



MINTIC



INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2017

GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES

Bogotá D.C., julio de 2017



MINTIC



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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	5
6. INFORME PORMENORIZADO	6
7. CONCLUSIONES	14
8. ANEXOS	15



MINTIC



INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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 este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, 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 el artículo 14 de la Resolución 787 de 2014 mediante la cual se establecen las funciones de los Grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana, específicamente las referentes al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el primer semestre del año 2017.



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 primer semestre de 2017, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- 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 a los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo de Fortalecimiento a 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 primer semestre de 2017, 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 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 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 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 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.
- Según resolución 787 de 2014 Por medio de la cual se crea los grupos internos de trabajo, se asigna al Grupo 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 primer semestre de 2017, La Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo 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 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.

6. INFORME PORMENORIZADO

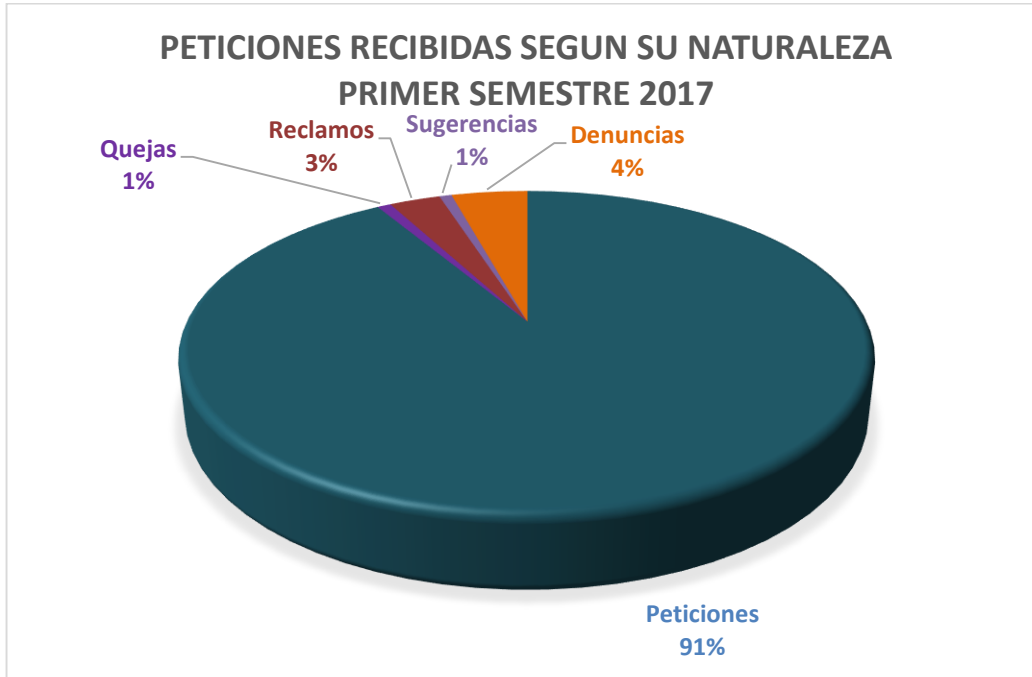
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el primer semestre de 2017, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

- 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
- Redes Sociales:
 - Facebook: MinisterioTICColombia
 - Twitter: @MinTic-responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

6.1. PQRSD recibidas según su naturaleza

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	7439	91%
Quejas	62	1%
Reclamos	233	3%
Sugerencias	56	1%
Denuncias	347	4%
TOTAL	8137	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.2. Atención a PQRSD recibidas

Concepto	Total recibidos	Con respuesta en términos	Con respuesta fuera de términos	Por responder
Peticiones	7439	5180	1900	359
Quejas	62	39	21	2
Reclamos	233	162	59	12
Sugerencias	56	27	18	11
Denuncias	347	231	82	34
TOTAL	8137	5639	2080	418

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



Grafica de Atencion a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2017



6.3. Clasificación y atención de Peticiones recibidas

Concepto	Total recibidos	Total atendidas	Por responder
Peticiones Generales	5425	5134	291
Derechos de Petición	993	929	64
Derechos de Petición no competencia	1021	1017	4
TOTAL PETICIONES	7439	7080	359

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Nota: Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al artículo 33 del Código Contencioso Administrativo “Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días”



6.4. PQRSD recibidas según el medio

Medios	Total recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	5010	62%
Correo Electrónico	101	1%
Personalmente	1926	24%
Mensajería Especializada	1097	13%
Telefónico	1	0%
Fax	2	0%
TOTAL	8137	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





7. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre del año se refleja una disminución en el número de quejas y reclamos recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para la recepción de las mismas, 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.
- Al comparar el porcentaje de PQRSD sin respuesta al corte de junio entre 2016 y 2017 el porcentaje disminuyó considerablemente como consecuencia de las acciones de mejora implementadas por la entidad para disminuir el margen de PQRSD sin respuesta o con respuesta tardía, 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 primer Semestre de 2017 corresponde a 1021 PQRSD, es decir, un 12,5% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- 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 del primer semestre de 2017 contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- El presente informe se generó con la información del sistema de gestión documental con corte el día 12 de julio de 2017.



MINTIC



8. ANEXOS

En el link http://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-2506_pqrsd_2017_1t_v2_tabla.xls, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones del Primer Semestre de 2017, 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
- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta