

 <p>El futuro es de todos Mininterior</p>	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

DATOS GENERALES
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.
Tipo de Informe: <input checked="" type="checkbox"/> De ley <input type="checkbox"/> Seguimiento y/o Evaluación
Nivel: <input type="checkbox"/> Sectorial <input checked="" type="checkbox"/> Ministerio del Interior. <input type="checkbox"/> Dependencia - Cual? <input type="checkbox"/> Proceso - Cual? <input type="checkbox"/> .
<p>Destinatarios:</p> <p>Dr. Daniel Andrés Palacios Martínez - Ministro del Interior – Representante Legal.</p> <p>Demás Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:</p> <p>Dr. Carlos Alberto Baena López - Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos. Dra. Silvia Juliana Corzo Villamizar – Viceministra de Relaciones Políticas (e). Dr. Luis Fernando Pinzón Galindo - Secretario General (e). Dra. Edna Paola Najjar Rodríguez - Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Directores, Subdirectores y Jefes de Dependencias Involucradas:</p> <p>Dr. Felipe José Valencia Bitar – Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa. Dra. Hilda Gutiérrez – Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y Acción Comunal. Dra. Judith Rosina Salazar Andrade - Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. Dr. Mauricio Andrés Hernández Ibáñez – Dirección de Derechos Humanos. Dra. Silvia Juliana Corzo Villamizar – Dirección de Gobierno y Gestión Territorial. Dra. María Paola Suarez Morales – Dirección de Asuntos Legislativos. Dr. Fernando Aguirre Tejada – Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías. Dra. Beatriz Lorena Ríos Cuellar – Dirección de Asuntos Religiosos. Dr. Medardo Rodríguez Becerra – Subdirección Administrativa y Financiera. Dr. Iván Darío González Cuellar - Subdirección de Infraestructura. Dra. Valerie Sangregorio Guarnizo – Subdirección de Gestión Contractual. Dra. María Isabel Palacios Rodríguez – Subdirección de Gestión Humana. Dr. Luis Fernando Pinzón Galindo – Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Dra. Paola Andrea Vera Gómez – Oficina de Información Pública del Interior. Dra. María del Pilar Saeta Cotes – Oficina Asesora Jurídica. Dr. Hugo Fernando Guerra Urrego – Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado. Dra. Clara Paulina Corredor Sierra – Grupo de Control Disciplinario Interno.</p>
DESCRIPCIÓN
<p>Antecedentes y/o Justificación:</p> <p>El presente seguimiento se realiza con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 literal e, de la Ley 87 de 1993, el cual señala que a la Oficina de Control Interno le corresponde “<i>Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios</i>”, así mismo, la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, indica: “<i>la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios</i>”.</p>

	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

Igualmente, toda aquella normatividad vigente que afecte la mejora continua y una comunicación asertiva con los usuarios y la comunidad en general.

Objetivo General:

Efectuar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio del Interior, allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática – SIGOB durante el segundo semestre de 2020.

Objetivos Específicos:


- Verificar el número de PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de 2020, mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
- Realizar análisis de las PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2020.
- Analizar el comportamiento de las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior y por cada una de las dependencias en el segundo semestre de 2020.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.

Alcance:

Analizar la información registrada en el aplicativo PQRSD y la suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera correspondiente al Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB, recibidas de manera general durante el segundo semestre de 2020, y de manera específica en lo correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020, por el Ministerio del Interior.

Metodología Aplicada:

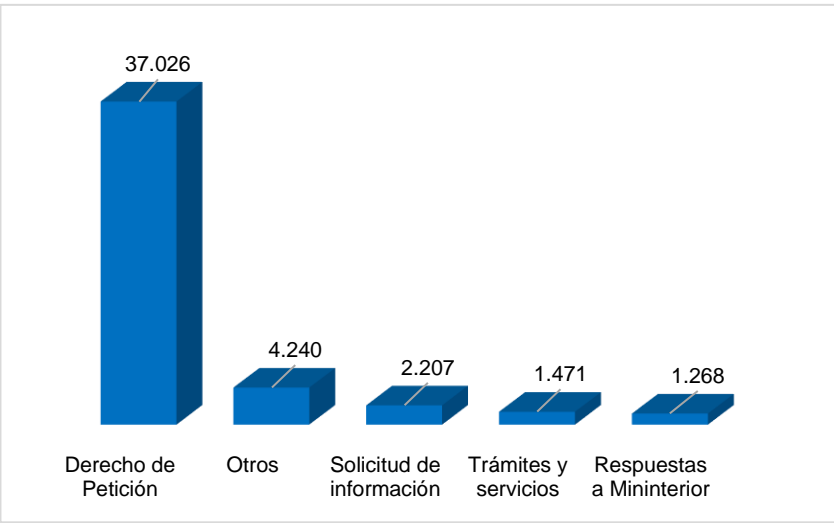
1. Verificar el procedimiento “*Gestión y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”.
2. Solicitar la información a la Subdirección Administrativa y Financiera sobre la relación de las PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2020 mediante el Sistema SIGOB.
3. Generar en el aplicativo PQRSD, el reporte de respuestas correspondiente al periodo comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.
4. Verificar el número de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2020, mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
5. Analizar y verificar la información de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2020, allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
6. Elaborar el informe de seguimiento.
7. Expedir las observaciones y recomendaciones a partir de la información analizada.

 El futuro es de todos Mininterior	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

RESULTADOS

- APLICATIVO PQRSD**

Según la información que arroja el módulo de reportes del aplicativo PQRSD, durante el segundo semestre de 2020, ingresaron al Ministerio del Interior 48.689 comunicaciones tal como se observa a continuación:

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON AL MINISTERIO DEL INTERIOR DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 POR MEDIO DEL APLICATIVO PQRSD		
Tipo Requerimiento	Cantidad	Requerimientos más utilizados
Derecho de Petición	37.026	
Otros (Publicad, propaganda, notificaciones)	4.240	
Solicitud de información	2.207	
Trámites y servicios	1.471	
Respuestas a Mininterior	1.268	
Consulta Jurídica	627	
Entes de control	485	
Invitaciones	307	
Queja	230	
Denuncia	229	
Reclamo	174	
Petición de copias	170	
Sugerencia	123	
Solicitud congresistas	94	
Felicitación	22	
Activación Representante Legal	16	
Total general	48.689	

De los requerimientos que ingresaron al Ministerio del Interior en el segundo semestre de 2020, el 76% fueron “derechos de petición”, el 9% están catalogados como “otros”, el 5% “solicitud de información”, el 3% “tramites y servicios”, el 3% “Respuestas a Mininterior” y el 5% restante se dividen entre consultas jurídicas, entes de control, invitaciones, quejas, denuncias, reclamos, petición de copias, sugerencias, solicitud congresistas, felicitaciones y activación representante legal.

Cabe resaltar que de los 48.689 requerimientos, 42.006 están tipificados como PQRSD, entre los que se encuentran los siguientes:

CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CON TIPOLOGIA PQRSD QUE INGRESARON AL MINISTERIO DEL INTERIOR DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 POR MEDIO DEL APLICATIVO PQRSD			
Tipo de Requerimiento mas utilizado	Cantidad	Otros Tipos de Requerimientos	Cantidad
Derecho de Petición	37.026	Denuncia	229
Solicitud de información	2.207	Reclamo	174
Respuestas a Mininterior	1.268	Petición de copias	170
Entes de control	485	Sugerencia	123
Queja	230	Solicitud congresistas	94
Totales	41.216	Totales	790
Total General 42.006			

Las 42.006 PQRSD que ingresaron durante el segundo semestre de 2020, fueron destinadas a las siguientes dependencias:




**FORMATO
INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O
EVALUACION**

Código: EM-F-07


Versión: 01

**Vigente desde:
19/07/2018**


REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON POR EL APLICATIVO PQRS D A CADA DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020			
Dependencia	Tipo Requerimiento	Cantidad	% Representativo frente al total de solicitudes
Oficina de información pública	Denuncia	65	33,10%
	Derecho de Petición	13.571	
	Entes de control	6	
	Petición de copias	13	
	Queja	48	
	Reclamo	23	
	Respuestas a Mininterior	35	
	Solicitud congresistas	1	
	Solicitud de información	144	
	Sugerencia	13	
Total Oficina de Información Pública		13.919	
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	Denuncia	38	16,10%
	Derecho de Petición	5.560	
	Entes de control	39	
	Petición de copias	24	
	Queja	87	
	Reclamo	87	
	Respuestas a Mininterior	173	
	Solicitud congresistas	1	
	Solicitud de información	708	
	Sugerencia	32	
Total Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal		6.749	
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	Denuncia	35	12,40%
	Derecho de Petición	4.391	
	Entes de control	142	
	Petición de copias	31	
	Queja	10	
	Reclamo	11	
	Respuestas a Mininterior	221	
	Solicitud congresistas	4	
	Solicitud de información	329	
	Sugerencia	15	
Total Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías		5.189	
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Denuncia	32	6,80%
	Derecho de Petición	2.548	
	Entes de control	44	
	Petición de copias	4	
	Queja	14	
	Reclamo	2	
	Respuestas a Mininterior	70	
	Solicitud congresistas	1	
	Solicitud de información	142	
	Sugerencia	14	
Total Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana		2.871	
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	Denuncia	6	6,10%
	Derecho de Petición	2.121	
	Entes de control	38	
	Petición de copias	9	
	Queja	29	
	Reclamo	12	
	Respuestas a Mininterior	121	
	Solicitud congresistas	1	
	Solicitud de información	217	
	Sugerencia	5	

 El futuro es de todos Mininterior	FORMATO	Código: EM-F-07
	INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O	Versión: 01
	EVALUACION	Vigente desde: 19/07/2018

Total Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras		2.559	
En blanco (Solicitud Incompleta, no clara, ilegible o inconsistente)	Denuncia	13	4,10%
	Derecho de Petición	1.622	
	Petición de copias	7	
	Queja	19	
	Reclamo	26	
	Solicitud de información	38	
	Sugerencia	4	
Total (en blanco)		1.729	
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	Derecho de Petición	1.532	4,50%
	Entes de control	47	
	Petición de copias	5	
	Queja	5	
	Reclamo	5	
	Respuestas a Mininterior	128	
	Solicitud de información	178	
	Sugerencia	7	
Total Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa		1.907	
Dirección de Derechos Humanos	Denuncia	35	3,60%
	Derecho de Petición	1.236	
	Entes de control	88	
	Reclamo	3	
	Respuestas a Mininterior	96	
	Solicitud congresistas	3	
	Solicitud de información	41	
	Sugerencia	11	
Total Dirección de Derechos Humanos		1.513	
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	Derecho de Petición	1.294	3,30%
	Entes de control	8	
	Petición de copias	2	
	Queja	5	
	Respuestas a Mininterior	26	
	Solicitud de información	54	
	Sugerencia	6	
Total Dirección de Gobierno y Gestión Territorial		1.395	
Dirección de Asuntos Religiosos	Denuncia	3	2,70%
	Derecho de Petición	707	
	Entes de control	1	
	Petición de copias	50	
	Queja	4	
	Reclamo	5	
	Respuestas a Mininterior	158	
	Solicitud de información	219	
	Sugerencia	4	
Total Dirección de Asuntos Religiosos		1.151	
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	Derecho de Petición	683	1,90%
	Entes de control	6	
	Petición de copias	4	
	Queja	3	
	Respuestas a Mininterior	53	
	Solicitud de información	59	
	Sugerencia	1	
Total Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado		809	
Dirección de Asuntos Legislativos	Derecho de Petición	510	1,60%
	Entes de control	8	
	Queja	1	
	Respuestas a Mininterior	44	
	Solicitud congresistas	81	
	Solicitud de información	9	
Total Dirección de Asuntos Legislativos		656	

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <p>El futuro es de todos</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <p>Ministerio del Interior</p> </div>	<p>FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION</p>	<p>Código: EM-F-07</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Vigente desde: 19/07/2018</p>

Oficina Asesora Jurídica	Denuncia	1	0,90%
	Derecho de Petición	304	
	Entes de control	7	
	Petición de copias	1	
	Queja	1	
	Respuestas a Ministerio del Interior	64	
	Solicitud de información	9	
	Sugerencia	1	
Total Oficina Asesora Jurídica		388	
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	Derecho de Petición	197	0,60%
	Entes de control	14	
	Respuestas a Ministerio del Interior	35	
	Solicitud de información	6	
Total Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos		252	
Subdirección de Gestión Humana	Derecho de Petición	196	0,60%
	Entes de control	8	
	Petición de copias	4	
	Queja	1	
	Respuestas a Ministerio del Interior	2	
	Solicitud de información	17	
	Sugerencia	4	
Total Subdirección de Gestión Humana		232	
Subdirección Administrativa y Financiera	Derecho de Petición	150	0,40%
	Entes de control	2	
	Petición de copias	1	
	Respuestas a Ministerio del Interior	9	
	Solicitud de información	14	
	Sugerencia	1	
Total Subdirección Administrativa y Financiera		177	
Subdirección de Gestión Contractual	Derecho de Petición	143	0,40%
	Entes de control	10	
	Petición de copias	14	
	Queja	1	
	Respuestas a Ministerio del Interior	2	
	Solicitud de información	11	
Total Subdirección de Gestión Contractual		181	
Subdirección de Infraestructura	Derecho de Petición	97	0,30%
	Entes de control	4	
	Respuestas a Ministerio del Interior	18	
	Solicitud de información	3	
Total Subdirección de Infraestructura		122	
Viceministerio de Relaciones Políticas	Denuncia	1	0,20%
	Derecho de Petición	64	
	Entes de control	3	
	Respuestas a Ministerio del Interior	3	
	Solicitud de información	8	
Total Viceministerio de Relaciones Políticas		79	
Despacho del Ministro	Derecho de Petición	50	0,10%
	Respuestas a Ministerio del Interior	6	
	Solicitud congresistas	2	
	Sugerencia	2	
Total Despacho del Ministro		60	
Oficina Asesora de Planeación	Derecho de Petición	39	0,10%
	Entes de control	2	
	Petición de copias	1	
	Respuestas a Ministerio del Interior	2	
Total Oficina Asesora de Planeación		44	
Grupo de Control Disciplinario Interno	Derecho de Petición	6	0,00%
	Entes de control	8	
	Queja	2	
	Respuestas a Ministerio del Interior	1	
	Solicitud de información	1	

 El futuro es de todos Mininterior	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

Total Grupo de Control Disciplinario Interno		18	
Oficina de Control Interno	Derecho de Petición	3	0,00%
	Respuestas a Mininterior	1	
Total Oficina de Control Interno		4	
Secretaría General	Derecho de Petición	2	
Total Secretaría General		2	
Total General		42.006	100%

El 33,1% de las PQRSD los recibió la Oficina de Información Pública del Interior, seguido de la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con el 16,1% y la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías con el 12,4%.

Es importante anotar que el 4% de los requerimientos que representan 1.729 no tienen relacionada dependencia responsable, por lo que se relaciona como “en blanco”.

Frente al estado de los requerimientos, se evidenció lo siguiente:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON A LA ENTIDAD-SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 - APLICATIVO PQRSD	
Estado Requerimiento	Cantidad
Atendida	40.461
En Proceso	1.411
Pendiente	134
Total general	42.006


Según lo anterior, el 96,3% de los requerimientos fueron atendidos, el 3,4% se encuentran en proceso y el restante 0,3% está pendiente de respuesta.

En cuanto a los requerimientos que no vinculan dependencia en el sistema, estos están distribuidos en:

DISTRIBUCION DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 REGISTRADOS EN EL APLICATIVO PQRSD			
Dependencia	Estado Requerimiento	Tipo Requerimiento	Cantidad
En blanco (Solicitud Incompleta, no clara, ilegible o inconsistente)	Pendiente	Derecho de Petición	130
		Queja	1
		Reclamo	1
		Solicitud de información	2
Total Pendiente			134

A continuación analizaremos la oportunidad en las respuestas según el reporte emitido por el Aplicativo.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
Dependencia	Promedio de Días Atención
Subdirección de Infraestructura	35
(En Blanco)	34
Oficina Asesora Jurídica	27
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	23
Dirección de Asuntos Religiosos	21
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	21
Dirección de Derechos Humanos	20
Dirección de Asuntos Para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales Y Palenqueras	19
Dirección de Gobierno Y Gestión Territorial	18
Oficina Asesora de Planeación	18
Subdirección de Gestión Contractual	18
Subdirección de Gestión Humana	18
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	15
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	14

 El futuro es de todos Mininterior	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018


Dirección de Asuntos Legislativos	13
Grupo de Control Disciplinario Interno	13
Despacho del Ministro	10
Subdirección Administrativa y Financiera	8
Viceministerio de Relaciones Políticas	8
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	4
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	3
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Información Pública	2
Secretaría General	2
Total general	14

Teniendo en cuenta la información anterior, se observa que el Ministerio del Interior para el segundo semestre de 2020, cumplió con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, el cual amplió los términos de respuesta, ya que el promedio general es de 14 días.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA - SIGOB SEGUNDO SEMESTRE DE 2020.**

Según la información que suministro la Subdirección Administrativa y Financiera, para el segundo semestre de 2020, ingresaron 854 comunicaciones así:

TIPOLOGIA Y CANTIDAD DE COMUNICACIONES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD POR EL APLICATIVO SIGOB SEGUNDO SEMESTRE DE 2020	
Tipo	Total
Notificaciones	258
Peticiones de interés general o particular (15 días)	98
Solicitud De Certificación de Presencia de Grupos Étnicos para un POA	98
Reparación directa	74
Respuesta a comunicación	54
Derecho de Petición	31
Oficio	29
Comunicación	26
Personería Jurídica Iglesia	24
Solicitud de Información de Entidades Públicas	24
Remisión por competencia	18
Solicitud de información	17
Solicitudes de Entes de Control	16
Denuncia	15
Solicitud de Consulta	13
Invitación	12
Tutela (48 horas)	8
Alcaldes y Gobernadores Ad Oc	6
Solicitud de Concepto	5
Acción de Tutela	4
Decretos	3
Informe	3
Recurso de Reposición	3
Solicitud de Inicio de Consulta Previa para un POA	3
Tutela (24 horas)	3
Copia	2
Factura	2
Resolución	2
Habeas Corpus	1
Incidente de desacato	1
Queja	1
Total general	854

 El futuro es de todos Mininterior	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

De acuerdo con la información anterior, los requerimientos que presentaron mayor ingreso fueron “notificaciones” con el 30%, seguido de “Peticiónes de interés general o particular (15 días)” con el 11% y “Solicitud de Certificación de Presencia de Grupos Étnicos para un POA” con el 11%.

Teniendo en cuenta los requerimientos registrados en el segundo semestre de 2020, se realiza la tipificación por requerimientos que son PQRSD, obteniendo la siguiente información:

TIPOLOGIA Y CANTIDAD DE COMUNICACIONES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD POR EL APLICATIVO SIGOB SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 CON CRITERIOS PQRSD	
Tipo	Total
Peticiones de interés general o particular (15 días)	98
Respuesta a comunicación	54
Derecho de Petición	31
Oficio	29
Solicitud de Información de Entidades Públicas	24
Remisión por competencia	18
Solicitud de información	17
Solicitudes de Entes de Control	16
Denuncia	15
Solicitud de Consulta	13
Solicitud de Concepto	5
Queja	1
Total general	321

De los 854 requerimientos que ingresaron al Ministerio del Interior por el SIGOB en el segundo semestre de 2020, 321 tienen características de PQRSD, de las cuales el 31% fueron “Peticiónes de interés general o particular (15 días)”, siendo esta la herramienta más utilizada por los ciudadanos para ejercer su derecho ante el Ministerio del Interior.

Por otro lado, se puede evidenciar que de los 321 requerimientos que ingresaron durante el segundo semestre de 2020, el 26,48% los recibió la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con 21,81% y la Dirección de Consulta Previa con 20,56%, tal como se evidencia a continuación:

DISTRIBUCION DE LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 APLICATIVO SIGOB			
Área gestión	Tipo	Total	% Representativo frente al total de solicitudes
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Denuncia	9	26,48%
	Derecho de Petición	5	
	Oficio	5	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	41	
	Remisión por competencia	2	
	Respuesta a comunicación	3	
	Solicitud de Concepto	1	
	Solicitud de información	10	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	6	
	Solicitudes de Entes de Control	3	
Total Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías		85	
Oficina Asesora Jurídica	Denuncia	1	21,81%
	Derecho de Petición	5	
	Oficio	12	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	16	



El futuro
es de todos

Mininterior


FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07


Versión: 01

**Vigente desde:
19/07/2018**

	Queja	1	
	Remisión por competencia	8	
	Respuesta a comunicación	3	
	Solicitud de Concepto	3	
	Solicitud de Consulta	1	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	10	
	Solicitudes de Entes de Control	9	
	Total Oficina Asesora Jurídica	70	
Dirección de Consulta Previa	Derecho de Petición	2	20,56%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	6	
	Remisión por competencia	4	
	Respuesta a comunicación	41	
	Solicitud de Consulta	11	
	Solicitud de información	2	
	Total Dirección de Consulta Previa	66	
Dirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y Palenqueras	Denuncia	1	4,36%
	Derecho de Petición	1	
	Oficio	1	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	5	
	Remisión por competencia	1	
	Solicitud de información	2	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	2	
	Solicitudes de Entes de Control	1	
	Total Dirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y Palenqueras	14	
Despacho del Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	Derecho de Petición	3	4,05%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	4	
	Remisión por competencia	1	
	Respuesta a comunicación	4	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1	
		Total Despacho del Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	
Dirección de Derechos Humanos	Denuncia	3	3,12%
	Derecho de Petición	3	
	Oficio	2	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	
	Solicitudes de Entes de Control	1	
		Total Dirección de Derechos Humanos	
Subdirección de Gestión Contractual	Derecho de Petición	3	3,12%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	3	
	Solicitud de información	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	2	
	Solicitudes de Entes de Control	1	
		Total Subdirección de Gestión Contractual	
Subdirección de Infraestructura	Oficio	1	2,80%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	5	
	Respuesta a comunicación	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	2	
		Total Subdirección de Infraestructura	
	Derecho de Petición	2	2,80%

 <div style="display: inline-block; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 5px; font-size: 10px;"> El futuro es de todos Mininterior </div>	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07 Versión: 01 Vigente desde: 19/07/2018

Grupo de Apoyo a la Gestión Territorial y Buen Gobierno Local	Oficio	1	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	3	
	Remisión por competencia	1	
	Solicitud de Concepto	1	
	Solicitud de información	1	
Total Grupo de Apoyo a la Gestión Territorial y Buen Gobierno Local		9	
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Oficio	1	1,87%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	
	Respuesta a comunicación	1	
	Solicitud de Consulta	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1	
Total Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana		6	
Oficina de Información Pública del Interior	Denuncia	1	1,56%
	Derecho de Petición	1	
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	
	Respuesta a comunicación	1	
Total Oficina de Información Pública del Interior		5	
Grupo de Sistemas	Derecho de Petición	2	1,25%
	Oficio	2	
Total Grupo de Sistemas		4	
Despacho del Viceministro de Relaciones Políticas	Oficio	1	0,93%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	
Total Despacho del Viceministro de Relaciones Políticas		3	
Grupo de Articulación Interna Para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	Derecho de Petición	2	0,93%
	Remisión por competencia	1	
Total Grupo de Articulación Interna Para la Política de Víctimas del Conflicto Armado		3	
Subdirección Administrativa y Financiera	Derecho de Petición	1	0,93%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	
Total Subdirección Administrativa y Financiera		3	
Subdirección de Gestión Humana	Peticiones de interés general o particular (15 días)	3	0,93%
Total Subdirección de Gestión Humana		3	
Dirección de Asuntos Religiosos	Oficio	1	0,62%
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	
Total Dirección de Asuntos Religiosos		2	
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	Derecho de Petición	1	0,31%
Total Dirección de Gobierno y Gestión Territorial		1	
Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la acción comunal.	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	0,31%
Total Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal.		1	
Grupo de Apoyo Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas CIPRAT	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	0,31%
Total Grupo de Apoyo Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas CIPRAT		1	
Despacho del Ministerio del Interior	Oficio	1	0,31%
Total Despacho del Ministerio del Interior		1	
Grupo de Control Disciplinario Interno	Solicitudes de Entes de Control	1	0,31%
Total Grupo de Control Disciplinario Interno		1	
Oficina Asesora de Planeación	Oficio	1	0,31%
Total Oficina Asesora de Planeación		1	
Total General		321	100%

	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

Respecto al estado y la oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresaron por SIGOB, se evidenciaron las siguientes situaciones en el reporte generado por la Subdirección Administrativa y Financiera, entre los que se encuentran:

- En la casilla “Duración de Gestión” 308 requerimientos registran 0 días y a la vez en la casilla “Estado” relaciona que de dichos requerimientos 207 están vencidos, 35 próximos a vencer y 66 dentro de los términos), situación está que no es lógica a la luz de la gestión de las peticiones.
- A su vez, se registran 216 requerimientos vencidos de los 321, esto constituye el 67,29% del total de PQRSD que ingresaron a la entidad por el SIGOB, esta cifra difiere de los distintos seguimientos y controles que se han realizado e implementado para evitar que se materialice el riesgo de incumplimiento con los ciudadanos.

Por lo anterior, se recomienda verificar la información que se registra en el SIGOB con el fin de que las cifras permitan la toma de decisiones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Durante el segundo semestre de 2020, ingresaron al Ministerio del Interior 42.327 requerimientos con criterios de PQRSD, de los cuales el 99,2% fueron gestionados en el aplicativo PQRSD, y el 0,8% a través de SIGOB, donde los datos mas relevantes fueron los siguientes:


RESUMEN DE PQRSD REGISTRADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 POR APLICATIVO PQRSD Y POR SIGOB		
Tema	Sistema SIGOB	Aplicativo PQRSD
PQRSD radicadas de julio a diciembre	321	42.006
Tipos de Requerimientos más utilizados	Peticiones de interés general o particular (15 días)	Derecho de Petición
Días promedio de respuesta	No se pudo establecer	14 días
Dependencia con mayor número de PQRSD	Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Oficina de Información Pública del Interior
Pendientes o en Gestión	No se pudo establecer	134

RECOMENDACIÓN

De acuerdo con la información registrada en el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Ministerio del Interior:

- Se reitera la necesidad de dar respuesta a la totalidad (100%) de las PQRSD que ingresan al Ministerio del Interior, dentro de los tiempos establecidos por ley, así como ajustar los tipos de requerimientos tanto en el Aplicativo PQRSD como en el Sistema SIGOB teniendo en cuenta que quedaron pendientes de respuesta
- Ajustar el reporte de la Subdirección Administrativa y Financiera en cuanto al SIGOB, para que refleje la realidad de la gestión de los requerimientos.
- Identificar las PQRSD que son constantes en cada dependencia, con el fin de evidenciar cuales son las principales necesidades o quejas de los ciudadanos.
- Tomar las medidas pertinentes durante el primer trimestre de 2021, con el fin de que se gestione y se de respuesta a las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior, teniendo en cuenta que en este periodo disminuye la cantidad de funcionarios y contratistas en la Entidad y de esta manera evitar que se aumente el numero de PQRSD sin respuestas.

Aprobado 21-01-2021.

	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

Elaboró:

LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO

ALVARO LUIS TAMAYO MARIN

JIMMY HANS ABELLA AVILA

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

HUMBERTO BOZZI ÁNGEL
Jefe Oficina de Control Interno

TRD: 1200.410.32