

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

RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- De acuerdo con los datos reportados por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, para el primer semestre de 2015 se presentaron 6.823 radicados clasificados de la siguiente manera:

NATURALEZA	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	1327
PETICIÓN	316
PQR	2226
RECLAMO	403
SOLICITUD	2374
TUTELAS	177
TOTAL	6823

- Realizada la consolidación de la información, se observa que para el primer semestre de 2015, el 79% del total radicado corresponde a PQRSD, un 19% a Derechos de Petición y un 2% a Tutelas.
- En el análisis efectuado a PQRSD, Derechos de Petición y Tutelas vencidas sin respuesta se evidenció que de las 6.823 solicitudes radicadas en el Ministerio con corte a 30 de junio de 2015, 877 aparecen pendientes de respuesta, las cuales corresponden al 12% del total radicado. Al clasificar las solicitudes vencidas pendientes de respuestas, se observa que el 77% corresponde a PQRSD, el 16% a Derechos de Petición y el 7% a Tutelas.
- De las 5.319 **PQRS** radicadas en la entidad, se observa que 679 se encuentran vencidas pendientes de respuesta. Las áreas con mayor número de PQRS asignadas son el Grupo de Cartera y la Subdirección De Radiodifusión Sonora.
- En el caso de las 177 **Tutelas** radicadas, la dependencia con mayor número fue la Oficina Asesora Jurídica y su de Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales con el 98% del total radicado.

Del total de tutelas radicadas, 59 aparecen como vencidas pendientes de respuesta, y están a cargo del Grupo de Procesos Judiciales y Extrajudiciales (58) y la Oficina Asesora Jurídica (01).

- En el primer semestre se radicaron 1.327 **derechos de petición** y se encuentran vencidos pendientes de respuesta 139. La Subdirección de Radiodifusión Sonora presenta el mayor número de derechos de petición asignados que corresponde al 12% del total radicado, continúa el Grupo Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 11,7%, el Grupo de Administración de Personal con el 11,4% y el Grupo de Relaciones Institucionales con el 8% entre otros.

El mayor número de Derechos de petición vencidos pendientes de respuesta lo registra el Grupo de Relaciones Institucionales (36), continúa la Subdirección de Radiodifusión Sonora (20) y el Grupo de Conceptos y Actuaciones Administrativas con (13), entre otros.

- **Tiempos de Respuesta:** De las 6.823 PQRSD, Derechos de Petición y Tutelas radicados en el primer semestre de 2015, el 37% se respondió de manera oportuna, el 50% extemporáneamente y el 13% se encuentra vencido pendiente de respuesta.

ACCIONES DE MEJORA RECOMENDADAS

Se observa que se continúa agrupando de manera general las solicitudes dentro del concepto PQR, sin precisar cuáles son Petición, Queja o Reclamo. Además hay documentos clasificados como reclamos y petición. Lo anterior imposibilita establecer estadísticas, realizar un análisis detallado y limita la evaluación de la gestión de la entidad frente a este tema; En este sentido, se recomienda separar cada una de las PQRS, con el fin de que la entidad pueda hacer un seguimiento y control efectivo y 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.

Continuar con el fortalecimiento de las acciones implementadas al interior del área para que se garantice el cumplimiento de la normatividad vigente, en cuanto a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Se debe verificar si los registros relacionados con las tutelas y derechos de petición que aparecen en el ALFANET, están clasificados correctamente o corresponden a documentos informativos sobre estos tipos de trámites judiciales que no requieren respuesta y solo amerita su archivo.

De igual manera se debe verificar si de las PQRSD, derechos de petición y tutelas clasificadas como vencidas sin respuesta ya fueron tramitadas por las dependencias

responsables y no se ha efectuado la actualización dentro del sistema con la respectiva documentación soporte de su atención.

Se recomienda implementar un plan de choque orientado a la depuración del aplicativo, actualizando los registros en el ALFANET por parte de cada uno de los servidores que tienen asignadas las solicitudes.

CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se evidencia que la entidad gestiona y tramita todas las PQRSD, Derechos de Petición y Tutelas que ingresan a través de los diferentes canales y que hay algunas dependencias comprometidas con la respuesta oportuna y eficaz hacia nuestros clientes externos.

De igual manera, permite concluir que es necesario continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% y los ciudadanos y partes interesadas en el MINTIC evidencien oportunidad en las respuestas dadas.

Es importante tener en cuenta que estamos próximos al proceso de recertificación del Sistema de Gestión de calidad, auditoría que verifica el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, para este caso, se revisa el numeral 5.2 Enfoque al cliente, 7.2 Requisitos relacionados con el cliente, así como la Gestión de Atención a PQRSD, y las situaciones mencionadas en el presente informe evidencian debilidad en el sistema.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda Formular un Plan de Mejoramiento efectivo que contribuya a subsanar las debilidades evidenciadas.

Aprobado por,

**ORIGINAL FIRMADO POR
ELIZABETH BLANDON BERMUDEZ**

ELIZABETH BLANDON BERMUDEZ

Jefe de Control Interno

Elaboró: Lida C. Artunduaga Tovar - Profesional Universitaria