

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

PRIMER SEMESTRE DE 2019

(Enero 1 – Junio 30)

Contenido

1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
2. ALCANCE DEL INFORME.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. GLOSARIO.....	5
5. DESARROLLO	5
6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	6
6.1. GESTIÓN DE PQRS	6
6.2. RECEPCIÓN DE PQRS	6
6.3. CLASIFICACIÓN PQRS PRIMER SEMESTRE 2019	7
6.4. RELACIÓN DE PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	8
6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
6.6. RELACIÓN DE PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	10
6.7. COMPARATIVO SEMESTRAL OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS	12
6.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS.....	13
6.9. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRS	20
7. ANALISIS DE RIESGO.....	26
8. FORTALEZAS.....	26
9. ACCIONES PARA LA MEJORA	27

Índice de Tablas

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención radicadas en el primer semestre de 2019	8
Tabla 2. Tiempos de respuesta según su naturaleza de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.....	9
Tabla 3. PQRSD Recibidas mensualmente de acuerdo con su naturaleza y oportunidad en atención primer semestre 2019.....	11
Tabla 4. Comparativos en los tiempos de respuesta en la atención de PQRSD de semestres anteriores con respecto al primer semestre de 2019.....	12
Tabla 5. Tiempo de respuesta por dependencia de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.	16
Tabla 6. Dependencias con solicitudes vencidas primer semestre de 2019.....	17
Tabla 7. Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas, que presentan bajo porcentaje de extemporaneidad - radicadas en el primer semestre de 2019.....	18
Tabla 8. Dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad, y que recibieron menor cantidad de PQRSD - radicadas en el primer semestre de 2019.....	18
Tabla 9. Dependencias que respondieron oportunamente el 100% de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.....	20

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Naturaleza Clasificación PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.....	7
Gráfica 2. relación en % de la Clasificación de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.....	8
Gráfica 3. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el primer semestre de 2019	9
Gráfica 4. Relación Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.....	10

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	-------------------------------	---

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el programa Anual de Auditorías para la vigencia 2019 y tomando como fundamento 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; Se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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 los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- 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 2019**, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2019.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	--------------------------------------	---

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- 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 No. 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- 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 2015).
- 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”.
- Resolución No. 2437 de 2018 “Por el cual modifica la Resolución No 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea 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.

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 electrónico 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 el desarrollo del presente informe de seguimiento, se solicitó mediante correo electrónico a la Coordinación del G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la información de PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2019 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo así, una base de datos en Excel que registra **7.220** solicitudes en el periodo mencionado.

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, así como también se realizó la agrupación de los diferentes radicados por su tipo de naturaleza llamados: Derecho de Petición (Derecho de Petición No Competencia, Derecho De Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición Conceptos y Derecho de Petición Congreso de la Republica) en una sola categoría denominada “Derecho de Petición”. De la misma forma, se agrupó en una única categoría denominada Correo Certificado, las (3) tres opciones (Correo Certificado Nacional, Correo Certificado Bogotá y Correo Certificado) determinadas por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés - Subdirección Administrativa y de Gestión Humana.

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 2437 del 2018, Artículo primero – ítem e, es la dependencia encargada de *“Recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) 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 Modelo Integrado de Gestión – MIG”*.

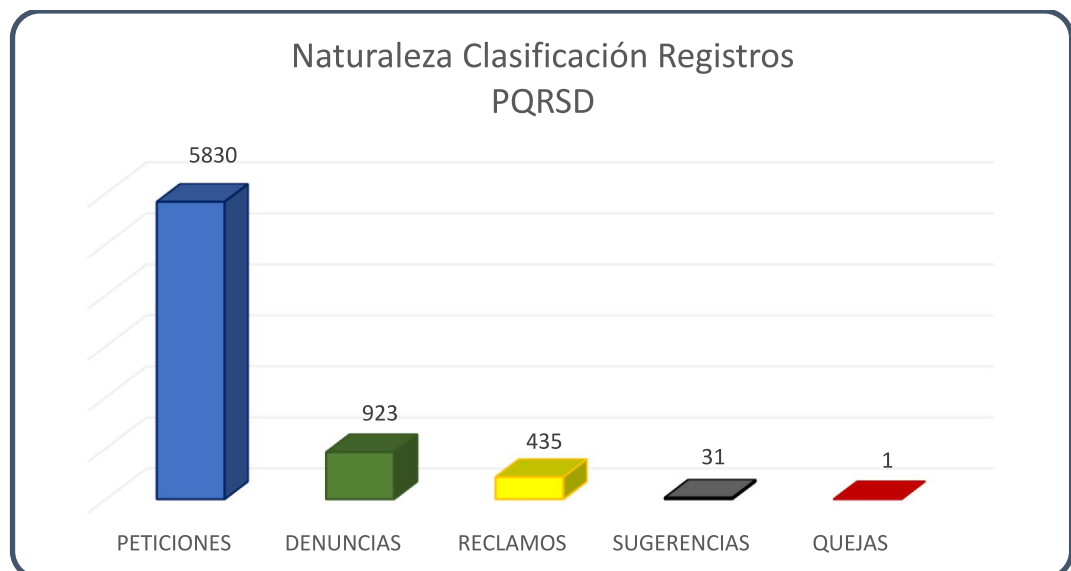
6.2. RECEPCIÓN DE PQRSD

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

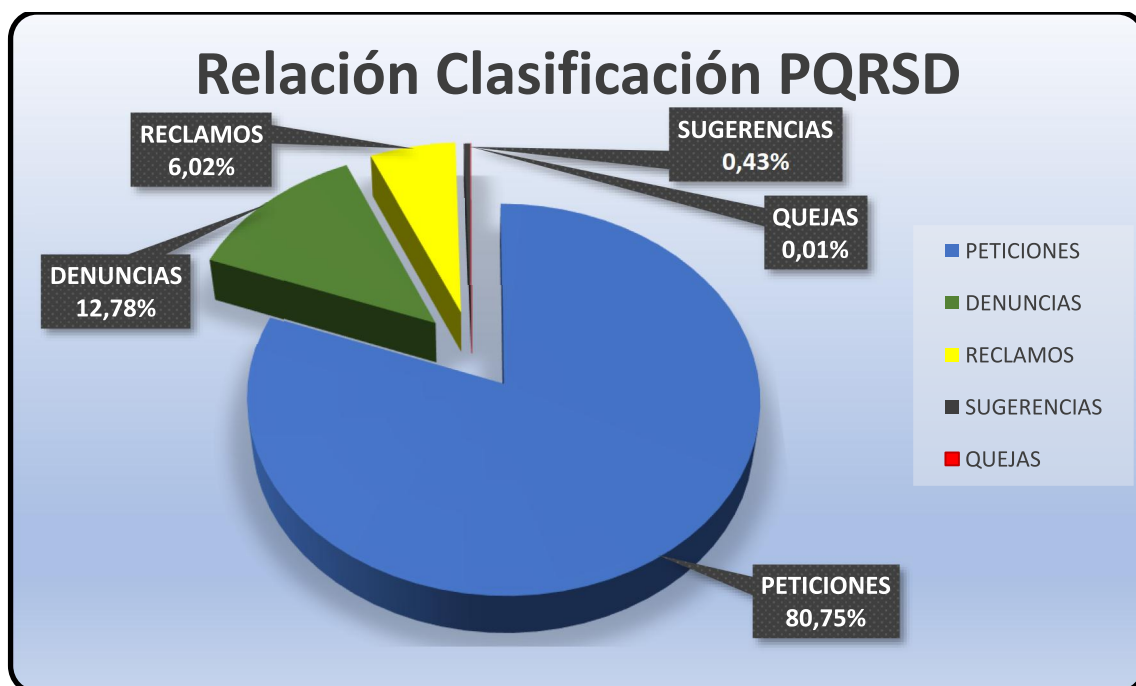
6.3. CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2019

La base de datos Excel suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **7.220** radicados en los que se encuentran la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema de Gestión Documental Alfabet durante el primer semestre de 2019, las cuales de acuerdo con su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:



Gráfica 1. Naturaleza Clasificación PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.

Del total de PQRSD recibidas, el 80,75% (5.830) se concentra en Peticiones, un 12.78% (923) en Denuncias, un 6.02% (435) en Reclamos, un 0.43% (31) en Sugerencias y un 0.01% en una Queja (1) tal y como se puede evidenciar en la siguiente grafica (*Ver Gráfica 2*). De acuerdo con la información suministrada, todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias del Ministerio teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.



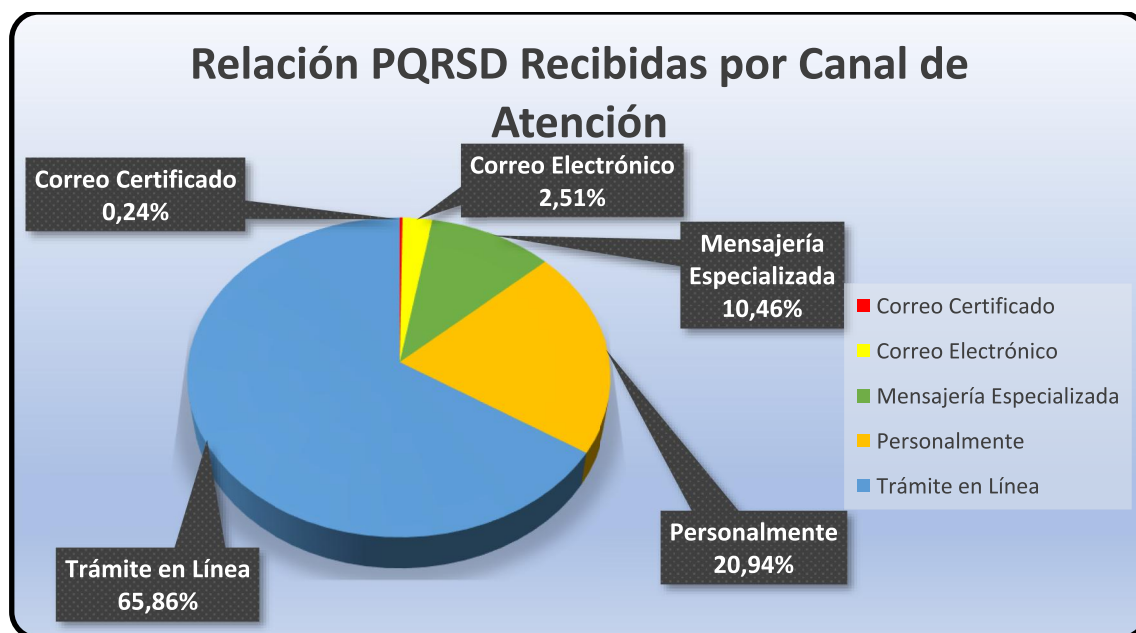
Gráfica 2. relación en % de la Clasificación de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.

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

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Trámite en Línea	3.715	722	289	28	1	4.755
Personalmente	1.306	70	133	3	--	1.512
Mensajería Especializada	640	107	8	--	--	755
Correo Electrónico	153	23	5	--	--	181
Correo Certificado	16	1	--	--	--	17
TOTAL	5.830	923	435	31	1	7.220

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención radicadas en el primer semestre de 2019

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes es el trámite en línea, el cual concentra el 65,86% (4.755) del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 20,94% (1.512) correspondiente a radicaciones realizadas de forma presencial, un 10,46% (755) radicadas por medio de mensajería especializada, un 2,51% (181) a través del correo electrónico y un 0,24% (17) por medio de correo certificado. En este periodo no se presentaron solicitudes por medio telefónico.



Gráfica 3. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el primer semestre de 2019

6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Naturaleza	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	TOTAL
PETICIÓN	5.464	333	30	3	5.830
DENUNCIA	895	27	--	1	923
RECLAMO	391	43	1	--	435
SUGERENCIA	28	3	--	--	31
QUEJA	1	--	--	--	1
TOTAL	6.779	406	31	4	7.220

Tabla 2. Tiempos de respuesta según su naturaleza de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019

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, Solicitudes Reiteradas y Solicitudes Vencidas.



Gráfica 4. Relación Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019

En la anterior gráfica circular se observa que de las **7.220** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019, las áreas responsables gestionaron el 93,89% (6.779) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 5,62% (406) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un 0,43% (31) referente a registros ya resueltos (Solicitudes Reiteradas – “Respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del nuevo radicado de entrada”) y por último un 0,06% (4) (Solicitudes Vencidas) que pertenecen a radicados los cuales no presentan número de registro de salida en la información emitida por el área para la realización de este informe.

6.6. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN

MES / RESPUESTA	PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
ENERO	797	163	88	8	1	1.057
Respuesta en Términos	692	150	61	7	1	911
Respuestas Extemporáneas	103	13	27	1		144
Solicitudes Reiteradas	2					2
FEBRERO	935	147	131	3		1.216

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	-------------------------------	---

MES / RESPUESTA	PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Respuesta en Términos	878	143	124	3		1.148
Respuestas Extemporáneas	54	4	7			65
Solicitudes Reiteradas	3					3
MARZO	1.094	137	43	7		1.281
Respuesta en Términos	1.053	136	42	7		1.238
Respuestas Extemporáneas	36	1	1			38
Solicitudes Reiteradas	5					5
ABRIL	1.050	172	73	5		1.300
Respuesta en Términos	1.004	170	70	4		1.248
Solicitudes Vencidas	1					1
Respuestas Extemporáneas	37	2	3	1		43
Solicitudes Reiteradas	8					8
MAYO	1.144	168	43	2		1.357
Respuesta en Términos	1.081	164	41	2		1.288
Respuestas Extemporáneas	53	4	1			58
Solicitudes Reiteradas	10		1			11
JUNIO	810	136	57	6		1.009
Respuesta en Términos	756	132	53	5		946
Solicitudes Vencidas	2	1				3
Respuestas Extemporáneas	50	3	4	1		58
Solicitudes Reiteradas	2					2
TOTAL	5.830	923	435	31	1	7.220

Tabla 3. PQRSD Recibidas mensualmente de acuerdo con su naturaleza y oportunidad en atención primer semestre 2019.

En la tabla anterior, se observa la cantidad de PQRSD recibidas mensualmente en el primer semestre de 2019 (Enero – Junio), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las solicitudes que se encuentran vencidas se radicarón en los meses de abril (1 petición) y junio (2 peticiones y 1 denuncia). Así mismo, se evidencia que el mes con mayor

cantidad de PQRSD recibidas es mayo con 1.357 y el mes con menor cantidad de PQRSD recibidas es junio con 1.009.

6.7. COMPARATIVO SEMESTRAL OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2017	%	II SEM 2017	%	I SEM 2018	%	II SEM 2018	%	I SEM 2019	%
Respuestas en Términos	5.740	71,03%	5.992	82,52%	7.195	89,71%	6.664	90,70%	6.779	93,89%
Respuestas Extemporáneas	2.283	28,25%	1.236	17,02%	807	10,06%	657	8,94%	406	5,62%
Vencidos Pendiente de Respuesta	21	0,26%	0	0,00%	2	0,02%	0	0,00%	4	0,06%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	37	0,46%	33	0,45%	16	0,20%	26	0,35%	31	0,43%
TOTAL	8.081	100%	7.261	100%	8.020	100%	7.347	100%	7.220	100%

Tabla 4. Comparativos en los tiempos de respuesta en la atención de PQRSD de semestres anteriores con respecto al primer semestre de 2019

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 desde el primer semestre de 2017 hasta el primer semestre de 2019.

La tabla nos muestra que para el primer semestre de 2019 y teniendo como relación los semestres anteriores (2017 I, 2017 II, 2018 I, 2018 II) la gestión de PQRSD presenta gradualmente una mejora en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos) pasando de 90.7% del segundo semestre de 2018 a 93.89% del primer semestre de 2019 y si se toma como referencia el primer semestre de 2017 se ve una mejora bastante significativa con un aumento del 22,86% (Se pasó del 71.03% del I semestre 2017 a 93,89% del I semestre de 2019). Si se compara con el semestre del año inmediatamente anterior (Primer Semestre de 2018), se evidencia que la mejoría se refleja en un 4,18% donde se pasó de un 89,71% de respuesta dentro de los términos de PQRSD a un 93,89% de las mismas.

El número de respuestas extemporáneas presenta una disminución significativa al realizar un comparativo con el segundo semestre de 2018, se observa que las respuestas extemporáneas disminuyeron en un 3.32% pasando de 8,94% en el segundo semestre de 2018 (857 respuestas extemporáneas) a un 5,62% del primer semestre de 2019 (406 respuestas extemporáneas). Cabe mencionar que para el primer semestre de 2019 se recibieron menos PQRSD (7.220) en comparación con el segundo semestre de 2018 (7.347). Si comparamos los resultados obtenidos en el I Semestre de 2019 con los semestres del 2017 y 2018, se evidencia una disminución en las respuestas extemporáneas pasando de un 28,25% (Primer Semestre 2017) y un 17,02% (Primer Semestre de 2018) a un 5,62% en el primer semestre de 2019 presentando una mejora del 22,63% y 11,4% respectivamente.

En cuanto a las PQRSD vencidas pendientes de respuesta y en comparación con el semestre anterior (Segundo semestre de 2018), se evidencia que en este primer semestre de 2019 se presentaron 4 solicitudes las cuales, a la fecha de entrega de la información por parte del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se encontraban pendientes de respuesta, ocasionando un aumento del 0% del segundo semestre de 2018 a un 0,06% en este primer semestre de 2019. Sin embargo, encontramos que los radicados en mención obtuvieron respuesta de manera extemporánea mas no se realizó el ajuste en el sistema ALFANET. Ejemplo: radicado. 191019837 con fecha de 22/04/2019. Vencimiento con fecha de 14/05/2019. Presenta respuesta con registro número 192048484 con fecha del 17/06/2019. Radicado 191028416 con fecha de 11/06/2019. Vencimiento con fecha de 04/07/2019. Presenta respuesta con los registros números. 192058905, 192058917, 192068472, 192068474, 192072114, 192058905, 192058917, 192068472, 192068474, 192072114. Radicado. 191031259 con fecha de 27/06/2019. Vencimiento con fecha de 19/07/2019. Presenta respuesta con el registro número 192059038 con fecha del 25/07/2019. Radicado 191031304 con fecha de 28/06/2019. Vencimiento con fecha de 22/07/2019. Presenta respuesta con el registro número 192058876 con fecha de 24/07/2019.

En cuanto a las respuestas que se dan con fecha anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas), se evidencia que para este primer semestre de 2019 se presentaron 31 solicitudes.

Cabe resaltar que, validando la información suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se evidencia que 210 registros de salida se utilizan para dar respuesta a 529 radicados de entrada presentándose como ejemplo más significativo el registro No. 192016459 que le da respuesta a 64 radicados de entrada.

Lo descrito anteriormente, permite evidenciar que la gestión de atención de PQRSD por parte de la entidad para el primer semestre de 2019 comparada con la gestión e informes de semestres anteriores, continúa presentando mejoras significativas en cuanto a la oportuna respuesta 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 en el primer semestre del 2019.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
Subdirección de Radiodifusión Sonora	643	108			751
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	699	16	2		717
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones	623	3			626

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
SF. GIT. de Cartera	416	21			437
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	418	12			430
SA. GIT. de Gestión Pensional	385	20			405
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	385				385
Dirección de Industria de Comunicaciones	300	11	6		317
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	213	11			224
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro	202	4	1		207
Subdirección de Gobierno en Línea	179	14			193
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación	165	1			166
Secretaría General	150	7	2		159
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	139	2			141
Despacho de la Ministra	93	30	4		127
Subdirección de Asuntos Postales	112	4	1		117
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	114				114
SA. GIT. de Gestión de Talento Humano	101	8	1		110
SG. GIT. de Contratación	100	4			104
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	88				88
SA. GIT. de Notificaciones	72	5	9		86
Oficina de Tecnologías de la Información	80	3			83
OAJ. GIT. de Conceptos	71	6			77
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	69	1			70
DITI. GIT. Estrategia Talento de TI	57	8	1		66
Dirección de Vigilancia y Control	62	3			65
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	36	21		3	60
Subdirección de Comercio Electrónico	52	6			58
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	54	4			58
Subdirección de Cultura Digital	57				57



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	53	2			55
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	45	9			54
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	41	9	1		51
Oficina Asesora de Prensa	50				50
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	41	1	1		43
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	27	7		1	35
SF. GIT. de Tesorería	35				35
Dirección de Gobierno Digital	27	5			32
DM. GIT. de Consenso Social	20	11			31
DGD. GIT. de Ciudades Inteligentes	28	3			31
DGD. GIT. de Política	24	4	1		29
SICOM. GIT de Cobro Coactivo y Garantías	24	4			28
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	27				27
Subdirección de Digitalización Sectorial	18	4			22
Despacho del Viceministro de Economía Digital	18	3			21
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	17				17
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	16				16
DI. GIT. de Operaciones	13	1			14
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	13				13
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	10	1	1		12
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	11				11
Oficina Internacional	11				11
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Admón.	10				10
SF. GIT. de Contabilidad	9				9
SA. GIT. de Administración de Bienes	8				8
Oficina de Control Interno	8				8
Dirección de Infraestructura	6				6

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	4	1			5
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	5				5
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	3	1			4
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	2	2			4
Dirección de Transformación Digital	3	1			4
OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual	3	1			4
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	3	1			4
Subdirección Financiera	2	1			3
Oficina Asesora Jurídica	3				3
DITI. GTI. de Industria de Tecnologías de la información	1	1			2
DTD. GIT. de Investigación Desarrollo e Innovación	2				2
Fondo de TIC	1				1
SF. GIT. de Presupuesto	1				1
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos	1				1
Total	6.779	406	31	4	7.220

Tabla 5. Tiempo de respuesta por dependencia de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.

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 2019, la dependencia que más PQRSD recibió fue la Subdirección de Radiodifusión Sonora con 751 solicitudes y las que menos recibieron fueron Fondo de TIC, SF. GIT. de Presupuesto y GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos con 1 solicitud. El 51,95% de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fueron redireccionadas a las correspondientes áreas de la siguiente manera: Subdirección de Radiodifusión Sonora 10,4% (751), Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones 9,93% (717), SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones 8,67 (626), SF. GIT. de Cartera 6,05% (437), Subdirección para la Industria de Comunicaciones 5,96% (430), SA. GIT. de Gestión Pensional 5,61% (45) Y DI. GIT. de Relaciones Institucionales 5,33% (385).

- b) Las áreas que a la fecha de la verificación y validación de la información tenían solicitudes pendientes por respuesta (**Solicitudes Vencidas**) se detalla a continuación:

Dependencia	Respuestas Vencidas	%	Total Rad. Recibidos
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	3	5,00%	60
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	1	2,17%	46

Tabla 6. Dependencias con solicitudes vencidas primer semestre de 2019

De acuerdo al cuadro anterior y posterior validación en el sistema Alfabet, se evidenció que la cantidad de radicados mencionados fueron atendidos en su totalidad pese a no incluirse en el archivo emitido por el área correspondiente para la elaboración del presente informe.

- c) Las áreas que recibieron mayor número de PQRSD y que presentan un bajo porcentaje de extemporaneidad (%) se detalla a continuación:

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones	3	0,48%	626
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación	1	0,60%	166
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	2	1,42%	141
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1,43%	70
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro	4	1,93%	207
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	16	2,23%	717
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	1	2,33%	43
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	12	2,79%	430
Subdirección de Asuntos Postales	4	3,42%	117
Dirección de Industria de Comunicaciones	11	3,47%	317
Oficina de Tecnologías de la Información	3	3,61%	83
Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	2	3,64%	55
SG. GIT. de Contratación	4	3,85%	104
Secretaría General	7	4,40%	159
Dirección de Vigilancia y Control	3	4,62%	65

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
SF. GIT. de Cartera	21	4,81%	437
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	11	4,91%	224
SA. GIT. de Gestión Pensional	20	4,94%	405

Tabla 7. Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas, que presentan bajo porcentaje de extemporaneidad - radicadas en el primer semestre de 2019

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje inferior al 5% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el primer semestre de 2019 y se resaltaron las dos (2) dependencias que se encuentran en este rango y que recibieron mayor cantidad de PQRSD en el mismo periodo mencionado.

- d) En la siguiente tabla se relacionan las áreas que presentan el mayor porcentaje (%) de extemporaneidad y que recibieron menor cantidad de PQRSD.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	2	50,00%	4
DITI. GTI. de Industria de Tecnologías de la información	1	50,00%	2
DM. GIT. de Consenso Social	11	35,48%	31
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	21	35,00%	60
Subdirección Financiera	1	33,33%	3
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	1	25,00%	4
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	1	25,00%	4
OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual	1	25,00%	4
Dirección de Transformación Digital	1	25,00%	4
Despacho de la Ministra	30	23,62%	127
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	1	20,00%	5

Tabla 8. Dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad, y que recibieron menor cantidad de PQRSD - radicadas en el primer semestre de 2019.

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	-------------------------------	---

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje superior o igual al 20% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el primer semestre de 2019 y se resaltó la dependencia (DITI. GTI. de Industria de Tecnologías de la información) que recibió menor cantidad de PQRS (2) en el periodo mencionado.

- e) En la siguiente tabla se relacionan las áreas que respondieron oportunamente el 100% de las PQRS recibidas:

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	Total, Rad. Recibidos
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	385	0	0	0	385
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	114	0	0	0	114
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	88	0	0	0	88
Subdirección de Cultura Digital	57	0	0	0	57
Oficina Asesora de Prensa	50	0	0	0	50
SF. GIT. de Tesorería	35	0	0	0	35
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	27	0	0	0	27
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	17	0	0	0	17
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	16	0	0	0	16
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	13	0	0	0	13
Oficina Internacional	11	0	0	0	11
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	11	0	0	0	11
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Admón.	10	0	0	0	10
SF. GIT. de Contabilidad	9	0	0	0	9
SA. GIT. de Administración de Bienes	8	0	0	0	8
Oficina de Control Interno	8	0	0	0	8
Dirección de Infraestructura	6	0	0	0	6

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	-------------------------------	---

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuesta Vencida	Total, Rad. Recibidos
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	5	0	0	0	5
Oficina Asesora Jurídica	3	0	0	0	3
DTD. GIT. de Investigación Desarrollo e Innovación	2	0	0	0	2
SF. GIT. de Presupuesto	1	0	0	0	1
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos	1	0	0	0	1
Fondo de TIC	1	0	0	0	1

Tabla 9. Dependencias que respondieron oportunamente el 100% de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2019.

En la tabla anterior se evidencian las 23 áreas que respondieron las PQRSD dentro de los tiempos establecidos (Respuesta en términos), por ende, las casillas de extemporaneidad y solicitudes vencidas se encuentran en 0. La tabla esta ordenada por dependencias de mayor a menor según el número de PQRSD que recibieron. Así mismo, cabe mencionar que se presentó una mejora en la cantidad de dependencias que respondieron las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, al pasar de 17 dependencias en el segundo semestre de 2018 a 23 en lo corrido del primer semestre de 2019.

6.9. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el primer semestre de 2019, se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo del 01 de enero a 30 de junio de 2019, obteniendo como resultado lo siguiente:

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. Estas solicitudes de peticiones se recibieron de la siguiente manera: Trámite en Línea (3715), Personalmente (1306), Mensajería Especializada (640), Correo Electrónico (153), Correo Certificado (16).

Analizando que el 51,13% de las 5.830 peticiones radicadas por los grupos de interés recaen en 7 dependencias (Subdirección de Radiodifusión Sonora (624 - 10,70%), SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones (587 - 10,07%), SF. GIT. de Cartera (409 - 7,02%), SA. GIT. de Gestión Pensional (402 - 6,90%), Subdirección para la Industria de Comunicaciones (354 - 6,07%), DI. GIT. de Relaciones Institucionales (329 - 5,64%), Dirección de Industria de

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	--------------------------------------	---

Comunicaciones (276 - 4,73%), se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

Subdirección de Radiodifusión Sonora (Se tomó el 58.01% de las 624 peticiones (Total:362):

(68) radicados hacen referencia a solicitudes de información, (103) radicados correspondientes a renovación, asignación de licencias y certificados para el uso de emisoras y (191) radicados referentes a convocatorias de adjudicación de emisoras comunitarias y comerciales.

GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones (Se tomó una muestra del 50,25 % de 587 peticiones (Total 295)):

5 radicados hacen referencia a solicitudes de donaciones de equipos de cómputo y tablet's; 13 radicados hacen referencia a solicitud de dotaciones para diferentes instituciones educativas entre ellas el Sena, el restante corresponde a temas ajenos a la entidad como se evidencia en los siguientes ejemplos:

Radicado No. 191000367 *"Buen día,la presente es para solicitar su colaboracionya que hace una semana compre una lavadora en la ciudadde Tunja y la lavadora funcionapero con un escape de agua estando lavando secando o apagada llame para solicitar un tecnico por garantia o cambio de la lavadora y hastael momentono he tenido"*

Radicado No. 191000461 *"El día 5 de enero de 2019. Me sirijo hacia el hospital local de Miranda Cauca,con mi niña de 10 años de edad la cual tenía friebe,vomito y mucho dolor de todo el cuerpo. Al llegar al centro hasta la puerta de urgencia cerrada ,tocó y se asoma el vigilante preguntando que para donde iba, que necesita"*

Radicado No. 191001474 *"Buenos días llevo más 15 días para una cita médica y no ha Sido posible conseguirla por qué estoy muy enfermo de una rodilla y no he podido ir a trabajar por esedolor y Ami si me descuentan sin falla lo de mi salud cruz blanca nunca hay citas me párese el colmo que uno pague por algo que no le está".*

Radicado No. 191017935 *"BUENOS DÍAS SOY DE VENEZUELA PERO YA TENGO PAPELES COLOMBIANOS MI PADRE ES COLOMBIANO QUISIERA SABER COMO HAGO PARA HACER VALIDOS MIS DOCUMENTOS DE ESTUDIO PARA PODER TRABAJAR AQUÍ EN COLOMBIA EN LO QUE ESTUDIE..."*

SF. GIT. de Cartera (Se tomó una muestra del 51.10 % de 409 peticiones (Total 209)):

131 radicados tienen como asunto solicitudes de estados de cuenta, 39 radicados hacen referencia a pagos por concepto de uso del espectro y 39 radicados por concepto de solicitudes de paz y salvo.

GIT. de Gestión Pensional (Se tomó el 56.46% de las 402 peticiones (Total 227)):

122 radicados que tienen como asunto solicitudes de información, certificados laborales, salariales; 60 radicados son solicitudes de bonos pensionales y 45 radicados con temas relacionados con Cuotas partes pensionales.

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	--------------------------------------	---

Subdirección para la Industria de Comunicaciones (Se tomó el 48.87% de las 354 peticiones (Total 173)):

13 radicados a solicitudes referentes a la instalación e información de antenas de comunicaciones, 79 radicados referentes a solicitudes de certificados de vigencia y licencia para permiso y uso del espectro, AVETM y registro TIC, 60 radicados de soporte, solicitud de información, autorización y venta de equipos terminales móviles "AVETM" y 21 radicados de solicitud de homologación, información y registro de IMEI.

DI. GIT. de Relaciones Institucionales (Se tomó el 43.50% de las 329 peticiones (Total 143)):

63 radicados tienen como referencia la solicitud de información, permanencia e instalación de Puntos Vive digital; 67 radicados correspondientes a información permanencia e instalación de Kioscos Vive Digital (KVD), 13 radicados de solicitud cobertura de servicio de internet para algunos municipios del territorio nacional.

Dirección de Industria de Comunicaciones (Se tomó el 44.92% de las 276 peticiones (Total 124)):

48 radicados corresponden a solicitudes con temas relacionados con la instalación de antenas, así mismo, 55 radicados corresponden a solicitudes relacionadas con la mejora en cobertura de telefonía celular y 21 radicados en la mejora de prestación de servicio en telefonía móvil.

Si se comparan las **PETICIONES** recibidas con las del semestre inmediatamente anterior se evidencia que a pesar de que están en diferente orden, aparecen las mismas dependencias con la mayor cantidad de solicitudes bajo el concepto de (peticiones).

Las dependencias que recibieron menos solicitudes de **petición** fueron: Fondo de TIC, SF. GIT. de Presupuesto y OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos, cada una de las anteriores dependencias con una sola solicitud.

DENUNCIAS: Se recibieron en la entidad 923 Denuncias, las cuales fueron radicadas de la siguiente manera: Trámite en Línea (722), Mensajería Especializada (107), Personalmente (70), Correo Electrónico (23), Correo Certificado (1). Esta cantidad de radicados se dividieron en 25 de las 70 dependencias del MinTIC que recibieron algún tipo de PQRS en el primer semestre de 2019, siendo la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con el 58,94% (544) la dependencia que más recibió este tipo de trámites, seguida de la Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales con un 11,70% (108) y la Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora 8,88% (82). se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones (Se tomó el 47.06% de las 544 denuncias (Total 256)): 214 denuncias por concepto de inconformidades con el servicio de telefonía móvil, fija y con planes de datos, mal servicio en facturación y sobrecostos al cobro, al igual que traslados por competencias a las entidades competentes. 42 denuncias por IMEI (Casos

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	--------------------------------------	---

como Reportes de IMEI en sistema, Solicitudes de Bloqueo de IMEI por hurto, IMEI Duplicados por operadores y traslados por competencias a las entidades competentes).

Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales (Se tomó el 63.89% de las 108 denuncias (Total 69)): 4 radicados por concepto de denuncias por mal prestación de servicio de las empresas de mensajería. 42 radicados por concepto de denuncias por mal prestación del servicio a la empresa 4-72. 23 radicados se le dieron TRASLADO POR COMPETENCIA a las entidades competentes por concepto de denuncia.

Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora (Se tomó el 43.90% de las 82 denuncias (Total 36)): 19 radicados corresponden al tema de ilegalidad de emisoras. 17 radicados corresponden a denuncias realizadas a emisoras por uso inapropiado del lenguaje, así como denuncias a las personas que conducen dichas emisoras.

En comparación con el semestre anterior se presentó una disminución en la cantidad de denuncias pasando de 1060 a 923 equivalente a un 14,84%.

RECLAMOS: Para el primer periodo de 2019, en la entidad se recibieron 435 reclamos distribuidos de la siguiente manera: Trámite en Línea (289), Personalmente (133), Mensajería Especializada (8), Correo Electrónico (5). Este tipo de tramites fueron dirigidos a 42 de las 70 dependencias que recibieron algún tipo de PQRS. Se evidenció que el 66,67% (290 reclamos), fueron remitidos a 6 dependencias: Subdirección de Radiodifusión Sonora (121 - 27,82%), Subdirección para la Industria de Comunicaciones (54 - 12,41%) y Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (37 - 8,51%), SF. GIT. de Cartera (28 - 6,44%), DI. GIT. de Relaciones Institucionales (27 - 6,21%) y Oficina de Tecnologías de la Información (23 - 5,29%), para las cuales se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

Subdirección de Radiodifusión Sonora (Se tomó una muestra del 83.47% de 121 (Total 101)):

Se obtuvo como resultado 100 radicados referentes a prorrogas, concesiones, renovaciones y certificación de emisoras, 1 solicitud de información para la reglamentación de instalación de una emisora.

Subdirección para la Industria de Comunicaciones (Se tomó una muestra del 44.44% de 54 (Total 24)):

Se evidenció que 7 radicados tienen como asunto temas relacionados con solicitudes de calcomanía y numerología en sistema para el funcionamiento de AVETM "Autorización para la venta de equipos terminales móviles", 17 relacionados con solicitud y renovaciones de licencias o autorizaciones AVETM.

Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Se tomó una muestra del 100% de 37 (Total 37)):

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	-------------------------------	---

Se evidencio que el 100% de los radicados para el área en mención corresponde a reclamos de los usuarios por la no conectividad de la Zonas WIFI para la gente ya no prestan el servicio de internet como se corrobora en los siguientes radicados:

Radicado No. 191000667. *“Para reportarles que el wifi gratis para la gente del barrio el nispero de la ciudad de Montería Córdoba Colombia se encuentra dañado desde el día 31 de diciembre del 2018”*

Radicado No. 191016541. *“En el municipio de Ituango, Antioquia, la zona wifi del parque, Hace mas de 2 meses no funciona, ojala nuevamente coloquen en funcionamiento este servicio de gran importancia. Para las personas del pueblo”.*

Radicado No. 191028466. *“Este punto WiFi ubicado en las afueras de la biblioteca Marco Fidel Suárez - Bello - Antioquia, lleva meses inactivo y muchas personas se conectan aquí, de hecho todos los días se veían mínimo unas 20 personas conectadas, espero logren solucionarlo pronto, gracias”.*

SF. GIT. de Cartera (Se tomó una muestra del 50% de 28 (Total (14)):

7 radicados corresponden a temas relacionados con errores en la plataforma SER, la cual no permite realizar una autoliquidación para pago y también donde solicitan soportes técnicos. Así mismo 7 radicados corresponden a el FUR donde se mencionan el error para emitir el monto del recaudo.

DI. GIT. de Relaciones Institucionales (Se tomó una muestra del 59.26% de 27 (Total 16)):

Se evidencio en 10 radicados la inconformidad de los usuarios por la falta de servicio de internet en los KVD, así mismo, se presentan reclamos por los gestores de los KVD por cobros inapropiados de los artículos del kiosko. 6 radicados corresponden al retiro de KVD en diferentes municipios.

Oficina de Tecnologías de la Información (Se tomó una muestra del 60.87% de 23 (Total 14)):

Se evidencio en 14 radicados los problemas en plataforma (SIUST) para la emisión del recibo de pago de la contribución a la CRC.

En comparación con el semestre anterior se presentó un aumento del 51,56% en este tipo de tramites, pasando de 287 a 435. Se presentan las mismas dependencias que el semestre anterior (Segundo 2018), adicionando en un tercer puesto la Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 37 reclamos.

SUGERENCIAS: Se presentaron en el primer periodo de 2019, 31 sugerencias las cuales se clasificaron según su medio de radicación de la siguiente manera: Trámite en Línea (28) y Personalmente (3). Solo 20 de las 70 dependencias que recibieron algún tipo de PQRSD, tuvieron alguna sugerencia. Se evidenció en la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés que a 6 dependencias le hicieron más de 1 sugerencia, sin embargo, revisando la descripción del detalle, varias no corresponden a esta categoría ejemplo de ello se puede evidenciar en los siguientes radicados:

 El futuro digital es de todos Gobierno de Colombia MinTIC	INFORME DE SEGUIMIENTO	
--	-------------------------------	---

Radicado No.191003733 - *“Requiero información sobre la forma de presentar proyectos para la obtener recursos para ser aplicados a proyectos de Gobierno digital, en especial recursos para infraestructura para ser ejecutados por los concejos Municipales”,*

Radicado No. 191013538 - *“EL DOCUMENTO REFERIDO POR CONTROL Y VIGILANCIA NIT. 900.483457 EXP. 53554, NO LLEGO. ROGAMOS ENVIARNOS QUEJA PRESENTADA DAGOBERTO RODRIGUEZ”*

Se presentan 2 radicados categorizados como sugerencia (No. 191000128 y 191024814) en los que se puede evidenciar en la descripción del detalle que son algún tipo de prueba o de test, para lo cual no deberían estar clasificadas como sugerencias; estos radicados deberían clasificarse dentro de una categoría que no pertenezca a las PQRSD o en su defecto si es por parte de algún funcionario del MinTIC, se debería realizar los ajustes o test de pruebas en un ambiente de pruebas y no sobre el ambiente de producción.

En comparación con el informe del periodo inmediatamente anterior, se observa una mejoría en cuanto a la clasificación de esta categoría de sugerencias (En el segundo semestre de 2018, de 61 sugerencias solo tres pertenecían a esta categoría); para el primer semestre de 2019 se evidencia que 4 de los 31 radicados atribuidos a esta naturaleza de sugerencia, no corresponden a esta categoría.

Las dependencias que recibieron mayor cantidad de sugerencias fueron SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones (2 de estos radicados corresponden a la prueba o test mencionados anteriormente) y DI. GIT. de Relaciones Institucionales con un total de 4 cada una equivalente al (25,81%), seguida de la Oficina Asesora de Prensa con 3 radicados (9,68%).

De las dependencias mencionadas anteriormente, se puede extraer las siguientes sugerencias radicadas por los ciudadanos:

SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones:

Radicado No. 191030600 - “Brindar más herramientas de comunicación al ciudadano”

DI. GIT. de Relaciones Institucionales:

Radicado No. 191000946 - “la sugerencia es que a través de los KVD Y PVD se pudiera hacer un centro de acopio de los implementos electrónicos que ya no sirven o no se usan, para que se pueda ayudar al medio ambiente y posteriormente sería que ustedes le dieran un uso ya sea de reciclaje; sacando las partes de ello”

Radicado No. 191030585 - “Quiero dar mi opinión correspondiente a las tics en Colombia informo que realmente se evidencia el crecimiento de lo anterior en el país, sin embargo siendo sincero, se puede concluir que realmente no se puede coincidir que hallan tantos pueblos sin siquiera teléfono.”

Radicado No. 191031559 - “Ubicar más Vive Digital en las zonas rurales del departamento del Tolima para que las personas del campo tengan acceso a información y a cursos virtuales.”

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	-------------------------------	---

Oficina Asesora de Prensa:

Radicado No. 191031558 - Sugiero una mayor difusión de la pagina de Internet de la entidad a los ciudadanos para que puedan hacer uso de las tecnologías con las que cuenta la entidad."

Radicado No. 191021948 "Cordial saludo, por medio del presente me dirijo con el fin de informar que en el banner de la pagina principal hay un error en la redacción, pues por han escrito "conecividad" y deber "conectividad", falta la letra "t"."

QUEJAS: En la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se evidenció que solo se clasificó mediante tramite en línea un (1) radicado como queja. Revisando el radicado en la plataforma Alfabet, pertenece a una queja realizada que tiene como detalle: Radicado No. 191001877 "DENUNCIA CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIO MINTICRESPONDE" atribuida a la dependencia del SG. GIT. de Control Interno Disciplinario.

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

1. Se resalta como factor fundamental el compromiso que ha tenido el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en el seguimiento a la atención de PQRS, puesto que ha permitido que se presente mejora continua respecto a la oportunidad en los tiempos de respuesta. Evidencia de ello se detalla comparando el resultado de los informes de los semestres (I y II de 2017, I y II de 2018) con lo obtenido en el primer semestre de 2019.
2. Los mecanismos de seguimiento utilizados por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés permitieron que para el periodo objeto de revisión (I Semestre de 2019), el número de respuestas extemporáneas haya disminuido significativamente en comparación con semestres anteriores.

9. ACCIONES PARA LA MEJORA

1. En el primer semestre de 2019, a pesar de que disminuyó en un 38,2% el número de respuestas extemporáneas respecto al semestre anterior (Se disminuyó de 657 a 406), persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31¹ 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; así mismo dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
2. Se sugiere que aquellas dependencias que tengan un mayor número de respuestas de extemporaneidad tomen las respectivas medidas correctivas con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas a las PQRSD que se encuentran por fuera de los términos según lo establecido en la normatividad.
3. 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 un radicado de salida con fecha anterior a la fecha del radicado de ingreso de la PQRSD y no se puede establecer con certeza que la solicitud se haya atendido.
4. Evaluar la posibilidad de implementar nuevos controles, ya que, aunque se han venido implementado, se continúa evidenciando la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
5. Se recomienda continuar con las respectivas capacitaciones de mejoramiento continuo al personal encargado de clasificar la naturaleza de las PQRSD, ya que, en algunas muestras tomadas del total de las PQRSD en el primer semestre de 2019 de la información suministrada por el G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se sigue evidenciando que no corresponden a la clasificación dada, esto con el fin de tener mayor certeza en las estadísticas de clasificación de PQRSD para los informes que se realicen más adelante.
6. Se sugiere Parametrizar algunos campos de la Base de datos o del aplicativo utilizado. Por ejemplo, en cuanto a la columna de "Ciudad Proced." Se deberían manejar o todos los registros con tilde o todos sin tilde (ACACÍAS O ACACIAS - ACANDI O ACANDÍ), así mismo determinar si se deja Bogotá o Bogotá D.C., esto con el fin de sacar estadísticas más rápido en caso de que se requiera. Del mismo modo se sugiere dejar un único campo con la dependencia y otro campo con la persona a la que dirige la solicitud de la PQRSD.

¹ 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	
---	-------------------------------	---

7. 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 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
8. Continuar con las mejoras establecidas por parte del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en cuanto al mejoramiento de la parametrización del sistema Alfabet.

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Neiber Andrés Castiblanco / Crhistian Augusto Amador L.
Revisó: José Ignacio León Flórez