



MINTIC



INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2017

GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES

Bogotá D.C., noviembre de 2017



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 14 de la Resolución 787 de 2014 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 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 septiembre 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 septiembre 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 de Fortalecimiento a 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 septiembre del año 2017, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



3. RESPONSABILIDAD

La subdirección Administrativa de Gestión Humana a través del Grupo 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 787 de 2014 Por medio de la cual se crea los grupos internos de trabajo, se asigna al Grupo 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.



5. ASPECTOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2017, 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.
- 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 septiembre del año 2017, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

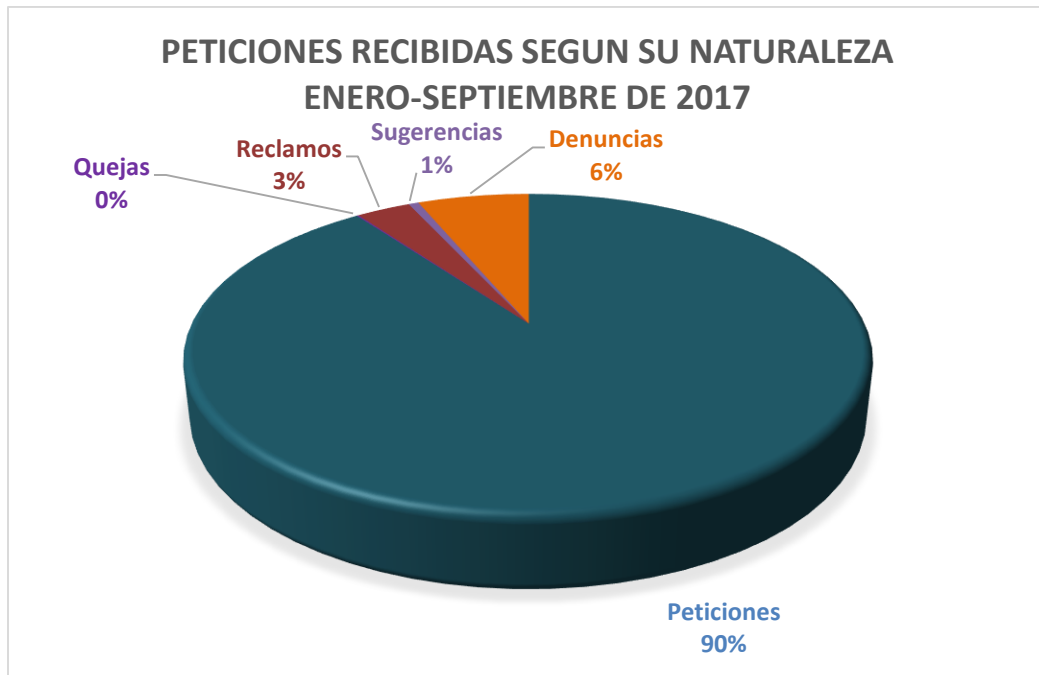
- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
 - <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4801.html>
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Presencial: Edificio Murillo Toro. Carrera 8 entre calles 12 y 13
- Redes Sociales:
 - Facebook: 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 | 10729 | 90% |
| Quejas | 12 | 0% |
| Reclamos | 366 | 3% |
| Sugerencias | 68 | 1% |
| Denuncias | 753 | 6% |
| TOTAL | 11928 | 100% |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

| Concepto | Total recibidos | En tiempos | Extemporáneas | Por responder |
|--------------|-----------------|-------------|---------------|---------------|
| Peticiones | 10729 | 7982 | 2747 | 0 |
| Quejas | 12 | 5 | 7 | 0 |
| Reclamos | 366 | 266 | 100 | 0 |
| Sugerencias | 68 | 42 | 24 | 2 |
| Denuncias | 753 | 619 | 134 | 0 |
| TOTAL | 11928 | 8914 | 3012 | 2 |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





6.1.2. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS

| Concepto | Total recibidos | Total atendidas | Por responder |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Peticiones Generales | 7729 | 7729 | 0 |
| Derechos de Petición | 1573 | 1573 | 0 |
| Derechos de Petición no competencia | 1427 | 1427 | 0 |
| TOTAL PETICIONES | 10729 | 10729 | 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 | 7376 | 62% |
| Correo Electrónico | 146 | 1% |
| Personalmente | 2810 | 24% |
| Mensajería Especializada | 1592 | 13% |
| Telefónico | 1 | 0% |
| Fax | 3 | 0% |
| TOTAL | 11928 | 100% |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.2. ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2017, el Grupo 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:

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 |

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 |

FUENTE: Registro correo institucional del MinTIC

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 |

FUENTE: Registro Redes Sociales del MinTIC



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 |

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. |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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 |
| 2 | 2442 | 2046 | 2907 | 2175 | 2387 | 2388 | 2424 | 2926 | 2379 |
| 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 |

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.

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

Table with 3 columns: Rango (Desde, Hasta), Calificación (Excelente, Bueno, Malo)

Table with 2 columns: Variables (1, 2) and descriptions (Tiempo total de Atención en horas durante el mes, Número total de radicados atendidos en el mes)

Table with 10 columns: Variable, Ene., Feb., Mar., Abr., May., Jun., Jul., Ago., Sep. showing monthly data for variables 1 and 2, and a Resultado row.

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.



7.4. SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PUNTO PRESECIAL

| 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 |
|------------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | 7532 | 6848 | 7040 |
| 2 | 56 | 88 | 56 |
| 3 | 3 | 10 | 174 |
| 4 | 3 | 4 | 0 |
| Total | 7594 | 6950 | 7270 |
| Resultado | 99,9% | 99,8% | 97,6% |

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.



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 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 enero y septiembre del año 2017 se refleja una disminución en el número de quejas y reclamos recibidas a través de los diferentes canales dispuestos para la recepción de las mismas, como resultado de las medidas adoptadas por el Grupo 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 septiembre entre 2016 y 2017 el porcentaje disminuyó considerablemente, de un 2% al 0,02%, como consecuencia de las acciones de mejora implementadas por la entidad para disminuir el margen de PQRSD sin respuesta o con respuesta tardía, 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 periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2017 corresponde a 1427 PQRSD, es decir, un 12% 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 56 de las peticiones recibidas



MINTIC



durante el periodo comprendido entre enero y septiembre 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.
- El presente informe se generó con la información del sistema de gestión documental con corte el día 10 de noviembre de 2017.

9. ANEXOS

En el link http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_2017_3t_v1_tabla.xls, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones del periodo comprendido entre enero y septiembre 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