



---

**MININTERIOR**

---

**I INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Enero y Febrero”**

Año 2015

Oficina de Información Pública

**MINISTERIO DEL INTERIOR**

**9 de Marzo de 2015**

## I INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS.

### 1. OBJETIVO

Realizar un óptimo seguimiento a las PQRS que llegan a la Entidad garantizando a los ciudadanos que las mismas sean atendidas en los plazos establecidos por la ley y de manera efectiva.

### 2. CONTENIDO DEL INFORME

El grupo de servicio al ciudadano en aras de mejorar el seguimiento que se le debe hacer a las solicitudes radicadas por los ciudadanos ante la Entidad, emitirá reportes periódicos a cada una de las áreas con el fin de tener un mayor control de las respuestas emitidas a las solicitudes con el fin de garantizar que no sean contestadas después del plazo establecido por la ley. De acuerdo a lo anterior esta oficina se permite informar el estado de las solicitudes del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 28 de febrero de 2015:

<b>DESPACHO DEL MINISTRO</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	122	55,5%
Respondidas	98	44,5%
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

<b>DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	15	16,3%
Respondidas	77	83,7%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

<b>DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	42	71,1%
Respondidas	17	28,9%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

<b>SECRETARIA GENERAL</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	3	21,4%
Respondidas	11	78,6%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

[Escriba aquí]

<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INDÍGENAS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	835	44%
Respondidas	1.060	56%
Total	1.895	100%

<b>DIRECCION DE COMUNIDADES NEGRAS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	400	36,7%
Respondidas	690	63,3%
Total	1.090	100%

<b>DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	17	41,4%
Respondidas	24	58,6%
Total	41	100%

<b>DIRECCION DE CONSULTA PREVIA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	291	32,2%
Respondidas	610	67,8%
Total	901	100%

<b>DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	20	4,5%
Respondidas	420	95,5%
Total	440	100%

<b>DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	128	32,8%
Respondidas	263	67,2%
Total	391	100%

<b>DIRECCION DE GOBIERNO Y GESTION</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	219	44%
Respondidas	279	56%
Total	498	100%

<b>SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	66	60%
Respondidas	44	40%
Total	110	100%

<b>SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	62	28%
Respondidas	160	72%
Total	222	100%

<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	520	74,6%
Respondidas	177	25,4%
Total	697	100%

<b>SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	17	12,9%
Respondidas	115	87,1%
Total	132	100%

<b>SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	459	66%
Respondidas	236	34%
Total	695	100%

<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	371	33,3%
Respondidas	741	67,7%
<b>Total</b>	<b>1.112</b>	<b>100%</b>

<b>OFICINA DE INFORMACION PUBLICA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	22	12%
Respondidas	162	88%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>

<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	12	63,1%
Respondidas	7	36,9%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	4	44,4%
Respondidas	9	55,6%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

<b>OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	0	0%
Respondidas	29	100%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 6 de marzo de 2015.

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	Respon didas	Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	98	122	220	44.5%	55.5%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	77	15	92	83.7%	16.3%
Despacho del viceministro de participación	17	42	59	28.9%	71.1%
Secretaría general	11	3	14	78.6%	21.4%
Dirección de asuntos indígenas	1.060	835	1895	56%	44%
Dirección de comunidades negras	690	400	1.090	63.3%	36.7%
Dirección de asuntos legislativos	24	17	41	58.6%	41.4%
Dirección de consulta previa	610	291	901	67.8%	32.2%
Dirección de derechos humanos	420	20	440	95.5%	4.5%
Dirección para la democracia	263	128	391	67.2%	32.8%
Dirección de gobierno y gestión	279	219	498	56%	44%
Subdirección de gestión contractual	44	66	110	40%	60%
Subdirección de seguridad y convivencia	160	62	222	72%	28%
Subdirección administrativa y financiera	177	520	697	25.4%	74.6%
Subdirección de gestión humana	115	17	132	87.1%	12.9%
Subdirección de infraestructura	236	459	695	34%	66%
Oficina asesora jurídica	741	371	1.112	67.7%	33.3%
Oficina de información pública	162	22	184	88%	12%
Oficina asesora de planeación	7	12	19	36.9%	63.1%
Oficina de control interno	9	4	13	55.6%	44.4%
Oficina control interno y disciplinario	29	0	29	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.229</b>	<b>3.625</b>	<b>8.854</b>	$\bar{x} = 62.2\%$	$\bar{x} = 37.8\%$

### 3. ALERTAS Y RESTRICCIONES

- La herramienta SIGOB la cual fue utilizada como insumo para la recolección de los datos no se utiliza de manera idónea al momento de cerrar las solicitudes.
- Los reportes fueron generados el 6/3/2015 por lo que los datos pueden variar.
- Los datos presentados están estrictamente sujetos a la información expedida por el aplicativo.

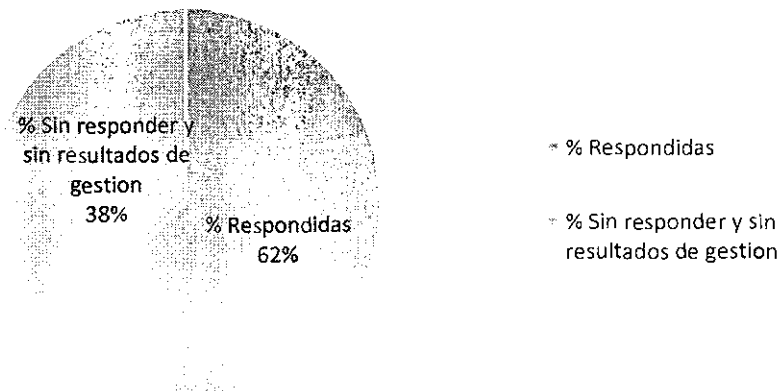
[Escriba aquí]

