

	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	CÓDIGO	AGI-TIC-PR-003	
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A PQRSY TRÁMITES	VERSIÓN	11	
		Clasificación de la Información	Pública	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y solicitudes, así como la gestión y administración de la correspondencia enviada que se derive de las mismas y que sean presentadas por los grupos de interés del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2. ALCANCE

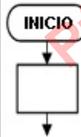
Inicia con la recepción de una PQRSY o trámite y/o solicitud interna, continúa con la respuesta a la misma por parte del funcionario o contratista competente, envío de la respuesta correspondiente por medio del Sistema de Gestión Documental físico, el archivo del documento, cierre del trámite y finaliza con el envío del informe de las PQRSY que no cuentan con registro de respuesta a Control Interno Disciplinario.

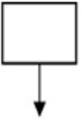
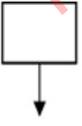
3. DEFINICIONES

- **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.
- **Atención General:** todos los demás ciudadanos que no tengan las condiciones de atención prioritaria.
- **Atención Prioritaria:** para atención de personas en condición de discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres en condición de embarazo, Mujeres con niños de brazos, Menores de edad
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Consulta o concepto:** Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **Denuncia:** Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Digitalizar:** proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Gestión documental electrónica:** conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades en formatos electrónicos, digitales y/o digitalizados, desde su origen o creación hasta su disposición final con el objeto de facilitar su utilización y preservación a largo plazo haciendo uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **GITGIGD:** Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.
- **Información en primer nivel:** información básica y general sobre los trámites, solicitudes, peticiones u otros que son competencia del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrados directamente en el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.
- **Información en segundo Nivel:** información especializada suministrada por funcionarios del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones diferentes al GIT Grupos de Interés y Gestión Documental que por su naturaleza y competencia corresponde dar respuesta.
- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **PQRSY:** Sigla que se refiere a las “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

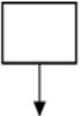
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, internas y enviadas dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos
- **Sticker:** Papel impreso en donde se registra la entidad que recibió el documento, el día y hora en que este fue recibido, además del número de radicado y cualquier tipo de información relevante para la ciudadanía y la entidad.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Valija:** Organización y reparto de la correspondencia recibida y enviada en las dependencias de la entidad.
- **Ventanilla Única de Radicación:** Sitio o canal que integra actuaciones administrativas de dos o más autoridades que contribuyen a una misma finalidad para atender a un ciudadano, usuario o grupo de valor.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
1	Recibir la PQRSD y/o trámite a través de los canales dispuestos para el ciudadano		<p>Funcionario o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p> <p>Funcionario o contratista de la Oficina Asesora de Prensa</p>	Verificar si es de primer o segundo nivel	Sistema de Gestión Documental	<p>Los canales oficiales dispuestos para los ciudadanos son presencial, buzón de sugerencias, vía telefónica, Servicios postales y virtual (Redes sociales, correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co y denuncias por actos de corrupción soytransparente@mintic.gov.co y modulo pagina WEB). El orden de atención de las PQRSD será en el orden de llegada dando especial prelación a las personas que requieran atención prioritaria en razón a su condición económica, física, mental o se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como lo son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general las demás connotaciones especiales contempladas por las disposiciones normativas aplicables al caso concreto.</p> <p>Nota 1: Cuando los ciudadanos que presenten una PQRSD en una lengua nativa o en un dialecto oficial Colombiano, se debe solicitar permiso al peticionario para grabar su PQRSD, posteriormente acudir a una instancia competente para su traducción y dar respuesta en la misma lengua en que se presentó la PQRSD.</p>
2	¿La PQRSD es de primer nivel?		Funcionario o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental			

		No 4	Funcionario o contratista de la Oficina Asesora de Prensa			
3	Dar inmediata respuesta		Funcionario o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental Funcionario o contratista de la Oficina Asesora de Prensa		Respuesta en red social (cuando aplique)	El funcionario y/o contratista clasifica la PQRSD: Las de información básica y general o de primer nivel se responde al peticionario a través del mismo medio en que se recibe sin proceder a radicar
4	Radicar en el aplicativo del gestor documental		Funcionario o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental Funcionario o contratista del GIT de Control Interno Disciplinario Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificar el tiempo de radicación que debe ser el mismo día en que se recibe (aplica para canal telefónico o virtual) Revisar los requisitos mínimos contenidos asociando la imagen al radicado generado en el gestor documental Verificar los radicados con imágenes	Registro en Sistema de Gestión Documental	Las PQRSD de información especializada o de segundo nivel se radican en el sistema de Gestión Documental, direccionándolas a la Bandeja de Entrada - BDE PQRSD para revisión y direccionarla al área competente. Para la radicación de manera presencial, el funcionario y/o contratista recibe, radica y escanea los documentos allegados por la ciudadanía, verificando que corresponda con el total de folios recibidos y asocia inmediatamente la imagen con el número de radicado generado. Así mismo, el Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental o la persona que el designe, verifica mensualmente en el aplicativo la numeración consecutiva, identificando que no se presenta salto en dicha numeración y que la imagen corresponda al radicado asociado. Para el rol de los radicadores se verifican los permisos parametrizados en el gestor documental, de radicación y consulta, evitando modificaciones en los documentos ya radicados. Periódicamente se genera el reporte de radicados para validar que todos los radicados recibidos tienen asociada la imagen correspondiente, verificando la completitud de la correspondencia en el Sistema de Gestión Documental. *NOTA: Para el caso de las PQRSD anónimas (recepcionadas a través del formulario web), el ciudadano tiene la opción de elegir si redirecciona su solicitud al Ministerio o a la Procuraduría

Pública - COPIA CONTROLADA

						<p>General de la Nación.</p> <p>El funcionario o contratista redirecciona de la BDE PQRSD a las diferentes dependencias de la entidad, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si recibe la PQRSD en el punto de atención por canal presencial y/o buzón de sugerencias. 2. Cuando el área por no competencia, redirecciona a la BDE PQRSD. 3. Cuando el usuario direcciona desde el formulario WEB a la BDE PQRSD. 4. Cuando se reciben vía telefónica y virtual (Redes sociales, correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co y denuncias por actos de corrupción soytransparente@mintic.gov.co). 5. Las PQRSD clasificadas como Derecho de Petición por no competencia, el GIT Grupos de Interés y Gestión Documental traslada a la entidad competente y le informa al peticionario. <p>Nota 1: Cuando se recibe documentos físicos y una vez radicados en el sistema de gestión documental, se procede a clasificar la información por dependencia, la cual se registra en el formato GDO-TIC-FM-028 - Planilla de entrega de comunicaciones y se realiza entrega del documento con la firma de recibido, fecha, hora y verificación de la documentación.</p> <p>Los documentos que ingresan a la entidad con destino a los despachos del Mintic, y que tengan relación con requerimientos de congreso, entes de control, quejas, se lleva al área correspondiente de manera prioritaria. En caso de que no se encuentre el funcionario encargado de recibir la correspondencia, el encargado de la entrega de la misma en las áreas, envía correo informando dicha situación al Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental, y al Líder del proyecto de archivo encargado de la entrega de documentos físicos en las dependencias, indicando el motivo por el cual no fue entregado.</p>
5	Asignar y/o redireccionar las PQRSD y/o trámite a la dependencia		Funcionario o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión	Verificar que la Bandeja de Entrada - BDE PQRSD al final del día se encuentre sin	Sistema de Gestión Documental <ul style="list-style-type: none"> • GDO-TIC-FM-028 Planilla Relación de 	

Pública - COPIA CONTROLADA

correspondiente		Documental	trámites pendientes	Entrega de Comunicaciones	<p>Cada vez que se reciben anexos en dispositivos extraíbles, el encargado de la entrega de la documentación a las áreas, verifica que se pueda leer el contenido de la información. En el caso que no se puede tener acceso a la información de dicho dispositivo, envía correo informando dicha situación al Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental y al Líder del proyecto de archivo encargado de la entrega de documentos físicos en las dependencias y se procede a la entrega del mismo</p> <p>Nota 2: En caso de QUEJAS, es competencia del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental trasladar las quejas radicadas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad a la Secretaría General quien tendrá como función valorar su contenido e informar al Grupo Interno de Trabajo de Control Interno Disciplinario, dependencia que dará trámite a la actuación disciplinaria de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario. Teniendo en cuenta el GTH-TIC-PR-017 Investigación Disciplinaria</p> <p>Nota 3: la bandeja de entrada - BDE PQRSD al final del día laboral debe quedar sin trámites pendientes por direccionar a las áreas.</p> <p>Nota 4: Cuando el área asignada considere que la respuesta de la misma no es de su competencia, deberá gestionar inmediatamente su devolución a la BDE-PQRSD para el redireccionamiento al área competente.</p> <p>Nota 5: Cuando el área asignada haya considerado que la respuesta de la misma no era de su competencia y no la devolvió o reasignó al competente por lo menos tres (3) días antes de su vencimiento, deberá atender la solicitud bajo el acompañamiento del área que de acuerdo con sus funciones y competencias debió responderlo inicialmente.</p> <p>El líder y/o funcionario encargado de la dependencia correspondiente designará en forma inmediata a la persona</p>

Pública - COPIA CONTROLADA

6

Asignar las PQRSD y trámites y/o solicitudes internas al interior de la dependencia



Líder de la dependencia

Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente

Sistema de Gestión Documental

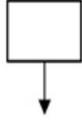
que deba conocer y resolver la petición, tramite y/o solicitud interna indicando los siguientes términos de Ley:

1. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación en la Entidad, sin consideración al medio empleado por el peticionario, y sin perjuicio de los términos especiales establecidos en la Ley.
2. Las peticiones de información y documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones efectuadas por otra entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.
4. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, serán resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su formulación.
5. Las sugerencias y reclamos deberán responderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación
6. Las solicitudes de informes presentadas por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

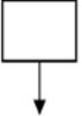
NOTA 1: Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

NOTA 2: Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias debido a su competencia, la dependencia que reciba inicialmente el requerimiento será responsable

Pública - COPIA CONTROLADA

					de solicitar los insumos a cada una de ellas. En dicha solicitud, se deberá indicar la fecha límite para el envío de las respuestas, con el fin de consolidarlas y emitir una respuesta oportuna y unificada al solicitante.
7	¿Las PQRSD son entre dependencias?		SI 8 No 9	Líder de la dependencia solicitante	
8	Proyectar y dar respuesta a las comunicaciones o memorandos internos entre áreas del Ministerio/Fondo único			Líder de la dependencia solicitante	Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente
					<p>Para las comunicaciones o memorandos internos, las áreas deberán propender por dar respuesta rápida, oportuna y con calidad.</p> <p>En los casos en que se requiera respuesta, se les dará el mismo término máximo de repuesta para la atención de derechos de petición, salvo que en la misma se establezca un plazo perentorio o por su naturaleza le sea aplicable los términos establecidos por las disposiciones normativas que regulen la materia; En igual sentido, se deberán avizorar los términos fijados en el presente procedimiento para dar respuesta dentro del término interno establecido para ello.</p> <p>Nota: Para solicitudes internas o entre dependencias, el tiempo máximo de respuesta es el mismo de repuesta para la atención de derechos de petición, salvo que en la misma se establezca un plazo perentorio o por su naturaleza le sea aplicable los términos establecidos por las disposiciones normativas que regulen la materia.</p>
					<p>El funcionario y/o contratista encargado, proyecta respuesta para la firma del competente con los anexos pertinentes si lo requiere utilizando el sistema de gestión documental para su radicación.</p> <p>En caso de peticiones incompletas y desistimiento tácito en virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de</p>

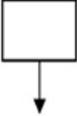
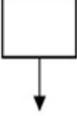
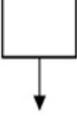
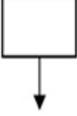
Pública - COPIA CONTROLADA

9	Proyectar respuesta a la PQRSD y/o trámites		<p>Funcionario y/o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p> <p>Funcionario y/o contratista del área competente</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente</p> <p>Revisar que el contenido cumpla con los parámetros de lenguaje claro</p>	<p>Registro en el Sistema de Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> GDO-TIC-FM-025 Comunicación Oficial 	<p>radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Cuando opere el desistimiento, la dependencia encargada de resolver la petición ordenará el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.</p> <p>PARA ENVÍO DE COMUNICACIONES A EXTERNOS TENER EN CUENTA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el envío de comunicaciones que deban tramitar, previamente a la radicación formal de su comunicado, deberá verificar la existencia e idoneidad de las direcciones de correo electrónico a las que se deba dirigir su comunicación y copias si hay lugar a ello, para lo cual deberán consultar los correos habilitados por los terceros en cada uno de los sitios web oficiales que hayan habilitado para el efecto los destinatarios. 2. Así mismo, cada emisor debe verificar en la herramienta el dominio asociado al correo electrónico que se pretenda dirigir cada comunicación, validando su correcta digitación (Ejemplo: .com, com.co, .gov, etc). 3. Todas las comunicaciones que deberán tramitarse a través del Gestor Documental, como único medio de comunicación habilitado para el efecto y sobre el cual, resulta indispensable la utilización de los usuarios de cada supervisor de contratos y/o convenios, quienes deben directamente adelantar el proceso de radicación.
			Funcionario y/o contratista			

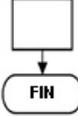
Pública - COPIA CONTROLADA

10	Firmar respuestas a las PQRSD y/o trámites y/o solicitudes internas		<p>del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p> <p>Funcionario y/o contratista del área competente</p>		<p>Registro en el Sistema de Gestión Documental</p>	<p>El líder del área responsable de dar respuesta a las PQRSD y/o trámites y/o solicitudes internas firma la respuesta correspondiente</p>
11	Enviar respuestas a las PQRSD y/o trámites y/o solicitudes internas		<p>Funcionario y/o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p> <p>Funcionario y/o contratista del área competente</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente</p>	<p>Registro en el Sistema de Gestión Documental</p>	<p>El funcionario y/o contratista encargado, envía la respuesta correspondiente por los diferentes canales de comunicación oficiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envío físico: entrega la respuesta de manera física al operador de correo para su correspondiente envío a través del GIT. Grupos de Interés y Gestión Documental. 2. A través del Sistema de Gestión Documental se realiza el envío por correo electrónico certificado 3. Con el fin de asegurar el correcto envío de las comunicaciones a que haya lugar, cada emisor debe validar que dentro del Sistema de Gestión Documental, obre el certificado de entrega por el correo certificado emitido por el operador de correos, documento que estará disponible para su consulta luego de las 24 horas posteriores al envío de la comunicación correspondiente <p>Nota: De acuerdo con la resolución que reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el Ministro, Viceministros, el Secretario General, los Jefes de Oficina, los Directores, los Subdirectores y Coordinadores de los grupos internos de trabajo que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según materia objeto de la Petición, son responsables del trámite interno de cada dependencia y la respuesta en los términos legal y reglamentariamente establecido. Por lo tanto la responsabilidad de la gestión de dar la respuesta a las mismas en los términos legalmente establecidos es exclusivamente del Jefe de cada dependencia e incurrirá en FALTA DISCIPLINARIA en los siguientes casos: por la falta de</p>

