



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRSD DEL MINISTERIO Y FONDO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

**PRIMER SEMESTRE DE 2018**  
(01 de enero al 30 de junio de 2018)

### **INTRODUCCIÓN**

El presente informe se realiza con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Como principal fundamento se tuvo en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en el Sistema de Gestión Documental – ALFANET.

Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.

Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.



## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el primer semestre de 2018, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del presente año.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- Ley 134 de mayo 31 de 1994
- Ley 1474 de julio de 2011 - Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- 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”*.
- Decreto 2145 de 1999 *“Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.”*
- Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Decreto No. 2641 de 2012 *“Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”*.
- Decreto No. 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 1414 de 2017 *“Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se dictan otras disposiciones”*.
- Resolución No.3333 del 22 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*.
- Resolución No. 242 de 7 de febrero de 2017. *“Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo TIC”*. (modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución No.3333 de 2016).
- Resolución 3361 de 2017 *“Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones”*.



- Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

#### 4. GLOSARIO

Para efectos de la realización del presente informe, es importante tener claro las definiciones de los siguientes conceptos:

**Petición - Derecho de petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

#### 5. DESARROLLO

Para la realización del presente informe de seguimiento, se solicitó mediante correo electrónico a la Coordinación del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la información de PQRSD allegadas durante el primer semestre del 2018 por los diferentes canales de recepción durante el primer semestre del 2018, obteniendo una base de datos en Excel que registra **8.020** solicitudes gestionadas en el periodo analizado.

Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel está clasificada por funcionario receptor, la Oficina de Control Interno ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1414 de 2017 y la Resolución 3361 de 2017.

## 6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

### 6.1. GESTIÓN DE PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, de acuerdo a las funciones asignadas en la Resolución 3361 de 2017 numeral 4 - ítem e, es la dependencia encargada de *“Recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes 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”*.

### 6.2. RECEPCIÓN DE PQRSD

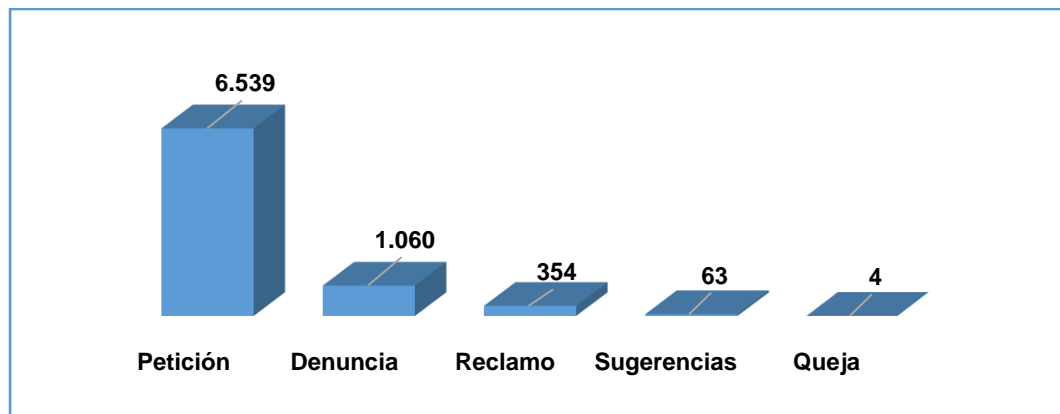
El Ministerio hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado ALFANET, para asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados; de igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción.

Así mismo, la entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

- Presencial: Punto de Atención al Ciudadano y al Operador ubicado en el primer piso del Ministerio.
- Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso de la entidad.
- Atención telefónica: PBX 3443460
- Línea de Atención Gratuita Nacional: 01 8000 914014
- Página web: Link Atención al Público - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Redes Sociales (Twitter, Facebook).
- La línea Anticorrupción: 018000912667
- Correo electrónico institucional: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

### 6.3. CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2018

La base de datos Excel suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **8.020** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema de Gestión Documental Alfabet durante primer semestre de 2018, las cuales de acuerdo con su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:



Del total de PQRSD recibidas, el 82% (6.539) se concentra en Peticiones, un 13% (1.060) en Denuncias, un 4% (354) en Reclamos, un 1% (63) en Sugerencias y un 0,04% (4) corresponde a Quejas; De acuerdo con la información suministrada, todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

### 6.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

Medio Recibo	Petición	Denuncia	Reclamo	Sugerencias	Queja	Total	%
Trámite En Línea <sup>1</sup>	3.967	823	300	63	2	5.155	64%
Presencial	1.726	103	37	-	-	1.866	23%
Mensajería Especializada	719	121	10	-	2	852	11%
Correo Electrónico	127	13	7	-	-	147	2%
<b>Total</b>	<b>6.539</b>	<b>1.060</b>	<b>354</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>8.020</b>	<b>100%</b>

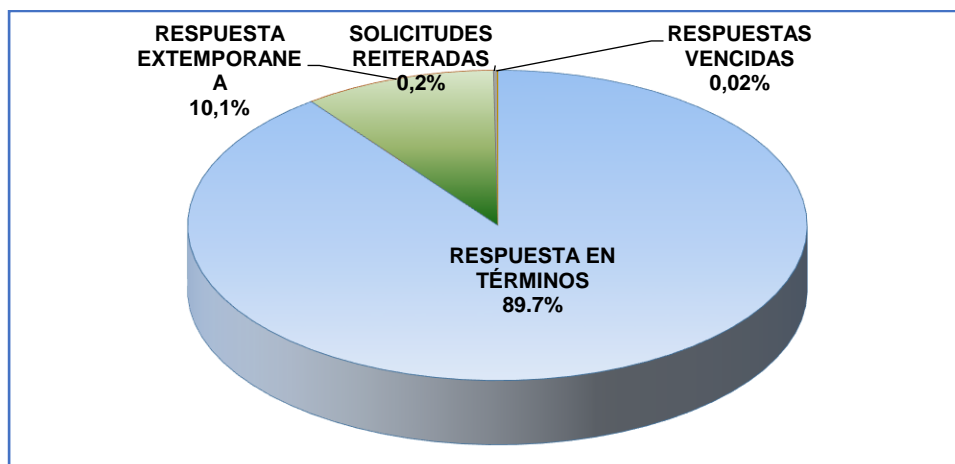
<sup>1</sup> Trámite en Línea: Sitio web, redes sociales

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes son los trámites en línea, ya que concentra el 64% (5.155) del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental, un 23% (1.866) se radicó de forma presencial, un 11% (852) se realizó por medio de mensajería especializada y un 2% (147) a través del correo electrónico.

### 6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA:

NATURALEZA	RESPUESTAS EN TÉRMINOS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	SOLICITUDES REITERADAS	RESPUESTAS VENCIDAS
Petición	5.844	683	11	1
Queja	4	-	-	-
Reclamo	305	43	5	1
Denuncia	990	70	-	-
Sugerencias	52	11	-	-
<b>Total</b>	<b>7.195</b>	<b>807</b>	<b>16</b>	<b>2</b>

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó teniendo en cuenta la parametrización establecida en el sistema de gestión documental para dar respuesta a cada una de las PQRSD allegadas a la entidad; En este sentido, la información se clasificó de la siguiente manera: respuestas en términos, respuestas extemporáneas, respuestas vencidas y solicitudes reiteradas.



En la gráfica se observa que de las **8.020** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2018, las áreas responsables gestionaron el 89.7% (7.195) de manera oportuna, un 10.1% (807) se tramitó extemporáneamente, un 0.2% (16) registra solicitudes reiteradas ya resueltas y un 0.02% (2) se encuentran vencidas pendientes de respuesta.

En el proceso de atención de PQRSD, se observa que las diferentes dependencias de la entidad atendieron oportunamente 7.195 de los 8.020 requerimientos recibidos; es decir, que se cumplieron los términos establecidos para la adecuada gestión del 89.7% del total recibido.

Para las 807 respuestas extemporáneas, es importante precisar que algunas de las respuestas que se tramitan por correo electrónico, las áreas no las legalizan oportunamente en el sistema de gestión documental; generando así, el registro extemporáneo, aun cuando se respondieron en los términos legales.

En el caso de las solicitudes reiteradas con respuestas de fechas anteriores a la radicación<sup>2</sup>, se observa que, aunque disminuyeron con respecto al semestre anterior (de 33 se pasó a 16), los responsables de atender la solicitud continúan registrando en el sistema la respuesta del requerimiento inicial, sin que se pueda establecer con certeza que la respuesta fue enviada nuevamente al interesado; es decir, que la nueva solicitud se haya atendido; como es el caso del radicado No.882078 del 29/01/2018 que registra como respuesta el radicado No.1009706 del 1/02/2017.

Las 2 PQRSD (903923 - 910012) clasificadas como vencidas pendientes de respuesta están a cargo de la Dirección de Industria de Comunicaciones y en el proceso de verificación se observa que no han sido atendidas.

## 6.6. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA

MES RECEPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	DENUNCIA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
Enero	1.251	0	201	42	12	1.506	19%
Febrero	1.047	1	176	60	9	1.293	16%
Marzo	1.068	0	177	65	15	1.325	17%
Abril	1.045	3	186	64	12	1.310	16%
Mayo	1.061	0	171	68	6	1.306	16%
Junio	1.067	0	149	55	9	1.280	16%
<b>TOTAL</b>	<b>6.539</b>	<b>4</b>	<b>1060</b>	<b>354</b>	<b>63</b>	<b>8.020</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior, se observa que en promedio mensual la entidad recibe la misma cantidad de PQRSD por los diferentes canales de recepción.

<sup>2</sup> Las solicitudes reiteradas con respuestas de fechas anteriores a la radicación hacen referencia a que en el archivo Excel suministrado contiene una columna denominada fecha de respuesta, la cual registra fechas anteriores a la radicación de PQRSD.





## 6.7. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

TIEMPOS DE RESPUESTA	I SEM 2017	%	II SEM 2017	%	I SEM 2018	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	5.740	71,0%	5.992	82,3%	7.195	89,7%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.283	28,3%	1.236	17,2%	807	10,1%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	21	0,3%	0	0,0%	2	0,02%
RTA CON FECHA ANTERIOR A LA RADICACIÓN	37	0,4%	33	0,5%	16	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>8.081</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.193</b>	<b>100%</b>	<b>8.020</b>	<b>100%</b>

El comparativo en la oportunidad de atención a PQRSD, se realizó teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno.

La tabla nos muestra que, para el I semestre de 2018 con relación a los semestres anteriores la gestión de PQRSD presenta gradualmente un aumento en la oportunidad de respuesta y el número de respuestas extemporáneas presenta una disminución significativa; al realizar un comparativo con el primer semestre de 2017, se observa que la oportunidad aumento un 18.7% (de 71,0% paso a 89,7%) y las respuestas extemporáneas presentan una disminución del 18.2% (del 28.3% se redujo al 10.1%)

En cuanto a las PQRSD vencidas pendientes de respuesta (2), porcentualmente representan el 0.02% del total radicado.

Lo descrito anteriormente, permite evidenciar que la gestión de atención de PQRSD por parte de la entidad para el primer semestre de 2018, con relación a informes de semestres anteriores continúa presentando mejoras importantes en cuanto a la oportuna gestión por parte de las dependencias responsables y al seguimiento realizado por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

## 6.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

La siguiente tabla está organizada teniendo en cuenta la columna del total general de PQRSD recibidas por dependencias de mayor a menor.

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	TOTAL GENERAL	% DE RESPUESTA EXTEMPORANEA
SUB. De Vigilancia y Control de Comunicaciones	811	51	-	-	862	6%
GIT. De Gestión Pensional	802	26	-	-	828	3%
SUB. Para la Industria de Comunicaciones	558	128	8	-	694	18%
GIT. De Relaciones Institucionales	642	1	-	-	643	0%
GIT. De Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	578	2	-	-	580	0%
SUB. Radiodifusión Sonora	429	97	-	-	526	18%





DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	TOTAL GENERAL	% DE RESPUESTA EXTEMPORANEA
GIT. De Cartera	407	69	-	-	476	14%
SUB. De Estándares y Arquitectura T.I.	304	31	-	-	335	9%
GIT. De Gestión del Espectro	171	69	-	-	240	29%
GIT. De Estrategia Talento de T.I.	182	15	-	-	197	8%
Dirección de Promoción TIC	139	45	1	-	185	24%
SUB. De Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	131	2	-	-	133	2%
SUB. De Procesos de Apropiación de TIC	106	4	-	-	110	4%
SUB. De Vigilancia y Control de Servicios Postales	107	2	-	-	109	2%
GIT. De Gestión del Talento Humano	97	7	-	-	104	7%
SUB. De Asuntos Postales	96	8	-	-	104	8%
GIT. De Procesos Judiciales y Extrajudiciales	91	6	1	-	98	6%
Despacho del Ministro	91	4	2	-	97	4%
GIT. De Emprendimiento APPS.Co	88	9	-	-	97	9%
GIT. De Conceptos	71	24	-	-	95	25%
Secretaria General	81	8	1	-	90	9%
Dirección de Industria de Comunicaciones	62	23	1	2	88	26%
GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación	82	2	-	-	84	2%
GIT. De Notificaciones	72	4	1	-	77	5%
Oficina de Tecnologías de la Información	63	13	-	-	76	17%
Oficina de Asesoría Jurídica	68	6	-	-	74	8%
SUB. De Comercio Electrónico	63	9	-	-	72	13%
Dirección de Gobierno Digital	61	8	-	-	69	12%
SUB. De Gobierno Digital	59	8	-	-	67	12%
GIT. De Industria Creativa Digital	63	2	-	-	65	3%
GIT. De Seguridad y Privacidad de la Información	50	7	-	-	57	12%
GIT. De Tesorería	53	-	-	-	53	0%
GIT. De Contratación	47	1	-	-	48	2%
Oficina Asesora de Prensa	46	-	-	-	46	0%
Dirección de Desarrollo de la Industria T.I.	43	2	-	-	45	4%
GIT. De Política	38	4	-	-	42	10%
SUB. De Cultura Digital	35	2	-	-	37	5%
GIT. De Cobro Coactivo	29	5	-	-	34	15%
GIT. Estrategia de Talento de T.I	28	5	-	-	33	15%
GIT. De Estadísticas y Estudios Sectoriales	23	7	-	-	30	23%
GIT. Apoyo a la Gestión De Cobro Coactivo y Garantías	16	10	-	-	26	38%
Oficina Internacional	9	16	-	-	25	64%
Despacho del Viceministerio de Economía Digital	16	4	1	-	21	19%
Dirección de Apropiación de TIC	17	4	-	-	21	19%
SUB. De Digitalización Sectorial	16	5	-	-	21	24%
GIT. De Operaciones	13	5	-	-	18	28%
GIT. Para el Consenso Social	7	11	-	-	18	61%
GIT. De Innovación Social y Comunidades	13	1	-	-	14	7%
Dirección de Vigilancia y Control	9	4	-	-	13	31%
GIT. De Gestión de Servicios Administrativos	11	1	-	-	12	8%
Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización	7	4	-	-	11	36%



DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	TOTAL GENERAL	% DE RESPUESTA EXTEMPORANEA
GIT. De Administración de Bienes	10	1	-	-	11	9%
GIT. De Contabilidad	7	4	-	-	11	36%
GIT. De Ciudades Inteligentes	8	1	-	-	9	11%
GIT. De Estructuración e Investigación	7	2	-	-	9	22%
GIT. De Gestión de la Información	8	-	-	-	8	0%
GIT. De Industria de T.I.	5	1	-	-	6	17%
GIT. De Transformación Organizacional	6	-	-	-	6	0%
GIT. Proyectos Regionales	1	5	-	-	6	83%
GIT. De Actuaciones Administrativas y Asesoría Comercial	4	1	-	-	5	20%
GIT. De Control Interno Disciplinario	4	1	-	-	5	20%
GIT. De Investigación y Desarrollo e Innovación (I+D+i)	2	3	-	-	5	60%
GIT. De Presupuesto	3	2	-	-	5	40%
GIT. Oferta Regional	4	1	-	-	5	20%
SUB. Asuntos Postales	4	1	-	-	5	20%
GIT. De Seguimiento a la Estrategia	4	-	-	-	4	0%
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.	3	1	-	-	4	25%
SUB. Administrativa y de Gestión Humana	3	-	-	-	3	0%
Dirección de Transformación Digital	2	-	-	-	2	0%
GIT. De Planeación y Seguimiento Presupuestal	-	2	-	-	2	100%
GIT. De Proyectos Regionales	2	-	-	-	2	0%
GIT. De Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo	2	-	-	-	2	0%
Dirección de Infraestructura	1	-	-	-	1	0%
GIT. De Fomento Regional	1	-	-	-	1	0%
GIT. Especializado de Recursos	1	-	-	-	1	0%
Oficina Control Interno	1	-	-	-	1	0%
SUB. Financiera	1	-	-	-	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7195</b>	<b>807</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8020</b>	<b>10%</b>

Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por dependencia relacionados en la tabla anterior, se observan las siguientes situaciones:

- a. Para el primer semestre de 2018, el 71% de las PQRSD recibidas en la entidad fueron redireccionadas a las siguientes áreas: Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones 11% (862), GIT. de Gestión Pensional 10% (828), Subdirección Para la Industria de Comunicaciones 9% (694), GIT. de Relaciones Institucionales 8% (643), GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 7% (580), Subdirección de Radiodifusión Sonora 7% (526), GIT. de Cartera 6% (476), Subdirección de Estándares y Arquitectura T.I. 4% (335), GIT. de Gestión del Espectro 3% (240), GIT. de Estrategia Talento de T.I. 2% (197), Dirección de Promoción TIC 2% (185), Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora 2% (133).
- b. Las áreas que recibieron el mayor número de PQRSD presentan un bajo porcentaje (%) de extemporaneidad como se detalla a continuación:



DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL	% DE RESPUESTA EXTEMPORANEA
SUB. De Vigilancia y Control de Comunicaciones	811	51	-	862	6%
GIT. De Gestión Pensional	802	26	-	828	3%
GIT. De Relaciones Institucionales	642	1	-	643	0,2%
GIT. De Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	578	2	-	580	0,3%
SUB. De Estándares y Arquitectura T.I.	304	31	-	335	9%
GIT. De Estrategia Talento de T.I.	182	15	-	197	8%
SUB. De Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	131	2	-	133	2%

c. En la siguiente tabla se relacionan las áreas que presentan el mayor porcentaje (%) de extemporaneidad sin tener en cuenta el total de PQRSD recibidas.

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	TOTAL	% DE RESPUESTA EXTEMPORANEA
GIT. De Planeación y Seguimiento Presupuestal	-	2	-	-	2	100%
GIT. Proyectos Regionales	1	5	-	-	6	83%
Oficina Internacional	9	16	-	-	25	64%
GIT. Para el Consenso Social	7	11	-	-	18	61%
GIT. De Investigación y Desarrollo e Innovación (I+D+I)	2	3	-	-	5	60%
GIT. De Presupuesto	3	2	-	-	5	40%
GIT. Apoyo a la Gestión De Cobro Coactivo y Garantías	16	10	-	-	26	38%
Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización	7	4	-	-	11	36%
GIT. De Contabilidad	7	4	-	-	11	36%
Dirección de Vigilancia y Control	9	4	-	-	13	31%
GIT. De Gestión del Espectro	171	69	-	-	240	29%
GIT. De Operaciones	13	5	-	-	18	28%
Dirección de Industria de Comunicaciones	62	23	1	2	88	26%
GIT. De Conceptos	71	24	-	-	95	25%
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.	3	1	-	-	4	25%
Dirección de Promoción TIC	139	45	1	-	185	24%
SUB. De Digitalización Sectorial	16	5	-	-	21	24%
GIT. De Estadísticas y Estudios Sectoriales	23	7	-	-	30	23%
GIT. De Estructuración e Investigación	7	2	-	-	9	22%
GIT. De Actuaciones Administrativas y Asesoría Comercial	4	1	-	-	5	20%
GIT. De Control Interno Disciplinario	4	1	-	-	5	20%
GIT. Oferta Regional	4	1	-	-	5	20%
SUB. Asuntos Postales	4	1	-	-	5	20%



- d. En la siguiente tabla se relacionan las áreas que respondieron oportunamente el 100% de las PQRSD recibidas:

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA
GIT. De Tesorería	53	-
Oficina Asesora de Prensa	46	-
GIT. De Gestión de la Información	8	-
GIT. De Transformación Organizacional	6	-
GIT. De Seguimiento a la Estrategia	4	-
SUB. Administrativa y de Gestión Humana	3	-
Dirección de Transformación Digital	2	-
GIT. De Proyectos Regionales	2	-
GIT. De Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo	2	-
Dirección de Infraestructura	1	-
GIT. De Fomento Regional	1	-
GIT. Especializado de Recursos	1	-
Oficina Control Interno	1	-
SUB. Financiera	1	-

## 6.9. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

En cuanto a la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el primer semestre de 2018, se tomó de forma aleatoria una muestra por naturaleza obteniendo los siguientes resultados:

### PETICIÓN:

De acuerdo a la clasificación del sistema, para el análisis de Petición se agruparon las siguientes naturalezas: Derecho de Petición, Derecho de Petición Conceptos, Derecho de Petición Congreso de la Republica, Derecho de Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición No Competencia, Derecho de Petición de Documentos, se toma una muestra aleatoria y se observa que las diferentes solicitudes se presentan en temas relacionados con Radiodifusión sonora, solicitud de registro de importador de IMEI, solicitud de cambios o modificaciones para la prestación de servicio de los diferentes operadores móviles y solicitud de mejoras para Kioscos y Puntos Vive Digital entre otros.



## QUEJAS:

De las 4 Quejas radicadas, 3 se presentaron por manifestaciones de insatisfacción de la conducta o la acción de los servidores públicos de la entidad, de las cuales 2 radicados (903201- 903205) corresponden a la misma queja; las cuales, de acuerdo a la información que registra el sistema Alfanet fueron redireccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario y se ordenó apertura de indagación preliminar. La queja con radicado No.902641 se presenta por la atención de funcionarios del Mintic y no de manera específica contra un servidor público; No obstante, como respuesta registra el traslado por parte de Secretaria General a la Dirección de Vigilancia y Control sin que se pueda establecer que finalmente se dio respuesta al interesado.

La queja No.885304, corresponde a inconformidad en la solicitud de crédito de la Convocatoria Talento TI; la cual puede considerarse que no corresponde a la naturaleza “Queja” debido a que no corresponde a la insatisfacción con la conducta o la acción de un servidor público que lleva a cabo una función estatal.

## RECLAMOS:

En cuanto a los 354 Reclamos recibidos, de la muestra aleatoria revisada se observa que hacen referencia a inconformidades generales con las zonas WiFi, el mal servicio de internet en varios municipios del país, condonaciones de crédito estudiantil, prestación de servicio por parte de los diferentes operadores de telefonía móvil entre otros.

## DENUNCIAS:

De la muestra aleatoria revisada se observa que de las 1060 Denuncias radicadas, algunas se presentan por presuntas irregularidades en el funcionamiento de emisoras, empresas de correo certificado o respecto a los servicios prestados por los operadores móviles; es decir, que no se relacionan a hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos.

## SUGERENCIAS:

De las Sugerencias revisadas aleatoriamente, encontramos que los grupos de interés sugieren apoyar más a los pequeños empresarios brindando asesorías tecnológicas e incentivos para la innovación, tener en cuenta en alguna oferta laboral las personas con algún tipo de discapacidad y que no trabajan con el estado, presentan propuestas para legalizar Uber, al igual que se presentan felicitaciones por la labor de conectar al país de una manera óptima y gratuita.

## **7. ANALISIS DE RIESGO**

Tipo de Riesgo:  
De cumplimiento

Incumplimiento normativo

Ley 1755 de 2015: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Artículo 14), Faltas Disciplinarias a los funcionarios de la entidad (Artículo 31)

## **8. FORTALEZAS**

El compromiso del Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en el seguimiento a la atención de PQRSD, ya que ha permitido que mejore la oportunidad en los tiempos de respuesta.

La entidad gestiona y tramita todas las PQRSD que ingresan a través de los diferentes canales de recepción.

## **9. ACCIONES PARA LA MEJORA**

1. Dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
2. Se recomienda verificar con las áreas responsables de las PQRSD registradas en el presente informe como solicitudes reiteradas, que las respuestas hayan sido nuevamente enviadas al interesado, ya que el sistema registra la respuesta anterior y no se puede establecer con certeza que la solicitud se haya atendido.
3. Gestionar con el área responsable la atención de las 2 solicitudes vencidas pendientes de respuesta.
4. Evaluar la posibilidad de implementar nuevos controles, ya que aunque se han venido implementado, se continua evidenciando la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
5. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control en el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas en el MINTIC.

6. Se sugiere revisar y ajustar en el sistema alfanet, la parametrización de los temas más recurrentes que generan PQRSD; así mismo, se recomienda que el ítem denominado “dep actual” este separado del nombre del funcionario receptor, para facilitar el análisis estadístico de la información.

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO**  
**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno