



II INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Marzo”

Año 2015

Oficina de Información Pública
MINISTERIO DEL INTERIOR
25 de Mayo de 2015

II 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 y el 31 de marzo de 2015:

DESPACHO DEL MINISTRO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	46	41,1%
Respondidas	64	58,2%
Total	110	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	6	7,7%
Respondidas	72	92,3%
Total	78	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	25	89,2%
Respondidas	3	10,8%
Total	28	100%

SECRETARIA GENERAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	2	20%
Respondidas	8	80%
Total	10	100%

DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	259	24,3%
Respondidas	803	75,7%
Total	1.062	100%

DIRECCION DE COMUNIDADES NEGRAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	241	30,1%
Respondidas	559	69,9%
Total	800	100%

DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	5	11,9%
Respondidas	36	88,1%
Total	42	100%

DIRECCION DE CONSULTA PREVIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	1	0.1%
Respondidas	539	99,9%
Total	540	100%

DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	5	1,5%
Respondidas	317	98,5%
Total	322	100%

DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACION CIUDADANA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	69	27,8%
Respondidas	179	72,2%
Total	248	100%

[Escriba aquí]

DIRECCION DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	178	43,1%
Respondidas	235	56,9%
Total	413	100%

SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	23	50%
Respondidas	23	50%
Total	46	100%

SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	6	22,2%
Respondidas	21	77,8%
Total	27	100%

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	191	59,3%
Respondidas	131	40,7%
Total	322	100%

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	6	8,3%
Respondidas	66	91,7%
Total	72	100%

SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	188	50,6%
Respondidas	183	49,4%
Total	371	100%

[Escriba aquí]

OFICINA ASESORA JURIDICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	194	29,8%
Respondidas	457	70,2%
Total	651	100%

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	1	0,06%
Respondidas	146	99,4%
Total	147	100%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	4	28,6%
Respondidas	10	71,4%
Total	14	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	1	12,5%
Respondidas	7	87,5%
Total	8	100%

OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	0	0%
Respondidas	30	100%
Total	30	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 19 de Mayo de 2015.

[Escriba aquí]

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	Respon didas	Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	64	46	110	54%	46%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	72	6	78	92,3%	7,7%
Despacho del viceministro de participación	3	25	28	10,8%	89,2%
Secretaria general	8	2	10	80%	20%
Dirección de asuntos indígenas	803	259	1.062	75,7%	24,3%
Dirección de comunidades negras	559	241	800	69,9%	30,1%
Dirección de asuntos legislativos	36	5	41	88,1%	11,9%
Dirección de consulta previa	539	1	540	99,9%	0,01%
Dirección de derechos humanos	317	5	322	98,5%	1,5%
Dirección para la democracia	179	69	248	72,2%	27,8%
Dirección de gobierno y gestión	235	178	413	56,9%	43,1%
Subdirección de gestión contractual	23	23	46	50%	50%
Subdirección de seguridad y convivencia	21	6	27	77,8%	22,2%
Subdirección administrativa y financiera	131	191	322	40,7%	59,3%
Subdirección de gestión humana	66	6	72	91,7%	8,3%
Subdirección de infraestructura	183	188	371	49,4%	50,6%
Oficina asesora jurídica	457	194	651	70,2%	29,8%
Oficina de información pública	146	1	147	99,4%	0,06%
Oficina asesora de planeación	10	4	14	71,4%	28,6%
Oficina de control interno	7	1	8	87,5%	12,5%
Oficina control interno y disciplinario	30	0	30	100%	0%
TOTAL	3.889	1.451	5.340	$\bar{x} = 73,2\%$	$\bar{x} = 26,8\%$

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 19/5/2015 por lo cual los datos pueden variar.
- Los datos presentados están estrictamente sujetos a la información expedida por el aplicativo.

