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

**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 2021  
(JULIO 1 – DICIEMBRE 31)**

**RESPONSABLE(S):**

FABIOLA RIVERA ROJAS  
Subdirector Administrativo

DAVID STEVEN SUÁREZ ESTRADA  
Coordinador GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

**ELABORADO POR:**



CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN  
NEIBER ANDRÉS CASTIBLANCO MOSQUERA

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

**MARZO 2022  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	3
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE DEL INFORME .....	3
4. MARCO NORMATIVO .....	4
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO .....	6
5.1. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI	8
5.2. GESTIÓN DE PQRSD .....	9
5.3. RECEPCIÓN DE PQRSD .....	9
5.4. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021 .....	9
5.5. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	11
5.6. TIEMPOS DE RESPUESTA .....	12
5.7. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	14
5.8. COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	16
5.9. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS .....	19
5.10. ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD .....	30
5.11. ASPECTOS POR MEJORAR .....	34
6. CONCLUSIONES .....	37
7. RECOMENDACIONES .....	39
ANEXO 1.....	41

 <div data-bbox="305 184 480 233">El futuro digital es de todos</div> <div data-bbox="521 184 638 233">Gobierno de Colombia MinTIC</div>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 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 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC del 28 de febrero de 2022 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General



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

### 2.2. Objetivos Específicos

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

## 3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **segundo semestre de 2021**, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 al 31 de

 <div data-bbox="305 184 480 233">El futuro digital es de todos</div> <div data-bbox="521 184 638 233">Gobierno de Colombia MinTIC</div>	<p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

diciembre de 2021, incluyendo la gestión realizada a las mismas hasta la fecha de entrega de la información (9 de febrero de 2022).

## 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”.

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

- **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”.

## 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.”
- **Resolución 01657 de 2021** “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.

## 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.*

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: Derecho de Petición.
- GIT: Grupo Interno de Trabajo.
- MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- OCI: Oficina de Control Interno.
- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante correo electrónico del 31 de enero de 2021 al Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2021 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el 9 de febrero de 2022 y en la que se

registraron **17.399** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta la fecha de entrega del reporte.

La Oficina de Control Interno - OCI ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020, y agrupó en la categoría “Derecho de Petición de Información y Documentos”, los radicados con tipo de naturaleza clasificados en la base de datos suministrada como “SRC - Derecho de Petición de Información y Documentos”, “STV - de Petición de Información y Documentos”, “PRO - de Petición de Información y Documentos”, “RAD - de Petición de Información y Documentos”, “CON - de Petición de Información y Documentos”, “SPO - de Petición de Información y Documentos” y “Derecho de Petición de Información y Documentos”.

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 hábiles 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.

Por otra parte, y de acuerdo con el informe preliminar de PQRSD II Semestre 2021, enviado por la Oficina de Control Interno el día 16 de marzo 2022 al área de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se relacionan las respuestas a las observaciones presentadas por el área las cuales se pueden evidenciar en el **ANEXO 1**.

## 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 Institucional de Coordinación 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”).

## 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.

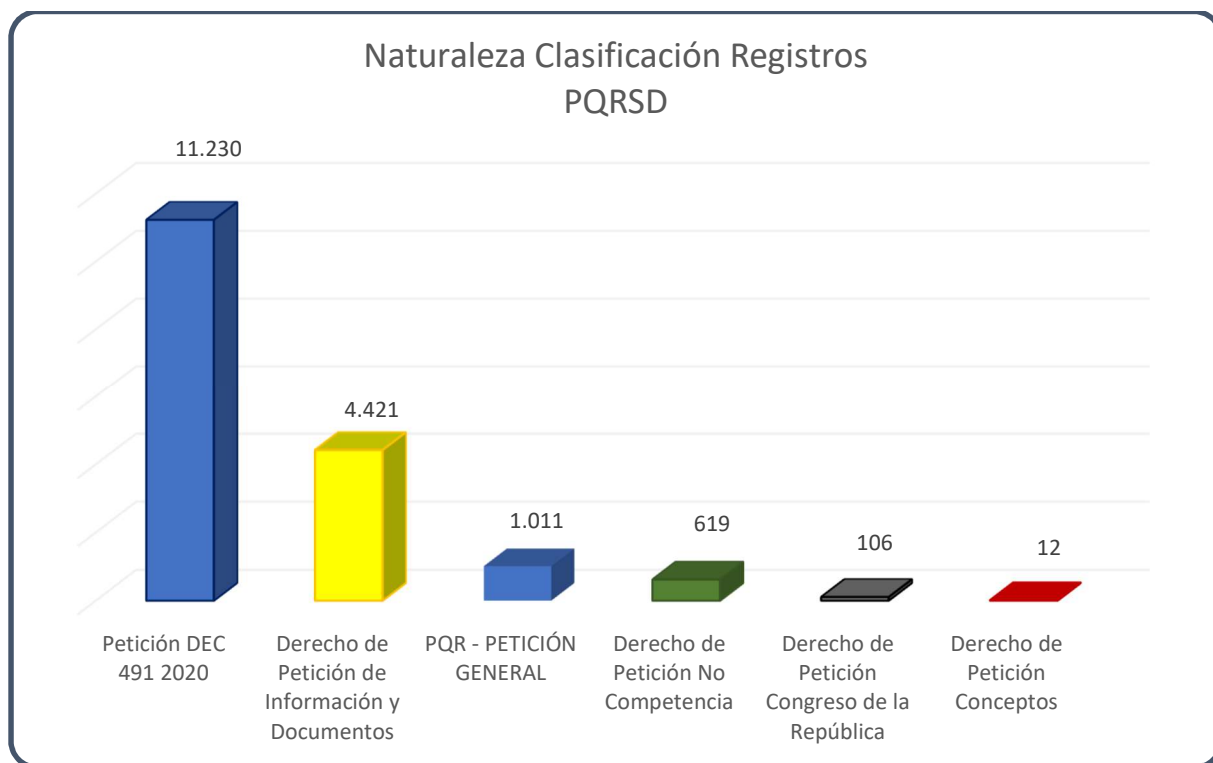
Así mismo, la entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

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

## 5.4. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2021

La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **17.399** 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, PQR – Petición General y Derecho de Petición NO Competencia los cuales, son gestionados en el Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC. 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 2021.*

Del total de PQRSD recibidas, el **64,54%** (11.230) se concentra en Peticiones DEC 491 2020, un **25,41%** (4.421) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **5,81** (1.011) en PQR-Petición General, un **3,56%** (619) en Derecho de Petición No Competencia, un 6,46% (1.022) un 0,61% (106) en Derecho de Petición Congreso de la República y un 0,07% (12) en Derecho de Petición Conceptos. De acuerdo con la información suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, en la base de datos no se evidenciaron registros clasificados como Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Quejas en categorías independientes. 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:

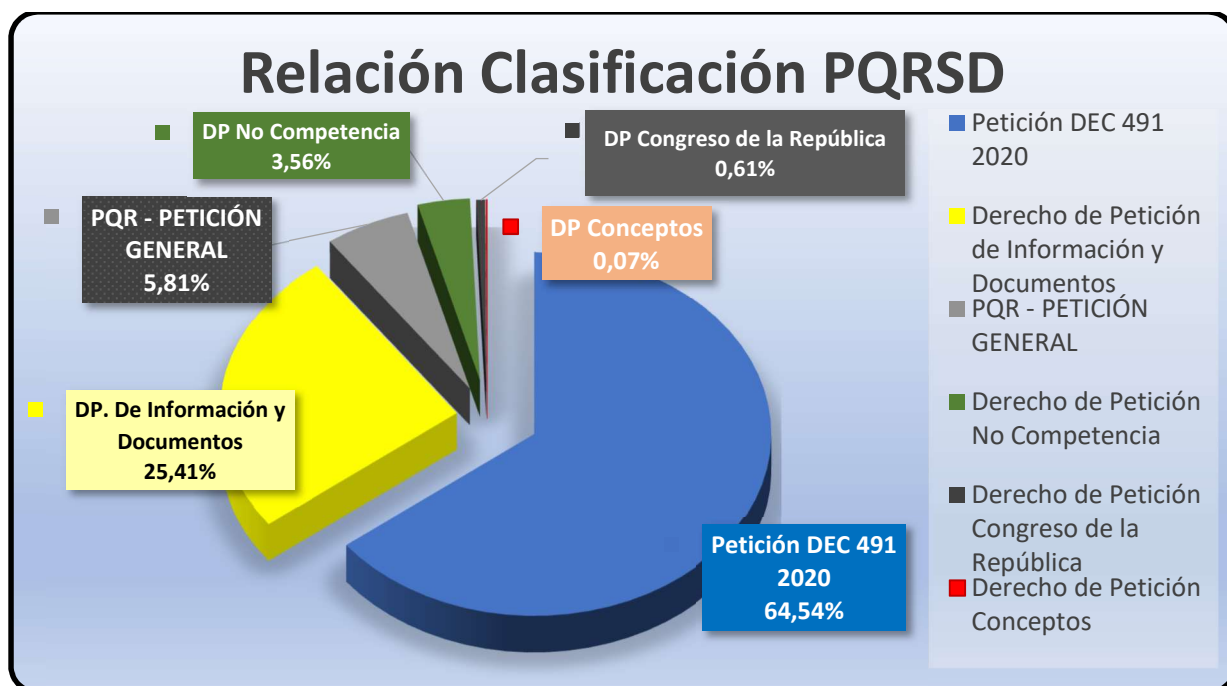


Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2021.

