
 <b>El futuro digital es de todos</b> Gobierno de Colombia MinTIC	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>AGITIC-PR-003</b>	
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS.</b>			
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN A PQRS D Y TRÁMITES</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>5</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites presentadas por los grupos de interés del Ministerio de Tecnologías de la Información.

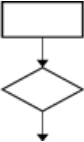
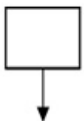
## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de una PQRS D y/o trámite, continúa con la respuesta a la misma por parte del funcionario o contratista competente, el archivo del documento y finaliza con el envío del informe de las PQRS D que no cuentan con registro de respuesta a Control Interno Disciplinario.

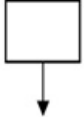
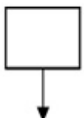
## 3. DEFINICIONES

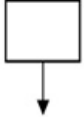
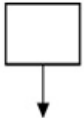
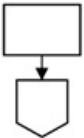

- Archivo: conjunto de documentos sea cual fuere su fecha, forma y soporte material acumulados en el transcurso de una gestión.
- Atención General: todos los demás ciudadanos que no tengan las condiciones de atención prioritaria.
- Atención Prioritaria: para atención de personas en condición de discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres en condición de embarazo, Mujeres con niños de brazos, Menores de edad
- Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- Digitalizar: proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital.
- Información en primer nivel: información básica y general sobre los trámites, solicitudes, peticiones u otros que son competencia del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrados directamente en el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.
- Información en segundo Nivel: información especializada suministrada por funcionarios del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones diferentes al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés que por su naturaleza y competencia corresponde dar respuesta.
- Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- PQRS D: Sigla que se refiere a las "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias".
- Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- Radicado de la Correspondencia: es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento..
- Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Registro de la correspondencia: es el procedimiento por medio del cual se ingresan en el Sistema de Gestión Documental, manual o automatizado, todas las comunicaciones producidas o recibidas por la entidad, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

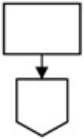
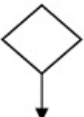
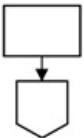
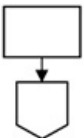

## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

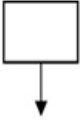
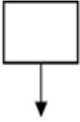
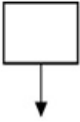
N°	Actividad	Símbolo	Responsable	Punto de control	Registro	Observaciones
1	¿La PQRS D o trámite es recibido de manera presencial?	 SI 2 No 11	Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés			
2	Informar al usuario solicitar un turno de atención en el administrador de turnos digital		Funcionario o contratista del Grupo Interno de trabajo de Fortalecimiento de las			Se informa al usuario solicitar un turno de atención en el administrador de turnos digital para ser atendido;

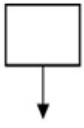

	para ser atendido		Relaciones con los Grupos de Interés			teniendo en cuenta el tipo de PQRSD o Tramite
3	¿La PQRSD o tramite tiene documentos?		<b>SI 4</b> <b>No 5</b>	Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		
4	Recibir la PQRSD y/o trámites		Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Verificar el cumplimiento de la normatividad del Archivo General de la Nación para la recepción de documentos y la competencia de la Entidad	PQRSD o tramite radicado	Se verifica que la PQRSD y/o trámite tiene como destino y competencia la Entidad, que cuente con los documentos y anexos que enuncia la PQRSD o trámite y que este debidamente firmado por el remitente; en caso contrario se recibe dejando registro de la observación.  Cuando la PQRSD o Trámite NO es competencia de la Entidad, se informa de manera directa e inmediata al ciudadano. En caso de persistencia, se radica en el sistema de gestión documental para dejar trazabilidad y lo remite de forma escrita o electrónica a la entidad competente, enviando copia de lo actuado al interesado.
5	Radical la PQRSD y/o trámites		Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Verificar en el glosario de términos generado por cada dependencia, el tema relacionado con el documento a radicar  Restricción de permisos a radicadores	PQRSD o tramite radicado	Asigna un número único de seguimiento y trazabilidad en el sistema de gestión documental y consulta en el glosario de términos generado por cada dependencia,  Cuando la PQRSD o trámite ingresan por correspondencia de los operadores de correo, se realiza la apertura de los sobres que contienen los documentos remitidos y los documentos