Pública - COPIA CONTROLADA

						<p>atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.</p> <p>Nota 2: Las respuestas a las solicitudes deben realizarse teniendo en cuenta los lineamientos del documento GDO-TIC-MA-016 manual de Gestión Documental.</p>
12	Cargar prueba de envío		Funcionario y/o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificar que el cargue haya sido exitoso y el documento haya quedado legible	<p>Registro Sistema de Gestión Documental (solo Bogotá)</p> <p>Planilla de correspondencia enviada y/o prueba de entrega (Sipost - Nacional)</p> <p>Bases de datos (cuando aplique)</p> <ul style="list-style-type: none"> GDO-TIC-FM-028 Planilla Relación de Entrega de Comunicaciones 	<p>Se carga prueba de entrega Bogotá en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Para entregas Nacionales semanalmente se envía base de datos con los radicados como prueba de envío GDO-TIC-FM-027 Planilla de Entrega de Correspondencia para Envíos por el operador de correo a los líderes y facilitadores de las dependencias.</p>
13	Devolución de correspondencia		Funcionario y/o contratista del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Verificar en el Sistema de Gestión Documental el reporte de devoluciones y reportar a la dependencia la devolución.	<p>Registro Sistema de Gestión Documental (devoluciones físicas)</p>	<p>El funcionario y/o contratista designado, ingresa al Sistema de Gestión Documental las causales y fecha de devolución.</p> <p>Semanalmente se genera un reporte detallado de devoluciones físicas y de correo electrónico certificado, enviando por correo a los líderes de las diferentes dependencias dicho reporte.</p>
14	Archivar en el expediente correspondiente según TRD		Funcionario o Contratista asignado por cada dependencia.		<p>Registro Sistema de Gestión Documental</p>	<p>El funcionario o contratista designado archiva de acuerdo con el procedimiento GDO-TIC-PR-011 RECEPCION DE DOCUMENTOS PARA ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES</p>
15	Realizar el autocontrol de la gestión a PQRSD y/o trámites en cada dependencia		<p>Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental</p> <p>Facilitador de PQRSD asignado por cada</p>	Verificar el envío del Correo electrónico	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Se envía semanalmente correo con la base de datos actualizada de PQRSD vencidas y en términos a los líderes y facilitadores de cada dependencia para proceder a gestionarlos en función del autocontrol respuesta oportuna de PQRSD.</p>

Pública - COPIA CONTROLADA

			dependencia			
16	Actualizar el Sistema de Gestión Documental de acuerdo a los reportes de las dependencias		Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental		Registros actualizados en el Sistema de Gestión Documental	Realiza la actualización en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con los reportes recibidos de las dependencias
17	Realizar informes trimestral del estado de las PQRSD por dependencia y PQRSD extemporáneas		Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Revisión a la Subdirección Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> GDO-TIC-FM-012 Memorando 	El informe trimestral se remite a la Secretaria General para su aprobación y posterior publicación en página WEB, así mismo, se remite el informe de PQRSD extemporáneas para su respectivo análisis y gestión.
18	Enviar a Comité MIG el Informe de PQRSD		Subdirección Administrativa	Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Acta de Comité MIG <ul style="list-style-type: none"> GDO-TIC-FM-007 Acta de Reunion 	Presentar ante el Comité MIG cada seis (6) meses el Informe de PQRSD
19	Publicación de informe de PQRSD en la página web		Coordinador del GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental	Oficina Asesora de Prensa	Publicación en el sitio Web del MinTIC	Considerando la necesidad de publicar información completa sobre el estado de las PQRSD, el informe trimestral se publicará en la página web de MinTIC dentro de los 30 días hábiles posteriores al cierre del periodo, en cumplimiento de las normas legales vigentes para asegurar la transparencia y fomentar la participación ciudadana.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Acta de Reunion
- Comunicacion Oficial
- Control de Radicados Entregados para Distribución
- Manual de Gestión Documental MGD
- Memorando
- Manual de Servicio a las Ciudadanías.
- Planilla Relación de Entrega de Comunicaciones
- Recepcion de Documentos para Actualización de Expedientes
- Verificación documento lenguaje claro
- Manual de Accesibilidad y Lenguaje Claro

