



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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
2. ALCANCE DEL INFORME	4
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 SEGUNDO SEMESTRE 2018	7
6.4. RELACIÓN DE PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN	8
6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA	9
6.6. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS	10
6.7. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS	12
6.8. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRS	17
7. ANALISIS DE RIESGO	20
8. FORTALEZAS	20
9. ACCIONES PARA LA MEJORA	21



Índice de Tablas

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo al canal de atención radicadas en el segundo semestre de 2018.....	8
Tabla 2. Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018	9
Tabla 3. Comparativos en los tiempos de respuesta en la atención de PQRSD de semestres anteriores con respecto al segundo semestre de 2018.....	10
Tabla 4. Tiempo de respuesta por dependencia de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018	13
Tabla 5. Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas, que presentan bajo porcentaje de extemporaneidad - radicadas en el segundo semestre de 2018.....	14
Tabla 6. Dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad, y que recibieron menor cantidad de PQRSD - radicadas en el segundo semestre de 2018	15
Tabla 7. Dependencias que respondieron oportunamente el 100% de las PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018.....	16

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Naturaleza Clasificación PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018.....	7
Gráfica 2. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el segundo semestre de 2018	8
Gráfica 3. Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018	9



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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

(Julio 1 – diciembre 31)

INTRODUCCIÓN

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

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

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

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

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los Grupos de Interés y radicados en el Sistema de Gestión Documental – ALFANET.
- Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.



2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el segundo semestre de 2018, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del mismo año.

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 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 electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

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

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

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

5. DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe de seguimiento, se solicitó mediante correo electrónico a la Coordinación del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la información de PQRSD allegadas durante el segundo semestre del 2018 por los diferentes canales de recepción, obteniendo de esta forma una base de datos en Excel que registra **7.347** solicitudes gestionadas 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.



6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1. GESTIÓN DE PQRSD

El Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, de acuerdo a las funciones asignadas en la Resolución 3361 de 2017 numeral 4 - ítem e, es la dependencia encargada de *“Recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG”*.

6.2. RECEPCIÓN DE PQRSD

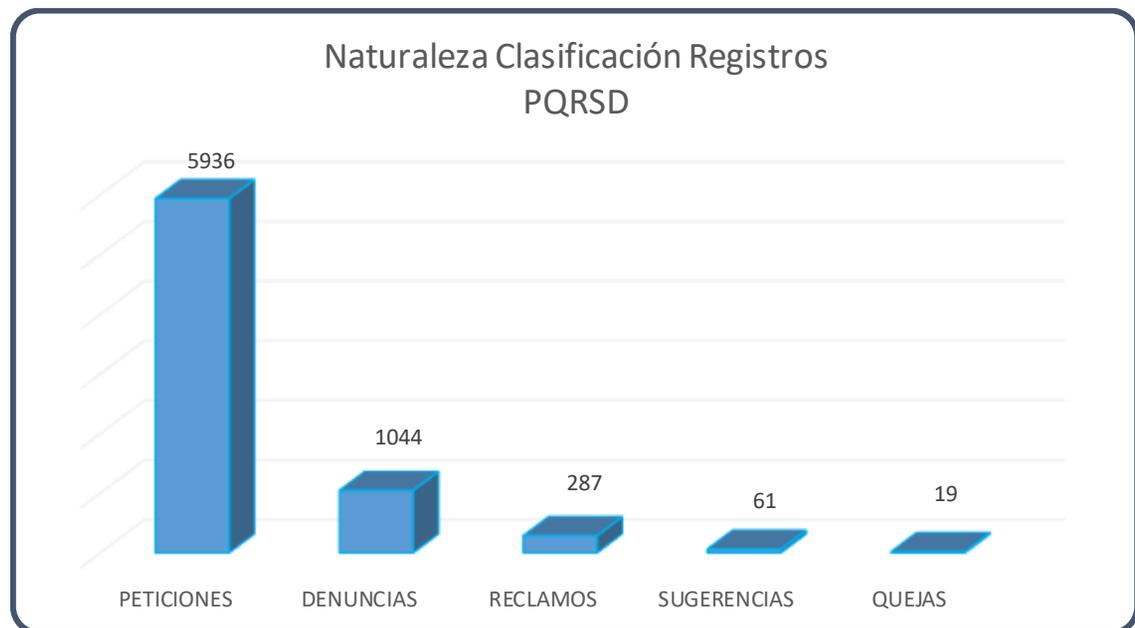
El Ministerio hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado ALFANET, para asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados; de igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción. Así mismo, la entidad tiene establecido los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, como son:

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



6.3. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018

La base de datos Excel suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **7.347** radicados en los que se encuentran la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema de Gestión Documental Alfanet durante el segundo semestre de 2018, las cuales de acuerdo con su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:



Gráfica 1. Naturaleza Clasificación PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018

Del total de PQRSD recibidas, el 80,79% (5.936) se concentra en Peticiones, un 14.21% (1.044) en Denuncias, un 3.91% (287) en Reclamos, un 0.83% (61) en Sugerencias y un 0.26% en Quejas (19); De acuerdo con la información suministrada, todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido

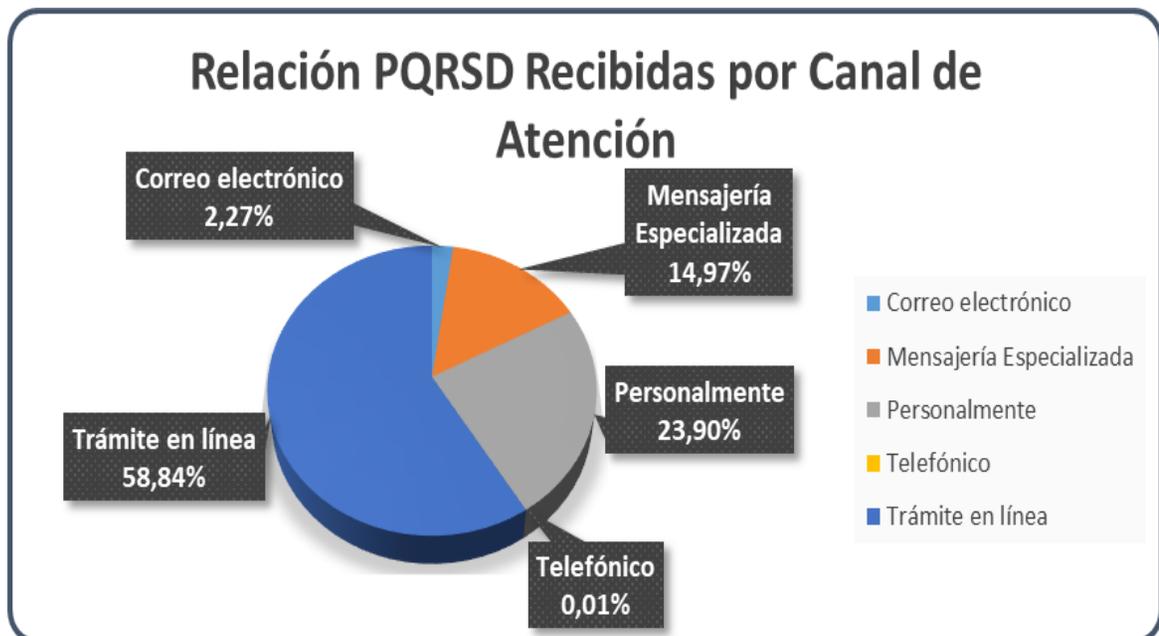


6.4. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

	Petición	Denuncia	Reclamos	Sugerencias	Quejas	Total
Correo electrónico	149	16	2	--	--	167
Mensajería Especializada	857	234	8	--	1	1.100
Personalmente	1.608	96	47	3	2	1.756
Telefónico	--	1	--	--	--	1
Trámite en línea	3.322	697	230	58	16	4.323
TOTAL	5.936	1.044	287	61	19	7.347

Tabla 1. Relación PQRSD de acuerdo al canal de atención radicadas en el segundo semestre de 2018

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes son los trámites en línea, ya que concentra el 58,84% (4.323) del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 23,90% (1.756) correspondiente a radicaciones realizadas de forma presencial, un 14,97% (1.100) radicadas por medio de mensajería especializada, un 2,27% (167) a través del correo electrónico y un 0,01% (1) por medio telefónico.



Gráfica 2. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el segundo semestre de 2018

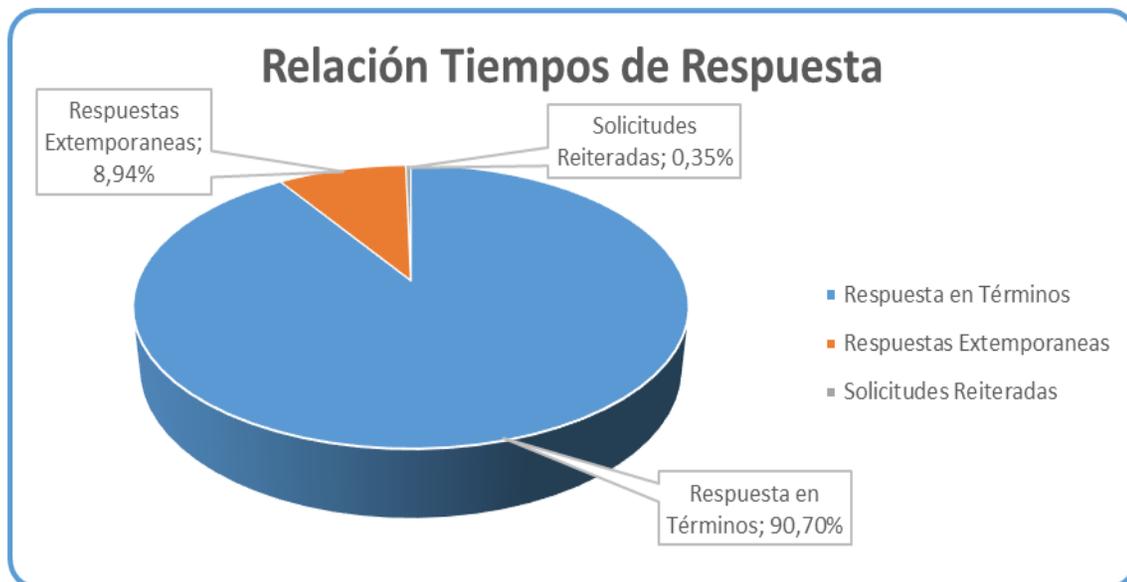


6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Naturaleza	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporaneas	Solicitudes Reiteradas	Total
PETICIÓN	5.412	504	20	5.936
DENUNCIA	961	80	3	1.044
RECLAMOS	225	59	3	287
SUGERENCIAS	52	9		61
QUEJAS	14	5		19
Total	6.664	657	26	7.347

Tabla 2. Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018

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 y Solicitudes Reiteradas.



Gráfica 3. Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018



En la anterior gráfica circular se observa que de las **7.347** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018, las áreas responsables gestionaron el 90,7% (6.664) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 8,94% (657) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), y un 0,36% (26) que hace referencia a registros de solicitudes reiteradas ya resueltas.

En el proceso de atención de PQRSD, se observa que las diferentes dependencias de la entidad atendieron oportunamente 6.664 de los 7.347 requerimientos recibidos; es decir, que se cumplieron los términos establecidos para la adecuada gestión del 90,7% del total recibido.

Para las 657 respuestas extemporáneas, es importante precisar que algunas de las respuestas que se tramitan por correo electrónico, las áreas no las legalizan oportunamente en el sistema de gestión documental; generando así, el registro extemporáneo, aun cuando se respondieron en los términos legales.

En el caso de las solicitudes reiteradas con respuestas de fechas anteriores a la radicación¹, se observa que, aunque disminuyeron con respecto al semestre anterior (de 33 se pasó a 26), los responsables de atender la solicitud continúan registrando en el sistema la respuesta del requerimiento inicial, sin que se pueda establecer con certeza que la respuesta fue enviada nuevamente al interesado; es decir, que la nueva solicitud se haya atendido; como es el caso del radicado No. 918572 del 04/07/2018 que registra como respuesta el radicado No. 1177716 del 15/05/2018.

6.6. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

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

Tabla 3. Comparativos en los tiempos de respuesta en la atención de PQRSD de semestres anteriores con respecto al segundo semestre de 2018

¹ Las solicitudes reiteradas con respuestas de fechas anteriores a la radicación hacen referencia a que en el archivo Excel suministrado contiene una columna denominada fecha de respuesta, la cual registra fechas anteriores a la radicación de PQRSD.



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

La tabla nos muestra que, para el II semestre de 2018 con relación a los semestres anteriores (2017 I, 2017 II, 2018 I) la gestión de PQRSD presenta gradualmente un aumento en la oportunidad de respuesta y el número de respuestas extemporáneas presenta una disminución significativa; al realizar un comparativo con el primer semestre de 2018, se observa que la oportunidad aumento un 0,99% (de 89.71% paso a 90,7%) y las respuestas extemporáneas presentan una disminución del 1.12% (del 10.06% se redujo al 8.94%) . Si comparamos los resultados obtenidos en el II Semestre de 2018 con los anteriores semestres del 2017, se evidencia un aumento significativo en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos) de pasar de un 71,03% del I semestre de 2017 a un 90,7% en el II semestre de 2018; de igual forma se puede evidenciar una mejoría notoria en las respuestas extemporáneas de pasar de 2.283 (28.25%) a 657 (8.94%) presentando una disminución del 19.31%.

En cuanto a las PQRSD vencidas pendientes de respuesta, para el II semestre del 2018 no se presentaron razón por la cual el porcentaje es 0% y se presenta una leve mejoría en comparación al semestre anterior en la cual se tenían 2 radicados pendientes.

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



6.7. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporaneas	% Extemporaneas	Solicitudes Reiteradas	Total
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	726	132	15,22%	9	867
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	738	65	8,07%	2	805
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	774	4	0,51%		778
Subdirección de Radiodifusión Sonora	489	79	13,88%	1	569
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones	506	3	0,59%		509
SA. GIT. de Gestion Pensional	463	8	1,70%		471
SF. GIT. de Cartera	292	33	10,15%		325
Subdirección de Estandares y Arquitectura de TI	172	25	12,69%		197
SICOM. GIT. de Gestion de Espectro	177	19	9,69%		196
Dirección de Industria de Comunicaciones	148	20	11,90%		168
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	155		0,00%	1	156
Despacho del Ministro	105	37	25,34%	4	146
Dirección de Desarrollo de la Industria de TI	120	23	16,08%		143
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	138		0,00%		138
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	113		0,00%		113
Secretaría General	98	11	10,00%	1	110
SA. GIT. de Gestion de Talento Humano	106	3	2,75%		109
Subdirección de Asuntos Postales	93	8	7,92%		101
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	84	17	16,83%		101
Subdirección de Comercio Electronico	76	18	19,15%		94
DITI. GIT. Estrategia Talento de TI	79	7	8,14%		86
OAJ. GIT. de Conceptos	75	8	9,52%	1	84
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	83	1	1,19%		84
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	68	14	17,07%		82
SA. GIT. de Notificaciones	55	8	12,70%		63
Oficina de Tecnologías de la Información	49	6	10,71%	1	56
DATIC. GIT. Tecnico de Innovación Social y Apropiación	51	4	7,27%		55
SG. GIT. de Contratación	51		0,00%		51
Dirección de Gobierno Digital	34	16	32,00%		50
Subdirección de Gobierno en Línea	47	2	4,08%		49



Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	28	14	32,56%	1	43
Oficina Asesora Jurídica	35	3	7,50%	2	40
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	38	1	2,56%		39
Oficina Asesora de Prensa	34	2	5,56%		36
Subdirección de Cultura Digital	33	1	2,86%	1	35
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	28	2	6,25%	2	32
DM. GIT. de Consenso Social	26	6	18,75%		32
SICOM. GIT de Cobro Coactivo y Garantías	17	11	39,29%		28
DGD. GIT. de Política	25	2	7,41%		27
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	16	8	33,33%		24
SF. GIT. de Tesorería	19		0,00%		19
Despacho del Viceministro de Economía Digital	10	9	47,37%		19
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	16	2	11,11%		18
Dirección de Vigilancia y Control	16	2	11,11%		18
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	15	1	6,25%		16
DGD. GIT. de Ciudades Inteligentes	13	1	7,14%		14
SF. GIT. de Contabilidad	11	1	8,33%		12
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	12		0,00%		12
DITI. GIT. De Industria de Creatividad Digital	12		0,00%		12
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12		0,00%		12
Subdirección de Digitalización Sectorial	7	4	36,36%		11
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	6	4	40,00%		10
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	7	2	22,22%		9
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	7	2	22,22%		9
DI. GIT. de Operaciones	8		0,00%		8
Oficina Internacional	8		0,00%		8
DTD. GIT. de Investigación Desarrollo e Innovación	4	3	42,86%		7
SA. GIT. de Administración de Bienes	6	1	14,29%		7
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	5	1	16,67%		6
Subdirección Financiera	5		0,00%		5
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Admon	5		0,00%		5
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	3	1	25,00%		4
Dirección de Transformación Digital	2	1	33,33%		3
Dirección de Infraestructura	2		0,00%		2
DITI. GIT. de Industria de Tecnologías de la Información	1	1	50,00%		2
Fondo de TICs	2		0,00%		2
SF. GIT. de Presupuesto	2		0,00%		2
OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual	2		0,00%		2
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos	1		0,00%		1
Total	6.664	657	8,94%	26	7.347

Tabla 4. Tiempo de respuesta por dependencia de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018



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

- a) Para el segundo semestre de 2018, el 58.85% de las PQRSD recibidas en la entidad fueron redireccionadas a las siguientes áreas: Subdirección Para la Industria de Comunicaciones 11,8% (867), Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones 10,96% (805), GIT. de Relaciones Institucionales 10.59% (778), Subdirección de Radiodifusión Sonora 7,74% (569), GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 6,93% (509), GIT. de Gestión Pensional 6,41% (471), GIT. de Cartera 4.42% (325).
- b) Las áreas que recibieron mayor número de PQRSD y que presentan un bajo porcentaje de extemporaneidad (%) se detalla a continuación:

Dependencia	Respuestas Extemporaneas	%	Total
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	4	0,51%	778
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones	3	0,59%	509
SA. GIT. de Gestion Pensional	8	1,70%	471
SA. GIT. de Gestion de Talento Humano	3	2,75%	109
Subdirección de Asuntos Postales	8	7,92%	101
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	65	8,07%	805
SICOM. GIT. de Gestion de Espectro	19	9,69%	196
Secretaría General	11	10,00%	110

Tabla 5. Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas, que presentan bajo porcentaje de extemporaneidad - radicadas en el segundo semestre de 2018

La anterior tabla se ordenó por las respuestas extemporáneas que tuvieran un porcentaje inferior o igual a 10 %, y se resaltaron las casillas con mayor cantidad de PQRSD recibidas en cada dependencia.



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

Dependencia	Respuestas Extemporaneas	%	Total
DITI. GTI. de Industria de Tecnologías de la información	1	50,00%	2
Despacho del Viceministro de Economía Digital	9	47,37%	19
DTD. GIT. de Investigación Desarrollo e Innovación	3	42,86%	7
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	4	40,00%	10
SICOM. GIT de Cobro Coactivo y Garantías	11	39,29%	28
Subdirección de Digitalización Sectorial	4	36,36%	11
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	8	33,33%	24
Dirección de Transformación Digital	1	33,33%	3
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	14	32,56%	43
Dirección de Gobierno Digital	16	32,00%	50
Despacho del Ministro	37	25,34%	146
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	1	25,00%	4
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	2	22,22%	9
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	2	22,22%	9

Tabla 6. Dependencias con mayor porcentaje de extemporaneidad, y que recibieron menor cantidad de PQRSD - radicadas en el segundo semestre de 2018

La anterior tabla se ordenó por las respuestas extemporáneas que tuvieran un porcentaje mayor o igual a 20 %, y se resaltaron las casillas con menor cantidad de PQRSD recibidas en cada dependencia.



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

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporaneas	Solicitudes Reiteradas	Total
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	155	0	1	156
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	138	0	0	138
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	113	0	0	113
SG. GIT. de Contratación	51	0	0	51
SF. GIT. de Tesorería	19	0	0	19
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	12	0	0	12
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	12	0	0	12
DITI. GIT. De Industria de Creatividad Digital	12	0	0	12
Oficina Internacional	8	0	0	8
DI. GIT. de Operaciones	8	0	0	8
Subdirección Financiera	5	0	0	5
DVCD. GIT. Especializado de Recursos y Actuaciones Admon	5	0	0	5
Fondo de TICs	2	0	0	2
SF. GIT. de Presupuesto	2	0	0	2
Dirección de Infraestructura	2	0	0	2
OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual	2	0	0	2
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos	1	0	0	1

Tabla 7. Dependencias que respondieron oportunamente el 100% de las PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2018

En la tabla anterior se evidencia las 17 áreas que respondieron las correspondientes PQRSD dentro de los tiempos establecidos (Respuesta en términos), por ende, la casilla que equivale a Respuestas extemporáneas se encuentra en 0, de igual forma la tabla esta ordenada por dependencias de mayor a menor según el número de PQRSD que recibieron.



6.8. 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 segundo semestre de 2018, se tomó una muestra por naturaleza de forma aleatoria 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, Derecho de Petición de Documentos; Analizando que el 53.35% de las 5.936 peticiones radicadas por los ciudadanos recaen en 6 dependencias (Subdirección para la Industria de Comunicaciones (741), DI. GIT. de Relaciones Institucionales (686), Subdirección de Radiodifusión Sonora (523), SA. GIT. de Gestión Pensional (468), SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones (448), SF. GIT. de Cartera (301)), se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

Subdirección para la Industria de Comunicaciones (Se tomó el 62,6% de las 741 (Total 464)):

198 radicados hacen referencia a solicitudes de cobertura para servicios móviles, 65 a solicitudes referentes a la instalación e información de antenas de comunicaciones, 41 a solicitudes de información y licencias de comunicaciones, 39 hacen referencia a temas relacionados con el espectro, 36 a registro TIC, 36 a la autorización para la venta de equipos terminales móviles "AVETM", 29 Solicitudes de información a cerca del operador Flash Mobile y por ultimo 20 radicados solicitando certificaciones de vigencia.

DI. GIT. de Relaciones Institucionales (Se tomó el 58% de las 686 (Total 398)):

398 radicados tienen como referencia la solicitud de información, permanencia e instalación de Kioscos Vive Digital (KVD) en todo el territorio nacional.

Subdirección de Radiodifusión Sonora (Se tomó el 72,1% de las 523 (Total 377)):

352 radicados hacen referencia a solicitudes de información, asignación, renovación de licencias y/o certificación para el uso de emisoras, de los cuales (120) corresponden a solicitudes de carácter público o comunitario y 25 radicados referentes a convocatorias de adjudicación de emisoras públicas o comerciales.

GIT. de Gestión Pensional (Se tomó el 57.7% de las 468 (Total 270)):

270 radicados que tienen como asunto solicitudes de información, certificados laborales, salariales y bonos pensionales, de los cuales (73) son solicitudes de bonos pensionales y los



radicados restantes pertenecen a solicitud de información respecto a certificados laborales y/o salariales.

GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones (Se tomó una muestra del 44,6% de 448 (Total 200)):

45 radicados hacen referencia a solicitudes de donaciones de equipos y tablet's para instituciones educativas, el restante correspondía a temas ajenos a la entidad como se evidencia en los siguientes ejemplos:

(Radicado No. 924749, *“Buenas tardes por favor necesito de su colaboración para que me informen el valor a pagar de los impuestos de mi vehículo matriculado en Cali.*

Radicado No. 932834 *“No he podido ingresar al portal para pagar el impuesto predial en Medellín.*

Radicado No. 933140. *“Buenas Noches, Por favor me pueden informar como descargo formato para realizar el pago del impuesto predial de una finca ubicada en el Villa de San Diego Ubate.”*)

SF. GIT. de Cartera (Se tomó una muestra del 64,1% de 301 (Total 193)):

133 radicados tienen como asunto solicitudes de estados de cuenta, 22 radicados hacen referencia a pagos por concepto de uso del espectro y 38 por concepto de solicitudes de paz y salvo.

En cuanto al área de **Subdirección de Asuntos Postales** de 101 radicados se tomó el 66,3% (67 radicados) en los cuales se evidenció que 21 de estos tenían como asunto temas relacionados con mensajería express o internacional, 10 por concepto de filatelia, 10 cuyo asunto era solicitud de información de las empresas autorizadas de mensajería y asuntos postales, y 26 radicados referentes a otros servicios postales.

DENUNCIAS: De las 1060 Denuncias radicadas, la dependencia que más recibió este tipo de naturaleza fue la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones (653 – 62.55%), de los cuales se tomó una muestra del 42,1% (275) en la cual predominaba las inconformidades del servicio de telefonía móvil y fija con un total de 188 radicados seguidas del bloqueo y duplicidad del IMEI con un total de 87 radicados.

La segunda dependencia que recibió más cantidad de denuncias fue Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora (89 – 8,52%), de los cuales se tomó una muestra del 20 % evidenciando que 16 correspondían a radicados cuyo tema era la ilegalidad e irregularidades en las emisoras y 3 a irregularidades con los parámetros técnicos.

RECLAMOS: De los 287 Reclamos recibidos, se evidenció que el 56.45% (162 reclamos), fue remitido a 4 dependencias (Subdirección para la Industria de Comunicaciones (78 - 27,18%),



Subdirección de Radiodifusión Sonora (36 - 12,54%), DI. GIT. de Relaciones Institucionales (26 - 9,06%) y SF. GIT. de Cartera (22 - 7,67%), dentro las cuales se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

Subdirección para la Industria de Comunicaciones (Se tomó una muestra del 69,2% de 78 (Total 54)):

Se evidenció que 49 radicados tenían como asunto temas relacionados con autorizaciones, renovaciones solicitudes de autorización para la venta de equipos terminales móviles "AVETM" y 5 relacionados con temas de radioaficionados; el resto de los reclamos hacían mención de licencias y coberturas de la señal móvil

Subdirección de Radiodifusión Sonora (Se tomó una muestra del 100% (Total 36)):

Se obtuvo como resultado 32 radicados referentes a prorrogas, concesiones, renovaciones y certificación de emisoras, 2 a solicitudes de cambios de frecuencia o parámetros técnicos y 2 a otros temas del área.

DI. GIT. de Relaciones Institucionales (Se tomó una muestra del 100% (Total 26)):

Cuyos radicados (22) hacían mención del mal servicio, mala cobertura y retiro de KVD en diferentes municipios y 4 a otros temas relacionados con Andired.

SF. GIT. de Cartera (Se tomó una muestra del 100% (Total (22)):

Cuyos temas eran respecto de inconformidades con el cobro de servicios ya cancelados, así como la recaudación excesiva de sanciones y multas por parte del Ministerio y actualizaciones en la plataforma para realizar los respectivos pagos de autoliquidaciones.

SUGERENCIAS: De las 61 sugerencias se evidencia que solo los siguientes tres (3) radicados pertenecen a esta naturaleza:

(No. 923685 "Favor incluir la opción de cerrar sesión en la plataforma de solicitud del permiso de venta de equipos terminales móviles"; No. 927135 "Revision y control en la vigilancia de aplicativos de seguridad para dispositivos "android", posibles archivos camuflados para robo de información"; No. 945665 "Buenos Dias, me gustaría que la MinTIC apoyara a los desarrolladores de videojuegos abriendoles un espacio en la Comic-con, al igual que lo hacen en bogota con colombia 4.0. Actualmente un stand cuesta 2'400.000 dinero que no es facil de conseguir para una desarrolladora pequeña. Gracias.").

Los radicados restantes (57), se encuentran mal clasificados en esta naturaleza; cómo se puede evidenciar en los siguientes ejemplos:

(No. 924571 "hola cordial saludo quisiera saber como hago para poder postularme a oferta laborales como tecnica en sistemas en la ciudad de cali, gracias feliz dia."; No. 950642 "Es de



mal gusto como lo adjunto en el ejemplo, de que solamente para solicitar información sobre un posgrado o pregrado, se encuentren formularios donde soliciten el número de cédula, siento que es una invasión a la privacidad.”; No. 926021 "hola muy buenas tardes mi nombre es ruben rivero solítico informacion acerca de la nueva telefonía flash mobile y su negocio multinivel quiero saber si es algo legal y transparente".

QUEJAS: De las 19 Quejas radicadas, las 3 dependencias que más recibieron este tipo de naturaleza fueron el Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización con 4 quejas, las cuales hacen referencia a temas de corrupción por parte de funcionarios del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 3 quejas remitidas a la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones las cuales hacen referencia a inconformidades con el servicio que prestan los operadores de telefonía fija y celular como lo son UNE ETM Telecomunicaciones, Claro, Movistar, y la DI. GIT. de Relaciones Institucionales con 3 quejas que están relacionadas con el deficiente servicio de los Kioscos vive digital y el retiro de los mismos puntos en algunos municipios de Colombia.

Sin embargo, se evidenció que una (1) queja dirigida a SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones estaba relacionada con la pésima atención en la línea anticorrupción; los otros ocho (8) radicados tienen como asunto central otro tipo de naturaleza que no corresponde a quejas.

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. El compromiso que ha tenido el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en el seguimiento a la atención de PQRSD, ha permitido la mejora continua en cuanto a la oportunidad en los tiempos de respuesta según se ha evidenciado en comparación con los últimos semestres (I y II de 2017 y I de 2018).
2. La Entidad gestionó todas las PQRSD que ingresaron a través de los diferentes canales de recepción para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018 (II Semestre), notándose así el compromiso de los funcionarios en cada una de las diferentes dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para cumplir con esta obligación.



3. 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 (II Semestre de 2018) no se hayan presentado PQRSD vencidas (pendientes de respuesta) y el número de respuestas extemporáneas haya disminuido significativamente en comparación con semestres anteriores.

9. ACCIONES PARA LA MEJORA

1. Se recomienda realizar 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, se evidenció que no corresponden a la clasificación dada, esto con el fin de que en los futuros informes referentes al tema se pueda tener mayor exactitud en la clasificación de PQRSD.
2. Para el segundo semestre de 2018, se evidenció que a pesar de que disminuyó el número de respuestas extemporáneas, persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31² de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario; así mismo dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
3. Se sugiere que todas aquellas dependencias que tienen un mayor número de respuestas de extemporaneidad, tomen medidas correctivas con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas de las PQRSD que se encuentran por fuera de términos según lo mencionado en la normatividad.
4. Se recomienda verificar con las áreas responsables de las PQRSD registradas en el presente informe como solicitudes reiteradas, que las respuestas hayan sido nuevamente enviadas al interesado, ya que el sistema registra 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.
5. 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.

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



6. 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.
7. 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.

ORIGINAL FIRMADO

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Neiber Andrés Castiblanco / Christian Augusto Amador

Revisó: José Ignacio León Flórez