



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Fecha: 2026-08-14 15:20:01

Folios: 1

Radicado: 262135978

Tramite a: ALEXANDRA FALLA ZERRATE

1. 1. - Desp del Ministro

Código TRD: 1600

MEMORANDO

PARA: **ALEXANDRA FALLA ZERRATE**
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 –
Primer Semestre 2026.

FECHA: 14 de agosto de 2026

Respetada Doctora,

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 primer semestre de 2026, el cual se realizó con la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Atención a Grupos de Interés y Gestión Documental.

Atentamente,

[Firmado Electrónicamente]
JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe PQRS – I Semestre de 2026

CC: Magda Yollma Amaya Arévalo – Secretaria General

CC: Cristian Doncel Pérdomo – Subdirector Administrativo (e)

Dra. Diana Marcela Caicedo Lara – Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental

Elaboró: Jairo Andrés Atencia Romero – Profesional Especializado - Crhistian Augusto Amador – Contratista

Revisó: Juan Diego Toro Bautista

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
262135978		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20260814-152056-70dfd6-05046551		Creación: 2026-08-14 15:20:56
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-08-14 15:28:19
Firma: Jefe de la 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		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
262135978			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260814-152056-70dfd6-05046551		Creación: 2026-08-14 15:20:56	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-08-14 15:28:19	
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.: 2026-08-14 15:20:57 Lec.: 2026-08-14 15:28:15 Res.: 2026-08-14 15:28:19 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: Email



Informe de Ley

Seguimiento Gestión PQRSD - I Semestre 2026

Oficina de Control Interno

Agosto 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 PRIMER SEMESTRE 2026.....	7
5.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	8
5.5. TIEMPOS DE RESPUESTA	9
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	14
6. CONCLUSIONES	22
7. RECOMENDACIONES	24

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 Primer Semestre de 2026, periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 al 30 de junio de 2026, incluyendo la gestión realizada a las mismas con corte de 28 de julio 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 PQRS (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 **23 de julio de 2026** a la Coordinadora del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, la información de PQRSD allegadas durante el primer **semestre** de 2026 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel entregada el **28 de julio de 2026** en la que se registraron **15.276** registros con las solicitudes en el periodo mencionado incluyendo la gestión realizada de las mismas hasta el **28 de julio** del presente año.

La Oficina de Control Interno - OCI validó la información contenida en la base de datos realizando los cálculos respectivos para determinar la fecha de vencimiento de cada uno de los radicados allegados a la Entidad en el primer semestre de 2026. 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 establecidos 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 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

Asimismo, 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 Primer Semestre 2026

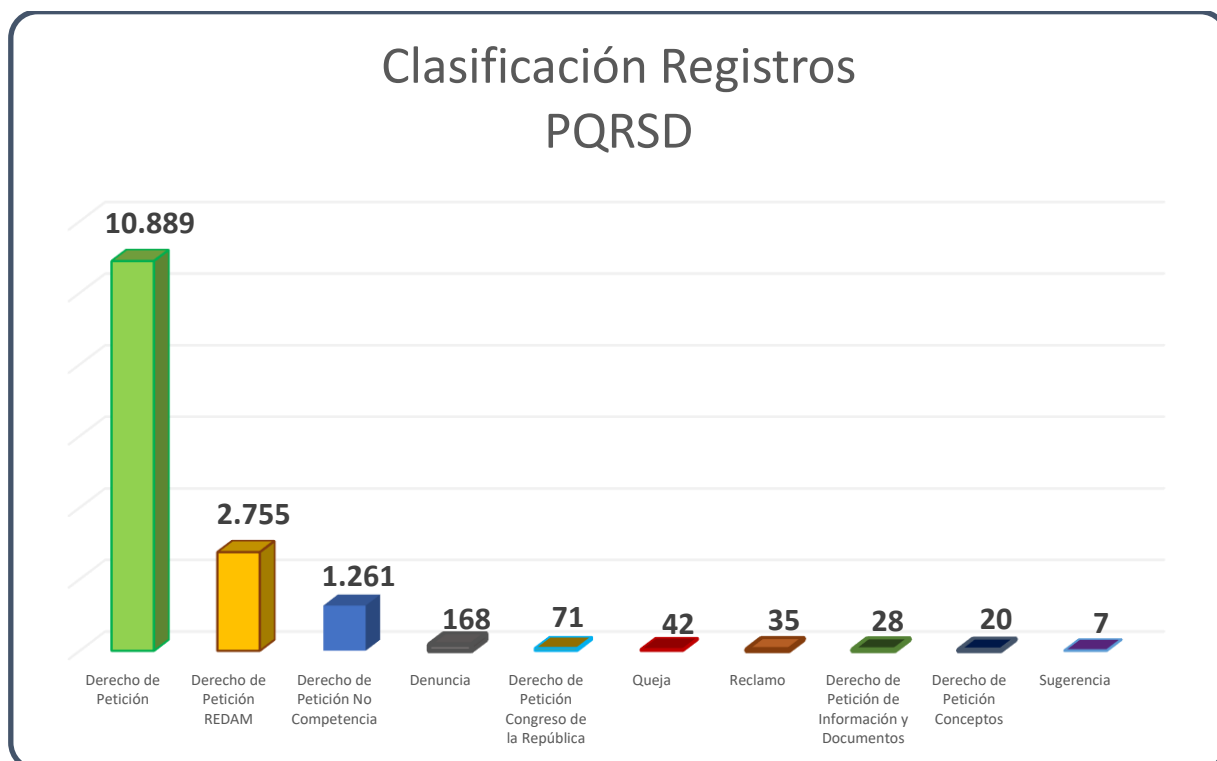
Informe de Ley



www.mintic.gov.co

La base de datos en Excel suministrada por la Coordinación del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental registra **15.276** 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 Primer Semestre de 2026.

Del total de PQRSD recibidas 15.024 equivalentes al 98,35% se concentra en Derechos de Petición; el restante 1,65% corresponden a Denuncias (168 – 1,10%), Reclamos (35 – 0,23%), Quejas (42 - 0,27%) y Sugerencias (7 – 0,05%).

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

Informe de Ley



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 primer semestre de la vigencia 2026.

Las PQRSD recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

Medios de Recepción	Correo electrónico	Formulario Web	Ventanilla Física	TOTAL
Derecho de Petición	6.591	3.782	516	10.889
Derecho de Petición REDAM	781	1.920	54	2.755
Derecho de Petición No Competencia	160	1.057	44	1.261
Denuncia	52	113	3	168
Derecho de Petición Congreso de la República	45	23	3	71
Queja	1	41	-	42
Reclamo	2	33	-	35
Derecho de Petición de Información y Documentos	-	28	-	28
Derecho de Petición Conceptos	12	8	-	20
Sugerencia	-	5	2	7
TOTAL	7.644	7.010	622	15.276

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención y tipo de solicitud - Primer Semestre de 2026.

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 50,04% (7.644 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 45,89% (7.010 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 4,07% (622 solicitudes).

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

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

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 les ha dado respuesta al grupo de interés por parte de la Entidad y superó 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 con posterioridad a la fecha de vencimiento de la PQRSD.
- **Sin Responder con Tiempo:** Solicitudes que a la fecha del seguimiento se encuentran dentro de los tiempos de respuesta o por ampliación de plazo.

Para lo anterior se obtuvieron los siguientes datos:

Tiempo Respuesta	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Total general
Derecho de Petición	10.590	279	16	4	10.889
Derecho de Petición REDAM	2.689	66			2.755
Derecho de Petición No Competencia	1.261				1.261
Denuncia	167	1			168
Derecho de Petición Congreso de la República	58	13			71
Queja	40	2			42
Reclamo	34	1			35
Derecho de Petición de Información y Documentos	28				28
Derecho de Petición Conceptos	20				20
Sugerencia	7				7
Total general	14.894	362	16	4	15.276

Informe de Ley



Tabla 2. Tiempos de Respuesta según naturaleza de las PQRSD - Primer Semestre de 2026.

Se observa que de las **15.276** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2026, las áreas responsables gestionaron el 97,50% (14.894) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 2,37% (362) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un 0,03% (4) 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) y un 0,10% (16) radicados sin responder, pero en tiempos de respuesta.

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 primer semestre de 2026 (enero a junio), 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 28 de julio 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	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
ENERO	1.702	448	226	46	6	11	3	7		3	2.452
Respuesta en Términos	1.636	395	226	45	5	10	3	7		3	2.330
Respuestas Extemporáneas	66	53		1	1	1					122
FEBRERO	1.879	422	239	25	12	11	12	2	4		2.606
Respuesta en Términos	1.775	415	239	25	12	11	11	1	4		2.493
Respuestas Extemporáneas	104	7					1	1			113
MARZO	1.987	463	232	32	13	9	11	1	4	1	2.753
Respuesta en Términos	1.875	462	232	32	9	9	11	1	4	1	2.636
Respuestas Extemporáneas	112	1			4						117
ABRIL	1.900	492	215	21	12	5	4	6	6	1	2.662
Respuesta en Términos	1.821	490	215	19	6	5	4	5	6	1	2.572
Respuestas Extemporáneas	79	2		2	6			1			90
MAYO	1.732	486	193	19	20	5	3	7	6	1	2.472

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	Reclamo	Derecho de Petición Conceptos	Sugerencia	Total general
Respuesta en Términos	1.661	485	193	18	17	4	3	6	6	1	2.394
Respuestas Extemporáneas	71	1		1	3	1		1			78
JUNIO	1.689	444	156	25	8	1	2	5		1	2.331
Respuesta en Términos	1.645	442	156	25	4	1	2	5		1	2.281
Respuestas Extemporáneas	24	2			4						30
Respuesta Con Tiempo	16										16
Respuesta Vencida	4										4
Total general	10.889	2.755	1.261	168	71	42	35	28	20	7	15.276

Tabla 3. PQRSD Recibidas Mensualmente de Acuerdo con su Naturaleza y Oportunidad en Atención Primer Semestre 2026

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 segundo semestre de 2024 hasta el primer semestre de 2026 (informe actual), identificándose los siguientes resultados:

TIEMPOS RESPUESTA	II SEM 2024	%	I SEM 2025	%	II SEM 2025	%	I SEM 2026	%
Respuestas en Términos	17.931	96,73%	17.628	94,09%	14.843	92,51%	14.894	97,50%
Sin Responder con Tiempo para Vencimiento	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	0,10%
Vencidos Pendiente de Respuesta	5	0,03%	405	2,16%	5	0,03%	4	0,03%
Respuestas Extemporáneas	596	3,22%	702	3,75%	1.196	7,45%	362	2,37%
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	0	0,00%
TOTAL	18.538	100%	18.735	100%	16.044	100%	15.276	100%

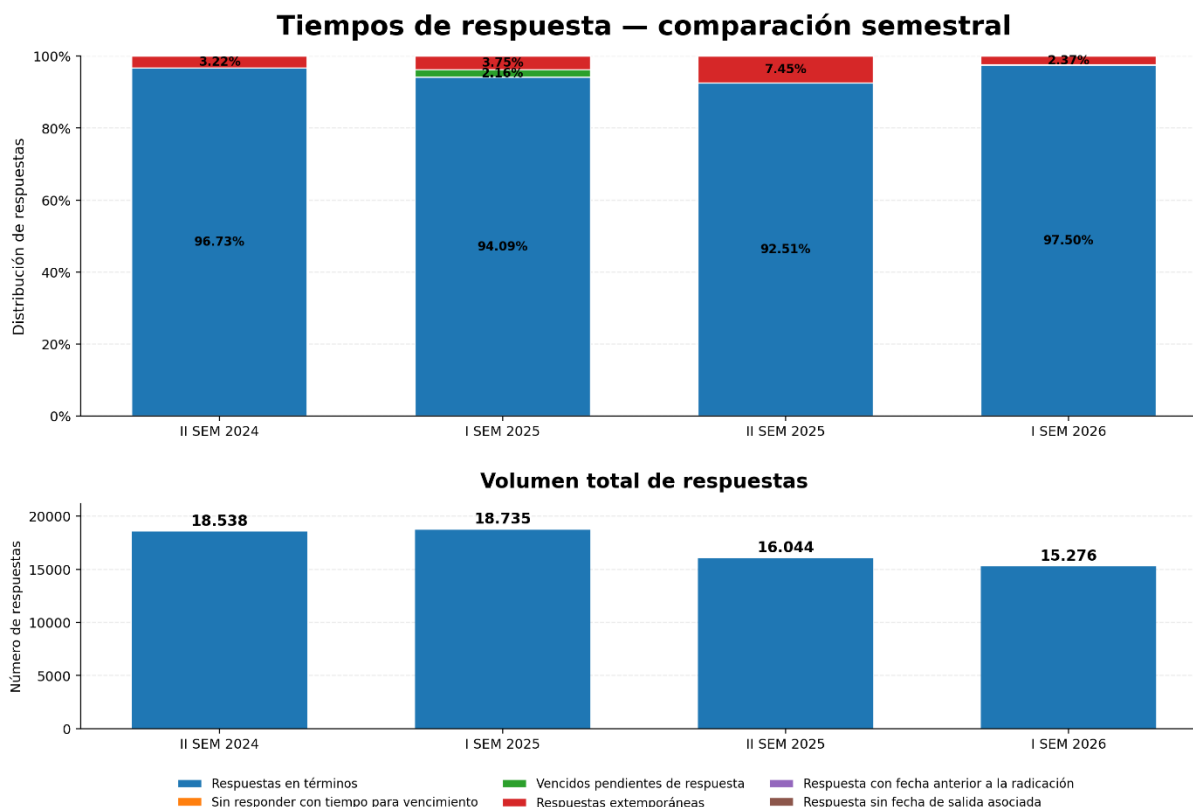
Tabla 4. Comparativos Tiempos de Respuesta Semestres Anteriores.

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Evolución de la oportunidad en la atención de respuestas



Gráfica No. 2. Evolución de la oportunidad comparativo semestral.

En la tabla y gráfica de apoyo anteriores, se evidencia que para el primer semestre de 2026 y teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores:

- Se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **18.735** a **15.276** (3.459 radicados menos) con respecto al mismo semestre del año anterior (enero a junio de 2025)
- Se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de **16.044** a **15.276** (768 radicados menos) con respecto al semestre anterior.
- La gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos) presentó una mejora en el primer semestre de 2026, alcanzando el 97,50%, frente al 92,51% registrado en el segundo semestre de 2025 y al 94,09% del primer semestre de 2025.

En relación con las PQRSD pendientes de respuesta, se evidencia una disminución, al pasar de 5 a 4 solicitudes vencidas frente al semestre inmediatamente anterior.

Informe de Ley



5.8. Tiempos de respuesta por dependencias

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 primer semestre de 2026, 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	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Total general
DVTD Dirección de Gobierno Digital	2.784	78			2862
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.602				1602
SF GIT de Cartera	1.103	3			1106
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	962	62			1024
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1.015	1			1016
DI GIT de Relaciones Institucionales	839	40	15	4	898
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	771	20			791
DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección	760				760
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	688	8			696
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	394	4			398
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	347	17			364
SG Subdirección de Gestión Contractual	320	4			324
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	301				301
SGTH GIT de Gestión Pensional	269	2			271
DJ GIT de Cobro Coactivo	247	5			252
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	232	15			247
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	204				204

Informe de Ley



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Total general
DIC GIT de Gestión de Garantías	172				172
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	133	8			141
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	136				136
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	103	26			129
DIC Subdirección de Asuntos Postales	112	2			114
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	91	21			112
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	107	3			110
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	99				99
OFR GIT de Consenso Social	85	11	1		97
DED Subdirección de Industria de TI	88				88
Despacho de la Ministra	67	14			81
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	76	1			77
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	67	8			75
DM Dirección Jurídica	69	1			70
SF. GIT. de Tesorería	67				67
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	62				62
SA GIT de Notificaciones	53				53
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	50				50
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	45				45
DVTD Dirección de Economía Digital	40				40
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	30				30
DM Oficina Asesora de Prensa	26				26
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	23	2			25
OAPES GIT de Transformación Organizacional	25				25
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	23				23
Grupo Interno de Trabajo de Enfoque Regional	18	2			20
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	14	1			15
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	15				15

Informe de Ley



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Sin Responder con Tiempo	Respuesta Vencida	Total general
DM Oficina Internacional	15				15
DM Oficina TI	14				14
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	14				14
SVI GIT de Promoción y Prevención	13				13
DVTD Dirección de Apropiación de TIC	12				12
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	12				12
DVC GIT Especializado de Apelaciones	11				11
SA GIT de Administración de Bienes	9				9
SF. GIT. de Contabilidad	9				9
SG Subdirección Financiera	8				8
Secretaría General	6				6
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	6				6
Despacho del Viceministerio de Conectividad	5	1			6
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	6				6
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	5				5
DI Subdirección de Operaciones	1	2			3
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	3				3
SF GIT de Presupuesto	2				2
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	2				2
OTI GIT de Ciberseguridad	2				2
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2				2
DM Oficina de Control Interno	1				1
DVC GIT Obligaciones de hacer	1				1
OTI Estrategia y Gobierno de TI	1				1
Total general	14.894	362	16	4	15.276

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:

Informe de Ley



a) Para el primer semestre de 2026, el 70,40% (10.755) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en nueve (9) dependencias, las cuales corresponden a:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.862- 18,74%)
- SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.602 - 10,49%)
- SF GIT de Cartera (1.106 - 7,24%)
- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.024 - 6,70%)
- DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.016 - 6,65%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales (898 – 5,88%)
- DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (791 – 5,18%)
- DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (760 – 4,98%)
- DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (696 – 4,56%)

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 primer semestre de 2026:

Dependencia / G.I.T.
1.4.0.1. GIT Servicios Tecnológicos
2.1. Dirección de Infraestructura
2.3.1.2. GIT Administración de Recolección y Análisis de Información
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
4.3.0.1. GIT Administración de Personal
4.3.0.3. GIT Desarrollo del Talento Humano
4.4. Subdirección Administrativa
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 primer Semestre de 2026

b) Las Dependencias o GIT del MinTIC que, a la fecha de entrega de la información (28 de julio de 2026), registraban solicitudes pendientes de respuesta cuyo vencimiento ya había expirado.

Dependencia	Respuestas Vencidas o en términos sin respuesta
DI GIT de Relaciones Institucionales	4
TOTAL GENERAL	4

Tabla 7. Dependencias o GIT con Solicitudes de PQRSD vencidas en el Primer Semestre de 2026.

En la base de datos se identificaron **4 radicados vencidos**

Informe de Ley



- 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 primer semestre de 2026 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	78	21,55%	2.862	2,73%
DVC Dirección de Industria de Comunicaciones	62	17,13%	1.024	6,05%
DI GIT de Relaciones Institucionales	40	11,05%	898	4,45%
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	26	7,18%	129	20,16%
DM Oficina de Fomento Regional de TIC	21	5,80%	112	18,75%
DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora	20	5,52%	791	2,53%
SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano	17	4,70%	364	4,67%
DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales	15	4,14%	247	6,07%
Despacho de la Ministra	14	3,87%	81	17,28%
OFR GIT de Consenso Social	11	3,04%	97	11,34%
OTI GIT de Gestión y Sistemas de Información	8	2,21%	75	10,67%

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
DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones	8	2,21%	696	1,15%
DVC GIT de Fortalecimiento al Sistema de Medios Públicos	8	2,21%	141	5,67%
DJ GIT de Cobro Coactivo	5	1,38%	252	1,98%
SG Subdirección de Gestión Contractual	4	1,10%	324	1,23%
SIC GIT de Gestión de Espectro Radioeléctrico	4	1,10%	398	1,01%
DGD Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	3	0,83%	110	2,73%
SF GIT de Cartera	3	0,83%	1.106	0,27%
Grupo Interno de Trabajo de Enfoque Regional	2	0,55%	20	10,00%
DJ GIT de Procesos Judiciales y Extrajudicial	2	0,55%	25	8,00%
DIC Subdirección de Asuntos Postales	2	0,55%	114	1,75%
SGTH GIT de Gestión Pensional	2	0,55%	271	0,74%
DI Subdirección de Operaciones	2	0,55%	3	66,67%
SA GIT Gestión de Servicios Administrativos	1	0,28%	15	6,67%
DM Dirección Jurídica	1	0,28%	70	1,43%
DATIC GIT de Inclusión TIC para Personas con Condición Discapacidad	1	0,28%	77	1,30%
DED Subdirección para las Competencias Digitales	1	0,28%	1.016	0,10%
Despacho del Viceministerio de Conectividad	1	0,28%	6	16,67%
TOTAL	362	100%		

Tabla 8. Dependencias o GIT con Respuestas Extemporáneas en las PQRSD del Primer Semestre de 2026.

El **77,07%** (279) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de:

- DVTD Dirección de Gobierno Digital (78 - 21,55%)

Informe de Ley



- DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (62 - 17,13%)
- DI GIT de Relaciones Institucionales (40 - 11,05%)
- Despacho Viceministerio de Transformación Digital (26 – 7,18%)
- DM Oficina de Fomento Regional de TIC (21 - 5,80%)
- DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (20 - 5,52%)
- SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (17 - 4,70%)
- DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales (15 – 4,14%)

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 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 primer semestre de 2026.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporaneas	Total general
DVC GIT Especializado de Apelaciones	11	0	0	11
DVTD GIT de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia	62	0	0	62
DVTD Dirección de Economía Digital	40	0	0	40
OTI Estrategia y Gobierno de TI	1	0	0	1
DVTD GIT de Dominio.co y Gobernanza de Internet	23	0	0	23
DED Subdirección de Industria de TI	88	0	0	88

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



www.mintic.gov.co

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporaneas	Total general
OAPES GIT de Estadísticas y Estudios Sectoriales	30	0	0	30
DGD GIT de Servicios Ciudadanos Digitales	301	0	0	301
OAPES GIT de Planeación y Seguimiento	15	0	0	15
DJ GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica	50	0	0	50
OAPES GIT de Transformación Organizacional	25	0	0	25
DM Oficina Asesora de Prensa	26	0	0	26
OTI GIT de Ciberseguridad	2	0	0	2
DM Oficina Internacional	15	0	0	15
SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	1.601	0	0	1.601
DVC Dirección de Vigilancia, Inspección y Control	5	0	0	5
SA GIT de Notificaciones	53	0	0	53
DATIC GIT de Educación y Cultura Digital	45	0	0	45
SF. GIT. de Contabilidad	9	0	0	9
DATIC GIT Fomento Habilidades Digitales para Productividad	136	0	0	136
SF. GIT. de Tesorería	67	0	0	67
DI Subdirección de Estructuración de Proyectos	3	0	0	3
SG Subdirección Financiera	8	0	0	8
DM Oficina de Control Interno	1	0	0	1
SG. GIT de Control Interno Disciplinario	6	0	0	6
GIT de Seguridad y Privacidad de la Información	12	0	0	12
SGC GIT de Actuaciones Administrativas Contractuales	6	0	0	6
DED Subdirección para la Transformación Sectorial	204	0	0	204
SIA GIT de Procesos Administrativos Sancionatorios	2			2
DM Oficina TI	14			14
SVI GIT de Promoción y Prevención	13			13
DM Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	14			14
SG Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2			2

Informe de Ley



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporaneas	Total general
DVIC Subdirección de Investigaciones Administrativas	99			99
SF GIT de Presupuesto	2			2

Tabla 9. Dependencias o GIT con Respuestas En términos en las PQRSD del Primer Semestre de 2026.

Se identificaron 35 dependencias y/o GIT del MinTIC que atendieron la totalidad de las solicitudes (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la Ley.

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 **97,50% de las solicitudes**; aunado a lo anterior, se evidenció un avance frente a los dos semestres inmediatamente anteriores (92,51 % en el II semestre de 2025) y (94,09 % en el I semestre de 2025), acompañado de una disminución en las solicitudes vencidas, que pasaron de 5 a 4 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 50,04% (7.644 solicitudes). En segundo lugar, se encuentra “Formulario Web”, que concentró el 45.89% (7.010 solicitudes), seguido por la “Ventanilla de Radicación”, con un 4,07% (622 solicitudes).
- Teniendo como referencia los resultados de los semestres anteriores, se disminuyó la cantidad de PQRSD recibidas, al pasar de 16.044 a 15.276 (768 radicados menos). Adicionalmente, la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos), presentó un aumento al pasar del 92,51%

(14.843 radicados de 16.044 en la vigencia 2025 II Semestre) al 97,50% (14.894 radicados de 15.276 en la vigencia 2026 I Semestre)

- El 70,40% (10.755) de los radicados allegados al MinTIC, relacionados con PQRSD recaen en nueve (9) dependencias, las cuales corresponden a: DVTD Dirección de Gobierno Digital (2.862- 18,74%), SA GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental (1.602 - 10,49%), SF GIT de Cartera (1.106 - 7,24%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (1.024 - 6,70%), DED Subdirección para las Competencias Digitales (1.016 - 6,65%), DI GIT de Relaciones Institucionales (898 - 5,88%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (791 - 5,18%), DVIC Subdirección de Vigilancia e Inspección (760 - 4,98%), DIC Subdirección para la Industria de Comunicaciones (696 - 4,56%)
- El **77,07%** (279) de las solicitudes con respuesta extemporáneas, recaen en las dependencias de: DVTD Dirección de Gobierno Digital (78 - 21,55%), DVC Dirección de Industria de Comunicaciones (62 - 17,13%), DI GIT de Relaciones Institucionales (40 - 11,05%), Despacho Viceministerio de Transformación Digital (26 - 7,18%), DM Oficina de Fomento Regional de TIC (21 - 5,80%), DIC Subdirección de Radiodifusión Sonora (20 - 5,52%), SG Subdirección para la Gestión del Talento Humano (17 - 4,70%) y DGD Subdirección de Fortalecimiento de Capacidades Publicas Digitales (15 - 4,14%)
- 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.

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 Gestión de PQRSD - I Semestre 2026 VF

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

Id Acuerdo: 20260814-144614-5b5ea8-70708363

Creación: 2026-08-14 14:46:14

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-08-14 14:50:39



Escanee el código
para verificación

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
Informe Gestión de PQRSD - I Semestre 2026 VF			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260814-144614-5b5ea8-70708363		Creación: 2026-08-14 14:46:14	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-08-14 14:50:39	
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.: 2026-08-14 14:46:16 Lec.: 2026-08-14 14:50:24 Res.: 2026-08-14 14:50:39 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: Email