

Periodo reportado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015*

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante la vigencia 2015, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canales de comunicación habilitados para la recepción y respuesta de PQRSD:

- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- 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

*Información actualizada de acuerdo a la ley 1431 de 2011 y 1755 de 2015



vive digital
Colombia



Periodo reportado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2015

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

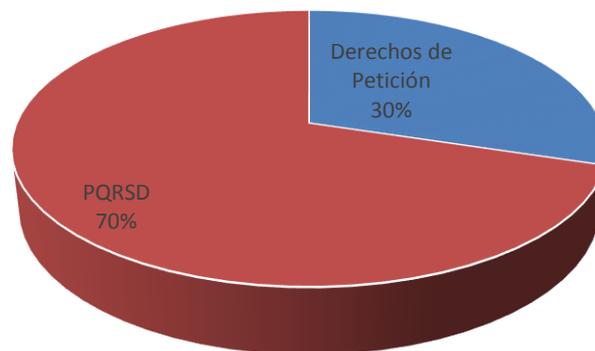
Derechos de Petición	4275	29,82%
PQRSD	10060	70,18%
Total	14335	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

-En las PQRSD recibidas se incluyen los tramites solicitados ante la Entidad

PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

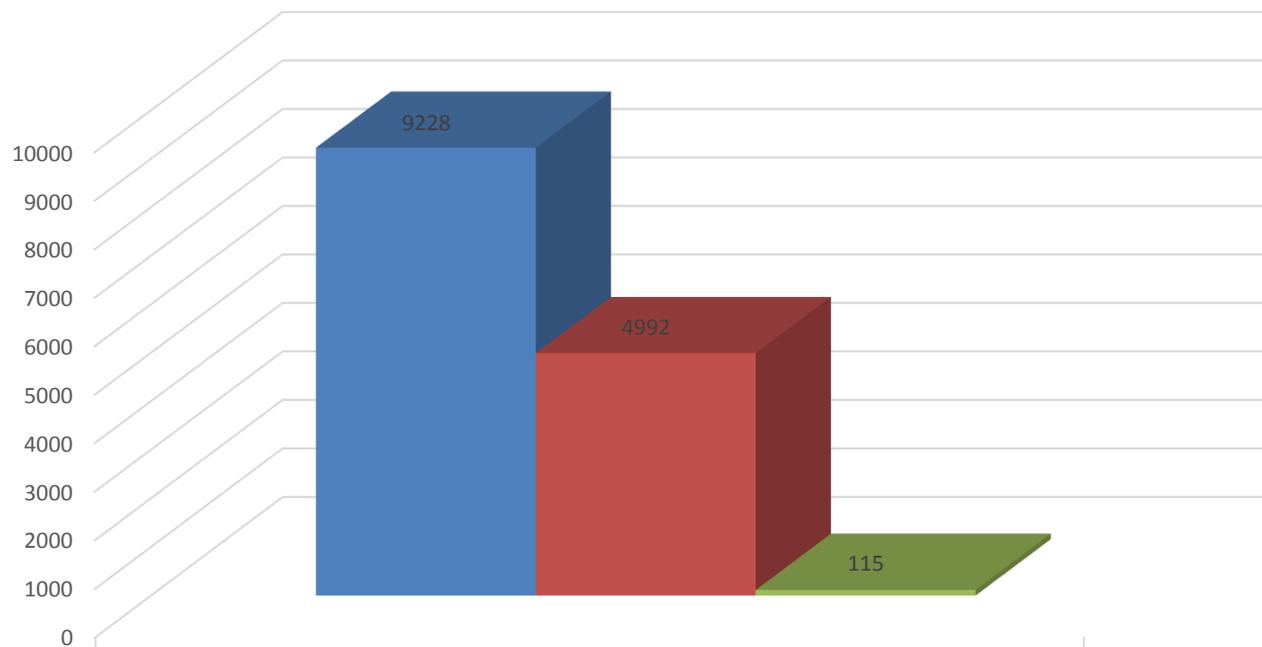
Enero 1 a Junio 30 de 2015



Atención a PQRDS recibidas

VIGENCIA 2015		
TOTAL PQRSD	14335	
CON RESPUESTA	14220	
RESPUESTAS EN TERMINOS		9228
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS		4992
SIN RESPUESTA	115	
TOTAL PQRSD	14335	

Grafica de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Tramites y Tutelas. Periodo 01 de Enero al 31 de Junio 2015



■ RESPUESTAS EN TERMINOS	9228
■ RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	4992
■ SIN RESPUESTA	115

DOCUMENTOS RECEPCIONADOS VIGENCIA 2015

Durante la vigencia 2015, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, recepción 12912 solicitudes a través de tramite en línea y 65671 documentos por los demás canales dispuestos a los Grupos de Interés, relacionando a continuación los intervalos de numero de radicados dados a los mismos.

MES	RECEPCION DEMAS CANALES	RECEPCION TRAMITE EN LINEA	NUMEROS DE RADICADO
ENERO	4224	914	648072 - 652295
FEBRERO	5357	1182	652296 - 657652
MARZO	5935	1391	657653 - 663587
ABRIL	5429	1167	663588 - 669016
MAYO	5077	1034	669017 - 674093
JUNIO	4852	1009	674094 - 678945
JULIO	6133	1107	678946 - 685078
AGOSTO	5052	896	685079 - 690130
SEPTIEMBRE	6001	1252	690131 - 696131
OCTUBRE	6298	1162	696132 - 702429
NOVIEMBRE	5373	999	702430 - 707802
DICIEMBRE	5940	799	707803 - 713742

ACCIONES Y GESTIÓN DEL GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES

Durante la vigencia 2015, La Subdirección Administrativa y de Gestión Humana a través del Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

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

NOTA: 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

ANEXOS

En el link http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_vigencia_2015_v20170208.xlsx, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones de la vigencia 2016, donde se observan, las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

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