

AsíParTICipamos  
PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
MinTIC 2019



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC



# Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b> .....   | 3  |
| <b>1. Fundamento normativo</b> .....  | 4  |
| <b>2. Articulación con la Planeación y Gestión Institucional</b> .....                  | 9  |
| <b>3. Objetivo y Alcance del Plan</b> .....   | 11 |
| <b>4. Mecanismos de participación ciudadana en el MinTIC</b> .....                      | 12 |
| <b>5. Escenarios de participación ciudadana en el MinTIC</b> .....                      | 16 |
| <b>6. Estrategia de Participación Ciudadana MinTic 2019 -<br/>AsíParTICipamos</b> ..... | 23 |



# Introducción

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés<sup>1</sup> y a la ciudadanía en general en las diferentes etapas de la gestión pública, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos - Ministerio), promocionando la cultura de la información, la transparencia y garantizando espacios de participación para el control social, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, incluyendo en la estrategia de rendición de cuentas, diversos escenarios y actividades donde se presenta a los ciudadanos los resultados de la gestión de la Entidad, sin limitar dicha rendición exclusivamente a la audiencia pública.

MinTIC garantizará a los ciudadanos, no solo el ser escuchados, también que todas sus preguntas e

inquietudes serán contestadas oportunamente, así como sus propuestas serán consideradas y de ser posible implementadas.

En este contexto y atendiendo lo señalado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; MinTIC presenta su Plan de Participación Ciudadana para la Vigencia 2019, el cual fue construido de forma colaborativa entre la ciudadanía, el sector TIC y los servidores de las diferentes áreas del Ministerio.

Este 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.

<sup>1</sup> 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. Fundamento normativo

MinTIC, contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todos en las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación<sup>2</sup>. La garantía del goce efectivo del derecho a participar y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

## 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.

<sup>2</sup> Artículo 2, Constitución política de Colombia 1991.



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 (...).

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 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. (...).

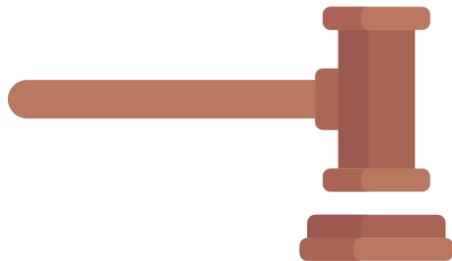
ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

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 58°.- 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.

Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

## 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 usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.



## 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.

**CIRCULARES** Circular No. 1 de 2018. Lineamientos Planeación Estratégica e Institucional. Emitida por el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional.

## GUÍAS

Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública. Departamento Administrativo de la Función Pública

## 2. 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”.*

Es por lo anterior que el Ministerio para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren

activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve;

**Paso 1.** Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos.

**Paso 2.** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

**Paso 3.** Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.

**Paso 4.** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

**Paso 5.** Se debe llevar acabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas.

La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.



## 3. Objetivo y Alcance del Plan

### Objetivo

Acercar al ciudadano a los asuntos públicos fortaleciendo la participación ciudadana en las labores del MinTIC, incluyendo de forma activa a los grupos de interés en las diferentes etapas de la gestión pública y niveles de participación, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana y 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 los principios de inclusión, transparencia e integridad.

Igualmente busca promover espacios de participación ciudadana como mecanismos que; garantizan los derechos humanos, aportan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y son orientados con enfoque diferencia.

### Alcance

La ejecución del presente Plan involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del MinTIC, quienes desarrolla permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva.



## 4. Mecanismos de Participación ciudadana en e

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

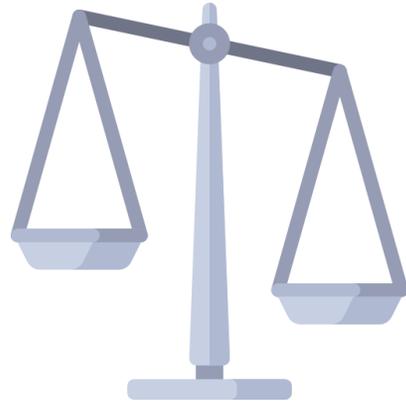
ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos<sup>3</sup>.

### 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

<sup>3</sup> Sentencia C-157/98

omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley<sup>4</sup>.



## 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<sup>5</sup>.

## Audiencias Públicas

Foros en los cuales, se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y

<sup>4</sup> Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991.

<sup>5</sup> Link, Atención al público. glosario. [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)

programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos<sup>6</sup>.

## Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía<sup>7</sup>.

## 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<sup>8</sup>.

## Petición o derechos de petición

<sup>6</sup> 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

<sup>7</sup> 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

<sup>8</sup> Artículo 66 y 69. Ley 906 de 2004. Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal

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<sup>9</sup>.

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

## 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

<sup>9</sup> 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.*

<sup>10</sup> 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.*

dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación) <sup>11</sup>.



## Reclamo

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación)<sup>12</sup>.

## Sugerencia

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de

<sup>11</sup> Link, Atención al público. *Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.* [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)

<sup>12</sup> Ibidem

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación)<sup>13</sup>..

## Trámite

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud<sup>14</sup>.

## Rendición de Cuentas

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Link, Atención al público. *Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias*. [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)

<sup>14</sup> Link, Elementos de ayuda, Glosario. Gobierno en Línea- [gobiernoenlinea.gov.co](http://gobiernoenlinea.gov.co).

<sup>15</sup> 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

## 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<sup>16</sup>.

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

<sup>16</sup> Ley 850 de 2000. *Por el cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*.

respectivo seguimiento, luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos en él.

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

- **Facebook: MinisterioTIC.Colombia**
- **Twitter: @MinTIC\_responde**



## 5. Escenarios de participación ciudadana en el MinTIC

El Ministerio TIC ha dispuesto de tres (3) 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 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.

## Telefónicos

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

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



## Virtual

**Sitio Web – [www.mintic.gov.co](http://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/](https://www.flickr.com/photos/ministerio_tic/)
- Twitter: @Ministerio\_TIC o en el enlace [https://twitter.com/Ministerio\\_TIC](https://twitter.com/Ministerio_TIC)
- Slideshare: Ministerio TIC Colombia o en el enlace [https://www.slideshare.net/Ministerio\\_TIC](https://www.slideshare.net/Ministerio_TIC)

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

- Facebook            MinisterioTIC.Colombia
- Twitter:             @Ministerio\_TIC o en el enlace [https://twitter.com/Ministerio\\_TIC](https://twitter.com/Ministerio_TIC)

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

### Correo Electrónico

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

- [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

## Por Tipo de Solicitud

### Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

| Medio        | Escenario                       | Ubicación  | Horario de atención                      |
|--------------|---------------------------------|--|--|
| Presenciales | Puntos de atención al ciudadano | Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso. | Lunes a viernes de 8:30 a.m. A 4:30 p.m. |
| Telefónicos  | Línea gratuita                  | 01-800-0914014   |  |

|           |                               |  |  |
|-----------|-------------------------------|--|--|
|           | nacional                      |  | 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                     | <a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a><br>Enlace para PQRSD<br><a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html</a> | Permanente                               |
|           | Facebook                      | Me gusta: ministeriotic.colombia   | Permanente                               |
|           | Twitter                       | @mintic_responde   |  |
|           | Correo institucional          | Minticresponde@mintic.gov.co   |  |

### Para Trámites y Servicios

| Medio        | Escenario                       | Ubicación  | Horario de atención                      |
|--------------|---------------------------------|--|--|
| Presenciales | Puntos de atención al ciudadano | Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso.   | Lunes a viernes de 8:30 a.m. A 4:30 p.m. |
| Virtuales    | Sitio web Ventanilla única      | <a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a><br>Enlace a la ventanilla única - VUTIC:<br><a href="http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html">http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html</a> | Permanente                               |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### Por correspondencia

| Medio        | Escenario                                     | Ubicación  | Horario de atención                      |
|--------------|---|--|--|
| Presenciales | Puntos de atención al ciudadano y al operador | Edificio Murillo Toro, carrera 8 a entre calles 12 y 13. 1er piso. | Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. |

### 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 | <p><i>Redes sociales</i></p> <p>Página Web: <a href="http://www.mintic.gov.co">www.mintic.gov.co</a></p> <p>Facebook: <i>ministeriotic colombia</i></p> <p>Twitter: <i>@mintic_responde</i></p> |

### Eventos en los que participa el Ministerio

| Medio        | Escenario  | Ubicación  |
|--------------|--|--|
| Presenciales | <p>Ferias nacionales de servicio del ciudadano</p> <p>Feria de transparencia organizada por la Presidencia de la República</p> | A nivel nacional de acuerdo con la programación establecida por el DNP |

# 6. Estrategia de Participación Ciudadana MinTIC 2019 - AsíParTICipamos

El Ministerio TIC informa sobre las diferentes actividades programadas, que permiten interactuar con sus grupos de interés para la vigencia 2019.

**Consulte el Anexo No.1 Estrategia de Plan de Participación Ciudadana**

# 7. ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

## 7.1 Alineación con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional – RSI

El Modelo de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se adoptó mediante resolución 2034 del 18 de octubre de 2016, donde se establece como la estrategia de excelencia gerencial que parte de la definición de los compromisos y acciones explícitas de la Entidad para gestionar su impacto ante los componentes de servicio al ciudadano, social, ambiental y económico, con el propósito de alcanzar los beneficios de manera socialmente responsable.

Para lo anterior y conscientes de la importancia de la Responsabilidad Social Institucional en la construcción de un futuro digital se alinea el Plan de Participación Ciudadana con:

- Políticas de Buen Gobierno, siguiendo los lineamientos de RSI.
- Principios de Pacto Global.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS – 16 y 17. ODS 16: “Paz, justicia e instituciones sólidas”. ODS 17: “Alianzas para lograr los objetivos”

- Modelo de Responsabilidad Social Institucional – RSI -, en sus componentes de servicio al ciudadano, social, ambiental y económico, en sus respectivas categorías y subcategorías.
- Materialidades de la norma ISO 26000:2010 en su materia fundamental “Participación y desarrollo de la comunidad. Asunto 1: “Participación de la comunidad”.
- Requisitos de la norma ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad y su armonización con el modelo integrado de planeación y gestión.
- Estándares del Global Reporting Initiative – GRI – 205 y 413. GRI 205: “Anticorrupción”. GRI 413: “Comunidades locales”.

El Modelo de Responsabilidad Social institucional y el Plan de Participación ciudadana tiene relación directa en las siguientes categorías y subcategorías del modelo RSI:

| Categorías                                  | Subcategorías  | Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano   |
|---|--|--|
| <b>Buen Gobierno</b>                        | Anticorrupción   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de tutela.</li> <li>• Acción de cumplimiento.</li> <li>• Consultas verbales o escritas.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Denuncia.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Queja.</li> <li>• Reclamo.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Trámite.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |
| <b>DDHH</b>                                 | Mecanismos de reclamación  |  |
| <b>Gestión Local</b>                        | Relacionamiento  |  |
| <b>Estrategia del servicio</b>              | Calidad del servicio<br>Derechos y deberes del ciudadano<br>Monitoreo, seguimiento y control |  |
| <b>Canales de atención</b>                  | Correspondencia<br>Presencial<br>Telefónica<br>Virtual                                       |  |
| <b>Gobierno en Línea-TIC para servicios</b> | Sistema integrado de PQRD<br>Trámites y servicios en Línea                                   |  |

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| <b>Suministro Responsable</b> | Participación<br>Transparencia y rendición de<br>cuentas |  |
|-------------------------------|--|--|

## 7.2 Alineación a las políticas de Buen Gobierno.

El código de Buen Gobierno como instrumento a través del cual se dictan las normas de conducta que se deben acoger por la alta gerencia y todos los funcionarios está alineado al Plan de Participación Ciudadana, así:

| Políticas Código de Buen Gobierno  | Alineación Plan Participación ciudadana   |
|--|---|
| <b>Políticas de Buen Gobierno para la Gestión</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de comunicación e información.</li> <li>• Política de gestión documental físico y electrónico.</li> <li>• Política general de seguridad y privacidad de la información.</li> <li>• Política de calidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de tutela.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Queja.</li> <li>• Reclamo.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Trámite</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |
| <b>Políticas de Responsabilidad Social</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Responsabilidad Social Institucional</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Queja.</li> <li>• Reclamo.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Trámite.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul>                             |

| Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión  |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión con los grupos de interés.</li> <li>• Dimensión seguimiento, control y mejora</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de cumplimiento.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |

### 7.3 Alineación a los principios de Pacto Global.

Pacto Global como instrumento de Naciones Unidas es la iniciativa con mayor relevancia mundial, y a la cual el Ministerio se adhirió de manera voluntaria, que busca generar compromisos y responsabilidades en el sector privado, sector público y sociedad civil para que estos encaminen sus estrategias y operaciones con la responsabilidad social en los componentes de Derechos humanos, Estándares Laborales, Medio ambiente y lucha contra la corrupción a partir de los 10 principios promovidos por este pacto, que se alinea con el Plan de Participación Ciudadana así:

| Principios del Pacto Global   | Alineación Plan de Participación Ciudadana   |
|---|--|
| Principio   | Componentes  |
| <p><b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |

### 7.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS -

Los Objetivos de Desarrollo sostenible, como se conocen a partir de 2016, anteriormente Objetivos del Milenio, son de aplicación universal y buscan a 2030 reducir la pobreza, cuidar y conservar el medio ambiente, garantizar que la humanidad pueda disfrutar de la paz y la justicia, a partir de diecisiete Objetivos que comprenden esta agenda colaborativa e inclusiva.

El Plan de participación ciudadano se alinea a estos objetivos así:

| Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS   | Alineación Plan de Participación ciudadana   |
|---|--|
| <b>Paz, justicia e instituciones solidas</b>  |  |
| <p><b>Objetivo 16:</b> Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acción de tutela.</li> <li>● Acción de cumplimiento.</li> <li>● Consultas verbales o escritas.</li> <li>● Audiencias públicas.</li> <li>● Denuncia.</li> <li>● Petición o derechos de petición.</li> <li>● Queja.</li> <li>● Reclamo.</li> <li>● Sugerencia.</li> <li>● Trámite.</li> <li>● Rendición de cuentas.</li> <li>● Veeduría ciudadana.</li> </ul> |

Contribución al Objetivo de desarrollo sostenible 16:

En cumplimiento de este objetivo el MinTIC contribuye a la interacción de la Entidad con sus grupos de interés por medio de los mecanismos de comunicación establecidos, en el marco de la meta

- “Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales”.

| Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS   | Alineación Plan de Participación ciudadana. |
|---|---|
| <b>Alianzas para lograr los objetivos</b>   |   |
| <p><b>Objetivo 17:</b> Alianzas para lograr los objetivos.</p> <div data-bbox="636 915 940 1219" style="text-align: center;">  </div> |   |

Contribución al Objetivo de desarrollo sostenible 17:

En concordancia con este objetivo el MinTIC contribuye a la interacción de la Entidad con sus grupos de interés por medio de los mecanismos de comunicación establecidos, en el marco de las metas:

- *“De aquí a 2020, mejorar el apoyo a la creación de capacidad prestado a los países en desarrollo, incluidos los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, para aumentar significativamente la disponibilidad de datos oportunos, fiables y de gran calidad desglosados por ingresos, sexo, edad, raza, origen étnico, estatus migratorio, discapacidad, ubicación geográfica y otras características pertinentes en los contextos nacionales”.*

*Alianzas entre múltiples interesados:*

- *“Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas”.*

## 7.5 Alineación con la norma ISO 26000

### 7.5.1. Alineación con los principios de la norma ISO 26000

La norma ISO 26000 ofrece una guía en Responsabilidad Social – RS – que cuenta con siete principios o materias fundamentales, los cuales, permiten la comprensión e implementación de

la RS en el quehacer cotidiano de la Entidad, mejorando sus procesos y aportando al desarrollo sostenible, la cual se encuentra articulado al Plan de Participación ciudadana, así:

| Principios de Responsabilidad Social ISO 26000  | Alineación Plan de Participación Ciudadana  |
|---|---|
| Principios  | Componentes   |
| <p><b>Principio 1.</b> Rendición de cuentas: Consiste en que el MinTIC debe rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos con el servicio al ciudadano, la sociedad, la economía y el medio ambiente.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> </ul>   |
| <p><b>Principio 2.</b> Transparencia: Consiste en que el MinTIC debe ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a a la sociedad y el medio ambiente y la economía, revelando de manera clara y precisa toda la información de sus actividades cotidianas.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul>            |
| <p><b>Principio 3.</b> Comportamiento ético: Consiste en que el comportamiento que debe seguir la Entidad basándose en valores como la honestidad, la equidad y la integridad, valores que inducen al respeto por las personas, el medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Consultas verbales o escritas.</li> </ul> |

| Principios de Responsabilidad Social ISO 26000   | Alineación Plan de Participación Ciudadana   |
|--|--|
| Principios   | Componentes  |
| <p><b>Principio 4.</b> Respeto a los intereses de las partes interesadas: El MinTIC debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos institucionales son transversales a los clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de tutela.</li> <li>• Consultas verbales o escritas.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Denuncia.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Queja</li> <li>• Reclamo.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Trámite.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |
| <p><b>Principio 5.</b> Respeto al principio de legalidad: Consiste en que el MinTIC debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul>   |
| <p><b>Principio 6.</b> Respeto a la norma internacional de comportamiento: Consiste</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>  |

| Principios de Responsabilidad Social ISO 26000   | Alineación Plan de Participación Ciudadana                                |
|--|---|
| Principios   | Componentes   |
| en que el MinTIC debe respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.                                |   |
| <b>Principio 7.</b> Respeto a los derechos humanos: Consiste en que el MinTIC debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> </ul> |

### 7.5.2. Alineación con las materias fundamentales de Responsabilidad Social de la norma ISO 26000.

El modelo de Responsabilidad Social del Ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones está planteado de acuerdo con la norma ISO 26000:2010 y al mismo tiempo el Plan de Participación ciudadana del Ministerio se alinea con las materialidades de la norma ISO 26000 así:

| Responsabilidad Social Institucional<br>Ámbitos/Materias Fundamentales | Alineación Plan Participación Ciudadana |
|--|---|
| Materias fundamentales   | Componentes                             |
|  |   |

| Responsabilidad Social Institucional<br>Ámbitos/Materias Fundamentales | Alineación Plan Participación Ciudadana  |
|--|--|
| Materias fundamentales   | Componentes  |
| Gobernanza   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo.</li> <li>• Queja.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Trámites</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> </ul> |
| Prácticas Justas de Operación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Audiencias públicas.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul>   |

## 7.6 Alineación con el Modelo Integrado de Gestión-MIG/ requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

El MIG es el instrumento gerencial que promoverá el fortalecimiento de la gestión institucional del Ministerio TIC, a través del cumplimiento de las políticas de desarrollo administrativo y los mecanismos de monitoreo y evaluación, que permitan la toma de decisiones oportunas en favor del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se encuentra alineado al Plan de Participación Ciudadana de la siguiente manera:

El Plan de Participación ciudadana está alineado al modelo integrado de gestión, así:

| Ámbito   | Requisitos Norma ISO 9001:2015  | Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano  |
|--|---|---|
| <p><b>Social</b><br/><b>Económico</b><br/><b>Ambiental</b></p> | <p>4. Contexto de la organización.<br/>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.<br/>5. Liderazgo.<br/>5.1. Liderazgo y compromiso.<br/>5.1.2. Enfoque al cliente.<br/>7.4 Comunicación<br/>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.<br/>9.1.2. Satisfacción al cliente.<br/>10. Mejora.<br/>10.2. No conformidad y acción correctiva.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas.</li> <li>• Consultas verbales o escritas.</li> <li>• Petición o derechos de petición.</li> <li>• Reclamo.</li> <li>• Queja.</li> <li>• Sugerencia.</li> <li>• Trámite.</li> <li>• Veeduría ciudadana.</li> </ul> |

### 7.8 Alineación al Global Reporting Initiative GRI

La Iniciativa Global Reporting Initiative es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad que al

igual que la adopción del modelo de Responsabilidad Social, son completamente voluntarios en nuestra Entidad.

Los informes GRI demuestran la intención de la Entidad de mostrar transparencia en todos los procesos de los componentes de servicio al ciudadano, social, ambiental y económico para que éstos sean conocidos por todas sus partes interesadas.

El Plan de Participación ciudadana se alinea a los siguientes estándares GRI:

### **GRI 205: Anticorrupción 2016.**

Contenido GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

El Ministerio cuenta con mecanismos que ayudan a la comunicación de políticas y procedimientos anticorrupción como lo son el “Plan anticorrupción y atención al ciudadano”, que permite dar a conocer a todos sus grupos de interés tanto internos como externos los contenidos, capacitaciones y demás instrumentos que permitan conocer con claridad, precisión y transparencia los contenidos del mismo, generando confianza y dando de esta manera cumplimiento a dicho contenido del GRI 205-2.

Nota: Las versiones de los estándares GRI pueden ser consultadas en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)