



Código TRD 160

TRAMITE A.: SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA. SUB. LEONARDO ALEXANDER RODRIGUEZ LOPEZ

Bogotá D.C, Septiembre 12 de 2016

Doctor:

LEONARDO ALEXANDER RODRIGUEZ LOPEZ

Subdirector Administrativo y de Gestión Humana

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ASUNTO: Informe de Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD – Primer semestre de 2016

Respetado doctor:

De conformidad con la normatividad vigente y el Programa Anual de Auditoria Interna de la Oficina de Control Interno, de manera atenta remito en veinte (20) folios, el informe de seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD del Ministerio y Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para el Primer semestre de 2016.

Con base en las recomendaciones realizadas en el 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.

Atentamente,

Elizabeth Blandón Bermúdez 19

ELIZABETH BLANDÓN BERMÚDEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Neiber Castiblanco – Profesional Oficina de Control Interno
Lida C. Artunduaga – Profesional Oficina de Control Interno

Copia:

Juan David Duque Botero - Secretario General

Elvia Cecilia Visbal Villalba - Coordinadora del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés

Elizabeth Blandón Bermúdez
13/9/16

*Recibi
Martha Lopez
Sep 13- 2016*

*13 SEP 2016
Lopez*

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 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 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 decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

2. ALCANCE DEL INFORME

PQRSD recibidas en el primer semestre de 2016, periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio del mismo año.

3. METODOLOGIA

- Solicitud de Información.
- Revisión y clasificación de la información.
- Consolidación 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. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

La base de datos Excel suministrada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, contiene 10.997 registros recibidos en el primer semestre de 2016, por los diferentes canales de recepción de PQRSD.

Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel, contiene 31 tipos de naturalezas y además está clasificada por funcionario receptor, la Oficina de Control Interno para poder determinar las cantidades y tipos de solicitudes que se debieron atender en el periodo analizado, procedió a ordenarlas por dependencias de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2618 de 2012 y la Resolución 787 de 2014, de igual forma se realizó la agrupación de las tipologías de las naturalezas en cinco tipos: Derecho de Petición, Quejas, Reclamo, Denuncia, Solicitud.

Lo anterior, nos permite evidenciar que de los 10.997 registros que contiene la base de datos 2.248 corresponden a naturalezas distintas a las que son objeto de análisis en el presente informe, entre estas naturalezas encontramos certificaciones, cambio de dirección, autorización de venta ETM, acuerdos de pago, estado de cuenta, FUR, modificación venta ETM, Registro, entre otros. En este sentido, la clasificación efectuada nos permite identificar que 8.749 registros corresponden a PQRSD y solicitudes, las cuales serán analizadas en el presente informe.

Finalmente, es importante precisar que de acuerdo a lo informado por la Coordinación del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés por temas de manejo del sistema ALFANET, se tuvo que reajustar la base de datos Excel inicialmente enviada, lo que generó que la Oficina de Control Interno tuviera que reajustar la clasificación de la información originalmente efectuada, situación que generó demora en la elaboración del informe final.

6. VERIFICACIÓN A LA GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Oficina de Control Interno realizó la verificación a la Gestión, Seguimiento y Control de PQRSD, de acuerdo a lo establecido Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto a los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Resolución No.3333 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"; por lo expuesto, a continuación se detallan los resultados de la verificación efectuada:

6.1. GESTIÓN A LAS PQRSD

- **Oficina competente:** 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 (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.*
- **Recepción:** La entidad con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones 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.

- **Enlace web:** La entidad dispone de un enlace de fácil acceso en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- **Formato electrónico:** El diseño del formato de registro electrónico facilita la presentación de las PQRSD; y la lista de opciones del campo denominado “tipo de solicitud” permite que los ciudadanos puedan clasificar el tipo de PQRSD que desean radicar en la entidad.
- **Canales de Comunicación:** 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

Adicionalmente, a través del siguiente link: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785>, se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad

- **Parametrización tiempos de respuesta:** El sistema Alfabet cuenta con la parametrización de los tiempos para resolver las diferentes PQRSD allegadas a la entidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución No.3333 de 2015

ACCIONES PARA LA MEJORA:

1. Se recomienda establecer un mecanismo que permita identificar el canal de comunicación por el cual se recibió cada una de las PQRSD y solicitudes allegadas a la entidad; debido a que la base de datos suministrada a la Oficina de Control Interno, no permite identificar esta información para realizar un análisis respecto a los canales de comunicación más utilizados por los grupos de interés.

6.2. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

- **Mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes:** 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.
- **Disponer de un registro público sobre los derechos de petición:** Para el seguimiento de las PQRSD, 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", establece en el ítem 3 que:

"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".

A la fecha del presente seguimiento, se observa que la entidad tiene publicado en la página web el mencionado registro de seguimiento de los derechos de petición del primer semestre de 2016 para consulta y seguimiento por parte de la ciudadanía.

- **Informes trimestrales:** La entidad realiza la publicación de los Informes trimestrales en la página web en el Link de atención al público; no obstante se observa que no están publicados la totalidad de los informes trimestrales.

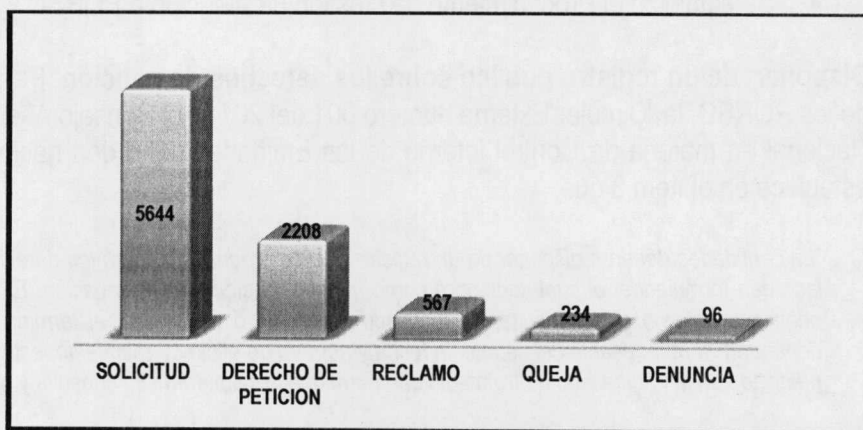
ACCIONES PARA LA MEJORA:

2. En cuanto a la elaboración trimestral de informes sobre las PQRSD, se recomienda verificar las publicaciones realizadas en la página web del Ministerio Tic, debido a que no está publicado el segundo informe trimestral del 2016 y para la vigencia 2015 solo se observan tres informes (1er trimestre, 1er semestre y vigencia 2015 trimestre).

6.3. CONTROL A LAS PQRSD

Teniendo en cuenta que las Oficinas de Control Disciplinario Interno son las encargadas de adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley; la entidad estableció en el procedimiento denominado "Procedimiento Gestión de Atención a PQRSD y Tramites" esta actividad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 3333 de 2015, al interior del Ministerio TIC, 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.

7. CLASIFICACIÓN DE PQRSD Y SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016



Grafica No.1. Clasificación general de las PQRSD

Realizada la consolidación de la información, se observa que para el primer semestre de 2016, se recibieron **8.749** PQRSD, de las cuales 5.644 (65%) corresponde a Solicitudes y 3.105 (35%) corresponden a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Del 35% total de PQRSD, el 25% corresponde a Derechos de petición, un 6% a Reclamos un 3% a Quejas y un 1% a Denuncias.

De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, para el primer semestre de 2016, no se recibieron Sugerencias.

ACCIONES PARA LA MEJORA:

- Se observa que las naturalezas con las que se clasifican los documentos que ingresan a la entidad, aumento en gran medida a la suma de 31 naturalezas de 21 que registraba el semestre anterior, sin precisar de las mismas cuales son Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, limitando el margen para un análisis completo y detallado de la totalidad de la información allegada a la entidad.

7.1. CLASIFICACION DE PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR AREAS

En la siguiente tabla, se relaciona por áreas receptoras, el 72% del total de PQRSD y Solicitudes recibidas en el primer semestre de 2016.

AREA	TOTAL	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	941	0	218	5	24	694
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	891	4	189	36	119	543
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	867	1	218	8	48	592
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	780	8	241	8	17	506
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	501	16	173	58	147	107
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (SG)	429	0	180	1	6	242
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA (DVTI)	409	0	46	0	5	358
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	373	3	97	1	11	261
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	365	0	91	4	20	250
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	252	28	41	51	30	102
PACO	245	6	78	11	60	90
GRUPO DE PLANEACION Y EVALUACION (DVTI)	224	0	17	1	1	205

Tabla No.1. Clasificación de las PQRSD y Solicitudes por áreas

En la tabla anterior, se observa que el mayor número de PQRSD y solicitudes allegadas a la entidad fue redireccionado a las siguientes áreas: Grupo de Cartera con un 11%, el Grupo de Relaciones Institucionales con un 10%, la Subdirección para la Industria de Comunicaciones con un 10%, la Subdirección de Radiodifusión Sonora con un 9%, la Dirección de Vigilancia y Control con un 6%, el Grupo de Administración de Personal con un 5%, la Dirección de Gobierno en Línea con un 5%, el Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico con un 4%, la Subdirección de Innovación de T.I con un 4%, la Subdirección de Vigilancia y Control de Comunicaciones con un 3%, Paco con un 3% y el Grupo de Planeación y Evaluación de Gobierno en Línea con un 3%.

Las demás áreas representan el 28% del total de PQRSD y Solicitudes recibidas en el primer semestre de 2016, las cuales se relacionan a continuación:

AREA	TOTAL	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD
DESPACHO DEL VICIEMINISTERIO GENERAL	187	0	35	1	12	139
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA (SG)	148	0	65	0	0	83
DESPACHO DEL MINISTRO	143	0	43	2	2	96
OFICINA ASESORA JURIDICA (DM)	133	1	58	1	0	73
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS POSTALES	129	9	43	29	12	36

AREA	TOTAL	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD
DESPACHO VICEMINISTERIO T.I.	123	2	20	0	14	87
SUBDIRECCION DE ASUNTOS POSTALES (DVG)	117	2	36	2	5	72
DIRECCION DE PROMOCION DE TIC (DVG)	115	0	20	1	1	93
GRUPO DE APOYO A LA GESTION DE COBRO COACTIVO Y GARANTIAS	96	0	19	0	2	75
SUBDIRECCION DE PROCESOS DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COMUNICACIÓN (DVG)	84	4	15	0	0	65
GRUPO DE SOLUCIONES Y SERVICIOS TECNOLOGICOS	79	0	2	0	5	72
SECRETARIA GENERAL (SG)	74	1	21	0	0	52
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	72	8	21	11	6	26
GRUPO DE COBRO COACTIVO (DM)	71	0	18	0	2	51
GRUPO DE CONTRATACION (SG)	63	0	32	0	1	30
GRUPO DE OPERACIONES (DC)	54	0	5	0	0	49
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (DM)	54	0	13	0	3	38
DIRECCION DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES (DVG)	52	0	20	0	0	32
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES (DM)	51	0	12	0	0	39
SUBDIRECCION DE CULTURA GENERAL (DVG)	51	1	7	0	1	42
OFICINA CONTROL INTERNO (DM)	49	0	3	1	0	45
INICIATIVA APPS	48	0	5	0	1	42
GRUPO DE NOTIFICACIONES (SUB.ADTIVA)	47	0	6	0	0	41
OFICINA ASESORA DE PRENSA (DM)	45	0	7	0	3	35
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD T.I. (DVGTI)	43	2	10	0	0	31
SUBDIRECCION INSUSTRIA TICS	41	0	9	0	2	30
SUBDIRECCION DE GESTION PUBLICA DE T.I. (DVTI)	31	0	5	0	1	25
DIRECCION DE POLITICAS Y DESARROLLO TIC (DVTI)	30	0	4	0	3	23
DIRECCION DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COMUNICACIÓN	26	0	8	0	0	18
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES (SG)	24	0	6	2	3	13
DIRECCION DE CONECTIVIDAD (DVG)	23	0	3	0	0	20
DIRECCION DE ESTANDARES Y ARQUITECTURA DE T.I.	22	0	5	0	0	17
GRUPO DE TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL (SG)	22	0	11	0	0	11
GRUPO DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (SUB. ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA)	18	0	4	0	0	14
GRUPO DE TESORERIA (SUB. FINANCIERA)	18	0	4	0	0	14
OFICINA INTERNACIONAL (DM)	14	0	4	0	0	10
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES (SG)	11	0	5	0	0	6
OFICINA DE INGRESOS DEL FONDO	7	0	0	0	0	7
GRUPO DE DESARROLLO NORMATIVO DE LA INDUSTRIA DE COMUN.	7	0	0	0	0	7
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION (SG)	7	0	2	0	0	5
GRUPO DE PRESUPUESTO (SUB.FINANCIERA)	7	0	1	0	0	6
GRUPO TECNICO DE TIC PARA LE USO Y APROPIACION DE COMUNIDADES ETNICAS (DA)	7	0	3	0	0	4
SUBDIRECCION FINANCIERA (SG)	6	0	1	0	0	5
GRUPO DE SEGUIMIENTO A LA GESTION MISIONAL Y ESTUDIOS SECTORIALES (OAP)	5	0	2	0	0	3
SUBDIRECCION PARA EL DESARROLLO ECONOMICO	5	0	1	0	0	4
GRUPO DE TRABAJO ESPECIALIZADO DE RECURSOS Y ACTUACIONES ADMINSTRATIVAS (DVG)	4	0	1	0	0	3
GRUPO DE SEGUIMIENTO EJECUCION CONTRACTUAL	3	0	1	0	0	2
GRUPO DE OFERTA REGIONAL (DVG)	2	0	1	0	0	1
SUB. DIRECCION DE GESTION PUBLICA DE TI (DVTI)	2	0	2	0	0	0
GRUPO DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE INGRESOS DEL FONDO (SG)	1	0	0	0	0	1
GRUPO TECNICO DE POBREZA E INNOVACION SOCIAL DIGITAL (DA)	1	0	0	0	0	1

Tabla No.2. Clasificación de las PQRSD y Solicitudes por áreas

7.2. DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR AREAS

De los **2.208** Derechos de petición recibidos en la entidad, el 67% (1.485) corresponden a las siguientes áreas:

AREA	DERECHO DE PETICION	%
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	241	11%
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	218	10%
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	218	10%
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	189	9%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (SG)	180	8%
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	173	8%
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	97	4%
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	91	4%
PACO	78	4%
TOTAL	1.485	67%

Tabla No.3. Relación de Derechos de Petición recibidos por áreas

Las áreas que se relacionan en la tabla anterior, recibieron el primer semestre de 2016 entre un 11% y 4% del total de Derechos De Petición radicados en la entidad, las demás áreas representan un 33% del total recibido y están relacionadas en las tablas No.1 y 2 del punto No.6.1.1. Clasificación de PQRSD y Solicitudes recibidas por áreas.

7.3. RECLAMOS RECIBIDOS POR AREAS

De los **567** Reclamos recibidos en la entidad, el 91% (514) corresponden a las siguientes áreas:

AREA	RECLAMO	%
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	147	26%
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	119	21%
PACO	60	11%
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	48	8%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	30	5%
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	24	4%
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	20	4%
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	17	3%
DESPACHO VICEMINISTERIO T.I.	14	2%
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	12	2%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS POSTALES (DVG)	12	2%
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	11	2%
TOTAL	514	91%

Tabla No.4. Relación de Reclamos recibidos por áreas

Las áreas que se relacionan en la tabla anterior, recibieron el primer semestre de 2016 entre un 26% y 2% del total de Reclamos radicados en la entidad, las demás áreas representan un 9% del total recibido y están relacionadas en las tablas No.1 y 2 del punto No.6.1.1. Clasificación de PQRSD y Solicitudes recibidas por áreas.

