



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2018

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE FORTALECIMIENTO DE
LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES**

Bogotá D.C., noviembre de 2018



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

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



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



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 17 de la Resolución 3361 de 2017 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 Interno de Trabajo 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 periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

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 septiembre del año 2018, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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 a 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 septiembre del año 2018, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

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 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

- Según resolución 3361 de 2017 Por medio de la cual se crean 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 (Peticiónes, 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 septiembre del año 2018, 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 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 periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



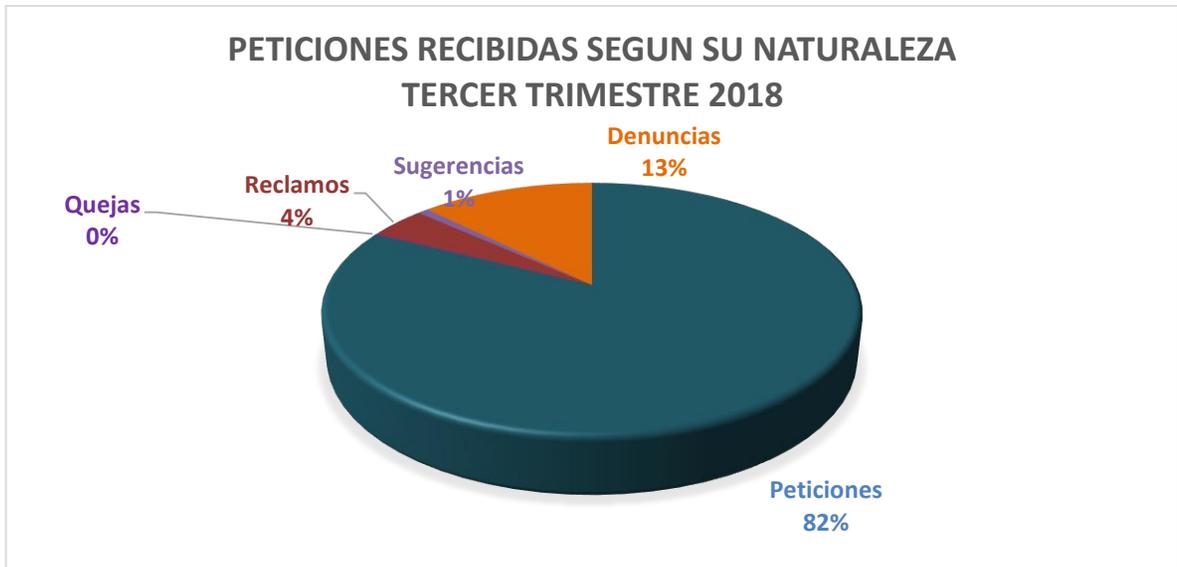
MINTIC

- 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: MinisterioTIColombia
 - Twitter: @MinTic_responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo electrónico Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	9877	82%
Quejas	16	0%
Reclamos	492	4%
Sugerencias	92	1%
Denuncias	1501	13%
TOTAL	11978	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



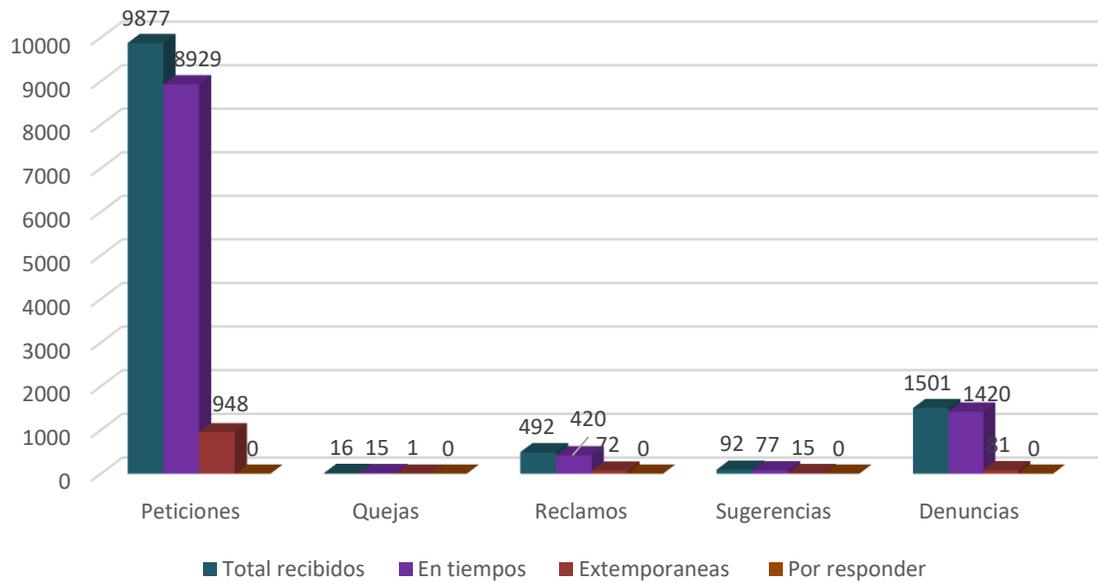
6.1.1. ATENCIÓN A PQRS RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	9877	8929	948	0	10
Quejas	16	15	1	0	8
Reclamos	492	420	72	0	10
Sugerencias	92	77	15	0	10
Denuncias	1501	1420	81	0	10
TOTAL	11978	10861	1117	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



Grafica de Atencion a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Tercer Trimestre 2018



6.1.2.PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Enero	1251	0	42	12	201	1506
Febrero	1047	1	60	9	176	1293
Marzo	1068	0	65	15	177	1325
Abril	1045	3	64	12	186	1310
Mayo	1061	0	68	6	171	1306
Junio	1066	0	55	9	149	1279
Julio	940	2	55	7	168	1172
Agosto	1350	10	43	11	94	1508
Septiembre	1049	0	40	11	179	1279
Total	9877	16	492	92	1501	11978

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	7329	6571	758	0	10
Derechos de Petición generales	1754	1611	143	0	10
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	50	47	3	0	18
Derechos de Petición de información y documentos	162	118	44	0	9
Derechos de Petición no competencia	582	582	0	0	5
TOTAL PETICIONES	9877	8929	948	0	

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”



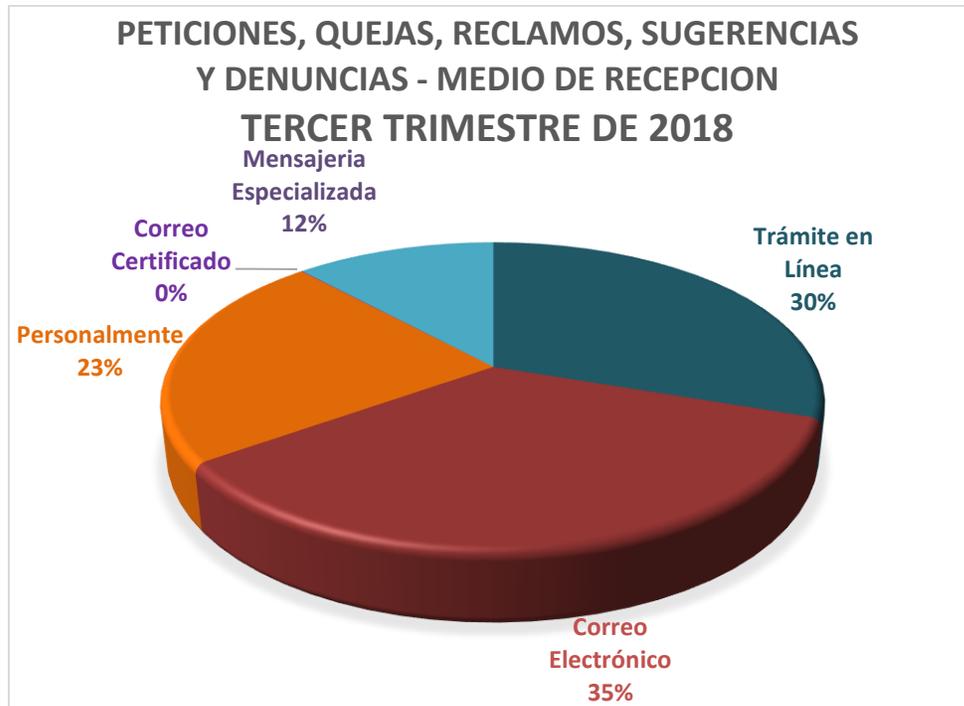
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE

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
Enero	769	428	8	3	43	1251
Febrero	795	127	6	40	79	1047
Marzo	793	168	3	25	79	1068
Abril	822	117	5	20	81	1045
Mayo	796	183	11	11	60	1061
Junio	808	151	6	29	72	1066
Julio	773	115	2	10	40	940
Agosto	967	318	3	13	49	1350
Septiembre	806	147	6	11	79	1049
Total	7329	1754	50	162		9877

6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACION

Canal de comunicación	Total recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	3624	30%
Correo Electrónico	4175	35%
Personalmente	2763	23%
Correo Certificado	4	0%
Mensajería Especializada	1412	12%
TOTAL	11978	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018, la entidad recibió 1592 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a las cuales se les atención oportuna frente a lo requerido.

Mes	Correo Electrónico	Mensajería Especializada	Personalmente	Trámite en línea	Total mes
Enero	0	9	22	91	122
Febrero	2	19	58	110	189
Marzo	6	15	54	113	188
Abril	3	18	58	126	205
Mayo	8	21	49	100	178
Junio	9	33	29	83	154
Julio	54	30	41	51	176
Agosto	54	36	49	50	189
Septiembre	50	35	52	54	191
Total	186	216	412	778	1592

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



Igualmente, de acuerdo a 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. ATENCION A PQRS D EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018, 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:

ATENCION A PQRS D EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
Enero	2074	233	218	268
Febrero	2364	256	120	249
Marzo	4306	219	201	346
Abril	5262	171	212	251
Mayo	5299	212	119	643
Junio	4417	165	232	198
Julio	4723	138	122	246
Agosto	4874	188	135	224
Septiembre	2853	170	215	272
TOTAL	36172	1752	1574	2697

FUENTE: Aplicativos de Información MintIC



7. DESEMPEÑO DE ATENCION EN EL PUNTO PRESENCIAL

7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	2074
Febrero	2364
Marzo	4306
Abril	5262
Mayo	5299
Junio	4417
Julio	4723
Agosto	4874
Septiembre	2853

FUENTE: Aplicativo Sistema de Administracion 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.
1	330:04:09	381:24:55	413:21:38	289:39:09	165:05:14	164:51:24	228:27:16	154:59:29	136:31:29
2	2072	2364	4306	5396	5335	4417	4723	4874	2853
Resultado	00:09:33	00:09:41	00:05:46	00:03:13	00:01:51	00:02:14	00:02:54	00:01:54	00:02:52

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

Primer Trimestre: Se evidencia que en este trimestre el tiempo de espera para los grupos de interés en el punto de atención presencial refleja una calificación dentro del rango de excelente, donde el promedio durante el primer bimestre fue de 9:30 minutos y con una mejora significativa en el mes de



marzo donde el tiempo de espera fue de 5:46 minutos, dando como promedio en el trimestre un tiempo de espera de los usuarios en el punto de atención de 8.06 minutos.

Como acciones correctivas en Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés ha implementado acciones tales como correcciones en el Aplicativo del Sistema de Administracion de Turnos presencial de atención y capacitación continua al personal del área.

Segundo Trimestre: El comportamiento para este trimestre se mantiene en el rango de calificación excelente con un resultado promedio de tiempo de espera de 2.26 minutos trimestralmente y comparando con el tiempo de espera del primer trimestre se evidencia una disminución significativa de 5.8 minutos como resultado de las acciones desarrolladas por el GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés que contribuyeron a dichos resultados, optimizando el tiempo de atención en el Punto de Presencial a Grupos de Interés externos e internos.

