

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

INTRODUCCIÓN

El presente informe se entrega 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 ciudadanos.
- 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

PQRSD recibidas en el primer semestre de 2017, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del mismo 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.
- Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional
- Decreto 2145 de 1999
- Decreto 019 de 2012.
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012. “Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011.
- 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”

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. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PQRSD

La base de datos Excel suministrada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **8.081** solicitudes en el primer semestre de 2017, allegadas por los diferentes canales de recepción de PQRSD.

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 a lo establecido en el Decreto 2618 de 2012 y la Resolución 787 de 2014.

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

5.1. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el primer semestre de 2017, se recibieron **8.081** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

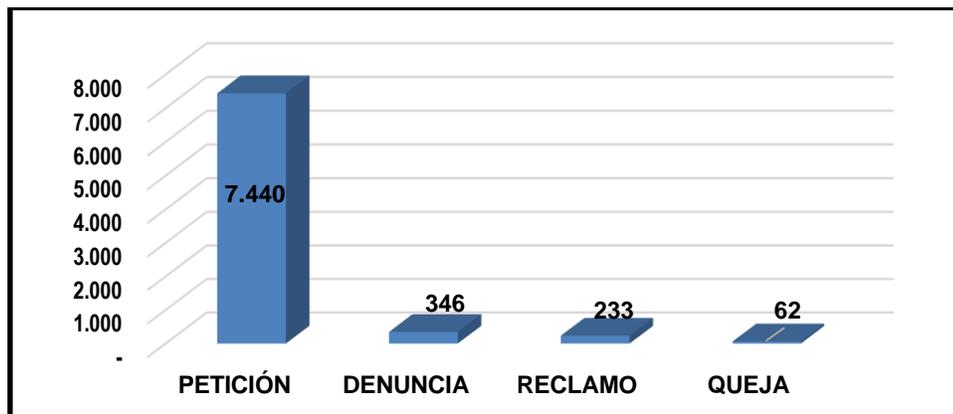


Tabla No.1. Clasificación general de las PQRSD

Del total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2017, el 92% (7.440) se concentra en Peticiones, un 4% (346) en Denuncias, un 3% (233) en Reclamos y el 1% (62) en Quejas; todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, para el primer semestre de 2017, no se recibieron Sugerencias por parte de los Grupos de Interés. No obstante, el informe publicado en la página web de la entidad, denominado “Informe de Gestión PQRSD Vigencia 1er Semestre 2017” registra 56 sugerencias para este periodo.

5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA:

NATURALEZA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDA SIN RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL
QUEJAS	40	22	0	0	62
DENUNCIAS	246	100	0	0	346
RECLAMOS	163	66	1	3	233
PETICIONES	5.291	2.095	20	34	7.440
TOTAL	5.740	2.283	21	37	8.081
%	71,0%	28,3%	0,3%	0,5%	100%

Tabla No.2. Tiempos de respuesta

De las 8.081 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2017, las áreas responsables, tramitaron el 71% de manera oportuna, un 28,3% se gestionaron extemporáneamente, un 0,3% se encuentra vencidas pendiente de respuesta 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. En este sentido, la información se clasificó de la siguiente manera: respuestas en términos, respuestas extemporáneas, vencidas pendientes de respuesta, solicitudes reiteradas con respuestas de fechas anteriores a la radicación; 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 PQRSD clasificadas como vencidas pendientes de respuesta, en el proceso de verificación se observa que algunas ya fueron gestionadas por las áreas responsables, de la siguiente manera: 11 registran como respuesta correos internos que no permiten evidenciar la debida atención de estas solicitudes; para 3 peticiones las áreas responsables informan que no corresponden a esta naturaleza, por tanto no ameritan respuesta; 2 ya tienen respuesta generada por el área de forma extemporánea; 2 registran la plantilla de respuesta en blanco y 3 continúan pendientes de respuesta. Las situaciones mencionadas, permiten evidenciar que para algunas de las solicitudes radicadas en la entidad no se está realizando adecuadamente el procedimiento para su gestión de atención.

Asimismo, se observa que persisten respuestas de PQRSD por fuera de los términos legales.

5.3. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

TIEMPOS DE RESPUESTA	I SEM 2016	%	II SEM 2016	%	I SEM 2017	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	5.353	61%	7585	87%	5.740	71,0%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.642	30%	785	9%	2.283	28,3%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	754	9%	377	4%	21	0,3%
RTA CON FECHA ANTERIOR A LA RADICACIÓN	0	0%	0	0%	37	0,5%
TOTAL	8.749	100%	8.747	100%	8.081	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; en cuanto al seguimiento de PQRSD vencidas pendientes de respuesta relacionadas en el cuadro anterior, se analizaron en el ítem 5.9 “Verificación PQRSD vencidas vigencias anteriores” del presente informe.

La tabla No.3 nos muestra que los términos de respuesta para el II semestre de 2016 mejoraron respecto al I semestre de 2016, datos que al compararlos con el I semestre de 2017 evidencian una disminución en la respuesta en términos (de 87% pasamos a 71%), el número de respuestas extemporáneas aumentó (de 9% pasamos a 28,3%); No obstante, se observa que este aumento se debe a que las PQRSD vencidas pendientes de respuesta disminuyeron significativamente con relación al semestre anterior.

Por otra parte, el número de Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias radicadas en la entidad disminuyó un 8% respecto al semestre anterior.

5.4. RELACIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD POR AREAS

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL	% DE RTAS EXTEMPORANEAS Y VENCIDAS ¹
Subdirección Radiodifusión Sonora	173	421	0	0	594	71%
Grupo de Gestión de Servicios Administrativos	4	6	0	0	10	60%
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.	4	5	0	0	9	56%
Dirección de Políticas y desarrollo de TI	6	7	0	0	13	54%
Subdirección de Gestión Publica TI.	6	7	0	0	13	54%
RABCA	16	16	1	0	33	52%
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	317	315	0	0	632	50%
Grupo de Administración de Personal (S.A)	178	175	0	0	353	50%
Despacho Viceministerio General	134	118	2	1	255	47%
Subdirección para el Desarrollo Económico TI	7	6	0	0	13	46%
Grupo de Desarrollo Normativo (DIRCOM)	16	13	0	0	29	45%
Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo	4	3	0	0	7	43%
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	373	263	1	7	644	41%
Despacho del Ministro	113	73	7	3	196	41%

¹ La columna denominada % de Respuestas extemporáneas y vencidas, se calculó sumando el total de respuestas extemporáneas y vencidas pendientes de respuesta sobre el total general de cada dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDA PDTE DE RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL	% DE RTAS EXTEMPORANEAS Y VENCIDAS ¹
Dirección de Promoción	113	74	0	0	187	40%
Grupo de Transformación Organizacional (SA).	21	13	0	0	34	38%
Grupo Cobro Coactivo (OAJ).	13	8	0	0	21	38%
Grupo de Cartera (SF)	425	256	3	0	684	38%
Oficina Asesora Jurídica.	13	7	1	1	22	36%
Grupo de Gestión de la Información (SA).	7	3	1	0	11	36%
Grupo de soluciones y servicios tecnológicos (GEL)	102	54	0	0	156	35%
Grupo de Gestión de Espectro (SICOM)	225	96	0	1	322	30%
Subdirección de Seguridad y Privacidad TI.	46	19	0	0	65	29%
Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales.	5	2	0	0	7	29%
Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas	60	23	0	0	83	28%
Despacho Viceministerio De T.I.	83	30	0	0	113	27%
Grupo de Administración de Bienes (S.A)	14	5	0	0	19	26%
Grupo de Cobro Coactivo y Garantías (SICOM).	23	8	0	0	31	26%
Oficina Prensa y Comunicaciones.	32	11	0	0	43	26%
Grupo de Planeación y Seguimiento Presupuestal	6	2	0	0	8	25%
Subdirección Financiera.	6	2	0	0	8	25%
Oficina Internacional.	3	1	0	0	4	25%
Dirección de Industria de Comunicaciones	41	14	0	2	57	25%
Dirección de Gobierno en Línea	134	41	0	0	175	23%
Oficina T.I.	70	20	0	0	90	22%
Grupo de Control Interno Disciplinario (SG)	7	2	0	0	9	22%
Subdirección de Cultura Digital.	38	8	0	0	46	17%
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	38	8	0	0	46	17%
Grupo de Contratación (SG).	72	14	0	0	86	16%
Grupo de Operaciones (DIRCON)	33	6	0	0	39	15%
Dirección de Estándares y Arq. de TI	20	3	0	0	23	13%
Subdirección Asuntos Postales	42	6	0	0	48	13%
Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales (OAJ)	186	25	1	0	212	12%
Dirección Vigilancia y Control.	137	14	3	0	154	11%
Dirección de Apropiación	49	5	1	0	55	11%
Dirección de Conectividad	17	2	0	0	19	11%
Grupo de Notificaciones (SA).	62	9	0	21	92	10%
Subdirección de Innovación de T.I.	219	21	0	0	240	9%
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora.	105	7	0	0	112	6%
Secretaría General	31	2	0	0	33	6%
Grupo de Seguimiento a la Gestión Misional y Estudios	17	1	0	0	18	6%
Oficina Control Interno.	48	2	0	0	50	4%
Grupo de Relaciones Institucionales (DIRCON)	636	14	0	0	650	2%
Grupo de Planeación y Evaluación (GEL)	46	1	0	0	47	2%
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	145	3	0	1	149	2%
Grupo Fortalecimiento de las Relaciones (S.A).	977	13	0	0	990	1%
Grupo de Tesorería (SF).	17	0	0	0	17	0%
Grupo de Trabajo Especializado de Recursos (VG)	3	0	0	0	3	0%
Grupo de Estructuración e Investigación (DIRCON)	1	0	0	0	1	0%
PACO	1	0	0	0	1	0%
TOTAL GENERAL	5740	2283	21	37	8081	

Tabla No.4. Tiempos de respuesta por dependencia

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

Las áreas con mayor porcentaje en número de respuestas extemporáneas y vencidas², son la Subdirección Radiodifusión Sonora (71%), el Grupo de Gestión de Servicios Administrativos (60%), la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales (56%), la Dirección de Políticas y desarrollo de TI (54%), la Subdirección de Gestión Pública TI (54%), RABCA (50%), la Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones (50%).

5.5. ANALISIS DE PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDAS PDTE DE RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL	% DE RTAS EXTEMPORANEAS Y VENCIDAS
Subdirección Radiodifusión Sonora	167	388	0	0	555	70%
RABCA	10	13	1	0	24	58%
Grupo de Gestión de Servicios Administrativos (SA).	4	5	0	0	9	56%
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.	4	5	0	0	9	56%
Subdirección de Gestión Pública TI.	6	7	0	0	13	54%
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	220	240	0	0	460	52%
Dirección de Políticas y desarrollo de TI	5	5	0	0	10	50%
Grupo de Administración de Personal (S.A)	176	173	0	0	349	50%
Despacho Viceministerio General	132	116	2	1	251	47%
Subdirección para el Desarrollo Económico TI	7	6	0	0	13	46%
Grupo de Desarrollo Normativo (DIRCOM)	16	13	0	0	29	45%
Oficina de Gestión de Ingresos del Fondo	4	3	0	0	7	43%
Despacho del Ministro	110	72	8	3	193	41%
Dirección de Promoción	103	71	0	0	174	41%
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	352	240	1	4	597	40%
Grupo de Gestión de la Información (SA).	6	3	1	0	10	40%
Grupo de Transformación Organizacional (SA).	21	13	0	0	34	38%
Oficina Asesora Jurídica.	12	7	1	1	21	38%
Grupo de Cartera (SF)	414	246	2	0	662	37%
Grupo Cobro Coactivo (OAJ).	12	7	0	0	19	37%
Grupo de soluciones y servicios tecnológicos (GEL)	101	53	0	0	154	34%
Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales.	4	2	0	0	6	33%
Grupo de Gestión de Espectro (SICOM)	213	92	0	1	306	30%
Subdirección de Seguridad y Privacidad TI.	45	19	0	0	64	30%
Despacho Viceministerio De T.I.	76	30	0	0	106	28%
Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas (OAJ)	58	21	0	0	79	27%
Grupo de Administración de Bienes (S.A)	14	5	0	0	19	26%
Grupo de Cobro Coactivo y Garantías (SICOM).	23	8	0	0	31	26%
Oficina Prensa y Comunicaciones.	29	10	0	0	39	26%
Grupo de Planeación y Seguimiento Presupuestal (OAP).	6	2	0	0	8	25%
Subdirección Financiera.	6	2	0	0	8	25%
Oficina Internacional.	3	1	0	0	4	25%
Dirección de Industria de Comunicaciones	40	13	0	2	55	24%
Dirección de Gobierno en Línea	131	40	0	0	171	23%
Oficina T.I.	63	17	0	0	80	21%
Subdirección de Cultura Digital.	37	8	0	0	45	18%
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	38	8	0	0	46	17%
Grupo de Control Interno Disciplinario (SG)	5	1	0	0	6	17%
Grupo de Contratación (SG).	71	14	0	0	85	16%

² El % de Respuestas extemporáneas y vencidas, se calculó sumando el total de respuestas extemporáneas y vencidas pendientes de respuesta sobre el total general de cada dependencia

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDAS PDTE DE RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL	% DE RTAS EXTEMPORANEAS Y VENCIDAS
Grupo de Operaciones (DIRCON)	33	6	0	0	39	15%
Dirección Vigilancia y Control.	72	9	3	0	84	14%
Dirección de Estándares y Arq. de TI	20	3	0	0	23	13%
Subdirección Asuntos Postales	42	6	0	0	48	13%
Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudicial	186	23	1	0	210	11%
Dirección de Apropiación	49	5	1	0	55	11%
Dirección de Conectividad	17	2	0	0	19	11%
Grupo de Notificaciones (SA).	58	9	0	21	88	10%
Subdirección de Innovación de T.I.	202	16	0	0	218	7%
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora.	59	4	0	0	63	6%
Secretaría General	31	2	0	0	33	6%
Grupo de Seguimiento a la Gestión Misional y Estudios	17	1	0	0	18	6%
Oficina Control Interno.	47	2	0	0	49	4%
Grupo de Planeación y Evaluación (GEL)	43	1	0	0	44	2%
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	144	3	0	1	148	2%
Grupo de Relaciones Institucionales (DIRCON)	538	11	0	0	549	2%
Grupo Fortalecimiento de las Relaciones (S.A).	967	12	0	0	979	1%
Grupo de Tesorería (SF).	17		0	0	17	0%
Grupo de Trabajo Especializado de Recursos (VG)	3	0	0	0	3	0%
Grupo de Estructuración e Investigación (DIRCON)	1	0	0	0	1	0%
PACO	1	0	0	0	1	0%
TOTAL GENERAL	5291	2094	21	34	7440	
%	71,10%	28,10%	0,30%	0,50%	100%	

Tabla No.5 Relación de Peticiones recibidas por dependencia

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 no competencia, Derecho de Petición de documento y petición.

En las peticiones revisadas en el sistema AlfaNet se observa que algunas no corresponden a esta naturaleza, como es el caso de los radicados No. 829585, 832059, 832558, 832559, las cuales, registran en el sistema Alfanet como respuesta correos internos, en los que se informa por parte de las áreas responsables que estos radicados no corresponden a la naturaleza de petición sino a documentos informativos que no requieren respuesta.

Para la legalización de peticiones en el sistema AlfaNet se están adjuntando correos internos de la gestión realizada por parte los responsables, donde se consolidan varios radicados con el tramite realizado, pero no permiten evidenciar la respuesta final a la solicitud del interesado, algunos de estos casos son: 798398, 800864, 814008, 814674, 835082, 835321, 824647, 829585, 829993, 833068, 835006.

El radicado No.824647 registra como respuesta el oficio de traslado por competencia a la entidad correspondiente y no contiene la respuesta al ciudadano donde se informa que se da traslado.

5.6. ANALISIS DE QUEJAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	TOTAL GENERAL
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	15	10	25
Dirección Vigilancia y Control.	5	-	5
Grupo de Relaciones Institucionales (DIRCON)	5	-	5
Subdirección Radiodifusión Sonora	-	4	4
RABCA	1	2	3
Grupo de Administración de Personal (S.A)	1	1	2
Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas (OAJ)	1	1	2
Grupo de Control Interno Disciplinario (SG)	1	1	2
Subdirección de Innovación de T.I.	1	1	2
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	1	1	2
Grupo de Notificaciones (SA).	1	-	1
Despacho del Ministro	1	-	1
Despacho Viceministerio General	1	-	1
Dirección de Gobierno en Línea	1	-	1
Grupo de Cartera (SF)	-	1	1
Grupo de Gestión de Espectro (SICOM)	1	-	1
Grupo Fortalecimiento de las Relaciones (S.A).	1	-	1
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	1	-	1
Subdirección de Cultura Digital.	1	-	1
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora.	1	-	1
TOTAL GENERAL	40	22	62
%	65%	35%	100%

Tabla No.6 Relación de Quejas recibidas por dependencia

De las 62 **Quejas** radicadas en el primer semestre de 2017, el 65% se atendió en los términos que establece la ley; es decir, de forma oportuna y un 35% de manera extemporánea.

De la revisión efectuada en el sistema AlfaNet, respecto a las quejas recibidas en la entidad se observa que:

El 50% de las quejas recibidas, corresponden a discrepancias presentadas respecto a los servicios prestados por los operadores móviles (Claro, Avantel, Une, Etb, Movistar), las cuales, de acuerdo a lo revisado en el sistema AlfaNet fueron remitidas por competencia a cada una de las entidades responsables; un 47% por los servicios prestados por parte de Computadores para Educar, emisoras comunitarias, operadores postales, entre otras y un 3% se presentaron por manifestaciones de insatisfacción de la conducta o la acción de los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron atendidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario quien nos informa verbalmente que para estas dos (02) quejas se realizó la revisión y trámite correspondiente.

Los radicados No.817754, 817758, 817759, 817788, 818120, 818376, 818378, 824501, 828078, 811446, 815574, 815640 y 815803 registran las respuestas emitidas a los ciudadanos donde se informa que se da traslado por competencia, pero el sistema no evidencia que efectivamente se haya remitido a la entidad correspondiente; en cambio, para los radicados No.800759, 828078, 804566, 815574, en el sistema Alfanet registra como respuesta el oficio de traslado por competencia a la entidad correspondiente y no contiene la respuesta al ciudadano donde se informa que se da traslado; lo anterior, nos muestra que para algunas de las PQRS

que no son competencia de la Entidad, no se están tramitando de acuerdo a lo establecido en el procedimiento interno denominado “Procedimiento Gestión de Atención a PQRSD y Tramites” de remitir de forma escrita o electrónica a la entidad competente, enviando copia de lo actuado al interesado.

5.7. ANALISIS DE RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS

GDEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	VENCIDA SIN RESPUESTA	SOLICITUDES REITERADAS	TOTAL GENERAL	% DE RTAS EXTEMPORANEAS Y VENCIDAS
Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	-	2	0	0	2	100%
Dirección de Políticas y desarrollo de TI	-	2	0	0	2	100%
Grupo de Administración de Personal (S.A)	-	1	0	0	1	100%
Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas	-	1	0	0	1	100%
Grupo de Gestión de Servicios Administrativos	-	1	0	0	1	100%
Subdirección Radiodifusión Sonora	2	10	0	0	12	83%
Grupo de Cartera (SF)	10	9	1	0	20	50%
Grupo de Gestión de Espectro (SICOM)	3	3	0	0	6	50%
Despacho Viceministerio General	1	1	0	0	2	50%
Dirección de Industria de Comunicaciones	1	1	0	0	2	50%
Grupo Cobro Coactivo (OAJ).	1	1	0	0	2	50%
Grupo de soluciones y servicios tecnológicos (GEL)	1	1	0	0	2	50%
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	17	16	0	3	36	44%
Oficina T.I.	5	3	0	0	8	38%
Oficina Prensa y Comunicaciones.	2	1	0	0	3	33%
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	5	2	0	0	7	29%
Grupo Fortalecimiento de las Relaciones (S.A).	3	1	0	0	4	25%
Subdirección de Innovación de T.I.	15	4	0	0	19	21%
Dirección Vigilancia y Control.	4	1	0	0	5	20%
Dirección de Promoción	9	2	0	0	11	18%
RABCA	5	1	0	0	6	17%
Grupo de Relaciones Institucionales (DIRCON)	60	2	0	0	62	3%
Despacho Viceministerio De T.I.	6	0	0	0	6	0%
Grupo de Notificaciones (SA).	3	0	0	0	3	0%
Grupo de Planeación y Evaluación (GEL)	3	0	0	0	3	0%
Despacho del Ministro	2	0	0	0	2	0%
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora.	2	0	0	0	2	0%
Dirección de Gobierno en Línea	1	0	0	0	1	0%
Grupo de Gestión de la Información (SA).	1	0	0	0	1	0%
Subdirección de Seguridad y Privacidad TI.	1	0	0	0	1	0%
TOTAL GENERAL	163	66	1	3	233	
%	70%	28.3%	0.4%	1.3%	100%	

Tabla No.7 Relación de Reclamos recibidos por dependencia

De los 233 **Reclamos** radicados en el primer semestre de 2017, el 70% se atendió en los términos que establece la ley; es decir, de forma oportuna, un 28.3% de manera extemporánea, un 0.4% se encuentra vencido pendiente de respuesta y un 1.3% registra solicitudes reiteradas con fecha anterior a la radicación.

En cuanto a la verificación de reclamos se tomó como muestra de forma aleatoria el 30% del total radicado, se observa que las respuestas en términos y extemporáneas revisadas en el sistema AlfaNet, cuentan con el registro de las respuestas emitidas a los Grupos de Interés, a excepción del radicado No.802283 que registra correo interno por parte del área responsable donde se informa la gestión realizada, pero no permiten evidenciar si se emitió la respuesta final al ciudadano.

Se observaron reclamos referentes a la iniciativa de Talento TI, inadecuado funcionamiento de los KVD y solicitudes de apertura de Puntos Vive Digital, entre otros.

5.8. ANALISIS DE DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESPUESTA EN TERMINOS	RESPUESTA EXTEMPORANEA	TOTAL GENERAL
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	77	63	140
Dirección Vigilancia y Control.	56	4	60
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora.	43	3	46
Grupo de Relaciones Institucionales (DIRCON)	33	1	34
Subdirección Radiodifusión Sonora	4	19	23
Grupo de Gestión de Espectro (SICOM)	8	1	9
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	3	6	9
Grupo Fortalecimiento de las Relaciones (S.A).	6	-	6
Dirección de Gobierno en Línea	1	1	2
Dirección de Promoción	1	1	2
Oficina T.I.	2	-	2
Despacho Viceministerio De T.I.	1	-	1
Despacho Viceministerio General	-	1	1
Dirección de Políticas y desarrollo de TI	1	-	1
Grupo de Administración de Personal (S.A)	1	-	1
Grupo de Cartera (SF)	1	-	1
Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas (OAJ)	1	-	1
Grupo de Contratación (SG).	1	-	1
Grupo de Control Interno Disciplinario (SG)	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica.	1	-	1
Oficina Control Interno.	1	-	1
Oficina Prensa y Comunicaciones.	1	-	1
Subdirección de Innovación de T.I.	1	-	1
Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales.	1	-	1
TOTAL GENERAL	246	100	346
%	71%	29%	100%

Tabla No.8. Relación de Denuncias recibidas por dependencia

De las 346 **Denuncias** radicadas en el primer semestre de 2017, el 71% se atendió en los términos que establece la ley; es decir, de forma oportuna y un 29% de manera extemporánea.

En cuanto a la verificación de Denuncias efectuada en el sistema AlfaNet se tomó como muestra de forma aleatoria el 50% del total radicado; en la revisión realizada, se observa que algunas no corresponden a esta naturaleza sino a otras tipo de solicitudes que los ciudadanos realizan; algunos de estos casos son: “el servicio de movistar es pésimo...”, “queja contra la prestadora del servicio de wifi...”, “QUEJA CONTRA LOS CONTENIDOS DE UNA EMISORA...”, “DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA POR PARTE DE LA COMPAÑIA MOVISTAR..”, “acá no llega la señal colombia pero si canal institucional...”, “Mi queja es por la poca cobertura y mala señal y de no poner a disposición la red 4G...”, “REMITE QUEJA CONTRA LAS EMISORAS "GENOVA STEREO"...” “Desde hace varias semanas dejó de funcionar la navegación por Internet”, entre otras.

En el caso de las denuncias recibidas y que, si corresponden a esta naturaleza, se presentan por el funcionamiento de emisoras ilegales o el incumplimiento de los fines de emisoras públicas; es decir, que no se relacionan a hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos.

5.9. VERIFICACIÓN PQRSD VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES

Para la verificación de PQRSD vencidas de vigencias anteriores, se tomó como muestra las PQRSD vencidas pendientes de respuesta del último informe de seguimiento (II semestre 2016), realizado por la Oficina de Control Interno.

PERIODO	PRSD SIN RESPUESTA
II SEMESTRE DE 2015	68
II SEMESTRE DE 2016	377
TOTAL PRSD SIN RESPUESTA	445

Tabla No.9 Relación de PQRSD vencidas vigencias anteriores

Se revisaron en el sistema AlfaNet las 445 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias reportadas como vencidas pendientes de respuesta de semestres anteriores, evidenciando que:

Para las 68 PQRSD del II semestre de 2015, el 78% (53) que inicialmente fueron reportados con naturaleza de PQRSD fueron reclasificados debido a que corresponden a documentos informativos que no ameritaban respuesta por parte de la entidad (Informes, oficio, fallo tutela, cobro coactivo, conciliación prejudicial, copia de respuesta, procesos juzgados) y el 22% restante corresponde a la naturaleza de PQRSD y registra en el sistema la respuesta emitida por el área responsable; las cuales son consideradas como extemporáneas (Anexo No.1).

El I semestre de 2016 no registra PQRSD vencidas pendientes de respuesta, ya que fueron gestionadas en el II semestre de 2016.

En cuanto a las 377 PQRSD del II semestre de 2016, se observa que se gestionó el 100% de las PQRSD que se encontraban vencidas pendientes de respuesta.

Lo anterior, permite evidenciar que para las PQRSD reportadas como vencidas pendientes de respuesta de las vigencias 2015 y 2016, las áreas tramitaron las respuestas a los requerimientos solicitados por los grupos de interés.

6. 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)

7. ACCIONES PARA LA MEJORA

1. Para el primer semestre de 2017, se observa que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31³ 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.
2. En el sistema AlfaNet se están legalizando PQRSD con correos internos remitidos por las áreas responsables, sin el documento soporte que compruebe que efectivamente las solicitudes se tramitaron adecuadamente. se recomienda que el sistema de gestión documental contenga el registro de la respuesta final emitida al ciudadano y no la gestión interna efectuada entre dependencias.
3. Se observa que se están clasificando algunos documentos como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD, que no corresponden a estos tipos de naturaleza, sino a documentos informativos; por tanto, se recomienda continuar con la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la entidad.
4. 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.
5. Se recomienda dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

³ 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.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Con base en las recomendaciones realizadas en el presente informe, el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, debe formular un Plan de Mejoramiento que permita mitigar los riesgos y mejorar la gestión y resultados del área y del proceso. El plazo para la formulación del plan de mejoramiento es de diez (10) hábiles siguientes al recibido de este informe.

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO POR JOSÉ
IGNACIO LEÓN FLÓREZ**

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno

ANEXOS

ANEXO No.1. RELACIÓN PQRSD REVISADAS QUE SE ENCUENTRAN VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA DEL II SEMESTRE DE 2015

II SEMESTRE DE 2015		II SEMESTRE DE 2015		II SEMESTRE DE 2015	
RADICADO	RESULTADO	RADICADO	RESULTADO	RADICADO	RESULTADO
691741	Cambio de naturaleza a Oficio	679618	Con Respuesta	711898	Cambio de naturaleza a Oficio
693040	Cambio de naturaleza a Oficio	680140	Con Respuesta	711900	Cambio de naturaleza a Oficio
711464	PROCESOS JUZGADOS	682118	Con Respuesta	712587	Cambio de naturaleza a Oficio
690499	Cambio de naturaleza a Oficio	693367	COPIA DE RESPUESTA	713225	Cambio de naturaleza a Oficio
710270	Cambio de naturaleza a Oficio	694440	COPIA DE RESPUESTA	713546	Cambio de naturaleza a Oficio
712142	Con Respuesta	696008	Con Respuesta	694193	COPIA DE RESPUESTA
685282	FALLO TUTELA	710786	INFORMES	711284	Cambio de naturaleza a Oficio
689254	PROCESOS JUZGADOS	694479	PROCESOS JUZGADOS	712068	Cambio de naturaleza a Oficio
692230	PROCESOS JUZGADOS	694356	PROCESOS JUZGADOS	708524	Cambio de naturaleza a Oficio
692555	PROCESOS JUZGADOS	709104	Con Respuesta	701296	COPIA DE RESPUESTA
694898	PROCESOS JUZGADOS	700950	Con Respuesta	706312	Cambio de naturaleza a Oficio
697405	COBRO COACTIVO	689280	Cambio de naturaleza a Oficio	710156	Cambio de naturaleza a Oficio
698896	CONCILIACION PREJUDICIAL	689282	Cambio de naturaleza a Oficio	711604	Cambio de naturaleza a Oficio
703068	Con Respuesta	698080	Cambio de naturaleza a Oficio	712560	Cambio de naturaleza a Oficio
709520	PROCESOS JUZGADOS	693102	Cambio de naturaleza a Solicitud	697178	Cambio de naturaleza a Oficio
689060	Cambio de naturaleza a Oficio	703225	Cambio de naturaleza a Informes	702864	Cambio de naturaleza a Oficio
698572	Cambio de naturaleza a Oficio	711832	Cambio de naturaleza a Oficio	702970	Cambio de naturaleza a Oficio
689813	Cambio de naturaleza a Oficio	703501	Cambio de naturaleza a Oficio	703449	Cambio de naturaleza a Oficio
690855	Con Respuesta	694471	Cambio de naturaleza a Oficio	709459	Cambio de naturaleza a Oficio
678949	Con Respuesta	701869	Cambio de naturaleza a Oficio	710432	Con Respuesta
691389	Con Respuesta	703408	Cambio de naturaleza a Oficio	708271	PROCESOS JUZGADOS
708974	Con Respuesta	703823	Cambio de naturaleza a Oficio		
709135	Con Respuesta	711717	Cambio de naturaleza a Oficio		
710804	Con Respuesta				