



# **INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024**

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y  
GESTIÓN DOCUMENTAL**

**Bogotá D.C., junio de 2024**



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

GDO-TIC-FM-025  
V 8



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. ALCANCE DEL INFORME.....	4
3. RESPONSABILIDAD.....	4
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES .....	5
5. ASPECTOS GENERALES.....	6
6. INFORME PORMENORIZADO.....	7
6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA .....	7
6.1.1 ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS .....	9
6.1.2 PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE .....	11
6.1.3 CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS.....	11
6.1.4 PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN .....	12
6.1.5 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN .....	13
6.2 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	14
6.3 ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL.....	14
7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL.....	15
7.1 NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL .....	15
7.2 TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	15
7.3 TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL.....	16
7.4 USUARIOS SATISFECHOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN .....	16
8. CONCLUSIONES.....	17
9. ANEXOS .....	18



## INTRODUCCIÓN

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

La finalidad de este documento es determinar la oportunidad de respuesta a las peticiones de los grupos de interés, así mismo la percepción de los servicios y/o trámites que el Mintic brinda a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo.

En este documento se encontrará información sobre el trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2108 de 2020, por la cual se crean los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, consolidado con la información correspondiente al primer trimestre del año.





## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el primer trimestre del año y a su vez el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el primer trimestre del año y la consolidación de lo sucedido entre enero y marzo del año 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 3. RESPONSABILIDAD

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

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de



la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

#### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

##### ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA

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

##### ✓ LEYES

- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, **por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.**
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- **Ley Estatutaria 2097 de 2021** “*Por medio de la cual se crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos-REDAM*”

##### ✓ DECRETOS

- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.





- **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Decreto 1064 de 2020**, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- **Decreto 1310 de 2022** "*Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar la Ley 2097 de 2021 que creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)*"

#### ✓ RESOLUCIONES

- **Resolución 2108 de 2020**, “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones. (...). **ARTÍCULO 19. Funciones de los grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa. (...)** **Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental**, entre sus funciones se asigna. *Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad. (...)*”
- **Resolución 1657 de 2021**, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer trimestre del año 2024, La Subdirección Administrativa a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

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



## 6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el primer trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>	Punto de Atención al Ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 entre calles 12A y 12B.	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
<b>Telefónico</b>	Línea gratuita nacional	01 800 0914014	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita anticorrupción	01 8000 912667	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea fija desde Bogotá	+57 601 3443460	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
<b>Electrónico</b>	Página web	<a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/soytransparente@mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	Correo Institucional	<a href="mailto:minticresponde@mintic.gov.co">minticresponde@mintic.gov.co</a>	Horario de atención permanente
	WhatsApp	+57 321 2173083	Horario de atención permanente
	Enlace para Trámites - Ventanilla Única – VUTIC	<a href="https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/">https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-al-Publico/VUTIC-Ventanilla-Unica-de-Tramites/</a>	Horario de atención permanente
<b>Redes sociales</b>	Facebook	MinisterioTIC.Colombia	Horario de atención permanente
	X	@MINTIC_responde	Horario de atención permanente

### 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, de la siguiente forma:



<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días Art. 5° Dto. 491/20: 35 días
<b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA.

#### ✓ Primer Trimestre 2024

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	8555	99.36%
Quejas	1	0.01%
Reclamos	22	0.26%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	32	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>100%</b>

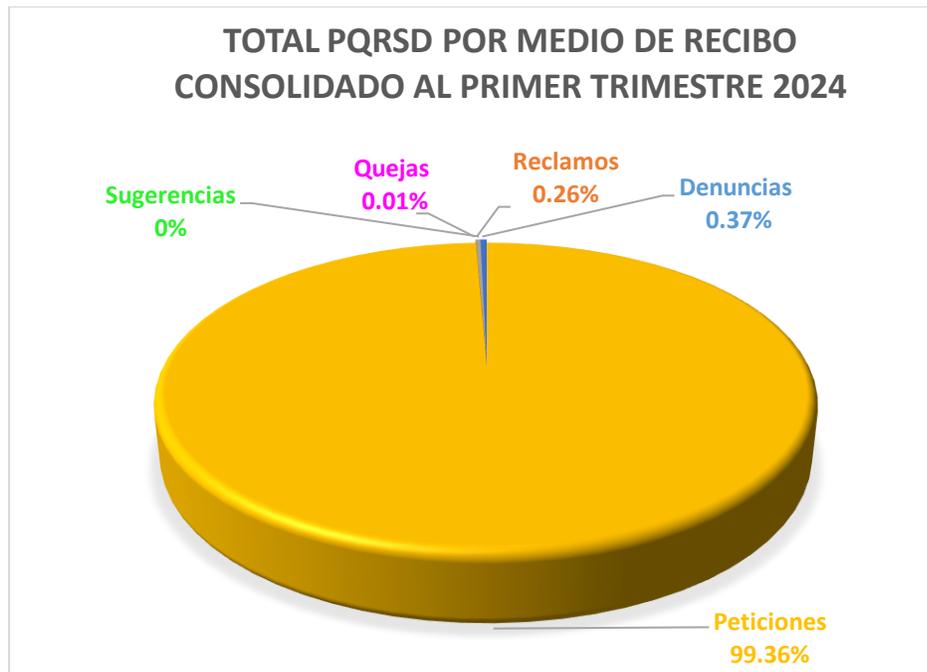
FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

#### ✓ Consolidado Primer Trimestre 2024

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	8555	99.36%
Quejas	1	0.01%
Reclamos	22	0.26%
Sugerencias	0	0.00%
Denuncias	32	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





### 6.1.1 ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al primer trimestre de 2024 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en el siguiente cuadro.

✓ **Primer Trimestre 2024**

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	8555	7755	800	0	7
Quejas	1	1	0	0	0
Reclamos	22	22	0	0	1
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	32	32	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>7810</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	

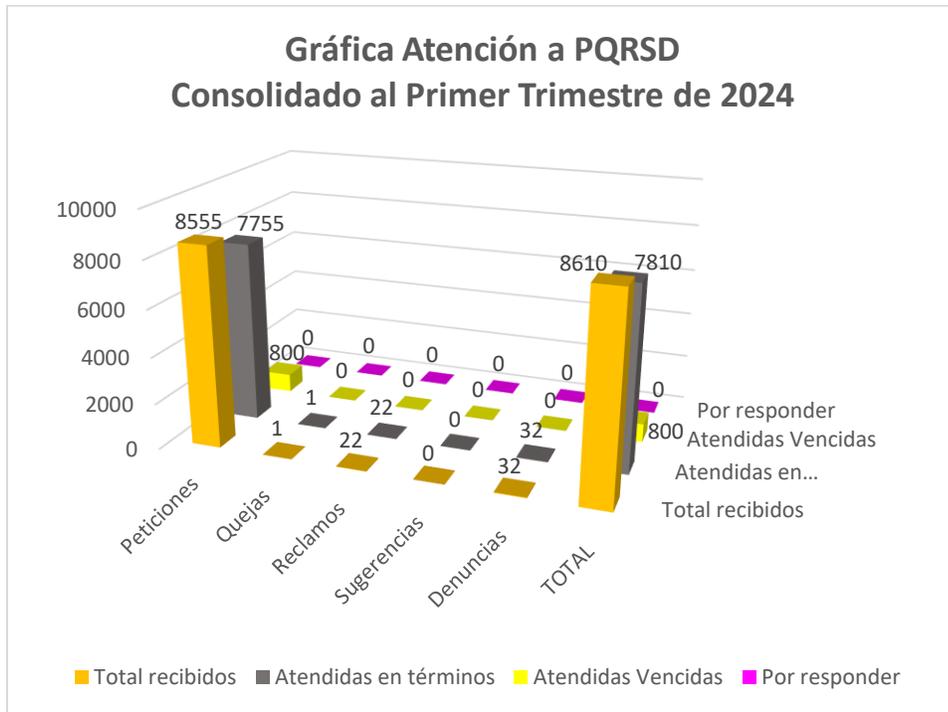
FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



✓ Consolidado Primer Trimestre 2024

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	8555	7755	800	0	7
Quejas	1	1	0	0	14
Reclamos	22	22	0	0	5
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	32	32	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>7810</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





## 6.1.2 PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

Mes	Total Peticiones
Enero	2448
Febrero	3327
Marzo	2835
<b>Total</b>	<b>8610</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

## 6.1.3 CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

✓ Primer Trimestre 2024

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	6965	6246	719	0	8
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	68	54	14	0	5
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	9	9	0	0	18
Derechos de Petición de información y documentos	944	877	67	0	0
Derechos de Petición no competencia	624	624	0	0	2
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>8610</b>	<b>7810</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	6965	6246	719	0	8
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso)	68	54	14	0	5
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	9	9	0	0	23
Derechos de Petición de información y documentos	944	877	67	0	7
Derechos de Petición no competencia	624	624	0	0	3
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>8610</b>	<b>7810</b>	<b>800</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

#### 6.1.4 PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición (D.P. Congreso)	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
Enero	2026	19	2	191	210	2448
Febrero	2700	28	5	370	224	3327
Marzo	2239	21	2	383	190	2835
<b>Total</b>	<b>6965</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>944</b>	<b>624</b>	<b>8610</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





## 6.1.5 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

### ✓ Primer Trimestre 2024

Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3551	41.24%
Correo Electrónico	4663	54.16 %
Ventanilla de Radicación	396	4.60%
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>100%</b>

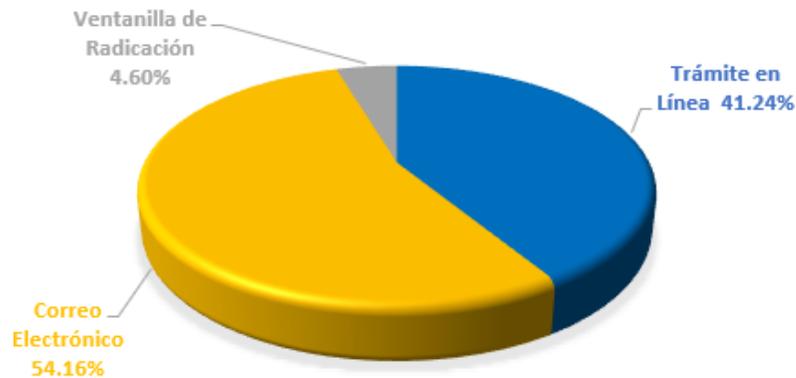
FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### ✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

Consolidación Primer Trimestre		
Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3551	41.24%
Correo Electrónico	4663	54.16 %
Ventanilla de Radicación	396	4.60%
<b>TOTAL</b>	<b>8610</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

### TOTAL PQRSD POR MEDIO DE RECIBO CONSOLIDADO AL PRIMER TRIMESTRE 2024





## 6.2 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### Consolidado al Primer Trimestre 2024

Durante el cuarto trimestre del año y el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, la entidad recibió 302 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo con:

Mes	Correo Electrónico	Ventanilla de Radicación	Trámite en línea	Total mes
Enero	862	0	25	25
Febrero	6	0	18	24
Marzo	3	0	26	29
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>268</b>	<b>302</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

## 6.3 ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL

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

### ✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL			
Mes	Presencial	Correo Institucional	Telefónico
Enero	536	862	3770
Febrero	589	1303	3287
Marzo	554	1075	3198
<b>TOTAL</b>	<b>1679</b>	<b>3240</b>	<b>10255</b>

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

La atención presencial se realizó acorde con los lineamientos y protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional.





## 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

### 7.1 NÚMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

✓ Consolidado al Primer Trimestre 2024

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	536
Febrero	589
Marzo	554

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

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

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

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

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	29:19:22	41:50:38	24:04:48									
2	538	536	554									
Resultado	00:03:16	00:04:41	00:02:36									

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se destaca que el comportamiento del tiempo empleado por los grupos de interés durante la espera para recibir el servicio en el punto de atención presencial es alta, evidenciando el compromiso de los funcionarios y/o contratistas del MinTIC en ofrecer un servicio de calidad, destacando la cultura de servicio, contribuyendo a la mejora continua buscando la satisfacción plena de derechos a la ciudadanía.