						allegados vía fax se radican en el transcurso del día de ingreso; dando prioridad a los envíos procedentes de la Presidencia, Entes de Control, Congreso y juzgados.
6	Solicitar al usuario calificación del servicio		Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	<p>Verificar que el usuario califique el servicio prestado</p> <p>Resultado de indicadores de tiempo de atención.</p>	Reporte periódico.	<p>El usuario califica el servicio recibido de acuerdo a la escala dada en niveles de Excelente, Bueno, Regular o Malo.</p> <p>El reporte periódico se tiene en cuenta para la consolidación de la información del indicador de nivel de satisfacción del usuario. Para el evento que el funcionario o contratista deba ausentarse del sitio de trabajo por motivos de índole personal, hora de almuerzo, labor administrativa, terminación de la jornada laboral, etc., deberá indicar dentro de las opciones de la terminal el motivo de la desactivación de dicha terminal, con el propósito de evitar que las estadísticas de seguimiento en los tiempos de atención sean afectados negativamente.</p>
7	Priorizar las PQRSD y/o trámites		Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente	Planilla de entrega diligenciada	Prioriza las PQRSD y trámites de acuerdo con los términos establecidos por la Ley, dando traslado al área competente; en el caso de los requerimientos de tutelas, derechos de petición, juzgados, entes de control y despacho del Ministro el traslado es de manera inmediata.
			Funcionario o Contratista del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de	Verificar diariamente que	Visualización de imágenes de	Digitaliza la PQRSD y/o trámite para cargar las imágenes al sistema de gestión

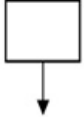
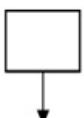
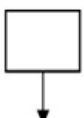
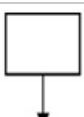
8	Digitalizar las PQRSD y/o trámites presentados		Interés. Operador o Funcionario o Contratista encargado de la Digitalización y distribución de documentos físicos	los radicados tengan imágenes en el sistema de gestión documental	PQRSD y/o Trámites en el Sistema de Gestión Documental.	documental, verificando que los documentos relacionados en la planilla correspondan a los recibidos físicamente.
9	Clasificar las PQRSD y/o trámites para la entrega física		Funcionario o Contratista del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés. Operador o Funcionario o Contratista encargado de la Digitalización y distribución de documentos físicos		Planilla de entrega de documentos diligenciada	Clasifica las PQRSD y/o trámites por dependencias completando la planilla de entrega de documentos
10	Entregar las PQRSD y/o trámites en físico a las dependencias		Funcionario o Contratista del GIT de Fortalecimiento con los Grupos de Interés. Operador o Funcionario o Contratista encargado de la Digitalización y distribución de documentos físicos		Planilla de entrega de documentos firmada	Entrega la relación de las PQRSD y/o trámites con los soportes a la persona encargada en cada área.
11	¿La PQRSD ingresa verbalmente?		<p>20</p> <p>SI 12</p> <p>No 13</p> <p>Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado</p>			<p>En caso de ser un presunto acto de corrupción:</p> <p>- Recibida a través de la línea telefónica asignada para tal fin: Se le comunica al usuario que la llamada es grabada automáticamente a modo de evidencia. Posteriormente, diligencia el formato AGI-TIC-FM-002 Recepción de llamadas para la línea anticorrupción, realiza el informe escrito y envía a la Secretaría General para lo de su competencia, adjuntando la grabación en medio magnético (No se radica ni se escanea para</p>

						garantizar la confidencialidad y autenticidad del presunto acto de corrupción) se entregan bajo planilla de forma inmediata, garantizando la confidencialidad del documento.
12	Radicar e informar el número de radicado a través del Modulo de PQRSD del sitio web de la Entidad y solicitar calificación del servicio		19	Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado	Restricción de permisos a radicadores	Radicado en el modulo  Correo Electrónico  Informa al usuario el número de radicado que automáticamente es arrojado por el sistema para su seguimiento.  Automáticamente se le comunica al peticionario que su petición ha sido recibida.
13	¿La PQRSD o trámite es recibido por buzón de sugerencias?		SI 14 No 16			
14	Abrir el buzón de sugerencias			Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		Registro de PQRSD recibidos a través del buzón  El buzón es abierto diariamente con el fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta
15	Radicar en el sistema de gestión documental de la entidad		19	Funcionario o contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado	Restricción de permisos a radicadores	PQRSD o tramite radicado  Radica de forma inmediata a través del modulo de PQRSD del sitio WEB de la entidad, diligenciando totalmente los campos explícitos en el formato y especificando la forma de recepción.  En el evento que el peticionario no tenga cuenta de correo electrónico se ingresa el correo institucional del Mintic.
16	¿La PQRSD o trámite Ingreso por Minticresponde@mintic.gov.co o por redes sociales?		SI 17 No 19	Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado		En caso contrario ingresa por el modulo PQRSD de la página web
						Primer nivel: Se da respuesta inmediata a través del mismo medio en que se


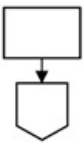
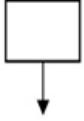
17	Dar tratamiento según el tipo de nivel de información que requiera la respuesta		Funcionario o Contratista del Grupo Interno de trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado		Respuesta por correo electrónico o redes sociales  PQRSD y/o trámite radicado	recibe sin proceder a radicar y finaliza el procedimiento.  Segundo Nivel: Continúa en la actividad 18  No Competencia: Se traslada a la entidad competente y se le informa al usuario.
18	Radicar a través del Modulo de PQRSD del sitio web de la Entidad		Funcionario o Contratista del Grupo interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado	Restricción de permisos a radicadores.	PQRSD o tramite radicado	Radica a través del Modulo de PQRSD del sitio web de la entidad, diligenciando totalmente los campos explícitos en el formato y el canal por el cual ingresó.  En el evento que el peticionario no tenga cuenta de correo electrónico se ingresa el correo institucional del MINTIC.  so pena de que se requiera ampliar la información de la PQRSD o tramite, se solicita la ampliación de la información al peticionario, teniendo en cuenta los tiempos y requisitos establecidos en la resolución vigente sobre tramite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (desistimiento tácito).
19	Direccionar la PQRSD		Funcionario o Contratista del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado	Revisar la clasificación de la PQRSD de acuerdo al contenido del documento para correcto direccionamiento	Registro de direccionamiento de PQRSD en el sistema de gestión documental	Remite la PQRSD o trámite con los anexos adjuntos de forma electrónica a través del sistema de gestión documental a la (s) dependencia (s) competente (s) para sus respuesta .  En el caso de que sea una queja se remite a la Secretaria General.  En caso de la PQRSD no se encuentre correctamente

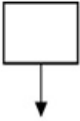
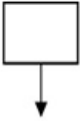
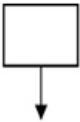
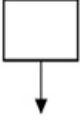
						clasificada o direccionada, se actualiza en el modulo la clasificación.
20	Verificar que las PQRSD y/o trámites recibidas sean competencia de la dependencia		Funcionario o contratista asignado por dependencia		Registro de direccionamiento de PQRSD en el sistema de gestión documental	En caso de NO ser competencia de esa dependencia se redirecciona de inmediato a la dependencia correspondiente, a través del Sistema de Gestión Documental y en físico en caso que se tenga; sin necesidad de un oficio remitario.
21	Verificar la clasificación de las PQRSD y tramites remitidas por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		Jefe dependencia asignada		Correo electrónico Registro en el Sistema de Gestión Documental	Se verifica que la naturaleza de clasificación de cada documento corresponde al generado (PQRSD, informativo, mal direccionado, etc.).  En el caso de tener observaciones frente a algunos de estos criterios informa máximo en un termino de tres (3) días mediante correo electrónico al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés para proceder a actualizar la naturaleza en el sistema de gestión documental, y se redirecciona por el sistema y la valija de recolección de documentos al área competente según la normatividad vigente.  En caso contrario, se toma como clasificado adecuadamente y no se pueden hacer posteriores actualizaciones.
22	Asignar funcionario o contratista competente para		Jefe dependencia		Registro del Sistema de Gestión	Designa a través del Sistema de Gestión Documental al funcionario o contratista de la dependencia para que dé respuesta a la PQRSD y/o trámites y consolide la misma en caso

COPIA CONTROLADA

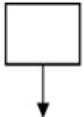
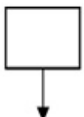
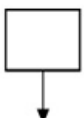
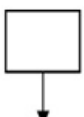
	dar respuesta		asignada		Documental	que requiera de la intervención de otras dependencias, indicándole el término para atenderla dentro de los tiempos establecidos en la normatividad legal.
23	Proyectar la respuesta a la PQRSD y/o trámites		Funcionario o contratista competente del área asignada	Revisar que el proyecto de respuesta de la PQRSD y/o tramite que cumpla con lo solicitado y en los tiempos	Proyecto de respuesta PQRSD y/o tramite	<p>Genera proyecto de respuesta con el número de copias requeridas y las traslada para la firma del directivo con los anexos pertinentes si lo requiere, ingresando el número de radicado al cual se le esta dando respuesta con el fin de realizar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>En caso de que se requiera ampliar la información de la PQRSD o tramite, se solicita la ampliación de la información al peticionario, teniendo en cuenta los tiempos y requisitos establecidos en la resolución vigente sobre tramite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (desistimiento tácito)</p>
24	¿Se requieren ajustes a la respuesta a la PQRSD y/o tramites?		Jefe dependencia asignada			<p>En el caso que se requieran ajustes se devuelve para las correcciones pertinentes.</p> <p>En caso contrario, se firma la respuesta a la PQRSD y/o tramites.</p>
25	Firmar respuesta a la PQRSD y/o tramites		Jefe dependencia asignada		Respuesta de PQRSD y/o tramite firmada	
						Cuando la respuesta se envía físicamente, continúa al

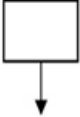
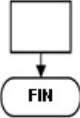


26	¿La respuesta a la PQRSD y/o tramites se envía físicamente?	 <p>SI 27 No 28</p>	Jefe dependencia asignada		<p>procedimiento GDO-TIC-PR-004 Gestión de Correspondencia Enviada</p> <p>En caso contrario, continúa en la actividad No. 28</p> <p>Nota: en todo caso, cuando la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia haya sido radicada por un solicitante o peticionario anónimo, se fijará la respuesta en la página Web del Ministerio TIC por un término de cinco (5) días hábiles, en virtud de los dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.</p>
27	Continúa con el procedimiento GDO-TIC-PR-004 Gestión de Correspondencia Enviada	 <p>29</p>	Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		
28	Enviar respuesta la PQRSD y/o tramites de manera virtual		Funcionario o Contratista competente de la dependencia que responde	Registro Respuesta en medios virtuales	<p>Cuando la dependencia cuenta con la herramienta habilitada para cargar documentos electrónicos se enviará por esta (plantilla dinámica) el cual registra el número de registro automáticamente.</p> <p>Si no se cuenta con esta se imprime, se registra y envía por el mismo medio, con el fin de conservar la trazabilidad y cumplir con los lineamientos establecidos por AGN para las comunicaciones oficiales.</p>
	Remitir el registro de respuesta de la PQRSD al		Jefe de la dependencia	GDO-TIC-FM-014 Formato Único de Inventario	Archiva las PQRSD y/o trámites con su respectiva respuesta y soporte aplicando la TRD correspondiente y realiza la transferencia al archivo de gestión de acuerdo a los

29	archivo a través del Sistema de Gestión Documental de manera electrónica y de acuerdo a la TRD de la entidad		GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.	Documental FUID  GDO-TIC-FM-017 Relación de documentos entrega DIA-DIA	lineamientos de la TRD y teniendo en cuenta el procedimiento GDO-TIC-PR-010 Recepción de Carpetas para Creación de Expedientes o GDO-TIC-PR-011 Recepción de documentos para actualización de expedientes.
30	Realizar el autocontrol de la gestión a PQRSD y/o tramites en cada dependencia		Encargado de la Dependencia  Facilitador de PQRSD asignado por cada dependencia		Los jefes de cada dependencia a través de su facilitador y con los permisos generados por el administrador del Sistema de Gestión Documental, descargan la base de datos de las PQRSD y tramites, para determinar cuales de ellos no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol a la respuesta de PQRSD y tramites.
31	Generar Informes mensuales		Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Informe de trámite y/o respuesta	<p>Genera y envía informes mensuales acumulados de la vigencia a cada dependencia listando las PQRSD y/o trámite que no cuentan con un registro de respuesta en el sistema de gestión documental.</p> <p>En este informe no se incluye las PQRSD y/o trámites que se encuentran en términos para dar respuesta.</p>
32	Enviar reporte de las actuaciones adelantadas a cada PQRSD y/o trámites		Encargado de la Dependencia  Facilitador de PQRSD asignado por cada dependencia	Registro de envío o Correo Electrónico	Envía a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del informe, el reporte de los registros con los cuales se dio respuesta a cada

COPIA CONTROLADA

						PQRSD y/o trámites, así como también se realiza la actualización en el sistema de aquellos documentos que son reclasificados.
33	De acuerdo a los reportes de las dependencias se actualiza el Sistema de Gestión Documental y genera informe trimestral por dependencia		Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		Sistema Actualizado Informe trimestral por dependencia	Realiza la actualización en el sistema de gestión documental de acuerdo con los reportes recibidos de las dependencias y genera el informe Trimestral por dependencia
34	Generar muestreo mensual de PQRSD y/o trámites.		Funcionario o Contratista del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés asignado		Informe del muestreo aleatorio	Se selecciona una muestra aleatoria del 8% de las PQRSD con respuestas generadas en el mes para verificar que hayan cumplido con los criterios:  1.- Que se haya direccionado a la dependencia competente 2.- Que se haya dado respuesta al peticionario 3.- Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)
35	Enviar a las dependencias el resultado del muestreo.		Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.		Correos u oficios.	
36	Realizar un informe trimestral del estado de las PQRSD por dependencia para divulgarlo ante el Comité Directivo.		Subdirector(a) Administrativa y de Gestión Humana  Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		Acta de Comité Directivo.	Con el fin de generar acciones de mejora en la gestión de PQRSD en cada dependencia, cuando se requiera.
						Remite trimestralmente el Informe a la Secretaría General para que a su vez lo remita al Grupo


37	Remitir Informes a Secretaria General		<p>Secretaria General</p> <p>Subdirector (a) Administrativa y de Gestión Humana</p> <p>Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés</p>		<p>Informe Trimestral PQRSD trámite respuesta correo electrónico.</p> <p>de y/o sin vía</p>	<p>de Control Interno Disciplinario para que proceda de conformidad a su competencia.</p> <p>De acuerdo a la resolución que reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministro, Viceministros, el Secretario General, los Jefes de Oficina, los Directores, los Subdirectores y Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir; según materia de la petición, son responsables del trámite interno en cada dependencia y de dar la respuesta en termino legal y reglamentariamente establecido; por lo tanto la responsabilidad de la gestión de dar la respuesta a las mismas en los términos legalmente establecido es exclusivamente del Jefe de cada dependencia.</p>
38	Publicar informe de PQRSD en la página web.		<p>Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés y Oficina Asesora de Prensa</p>		<p>Publicación en el sitio web del MINTIC.</p>	<p>Publicación en cumplimiento de las normas legales vigentes para garantizar la transparencia y participación ciudadana.</p>

COPIA CONTROLADA

**5. DOCUMENTOS ASOCIADOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	23/Oct/2014	Creación del Procedimiento
		Actualización del procedimiento con respecto a los nuevos multicanales de la línea anti corrupción y

2	13/Nov/2015	correo institucional.
3	09/Sep/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del procedimiento con respecto a la normatividad de la vigente, especialmente en el procedimiento de recepción de los diferentes canales de comunicación, recepción de peticiones verbales y realización de informes con destino a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.</li> </ul>
4	31/Oct/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del procedimiento, especialmente en el seguimiento y control de la respuesta a las PQRSD y Trámites</li> </ul>
5	30/Ago/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del procedimiento, en actividades de seguimiento y control de las respuestas a las PQRSD y Trámites, incluyendo muestra aleatoria y requerimiento y/o solicitudes anónimas.</li> </ul>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Betsy Francia Amaya Blanchar  <b>Cargo:</b> Funcionario  <b>Fecha:</b> 07/Nov/2018</p>	<p><b>Nombre:</b> Norma Cecilia Sanchez Sandino  <b>Cargo:</b> Contratista  <b>Fecha:</b> 22/Nov/2018</p> <p><b>Nombre:</b> Elvia Cecilia Visbal Villalba  <b>Cargo:</b> Funcionario  <b>Fecha:</b> 04/Dic/2018</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Nombre:</b> Elva Vanessa Mendoza Ariza  <b>Cargo:</b> Funcionario  <b>Fecha:</b> 06/Dic/2018</p>	<p><b>Nombre:</b> Lady Didiána Velasquez Henao  <b>Cargo:</b> Funcionario  <b>Fecha:</b> 06/Dic/2018</p>

COPIA CONTROLADA