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

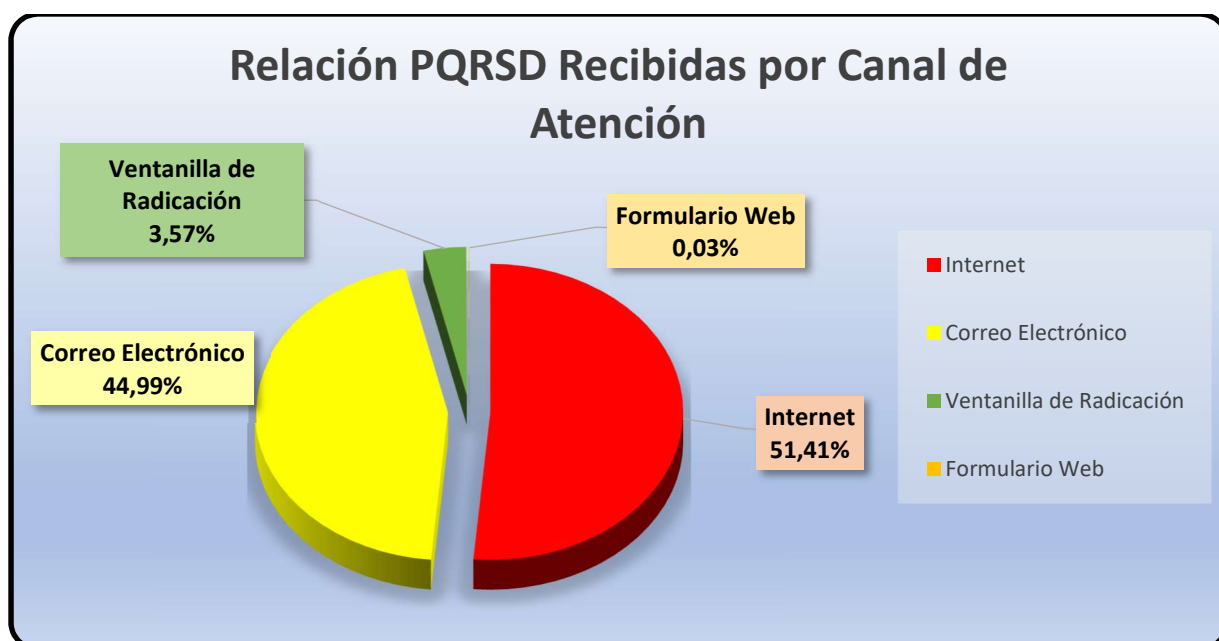
En la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se evidenció una columna que corresponde al medio recibido de la PQRSD, en la cual se identificaron 4 categorías las cuales corresponden a “Internet”, “Correo Electrónico”, “Ventanilla de Radicación”, “Formulario Web”.

A continuación, se registra la totalidad de radicados recibidos en la entidad para el segundo semestre de la vigencia 2021:

CANAL ATENCIÓN	Petición DEC 491 2020	D.P. de Información y Documentos	PQR - PETICIÓN GENERAL	D.P. No Competencia	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	TOTAL
Internet	5.672	2.540	265	444	18	5	8.944
Correo Electrónico	5.467	1.880	242	148	85	6	7.828
Ventanilla de Radicación	87	1	502	27	3	1	621
Formulario Web	4	--	2	--	--	--	6
<b>TOTAL</b>	<b>11.230</b>	<b>4.421</b>	<b>1.011</b>	<b>619</b>	<b>106</b>	<b>12</b>	<b>17.399</b>

Tabla 1. Relación PQRSD de Acuerdo con el Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2021

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 “Internet”, el cual concentra el **51,41%** (8.944) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un **44,99%** (7.828) correspondiente a radicaciones realizadas por medio de “Correo Electrónico”, un **3,57%** (621) radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación” y un 0,03% (6) a través del “Formulario Web”. Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por los diferentes medios como lo son telefónico ni buzón de sugerencias.



*Gráfico 3. Relación PQRSD por Canal de Atención Radicadas en el Segundo Semestre de 2021*

### 5.6. Tiempos de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual se encuentra categorizada en tres (3) grupos (“Solicitud Asignada”, “Solicitud Cerrada” y “Solicitud Vencida”) según parametrización establecida en la columna “Estado de la Solicitud” en el sistema de gestión documental INTREGRATIC. En este sentido la OCI realizó la validación de la columna mencionada anteriormente y tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, realizando un cruce entre estas características y las clasificó en cinco (5) categorías de la siguiente manera:

- **Respuestas en Términos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad de manera oportuna dentro de los términos de la Ley.
- **Solicitudes Sin Responder Con Tiempo:** Solicitudes a las que, a la fecha de entrega de la información por parte de la coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, contaban con tiempo para su vencimiento.
- **Solicitudes Vencidas:** Solicitudes a las que a la fecha no se le ha dado respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Respuestas Extemporáneas:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la entidad posterior a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **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. de Información y Documentos	PQR - PETICIÓN GENERAL	D.P. No Competencia	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	TOTAL
Respuesta en Términos	10.846	4.285	983	618	51	8	16.791
Respuestas Extemporáneas	259	75	20	1	55	2	412
Sin Responder con Tiempo	83	52	5	--	--	--	140
Respuesta Vencida	22	9	2	--	--	1	34
Solicitudes Reiteradas	20	--	1	--	--	1	22
<b>TOTAL</b>	<b>11.230</b>	<b>4.421</b>	<b>1.011</b>	<b>619</b>	<b>106</b>	<b>12</b>	<b>17.399</b>

Tabla 2. Tiempos de Respuesta Según Naturaleza de las PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2021.

Se observa que de las **17.399** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2021, las áreas responsables gestionaron el **96,51%** (16.791) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **2,37%** (412) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,80%** (140) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin Responder con Tiempo), un **0,20%** (34) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Solicitudes Vencidas), y por último un **0,13%** (22) 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:

