

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

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.

OBJETIVOS

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.

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.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el segundo semestre de 2017, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del mismo año.

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 .

- **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.

RESULTADOS DEL ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PQRS

La base de datos Excel suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **7.193** solicitudes en el segundo semestre de 2017, allegadas por los diferentes canales de recepción de PQRS.

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.

La información se analiza estadísticamente discriminando la modalidad de la solicitud y las dependencias que realizaron su gestión.

CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

NATURALEZA	TOTAL	Porcentaje (%)
PETICIÓN	5.964	83,0%
DENUNCIA	929	13,0%
RECLAMOS	249	3,2%
SUGERENCIAS	33	0,5%
QUEJA	18	0,3%
TOTAL	7.193	100%

Tabla No.1. Clasificación general de las PQRSD

En la tabla anterior, se observa el número (**7.193**) de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que se gestionaron en el Sistema de Gestión Documental de la entidad para el segundo semestre de 2017.

Del total de PQRSD recibidas, el 83,0% (5.964) se concentra en Peticiones, un 13,0% (929) en Denuncias, un 3,2% (249) en Reclamos, un 0,5% (33) en Sugerencias y un 0,3% (18) corresponde a quejas; todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

NATURALEZA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS
PETICIÓN	4870	1064	30
DENUNCIA	816	113	0
RECLAMOS	192	54	3
QUEJA	14	4	0
SUGERENCIAS	31	2	0
TOTAL	5923	1237	33
%	82,3%	17,2%	0,5%

Tabla No.2. Clasificación por Naturaleza de los Tiempos de Respuesta

De las **7.193** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2017, las áreas responsables gestionaron el 82,3% de manera oportuna, un 17,2% se tramitó extemporáneamente y un 0,5% registra solicitudes reiteradas ya resueltas.

Los tiempos de respuesta se analizaron, 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; es de resaltar que, para este periodo **NO se presentaron PQRSD vencidas pendientes de respuesta.**

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó de la siguiente manera: respuestas en términos, respuestas extemporáneas, y solicitudes reiteradas; esta última, hace referencia a que en el archivo Excel suministrado por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés contiene una columna denominada fecha de respuesta, la cual, en algunos casos, registra fechas anteriores a la radicación de PQRSD, situación que se presenta debido a que corresponden a reiteraciones realizadas por los interesados que ya habían sido resueltas; por tanto, es importante precisar que aunque la Ley 1755 en el artículo 19 señala que *“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”*. El sistema AlfaNet registra la respuesta anterior y no se puede establecer con certeza que esta respuesta fue enviada nuevamente al interesado; es decir, que la nueva solicitud se haya atendido.

Para las respuestas extemporáneas, es importante precisar que algunos casos se presentan porque las áreas responsables de gestionar su atención, no legalizan oportunamente las respuestas emitidas en el sistema de gestión documental, situación que genera que queden registradas extemporáneamente, aún cuando se respondieron en los términos legales.

COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

TIEMPOS DE RESPUESTA	I SEM 2016	%	II SEM 2016	%	I SEM 2017	%	II SEM 2017	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	5.353	61%	7585	87%	5.740	71,0%	5.992	82,3%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.642	30%	785	9%	2.283	28,3%	1.236	17,2%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	754	9%	377	4%	21	0,3%	0	0,0%
RTA CON FECHA ANTERIOR A LA RADICACIÓN	0	0%	0	0%	37	0,5%	33	0,50%
TOTAL	8.749	100%	8.747	100%	8.081	100%	7.193	100%

Tabla No.3. Comparativo oportunidad en la Atención de PQRSD 2016-2017

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 No.3, nos muestra que para el II semestre de 2017, **No se presentaron PQRSD vencidas pendientes de respuesta (0%)**, al analizar el comportamiento con semestres anteriores, se observa que el porcentaje disminuyó paulatinamente, logrando llegar al 0%. La gestión de PQRSD en términos (oportunamente) con relación al primer semestre de 2017 aumentó un 11.3% (del 71,0% pasamos a un 82,3%); De igual forma, en el comparativo se observa que aunque persisten respuestas de PQRSD por fuera de los términos legales, el número de respuestas extemporáneas presenta una disminución del 11,1% (del 28.3% se redujo al 17.2%) con relación al semestre anterior.

Lo descrito anteriormente, permite evidenciar que la gestión de atención de PQRSD por parte de la entidad para el segundo semestre de 2017 presenta una mejora significativa, debido a que todas las solicitudes realizadas por los grupos de interés se gestionaron, pese a que el 17% se realizó extemporáneamente.

Por otra parte, se observa que el número de Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias radicadas en la entidad han venido disminuyendo, con relación a los semestres anteriores.

RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

La entidad ha dispuesto diferentes medios de atención para la recepción de las diferentes PQRSD, 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, youtube).
- La línea Anticorrupción: 018000912667
- Correo electrónico institucional: minticresponde@mintic.gov.co

Teniendo en cuenta la clasificación dada a los canales de atención en la base datos Excel, a continuación se relaciona por naturaleza los medios utilizados por los grupos de interés para radicar las diferentes solicitudes en la entidad:

NATURALEZA	TRAMITE EN LINEA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	CORREO CERTIFICADO ¹	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	3.459	1.602	94	809	5.964
QUEJA	14	1	-	3	18
RECLAMOS	236	9	1	3	249
DENUNCIA	668	70	20	171	929
SUGERENCIAS	33	-	-	-	33
TOTAL	4.410	1.682	115	986	7.193
%	61,3%	23,4%	1,6%	13,7%	100%

Tabla No.4. Relación por naturaleza de los canales de atención

¹ De acuerdo con la clasificación dada en la base datos Excel a los canales de atención, se agruparon con correo certificado, la mensajería especializada y mensajeros motorizados y fax se agrupó con el canal presencial.

Se observa que los medios más utilizados por los grupos de interés son los tramites en línea ya que concentra el 61.3% del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental, el 23,4% se radicó de forma presencial, un 13.7% se realizó por medio de correo certificado y un 1.6% a través del correo electrónico.

Lo anterior, permite evidenciar que los grupos de interés utilizan los medios tecnológicos, como lo son las redes sociales y la página web, para allegar sus solicitudes.

RELACIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL	% RESPUESTA EXTEMPORANEA
Sub. De Vigilancia Y Control De Comunicaciones	665	97	1	763	13%
Git. De Fortalecimiento De Las Relaciones Con Los Grupos De Interés	724	3	2	729	0,4%
Sub. Para La Industria De Las Comunicaciones	341	193	7	541	36%
Git. De Relaciones Institucionales	515	8	-	523	2%
Git. De Cartera	370	103	-	473	22%
Sub. De Radiodifusión Sonora	175	244	1	420	58%
Git. De Gestión Del Espectro	204	55	1	260	21%
Sub. De Gobierno En Línea	222	13	-	235	6%
Dirección De Desarrollo De La Industria Ti	208	26	-	234	11%
Dirección De Promoción	171	62	-	233	27%
Despacho Del Viceministerio De Economía Digital	177	38	1	216	18%
Git. De Gestión Del Talento Humano	185	23	-	208	11%
Sub. De Vigilancia Y Control De Radiodifusión Sonora	165	10	-	175	6%
Git. De Emprendimiento Apps.Co	116	46	-	162	28%
Despacho Del Ministro	95	49	2	146	34%
Sub. Administrativa Y De Gestión Humana	129	12	-	141	9%
Git. De Cobro Coactivo	105	19	1	125	15%
Sub. De Vigilancia Y Control De Servicios Postales	117	3	1	121	2%
Git. De Gestión Pensional	81	29	-	110	26%
Oficina De Tecnologías De La Información	100	6	-	106	6%
Git. De Procesos Judiciales Y Extrajudiciales	92	9	-	101	9%
Sub. De Asuntos Postales	64	13	1	78	17%
Git De Procesos Judiciales Y Extrajudiciales	65	10	1	76	13%
Git. De Contratación	57	12	2	71	17%
Git. De Actuaciones Administrativas Y Asesoría Contractual	46	16	1	63	25%
Dirección De Industria De Comunicaciones	47	14	1	62	23%
Git. De Notificaciones	46	8	4	58	14%
Secretaría General	46	7	2	55	13%
Git. De Seguridad Y Privacidad De La Información	45	8	1	54	15%
Sub. Dirección De Estándares Y Arquitectura De Tic	26	28	-	54	52%
Sub. De Procesos De Apropiación De Tic	44	9	-	53	17%
Oficina Asesora De Prensa	42	4	-	46	9%
Dirección De Apropiación	38	6	-	44	14%
Git. De Conceptos	36	3	-	39	8%
Sub. De Cultura Digital	31	4	-	35	11%
Git. De Transformación Organizacional	24	6	-	30	20%

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL	% RESPUESTA EXTEMPORANEA
Oficina Asesora Jurídica	28	1	-	29	3%
Git De Fortalecimiento De Las Relaciones Con Los Grupos De Interés	26	1	-	27	4%
Dirección De Vigilancia Y Control	25	1	-	26	4%
Git. De Operaciones	18	4	-	22	18%
Git. De Estrategia Talento T.I.	14	7	-	21	33%
Git De Gestión Del Espectro Radio Eléctrico	16	2	-	18	11%
Sub. De Estándares Y Arquitectura De Tic	14	4	-	18	22%
Git. De Estadísticas Y Estudios Sectoriales	15	1	-	16	6%
Coordinación Desarrollo Normativo De La Industria De Las Comunicaciones	13	2	-	15	13%
Despacho Del Viceministerio De Conectividad Y Digitalización	8	5	-	13	38%
Git. De Tesorería	13	-	-	13	0%
Dirección De Infraestructura	11	1	-	12	8%
Oficina Asesora De Planeación Y Estudios Sectoriales	12	-	-	12	0%
Git. De Administración De Bienes	10	-	-	10	0%
Git. De Gestión De Servicios Administrativos	10	-	-	10	0%
Git. De Planeación Y Seguimiento Presupuestal	9	-	1	10	0%
Git. De Control Interno Disciplinario	7	2	-	9	22%
Grupo Técnico De Innovación Social Y Comunidades	8	-	-	8	0%
Git. De Apoyo A La Gestión De Cobro Coactivo Y Garantías	6	1	-	7	14%
Oficina Internacional	6	1	-	7	14%
Git. De Gestión De La Información	6	-	-	6	0%
Oficina Para La Gestión De Ingresos Del Fondo	5	-	-	5	0%
Sub. De Comercio Electrónico	4	1	-	5	20%
Git. De Contabilidad	3	-	-	3	0%
Git. De Estructuración e Investigación	3	-	-	3	0%
Git. De Industria Creatividad Digital	2	1	-	3	33%
Git. Estrategia Talento De Tic	3	-	-	3	0%
Sub. Financiera	3	-	-	3	0%
Git Apoyo A La Gestión De Cobro Coactivo Y Garantías	2	-	-	2	0%
Git De Cartera	2	-	-	2	0%
Git Planeación Y Seguimiento Presupuestal	2	-	-	2	0%
Git. De Seguridad Y Privacidad De La Información	1	1	-	2	50%
Dirección De Gobierno Digital	1	-	-	1	0%
Git De Oferta Regional	-	1	-	1	100%
Git De Seguimiento A La Estrategia	-	1	-	1	100%
Git. Ciudades Inteligentes	1	-	-	1	0%
Git. De Industria De Tecnología De La Información	-	1	-	1	100%
Git. De Investigación Desarrollo E Innovación	-	-	1	1	0%
Git. De Oferta Regional	1	-	-	1	0%
Git. De Presupuesto	-	1	-	1	100%
Git. De Seguimiento A La Gestión De Ingresos Del Fontic	1	-	-	1	0%
Git. Para El Consenso Social	-	-	1	1	0%
Oficina Control Interno	1	-	-	1	0%
TOTAL	5924	1236	33	7193	

Tabla No.5. Relación de PQRSD por dependencias

La tabla anterior, nos muestra por áreas receptoras los tiempos de respuesta del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2017.

En el proceso de clasificación por áreas, se observa que se está realizando el ajuste de dependencias de acuerdo con la nueva estructura organizacional; se recomienda, continuar con el trámite de actualización, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1414 de 2017 y la Resolución 3361 de 2017.

En cuanto a la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el segundo semestre de 2017, se tomó de forma aleatoria una muestra por naturaleza obteniendo los siguientes resultados:

PETICIÓN:

De las 5.964 peticiones se observa que corresponden a solicitud de información de trámites relacionados con Radiodifusión sonora, cartera, instalación de antenas, expedición de certificaciones o copias de expedientes, entre otros.

QUEJAS:

De las 18 **Quejas** radicadas, 4 se presentaron por manifestaciones de insatisfacción de la conducta o la acción de los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron redireccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario; las demás quejas, corresponden a inconformidades en el servicio prestado por los administradores de los KVD, PVD y por parte de Computadores para Educar, las cuales por competencia fueron remitidas al área responsable del proyecto.

RECLAMOS:

De los 249 **Reclamos** radicados, se observa que hacen referencia a inconformidades con las zonas WiFi y algunos trámites relacionados con cartera y radiodifusión sonora.

DENUNCIAS:

De las 929 **Denuncias** radicadas, 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:

Los grupos de interés sugieren instalaciones de más KVD, mejorar la conectividad y mejorar la metodología de inscripción a cursos gratuitos en los PVD.

RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA

MES RECEPCIÓN	PETICIÓN	QUEJA	DENUNCIA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
JULIO	1.063	1	133	42	7	1.246	17%
AGOSTO	1.179	3	116	43	4	1.345	19%
SEPTIEMBRE	1.018	2	131	40	7	1.198	17%
OCTUBRE	1.020	10	148	46	5	1.229	17%
NOVIEMBRE	850	1	153	46	7	1.057	15%
DICIEMBRE	834	1	248	32	3	1.118	16%
TOTAL	5.964	18	929	249	33	7.193	100%

Tabla No.6. Relación de PQRSD recibidas mensualmente

En la tabla anterior, se observa por naturaleza que el número de solicitudes recibidas presenta una variación mensual entre el 15% y el 19%.

En el mes de agosto se presentó el mayor número de solicitudes (19%), en los meses de julio, septiembre y octubre se radicaron un (17%) de solicitudes y para los meses de noviembre y diciembre un 15% y 16% respectivamente.

VERIFICACIÓN PQRSD VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA

Para la verificación de PQRSD vencidas del semestre anterior (I semestre 2017), se tomó como muestra las PQRSD vencidas pendientes de respuesta del último informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.

RELACIÓN PQRSD	No. PQRSD	RELACIÓN DE RADICADOS VENCIDOS PENDIENTES DE RESPUESTA I SEMESTRE 2017
PQRSD con respuesta	13	826393- 829224-833068-833181-833550-834220-834428-834527-34644-834809-835082-835321-835511
PQRSD con respuesta que no corresponde a la atención de estas solicitudes	8	824647-828417-829634-829993-833639-833773-834000-835006

Tabla No.7. Relación de PQRSD vencidas I semestre de 2017

Se revisaron en el sistema AlfaNet las 21 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias clasificadas como vencidas pendientes de respuesta del semestre anterior, evidenciando que las áreas tramitaron 13 respuestas a los requerimientos solicitados por los grupos de interés y 8 solicitudes registran como respuesta correos internos que no corresponde a la atención de estas solicitudes; lo anterior, permite evidenciar que para algunas de las solicitudes radicadas en la entidad no se está realizando adecuadamente el procedimiento para su gestión de atención.

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)

FORTALEZAS

El compromiso de los funcionarios de las diferentes dependencias para tramitar la totalidad de las solicitudes que se recibieron en la entidad para el segundo semestre de 2017.

Los mecanismos de seguimiento utilizados por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés han permitido mejorar la atención a los diferentes requerimientos allegados a la entidad; tanto así, que para el periodo objeto de revisión no se presentaron PQRSD vencidas pendientes de respuesta y el número de respuestas extemporáneas disminuyó significativamente.

ACCIONES PARA LA MEJORA

1. Para el segundo semestre de 2017, se observa que aunque se presentó una disminución en el número de respuestas extemporáneas, persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31² de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. persisten respuestas de PQRSD por fuera de los términos legales, el número de respuestas extemporáneas presenta una disminución

² Artículo 31. *Falta disciplinaria.* La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

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. Así mismo, se recomienda que se revise en detalle la naturaleza que más genera PQRSD en los procesos a cargo de cada área, a fin de determinar si es necesario la implementación de acciones de mejora en los procedimientos asociados, que permitan minimizar las incidencias de las mismas en los procesos.
4. Algunas dependencias no tramitan las respuestas por el sistema de gestión documental, situación que ocasionan que queden registradas extemporáneamente.
5. Se recomienda dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno