



MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME PQRSD VIGENCIA 2017

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

Bogotá D.C., enero de 2018

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

vive digital
para la gente

GDO-TIC-FM-010
V2.0



MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE DEL INFORME	4
3. RESPONSABILIDAD	5
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES	5
5. ASPECTOS GENERALES	5
6. INFORME PORMENORIZADO	6
7. CONCLUSIONES	14
8. ANEXOS	15



MINTIC



INTRODUCCION

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución 3361 de 2017 mediante la cual se establecen las funciones de los Grupos internos de trabajo de la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana, específicamente las referentes al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo a los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar las acciones y gestión del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés frente a la atención oportuna de las PQRSD.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



MINTIC



3. RESPONSABILIDAD

La subdirección Administrativa de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Según resolución 3361 de 2017 Por medio de la cual se crean los grupos internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.



MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, La Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Informe mensual del estado de las PQRSD que ingresan al Ministerio a cada Jefe de Oficina, Director, Subdirector y Coordinador de cada área.
- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés permanentemente difunde, comunica y capacita sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés solicitó la designación a cada dependencia de un facilitador, responsable de hacer seguimiento y control a las PQRSD remitidas a su dependencia.

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
 - <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4801.html>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Presencial: Edificio Murillo Toro. Carrera 8 entre calles 12 y 13
- Redes Sociales:
 - Facebook: MinisterioTICColombia
 - Twitter: @MinTic_responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co



6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	13427	88%
Quejas	24	0%
Reclamos	488	3%
Sugerencias	83	1%
Denuncias	1302	8%
TOTAL	15324	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	En tiempos	Extemporaneas	Por responder
Peticiones	13427	9540	3887	0
Quejas	24	13	11	0
Reclamos	488	334	154	0
Sugerencias	83	54	29	0
Denuncias	1302	938	364	0
TOTAL	15324	10879	4445	0

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

**Grafica de Atencion a Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias
VIGENCIA 2017**





MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

6.1.2. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Total atendidas	Por responder
Peticiones Generales	9762	9762	0
Derechos de Petición	1980	1980	0
Derechos de Petición no competencia	1685	1685	0
TOTAL PETICIONES	13427	13427	0

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Nota: Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al artículo 33 del Código Contencioso Administrativo “Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días”

6.1.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

Medios	Total recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	9414	61%
Correo Electrónico	216	1%
Personalmente	3607	24%
Mensajería Especializada	2083	14%
Telefónico	1	0%
Fax	3	0%
TOTAL	15324	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.2. ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, brindo información en primer nivel frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:



MINTIC



6.2.1. TELÉFONO CONMUTADOR +57(1) 344 34 60

Mes	Atención en primer nivel
Enero	328
Febrero	401
Marzo	425
Abril	280
Mayo	438
Junio	292
Julio	360
Agosto	422
Septiembre	676
Octubre	557
Noviembre	265
Diciembre	211

FUENTE: Aplicativo del Sistema de Gestión Documental de llamadas del MinTIC

6.2.2. CORREO INSTITUCIONAL MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO

Mes	Atención en primer nivel
Enero	99
Febrero	386
Marzo	483
Abril	416
Mayo	396
Junio	448
Julio	481
Agosto	564
Septiembre	464
Octubre	450
Noviembre	263
Diciembre	353

FUENTE: Registro correo institucional del MinTIC

La entidad evidenció que la dinámica de PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés a través de este canal corresponde a temáticas de las diferentes dependencias, así:

- ✓ **30%** - Información, solicitud, quejas y trámites relacionados a la Autorización de Venta de Terminales Móviles
- ✓ **20%** - Solicitud de Emisoras y trámites relacionados a las mismas (Radiodifusión Sonora)
- ✓ **15%** - Solicitud de Donación de Computadores tanto para entidades educativas como para personas naturales
- ✓ **15%** - Denuncias sobre servicios prestados por operadores de mensajería, telefonía y conectividad
- ✓ **10%** - Solicitud de Conectividad
- ✓ **5%** - Solicitud de Información de Talento TI y procesos de condonación
- ✓ **5%** - Trámites de Cartera, APPS, Apropiación y Gobierno en Línea

6.2.3. REDES SOCIALES

Mes	Atención en primer nivel
Enero	119
Febrero	60
Marzo	115
Abril	112
Mayo	108
Junio	91
Julio	92
Agosto	75
Septiembre	107
Octubre	105
Noviembre	77
Diciembre	81

FUENTE: Registro Redes Sociales del Mintic



MINTIC



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

La entidad evidencio que la dinámica de PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés a través de este canal corresponde a temáticas de las diferentes dependencias y entidades, así:

FACEBOOK	
Competencia	No Competencia
Emisoras Comunitarias Teletrabajo Convocatoria TI Apps.co	TDT-Autoridad Nacional de Televisión

TWITTER	
Competencia	No Competencia
Asignación espectro radioeléctrico Convocatoria TI Computadores para educar Conectividad en municipios-Zonas wifi	Homologación- @crcCol Cláusulas de permanencia @Sicresponde Caída red celular- @Clarocol @MovistarCol

7. DESEMPEÑO DE ATENCION EN EL PUNTO PRESENCIAL

7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	2442
Febrero	2046
Marzo	2907
Abril	2175
Mayo	2387
Junio	2388
Julio	2269
Agosto	2623
Septiembre	2379
Octubre	1990
Noviembre	1849
Diciembre	1519

FUENTE: Aplicativo Sistema de Administracion de Turnos presencial de atención del MinTIC



7.2. TIEMPO DE ESPERA DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:12:00	Excelente
0:12:01	0:20:00	Bueno
0:20:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de espera en horas durante el mes
2	Número total de turnos atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	480:29:21	387:48:29	535:26:32	425:36:59	460:53:22	450:56:51	400:35:26	460:20:05	293:32:37	436:09:50	1465:11:20	986:45:20
2	2442	2046	2907	2175	2387	2388	2424	2926	2379	2647	2559	2359
Resultado	00:11:48	00:11:22	00:11:03	00:11:44	00:11:35	00:11:20	00:09:55	00:09:26	00:07:24	00:09:53	00:34:21	00:25:06

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

Primer Trimestre: El tiempo de espera en sala entre turnos de radicación se encuentra en promedio en 11 minutos y 30 segundos. Dicha situación se da debido a que en promedio cada persona que se acerca al punto de atención a radicar trae 3 documentos, no obstante, se trabaja en la implementación de estrategias para reducir los tiempos de espera en la sala.

Segundo Trimestre: El indicador muestra unos parámetros normales para la cantidad de correspondencia que ingresa a la entidad.

Tercer Trimestre: El indicador muestra un resultado favorable en cuanto al tiempo promedio de espera en sala entre turnos de radicación con un promedio de 7 minutos con 24 segundos, observando una disminución de aproximadamente 2 minutos en comparación con los meses anteriores, esto como resultado de las estrategias implementadas en la ventanilla de atención al usuario.

Cuarto trimestre: El último trimestre presentó una dinámica diferente debido al alto volumen de recepción de informes por parte de los proveedores de servicio por cierre de año y proyectos.

Sumado a lo anterior el indicador en el mes de noviembre presentó un comportamiento atípico, el cual desborda cualquier posibilidad de que se hayan presentado tal espera para la atención de documentos. Dicha situación se presentó por diferentes circunstancias como:



- Fallas en el sistema digital de administración de turnos.
- Adecuaciones y actualizaciones tanto de las redes del sistema digital de turnos como de redes del mismo.
- El no cierre efectivo del sistema digital de turnos una vez finaliza la jornada laboral, tomando el tiempo de inactividad laboral como si fuera espera en sala y elevando el registro de tiempo de espera para atención.

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

7.3. TIEMPO DE ATENCION DE LOS USUARIOS EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
0:00:00	0:04:00	Excelente
0:04:01	0:07:00	Bueno
0:07:01	+	Malo

Variables	
1	Tiempo total de Atención en horas durante el mes
2	Número total de radicados atendidos en el mes

Variable	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	336:23:02	477:38:22	559:13:10	328:30:16	386:44:41	336:25:27	385:34:14	352:02:53	333:52:28	412:16:51	375:14:06	439:15:48
2	5328	7414	8488	6271	7179	6625	8830	7342	6767	6915	6778	6303
Resultado	00:03:47	00:03:52	00:03:57	00:03:09	00:03:14	00:03:03	00:02:37	00:02:53	00:02:58	00:03:35	00:03:19	00:04:11

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

Primer Trimestre: El indicador muestra un excelente comportamiento en los tiempos de atención por cada radicado que ingresa a la entidad, es decir, que el promedio de tiempo utilizado en radicar un documento en las ventanillas de la entidad del punto presencial en promedio de 3 minutos y 55 segundos.

Segundo Trimestre: El indicador deja ver que los tiempos estimados de atención para los usuarios está dentro de los parámetros normales teniendo en promedio 3 minutos y medio por cada radicado.

Tercer Trimestre: De acuerdo al resultado se observa que el tiempo transcurrido entre la presentación del usuario en ventanilla de radicación y la finalización del trámite en la misma está dentro del rango de calificación excelente, esto como resultado de las estrategias implementadas en la ventanilla de atención al usuario.

Cuarto trimestre: el indicador evidencia que el tiempo transcurrido entre la presentación del usuario en ventanilla de radicación y la finalización del trámite en la misma está dentro del rango de calificación Bueno, esto se debe a la cantidad de documentos a radicar por cada ciudadano que en promedio es de 3 a 4. Sin embargo, se sigue con la implementación de mejoras para disminuir los tiempos de espera en ventanilla.

7.4. SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESENCIAL

Metas:		
Rango		Calificación
Desde	Hasta	
95%	100%	Alto
80%	94,0%	Medio
0%	79,9%	Bajo

Variables	
1	Número de solicitudes calificadas Excelente
2	Número de solicitudes calificadas Bueno
3	Número de solicitudes calificadas Regular
4	Número de solicitudes calificadas Malo

Variable	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
1	7532	6848	7040	7229
2	56	88	56	126
3	3	10	174	3
4	3	4	0	3
Total	7594	6950	7270	7361
Resultado	99,9%	99,8%	97,6%	99,9%

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

Primer Trimestre: Muestra un excelente comportamiento cercano al 100% de satisfacción, un alto porcentaje de percepción positiva de los usuarios en la Atención presencial, mostrando la buena gestión de los agentes del Font Office.

Segundo Trimestre: El indicador continúa mostrando un excelente comportamiento, especialmente dado por que la cantidad de registros con calificación excelente y buena la cual da como resultado de 99,7% del total de calificaciones. Se considera que este comportamiento se debe a actitud de los servidores y a las diferentes capacitaciones hechas a los mismos.

Tercer Trimestre: El indicador continúa mostrando un excelente comportamiento, especialmente dado por la cantidad de registros con calificación excelente. Sin embargo, es importante resaltar la buena gestión desarrollada por los servidores del Front, gracias a las capacitaciones dadas a los mismos.



MINTIC



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Cuarto Trimestre: El indicador continúa mostrando un excelente comportamiento, especialmente dado por la cantidad de atenciones en ventanilla con calificación excelente. Es importante resaltar que se continúa fortaleciendo la cultura en la calidad del servicio por parte del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

8. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 45 *“Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.”*. Por lo anterior, la Entidad se permite informar que hace corrección formal frente a la asignación de tipologías documentales de unos documentos que ingresaron al sistema de gestión documental de la entidad durante el primer semestre de 2017, ajustes estos que se reflejan en el Registro público de PQRSD del presente informe, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para la óptima clasificación de los documentos recibidos por la Entidad.
- Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2017 se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para la óptima clasificación de los documentos recibidos por la entidad.
- Al comparar el porcentaje de PQRSD sin respuesta al corte de diciembre entre 2016 y 2017 el porcentaje disminuyó de un 2,6% al 0%, como resultado de las acciones de mejora implementadas por la entidad para disminuir el margen de PQRSD sin respuesta e igualmente se continúa con acciones que permitan disminuir las PQRSD con respuesta extemporánea, mejorando el indicador de oportunidad de respuesta.
- Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones durante el



MINTIC



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017 corresponde a 1685 PQRSD, es decir, un 11% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.

- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”, se aclara que 71 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017 contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.
- Igualmente, de acuerdo a la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la Entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.

9. ANEXOS

En el link http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pgrsd_20180213_vigencia_2017.xls se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones del periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, donde se observan, las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Número de radicación
- Fecha de radicación
- Término para resolverla (fecha generada por el sistema de gestión documental)
- Naturaleza de la petición
- Dependencia responsable
- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta