

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

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**PRIMER SEMESTRE DE 2020
(ENERO 1 – JUNIO 30)**

SEPTIEMBRE 2020

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

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLOREZ

Jefe De La Oficina De Control Interno

RESPONSABLE DEL PROCESO O TEMA REVISADO:

ELVIA CECILIA VISBAL VILLALBA

**Coordinadora GIT de Fortalecimiento de las Relaciones
con los Grupos de Interés**

ELABORDADO POR:

**Neiber Andrés Castiblanco
Christian Augusto Amador**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GENERAL	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ALCANCE DEL INFORME	4
4. MARCO NORMATIVO	5
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	6
5.1. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI....	7
5.2. GESTIÓN DE PQRSD	8
5.3. RECEPCIÓN DE PQRSD	8
5.4. CLASIFICACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020.....	9
5.5. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.....	11
5.6. TIEMPOS DE RESPUESTA	12
5.7. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	13
5.8. COMPARATIVO POR SEMESTRES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD.....	14
5.9. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	16
5.10. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD	26
6. CONCLUSIONES	31
7. FORTALEZAS.....	32
8. RECOMENDACIONES	32
9. OBERVACIONES	33

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

1. 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 2020 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.

2. OBJETIVOS

2.1. 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.

2.2. Objetivos Específicos

- 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.

3. 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 2020**, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

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

4. 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 dictas 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.
- Decreto 491 del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

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

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

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.

Para el desarrollo del presente informe, 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 2020 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo de esta forma, una base de datos en Excel que registra **12.859** 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 2437 de 2018. Así mismo, se agruparon los radicados por tipo de naturaleza clasificados como “Petición DEC 491 2020”, “Derecho de Petición No Competencia”, “Derecho De Petición de Información y Documentos”, “Derecho de Petición Conceptos”, “Derecho de Petición Congreso de la Republica” y “Petición” en una sola categoría denominada “Derecho de Petición”.

Cabe mencionar que debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país se tuvo en cuenta lo definido en el artículo 5 del decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el cual se determina la ampliación de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de dicha emergencia.

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

5.1. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

“Evaluación del Riesgo” – A través de la tercera línea de defensa

“Información y Comunicación” - A través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la alta dirección, al Comité de Control Interno y a los procesos involucrados, los resultados de la Atención a las PQRSD, como parte integral del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el

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

ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (Quinta Dimensión “Información y Comunicación”).

5.2. 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 de 2018 numeral 4 - ítem e, es la dependencia encargada de *“Recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG”*.

5.3. Recepción de PQRSD

El MinTIC hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado ALFANET, para asegurar la existencia de un único registro y número de radicado 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. (1 enero al 18 de marzo 2020). Punto suspendido desde el día 19 de 2020 por concepto de emergencia sanitaria Covid-19.
- Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso de la entidad. (1 enero al 18 de marzo 2020). Punto suspendido desde el día 19 de 2020 por concepto de emergencia sanitaria Covid-19.
- 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

5.4. Clasificación PQRSD Primer Semestre 2020

La base de datos Excel suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **12.859** radicados en los que se encuentran Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema de Gestión Documental Alfabet durante el primer semestre de 2020, las cuales de acuerdo con su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:

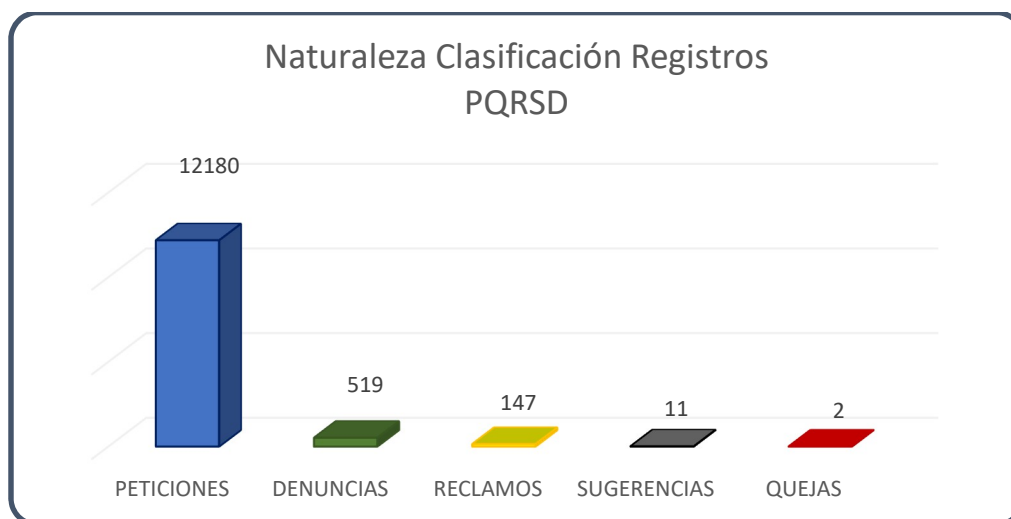


Gráfico 1. Clasificación de las PQRSD según su naturaleza radicadas en el primer semestre de 2020.

Del total de PQRSD recibidas, el 94,72% (12.180) se concentra en Peticiones, un 4,04% (519) en Denuncias, un 1,14% (147) en Reclamos, un 0,09% (11) en Sugerencias y un 0.02% (2) en Quejas. 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. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfico 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020.

A manera de información se detallan la cantidad de radicados allegados a la entidad **antes** de la expedición del decreto 491 (marzo 28 de 2020), los cuales corresponde a **4.717** distribuidos de la siguiente manera:

- | | |
|---|--|
| • Peticiones – 2.745 | • D.P. Información y Documentos - 7 |
| • Derechos de Petición - 526 | • Denuncias - 519 |
| • D.P. No Competencia – 431 | • Reclamos - 147 |
| • Petición DEC 491 2020 - 267 | • Sugerencias - 11 |
| • D.P. Congreso de la República - 51 | • Quejas – 2 |
| • D.P. Conceptos - 11 | |

Por otro lado, se detallan la cantidad de radicados allegados a la entidad **después** de la expedición del decreto 491 (marzo 28 de 2020), los cuales corresponde a **8.142** distribuidos de la siguiente manera:

- Petición DEC 491 2020 – **7.387**
- D.P. No Competencia – **600**
- D.P. Congreso de la República - **152**
- D.P. Conceptos – **3**

En la base de datos suministrada por el GIT de G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés no se evidencian radicados con naturaleza correspondiente a “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias”, “Denuncias” que se hayan generado a partir de la expedición del decreto 491 (marzo 28 de 2020). Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

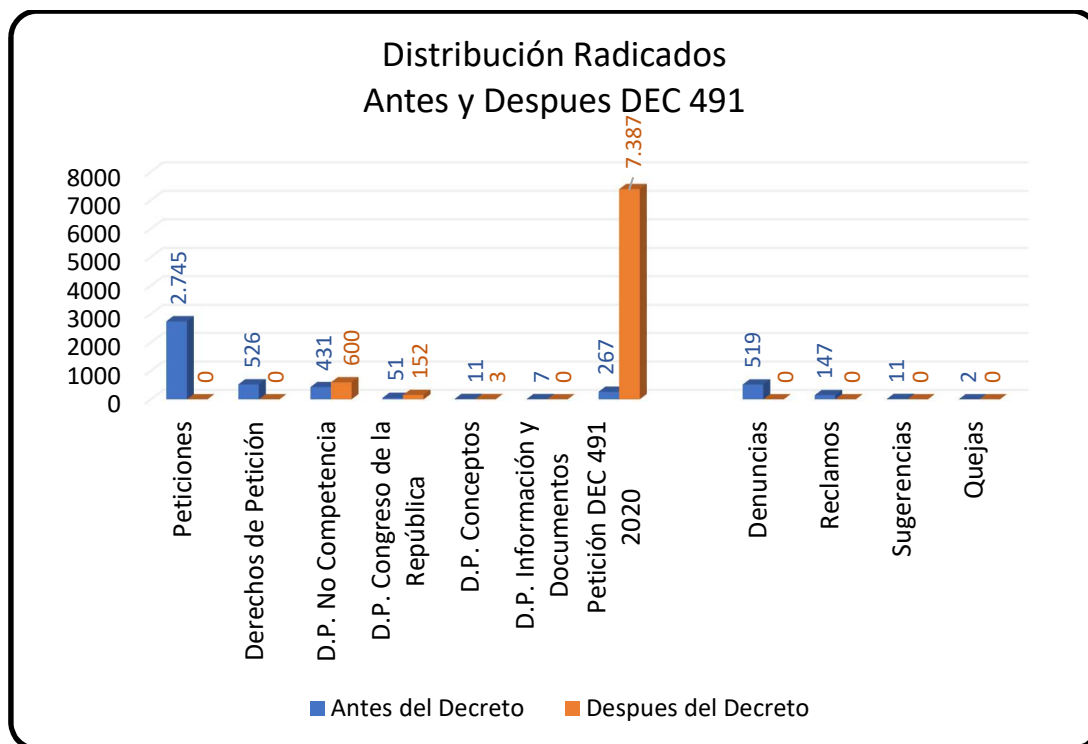


Gráfico 3. Relación de la distribución radicados según decreto 491 de 2020.

5.5. Relación de PQRSD recibidas de acuerdo con el canal de atención

A continuación, se registra la totalidad de radicados recibidos en la entidad para el primer semestre de la vigencia 2020.

CANAL ATENCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Trámite en Línea	11.132	402	124	11	2	11.671
Personalmente	729	27	15	--	--	771
Mensajería Especializada	264	81	6	--	--	351
Correo Electrónico	55	9	2	--	--	66
TOTAL	12.180	519	147	11	2	12.859

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo con el canal de atención radicadas en el primer semestre de 2020.

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 90,76% (11.671) del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental (Esto se debe a lo presentado por la emergencia sanitaria en el país Covid-19), seguido por un 6% (771) correspondiente a radicaciones realizadas de forma presencial (Se suspende atención presencial por causa de la emergencia sanitaria Covid-19 desde el día 18 de marzo 2020), un 2,73% (351) radicadas por medio de mensajería especializada (Se suspende atención presencial por causa de la

emergencia sanitaria Covid-19 desde el día 18 de marzo 2020) y un 0,517% (66) a través del correo electrónico. En este periodo no se evidenciaron solicitudes por medio telefónico ni de correo certificado.

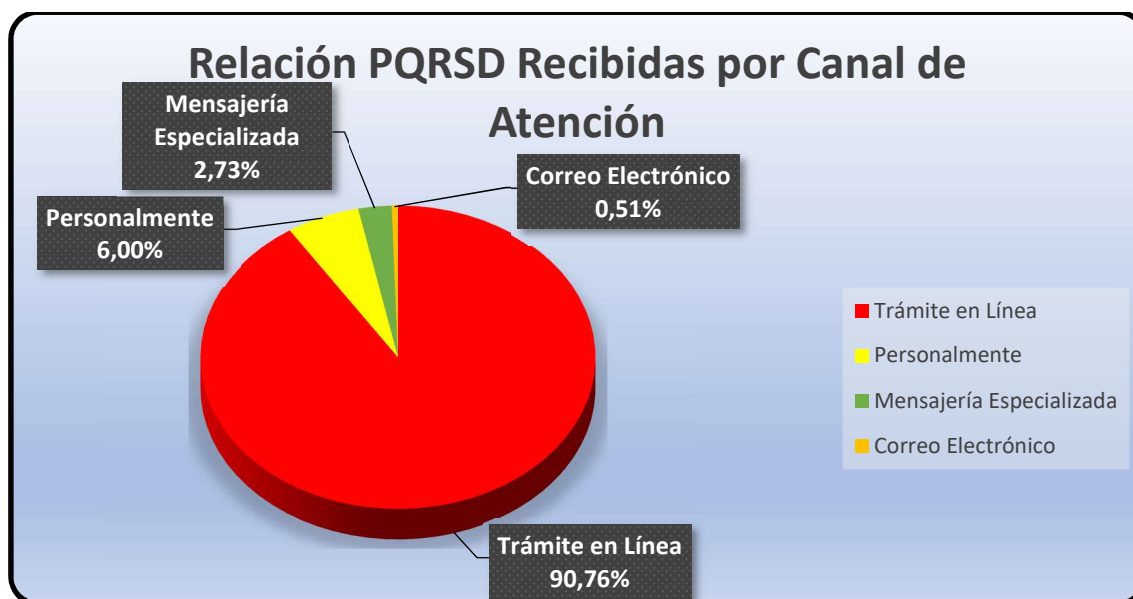


Gráfico 4. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el primer semestre de 2020.

5.6. Tiempos de Respuesta

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.

Tiempo respuesta	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Respuesta en Términos	11.509	508	141	8	1	12.167
Respuestas Extemporáneas	362	11	5	3	--	381
Respuesta Vencida	285	--	--	--	1	286
Solicitudes Reiteradas	24	--	1	--	--	25
TOTAL	12.180	519	147	11	2	12.859

Tabla 2. Tiempos de respuesta según su naturaleza de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020.

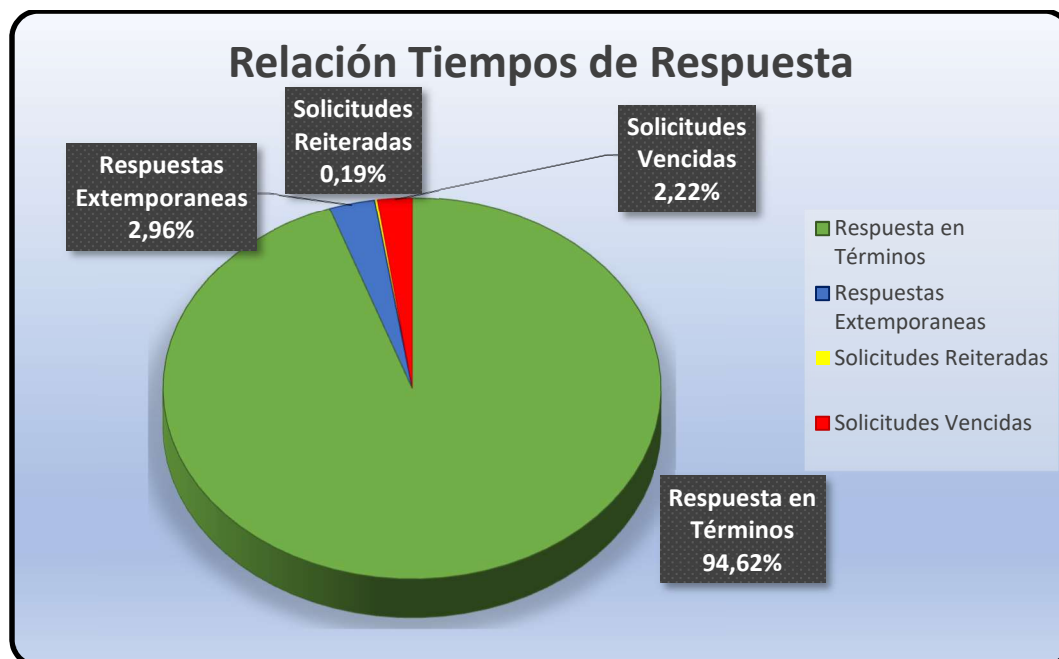


Gráfico 5. Relación Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020.

En la anterior gráfica circular se observa que de las **12.859** PQRSD radicadas en el primer semestre de 2020, las áreas responsables gestionaron el 94,56% (12.167) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 2,96% (381) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un 2,22% (286) (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, y por último un 0,19% (25) referente a registros ya resueltos (Solicitudes Reiteradas – “Respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del nuevo radicado de entrada”).

5.7. Relación de PQRSD recibidas mensualmente de acuerdo con su naturaleza y oportunidad en atención

MES / RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
ENERO	1.232	176	35	3		1.446
Respuesta en Términos	1.129	173	33	2		1.337
Respuestas Extemporáneas	100	3	2	1		106
Solicitudes Reiteradas	3					3
FEBRERO	1.469	165	56	6	1	1.697
Respuesta en Términos	1.401	161	55	4		1.621
Respuesta Vencida	1				1	2
Respuestas Extemporáneas	63	4	1	2		70
Solicitudes Reiteradas	4					4

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

MES / RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
MARZO	1.620	178	56	2	1	1.857
Respuesta en Términos	1.560	174	53	2	1	1.790
Respuesta Vencida	4					4
Respuestas Extemporáneas	54	4	2			60
Solicitudes Reiteradas	2		1			3
ABRIL	2.567					2.567
Respuesta en Términos	2.501					2.501
Respuestas Extemporáneas	62					62
Solicitudes Reiteradas	4					4
MAYO	2.816					2.816
Respuesta en Términos	2.760					2.760
Respuestas Extemporáneas	52					52
Solicitudes Reiteradas	4					4
JUNIO	2.476					2.476
Respuesta en Términos	2.158					2.158
Respuesta Vencida	280					280
Respuestas Extemporáneas	31					31
Solicitudes Reiteradas	7					7
TOTAL	12.180	519	147	11	2	12.859

En la tabla anterior, se observa la cantidad de PQRSD recibidas mensualmente en el primer semestre de 2020 (enero - junio), así como la oportunidad de respuesta a cada una de ellas, evidenciando que las solicitudes que se encuentran vencidas se radicaron en los meses de febrero (1 derecho de petición y 1 queja), marzo (4 derechos de petición) y junio (280 derecho de petición). Cabe mencionar que la información registrada corresponde al análisis de la base de datos suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la cual fue entregada el día 3 de agosto 2020, para lo cual los 280 radicados clasificados como “vencidos” del mes de junio, se encontraban aún con tiempo para su vencimiento según lo establecido en el decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Adicionalmente, se evidencia que no se registraron radicados clasificados como “Quejas”, “Reclamos”, “Sugerencias” y “Denuncias” para los meses de abril, mayo y junio, sin embargo, se produjo un incremento notorio en la cantidad de radicados recibidos en la entidad en los meses mencionados pasando de tener un máximo de 1.857 en el mes de marzo a recibir 2,567 (abril), 2,816 (mayo) y 2.476 (junio) respectivamente.

5.8. Comparativo por semestres de oportunidad en la atención de PQRSD

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2018	%	II SEM 2018	%	I SEM 2019	%	II SEM 2019	%	I SEM 2020	%
Respuestas en Términos	7.195	89,71%	6.664	90,70%	6.779	93,89%	7.537	94,56%	12.167	94,62%

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

Respuestas Extemporáneas	807	10,06%	657	8,94%	406	5,62%	402	5,04%	381	2,96%
Vencidos Pendiente de Respuesta	2	0,02%	0	0,00%	4	0,06%	3	0,04%	286	2,22%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	16	0,20%	26	0,35%	31	0,43%	29	0,36%	25	0,19%
TOTAL	8.020	100%	7.347	100%	7.220	100%	7.971	100%	12.859	100%

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 2018 hasta el primer semestre de 2020.

La tabla nos muestra que para el primer semestre de 2020 y teniendo como relación los semestres anteriores (2018 I, 2018 II, 2019 I y 2019 II) la gestión de PQRSD en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos) tuvo una ligera mejora en cuanto a porcentaje pasando de 94,56% a 94,62%, sin embargo es necesario recalcar que se generó un gran incremento en la cantidad de solicitudes y respuestas generadas a las mismas al pasar de 7.537 a 12.167 evidenciando un crecimiento en la solicitudes del 61,94% (correspondiente a 4.630 radicados). En relación con los anteriores periodos evaluados correspondientes al año 2018, se evidencia una mejora significativa al pasar de un 89,71% y un 90,7% a un 94,62%.

El número de respuestas extemporáneas tuvo mejora respecto al semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2019), en donde se observa que las respuestas extemporáneas disminuyeron en un 2,08% pasando de 5,04% (402 respuestas extemporáneas) a un 2,96% en el primer semestre de 2020 (381 respuestas extemporáneas). Cabe resaltar que para este semestre se recibieron mayor cantidad de PQRSD 12.859 en comparación con el semestre inmediatamente anterior en donde se radicaron 7.971 solicitudes. En relación con los anteriores periodos evaluados correspondientes al año 2018, se evidencia una mejora significativa al pasar de un 10,06%% (I Semestre 2018) a un 2,96% (I semestre 2020).

En cuanto a las PQRSD que se encuentran pendientes de respuesta y tomando como referencia la información contenida en la BD suministrada el día 3 de agosto 2020, por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se evidencia un aumento significativo al encontrar 286 solicitudes (2,22%) vencidas, incrementándose en un 2,18% (283 solicitudes) en relación con el semestre inmediatamente anterior el que solo se presentaron tres (3) solicitudes pendientes de respuesta.

