

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
FECHA: 3/11/2016 HORA: 15:43:18 FOLIOS: 6
REGISTRO NO: 976741
TRAMITE A: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES. ANDREA CASTRO VELEZ



Código TRD: 330.049.007

CIRCULAR EXTERNA No. 000022 3 - NOV 2016

PARA: REPRESENTANTES LEGALES, JEFES DE LAS OFICINAS DE PLANEACIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LAS ENTIDADES DE LA RAMA EJECUTIVA DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL Y OTRAS ENTIDADES.

ASUNTO: REPORTE DE INFORMACIÓN A CARGO DE LAS ENTIDADES SELECCIONADAS SOBRE EL AVANCE EN EL USO DE TIC POR PARTE DE CIUDADANOS Y EMPRESAS.

FECHA: 1 DE NOVIEMBRE DE 2016

El Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su artículo 2.2.9.1.3.1 establece que el "*Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea, que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que le sea requerida*".

Conforme a lo anterior, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en línea, está diseñando una nueva metodología de medición basada en consultas directas a los sujetos obligados de la Estrategia de Gobierno en Línea, definidos en el artículo 2.2.9.1.1.2 del Decreto 1078 de 2015, la cual se centra en esta primera medición en los responsables de la provisión de trámites y servicios públicos altamente demandados por ciudadanos y empresas que se relacionan en el anexo 1 de esta Circular.

En ese sentido, vale la pena destacar que uno de los componentes del modelo de medición de la Estrategia de Gobierno en línea es la medición del uso de Tecnologías de la Información y

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Oficina Mueble Toro, Carrera 8a. entre calles 17 y 18
Bogotá, D.C. Tel: 33431000 ext. 3333
Correo electrónico: comunicacion@mintic.gov.co
Página web: www.mintic.gov.co

vive digital
para la gente



000022 3 - NOV 2016



las Comunicaciones (TIC) por parte de ciudadanos y empresas para relacionarse con el Estado, razón por la cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido realizando este tipo de mediciones desde el año 2008, a través de estudios y encuestas de percepción realizados por empresas especializadas en investigaciones de mercado.

Por lo anterior, agradecemos su colaboración con el diligenciamiento del formulario en Excel enviado como anexo 2 de la presente Circular, y el envío del mismo a este Ministerio antes del 30 de noviembre de 2016, al correo electrónico jnoriega@mintic.gov.co.

Cualquier inquietud en relación con la presente Circular será atendida por Juan Carlos Noriega, a través del teléfono 3443460 Extensión 1501 o del correo jnoriega@mintic.gov.co.

Cordialmente,

DANIEL QUINTERO CALLE
Viceministro de Tecnologías y Sistemas de Información

Elaboró: Juan Carlos Noriega Silva
Nubia Santofimio Camacho
Revisó: Margareth Sofía Silva Montañón
Juan Carlos Álvarez

vive digital
para la gente



000022

3 - NOV 2016



ANEXO 1

TRÁMITE	ENTIDAD
Apostilla de documentos Pasaporte Electrónico	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
Duplicado de la cédula de ciudadanía Cédula de ciudadanía Consulta de jurados de votación Consulta de elecciones	REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
Asignación de visitas a internos	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO
Inscripción de aspirantes a programas de formación profesional	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Convalidación de títulos	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Libreta Militar	EJÉRCITO NACIONAL DE COLOMBIA
Consulta licencia de conducción	MINISTERIO DE TRANSPORTE
Sisben	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN
Certificado de tradición y libertad de inmuebles Certificado de libertad y tradición	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
Registro/actualización/expedición de copias del RUT Impuesto de renta, Impuesto IVA	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
Licencias y pago integrado de derechos de autor	MINISTERIO DEL TRABAJO
Solicitud de paz y salvo por cancelación de obligación Solicitud de certificación sobre el estado de deudas Solicitud de documentos legales de un crédito Solicitud de revisión de crédito Solicitud de verificación de pagos efectuados a las obligaciones Actualización de información en las centrales de riesgo Liberación de garantía por cancelación de la deuda Pago de obligaciones	CENTRAL DE INVERSIONES SA
Denuncias por pérdida de documentos	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos Afilaciones Radicación de Incapacidades Autorización de servicios	COMPENSAR E.P.S.

