
 <p data-bbox="323 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 239">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Y LAS COMUNICACIONES**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2020  
(JULIO 1 – DICIEMBRE 31)**

**FEBRERO 2021**

 <p data-bbox="323 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLOREZ**

**Jefe De La Oficina De Control Interno**

**RESPONSABLE DEL PROCESO O TEMA REVISADO:**

**GIOVANI ARIAS**

**Subdirector Administrativo**



**ELABORADO POR:**

**CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN**

**NALLIVY CONSUELO NOY COPETE**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVOS .....	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3.	ALCANCE DEL INFORME .....	4
4.	MARCO NORMATIVO .....	5
5.	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO .....	6
5.1.	ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI ....	9
5.2.	GESTIÓN DE PQRSD .....	10
5.3.	RECEPCIÓN DE PQRSD .....	10
5.4.	CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2020 .....	10
5.5.	RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	12
5.6.	TIEMPOS DE RESPUESTA .....	14
5.7.	RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	15
5.8.	COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	17
5.9.	TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS.....	18
5.10.	ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD .....	30
6.	CONCLUSIONES.....	32
7.	RECOMENDACIONES .....	33

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="540 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="769 163 1166 193">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 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 2021 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General



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

### 2.2. Objetivos Específicos

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

## 3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **segundo semestre de 2020**, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="769 163 1166 193">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 4. MARCO NORMATIVO

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA



- **Artículo 23.** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- **Artículo 74.** “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

### LEYES

- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. **Artículo 12 ítem i**
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 7.**
- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. **Artículo 76.**
- **Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. **Artículo 76 ítem h.**
- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 1.**

### DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2641 de 2012** “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- **Decreto 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”. – **Artículo 5**
- **Decreto 1064 de 2020** “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones”.

 <p data-bbox="323 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="769 163 1166 193">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 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 242 de 2017** “Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo TIC”. (modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución No.3333 de 2015).
- **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.”

## OTROS DOCUMENTOS

- **Circular Externa 001 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

## 5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:



**Petición - Derecho de petición:** *es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*

**Queja:** *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.*

**Reclamo:** *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio*

**Sugerencia:** *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.*

**Denuncia:** *Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.*

 <p data-bbox="323 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="769 163 1166 193">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante correo electrónico a la Subdirección Administrativa con copia al G.I.T. de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2020 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel que registra **13.195** solicitudes en el periodo mencionado.

Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel está clasificada por funcionario receptor, la Oficina de Control Interno ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020. Para este punto en particular, se tuvo en cuenta el Decreto 1414 de 2017 y la Resolución 3361 de 2017 derogados por la normatividad antes mencionada, dado que se encontraban dependencias o grupos internos de trabajo (GIT) con recepción de PQRSD dentro del periodo al cual se hace referencia en este seguimiento.

Así mismo, se agruparon los radicados por tipo de naturaleza clasificados como “Petición DEC 491 2020”, “Derecho de Petición No Competencia”, “Derecho De Petición de Información y Documentos”, “Derecho de Petición Conceptos”, “Derecho de Petición Congreso de la Republica” y “Petición” en una sola categoría denominada “Derecho de Petición”.

Cabe mencionar que debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país se tuvo en cuenta lo definido en el Artículo 5. del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el cual, se determina la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de dicha emergencia de la siguiente manera:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Una vez realizado el informe preliminar, se procedió a remitir mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2021 a la Subdirección Administrativa el informe para las respectivas observaciones.

La Subdirección Administrativa dio respuesta mediante correo electrónico el 01 de marzo de 2021, en el cual manifestó:

*“1. Frente a la recomendación: “(...) parametrización en INTEGRATIC una subcategoría incluida en la naturaleza PETICION DEC 491 2020 en las que se pueda identificar las diferentes solicitudes que corresponden a reclamos, sugerencias y denuncias, mientras se encuentre vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020.”*

 <p data-bbox="321 191 500 239">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 239">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

*Al respecto, nos permitimos informar que la naturaleza PETICION DEC 491 2020, se creó de acuerdo a estipulado en el Decreto 491 de 2020, sin realizar la discriminación de las diferentes tipologías de derecho de petición como se venía manejando con el CPACA, y considerando que el decreto 491 es una norma transitoria, se debería continuar con una única clasificación para evitar traumatismos en la información de los procesos y el control de Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de Gestión y frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones en tanto se toma la normalidad de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y 2080 de 2021.*

*Es importante resaltar que este tema ya fue tratado y explicado en la auditoría realizada al Proceso de Atención a Grupos de Interés en el mes de julio de 2020 y que sobre este tema no se generó hallazgo u observación.*

*2. Con relación a la recomendación de realizar capacitaciones al personal para dar mejor manejo a la clasificación de PQRSD ya que se evidencian diferentes radicados (Trámites) mal clasificados lo que impide que se generen mejores estadísticas de la naturaleza de cada tramite.*

*Al respecto, es importante resaltar que la base de datos suministrada corresponde a las PQRSD y no a tramites, puesto que estos ingresan por la ventanilla única de tramites directamente.*



*De otra parte, se informa que permanentemente se capacita al grupo encargado de direccionar las PQRSD para reducir al máximo los márgenes de error, los cuales no superan el 0.3%; no obstante, tanto el procedimiento AGI-TIC-PR-003 Procedimiento De Gestión de Atención a tramites y PQRSD como la resolución 3333 de 2015, establecen las responsabilidades para gestionar las PQRSD, dando lineamientos para corregir máximo en 3 días el redireccionamiento de un documentos inicialmente mal clasificado, toda vez que siempre existe un margen de error cuando una herramienta tecnológica requiere de la intervención humana para su alimentación*

*Por último, el GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental ha diseñado varios mecanismos para reducir la extemporaneidad en las respuestas de PQRSD, mecanismo que han reflejado su efectividad a través de los resultados expresados en los informes y los cuales se continuaran afianzando para garantizar la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos de los grupos de interés. ”*

La Oficina de Control Interno evaluó la respuesta y mantiene la recomendación No. 2, teniendo en cuenta lo evidenciado en el hallazgo 2 de la auditoría realizada al proceso de gestión de atención a grupos vigencia 2020.

Frente a la observación No. 2 que se relaciona con la recomendación No. 4, la OCI realizó el ajuste pertinente en el sentido de continuar con las respectivas capacitaciones para la efectiva categorización de PQRSD.



 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 5.1. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:



**“Evaluación del Riesgo”** – A través de la tercera línea de defensa

**“Información y Comunicación”** - A través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la alta dirección, al Comité de Control Interno y a los procesos involucrados, los resultados de la Atención a las PQRSD, como parte integral del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (Quinta Dimensión “Información y Comunicación”).

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 5.2. Gestión de PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, de acuerdo con las funciones asignadas en la Resolución 2108 de 2020 dentro del Artículo 19 numeral 5, es el área encargada de *“Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad”*.

## 5.3. Recepción de PQRSD

El MinTIC hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado INTEGRATIC, para asegurar la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción. Cabe mencionar que para el presente informe se tuvo en cuenta la información almacenada en el Sistema de Gestión documental ALFANET el cual fue remplazado por INTEGRATIC que entró en funcionamiento el 23 de noviembre de 2020.