Tercer Trimestre: En este trimestre el tiempo de espera de los usuarios en el punto de atención presencial se mantuvo en relación con el promedio de tiempo del trimestre anterior, ya que se realizaron capacitaciones con énfasis en la optimización de los tiempos de atención.

7.3. TIEMPO DE ATENCION 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.
1	273:06:48	242:01:11	319:49:02	489:39:35	468:20:15	347:57:12	377:10:22	371:27:57	226:20:19
2	6628	7257	7169	7361	7101	6321	6514	7038	6152
Resultado	00:02:28	00:02:00	00:02:41	00:03:59	00:03:57	00:03:18	00:03:28	00:03:10	00:02:12

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 de excelente en el tiempo de atención por cada radicado que ingresa a la entidad, el promedio de tiempo utilizado en radicar un documento en las ventanillas de la entidad del punto presencial en promedio es de 2.23 minutos, mejorando frente a los rangos de tiempo registrados en el ultimo trimestre de 2017, como resultado de las acciones de mejora implementadas.



Segundo Trimestre: El indicador Tiempo de Atención a los grupos de interés en el servicio de radicación en el segundo trimestre refleja un comportamiento dentro del rango de calificación excelente con un promedio de atención de 3.44 minutos y con un promedio de radicados en el segundo trimestre de 6.927 radicados.

Tercer Trimestre: Es importante destacar que durante este periodo se presentó una novedad con el calificador del servicio digiturno, presentando fallas por espacio de tres días lo cual conlleva a no tener registros de ese periodo, sin embargo el tiempo reportado se encuentra dentro del rango de calificación alta, resultado que demuestra una gestión óptima por parte del personal del Front Office, y de seguimiento y control de los reportes de digiturno que permiten definir las acciones a tener en cuenta para minimizar los tiempos de atención.

7.4. SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL

Table with 3 columns: Rango (Desde, Hasta), Calificación (Alto, Medio, Bajo)

Table with 2 columns: Variables (Número de solicitudes calificadas Excelente, Bueno, Regular, Malo)

Table with 4 columns: Variable, Ene - Mar, Abr - Jun, Jul - Sep. Includes Total and Resultado rows.

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

Primer Trimestre: Se evidencia un excelente comportamiento aproximado con una satisfacción del usuario en el punto presencial muy cercana al 100%, como resultado de la buena gestión de los agentes del front office que reciben capacitación continua en la aplicación de protocolos establecidos para el buen servicio que la entidad promueve para el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés.

Segundo Trimestre: Se observa en este trimestre que la satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial continúa en un rango alto, gracias a las capacitaciones 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.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

Tercer Trimestre: Se evidencia un comportamiento de calificación alta, la satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial arrojó un resultado de un 98%. Es importante resaltar que durante este periodo se evidenciaron calificaciones sin calificador y sin calificar, es decir, las primeras hacen referencia a que el dispositivo de calificación se encontraba desconectado de su puerto USB y las segundas solicitudes se relacionan con la no calificación por parte del ciudadano involuntariamente para lo cual se están implementando las respectivas acciones de mejora.

8. CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018 se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad.
- Al comparar el porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea al corte de junio de 2018 y el porcentaje del tercer trimestre de 2018 este disminuyó pasando de un 10,06% al 9,33%, como resultado de las acciones de mejora implementadas por la entidad para disminuir el margen de PQRSD sin respuesta e igualmente se continúa con acciones que permitan disminuir las 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 septiembre del año 2018 corresponde a 582 PQRSD, es decir, un 4,8% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- El número de ciudadanos atendidos en el canal presencial ha aumentado desde marzo, teniendo en cuenta que en atención a la Resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan funciones”, el GIT. De Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asume en sus funciones de atención a grupos de interés el registro de documentos en el sistema de gestión documental.
- 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 25 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018 contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**



MINTIC

9. ANEXOS

En el link https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_2018_3t_v1_tabla.xls, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones del periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2018, 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