



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

# INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2019

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE FORTALECIMIENTO DE  
LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Bogotá D.C., febrero de 2020

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





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
2. ALCANCE DEL INFORME .....	4
3. RESPONSABILIDAD .....	5
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES .....	5
5. ASPECTOS GENERALES .....	6
6. INFORME PORMENORIZADO .....	7
7. CONCLUSIONES .....	17
8. ANEXOS .....	18



## INTRODUCCIÓN

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

En el desarrollo de la gestión pública realizada por el MinTIC, se generan solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas por los diversos grupos de interés, razón por la cual, el Ministerio coloca a disposición de los mismos el presente documento donde encontrará información del trámite a las PQRSD recibidas en el periodo de Enero a Diciembre de 2019, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad para interactuar con los grupos de interés, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.





## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



### 3. RESPONSABILIDAD

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

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

### 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.



- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Según la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, La Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan al Ministerio a cada Jefe de Oficina, Director, Subdirector y Coordinador de cada área.
- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés permanentemente difunde, comunica y capacita sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés solicitó la designación a cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia.

## 6. INFORME DETALLADO



El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
  - <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4801.html>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Presencial: Edificio Murillo Toro. Carrera 8 entre calles 12 y 13 primer piso
- Redes Sociales:
  - Facebook: MinisterioTICColombia
  - Twitter: @MinTic\_responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo electrónico Institucional: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

### 6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
<b>Peticiones</b>	12245	80.61%
<b>Quejas</b>	10	0.07%
<b>Reclamos</b>	805	5.30%
<b>Sugerencias</b>	45	0.29%
<b>Denuncias</b>	2086	13.73%
<b>TOTAL</b>	<b>15191</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



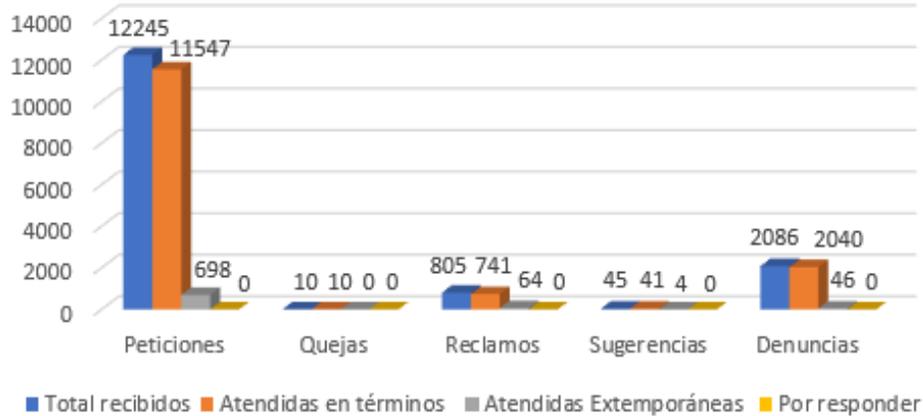
### 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	12245	11547	698	0	10
Quejas	10	10	0	0	10
Reclamos	805	741	64	0	11
Sugerencias	45	41	4	0	10
Denuncias	2086	2040	46	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>15191</b>	<b>14379</b>	<b>812</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



**Gráfica de Atención a Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
Consolidado año 2019**



### 6.1.2.PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
<b>Enero</b>	797	1	87	9	163	1057
<b>Febrero</b>	935	0	131	3	147	1216
<b>Marzo</b>	1094	0	44	6	137	1281
<b>ABRIL</b>	1050	0	73	5	172	1300
<b>MAYO</b>	1144	0	43	2	168	1357
<b>JUNIO</b>	810	0	57	6	136	1009
<b>JULIO</b>	1135	0	62	0	187	1384
<b>AGOSTO</b>	1094	0	136	5	203	1438
<b>SEPTIEMBRE</b>	1160	0	49	0	205	1414
<b>OCTUBRE</b>	1124	0	37	4	187	1352
<b>NOVIEMBRE</b>	1074	5	48	1	152	1280
<b>DICIEMBRE</b>	828	4	38	4	229	1103
<b>Total</b>	<b>12245</b>	<b>10</b>	<b>805</b>	<b>45</b>	<b>2086</b>	<b>15191</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





### 6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	9384	8876	508	0	10
Derechos de Petición generales	1674	1559	115	0	11
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	92	91	1	0	19
Derechos de Petición de información y documentos	26	19	7	0	9
Derechos de Petición no competencia	923	923	0	0	5
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>12099</b>	<b>11468</b>	<b>631</b>	<b>0</b>	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

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

### 6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE

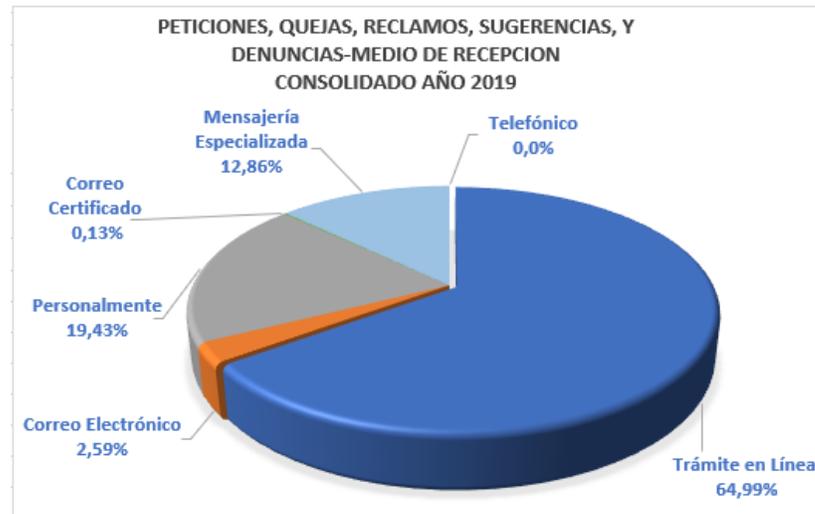


Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
<b>Enero</b>	624	121	2	4	45	796
<b>Febrero</b>	721	129	5	1	73	929
<b>Marzo</b>	841	144	6	5	85	1081
<b>ABRIL</b>	843	117	5	2	74	1041
<b>MAYO</b>	883	154	6	1	82	1126
<b>JUNIO</b>	563	128	0	3	104	798
<b>JULIO</b>	843	164	5	6	105	1123
<b>AGOSTO</b>	804	150	20	3	99	1076
<b>SEPTIEMBRE</b>	925	119	8	1	86	1139
<b>OCTUBRE</b>	892	127	20	0	72	1111
<b>NOVIEMBRE</b>	826	190	9	0	39	1064
<b>DICIEMBRE</b>	619	131	6	0	59	815
<b>Total</b>	<b>9384</b>	<b>1674</b>	<b>92</b>	<b>26</b>	<b>923</b>	<b>12099</b>

### 6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

Canal de comunicación	Total recibidos	Porcentaje
<b>Trámite en Línea</b>	9873	64.99%
<b>Correo Electrónico</b>	394	2.59%
<b>Personalmente</b>	2952	19.43%
<b>Correo Certificado</b>	19	0.13%
<b>Mensajería Especializada</b>	1953	12.86%
<b>Telefónico</b>	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>15191</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



## 6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, la entidad recibió 1100 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a las cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido.

Mes	Correo Electrónico	Mensajería Especializada	Personalmente	Trámite en línea	Total mes
<b>Enero</b>	3	16	54	15	88
<b>Febrero</b>	6	16	38	11	71
<b>Marzo</b>	4	32	63	17	116
<b>ABRIL</b>	8	30	48	20	106
<b>MAYO</b>	12	31	41	18	102
<b>JUNIO</b>	15	22	28	7	62
<b>JULIO</b>	9	35	50	7	101
<b>AGOSTO</b>	4	46	50	6	106
<b>SEPTIEMBRE</b>	20	20	44	11	95
<b>OCTUBRE</b>	3	26	54	15	98
<b>NOVIEMBRE</b>	23	30	36	9	98
<b>DICIEMBRE</b>	3	15	21	18	57
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>319</b>	<b>527</b>	<b>154</b>	<b>1100</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





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

### 6.3. ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, brindo información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

ATENCIÓN A PQRSD EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
Enero	3704	156	22	245
Febrero	4063	132	30	113
Marzo	4199	153	19	141
ABRIL	3867	148	8	135
MAYO	3930	177	58	158
JUNIO	3330	124	71	88
JULIO	3929	185	29	230
AGOSTO	3206	132	32	84
SEPTIEMBRE	3818	166	5	91
OCTUBRE	4033	137	29	106
NOVIEMBRE	4348	199	10	50
DICIEMBRE	4066	90	12	89
<b>TOTAL</b>	<b>46493</b>	<b>1799</b>	<b>325</b>	<b>1530</b>

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

## 7. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL





### 7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	3704
Febrero	4063
Marzo	4199
ABRIL	3867
MAYO	3930
JUNIO	3330
JULIO	3929
AGOSTO	3206
SEPTIEMBRE	3818
OCTUBRE	4033
NOVIEMBRE	4348
DICIEMBRE	4066

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

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

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

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

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	113:35:56	221:27:49	214:14:23	384:40:04	160:14:47	101:49:38	189:02:58	149:04:47	198:22:08	132:41:50	275:31:19	202:31:26
2	3452	4063	4199	3867	3930	3330	3929	3206	3818	4033	4348	4066
Resultado	00:01:58	00:03:16	00:03:04	00:05:58	00:02:27	00:01:50	00:02:53	00:02:47	00:03:07	00:01:58	00:03:48	00:02:59

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





**PRIMER TRIMESTRE:** Se evidencia durante este periodo que el tiempo promedio de atención desde el momento que llega el usuario hasta que es atendido es de 2:46 minutos reflejando que mantenemos el rango de excelente a pesar de las fallas presentadas en el aplicativo digiturno, lo cual permite evidenciar que han sido efectivas las acciones emprendidas en pro de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** En este trimestre el Tiempo de Espera para los grupos de interés se optimizó reflejando que las capacitaciones desarrolladas han permitido el logro de los objetivos propuestos y el fortalecimiento de la cultura del servicio conllevando a un mejoramiento continuo.

**TERCER TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia que el Tiempo de Espera para los grupos de interés se optimizó en un tiempo promedio de 2:69 minutos, lo que permite afirmar que las acciones emprendidas en pro del mejoramiento continuo han permitido alcanzar los objetivos propuestos y el fortalecimiento de la cultura del servicio de acuerdo con las políticas y lineamientos del Mintic.

**CUARTO TRIMESTRE:** En este periodo se refleja que el Tiempo de Espera para los grupos de interés se optimizó en un tiempo de 2:59 minutos, lo que permite afirmar que las acciones emprendidas en pro de servicio a los grupos de interés han sido positivas logrando alcanzar los objetivos propuestos y el fortalecimiento de la cultura del servicio de acuerdo con las políticas y lineamientos del Mintic.

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

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

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

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	258:07:38	300:23:27	405:54:06	304:24:38	295:59:11	237:51:39	285:49:54	245:38:39	303:58:25	293:30:46	379:36:25	325:41:32
2	4535	5515	5836	5576	5603	4494	5239	5386	6284	6126	5489	5164
Resultado	00:03:25	00:03:16	00:04:10	00:03:17	00:03:10	00:03:11	00:03:16	00:02:44	00:02:54	00:02:52	00:04:09	00:03:47

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





**PRIMER TRIMESTRE:** El indicador en el primer trimestre refleja un comportamiento dentro del rango con calificación bueno en los tiempos de atención por cada radicado que ingresa a la entidad, es decir, que el promedio de tiempo utilizado en radicar un documento en las ventanillas de la entidad del punto presencial en promedio es de 03:37 minutos, toda vez que se presentaron fallas con el calificador del servicio digiturno alterando los tiempos de atención.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Se evidencia que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés se mantiene en un rango de calificación excelente con un tiempo de 00:03:11 minutos, resultado que demuestra que las acciones desarrolladas con el personal del Front Office van dirigidas al buen ejercicio y a la optimización del servicio.

**TERCER TRIMESTRE:** Durante este trimestre se evidenció que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés mantienen un rango de calificación excelente con un tiempo promedio de 00:02:70 minutos, donde se refleja que el personal del Front Office está apropiando y fortaleciendo la cultura de servicio lo cual se refleja en atención óptima y eficaz para los grupos de interés.

**CUARTO TRIMESTRE:** Se evidencia que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés se mantiene en un rango de calificación excelente con un tiempo de 03:47 minutos, indicando que las acciones emprendidas por el personal del Front Office están encaminadas al fortalecimiento de la cultura de servicio, reflejada en una atención eficiente.

#### 7.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL

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

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

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	11007	9196	8993	6734
2	680	1184	519	621
3	15	16	10	10
4	6	3	3	3
<b>Total</b>	<b>11708</b>	<b>10399</b>	<b>9525</b>	<b>7369</b>
<b>Resultado</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,9%</b>	<b>99,8%</b>

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





**PRIMER TRIMESTRE:** Se evidencia un excelente comportamiento de Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial, lo que refleja la buena gestión de los agentes del front office, resaltando el autocontrol y el empoderamiento de las lecciones aprendidas en temas de cultura de servicio al ciudadano que se han desarrollado con el GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia un comportamiento con calificación alta, indicando que la satisfacción de los grupos de interés del Punto de Atención Presencial arrojó un resultado de un 99,8. Toda vez que se han realizado capacitaciones de atención a los grupos de interés fortaleciendo la cultura de servicio al ciudadano, brindando un efecto positivo en la eficiencia administrativa. Es importante resaltar que durante este periodo se evidenciaron calificaciones sin calificador las cuales hacen referencia a que el dispositivo de calificación se encontraba desconectado de su puerto USB y sin calificar relacionadas con la no calificación por parte del ciudadano involuntariamente.

**TERCER TRIMESTRE:** Se evidencia un comportamiento con calificación alta de Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial, reflejando que las acciones emprendidas tendientes al mejoramiento continua están siendo apropiadas por los agentes del front office conllevando a brindar siempre un buen servicio a los grupos de interés de la entidad.

**CUARTO TRIMESTRE:** Durante este periodo se evidencia un comportamiento con calificación alta de Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial, indicando una gestión eficiente del proceso de atención a los grupos de interés, y distribución de las cargas de trabajo; así mismo se destaca el compromiso y empoderamiento relacionados con temas de servicio por parte de los funcionarios y/o contratistas encargado de dichas funciones. Por otro lado, es importante resaltar que durante este periodo se evidenciaron calificaciones sin calificador relacionadas con la no calificación por parte del ciudadano involuntariamente.

## 8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 45 “Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados,



según corresponda”. Por lo anterior, la Entidad se permite informar que hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de 34 documentos que ingresaron al sistema de gestión documental de la entidad durante el tercer trimestre de 2019, ajustes estos que se reflejan en el Registro público de PQRSD del presente informe, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para la óptima clasificación de los documentos recibidos por la Entidad.

- El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, corresponde a 812 PQRSD, equivalente a un 5.34%. Donde se indica, al corte del presente informe, las PQRSD recibidas tienen un registro de respuesta, esto como resultado de las acciones de mejora implementadas por la entidad, no solo para eliminar el margen de PQRSD sin respuesta, sino que se continua con la implementación de estrategias que permiten disminuir el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea, mejorando el indicador de oportunidad de respuesta.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, corresponde a 923 PQRSD, es decir, un 6.07% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- El número de ciudadanos atendidos en el canal presencial ha aumentado desde marzo de 2018, teniendo en cuenta que en atención a la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.
- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”, se aclara que 37 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2019, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.



## 9. ANEXOS

En el link [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506\\_pqrsd\\_2019\\_4t\\_registro\\_publico.xlsx](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_2019_4t_registro_publico.xlsx), se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y diciembre del año 2019, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Número de radicación
- Fecha de radicación
- Término para resolverla (fecha generada por el sistema de gestión documental)
- Naturaleza de la petición
- Dependencia responsable
- Mecanismo de recepción
- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta