



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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
(JULIO 1 - DICIEMBRE 31)**

RESPONSABLE(S):

**LUIS FERNANDO ORTIZ SÁNCHEZ
Subdirector Administrativo**

**DIANA MARCELA CAICEDO LARA
Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental**

ELABORADO POR:

**CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN
DIRLEY ALEXANDRA CONTADOR MANCILLA**

**JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe Oficina de Control Interno**

**MARZO 2025
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	5
5.1. GESTIÓN DE PQRSD	6
5.2. RECEPCIÓN DE PQRSD	7
5.3. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024.	7
5.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN	9
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	17
5.9. ANÁLISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD	28
6. CONCLUSIONES	32
7. RECOMENDACIONES	34
8. SITUACIONES IDENTIFICADAS.....	36
9. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:	37



INFORME DE SEGUIMIENTO



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 2025 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC del 27 de febrero de 2025 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 (PQRS) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el **Segundo semestre de 2024**, periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, incluyendo la gestión realizada a las mismas a corte de 31 de enero de 2025.



INFORME DE SEGUIMIENTO



4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

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

LEYES

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

DECRETOS

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



INFORME DE SEGUIMIENTO



- **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



INFORME DE SEGUIMIENTO



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 **06 de febrero de 2025** a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el **10 de febrero de 2025** en la que se registraron **18.538** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el **31 de enero** 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 segundo semestre de 2024. 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 a la Entidad se clasificaron en 10 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"; "Reclamo"; "Sugerencia" y "Denuncia". Dentro de la base de datos remitida no se identificaron registros clasificados como "Queja".

5.1. Gestión de PQRSD

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 Pública

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	--	--

numeral 4, es el área encargada de *“Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - (PQRSD) radicadas en el Ministerio”*.

5.2. 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
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667

5.3. Clasificación PQRSD Segundo Semestre 2024.

La base de datos en Excel suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **18.538** radicados clasificados en las siguientes categorías: "Derecho de Petición"; "Derecho de Petición REDAM"; "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Solicitud de Información Pública"; "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:

Naturaleza Clasificación Registros PQRSD

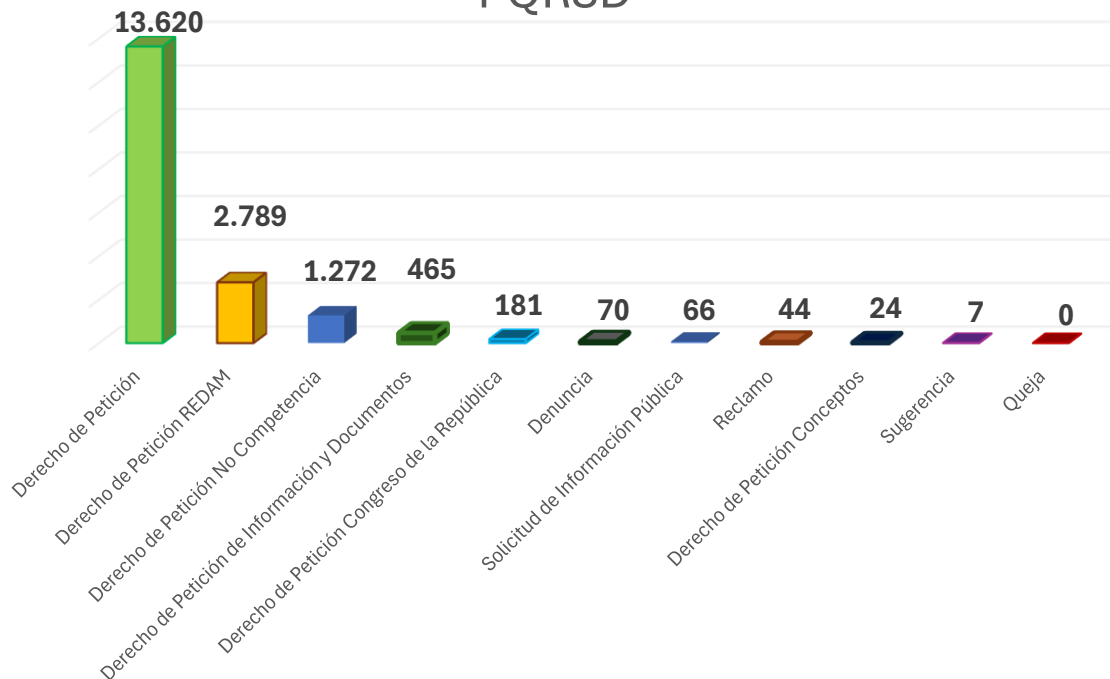


Ilustración 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Segundo Semestre de 2024

Del total de PQRSD recibidas aproximadamente el 90% se concentra en Derechos de Petición (73,47%) y Derechos de Petición REDAM (15,04%); los restantes 8 registros representan el 10%. Resulta importante mencionar que, no se identificaron registros clasificados como 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:

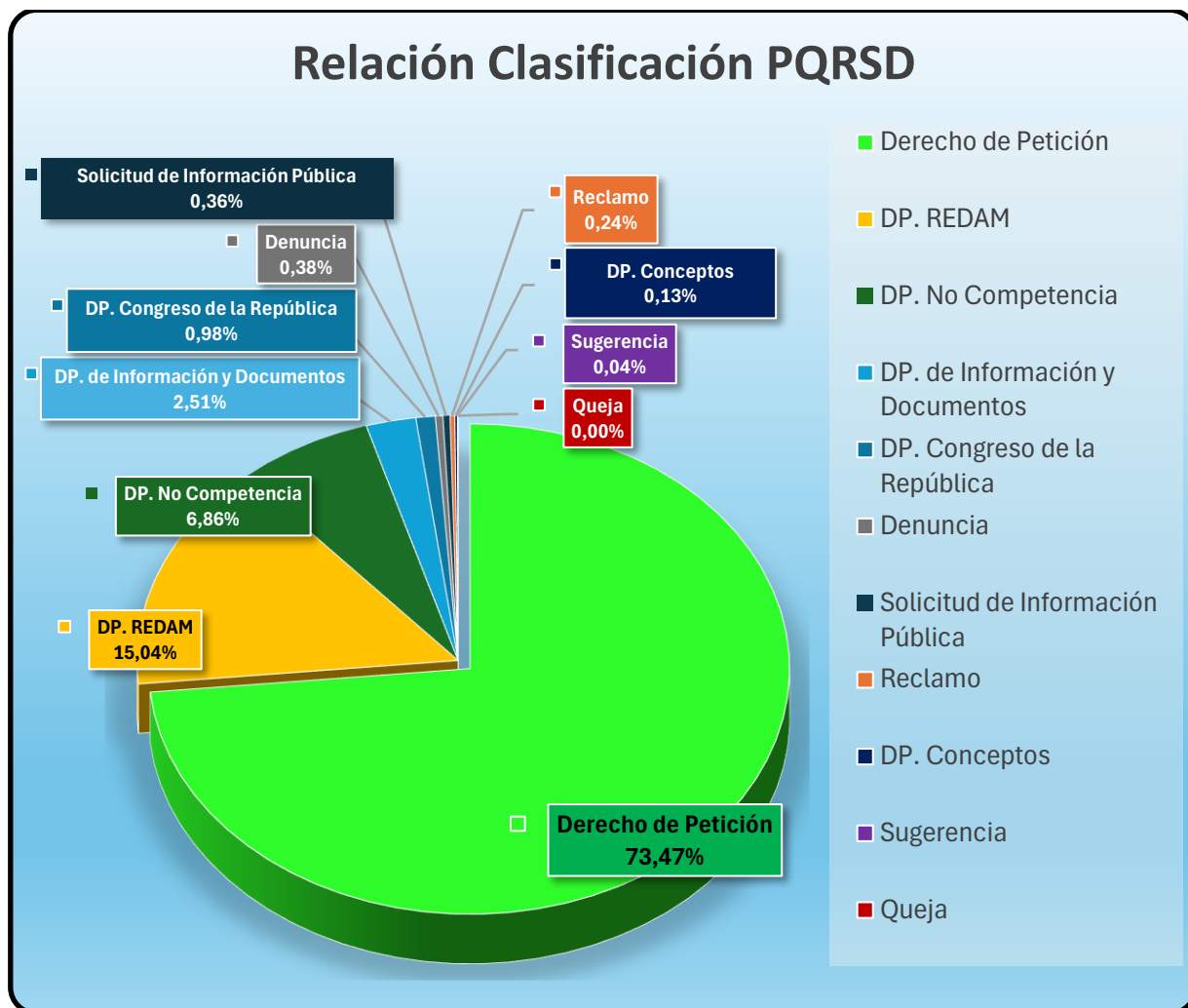


Ilustración 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD Radicadas en el Segundo Semestre de 2024.

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 segundo 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	8.573	4.496	551	13.620
Derecho de Petición REDAM	1.285	1.466	38	2.789
Derecho de Petición No Competencia	301	884	87	1.272
Derecho de Petición de Información y Documentos	112	353	--	465
Derecho de Petición Congreso de la República	127	45	9	181
Denuncia	4	64	2	70
Solicitud de Información Pública	--	66	--	66
Reclamo	2	42	--	44
Derecho de Petición Conceptos	13	6	5	24
Sugerencia	1	6	--	7
TOTAL	10.418	7.428	692	18.538

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud - Segundo 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%** (10.418) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **41,53%** (7.428) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,51%** (692). 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:

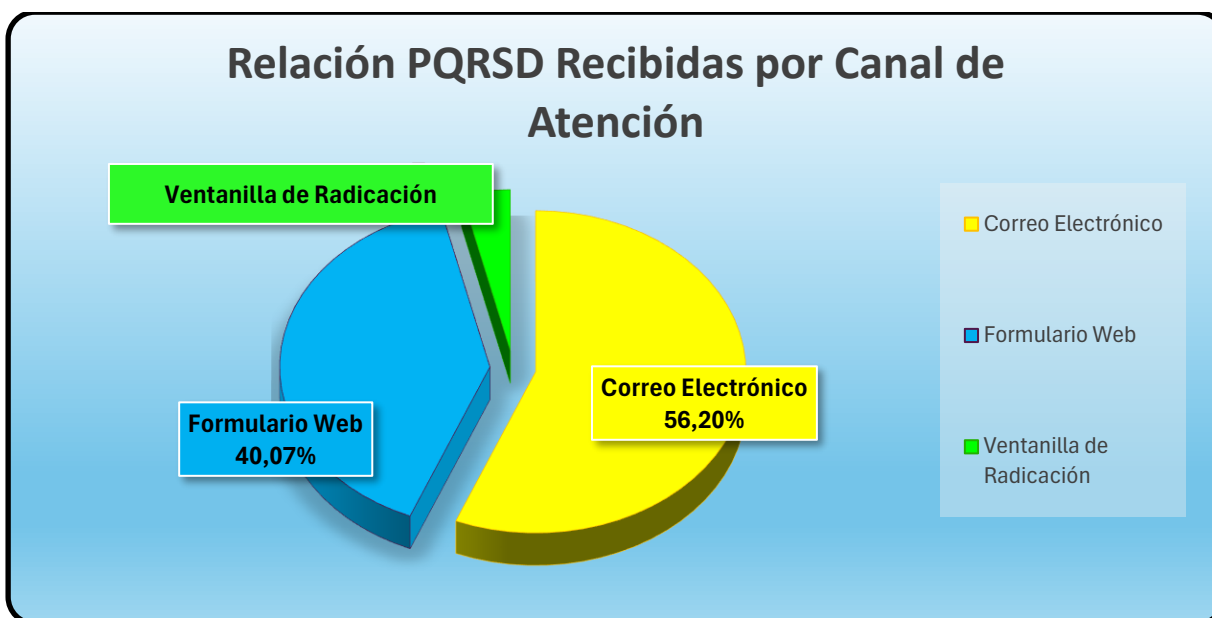


Ilustración 3. Relación PQRSD por canal de atención - Segundo Semestre de 2024.



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 cuatro (4) categorías de la siguiente manera:

- **Respuestas en Términos:** Solicitudes a las que se les dio respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad de manera oportuna dentro de los términos de la Ley.
- **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.
- **Respuestas Sin Fecha:** Solicitudes que tienen asignado un número registro de salida por parte de la Entidad pero que no tiene asociada la fecha en la que se dio respuesta al grupo de interés.

Existen dentro de la base de datos solicitudes a las que se les dio respuesta con un mismo radicado de salida, correspondiente a 445 registros, los cuales, se denominarán como “Solicitudes Reiteradas”. Pese a lo anterior, no se crea 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 cuatro (4) categorías mencionadas anteriormente.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
Derecho de Petición	13.231	379	5	5	13.620
Derecho de Petición REDAM	2.668	121			2.789
Derecho de Petición No Competencia	1.270	2			1.272

Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
Derecho de Petición de Información y Documentos	431	34			465
Derecho de Petición Congreso de la República	133	48			181
Denuncia	64	5	1		70
Solicitud de Información Pública	61	5			66
Reclamo	42	2			44
Derecho de Petición Conceptos	24				24
Sugerencia	7				7
Total general	17.931	596	6	5	18.538

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

Se observa que de las **18.538** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el **96,73%** (17.931) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un **3,22%** (596) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un **0,03%** (6) que tienen asociado un número de respuesta pero no se registra la fecha de respuesta (Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada) y un **0,03%** (5) 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).

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. **241102074** (Despacho del Ministro), **241102564** (DVC Dirección de Industria de Comunicaciones), **241106262** (DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora), **241107657** (DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora) y **241109199** (SA GIT Gestión de Servicios Administrativos).

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 en ello se calculó la fecha de vencimiento.

Una vez realizados los cruces de fechas de registro, vencimiento y de respuesta se obtuvo lo siguiente:

Relación PQRSD por Tiempos de Respuesta



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

Cabe mencionar que en la Base de Datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, aún no se identifica la información de las solicitudes a las cuales se les pidió plazo por parte de la Entidad al petionario para responder la solicitud, por lo cual, se pueden presentar desfases en la cantidad de respuestas extemporáneas toda vez que la OCI toma como referencia la fecha en la que ingresó el radicado, la fecha de vencimiento y la fecha del radicado de salida registrada en la BD.

Adicional a lo anterior, existe creada en SIMIG la Acción Correctiva No. 2141 con fecha de compromiso del 30 de abril de 2025 (Fecha en la cual la OCI concedió por una única vez un aplazamiento), en esta acción, se propuso incluir un campo en la herramienta IntegraTIC y en el reporte de PQRSD donde se visualizará el tiempo adicional de vencimiento de la solicitud (PQRSD) y de esta forma tener identificadas aquellas solicitudes a las cuales la Entidad solicitó plazo al petionario para dar respuesta y con ello se generó mayor precisión en las estadísticas del estado de las solicitudes.

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 segundo semestre de 2024 (julio a diciembre), 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 10 de febrero de 2025 y en la que se tuvo en cuenta la gestión realizada hasta el 31 de enero de 2025 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 No Competencia	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Solicitud de Información Pública	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
JULIO	2.396	553	214	59	24	20	10	6	1	1	3.284
Respuesta en Términos	2.340	483	214	55	20	20	6	6	1	1	3.146
Respuestas Extemporáneas	56	70		4	4		4				138
AGOSTO	2.155	550	218	63	42	5	8	13	5		3.059
Respuesta en Términos	2.086	504	218	62	40	5	8	11	5		2.939
Respuestas Extemporáneas	69	46		1	2			2			120
SEPTIEMBRE	2.440	476	240	77	44	7	10	4	8	1	3.307
Respuesta en Términos	2.385	476	240	74	44	6	10	4	8	1	3.248
Respuestas Extemporáneas	55			3		1					59
OCTUBRE	2.635	458	262	151	28	9	14	6	6	1	3.570
Respuesta en Términos	2.539	457	260	138	19	9	13	6	6	1	3.448
Respuestas Extemporáneas	96	1	2	13	9		1				122
NOVIEMBRE	2.087	365	167	64	30	9	21	11	2	2	2.758
Respuesta en Términos	2.021	365	167	55	8	7	21	11	2	2	2.659
Respuestas Extemporáneas	66			9	22	2					99
DICIEMBRE	1.907	387	171	51	13	20	3	4	2	2	2.560

Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición de Información y Documentos	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Solicitud de Información Pública	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
Respuesta en Términos	1.860	383	171	47	2	17	3	4	2	2	2.491
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	5					1					6
Respuesta Vencida	5										5
Respuestas Extemporáneas	37	4		4	11	2					58
Total general	13.620	2.789	1.272	465	181	70	66	44	24	7	18.538

Tabla 3. Relación de PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo 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 segundo semestre de 2021 hasta el segundo semestre de 2024 (Informe actual) identificando lo siguiente:

TIEMPOS RESPUESTA	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%
Respuestas en Términos	9.916	83,50%	12.709	97,26%	13.699	96,86%	16.754	92,01%	17.931	96,73%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta	3	0,03%	4	0,03%	1	0,01%	11	0,06%	5	0,03%
Respuestas Extemporáneas	1940	16,34%	345	2,64%	443	3,13%	1.442	7,92%	596	3,22%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	17	0,14%	9	0,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

TIEMPOS RESPUESTA	II SEM 2022	%	I SEM 2023	%	II SEM 2023	%	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	-	-	-	-	-	-	-	-	6	0,03%
TOTAL	11.876	100%	13.067	100%	14.143	100%	18.208	100%	18.538	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 segundo semestre de 2024 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores:

- Se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **18.208** a **18.538** (330 radicados adicionales)
- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento al pasar del **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre) al **96,73%** (17.931 radicados de 18.538 en la vigencia 2024 II Semestre).

En cuanto a las PQRSD que se encontraban pendientes de respuesta, se evidencia una disminución al pasar de 11 a 5 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: DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (2), Despacho del Ministro (1), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1) y SA GIT Gestión de Servicios Administrativos (1).

En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció una disminución significativa respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un 7,92% (1.442 de 18.208 radicados recibidos) de las solicitudes que se respondieron por fuera de los términos establecidos por Ley a un 3,22% (596 de 18.538) en el segundo semestre de 2024.

Dentro de la base de datos remitida para el segundo semestre de 2024, se identificaron 6 registros los cuales presentaban un número de radicado de respuesta, pero sin una fecha asociada. Los radicados de salida corresponden a: 242177703, 252012002, 252004772, 252000330, 252006618, 252000494.

Cabe mencionar a modo informativo que, dentro de la base de datos suministrada, existen 445 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 segundo semestre del 2024.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
DVTD Dirección de Gobierno Digital	3.756	155			3.911
DED Subdirección para las Competencias Digitales	2.010	5			2.015
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.869	1			1.870
SF GIT de Cartera	1.348	3			1.351
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1.018	118	1	1	1.138
DI GIT de Relaciones Institucionales	1.000	54	3		1.057
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	957	52		2	1.011
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	825	1	1		827
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	795	9	1		805
SGTH GIT de Gestión Pensional	424	1			425
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	333				333
DJ GIT de Cobro Coactivo	292	32			324
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	256	11			267
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	216	23			239
Despacho del Ministro	179	57		1	237



INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
DED Subdirección de Industria de TI	166	2			168
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	162	2			164
SG Subdirección de Gestión Contractual	153	2			155
DIC GIT de Gestión de Garantías	148	3			151
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	139				139
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	121	15			136
DIC Subdirección de Asuntos Postales	130	1			131
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	115	6			121
SF. GIT. de Tesorería	119	1			120
DVTD Dirección de Economía Digital	110				110
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	105				105
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	88	4			92
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	83				83
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	74	7			81
OFR GIT de Consenso Social	67				67
SA GIT de Notificaciones	64				64
DM Dirección Jurídica	55	3			58
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	52	1			53



INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	52				52
DM Oficina Internacional	50				50
SGTH GIT de Administración de Personal	41	5			46
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	43	2			45
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	45				45
DM Oficina Asesora de Prensa	42				42
SG Subdirección Financiera	40	2			42
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	41				41
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	32	1			33
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Públicas Digitales	30	2			32
DM Oficina TI	31				31
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	26	3			29
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	28				28
Secretaría General	19	2			21
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	19				19
SA GIT de Administración de Bienes	19				19
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	14	4			18

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	16			1	17
OAPES GIT de Transformación Organizacional	16	1			17
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	15				15
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	12	1			13
Despacho del Viceministerio de Conectividad	10	2			12
SF. GIT. de Contabilidad	11				11
SG Subdirección Administrativa	9				9
DVC Dirección de Infraestructura	8				8
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7				7
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	7				7
DI Subdirección de Operaciones	3	2			5
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5				5
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	2				2
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2				2
SVI GIT de Promoción y Prevención	2				2
DM Oficina de Control Interno	1				1
SF GIT de Presupuesto	1				1
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1				1

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	---	--

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Vencida	Total general
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1				1
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	1				1
Total general	17.931	596	6	5	18.538

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 2024, el 66,64% (12.353) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en siete (7) dependencias, las cuales corresponden a:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital (3.911 – 21,1%)
- DED Subdirección para las Competencias Digitales (2.015 – 10,87%)
- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.870 – 10,09%)
- SF GIT de Cartera (1.351 – 7,29%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.138 – 6,14%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales (1.057 – 5,70%)
- DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (1.011 – 5,54%)

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 segundo semestre de 2024:

Dependencia / G.I.T.
GIT Enfoque Regional
GIT Procesos Administrativos Sancionatorios
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
5.2 Comisión de Personal

Tabla 6. Dependencias o GIT sin PQRSD en el Segundo 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 correspondiente al 10 de febrero de 2025 (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.
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	2	1.011	0,20%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	1	17	5,88%
Despacho del Ministro	1	237	0,42%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	1	1.138	0,09%
Total general	5		

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Segundo 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 segundo 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 5% respecto a la cantidad de solicitudes que recibieron en el semestre mencionado.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por la Dependencia
DVTD Dirección de Gobierno Digital	155	26,01%	3.911	3,96%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	118	19,80%	1.138	10,37%



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 la Dependencia
Despacho del Ministro	57	9,56%	237	24,05%
DI GIT de Relaciones Institucionales	54	9,06%	1.057	5,11%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	52	8,72%	1.011	5,14%
DJ GIT de Cobro Coactivo	32	5,37%	324	9,88%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	23	3,86%	239	9,62%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	15	2,52%	136	11,03%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	11	1,85%	267	4,12%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	9	1,51%	805	1,12%
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	7	1,17%	81	8,64%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	6	1,01%	121	4,96%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	5	0,84%	2.015	0,25%
SGTH GIT de Administración de Personal	5	0,84%	46	10,87%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	4	0,67%	92	4,35%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	4	0,67%	18	22,22%
SF GIT de Cartera	3	0,50%	1.351	0,22%
DIC GIT de Gestión de Garantías	3	0,50%	151	1,99%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	3	0,50%	29	10,34%



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 la Dependencia
DM Dirección Jurídica	3	0,50%	58	5,17%
Secretaria General	2	0,34%	21	9,52%
SG Subdirección de Gestión Contractual	2	0,34%	155	1,29%
SG Subdirección Financiera	2	0,34%	42	4,76%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	2	0,34%	32	6,25%
DED Subdirección de Industria de TI	2	0,34%	168	1,19%
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	2	0,34%	45	4,44%
DI Subdirección de Operaciones	2	0,34%	5	40,00%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	2	0,34%	12	16,67%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	2	0,34%	164	1,22%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	1	0,17%	131	0,76%
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	1	0,17%	13	7,69%
OAPES GIT de Transformación Organizacional	1	0,17%	17	5,88%
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	1	0,17%	33	3,03%
SF. GIT. de Tesorería	1	0,17%	120	0,83%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	1	0,17%	827	0,12%
SGTH GIT de Gestión Pensional	1	0,17%	425	0,24%

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% Respecto al Total de Radicados Extemporáneos de la Entidad	Total Radicados Recibidos x Dependencia	% Respecto al Total de Radicados Recibidos por la Dependencia
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	1	0,17%	53	1,89%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1	0,17%	1.870	0,05%
Total general	596	100%		

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

El **78,52%** (468) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: **DVTD Dirección de Gobierno Digital** (155 - 26,01%), **DVC Dirección de Industria de Comunicaciones** (118 – 19,80%), **Despacho del Ministro** (57 – 9,56%), **DI GIT de Relaciones Institucionales** (54 – 9,06%), **DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora** (52 – 8,72%) y **DJ GIT de Cobro Coactivo** (32 – 5,37%), encontrándose las 5 primeras dependencias mencionadas reiterativas frente al informe del semestre anterior.

Por lo anterior, es necesario que cada una de las dependencias que tuvieron solicitudes clasificadas como extemporáneas, implementen o fortalezcan los 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.

Es necesario que cada una de las dependencias que presentaron solicitudes vencidas o extemporáneas presenten un Plan de Mejora con la(s) respectivas(s) acción(es) correctiva(s) para evitar que esta situación se vuelva a presentar.

- d) Las dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega 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 segundo semestre del 2024.



INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total general
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	1	0	0	1
SVI GIT de Recolección y Análisis de Información	7	0	0	7
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	15	0	0	15
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	83	0	0	83
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	19	0	0	19
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	139	0	0	139
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	105	0	0	105
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	7	0	0	7
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	28	0	0	28
OFR GIT de Consenso Social	67	0	0	67
DM Oficina de Control Interno	1	0	0	1
SA GIT de Administración de Bienes	19	0	0	19
DM Oficina TI	31	0	0	31
SA GIT de Notificaciones	64	0	0	64
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	52	0	0	52
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	333	0	0	333
SF GIT de Presupuesto	1	0	0	1
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	41	0	0	41
SF. GIT. de Contabilidad	11	0	0	11
DM Oficina Asesora de Prensa	42	0	0	42
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	1	0	0	1
DVC Dirección de Infraestructura	8	0	0	8
SG Subdirección Administrativa	9	0	0	9
DVTD Dirección de Economía Digital	110	0	0	110
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	2	0	0	2

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total general
DM Oficina Internacional	50	0	0	50
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5	0	0	5
SVI GIT de Promoción y Prevención	2	0	0	2
SGTH GIT Desarrollo del Talento Humano	1	0	0	1
DVC GIT Especializado de Apelaciones	2	0	0	2
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	45	0	0	45

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

Se identificaron 31 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 mejora al pasar del **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre) al **96,73%** (17.931 radicados de 18.538 en la vigencia 2024 II Semestre).

- e) Se identificaron seis (6) solicitudes con radicado de respuesta, sin embargo, no se encuentra relacionada la fecha de salida de dichas solicitudes en la base de datos suministrada por el GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, por lo cual, se dejaron clasificadas con una categoría independiente denominada “Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada”. Se detallan a continuación dichos radicados:

Radicado de Solicitud	Fecha de Registro	Tipos de Solicitud	Fecha de Vencimiento Según Tipo de Solicitud	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta
241101586	2/12/2024	Derecho de Petición	23/12/2024	242177703	No registra en BD
241102537	4/12/2024	Denuncia	26/12/2024	252012002	No registra en BD
241102643	4/12/2024	Derecho de Petición	26/12/2024	252004772	No registra en BD
241102851	5/12/2024	Derecho de Petición	27/12/2024	252000330	No registra en BD
241104468	10/12/2024	Derecho de Petición	2/01/2025	252006618	No registra en BD
241105958	16/12/2024	Derecho de Petición	9/01/2025	252000494	No registra en BD

Tabla 10. Relación de solicitudes con radicado de respuesta sin fecha asociada.



INFORME DE SEGUIMIENTO



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 segundo semestre de 2024 se tomó una muestra aleatoria dependiendo de 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 julio y el 30 de diciembre de 2024, obteniendo como resultado lo siguiente:

5.9.1. Petición General

El total de las solicitudes clasificadas como “Derecho de Petición” (13.620), se recibieron de la siguiente manera: Correo Electrónico (8.573), Formulario Web (4.496), Ventanilla de Radicación (551). Se identificó que el 53,53% (7.291) de las 13.620 (Derecho de Petición) radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes seis (6) dependencias: DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.882 – 13,82%), SF GIT de Cartera (1.312 – 9,63%), DVTD Dirección de Gobierno Digital (1.101 – 8,08%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.063 – 7,80%), DI GIT de Relaciones Institucionales (1.004 – 7,37%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (929 – 6,82%).

Se tomó una muestra del 40% del total de solicitudes en cada área identificada con mayor número de solicitudes recibidas bajo la categoría “Derecho de Petición”, obteniendo los siguientes resultados:

DED Subdirección para las Competencias Digitales:

A partir de la muestra del 40% equivalente a 753 de las 1.882 peticiones generales recibidas, se identificó que las principales temáticas fueron:

- Solicitudes de información general sobre cursos y programas como: Talento Tech, Bootcamps, Seed for the Future, Arquitectura en la Nube, Inteligencia Artificial, entre otros (395).
- Reporte de problemas en las plataformas del MinTIC frente a credenciales de acceso y dificultades para completar el proceso de inscripción en programas como Talento Tech, Generación TIC, Python, Analítica de Datos, etc (123).
- Derechos de Petición relacionados con el estado de inscripción y reporte de doble inscripción en los operadores que gestionan programas como: Talento Tech – Bootcamps, Arquitectura en la Nube, Inteligencia Artificial, entre otros (103).



INFORME DE SEGUIMIENTO



- Solicitudes de información frente a condonación de créditos con el ICETEX en el marco de los programas como: Desarrollo de Talento TI, un ticket para el futuro, entre otros (62).
- Solicitud de certificaciones de cursos relacionados con Talento Tech, Bootcamp, Programación Python, Ciberseguridad, Inteligencia Artificial, entre otros (70).

SF GIT de Cartera:

De acuerdo con 525 solicitudes analizadas que corresponde al 40% de las 1.312 peticiones asignadas al GIT de Cartera se identificaron las siguientes temáticas:

- Solicitudes de asistencia para pagos y liquidaciones, relacionado con habilitación de la plataforma para la generación de Formulario Único de Recaudo – FUR, información sobre procedimientos de pago de licencias y sanciones, saldos a liquidar y detalle de multas (207).
- Solicitudes de estado de cuenta con saldos pendientes y a favor, pagos realizados y deudas pendientes (115).
- Solicitudes de creación y actualización de usuarios en el Sistema Electrónico de Recaudo y Gestión (124).
- Solicitud de Formulario Único de Recaudo – FUR (76).
- Peticiones que no corresponde al área responsable analizada (3).

DVTD Dirección de Gobierno Digital:

Tomando como muestra 440 solicitudes de las 1.101 equivalente al 40% se pudo identificar que las temáticas más recurrentes fueron:

- Solicitudes de asistencia, eliminación y/o actualización de datos en el sitio web CARPETA CIUDADANA DIGITAL, además de solicitud de certificados REDAM emitidos por este sitio (238).
- Solicitudes de asistencia para cambio de correos institucionales, cambios de usuarios, cambios de administradores de páginas web de entidades territoriales en el marco de la estrategia de “Mi Colombia Digital” (69).
- Peticiones referentes a capacitación y/o asesoría en políticas de gobierno digital, ciberseguridad y en procesos de transformación digital (57).
- Consultas y/o solicitud de conceptos de la viabilidad de proyecto relacionados a las TIC, aplicación de normatividad TIC, estado de los programas y proyectos en el territorio nacional liderados por el MinTIC (57).
- Solicitudes relacionadas con acceso a programas y/o cursos ofertados por el MinTIC (19).



INFORME DE SEGUIMIENTO



DVC Dirección de Industria de Comunicaciones:

A partir de una muestra del 40% equivalente a 425 de las 1.063 peticiones generales, se identificó que las solicitudes recibidas están relacionadas con las siguientes temáticas:

- Solicitud de información general por parte de organizaciones comunitarias y de los entes territoriales frente a normatividad, uso del espectro, permisos de los operadores para prestación de servicios de telecomunicaciones y/o asesoría frente a proyectos de conectividad, cobertura y servicios de telefonía, internet, televisión (116).
- Peticiones de actualización de datos y acceso al portal AVETEM, registro TIC y al sitio SER: Sistema Electrónico de Recaudo (85);
- Solicitudes de acceso y cobertura por parte de entes territoriales frente a infraestructura de telecomunicaciones, conectividad, telefonía móvil, TDT e internet (81).
- Peticiones para autorización, permisos, renovación o cancelación de Registro TIC, para venta de telefonía móvil y/o uso del espectro (66).
- Derechos de petición frente a información del estado de proyectos en los entes territoriales y/o solicitud de cumplimiento de acuerdos y/o sentencias que exige cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones (46).
- Solicitudes por parte de operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones para exoneración de contraprestaciones acorde a la normatividad vigente (30).
- Peticiones que no corresponde al área responsable analizada (1).

DI GIT de Relaciones Institucionales:

Partiendo de la muestra de 416 (40%) solicitudes de las 1004 peticiones generales asignadas a esta dependencia, se identificaron las siguientes temáticas:

- Solicitudes relacionadas con conexión de internet comunitaria, infraestructura-antenas, dotación tecnológica (computadores, redes de conexión) y participación por parte de entes territoriales en los programas del Ministerio alineados a aumentar la cobertura y acceso a internet en poblaciones vulnerables, colegios y bibliotecas (197).
- Peticiones generales sobre el estado, dotación, traslado y predios de los puntos vive digital, centros digitales, zonas comunitarias para la paz, centros de potencia, (136).
- Solicitudes de información, veeduría ciudadana y asesoría frente a convocatorias, estados de proyectos, contratos y/o convenios relacionados con el cierre de brechas digitales y conectividad (74);



INFORME DE SEGUIMIENTO



- Petición de información del proceso para aplicar a programas de internet y voz móvil gratis (9).

DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora:

Tomando la muestra del 40% que equivale a 372 solicitudes de las 929 recibidas por la Subdirección de Radiodifusión Sonora, se encontraron peticiones con las siguientes temáticas:

- Solicitudes relacionadas con modificaciones técnicas, actualización y/o suspensión temporal de las concesiones de radio comunitaria autorizadas por el MinTIC (161).
- Peticiones por parte de los entes territoriales y medios alternativos para otorgamiento de concesión para servicio de radio comunitaria, solicitudes de ciudadanos frente al estado de las concesiones de las emisoras, solicitud de información sobre las convocatorias para radio comunitarias y medios alternativos (170).
- Peticiones generales relacionadas con solicitud de AVETM y actualización de datos para ingreso a portal web de Registro TIC (31)
- Solicitud en infraestructura, dotación tecnológica y recursos económicos para emisoras comunitarias (10).

5.9.2 Reclamo

Del total de los registros clasificados como “Reclamo” (44) se recibieron por medio del Formulario Web (42) y (2) por medio de correo electrónico, se identificó que principalmente (15) recaen sobre la Subdirección para las Competencias Digitales, (6) al GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, (5) a la Dirección de Industria de Comunicaciones, (5) a la Subdirección para la Industria de Comunicaciones y las restantes recaen sobre diversas dependencias. Los temas identificados en este tipo de solicitudes se listan a continuación.

DED Subdirección para las Competencias Digitales:

Estos reclamos se relacionan con el estado duplicado de los inscritos a los programas como Bootcamp o los ofertados por Talento Tech limitando el acceso a estos programas, se manifiestan solicitudes frente a inconformismo con la calidad de los programas ofertados en Talento Tech y solicitudes frente a condonaciones de créditos de ICETEX.

SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental:

Se encontraron solicitudes relacionadas con operadores móviles, y peticiones incompletas donde no se puede establecer el tipo de información solicitada



INFORME DE SEGUIMIENTO



DVC Dirección de Industria de Comunicaciones:

Las solicitudes se relacionan con problemas para ingresar a los sitios web para solicitar la Autorización de Venta Equipos Terminales Móviles (AVETM) y el Registro Único de TIC.

DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones:

Estos reclamos se relacionan con problemas para ingresar al portal RABCA y/o fallas en la actualización de información en este sitio web.

Los reclamos restantes se relacionan con problemas de acceso a los diferentes portales web administrados por la Entidad, reclamos por falla en el servicio de operadores móviles y solicitudes frente a reclamaciones para uso de listas de elegibles de las convocatorias de concurso de méritos vigentes en el ministerio.

6. CONCLUSIONES

- Se identificaron 31 dependencias y/o GIT del MinTIC, que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley, evidenciándose una mejora respecto al semestre inmediatamente anterior en la cual se reportaron 21 dependencias.
- Es necesario que cada una de las dependencias que tuvieron solicitudes clasificadas como vencidas o extemporáneas (ver página 21 del informe), implementen o fortalezcan mecanismos de control en la gestión de PQRSD, garantizando una adecuada administración y atención oportuna de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de interés. Esto permitirá evitar incumplimientos normativos que puedan constituir una falta disciplinaria para el servidor público. Por ello, es fundamental que dichas dependencias elaboren un Plan de Mejora con las respectivas acciones correctivas para prevenir la recurrencia de esta situación.
- Del total de PQRSD recibidas, el **73,47%** (13.620) se concentra en Derecho de Petición, un **15,04%** (2.789) en Derecho de Petición REDAM, un **6,86%** (1.272) en Derecho de Petición No Competencia, un **2,51%** (465) en Derecho de Petición de Información y Documentos, un **0,98%** (181) en Derecho de Petición Congreso de la República, un **0,38%** (70) en Denuncias, un **0,36%** (66) en Solicitud de Información Pública, un **0,24%** (44) en Reclamos, un **0,13%** (24) en Derecho de Petición Conceptos y un **0,04%** (7) en Sugerencias. No se identificaron registros clasificados como quejas.



INFORME DE SEGUIMIENTO



- 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%** (10.418) del total de solicitudes radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por “Formulario Web” con un **41,53%** (7.428) y “Ventanilla de Radicación” con un **4,51%** (692).
- De las 18.538 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron oportunamente el 96,73% (17.931) de dichas solicitudes. No obstante, un **3,22%** (596) fueron tramitadas de manera extemporánea, un **0,03%** (6) tienen un número de respuesta asociado, pero no registran fecha de salida, y un **0,03%** (5) no presentan número de registro de salida asociado, habiendo expirado su fecha de vencimiento antes de la entrega de la información.
- Teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores, se incrementó la cantidad de PQRSD recibidas al pasar de 18.208 a 18.538 (330 radicados adicionales), en donde, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento al pasar del **92,01%** (16.754 radicados de 18.208 en la vigencia 2024 I Semestre) al **96,73%** (17.931 radicados de 18.538 en la vigencia 2024 II Semestre).
- Se identificaron 5 solicitudes sin respuesta. 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: DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (2), Despacho del Ministro (1), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1) y SA GIT Gestión de Servicios Administrativos (1).
- En cuanto al porcentaje de extemporaneidad, se evidenció una disminución significativa respecto al semestre inmediatamente anterior al pasar de un 7,92% (1.442 de 18.208 radicados recibidos) de las solicitudes que se respondieron por fuera de los términos establecidos por Ley a un 3,22% (596 de 18.538) en el segundo semestre de 2024.
- Se identificaron 6 registros los cuales presentaban un número de radicado de respuesta, pero sin una fecha asociada. Los radicados de salida corresponden a: 242177703, 252012002, 252004772, 252000330, 252006618, 252000494.
- El 66,64% (12.353) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en siete (7) dependencias, las cuales corresponden a DVTD Dirección de Gobierno Digital (3.911 – 21,1%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (2.015 – 10,87%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.870 – 10,09%), SF GIT de Cartera (1.351 – 7,29%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.138 – 6,14%), DI GIT de



INFORME DE SEGUIMIENTO



Relaciones Institucionales (1.057 – 5,70%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (1.011 – 5,54%).

- El **78,52%** (468) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: **DVTD Dirección de Gobierno Digital** (155 - 26,01%), **DVC Dirección de Industria de Comunicaciones** (118 – 19,80%), **Despacho del Ministro** (57 – 9,56%), **DI GIT de Relaciones Institucionales** (54 – 9,06%), **DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora** (52 – 8,72%) y **DJ GIT de Cobro Coactivo** (32 – 5,37%), encontrándose las 5 primeras dependencias mencionadas reiterativas frente al informe del semestre anterior.
- Se identificó que a partir de diciembre de 2024 las solicitudes frente al ingreso al portal REDAM o solicitud de certificados REDAM, fueron redireccionadas a la AND (Agencia Nacional Digital) ya que es el encargado de administrar este portal, por ende, es necesario que estos cambios sean comunicados oportunamente a los usuarios en pro de que sus peticiones lleguen a la Entidad responsable directamente y sean gestionadas en los tiempos normativos establecidos.
- Se observa reiteración de solicitudes por parte de los peticionarios, en donde se han vencido los términos de las solicitudes y no han obtenido respuesta, por lo cual, es necesario se fortalezcan los mecanismos de control y/o se definan estrategias para evitar que se siga presentando esta situación.

7. RECOMENDACIONES

- Para cada una de las dependencias y/o GIT que presentaron respuestas vencidas y/o extemporáneas, es necesario que se genere un plan de mejora, el cual, permita la implementación y/o mejora de acciones o 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 constituye 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.
- Tener en cuenta la fecha de compromiso pactada en la acción 2141 que corresponde al 30 de abril de 2025 y en la cual se propusieron por parte de los procesos involucrados y aceptaron por parte de la Oficina de Control Interno como acciones a tomar las siguientes:



INFORME DE SEGUIMIENTO



Acción a Tomar 1: Inclusión de un campo adicional en la herramienta IntegraTIC y en el reporte de PQRSD donde se visualice tiempo adicional de vencimiento. **Descripción de la Meta:** Actualización de la herramienta Integratic-PQRSD y en el reporte de PQRSD con el campo donde se visualice el tiempo adicional de vencimiento.

Responsable: Proceso de Gestión de TI

Acción a Tomar 2: Realizar pruebas para verificar el funcionamiento e implementación de los ajustes realizados en el campo adicional en la herramienta IntegraTIC y en el reporte de PQRSD donde se visualice tiempo adicional de vencimiento de la solicitud. **Descripción de la meta:** Implementación y uso del campo adicional en la herramienta IntegraTIC y en el reporte de PQRSD donde se visualice tiempo adicional de vencimiento de la solicitud.

Responsable: Proceso de Gestión de Atención a Grupos de Interés.

Lo anterior, teniendo como referencia que a la fecha la acción en SIMIG no tiene seguimiento por parte de los procesos. Cabe mencionar que con relación a la fecha de compromiso de la acción 2141, le fue concedida una ampliación en su plazo para que se contará con dicha implementación.

- Establecer medidas de control que permitan mejorar la precisión en la asignación de los derechos de petición a la dependencia competente, conllevando a una respuesta eficiente y efectiva a las partes interesadas.
- Es necesario revisar los criterios de categorización de las solicitudes “Derecho de Petición” y “Derechos de Petición REDAM”, ya que en la presente revisión se encontró que, de las 440 solicitudes revisadas en la Dirección de Gobierno Digital, 142 hacen referencia a peticiones REDAM pero que se categorizaron en “Derecho de Petición”, ocasionando errores en la información base de recepción de PQRSD.
- Dado que se observa reiteración de solicitudes por parte de los peticionarios, en la medida que se han vencido los términos de las solicitudes y no han obtenido respuesta, se recomienda que a partir del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental se incentive en las áreas el uso de la opción de “respuesta parcial” disponible en el gestor documental “Integratic” al gestionar las PQRSD y de esta manera mantener informado al usuario frente a su solicitud antes de que venzan los tiempos de ley.
- Se requiere implementar mejoras en el sistema para evitar la duplicidad de registros, así como establecer controles que aseguren la correcta trazabilidad de los radicados de salida, incluyendo la fecha de respuesta.



INFORME DE SEGUIMIENTO



- Diseñar estrategias para evitar la reiteración de solicitudes sin respuesta al peticionario.

8. SITUACIONES IDENTIFICADAS

1. **Identificación de Registros Duplicados:** En la base de datos suministrada, se identificaron 10 registros de solicitudes (radicados) repetidos, lo cual no debería ocurrir, toda vez que el sistema debe generar un único registro sin duplicidad. Se destaca que uno de los registros duplicados (241075969) fue clasificado en dos categorías distintas: "Derecho de Petición" y "Derecho de Petición REDAM", con fechas de registro diferentes. Los radicados duplicados identificados son los siguientes: 241070877, 241074352, 241075878, 241075969, 241076384, 241076471, 241081978, 241086348, 241093232 y 241098509.
2. **Falta de Fecha de Respuesta en Radicados de Salida:** Se evidenció que seis (6) solicitudes cuentan con un radicado de respuesta asociado, pero no presentan la fecha en la que se dio respuesta. Esta omisión dificulta la trazabilidad y el seguimiento al estado real de la gestión de las solicitudes. Los radicados de salida en esta situación son: 242177703, 252012002, 252004772, 252000330, 252006618 y 252000494.
3. **Identificación de Radicados Vencidos** A la fecha de suministro de la base de datos, se identificaron cinco (5) radicados vencidos asociados a las siguientes dependencias: Despacho del Ministro, DVC Dirección de Industria de Comunicaciones, DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (2 registros) y SA GIT Gestión de Servicios Administrativos. Dado que el incumplimiento de los términos legales en la atención de solicitudes puede acarrear consecuencias normativas y disciplinarias. Es necesario que estas dependencias implementen o fortalezcan los mecanismos de control para mitigar la causa del problema y prevenir su recurrencia.
4. **Solicitudes con Respuesta Extemporánea:** Se evidencia una tendencia persistente de respuestas extemporáneas en varias dependencias, por lo cual, es necesario que cada una de las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, identifiquen la causa raíz del porqué de esta situación y definan acciones que eviten la reiteración de este incumplimiento de Ley. La falta de oportunidad en la respuesta a las solicitudes puede afectar la percepción de eficiencia institucional y derivar en incumplimientos normativos y disciplinarios.



INFORME DE SEGUIMIENTO



5. **Reiteración de Solicitudes Sin Respuesta:** Se observó reiteración de las solicitudes por parte de los peticionarios, derivada del vencimiento de los términos sin que hayan obtenido respuesta. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y definir estrategias eficaces que permitan evitar esta problemática en el futuro.

9. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

10 días hábiles a partir de la entrega del informe definitivo.

Observación: Para las situaciones identificadas en el numeral 8 se debe realizar un plan de mejoramiento, el cual será verificado por el auditor. Asimismo, tener en cuenta que las conclusiones y/o recomendaciones dadas deberán ser tenidas en cuenta a la hora de construir los planes de mejoramiento que permitan conjurar las causas que dieron origen a estas situaciones.

Aprobó:

Firmado Electrónicamente

Juan Diego Toro Bautista
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Crhistian Augusto Amador León / Dirley Alexandra Contador Mancilla

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		
Informe Final Gestión de PQRSD - II Semestre 2025		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20250325-151429-ae3e80-60566950		Creación: 2025-03-25 15:14:29
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-03-25 15:26:47
Firma: Jefe Oficina de Control Interno  Juan Diego Foro Bautista 79569758 jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Informe Final Gestión de PQRSD - II Semestre 2025 Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250325-151429-ae3e80-60566950 Creación: 2025-03-25 15:14:29 Estado: Finalizado Finalización: 2025-03-25 15:26:47			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Informac	Aprobado	Env.: 2025-03-25 15:14:33 Lec.: 2025-03-25 15:16:04 Res.: 2025-03-25 15:26:47 IP Res.: 190.145.189.98