

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

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

PERIODO: 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

INTRODUCCIÓN

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

Como principal fundamento se tuvo en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Entidad, para la gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron a través de los diferentes medios oficiales establecidos (Correos electrónicos, links de PQRSD en la página web, buzón de sugerencias, correo certificado y ventanilla de recepción de correspondencia y redes sociales entre otras).

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 a los mecanismos de participación ciudadana en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos a través del aplicativo del Ministerio TIC.
- 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 de decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

2. ALCANCE DEL INFORME

PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2015, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del mismo año.

3. METODOLOGIA

- Solicitud de Información.
- Revisión y análisis de la información.
- Elaboración y socialización del informe.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- Ley 134 de mayo 31 de 1994
- Ley 1474 de julio de 2011 - Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional
- Decreto 2145 de 1999
- Decreto 019 de 2012.
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012. “Por la cual se reglamenta los Artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011.
- Resolución No.3333 del 22 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

5. GESTIÓN DE PQRSD

El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, de acuerdo a las funciones asignadas en la Resolución 787 de 2014 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.

La entidad ha 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

La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. El diseño del formato de registro electrónico facilita la presentación de las PQRSD; no obstante, la lista de opciones del campo denominado "tipo de solicitud" no permite que los ciudadanos puedan clasificar el tipo de PQRSD que desean radicar en la entidad, debido a que las opciones que contiene la lista son: Derecho de Petición, Derechos de petición de documentos, oficio, reclamo, solicitud.

De igual forma, con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, la entidad cuenta con el aplicativo denominado ALFANET, que de manera sistematizada facilita el control y el seguimiento de los documentos allegados a la entidad a través de los diferentes canales de recepción.

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

Los mecanismos implementados por la entidad para el seguimiento de los requerimientos presentados por los ciudadanos son:

- Informes mensuales a las dependencias con la relación de PQRSD, solicitudes y trámites vencidos.
- Designación de facilitadores por cada dependencia responsable del seguimiento y control de las PQRSD remitidas a la misma.
- Como herramienta de autocontrol, cuando el servidor ingresa al sistema ALFANET, le genera una alerta en forma de semaforización que clasifica los documentos asignados en próximos a vencer, vencidos o pendientes de tramitar, para la oportuna gestión de los mismos.
- Se actualizó el Procedimiento de Gestión de atención a PQRSD y tramites.

En cuanto a la elaboración trimestral de informes sobre las PQRSD radicadas, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos; la entidad efectúa los informes trimestrales y los publica en la página web de la entidad (ministerio/atención al público/PQRSD); sin embargo se observa la publicación del informe general de la vigencia 2015 y no los informes trimestrales del periodo objeto de seguimiento.

Para el seguimiento de las PQRSD, se debe disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

“3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

Al respecto sugerimos, realizar la debida aplicación de la mencionada circular en la entidad.

7. CONTROL:

Teniendo en cuenta que las Oficinas de Control Disciplinario Interno son las encargadas de adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley; se recomienda tener en cuenta la alerta temprana emitida por la Oficina de Control Interno en la que se sugiere que para la debida aplicación del artículo 21 de la Resolución 3333 de 2015, al interior del Ministerio TIC, se debe establecer y formalizar un procedimiento, en el cual se defina el trámite que debe seguir cada área competente de resolver las PQRSD, para poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, los casos concretos de falta de atención a alguna petición o a los términos para resolver, por parte de algún servidor público.

8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la realización del presente informe se solicitó a la Coordinadora del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la información de PQRSD correspondiente al segundo semestre del 2015, obteniendo una base de datos Excel con 6.886 registros del aplicativo ALFANET.

Para poder determinar las cantidades y tipos de registros, se procedió a clasificar la información de la siguiente manera:

Por Dependencias: debido a que la información está clasificada por funcionario receptor del requerimiento, fue necesario consolidarla de acuerdo con las áreas o grupos de trabajo.

Por Naturalezas: De las veintiún (21) naturalezas que registra el sistema ALFANET, para el análisis de la información fue necesario agruparlas en seis (06) tipos de naturaleza: Denuncia, Derecho de Petición, Quejas, Reclamo, Solicitud, Trámites.

8.1. CLASIFICACIÓN PQRSD SOLICITUDES Y TRAMITES SEGUNDO SEMESTRE 2015

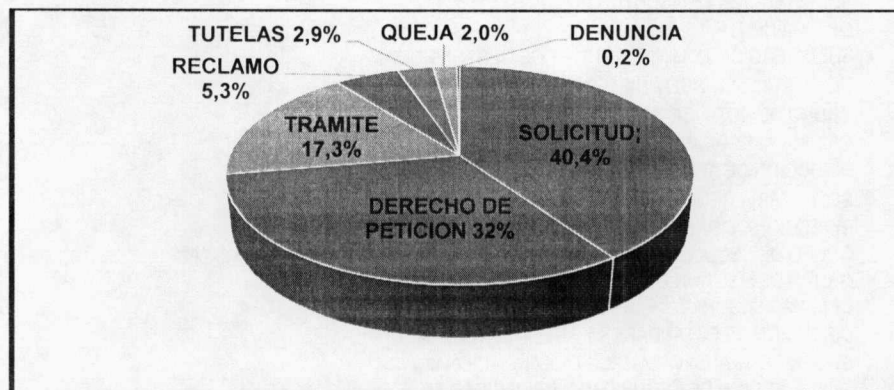
De acuerdo con los datos reportados para el segundo semestre de 2015, se presentaron 6.886 registros clasificados de la siguiente manera:

NATURALEZA	TOTAL
SOLICITUD	2.785
DERECHO DE PETICION	2.187
TRAMITE	1.194
RECLAMO	365
TUTELAS	203
QUEJA	136
DENUNCIA	16
TOTAL	6886

Tabla No.1. Clasificación general de las PQRSD

Realizada la consolidación de la información, se observa que para el segundo semestre de 2015, del total de PQRSD radicadas, el 40.4% corresponde a solicitudes, un 32% a derechos de petición, un 17% a trámites, un 5.4% a reclamos, un 3% a tutelas, un 2% quejas y el 0.2% a denuncias.

En la siguiente gráfica se presenta porcentualmente la clasificación general de las PQRSD



Grafica No.1. Clasificación general de las PQRSD

8.2. CLASIFICACION DE PQRSD SOLICITUDES Y TRAMITES POR AREAS

En la siguiente tabla, se relacionan las PQRSD allegadas a las diferentes áreas de la entidad en el segundo semestre de 2015, en la que se evidencia que el 81% está concentrado en: la Subdirección de Radiodifusión Sonora (17%), el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés (12%), la Subdirección para la Industria de Comunicaciones (9%), la Subdirección Financiera (8%), el Grupo de Gestión de Espectro (7%), la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones (5%), la Oficina Asesora Jurídica (5%), la Dirección de Gobierno en Línea (5%), el Grupo de Administración de Personal (4%), la Subdirección de Innovación De T.I. (3%), el Grupo de Cobro Coactivo (3%), la Dirección de Conectividad (2%), las demás áreas registran un porcentaje inferior al 2%.

AREA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSION SONORA	1141
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES	840
SUBDIRECCIÓN PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	654
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	560
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO	497
SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES	357
OFICINA ASESORA JURIDICA	346
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA	318
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	265
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACION DE T.I.	229
GRUPO COBRO COACTIVO	208
DIRECCION DE CONECTIVIDAD	163
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	135
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	134
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS DE APROPIACION DE TICS	112
DESPACHO DEL MINISTRO	101
DIRECCION INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	90
GRUPO DE CONTRATACION	89
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES	88
OFICINA DE TI	58
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE GESTON HUMANA	52
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TI	44
GRUPO DE NOTIFICACIONES	41
OFICINA ASESORA DE PRENSA	40
DIRECCION DE APROPIACIÓN	37
SECRETARIA GENERAL	31
DIRECCION DE PROMOCIÓN	27
GRUPO DE SEGUIMIENTO A LA GESTION MISIONAL Y ESTUDIOS SECTORIALES	27
GRUPO DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	20
DIRECCION DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE T.I.	15
GRUPO DE TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	15
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD TI	14
DIRECCION DE POLITICAS Y DESARROLLO DE TI	13
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION	13
OFICINA INTERNACIONAL	12
SUBDIRECCIÓN DE CULTURA DIGITAL	12
GRUPO DE ADMINISTRACION DE BIENES	9
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
SUBDIRECCIÓN DE GESTION PUBLICA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8

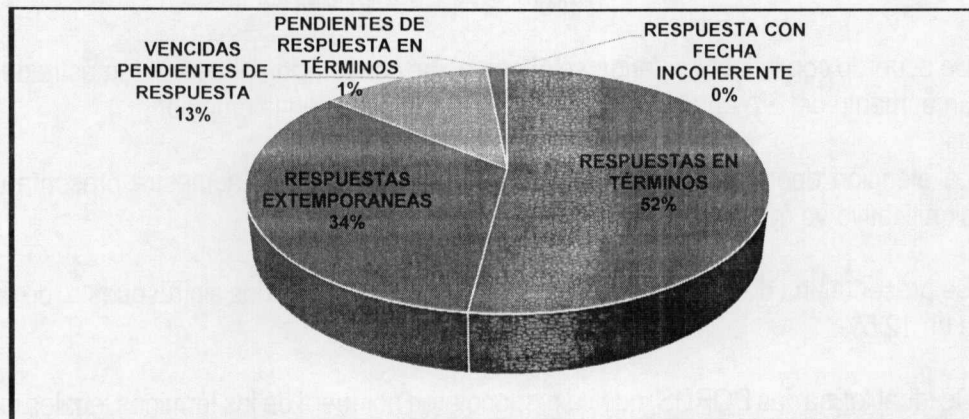
AREA	TOTAL
OFICINA PARA LA GESTION DE INGRESOS DEL FONDO	8
GRUPO DE TRABAJO ESPECIALIZADO DE RECURSOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	6
GRUPO DE DESARROLLO NORMATIVO DE LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	5
GRUPO DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	4
GRUPO TECNICO DE TIC PARA EL USO Y APROPIACION DE COMUNIDADES ETNICAS	3
GRUPO SEGUIMIENTO EJECUCION CONTRACTUAL	2
GRUPO TECNICO DE POBREZA E INNOVACION SOCIAL DIGITAL	2
SUBDIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO ECONOMICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2
TOTAL	6.886

Tabla No.2. Clasificación de las PQRSD por áreas

8.3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Los tiempos de respuesta se analizaron, teniendo en cuenta la parametrización establecida en el aplicativo ALFANET para dar respuesta a cada una de las PQRSD allegadas a la entidad. En este sentido, la información se clasificó de la siguiente manera: respuestas en términos, respuestas extemporáneas, vencidas pendientes de respuesta, pendientes de respuesta en términos, respuesta con fecha incoherente; esta última, hace referencia a que en el archivo Excel suministrado por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos contiene una columna denominada fecha de respuesta, la cual en algunos casos, registra fechas anteriores a la radicación de la solicitud.

A continuación se presenta gráficamente los tiempos de respuesta de las PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2015.



Gráfica No.2. Tiempos de Respuesta

En la gráfica se observa que de las 6.886 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2015, el 52% se respondió de manera oportuna, un 34% se dio respuesta extemporáneamente, un 12.5% se encuentra vencido pendiente de respuesta, un 1.4% se encuentra en términos para dar respuesta y un 0.1% presenta fecha de respuesta incoherente.

TERMINOS RESPUESTA	TOTAL
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	3574
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2396
VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	844
PENDIENTES DE RESPUESTA EN TÉRMINOS	67
RESPUESTA CON FECHA INCOHERENTE	5
Total general	6886

Tabla No.3. Tiempos de respuesta

En el análisis de los tiempos de respuesta, se evidencia que del total de PQRSD, el 86% se respondió en los términos establecidos, y/o en términos extemporáneos, el 12.5 se encuentran vencidas pendientes de respuesta y un 1.5% de acuerdo a la fecha de corte del presente informe, se encontraba en tiempo para emitir respuesta y algunas presentan fecha de respuesta incoherente.

8.4. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

PQRSD	I SEM 2015	%	II SEM 2015	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	2.345	35%	3.574	52%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.976	44%	2.396	34%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	1.047	15%	844	12.5%
PENDIENTE DE RESPUESTA EN TÉRMINOS	375	6%	67	1.4%
RESPUESTAS CON FECHA MAL DILIGENCIADA	17	0%	5	0.1%
TOTAL	6.760	100%	6.886	100%

Tabla No.4. Comparativo oportunidad 2015

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que con relación al primer semestre de 2015, hubo un aumento del 2% en el número de PQRSD radicadas en la entidad.

La atención oportuna de las PQRSD con relación al primer semestre presenta un aumento significativo ya que pasó de un 35% a un 52%.

Se presenta una disminución en el número de PQRSD vencidas sin respuesta, de un 15% pasa a un 12.5%.

De igual forma, las PQRDS, que se respondieron por fuera de los términos legales disminuyeron con respecto al periodo anterior.

8.5. RELACION DE PQRSD SOLICITUDES Y TRAMITES VENCIDAS SIN RESPUESTA:

NATURALEZA	TOTAL VENCIDAS
SOLICITUD	367
TRAMITE	267
DERECHO DE PETICION	117
TUTELAS	55
RECLAMO	21
QUEJA	13
DENUNCIA	4
TOTAL	844

Tabla No.5. Relación PQRSD vencidas sin respuesta

En la tabla anterior, se observa que en el segundo semestre de 2015, aparecen pendientes de respuesta 844, las cuales corresponden al 12% del total radicado.

8.6. RELACION POR AREAS DE PQRSD SOLICITUDES Y TRAMITES VENCIDAS SIN RESPUESTA:

En la siguiente tabla, se detalla por áreas responsables las 844 PQRSD vencidas pendientes de respuesta, en la cual se observa que el 62% está concentrado en las siguientes áreas: Subdirección de Radiodifusión Sonora (33%), Oficina Asesora Jurídica (10%), Grupo de Gestión de Espectro (9%), la Subdirección para la Industria de Comunicaciones y la Dirección de Conectividad presentan un (5%); las demás dependencias registran un porcentaje inferior al 4%, pero que de igual forma afectan el cumplimiento de la gestión oportuna de PQRSD.

AREA RESPONSABLE	TOTAL
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	277
OFICINA ASESORA JURIDICA	85
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO	76
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	46
DIRECCION DE CONECTIVIDAD	42
GRUPO COBRO COACTIVO	33
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES	32
SUBDIRECCION FINANCIERA	31
GRUPO DE CONTRATACION	28
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	21
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	17
OFICINA ASESORA DE PRENSA	17
GRUPO DE NOTIFICACIONES	15
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	13
DESPACHO DEL MINISTRO	12
SUBDIRECCION DE PROCESOS DE APROPIACION DE TICS	10
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TI	10
DIRECCION DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COMUNICACION	9
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA	8

AREA RESPONSABLE	TOTAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	6
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA	4
GRUPO DE ADMINISTRACION DE BIENES	4
GRUPO DE TRABAJO ESPECIALIZADO DE RECURSOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	4
OFICINA INTERNACIONAL	4
SECRETARIA GENERAL	4
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I.	4
DIRECCION DE PROMOCION	3
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
GRUPO DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
SUBDIRECCION DE CULTURA DIGITAL	3
GRUPO DE TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	2
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	2
SUBDIRECCION DE ASUNTOS POSTALES	2
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD TI	2
DIRECCION INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	1
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION	1
OFICINA PARA LA GESTION DE INGRESOS DEL FONDO	1
SUBDIRECCION PARA EL DESARROLLO ECONOMICO DE TI	1
TOTAL	844

Tabla No.6. Relación por áreas de PQRSD vencidas sin respuesta

Es importante resaltar que del total de las dependencias que recibieron PQRSD en el segundo semestre de 2015, diez (10) dieron respuesta en términos y/o extemporáneamente y al cierre del presente seguimiento, no tienen PQRSD pendientes por gestionar; estas áreas son: Dirección de Estándares y Arquitectura de T.I., Dirección de Políticas y Desarrollo de TI, Grupo de Desarrollo Normativo de la Industria de Comunicaciones, Grupo de Planeación y Seguimiento Presupuestal, Grupo de Seguimiento a la Gestión Misional y Estudios Sectoriales, Grupo de Seguimiento Ejecución Contractual, Grupo Técnico de Pobreza e Innovación Social Digital, Grupo Técnico de Tic para el Uso y Apropiación de Comunidades Étnicas, Oficina de Control Interno, Subdirección de Gestión Pública de Tecnologías de la Información.

9. ANALISIS DE RIESGO:

Riesgo Materializado

Carpeta de Mejora - Riesgos: R2 Incumplimiento en la respuesta a las solicitudes y trámites de los Grupos de interés por las dependencias.

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)

Tipo de Riesgo

De cumplimiento

10. FORTALEZAS

- Es importante resaltar, que en el proceso de revisión se observa que se realizó la clasificación de las naturalezas, la cual permite identificar de manera independiente cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad; situación que no se podía evidenciar anteriormente, debido los registros se agrupaban de manera general dentro de la naturaleza PQR, sin precisar cuáles son Petición, Queja o Reclamo.

Lo anterior, le permite a la entidad realizar un análisis y seguimiento detallado a la evaluación de la gestión de la entidad frente a este tema; asimismo, garantiza un control oportuno que garantice la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimiento en la Entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.

- La entidad expidió la Resolución No.3333 del 22 de diciembre de 2015, por medio de 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.

11. ACCIONES PARA LA MEJORA:

- Se recomienda revisar la lista de opciones del campo denominado “tipo de solicitud del formato de registro electrónico a fin de que los ciudadanos puedan clasificar su requerimiento (PQRSD), de acuerdo a sus necesidades.
- Los servidores no están teniendo en cuenta las alertas que genera el aplicativo como herramienta de autocontrol, que permite mitigar el riesgo del vencimiento de las PQRSD. Por lo anterior, es importante fortalecer al interior de la entidad el uso del aplicativo ALFANET como herramienta de autocontrol para la gestión y seguimiento de las PQRSD, así como para dejar la trazabilidad de los documentos allegados a la entidad, a fin de contar con información en tiempo real que facilite la toma de decisiones y la gestión documental de la entidad.
- Teniendo en cuenta que pese a que el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupo de Interés ha implementado mecanismos de control para la resolución oportuna de PQRSD, se evidencia la materialización del riesgo frente al cumplimiento normativo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Por lo anterior, se recomienda implementar acciones inmediatas a fin de corregir la situación evidenciada.

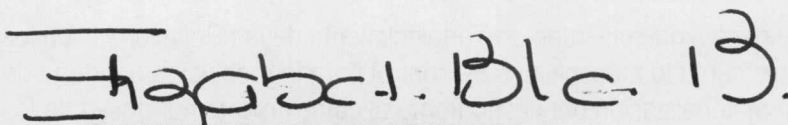
- Se recomienda implementar acciones de mejora, respecto a la alerta temprana emitida por la Oficina de Control Interno, en la que se sugiere que para la debida aplicación del artículo 21 de la Resolución 333 de 2015, al interior del Ministerio TIC, se establezca y formalice un procedimiento, en el cual se defina el trámite que debe seguir cada área competente de resolver las PQRSD, para poner en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, los casos concretos de falta de atención a alguna petición o a los términos para resolver, por parte de algún servidor público. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 DE 2015.
- Realizar seguimiento y control a la debida publicación de los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de PQRSD.
- Se recomienda disponer y publicar el registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con lo establecido en el ítem 3 de la Circular Externa número 001 del 2011.
- Se recomienda gestionar las respuestas de las 848 PQRSD, que al cierre del presente seguimiento se encuentran vencidas.

12. PLAN DE MEJORAMIENTO

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

El Plan de Mejoramiento debe formularse en la herramienta de acciones de mejora del MIG y remitirlo a la Oficina de Control Interno para realizar el respectivo seguimiento.

Atentamente,



ELIZABETH BLANDON BERMUDEZ
Jefe Oficina Control Interno

Realizado por: Lida Constanza Artunduaga - Profesional OCI

ANEXOS

Anexo No.1. Clasificación de PQRSD allegadas a la entidad en el segundo semestre de 2015

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	TRAMITE	TUTELAS	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	1	200	17	18	210	695	0	1141
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES (SA)	0	524	4	131	181	0	0	840
SUBDIRECCIÓN PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES (DG)	0	196	10	24	299	125	0	654
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (SG)	0	124	0	8	421	7	0	560
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO (SUB. IND. COM.)	1	77	2	5	180	232	0	497
SUBDIRECCIÓN DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DESPACHO DEL VICEMINISTRO GENERAL)	6	125	46	62	86	31	1	357
OFICINA ASESORA JURIDICA (DM)	0	82	3	0	59	1	201	346
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA (DVTI)	3	75	0	9	229	2	0	318
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (SA)	0	139	0	3	123	0	0	265
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACION DE T.I. (DVTI)	0	65	1	13	150	0	0	229
GRUPO COBRO COACTIVO (OAJ)	0	46	3	3	75	81	0	208
DIRECCION DE CONECTIVIDAD (DVG)	0	49	3	24	86	1	0	163
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	0	28	4	3	100	0	0	135
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL (DVG)	4	45	25	29	27	3	1	134
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS DE APROPIACION DE TICS (DVG)	0	15	1	9	87	0	0	112
DESPACHO DEL MINISTRO	0	52	0	0	49	0	0	101
DIRECCION INDUSTRIA DE COMUNICACIONES (DVG)	0	45	6	2	29	8	0	90
GRUPO DE CONTRATACION (SG)	0	51	1	0	37	0	0	89
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS POSTALES (DVG)	0	46	3	6	29	4	0	88
OFICINA DE TI(DM)	0	20	0	5	32	1	0	58
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA (SG)	0	29	1	1	21	0	0	52
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO DE TI	0	12	0	0	32	0	0	44
GRUPO DE NOTIFICACIONES (SA)	0	19	0	0	22	0	0	41
OFICINA ASESORA DE PRENSA (DM)	0	11	0	3	26	0	0	40
DIRECCION DE APROPIACIÓN (DVG)	0	7	0	1	29	0	0	37
SECRETARIA GENERAL	1	21	3	0	6	0	0	31
DIRECCION DE PROMOCIÓN (DVG)	0	8	0	3	16	0	0	27
GRUPO DE SEGUIMIENTO A LA GESTION MISIONAL Y ESTUDIOS SECTORIALES (OP)	0	11	0	0	16	0	0	27
GRUPO DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (SA)	0	14	0	0	7	0	0	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES (DM)	0	9	0	0	11	0	0	20

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	TRAMITE	TUTELAS	TOTAL
DIRECCION DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE T.I. (DVTI)	0	2	0	0	13	0	0	15
GRUPO DE TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL (SA)	0	2	0	0	13	0	0	15
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD TI (DVTI)	0	0	0	0	14	0	0	14
DIRECCION DE POLITICAS Y DESARROLLO DE TI (DVTI)	0	5	1	1	6	0	0	13
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION (SA)	0	9	0	0	4	0	0	13
OFICINA INTERNACIONAL (DM)	0	1	0	0	11	0	0	12
SUBDIRECCIÓN DE CULTURA DIGITAL (DVG)	0	0	0	2	10	0	0	12
GRUPO DE ADMINISTRACION DE BIENES (SA)	0	3	0	0	6	0	0	9
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (SG)	0	7	1	0	1	0	0	9
SUBDIRECCIÓN DE GESTION PUBLICA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (DVTI)	0	3	0	0	6	0	0	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO (DM)	0	4	0	0	4	0	0	8
OFICINA PARA LA GESTION DE INGRESOS DEL FONDO (SECRETARIA GENERAL)	0	1	0	0	7	0	0	8
GRUPO DE TRABAJO ESPECIALIZADO DE RECURSOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS (DVG)	0	0	0	0	6	0	0	6
GRUPO DE DESARROLLO NORMATIVO DE LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES (DIRCOM)	0	1	0	0	1	3	0	5
GRUPO DE PLANEACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL (OP)	0	1	0	0	3	0	0	4
GRUPO TECNICO DE TIC PARA EL USO Y APROPIACION DE COMUNIDADES ETNICAS (DA)	0	1	0	0	2	0	0	3
GRUPO SEGUIMIENTO EJECUCION CONTRACTUAL (OF)	0	0	1	0	1	0	0	2
GRUPO TECNICO DE POBREZA E INNOVACION SOCIAL DIGITAL (DA)	0	0	0	0	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO ECONOMICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (DVTI)	0	2	0	0	0	0	0	2
Total general	16	2187	136	365	2785	1194	203	6886

Tabla No.7. Clasificación general de las PQRSD