Sin embargo, es necesario resaltar que el aumento se debe a la ampliación de términos contemplados en el artículo 5 del decreto 491 de 2020 como consecuencia de la emergencia sanitaria y en el que a la fecha de corte y entrega de esta información aún se contaba con tiempo para su vencimiento. Pese a lo anterior, se evidencia en la BD suministrada por el proceso, que existen dos (2) radicados de febrero, cuatro (4) de marzo y (2) dos de junio que se encuentran

pendientes de respuesta (Sin número de registro ni fecha de respuesta). Estos ocho (8) radicados mencionados corresponden a:

Radicado	F. Radicación	Naturaleza PQRS	Dependencia
201009908	21/02/2020	QUEJA	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario
201010153	24/02/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones
201013906	13/03/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización
201015606	24/03/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Despacho de la Ministra
201016209	27/03/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones
201016835	31/03/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Despacho de la Ministra
201029280	04/06/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización
201031542	15/06/2020	DERECHO DE PETICIÓN	Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización

Tabla 3. Radicados sin registro ni fecha de respuesta asociada en la BD suministrada.

Se revisaron en Alfabet los radicados de la tabla anterior encontrando que:

- La queja asociada al radicado No. 201009908 presenta el registro No. 202020418 del 06/03/2020 como respuesta a la solicitud.
- El derecho de petición asociado al radicado No. 201010153 presenta el registro No. 202015550 del 26/02/2020 como respuesta a la solicitud.
- Los derechos de petición con radicados No. 201013906, 201015606, 201016835 y 201029280 no presentan registro de salida asociado.
- El derecho de petición con radicado No. 201016209, presenta el registro No. 202041392 del 21/05/2020 como respuesta a la solicitud (Se solicita archivar dicho radicado debido a que es de carácter informativo).
- El derecho de petición con radicado No. 201031542, se presenta número de registro de respuesta No. 202066169 del 11-08-2020.

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 2020 se presentaron 25 solicitudes.

5.9. Tiempos de respuesta por dependencias

La siguiente tabla está organizada teniendo en cuenta la columna del total general de PQRS recibidas por dependencias de mayor a menor en el primer semestre del 2020.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	1.824	126	6		1.956
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	1.776		1		1.777
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	1.369		3		1.372

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
Dirección de Industria de Comunicaciones	874	15	7	3	899
Subdirección de Radiodifusión Sonora	872	54	126	1	1.053
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación en Comunidades	726				726
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	606	10	5		621
SF. GIT. de Cartera	492	1	6	1	500
Dirección de Vigilancia y Control	316	4	1		321
SA. GIT. de Gestión Pensional	309	17	43	1	370
Despacho de la Ministra	228	3	84	4	319
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	218	1	4		223
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro Radioeléctrico	205				205
Secretaría General	199	4	10	3	216
Subdirección de Gobierno en Línea	179		5		184
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	179	2	2		183
Subdirección de Asuntos Postales	139	1	1	2	143
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	135	3	6	1	145
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	123		2	1	126
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	112				112
Dirección de Gobierno Digital	97	2	6	1	106
SG. GIT. de Contratación	86	1	4		91
SA. GIT. de Gestión del Talento Humano	72			1	73
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	68	6	7		81
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	68				68
SF. GIT. de Tesorería	63				63
OAJ. GIT. de Conceptos	63		2	1	66
DGD. GIT. de Política	61	3	5		69
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	61	16	15	2	94
Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	54	7			61
DIRCOM. GIT de Cobro Coactivo y Garantías	53				53
Subdirección de Comercio Electrónico	51				51
SA. GIT. de Notificaciones	49	1	1	3	54
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	48	1	3		52
Oficina de Tecnologías de la Información	46		2		48

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	32		3		35
DVCD. GIT. de Fortalecimiento Sistema Medio Publico	31				31
Subdirección de Cultura Digital	24				24
DM. GIT. Para el Consenso Social	23		1		24
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	21	2			23
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	21				21
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	17	2	1		20
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	16		6		22
Subdirección de Digitalización Sectorial	16				16
Oficina Internacional	15		1		16
Despacho del Viceministro de Economía Digital	15	3	3		21
Oficina Asesora de Prensa	15				15
DI. GIT. de Operaciones	14				14
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	13		1		14
Oficina Asesora Jurídica	10		1		11
Dirección de Transformación Digital	8				8
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7				7
SF. GIT. de Contabilidad	6		1		7
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Administrativas	6		3		9
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	6		2		8
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	6	1			7
Subdirección Financiera	5				5
Dirección de Infraestructura	4				4
SA. GIT. de Administración de Bienes	4				4
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	3				3
DGD. GIT. de Ciudades Inteligentes	2				2
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	2				2
SF. GIT. de Presupuesto	1				1
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	1				1
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	1				1
Oficina de Control Interno	1				1

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Total
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana			1		1
Total	12.167	286	381	25	12.859

Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta por dependencia relacionados en la tabla anterior, se evidencia lo siguiente:

- a) Para el primer semestre de 2020, las dependencias que más PQRSD recibieron fueron la DI. GIT. de Relaciones Institucionales con 1.956 y la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con un total de 1.777. Por otro lado, se observan cinco (5) áreas que recibieron solo una (1) PQRSD en las que se encuentran SF. GIT. De Presupuesto, OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia, DI. GIT. de Estructuración e Investigación, Oficina de Control Interno y la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana.

El 54,88% de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones recaen en cinco (5) dependencias. DI. GIT. de Relaciones Institucionales 15,21% (1.956), Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones 13,82% (1.777), SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 10,67% (1.372), Dirección de Industria de Comunicaciones 6,99% (899), Subdirección de Radiodifusión Sonora 8,19% (1.053).

Por otro lado, se identificó que las siguientes áreas o GIT del MinTIC no recibieron PQRSD en el primer semestre de 2020:

G.I.T.
OAP. GIT. de Comunicación Externa
SICOM. GIT. de Apoyo a las Gestión de Cobro Coactivo y Garantías
DPTIC. GIT. de Oferta Regional.
DPTIC. GIT. de Fomento Regional
DTD. GIT. de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I)
DITI. GIT. de Industria de Tecnologías de la Información
DITI. GIT. de Industria Creativa Digital
Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo
OGIF. GIT. de Seguimiento a la Ejecución Contractual
OGIF. GIT. de Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo TIC
SA. GIT. de Gestión de la Información
Órganos de Asesoría y Coordinación
Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
Comisión de Personal

- 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
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	126	6,44%	1.956
Subdirección de Radiodifusión Sonora	54	5,13%	1.053
SA. GIT. de Gestión Pensional	17	4,59%	370
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	16	17,02%	94
Dirección de Industria de Comunicaciones	15	1,67%	899
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	10	1,61%	621
Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	7	11,48%	61
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	7,41%	81
Secretaría General	4	1,85%	216
Dirección de Vigilancia y Control	4	1,25%	321
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	3	2,07%	145
Despacho de la Ministra	3	0,94%	319
DGD. GIT. de Política	3	4,35%	69
Despacho del Viceministro de Economía Digital	3	14,29%	21
Dirección de Gobierno Digital	2	1,89%	106
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	2	10,00%	20
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	2	8,70%	23
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	2	1,09%	183
SA. GIT. de Notificaciones	1	1,85%	54
SG. GIT. de Contratación	1	1,10%	91
SF. GIT. de Cartera	1	0,20%	500
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	1	1,92%	52
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	1	14,29%	7
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	1	0,45%	223
Subdirección de Asuntos Postales	1	0,70%	143

De acuerdo con el cuadro anterior y tomando como referencia la BD suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se evidencia que se encuentran 286 solicitudes pendientes de respuesta las cuales a la fecha del suministro de esta información se

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

encontraban dentro de los términos contemplados en el artículo 5 del decreto 491 de 2020 y aún contaban con tiempo para su vencimiento. Sin embargo, seis (6) solicitudes de las 286 se encontraban vencidas según la fecha máxima de compromiso de respuesta, las cuales a la fecha (10/08/2020) y una vez revisada la plataforma Alfanet se identificó que:

Radicado	F. Radicación	Dependencia	Comentario OCI
201009908	21/02/2020	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Se dio respuesta con el registro No. 202020418 del 06/03/2020
201010153	24/02/2020	Dirección de Industria de Comunicaciones	Se dio respuesta con el registro No. 202015550 del 26/02/2020
201016209	27/03/2020	Dirección de Industria de Comunicaciones	Se dio respuesta con el registro No. 202041392 del 21/05/2020
201013906	13/03/2020	Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	No se evidencia registro de salida asociado en ALFANET
201015606	24/03/2020	Despacho de la Ministra	
201016835	31/03/2020	Despacho de la Ministra	

- 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
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	1	0,06%	1.777
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	3	0,22%	1.372
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	6	0,31%	1.956
Dirección de Vigilancia y Control	1	0,31%	321
Subdirección de Asuntos Postales	1	0,70%	143
Dirección de Industria de Comunicaciones	7	0,78%	899
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	5	0,81%	621
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	2	1,09%	183
SF. GIT. de Cartera	6	1,20%	500
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	2	1,59%	126
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	4	1,79%	223

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

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
SA. GIT. de Notificaciones	1	1,85%	54
Subdirección de Gobierno en Línea	5	2,72%	184
OAJ. GIT. de Conceptos	2	3,03%	66
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	6	4,14%	145
DM. GIT. Para el Consenso Social	1	4,17%	24
Oficina de Tecnologías de la Información	2	4,17%	48
SG. GIT. de Contratación	4	4,40%	91
Secretaría General	10	4,63%	216
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	1	5,00%	20
Dirección de Gobierno Digital	6	5,66%	106
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	3	5,77%	52
Oficina Internacional	1	6,25%	16
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	1	7,14%	14
DGD. GIT. de Política	5	7,25%	69
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	3	8,57%	35
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	8,64%	81
Oficina Asesora Jurídica	1	9,09%	11
SA. GIT. de Gestión Pensional	43	11,62%	370
Subdirección de Radiodifusión Sonora	126	11,97%	1.053
SF. GIT. de Contabilidad	1	14,29%	7
Despacho del Viceministro de Economía Digital	3	14,29%	21
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	15	15,96%	94
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	2	25,00%	8
Despacho de la Ministra	84	26,33%	319
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	6	27,27%	22

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

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Administrativas	3	33,33%	9
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	1	100,00%	1

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje menor o igual al 5% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el primer semestre de 2020 y se resaltaron las cuatro (4) 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
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	1	100,00%	1
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Administrativas	3	33,33%	9
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	6	27,27%	22
Despacho de la Ministra	84	26,33%	319
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	2	25,00%	8
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	15	15,96%	94
SF. GIT. de Contabilidad	1	14,29%	7
Despacho del Viceministro de Economía Digital	3	14,29%	21
Subdirección de Radiodifusión Sonora	126	11,97%	1.053
SA. GIT. de Gestión Pensional	43	11,62%	370
Oficina Asesora Jurídica	1	9,09%	11
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	8,64%	81
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	3	8,57%	35
DGD. GIT. de Política	5	7,25%	69
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	1	7,14%	14
Oficina Internacional	1	6,25%	16

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

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	3	5,77%	52
Dirección de Gobierno Digital	6	5,66%	106
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	1	5,00%	20
Secretaría General	10	4,63%	216
SG. GIT. de Contratación	4	4,40%	91
DM. GIT. Para el Consenso Social	1	4,17%	24
Oficina de Tecnologías de la Información	2	4,17%	48
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	6	4,14%	145
OAJ. GIT. de Conceptos	2	3,03%	66
Subdirección de Gobierno en Línea	5	2,72%	184
SA. GIT. de Notificaciones	1	1,85%	54
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	4	1,79%	223
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	2	1,59%	126
SF. GIT. de Cartera	6	1,20%	500
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	2	1,09%	183
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	5	0,81%	621
Dirección de Industria de Comunicaciones	7	0,78%	899
Subdirección de Asuntos Postales	1	0,70%	143
Dirección de Vigilancia y Control	1	0,31%	321
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	6	0,31%	1.956
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	3	0,22%	1.372
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	1	0,06%	1.777

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje superior o igual al 5% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el segundo semestre de 2019 y se resaltaron las dependencias que se encuentran en este rango y que recibieron menor cantidad de PQRSD en el mismo periodo mencionado.

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

Es importante mencionar que la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana recibió una (1) sola solicitud y esta no fue atendida dentro de los términos establecidos por la ley, presentándose una extemporaneidad del 100%.

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Solicitudes Vencidas	Total Rad. Recibidos
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación en Comunidades	726	0	0	0	726
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro Radioeléctrico	205	0	0	0	205
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	112	0	0	0	112
SA. GIT. de Gestión del Talento Humano	72	0	0	1	73
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	68	0	0	0	68
SF. GIT. de Tesorería	63	0	0	0	63
DIRCOM. GIT. de Cobro Coactivo y Garantías	53	0	0	0	53
Subdirección de Comercio Electrónico	51	0	0	0	51
DVCD. GIT. de Fortalecimiento Sistema Medio Publico	31	0	0	0	31
Subdirección de Cultura Digital	24	0	0	0	24
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	21	0	0	0	21
Subdirección de Digitalización Sectorial	16	0	0	0	16
Oficina Asesora de Prensa	15	0	0	0	15
DI. GIT. de Operaciones	14	0	0	0	14
Dirección de Transformación Digital	8	0	0	0	8
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	7	0	0	0	7
Subdirección Financiera	5	0	0	0	5
Dirección de Infraestructura	4	0	0	0	4
SA. GIT. de Administración de Bienes	4	0	0	0	4
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	3	0	0	0	3

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Solicitudes Vencidas	Total Rad. Recibidos
DGD. GIT. de Ciudades Inteligentes	2	0	0	0	2
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	2	0	0	0	2
SF. GIT. de Presupuesto	1	0	0	0	1
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	1	0	0	0	1
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	1

En la tabla anterior se evidencian las 26 dependencias 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 recibidas. Así mismo, cabe mencionar que se presentó una leve mejora en la cantidad de dependencias que respondieron las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, al pasar de 24 dependencias en el segundo semestre de 2019 a 26 en lo corrido del primer semestre de 2020.

5.10. 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 2020, 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 2020, obteniendo como resultado lo siguiente:

PETICIÓN: De acuerdo con la clasificación del sistema, para el análisis de Petición se agruparon las siguientes naturalezas: Peticiones, Derechos 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, Petición DEC 491 2020. Cabe aclarar que en la última categoría mencionada (“Petición DEC 491 2020”), se agruparon todas las PQRSD allegas a la entidad a partir de la expedición del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

El total de las solicitudes de peticiones se recibieron de la siguiente manera: Trámite en Línea (11.671), Personalmente (771), Mensajería Especializada (351) y Correo Electrónico (66).

Analizando que el 54,14% de las 12.180 peticiones radicadas por los grupos de interés recaen en las siguientes cinco (5) dependencias: GIT de Relaciones Institucionales (1.931 – 15,85%), Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones (1.470 – 12,07%), SA GIT. De Fortalecimiento con los Grupos de Interés (1.295 – 10,63%), Subdirección de Radio Difusión Sonora (1.026 – 8,42%) Dirección Industria de Comunicaciones (872 – 7,16%), se tomó una muestra de aproximadamente el 50% en cada una de ellas, obteniendo los siguientes resultados:

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

GIT de Relaciones Institucionales: Se tomó una muestra del 44.33% equivalente a 856 de las 1.931 peticiones:

(492) Radicados hacen referencia a solicitudes de información de los programas de última milla, (259) Radicados solicitando información respecto a conectividad de hogares e instituciones educativas, así como de solicitudes de equipos de cómputo y (105) radicados con temas relacionados a solicitudes de información e instalación de puntos y kioscos vive digital.

Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones Se tomó una muestra del 46,46% equivalente a 683 de las 1470 peticiones:

(464) Peticiones por concepto de inconformidades con el servicio de telefonía móvil, fija y con planes de datos, cobros y sobrecostos en la facturación y suspensión de servicios (Se evidencia mucho de ellos relacionando el tema de la Pandemia), (130) radicados trasladados por competencias y (89) radicados vinculados con reportes de IMEI (Solicitudes de Bloqueo de IMEI por hurto, IMEI Duplicados por operadores

GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés. Se tomó una muestra del 16,91% equivalente a 219 de las 1295 peticiones:

(90) Radicados hacen referencia a solicitudes de dotaciones para instituciones educativas (donaciones de equipos de cómputo y tablets), (53) Radicados correspondientes a temas relacionados con el mal servicio prestado por parte los diferentes operadores de prestaciones de servicios de comunicaciones, (76) radicados con traslado por competencia.

Se evidencia un gran índice de radicados que corresponden a temas ajenos a la entidad como se evidencia en algunos de los siguientes ejemplos:

Radicado No. 201001416: *“Mi queja es para medes entidad en cargada de aplicarme mi medicamento cocentyx desde el mes de noviembre ala fecha es toy ala espera de esta aplicacion mi en fermedad es una psoriasis cronicay es muy compleja este medicamento debe ser aplicado cada mes y siempre que voy nunca esta solicito me colab”.*

Radicado No. 201000257: *“señores superintendencia tengo un grave problema con la entidad COLPENSIONES recibo pensión especial hijo en condición especial me tiene retenida la pensión desde agosto...”*

Radicado No. 201000299: *“Buenas tardes lo q pasa es q estoy en embarazo tengo ya 8 meses de embarazo y llevo 3 meses sin atención medica tengo un puntaje del sisben alto ya me reencuestaron y no me ha salido nada estoy muy preocupada ya q mi núcleo familiar y yo estamos sin eps sufro de tiroides y no me han hecho exámenes q”*

Subdirección de Radio Difusión Sonora: Se tomó una muestra del 50.68% equivalente a 520 de las 1026 peticiones:

155) Radicados relacionados con temas de emisoras comunitarias, (218) radicados correspondientes a convocatorias públicas y (147) radicados de solicitudes de prorrogas y Licencias.

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

Dirección de Industria de Comunicaciones Se tomó una muestra del 52.41 % equivalente a 457 de las 872 peticiones:

(84) Radicados corresponden a solicitudes con temas relacionados a la instalación y ampliación de antenas, (198) radicados con solicitudes relacionadas con la mejora en cobertura de telefonía móvil, (52) radicados a solicitudes de información relevante a la subasta del espectro, (15) radicados a solicitudes de información y autorización por concepto de uso del espectro, (45) radicados correspondientes a solicitudes de información de autorización y venta de equipos terminales móviles – AVTM, (56) radicados solicitando información relacionada con tramites y servicios de operadores de televisión y (7) radicados correspondientes a solicitudes de información de registro TIC.

RECLAMOS: Para el primer semestre de 2020 se clasificaron por concepto de reclamos 147 radicados correspondiente al 1.14% del total de las solicitudes recibidas. Se aclara que esta categoría se utilizó hasta la entrada en vigor del decreto 491 del 28 de marzo de 2020. A partir de esta fecha, no es posible identificar en la BD suministrada por el proceso la naturaleza “Reclamo” ya que los radicados allegados a la entidad se clasificaron en una sola categoría denominada “Petición DEC 491”.

Las áreas que más recibieron radicados por este concepto fueron: SA. GIT. De Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés (30 radicados), Subdirección de Radio Difusión Sonora (17), Dirección de Industria de Comunicaciones (13) y DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información (11).

De los 30 radicados del SA. GIT. De Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés se evidencia que solo 1 hace referencia a un reclamo por “desatención de las diferentes dependencias del MinTic vía telefónica”. Dentro del restante se evidenció solicitud de mejora del sistema del conmutador o radicados que son de competencia de otras entidades.

En lo correspondiente a la Subdirección de Radio Difusión Sonora se evidencian reiteraciones en los derechos de petición en los que se encuentran “Reiteración a la Reubicación Emisora del ejército”, “reiteración en la solicitud de información del estado del trámite de la Licencia de emisoras comunitarias” y “Reiteración en solicitud de renovación de prórroga de concesión para la prestación del servicio comunitario”.

Para la dependencia de Dirección de Industria de Comunicaciones, se evidencian radicados en relación con atención telefónica (“Intente comunicarme telefónicamente toda la semana y siempre se colgaban las llamadas; para validar que todo este correcto con el permiso de venta de equipos terminales móviles”) y manifestación de inconformidad con proceso de AVETM y solicitud de autorizaciones entre otros.

DENUNCIAS: Se recibieron en la entidad 519 Denuncias, las cuales fueron radicadas de la siguiente manera: Trámite en Línea (402), Mensajería Especializada (81), Personalmente (27),

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

Correo Electrónico (9). Esta cantidad de radicados se dividieron en 18 dependencias siendo la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con el 57,42% (298) y Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora con un 9,83% (51) las que más recibieron este tipo de trámites. Se aclara igual que para la anterior naturaleza, que esta categoría se utilizó hasta la entrada en vigor del decreto 491 del 28 de marzo de 2020. A partir de esta fecha, no es posible identificar en la BD suministrada por el proceso la naturaleza “Denuncia” ya que los radicados allegados a la entidad se clasificaron en una sola categoría denominada “Petición DEC 491”.

Se evidencia en los radicados categorizados como denuncias asuntos en referencia al mal servicio de los operadores móviles, inconvenientes en traslados de líneas, cobros injustos, solicitud reiterada de cancelación de servicios de los operadores, desactivación de líneas telefónicas, bloqueos, entre otros. Se evidencian radicados mal categorizados con esta naturaleza.

SUGERENCIAS: Para el primer semestre de 2020, la entidad recibió 11 Sugerencias entre las que se encuentran:

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Observaciones
201001403	DVCD. GIT. de Fortalecimiento Sistema Medio Publico	El peticionario solicita retorno al aire de programa llamado “Soy Tecnonauta”.	Mediante oficio con radicado 202002360 se realizado traslado por ser de competencia de la CRC.
201002078	Subdirección de Radiodifusión Sonora	El peticionario realiza radicación con detalle (“si una emisora tiene la licencia vencida puede contratar con una alcaldía”)	Radicado mal clasificado, es solicitud de información (Petición) no sugerencia. Aclaración a la inquietud del peticionario mediante registro No. 202011112.
201003292	Dirección de Industria de Comunicaciones	El peticionario aclara corrección de correo electrónico ante solicitud de copia permiso AVETM.	Radicado mal clasificado, es solicitud de registro (petición y no sugerencia). Se da respuesta mediante registro No. 202006137 a radicados No. 201003292 y 201003136 correspondiente a solicitud copia autorización VETM.
201005206	DI. GIT. de Relaciones Institucionales	El peticionario sugiere sobre la hoja de Ruta de Mintic Para la conectividad Nacional y plantea pregunta.	Se da respuesta mediante registro No. 202014483 solicitando ampliar la información de la solicitud.
201005330	DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y	El peticionario sugiere hacer cambios en la página web de teletrabajo debido a que	Se da respuesta con el registro No. 202008908 en donde se informa que se

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

	Apropiación en Comunidades	considera que esta desorganizada y de difícil lectura.	tendrán en cuenta la recomendación y si se da lugar a ella realizar los respectivos ajustes.
201005625	SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	El peticionario sugiere tomar medidas en el sector movilidad (No es Competencia del MinTIC)	Se da traslado por competencia a la alcaldía de Medellín de la petición.
201007275	Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	Sugerencia Centro relevo	Se da respuesta con el registro No. 202012726 en la que se informa que el MinTIC está adelantando el proceso para dar continuidad al centro de relevo.
201008969	Oficina de Tecnologías de la Información	El peticionario sugiere la revisión del Wifi del Internet para la gente en el sector del sur del edificio Murillo Toro	Se da respuesta con registro No. 202022171 en el que se informa que el proceso de contratación del servicio de internet gratuito se encuentra en curso y se espera restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

QUEJAS: Para el primer semestre de 2020, en la entidad se recibieron dos (2) Quejas distribuidas de la siguiente manera:

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Observaciones
201009908	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	El peticionario solicita se le dé respuesta a un radicado. “QUE PASO CON MI RESPUESTA DE RADICADO 201001144.”	Respuesta comunicación auto de inhibitorio No aparece registro de respuesta en la BD suministrada por el proceso sin embargo en Alfabet se revisó y aparece cargada.
201014875	SA. GIT. de Gestión del Talento Humano	Posibles actos de corrupción	Se relaciono con Registro el cual informa que mediante Resolución 640 del 2020 se ordenó suspender los términos de las actuaciones administrativas que adelanta el MinTIC, hasta tanto permanezca vigente

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

		la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Aparecen cargados 2 registros como respuesta, sin embargo, se deja observación que la respuesta no corresponde al tema en mención (Se encuentra registro No. 202035930 que no corresponde a la respuesta de la queja sino al pago de honorarios de una contratista de la OCI.
--	--	---

6. CONCLUSIONES

- Para el primer semestre de 2020 y en comparación con semestres anteriores se produjo un incremento en la recepción de las PQRSD al pasar de 7.971 radicados a 12.859 (Incremento del 61,98%). La mayoría de las solicitudes recibidas se presentaron por el canal de atención “Trámite en línea” con un total de 11.671 (90,76%). Se evidenció que 26 dependencias gestionaron oportunamente el 100% de las PQRSD recibidas, 38 presentaron extemporaneidad en las respuestas, 25 presentaban radicados sin registro de respuesta (se aclara que la mayoría contaban con tiempo para su atención a la fecha de entrega de la información por parte del G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, sin embargo, el Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización y el Despacho de la Ministra son las dependencias que continúan sin respuesta a 3 radicados en ALFANET) y 14 dependencias no recibieron ninguna PQRSD.
- Los tiempos de respuesta a las diferentes PQRSD presentadas en la entidad se clasificaron en 4 categorías. 1). las respuestas en términos que corresponde a las solicitudes (Trámites) que fueron resueltas o gestionadas dentro del tiempo establecido normativamente de manera oportuna las cuales corresponden a 12.167 (94,56%); 2). las respuestas extemporáneas correspondientes a solicitudes (trámites) a las cuales se les dio respuesta por fuera de los tiempos establecidos que equivalen a 381 (2,96%); 3). Las respuestas vencidas las cuales no presentaron registro de salida en la información suministrada por el área. Cabe resaltar para este punto que, a la fecha del envío de la información por parte del

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

área, la mayoría de los radicados (280), se encontraban con tiempo para atender las solicitudes en mención, sin embargo, una vez verificado en ALFANET se evidencio que tres (3) radicados habían sido respondidos dentro del tiempo establecido y tres (3) continúan a la fecha de entrega de este informe sin respuesta en el aplicativo ALFANET; 4). por último, con un 0,19% (25) se evidenciaron las solicitudes reiteradas que corresponden a respuestas que se generan a los radicados con un registro de salida anterior a la fecha del radicado de entrada.

- Como medida para atender las diferentes solicitudes y como consecuencia de la emergencia sanitaria vivida en el país se creó una categoría denominada “Petición DEC. 491” en la cual se agruparon los reclamos, quejas y peticiones que llegaron a la entidad en el periodo del informe evaluado para lo cual se sugiere identificar la naturaleza de cada radicado mientras se encuentre vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Así mismo, es necesario que las dependencias que se encuentran pendientes de respuesta a radicados realicen la gestión y atención al mismo y se recalque en la entidad el incumplimiento normativo presentado por la no atención en los términos establecidos a las diferentes PQRSD. Por último, se evidencian algunos errores de clasificación en diferentes radicados allegados a la entidad, por lo cual se sugiere la realización de capacitaciones y/o socializaciones de información al personal encargado de las mismas para dar mejor manejo a la gestión de PQRSD y tener mejor estadísticas de la naturaleza de cada tramite.

7. FORTALEZAS.

- Se resalta el compromiso que ha tenido el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, en la recepción, clasificación y seguimiento a la atención de PQRSD allegadas a la entidad dadas las circunstancias atípicas presentadas dentro del primer semestre de la vigencia actual, (Emergencia Sanitaria Covid-19). Esto, se evidencia en el proceso de elaboración de este informe donde se denota la mejora continua respecto a la oportunidad, calidad y tiempos de respuesta a las mismas. Lo que se ve representado en el bajo porcentaje de PQRSD vencidas con corte a 31 de Julio de 2020.

8. RECOMENDACIONES

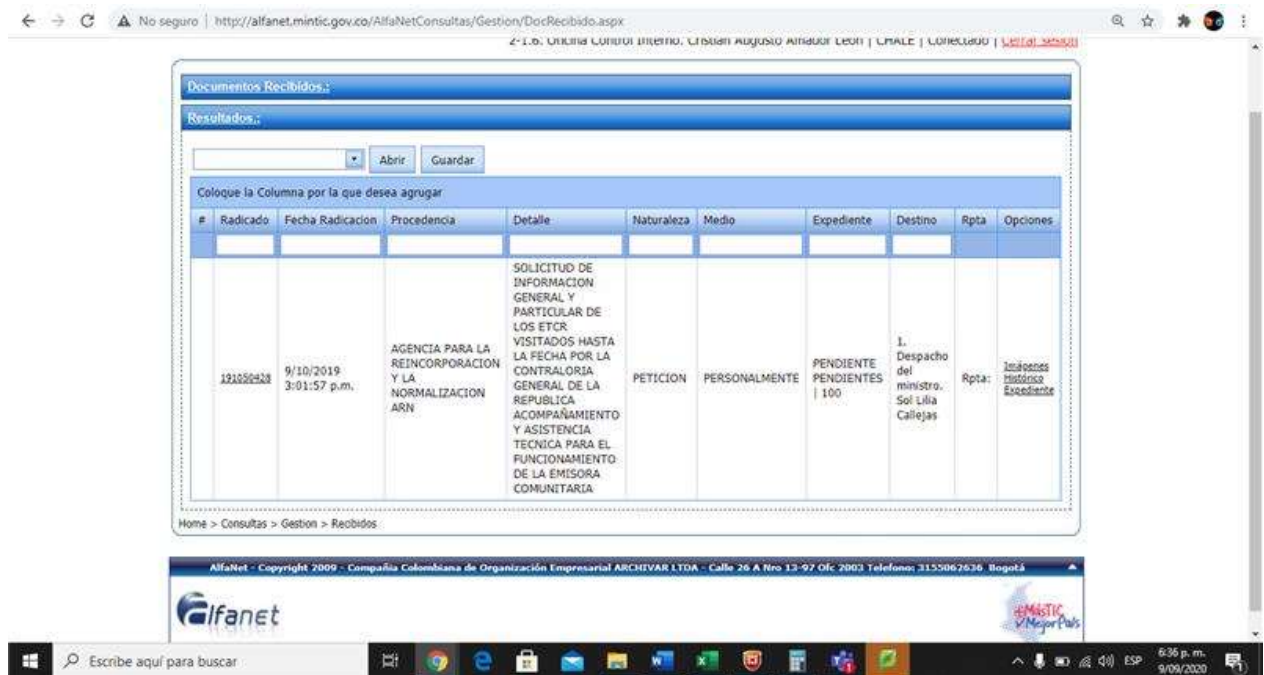
Se sugiere que para las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas se tomen medidas correctivas con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas a las PQRSD que se encuentran por fuera de los términos y que no se genere el incumplimiento normativo en atención a las solicitudes por parte de los grupos de interés.

Se recomienda ajustar el aplicativo ALFANET con el fin de que se pueda identificar la naturaleza de cada radicado mientras se encuentre vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y no dejarlo solo agrupado en la categoría Petición DEC. 491, con el fin de tener mejores estadísticas en la gestión de las PQRSD.

Evaluar la posibilidad de fortalecer o implementar nuevos controles, para evitar la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

9. OBERVACIONES

Observación 1. A la fecha (10/09/2020) y una vez verificado el informe anterior (Informe de PQRSD II Semestre 2019) y la plataforma Alfabet, se evidencia un (1) radicado (No. 191050428 del 9/10/2019) que continua aun sin registrar documento de respuesta.



Documentos Recibidos:

Resultados:

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicación	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
1	191050428	9/10/2019 3:01:57 p.m.	AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION ARN	SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL Y PARTICULAR DE LOS ETOR VISITADOS HASTA LA FECHA POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMISORA COMUNITARIA	PETICION	PERSONALMENTE	PENDIENTE PENDIENTES 100	1. Despacho del ministro. Sol Lilia Callejas	Rpta:	Imágenes Indicador Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

AlfaNet - Copyright 2009 - Compañía Colombiana de Organización Empresarial ARCHIVAR LTDA - Calle 26 A Nro 13-97 Ofc 2003 Telefono: 3153062636 Bogotá

Existen tres (3) solicitudes pendientes de respuesta que pertenecen a las dependencias del Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización y el Despacho de la Ministra.

#	Radicado	Fecha Radicacion	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	201013906	13/03/2020 8:35:43 a.m.	SUAREZ BELTRAN SAS	CONCEPTO JURIDICO SOBRE LA EXISTENCIA O NO DE UN ERROR COMO VICIO DEL CONSENTIMIENTO, EN RELACION CON LO EXPRESADO EN LA COMUNICACION DE "RENUNCIA A BLOQUE DE 10 MHz DE LA BANDA DE 2500 MHz" PRESENTADA POR EL APODERADO DE PARTNERS EL 01/01/2020 EN EL MARCO DE LA SUBASTA PARA OTORGAR PERMISOS DE USO DELE SPECTRO RADIOELECTRICO A NIVEL NACIONAL EN LAS BANDAS 700 MHz, 1900 MHz Y 2500 MHz.	RESPUESTA	PERSONALMENTE	PENDIENTE PENDIENTES 100	2. Despacho del Viceministerio de Conectividad y Digitalización Luz Marina Moreno Ramirez	Rpta:	Imágenes Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

Documentos Recibidos.:

Resultados.:

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicacion	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	201015606	24/03/2020 10:48:25 a.m.	MARIA ANGELICA ALVAREZ HIGUERA	SOLICITUD BLOQUE DE PAGINAS	INFORMES	Tramite en Linea	PENDIENTE PENDIENTES 100	4.3.4 SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones. Usuario PQRs	Rpta:	Imágenes Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

Documentos Recibidos:

Resultados:

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicacion	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	201016835	31/03/2020 4:14:39 p.m.	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ATN. SYLVIA CONSTAIN - VICEPRESIDENTA DE LA REPUBLICA AGRADECIMIENTO PARTICIPACION Foro M: Acelerando el Empoderamiento Económico de las Mujeres para Alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que tuvo lugar el pasado 5 de marzo de 2020. MINTICRESPONDE	FELICITACION	Tramite en Linea	PENDIENTE PENDIENTES 100	4.3.4 SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones. Usuario PQRs	Rpta:	Imágenes Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

Se evidenció cargue de respuesta que no corresponde a radicado. El radicado con No. 201014875 con asunto de Posibles actos de corrupción presenta dos (2) registros de salida, uno de ellos informa que mediante Resolución 640 del 2020 se ordenó suspender los términos de las actuaciones administrativas que adelanta el MinTIC, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, sin embargo, el otro registro (No. 202035930) no corresponde a la respuesta de la queja sino a un pago de honorarios de una contratista de la OCl.

Aprobó:



JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:

Neiber Andrés Castiblanco Mosquera.
Contratista Oficina de Control Interno

Christian Augusto Amador L.
Contratista Oficina de Control Interno