

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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**(Julio 1 – diciembre 31)**

**Contenido**

1. OBJETIVOS .....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL .....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
2. ALCANCE DEL INFORME.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. GLOSARIO .....	5
5. DESARROLLO .....	5
6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	6
6.1. GESTIÓN DE PQRS.....	6
6.2. RECEPCIÓN DE PQRS .....	6
6.3. CLASIFICACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019.....	7
6.4. RELACIÓN DE PQRS RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN	8
6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
6.6. RELACIÓN DE PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y OPORTUNIDAD EN ATENCIÓN.....	10
6.7. COMPARATIVO SEMESTRAL OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS .....	12
6.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS.....	13
6.9. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRS .....	20
8. ANALISIS DE RIESGO.....	32
9. FORTALEZAS.....	33
10. ACCIONES PARA LA MEJORA .....	33

### Índice de Tablas

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

### Índice de Gráficas

<i>Gráfica 1. Clasificación de las PQRSD según su naturaleza radicadas en el segundo semestre de 2019</i>	7
<i>Gráfica 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2019</i>	8
<i>Gráfica 3. Relación PQRSD por canal de atención radicadas en el segundo semestre de 2019</i>	9
<i>Gráfica 4. Relación Tiempos de respuesta PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2019</i>	10

 <p data-bbox="337 184 516 235">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 235">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 159 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

## 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.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

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

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el **segundo semestre de 2019**, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2019.

 <p data-bbox="337 184 516 235">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 235">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 163 1179 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

### 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- Ley 1474 de julio de 2011 - Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 2145 de 1999 “Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto No. 2641 de 2012 “Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- Decreto No. 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto No. 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- Decreto 1414 de 2017 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución No.3333 del 22 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Resolución No. 242 de 7 de febrero de 2017. “Por el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo TIC”. (modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución No.3333 de 2015).
- Resolución 3361 de 2017 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones”.
- Resolución No. 2437 de 2018 “Por el cual modifica la Resolución No 3361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de “Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones”
- Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.

#### 4. GLOSARIO

Para efectos de la realización del presente informe, es importante tener claro las definiciones de los siguientes conceptos:

**Petición - Derecho de petición:** *es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.*

**Queja:** *Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.*

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

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

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

#### 5. DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe de seguimiento, se solicitó mediante correo electrónico a la Coordinación del G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la información de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2019 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Ministerio, obteniendo así, una base de datos en Excel que registra **7.971** solicitudes en el periodo mencionado.

Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel está clasificada por funcionario receptor, la Oficina de Control Interno ordenó la información por dependencias, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1414 de 2017 y la Resolución 3361 de 2017, así como también la agrupación de los diferentes radicados por su tipo de naturaleza llamados: Derecho de Petición (Derecho de Petición No Competencia, Derecho De Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición Conceptos, Derecho de Petición Congreso de la Republica y Petición) en una sola categoría denominada “Derecho de Petición”.

## 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

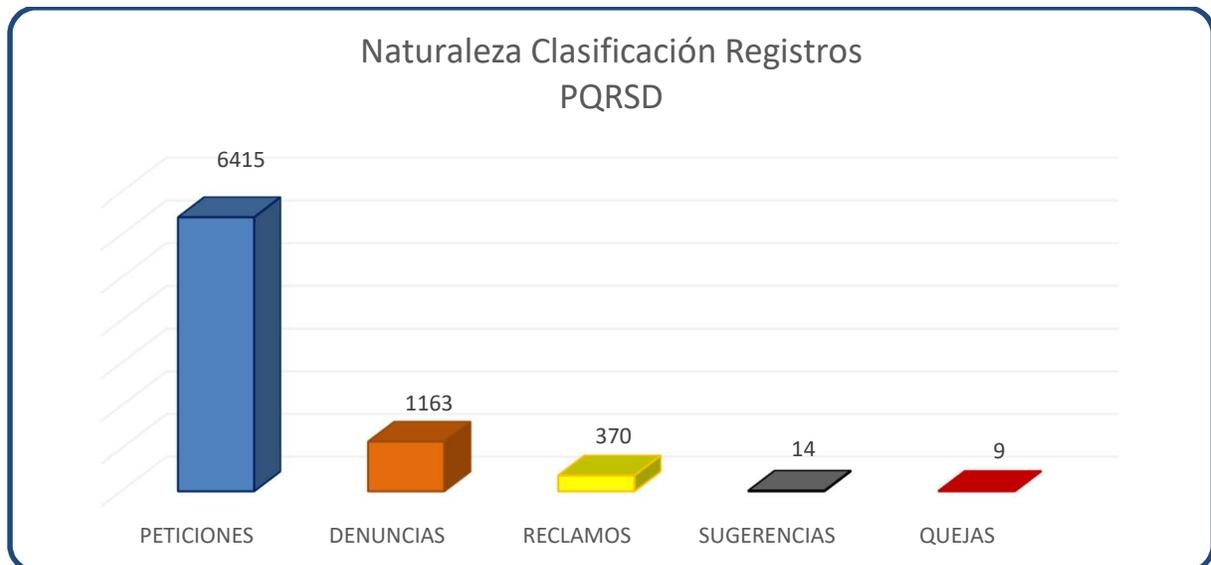
El Ministerio hace uso de un Sistema de Gestión Documental denominado ALFANET, para asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de los documentos de la entidad, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento 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](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)



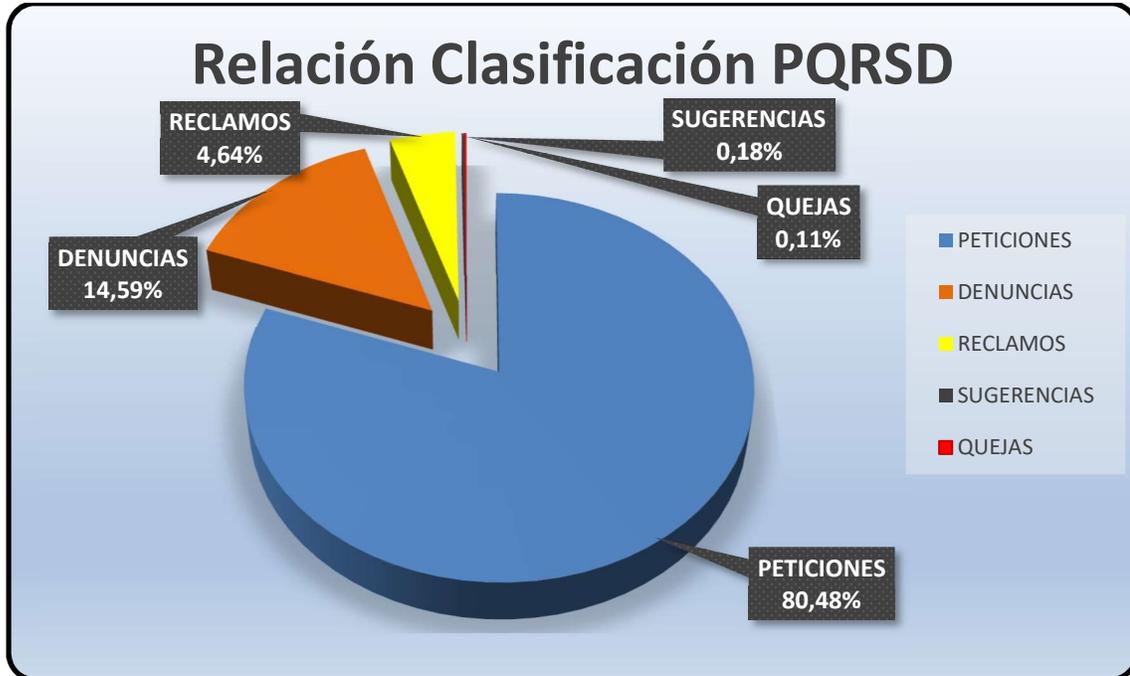
### 6.3. CLASIFICACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2019

La base de datos Excel suministrada por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **7.971** radicados en los que se encuentran la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD gestionadas en el Sistema de Gestión Documental Alfabet durante el segundo semestre de 2019, las cuales de acuerdo con su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:



Gráfica 1. Clasificación de las PQRSD según su naturaleza radicadas en el segundo semestre de 2019.

Del total de PQRSD recibidas, el 80,48% (6.415) se concentra en Peticiones, un 14,59% (1163) en Denuncias, un 4,64% (370) en Reclamos, un 0,18% (14) en Sugerencias y un 0,11% (9) en Quejas tal y como se puede evidenciar en la siguiente grafica (*Ver Gráfica 2*). De acuerdo con la información suministrada, todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias del Ministerio teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.



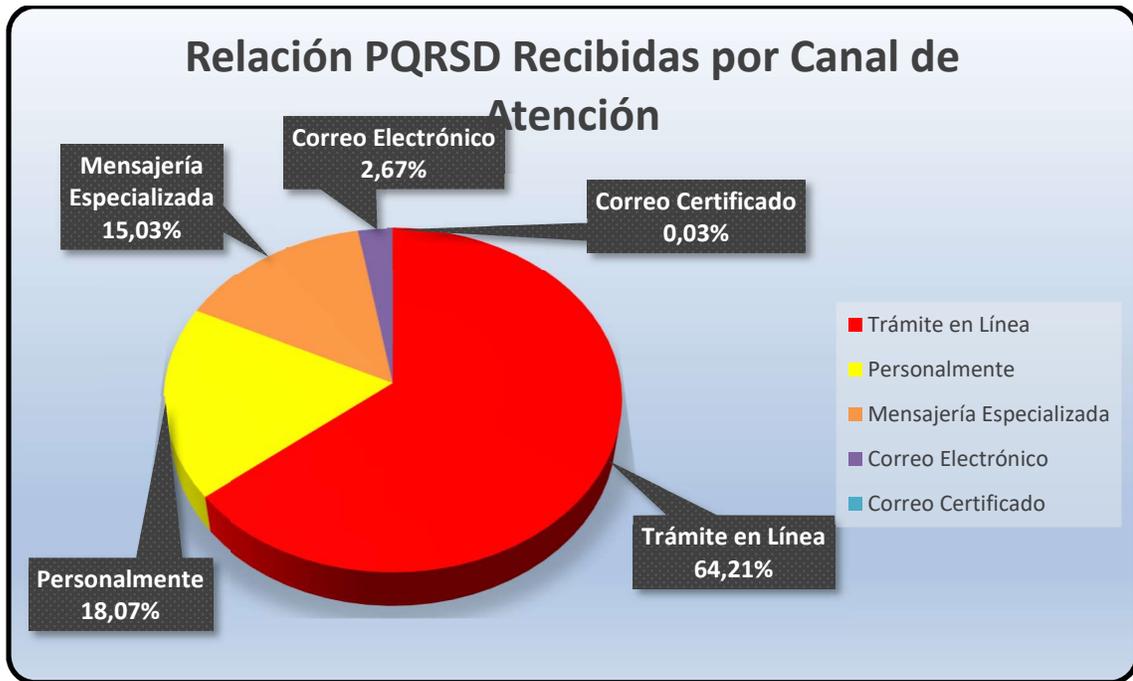
Gráfica 2. Relación en % de la Clasificación de PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2019

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

CANAL ATENCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Trámite en Línea	4.097	779	224	14	4	5.118
Personalmente	1.245	68	123	--	4	1.440
Mensajería Especializada	882	295	20	--	1	1.198
Correo Electrónico	189	21	3	--	--	213
Correo Certificado	2	--	--	--	--	2
<b>TOTAL</b>	<b>6.415</b>	<b>1.163</b>	<b>370</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>7.971</b>

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

En la tabla anterior, se observa que el medio más utilizado por los grupos de interés para allegar las diferentes solicitudes es el trámite en línea, el cual concentra el 64,21% (5.118) del total de PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental, seguido por un 18,07% (1.440) correspondiente a radicaciones realizadas de forma presencial, un 15,03% (1.198) radicadas por medio de mensajería especializada, un 2,67% (213) a través del correo electrónico y un 0,03% (2) por medio de correo certificado. En este periodo no se presentaron solicitudes por medio telefónico.



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

## 6.5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Tiempo Respuesta	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
Respuesta en Términos	6.027	1.142	346	13	9	7.537
Respuestas Extemporáneas	362	18	21	1		402
Solicitudes Reiteradas	23	3	3			29
Respuesta Vencida	3					3
<b>TOTAL</b>	<b>6.415</b>	<b>1.163</b>	<b>370</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>7.971</b>

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

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó teniendo en cuenta la parametrización establecida en el sistema de gestión documental para dar respuesta a cada una de las PQRSD allegadas a la entidad; En este sentido, la información se clasificó de la siguiente manera: Respuestas en Términos, Respuestas Extemporáneas, Solicitudes Reiteradas y Solicitudes Vencidas.



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

En la anterior gráfica circular se observa que de las **7.971** PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2019, las áreas responsables gestionaron el 94,56% (7.537) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), un 5,04% (402) se tramitaron extemporáneamente (Respuestas Extemporáneas), un 0,36% (29) referente a registros ya resueltos (Solicitudes Reiteradas – “Respuesta con un radicado de salida anterior a la fecha del nuevo radicado de entrada”) y por último un 0,04% (3) (Solicitudes Vencidas) que pertenecen a radicados los cuales no presentan número de registro de salida en la información emitida por el área para la realización de este informe.

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

MES / RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
<b>JULIO</b>	<b>1.135</b>	<b>187</b>	<b>62</b>			<b>1.384</b>
Respuesta en Términos	1.091	185	57			1.333
Respuestas Extemporáneas	42	2	4			48
Solicitudes Reiteradas	2		1			3

MES / RESPUESTA	DERECHO DE PETICIÓN	DENUNCIA	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL
<b>AGOSTO</b>	<b>1.094</b>	<b>203</b>	<b>136</b>	<b>5</b>		<b>1.438</b>
Respuesta en Términos	1.031	201	136	5		1.373
Respuestas Extemporáneas	62	2				64
Solicitudes Reiteradas	1					1
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>1.160</b>	<b>205</b>	<b>49</b>			<b>1.414</b>
Respuesta en Términos	1.074	202	44			1.320
Respuestas Extemporáneas	83	3	5			91
Solicitudes Reiteradas	3					3
<b>OCTUBRE</b>	<b>1.124</b>	<b>187</b>	<b>37</b>	<b>4</b>		<b>1.352</b>
Respuesta en Términos	1.069	180	36	4		1.289
Solicitudes Vencidas	2					2
Respuestas Extemporáneas	50	7	1			58
Solicitudes Reiteradas	3					3
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>1.074</b>	<b>152</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1.280</b>
Respuesta en Términos	1.016	152	46	1	5	1.220
Respuestas Extemporáneas	49		1			50
Solicitudes Reiteradas	9		1			10
<b>DICIEMBRE</b>	<b>828</b>	<b>229</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1.103</b>
Respuesta en Términos	746	222	27	3	4	1.002
Solicitudes Vencidas	1					1
Respuestas Extemporáneas	76	4	10	1		91
Solicitudes Reiteradas	5	3	1			9
<b>TOTAL</b>	<b>6.415</b>	<b>1.163</b>	<b>370</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>7.971</b>

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

En la tabla anterior, se observa la cantidad de PQRSD recibidas mensualmente en el segundo semestre de 2019 (Julio – Diciembre), 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 octubre (2 derechos de petición) y diciembre (1 derecho de petición). Así mismo, se evidencia que el mes con mayor cantidad de PQRSD recibidas es agosto con 1.438 y el mes con menor cantidad de PQRSD recibidas es diciembre con 1.103.

## 6.7. COMPARATIVO SEMESTRAL OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

TIEMPOS RESPUESTA	I SEM 2017	%	II SEM 2017	%	I SEM 2018	%	II SEM 2018	%	I SEM 2019	%	II SEM 2019	%
Respuestas en Términos	5.740	71,03	5.992	82,52	7.195	89,71	6.664	90,70%	6.779	93,89%	7.537	94,56%
Respuestas Extemporáneas	2.283	28,25	1.236	17,02	807	10,06	657	8,94%	406	5,62%	402	5,04%
Vencidos Pendiente de Respuesta	21	0,26	0	0,00	2	0,02	0	0,00%	4	0,06%	3	0,04%
Respuesta con Fecha Anterior a la Radicación	37	0,46	33	0,45	16	0,20	26	0,35%	31	0,43%	29	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>8.081</b>	<b>100</b>	<b>7.261</b>	<b>100</b>	<b>8.020</b>	<b>100</b>	<b>7.347</b>	<b>100%</b>	<b>7.220</b>	<b>100%</b>	<b>7.971</b>	<b>100%</b>

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

El comparativo en la oportunidad de atención a PQRSD, se realizó teniendo en cuenta los informes de seguimiento semestrales realizados por la Oficina de Control Interno desde el primer semestre de 2017 hasta el segundo semestre de 2019.

La tabla nos muestra que para el segundo semestre de 2019 y teniendo como relación los semestres anteriores (2017 I, 2017 II, 2018 I, 2018 II y 2019 I) la gestión de PQRSD presenta gradualmente una mejora en la oportunidad de respuesta (Respuesta en Términos) pasando de 93.89% del primer semestre de 2019 a 94,56% del segundo semestre de 2019. Tomando como referencia los semestres anteriores (2017 II y 2018 II) se ve una mejora bastante significativa con un aumento del 12,04%, en donde se pasó del 82,52% del II semestre 2017 a 94,56% del II semestre de 2019). Si se compara con el mismo semestre del año inmediatamente anterior (Segundo Semestre de 2018), se evidencia que la mejoría se refleja en un 3,86% donde se pasó de un 90,7% de respuesta dentro de los términos de PQRSD a un 94,56% de las mismas.

El número de respuestas extemporáneas permanece constante respecto al semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2018), en donde se observa que las respuestas extemporáneas solo disminuyeron en un 0,58% pasando de 5,62% (406 respuestas extemporáneas) a un 5,04% en el segundo semestre de 2019 (402 respuestas extemporáneas). Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2019 se recibieron más PQRSD (7.971) en comparación con el primer semestre de 2019 (7.220). Si comparamos los resultados obtenidos en el II Semestre de 2019 con los respectivos semestres del 2017 y 2018, se evidencia una disminución en las respuestas extemporáneas pasando de un 17,02% (Segundo Semestre 2017) y un 8,94% (Segundo Semestre de 2018) a un 5,04% (Segundo Semestre de 2019), presentando una mejora del 8,08% y 11,98% respectivamente.

En cuanto a las PQRSD vencidas pendientes de respuesta y en comparación con el semestre anterior (Primer semestre de 2019), se evidencia que para el segundo semestre de 2019 se presentaron 3 solicitudes las cuales, a la fecha de entrega de la información por parte del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se encontraban pendientes de respuesta, generando una reducción del 0,06% de primer semestre de 2019 al 0,04% en el segundo semestre de 2019; sin embargo, es necesario resaltar que no deberían presentarse este tipo de solicitudes sin respuesta (Derechos de Petición), ya que van en contra de lo establecido en la ley 1755 de 2015 y en la Constitución Política de Colombia como derecho fundamental de toda persona.

Los radicados a los que no se evidencia respuesta alguna por parte del MinTIC tanto en el aplicativo Alfanet (Ultima revisión realizada el 12 de febrero de 2020) como en la base de datos en Excel compartida por el GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés corresponden a los siguientes:

Radicado	F. Radicación	Naturaleza PQRSD	Dependencia
191050428	9/10/2019	Derecho de Petición	Despacho del Ministro (a)
191052701	22/10/2019	Derecho de Petición	Despacho del Ministro (a)
191061213	6/12/2019	Derecho de Petición	OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales

En cuanto a las respuestas que se dan con fecha anterior al radicado de entrada (Solicitudes reiteradas), se evidencia que para este segundo semestre de 2019 se presentaron 29 solicitudes.

### 6.8. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

La siguiente tabla está organizada teniendo en cuenta la columna del total general de PQRSD recibidas por dependencias de mayor a menor en el segundo semestre del 2019.

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	896	9			905
SA. GIT. de Gestión Pensional	802	13	1		816
Subdirección de Radiodifusión Sonora	604	108	3		715
Dirección de Industria de Comunicaciones	587	25	5		617
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	609				609
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	424	6			430
SF. GIT. de Cartera	324	24	1		349

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	323	2			325
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	296	5			301
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	176	2	2		180
Subdirección de Gobierno en Línea	161	19			180
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro Radioeléctrico	175				175
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	160	5			165
Dirección de Vigilancia y Control	152	6	3		161
Despacho del Ministro (a)	98	41	1	2	142
DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropriación en Comunidades	119				119
Secretaría General	107	5			112
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	108	1			109
Subdirección de Asuntos Postales	98	3			101
Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI	85	11			96
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	94	1			95
SG. GIT. de Contratación	83	2	2		87
OAJ. GIT. de Conceptos	71	15			86
DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	80	5			85
SA. GIT. de Gestión del Talento Humano	79	2			81
Dirección de Gobierno Digital	63	13			76
Oficina de Tecnologías de la Información	66	3	1		70
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	55	1			56
SA. GIT. de Notificaciones	48		7		55
DI. GIT. de Operaciones	45				45
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	18	22	1		41
DM. GIT. Para el Consenso Social	29	9			38
Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	31	4	1		36
Subdirección de Comercio Electrónico	33	1			34
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	32				32
DGD. GIT. de Política	24	7			31
Despacho del Viceministro de Economía Digital	26	3	1		30
DGD. GIT. de Ciudades Inteligentes	27	3			30



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## INFORME DE SEGUIMIENTO



Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
DGD. GIT. de Seguridad y Privacidad de la Información	27	3			30
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	24	4		1	29
SF. GIT. de Tesorería	29				29
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	26	1			27
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	25	1			26
DVCD. GIT. de Fortalecimiento Sistema Medio Publico	22	4			26
SICOM. GIT de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo y Garantías	22	1			23
Oficina Internacional	18	3			21
Subdirección de Cultura Digital	19				19
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	12				12
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	12				12
Oficina Asesora de Prensa	10	1			11
Dirección de Infraestructura	11				11
Dirección de Transformación Digital	9	1			10
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	10				10
Subdirección de Digitalización Sectorial	7				7
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	5	1			6
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	6				6
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5				5
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	3	2			5
SA. GIT. de Administración de Bienes	5				5
SF. GIT. de Contabilidad	4				4
Oficina Asesora Jurídica	3	1			4
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	3				3
Subdirección Financiera	3				3
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana		3			3
SF. GIT. de Presupuesto	3				3
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	2				2
Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2				2
Oficina de Control Interno	1				1

 <p data-bbox="337 186 516 235">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 186 672 235">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="781 161 1182 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
---	--	---

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuestas Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Respuestas Vencidas	Total
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo TIC	1				1
<b>Total</b>	<b>7.537</b>	<b>402</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>7.971</b>

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

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

- a) Para el segundo semestre de 2019, la dependencia que más PQRSD recibió fue la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con 905 solicitudes y las que menos recibieron fueron la Oficina de Control Interno y el GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo TIC con 1 solicitud. Se identificó que el GIT. de Comunicación Externa, GIT. de Fomento Regional, GIT. de Investigación Desarrollo e Innovación (I+D+I), GTI. de Industria de Tecnologías de la información, GIT. de Industria de Creatividad Digital y GIT. Seguimiento a la Ejecución Contractual no recibieron ninguna PQRSD en el periodo en mención.

El 51,34% de las PQRSD recibidas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones recaen en 6 dependencias. Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones 11,35% (905), SA. GIT. de Gestión Pensional 10,24% (816), Subdirección de Radiodifusión Sonora 8,97% (715), Dirección de Industria de Comunicaciones 7,74% (617), SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 7,64% (609) y Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información 5,39% (430).

- 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
Despacho del Ministro (a)	2	1,41%	142
OAJ. GIT. de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	1	3,45%	29

Tabla 6. Dependencias con solicitudes vencidas segundo semestre de 2019

De acuerdo al cuadro anterior y posterior validación en el sistema Alfanet, se evidenció que los radicados a la fecha (12/02/2020) se encuentran pendientes de respuesta.

- 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
DI. GIT. de Relaciones Institucionales	2	0,62%	325
Subdirección de Vigilancia y Control de Servicios Postales	1	0,92%	109
Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones	9	0,99%	905
Subdirección de Procesos de Apropiación de TIC	1	1,05%	95
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	2	1,11%	180
Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	6	1,40%	430
SA. GIT. de Gestión Pensional	13	1,59%	816
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	5	1,66%	301
DPTIC. GIT. de Proyectos Regionales	1	1,79%	56
SG. GIT. de Contratación	2	2,30%	87
SA. GIT. de Gestión del Talento Humano	2	2,47%	81
Subdirección de Comercio Electrónico	1	2,94%	34
Subdirección de Asuntos Postales	3	2,97%	101
DITI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información	5	3,03%	165
Dirección de Promoción de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	3,70%	27
Dirección de Vigilancia y Control	6	3,73%	161
OAPES. GIT. de Estadísticas y estudios Sectoriales	1	3,85%	26
Dirección de Industria de Comunicaciones	25	4,05%	617

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	%	Total Rad. Recibidos
Oficina de Tecnologías de la Información	3	4,29%	70
SICOM. GIT de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo y Garantías	1	4,35%	23
Secretaría General	5	4,46%	112

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

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje inferior al 5% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el segundo semestre de 2019 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 Extemporaneas	%	Total Rad. Recibidos
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	3	100,00%	3
OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	22	53,66%	41
DPTIC. GIT. de Oferta Regional	2	40,00%	5
Despacho del Ministro (a)	41	28,87%	142
Oficina Asesora Jurídica	1	25,00%	4
DM. GIT. Para el Consenso Social	9	23,68%	38
DGD. GIT. de Política	7	22,58%	31
OAJ. GIT. de Conceptos	15	17,44%	86
Dirección de Gobierno Digital	13	17,11%	76
OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual	1	16,67%	6
DVCD. GIT. de Fortalecimiento Sistema Medio Publico	4	15,38%	26
Subdirección de Radiodifusión Sonora	108	15,10%	715

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

La anterior tabla se ordenó por las dependencias que tuvieran un porcentaje superior o igual al 15% de extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes radicadas en el MinTIC en el segundo semestre de 2019 y se resaltaron las dependencias que recibieron menor cantidad de PQRSD. Sobresale que la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana de las 3 PQRSD que recibió, ninguna 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	119	0	0	0	119
DI. GIT. de Estructuración e Investigación	10	0	0	0	10
DI. GIT. de Operaciones	45	0	0	0	45
Dirección de Apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	0	0	0	5
Dirección de Infraestructura	11	0	0	0	11
OAPES. GIT. de Planeación y Seguimiento Presupuestal	6	0	0	0	6
OAPES. GIT. de Seguimiento a la Estrategia	2	0	0	0	2
OAPES. GIT. de Transformación Organizacional	3	0	0	0	3
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	32	0	0	0	32
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	1
Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	2	0	0	0	2
OGIF. GIT. Seguimiento a la Gestión de Ingresos del Fondo TIC	1	0	0	0	1
SA. GIT. de Administración de Bienes	5	0	0	0	5
SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	609	0	0	0	609
SA. GIT. de Gestión de Servicios Administrativos	12	0	0	0	12
SA. GIT. de Notificaciones	55	0	0	0	55

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Extemporáneas	Solicitudes Reiteradas	Solicitudes Vencidas	Total Rad. Recibidos
SF. GIT. de Contabilidad	4	0	0	0	4
SF. GIT. de Presupuesto	3	0	0	0	3
SF. GIT. de Tesorería	29	0	0	0	29
SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	12	0	0	0	12
SICOM. GIT. de Gestión de Espectro Radioeléctrico	175	0	0	0	175
Subdirección de Cultura Digital	19	0	0	0	19
Subdirección de Digitalización Sectorial	7	0	0	0	7
Subdirección Financiera	3	0	0	0	3

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

En la tabla anterior se evidencian las 24 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 23 dependencias en el primer semestre de 2019 a 24 en lo corrido del segundo semestre de 2019.

### 6.9. ANALISIS DE TEMAS QUE DIERON ORIGEN A LAS PQRSD

Para realizar la verificación de las causas que dieron origen a las PQRSD que se presentaron en el segundo semestre de 2019, se tomó una muestra aleatoria dependiendo su naturaleza (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD) de las dependencias que recibieron mayor cantidad de solicitudes (Radicados) en el periodo del 01 de julio a 31 de diciembre de 2019, obteniendo como resultado lo siguiente:

**PETICIÓN:** De acuerdo con 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 República, Derecho de Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición No Competencia. Estas solicitudes de peticiones se recibieron de la siguiente manera: Trámite en Línea (4097), Personalmente (1245), Mensajería Especializada (882), Correo Electrónico (189), Correo Certificado (2).

Analizando que el 50,80% de las 6415 peticiones radicadas por los grupos de interés recaen en 6 dependencias (SA GIT Gestión Pensional (810 – 12,63%), Subdirección de Radio Difusión Sonora (581 - 9,06%), SA GIT. De Fortalecimiento con los Grupos de Interés (565 – 8,81%), Dirección de Industria de Comunicaciones (561 – 8,75%), Dirección de Desarrollo de la Industria

 <p data-bbox="337 184 516 235">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 235">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 159 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

de TI (405 – 6,31%), SF. GIT de Cartera. (337 - 5,25%), Se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

**Subdirección Administrativa GIT. Gestión Pensional:** Se tomó una muestra del 74,32% equivalente a 602 de las 810 peticiones:

(399) radicados con temas relacionados con Cuotas partes pensionales. (151) radicados hacen referencia a peticiones asunto solicitudes de información, certificados laborales y salariales; (52) radicados son solicitudes de bonos pensionales.

**Subdirección de Radio Difusión Sonora:** Se tomó una muestra del 50,09% equivalente a 291 de las 581 peticiones:

(237) Radicados con temas referentes a emisoras comunitarias. (31) Radicados correspondientes a convocatorias públicas de Radio difusión sonora y (23) radicados con temas relacionados a solicitudes y prorrogas de Licencias.

**GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.** Se tomó una muestra del 50% equivalente a 285 de las 565 peticiones:

(17) Radicados hacen referencia a solicitudes de dotaciones de instituciones educativas, donaciones de equipos de cómputo y tablets. Los radicados restantes corresponden a temas ajenos a la entidad como se evidencia en los siguientes ejemplos:

Radicado No. 191064650 *“TENGO UN VECINO VICIOSO, RUIDOSO, GROCERO ABUSIVO Y ATREVISO Y LA POLICIA DEL SECTOR NO HACE NADA.”*

Radicado No. 191062589 *“Bueno dias para solocitar la reparacion y que me den la opcion de una vivienda digna que tramites devo hacer para adquirirla ademas nunca estoy encuesta de algun pryecto de negocios para desplazados yo soy una madre de familia con 4 hijos a su cargo le agradezco pronta respuesta a mi correo maryhern”*

Radicado No. 191057575 *“SOLICITA INFO. CON FINES ACADÉMICOS - Me gustaría solicitar información sobre el estado del sector de los muebles en Bogotá y el impacto medioambiental y si tienen alguna información o estudio realizado sobre el crecimiento del sector en los últimos años”.*

Radicado No. 191041998 *“191041998 - Mi papá Isaías Paez debe hacerse un electroencefalograma computarizado, en el hospital San José del centro y nunca hay agenda, la EPS tampoco me da solución para ese examen ya que es para una persona de 85 años y es urgente. Muchas gracias por se atención”.*

 <p data-bbox="337 184 516 235">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 235">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 159 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

**Dirección de Industria de Comunicaciones** Se tomó una muestra del 42.25% equivalente a 237 de las 561 peticiones:

(54) Radicados corresponden a solicitudes con temas relacionados a la instalación y ampliación de antenas, así mismo, (80) radicados corresponden a solicitudes relacionadas con la mejora en cobertura de telefonía móvil, (13) radicados corresponden a solicitud de información relevante a la subasta del espectro, (29) radicados corresponden a solicitud de información y autorización por concepto de uso del espectro, (15) radicados correspondientes a información, venta de equipos de terminales móviles, (43) radicados tienen como asunto solicitudes de información relacionados con tramites y servicios de operadores de televisión. (16) radicados corresponden a solicitudes de información general del registro TIC.

**Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información** Se tomo una muestra del 54,32% equivalente a 220 de las 405 peticiones:

(182) Radicados mencionan las diferentes convocatorias como lo son Talento TI, Talento Digital, Coding For Kinds, formación en ciencia de datos e Inteligencia Artificial, (38) radicados que enuncian condonaciones en programas de talento TI.

**SF. GIT. de Cartera** Se tomó una muestra del 61,72% equivalente a 2018 de las 337 peticiones:

(84) radicados tienen como asunto solicitudes de estados de cuenta (31) radicados por concepto de solicitudes de paz y salvo, (93) radicados por concepto de pagos de soporte en la plataforma y obligaciones de servicios prestados al uso del espectro.

En general y en comparación con el semestre anterior se presentó un aumento en la cantidad de PETICIONES pasando de 5830 a 6415 equivalente a un 10%.

**DENUNCIAS:** Se recibieron en la entidad 1163 Denuncias, las cuales fueron radicadas de la siguiente manera: Trámite en Línea (779), Mensajería Especializada (295), Personalmente (68), Correo Electrónico (21). Esta cantidad de radicados se dividieron en 28 de las 70 dependencias del MinTIC que recibieron algún tipo de PQRSD en el segundo semestre de 2019, siendo la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con el 62,17% (723) la dependencia que más recibió este tipo de trámites, seguida de la Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora 9,97% (116). Y por último la Dirección de Vigilancia y Control con 9.80% (114). Se tomó una muestra de aproximadamente el 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

**Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones** Se tomó una muestra del 55,88% equivalente a 404 de las 723 denuncias: (217) denuncias por concepto de inconformidades con el servicio de telefonía móvil, fija y con planes de datos, mal servicio en facturación y sobrecostos al cobro, al igual que traslados por competencias a las entidades competentes. (187) denuncias

 <p data-bbox="337 186 516 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 186 672 237">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 163 1179 193"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

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

**Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora** Se tomó una muestra del 49,14% equivalente a 57 de las 116 denuncias: (28) radicados corresponden al tema de ilegalidad de emisoras (emisoras piratas y emisoras clandestinas), (15) radicados corresponden a denuncias realizadas a emisoras comunitarias por uso de esta, para fines de proselitismo político, (14) radicados correspondientes a mal uso de las emisoras comunitarias.

**Dirección de Vigilancia y Control:** Para los 114 radicados se evidencia que se TRASLADARON POR COMPETENCIA a las diferentes entidades competentes por concepto de denuncia.

En general y en comparación con el semestre anterior se presentó un aumento en la cantidad de DENUNCIAS pasando de 923 a 1163 equivalente a un 26%.

**RECLAMOS:** Para el segundo semestre de 2019, en la entidad se recibieron 370 reclamos distribuidos de la siguiente manera: Trámite en Línea (224), Personalmente (123), Mensajería Especializada (20), Correo Electrónico (3). Este tipo de tramites fueron dirigidos a 35 de las 70 dependencias que recibieron algún tipo de PQRSD. Se evidenció que el 56,49% (209 reclamos), fueron remitidos a 5 dependencias: Subdirección de Radiodifusión Sonora (125 - 33,78%), Subdirección para la Industria de Comunicaciones (26 - 7,03%), Dirección de Industria de Comunicaciones (21 - 5,68%), Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información (21 - 5,68%), DI GIT. De Relaciones Institucionales (16 - 4,32%), para las cuales se tomó una muestra aproximada del 50% por cada una de las dependencias mencionadas obteniendo los siguientes resultados:

**Subdirección de Radiodifusión Sonora** Se tomó una muestra del 88 % equivalente a 110 de los 125 reclamos:

Se obtuvo como resultado 97 radicados referentes a reiteraciones de solicitud de prorrogas, 4 cesión de los derechos de concesiones, 9 relacionadas con convocatorias públicas (emisoras comunitarias)

**Subdirección para la Industria de Comunicaciones** Se tomó una muestra del 65,38% equivalente a 17 de los 26 reclamos:

Se evidenció que 10 radicados tienen como asunto temas relacionados con solicitudes de autorización y renovación de venta de equipos terminales móviles, así como de soporte de la plataforma AVETM, 7 solicitudes relacionadas con la actualización e inconsistencias en el registro TIC.

**Dirección de Industria de Comunicaciones** Se tomó una muestra del 71,43% equivalente a 15 de los de 21 reclamos:

Se evidencio que 5 radicados están relacionados con temas de solicitud de AVETM, 7 reiterando la solicitud para tener información acerca de solicitud de cobertura telefonía móvil e internet y TDT, 2 solicitando información del servicio de telecomunicaciones y 1 relacionado con licencia de radioaficionado.

**Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información** Se tomó una muestra del 76,19% equivalente a 16 de los 21 reclamos:

Se obtuvo como resultado 5 radicados de asunto relacionado con inconformidad en convocatoria formación ciencia de datos, 4 manifestaciones de inconformidad en convocatorias inteligencia artificial, 2 radicados relacionados con la convocatoria de especializaciones 4.0, 2 radicados de inconformismo frente a convocatoria - fondos en administración desarrollo del Talento en TI y 3 solicitudes en los que se solicita certificación sobre estado del contrato, entrega de documentos y solicitud de información y potencial afectación de los principios de transparencia y publicidad en el acceso al secop II en la licitación pública.

**DI. GIT. de Relaciones Institucionales** Se tomó una muestra del 100 % equivalente a 16:

Se evidencio en 6 radicados, inconformidades en el servicio en los puntos vive digital, 4 reportando fallas en el servicio de internet, 1 informando situación de no instalación de un punto vive digital, 1 solicitud de punto vive digital, 1 solicitud de proyectos de tecnología y comunicaciones para una región específica, 3 referente a temas varios.

**DI. GIT. Estrategia Talento de Tecnologías de la Información** Se tomó una muestra del 100 % equivalente a 13 reclamos:

Se evidencio en 8 radicados la falta de información del estado de trámite de condonación y convocatorias Ictex (Inteligencia artificial), 1 solicitud exclusión de convocatoria, 1 por falta de respuesta por parte del Ictex y Ministerio, 1 radicado reiterando falta de información de acceso a plataforma y 2 de otros temas.

**SUGERENCIAS:** Para el segundo semestre de 2019, en la entidad se recibieron 14 Sugerencias distribuidas de la siguiente manera:

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Comentario OCI
191037867	SA. GIT. de Fortalecimiento de las	Sugerencia sin Anexo	El peticionario realiza sugerencia la cual informa se

 <p data-bbox="337 186 513 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 186 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 161 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Comentario OCI
	Relaciones con los Grupos de Interés		anexa, pero no se evidencia el adjunto de esta.
191038910	Oficina de Tecnologías de la Información	Sugiere revisar servicio (Wifi gratis para la gente) en punto ubicado en el edificio del Ministerio (Murillo Toro).	Se informa sobre incidente con el cableado que hace parte de la infraestructura de la red Zona Wi-Fi Gratis para la gente. Se manifiesta el interés para restablecer el servicio lo más pronto posible.
191039636	Dirección de Industria de Comunicaciones	Mejorar la cobertura celular. Expansión de la cobertura	Se especifica que no está dentro de las competencias del MinTIC la prestación del servicio de telefonía. Sin embargo, se especifica el compromiso del cierre de la brecha digital y la aplicación de la política “El futuro digital es de todos”, en los que se tienen en cuenta dichas deficiencias para futuros proyectos que involucren el uso del espectro.
191039694	DI. GIT. de Relaciones Institucionales	Revisión del servicio de Internet del punto digital público del Edificio Murillo Toro	Se informa por parte del Ministerio que no se presentó ni reportó ningún tipo de falla técnica que impidiera el correcto funcionamiento y/o disponibilidad del servicio de internet que allí se presta.
191041349	DITI. GIT. de Emprendimiento Apps.co	Propuesta de creación de una plataforma de freelancers para ejecutar proyectos TIC locales.	Se atiende como derecho de petición y se le informa al ciudadano la posibilidad de realizar sus ideas y proyectos por medio de Apps.co
191048841	Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	Sugiere tener en cuenta opciones en los horarios de las capacitaciones (convocatorias para formación), con el fin de que sean accesibles y con un número de horas de estudio más acordes a la situación.	Se informa acerca de las convocatorias y las observaciones generales relacionadas con la disponibilidad de cada persona interesada para acceder a los cursos de formación.

 <p data-bbox="337 184 516 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="784 159 1179 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
---	--	---

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Comentario OCI
191051252	Oficina de Tecnologías de la Información	Se sugiere la revisión del servicio de Internet gratuito para la gente ubicado en el costado sur oriente del Edificio Murillo Toro (MINTIC)	Se informa sobre incidente con el cableado que hace parte de la infraestructura de la red Zona Wi-Fi Gratis para la gente. Se manifiesta el interés para restablecer el servicio lo más pronto posible.
191052554	DATIC. GIT. Técnico de Innovación Social y Apropiación en Comunidades	Propuesta para cursos en la modalidad virtual para poblaciones vulnerables	Se le informa que el ministerio tiene el programa “Por TIC Mujer” que consiste en empoderar a las mujeres en el uso y apropiación de las TIC y los centros de transformación digital empresarial CTDE.
191053851	Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	Convocatoria Especializaciones 4.0, en el listado de universidades no se encuentran las Universidades de Nariño, sugiero sean incluidas para este tipo de convocatorias.	Se informa que se toma como base para la convocatoria las universidades que respondieron el correo en el que se solicitaba mediante formato información de los programas de especialización relacionados con TI y al no tener respuesta de las Universidades se publica según lo publicado en las paginas web de cada una de estas.
191055428	SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	El asunto de la solicitud solo informa <i>“Ustedes no son los dueños del ministerio”</i>	Se solicitó al peticionario el ampliar y/o aclarar la información demandada ya que no es preciso saber el contexto o petición realizada.
191061000	Dirección de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información	Sugerencia para el proceso del dominio .co	Se le informa al ciudadano que el Ministerio esta consiente de la importancia del ccTLD (country code top-level domain) y la obligación respecto a mantenerlo como un dominio fuerte y competitivo.
191062124	Oficina Asesora de Prensa	Manifiesta opinión y sugerencia al magazín digital Más TIC Mejor País	Se da respuesta al ciudadano informando que las sugerencias serán revisadas por el director, productor y periodistas para realizar los ajustes a que haya lugar.

 <p data-bbox="337 184 516 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 159 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Comentario OCI
191062609	DITI. GIT. Estrategia de Talento de Tecnologías de la Información	Se sugiere que las convocatorias no sean excluyentes. En la convocatoria abierta Tecnólogos 4.0, sólo se permite postular a quienes hayan presentado pruebas saber 11 después del año 2012. Pruebas de años inferiores no son permitidas. Se especifica que quieren ser parte de la economía naranja para construir un mejor país.	Se especifica que las convocatorias están dirigidas a todos aquellos ciudadanos que cumplan los requisitos establecidos en el parágrafo "Requisitos de los postulantes", informados en el convenio de la alianza. Sin embargo, se sugiere al área correspondiente generar una respuesta más precisa de acuerdo a los parámetros de la solicitud.
191063605	Dirección de Gobierno Digital	Se sugiere que los cursos de capacitación ofrecidos a empleados públicos sean totalmente gratuitos, ya que son para mejorar el servicio se presta al público y la eficiencia del Estado.	Se informa que la sugerencia será revisada por las instancias competentes.

**QUEJAS:** Para el segundo semestre de 2019, en la entidad se recibieron 9 Quejas distribuidas de la siguiente manera:

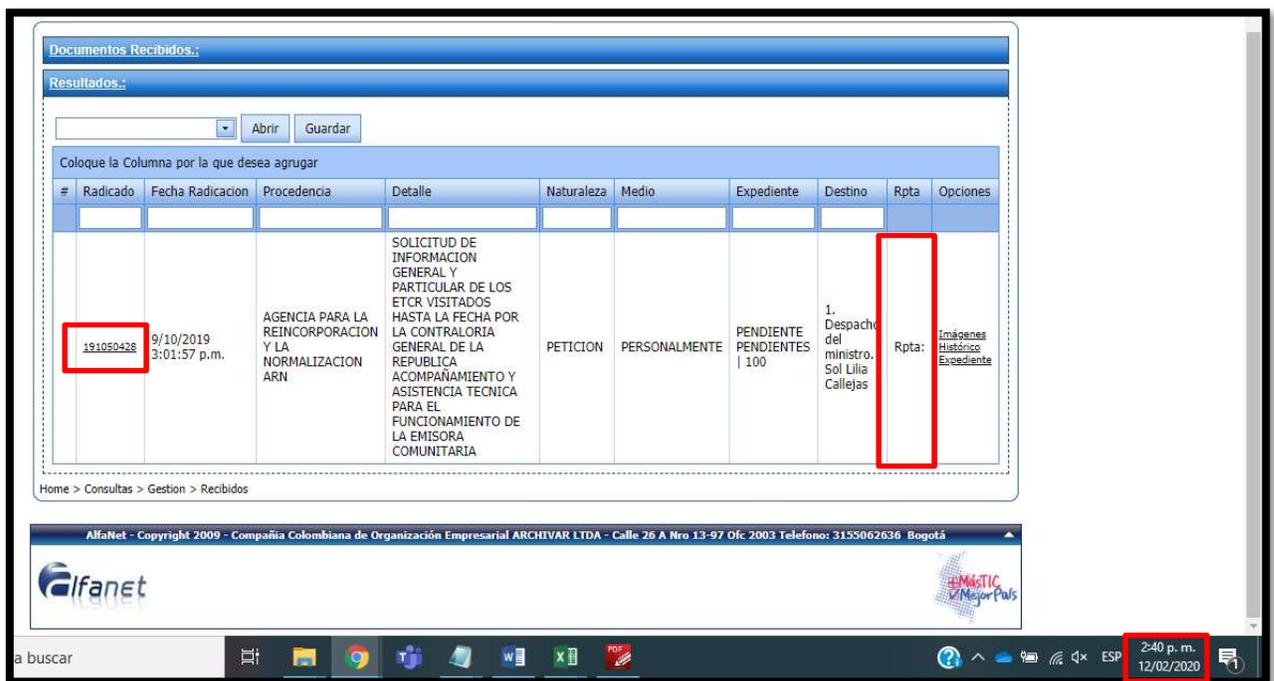
No. Radicado	Dependencia	Detalle	Observaciones
<b>191057138</b>	Subdirección de Radiodifusión Sonora	Documento Confidencial	Documento Confidencial
<b>191058596</b>	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Posibles conductas de manipulación de información	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".

 <p data-bbox="337 184 516 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="784 159 1179 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
---	--	---

No. Radicado	Dependencia	Detalle	Observaciones
191058598	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Posibles conductas de manipulación de información	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".
191058931	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Documento Confidencial	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".
191059758	SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	MEJORA DE SERVICIO	Se respondió con el registro No. 192107681 aclarando fallas en el sistema (Base de datos) lo que ocasionó la demora en la atención del servicio.
191062357	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Inconformidad en la atención a las preguntas y trato grotesco por parte de un funcionario del MinTIC a un ciudadano	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".
191062417	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Supuesto delito de calumnia, injuria y difamación por parte de un funcionario del MinTIC hacía un ciudadano	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".
191062437	SG. GIT. de Control Interno Disciplinario	Mala atención por parte de funcionaria de la dirección de industria	Se relacionó con el registro No. 192103845 el cual tiene como asunto "Indagaciones contra funcionarios, se adelantaron acciones para lo pertinente".
191064878	SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	Violación al derecho de petición en relación con información solicitada con respecto a un contrato	Se da respuesta a que se hizo seguimiento de las solicitudes, sin embargo, no se evidencia claramente en la imagen cargada con registro de salida No. 202004335, los radicados y registros que integran dicho seguimiento.

### 7. OBSERVACIONES

**Observación 1:** A la fecha (12/02/2020) y una vez verificada la información contenida en la base de datos suministrada por el GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés y en Alfabet, se evidencian tres (3) radicados (No. 191050428 del 9/10/2019, No. 191052701 del 22/10/2019 y 191061213 del 6/12/2019) que no tienen asignado un registro de respuesta, dando como resultado la no atención del derecho de petición, lo que genera incumplimiento en lo establecido en la ley 1755 de 2015 y en la Constitución Política de Colombia.



Documentos Recibidos:

Resultados:

Abrir Guardar

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicacion	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	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 ETCR 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 Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

AlfaNet - Copyright 2009 - Compañía Colombiana de Organización Empresarial ARCHIVAR LTDA - Calle 26 A Nro 13-97 Ofc 2003 Telefono: 3155062636 Bogotá

2:40 p. m.  
12/02/2020



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

## INFORME DE SEGUIMIENTO



1.6. Oficina Control Interno, Cristian Augusto Amador León | CHALE | Conectado | [Salir sesión](#)

Documentos Recibidos:

Resultados:

Abrir Guardar

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicación	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	191052701	22/10/2019 2:44:08 p.m.	MARIA PAULA RIOS ALVAREZ	SOLICITA ENTREVISTA CON FINES ACADÉMICOS MINTICRESPONDE	PETICION	Tramite en Línea	PENDIENTE PENDIENTES   100	4.3.4 SA, GIT, de Fortalecimiento de las Relaciones. Usuario PQRs	Rpta:	Imágenes Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

AlfaNet - Copyright 2009 - Compañía Colombiana de Organización Empresarial ARCHIVAR LTDA - Calle 26 A Nro 13-97 Ofc 2003 Telefono: 3155062636 Bogotá

Alfanet

2:42 p. m. 12/02/2020

1.6. Oficina Control Interno, Cristian Augusto Amador León | CHALE | Conectado | [Salir sesión](#)

Documentos Recibidos:

Resultados:

Abrir Guardar

Coloque la Columna por la que desea agrupar

#	Radicado	Fecha Radicación	Procedencia	Detalle	Naturaleza	Medio	Expediente	Destino	Rpta	Opciones
	191061213	6/12/2019 3:44:04 p.m.	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	SOLICITUD DE INFORMACION RESPECTO A AUTO DIA 02-DIC-2019	PETICION	MENSAJERIA ESPECIALIZADA	PENDIENTE PENDIENTES   100	1. Despacho del ministro. Sol Lilia Callejas	Rpta:	Imágenes Histórico Expediente

Home > Consultas > Gestion > Recibidos

AlfaNet - Copyright 2009 - Compañía Colombiana de Organización Empresarial ARCHIVAR LTDA - Calle 26 A Nro 13-97 Ofc 2003 Telefono: 3155062636 Bogotá

Alfanet

2:44 p. m. 12/02/2020

**Observación 2:** Tomando como referencia que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones están debidamente regulados por la Ley (1755 de 2015) y que **402** de las 7.971 solicitudes radicadas en el Segundo Semestre de 2019 por los diferentes canales de recepción del MinTIC fueron atendidas por las distintas dependencias en forma extemporánea, se evidencia la configuración de incumplimiento normativo en la inoportunidad de los tiempos de respuestas a las peticiones.

**Observación 3:** Se evidencia que existen registros con fecha anterior a la fecha con la que ingreso el radicado (Solicitudes reiteradas). Se debería generar un registro de salida para dar alcance a cada una de las solicitudes PQRSD que ingresan al Ministerio.

Radicado	F. Radicación	F. Vencimiento	NATURALEZA 2	DEPENDENCIA FINAL	Respuesta	F. Respuesta
191032871	9/07/2019	30/07/2019	PETICIÓN	Despacho del Ministro (a)	192053751	8/07/2019
191032907	10/07/2019	31/07/2019	PETICIÓN	Despacho del Viceministro de Economía Digital	192053111	4/07/2019
191034663	19/07/2019	12/08/2019	RECLAMO	Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	192031384	24/04/2019
191037888	8/08/2019	30/08/2019	PETICIÓN	Subdirección de Radiodifusión Sonora	192062103	6/08/2019
191043504	6/09/2019	27/09/2019	PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones	192070983	2/09/2019
191044692	12/09/2019	3/10/2019	PETICIÓN	OAJ. GIT. de Cobro Coactivo	192072120	5/09/2019
191047287	24/09/2019	16/10/2019	PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones	192077612	23/09/2019
191052235	18/10/2019	12/11/2019	PETICIÓN	Oficina de Tecnologías de la Información	192085214	17/10/2019
191054069	29/10/2019	21/11/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192081790	4/10/2019
191054422	31/10/2019	25/11/2019	PETICIÓN	SG. GIT. de Contratación	192085260	17/10/2019
191054603	1/11/2019	26/11/2019	RECLAMO	Subdirección de Radiodifusión Sonora	192032804	30/04/2019
191054883	4/11/2019	26/11/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192088604	28/10/2019
191056157	13/11/2019	4/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Gestión Pensional	192088876	29/10/2019
191056550	14/11/2019	5/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192092044	8/11/2019
191057367	19/11/2019	10/12/2019	PETICIÓN	Despacho del Viceministro de Conectividad y Digitalización	192094317	15/11/2019
191058445	22/11/2019	13/12/2019	PETICIÓN	SF. GIT. de Cartera	192095514	20/11/2019
191059246	27/11/2019	18/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192095075	19/11/2019
191059257	27/11/2019	18/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192093105	13/11/2019
191059258	27/11/2019	18/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192092918	12/11/2019

 <p data-bbox="337 186 513 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 186 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<h2 data-bbox="781 159 1179 191">INFORME DE SEGUIMIENTO</h2>	
---	--	---

Radicado	F. Radicación	F. Vencimiento	NATURALEZA 2	DEPENDENCIA FINAL	Respuesta	F. Respuesta
191059259	27/11/2019	18/12/2019	PETICIÓN	SA. GIT. de Notificaciones	192093092	13/11/2019
191061109	6/12/2019	30/12/2019	DENUNCIA	Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	192098266	27/11/2019
191061962	11/12/2019	3/01/2020	PETICIÓN	SG. GIT. de Contratación	192095275	19/11/2019
191062178	12/12/2019	7/01/2020	PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones	192100389	4/12/2019
191063716	20/12/2019	15/01/2020	DENUNCIA	Dirección de Vigilancia y Control	192091820	7/11/2019
191063995	23/12/2019	16/01/2020	DENUNCIA	Dirección de Industria de Comunicaciones	192072081	5/09/2019
191064302	25/12/2019	17/01/2020	PETICIÓN	Dirección de Vigilancia y Control	192103922	13/12/2019
191064347	25/12/2019	17/01/2020	PETICIÓN	Dirección de Industria de Comunicaciones	192103799	13/12/2019
191064806	30/12/2019	22/01/2020	RECLAMO	Subdirección de Radiodifusión Sonora	192104568	16/12/2019
191065122	31/12/2019	23/01/2020	PETICIÓN	Dirección de Vigilancia y Control	192107014	20/12/2019

**Observación 4:** Los nombres de algunas dependencias no coinciden con las establecidas en la Resolución No. 3361 del 26 de diciembre de 2017 y con lo establecido en el decreto 1414 del 25 de agosto de 2017.

Se pueden evidenciar los siguientes ejemplos que incumplen con lo dicho anteriormente:

4.1 Fondo de TICs /**Debería Ser**/ Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo.

1.3.2. OAJ. GIT. de Actuaciones y Asesoría Contractual / **Debería Ser** / OAJ. GIT. de Actuaciones Administrativas y Asesoría Contractual

4.3.4 SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones /**Debería Ser**/SA. GIT. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

2.1.1.1 SICOM. GIT. de Gestión de Espectro /**Debería Ser**/ SICOM. GIT. de Gestión de Espectro Radioeléctrico

## 8. ANALISIS DE RIESGO

### Tipo de Riesgo:

De cumplimiento

Incumplimiento normativo

 <p data-bbox="337 184 516 233">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 184 672 233">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 159 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

Ley 1755 de 2015: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Artículo 14), Faltas Disciplinarias a los funcionarios de la entidad (Artículo 31).

## 9. FORTALEZAS

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

## 10. ACCIONES PARA LA MEJORA

1. En el segundo semestre de 2019, permanece estable en cuanto a la cantidad de radicados por el concepto de respuestas extemporáneas, a pesar de que disminuyó en solo cuatro radicados respecto al semestre anterior (Se disminuyó de 406 a 402), persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 31<sup>1</sup> de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario; así mismo dar estricto cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 que establece los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
2. Se sugiere que aquellas dependencias que tengan un mayor número de respuestas de extemporaneidad tomen las respectivas medidas correctivas con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas a las PQRSD que se encuentran por fuera de los términos según lo establecido en la normatividad.
3. Se recomienda verificar con las áreas responsables de las PQRSD registradas en el presente informe como solicitudes reiteradas, que las respuestas hayan sido nuevamente enviadas al interesado, ya que el sistema registra un radicado de salida con fecha anterior a la fecha del radicado de ingreso de la PQRSD y no se puede establecer con certeza que la solicitud se haya atendido; se sugiere, que la fecha del registro de salida sea superior

<sup>1</sup> 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.

 <p data-bbox="337 186 516 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="557 186 672 237">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="784 161 1179 191"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b></p>	
---	---	---

a la fecha de radicado de entrada, de esta manera se puede realizar una trazabilidad coherente de acuerdo al estado del radicado.

4. Evaluar la posibilidad de implementar nuevos controles, ya que, aunque se han venido implementado, se continúa evidenciando la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
5. Se recomienda continuar con las respectivas capacitaciones de mejoramiento continuo al personal encargado de clasificar la naturaleza y el área correspondiente a la misma, ya que en algunas muestras tomadas del total de las PQRSD en el segundo semestre de 2019 de la información suministrada por el G.I.T. de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, se continua evidenciando que no corresponden a la clasificación dada, esto con el fin de tener mayor certeza en las estadísticas de clasificación de PQRSD para los informes que se realicen más adelante.
6. Se sugiere Parametrizar algunos campos de la base de datos o del aplicativo utilizado. Por ejemplo, lo enunciado en la observación 4 del presente informe, esto con el fin de obtener información integra y precisa de cada área.
7. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control en el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y partes interesadas en el Ministerio y Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
8. Continuar con las mejoras establecidas por parte del GIT de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés en cuanto al mejoramiento de la parametrización del sistema Alfanet.

**Aprobó:**

### **ORIGINAL FIRMADO**

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ**

Jefe Oficina Control Interno

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