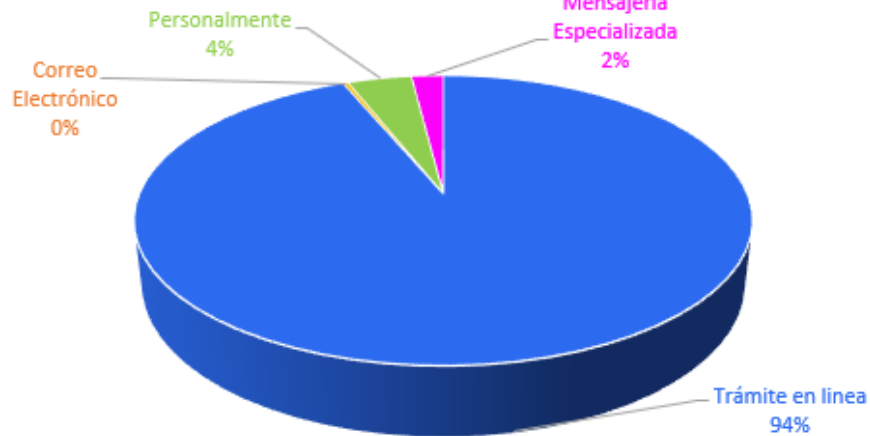
✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Canal de comunicación	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre	
	Total Recibidos	Porcentaje	Total Recibidos	Porcentaje	Total Recibidos	Porcentaje
<b>Trámite en Línea</b>	3809	76.26 %	7847	100 %	8270	98.15%
<b>Correo Electrónico</b>	66	1.32 %	0	0 %	4	0.04 %
<b>Personalmente</b>	770	15.42 %	0	0 %	79	0.94 %
<b>Mensajería Especializada</b>	350	7.00 %	0	0 %	73	0.87 %
<b>TOTAL</b>	<b>4995</b>		<b>7847</b>		<b>8426</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### Total PQRSD por Medio de Recibo - Consolidado al Tercer Trimestre 2020



## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

### ✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, la entidad recibió 459 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo con:

Mes	Correo Electrónico	Mensajería Especializada	Personalmente	Trámite en línea	Total mes
Enero	4	22	42	20	88
Febrero	6	36	56	34	132
Marzo	6	25	36	17	84
Abril	0	0	0	29	29
Mayo	0	0	0	32	32
Junio	0	0	0	53	53
Julio	0	0	0	13	13
Agosto	0	0	0	17	17
Septiembre	0	0	2	9	11
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>83</b>	<b>136</b>	<b>224</b>	<b>459</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





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

### 6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2020, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindó información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

✓ **Consolidado al Segundo Trimestre 2020**

ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
Enero	3336	197	11	1264
Febrero	2785	218	26	1153
Marzo	3917	347	42	1049
Abril	0	874	43	1495
Mayo	0	617	28	1197
Junio	0	1088	14	2148
Julio	150	593	29	1041
Agosto	0	980	32	1217
Septiembre	338	2973	5	1827
<b>TOTAL</b>	<b>10526</b>	<b>7887</b>	<b>230</b>	<b>12391</b>

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC



## 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

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

✓ Consolidado al Tercer Trimestre 2020

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	3336
Febrero	2785
Marzo	3917
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	150
Agosto	0
Septiembre	338

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

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el gobierno nacional, se suspendió la atención presencial a partir del 19 de marzo de 2020, en el punto de atención del MinTIC ubicado en la ciudad de Bogotá.

A partir del 3 de julio de 2020, se reanuda la atención presencial en el MinTIC, con todas las medidas de bioseguridad y se suspende el día 27 de julio en la ciudad de Bogotá, teniendo las medidas emitidas por el gobierno nacional.

Se retoma la atención presencial el 11 de septiembre de 2020, en jornada continua los días martes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m; así mismo se mantienen los canales virtuales habilitados para la atención a los grupos de interés.





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

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

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

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	145:47:37	169:36:33	207:36:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	72:01:14			
2	3336	2785	3917	1	1	1	200	1	413			
Resultado	00:02:37	00:03:39	00:03:11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:10:28	-	-	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** En este trimestre se observa que el tiempo de espera para los grupos de interés mantiene un rango excelente, permitiendo un acercamiento estratégico con los grupos de interés, toda vez que las acciones emprendidas en pro del mejoramiento continuo, la apropiación y uso de las TIC han contribuido alcanzar los objetivos propuestos de acuerdo con las políticas y lineamientos del MinTIC.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta del Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”, medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se reciben a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de tiempo de espera de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, la atención a los grupos de interés se realizó a través de los canales presencial y virtual, garantizando todos los protocolos de bioseguridad impartidos por el gobierno nacional.





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

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

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

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	265:09:16	316:29:30	323:35:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	301:24:25			
2	5188	6048	5718	5249	6059	6222	9114	6497	8191			
Resultado	00:03:04	00:03:08	00:03:24	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:12	-	-	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se refleja que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés se mantiene en un rango de calificación excelente, indicando que las acciones implementadas están encaminadas a prestar un servicio óptimo y eficaz apoyados en buenas prácticas que brindan herramienta que permiten un mejoramiento continuo con los grupos de interés.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”, medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se recepcionaron a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de tiempo de atención de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...), y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y el 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, la atención a los grupos de interés se realizó a través de los canales de comunicación presencial y virtual, conservando los protocolos de bioseguridad impartidos por el gobierno nacional.





### 7.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL

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

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

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	8308	0	484	
2	775	0	4	
3	12	0	0	
4	3	0	0	
<b>Total</b>	<b>9098</b>	<b>0</b>	<b>488</b>	
<b>Resultado</b>	<b>99,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>-</b>

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

**PRIMER TRIMESTRE:** La satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial muestra una calificación alta durante este periodo, indicando que se están apropiando los protocolos de atención cumpliendo las pautas de comportamiento para la atención de los diferentes grupos de interés, tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...)”, y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689 y el 749 de 2020, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio”, medidas adoptadas para prevenir y mitigar el contagio del COVID-19, el MinTIC suspendió la atención presencial para el segundo trimestre de la vigencia 2020 y todas las solicitudes/comunicaciones se recepcionaron a través de los canales virtuales de comunicación, motivo por el cual el indicador de satisfacción de los usuarios en el punto presencial no aplica para este periodo, toda vez que no hubo atención presencial.

**TERCER TRIMESTRE:** Teniendo en cuenta el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones (...)”, y los Decretos 457, 531, 593, 636, 689, 749, 878, 990, que ordenan el aislamiento preventivo obligatorio y 1168 de 2020, que decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”, la atención durante





este trimestre se realizó a través de los canales de comunicación virtual y presencial conservando los protocolos de bioseguridad en el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

## 8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece: *“Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda”*, la Entidad se permite informar que hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 2 documentos (201032785 y 201029280), que ingresaron al sistema de gestión documental de la entidad durante el segundo trimestre de 2020, ajustes estos que se reflejan en el Registro público de PQRSD del presente informe, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo de Grupos de Interés y Gestión Documental para la óptima clasificación de los documentos recibidos por la Entidad.
- De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención a los grupos de interés del Ministerio TIC se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el tercer periodo como resultado de la medidas adoptada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.



- Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea mostrado del consolidado al tercer trimestre de 2020, corresponde a 597 PQRSD, equivalente a un 2.80%, del total de 21268 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones reflejado en el consolidado del tercer trimestre de 2020 corresponde a 1634 PQRSD, es decir, un 7.68 % del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”, se aclara que 26 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2020, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido que el Mintic a través de las diferentes herramientas y plataformas continúen prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, solicitudes de nuestros grupos de interés durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y sus medidas para poderlo mitigar.
- De acuerdo con el procedimiento **AGI-TIC-PR-003**, establecido en el Modelo Integrado de Gestión–MIG y denominado Gestión de Atención a PQRSD y Trámites, determinando que las dependencias del Ministerio están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o tramites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y tramites.
- Por ultimo y con el propósito de verificar que las PQRSD hayan sido respondidas de fondo, el mismo procedimiento contempla una actividad donde el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés genera un muestreo mensual de



PQRSD y/o Trámites, seleccionando una muestra aleatoria del 8% de las PQRSD con respuestas generadas en el mes para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:

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

## 9. ANEXOS

En el link [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506\\_pqrsd\\_2020\\_3t\\_registro\\_publico.xls](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_2020_3t_registro_publico.xls), se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y septiembre del año 2020, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta