



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2026-02-27 15:09:52

Folios: 1

Radicado: 262044952

Tramite a: YEIMI CARINA MURCIA YELA

1. 1. - Desp del Ministro

Código TRD: 1600

MEMORANDO

PARA: **CARINA MURCIA YELA**
Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRS – Segundo Semestre 2025.

FECHA: 27 de febrero de 2026

Respetada Doctora Carina,

De conformidad con la normatividad vigente y el Programa Anual de Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno de manera atenta remito el informe final de seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRS del Ministerio y Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el segundo semestre de 2025, el cual se realizó con la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental.

Cordialmente,

[Firmado Electrónicamente]

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe PQRS – II Semestre de 2025

CC: Flor Ángela Castro Rodríguez – Secretaria General (e)
Rodrigo José Gómez Ocampo – Subdirector Administrativo
Diana Marcela Caicedo Lara – Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

Elaboró: Jairo Andrés Atencia Romero – Profesional Especializado

Christian Augusto Amador – Contratista

Revisó: Juan Diego Toro Bautista – Jefe Oficina de Control Interno

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		
262044952		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20260227-151117-12b273-76683164		Creación: 2026-02-27 15:11:17
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-02-27 15:11:55
Escanee el código para verificación		
Firma: Jefe de 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
262044952			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260227-151117-12b273-76683164		Creación: 2026-02-27 15:11:17	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-02-27 15:11:55	
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 Información y las	Aprobado	Env.: 2026-02-27 15:11:18 Lec.: 2026-02-27 15:11:46 Res.: 2026-02-27 15:11:55 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email



TIC



Informe de Ley

Seguimiento Gestión PQRSD - II Semestre 2025

Oficina de Control Interno

Febrero de 2026

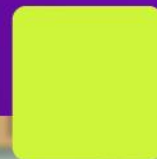


TABLA DE CONTENIDO

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
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.....	4
LEYES	4
DECRETOS	4
RESOLUCIONES	5
5. RESULTADOS DEL INFORME	5
5.1. GESTIÓN DE PQRSD	7
5.2. RECEPCIÓN DE PQRSD	7
5.3. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2025.....	8
5.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	9
5.5. TIEMPOS DE RESPUESTA	10
5.6. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	11
5.7. COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	12
5.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	13
5.9. CASO ESPECIAL - MIGRACIÓN MÓDULO DE GESTIÓN DE PQRSD INTEGRATIC	23
6. CONCLUSIONES	24
7. RECOMENDACIONES	25

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 2026 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCII del 16 de diciembre 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 PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

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

2.2. Objetivos Específicos

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

3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el Segundo Semestre de 2025, periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, incluyendo la gestión realizada a las mismas con corte de 28 de enero de 2026.

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 11 ítem h.**
- **Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 1.**

DECRETOS

- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

- **Decreto 2641 de 2012** “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- **Decreto 103 de 2015** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- **Decreto 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. RESULTADOS DEL INFORME

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.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.

Sugerencia: 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 MINTIC.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

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 **30 de enero de 2026** a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el **segundo semestre** de 2025 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el **4 de febrero de 2026** en la que se registraron **16.044** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el **28 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 2025. Asimismo, 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 "Denuncia", "Derecho de Petición", "Derecho de Petición Conceptos", "Derecho de Petición Congreso de la República", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición No Competencia", "Derecho de Petición REDAM"; "Queja", "Reclamo" y "Sugerencia".

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 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

La Entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- a) **Presencial:** Punto de Atención al Público en las instalaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13-Edificio Murillo Toro de la ciudad de Bogotá D.C.
- b) **Buzón de sugerencias:** Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto de Atención Presencial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde el interesado puede depositar su PQRSD.
- c) **Telefónico:** Centro Nacional de Contacto o Call Center Línea Gratuita: 01-800-0914014, en Bogotá 57(1) 344 34 60 y la línea Anticorrupción 01-800-0912667.
- d) **Servicio Postal:** Remisión de PQRSD a través de empresas de servicios postales en el primer piso del Punto de Atención Presencial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De manera permanente:

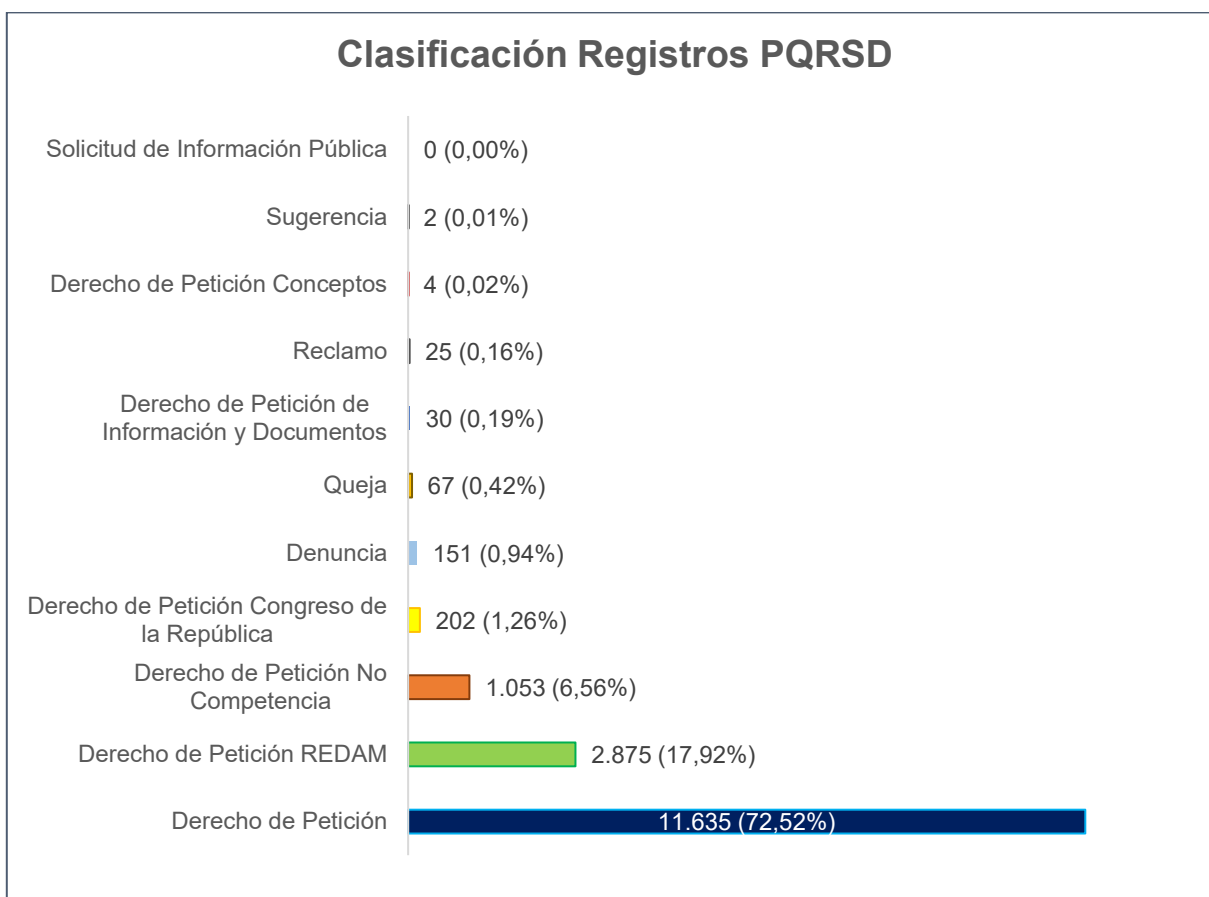
- e) **Virtual:**
 - Cuenta Facebook:** Ministerio Tic Colombia
 - Cuenta Twitter:** @mintic_responde
 - Correo Institucional:** minticresponde@mintic.gov.co
 - Página Web:** www.mintic.gov.co en el enlace Atención y Servicio a la Ciudadanía - PQRSD
 - Denuncias por actos de corrupción:** soytransparente@mintic.gov.co

Así mismo, 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.

5.3. Clasificación PQRSD segundo Semestre 2025

La base de datos en Excel suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **16.044** radicados clasificados en las categorías de: "Denuncia", "Derecho de Petición", "Derecho de Petición Conceptos", "Derecho de Petición Congreso de la República", "Derecho de Petición de Información y Documentos"; "Derecho de Petición No Competencia", "Derecho de Petición REDAM"; "Queja", "Reclamo" y "Sugerencia", los cuales, fueron gestionados a través del Sistema de Gestión Documental INTEGRATIC.

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



Gráfica No. 1. Clasificación de las PQRSD Según su Naturaleza Radicadas en el Segundo Semestre de 2025.

Del total de PQRSD recibidas el 98,47% se concentra en Derechos de Petición; el restante 1,53% se concentra en Denuncias (151 – 0,94%), Reclamos (25 – 0,16%), Quejas (67 - 0,42%) y Sugerencias (2 – 0,01%). Resulta importante mencionar que,

se identificaron en la base de datos 140 solicitudes allegadas a la Entidad que no se encuentran asociadas a una dependencia en específico (Situación que se abordará en los capítulos 5.8 y 5.9 del presente informe).

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 identificaron tres (3) categorías como medios de recepción de las PQRSD: “Correo Electrónico”, “Formulario Web” y “Ventanilla de Radicación”. A través de estos canales se registró la totalidad de radicados recibidos por la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

Medios de Recepción	Correo electrónico	Formulario Web	Ventanilla Física	TOTAL
Derecho de Petición	6.704	4.455	476	11.635
Derecho de Petición REDAM	800	2.017	58	2.875
Derecho de Petición No Competencia	163	853	37	1.053
Derecho de Petición Congreso de la República	108	89	5	202
Denuncia	35	116	--	151
Queja	3	63	1	67
Derecho de Petición de Información y Documentos	--	30	--	30
Reclamo	1	24	--	25
Derecho de Petición Conceptos	--	4	--	4
Sugerencia	--	2	--	2
TOTAL	7.814	7.653	577	16.044

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud - Segundo Semestre de 2025.

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, el medio de recepción más utilizado por los grupos de interés para la radicación de PQRSD correspondió a “Correo Electrónico”, con una participación del 48,70% (7.814 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 47,70% (7.653 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 3,60% (577 solicitudes).

Informe de Ley



Cabe resaltar que, según lo reportado en la base de datos suministrada por el proceso, no se registraron solicitudes a través de llamadas telefónicas ni del buzón de sugerencias.

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.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida o en términos sin respuesta	Total general
Derecho de Petición	10.717	917	1	11.635
Derecho de Petición REDAM	2.700	171	4	2.875
Derecho de Petición No Competencia	1.046	7		1.053
Derecho de Petición Congreso de la República	124	78		202
Denuncia	142	9		151
Queja	57	10		67
Derecho de Petición de Información y Documentos	27	3		30
Reclamo	24	1		25

Informe de Ley



Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida o en términos sin respuesta	Total general
Derecho de Petición Conceptos	4			4
Sugerencia	2			2
Total general	14.843	1.196	5	16.044

Tabla 2. Tiempos de Respuesta según naturaleza de las PQRSD - Segundo Semestre de 2025.

Se observa que de las **16.044** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2025, las áreas responsables gestionaron el 92,51% (14.843) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 7,45% (1.196) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), y un 0,03% (5) radicados 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).

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

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó la clasificación mensual de las PQRSD recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2025 (julio a diciembre), incluyendo el análisis sobre la oportunidad en su respuesta. La información presentada corresponde a la base de datos suministrada por la Coordinación del GIT de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental, entregada el 4 de febrero de 2026, en la cual se consolidó la gestión realizada, teniendo en cuenta tanto los tiempos de vencimiento como 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 Congreso de la República	Denuncia	Queja	Derecho de Petición de Información y Documentos	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
JULIO	2.433	579	103	42	24	18	6		1	1	3.207
Respuesta en Términos	2.049	441	97	16	20	8	3		1	1	2.636
Respuestas Extemporáneas	384	138	6	26	4	10	3				571
AGOSTO	1.979	408	133	44	26	5	2	1			2.598
Respuesta en Términos	1.832	378	132	29	23	5	2	1			2.402
Respuestas Extemporáneas	147	30	1	15	3						196
SEPTIEMBRE	2.024	534	281	36	26	10	6	3	1		2.921

Informe de Ley



Mes / Respuesta	Derecho de Petición	Derecho de Petición REDAM	Derecho de Petición No Competencia	Derecho de Petición Congreso de la República	Denuncia	Queja	Derecho de Petición de Información y Documentos	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
Respuesta en Términos	1.911	534	281	15	26	10	6	2	1		2.786
Respuestas Extemporáneas	113			21				1			135
OCTUBRE	2.213	557	151	46	41	17	7	7	1		3.040
Respuesta en Términos	2.098	555	151	40	39	17	7	7	1		2.915
Respuestas Extemporáneas	115	2		6	2						125
NOVIEMBRE	1.540	421	175	22	16	13	7	10	1		2.205
Respuesta en Términos	1.441	420	175	14	16	13	7	10	1		2.097
Respuestas Extemporáneas	99	1		8							108
DICIEMBRE	1.446	376	210	12	18	4	2	4		1	2.073
Respuesta en Términos	1.386	372	210	10	18	4	2	4		1	2.007
Respuesta Vencida o termino sin respuesta	1	4									5
Respuestas Extemporáneas	59			2							61
Total General	11.635	2.875	1.053	202	151	67	30	25	4	2	16.044

Tabla 3. PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Segundo Semestre 2025

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

Se realizó un análisis comparativo sobre la oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas en el MinTIC, con base en los informes de seguimiento semestrales elaborados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2024 hasta el segundo semestre de 2025 (informe actual), identificándose los siguientes resultados:

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%	I SEM 2025	%	II SEM 2025	%
Respuestas en Términos	16.754	92,01%	17.931	96,73%	17.628	94,09%	14.843	92,51%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	1	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vencidos Pendiente de Respuesta o en términos sin respuesta a la fecha del reporte	11	0,06%	5	0,03%	405	2,16%	5	0,03%

Informe de Ley



TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2024	%	II SEM 2024	%	I SEM 2025	%	II SEM 2025	%
Respuestas Extemporáneas	1442	7,92%	596	3,22%	702	3,75%	1.196	7,45%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	-	-	6	0,00032	0	0	0	0,00%
TOTAL	18.208	100%	18.538	100%	18.735	100%	16.044	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 2025 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores:

- Se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **18.538** a **16.044** (2.494 radicados menos) con respecto al mismo semestre del año anterior (Julio a diciembre)
- Se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **18.735** a **16.044** (2.691 radicados menos) con respecto al semestre anterior del mismo año (2025)
- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución en los últimos 2 semestres al pasar del **96,73%** en la vigencia 2024 II Semestre, al **94,09%** en la vigencia 2025 I Semestre y en la actual vigencia 2025 II semestre un **92,51%**.

En relación con las PQRSD pendientes de respuesta, se evidencia una disminución significativa, al pasar de 405 a 5 solicitudes vencidas frente al semestre inmediatamente anterior.

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 5. La información está organizada teniendo en cuenta el total de PQRSD recibidas por cada dependencia de mayor a menor en el segundo semestre del 2025.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

En el desarrollo de sus funciones, el Ministerio cuenta con una estructura definida mediante el Decreto 1064 del 23 de julio de 2020, la Resolución 3066 del 30 de agosto de 2022 y la Resolución 005 del 3 de enero de 2023. Esta normatividad fue tomada en cuenta para la elaboración de la Tabla 5. presentada a continuación.

La información se presenta organizada de acuerdo con el total de PQRSD recibidas por cada dependencia en el segundo semestre de 2025, en orden descendente, lo cual permite identificar las áreas con mayor volumen de solicitudes presentadas por los grupos de interés.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida o sin respuesta	Total general
DVTD Dirección de Gobierno Digital	2.826	163	4	2.993
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.608	9		1.617
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1.189	2		1.191
SF GIT de Cartera	1.107	5		1.112
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	949	1		950
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	782	90		872
DI GIT de Relaciones Institucionales	667	147		814
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	722	61		783
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	688	92		780
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	431	27		458
SGTH GIT de Gestión Pensional	423	4		427
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	403	12		415
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	254	71		325
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	203	48		251
DJ GIT de Cobro Coactivo	206	44		250
Despacho de la Ministra	137	92		229
SG Subdirección de Gestión Contractual	167	10		177
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	168	1		169

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida o sin respuesta	Total general
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	156	2		158
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	92	62		154
DED Subdirección de Industria de TI	147			147
CONTINGENCIA MIGRACIÓN INTEGRATIC		140		140
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	120	6		126
DIC Subdirección de Asuntos Postales	121	2		123
OFR GIT de Consenso Social	88	31		119
DIC GIT de Gestión de Garantías	114			114
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	94	19		113
DM Dirección Jurídica	89	6		95
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	93	2		95
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	91	1		92
DVTD Dirección de Economía Digital	83			83
SF. GIT. de Tesorería	82			82
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	43	16		59
SA GIT de Notificaciones	41	7		48
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	46	1		47
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	32	6		38
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	34	2		36
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	30			30
Secretaría General	24	3		27
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	25			25
OAPES GIT de Transformación Organizacional	24			24
DM Oficina Asesora de Prensa	17	2		19
DM Oficina Internacional	18			18

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Respuesta Vencida o sin respuesta	Total general
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	18			18
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	16	1		17
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	17			17
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	14	3		17
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	15	1		16
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	14			14
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	12			12
SF. GIT. de Contabilidad	11			11
DM Oficina TI	10			10
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	9			9
SA GIT de Administración de Bienes	7	2		9
DVC GIT Especializado de Apelaciones	8			8
SVI GIT de Promoción y Prevención	8			8
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	8			8
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	6			6
Grupo Interno de Trabajo de Enfoque Regional	6			6
Despacho del Viceministerio de Conectividad	5		1	6
SG Subdirección Financiera	6			6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5			5
SG Subdirección Administrativa	5			5
DVC GIT Obligaciones de hacer	3	1		4
DI Subdirección de Operaciones	2	1		3
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	1			1
OTI GIT de Ciberseguridad	1			1
DM Oficina de Control Interno	1			1
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1			1
Total general	14.843	1.196	5	16.044

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

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

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 2025, el 69,26% (11.112) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en nueve (9) dependencias, las cuales corresponden a:
- DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.993 - 18,65%)
 - SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.617 - 10,08%)
 - DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.191 - 7,42%)
 - SF GIT de Cartera (1.112 - 6,93%)
 - DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (950 – 5,92%)
 - DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (872 - 5,44%)
 - DI GIT de Relaciones Institucionales (814 – 5,07%)
 - DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (783 – 4,88%)
 - DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (780 – 4,86%)

Por otro lado, se identificó que las siguientes Dependencias, Grupos Interno de Trabajo u Órganos de Coordinación y Asesoría del MinTIC no recibieron PQRSD en el segundo semestre de 2025:

Dependencia / G.I.T.
2.1. Dirección de Infraestructura
2.3.1.2. GIT Administración de Recolección y Análisis de Información
4.1. Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo
4.1.0.1. GIT Seguimiento a los Ingresos del Fondo
4.1.0.2. GIT Seguimiento a la Ejecución de los Recursos del Fondo
4.2.0.1. GIT Presupuesto
4.3.0.1. GIT Administración de Personal
4.3.0.3. GIT Desarrollo del Talento Humano
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 2025

- b) Las Dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información (4 de febrero de 2026), registraban solicitudes pendientes de respuesta cuyo vencimiento ya había expirado o en términos, pero no contaban con respuesta a la fecha del reporte.

Informe de Ley



Dependencia	Respuestas Vencidas o en términos sin respuesta
DVTD Dirección de Gobierno Digital Vencidas	4
Despacho del Viceministerio de Conectividad en termino, pero sin respuesta a la fecha del reporte	1
TOTAL GENERAL	5

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas o en términos, pero sin respuesta en el Segundo Semestre de 2025.

En la base de datos se identificaron **140 radicados** con respuesta extemporáneas, clasificados en este informe bajo la categoría “**SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC**” que corresponden al **11,71% del total de radicados extemporáneas**.

- c) Las dependencias o Grupos Internos de Trabajo (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, registraron respuestas a solicitudes de los grupos de interés posteriores a la fecha máxima de vencimiento (respuestas extemporáneas), se presentan en la tabla 8.

La información se encuentra organizada de acuerdo con las dependencias que presentan el mayor porcentaje de extemporaneidad, tomando como referencia la totalidad de las PQRSD recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2025 que no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Asimismo, se destacan las casillas de la columna “% Respecto al Total de Radicados” en aquellos casos en los que el porcentaje de extemporaneidad supera el 5% en relación con el total de solicitudes recibidas por cada dependencia en el semestre analizado.

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	163	13,63%	2.993	5,45%
DI GIT de Relaciones Institucionales	147	12,29%	814	18,06%
Despacho de la Ministra	92	7,69%	229	40,17%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	92	7,69%	780	11,79%

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

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
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	90	7,53%	872	10,32%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	71	5,94%	325	21,85%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	62	5,18%	154	40,26%
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	61	5,10%	783	7,79%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	48	4,01%	251	19,12%
DJ GIT de Cobro Coactivo	44	3,68%	250	17,60%
OFR GIT de Consenso Social	31	2,59%	119	26,05%
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	27	2,26%	458	5,90%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	19	1,59%	113	16,81%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	16	1,34%	59	27,12%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	12	1,00%	415	2,89%
SG Subdirección de Gestión Contractual	10	0,84%	177	5,65%
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	9	0,75%	1.617	0,56%
SA GIT de Notificaciones	7	0,59%	48	14,58%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	6	0,50%	38	15,79%
DM Dirección Jurídica	6	0,50%	95	6,32%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	6	0,50%	126	4,76%
SF GIT de Cartera	5	0,42%	1.112	0,45%

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

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
SGTH GIT de Gestión Pensional	4	0,33%	427	0,94%
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	3	0,25%	17	17,65%
Secretaría General	3	0,25%	27	11,11%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	2	0,17%	123	1,63%
SA GIT de Administración de Bienes	2	0,17%	9	22,22%
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	2	0,17%	95	2,11%
DM Oficina Asesora de Prensa	2	0,17%	19	10,53%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	2	0,17%	1.191	0,17%
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	2	0,17%	158	1,27%
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	2	0,17%	36	5,56%
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	1	0,08%	169	0,59%
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	1	0,08%	92	1,09%
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	1	0,08%	16	6,25%
DVC GIT Obligaciones de hacer	1	0,08%	4	25,00%
DI Subdirección de Operaciones	1	0,08%	3	33,33%
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	1	0,08%	950	0,11%
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	1	0,08%	47	2,13%
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	1	0,08%	17	5,88%

Informe de Ley



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
SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC	140	11,71%	140	100,00%
TOTAL	1.196	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Segundo Semestre de 2025.

El **65,05%** (778) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital (163 - 13,63%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales (147 - 12,29%)
- Despacho de la Ministra (92 - 7,69%)
- DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (92 - 7,69%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (90 - 7,53%)
- SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (71 - 5,94%)
- DM Oficina de Fomento Regional de TIC (62 - 5,18%)
- DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (61 - 5,10%)

Se evidencia reiteración en la concentración de solicitudes extemporáneas en las cuatro (4) primeras dependencias señaladas en el informe del semestre inmediatamente anterior, lo que refleja debilidades persistentes en los mecanismos de control implementados para la gestión de PQRSD.

La situación expone un riesgo de incumplimiento normativo, que podría derivar en la configuración de faltas disciplinarias para los servidores responsables, además de afectar la confianza de los grupos de interés en la gestión institucional.

En consecuencia, se requiere que cada dependencia que registró solicitudes extemporáneas elabore y presente un Plan de Mejora que contenga **acciones correctivas**¹ específicas, medibles y verificables, orientadas a garantizar la atención

¹ **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar que no vuelva a ocurrir. Una Acción Correctiva es el conjunto de actividades que se desarrollan para seguir el origen de una no conformidad hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado. Una acción correctiva no soluciona una incidencia, sino que intenta evitar que vuelva a ocurrir.

Informe de Ley



oportuna de las solicitudes y mitigar la recurrencia de esta situación en futuros periodos de evaluación.

- d) 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, dieron respuesta dentro de los términos legales establecidos a las solicitudes de PQRSD (Respuestas en Términos), se presentan a continuación (ver Tabla 9). La información se encuentra organizada de acuerdo con las dependencias que registraron el mayor número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total General
DED Subdirección de Industria de TI	147	0	0	147
DIC GIT de Gestión de Garantías	114	0	0	114
DVTD Dirección de Economía Digital	83	0	0	83
SF. GIT. de Tesorería	82	0	0	82
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	30	0	0	30
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	25	0	0	25
OAPES GIT de Transformación Organizacional	24	0	0	24
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	18	0	0	18
DM Oficina Internacional	18	0	0	18
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	17	0	0	17
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	14	0	0	14
OTI GIT de Servicios Tecnológicos	12	0	0	12
SF. GIT. de Contabilidad	11	0	0	11
DM Oficina TI	10	0	0	10
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	9	0	0	9
SVI GIT de Promoción y Prevención	8	0	0	8
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	8	0	0	8
DVC GIT Especializado de Apelaciones	8	0	0	8
Despacho del Viceministerio de Conectividad	6	0	0	6
Grupo Interno de Trabajo de Enfoque Regional	6	0	0	6
SG Subdirección Financiera	6	0	0	6

Informe de Ley



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total General
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	6	0	0	6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	5	0	0	5
SG Subdirección Administrativa	5	0	0	5
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	1	0	0	1
OTI GIT de Ciberseguridad	1	0	0	1
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	1	0	0	1
DM Oficina de Control Interno	1	0	0	1

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Segundo Semestre de 2025.

Se identificaron 28 dependencias y/o GIT del MinTIC que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley. No obstante, al comparar con el semestre inmediatamente anterior (I semestre de 2025), se observa una disminución en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), pasando del **94,09%** (17.628 radicados de 18.735 en el I semestre de 2025) al **92,51%** (14.843 radicados de 16.044 en el II semestre de 2025).

5.9. Caso Especial - Migración Módulo de Gestión de PQRSD IntegraTIC

Durante la revisión a la gestión de las PQRSD en el segundo semestre de 2025, se identificó que, con ocasión a la migración del módulo de gestión de PQRSD desde el gestor documental IntegraTIC, se presentó una contingencia que afectó la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

En particular, se evidenció un total de **140** PQRSD sin asignación a dependencias del MinTIC, de las cuales:

- **140** fueron gestionadas de manera extemporánea.

Estas solicitudes quedaron registradas en los reportes bajo la categoría **“CONTINGENCIA MIGRACIÓN INTEGRATIC”** y actualmente se encuentran en proceso de gestión con el apoyo de la Oficina de TI y las dependencias competentes. Sin embargo, el hecho de que dichas PQRSD no estén asociadas a una dependencia específica del Ministerio genera limitaciones en materia de trazabilidad, seguimiento y asignación de responsabilidades.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normativa vigente sobre el derecho de petición, las entidades públicas deben garantizar la atención oportuna de todas las PQRSD radicadas, dentro de los términos legales, asegurando trazabilidad, asignación de responsables y mecanismos de control que permitan proteger los derechos ciudadanos y la transparencia institucional.

Riesgos asociados identificados

- Incumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la normatividad.
- Posible vulneración del derecho fundamental de petición de los ciudadanos.
- Afectación a la confianza ciudadana en la gestión institucional, derivada de la falta de respuesta oportuna.
- Riesgo reputacional y de observaciones por parte de entes de control externo.
- Incremento en el riesgo de acciones disciplinarias, sancionatorias o judiciales contra la entidad por incumplimiento de plazos legales.

6. CONCLUSIONES

- En términos de oportunidad de respuesta, se logró atender en los plazos legales el **92,51% de las solicitudes**; sin embargo, se evidenció un retroceso frente a los dos semestres inmediatamente anteriores (94,09 % en el I semestre de 2025) y (96,73 % en el II semestre de 2024), acompañado de una disminución significativa en las solicitudes vencidas, que pasaron de 405 a 5 casos.
- El medio de recepción más utilizado por los grupos de interés para la radicación de PQRSD correspondió a “Correo Electrónico”, con una participación del 48,70% (7.814 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 47,70% (7.653 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 3,60% (577 solicitudes).
- Teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores, se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de 18.735 a 16.044 (2.691 radicados menos). Adicionalmente, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó una disminución al pasar del 94,09% (17.628 radicados de 18.735 en la vigencia 2025 I Semestre) al 92,51% (14.843 radicados de 16.044 en la vigencia 2025 II Semestre)
- El 69,26% (11.112) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en nueve (9) dependencias, las cuales corresponden a: DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.993 - 18,65%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.617 - 10,08%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.191 - 7,42%), SF GIT de Cartera (1.112 - 6,93%),

DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (950 – 5,92%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (872 – 5,44%), DI GIT de Relaciones Institucionales (814 – 5,07%), DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (783 – 4,88%) y DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (780 – 4,86%).

- Se identificaron **140 radicados de manera extemporánea**, clasificados en este informe bajo la categoría “*SIN DEPENDENCIA ASOCIADA - MIGRACIÓN INTEGRATIC*” que corresponden al **11,71% del total de radicados con respuesta extemporáneas y al 0,87 del total de radicados (16.044)**, situación originada debido a la contingencia en la migración del módulo de gestión de PQRSD del gestor documental IntegraTIC.
- El **65,05% (778)** de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVTD Dirección de Gobierno Digital (163 - 13,63%), DI GIT de Relaciones Institucionales (147 - 12,29%), Despacho de la Ministra (92 - 7,69%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (92 - 7,69%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (90 - 7,53%), SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (71 - 5,94%), DM Oficina de Fomento Regional de TIC (62 - 5,18%) y DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (61 - 5,10%), evidenciándose con esto una reiteración en la concentración de solicitudes extemporáneas en las mismas cuatro (4) dependencias señaladas en el informe del semestre inmediatamente anterior, lo que refleja debilidades persistentes en los mecanismos de control implementados para la gestión de PQRSD.
- Se requiere que cada dependencia que registró solicitudes vencidas o extemporáneas elabore y presente un Plan de Mejora que contenga acciones correctivas específicas, medibles y verificables, orientadas a garantizar la atención oportuna de las solicitudes y mitigar la recurrencia de esta situación en futuros periodos de evaluación.

7. RECOMENDACIONES

- Reforzar el monitoreo a dependencias críticas con mayor cantidad de extemporaneidad o vencidas, mediante reportes de control más frecuentes y mecanismos de alerta temprana que permitan reaccionar antes del vencimiento de los términos.
- 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.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

- Establecer mecanismos automáticos de asignación y responsabilidad de PQRSD a las dependencias correspondientes, evitando que existan registros sin responsable asignado.

Aprobó:

(Firmado Electrónicamente)

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jairo Andrés Atencia Romero / Crhistian Augusto Amador León

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Preliminar Gestión de PQRSD - II Semestre 2025 - VF

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260226-160043-413094-70719844

Creación: 2026-02-26 16:00:43

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-02-27 08:58:11



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe 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 Preliminar Gestión de PQRS - II Semestre 2025 - VF Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260226-160043-413094-70719844 Creación: 2026-02-26 16:00:43 Estado: Finalizado Finalización: 2026-02-27 08:58:11			
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 Información y las	Aprobado	Env.: 2026-02-26 16:00:48 Lec.: 2026-02-27 08:58:03 Res.: 2026-02-27 08:58:10 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email