Así mismo, la entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- Presencial: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el primer piso del Ministerio, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13.
- Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso de la entidad - PACO (Punto de Atención al Ciudadano y al Operador).
- Atención telefónica: PBX 3443460
- Línea de Atención Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Página web: Enlace Atención al Público - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Correo electrónico institucional: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667

## 5.4. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2020

La base de datos en Excel suministrada por la Subdirección Administrativa registra **13.195** radicados los cuales se encuentran clasificados como Petición DEC 491 2020, Derecho de Petición conceptos, Derecho de Petición Congreso de la República, Derecho de Petición de

Información y Documentos y Derecho de Petición No Competencia los cuales, son gestionados en el Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC. Cabe resaltar que anteriormente y hasta la entrada en funcionamiento del Sistema INTEGRATIC el 23 de noviembre se utilizó el Sistema de Gestión Documental ALFANET en el cual se registraron radicados dentro del periodo del presente informe (Segundo Semestre 2020). De acuerdo con su naturaleza, los radicados se clasificaron de la siguiente manera:

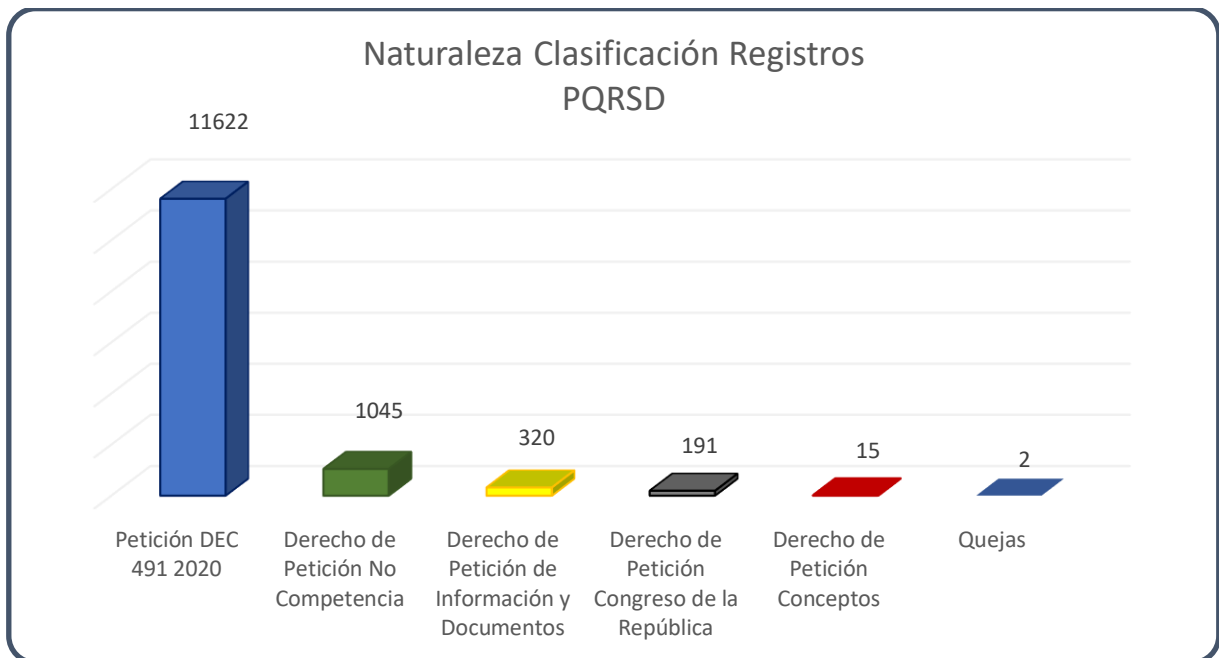


Gráfico 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Segundo Semestre de 2020.

Del total de PQRSD recibidas, el 88,08% (11.622) se concentra en Peticiones DEC 491 2020, un 7,92% (1045) en Derecho de Petición No Competencia, un 2,43% (320) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un 1,45% (191) en Derecho de Petición Congreso de la República, un 0,11% en Derecho de Petición Conceptos y un 0.02% (2) en Quejas. De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Administrativa, en la base de datos no se evidenciaron registros clasificados como Reclamos, Sugerencias o Denuncias. Todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias del Ministerio teniendo en cuenta el tipo de atención requerido. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

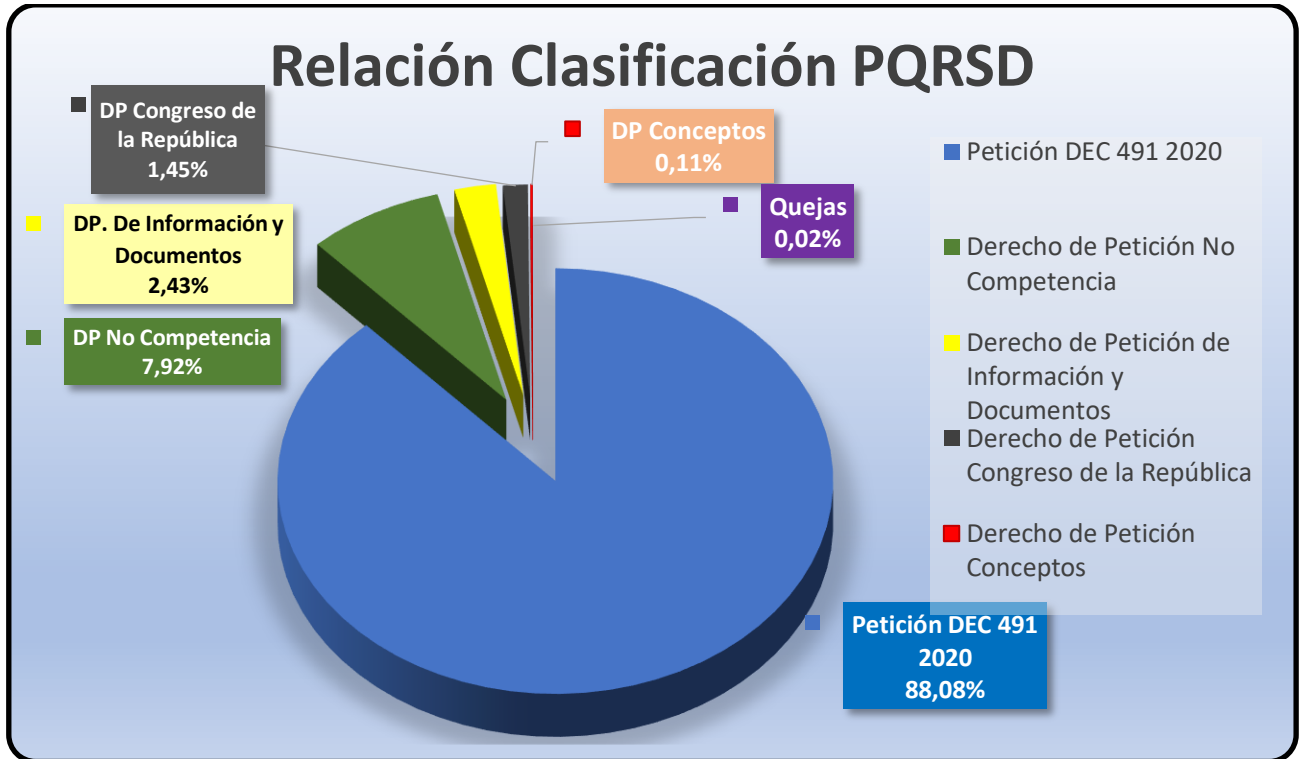


Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2020.

### 5.5. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención

En la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa, se evidenció una columna que corresponde al medio recibido de la PQRSD, en la cual se identificaron 7 categorías las cuales corresponden a “Trámite en Línea”, “Ventanilla de Radicación”, “Personalmente”, “Internet”, “Mensajería Especializada”, “Correo Certificado” y “Correo Electrónico”. Para presente informe se agruparon estos medios recibidos en cuatro categorías de la siguiente manera:

**Trámite en Línea:** Los registros clasificados como medio recibido de “Trámite en Línea” e “Internet”.

**Correo Electrónico:** Los registros clasificados como medio recibido de “Correo Electrónico”.

**Personalmente:** Los registros clasificados como medio recibido de “Personalmente” y “Ventanilla de Radicación”.

**Mensajería Especializada:** Los registros clasificados como medio recibido de “Mensajería Especializada” y “Correo Certificado”.