7.4. QUEJAS RECIBIDAS POR AREAS

De las **234** Quejas recibidas en la entidad, el 94% (221) corresponden a las siguientes áreas:

AREA	QUEJA	%
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	58	25%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	51	22%
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	36	15%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS POSTALES (DVG)	29	12%
PACO	11	5%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	11	5%
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	8	3%
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	8	3%
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	5	2%
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	4	2%
TOTAL	221	94%

Tabla No.5. Relación de Quejas recibidas por áreas

Las áreas que se relacionan en la tabla anterior, recibieron el primer semestre de 2016 entre un 25% y 2% del total de Quejas radicadas en la entidad, las demás áreas representan un 6% del total recibido y están relacionadas en las tablas No.1 y 2 del punto No.6.1.1. Clasificación de PQRSD y Solicitudes recibidas por áreas.

7.5. DENUNCIAS RECIBIDAS POR AREAS

De las **96** Denuncias recibidas en la entidad, el 96% (92) corresponden a las siguientes áreas:

AREA	DENUNCIA	%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	28	29%
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	16	17%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS POSTALES (DVG)	9	9%
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	8	8%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	8	8%
PACO	6	6%
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	4	4%
SUBDIRECCION DE PROCESOS DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COMUNICACIÓN	4	4%
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	3	3%
DESPACHO VICEMINISTERIO T.I.	2	2%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS POSTALES (DVG)	2	2%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD T.I. (DVGTI)	2	2%
TOTAL	92	96%

Tabla No.6. Relación de Denuncias recibidas por áreas

Las áreas que se relacionan en la tabla anterior, recibieron el primer semestre de 2016 entre un 29% y 2% del total de Denuncias radicadas en la entidad, las demás áreas representan un 4% del total recibido y están relacionadas en las tablas No.1 y 2 del punto No.6.1.1. Clasificación de PQRSD y Solicitudes recibidas por áreas.

7.6. SOLICITUDES RECIBIDAS POR AREAS

De las **5.644** Solicitudes recibidas en la entidad, el 77% (4.365) corresponden a las siguientes áreas:

AREA	SOLICITUD	%
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	694	12%
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	592	10%
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	543	10%
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA	506	9%

AREA	SOLICITUD	%
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA (DVTI)	358	6%
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	261	5%
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	250	4%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (SG)	242	4%
GRUPO DE PLANEACION Y EVALUACION (DVTI)	205	4%
DESPACHO DEL VICEMINISTERIO GENERAL	139	2%
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL	107	2%
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	102	2%
DESPACHO DEL MINISTRO	96	2%
DIRECCION DE PROMOCION DE TIC (DVG)	93	2%
PACO	90	2%
DESPACHO VICEMINISTERIO T.I.	87	2%
TOTAL	4.365	77%

Tabla No.7. Relación de Solicitudes recibidas por áreas

Las áreas que se relacionan en la tabla anterior, recibieron el primer semestre de 2016 entre en un 29% y 2% del total de Solicitudes radicados en la entidad, las demás áreas representan un 23% del total recibido y están relacionadas en las tablas No.1 y 2 del punto No.6.1.1. Clasificación de PQRSD y Solicitudes recibidas por áreas.

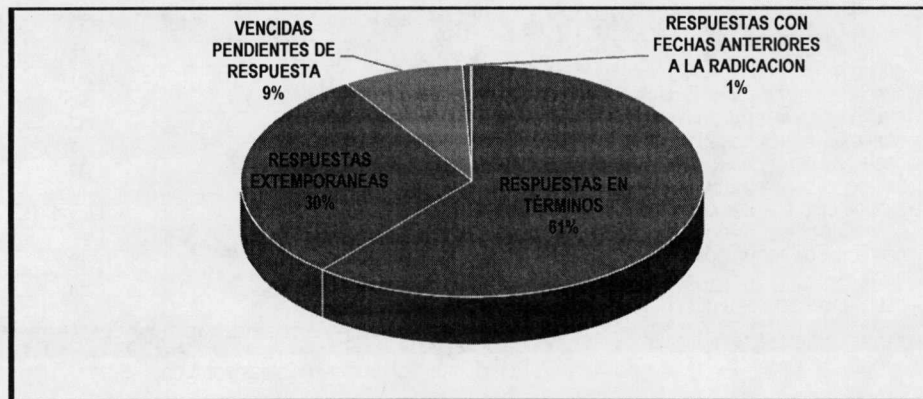
7.7. TIEMPOS DE RESPUESTA:

TIEMPOS DE RESPUESTA	TOTAL
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	5353
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2593
RESPUESTAS CON FECHAS ANTERIORES A LA RADICACION	49
VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	754
TOTAL GENERAL	8749

Tabla No.8. 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, respuestas con fechas anteriores a la radicación; esta última, hace referencia a que en el archivo Excel suministrado por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés contiene una columna denominada fecha de respuesta, la cual en algunos casos, registra fechas anteriores a la radicación de PQRSD o solicitud.

A continuación se presenta gráficamente los tiempos de respuesta de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2016.



Gráfica No.2. Tiempos de Respuesta a PQRSD

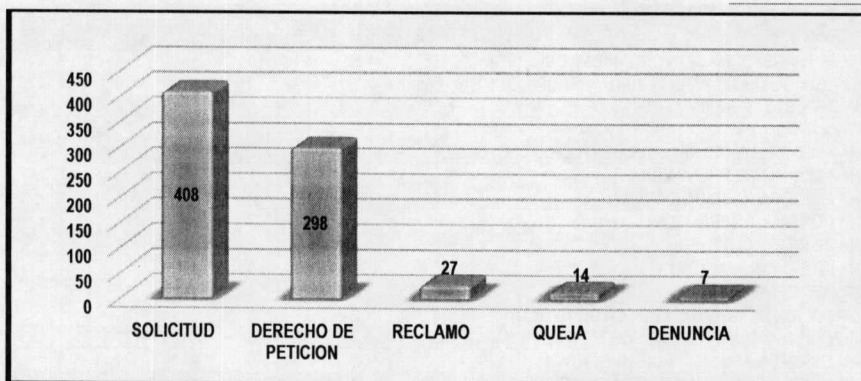
En la gráfica se observa que de las 8.749 PQRSD radicadas en el primer semestre de 2016, el 61% se respondió de manera oportuna, un 30% se dio respuesta extemporáneamente, un **9% se encuentra vencido pendiente de respuesta** y un 1% presenta respuestas con fechas anteriores a la radicación.

ACCIONES PARA LA MEJORA

- Se recomienda verificar las 49 PQRSD y solicitudes que registran fechas anteriores a la radicación del requerimiento. En la verificación aleatoria efectuada a algunos de los requerimientos mencionados, se observa que corresponden a reiteraciones realizadas por los interesados, que ya habían sido resueltas. Es importante precisar que aunque la Ley 1755 de 2015 señala en el artículo 19 que "*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane*". Se observa que en el sistema Alfanet, se relaciona la respuesta anterior y no se puede establecer con certeza que esta respuesta fue enviada nuevamente al interesado; es decir que la nueva PQRSD o Solicitud se haya atendido.

7.8. RELACION DE PQRSD Y SOLICITUDES VENCIDAS SIN RESPUESTA:

En la siguiente la tabla, se observa que en el primer semestre de 2016, aparecen pendientes de respuesta 754, las cuales corresponden al 9% del total radicado.



Grafica No.3. Relación PQRSD vencidas sin respuesta

En la tabla anterior, se observa que en el primer semestre de 2016, aparecen pendientes de respuesta 754, las cuales corresponden al 9% del total radicado.

ACCIONES PARA LA MEJORA

- Se recomienda gestionar con las áreas responsables, la atención de las 754 PQRSD y solicitudes que al cierre del presente informe se encuentran vencidas.

7.9. RELACIÓN POR AREAS DE PQRSD SOLICITUDES Y TRAMITES VENCIDAS SIN RESPUESTA:

AREA	TOTAL	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA
DESPACHO DEL MINISTRO	42	30	10	1	1	0
DESPACHO DEL VICIEMINISTERIO GENERAL	23	8	14	1	0	0
DESPACHO VICEMINISTERIO T.I.	8	4	2	1	0	1
DIRECCION DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COM.	4	1	3	0	0	0
DIRECCION DE CONECTIVIDAD (DVG)	7	7	0	0	0	0
DIRECCION DE GOBIERNO EN LINEA (DVTI)	28	6	22	0	0	0
DIRECCION DE INDUSTRIA DE COMUNICACIONES (DVG)	3	0	3	0	0	0
DIRECCION DE PROMOCION DE TIC (DVG)	31	24	6	0	1	0
DIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL (DVG)	18	7	5	3	3	0
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES (SG)	4	1	3	0	0	0
GRUPO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL (SG)	7	6	1	0	0	0
GRUPO DE APOYO A LA GESTION DE COBRO COACTIVO Y GARANTIAS (SUB. INDUSTRIA DE COMUNICACIONES)	27	23	3	1	0	0
GRUPO DE CARTERA (SUB.FINANCIERA)	56	32	24	0	0	0
GRUPO DE COBRO COACTIVO (DM)	21	17	3	1	0	0
GRUPO DE CONTRATACION (SG)	8	2	6	0	0	0
GRUPO DE GESTION DE ESPECTRO RADIOELECTRICO	26	10	15	1	0	0
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION (SG)	2	1	1	0	0	0
GRUPO DE GESTION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0	0	0	0
GRUPO DE NOTIFICACIONES (SUB. ADMINISTRATIVA)	3	3	0	0	0	0
GRUPO DE OFERTA REGIONAL (DVG)	1	1	0	0	0	0
GRUPO DE OPERACIONES (DC)	11	8	3	0	0	0
GRUPO DE PLANEACION Y EVALUACION (DVTI)	2	1	1	0	0	0
GRUPO DE PRESUPUESTO (SUB.FINANCIERA)	3	3	0	0	0	0
GRUPO DE RELACIONES INSTITUCIONALES (DC)	17	8	7	2	0	0
GRUPO DE SEGUIMIENTO EJECUCION CONTRACTUAL (OGIF)	1	0	1	0	0	0
GRUPO DE SOLUCIONES Y SERVICIOS TECNOLOGICOS (DVTI)	1	1	0	0	0	0
GRUPO DE TESORERIA (SUB. FINANCIERA)	1	1	0	0	0	0

AREA	TOTAL	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA
GRUPO DE TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL (SG)	5	0	5	0	0	0
GRUPO TECNICO DE TIC PARA LE USO Y APROPIACION DE COMUNIDADES ETNICAS (DA)	1	1	0	0	0	0
INICIATIVA APPS	2	1	1	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	9	3	6	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PRENSA (DM)	4	1	3	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA (DM)	23	15	8	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO (DM)	3	2	1	0	0	0
OFICINA DE INGRESOS DEL FONDO	2	2	0	0	0	0
OFICINA INTERNACIONAL (DM)	9	6	3	0	0	0
SECRETARIA GENERAL (SG)	5	4	1	0	0	0
SUB. DIRECCION DE GESTION PUBLICA DE TI (DVTI)	2	0	2	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE GESTION HUMANA (SG)	2	0	2	0	0	0
SUBDIRECCION DE ASUNTOS POSTALES (DVG)	2	0	2	0	0	0
SUBDIRECCION DE CULTURA GENERAL (DVG)	3	1	2	0	0	0
SUBDIRECCION DE GESTION PUBLICA DE T.I. (DVTI)	3	2	1	0	0	0
SUBDIRECCION DE INNOVACION DE T.I (DVTI)	9	4	5	0	0	0
SUBDIRECCION DE PROCESOS DE APROPIACION DE TECNOLOGIAS DE COMUNICACIÓN (DVG)	5	4	1	0	0	0
SUBDIRECCION DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	151	69	75	5	2	0
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD T.I. (DVGTI)	4	1	2	0	0	1
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE COMUNICACIONES (DVG)	21	11	2	0	5	3
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE RADIODIFUSION SONORA (DVG)	5	2	3	0	0	0
SUBDIRECCION DE VIGILANCIA Y CONTROL DE SERVICIOS POSTALES (DVG)	17	10	4	0	1	2
SUBDIRECCION INSUSTRIA TICS	3	3	0	0	0	0
SUBDIRECCION PARA EL DESARROLLO ECONOMICO (DVTI)	2	1	1	0	0	0
SUBDIRECCION PARA LA INDUSTRIA DE COMUNICACIONES	105	58	35	11	1	0
Total general	754	408	298	27	14	7

Tabla No.9. Relación por áreas de PQRSD vencidas sin respuesta

En la tabla anterior, se relacionan las áreas que con corte al presente seguimiento, tenían PQRSD y Solicitudes vencidas sin respuesta, las cuales deben ser gestionadas a la mayor brevedad posible, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.

ACCIONES PARA LA MEJORA:

- 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.
- Se recomienda gestionar con áreas responsables la atención de las PQRSD y Solicitudes, que al cierre del presente seguimiento se encuentran vencidas.

8. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

PQRSD	I SEM 2015	%	II SEM 2015	%	I SEM 2016	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	2.345	35%	3.574	52%	5.353	61%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.976	44%	2.396	34%	2.593	30%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	1.047	15%	844	12.5%	754	9%
PENDIENTE DE RESPUESTA EN TÉRMINOS	375	6%	67	1.4%	0	0%
RESPUESTAS CON FECHAS ANTERIORES A LA RADICACION	17	0%	5	0.1%	49	1%
TOTAL	6.760	100%	6.886	100%	8.749	100%

Tabla No. 10. Comparativo oportunidad 2015

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que el número de PQRSD vencidas pendientes de respuesta con relación a los semestres anteriores ha venido disminuyendo y el número de PQRSD radicadas en la entidad con relación al semestre anterior aumento en un 21%

La atención oportuna de las PQRSD con relación al semestre anterior presenta un aumento significativo ya que pasó de un 52% a un 61%.

Se presenta una disminución en el número de PQRSD vencidas sin respuesta, de un 12.5% pasa a un 9%.

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

9. VERIFICACION PQRSD Y SOLICITUDES VENCIDAS VIGENCIA 2015

Teniendo en cuenta los informes mensuales enviados por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupo de Interés a las diferentes dependencias de la entidad que presentan PQRSD con términos de respuesta vencida de la vigencia 2015, se procedió a realizar una verificación aleatoria por aérea en la que se evidencio que:

- En el informe de Las PQRSD y solicitudes de la Subdirección de Vigilancia y Control de Asuntos Postales con términos de respuesta vencido, se relacionan los radicados No.678382, 679650, 703261, 710278, los cuales fueron verificados en el aplicativo ALFANET y solo uno de ellos, el radicado No. 710278 presenta en el sistema la respuesta coherente a la queja presentada el día 11 de Diciembre de 2015. Para los demás radicados se relaciona como respuesta el registro No. 947195 de 04/08/2016 que corresponde a un correo electrónico de la Dirección de Vigilancia y Control donde se relacionan una serie de radicados que no corresponden a los anteriormente mencionados.
- En el informe de Las PQRSD y solicitudes de la Coordinación del Grupo de Control Interno Disciplinario, con términos de respuesta vencido se relacionan los radicados No.691378, 691899, 691900, 691901, se realiza la respectiva trazabilidad de los radicados en el

aplicativo ALFANET, los cuales registran como soporte de respuesta el radicado No.890422 que corresponde a un comunicado donde se informa la gestión realizada para cada uno de los radicados; es decir, que los cuatros documentos fueron atendidos.

- En el informe de Las PQRSD y solicitudes de la Subdirección Financiera, se relacionan los radicados se relacionan cinco radicados vencidos (695326, 683131, 692407, 692453, 698665), se realiza la respectiva en el aplicativo ALFANET; de los cuales cuatro registran respuestas que son: Radicados No. 683131, 692407, 698665, registran como respuesta el radicado No.891190 que corresponde un comunicado donde se informa la gestión realizada a cada uno de los radicados y para el radicado No.262453 registra como respuesta el radicado No.889751. El radicado No. 695326 no tiene respuesta y la imagen que registra corresponde un correo electrónico ilegible que no permite conocer su contenido.
- De igual forma se revisaron 300 de las 844 PQRSD, Solicitudes y tramites que en el informe del segundo semestre de 2015, se encontraban vencidas pendiente de respuesta, en los que se evidencio que el 74% (223) ya se atendieron y un 26% (77) continúan vencidas pendientes de respuesta.

ACCIONES PARA LA MEJORA:

8. Se recomienda al igual que en la acción de mejora No.8, gestionar con las áreas responsables, la atención de las PQRSD y solicitudes que continúan vencidas; ya que la no atención constituye un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.

10. ANALISIS DE RIESGO:

Tipo de Riesgo

De cumplimiento

Incumplimiento normativo

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

11. FORTALEZAS

- Como herramienta de autocontrol, el sistema ALFANET genera las alertas en forma de semaforización que clasifica los documentos asignados en documentos próximos y documentos vencidos.

- La expedición de la Resolución No.3333 del 22 de diciembre de 2015, permite a la entidad tener definidos los lineamientos de forma clara para el adecuado trámite, seguimientos y control de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Los mecanismos de seguimiento utilizados por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés han permitido mejorar la atención a los diferentes requerimientos realizados por los grupos de interés.

12. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, elaboro un plan de mejoramiento con base en los resultados obtenidos en el informe de seguimiento a PQRSD del segundo semestre de 2015, al cual se le realizó el respectivo seguimiento, obteniendo los siguientes resultados:

No.	Descripción de la Acción a tomar	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO
1	Parametrizar las naturalezas del Módulo de las PQRSD del sitio web del Ministerio para que los ciudadanos puedan clasificar su documento de manera clara y ágil	Acción de mejora cumplida. Se verificó el formato de registro electrónico y el campo denominado "tipo de solicitud" permite que los ciudadanos puedan clasificar el tipo de PQRSD que desean radicar en la entidad. (soporte anexo No.2)
2	Realizar capacitaciones a los servidores públicos sobre el manejo del sistema de gestión documental ALFANET.	Meta con tiempo para su ejecución. Fecha de terminación: 31/12/2016
3	Ajustar el procedimiento de trámites y PQRSD del proceso de atención a Grupos de Interés determinando responsabilidades y competencias para la respuesta de PQRSD determinando y los términos para informar a Control Interno Disciplinario	Meta cumplida. El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, realizó la actualización del "Procedimiento Gestión de Atención a PQRSD y Tramites" en la actividad 27 se establece "Remitir Informes a Control Interno Disciplinario". Soporte: procedimiento publicado en el MIG.
4	Publicar trimestralmente en el sitio web de la entidad el listado de los Derechos de Petición que le sean formulados a la entidad.	Meta con tiempo para su ejecución. Fecha de terminación: 31/01/2017

Tabla No.11. Seguimiento al Plan de Mejoramiento

ANEXOS

ANEXO No.1. Tabla con la muestra de verificación a PQRSD, Trámites y Solicitudes pendientes de respuesta en el segundo semestre de 215.

Radicado	resultado	Radicado	resultado	Radicado	resultado
689154	Sin respuesta	711373	Con respuesta	710137	Con respuesta
686699	Con respuesta	679618	Sin respuesta	710304	Con respuesta
689080	Con respuesta	680140	Sin respuesta	710312	Con respuesta
691741	Sin respuesta	682118	Sin respuesta	710319	Con respuesta
689783	Con respuesta	693367	Sin respuesta	710380	Con respuesta
690902	Con respuesta	694440	Sin respuesta	710717	Con respuesta
692215	Sin respuesta	696008	Sin respuesta	711072	Con respuesta
701422	Con respuesta	704873	Con respuesta	711176	Con respuesta
701590	Con respuesta	709285	Con respuesta	711365	Con respuesta
700678	Con respuesta	710786	Sin respuesta	711391	Con respuesta
692270	Con respuesta	680242	Con respuesta	711717	Sin respuesta
693275	Sin respuesta	688403	Sin respuesta	711887	Con respuesta
686577	Con respuesta	694279	Sin respuesta	711898	Sin respuesta
693040	Sin respuesta	710713	Con respuesta	711900	Sin respuesta
709921	Con respuesta	711295	Con respuesta	711996	Con respuesta
710412	Con respuesta	711349	Con respuesta	711997	Con respuesta
710686	Con respuesta	693353	Con respuesta	712001	Con respuesta
710833	Con respuesta	693799	Con respuesta	712587	Sin respuesta
711377	Con respuesta	697880	Con respuesta	713225	Sin respuesta
711873	Con respuesta	698257	Con respuesta	713546	Sin respuesta
712749	Con respuesta	711922	Con respuesta	694193	Sin respuesta
713210	Con respuesta	709597	Con respuesta	694308	Con respuesta
686952	Con respuesta	679621	Con respuesta	711022	Con respuesta
690758	Con respuesta	704350	Con respuesta	707170	Con respuesta
700801	Con respuesta	712004	Con respuesta	711284	Sin respuesta
691015	Con respuesta	694479	Sin respuesta	712068	Sin respuesta
697297	Con respuesta	694356	Sin respuesta	679716	Con respuesta
703469	Sin respuesta	709104	Sin respuesta	682337	Con respuesta
705928	Con respuesta	679379	Con respuesta	691365	Con respuesta
710522	Con respuesta	679650	Con respuesta	708524	Sin respuesta
680467	Con respuesta	680922	Con respuesta	694117	Con respuesta
680673	Con respuesta	689940	Con respuesta	694987	Con respuesta
681181	Con respuesta	713587	Con respuesta	701296	Sin respuesta
690042	Con respuesta	711515	Con respuesta	701879	Con respuesta
692862	Con respuesta	709751	Con respuesta	704866	Con respuesta
697416	Con respuesta	710051	Con respuesta	707299	Con respuesta
698014	Con respuesta	710398	Con respuesta	708817	Con respuesta

Radicado	resultado	Radicado	resultado	Radicado	resultado
698271	Con respuesta	711392	Con respuesta	709568	Con respuesta
699032	Con respuesta	712041	Con respuesta	710438	Con respuesta
706132	Con respuesta	700950	Sin respuesta	710616	Con respuesta
681996	Con respuesta	713511	Con respuesta	710732	Con respuesta
683932	Con respuesta	689280	Sin respuesta	712309	Con respuesta
685169	Con respuesta	689282	Sin respuesta	706312	Sin respuesta
691232	Con respuesta	686896	Con respuesta	710156	Sin respuesta
693068	Con respuesta	699771	Con respuesta	711604	Sin respuesta
694271	Con respuesta	713471	Con respuesta	712560	Sin respuesta
704738	Con respuesta	713416	Con respuesta	692290	Con respuesta
711535	Con respuesta	698080	Sin respuesta	695574	Con respuesta
711464	Sin respuesta	700648	Con respuesta	697178	Sin respuesta
688326	Con respuesta	702444	Con respuesta	702864	Sin respuesta
711922	Con respuesta	702445	Con respuesta	702970	Sin respuesta
685206	Con respuesta	701096	Con respuesta	703449	Sin respuesta
700076	Con respuesta	711066	Con respuesta	709300	Con respuesta
702105	Con respuesta	711347	Con respuesta	709459	Sin respuesta
690499	Sin respuesta	711401	Con respuesta	711272	Con respuesta
710270	Sin respuesta	690380	Con respuesta	694589	Con respuesta
710995	Con respuesta	693102	Sin respuesta	701330	Con respuesta
685621	Con respuesta	697271	Con respuesta	702377	Con respuesta
689212	Con respuesta	703225	Sin respuesta	702378	Con respuesta
690118	Con respuesta	704047	Sin respuesta	703362	Con respuesta
690859	Con respuesta	704296	Con respuesta	704195	Con respuesta
712142	Sin respuesta	705747	Con respuesta	704600	Con respuesta
685282	Sin respuesta	709498	Con respuesta	704617	Con respuesta
686518	Con respuesta	711832	Sin respuesta	705382	Con respuesta
689254	Sin respuesta	686416	Con respuesta	705930	Con respuesta
692230	Sin respuesta	701591	Con respuesta	706190	Con respuesta
692555	Sin respuesta	705898	Con respuesta	706328	Con respuesta
694898	Sin respuesta	707112	Con respuesta	706853	Con respuesta
697405	Sin respuesta	704046	Con respuesta	707053	Con respuesta
698896	Sin respuesta	710467	Con respuesta	707057	Con respuesta
703068	Sin respuesta	712928	Con respuesta	708407	Con respuesta
709255	Con respuesta	679949	Con respuesta	710404	Con respuesta
709520	Sin respuesta	681530	Con respuesta	710432	Sin respuesta
711261	Con respuesta	689651	Con respuesta	710487	Con respuesta
712827	Con respuesta	695499	Con respuesta	708271	Sin respuesta
689060	Sin respuesta	700040	Con respuesta	682450	Con respuesta
698572	Sin respuesta	702454	Con respuesta	686722	Con respuesta
689813	Sin respuesta	703031	Con respuesta	692214	Con respuesta
706209	Con respuesta	703170	Con respuesta	695788	Con respuesta
707637	Con respuesta	706150	Con respuesta	696014	Con respuesta
690855	Sin respuesta	708810	Con respuesta	696066	Con respuesta
678949	Sin respuesta	710238	Con respuesta	698695	Con respuesta
680177	Con respuesta	710368	Con respuesta	698705	Con respuesta
683327	Con respuesta	710385	Con respuesta	698709	Con respuesta

Radicado	resultado	Radicado	resultado	Radicado	resultado
688636	Con respuesta	710386	Con respuesta	698840	Con respuesta
691389	Sin respuesta	711248	Con respuesta	698847	Con respuesta
693355	Con respuesta	711403	Con respuesta	699929	Con respuesta
695105	Con respuesta	680646	Con respuesta	703286	Con respuesta
697026	Sin respuesta	680685	Con respuesta	703924	Con respuesta
697547	Sin respuesta	680696	Con respuesta	704303	Con respuesta
698968	Con respuesta	683926	Con respuesta	704864	Con respuesta
699060	Con respuesta	689659	Con respuesta	706070	Con respuesta
703776	Con respuesta	701069	Con respuesta	706074	Con respuesta
703778	Con respuesta	703501	Sin respuesta	706602	Con respuesta
706969	Con respuesta	706154	Con respuesta	706852	Con respuesta
708772	Con respuesta	694471	Sin respuesta	707354	Con respuesta
708974	Sin respuesta	701869	Sin respuesta	707491	Con respuesta
709135	Sin respuesta	703408	Sin respuesta	707614	Con respuesta
709358	Con respuesta	703823	Sin respuesta	707928	Con respuesta
710804	Sin respuesta	709827	Con respuesta	707942	Con respuesta

Anexo No.2. Soportes seguimiento Plan de mejoramiento