Clasificación de la información: Pública

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	23/Oct/2014	Creación del Procedimiento
2	13/Nov/2015	Actualización del procedimiento con respecto a los nuevos multicanales de la línea anti corrupción y correo institucional.
3	09/Sep/2016	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del procedimiento con respecto a la normatividad de la vigente, especialmente en el procedimiento de recepción de los diferentes canales de comunicación, recepción de peticiones verbales y realización de informes con destino a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.
4	31/Oct/2017	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del procedimiento, especialmente en el seguimiento y control de la respuesta a las PQRSD y Trámites
5	30/Ago/2018	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del procedimiento, en actividades de seguimiento y control de las respuestas a las

		PQRSD y Trámites, incluyendo muestra aleatoria y requerimiento y/o solicitudes anónimas.
6	09/Sep/2021	<ul style="list-style-type: none"> ● Actualización por implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA ● Se realiza actualización de todo el procedimiento de acuerdo al nuevo Sistema de Gestión Documental ● Se unifica el procedimiento de PQRSD y trámite con el de GDO-TIC-PR-004 Gestión de Correspondencia Enviada ● Se aplican los términos señalados en la Resolución No. 1657 del 2 de julio de 2021 ● Se aplican los términos señalados en la circular 011 del 30 de junio de 2021 ● Se actualizan nombres de dependencias de acuerdo al Decreto 1064 de 2020 y la Resolución 2108 de 2020 ● Se actualiza cuadro de definiciones
7	25/Nov/2022	<ul style="list-style-type: none"> ● Se realiza actualización en la actividad 4 en el Punto de Control, adicionando la actividad -Verificar los radicados con imágenes- ● Se ajustó la actividad 4 en observaciones, adicionando la actividad Verificando la numeración consecutiva identificando que no se presenta salto en dicha numeración y restricción de permisos para los radicadores.
8	04/May/2023	<ul style="list-style-type: none"> * Se ajusta la actividad 4 con la eliminación del desarrollo de la actividad y se complementa en observaciones * Se crearon las definiciones de Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental-GITGIGD, Sticker y Valija * Se incluye la definición Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo-SGDEA * Se ajusta la actividad 4 incluyendo las actividades y permisos del radicador * Se ajusta la actividad 5 incluyendo el paso a paso de los radicados recibidos presencialmente hasta su destinatario final * Se ajusta el registro y punto de control de la actividad 14 * Se actualiza el registro de la actividad 16 * Se incluye en los documentos asociados el formato de Memorando
9	08/Nov/2024	<ul style="list-style-type: none"> * Se adicionó la actividad de "Firmar respuestas a las PQRSD y/o tramites y/o solicitudes internas" * Se incluyó el formato GDO-TIC-FM-025 Comunicación Oficial_v8 * Se especificó la fecha en la cual se debe publicar los informes trimestrales de PQRSD en página web
10	20/Mar/2025	* Se ajusta la actividad No.4 en la columna Observaciones, frente al rol de los radicadores y se complementa dicha observación
11	10/Jun/2025	<ul style="list-style-type: none"> * Se aclara la fecha en la cual se debe publicar los informes trimestrales de PQRSD en la página web del Mintic * Se eliminó el Manual de Lineamientos Lenguaje Claro (AGI-TIC-MA-006) * Se adicionó el Manual de Accesibilidad y Lenguaje Claro (MIG-TIC-MA-016) * En la actividad 6, se adiciona la Nota 2, indicando los pasos a seguir cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Betsy Francia Amaya Blanchar Cargo: Profesional Especializado Fecha: 06/Jun/2025	Nombre: Cindy Johana Orjuela Rodriguez Cargo: Contratista Fecha: 19/Jun/2025 Nombre: Carolina Castañeda de Avila Cargo: Coordinador Fecha: 25/Jun/2025	Nombre: Diana Marcela Caicedo Lara Cargo: Coordinador Fecha: 26/Jun/2025 Nombre: Luis Fernando Ortiz Sanchez Cargo: Subdirector Administrativo Fecha: 26/Jun/2025 Nombre: Juddy Alexandra Amado Sierra Cargo: Jefe de Oficina Fecha: 26/Jun/2025

Clasificación de la Información:Pública

AGI-TIC-PR-003

11