

Periodo reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo de 2016

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 primer trimestre de la vigencia 2016, 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

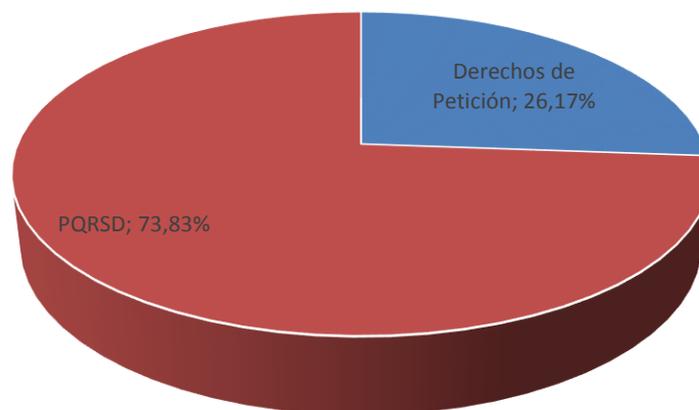
Periodo reportado: 01 de Enero al 31 de Marzo de 2016

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Derechos de Petición	1027	26,17%
PQRSD	2897	73,83%
Total	3924	100%

FUENTE: Sistema de Gestión Documental del MinTIC

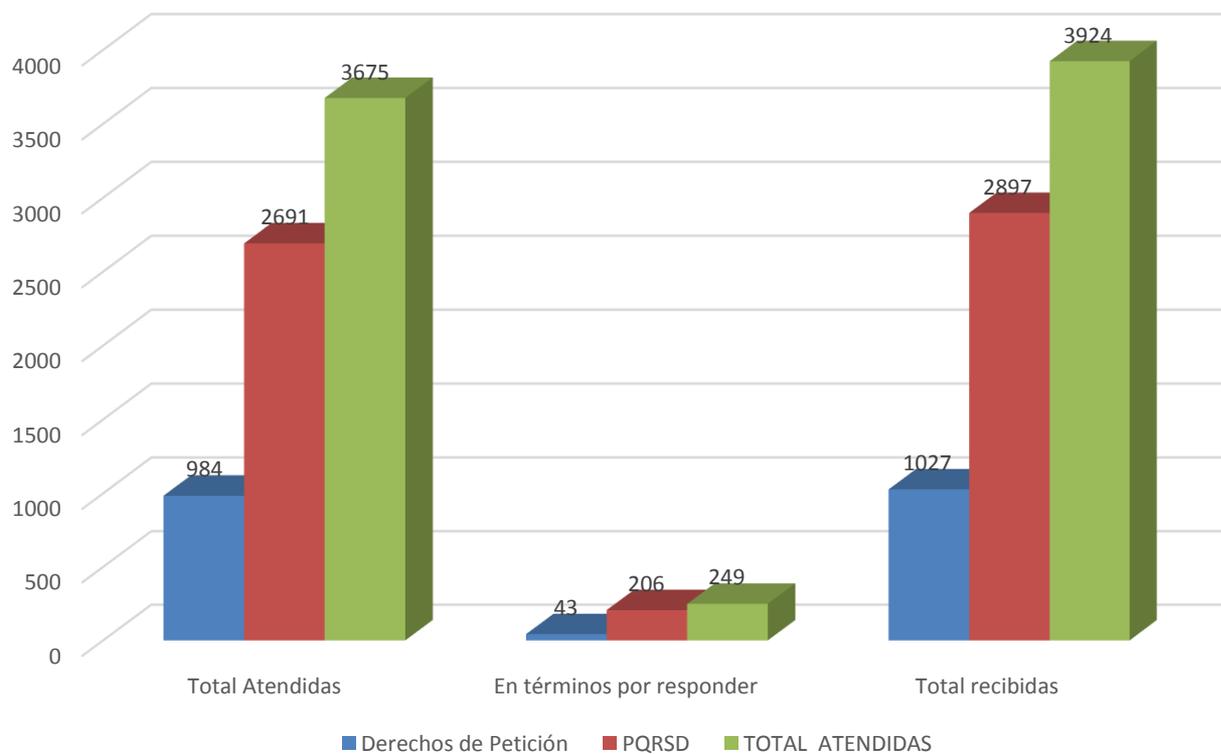
PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA
Enero 1 a Marzo 31 de 2016



Atención a PQRDS recibidas

Concepto	Total Atendidas	En términos por responder	Total
Derechos de Petición	984	43	1027
PQRSD	2691	206	2897
TOTAL ATENDIDAS	3675	249	3924

Grafica de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Periodo 01 de Enero al 31 de Marzo 2016



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

Durante el primer trimestre de la vigencia 2016, 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