

## **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 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 ciudadanos.
- 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 segundo semestre de 2016, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del mismo año.

### 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23.
- Ley 87 de noviembre de 1993 – Artículo 12 ítem i.
- Ley 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”

### 4. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRS

La Oficina de Control Interno realizó la verificación a la Gestión, Seguimiento y Control de PQRS, de acuerdo a lo establecido en el 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”.

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

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

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

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

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

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

Por lo expuesto, a continuación se detallan los resultados de la verificación efectuada:

#### 4.1. 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](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

- **Parametrización tiempos de respuesta:** El sistema Alfanet 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.

#### 4.2. 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; quienes tienen habilitados en el sistema ALFANET permisos especiales (generar reportes) para facilitar el control de PQRSD en cada una de las dependencias.
  - 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:** la entidad para el segundo semestre de 2016, realizó la publicación en la página web del registro público, de acuerdo a los parámetros establecidos en 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* para consulta y seguimiento por parte de la ciudadanía.
- **Informes:** La entidad realiza la publicación de los informes de gestión de PQRSD en la página web de la entidad, en el link de atención al público/PQRSD; no obstante, se observa que no hay coherencia en el nombre que registra los mencionados informes (“...1er semestre 2016” o “...3er semestre 2016”), tal como se observa en el siguiente pantallazo:



### 4.3. CONTROL A LAS PQRSD

Teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015 establece en su artículo 31 que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, la entidad estableció en el procedimiento denominado “Procedimiento Gestión de Atención a PQRSD y Tramites”, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 3333 de 2015, al interior del Ministerio TIC se estableció que para poner en conocimiento los casos concretos de falta de atención a alguna petición o a los términos para resolver, por parte de algún servidor público, el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés remitirá informe a la Secretaria General para que esta a su vez lo remita al Grupo de Control Interno Disciplinario para que proceda de conformidad a su competencia.

En este sentido, la Secretaria General en el mes de diciembre de 2016 remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario, los informes del estado de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2016 y al periodo comprendido entre julio y octubre; Asimismo, la Oficina de Control Interno Disciplinario nos informó verbalmente se procedió a dar inicio a las indagaciones preliminares respectivas, las cuales se encuentran en los términos previstos en el artículo 141 del Código Disciplinario Único.

### 5. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PQRSD

La base de datos Excel suministrada por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, registra **8.747** registros recibidos en el segundo semestre de 2016, por los diferentes canales de recepción de PQRSD.

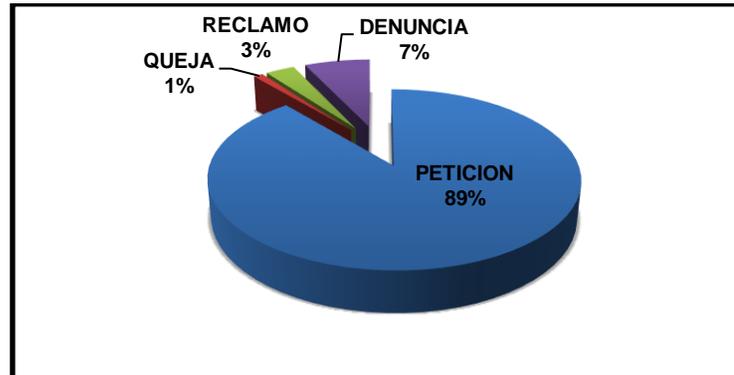
Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel, está clasificada por funcionario receptor, la Oficina de Control Interno ordenó la información por dependencias, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2618 de 2012 y la Resolución 787 de 2014.

#### 5.1. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

PQRSD	CANTIDAD
PETICIÓN	7.776
DENUNCIA	611
RECLAMO	273
QUEJA	87
<b>TOTAL</b>	<b>8.747</b>

Tabla No.1. Clasificación general de las PQRSD

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el segundo semestre de 2016, se recibieron **8.747** PQRSD a través de los diferentes canales institucionales.



Grafica No.1. Clasificación general de las PQRSD

La grafica anterior, nos muestra que del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2016, el 89% (7.776) corresponde a Peticiones, un 7% (611) a Denuncias, un 3% (273) a Reclamos y el 1% (87) a Quejas.

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

## 5.2. RELACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
SA. Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	16	1.196	25	16	1.253
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	166	804	10	26	1.006
Dircon. Grupo de Relaciones Institucionales	55	547	15	61	678
Subdirección de Radiodifusión Sonora	32	594	3	22	651
Dirección Vigilancia y Control	204	381	19	33	637
SF. Grupo de Cartera	-	530	-	14	544
SICOM. Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	14	392	-	42	448
Dirección de Gobierno en Línea	2	361	-	1	364
SA. Grupo de Administración de Personal	-	360	-	-	360
Subdirección de Innovación de T.I	1	325	1	13	340
Viceministerio General	1	278	1	2	282
PACO. Usuario PQRs	6	170	-	2	178
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana	-	171	-	-	171
Despacho del Ministro	-	133	1	-	134
Dirección de Promoción de TIC	1	114	-	2	117
Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales	50	60	3	4	117
Viceministerio De TI	5	88	1	7	101
Grupo de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo y Garantías	2	89	1	3	95
Subdirección Asuntos Postales	1	75	-	1	77
Subdirección de Vigilancia y Control de Radiodifusión Sonora	25	41	2	1	69
SA. Grupo de Notificaciones	-	63	-	5	68
OAJ. Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas	-	67	-	-	67
Subdirección para la Industria de Comunicaciones	-	66	-	1	67
Oficina de T.I.	8	50	1	1	60
Subdirección de Seguridad y Privacidad de TI	3	49	2	6	60
Subdirección de Procesos Apropriación TIC	-	57	1	1	59
Dircon. Grupo de Operaciones	-	51	-	-	51
Subdirección de Cultura Digital	1	49	-	1	51

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Grupo de Contratación	1	47	-	-	48
Dirección Apropriación	-	47	-	-	47
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	-	46	-	-	46
RABCA	-	40	-	5	45
Dirección de Conectividad	-	43	-	-	43
Secretaría General	2	40	-	-	42
Oficina Asesora de Prensa	1	34	1	1	37
Oficina Asesora Jurídica	1	36	-	-	37
Dirección de Políticas y Desarrollo de TI	11	23	-	1	35
OAJ. Grupo Cobro Coactivo	-	34	-	-	34
Dirección de Estándares y Arquitectura de TI	-	34	-	-	34
SA. Grupo de Transformación Organizacional	-	34	-	-	34
SF. Grupo de Tesorería	-	21	-	-	21
OAJ. Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales	1	17	-	1	19
Subdirección para el Desarrollo Económico TI	-	19	-	-	19
Oficina de Control Interno	-	14	-	-	14
SA. Grupo de Administración de Bienes	-	14	-	-	14
Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo	-	12	-	-	12
Grupo de Desarrollo Normativo de la Industria de Comunicaciones	-	11	-	-	11
Subdirección de Gestión Pública TI	-	11	-	-	11
SA. Grupo Gestión de Servicios Administrativos	-	10	-	-	10
Oficina Internacional	-	10	-	-	10
Subdirección Financiera	-	8	-	-	8
SG. Grupo de Control Interno Disciplinario	1	5	-	-	6
SA. Grupo de Gestión de la Información.	-	5	-	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>	<b>7776</b>	<b>87</b>	<b>273</b>	<b>8747</b>

Tabla No.2. Relación de PQRSD recibidas por dependencia

La tabla anterior nos muestra por áreas receptoras el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que recibieron en el segundo semestre de 2016.

De igual forma, se observa que del total de PQRSD allegadas en la entidad, el 60% fueron direccionadas a las siguientes áreas: Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés (14%), Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones (12%), Grupo de Relaciones Institucionales de la Dirección de Conectividad (8%), Subdirección de Radiodifusión Sonora (7%), Dirección Vigilancia y Control (7%), Grupo de Cartera (6%) y el Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico (5%).

En cuanto a la verificación de la clasificación de las PQRSD, se revisaron algunas de las denuncias recibidas y se observa que algunas no corresponden a esta naturaleza, sino a reclamos que los ciudadanos realiza; algunos de estos casos son: "ESTOY QUEJANDOME DEL PESIMO SERVICIO DE EFECTY..." "queja servicio de telefonía celular..." "Mala señal de Movistar desde..." "RECLAMO MAL SERVICIO POR MOVISTAR", "QUEJA CONTRA TELMEX..", "mi queja es para movistar le solicite un traslado de mis servicios..."

De igual forma, se verifica la naturaleza QUEJA, donde se evidencia que de las 87 registradas solo 10 de los mismos registros corresponden a su definición, ya que son atribuibles a funcionarios del Ministerio o representantes de los Kioscos Vive Digital. Para los 77 radicados restantes, se observa que no son atribuibles a la naturaleza QUEJA, algunas de estas son: "QUEJA CONTRA OPERADOR MOVIL MOVISTAR" o "Es el colmo que el canal RCN bloquee los capitulos en internet de las telenovelas de gran éxito como: "yo soy betty la fea" y "ecomoda", para que engañan y juegan con

los televidentes” o “Compre el 6 de octubre de 2016, un celular de marca LG, línea X-CAM, en la empresa CLARO con un valor de \$828.580. El 10 de noviembre de 2016. Decidí llevarlo al centro de servicios de PALMETTO en Cali, para hacer efectiva la garantía. Al llegar al sitio le reporte a la señorita que reparte las fic”. De acuerdo a lo anterior son radicados mal clasificados de acuerdo a su naturaleza y definición.

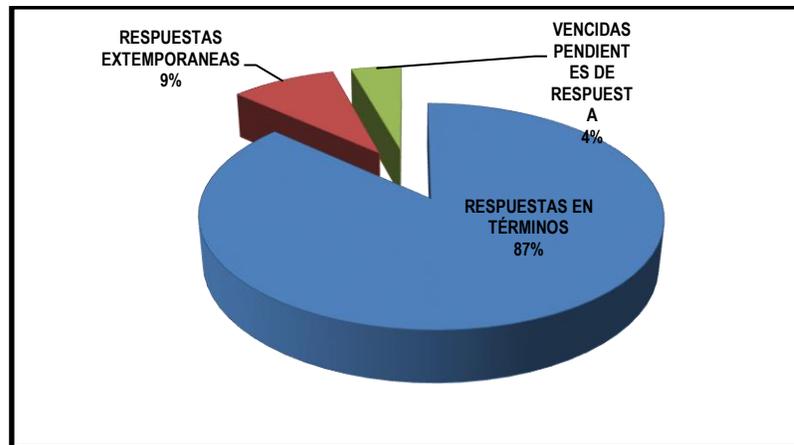
### 5.3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

TIEMPOS DE RESPUESTA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	544	6711	81	249	7585
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	48	715	3	19	785
VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	19	350	3	5	377
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>611</b>	<b>7776</b>	<b>87</b>	<b>273</b>	<b>8747</b>

Tabla No.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.

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



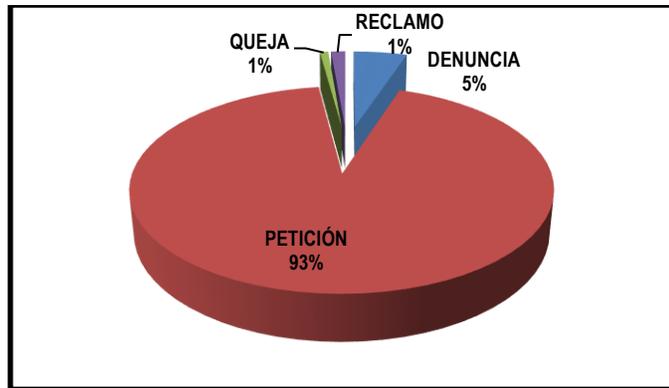
Gráfica No.2. Tiempos de Respuesta a PQRSD

En la gráfica se observa que de las 8.747 PQRSD radicadas en el segundo semestre de 2016, el 87% se respondió de manera oportuna, un 9% se dio respuesta extemporáneamente y un 4% se encuentra vencido pendiente de respuesta.

En la reunión de socialización del presente informe realizada el 29/03/2016, la coordinadora informa que en el proceso de seguimiento a la gestión de PQRSD que realiza a través del aplicativo alfanet con corte al 24 de marzo del presente año, de las 377 PQRSD que se encontraban vencidas, las dependencias responsables dieron respuesta a 355 que aun así son

consideradas respuestas extemporáneas, quedando 22 PQRSD vencidos pendientes de respuesta.

#### 5.4. RELACIÓN DE PQRSD VENCIDAS SIN RESPUESTA:



Grafica No.3. Relación PQRSD vencidas sin respuesta

La gráfica nos muestra que, en el segundo semestre de 2016, del total de PQRSD vencidas pendientes de respuesta el 93% corresponde a peticiones, un 5% corresponde a denuncias y un 2% a quejas y reclamos.

#### 5.5. RELACION DE PQRSD VENCIDAS SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Subdirección de Radiodifusión Sonora	4	87	1		92
Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones	12	64	2		78
Grupo de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo y Garantías		36		2	38
Grupo de Cartera		33		1	34
SICOM. Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico	1	22		1	24
Viceministerio General		19			19
Dirección de Promoción de TIC		14			14
Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales	2	12			14
OAJ. Grupo Cobro Coactivo		9			9
OAJ. Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales		8			8
Oficina Asesora de Prensa		4		1	5
Despacho del Ministro		4			4
Dirección Vigilancia y Control		4			4
SA. Grupo de Administración de Personal		4			4
Subdirección de Cultura Digital		3			3
Viceministerio de TI		3			3
Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales		2			2
Dirección de Estándares y Arquitectura de TI		2			2
Dirección de Políticas y Desarrollo de TI		2			2
Grupo de Contratación		2			2
Oficina de T.I.		2			2
RABCA		2			2
Subdirección de Procesos Apropiación TIC		2			2
Subdirección de Seguridad y Privacidad de TI		2			2
Dirección de Gobierno en Línea		1			1

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
OAJ. Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas		1			1
Oficina Asesora Jurídica		1			1
SA. Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés		1			1
SA. Grupo de Notificaciones		1			1
Subdirección Administrativa y de Gestión Humana		1			1
Subdirección Financiera		1			1
Subdirección para la Industria de Comunicaciones		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19</b>	<b>350</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>377</b>

Tabla No.5. Relación por áreas de PQRSD vencidas sin respuesta

En el análisis efectuado a las PQRSD vencidas sin respuesta se observa que:

De las 7.776 **Peticiones** radicadas en la entidad, 350 se encuentran vencidas pendientes de respuesta, las cuales representan el 5% del total recibido. Las áreas con el mayor número de peticiones vencidas son: la Subdirección de Radiodifusión Sonora, la Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones, el Grupo de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo y Garantías y el Grupo de Cartera; al mismo tiempo, estas áreas fueron las que más peticiones recibieron en el segundo semestre de 2016; es importante resaltar que el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés fue la dependencia con el mayor número de peticiones (1.196) recibidas y al corte del presente seguimiento solo reportó una (1) petición vencida pendiente de respuesta.

De las 87 **Quejas** radicadas en la entidad, 3 se encuentran vencidas pendientes de respuesta, las cuales representan el 3% del total recibido. Las dependencias que están pendientes de dar respuesta a estas quejas, son la Subdirección de Radiodifusión Sonora (1) y la Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones (2).

De los 273 **Reclamos** radicados en la entidad, 5 se encuentran vencidas pendientes de respuesta, que representan el 2% del total recibido. Las dependencias que están pendientes de dar respuesta a los reclamos de los Grupos de Interés son el Grupo de Apoyo a la Gestión de Cobro Coactivo (2) y Garantías, el Grupo de Cartera (1), el Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico (1) y la Oficina Asesora de Prensa (1).

De las 611 **Denuncias** radicadas en la entidad, 19 se encuentran vencidas pendientes de respuesta, las cuales representan el 3% del total recibido. Las dependencias que están pendientes de dar respuesta a estas denuncias son la Subdirección de vigilancia y control de Comunicaciones (12), Subdirección de Radiodifusión Sonora (4), Subdirección de vigilancia y control de Servicios Postales (2) y el Grupo de Gestión de Espectro Radioeléctrico.

## 5.6. COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

PQRSD	I SEM 2016	%	II SEM 2016	%
RESPUESTAS EN TÉRMINOS	5.353	61%	7585	87%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2.642	30%	785	9%
VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA	754	9%	377	4%
<b>TOTAL</b>	<b>8.749</b>	<b>100%</b>	<b>8.747</b>	<b>100%</b>

Tabla No.4. Comparativo oportunidad 2015

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que el número de respuestas extemporáneas disminuyó significativamente ya que pasó de un 30% a un 9%; generando que la oportunidad en la respuesta a las PQRSD también refleje un aumento, pasando de un 61% a un 87%.

En cuanto a las PQRSD vencidas pendientes de respuesta disminuyó de un 9% a un 4% con respecto al semestre anterior.

## 6. VERIFICACIÓN PQRSD VENCIDAS VIGENCIA ANTERIORES

Para la verificación de PQRSD vencidas de vigencias anteriores, se tomó como muestra las PQRSD vencidas pendientes de respuesta evidenciadas en el último informe de seguimiento (I semestre 2016), realizado por la Oficina de Control Interno.

PERIODO	PRSD	CANTIDAD	%
II SEMESTRE DE 2015	Sin respuesta	68	88%
	Con respuesta	9	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Tabla No.6. Relación de PQRSD vencidas II semestre de 2015

De las PQRSD vencidas pendientes de respuesta del II semestre de 2015, se revisaron en el aplicativo alfanet 77 PQRSD, donde a la fecha del presente seguimiento solo 9 registros cuentan con su respectiva respuesta; es decir que solo se gestionó el 12% del total revisado y continúan vencidas un 88%. (Anexo No.1).

A continuación, se relaciona el resultado obtenido en la revisión de PQRSD vencidas pendientes de respuesta del I semestre de 2016:

PERIODO	PRSD	Cantidad	%
I SEMESTRE 2016	Sin respuesta	0	0%
	Con respuesta	656	87%
	Reclasificación de naturaleza	98	13%
	<b>TOTAL</b>	<b>754</b>	<b>100%</b>

Tabla No.7. Relación de PQRSD vencidas I semestre de 2016

Como se observa en la tabla anterior, de las 754 PQRSD reportadas como vencidas sin respuesta en el informe realizado por esta oficina para el primer semestre de 2016, las dependencias responsables dieron respuesta de manera extemporánea al 87% (656) y un 13% (98) que inicialmente fueron reportados con naturaleza “*Derecho de petición, queja o solicitud*” fueron reclasificados (Anexo No.2) debido a que corresponden a documentos informativos que no ameritaban respuesta por parte de la entidad (cobro coactivo, cobro persuasivo, conciliación prejudicial, copia de respuesta, cuenta de cobro, descargos, informes, invitación, oficio, procesos juzgados, trámite en línea); en este sentido, se observa que se atendieron todas las solicitudes allegadas durante el primer semestre de 2016.

Lo anterior, permite evidenciar que para las PQRSD de la vigencia 2015, no se ha realizado por parte de los responsables la gestión necesaria para tramitar las respuestas a los requerimientos solicitados por los grupos de interés; situación contraria a la observada para las PQRSD vencidas pendientes de respuesta del primer semestre de la vigencia 2016, ya que se gestionó el 100% de las PQRSD que se encontraban vencidas pendientes de respuesta.

## **7. ANALISIS DE RIESGO**

### **Tipo de Riesgo**

De cumplimiento

Incumplimiento normativo

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

## **8. FORTALEZAS**

- 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. No obstante, se observa que no se está dando cumplimiento en un 100% a la oportunidad de respuesta de las PQRSD.
- Los mecanismos de seguimiento utilizados por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés han permitido mejorar el porcentaje de oportunidad en la atención a los diferentes requerimientos realizados por los grupos de interés.

## **9. ACCIONES PARA LA MEJORA**

1. Gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas pendientes de respuesta, 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.
2. Aunque se observa una significativa disminución en el porcentaje de respuesta extemporáneas, se recomienda continuar implementado acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.
3. Se recomienda revisar los nombres de los informes de gestión de PQRSD publicados en la página web de la entidad, ya que se observa que no hay coherencia en el nombre que registra los mencionados informes (“...1er semestre 2016” o “...3er semestre 2016”).
4. Continuar con la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad.
5. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés.
6. Por último, se recomienda coordinar con las diferentes dependencias la actualización de las PQRSD de vigencias anteriores que no se han gestionado, para dar respuesta a los grupos de interés, ya que como se mencionó anteriormente, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO POR JOSÉ  
IGNACIO LEÓN FLÓREZ**

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

## ANEXOS

### ANEXO No.1. RELACIÓN PQRSD REVISADAS QUE SE ENCUENTRAN VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA DEL II SEMESTRE DE 2015

II SEMESTRE DE 2015	
RADICADO	RESULTADO
689154	Con respuesta reg.878041
691741	Sin Respuesta
692215	Con respuesta reg 846835
693275	Con respuesta reg 1020311
693040	Sin Respuesta
703469	Con respuesta reg 958888
711464	Sin Respuesta
690499	Sin Respuesta
710270	Sin Respuesta
712142	Sin Respuesta
685282	Sin Respuesta
689254	Sin Respuesta
692230	Sin Respuesta
692555	Sin Respuesta
694898	Sin Respuesta
697405	Sin Respuesta
698896	Sin Respuesta
703068	Sin Respuesta
709520	Sin Respuesta
689060	Sin Respuesta
698572	Sin Respuesta
689813	Sin Respuesta
690855	Sin Respuesta
678949	Sin Respuesta
691389	Sin Respuesta

II SEMESTRE DE 2015	
RADICADO	RESULTADO
697026	Con respuesta reg 1016215
697547	Con respuesta reg 975212
708974	Sin Respuesta
709135	Sin Respuesta
710804	Sin Respuesta
679618	Sin Respuesta
680140	Sin Respuesta
682118	Sin Respuesta
693367	Sin Respuesta
694440	Sin Respuesta
696008	Sin Respuesta
710786	Sin Respuesta
688403	Con respuesta reg. 836715
694279	Con respuesta reg. 586659
694479	Sin Respuesta
694356	Sin Respuesta
709104	Sin Respuesta
700950	Sin Respuesta
689280	Sin Respuesta
689282	Sin Respuesta
698080	Sin Respuesta
693102	Sin Respuesta
703225	Sin Respuesta
704047	Con respuesta reg. 921592
711832	Sin Respuesta

II SEMESTRE DE 2015	
RADICADO	RESULTADO
703501	Sin Respuesta
694471	Sin Respuesta
701869	Sin Respuesta
703408	Sin Respuesta
703823	Sin Respuesta
711717	Sin Respuesta
711898	Sin Respuesta
711900	Sin Respuesta
712587	Sin Respuesta
713225	Sin Respuesta
713546	Sin Respuesta
694193	Sin Respuesta
711284	Sin Respuesta
712068	Sin Respuesta
708524	Sin Respuesta
701296	Sin Respuesta
706312	Sin Respuesta
710156	Sin Respuesta
711604	Sin Respuesta
712560	Sin Respuesta
697178	Sin Respuesta
702864	Sin Respuesta
702970	Sin Respuesta
703449	Sin Respuesta
709459	Sin Respuesta
710432	Sin Respuesta
708271	Sin Respuesta

Verificación efectuada el 24 de marzo de 2016

## ANEXO No.2. PQRSD VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA DEL I SEMESTRE DE 2016 RECLASIFICADAS

RADICADO	NATURALEZA INICIAL	NATURALEZA FINAL
716815	Solicitud	Informes
717082	Solicitud	Informes
719140	Solicitud	Tramite En Línea
720933	Solicitud	Informes
724121	Solicitud	Cobro Coactivo
724179	Solicitud	Procesos Juzgados
724180	Solicitud	Procesos Juzgados
724397	Solicitud	Oficio
726126	Solicitud	Informes
726268	Solicitud	Copia De Respuesta
727311	Solicitud	Copia De Respuesta
727653	Solicitud	Copia De Respuesta
727941	Solicitud	Informes
729217	Solicitud	Conciliación Prejudicial
729948	Solicitud	Invitación
730211	Solicitud	Oficio
731295	Solicitud	Procesos Juzgados
732286	Solicitud	Procesos Juzgados
732372	Solicitud	Informes
732402	Solicitud	Copia De Respuesta
733141	Solicitud	Informes
733189	Solicitud	Informes
735135	Solicitud	Informes
735616	Solicitud	Oficio
737081	Solicitud	Copia De Respuesta
737211	Solicitud	Conciliación Prejudicial
737475	Solicitud	Cobro Coactivo
737672	Solicitud	Copia De Respuesta
738042	Solicitud	Oficio
738266	Solicitud	Conciliación Prejudicial
738992	Solicitud	Invitación
739145	Solicitud	Informes
739225	Solicitud	Oficio
739494	Solicitud	Informes
739733	Solicitud	Oficio
740307	Solicitud	Oficio
740343	Solicitud	Procesos Juzgados
740473	Solicitud	Oficio
741020	Solicitud	Informes
741440	Solicitud	Cobro Coactivo
741738	Solicitud	Procesos Juzgados
742188	Solicitud	Copia De Respuesta
742197	Solicitud	Copia De Respuesta
742841	Solicitud	Oficio
743198	Solicitud	Informes
743323	Solicitud	Oficio

RADICADO	NATURALEZA INICIAL	NATURALEZA FINAL
743356	Solicitud	Oficio
743717	Solicitud	Copia De Respuesta
744047	Solicitud	Oficio
744082	Solicitud	Informes
744157	Solicitud	Cobro Coactivo
744214	Solicitud	Conciliación Prejudicial
744225	Solicitud	Conciliación Prejudicial
744249	Solicitud	Informes
744291	Solicitud	Informes
744947	Solicitud	Oficio
745310	Solicitud	Oficio
745629	Solicitud	Informes
746552	Solicitud	Oficio
746726	Solicitud	Informes
746764	Solicitud	Cobro Coactivo
746833	Solicitud	Conciliación Prejudicial
746845	Solicitud	Oficio
747224	Solicitud	Copia De Respuesta
747303	Solicitud	Oficio
747559	Solicitud	Copia De Respuesta
747669	Solicitud	Informes
747782	Solicitud	Informes
747941	Solicitud	Informes
747968	Solicitud	Copia De Respuesta
748103	Solicitud	Invitación
748482	Solicitud	Oficio
748592	Solicitud	Oficio
749036	Solicitud	Oficio
749124	Solicitud	Informes
749473	Solicitud	Invitación
749474	Solicitud	Copia De Respuesta
750147	Derecho De Petición	Conciliación Prejudicial
750305	Derecho De Petición	Oficio
750446	Derecho De Petición	Informes
750606	Derecho De Petición	Cobro Persuasivo
750701	Derecho De Petición	Informes
750805	Queja	Informes
751093	Derecho De Petición	Oficio
751105	Derecho De Petición	Copia De Respuesta
751189	Derecho De Petición	Oficio
751622	Derecho De Petición	Descargos
751685	Derecho De Petición	Descargos

RADICADO	NATURALEZA INICIAL	NATURALEZA FINAL
751699	Derecho De Petición	Descargos
752101	Derecho De Petición	Informes
752202	Derecho De Petición	Copia De Respuesta
752229	Derecho De Petición	Cuenta De Cobro
752850	Derecho De Petición	Oficio

RADICADO	NATURALEZA INICIAL	NATURALEZA FINAL
752853	Derecho De Petición	Oficio
752855	Derecho De Petición	Oficio
753167	Derecho De Petición	Oficio
747106	Solicitud	Informes
747781	Solicitud	Informes