El sistema de tecnologías de la información y comunicación (TIC) es un elemento esencial para el desarrollo del país, por lo que el Gobierno Nacional ha implementado diversas estrategias para promover su uso y mejorar la calidad de los servicios públicos. En este sentido, el presente documento tiene como objetivo principal describir el proceso de implementación de los servicios de TIC en el MINTIC, así como los roles y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en el proceso.

vive digital
para la gente

000022



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	SALUD TOTAL E.P.S.
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	COOMEVA E.P.S. S.A.
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	EPS SÁNTAS
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades Autorización de servicios	FAMISANAR
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos Afiliaciones Radicación de Incapacidades Autorización de servicios	CAFESALUD
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	CRUZ BLANCA
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	EPS SURA
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	NUEVA EPS
Citas médicas Autorizaciones de medicamentos, Afiliaciones Radicación de Incapacidades, Autorización de servicios	ALIANSA LUD
Pago seguridad social Citas médicas Autorizaciones de medicamentos	SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD
Pago seguridad social	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES
Pago seguridad social	COLFONDOS S.A. PENSIONES Y CESANTIAS

vive digital
para la gente



000022

3 - NOV 2016

**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION

Pago seguridad social	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN S.A.
Pago seguridad social	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS PORVENIR S.A.
Creación de empresa	CONFECÁMARAS
PQRD Servicios Públicos	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Certificado Catastro	INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Certificado Catastro Certificado Nomenclatura	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO
Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros Pago del impuesto predial unificado Sisben Certificado Catastro Certificado de Nomenclatura Certificado de Estratificación Certificado de Propiedad horizontal	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros Pago del impuesto predial unificado Sisben Certificado Catastro Certificado de Nomenclatura Certificado de Estratificación Certificado de Propiedad horizontal	ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI
Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros Pago del impuesto predial unificado Sisben Certificado Catastro Certificado de Nomenclatura Certificado de Estratificación Certificado de Propiedad horizontal	ALCALDIA MUNICIPAL DE MEDELLÍN
Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros Pago del impuesto predial unificado Sisben Certificado Catastro Certificado de Nomenclatura Certificado de Estratificación Certificado de Propiedad horizontal	ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

000022 3 - NOV 2010



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros Pago del impuesto predial unificado Sisben Certificado Catastro Certificado de Nomenclatura Certificado de Estratificación Certificado de Propiedad horizontal	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos Solicitud conexión red eléctrica	CODENSA
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	EMPRESA DE TELÉFONOS DE BOGOTÁ
Pago de servicios públicos, PQRD Servicios Públicos Solicitud conexión red eléctrica	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos Solicitud conexión red eléctrica	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	UNE EPM
Pago de servicios públicos, PQRD Servicios Públicos Solicitud conexión red eléctrica	ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	METROPOLITANA DE TELECOMUNICACIONES S.A.E.S.P.
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A
Pago de servicios públicos PQRD de Servicios Públicos	TELEBUCARAMANGA
Usuarios Únicos del SECOP	COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Pago de seguridad social	APORTES EN LÍNEA
Pago de seguridad social	ACH COLOMBIA - SOI
Pago de seguridad social	BANCO AGRARIO

vive digital
para la gente



000022

3 - NOV 2010



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION



Pago de seguridad social	ENLACE OPERATIVO
Pago de seguridad social	ASOPAGOS S.A
Pago de seguridad social	MINISTERIO DE SALUD
Denuncias	FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Bogotá, D.C. - Colombia
Teléfono: (57) 1 234 5678
www.mintic.gov.co

vive digital
paralagente



ANEXO 2 FORMULARIO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN PARA EMPRESAS PRIVADAS



INFORMACION GENERAL

Nombre de la entidad que reporta la información

Nombre del empleado de la entidad que diligenció formulario

Dependencia

Cargo

Correo electrónico

Teléfono

Extensión

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PORR)

1.1 Ciudadanos

Indique el número total de ciudadanos que enviaron a la empresa PORR entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Indique el número total de PORR de ciudadanos que recibió la empresa entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de PORR de ciudadanos que recibió la empresa entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas a través del sitio web de la empresa (buzón, formulario, correo electrónico, redes sociales u otros canales digitales para el registro oficial de PORR que tenga la empresa)

Del total de PORR de ciudadanos que recibió la empresa entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas por teléfono o fax

Del total de PORR de ciudadanos que recibió la empresa entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas de forma presencial (verbal, escrita o recibida en las oficinas, puntos de atención o por correo físico)

1.2 Empresas

Indique el número total de empresas que enviaron PORR entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Indique el número total de PORR de empresas que recibió la compañía entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de PORR de empresas que recibió la compañía entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas a través del sitio web de la entidad (buzón, formulario, correo electrónico, redes sociales u otros canales digitales para el registro oficial de PORR que tenga la entidad)

Del total de PORR de empresas que recibió la compañía entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas por teléfono o fax

Del total de PORR de empresas que recibió la compañía entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas de forma presencial (verbal, escrita o recibida en las oficinas, puntos de atención o por correo físico)

2. TRÁMITES Y SERVICIOS

2.1 Ciudadanos

Nombre del trámite o servicio

Indique el número total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso utilizando Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (internet, teléfono, cajero correspondientes no bancarios)

Del total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso presencialmente en la entidad

2.2 Empresas

Nombre del trámite o servicio

Indique el número total de empresas que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de empresas que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso utilizando Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (internet, teléfono, cajero correspondientes no bancarios)

Del total de empresas que realizaron el trámite o solicitud al servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso presencialmente en la entidad



000022

3 NOV 2016



000022

9 - NOV 2017

NOTA: Antes de la entrega de este formato, por favor revise que la información suministrada sea consistente y esté soportada en un documento o sistema de información, de manera que pueda evidenciarse la veracidad de la misma en caso que así se requiera. En caso que no cuente con la información solicitada de una o más preguntas, consignada o no tenga un registro que lo sustente, por favor dejar la respuesta en blanco.





ANEXO 2 - FORMULARIO DE REGISTRO DE INFORMACION PARA ENTIDADES PUBLICAS



INFORMACION GENERAL

Nombre de la entidad que reporta la informacion

Nombre del empleado de la entidad que diligencio formulario

Dependencia

Cargo

Correo electronico

Teléfono

Extensión

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

1.1 Ciudadanos

Indique el número total de ciudadanos que enviaron a la entidad PQRD entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Indique el número total de PQRD de ciudadanos que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de PQRD de ciudadanos que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas a través del sitio web de la entidad (buzón formulario correo electrónico redes sociales u otros canales digitales para el registro oficial de PQRD que tenga la entidad)

Del total de PQRD de ciudadanos que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas por teléfono o fax

Del total de PQRD de ciudadanos que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas de forma presencial (verbal, escrita o recibida en las oficinas, puntos de atención o por correo físico)

1.2 Empresas

Indique el número total de empresas que enviaron a la entidad PQRD entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Indique el número total de PQRD de empresas que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de PQRD de empresas que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas a través del sitio web de la entidad (buzón formulario correo electrónico redes sociales u otros canales digitales para el registro oficial de PQRD que tenga la entidad)

Del total de PQRD de empresas que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas por teléfono o fax

Del total de PQRD de empresas que recibió la entidad entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas fueron recibidas de forma presencial (verbal, escrita o recibida en las oficinas, puntos de atención o por correo físico)

2. TRÁMITES Y SERVICIOS

2.1 Ciudadanos

Nombre del trámite o servicio

Indique el número total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántos hicieron uno o más pasos del proceso utilizando Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Internet, teléfono, cajero, correos electrónicos, no bancarios)

Del total de ciudadanos que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántos hicieron uno o más pasos del proceso presencialmente en la entidad

2.2 Empresas

Nombre del trámite o servicio

Indique el número total de empresas que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016

Del total de empresas que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso utilizando Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Internet, teléfono, cajero, correos electrónicos, no bancarios)

Del total de empresas que realizaron el trámite o solicitaron el servicio entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántas hicieron uno o más pasos del proceso presencialmente en la entidad

Denuncias por pérdida de documentos



000022 NOV 2016



3. RENDICION DE CUENTAS Y PARTICIPACION CIUDADANA

¿Cuántos ciudadanos en total participaron en las actividades de rendición de cuentas, realizadas por la entidad entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016?	
¿La entidad utilizó entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como televisión, televisión vía Internet, redes sociales, streaming, foros, chat, para desarrollar actividades de rendición de cuentas?	
Si la anterior respuesta fue afirmativa, indique el número de personas que participaron a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
¿La entidad fue objeto de alguna veeduría ciudadana o ejercicios de control social entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, en la que se hayan usado Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como televisión, televisión vía Internet, redes sociales, streaming, foros, chat?	
Si la anterior respuesta fue afirmativa, indique el número de peticiones recibidas a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relacionadas con acciones de control social o seguimiento a planes, programas y proyectos	
¿Cuántos ciudadanos en total enviaron peticiones relacionadas con acciones de control social o seguimiento a planes, programas y proyectos, entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016?	
Del total de ciudadanos que enviaron peticiones relacionadas con acciones de control social o seguimiento a planes, programas y proyectos, entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, cuántos lo hicieron a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?	
¿Cuántos ciudadanos en total participaron en la construcción y/o desarrollo de los planes, programas o proyectos de la entidad, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016?	
¿La entidad utilizó entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2016, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como televisión, vía Internet, redes sociales, streaming, foros, chat, para facilitar la participación de la ciudadanía en sus planes, programas o proyectos?	
Si la anterior respuesta fue afirmativa, indique el número de ciudadanos que participaron a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	

NOTA: Antes de la entrega de este formato, por favor revise que la información suministrada sea consistente y esté soportada en un documento o sistema de información, de manera que pueda evidenciarse la veracidad de la misma en caso que así se requiera. En caso que no cuente con la información solicitada de una o más preguntas, consignada o no tenga un registro que lo sustente, por favor dejar la respuesta en blanco.

