

PARTICIPATIC

Plan de Participación Ciudadana

Del MinTIC en el 2018



CONTENIDO

Introducción	3
1. Contexto normativo	4
3. Articulación con la Planeación y Gestión Institucional	10
4. Objetivo y alcance del Plan	11
5. Mecanismos de participación ciudadana en el MinTIC	12
7. Plan 2018	23

Plan de Participación Ciudadana
PARTICIPATIC

INTRODUCCIÓN

Plan de Participación Ciudadana

En fundamento a lo señalado por la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, está comprometido con la promoción de la participación ciudadana, generando espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés (1), involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública del Ministerio.

En este contexto, el MinTIC presenta su Plan de Participación Ciudadana para la Vigencia 2018, el cual fue construido a través de una labor colaborativa entre el sector TIC, la ciudadanía y los servidores de las diferentes áreas Entidad.



El Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano, con acciones de construcción colaborativa, control social, promoción de la cultura de la información, transparencia y diálogo.

(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.

1. CONTEXTO NORMATIVO

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 Nación (2). 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:

Constitución Política de Colombia

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.

ARTICULO 2. 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 (...).

ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

(2) Artículo 2, Constitución política de Colombia 1991.

ARTICULO 23. 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.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

ARTICULO 45. 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.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

ARTICULO 79. 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 (...).



ARTICULO 88. 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. (...).

ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

ARTICULO 270. 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.

Leyes

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58º.- 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.

Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 472 de 1998. 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.

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 y se dictan otras disposiciones.

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.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

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.

Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 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 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015



Conpes

Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.

Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Conpes 3785 de 2013. 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



Resoluciones

Resolución 3333 de 2015 MinTIC. 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.

Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015.

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

MinTIC desarrolla políticas y programas para mejorar la calidad de vida de cada colombiano, y trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación que garantizan sus derechos y canales de atención que facilitan el cumplimiento de sus deberes.

En MinTIC los ciudadanos tienen derecho a:

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales.

Plan de Participación Ciudadana

Los deberes de los ciudadanos son:

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Dar un trato digno y respetuoso a los servidores del Ministerio.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones.
- Efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.



3. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”

Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(...) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”. A continuación, se presenta el esquema de articulación del Plan de Participación Ciudadana con la planeación y gestión institucional del MinTIC



4. Objetivo y alcance del Plan

Objetivo

Fortalecer la participación ciudadana en el quehacer del MinTIC, promoviendo el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional, y generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés del Ministerio, fundados en principios de inclusión, transparencia e integridad.

Alcance

La ejecución del presente plan, involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del MinTIC, 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.



5. Mecanismos de participación ciudadana en el MinTIC

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 administrativos (3).

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 ley (4).

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 colectivos (5).



(3) Sentencia C-157/98

(4) Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991

(5) 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

Audición 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 ciudadanía (6).

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 días (7).

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 autor (8).

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 invocarlo (9).

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez 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 recepción (10).

(6) 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

(7) Link, Atención al público. glosario. www.mintic.gov.co

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

(9) 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*.

(10) 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*.

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 días siguientes a la fecha de su presentación) (11).

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 días siguientes a la fecha de su presentación)(12).

Rendición de Cuentas

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 delegado (13).

Sugerencias

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 días se informará sobre la viabilidad de su aplicación) (14).



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

(12) Ibídem

(13) 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

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

Tramite

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 solicitud (15).

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 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 público (16).

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 la semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:



• Facebook: [MinisterioTIC.Colombia](#)



• Twitter: [@MinTIC_responde](#)

(15) Link, Elementos de ayuda, Glosario. Gobierno en Línea- gobiernoenlinea.gov.co.

(16) Ley 850 de 20º. Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

6. Escenarios de participación ciudadana en el MinTIC

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.

Descripción de los Medios de Participación

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.

*Plan de
Participación
Ciudadana*

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 8:30 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.



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 y @mintic_responde
- 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 y @mintic_responde

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, siete 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



Por tipo de solicitud

Para peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Medio	Escenario	Ubicación	Horarios 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.
Teléfonicos	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 pqrsc	Permanente
	Facebook	Me gusta: ministeriotic.colombia	Permanente
	Twitter	@mintic_responde	
	Correo institucional	Minticresponde@mintic.gov.co	

Para Trámites y Servicios

Medio	Escenario	Ubicación	Horarios de atención
Presenciales	Puntos de atención al ciudadano	Edificio Murillo Toro, carrera 8A 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:	Permanente

Por Correspondencia

Medio	Escenario	Ubicación	Horarios 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.

