

CIRCULAR 0011 DE 2021

(junio 30)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

<Ver texto original en PDF>

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES DEL  
MINISTERIO/FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

DE: ADRIANA MEZA CONSUEGRA  
Secretaria General

ASUNTO: Radicación de peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias - PQRSD

En desarrollo de las funciones que le atribuye el artículo [33](#) del Decreto 1064 de 2020 y en particular, la de “(...)

9. Dirigir la orientación a usuarios del Ministerio y la atención y seguimiento de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Ministerio (.), la Secretaría General se permite impartir las siguientes directrices sobre la radicación de peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias - PQRSD:

1) El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el propósito de afianzar las relaciones Estado - Ciudadano, adelantó desarrollos soportados en las tecnologías para fortalecer la recepción de documentos de los diferentes grupos de interés, motivo por el cual implementó en la página web del Ministerio, un formulario electrónico de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual se encuentra ubicado en la pestaña “Atención y servicio a la ciudadanía” y que podrá ser consultado en el siguiente link de acceso:  
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRS/125804:Registro-PQR>

El desarrollo implementado a través del formulario electrónico en la página web, permite el direccionamiento de los documentos de manera ágil, rápida y oportuna a la dependencia responsable del trámite interno para dar respuesta en los términos legal y reglamentariamente establecidos, con la asignación automática de un número único para el respectivo seguimiento, como también la reducción de tiempos de traslado para los ciudadanos.

Por lo anterior, se solicita a los servidores y colaboradores para que a partir de la fecha, se oriente, guíe, invite y promueva la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del citado formulario electrónico diseñado para tal efecto en la página web.

2) Cuando las peticiones se presenten a través del formulario electrónico disponible en el portal web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se entenderán presentadas en el momento en que el sistema la reciba y genere el número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación en el sistema.

Se recuerda que la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias debe realizarse en cumplimiento de los términos legales vigentes.

Cordialmente,

ADRIANA MEZA CONSUEGRA

Secretaria General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



**MINTIC**