



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

INFORME PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2019

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

Bogotá D.C., julio de 2019

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





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	6
6. INFORME PORMENORIZADO	6
7. CONCLUSIONES	15
8. ANEXOS	16



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 la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones.

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 junio del año 2019.

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 junio del año 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la **información de las PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad **según su naturaleza**.
- Presentar **información sobre los diferentes canales de comunicación** habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- 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 junio del año 2019, 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 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 peticiones, 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 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.
- 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 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.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.



- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Según la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea 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.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer semestre del año 2019, 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 Interno de Trabajo 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 Interno de Trabajo 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



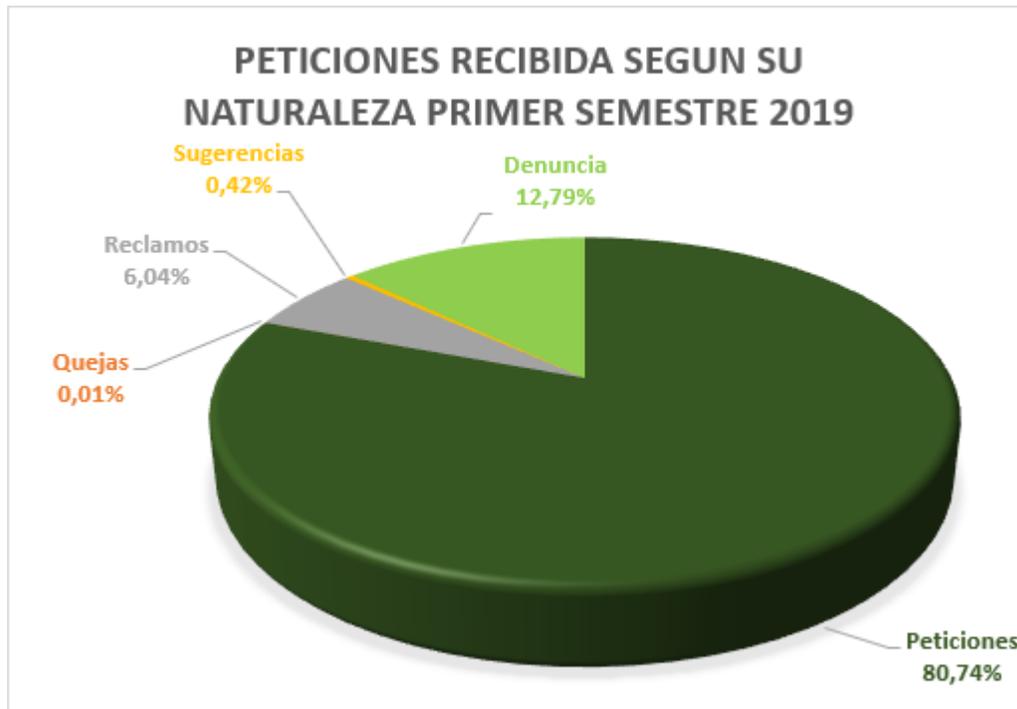
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados 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 primer piso
- Redes Sociales:
 - Facebook: MinisterioTICColombia
 - Twitter: @MinTic_responde
- Correspondencia
- Línea anticorrupción: 01 8000 912667
- Correo electrónico Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

6.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones	5830	80.74%
Quejas	1	0.01%
Reclamos	435	6.04%
Sugerencias	31	0.42%
Denuncias	923	12.79%
TOTAL	7220	100.0%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



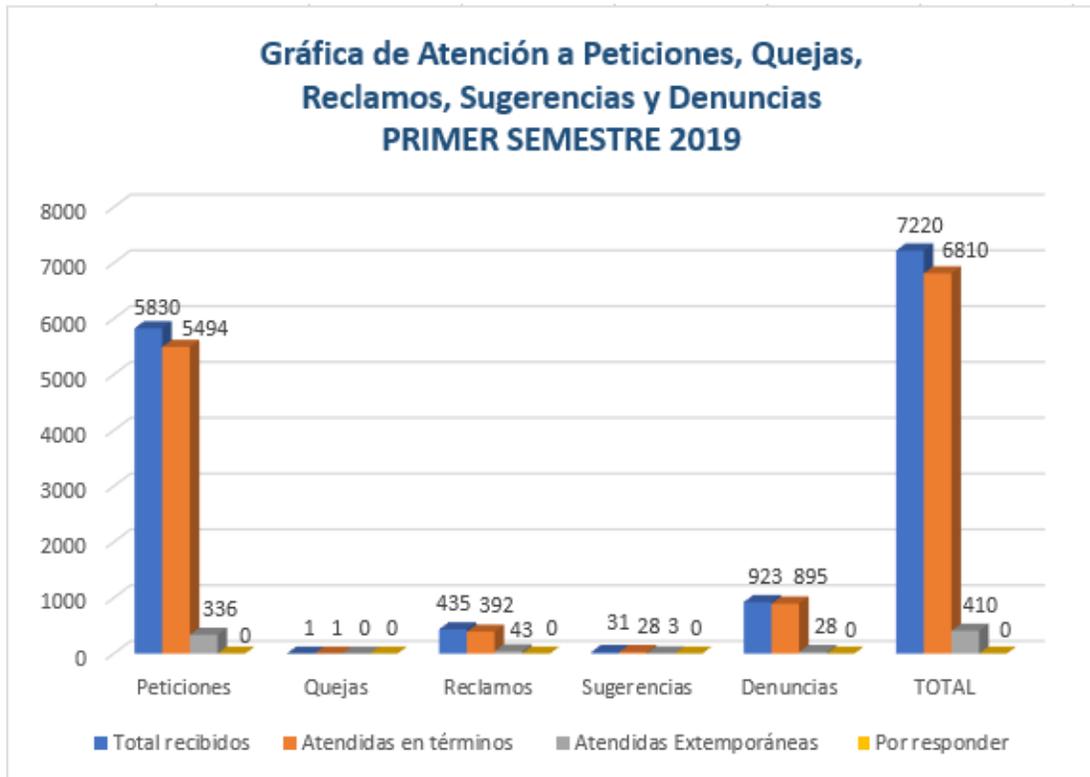
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	5830	5494	336	0	9
Quejas	1	1	0	0	13
Reclamos	435	392	43	0	11
Sugerencias	31	28	3	0	10
Denuncias	923	895	28	0	11
TOTAL	7220	6810	410	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



Gráfica de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PRIMER SEMESTRE 2019



6.1.2.PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total mes
Enero	797	1	87	9	163	1057
Febrero	935	0	131	3	147	1216
Marzo	1094	0	44	6	137	1281
ABRIL	1050	0	73	5	172	1300
MAYO	1144	0	43	2	168	1357
JUNIO	810	0	57	6	136	1009
Total	5830	1	435	31	923	7220

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC





6.1.3. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones Generales	4475	4229	246	0	9
Derechos de Petición generales	792	736	56	0	11
Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	24	24	0	0	21
Derechos de Petición de información y documentos	16	12	4	0	8
Derechos de Petición no competencia	463	463	0	0	5
TOTAL PETICIONES	5770	5464	306	0	

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

Nota: Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al **Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015** “Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.



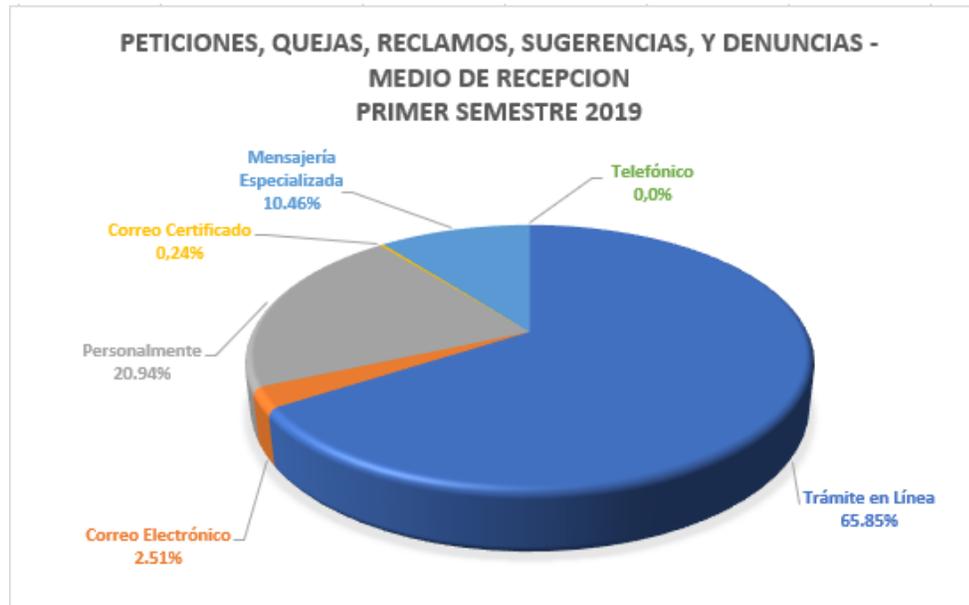
6.1.4. PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
Enero	624	121	2	4	45	796
Febrero	721	129	5	1	73	929
Marzo	841	144	6	5	85	1081
ABRIL	843	117	5	2	74	1041
MAYO	883	154	6	1	82	1125
JUNIO	563	128	0	3	104	798
Total	4475	792	24	16	463	5770

6.1.5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACION

Canal de comunicación	Total recibidos	Porcentaje
Trámite en Línea	4755	65.85%
Correo Electrónico	181	2.51%
Personalmente	1512	20.94%
Correo Certificado	17	0.24%
Mensajería Especializada	755	10.46%
Telefónico	0	0.00%
TOTAL	7220	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



6.2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, la entidad recibió 545 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes mecanismos de comunicación habilitados a las cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido.

Mes	Correo Electrónico	Mensajería Especializada	Personalmente	Trámite en línea	Total mes
Enero	3	16	54	15	88
Febrero	6	16	38	11	71
Marzo	4	32	63	17	116
ABRIL	8	30	48	20	106
MAYO	12	31	41	18	102
JUNIO	15	22	28	7	62
Total	38	147	272	88	545

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC



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.

6.3. ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, 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 mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

ATENCION A PQRSD EN PRIMER NIVEL				
Mes	Presencial	Correo Institucional	Redes Sociales	Telefónico
Enero	3704	156	22	245
Febrero	4063	132	30	113
Marzo	4199	153	19	141
ABRIL	3867	148	8	135
MAYO	3930	177	58	158
JUNIO	3330	124	71	88
TOTAL	23093	890	208	880

FUENTE: Aplicativos de Información MinTIC

7. DESEMPEÑO DE ATENCION EN EL PUNTO PRESENCIAL

7.1. NUMERO DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

Mes	Ciudadanos Atendidos
Enero	3704
Febrero	4063
Marzo	4199
ABRIL	3867



MAYO	3930
JUNIO	3330

FUENTE: Aplicativo Sistema de Administración 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	113:35:56	221:27:49	214:14:23	384:40:04	160:14:47	101:49:38						
2	3452	4063	4199	3867	3930	3330						
Resultado	00:01:58	00:03:16	00:03:04	00:05:58	00:02:27	00:01:50	-	-	-	-	-	-

PRIMER TRIMESTRE: Se evidencia durante este periodo que el tiempo promedio de atención desde el momento que llega el usuario hasta que es atendido es de 2:46 minutos reflejando que mantenemos el rango de excelente a pesar de las fallas presentadas en el aplicativo digiturno, lo cual permite evidenciar que han sido efectivas las acciones emprendidas en pro de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.

SEGUNDO TRIMESTRE: En este trimestre el Tiempo de Espera para los grupos de interés se optimizó reflejando que las capacitaciones desarrolladas han permitido el logro de los objetivos propuestos y el fortalecimiento de la cultura del servicio conllevando a un mejoramiento continuo.





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	258:07:38	300:23:27	405:54:06	304:24:38	295:59:11	237:51:39						
2	4535	5515	5836	5576	5603	4494						
Resultado	00:03:25	00:03:16	00:04:10	00:03:17	00:03:10	00:03:11	-	-	-	-	-	-

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

PRIMER TRIMESTRE: El indicador en el primer trimestre refleja un comportamiento dentro del rango con calificación bueno 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 es de 03:37 minutos, toda vez que se presentaron fallas con el calificador del servicio digiturno alterando los tiempos de atención.

SEGUNDO TRIMESTRE: Se evidencia que el Tiempo de Atención a los Grupos de Interés se mantiene en un rango de calificación excelente con un tiempo de 00:03:11 minutos, resultado que demuestra que las acciones desarrolladas con el personal del Front Office van dirigidas al buen ejercicio y a la optimización del servicio.

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	11007	9196		
2	680	1184		
3	15	16		
4	6	3		
Total	11708	10399		
Resultado	99,8%	99,8%	-	-

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

PRIMER TRIMESTRE: Se evidencia un excelente comportamiento de Satisfacción de los usuarios del Punto de Atención Presencial, lo que refleja la buena gestión de los agentes del front office, resaltando el autocontrol y el empoderamiento de las lecciones aprendidas en temas de cultura de servicio al ciudadano que se han desarrollado con el GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

SEGUNDO TRIMESTRE: Durante este periodo se evidencia un comportamiento con calificación alta, indicando que la satisfacción de los grupos de interés del Punto de Atención Presencial arrojó un resultado de un 99,8. Toda vez que se han realizado capacitaciones de atención a los grupos de interés fortaleciendo la cultura de servicio al ciudadano, brindando un efecto positivo en la eficiencia administrativa. Es importante resaltar que durante este periodo se evidenciaron calificaciones sin calificador las cuales hacen referencia a que el dispositivo de calificación se encontraba desconectado de su puerto USB y sin calificar relacionadas con la no calificación por parte del ciudadano involuntariamente.

8. CONCLUSIONES





- Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, 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 correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de la mismas.
- El porcentaje de PQRSD con respuesta extemporánea durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, corresponde a 410 PQRSD, equivalente a un 5.67%. Donde se indica, al corte del presente informe, todas las PQRSD tienen un registro de respuesta, esto como resultado de las acciones de mejora implementadas por la entidad, no solo para eliminar el margen de PQRSD sin respuesta, sino que se continua con la implementación de estrategias que permiten disminuir el porcentaje de 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 periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, corresponde a 463 PQRSD, es decir, un 6.41% del total de PQRSD tramitadas por la entidad.
- El número de ciudadanos atendidos en el canal presencial ha aumentado desde marzo de 2018, teniendo en cuenta que en atención a la Resolución 2437 de 2018, por la cual se modifica la resolución 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea 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.
- 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 10 de las peticiones recibidas durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2019, contemplan fecha de respuesta anterior ya que son reiterativas.

9. ANEXOS



En el link https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-2506_pqrsd_2019_1s_registro_publico.xlsx, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones del primer trimestre del año 2019, 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
- Mecanismo de recepción
- Fecha de respuesta
- Número de oficio de respuesta