#### 4. CONCLUSIONES

Después de tabular y analizando los datos obtenidos se evidencio lo siguiente:

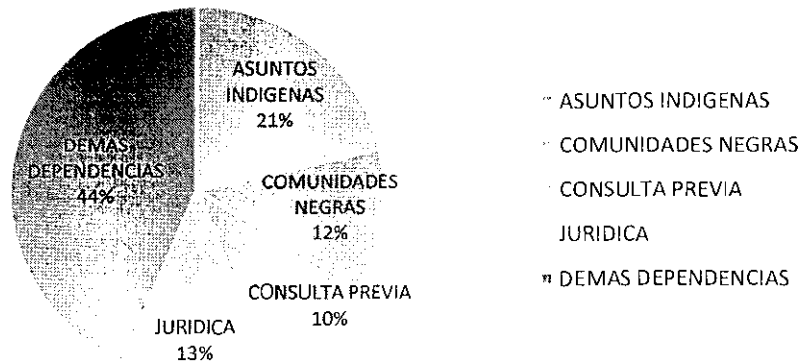
- De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 62.2% del total de solicitudes que llegan a la Entidad fueron respondidas y que el 37.8% no se han respondido a la fecha, lo cual indica que de cada 10 solicitudes se contestaron 6 para el periodo evaluado en general a todas las áreas.

#### Estado de las solicitudes en la Entidad



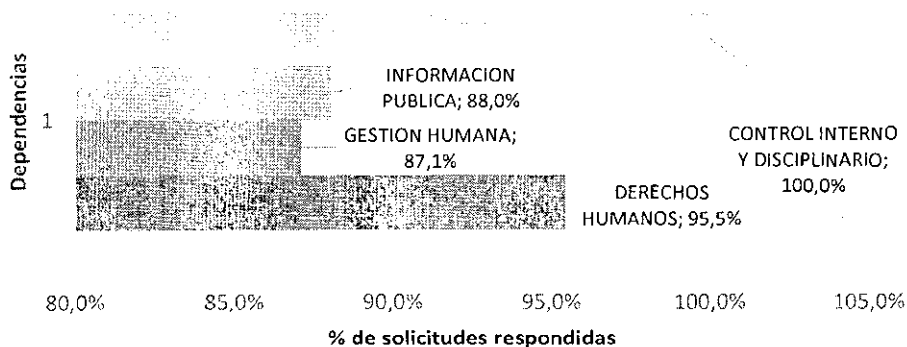
- Las dependencias de mayor demanda fueron la Dirección de comunidades indígenas con un 21.4% la Oficina Asesora Jurídica con un 12.6%, la Dirección de comunidades negras con 12.3% y la Dirección de consulta previa con 10.2%, entre estas 4 dependencias se concentra más de la mitad del total de las solicitudes que se realizan a la Entidad.

## Dependencias con mayor demanda de solicitudes



- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de solicitudes contestadas y cerradas correctamente según el aplicativo SIGOB fueron la Oficina de control interno y disciplinario con un grado de efectividad del 100% , la Dirección de Derechos Humanos con 95.5%, la Oficina de Información Pública del 88% y la Subdirección de Gestión Humana con 87.1%.

## Dependencias destacadas (% de solicitudes respondidas)

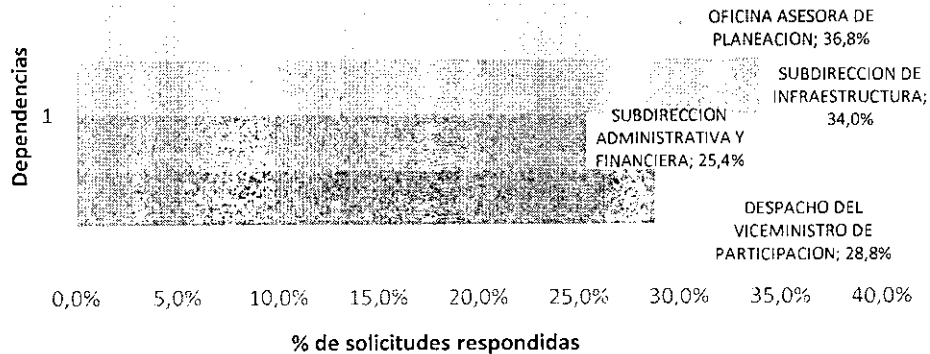


- Las dependencias que obtuvieron el más bajo porcentaje de solicitudes contestadas o por haber sido cerradas de manera errónea fueron la Subdirección Administrativa y Financiera con un grado de efectividad del 25.4%, el Despacho del Viceministro de Participación con 28.8%, la Subdirección de Infraestructura con 34% y la Oficina Asesora de Planeación con 36.8%.

[Escriba aquí]



## Dependencias destacadas (% de solicitudes respondidas)



- El promedio de días en contestar las solicitudes fue de 9 días lo cual nos indica que de las solicitudes que fueron resueltas satisfactoriamente todas fueron antes de los términos de ley.

### 5. RECOMENDACIONES

- Generar alertas tempranas en conjunto con la Oficina de Control Interno a todas las dependencias informando el estado de las solicitudes a su cargo, con el fin de mejorar el seguimiento y la atención al ciudadano.
- Sensibilizar a las dependencias de la importancia de contestar en el menor tiempo posible las solicitudes y que las mismas sean cerradas correctamente en el sistema por medio de campañas publicitarias por medio de la intranet y con capacitaciones en la herramienta SIGOB.

Elaboró

**DANIEL FELIPE VANEGAS**  
Profesional Universitario

Revisó y Aprobó

**DIANA PATRICIA BOHORQUEZ HERNANDEZ**  
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano