



INFORME DE SEGUIMIENTO



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

**PRIMER SEMESTRE DE 2024
(ENERO 1 - JUNIO 30)**

RESPONSABLE(S):

**SOHE MUÑOZ OROZCO
Subdirectora Administrativa**

**ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA
Coordinador(a) del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental**

ELABORADO POR:

**CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN
GERMAN ALONSO PERALTA PRADA**

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

**AGOSTO 2024
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	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	6
5.1. GESTIÓN DE PQRSD	7
5.2. RECEPCIÓN DE PQRSD	7
5.3. CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024.	8
5.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN	10
5.5. TIEMPOS DE RESPUESTA	11
5.6. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN	14
5.7. COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD	15
5.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	16
5.9. ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD	24
6. CONCLUSIONES	29
7. RECOMENDACIONES	31



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 2024 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 28 de febrero de 2024 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRS, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

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

2.2. Objetivos Específicos

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





3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **Primer semestre de 2024**, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 22 de julio de 2024.

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.**



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	---	--

DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2641 de 2012** “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- **Decreto 1166 de 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Decreto 1064 de 2020** “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones”.

RESOLUCIONES

- **Resolución 1657 de 2021** “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. 3333 del 22 de diciembre de 2015 y 242 del 07 de febrero de 2017”.
- **Resolución 3066 de 2022** “Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas Resoluciones”.
- **Resolución 005 de 2023** “Por la cual se modifica, adiciona y se asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”



5. 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 que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, 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 **23 de julio de 2024** a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio,



INFORME DE SEGUIMIENTO



obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el **29 de julio de 2024** en la que se registraron **18.208** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el **22 de julio** del presente año.

La Oficina de Control Interno - OCI validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la entidad en el primer semestre de 2024, posterior a ello, se comparó con la información remitida por el proceso identificando que las fechas de vencimiento se encuentran correctamente parametrizadas. Así mismo, se verificó la clasificación por dependencias y/o grupos de trabajo interno de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1064 de 2020, la Resolución 3066 de 2022 y Resolución 005 de 2023.

Por otro lado, se identificó que las distintas solicitudes allegadas en la entidad se clasificaron en 11 categorías que corresponden a "Derecho de Petición", "Derecho de Petición REDAM"; "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Solicitud de Información Pública"; "Queja"; "Reclamo"; "Sugerencia" y "Denuncia". Dado que la categoría "Solicitud de Información Pública" corresponde según lo indicado por el gestor del área, así como lo interpretado por la OCI como una petición de información y documentos, se agrupa en una misma categoría. Esta categoría, tiene asociado un plazo de 15 días hábiles para dar respuesta.

5.1. Gestión de PQRS

El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, de acuerdo con las funciones asignadas en la Resolución 3066 de 2022 dentro del Artículo 20 numeral 4, es el área encargada de *"Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - (PQRS) radicadas en el Ministerio"*.

5.2. Recepción de PQRS

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.



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	--	--

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 >> PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- Correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667

5.3. Clasificación PQRS Primer Semestre 2024.

La base de datos en Excel suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **18.208** radicados clasificados en las siguientes categorías: "Derecho de Petición"; "Derecho de Petición REDAM"; "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Solicitud de Información Pública" (Esta categoría se unificó con la denominada "Derecho de Petición de Información y Documentos" para el presente informe); "Derecho de Petición Congreso de la República"; "Derecho de Petición No Competencia"; "Derecho de Petición Conceptos"; "Queja"; "Reclamo"; "Sugerencia"; "Denuncia" y, los cuales, son gestionados a través del Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC.

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



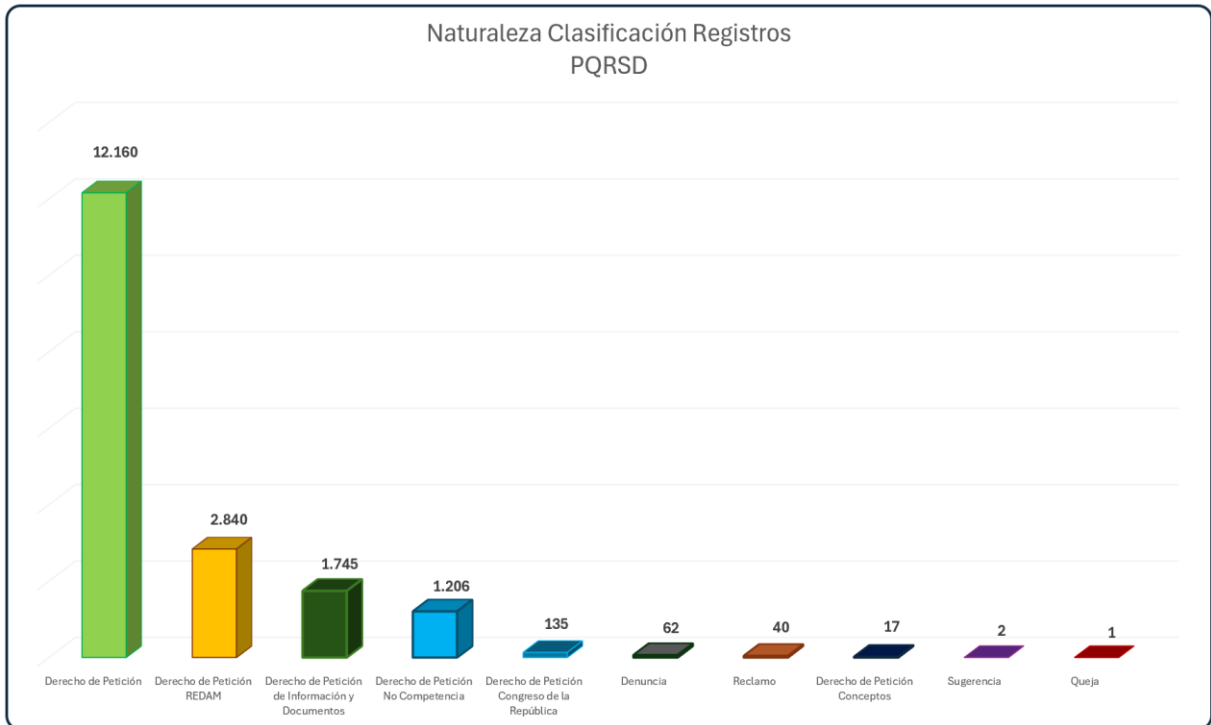


Ilustración 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Primer Semestre de 2024.

Del total de PQRSD recibidas, el **66,78%** (12.160) se concentra en Petición General, un **15,60%** (2.840) en Petición General REDAM, un **9,58%** (1.745) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **6,62%** (1.206) en Derecho de Petición No Competencia, un **0,74%** (135) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,34%** (62) en Denuncias, un **0,22%** (40) en Reclamos, un **0,09%** (17) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,01%** (2) en Sugerencias, y un **0,09%** (1) en Quejas. Las solicitudes 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:

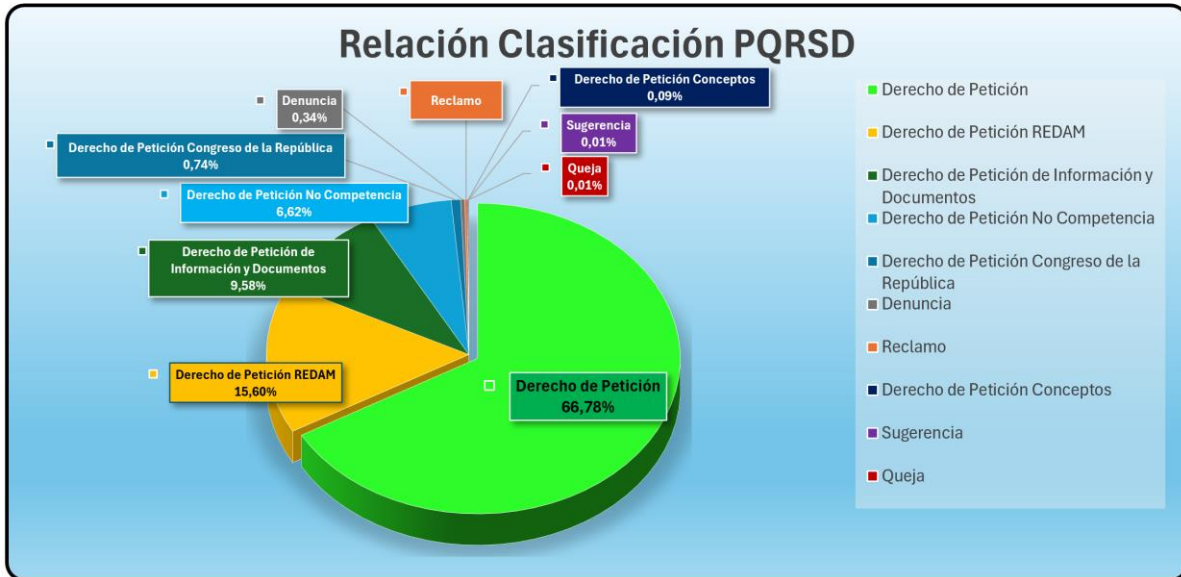


Ilustración 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Primer Semestre de 2024.

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

En la base de datos suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, se evidenció el medio de recepción de la PQRSD, identificándose tres (3) categorías, correspondientes a: “Correo Electrónico”, “Formulario Web” y “Ventanilla de Radicación”, en las cuales se registraron la totalidad de radicados recibidos por la entidad para el primer semestre de la vigencia 2024.

Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

Medios de Recepción	Correo Electrónico	Formulario Web	Ventanilla de Radicación	TOTAL
Derecho de Petición	6.771	4.744	645	12.160
Derecho de Petición REDAM	1.299	1.519	22	2.840
Derecho de Petición de Información y Documentos	1.358	387	--	1.745
Derecho de Petición No Competencia	286	776	144	1.206
Derecho de Petición Congreso de la República	89	43	3	135
Denuncia	14	44	4	62
Reclamo	--	40	--	40
Derecho de Petición Conceptos	9	5	3	17
Sugerencia	--	2	--	2
Queja	--	1	--	1

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud - Primer Semestre de 2024.

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 “Correo Electrónico”, el cual concentra el **53,97%** (9.826) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **41,53%** (7.561) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,51%** (821). Según lo reportado en la base de datos entregada por el proceso, no se presentaron solicitudes por medio de llamadas telefónicas ni buzón de sugerencias. A continuación, se presenta la relación de lo indicado anteriormente:

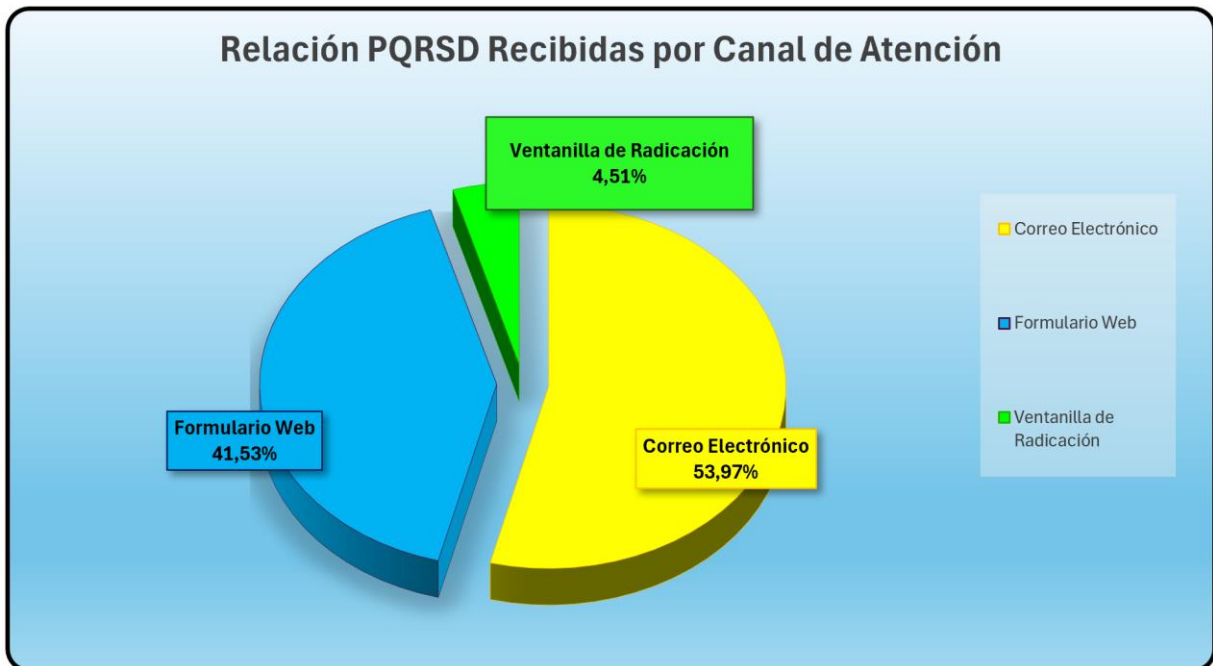


Ilustración 3. Relación PQRSD por canal de atención - Primer Semestre de 2024.

5.5. Tiempos de Respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó como referencia la información indicada en la columna “Estado de la Solicitud” de la base de datos remitida por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual, se dividía en dos (2) grupos (“Solicitud Cerrada” y “Solicitud Vencida”). En este sentido la OCI realizó la validación de la columna mencionada y adicionalmente, tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las PQRSD, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, realizando un cruce entre estas características y clasificando el estado del tiempo de respuesta en tres (3) categorías de la siguiente manera:

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

Existen dentro de la base de datos solicitudes a las que se les dio respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del radicado de entrada, los cuales, se denominaran como “Solicitudes Reiteradas”, y se indicará la cantidad de solicitudes con esta condición sin crear una categoría independiente, toda vez que le aplican tiempos de respuesta a partir de la fecha de recepción y por ende se clasifican dentro de las tres (3) categorías mencionadas anteriormente.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida	Sin Responder con Tiempo	Total General
Derecho de Petición	11.323	826	11		12.160
Derecho de Petición REDAM	2.459	381			2.840
Derecho de Petición de Información y Documentos	1.633	112			1.745
Derecho de Petición No Competencia	1.154	52			1.206
Derecho de Petición Congreso de la República	68	67			135
Denuncia	62				62
Reclamo	39	1			40
Derecho de Petición Conceptos	14	2		1	17
Sugerencia	1	1			2
Queja	1				1
Total General	16.754	1.442	11	1	18.208

Tabla 2. Tiempos de Respuesta según naturaleza de las PQRSD - Primer Semestre de 2024.

Se observa que de las **18.208** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el **92,01%** (16.754) de las PQRSD de manera

oportuna (Respuesta en Términos), un **7,92%** (1.442) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,06%** (11) radicados que 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 un **0,06%** (11) que a la fecha de entrega de la base de datos contaban con tiempo para dar respuesta (Sin Responder con Tiempo).

Los radicados que no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información corresponden a los radicados No. 241045029, 241046781, 241046804, 241047222, 241049489, 241049627, 241049768, 241050330, 241050636, 241050851, 241050889 asociados a los procesos de DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (4), DJ GIT de Cobro Coactivo (4), DVTD Dirección de Gobierno Digital (2), DI Subdirección de Operaciones (1). Es importante mencionar que la Oficina de Control Interno tomó como referencia la fecha de registro, el tipo de solicitud indicado en la base de datos y con base a ello se calculó la fecha de vencimiento. Una vez realizados los cruces de fechas de registro, vencimiento y de respuesta se obtuvo lo siguiente:



Ilustración 4. Relación tiempos de respuesta PQRSD radicadas – Primer Semestre de 2024.

5.6. 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 primer semestre de 2024 (enero a junio), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas. Cabe mencionar que la información registrada corresponde al análisis de la base de datos suministrada por la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, la cual fue entregada el 29 de julio de 2024 y en la que se tomó como referencia la gestión realizada hasta el 22 de julio de 2024 incluyendo los tiempos de vencimiento y los tiempos de respuesta.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Queja	Total general
ENERO	1.776	237	193	210	19	11		2			2.448
Respuesta en Términos	1.666	195	179	210	16	11		2			2.279
Respuestas Extemporáneas	110	42	14		3						169
FEBRERO	2.158	507	378	224	28	11	15	5		1	3.327
Respuesta en Términos	1.960	263	331	224	23	11	15	5		1	2.833
Respuestas Extemporáneas	198	244	47		5						494
MARZO	1.795	417	391	190	21	10	7	2			2.833
Respuesta en Términos	1.673	416	383	190	15	10	7	2			2.696
Respuestas Extemporáneas	122	1	8		6						137
ABRIL	2.310	777	409	269	20	12	4	6			3.807
Respuesta en Términos	2.208	704	394	268	13	12	3	4			3.606
Respuestas Extemporáneas	102	73	15	1	7		1	2			201
MAYO	2.174	475	291	167	31	11	9	1	1		3.160
Respuesta en Términos	1.954	466	272	167		11	9	1			2.880
Respuestas Extemporáneas	220	9	19		31				1		280
JUNIO	1.947	427	83	146	16	7	5	1	1		2.633
Respuesta en Términos	1.862	415	74	95	1	7	5		1		2.460

Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Queja	Total general
Respuesta Vencida	11										11
Respuestas Extemporáneas	74	12	9	51	15						161
Sin Responder con Tiempo								1			1
Total general	12.160	2.840	1.745	1.206	135	62	40	17	2	1	18.208

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Primer Semestre 2024.

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

Se realizó el comparativo en la oportunidad de atención a las PQRSD recibidas en el MinTIC, teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2021 hasta el primer semestre de 2024 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2021	%	II SEM 2021	%	I SEM 2022	%	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%	I SEM 2024	%
Respuestas en Términos	14.846	93,91%	16.791	96,51%	14.150	97,36%	9.916	83,50%	12.709	97,26%	13.699	96,86%	16.754	92,01%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	561	3,55%	140	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
Vencidos Pendiente de Respuesta	69	0,44%	34	0,20%	5	0,03%	3	0,03%	4	0,03%	1	0,01%	11	0,06%
Respuestas Extemporáneas	301	1,90%	412	2,37%	379	2,61%	1940	16,34%	345	2,64%	443	3,13%	1.442	7,92%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	32	0,20%	22	0,13%	0	0,00%	17	0,14%	9	0,07%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	15.809	100%	17.399	100%	14.534	100%	11.876	100%	13.067	100%	14.143	100%	18.208	100%

Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores.

En la tabla anterior (Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores), se evidencia que para el primer semestre de 2024 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2021 I, 2021 II, 2022 I, 2022 II, 2023 I y 2023 II), se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de **14.143** a **18.208** (4.065 radicados adicionales), sin embargo, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del **96,86%** (13.699 radicados de 14.143 en la vigencia 2023 II Semestre) al **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre).

En cuanto a las PQRSD que se encontraba pendiente de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la Base de Datos suministrada el 29 de julio de 2024, se evidencia un aumento significativo al pasar de 1 a 11 solicitudes vencidas respecto al semestre inmediatamente anterior. Los radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información se encuentran asociados a los procesos de DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (4), DJ GIT de Cobro Coactivo (4), DVTD Dirección de Gobierno Digital (2), DI Subdirección de Operaciones (1).

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un 3,13% (443 de 14.143 radicados recibidos) de las solicitudes que se respondieron por fuera de los términos establecidos por Ley a un 7,92% (1.442 de 18.208) en este primer semestre de 2024.

Cabe mencionar a modo informativo que, dentro de la base de datos suministrada, existen 399 registros de salida que se repiten más de una vez en la base de datos, es decir, que corresponden a un registro con el cual se le dio atención a más de un radicado de entrada (Solicitudes reiteradas).

5.8. Tiempos de respuesta por dependencias

En el desarrollo de sus funciones, el Ministerio tiene su estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de Julio de 2020, la Resolución 3066 del 30 de agosto de 2022 y la Resolución No. 005 del 3 de enero de 2023, normatividad que se tuvo en cuenta para el presente informe y el diligenciamiento de la Tabla 6. La información está organizada teniendo en cuenta el total general de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el primer semestre del 2024.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Total General
DVTD Dirección de Gobierno Digital	2.801	2	432		3.235
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	2.153		126		2.279

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	-------------------------------	--

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Total General
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1.566		10		1.576
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	847	4	391	1	1.243
DI GIT de Relaciones Institucionales	1.045		55		1.100
SF GIT de Cartera	1.003		52		1.055
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	995		55		1.050
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	898		37		935
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	694		8		702
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	394		33		427
SGTH GIT de Gestión Pensional	409		4		413
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	317		17		334
Despacho del Ministro	187		88		275
SG Subdirección de Gestión Contractual	244		5		249
DVTD Dirección de Economía Digital	239				239
DED Subdirección de Industria de TI	217		3		220
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	172		10		182
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	166				166
DJ GIT de Cobro Coactivo	145	4	14		163
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	159				159
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	140		15		155
DIC Subdirección de Asuntos Postales	134		14		148
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	144		1		145
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	138		2		140
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	139				139
SF. GIT. de Tesorería	131		2		133
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	125		3		128
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	97		1		98
DIC GIT de Gestión de Garantías	91		2		93
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	69		14		83
OFR GIT de Consenso Social	71		3		74



INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Total General
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	71		3		74
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	70		2		72
DM Oficina Asesora de Prensa	61				61
SA GIT de Notificaciones	58		1		59
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	48				48
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	43		3		46
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	44		1		45
Despacho del Viceministerio de Conectividad	37		6		43
Secretaria General	31		4		35
SGTH GIT de Administracion de Personal	28		4		32
DI Subdirección de Operaciones	23	1	6		30
DM Dirección Jurídica	28		1		29
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	23		3		26
SG Subdirección Financiera	23				23
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	18		4		22
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	19		2		21
OAPES GIT de Transformación Organizacional	20		1		21
DM Oficina Internacional	18				18
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	18				18
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	17		1		18
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	17				17
SF GIT de Presupuesto	13		1		14
DM Oficina TI	14				14
SF. GIT. de Contabilidad	14				14
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	11				11
SG Subdirección Administrativa	10				10
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	9				9
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	7		1		8
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7				7
DVC GIT Especializado de Apelaciones	7				7



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Total General
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	5		1		6
SVI GIT de Promoción y Prevención	5				5
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2				2
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	2				2
DVC Dirección de Infraestructura	1				1
SA GIT de Administración de Bienes	1				1
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1				1
Total General	16.754	11	1.442	1	18.208

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

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

- a) Para el primer semestre de 2024, el 51,81% (9.433) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cinco (5) dependencias, las cuales corresponden a:
- DVTD Dirección de Gobierno Digital (3.235 - 17,77%)
 - SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (2.279 - 12,52%)
 - DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.576 – 8,66%)
 - DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.243 - 6,83%)
 - DI GIT de Relaciones Institucionales (1.100 – 6,04%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes Dependencias, Grupos Interno de Trabajo o Órganos de Coordinación y Asesoría del MinTIC no recibieron PQRSD en el primer semestre de 2024:

Dependencia / G.I.T.
Oficina de Control Interno
GIT Enfoque Regional
GIT Procesos Administrativos Sancionatorios
GIT Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia – Colcert
GIT Seguimiento a los Ingresos del Fondo
GIT Seguimiento a la Ejecución de los Recursos del Fondo
5. Órganos de Coordinación y Asesoría
5.1 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

Dependencia / G.I.T.
5.2 Comisión de Personal

Tabla 6. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Primer Semestre de 2024

- 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 y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información “29 de julio de 2024” (Solicitudes Vencidas o Sin fecha de Registro de Salida), se detallan a continuación (Ver Tabla 7):

Dependencia	Respuestas Vencidas	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DJ GIT de Cobro Coactivo	4	163	2,45%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	4	1.243	0,32%
DVTD Dirección de Gobierno Digital	2	3.235	0,06%
DI Subdirección de Operaciones	1	30	3,33%
Total general	11		

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Primer Semestre de 2024.

- c) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información por parte de la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, atendieron las solicitudes realizadas por los grupos de interés posterior a la fecha máxima de su vencimiento (Respuestas Extemporáneas), se detallan a continuación (ver tabla 8). La información está organizada por las dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad teniendo como referencia la totalidad de las PQRSD recibidas en la entidad el primer semestre del 2024 que no fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por Ley. Adicionalmente, se resaltan las casillas de la columna “% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia”, en donde la dependencia tiene un porcentaje de extemporaneidad mayor al 10% respecto a la cantidad de solicitudes que recibieron en el semestre mencionado.



INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia
DVTD Dirección de Gobierno Digital	432	29,96%	3.235	13,35%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	391	27,12%	1.243	31,46%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	126	8,74%	2.279	5,53%
Despacho del Ministro	88	6,10%	275	32,00%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	55	3,81%	1.050	5,24%
DI GIT de Relaciones Institucionales	55	3,81%	1.100	5,00%
SF GIT de Cartera	52	3,61%	1.055	4,93%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	37	2,57%	935	3,96%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	33	2,29%	427	7,73%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	17	1,18%	334	5,09%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	15	1,04%	155	9,68%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	14	0,97%	83	16,87%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	14	0,97%	148	9,46%
DJ GIT de Cobro Coactivo	14	0,97%	163	8,59%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	10	0,69%	182	5,49%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	10	0,69%	1.576	0,63%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	8	0,55%	702	1,14%
DI Subdirección de Operaciones	6	0,42%	30	20,00%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	6	0,42%	43	13,95%
SG Subdirección de Gestión Contractual	5	0,35%	249	2,01%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	4	0,28%	22	18,18%
SGTH GIT de Administración de Personal	4	0,28%	32	12,50%
Secretaría General	4	0,28%	35	11,43%
SGTH GIT de Gestión Pensional	4	0,28%	413	0,97%
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	3	0,21%	26	11,54%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales	3	0,21%	46	6,52%



Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por Dependencia
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	3	0,21%	74	4,05%
OFR GIT de Consenso Social	3	0,21%	74	4,05%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	3	0,21%	128	2,34%
DED Subdirección de Industria de TI	3	0,21%	220	1,36%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	2	0,14%	21	9,52%
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	2	0,14%	72	2,78%
DIC GIT de Gestión de Garantías	2	0,14%	93	2,15%
SF. GIT. de Tesorería	2	0,14%	133	1,50%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	2	0,14%	140	1,43%
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0,07%	6	16,67%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	1	0,07%	8	12,50%
SF GIT de Presupuesto	1	0,07%	14	7,14%
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	1	0,07%	18	5,56%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	0,07%	21	4,76%
DM Dirección Jurídica	1	0,07%	29	3,45%
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	1	0,07%	45	2,22%
SA GIT de Notificaciones	1	0,07%	59	1,69%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	1	0,07%	98	1,02%
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	1	0,07%	145	0,69%
Total general	1.442	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Primer Semestre de 2024

El **83,15%** (1.199) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: **DVTD Dirección de Gobierno Digital** (432 - 29,96%), **DVC Dirección de Industria de Comunicaciones** (391 - 27,12%), **SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental** (126 - 8,74%), **Despacho del Ministro** (88 - 6,10%), **DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora** (55 - 3,81%), **DI GIT de Relaciones Institucionales** (55 - 3,81%) y **SF GIT de Cartera** (52 - 3,61%). Por lo anterior, es necesario que cada una de las dependencias que tuvieron solicitudes clasificadas como extemporáneas, implementen o fortalezcan mecanismos de control en la gestión de PQRSD para tener una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y no se presenten incumplimientos normativos que constituyan una falta disciplinaria para el servidor público.

- d) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entregada la información por parte de la Coordinación 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 9). La información está organizada por las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el primer semestre del 2024.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total General
DVTD Dirección de Economía Digital	239	0	0	239
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	166	0	0	166
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	159	0	0	159
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	139	0	0	139
DM Oficina Asesora de Prensa	61	0	0	61
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	48	0	0	48
SG Subdirección Financiera	23	0	0	23
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	18	0	0	18
DM Oficina Internacional	18	0	0	18
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	17	0	0	17
DM Oficina TI	14	0	0	14
SF. GIT. de Contabilidad	14	0	0	14

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total General
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	11	0	0	11
SG Subdirección Administrativa	10	0	0	10
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	9	0	0	9
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7	0	0	7
DVC GIT Especializado de Apelaciones	7	0	0	7
SVI GIT de Promoción y Prevención	5	0	0	5
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	2	0	0	2
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2	0	0	2
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1	0	0	1
SA GIT de Administración de Bienes	1	0	0	1

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Primer Semestre de 2024.

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 (I Semestre de 2023), la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del **96,86%** (13.699 radicados de 14.143 en la vigencia 2023 II Semestre) al **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre).

5.9. 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 primer semestre de 2024 se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (“Derecho de Petición”, “Derecho de Petición REDAM”, “Derecho de Petición Conceptos”, “Derecho de Petición Congreso de la República”, “Derecho de Petición de Información y Documentos”, “Derecho de Petición No Competencia”, “Denuncia”, “Sugerencias”, “Reclamo” y “Queja”) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, obteniendo como resultado lo siguiente:



5.9.1. Petición General

El total de las solicitudes clasificadas como “Derecho de Petición” (12.160), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (6.771), Formulario Web (4.744), Ventanilla de Radicación (645).

Se identificó que el 54,64% (6.644) de las 12.160 (Derecho de Petición) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes siete (7) dependencias:

DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.487 – 12,23%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.044 – 8,59%), SF GIT de Cartera (1.042 - 8,57%), DI GIT de Relaciones Institucionales (926 - 7,62%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (899 – 7,39%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (649 – 5,34%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (597 – 4,91%).

Se tomó una muestra considerable en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

DED Subdirección para las Competencias Digitales: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 595 de las 1.487 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes de información sobre cursos y programas como: Talento Tech, Seed for the Future, Arquitectura en la Nube, Inteligencia Artificial, entre otros (310); solicitudes de certificaciones de cursos: Talento Tech, Programación Python, Ciberseguridad, Inteligencia Artificial, entre otros (129), Derechos de Petición relacionados con la convocatoria Formación TIC para el Cambio y el programa Un TICket para el Cambio relacionados con manifestación de descontento por cierre anticipado de inscripciones y proponer apertura de cupos nuevos (80); y programas con inscripción y acceso a cursos como: Talento Tech, Generación TIC, Python, Analítica de Datos, entre otros, así como reporte de problemas en las plataformas: credenciales de acceso y dificultades para completar el proceso de inscripción (75).

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 418 de las 1.044 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes relacionadas con el servicio de los operadores de telecomunicaciones por facturación equivocada de servicios móviles, solicitudes de reintegro de pagos realizados a operadores de servicios móviles (Tigo y Claro), cortes prolongados de servicios de internet que afectan la producción de empresas y reportes de publicidad engañosa (118); solicitudes de información general a cerca de pasos para presentar proyectos ante la Entidad, cómo acceder a convocatorias, registro de emisoras, recuperación de contraseñas para acceder a plataformas del Ministerio, solicitud de





INFORME DE SEGUIMIENTO



plazo para participación en proyectos, obtener históricos de información sobre procesos administrativos (31); solicitudes de certificaciones y soportes de cursos terminados, certificaciones laborales y soportes de pagos a contratistas (38); solicitudes de donación de equipos a instituciones educativas y otras ayuda como alimentación para niños vulnerables y donación de inmuebles para proyectos radiales (17); solicitudes de información sobre cursos y programas como Digicampus, convenios y alianzas (19); envío de formularios y documentos (Formularios Únicos de Recaudo) así como cargas de legalización de contratos (15); y solicitud de servicios de inhibidores de drones e información de operadores postales (8).

SF GIT de Cartera: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 417 de los 1.042 derechos de petición, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Solicitudes de asistencia para pagos y liquidaciones, habilitación de la plataforma para la generación de Formulario Único de Recaudo – FUR, solicitud de información sobre procedimientos de pago de licencias y sanciones, saldos a liquidar y detalle de multas (90); Solicitudes de estado de cuenta con saldos pendientes, pagos realizados y deudas pendientes (72); solicitudes de creación y actualización de usuarios en el Sistema Electrónico de Recaudo y Gestión (50), y consultas académicas y técnicas con respecto al reporte de ingresos brutos y la presentación de formularios de recaudo (18).

Se identificaron peticiones con temáticas referentes a: reportes de problemas con operadores de telecomunicaciones por facturación incorrecta, cobros indebidos, mala calidad del servicio, publicidad engañosa, estafas y dificultades para cancelar contratos que se encuentran fuera del alcance del área (30); y solicitudes de información sobre cables submarinos y acceso a plataformas en línea (20).

DI GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 370 de las 926 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes de conectividad y cobertura de internet para instituciones educativas, comunidades rurales e indígenas, fallas en el servicio proporcionado en los Centros Digitales relacionadas con lentitud de la conexión, necesidades de mantenimiento de equipos y cobertura de internet en veredas (83); solicitudes de información sobre proyectos, contratos de conectividad e instalación de zonas wifi (67), donación de equipos de cómputo y acceso a internet como tables y computadores portátiles junto con acceso a internet subsidiado (44); y solicitudes de traslado, retiro y reubicación de



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	---	--

equipos de infraestructura como puntos digitales, antenas y gabinetes de internet por problemas de seguridad, cierre de sedes educativas y deficiencia en el servicio (42).

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 360 de las 899 peticiones generales, identificando que consistieron principalmente en las siguientes temáticas:

Solicitudes de cobertura de servicios de telecomunicaciones de internet fijo y móvil (104); solicitudes de exoneración por el uso del espectro y subsanación de errores en registros o documentos (53); Consultas sobre derechos de petición relacionados con actos administrativos y cumplimiento de obligaciones legales (38); solicitudes de información sobre infraestructura y servicios TIC (26); solicitudes de información sobre Registro TIC relacionada con estado de registros, cambios de usuario y contraseña, así como actualización de datos (19); y solicitudes de información y supervisión de proyectos incluyendo informes financieros y técnicos (18).

DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 260 de las 649 peticiones generales, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Solicitudes a las que se les realiza traslado por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC y a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC por tratarse de temas relacionados con desbloqueo de IMEI de equipos móviles, contenido explícito en emisoras comunitarias y problemas de cobertura de señal móvil (70); derechos de petición por irregularidades en el funcionamiento de los operadores de telecomunicaciones por fallas en la señal móvil de los operadores Claro, Movistar y Tigo, incidentes con cables de telecomunicaciones, interrupciones en el servicio y falta de cobertura (50); y solicitudes de información sobre obligaciones de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST en cuanto a cumplimiento de obligaciones de bloqueo de páginas web con contenido inapropiado y visitas de vigilancia y control (42).

DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora: Se tomó una muestra del 40% equivalente a 239 de las 597 peticiones generales, identificando que consistieron en las siguientes temáticas:

Derechos de petición para obtener o renovar licencias para la operación de emisoras de radio por parte de particulares y organizaciones para la difusión cultural, educativa y comunitaria (49); solicitudes de prórroga en los plazos para presentar los requisitos necesarios para la concesión de licencias de emisoras o completar estudios técnicos a causa de retrasos en obtención de autorizaciones de otras entidades e





inconvenientes logísticos (28); solicitudes de información sobre convocatorias para la obtención de licencias para emisoras comunitarias, con el fin de conocer los requisitos, fechas y procedimientos para participar en las mismas (21); solicitudes de modificación de los parámetros técnicos de las emisoras en cuanto a la frecuencia y potencia de transmisión (5); solicitudes de actualización de la información de contacto como correos electrónicos y dirección física en los registros oficiales (4); y solicitudes de anulación o invalidación de actos administrativos por errores o injusticias en las decisiones tomadas (3).

5.9.2. Reclamos

El total de los registros clasificados como “Reclamo” (40) se recibieron por medio del Formulario Web y se identificó que principalmente 11 recaen sobre la Subdirección para la Transformación Sectorial, 8 corresponden a la Subdirección para las Competencias Digitales, 5 a la Subdirección para la Industria de Comunicaciones, 4 a la Dirección de Industria de Comunicaciones y las restantes recaen sobre diversas dependencias.

DED Subdirección para la Transformación Sectorial: Se relacionan con suspensión de cuentas de tiendas virtuales antes de lo prometido, razón por la que los reclamantes consideran que se ha visto afectada su reputación como comerciantes y se han impactado sus ventas.

DED Subdirección para las Competencias Digitales: Corresponden con descontento con la calidad de los cursos ofrecidos ya que los contenidos recibidos no se ajustan al plan de estudios ofrecido y existe falta de experiencia de los tutores. Se reportan fallas de acceso a las plataformas y falta de respuesta por parte de soporte técnico.

DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones: Reclamaciones sobre problemas con la renovación de licencias de radioaficionado incluyendo su renovación, fallas en la lectura de códigos QR y falta de respuesta a solicitudes, lo que ha generado frustración por la demora en la respuesta.

DVC Dirección de Industria de Comunicaciones: Reclamaciones sobre solicitud de autorización para la venta de terminales móviles y falta de actualización de información en las bases de datos de la Entidad para la recepción de autorizaciones.

Los reclamos restantes se centran en la reclamación de derechos de accesibilidad para las comunidades sordas para disfrutar de material con subtítulos en las salas de cine del país; problemas en el proceso de inscripción a programas educativo y la respectiva generación de la certificación al ciudadano; publicidad engañosa por parte de operadores de telefonía móvil; y problemas en el trámite de radicación de



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	---	--

documentos enviados para solicitar la inscripción a convocatorias, lo cual genera pérdida de oportunidades a los interesados.

5.9.3. Quejas

Se identificó una queja recibida por medio de formulario web, para la cual se observó que se trata de la radicación de un caso para el cual se requiere atender relacionado con acoso a contratistas al interior de una entidad publica relacionada con el Ministerio TIC.

6. CONCLUSIONES

- Es necesario que cada una de las dependencias que tuvieron solicitudes clasificadas como vencidas o extemporáneas, implementen o fortalezcan mecanismos de control en la gestión de PQRSD para tener una adecuada administración en la atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés y no se presenten incumplimientos normativos que constituyan una falta disciplinaria para el servidor público.
- Del total de PQRSD recibidas, el **66,78%** (12.160) se concentra en Petición General, un **15,60%** (2.840) en Petición General REDAM, un **9,58%** (1.745) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **6,62%** (1.206) en Derecho de Petición No Competencia, un **0,74%** (135) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,34%** (62) en Denuncias, un **0,22%** (40) en Reclamos, un **0,09%** (17) en Derecho de Petición Conceptos, un **0,01%** (2) en Sugerencias, y un **0,09%** (1) en Quejas.
- El medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el **53,97%** (9.826) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **41,53%** (7.561) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,51%** (821).
- De las **18.208** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el **92,01%** (16.754) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **7,92%** (1.442) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,06%** (11) radicados que 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 un **0,06%** (11) que a la fecha de entrega de la base de datos contaban con tiempo para dar respuesta (Sin Responder con Tiempo).





INFORME DE SEGUIMIENTO



- Teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores (2021 I, 2021 II, 2022 I, 2022 II, 2023 I y 2023 II), se evidenció un incremento la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de **14.143** a **18.208** (4.065 radicados adicionales), sin embargo, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del **96,86%** (13.699 radicados de 14.143 en la vigencia 2023 II Semestre) al **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre).
- Los radicados que no presentaban registro de salida y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información se encuentran asociados a los procesos de DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (4), DJ GIT de Cobro Coactivo (4), DVTD Dirección de Gobierno Digital (2), DI Subdirección de Operaciones (1).
- En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció un aumento significativo respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un 3,13% (443 de 14.143 radicados recibidos) de las solicitudes que se respondieron por fuera de los términos establecidos por Ley a un 7,92% (1.442 de 18.208) en este primer semestre de 2024.
- El 51,81% (9.433) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en cinco (5) dependencias, las cuales corresponden a: DVTD Dirección de Gobierno Digital (3.235 - 17,77%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (2.279 - 12,52%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.576 - 8,66%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.243 - 6,83%), DI GIT de Relaciones Institucionales (1.100 - 6,04%).
- 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 y su fecha de vencimiento era anterior a la fecha de entrega de la información “29 de julio de 2024” (Solicitudes Vencidas o Sin fecha de Registro de Salida) corresponden a: DJ GIT de Cobro Coactivo (4), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (4), DVTD Dirección de Gobierno Digital (2) y DI Subdirección de Operaciones (1).
- El **83,15%** (1.199) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: **DVTD Dirección de Gobierno Digital** (432 - 29,96%), **DVC Dirección de Industria de Comunicaciones** (391 - 27,12%), **SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental** (126 - 8,74%), **Despacho del**





INFORME DE SEGUIMIENTO



Ministro (88 - 6,10%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (55 - 3,81%), DI GIT de Relaciones Institucionales (55 - 3,81%) y SF GIT de Cartera (52 - 3,61%).

- 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.
- Dentro de los derechos de petición asociados al SF GIT de Cartera se identificaron peticiones con temáticas referentes a: reportes de problemas con operadores de telecomunicaciones por facturación incorrecta, cobros indebidos, mala calidad del servicio, publicidad engañosa, estafas y dificultades para cancelar contratos que se encuentran fuera del alcance del área (30); y solicitudes de información sobre cables submarinos y acceso a plataformas en línea (20). Estas temáticas no corresponden al alcance operativo del área asignada.

7. RECOMENDACIONES

- Para las dependencias y/o GIT que presentaron respuestas vencidas y/o extemporáneas, es necesario se genere un plan de mejora que permita la implementación y/o mejora de los mecanismos de control, con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas extemporáneas y/o vencidas. Lo anterior, teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 311 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinarios. 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.
- Pese a que existen acciones de mejora para fortalecer el sistema de información, se reitera la necesidad de incluir dentro de IntegraTIC un campo u opción de reporte en el que se incluya el registro de las solicitudes a las que por parte de la entidad se solicita tiempo adicional al peticionario para atender la solicitud, esto con el fin de tener un dato exacto en la fecha de vencimiento del radicado teniendo en cuenta su naturaleza según la normativa vigente. Lo anterior teniendo en cuenta que existe la acción correctiva No. 2141 a ejecutar por parte del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental junto con la oficina



	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	--------------------------------------	--

de TI cuya fecha de compromiso registra en SIMIG para el 28 de junio de 2024, frente a la cual, se espera su correcta ejecución para atender la situación inicialmente detectada y dar por cumplida esta recomendación.

- Establecer medidas de control que permitan mejorar la precisión en la asignación de los derechos de petición a la dependencia competente, conllevando una respuesta eficiente y efectiva a las partes interesadas.

Aprobó:

José Ignacio León Flórez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador León / German Alonso Peralta Prada



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		
Informe Final Gestión de PQRS - I Semestre 2024		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20240828-095755-c7fa99-60351325		Creación: 2024-08-28 09:57:55
Estado: Finalizado		Finalización: 2024-08-28 09:58:52
Escanee el código para verificación		
Firma: Jefe Oficina de Control Interno  José Ignacio León Flórez 79271841 jleon@mintic.gov.co		

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Informe Final Gestión de PQRS - I Semestre 2024			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20240828-095755-c7fa99-60351325		Creación: 2024-08-28 09:57:55	
Estado: Finalizado		Finalización: 2024-08-28 09:58:52	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	José Ignacio León Flórez jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-08-28 09:58:06 Lec.: 2024-08-28 09:58:44 Res.: 2024-08-28 09:58:52 IP Res.: 190.26.184.159