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

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

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

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	122:44:45	148:02:07	138:31:58									
2	7211	8459	7696									
Resultado	00:01:01	00:01:03	00:01:05									

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante este periodo se refleja que el tiempo empleado por los grupos de interés para la atención en el servicio de radicación se mantiene en un rango de calificación excelente, reflejando que las gestiones realizadas en el equipo del Front Office contribuyen al fortalecimiento del servicio prestados a la ciudadanía, garantizando la satisfacción del servicio recibido.

### 7.4 USUARIOS SATISFECHOS EN EL PUNTO DE ATENCIÓN

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

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

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	1663			
2	15			
3	1			
4	0			
Total	1679			
Resultado	99,9%	-	-	-

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

**PRIMER TRIMESTRE:** Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2024, se evidencia una calificación alta de los usuarios satisfechos en el Punto de Atención Presencial del Mintic, señalando que se están apropiando los protocolos de atención cumpliendo las pautas de comportamiento para la atención de los diferentes grupos de interés, tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.



## 8. CONCLUSIONES

La atención a los grupos de interés del Ministerio TIC se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial al primer periodo de 2024 como resultado de las medidas adoptadas por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, brindando un servicio oportuno, ágil, incluyente y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio que conllevan a mejorar cada día la confianza entre el Mintic y la ciudadanía.

- Durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta vencidas mostrado del consolidado al primer trimestre de 2024, corresponde a 800 PQRSD, equivalente a un 7.24%, del total de 8610 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades para su respectivo trámite por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, reflejado en el consolidado del primer trimestre de 2024 corresponde a 624 PQRSD, es decir, un 8.97% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- Es importante detallar que para el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2024, los temas más recurrentes solicitados por los grupos de interés del MinTIC estuvieron relacionados con peticiones relacionadas con insatisfacción y/o fallas en la prestación de servicios por parte de operadores de telecomunicaciones, información o aclaración sobre trámites o procesos relacionados con facturación de servicio, soporte técnico o asistencia por problemas con equipos tecnológicos, solicitud de aprobación o revisión de proyectos, estados de cuenta, reportes de problemas con la plataforma SER, Solicitudes REDAM, información relacionada con el pago de contraprestación por el uso del espectro y autoliquidaciones, derechos de petición y obtención de paz y salvos, servicios móviles (telefonía e internet), Registro Único TIC, cancelación de registro, servicios satelitales y estaciones radioaficionadas, asuntos relacionados con infraestructura, reclamaciones relacionadas con falta de acceso a internet, problemas de cobertura proveedores de telecomunicaciones y reporte de daños en zonas wifi, solicitudes de instalación de zonas wifi, equipos de comunicaciones y expansión de cobertura, información para participación en programas y proyectos y participación en el programa de Centros Digitales, condonaciones de crédito y pagos (ICETEX, becas Fontic,
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, el Mintic a través de atención presencial





y las diferentes herramientas y plataformas presta sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de la ciudadanía generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública, así mismo, indicando la apropiación y uso de las aprovechando las nuevas tecnologías, de esta manera potenciando la cercanía con los grupos de valor.

- De acuerdo con el procedimiento **AGI-TIC-PR-003**, establecido en el Modelo Integrado de Gestión–MIG y denominado Gestión de Atención a PQRSD y Trámites, determinando que las dependencias del Ministerio están obligadas a adelantar gestiones de autocontrol a PQRSD y/o trámites, para determinar cuáles de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y trámites.
- Por último, y con el propósito de verificar que las PQRSD hayan sido respondidas de fondo, el mismo procedimiento contempla una actividad donde el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés genera un muestreo mensual de PQRSD y/o Trámites, seleccionando una muestra aleatoria del 8% de las PQRSD con respuestas generadas en el mes para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:
  - 1.- Que se haya direccionado a la dependencia competente
  - 2.- Que se haya trasladado por no competencia
  - 3.- Que se haya dado respuesta al petionario
  - 4.- Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)

## 9. ANEXOS

En el link <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRSD/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y marzo del año 2024, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Radicado de Solicitud
- Fecha de radicado
- Tipos de solicitud
- Medio de recepción
- Fecha de vencimiento
- Radicado de respuesta
- Fecha de Respuesta
- Dependencia(s)
- Días Hábiles en dar respuesta