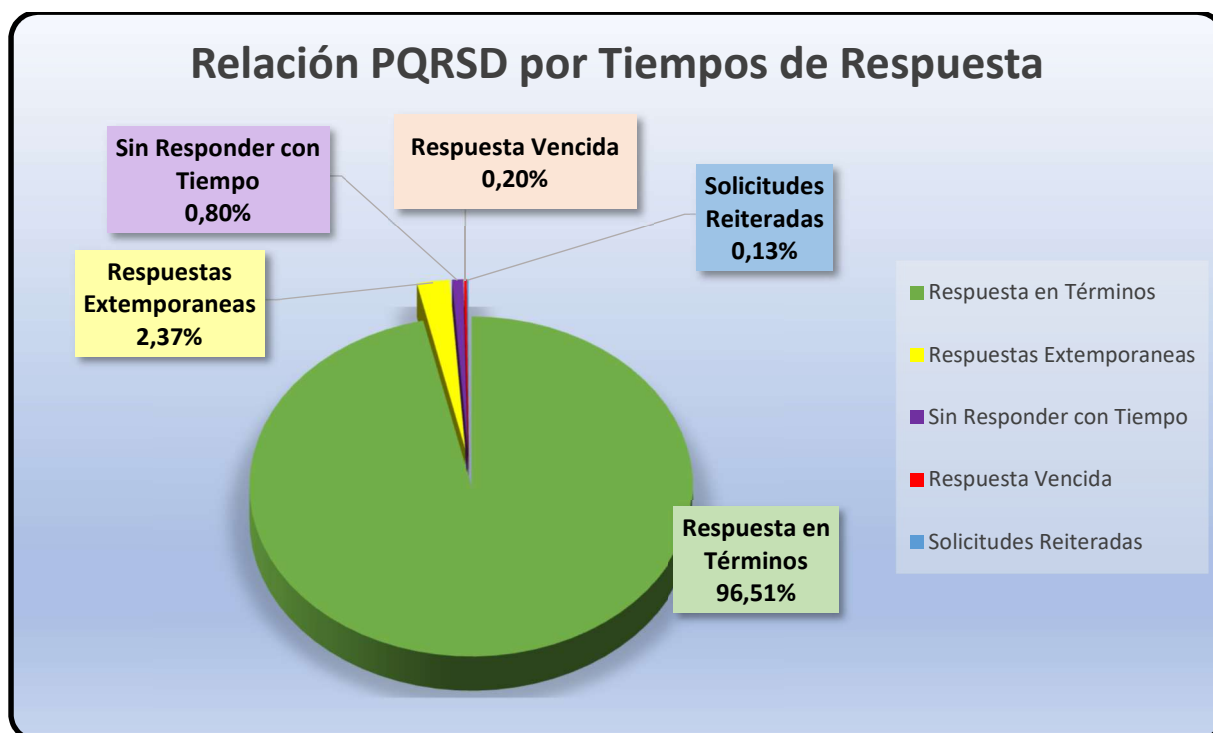


Gráfico 4. Relación Tiempos de Respuesta PQRSD radicadas en el Segundo Semestre de 2021.

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

La OCI, clasificó de manera mensual las diferentes PQRSD allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2021 (julio a diciembre), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las solicitudes que se encuentran vencidas (**34**) se radicarón en el mes de diciembre (**47** - Petición DEC 491 2020, **29** - D.P. Información y Documentos, **4** PQR – Petición General y **1** D.P. Conceptos). Cabe mencionar que la información registrada corresponde al análisis de la base de datos suministrada por el Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual fue entregada el 09 de febrero de 2022 y en la que se tuvo como referencia la gestión realizada hasta la fecha de entrega de la información al igual que los tiempos de vencimiento, así como la ampliación de los términos de respuesta definidos en el decreto 491 de 2020.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Mes / Respuesta	Petición DEC 491 2020	D.P. de Información y Documentos	PQR - PETICIÓN GENERAL	D.P. No Competencia	D.P. Congreso de la República	D.P. Conceptos	Total general
<b>Julio</b>	<b>2.782</b>	<b>952</b>	<b>187</b>	<b>71</b>	<b>17</b>		<b>4.009</b>
Respuesta en Términos	2732	937	186	71	13		3939
Respuestas Extemporáneas	46	15	1		4		66
Solicitudes Reiteradas	4						4
<b>Agosto</b>	<b>1.776</b>	<b>708</b>	<b>281</b>	<b>127</b>	<b>33</b>		<b>2.925</b>
Respuesta en Términos	1744	699	276	127	10		2856
Respuestas Extemporáneas	30	9	5		23		67
Solicitudes Reiteradas	2						2
<b>Septiembre</b>	<b>1.938</b>	<b>674</b>	<b>164</b>	<b>110</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>2.906</b>
Respuesta en Términos	1902	656	159	110	3	5	2835
Respuestas Extemporáneas	34	18	4		10	1	67
Solicitudes Reiteradas	2		1			1	4
<b>Octubre</b>	<b>1.685</b>	<b>494</b>	<b>177</b>	<b>101</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>2.476</b>
Respuesta en Términos	1643	488	172	101	13	3	2420
Respuestas Extemporáneas	40	6	5		3		54
Solicitudes Reiteradas	2						2
<b>Noviembre</b>	<b>1.707</b>	<b>1.080</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>3.041</b>
Respuesta en Términos	1639	1062	116	114	10		2941
Respuestas Extemporáneas	63	18	4		9	1	95
Solicitudes Reiteradas	5						5
<b>Diciembre</b>	<b>1.342</b>	<b>513</b>	<b>82</b>	<b>96</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2.042</b>
Respuesta en Términos	1186	443	74	95	2		1800
Respuesta Vencida	22	9	2			1	34
Respuestas Extemporáneas	46	9	1	1	6		63
Sin Responder con Tiempo	83	52	5				140
Solicitudes Reiteradas	5						5
<b>Total general</b>	<b>11.230</b>	<b>4.421</b>	<b>1.011</b>	<b>619</b>	<b>106</b>	<b>12</b>	<b>17.399</b>

*Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo Semestre 2021.*

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

Se realizó el comparativo en la oportunidad de atención a las PQRS recibidas en el MinTIC, teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno desde el segundo semestre de 2019 hasta el segundo semestre de 2021 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	II SEM 2019	%	I SEM 2020	%	II SEM 2020	%	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%
Respuestas en Términos	7.537	94,56%	12.167	94,62%	12.447	94,33%	14.846	93,91%	16.791	96,51%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	-	-	278	2,16%	67	0,51%	561	3,55%	140	0,80%
Respuestas Extemporáneas	402	5,04%	381	2,96%	524	3,97%	301	1,90%	412	2,37%
Vencidos Pendiente de Respuesta	3	0,04%	8	0,06%	119	0,90%	69	0,44%	34	0,20%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	29	0,36%	25	0,19%	38	0,29%	32	0,20%	22	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>7.971</b>	<b>100%</b>	<b>12.859</b>	<b>100%</b>	<b>13.195</b>	<b>100%</b>	<b>15.809</b>	<b>100%</b>	<b>17.399</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores

En la tabla anterior (*Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores*), se evidencia que para el segundo semestre de 2021 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2019 II, 2020 I, 2020 II y 2021 I), aumentó la cantidad de PQRS recibidas al pasar de 15.809 a **17.399** (1.590 radicados). Por otra parte, la gestión de PQRS en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento significativo al pasar del 93,91% (14.846) al 96,51% (**16.791**).

Así mismo, se identificaron para el segundo semestre de 2021, **140** radicados (0,80%), los cuales, contaban con tiempo para dar respuesta de acuerdo a la entrega de la información (9 de febrero de 2021).



En cuanto a las PQRS que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la BD suministrada el 09 de febrero de 2022, se evidencia una disminución al pasar de 69 a **34** solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior, sin embargo, se hace necesario ejecutar de mejor manera el 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.

Los **34** radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento es anterior a la fecha de entrega de la información (**9 de febrero de 2022**) corresponden a:

- **10** radicados con vencimiento entre el 12 y el 31 de enero (“Petición DEC 491 2020 (7)”, “PQR-Petición General (1)”, “D.P. Conceptos (1)” y “D.P. de Información y Documentos (1)”).
- **24** radicados con vencimiento entre el 1 al 8 de febrero (“Petición DEC 491 2020 (15)”, “D.P. Información y Documentos (8)” y “PQR-Petición General (1)”).

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta
211098529	1/12/2021	PQR - PETICIÓN GENERAL	14/01/2022		
211100122	7/12/2021	DERECHO DE PETICION CONCEPTOS	27/01/2022		
211100439	9/12/2021	PETICION DEC 491 2020	21/01/2022		
211100734	10/12/2021	PETICION DEC 491 2020	24/01/2022		
211101180	13/12/2021	PETICION DEC 491 2020	25/01/2022		
211101718	14/12/2021	SRC - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	12/01/2022		
211101862	15/12/2021	PETICION DEC 491 2020	27/01/2022		
211101895	15/12/2021	PETICION DEC 491 2020	27/01/2022		
211101998	15/12/2021	PETICION DEC 491 2020	27/01/2022		
211102646	17/12/2021	PETICION DEC 491 2020	31/01/2022		
211103550	21/12/2021	PETICION DEC 491 2020	2/02/2022		
211103774	22/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE	3/02/2022		

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

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta
		INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS			
211103780	22/12/2021	PETICION DEC 491 2020	3/02/2022		
211103880	22/12/2021	PETICION DEC 491 2020	3/02/2022		
211103941	22/12/2021	PETICION DEC 491 2020	3/02/2022		
211104153	23/12/2021	PETICION DEC 491 2020	4/02/2022		
211104283	23/12/2021	PETICION DEC 491 2020	4/02/2022		
211104289	23/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	4/02/2022		
211104319	23/12/2021	PQR - PETICIÓN GENERAL	4/02/2022		
211104452	24/12/2021	PETICION DEC 491 2020	7/02/2022		
211104467	24/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	7/02/2022		
211104543	24/12/2021	PETICION DEC 491 2020	7/02/2022		
211104572	24/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	7/02/2022		
211104590	24/12/2021	PETICION DEC 491 2020	7/02/2022		
211104637	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		
211104703	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		
211104739	27/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	8/02/2022		



Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta
211104816	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		
211104876	27/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	8/02/2022		
211104972	27/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	8/02/2022		
211104973	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		
211104979	27/12/2021	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	8/02/2022		
211104981	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		
211104983	27/12/2021	PETICION DEC 491 2020	8/02/2022		

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior (Primer semestre de 2021 (1,90% - 301 radicados), en donde las respuestas extemporáneas se ubicaron en un 2,37% (412 radicados),



En cuanto a las respuestas que se dan con fecha anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas), se evidenciaron 22 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, normatividad que se tuvo en cuenta para el presente informe y el diligenciamiento de la Tabla 5. La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el segundo semestre del 2021.

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Solicitudes Reiteradas	Total General
DI GIT de Relaciones Institucionales	5.403	60	73	11		5.547
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.570	3	16			1.589
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1.042	8	2		1	1.053
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	867	1	5	1	6	880
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	795	29	5			829
SF GIT de Cartera	688	20	6			714
DED Subdirección para las Competencias Digitales	693	2				695
DVTD Dirección de Economía Digital	545	4				549
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	475	4	6	2		487
SGTH GIT de Gestión Pensional	382	11	1			394
DVC Dirección de Infraestructura	378					378
SG Subdirección Administrativa	315					315
DVTD Dirección de Gobierno Digital	256	31	10	3		300
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	276	5	1		1	283
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	213	15	1	3	1	233
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	219	4				223
DED Subdirección de Industria de TI	218	1				219
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	210	7				217
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	205		1	1		207
Despacho de la Ministra	123	65	2		2	192
DJ GIT de Cobro Coactivo	153	24		8		185
DIC Subdirección de Asuntos Postales	144	5				149
SG Subdirección de Gestión Contractual	114	31		1	1	147
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	128	3			1	132
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	126	2				128
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	117	2				119

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Solicitudes Reiteradas	Total General
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	109		2	1		112
DIC GIT de Gestión de Garantías	96		1		3	100
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	95				1	96
SF. GIT. de Tesorería	72	1				73
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	70	2	1			73
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	60	9	1			70
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	64					64
Secretaria General	56		1	1		58
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	48	7				55
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	51					51
OFR GIT de Consenso Social	38	9				47
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	44					44
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	38			1		39
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	21	13				34
DM Dirección Jurídica	29	2			1	32
Despacho del Viceministerio de Conectividad	18	10			2	30
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano	23	1	2			26
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	24					24
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	20					20
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	18	2				20
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	12	4	1	1		18
DM Oficina Asesora de Prensa	13	3				16
DM Oficina TI	13	1				14
DVC GIT Especializado de Apelaciones	3	9	1			13
DM Oficina Internacional	12					12
SA GIT de Notificaciones	12					12

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Solicitudes Reiteradas	Total General
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	12					12
SA GIT de Administración de Bienes	11					11
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	10					10
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	9					9
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	8					8
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	7					7
OAPES GIT de Transformación Organizacional	5	1				6
DI Subdirección de Operaciones	5					5
SG Subdirección Financiera	2		1		2	5
SF. GIT. de Contabilidad	4					4
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	1	1				2
SVI GIT de Promoción y Prevención	1					1
SF GIT de Presupuesto	1					1
DM Oficina de Control Interno	1					1
<b>Total general</b>	<b>16.791</b>	<b>412</b>	<b>140</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>17.399</b>



*Tabla 5. Relación de los Tiempos de Respuesta a las PQRSD por Dependencia.*

Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por dependencia relacionados en la tabla anterior (*Tabla 5*), se evidencia lo siguiente:

- a) Para el segundo semestre de 2021, el 52,12 % (9.069) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cuatro (4) dependencias, las cuales corresponden a:

- DI GIT de Relaciones Institucionales 5.547 (31,88%)
- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental 1.589 (9,13%).
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones 1.053 (6,05%)
- DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección 880 (5,06%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes dependencias o GIT del MinTIC no recibieron PQRSD en el segundo semestre de 2021:

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

Dependencia / G.I.T.
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios
OGIF. GIT de Seguimiento a los ingresos del fondo
OGIF. GIT de Seguimiento a la Ejecución de Recursos del Fondo
Órganos de Coordinación y Asesoría
Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
Comisión de Personal

Tabla 6. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Segundo Semestre de 2021.

- b) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, presentaban solicitudes pendientes por respuesta (**Solicitudes Vencidas o Sin Registro de Salida**), se detallan a continuación (Ver Tabla 7). La información está organizada por las dependencias con mayor número de respuestas vencidas en el segundo semestre del 2021.

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DI GIT de Relaciones Institucionales	11	32,35%	5.547	0,20%
DJ GIT de Cobro Coactivo	8	23,53%	185	4,32%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	3	8,82%	300	1,00%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	3	8,82%	233	1,29%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	2	5,88%	487	0,41%
SG Subdirección de Gestión Contractual	1	2,94%	147	0,68%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	1	2,94%	18	5,56%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	1	2,94%	880	0,11%
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	2,94%	207	0,48%
Secretaria General	1	2,94%	58	1,72%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	1	2,94%	112	0,89%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	1	2,94%	39	2,56%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>		

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Segundo Semestre de 2021.

El 55,88% (19) del total de las solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: DI GIT de Relaciones Institucionales (11 – 32,35%) y DJ GIT de Cobro Coactivo (8 – 23,53%).

Se resaltan en la tabla 7 (En color rojo) la dependencia que tuvo un porcentaje de solicitudes vencidas superior o igual al 5% respecto a la totalidad de los radicados recibidos (DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales). Todas las dependencias mencionadas en la anterior tabla deben realizar un mejor control en la gestión de PQRSD y de esta forma generar una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y evitar incumplimientos de Ley.

- c) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, presentaban solicitudes pendientes por respuesta, pero la fecha máxima de vencimiento era posterior o igual a la fecha de entrega de la información - 9 de febrero de 2022 (**Solicitudes Con Tiempo**), se detallan a continuación (Ver Tabla 8). La información está organizada por las dependencias con mayor cantidad de radicados pendientes por responder, pero con tiempo para su vencimiento.

Dependencia	Radicados Pendientes de Respuesta Con Tiempo	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DI GIT de Relaciones Institucionales	73	52,14%	5.547	1,32%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	16	11,43%	1.589	1,01%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	10	7,14%	300	3,33%
SF GIT de Cartera	6	4,29%	714	0,84%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	6	4,29%	487	1,23%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	5	3,57%	829	0,60%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	5	3,57%	880	0,57%
Despacho de la Ministra	2	1,43%	192	1,04%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	2	1,43%	1.053	0,19%

Dependencia	Radicados Pendientes de Respuesta Con Tiempo	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano	2	1,43%	26	7,69%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	2	1,43%	112	1,79%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	1	0,71%	233	0,43%
SGTH GIT de Gestión Pensional	1	0,71%	394	0,25%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	1	0,71%	70	1,43%
DVC GIT Especializado de Apelaciones	1	0,71%	13	7,69%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	1	0,71%	283	0,35%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	1	0,71%	18	5,56%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	1	0,71%	73	1,37%
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0,71%	207	0,48%
DIC GIT de Gestión de Garantías	1	0,71%	100	1,00%
Secretaría General	1	0,71%	58	1,72%
SG Subdirección Financiera	1	0,71%	5	20,00%
<b>Total general</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD pendientes de Respuesta, pero con Tiempo para su Vencimiento en el Segundo Semestre de 2021.

- d) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, atendieron las solicitudes realizadas por los ciudadanos posterior a la fecha máxima de su vencimiento (**Respuestas Extemporáneas**), se detallan a continuación (Ver Tabla 9). La información está organizada por las dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad teniendo como referencia la cantidad de PQRSD recibidas en el segundo semestre del 2021.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
Despacho de la Ministra	65	15,78%	192	33,85%
DI GIT de Relaciones Institucionales	60	14,56%	5.547	1,08%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	31	7,52%	300	10,33%
SG Subdirección de Gestión Contractual	31	7,52%	147	21,09%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	29	7,04%	829	3,50%
DJ GIT de Cobro Coactivo	24	5,83%	185	12,97%
SF GIT de Cartera	20	4,85%	714	2,80%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	15	3,64%	233	6,44%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	13	3,16%	34	38,24%
SGTH GIT de Gestión Pensional	11	2,67%	394	2,79%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	10	2,43%	30	33,33%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	9	2,18%	70	12,86%
DVC GIT Especializado de Apelaciones	9	2,18%	13	69,23%
OFR GIT de Consenso Social	9	2,18%	47	19,15%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	8	1,94%	1.053	0,76%
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	7	1,70%	217	3,23%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	7	1,70%	55	12,73%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	5	1,21%	283	1,77%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	5	1,21%	149	3,36%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	4	0,97%	487	0,82%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	4	0,97%	18	22,22%
DVTD Dirección de Economía Digital	4	0,97%	549	0,73%
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	4	0,97%	223	1,79%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	3	0,73%	1.589	0,19%
DM Oficina Asesora de Prensa	3	0,73%	16	18,75%

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	3	0,73%	132	2,27%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	2	0,49%	695	0,29%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	2	0,49%	73	2,74%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	2	0,49%	119	1,68%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	2	0,49%	128	1,56%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	2	0,49%	20	10,00%
DM Dirección Jurídica	2	0,49%	32	6,25%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	1	0,24%	880	0,11%
SGTH GIT de Gestión del Talento Humano	1	0,24%	26	3,85%
DM Oficina TI	1	0,24%	14	7,14%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	0,24%	6	16,67%
SF. GIT. de Tesorería	1	0,24%	73	1,37%
DED Subdirección de Industria de TI	1	0,24%	219	0,46%
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	1	0,24%	2	50,00%
<b>Total general</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>		



Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Segundo Semestre de 2021.

El 52,43% (216) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: Despacho de la Ministra (65 - 15,78%), DI GIT de Relaciones Institucionales (60 - 14,56%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (31 - 7,52%), SG Subdirección de Gestión Contractual (31 - 7,52%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (29 - 7,04%).

Se resaltan en la tabla 9 (En color amarillo) las 18 dependencias que tuvieron un porcentaje de solicitudes con respuesta extemporánea superior o igual al 5% respecto a la totalidad de los radicados recibidos en cada una de ellas. Todas las dependencias mencionadas en la anterior tabla deben realizar un mejor control en la gestión de PQRSD y de esta forma generar una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y evitar incumplimientos de Ley.

- e) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte del Coordinador del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, dieron respuesta oportunamente a las solicitudes de PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley (**Respuesta en Términos**), se detallan a continuación (Ver Tabla 10). La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el segundo semestre del 2021.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Solicitudes Reiteradas	Total General
SG Subdirección Administrativa	315					315
SA GIT de Administración de Bienes	11					11
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	9					9
DM Oficina de Control Interno	1					1
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	20					20
SA GIT de Notificaciones	12					12
DM Oficina Internacional	12					12
SF. GIT. de Contabilidad	4					4
SG Subdirección Financiera	2			1	2	5
DVC Dirección de Infraestructura	378					378
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	8					8
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	7					7
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	10					10
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	12					12
SVI GIT de Promoción y Prevención	1					1

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Solicitudes Reiteradas	Total General
SF GIT de Presupuesto	1					1
DI Subdirección de Operaciones	5					5
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	44					44
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	64					64
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	24					24
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	51					51
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	95				1	96

*Tabla 10. Dependencias o GIT que dieron Respuesta Oportuna en las PQRSD del Segundo Semestre de 2021.*

Se identificaron 22 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. En relación con el semestre inmediatamente anterior (II Semestre de 2020), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento al pasar del 93,91% (14.846) al 96,51% (16.791).

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia el gran compromiso por parte de estas áreas para dar cumplimiento a los tiempos estipulados por la ley para la respuesta de los radicados. De igual manera, se reitera el compromiso de realizar un mejor control en la gestión de PQRSD y de esa forma generar una atención oportuna a las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y de esta manera evitar los incumplimientos de Ley.

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

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el segundo semestre de 2021 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (Petición DEC 491 2020, Derecho de Petición conceptos, Derecho de Petición Congreso de la República, Derecho de Petición de Información y Documentos, PQR – Petición General y Derecho de Petición NO Competencia) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, obteniendo como resultado lo siguiente:

**PETICIÓN (Petición DEC 491 2020):** Para el segundo semestre de 2021, se evidenció que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 y dada la contingencia sanitaria que atraviesa el país, la mayoría de las solicitudes fueron clasificadas como PETICIÓN DEC 491 2020 en las que el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental incluyen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y que de acuerdo con el artículo 5 del mismo, se ampliaron los términos de atención.



El total de las solicitudes de peticiones “Petición DEC 491 2020” (11.230), se recibieron de la siguiente manera: Internet (5.672), Correo Electrónico (5.467), Ventanilla de Radicación (87) y Formulario Web (4).

Analizando que el 56,89% (9.898) de los 13.581 radicados por los grupos de interés recaen en las siguientes cinco (5) dependencias: DI GIT de Relaciones Institucionales (5.547 – 31,88 %), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.589 – 9,13 %), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.053 – 6,05%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (880 – 5,06%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (829 – 4,76%), se tomó una muestra considerable en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

**DI GIT de Relaciones Institucionales:** Se tomó una muestra del 50,47% equivalente a 2.800 radicados de 5.547 de las peticiones identificando que:

Los radicados hacen referencia a solicitudes de activación de sim card para conectividad y navegación; todo relacionado con el proyecto NAVEGATIC, así mismo, a solicitudes de internet de manera gratuita, ampliación de cobertura y de creaciones de centros digitales en diferentes zonas del país.

**GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental:** Se tomó una muestra del 43,73% equivalente a 695 de las 1.589 peticiones, identificando que:

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

(225) radicados corresponden a diferentes solicitudes por parte de la ciudadanía como lo es el activar, solicitar información, entregas y diferentes quejas de funcionamiento todo con relación a la SIM CARD proyecto NAVEGATIC. (400) Radicados corresponden a diferentes solicitudes, quejas y/o comentarios de los diferentes operadores de telefonía o internet como lo son Claro, Tigo, Movistar, ETB, WOM. (40) radicados que hacen referencia a diferentes consultas o solicitudes del programa Ultima milla para la vigencia 2021 por parte del Mintic. (30) radicados corresponden a la solicitud de diferentes certificados de las diferentes capacitaciones presentadas por la entidad.

**Dirección de Industria de Comunicaciones:** Se tomó una muestra del 38,17% equivalente a 402 de las 1.053 peticiones, identificando:



(215) radicados que hacen referencia a solicitud de información, cobertura e instalación de antenas para telefonía móvil e internet al igual que cobertura de televisión digital terrestre. (101) Radicados corresponden a solicitudes o “quejas” presentadas a los operadores de Claro, Movistar, Tigo, Wom, por fallas en la cobertura y prestación del servicio de internet, telefonía y TDT. (32) radicados correspondientes al tema de registro, actualización, fallas y solicitudes de IMEI. (34) radicados referentes a diferentes solicitudes de certificados emitidos por la entidad. (20) radicados con temas relacionados con el uso del espectro.

**DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección:** Se tomó una muestra del 35,79% equivalente a 315 radicados de las 880 peticiones, identificando:

(159) radicados corresponden a traslados por competencia de los diferentes entes gubernamentales del país. (72) radicados corresponden a solicitudes de desbloqueo, radicación, consulta, duplicidad y homologación de IMEI de los diferentes proveedores de servicio móvil en el país. (76) radicados correspondientes a quejas por concepto de mal servicio de los diferentes operadores de servicio de telefonía e internet (Claro, Movistar, ETB, WOM). (8) radicados con temas relacionados con el uso del espectro (Emisoras comunitarias).

**DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora:** Se tomó una muestra del 35,46% equivalente a 294 de las 829 peticiones, identificando:

(137) solicitudes de otorgamiento de licencias, asignación de frecuencias, estado de renovación, sesión de derechos, prórrogas, autorización y/o certificación de trámite para emisoras comunitarias, (76) radicados solicitando información acerca de

 <div data-bbox="305 184 480 233">El futuro digital es de todos</div> <div data-bbox="521 184 638 233">Gobierno de Colombia MinTIC</div>	<p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

convocatorias, disponibilidad de canales para la operación, adjudicación, requisitos y proceso de prórroga para emisoras comunitarias; (27) radicados que fueron trasladados por competencia. (54) registros solo indican la palabra “Solicitud” sin embargo, no se detalla más en este campo.

Por otro lado, y tomando como referencia las demás clasificaciones dadas por el sistema y suministradas por el GIT. de grupos de Interés y gestión Documental en la base de datos, se identificó que:

**Derecho de Petición de Información y Documentos:** Para el segundo semestre de 2021, se evidenció que las solicitudes de esta naturaleza fueron 4.421 radicados, donde se tomó una muestra del 13,32% correspondiente a 589 radicados identificando que:

Los radicados hacen referencia a solicitudes de información y estado de diferentes proyectos y/o convocatorias lideradas por la entidad, al igual que solicitudes de información, entrega y actualizaciones de equipos de cómputo, expedición de diferentes certificados, autorizaciones de uso del espectro, emisión de documentos administrativos y judiciales, así como de información sobre las campañas de misión TIC y Navega TIC liderados por el ministerio y por último; activaciones y/o diferentes solicitudes de información correspondiente a las SIMCARD del proyecto Navega TIC.

**Derecho De Petición Congreso de la República:** Para el segundo semestre de 2021, allegaron a la entidad 106 radicados en donde se evidenció lo siguiente:

(101) radicados correspondientes a diferentes solicitudes como información general, información sobre gastos y proyectos de inversión y proyectos de ley, mejoramiento de conectividad y cobertura a diferentes municipios, los diferentes programas ofrecidos por el Mintic, así como solicitudes de los diferentes tipos de documentación (Administrativo y Judicial) y (5) radicados por concepto de competencia.

**Derecho de Petición Conceptos:** Para el segundo semestre de 2021, llegaron a la entidad 12 radicados con esta naturaleza identificando lo siguiente:

(10) radicados corresponden a solicitudes de información sobre procesos sancionatorios, conceptos jurídicos y notificaciones judiciales al igual que sobre los proyectos de ley 069 y 116 y el concepto PL 231 información técnica, (1) radicado correspondiente a comunicación del convenio 722 del 2019 y por último (1) radicado por concepto de competencia.

**Derecho De Petición NO Competencia:** De acuerdo con la base de datos presentada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, para 619 radicados reportados bajo la naturaleza “Derecho de petición no competencia”; se tomó una muestra aleatoria para validación en el sistema Integra Tic de 18 radicados (Tres radicados por mes), de los cuales se evidenció el cumplimiento en los tiempos de respuesta, traslado a la entidad correspondiente y notificación al usuario.

Radicado	Fecha de Registro	Mes	Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta
211052378	2/07/2021	Julio	12/07/2021	12/07/2021
211055558	13/07/2021	Julio	21/07/2021	21/07/2021
211057850	19/07/2021	Julio	27/07/2021	27/07/2021
211063590	5/08/2021	Agosto	12/08/2021	12/08/2021
211067480	18/08/2021	Agosto	25/08/2021	25/08/2021
211070297	27/08/2021	Agosto	3/09/2021	3/09/2021
211072447	3/09/2021	septiembre	10/09/2021	5/09/2021
211073962	9/09/2021	septiembre	16/09/2021	9/09/2021
211079642	28/09/2021	septiembre	5/10/2021	5/10/2021
211081116	4/10/2021	Octubre	11/10/2021	8/10/2021
211084216	14/10/2021	Octubre	22/10/2021	21/10/2021
211088223	28/10/2021	Octubre	5/11/2021	4/11/2021
211089152	2/11/2021	Noviembre	9/11/2021	8/11/2021
211092566	12/11/2021	Noviembre	22/11/2021	18/11/2021
211097213	28/11/2021	Noviembre	3/12/2021	3/12/2021
211099489	6/12/2021	Diciembre	14/12/2021	9/12/2021
211103060	20/12/2021	Diciembre	27/12/2021	27/12/2021
211105965	30/12/2021	Diciembre	6/01/2022	6/01/2022

Por otra parte, no se identificó categorización independiente para los radicados correspondientes a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por lo cual se sugiere parametrizar en el sistema la visualización de este tipo de solicitudes con el fin de tener estadísticas más exactas. Lo anterior, teniendo en cuenta que no se tiene la certeza de si se amplía o no la emergencia sanitaria y es de vital importancia tanto para la entidad como para los grupos de interés, conocer las cifras de estos tipos de naturaleza y en los que se basa este seguimiento.

### 5.11. ASPECTOS POR MEJORAR

Una vez realizado el seguimiento se identificaron las siguientes situaciones las cuales deben ser atendidas por el proceso y realizar las respectivas acciones para dar solución a lo detectado.

#### Situación 1. Falta de Integridad en la Base de Datos suministrada como fuente de la Información para el seguimiento.

Una vez revisada la base de datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se identificó que existe clasificación errónea del estado de la solicitud para algunos de los radicados, lo que presenta falta de integridad de la información. Lo anterior dado que:



Existe un (1) radicado con **fecha de respuesta** superior a la fecha de entrega de la información. Fecha de Respuesta del “23/12/2022”.

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Estado
211103089	20/12/2021	1/02/2022	212132443	23/12/2022	En término

Existen siete (7) radicados en la BD clasificados con estado “Vencidos”, sin embargo, al validar las fechas de “Vencimiento” y de “Respuesta” estos no deberían encontrarse como vencidos sino como “En Término”.

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Estado
211086077	21/10/2021	6/12/2021	212111441	3/11/2021	Vencida
211093644	17/11/2021	30/12/2021	212116641	17/11/2021	Vencida
211096600	25/11/2021	7/01/2022	212120214	26/11/2021	Vencida
211097375	29/11/2021	12/01/2022	212127180	13/12/2021	Vencida
211098250	1/12/2021	14/01/2022	212128742	16/12/2021	Vencida
211098283	1/12/2021	14/01/2022	222001803	14/01/2022	Vencida
211102891	20/12/2021	1/02/2022	222006439	31/01/2022	Vencida

Existen nueve (9) radicados en la BD clasificados con estado “En Término”, sin embargo, al validar las fechas de “Vencimiento” y de “Respuesta” estos no deberían encontrarse como En Término sino como “Extemporáneas”.

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

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Fecha de Vencimiento	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Estado
211099058	3/12/2021	18/01/2022	222008626	7/02/2022	En término
211100472	9/12/2021	21/01/2022	222009029	8/02/2022	En término
211103089	20/12/2021	1/02/2022	212132443	23/12/2022	En término
211103800	22/12/2021	3/02/2022	222008812	7/02/2022	En término
211103928	22/12/2021	3/02/2022	222008172	4/02/2022	En término
211104229	23/12/2021	4/02/2022	222008831	7/02/2022	En término
211104232	23/12/2021	4/02/2022	222008832	7/02/2022	En término
211104307	23/12/2021	4/02/2022	222008831	7/02/2022	En término
211104542	24/12/2021	31/12/2021	222004274	25/01/2022	En término

## Situación 2. No se identifica una categoría independiente para las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.

Al revisar la base de datos presentada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, y tomando como referencia que corresponde al reporte generado del sistema de información INTEGRATIC, se identificó que no existe una clasificación dentro de la categoría “Petición DEC 491 2020” o “PQR - PETICIÓN GENERAL”, sin embargo, si se evidenciaron radicados que corresponden a Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, por lo cual no es posible identificar cifras exactas de cada una de estas categorías que son el fundamento del seguimiento de PQRSD. A continuación, se relacionan algunos radicados que se encontraron acordes a la naturaleza. (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias).

Naturaleza	Cantidad Radicados Naturaleza	# Radicado de acuerdo con su naturaleza	Naturaleza base de datos
Queja	462	211099843	PETICION DEC 491 2020
		211055510	PETICION DEC 491 2020
		211071514	PETICION DEC 491 2020
		211074867	PETICION DEC 491 2020
Reclamo	123	211072536	PETICION DEC 491 2020
		211078357	PETICION DEC 491 2020
		211080738	PETICION DEC 491 2020
		211083502	PETICION DEC 491 2020
		211104815	PETICION DEC 491 2020
Denuncia	202	211067370	PETICION DEC 491 2020

Naturaleza	Cantidad Radicados Naturaleza	# Radicado de acuerdo con su naturaleza	Naturaleza base de datos
		211077442	PETICION DEC 491 2020
		211054989	PETICION DEC 491 2020
		211102522	PRO - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
Sugerencias	20	211081870	PETICION DEC 491 2020

**Situación 3. Dentro del campo denominado “descripción”, para algunos radicados, no se identifica claramente cuál es el motivo de la solicitud.**

De acuerdo con la base de datos suministrada por el área de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se identificó que para **1022** radicados no es posible identificar claramente el motivo de la solicitud por ende su clasificación por naturaleza no es viable. A continuación, se registran 56 de los 1022 radicados que cuentan con esta característica.

Radicados Muestra						
211051978	211055118	211058989	211062615	211071182	211053105	211101968
211051987	211055123	211058993	211062774	211071221	211053480	211103049
211051991	211055124	211058994	211062814	211071382	211054000	211106306
211051997	211055151	211059021	211062896	211071438	211081182	211084798
211052075	211055230	211059028	211063047	211071440	211081195	211084799
211052079	211055236	211059438	211063147	211071469	211081296	211085002
211052090	211055289	211059442	211063153	211071647	211054001	211085006
211052151	211055301	211059448	211063204	211071721	211081332	211085015

## 6. CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre de 2021 y en comparación con semestres anteriores se produjo un incremento en la recepción de las PQRSD al pasar de 15.809 a 17.399. La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención “Internet” con un total de 8.994 radicados. Se evidenció que 22 dependencias y/o GIT gestionaron oportunamente el 100% de las PQRSD (se pueden evidenciar en la tabla 10).
- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento significativo al pasar del 93,91% (14.846) al 96,51% (16.791). Así mismo, se evidencia una disminución en la cantidad de solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior, al pasar de 69 a **34**, sin embargo, se hace necesario ejecutar de mejor manera el 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 y dar cumplimiento a la normativa.
- Del total de PQRSD recibidas en la entidad, se identificó que el 64,54% (11.230) se concentra en Peticiones DEC 491 2020, el 25,41% (4.421) en Derecho de Petición de Información y Documentos, el 3,56% (619) en Derecho de Petición No Competencia, el 0,61% (106) en Derecho de Petición Congreso de la República y el 0,07% (12) en Derecho de Petición Conceptos. No se evidenciaron registros clasificados como Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Quejas de acuerdo con la base de datos.
- El medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Internet”, el cual concentra el 51,41% (8.944) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 44,99% (7.828) de solicitudes realizadas por medio de “Correo Electrónico”, continuado por un 3,57% (621) de solicitudes radicadas por medio de la “Ventanilla de Radicación” y por último un 0,03% (6) de solicitudes de PQRSD a través del “Formulario Web”.
- Los tiempos de respuesta a las diferentes PQRSD presentadas en la entidad se clasificaron en 5 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 16.791 (96,51%); 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 412 (2,37%). 3). Las solicitudes que a la fecha de entrega de la información por parte del proceso se encontraban sin respuesta, pero contaban aún con

tiempo para su vencimiento que equivalen a 140 (0,80%); 4). Las respuestas vencidas las cuales no presentaron registro de salida y su fecha de vencimiento había expirado según la información suministrada por el área que corresponden a 34 (0,20%); 5). por último, con un 0,13% (22) se evidenciaron las 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.



- El 52,12% (9.069) de los radicados (PQRSD) allegados al MinTIC en el segundo semestre de 2021, recaen en cuatro (4) dependencias que corresponden a: DI GIT de Relaciones Institucionales. (5.547 – (31,88%)) SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.589 - (9,13%)), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.053 - (6,05%)). DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (880 - (5,06%)).
- El 55,88% (19) del total de las solicitudes vencidas, recaen en las dependencias de: DI GIT de Relaciones Institucionales (11 – 32,35%) y DJ GIT de Cobro Coactivo (8 – 23,53%).
- El 52,43% (216) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: Despacho de la Ministra (65 - 15,78%), DI GIT de Relaciones Institucionales (60 - 14,56%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (31 - 7,52%), SG Subdirección de Gestión Contractual (31 - 7,52%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (29 - 7,04%).
- No se identificó categorización independiente para los radicados correspondientes a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, por lo cual se sugiere parametrizar en el sistema la visualización de este tipo de solicitudes con el fin de tener estadísticas más exactas, dado que es de vital importancia tanto para la entidad como para los grupos de interés, conocer las cifras de estos tipos de naturaleza y en los que se basa este seguimiento.
- Se evidenciaron 1.022 registros en el campo (“Descripción de la Solicitud”), los cuales solo indicaban la palabra “Solicitud” sin detallar a fondo el motivo de la PQRSD, por lo cual, no es posible comprobar la clasificación dada en la naturaleza para estas PQRSD.
- De acuerdo con la base de datos presentada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, para los 619 radicados clasificados bajo la naturaleza “Derecho de petición no competencia” y al tomar una muestra aleatoria de 18 radicados (Tres radicados por mes), se evidenció que se está efectuando

el cumplimiento normativo en cuanto a los tiempos de respuesta, traslado a la entidad correspondiente y notificación del traslado al usuario solicitante.

- Se observó que los temas más recurrentes estuvieron relacionados con solicitudes de activaciones y o información de: conectividad y entrega de Sim-Cards a los beneficiarios del programa Navega TIC, ampliación de cobertura del servicio de internet y telefonía móvil, cobertura e instalación de antenas para telefonía móvil e internet, solicitud de información relacionada con servicios y cobertura de televisión digital terrestre – TDT, temas relacionados con certificación a la convocatoria de Navega TIC vigencia 2021 y 2022.

## 7. RECOMENDACIONES

- Para las dependencias y GIT que presentan respuestas vencidas y/o extemporáneas, se sugiere implementar mecanismos, con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas extemporáneas y/o vencidas, dado que a pesar de que se presentó mejora en los tiempos de respuesta, se siguen presentando incumplimientos normativos en atención a las solicitudes de PQRSD por parte de los grupos de interés.
- Se reitera el tener en cuenta dentro de la parametrización en INTEGRATIC una subcategoría que permita identificar las solicitudes que corresponden a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, mientras se encuentre vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 con el fin de hacer mejor seguimiento en la atención de todas las PQRSD.
- Fortalecer y/o actualizar 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, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Continuar con la capacitación periódica al personal encargado de la recepción de las PQRSD para dar mejor manejo en la categorización de estas y evitar que se generen reprocesos por la mala clasificación en los radicados. Así mismo, se recomienda fortalecer el concepto del campo “descripción” en todos los radicados allegados en la entidad dado que se presentaron 1022 radicados sin especificar la solicitud.

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

- 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.

### **PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO**

Para cada una de las situaciones encontradas relacionadas en el capítulo 5.11, se debe realizar la entrega del plan de mejoramiento en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del envío del informe final.

**Aprobó:**

**José Ignacio León Flórez**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Crhistian Augusto Amador L.  
Neiber Andrés Castiblanco M.



---

<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.



### ANEXO 1.

De acuerdo con el informe preliminar de PQRSD II Semestre 2021, enviado el día 16 de marzo 2022 al área de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, a continuación, se relacionan las respuestas de la oficina de control interno a las observaciones entregadas por el área el día 18 de marzo de 2022.



Situación	Justificación Proceso	Observaciones OCI
	<p><i>“De acuerdo con el informe allegado, de manera respetuosa nos permitimos dar respuesta a las situaciones encontradas y una aclaración adicional del numeral 5.4, así:</i></p> <p><i>5.4. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2021</i></p> <p><i>“La base de datos en Excel suministrada por el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra 17.399 radicados”</i></p> <p><i>Se aclara que, teniendo en cuenta que una vez recibida la PQRSD en las áreas quienes verificaron que no correspondía a ese tipo de petición, se reclasificaron 18 de acuerdo con el tipo de solicitud identificado, para un total de 17.381 radicados como PQRSD vigencia II semestre 2021.</i></p>	<p>De acuerdo con la justificación dada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se informa que las cifras obtenidas y reportadas en el informe corresponden a la base datos enviada por el área el día 9 de febrero de 2022; siendo este el insumo base para la realización del informe, por lo cual no se realizarán ajustes sobre el estado de la cantidad de radicados recibidos en la entidad.</p>
<p><b>Situación 1. Falta de Integridad en la Base de Datos suministrada como fuente de la</b></p>	<p><i>“Existe un (1) radicado con fecha de respuesta superior a la fecha de entrega de la información. Fecha de Respuesta del “23/12/2022”.”</i></p>	<p>De acuerdo con la justificación dada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se</p>

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



Situación	Justificación Proceso	Observaciones OCI
<p><b>Información para el seguimiento.</b></p> <p>Una vez revisada la base de datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se identificó que existe clasificación errónea del estado de la solicitud para algunos de los radicados, lo que presenta falta de integridad de la información</p>	<p><i>De acuerdo con esta situación nos permitimos informar que una vez verificada la trazabilidad del radicado 211103089, este fue respondido en la fecha de 23/12/2021, tal como se puede apreciar en pantallazo tomado del sistema, lo que se concluye como error involuntario en la conformación del listado enviado.</i></p> <p><i>Existen siete (7) radicados en la BD clasificados con estado "Vencidos", sin embargo, al validar las fechas de "Vencimiento" y de "Respuesta" estos no deberían encontrarse como vencidos sino como "En Término".</i></p> <p><i>Estos también corresponden a errores del reporte porque en el sistema si registra la situación como en término.</i></p> <p><i>Existen nueve (9) radicados en la BD clasificados con estado "En Término", sin embargo, al validar las fechas de "Vencimiento" y de "Respuesta" estos no deberían encontrarse como En Término sino como "Extemporáneas".</i></p> <p><i>Estos también corresponden a errores del reporte porque en el sistema si registra la situación como extemporáneas.</i></p>	<p>informa que las situaciones descritas en el informe corresponden a lo registrado en la base de datos enviada por el área el día 9 de febrero de 2022, de acuerdo con lo anterior es necesario realizar los ajustes correspondientes en el sistema (Integratic) para que una vez se genere el reporte este no presente inconsistencias en el estado actual del radicado. Por lo anterior no se realizará ajuste en el presente informe.</p>
<p><b>Situación 2. No se identifica una categoría</b></p>	<p><i>Teniendo en cuenta que mediante Resolución 304 del 22 de febrero de 2022 del Ministerio de Salud y</i></p>	<p>De acuerdo con la justificación dada por el área y teniendo en</p>

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

Situación	Justificación Proceso	Observaciones OCI
<p><b>independiente para las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.</b></p> <p>Al revisar la base de datos presentada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, y tomando como referencia que corresponde al reporte generado del sistema de información INTEGRATIC, se identificó que no existe una clasificación dentro de la categoría “Petición DEC 491 2020” o “PQR - PETICIÓN GENERAL”, sin embargo, si se evidenciaron radicados que corresponden a Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, por lo cual no es posible identificar cifras exactas de cada una de estas categorías que son el fundamento del seguimiento de</p>	<p><i>Protección Social, que prolongó la emergencia sanitaria hasta el próximo 30 de abril, seguirá vigente una subcategoría incluida en INTEGRATIC con la naturaleza PETICION DEC 491 2020, respaldado en que en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, en su artículo 5 reglamentó de forma especial la ampliación de los términos para la atención de las diferentes formas de peticiones; en ese sentido, dicho Decreto solamente exceptuó del término de atención de las diferentes formas de petición de treinta (30) días para las siguientes peticiones cuya naturaleza se expresa así:</i></p> <p><i>“(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>(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.”</i></p> <p><i>De lo anteriormente expuesto, se debe interpretar el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el sentido, que las demás formas de petición por sustracción de materia se deberán integrar al término establecido de treinta (30) días,</i></p>	<p>cuenta que se identifica la categoría decreto 491 de 2020 con 11.230 de 17.399 radicados y que no es posible evidenciar las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que existen dentro de esta categoría, la OCI considera que se debe tener en cuenta lo enunciado en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta descriptiva AGI-TIC-CD-001 Version 8, Actividad 3: “Brindar información, direccionar las solicitudes a los grupos de interés: (...): 1. Recibir, identificar, radicar, registrar, <b>tipificar</b> y direccionar a las diferentes dependencias las solicitudes recibidos por los grupos de interés a través de los canales de atención al ciudadano administrados por el grupo para su gestión (...).</li> <li>• Resolución 01657 de</li> </ul>

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

Situación	Justificación Proceso	Observaciones OCI
<p>PQRSD. A continuación, se relacionan algunos radicados que se encontraron acordes a la naturaleza. (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias).</p>	<p><i>toda vez que, el mismo Decreto ibídem no establece un término preferente y sumario para la atención de cada una de dichas categorías; lo anterior, mientras el presente Decreto siga vigente. Teniendo en cuenta las razones anteriormente esgrimidas, comedidamente solicitamos se elimine la situación del informe.</i></p>	<p>2021, artículos 17 y 18 (Sugerencias y Reclamos, Quejas) Que el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental debe dar trámite y respuesta a que haya lugar a las quejas, sugerencias y reclamos. En la base de datos no es posible identificar estas categorías.</p> <p>Por lo anterior, es necesario se incluya una subcategoría dentro del decreto 491 donde se identifique la naturaleza a la que pertenece. (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).</p>
<p><b>Situación 3. Dentro del campo denominado “descripción”, para algunos radicados, no se identifica claramente cuál es</b></p>	<p><i>Una vez revisados los radicados cuya descripción no identifica el motivo de la solicitud, nos permitimos aclarar que dichas solicitudes y todas aquellas que se reciben por el canal de comunicación correo electrónico</i></p>	<p>De acuerdo con la justificación dada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se informa que para la situación 3. La OCI sugiere la solicitud de</p>

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

Situación	Justificación Proceso	Observaciones OCI
<p><b>el motivo de la solicitud.</b></p> <p>De acuerdo con la base de datos suministrada por el área de GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se identificó que para <b>1022</b> radicados no es posible identificar claramente el motivo de la solicitud por ende su clasificación por naturaleza no es viable.</p>	<p><a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>, de acuerdo con el análisis realizado al sistema se encontró que se presenta servicio intermitente debido a la conversión del correo y los anexos a PDF, causando que se pierda la descripción o asunto de la solicitud por el correo electrónico. En este orden de ideas, les solicitamos tener en cuenta esta respuesta, y de ser pertinente, eliminar la situación del informe.</p>	<p>ajuste al proveedor del sistema IntegraTic ya que se presenta un error en 1022 radicados de los cuales no es posible identificar claramente el motivo de la solicitud. Por lo anterior es necesario validar con el proveedor la novedad presentada.</p>

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

### Informe de PQRSD II Semestre 2021 (2)

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

Id Acuerdo:20220323-115258-1c10b6-40745132

Creación:2022-03-23 11:52:58

Estado:Finalizado

Finalización:2022-03-23 11:53:19



Escanee el código  
para verificación

Firma: firma

jleon@mintic.gov.co

<h1> REPORTE DE TRAZABILIDAD </h1>			 <p>Escanee el código para verificación</p>
<h2> Informe de PQRSD II Semestre 2021 (2) </h2> <p>Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  gestionado por: <a href="https://azsign.com.co">azsign.com.co</a></p>			
<p>Id Acuerdo: 20220323-115258-1c10b6-40745132      Creación: 2022-03-23 11:52:58</p> <p>Estado: Finalizado      Finalización: 2022-03-23 11:53:19</p>			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	<p>JOSE IGNACIO LEON FLOREZ</p> <p><a href="mailto:jleon@mintic.gov.co">jleon@mintic.gov.co</a></p>	Aprobado	<p>Env.: 2022-03-23 11:52:59</p> <p>Lec.: 2022-03-23 11:53:12</p> <p>Res.: 2022-03-23 11:53:19</p> <p>IP Res.: 190.71.137.3</p>