



MEMORANDO

Bogotá D.C., 23 de julio de 2026

PARA: CONTRATISTAS DE LA DIRECCION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION-DETI

DE: DIRECCION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION-DETI

ASUNTO: Medición del Indicador de Respuestas de PQRSDf

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y con el propósito de fortalecer el seguimiento y control de los procesos de respuestas oportunas de PQRSDf y con el fin de garantizar la adecuada gestión documental, se presenta la metodología para la medición del indicador correspondiente al porcentaje de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf)** respondidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Esta metodología tiene como finalidad establecer los criterios para medir, analizar, hacer seguimiento y evaluar el desempeño de la **Dirección Estratégica de Tecnologías de la Información (DETI)** frente al cumplimiento de los tiempos legales de respuesta, garantizando la transparencia, la mejora continua y el adecuado servicio a los ciudadanos.

De acuerdo con la **Ley 1755 de 2015**, la **Resolución 3687 de 2016** y demás normatividad aplicable, los términos máximos de respuesta para las diferentes modalidades de PQRSDf son los siguientes:

Modalidad	Término de respuesta
Consulta	30 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
No competencia (Traslados)	5 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles
Solicitud de Copias	10 días hábiles

Petición de Interés General	15 días hábiles
Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Petición de control político	5 días calendario*

De conformidad con la normatividad vigente.

La aplicación de esta metodología permitirá verificar oportunamente el cumplimiento de los términos legales, identificar desviaciones, implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad de las respuestas emitidas por la DETI. Asimismo, facilitará el monitoreo permanente del indicador institucional y contribuirá al cumplimiento de los estándares de atención establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Adicionalmente, y con el propósito de fortalecer la calidad de la atención brindada a nuestros peticionarios y optimizar el adecuado tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), les recordamos la importancia de que todas las respuestas proyectadas se elaboren bajo los principios de calidad, calidez y oportunidad.

En este sentido, es fundamental que las respuestas:

Sean claras, precisas y completas, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible para el ciudadano.

Mantengan un tono cordial, respetuoso y empático, reflejando una actitud de servicio y disposición para atender las inquietudes presentadas.

Se emitan dentro de los términos establecidos, garantizando la oportunidad en la atención y respuesta, Debido a que se ha evidenciado el vencimiento de los términos en la gestión y emisión de respuestas a PQRD, incluso en requerimientos provenientes de entidades de control y despachos judiciales, situación que pone en riesgo el cumplimiento de nuestras obligaciones legales e institucionales, así como la imagen y credibilidad de la Entidad resuelvan los temas de fondo planteados por el peticionario, abordando cada uno de los aspectos expuestos y proporcionando información suficiente que permita dar una respuesta efectiva y concluyente, garantizando al mismo tiempo la protección, confidencialidad y tratamiento adecuado de los datos personales y datos sensibles que puedan estar involucrados, de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos.



Eviten respuestas genéricas o inconclusas, que puedan generar nuevas solicitudes o inconformidades por parte del ciudadano.

Incluyan los soportes normativos, técnicos o administrativos que correspondan, cuando sea necesario sustentar la respuesta emitida.

Asimismo, se reitera la importancia de realizar una lectura integral y detallada de cada solicitud antes de proyectar la respuesta, Este análisis previo permite dirigir la respuesta a la persona o entidad competente y autorizada para recibirla, evitando la divulgación indebida de información reservada, confidencial, personal o sensible. Es responsabilidad de cada colaborador revisar cuidadosamente el contenido de la solicitud y validar que la información suministrada cumpla con los principios de necesidad, pertinencia y protección de datos.

Agradecemos a los responsables del proceso mantener el seguimiento continuo de las PQRSDf asignadas y adoptar las acciones necesarias para garantizar respuestas oportunas, claras y de calidad.

Cordialmente,

Firmado
digitalmente por Luz
Marcela Silva Fajardo

Coordinadora Grupo Estrategia y Gobierno TI **LUZ MARCELA SILVA FAJARDO**
SUBDIRECTORA (E) DE GOBIERNO Y ESTRATEGÍA TI
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Elaboro: atobar/ cberdugo

Aprobó: msilva