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	Redes sociales Página Web www.mintic.gov.co Facebook: ministeriotic colombia Twitter: @mintic_responde y @Ministerio_TIC

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

Plan de Participación Ciudadana

7. Plan 2018

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

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrolla la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
1	Socializar los resultados del ejercicio de autodiagnóstico de la implementación de la política de Participación Ciudadana en el Ministerio.	Socialización realizada	Una (1) socialización realizada	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional	31/01/18	Diagnóstico	Participación en la información	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	Bogotá	No aplica
2	Formular y publicar el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio para la vigencia 2018, clasificando cada actividad por fase del ciclo de gestión y nivel de participación e identificando los recursos requeridos.	Plan publicado	Un (1) Plan publicado	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional Oficina de Prensa	30/03/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Mixto	Ciudadanía en general	Físicos	Bogotá	No aplica
3	Recopilar y consolidar las actividades de participación ciudadana que tienen programadas las dependencias del Ministerio para realizar en 2018, como insumo para formular el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia.	Documento de consolidación de actividades construido	Un (1) documento con información consolidada	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional	15/01/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Mixto	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	Bogotá	No aplica
4	Poner a consideración de la ciudadanía las actividades Plan de Participación Ciudadana del Ministerio a través de canales virtuales de comunicación.	Ejercicio de planeación participativa realizado	Un (1) ejercicio de planeación participativa realizado	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional Oficina de Prensa	30/03/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Virtual	Ciudadanía en general	Físicos	No aplica	Urna de Cristal

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrollo la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
5	Construir y socializar un formato de seguimiento a los ejercicios de participación ciudadana que realiza el Ministerio, que permita identificar los grupos de valor a convocar por actividad, los medios de comunicación utilizados en la etapa de convocatoria, las observaciones recibidas y respuestas realizadas por el MinTIC.	Formato de seguimiento socializado	Un (1) formato socializado	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional	30/03/18	Acciones transversales	No aplica	Mixto	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	Bogotá	No aplica
6	Elaborar y publicar el informe de implementación de ejercicios de participación ciudadana de la vigencia 2017 en el Ministerio.	Informe de ejercicios de participación publicado	Un (1) informe publicado	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional	30/03/18	Acciones transversales	No aplica	Virtual	Ciudadanía en general	Físicos	No aplica	No aplica
7	Consolidar y socializar la información recopilada a través del formato de seguimiento a los ejercicios de participación del Ministerio.	Socialización de ejercicios de participación realizada	Una (1) socialización realizada	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional Oficina de Prensa	31/12/18	Acciones transversales	Participación en la información	Virtual	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	No aplica	No aplica
8	Identificar buenas prácticas del Ministerio a partir de la información recopilada a través formato de seguimiento a los ejercicios de participación ciudadana realizados por el Ministerio.	Documento de identificación de buenas prácticas en participación construido	Un (1) documento de identificación	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Transformación Organizacional	31/12/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	Bogotá	Departamento Administrativo de la Función Pública
9	Divulgar la oferta de servicios del MinTIC en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.).	Divulgación de oferta de servicios realizada	Divulgación en cuatro (4) eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Secretaría General	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés GIT Transformación Organizacional	31/12/18	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	Ciudadanía en general	Físicos	Pendiente definir	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
10	Definir participativamente una política que abarque el monitoreo y estrategia de implementación y seguimiento de los componentes de información, y publicarla en el MIG.	Política de monitoreo y seguimiento publicada	Una (1) política publicada en MIG	Oficina de Tecnologías de la Información	Oficina de Tecnologías de la Información Oficina Asesora de Planeación Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Grupo Interno de Trabajo Gestión de la Información Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	31/12/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Virtual	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	No aplica	No aplica

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrollo la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
11	Definir participativamente una política que reúna los lineamientos de estilo y especificaciones técnicas de usabilidad del marco de referencia de arquitectura empresarial para los sistemas de información del Ministerio TIC, y publicarla en el MIG.	Política de lineamientos de estilos publicada	Una (1) política publicada en MIG	Oficina de Tecnologías de la Información	Oficina de Tecnologías de la Información Oficina Asesora de Planeación Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	31/12/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Virtual	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos	No aplica	No aplica
12	Realizar foro virtual donde se presente a la ciudadanía las ventajas y las posibilidades de teletrabajar.	Foro virtual realizado	Un (1) Foro Virtual realizado	Viceministerio de Economía Digital	Dirección de Apropiación de Tecnologías de Comunicación	20/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	No aplica	No aplica
13	Realizar talleres a las empresas y entidades donde se presente las ventajas y la posibilidad de teletrabajar.	Talleres realizados	Cuatro (4) Foros presenciales	Viceministerio de Economía Digital	Dirección de Apropiación de Tecnologías de Comunicación	20/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Presencial	ciudadanía en general (empresas públicas y privadas) Universidades	Físicos y Financieros	Medellín Bucaramanga Pereira Cali	No aplica
14	Realizar foro con el sector postal y Operador Postal Oficial para socializar el Plan de Desarrollo Postal (PIDEP) y la nueva normatividad postal.	Foro realizado	Un (1) foro	Dirección de Industria de comunicaciones	Subdirección de Asuntos Postales	31/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Participación en la información	Mixto	Operadores Postales y Operador Postal Oficial	Físicos	Por definir	No aplica
15	Aplicar encuesta virtual a los grupos interesados para analizar el avance de los contenidos y calidad de la tv pública.	Encuesta aplicada	una (1) encuesta virtual aplicada	Viceministerio de Conectividad y Digitalización	Viceministerio de Conectividad y Digitalización	20/12/18	Diagnóstico	La consulta	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	No aplica	No aplica
16	Promover espacios de conversación e intercambio de información (virtuales y presenciales) con las Alcaldías Municipales sobre el despliegue de infraestructura TIC en sus territorios y la construcción de diagnósticos.	Diagnósticos construidos	Cien (100) diagnósticos construidos	Viceministerio de conectividad y Digitalización	Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	20/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	La consulta	Mixto	Alcaldías municipales	Físicos y Financieros	Alcaldías municipales programadas	No aplica
17	Realizar foros presenciales de casos de éxito para los departamentos de Santander y Norte de Santander, en relación con los Kioscos Vive Digital de la Fase 3.	Foros presenciase realizados	Dos (2) foros Realizados	Viceministerio de conectividad y Digitalización	Dirección de Infraestructura	1/06/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Presencial	Gestores de Kioscos Vive Digital y medios de comunicación locales	Físicos y Financieros	Santander y Norte de Santander	Operador del proyecto y entidades territoriales
18	Realizar la Feria de Tecnologías de la Información 2018	Feria de TI realizada	Una (1) Feria realizada	Oficina de Tecnología de la información	Oficina de Tecnologías de la Información	30/11/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Mixto	Servidores MinTIC y Sector TIC (Entidades Adscritas y Vinculadas)	Físicos y Financieros	Bogotá	ANE, ANTV, CRC, RTVC, 4-72, Canal Trece
19	Divulgar el nuevo sistema de información Colombia TIC en un evento con los grupos de interés.	Evento de divulgación realizado	Un (1) evento de divulgación realizado	Oficina de Tecnología de la información	Oficina de Tecnologías de la Información	30/09/18	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	Sector TIC	Físicos y Financieros	Pendiente definir	ANE, ANTV, CRC

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrollo la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
20	Realizar encuentros con Grupos de Interés para promover la participación y el control social sobre la gestión pública del Ministerio.	Encuentros realizados	Dos (2) encuentros realizados	Secretaría General	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Ciudadanía, Gobierno y Sector TIC	Físicos y Financieros	Pendiente definir	Entidades públicas en general
21	Socializar la política de despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, al Sector telecomunicaciones, a los PRST y a los asesores regionales y áreas relacionadas internas en MinTIC en un foro presencial.	Evento de socialización realizado	Un (1) evento de socialización realizado	Viceministerio de conectividad y Digitalización	Dirección de industria de comunicaciones y subdirección de industria para las comunicaciones	31/12/18	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	• Sector telecomunicaciones CRC y ANE • Industria operadores, prestadores y proveedores • Asesores regionales y áreas relacionadas internas en MinTIC	Físicos y Financieros	Bogotá	No aplica
22	Realiza una jornada de socialización de la oferta institucional del MinTIC a la población víctima de la violencia en los centros regionales de atención a víctimas y/o zonas wifi gratis para la gente con enfoque de derechos y paz.	Jornada de socialización realizada	Una (1) Jornada de socialización realizada	Dirección de Promoción	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Dirección de Promoción	31/12/15	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	Víctimas de la violencia	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
23	Realizar el II foro técnico de Radiodifusión Sonora que tiene como objetivo dar a conocer el resultado del proyecto "Modernización de la Radiodifusión Sonora en Colombia" y la Nueva Política la cual se pondrá a consulta.	Foro virtual realizado	Un (1) Foro virtual realizados	Dirección de Industria de Comunicaciones	Subdirección de Radiodifusión Sonora	1/09/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Concesionarios de Radiodifusión Sonora y Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
24	Realizar actividades de difusión y promoción de contenidos de información, transparencia, rendición de cuentas, colaboración, y participación para el portal de gobierno abierto y portal de software público y cívico y sus redes sociales.	Actividades de difusión realizadas	Dos (2) actividades de difusión realizadas	Dirección de Gobierno Digital	Urna de Cristal Servicios Comunicaciones	20/12/18	Acciones transversales	Participación en la información	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	No aplica	Entidades públicas en general
25	Realizar ejercicios (virtuales) de participación a nivel nacional y territorial en apoyo a entidades públicas.	Ejercicios de participación realizados	Veinte (20) ejercicios de participación realizados	Dirección de Gobierno Digital	Subdirección de Gobierno en Línea - Urna de Cristal -	20/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	No aplica	Entidades públicas en general
26	Realiza una mesa de trabajo presencial con servidores públicos con el objetivo de socializar y recibir retroalimentación en la construcción del Manual de Gobierno Digital.	Mesa de trabajo realizada	Una (1) mesa de trabajo realizada	Viceministerio de Economía Digital	Dirección de Gobierno Digital	31/03/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Presencial	Entidades públicas	Físicos y Financieros	Bogotá	Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación, Archivo General de la Nación, entre otras.

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrollo la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
27	Realizar consulta (presencial y virtual) a los grupos interesados del Ministerio sobre Manual de Gobierno Digital a través del sitio web de la Dirección de Gobierno Digital, para su construcción participativa.	Consulta a los grupos interesados realizada	Una (1) consulta a los grupos interesados	Viceministerio de Economía Digital	Dirección de Gobierno Digital	31/03/18	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Virtual	Entidades públicas Ciudadanos y Sector TIC	Físicos y Financieros	No aplica	No aplica
28	Realizar evento de socialización de buenas prácticas y casos de éxito en formación docente del programa computadores para educar.	Evento de socialización realizado	Una (1) evento de socialización realizado	Computadores para educar	Computadores para educar	30/11/18	Acciones transversales	Participación en la información	Mixto	Comunidad académica	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
29	Realizar jornadas (presenciales y virtuales) de difusión de los logros y resultados de la Estrategia de Desarrollo de la Industria TI la cual incluye las iniciativas de Talento TI, Industrias TI, Apps.co e Industrias Creativas Digitales.	Jornadas realizadas	Dos (2) jornadas realizadas	Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Mixto	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
30	Realizar Talleres Regionales de Rendición de Cuentas con enfoque en la garantía de derechos	Talleres realizados	Cuatro (4) talleres	Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
31	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio	Audiencia realizada	Una (1) audiencia	Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Planeación	Grupo Interno de Trabajo de Comunicación Externa Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento a la Estrategia	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
32	Realizar talleres Regionales de Rendición de Cuentas en temas TIC para MiPymes	Talleres realizados	Tres (3) talleres	Dirección de Transformación Digital	Subdirección de Comercio Electrónico	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica

#	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha fin	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de comunicación	Grupo de valor involucrado	Recursos asociados	Lugar donde se desarrolla la actividad	Articulación con otras entidades y/o aliados
33	Realizar entregas regionales del proyecto Alta Velocidad en municipios o áreas no municipalizadas que hace parte del proyecto.	Entregas regionales realizadas	Diez (10) entregas regionales	Despacho del viceministerio de Conectividad y digitalización	Dirección de Infraestructura	20/12/18	Implementación/ ejecución/ colaboración	Ejecución o implementación participativa	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	No aplica
34	Realizar acompañamiento a la actividad de socialización de la estrategia de comunicación efectiva para la convivencia, enfocada en los avances del proceso de paz.	Actividad realizada	Una (1) actividad de acompañamiento realizada	Subgerencia de Radio de RTVC Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Subgerencia de Radio de RTVC Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	RTVC
35	Participar en ejercicios de diálogo con los grupos interesados en materia de implementación del Acuerdo de Paz, en el Magacín Llego la Hora.	Participación en ejercicios de diálogo realizados	Tres (3) Participaciones en ejercicio de diálogo	Despacho Viceministerio de Conectividad y Digitalización	Despacho Viceministerio de Conectividad y Digitalización Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales Canal Institucional - RTVC	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Virtual	Ciudadanía en General	Físicos y Financieros	Por definir	RTVC
36	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas (TicDays).	Jornadas realizadas	Diez (10) jornadas	Oficina Asesora de Prensa	Oficina Asesora de Prensa	20/12/18	Control/Evaluación	Control y evaluación	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	Físicos y Financieros	Bogotá	No aplica

PARTICIPATIC

Plan de Participación Ciudadana

Del MinTIC en el 2018

