



MINTIC



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# INFORME PQRSD'S Vigencia Fiscal 2016

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

**Bogotá D.C., enero de 2017**

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13  
Código Postal: 111711. Bogotá, Colombia  
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) - [www.vivedigital.gov.co](http://www.vivedigital.gov.co)

**vive digital**  
*para la gente*

GDO-TIC-FM-010  
V2.0



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

## 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 la vigencia 2016.

## 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 la vigencia 2016, 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 peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de la atención peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- 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 la vigencia 2016, 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 la vigencia 2016, 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 la vigencia 2016, 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](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

### 6.1. Peticiones recibidas según su naturaleza

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	16669	90%
Quejas	321	2%
Reclamos	841	5%
Denuncias	710	4%
<b>TOTAL</b>	<b>18541</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



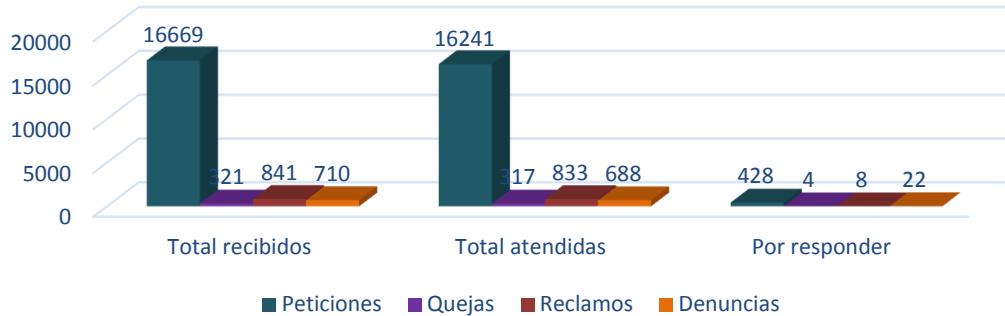
## 6.2. Atención a PQRSD recibidas

Concepto	Total recibidos	Total atendidas	Por responder
Peticiones	16669	16241	428
Quejas	321	317	4
Reclamos	841	833	8
Denuncias	710	688	22
<b>TOTAL</b>	<b>18541</b>	<b>18079</b>	<b>462</b>

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



### Grafica de Atencion a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Vigencia 2016



## 7. CONCLUSIONES

- Durante el último trimestre se refleja una disminución en el número total de PQRSD recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para la recepción de las mismas, como resultado de las respuestas dadas en primer nivel frente a solicitudes de información en cuanto a trámites de registro de IMEI para Colombia y convocatorias de talento T.I.
- Al comparar el porcentaje de PQRSD sin respuesta al corte de septiembre con el porcentaje al corte de diciembre se mantiene un bajo porcentaje 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 competencia durante la vigencia 2016 desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones estas corresponden aproximadamente a 2651 PQRSD, un 14% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.





MINTIC



## 8. ANEXOS

En [http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506\\_pqrsd\\_20170123\\_vigencia\\_2016.xlsx](http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_20170123_vigencia_2016.xlsx), se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones de la vigencia 2016, 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