A continuación, se registra la totalidad de radicados recibidos en la entidad para el segundo semestre de la vigencia 2020:

CANAL ATENCIÓN	Petición DEC 491 2020	D.P. No Competencia	D.P. Información y Documentos	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	Queja	TOTAL
Trámite en Línea	10.846	1.020	181	176	15	--	12.238
Correo Electrónico	383	11	123	13	--	--	530
Personalmente	246	11	16	1	--	--	274
Mensajería Especializada	147	3	--	1	--	2	153
<b>TOTAL</b>	<b>11.622</b>	<b>1.045</b>	<b>320</b>	<b>191</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13.195</b>

Gráfico 3. Relación PQRSD de Acuerdo con el Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2020

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a trámite en línea, el cual concentra el 92,75% (12.238) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 4,02% (530) correspondiente a radicaciones realizadas por medio de correo electrónico, un 2,08% (274) radicadas presencialmente y un 1,16% (153) a través de mensajería especializada. En este periodo no se evidenciaron solicitudes por medio telefónico ni buzón de sugerencias. Cabe resaltar que anteriormente y hasta la entrada en funcionamiento del Sistema INTEGRATIC el 23 de noviembre se utilizó el Sistema de Gestión Documental ALFANET.

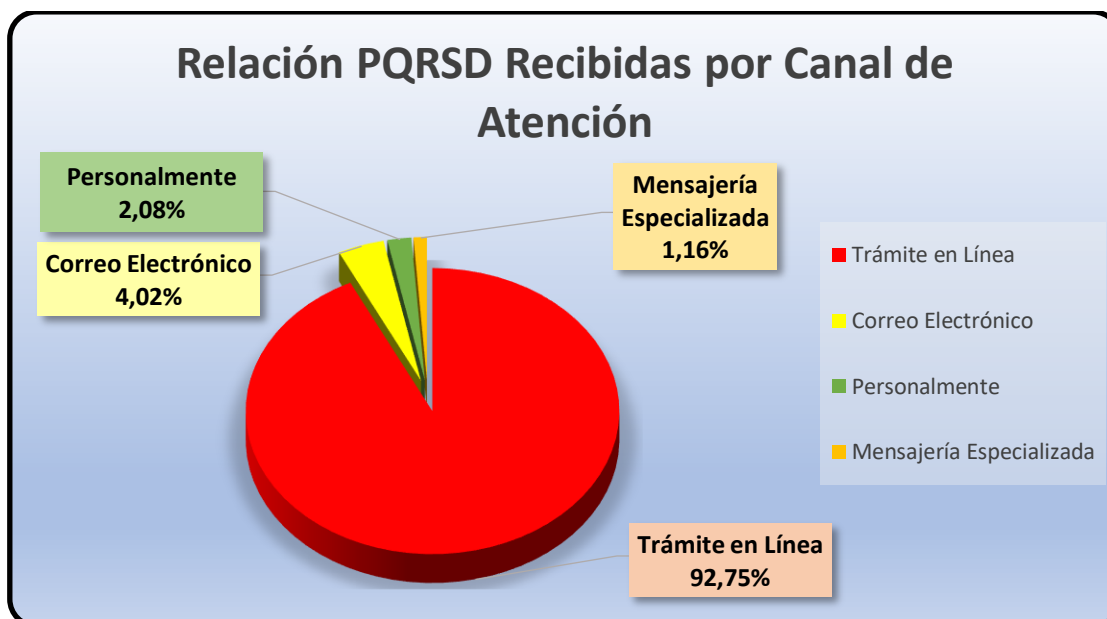


Gráfico 4. Relación PQRSD por Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2020

Cabe mencionar que, 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. Está se reanudo con todas las medidas de

bioseguridad el 3 de julio de 2020, sin embargo, se volvió a suspender el día 27 de julio, teniendo las medidas emitidas por el gobierno nacional. Finalmente, retomó la atención presencial el 11 de septiembre de 2020, en jornada continua los martes, miércoles y viernes de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

### 5.6. Tiempos de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa, en la cual se tiene en cuenta la parametrización establecida en el sistema de gestión documental INTREGRATIC (Anteriormente y hasta el 23 de noviembre de 2020 el sistema de gestión utilizado era ALFANET). En este sentido la OCI realizó la validación de las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta de estas, realizando un cruce entre estas tres (3) características y se clasificó en cuatro (4) categorías de la siguiente manera:

- **Respuestas en Términos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad de manera oportuna dentro de los términos de la Ley
- **Respuestas Extemporáneas:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Solicitudes Vencidas:** Solicitudes a las que a la fecha no se le ha dado respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad por parte de la entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Solicitudes Reiteradas:** Solicitudes a las que se les dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo respuesta	Petición DEC 491 2020	D.P. No Competencia	D.P. Información y Documentos	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	Queja	TOTAL
Respuesta en Términos	11.055	1.041	206	132	11	2	12.447
Respuestas Extemporáneas	375	3	90	53	3	--	524
Respuesta Vencida	156	--	24	5	1	--	186*
Solicitudes Reiteradas	36	1	--	1	--	--	38
<b>TOTAL</b>	<b>11.622</b>	<b>1.045</b>	<b>320</b>	<b>191</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13.195</b>

Tabla 1. Tiempos de Respuesta Según su Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2020.

\* De las **186** solicitudes que se encontraban sin respuesta en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa, se resalta que, a la fecha de entrega de esta información, **67** radicados se encontraban en términos para su respuesta, y **119** no presentaban registro de salida.

Se observa que de las **13.195** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2020, las áreas responsables gestionaron el 94,33% (12.447) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 3,97% (524) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un 1,41% (186) de los radicados entrantes a la entrega de la información por parte de la Subdirección Administrativa no presentaban número de registro de salida asociado (Solicitudes Vencidas) y por último un 0,29% (38) referente a solicitudes a las que se le dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada” (Solicitudes Reiteradas).

Lo anterior se evidencia en la siguiente gráfica:

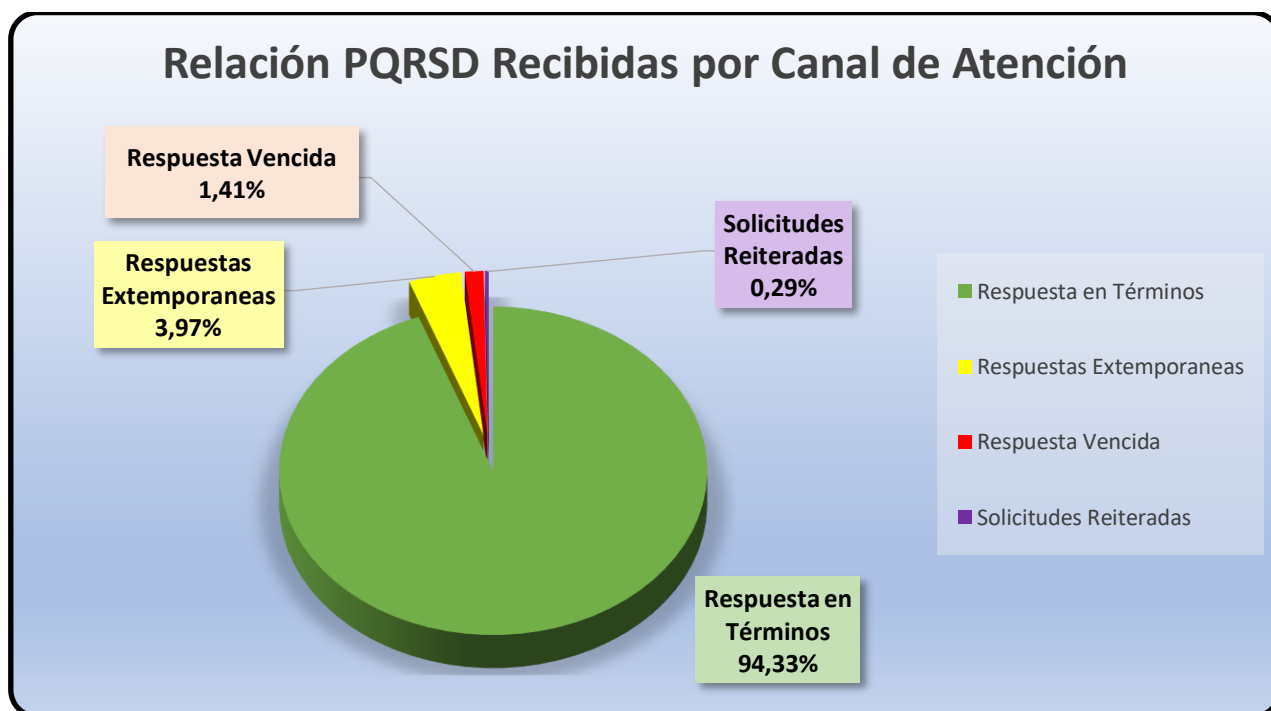


Gráfico 5. Relación Tiempos de Respuesta PQRSD radicadas en el Segundo Semestre de 2020.

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

La OCI, clasifico de manera mensual las diferentes PQRSD allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2020 (julio a diciembre), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las solicitudes que se encuentran vencidas se radicarón en los meses de octubre (**5** Petición DEC 491 2020 y **1** D.P. Conceptos), noviembre (**29** Petición DEC 491 2020, **2** D.P. Información y Documentos y **4** D.P. Congreso de la República) y diciembre (**122** Petición DEC 491 2020, **22** D.P. Información y Documentos y **1** D.P. Congreso de la República). Cabe mencionar que la información registrada corresponde al análisis de la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa, la cual fue entregada el 7 de febrero de 2020 y en la que

para esta fecha y teniendo en cuenta la ampliación de los términos de respuesta definidos en el decreto 491 de 2020, 67 radicados de los allegados en el mes de diciembre aún contaban con tiempo para dar respuesta por parte de la entidad.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

MES / RESPUESTA	Petición DEC 491 2020	D.P. No Competencia	D.P. Información y Documentos	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	Queja	Total
<b>JULIO</b>	<b>2.616</b>	<b>193</b>		<b>41</b>			<b>2.850</b>
Respuesta en Términos	2.503	193		22			2.718
Respuestas Extemporáneas	104			18			122
Solicitudes Reiteradas	9			1			10
<b>AGOSTO</b>	<b>2.167</b>	<b>197</b>		<b>51</b>	<b>3</b>		<b>2.418</b>
Respuesta en Términos	2.137	197		43	2		2.379
Respuestas Extemporáneas	26			8	1		35
Solicitudes Reiteradas	4						4
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>2.898</b>	<b>213</b>		<b>30</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3.152</b>
Respuesta en Términos	2.839	213		19	7	2	3.080
Respuestas Extemporáneas	54			11	2		67
Solicitudes Reiteradas	5						5
<b>OCTUBRE</b>	<b>1.687</b>	<b>205</b>		<b>28</b>	<b>3</b>		<b>1.923</b>
Respuesta en Términos	1.599	203		25	2		1.829
Respuesta Vencida	5				1		6
Respuestas Extemporáneas	80	1		3			84
Solicitudes Reiteradas	3	1					4
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>1.283</b>	<b>216</b>	<b>83</b>	<b>31</b>			<b>1.613</b>
Respuesta en Términos	1.161	215	48	22			1.446
Respuesta Vencida	29		2	4			35
Respuestas Extemporáneas	79	1	33	5			118
Solicitudes Reiteradas	14						14
<b>DICIEMBRE</b>	<b>971</b>	<b>21</b>	<b>237</b>	<b>10</b>			<b>1.239</b>
Respuesta en Términos	816	20	158	1			995
Respuesta Vencida	122		22	1			145
Respuestas Extemporáneas	32	1	57	8			98
Solicitudes Reiteradas	1						1
<b>Total</b>	<b>11.622</b>	<b>1.045</b>	<b>320</b>	<b>191</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13.195</b>

Tabla 2. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo Semestre 2020



### 5.8. Comparativo por semestres de oportunidad en la atención de PQRSD

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2019	%	II SEM 2019	%	I SEM 2020	%	II SEM 2020	%
Respuestas en Términos	6.779	93,89%	7.537	94,56%	12.167	94,62%	<b>12.447</b>	<b>94,33%</b>
Respuestas Extemporáneas	406	5,62%	402	5,04%	381	2,96%	<b>524</b>	<b>3,97%</b>
Vencidos Pendiente de Respuesta	4	0,06%	3	0,04%	286	2,22%	<b>186</b>	<b>1,41%</b>
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	31	0,43%	29	0,36%	25	0,19%	<b>38</b>	<b>0,29%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.220</b>	<b>100%</b>	<b>7.971</b>	<b>100%</b>	<b>12.859</b>	<b>100%</b>	<b>13.195</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores

Se realizó el comparativo en la oportunidad de atención a las PQRSD recibidas en el MinTIC, teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2019 hasta el segundo semestre de 2020 (Informe actual).

En la tabla anterior (*Tabla 3. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores*), se evidencia que para el segundo semestre de 2020 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2019 I, 2019 II y 2020 I), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 94,62% a 94,33%. En este semestre (Segundo 2020), se incrementó en un 2,61% la cantidad de solicitudes recibidas al aumentar de 12.859 a 13.195 PQRSD (336 radicados).

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un incremento respecto al semestre inmediatamente anterior (Primer semestre de 2020 (2,96% - 381 radicados), en donde las respuestas extemporáneas aumentaron a un 3,97% (524 radicados), por lo cual se hace necesario realizar un mejor control en cada una de las dependencias del Ministerio para tener una adecuada gestión en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés.

En cuanto a las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la BD suministrada el 7 de febrero de 2020 por la Subdirección Administrativa, se evidencia una mejora significativa al disminuir de 286 (2,22%) a 186 (1,41%) solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Adicionalmente, es necesario resaltar que, a la fecha de entrega de esta información, 67 radicados contaban con tiempo para su vencimiento debido al aumento en la ampliación de términos contemplados en el artículo 5 del decreto 491 de 2020 como consecuencia de la emergencia sanitaria. Sin embargo, los restantes **119** radicados no presentaban registro de salida a la fecha, identificándose:

- **21** radicados con fecha de vencimiento entre el 1 y 5 de febrero de 2021.
- **81** radicados con fecha de vencimiento en enero de 2021.

- 11 radicados con fecha de vencimiento en diciembre de 2020.
- 6 radicados con fecha de vencimiento en noviembre de 2020.



En cuanto a las respuestas que se dan con fecha anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas), se evidencia que para el segundo semestre de 2020 se presentaron 38 registros.

### 5.9. Tiempos de respuesta por dependencias

Actualmente para el desarrollo de sus funciones, el Ministerio tiene su estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de Julio de 2020 y la Resolución 2108 del 16 de octubre de 2020, pese a lo anterior, para el presente informe y el diligenciamiento de la Tabla 4, se tuvieron en cuenta adicionalmente, las dependencias que presentaron algún cambio en su nombre u orden en su estructura y que fueron modificadas o excluidas con el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 (se resaltan en filas de color azul), por lo cual, se dejaron con el nombre anterior tal y como se encontraban clasificadas en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa.

La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el segundo semestre del 2020.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
DI GIT de Relaciones Institucionales	1.654	4	9	1	1.668
DITI GIT Estrategia Talento de TI	1.630				1.630
SA GIT de Fortalecimiento de las Relaciones	1.362		1	2	1.365
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1.044	6	7	7	1.064
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	805	8	60		873
SF GIT de Cartera	449	3	16		468
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	432	2	3	9	446
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	414				414
SA GIT de Gestión Pensional	355	1	50	4	410
DED Subdirección para las Competencias Digitales	345	3	6		354
Despacho de la Ministra	285	5	56	2	348
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	305	3	2		310
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	253	5	10		268
DATIC GIT Técnico de Innovación Social y Apropriación	265				265
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	243	3	6	1	253

 <p><b>El futuro digital es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2>INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
Secretaria General	184			2	186
Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización	65	4	102		171
DED Subdirección de Industria de TI	157	1	11		169
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	150		7	1	158
DIC Subdirección de Asuntos Postales	155		1		156
DVTD Dirección de Gobierno Digital	117	8	31		156
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	100	3	39	1	143
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	129		1		130
SG GIT de Contratación	110		3	1	114
SGTH GIT de Gestión Pensional	32	62	12		106
DVC Dirección de Infraestructura	80	19	6		105
Subdirección de Gobierno en Línea	94				94
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	92				92
DM Oficina TI	78	2	2		82
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	74		2		76
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	55		4		59
DITI GIT de Emprendimiento Apps.co	49				49
DGD GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	47	1			48
DGD GIT de Política	43	2	2		47
SG GIT de Control Interno Disciplinario	41	3			44
SF GIT de Tesorería	44				44
SA GIT de Gestión de Talento Humano	37		2		39
SA GIT de Notificaciones	36		2	1	39
SG Subdirección de Gestión Contractual	34	4	1		39
Dirección de Transformación Digital	34		1		35
Dirección Vigilancia y Control	35				35
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales	28	2	3		33
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	29	1	3		33
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	30		2		32
OAJ GTI de Cobro Coactivo	28		4		32
DIRCOM GIT de Cobro Coactivo y Garantías	31				31

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	28		2		30
OAJ GIT de Conceptos	27		1		28
DM Oficina Asesora de Prensa	23				23
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	17	1	2	2	22
DIC GIT de Gestión de Garantías	17		5		22
OAJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	14		7		21
DM Dirección Jurídica	18		2		20
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	17		3		20
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	19				19
DJ GIT de Cobro Coactivo	4	5	9		18
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	16	1	1		18
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	14	2	1		17
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	13	3			16
Despacho del Viceministro de Economía Digital	14		1		15
DVTD Dirección de Economía Digital	13		2		15
Despacho del Viceministerio de Conectividad	5	5	4		14
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	11				11
OAJ GIT de Actuaciones y Asesoría Contractual	7			3	10
DM Oficina Internacional	7	1	2		10
SF GIT de Contabilidad	7	1	1	1	10
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	3		6		9
Dirección de Promoción de TIC	8		1		9
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	8				8
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	1	5	2		8
DVCD GIT Especializado de Recursos y Actuaciones Administrativas	7		1		8
SA GIT de Administración de Bienes	7				7
Subdirección de Comercio Electrónico	7				7
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7				7
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	4	1	1		6
OFR GIT de Consenso Social	6				6

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
Subdirección de Digitalización Sectorial	5				5
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	5				5
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	4	1			5
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	1	2	1		4
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	3				3
DI Subdirección de Operaciones	3				3
DM GIT de Consenso Social	3				3
DVC GIT Especializado de Apelaciones	1	2			3
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano (SGTH GIT. de Administración de Personal)	2		1		3
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	2				2
DPTIC GIT de Proyectos Regionales	2				2
SF GIT de Presupuesto	1	1			2
SG Subdirección Financiera	2				2
OAPES GIT de Transformación Organizacional			1		1
OGIF GIT de Seguimiento a los Ingresos del Fondo	1				1
Oficina Asesora Jurídica	1				1
DM Oficina de Control Interno	1				1
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1				1
SG Subdirección Administrativa	1				1
<b>Total</b>	<b>12.447</b>	<b>186</b>	<b>524</b>	<b>38</b>	<b>13.195</b>

*Tabla 4. 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 4. Relación de los Tiempos de Respuesta a las PQRSD por Dependencia*), se evidencia lo siguiente:

- a) Para el segundo semestre de 2020, el 50,02 % (6600) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cinco (5) dependencias, las cuales corresponden a:
- DI GIT de Relaciones Institucionales 1.668 solicitudes (12,64%)
  - DITI GIT Estrategia Talento de TI 1.630 solicitudes (12,35%)
  - SA GIT de Fortalecimiento de las Relaciones 1.365 solicitudes (10,34%)
  - DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 1.064 solicitudes (8,06%)
  - DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora 873 solicitudes (6,62%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes dependencias o GIT del MinTIC no recibieron PQRSD en el segundo semestre de 2020:



Dependencia / G.I.T.
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos
OTI GIT de Servicios Tecnológicos
SVI GIT de Promoción y Prevención
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios
OGIF GIT de Seguimiento a la Ejecución de Recursos del Fondo
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales
Órganos de Coordinación y Asesoría
Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
Comisión de Personal

Tabla 5. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Segundo Semestre de 2020.



- b) Las dependencias o GIT del MinTIC respecto a la información entregada por parte de la Subdirección Administrativa (febrero 7 de 2020), que atendieron las solicitudes realizadas por los grupos de interés posterior a la fecha máxima de su vencimiento (**Respuestas Extemporáneas**), se detallan a continuación (Ver Tabla 7.):

Para lo identificado en la Tabla 7, se tuvieron en cuenta las dependencias que presentaron algún cambio en su nombre u orden en su estructura y que fueron modificadas o excluidas con el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 (se resaltan en filas de color amarillo), por lo cual, se dejaron con el nombre anterior tal y como se encontraban clasificadas en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa. La información está organizada por las dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad teniendo como referencia la cantidad de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2020.

Dependencia	Total Radicados Recibidos II Semestre 2020	Respuestas Extemporáneas	%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	1	100,00%
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	9	6	66,67%
Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización	171	102	59,65%
DJ GIT de Cobro Coactivo	18	9	50,00%

 <p data-bbox="316 178 519 241">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="535 178 673 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="763 157 1169 199">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dependencia	Total Radicados Recibidos II Semestre 2020	Respuestas Extemporáneas	%
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano (SGTH GIT. de Administración de Personal)	3	1	33,33%
OAJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	21	7	33,33%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	14	4	28,57%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	143	39	27,27%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	4	1	25,00%
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	8	2	25,00%
DIC GIT de Gestión de Garantías	22	5	22,73%
DM Oficina Internacional	10	2	20,00%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	156	31	19,87%
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	6	1	16,67%
Despacho de la Ministra	348	56	16,09%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	20	3	15,00%
DVTD Dirección de Economía Digital	15	2	13,33%
DVCD GIT Especializado de Recursos y Actuaciones Administrativas	8	1	12,50%
OAJ GTI de Cobro Coactivo	32	4	12,50%
SA GIT de Gestión Pensional	410	50	12,20%
SGTH GIT de Gestión Pensional	106	12	11,32%
Dirección de Promoción de TIC	9	1	11,11%
SF GIT de Contabilidad	10	1	10,00%
DM Dirección Jurídica	20	2	10,00%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	22	2	9,09%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	33	3	9,09%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	33	3	9,09%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	873	60	6,87%
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	59	4	6,78%

 <p><b>El futuro digital es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2>INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dependencia	Total Radicados Recibidos II Semestre 2020	Respuestas Extemporáneas	%
Despacho del Viceministro de Economía Digital	15	1	6,67%
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	30	2	6,67%
DED Subdirección de Industria de TI	169	11	6,51%
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	32	2	6,25%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	17	1	5,88%
DVC Dirección de Infraestructura	105	6	5,71%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	18	1	5,56%
SA GIT de Gestión de Talento Humano	39	2	5,13%
SA GIT de Notificaciones	39	2	5,13%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	158	7	4,43%
DGD GIT de Política	47	2	4,26%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	268	10	3,73%
OAJ GIT de Conceptos	28	1	3,57%
SF GIT de Cartera	468	16	3,42%
Dirección de Transformación Digital	35	1	2,86%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	76	2	2,63%
SG GIT de Contratación	114	3	2,63%
SG Subdirección de Gestión Contractual	39	1	2,56%
DM Oficina TI	82	2	2,44%
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	253	6	2,37%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	354	6	1,69%
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	130	1	0,77%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	446	3	0,67%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1.064	7	0,66%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	310	2	0,65%



Dependencia	Total Radicados Recibidos II Semestre 2020	Respuestas Extemporáneas	%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	156	1	0,64%
DI GIT de Relaciones Institucionales	1.668	9	0,54%
SA GIT de Fortalecimiento de las Relaciones	1.365	1	0,07%
<b>Total</b>	-	<b>524</b>	

Tabla 6. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Segundo Semestre de 2020

De las 524 solicitudes a las que se le dio respuesta posterior a la fecha máxima de vencimiento (respuestas extemporáneas), el 51,15% (168) de dichas PQRSD recaen en las dependencias Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización (102), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (60), Despacho de la Ministra (56) y SA GIT de Gestión Pensional (50).

Cabe resaltar que las dependencias “Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización” y “SA GIT de Gestión Pensional” mencionadas, correspondían a la anterior estructura del MinTIC y estaban clasificadas bajo ese nombre en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa, por lo cual, se dejó con esos mismos nombres, aún sabiendo que a la fecha existe el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 con la nueva estructura del Ministerio.

Las (15) filas resaltadas en color amarillo de la tabla anterior corresponden a los nombres de las dependencias con la anterior estructura del MinTIC, las cuales, dieron respuesta a 181 radicados de los 524 de manera extemporánea.

Es importante mencionar que “OAPES GIT de Transformación Organizacional” presentó un alto porcentaje de extemporaneidad (100%) a pesar de que solo recibió una (1) solicitud de PQRSD y esta no fue atendida dentro de los términos establecidos por la ley.

- c) Las dependencias o GIT del MinTIC que a la fecha de entrega de la información por parte de la Subdirección Administrativa (febrero 7 de 2020), presentaban solicitudes pendientes por respuesta (**Solicitudes Vencidas o Sin Registro de Salida**), se detallan a continuación (Ver Tabla 6.):

Para lo identificado en la Tabla 6, se tuvieron en cuenta las dependencias que presentaron algún cambio en su nombre u orden en su estructura y que fueron modificadas o excluidas con el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 (se resaltan en filas de color rojo), por lo cual, se dejaron con el nombre anterior tal y como se encontraban clasificadas en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa. La información está

organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el segundo semestre del 2020.

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Solicitudes con Tiempo	Total Rad. Recibidos
SGTH GIT de Gestión Pensional	53	58,49%	9	106
DVTD Dirección de Gobierno Digital	7	5,13%	1	156
Despacho de la Ministra	5	1,44%	0	348
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	5	62,50%	0	8
Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización	4	2,34%	0	171
Despacho del Viceministerio de Conectividad	3	35,71%	2	14
DJ GIT de Cobro Coactivo	3	27,78%	2	18
SF GIT de Cartera	3	0,64%	0	468
SG GIT de Control Interno Disciplinario	3	6,82%	0	44
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	3	0,97%	0	310
DVC Dirección de Infraestructura	2	18,10%	17	105
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	2	0,56%	4	1.064
DED Subdirección para las Competencias Digitales	2	0,85%	1	354
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	2	2,10%	1	143
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	2	1,19%	1	253
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	2	11,76%	0	17
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	2	0,45%	0	446
DGD GIT de Política	2	4,26%	0	47
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2	66,67%	0	3
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	1	0,92%	7	873
SG Subdirección de Gestión Contractual	1	10,26%	3	39
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	1	18,75%	2	16



Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Solicitudes con Tiempo	Total Rad. Recibidos
DM Oficina TI	1	2,44%	1	82
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	1	6,06%	1	33
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	1	16,67%	0	6
DGD GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	1	2,08%	0	48
SA GIT de Gestión Pensional	1	0,24%	0	410
SF GIT de Contabilidad	1	10,00%	0	10
DM Oficina Internacional	1	10,00%	0	10
DED Subdirección de Industria de TI	1	0,59%	0	169
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	1	5,56%	0	18
* SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	0	1,87%	5	268
* DI GIT de Relaciones Institucionales	0	0,24%	4	1.668
* DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	0	50,00%	2	4
* OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	0	20,00%	1	5
* SF GIT de Presupuesto	0	50,00%	1	2
* DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	0	4,55%	1	22
* SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	0	3,03%	1	33
<b>Total</b>	119		67	

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Segundo Semestre de 2020

\* Estas siete (7) dependencias, presentaban radicados sin respuesta a la hora de la entrega de la información por parte de la Subdirección Administrativa, sin embargo, aún se encontraban en términos para atender la solicitud.

Es necesario resaltar que, a la fecha de entrega de esta información, **67** radicados contaban con tiempo para su vencimiento debido al aumento en la ampliación de términos contemplados en el artículo 5 del decreto 491 de 2020 como consecuencia de la emergencia sanitaria. Sin embargo, los restantes **119** radicados no presentaban registro de salida a la fecha, identificándose:

- **21** radicados con fecha de vencimiento entre el 1 y 5 de febrero de 2021.

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="769 163 1162 193">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- **81** radicados con fecha de vencimiento en enero de 2021.
- **11** radicados con fecha de vencimiento en diciembre de 2020.
- **6** radicados con fecha de vencimiento en noviembre de 2020.

El 52,15% (97) de las solicitudes vencidas, recaen en las dependencias SGTH GIT de Gestión Pensional (62), DVC Dirección de Infraestructura (19), DVTD Dirección de Gobierno Digital (8) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (8).



Las cuatro (4) filas resaltadas en color rojo de la tabla anterior corresponden a los nombres de las dependencias con la anterior estructura del MinTIC, las cuales, presentan 8 radicados pendientes de respuesta distribuidas de la siguiente manera:

- SA GIT de Gestión Pensional (1 radicado) – vencido en enero
- DGD GIT de Seguridad y Privacidad de la Información (1 radicado) – vencido en diciembre
- DGD GIT de Política (2 radicados) – vencidos en enero
- Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización (4 radicados) – vencidos en noviembre (2), diciembre (1) y enero (1).

d) Las dependencias o GIT del MinTIC que a la fecha de entrega de la información por parte de la Subdirección Administrativa (febrero 7 de 2020), dieron respuesta oportunamente a las solicitudes de PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley (**Respuesta en Términos**), se detallan a continuación (Ver Tabla 8.):

Para lo identificado en la Tabla 8, se tuvieron en cuenta las dependencias que presentaron algún cambio en su nombre u orden en su estructura y que fueron modificadas o excluidas con el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 (se resaltan en filas de color verde), por lo cual, se dejaron con el nombre anterior tal y como se encontraban clasificadas en la base de datos suministrada por la Subdirección Administrativa. La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el segundo semestre del 2020.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Solicitudes Vencidas	Total Radicados Recibidos
DITI GIT Estrategia Talento de TI	1.630	0	0	0	1.630
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	414	0	0	0	414
DATIC GIT Técnico de Innovación Social y Apropiación	265	0	0	0	265
Subdirección de Gobierno en Línea	94	0	0	0	94
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	92	0	0	0	92
DITI GIT de Emprendimiento Apps.co	49	0	0	0	49

 <p><b>El futuro digital es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2>INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Solicitudes Vencidas	Total Radicados Recibidos
SF GIT de Tesorería	44	0	0	0	44
Dirección Vigilancia y Control	35	0	0	0	35
DIRCOM GIT de Cobro Coactivo y Garantías	31	0	0	0	31
DM Oficina Asesora de Prensa	23	0	0	0	23
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	19	0	0	0	19
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	11	0	0	0	11
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	8	0	0	0	8
SA GIT de Administración de Bienes	7	0	0	0	7
Subdirección de Comercio Electrónico	7	0	0	0	7
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7	0	0	0	7
OFR GIT de Consenso Social	6	0	0	0	6
Subdirección de Digitalización Sectorial	5	0	0	0	5
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	5	0	0	0	5
DI Subdirección de Operaciones	3	0	0	0	3
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	3	0	0	0	3
DM GIT de Consenso Social	3	0	0	0	3
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	2	0	0	0	2
SG Subdirección Financiera	2	0	0	0	2
DPTIC GIT de Proyectos Regionales	2	0	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	0	1
OGIF GIT de Seguimiento a los Ingresos del Fondo	1	0	0	0	1
DM Oficina de Control Interno	1	0	0	0	1
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1	0	0	0	1
SG Subdirección Administrativa	1	0	0	0	1

Tabla 8. Dependencias o GIT que dieron Respuesta Oportuna en las PQRSD del Segundo Semestre de 2020.

En relación con el semestre inmediatamente anterior (I Semestre de 2020), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una leve disminución al pasar del 94,62% (12.167) a 94,33% (12.447).

## 5.10. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el segundo semestre de 2020, se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, obteniendo como resultado lo siguiente:

**PETICIÓN (Petición DEC 491 2020):** Para el segundo semestre de 2020, se evidenció que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 y dada la contingencia sanitaria que atraviesa el país, todas las solicitudes fueron clasificadas como PETICIÓN DEC 491 2020, y de acuerdo con el artículo 5 del mismo, se ampliaron los términos de atención. Así mismo, la clasificación dada a las solicitudes recibidas en la Entidad para este segundo semestre y mientras se supera la emergencia sanitaria, se dividió en DP Congreso de la República, DP Conceptos, DP no competencia y DP de Información y Documentos.

El total de las solicitudes de peticiones (13.195), se recibieron de la siguiente manera: Trámite en Línea (12.238), Personalmente (274), Mensajería Especializada (153) y Correo Electrónico (530).

Analizando que el 52% de las 11.622 peticiones (Petición DEC 491 2020) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes seis (6) dependencias: DI GIT de Relaciones Institucionales (1.659 - 14,27%), DITI GIT Estrategia Talento de TI (1.630 – 14,02%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.026 – 8,82%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (839 – 7,22%), SF GIT de Cartera (456 – 3,92%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (428 – 3,68%), se tomó una muestra de aproximadamente el 50% en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:



**GIT de Relaciones Institucionales:** Se tomó una muestra del **50.45%** equivalente a 837 de las 1.659 peticiones:

(336) Radicados hacen referencia a conectividad en zonas rurales, corregimientos e instituciones educativas, (268) a solicitudes de información de los programas de última milla, cobertura y acceso a internet, (195) temas relacionados con donación de equipos de cómputo e internet a bajo costo, (38) solicitud implementación de puntos kioscos digitales.

Se evidencia que, del total de las peticiones recibidas, 417 solicitudes fueron allegadas con referencia traslado por competencia.

**DITI GIT Estrategia Talento de TI:** Se tomó una muestra del **51.71%** equivalente a 843 de las 1.630 peticiones:

(554) Radicados hacen referencia a información, inscripción, traslados y retiros del programa misión MinTIC 2022, (152) relacionadas con solicitudes de información proceso de condonación de crédito convocatoria inteligencia artificial, competencias transversales PMP, talento digital, Icetex, Especializaciones TI 2020, (62) solicitudes de información acerca del proceso de inscripción, soporte y certificación COURSERSA, (27) solicitud de información e inscripción a

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

convocatoria de competencias laborales, (24) relacionados con convocatoria para docentes, (24) solicitudes de información y condonación programa talento TI.

**Dirección de Industria de Comunicaciones** Se tomó una muestra del **52.82%** equivalente a 542 de las 1.026 peticiones:

(275) Radicados corresponden a solicitudes de información y/o ampliación de cobertura servicio de internet y telefonía móvil, (85) relacionados con solicitud de información, cobertura e instalación de antenas para telefonía móvil e internet, (70) radicados solicitando información relacionada con servicios y cobertura de televisión digital terrestre – TDT, (31) solicitudes relacionadas con inconformidad con instalación de antenas 5G en el país, (29) radicados con temas relacionados con la subasta espectro 2019, (27) con información, registro y verificación de IMEI y (25) radicados relacionados con información, solicitud, renovación y actualización de autorización y venta de equipos terminales móviles – AVETM y habilitación de plataforma.

Se evidencia que, del total de las peticiones recibidas, 183 solicitudes fueron allegadas con referencia traslado por competencia.

**DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora:** Se tomó una muestra del **46.84%** equivalente a 393 de las 839 peticiones:

(194) Radicados con solicitudes de información, creación, certificación y adjudicación de emisoras comunitarias, (127) radicados de solicitudes de prorrogas y licencias, (72) peticiones solicitando información sobre proceso de convocatoria de emisoras comunitarias.



**SF GIT de Cartera:** Se tomó una muestra del **45.17%** equivalente a 206 de las 456 peticiones:

(64) Radicados con solicitudes de estado de cuenta (57) solicitudes de ajustes correspondientes en la plataforma y temas relacionados con documentación del FUR, (53) peticiones en relación con solicitudes de información para la realización del pago de contraprestaciones, plazos de pago por uso del espectro, cruces de cuenta y liquidaciones correspondientes, (16) solicitudes de paz y salvo, (16) solicitudes de exoneración de sanciones y/o condenación de intereses.

**DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección:** Se tomó una muestra equivalente a 96 radicados encontrándose:

(57) peticiones con solicitudes relacionadas con bloqueos y desbloqueo de IMEI, (32) Peticiones por concepto de inconformidades con el servicio y facturación de los operadores móviles, (7) por motivos de suplantación de identidad relacionada con operadores móviles.

**QUEJAS:** Para el segundo semestre de 2020, en la entidad se recibieron dos (2) Quejas procedentes de la Procuraduría General de la Nación provincial de Villavicencio y con destino al GIT de Control Interno Disciplinario del MinTIC, las cuales tenían como detalle, “Actividades irregulares que ameritan ser tramitadas por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones” y “Solicitud de cobertura de TV de los canales privados”.

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

En cuanto a la categorización de los Reclamos, Sugerencias y denuncias, no se identificó radicados clasificados con estas categorías, sin embargo, una vez validados las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y tomando como referencia el detalle de los radicados clasificados en el sistema como “Petición DEC 491 2020”, se encontró lo siguiente:

**Reclamos:** (61) solicitudes con algún tipo de reclamo realizado por parte de la ciudadanía, en donde la mayoría se relaciona con reclamos a los diferentes operadores móviles por el mal servicio o cobro de este. Dentro de las 61 solicitudes mencionadas, se encontraron seis (6) radicados en los cuales se presentan: (3) reclamos relacionados con el programa Misión TIC 2020 en donde el ciudadano indica fallas en el ingreso de datos para presentación de prueba de conocimientos y errores por parte de la entidad en la documentación ingresada para ingreso al programa, (1) reclamo por falta de comunicación en convocatoria audiovisual por errores en causales de rechazo, (1) reclamo por solicitud de condonación de crédito convocatoria talento digital y (1) relacionando problemas con la App de corona app.



**Sugerencias:** Se evidenciaron dos (2) sugerencias en las que el ciudadano adjunta sugerencia para que los programas ofertados por MinTIC no tengan limitaciones para los emprendedores y la inclusión de conceptos dentro del diccionario del MinTIC.

**Denuncias:** (5) solicitudes radicadas con asunto “Denuncia anónima ejecución contractual Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

## 6. CONCLUSIONES

- 1) Para el segundo semestre de 2020 y en comparación con semestres anteriores se produjo un incremento en la recepción de las PQRSD al pasar de 12.859 radicados a 13.195 (Incremento del 2,61%). La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención “Trámite en línea” con un total de 12.238 (92,75%). Se evidenció que 30 dependencias gestionaron oportunamente el 100% de las PQRSD recibidas (cabe mencionar que 14 de estas correspondían a la anterior estructura del MinTIC la cual fue modificada por el decreto 1064 del 23 de julio de 2020 y Resolución 2108 de 16 de octubre de 2020 - se pueden evidenciar resaltadas en la tabla 8).
- 2) Los tiempos de respuesta a las diferentes PQRSD presentadas en la entidad se clasificaron en 4 categorías. 1). las respuestas en términos que corresponde a las solicitudes (Trámites) que fueron resueltas o gestionadas dentro del tiempo establecido normativamente las cuales corresponden a 12.447 (94,33%); 2). Las respuestas extemporáneas que corresponden a solicitudes (trámites) a las cuales se les dio respuesta por fuera de los términos establecidos que equivalen a 524 (3,97%); 3). Las respuestas vencidas las cuales no presentaron registro de salida en la información suministrada por el área que corresponden a 186 (1,41%) de las cuales 119 debieron ser resultas antes de la entrega de la información y 67 contaban con tiempo para su vencimiento; 4). por último, con un 0,29% (38) se evidenciaron las





 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 241">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1166 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

solicitudes reiteradas que corresponden a respuestas que se generan a los radicados con un registro de salida anterior a la fecha del radicado de entrada.

- 3) De las 11.622 peticiones (Petición DEC 491 20220) recibidas en el periodo evaluado, se evidenció que el 52% recaen en las siguientes dependencias: DI GIT de Relaciones Institucionales (1.659 - 14,27%), DITI GIT Estrategia Talento de TI (1.630 – 14,02%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.026 – 8,82%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (839 – 7,22%), SF GIT de Cartera (456 – 3,92%) y DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (428 – 3,68%).
- 4) Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que los temas más recurrentes estuvieron relacionados con conectividad en zonas rurales, corregimientos e instituciones educativas; solicitudes de información de los programas de última milla, cobertura y acceso a internet; inscripción, traslados y retiros del programa misión MinTIC 2022; Solicitudes de información proceso de condonación de crédito por las diferentes convocatorias; Ampliación de cobertura servicio de internet y telefonía móvil; Información sobre creación, certificación y adjudicación de emisoras comunitarias y solicitudes de estado de cuenta en contraprestación de servicios.
- 5) Comparado con el semestre inmediatamente anterior, y tomando como referencia la oportunidad en la atención de las PQRSD, se evidencio una leve disminución en las respuestas oportunas al pasar de 94,62% a 94,33%. Así mismo, se identificó un aumento significativo en el porcentaje de respuestas extemporáneas al pasar de 2,96% (381) a 3,97% (524).

## 7. RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere que para las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas se tomen medidas correctivas con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas a las PQRSD dado que en comparación con el semestre inmediatamente anterior se presentó un aumento en este tipo de respuestas lo que genera un incumplimiento normativo en atención a las solicitudes por parte de los grupos de interés.
- 2) Se recomienda tener en cuenta dentro de la parametrización en INTEGRATIC una subcategoría incluida en la naturaleza PETICION DEC 491 2020 en las que se pueda identificar las diferentes solicitudes que corresponden a reclamos, sugerencias y denuncias, mientras se encuentre vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, situación que además fue evidenciada en el hallazgo 2 del informe de auditoría al proceso de gestión de atención a grupos de interés realizada en la vigencia 2020 en la que se encontraron “Solicitudes de Información o documentos que no cumplen con el término especial” y en la que se precisó que “al no distinguirse en su naturaleza de

 <p data-bbox="321 191 500 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="542 186 656 239">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="769 163 1162 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

las demás peticiones se les asignó el plazo (fecha de vencimiento) de 30 días hábiles, incumpliendo el término especial establecido por el Decreto Reglamentario 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5”.

- 3) Evaluar la posibilidad de fortalecer en cada uno de los procesos, el control de Revisar y hacer seguimiento de respuestas a las solicitudes registradas en el aplicativo de Gestión Documental por parte del facilitador documental del grupo, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- 4) Continuar con las respectivas capacitaciones al personal para dar mejor manejo en la categorización de PQRSD para evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados y de esta forma permitir que se generen estadísticas más precisas por su naturaleza.
- 5) Teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31<sup>1</sup> de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.

**Aprobó:**

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

**Elaboró:**

**Christian Augusto Amador.**  
Contratista Oficina de Control Interno

**Nallivy Consuelo Noy.**  
Contratista Oficina de Control Interno

<sup>1</sup> Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Seguimiento Atención de PQRSD 2do Semestre 2020 (2)

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20210303-144634-a47579-32779030

Creación: 2021-03-03 14:46:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-03-03 15:25:38



Escanee el código  
para verificación

**Aprobación: aprobador**

[jleon@mintic.gov.co](mailto:jleon@mintic.gov.co)

**Firma: firma**

NALLIVY CONSUELO NOY COPETE  
51795515  
[nnoy64@hotmail.com](mailto:nnoy64@hotmail.com)  
Contratista

**Firma: firma**

Christian Augusto Amador Leon  
1030604188  
[camador@mintic.gov.co](mailto:camador@mintic.gov.co)  
Contratista OCI  
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Seguimiento Atención de PQRSD 2do Semestre 2020 (2)

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo:20210303-144634-a47579-32779030

Creación:2021-03-03 14:46:34

Estado:Finalizado

Finalización:2021-03-03 15:25:38



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Crhstian Augusto Amador Leon camador@mintic.gov.co Contratista OCI Ministerio de Tecnología de la Información y las Com	Aprobado	Env.: 2021-03-03 14:46:35 Lec.: 2021-03-03 15:05:11 Res.: 2021-03-03 15:06:28 IP Res.: 186.154.36.81
Firma	NALLIVY CONSUELO NOY COPETE nnoy64@hotmail.com Contratista	Aprobado	Env.: 2021-03-03 15:06:28 Lec.: 2021-03-03 15:24:58 Res.: 2021-03-03 15:25:05 IP Res.: 186.84.21.113
Aprobación	JOSE IGNACIO LEON FLOREZ jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-03-03 15:25:05 Lec.: 2021-03-03 15:25:28 Res.: 2021-03-03 15:25:38 IP Res.: 186.154.188.172