Ejercicio 2 de Aplicación

Taller Teórico – Práctico Normas APA 7ª edición.

1. Cree un archivo en Word y nómbrelo así: **Ejercicio 2 Taller APA (Su nombre).**
   Elaborar tablas con la información que se relaciona y aplicar los siguientes puntos, teniendo en cuenta lo visto hasta el momento en el taller teórico – práctico de normas APA 7ª edición:

   - ✓ Número de tabla
   - ✓ Titulo
   - ✓ Encabezado
   - ✓ Cuerpo
   - ✓ Nota
   - ✓ Bordes de tabla
   - ✓ Alineación, tipo y tamaño de letra e interlineados

a) Atención a PQRSD recibidas

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2021 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en la tabla 1. https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-210197_documento.pdf Fuente: Sistema de Gestión Documental del MinTIC.

Encabezado: Concepto – Total Recibido – Atendida en términos – Atendidas vencidas – Por responder – Promedio de días hábiles en dar respuesta.

Concepto: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, total.

Peticiones: Total Recibido: 33185; Atendida en términos: 32344; Atendidas vencidas: 841; Por responder: 0; –Promedio de días hábiles en dar respuesta: 20.

Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (todo en cero).

Total: 33185; Atendida en términos: 32344; Atendidas vencidas: 841; Por responder: 0; – Promedio de días hábiles en dar respuesta: 6

Tabla 1

Atención a las PQRSD recibidas

Concepto	Total Recibido Atendida en términos	Atendidas vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles
Peticiones	33185	32344	841	0
Quejas	0	0	0	20
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias,	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Total	33185	32344	841	20

Nota. Consolidado a cuarto trimestre Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2021.

b) Clasificación y atención de las peticiones recibidas

El consolidado correspondiente a la clasificación y atención de las peticiones recibidas acumulado al cuarto trimestre de 2021 de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se presenta en la tabla 2 https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-210197_documento.pdf Fuente: Sistema de Gestión Documental del MinTIC.

Encabezado: Concepto – Total Recibido – Atendida en términos – Atendidas vencidas – Por responder – Promedio de días hábiles en dar respuesta.

Concepto: peticiones generales, Derechos de Petición generales (D.P. Congreso), Derechos de Petición Conceptos (Consulta), Derechos de Petición de información y documentos, Derechos de Petición no competencia, Total.

Peticiones generales: Total Recibido: 25810; Atendida en términos: 25185; Atendidas vencidas: 625; Por responder: 0; Promedio de días hábiles en dar respuesta: 21.

Derechos de Petición generales (D.P. Congreso): Total Recibido: 171; Atendida en términos: 104; Atendidas vencidas: 67; Por responder: 0; Promedio de días hábiles en dar respuesta: 8.

Derechos de Petición Conceptos (Consulta): Total Recibido: 41; Atendida en términos: 37; Atendidas vencidas: 4; Por responder: 0; Promedio de días hábiles en dar respuesta: 30.

Derechos de Petición de información y documentos: Total Recibido: 5429; Atendida en términos: 5291; Atendidas vencidas: 138; Por responder: 0; Promedio de días hábiles en dar respuesta: 21.

Derechos de Petición no competencia: Total Recibido: 1734; Atendida en términos: 1727; Atendidas vencidas: 7; Por responder: 0; Promedio de días hábiles en dar respuesta: 5.

Total:

Tabla 2

Clasificación y atención de las PQRSD recibidas

Concepto	Total Recibido	Total Atendida en términos	Atendidas vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Concepto	25.810	25.185	625	0	21
Peticiones generales,	121	104	67	0	8
Derechos de Petición generales (D.P. Congreso),	41	37	4	0	30
Derechos de Petición Conceptos (Consulta	5.429	5.291	138	0	21
Derechos de Petición de información y documentos	1.734	1.727	7	0	5

Derechos de Petición no competencia	
Total	

Nota. Consolidado a cuarto trimestre Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2021.

c) PQRSD recibidas según el canal de comunicación

El consolidado correspondiente a las PQRSD recibidas según el canal de comunicación, consolidado al cuarto trimestre 2021 en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se muestra en la siguiente información. https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-210197_documento.pdf Fuente: Sistema de Gestión Documental del MinTIC.

Encabezado: canal de comunicación, Total recibidos, Porcentaje.

Canal de comunicación: Trámite en línea, correo electrónico, ventanilla de radicación, Total.

Total Recibidos: Trámite en línea 17030, correo electrónico 15000, ventanilla de radicación 1155, Total 33185.

Porcentaje: Trámite en línea 51.32%, correo electrónico 45.21%, ventanilla de radicación 3.47%, Total 100%.

Tabla 3

PQRSD recibidas según el canal de comunicación

Canal de comunicación	Total Recibidos	Porcentaje
Trámite en línea	17030	51.32
correo electrónico,	15000	45.21
ventanilla de radicación	1155	3.47
Total	33185	100

Nota. Consolidado a cuarto trimestre Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2021.

Listado de Tablas

Tabla 1 Atención a las PQRSD recibidas 2

Tabla 2 Clasificación y atención de las PQRSD recibidas 3

Tabla 3 PQRSD recibidas según el canal de comunicación 5