



MINTIC

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
3. ALCANCE	4
4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN	4
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO TIC.....	7
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO TIC	10
6.1 Descripción de los Medios de Participación.....	11
6.1.1 Presenciales.....	11
6.1.2 Telefónicos	11
6.1.3 Virtual	11
6.2 Por Tipo de Solicitud.....	13
6.2.1 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia.....	13
6.2.2 Para Trámites y Servicios.....	13
6.2.3 Correspondencia.....	14
6.2.4 Eventos organizados por el Ministerio	14
6.2.5 Eventos en los que participa el Ministerio	14
7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN MINTIC 2017	15

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

Sumado a lo anterior, dentro de las funciones del Ministerio está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios; con la visión de contribuir al desarrollo social y económico del país, así como al desarrollo integral de los ciudadanos y a la mejora en su calidad de vida, para lo cual, es importante abrir dichos espacios donde se genere un diálogo de doble vía entre los grupos de interés¹; conformados éstos por: El Gobierno, El Sector TIC, La Ciudadanía y Los Servidores, y la entidad, para que éstos puedan conocer, intervenir y aportar en los diferentes procesos de toma de decisiones institucionales.

Es por esta razón que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones elaboró este documento, que le permite a sus grupos de interés, conocer los diferentes mecanismos de participación ciudadana que tiene establecido la entidad, teniendo en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes, que hacen referencia a la participación ciudadana, y a los deberes y derechos de la población colombiana frente a ésta, igualmente se incluye en el Plan los diferentes espacios que ha generado la entidad para un efectivo diálogo de doble vía y la estrategia de participación que permiten la interacción entre la entidad y sus Grupos de Interés.

Este Plan de Participación Ciudadana fue desarrollado, primero, con el convencimiento que la participación ciudadana va más allá de la rendición de cuentas, que es un trabajo en conjunto y colaborativo entre Gobierno, Sector Tic, Ciudadanía y Servidores de la entidad, a los cuales se les debe facilitar el acceso a la información, conforme lo establecido en la Ley 1712 de 2014, y segundo bajo los lineamientos fijados en la Estrategia Gobierno en Línea, que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos².

¹ Los grupos de interés en el MinTIC, están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: **Gobierno**; Presidente, Congreso, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, **Sector TIC**; Entidades Adscritas y Vinculadas, Proveedores de redes y servicios, Concesionarios, Comunidad Internacional, Comercializadores, Agremiaciones, **Ciudadanía**; Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, **Servidores**; Funcionarios y Contratistas. .

² Link, Elementos de ayuda, Glosario. Gobierno en Línea- gobiernoenlinea.gov.co.

2. OBJETIVO

Describir y dar a conocer a los Grupos de Interés, los diferentes escenarios y canales de participación diseñados y puestos a su disposición por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, que tiene como finalidad generar espacios efectivos de interlocución e interacción, brindándoles toda la información acerca de la gestión institucional que coadyuven a la efectiva participación ciudadana y el control social, conforme lo establece la Constitución Política y las normas, que otorgan la facultad a todos los ciudadanos de conocer y participar en los diferentes etapas de la gestión pública. Igualmente presentar la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública de la entidad para el año 2017.

3. ALCANCE

La ejecución del presente plan, involucra a los servidores; funcionarios y contratistas de todas las dependencias del Ministerio TIC, quienes a través de los años han tomado mayor consciencia de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre el Ministerio y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente. Por tal razón el Ministerio ha desarrollado un trabajo permanente con el fin de fortalecer, el uso de los canales diseñados para la participación ciudadana en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN

Cada día los ciudadanos son más vigilantes de las acciones y decisiones que toma la administración pública, ejerciendo el derecho constitucional y legal que permite la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación³. Es por esta razón que el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de este derecho a través de acciones concretas que faciliten el acceso a la información y la participación activa de los ciudadanos, en las decisiones que los afecten, por medio de la expedición de normas como las relacionadas a continuación.

Tabla No. 1 Constitución Política de Colombia – 1991

ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general

³ Artículo 2, Constitución política de Colombia 1991.

Tabla No. 1 Constitución Política de Colombia – 1991

ARTICULO 2. <i>Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)</i>
ARTICULO 13. <i>(...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...)</i>
ARTICULO 20. <i>Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)</i>
ARTICULO 23. <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</i>
ARTICULO 40. <i>Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)</i>
ARTICULO 45. <i>El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.</i>
ARTICULO 74. <i>Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)</i>
ARTICULO 79. <i>Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)</i>
ARTICULO 88. <i>La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...)</i>
ARTICULO 95. <i>(...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...)</i>
ARTICULO 270. <i>La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</i>

Tabla No. 2 Leyes sobre Participación Ciudadana

Ley 134 de 1994	<i>"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"</i>
Ley 190 de 1995	Artículo 58°.- <i>Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.</i>
Ley 393 de 1997	<i>"Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política"</i> ARTICULO 87. <i>Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido.</i>
Ley 472 de 1998	<i>"Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones"</i>
Ley 489 de 1998	<i>"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"</i>
Ley 720 de 2001	<i>"Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos"</i>
Ley 734 de 2002	<i>"Por el cual se expide el Código Disciplinario Único"</i>

Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios"
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
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".
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".
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" Norma que Sustituyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
Ley 1753 de 2015	"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Tabla No. 3 Decretos	
Decreto 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos". Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.
Decreto 1382 de 2000	"Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela" Se desarrolla el artículo 86 de la Constitución referente a la acción de Tutela
Decreto 1538 de 2005	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997". Dicha Ley establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
Decreto 19 de 2012 Decreto Antitrámites	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales (...)
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...) Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...)
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

Decreto 1081 de 2015	<i>"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"</i>
----------------------	---

Tabla No. 4 Conpes

Conpes 3072 de 2000	<i>"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos". Su artículo 8, asigna funciones a la dependencia de quejas y reclamos.</i>
Conpes 3649 de 2010	<i>Política Nacional de Servicio al ciudadano</i>
Conpes 3650 de 2010	<i>Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea</i>
Conpes 3654 de 2010	<i>Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.</i>
Conpes 3785 de 2013	<i>Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.</i>

Tabla No. 5 Directivas y Resoluciones

Directiva Presidencial 02 de 2000	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de "políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet". Adicionalmente, presenta el portal www.gobiernoonlinea.gov.co , con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que "Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano".
Resolución 3333 de 2015 MinTIC	<i>(Modificada por la Resolución N° 242 de 7 de febrero de 2017) Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</i>
Resolución 242 de 2017 MinTIC	<i>Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.</i>

5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO TIC

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el Ministerio TIC pone a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

Acción de Cumplimiento: Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos⁴.

Acción de Tutela: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley⁵.

Audiencias Públicas: Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos⁶.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía⁷.

Consultas verbales o escritas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días⁸.

Denuncia: Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor⁹.

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo¹⁰.

⁴ Sentencia C-157/98

⁵ Artículo 86 *Constitución Política de Colombia*, y Decreto 2591 de 1991.

⁶ Artículo 33 Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política

⁷ DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, *Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional*. Bogotá 2008, P. 10

⁸ Link, Atención al público. glosario. www.mintic.gov.co

⁹ Artículo 66 y 69. Ley 906 de 2004. *Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal*

¹⁰ Artículo 13, 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*.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción¹¹.

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)¹².

Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)¹³.

Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado¹⁴.

Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación)¹⁵.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud¹⁶.

Veeduría ciudadana: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las

¹¹ Artículo 14, 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.*

¹² Link, Atención al público. *Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.* www.mintic.gov.co

¹³ *Ibidem*

¹⁴ DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, *Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P 9*

¹⁵ Link, Atención al público. *Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.* www.mintic.gov.co

¹⁶ Link, Elementos de ayuda, Glosario. Gobierno en Línea- gobiernoenlinea.gov.co.

autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público¹⁷.

En el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se desarrolla principalmente a través del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO – especialmente a través de los medios de comunicación presencial y virtual.

Por el medio virtual, el MinTIC ha dispuesto en la página web el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html> el cual arroja un número de radicado automáticamente para que el ciudadano(a) adelante el respectivo seguimiento, luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos en él.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

- *Facebook: MinisterioTIC.Colombia*
- *Twitter: @MinTIC_responde*

6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO TIC

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a dispuesto de tres escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con las diferentes áreas de MinTIC.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana y de grupos de interés dispuestos por la entidad.

¹⁷ Ley 850 de 20⁰⁰. *Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*

6.1 Descripción de los Medios de Participación

6.1.1 Presenciales

Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO – es el escenario presencial dispuesto por el Ministerio para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada al Ministerio.

La atención en este punto es priorizada a través de un sistema de asignación de turnos, que permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

Ubicación:

Edificio:	Murillo Toro en la Carrera 8 entre calles 12 y 13. 1er Piso
Ciudad:	Bogotá D.C.
Horario de Atención:	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.1.2 Telefónicos

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

- Línea gratuita nacional con el número 01-8000-914014, atendida de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- PBX con el número 344 3460 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Línea gratuita Anticorrupción: 01-800-0912667 atendida de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- En los demás horarios un respondedor interactivo de voz (IVR=Interactive Voice Responder) atiende las llamadas con la posibilidad de dejar mensajes de voz.

6.1.3 Virtual

- **Sitio Web – www.mintic.gov.co:**

Es el escenario que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad y del sector TIC, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

- **Redes Sociales**

El Ministerio hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta en cuanto al sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para ello el MinTIC tiene cuentas en las siguientes redes sociales:

YouTube: <https://www.youtube.com/user/minticolombia>
Flickr: https://www.flickr.com/photos/ministerio_tic/
Twitter: @Ministerio_TIC o en el enlace https://twitter.com/Ministerio_TIC
Slideshare: Ministerio TIC Colombia o en el enlace https://www.slideshare.net/Ministerio_TIC

Adicionalmente, el MinTIC posee cuentas para interactuar con sus grupos de interés, recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

Facebook MinisterioTIC.Colombia
Twitter: @Ministerio_TIC o en el enlace https://twitter.com/Ministerio_TIC

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete (7) días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes.

- **Correo Electrónico**

El Ministerio TIC pone a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

- minticresponde@mintic.gov.co

6.2 Por Tipo de Solicitud

6.2.1 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIALES	Puntos de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 A entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
TELEFONICOS	Línea gratuita Nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea gratuita Anticorrupción	01-800-0912667	
	Línea Fija desde Bogotá	3443460	
VIRTUALES	Sitio Web	www.mintic.gov.co Enlace para PQRSD http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html	Permanente
	Facebook	Me gusta: MinisterioTic.Colombia	Permanente
	Twitter	@MinTIC_responde	
	Correo Institucional	minticresponde@mintic.gov.co	

6.2.2 Para Trámites y Servicios

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIALES	Puntos de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 A entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
VIRTUALES	Sitio Web Ventanilla Única	www.mintic.gov.co Enlace a la ventanilla única VUTIC: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html	Permanente

6.2.3 Correspondencia

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIALES	Puntos de atención al ciudadano y al operador	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 A entre calles 12 y 13. 1er piso.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.2.4 Eventos organizados por el Ministerio

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN
PRESENCIALES	Foros	A nivel Nacional de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades
	Grupos Focales	
	Debates	
	Talleres	
	Conversatorios	
	Mesas de Trabajo	
VIRTUALES	Plataformas Virtuales de participación	<i>Redes sociales</i> Facebook: <i>MinisterioTIC Colombia</i> Twitter: <i>@MinTIC_responde</i>

6.2.5 Eventos en los que participa el Ministerio

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN
PRESENCIALES	Ferias nacionales al servicio del ciudadano	A nivel Nacional de acuerdo con la programación establecida por el DNP

7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN MINTIC 2017

El Ministerio TIC le informa sobre las diferentes actividades programadas, que permiten interactuar con sus grupos de interés:

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
	1.1 Divulgar el Informe de Caracterización y Diálogos con los Grupos de Interés.	Dar a conocer a la Entidad los resultados de la Caracterización y Diálogos con los Grupos de Interés para tenerlo en cuenta como insumo a la hora de planificar actividades de la siguiente fase del ciclo de gestión.	Dos (2) Acciones de divulgación	Acciones realizadas / Acciones programadas	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	2/10/2017
	1.2 Formular y formalizar las acciones correspondientes de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Grupos de Interés 2016	Formular y formalizar el plan de mejoramiento de la Encuesta de Satisfacción de Grupos de Interés 2016 con las áreas de la Entidad.	Un (1) Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Grupos de Interés, formulado y aprobado	Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Grupos de Interés, formulado y aprobado	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo de Transformación Organizacional	17/08/2017

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Diagnóstico	1.3 Realizar seguimiento y avance de acciones de mejora del Plan de mejoramiento de la Encuesta de Satisfacción Grupos de Interés	Realizar seguimiento con las áreas responsables de ejecución dentro del Plan de Mejoramiento de la Encuesta de Satisfacción de los Grupos de Interés.	(100%) Seguimiento Plan de Mejoramiento Encuesta de Satisfacción Grupos de Interés	Actividades con seguimiento efectuado / Actividades por realizar seguimiento	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés Grupo de Transformación Organizacional	31/12/2017
	1.4 Realizar los lineamientos para la actualización permanente del inventario de bases de datos que involucren a grupos de interés, utilizadas por las distintas áreas de la Ministerio para la ejecución de sus actividades.	Dar lineamientos a las diferentes áreas de la entidad para la administración de las bases de datos que involucren a grupos de interés, utilizadas por las distintas áreas del Ministerio para la ejecución de sus actividades.	Un (1) procedimiento aprobado	Procedimiento elaborado	Oficina de TI	30/08/2017
	1.5 Realizar el inventario de las bases de datos que involucren a grupos de interés, utilizadas por las distintas áreas del Ministerio para la ejecución de sus actividades.	Elaborar el inventario de bases de datos que involucren a grupos de interés, utilizadas por las distintas áreas del Ministerio para la ejecución de sus actividades.	Un (1) Inventario de base de datos	Documento elaborado	Oficina de TI	31/12/2017

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
	1.6 Solicitar la información referente a las actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de interés.	Realizar la solicitud referente a las actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de interés.	Una (1) Consolidación de la información recibida de las diferentes áreas y entrega a la oficina TI	100% de los requerimientos recibidos	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	10/08/2017
	1.7 Realizar el inventario de actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de interés.	Elaborar el inventario de actividades programadas por las distintas áreas que involucren convocatoria a grupos de interés	Un (1) Inventario de actividades programadas	Un (1) Documento elaborado	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	30/08/2017
Formulación / Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	2.1 Efectuar consulta ciudadana sobre el modelo convergente en la televisión pública (nacional y regional).	Realizar una consulta virtual a través del uso de las TIC del Modelo Convergente en la Tv pública que permita obtener retroalimentación de lo diseñado hasta el momento.	Un (1) Ejercicio ejecutado	Documento Informe del ejercicio elaborado	Viceministerio General	31/12/2017
	2.2 Construir las mejores prácticas en teletrabajo de forma participativa.	Desarrollar eventos que recoja las prácticas de teletrabajo para que sirva de impulso para masificar el teletrabajo en Colombia, como modalidad laboral que permita promover la generación de empleo y autoempleo, incrementar los niveles de productividad de entidades públicas y privadas,	Seis (6) Eventos realizados	Publicación de eventos realizados/eventos programados	Dirección de Apropiación	31/12/2017

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
		generar ciudades más sostenibles y promover el uso efectivo de las TIC en el sector productivo.				
Implementación / ejecución / colaboración	3.1 Realizar ejercicio virtual a través de Urna de Cristal para Promover el uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en el sector agrícola	Realizar un ejercicio virtual para obtener ideas para la promoción del uso de las TIC en el sector agrícola	Un (1) Ejercicio ejecutado	Documento Informe del ejercicio elaborado	Viceministerio TI Oficina Asesora de Prensa	31/12/2017
	3.2 Realizar soluciones innovadoras que integren la ciencia, la tecnología y las TIC en el abordaje de necesidades básicas de primer orden de los sujetos de reparación colectiva.	Construir con la población soluciones innovadoras a partir de metodologías de apropiación social del conocimiento e innovación social	(100%) Estrategias desarrolladas.	Un (1) Documento informativo	Dirección de Apropiación	31/12/2017
	3.3 Aplicar la medición de satisfacción a los usuarios de KVD y PVD que permita conocer sus impresiones sobre el funcionamiento de dichos espacios	Identificar oportunidades de mejora a partir de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción	Un (1) Informe de medición de satisfacción a los usuarios	Un (1) Informe	Dirección de Conectividad	31/12/2017

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Control/Evaluación	4.1 Desarrollar talleres regionales de rendición de cuentas	Realizar talleres regionales de rendición de cuentas que permitan llevar la información de la gestión del ministerio al territorio	Diez (10) talleres realizados	Talleres realizados / talleres programados	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	4.2 Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de tal forma que toda la ciudadanía interesada quede informada sobre la gestión del ministerio	Una (1) audiencia pública realizadas	Documento informe de la actividad realizada	Oficina de Asesora de Prensa	31/12/2017
	4.3 Asistir a las Ferias de Servicio al Ciudadano.	Asistir y promover la oferta institucional del ministerio en las ferias de servicio al ciudadano programadas por el DNP	Dos (2) ferias de servicio al ciudadano realizadas	Ferias a las que se asistió / ferias programadas	Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2017
	4.4 Realizar seguimiento a las actividades contenidas en el Plan de Participación Ciudadana 2017	Seguimientos a las actividades del Plan de Participación Ciudadana	Dos (2) consolidaciones en el año	Seguimientos realizados/ seguimientos totales	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	31/12/2017
Acciones transversales	5.1 Divulgar a los ciudadanos sobre la estrategia del Plan de Participación ciudadana elaborada por la Entidad.	Realizar una campaña de divulgación dirigida a los ciudadanos sobre la estrategia de participación del Ministerio	Una (1) Campaña ejecutada	Un (1) Documento donde se relacione la evidencia de las publicaciones	Oficina Asesora de Prensa	31/12/2017

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
	5.2 Realizar actividades relacionadas con la implementación del “Sello de Excelencia Gobierno Digital Colombia”	Realizar una actividad con las áreas del Ministerio para determinar la metodología para identificar las problemáticas competencia del MinTIC, en las que participa la ciudadanía	Un (1) Documento	Documento Metodológico	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	31/12/2017
	5.3 Sensibilizar a los colaboradores de la Entidad sobre la estrategia de participación ciudadana.	Realizar una campaña informativa dirigida a los funcionarios sobre la estrategia de participación del Ministerio	Una (1) Campaña ejecutada	Un (1) Documento informe de campaña	Grupo de Transformación Organizacional	31/12/2017