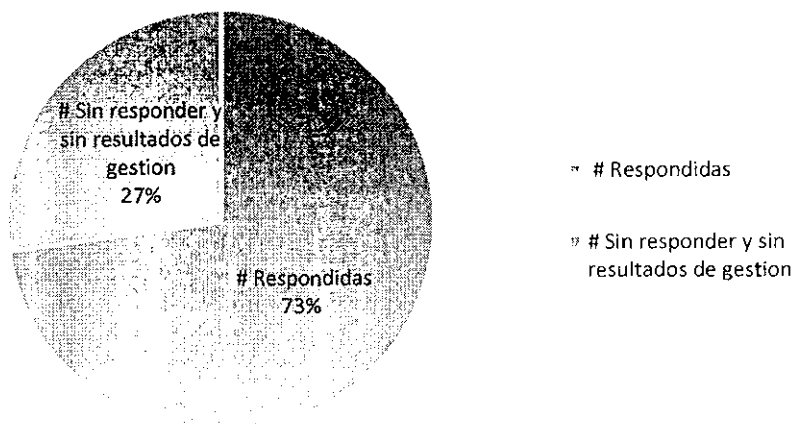
[Escriba aquí]

4. CONCLUSIONES

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

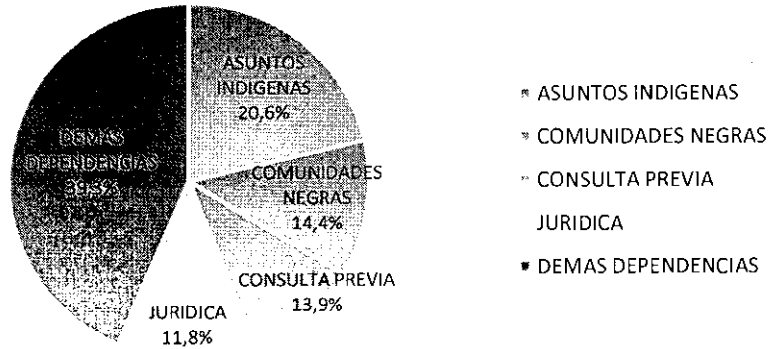
- De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 73,2% del total de solicitudes que llegaron en el mes de marzo a la Entidad fueron respondidas y que el 26,8% no se han respondido a la fecha, lo cual indica que de cada 10 solicitudes se contestaron 7. Respecto a los meses de enero y febrero este indicador se mejora en un 11%.

Estado de las solicitudes marzo



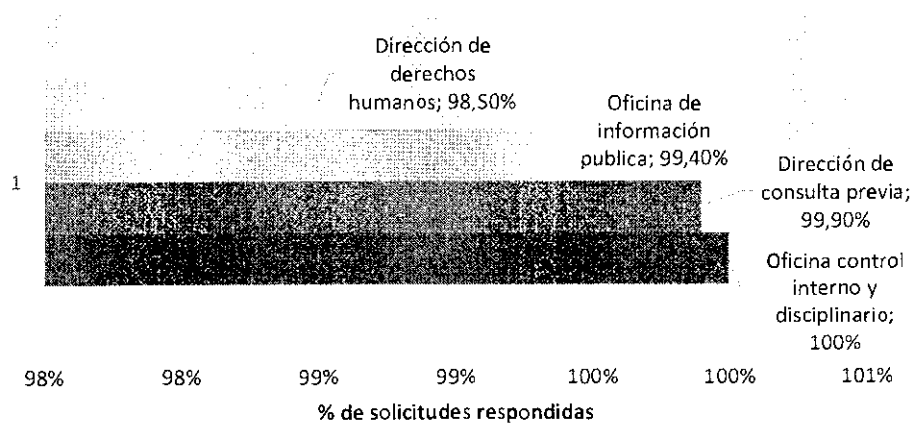
- Las dependencias de mayor demanda fueron la Dirección de comunidades indígenas con un 20.6%, la Dirección de comunidades negras con 14.4%, la Dirección de consulta previa con 13.9% y la Oficina Asesora Jurídica con un 11.8%, entre estas 4 dependencias se concentra más de la mitad del total de las solicitudes que se realizan a la Entidad.

Dependencias con mayor demanda de solicitudes



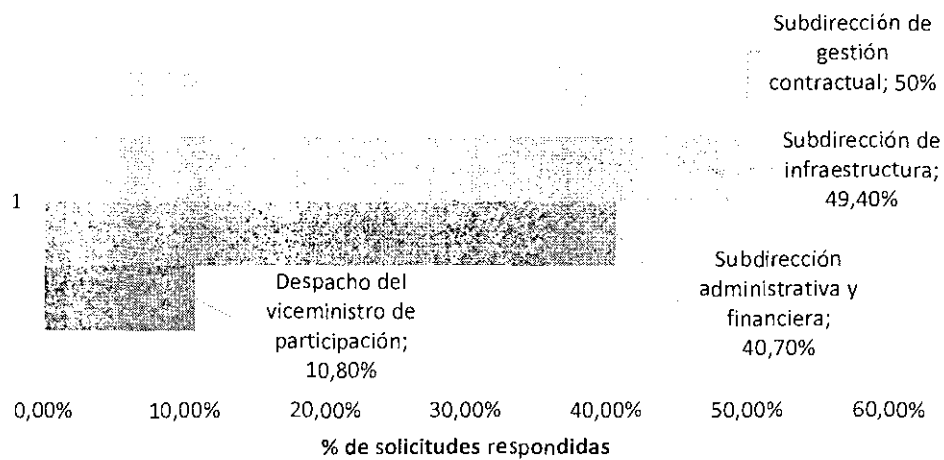
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de solicitudes contestadas y cerradas correctamente según el aplicativo SIGOB fueron la Oficina de control interno y disciplinario con un grado de efectividad del 100% , la Dirección de Consulta Previa con 99.9%, la Oficina de Información Pública del 99.4% y la Dirección de Derechos Humanos con 98.5%. Respecto a los meses de enero y febrero se destaca la Oficina de control interno manteniendo su liderazgo en solicitudes cerradas con una efectividad del 100% al igual la Dirección de Consulta previa que paso de un 67.8% a un 99.9%.

Dependencias destacadas Marzo



- 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%.

Dependencias menos destacadas Marzo

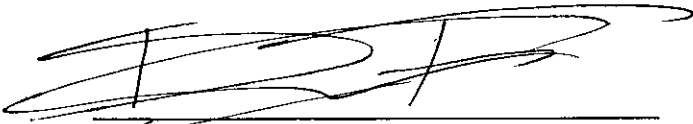


- El promedio de días en contestar las solicitudes fue de 13 días lo cual nos indica que de las solicitudes que fueron resueltas satisfactoriamente todas fueron antes de los términos de ley pero desmejoro el tiempo de atención respecto a los meses de enero y febrero el cual era de 9 días.

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



DANIÉL FELIPE VANEGAS
Profesional Universitario

Revisó y Aprobó



DIANA PATRICIA BOHORQUEZ HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

TRD: 1303.28.02 Informes a Órganos de Control Internos



MININTERIOR

II INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Abril”

Año 2015

Oficina de Información Pública

MINISTERIO DEL INTERIOR

25 de Mayo de 2015

II 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 y el 30 de abril de 2015:

DESPACHO DEL MINISTRO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	51	39,8%
Respondidas	77	60,2%
Total	128	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	26	35,6%
Respondidas	47	64,4%
Total	73	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	32	91,4%
Respondidas	3	8,6%
Total	35	100%

SECRETARIA GENERAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	2	25%
Respondidas	6	75%
Total	8	100%

[Escriba aquí]

DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	295	30,6%
Respondidas	670	69,4%
Total	965	100%

DIRECCION DE COMUNIDADES NEGRAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	301	28%
Respondidas	774	72%
Total	1.075	100%

DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	20	39,2%
Respondidas	31	60,8%
Total	51	100%

DIRECCIÓN DE CONSULTA PREVIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	8	1,5%
Respondidas	522	98,5%
Total	530	100%

DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	9	3,7%
Respondidas	237	96,3%
Total	246	100%

Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	101	38,7%
Respondidas	160	61,3%
Total	261	100%

[Escriba aquí]

DIRECCIÓN DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	166	44,1%
Respondidas	210	55,9%
Total	376	100%

SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	31	60,8%
Respondidas	20	39,2%
Total	51	100%

SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	10	34,5%
Respondidas	19	65,5%
Total	29	100%

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	178	40,1%
Respondidas	266	59,9%
Total	444	100%

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	7	11,1%
Respondidas	56	88,9%
Total	63	100%

SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	261	66,2%
Respondidas	133	33,8%
Total	394	100%

[Escriba aquí]

OFICINA ASESORA JURÍDICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	158	29,2%
Respondidas	383	70,8%
Total	541	100%

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	2	1,7%
Respondidas	113	98,3%
Total	115	100%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	1	6,3%
Respondidas	15	93,8%
Total	16	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	4	15,4%
Respondidas	22	84,6%
Total	26	100%

OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	1	5%
Respondidas	19	95%
Total	20	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 25 de Mayo de 2015.

[Escriba aquí]

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	Respon didas	Sin responde r	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	77	51	128	60,2%	39,8%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	47	26	73	64,4%	35,6%
Despacho del viceministro de participación	3	32	35	8,6%	91,4%
Secretaría general	6	2	8	75,0%	25,0%
Dirección de asuntos indígenas	670	295	965	69,4%	30,6%
Dirección de comunidades negras	774	301	1075	72,0%	28,0%
Dirección de asuntos legislativos	31	20	51	60,8%	39,2%
Dirección de consulta previa	522	8	530	98,5%	1,5%
Dirección de derechos humanos	237	9	246	96,3%	3,7%
Dirección para la democracia	160	101	261	61,3%	38,7%
Dirección de gobierno y gestión	276	166	376	73,4%	26,6%
Subdirección de gestión contractual	20	31	51	39,2%	60,8%
Subdirección de seguridad y convivencia	19	10	29	65,5%	34,5%
Subdirección administrativa y financiera	266	178	444	59,9%	40,1%
Subdirección de gestión humana	56	7	63	88,9%	11,1%
Subdirección de infraestructura	133	261	394	33,8%	66,2%
Oficina asesora jurídica	383	158	541	70,8%	29,2%
Oficina de información pública	113	2	115	98,3%	1,7%
Oficina asesora de planeación	15	1	16	93,8%	6,3%
Oficina de control interno	22	4	26	84,6%	15,4%
Oficina control interno y disciplinario	18	1	19	94,7%	5,3%
TOTAL	3.848	1.664	5.446	$\bar{x} = 70\%$	$\bar{x} = 30\%$

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 25/5/2015 por lo que los datos pueden variar.
- Los datos presentados están estrictamente sujetos a la información expedida por el aplicativo SIGOB.

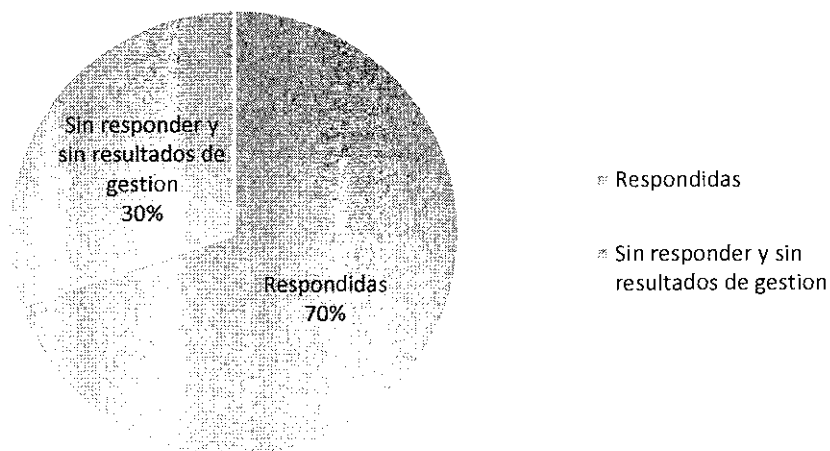
[Escriba aquí]

4. CONCLUSIONES

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

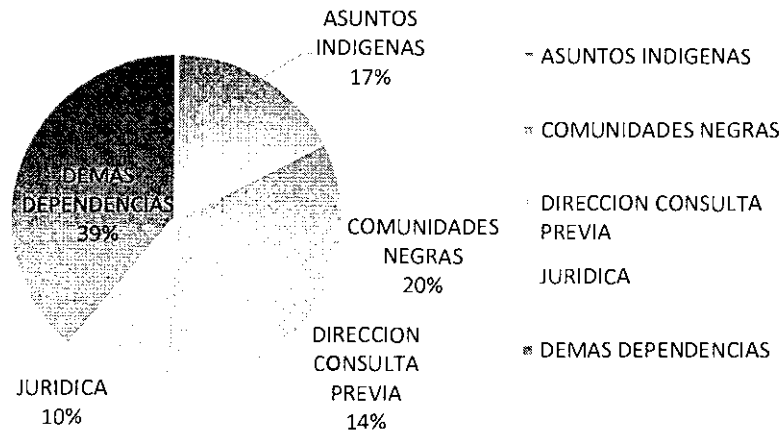
- De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 70% del total de solicitudes que llegaron en el mes de abril a la Entidad fueron respondidas y que el 30% no se han respondido a la fecha, lo cual indica que de cada 10 solicitudes se contestaron 7.

Estado de las solicitudes Abril



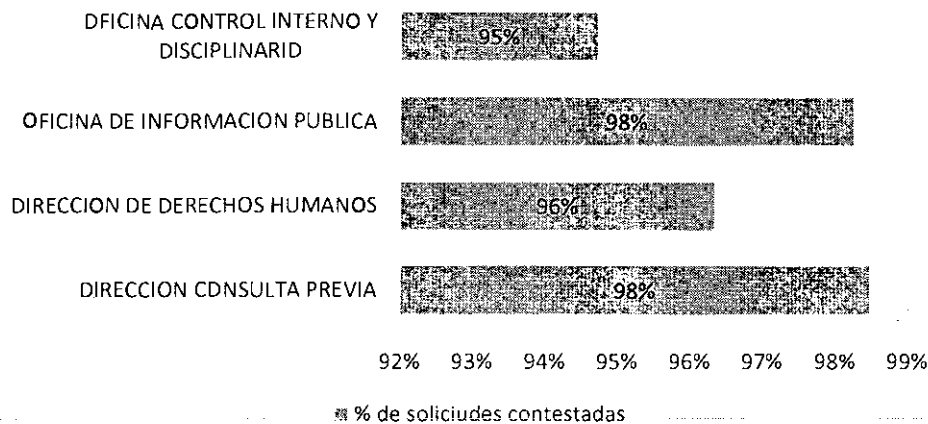
- Las dependencias de mayor demanda fueron la Dirección de comunidades Negras con un 20%, la Dirección de Asuntos Indígenas con un 17%, la Dirección de consulta previa con 14% y la Oficina Asesora Jurídica con un 10%, entre estas 4 dependencias se concentra más de la mitad del total que se realizan a la Entidad aproximadamente unas 3.111 solicitudes.

Dependencias con mayor demanda de solicitudes



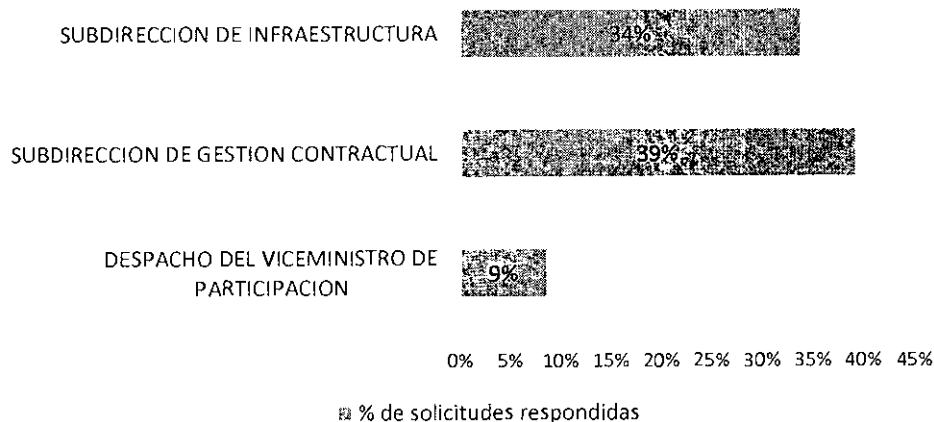
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de solicitudes contestadas y cerradas correctamente según el aplicativo SIGOB fueron la Dirección de Consulta Previa con un grado de efectividad del 98,5%, la Oficina de Información Pública con 98,3%, la Dirección de Derechos Humanos con un 96,3% y la Oficina de Control Interno y Disciplinario con 94,7%. Las cuatro dependencias antes mencionadas siguen liderando la efectividad en solicitudes cerradas correctamente.

Dependencias mas destacadas Abril



- Las dependencias que obtuvieron el más bajo porcentaje de solicitudes contestadas o por haber sido cerradas de manera errónea fueron el Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad con un grado de efectividad del 9%, la Subdirección de Infraestructura con 34%, la Subdirección de Gestión Contractual con 39%.

Dependencias menos destacadas Abril



- El promedio de días en contestar las solicitudes fue de 11 días lo cual nos indica que de las solicitudes que fueron resueltas satisfactoriamente todas fueron antes de los términos de ley pero desmejoro el tiempo de atención respecto a los meses de enero y febrero el cual era de 9 días.
- En promedio mensualmente se reciben 5.071 solicitudes por medio de todos los canales disponibles para la atención y de los cuales se responde el 70%.
- El histórico muestra que desde enero a abril las siguientes dependencias han tenido una notable mejora en sus porcentajes de solicitudes respondidas y son: El despacho del Ministro, la Dirección de Comunidades Negras, la Dirección de Comunidades Negras, la Dirección de Consulta Previa, la Dirección de Gobierno y Gestión Territorial, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Información Pública. Las dependencias que han registrado una desmejora en cuanto a sus porcentajes son: El Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad de los Derechos, La Subdirección de Gestión Contractual y la Subdirección de Infraestructura.

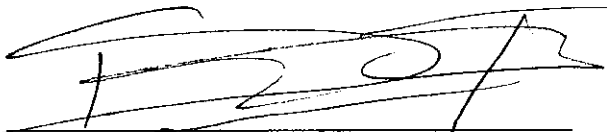
PORCENTAJE DE SOLICITUDES RESPONDIDAS DE ENERO A ABRIL			
DEPENDENCIA	ENERO Y FEBRERO	MARZO	ABRIL
Despacho del ministro	44,5%	58,2%	60,2%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	83,7%	92,3%	64,4%
Despacho del viceministro de participación	28,8%	10,7%	8,6%
Secretaría general	78,6%	80,0%	75,0%
Dirección de asuntos indígenas	55,9%	75,6%	69,4%
Dirección de comunidades negras	63,3%	69,9%	72,0%
Dirección de asuntos legislativos	58,5%	87,8%	60,8%
Dirección de consulta previa	67,7%	99,8%	98,5%
Dirección de derechos humanos	95,5%	98,4%	96,3%
Dirección para la democracia	67,3%	72,2%	61,3%
Dirección de gobierno y gestión	56,0%	56,9%	73,4%
Subdirección de gestión contractual	40,0%	50,0%	39,2%
Subdirección de seguridad y convivencia	72,1%	77,8%	65,5%
Subdirección administrativa y financiera	25,4%	40,7%	59,9%
Subdirección de gestión humana	87,1%	91,7%	88,9%
Subdirección de infraestructura	34,0%	49,3%	33,8%
Oficina asesora jurídica	66,6%	70,2%	70,8%
Oficina de información pública	88,0%	99,3%	98,3%
Oficina asesora de planeación	36,8%	71,4%	93,8%
Oficina de control interno	69,2%	87,5%	84,6%
Oficina control interno y disciplinario	100,0%	100,0%	94,7%
PROMEDIO	62,8%	73,3%	70,0%

5. RECOMENDACIONES

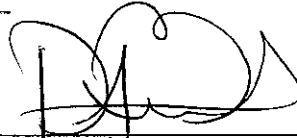
- Generar alertas tempranas en conjunto con la Oficina de Control Interno a todas las dependencias informando el estado de las solicitudes a su cargo, con el fin de mejorar el seguimiento y la atención al ciudadano.
- Sensibilizar a las dependencias de la importancia de contestar en el menor tiempo posible 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

Revisó y Aprobó



DANIEL FELIPE VANEGAS
Profesional Universitario



DIANA PATRICIA BOHORQUEZ HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

TRD: 1303.28.02 Informes a Órganos de Control Internos



II INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Mayo”

Año 2015

Oficina de Información Pública

MINISTERIO DEL INTERIOR

5 de Junio de 2015

II 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 y el 31 de mayo de 2015:

DESPACHO DEL MINISTRO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	67	39,8%
Respondidas	53	60,2%
Total	120	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	8	35,6%
Respondidas	58	64,4%
Total	66	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	31	91,4%
Respondidas	2	8,6%
Total	33	100%

SECRETARIA GENERAL		
Estado de las solicitudes	Estado de las solicitudes	Estado de las solicitudes
Sin responder y sin resultado de gestión	Sin responder y sin resultado de gestión	Sin responder y sin resultado de gestión
Respondidas	Respondidas	Respondidas
Total	Total	Total

[Escriba aquí]

DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	413	30,6%
Respondidas	433	69,4%
Total	846	100%

DIRECCION DE COMUNIDADES NEGRAS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	462	28%
Respondidas	684	72%
Total	1.146	100%

DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	9	39,2%
Respondidas	34	60,8%
Total	43	100%

DIRECCION DE CONSULTA PREVIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	107	1,5%
Respondidas	494	98,5%
Total	601	100%

DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	4	3,7%
Respondidas	258	96,3%
Total	262	100%

DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACION CIUDADANA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	124	38,7%
Respondidas	392	61,3%
Total	516	100%

DIRECCION DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	188	44,1%
Respondidas	230	55,9%
Total	418	100%

SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	33	60,8%
Respondidas	7	39,2%
Total	40	100%

SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	23	34,5%
Respondidas	10	65,5%
Total	33	100%

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	190	40,1%
Respondidas	151	59,9%
Total	341	100%

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	30	11,1%
Respondidas	47	88,9%
Total	77	100%

SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	395	66,2%
Respondidas	60	33,8%
Total	455	100%

OFICINA ASESORA JURIDICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	277	29,2%
Respondidas	254	70,8%
Total	531	100%

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	10	1,7%
Respondidas	159	98,3%
Total	169	100%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	3	6,3%
Respondidas	6	93,8%
Total	9	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	0	0%
Respondidas	15	100%
Total	15	100%

OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO		
Estado de las solicitudes	Cantidad	Participación
Sin responder y sin resultado de gestión	5	5%
Respondidas	27	95%
Total	32	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 25 de Mayo de 2015

[Escriba aquí]

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	Respon didas	Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	53	67	120	44%	55,8%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	58	8	66	88%	12,1%
Despacho del viceministro de participación	2	31	33	6%	93,9%
Secretaría general	4	6	10	40%	60,0%
Dirección de asuntos indígenas	433	413	846	51%	48,8%
Dirección de comunidades negras	684	462	1146	60%	40,3%
Dirección de asuntos legislativos	34	9	43	79%	20,9%
Dirección de consulta previa	494	107	601	82%	17,8%
Dirección de derechos humanos	258	4	262	98%	1,5%
Dirección para la democracia	392	124	516	76%	24,0%
Dirección de gobierno y gestión	230	188	418	55%	45,0%
Subdirección de gestión contractual	7	33	40	18%	82,5%
Subdirección de seguridad y convivencia	10	23	33	30%	69,7%
Subdirección administrativa y financiera	151	190	341	44%	55,7%
Subdirección de gestión humana	47	30	77	61%	39,0%
Subdirección de infraestructura	60	395	455	13%	86,8%
Oficina asesora jurídica	254	277	531	48%	52,2%
Oficina de información pública	159	10	169	94%	5,9%
Oficina asesora de planeación	6	3	9	67%	33,3%
Oficina de control interno	15	0	15	100%	0,0%
Oficina control interno y disciplinario	27	5	32	84%	15,6%
TOTAL	3378	2385	5763	$\bar{x} = 59\%$	$\bar{x} = 41\%$

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 5/6/2015 por lo que los datos pueden variar.
- Los datos presentados están estrictamente sujetos a la información expedida por el aplicativo SIGOB.

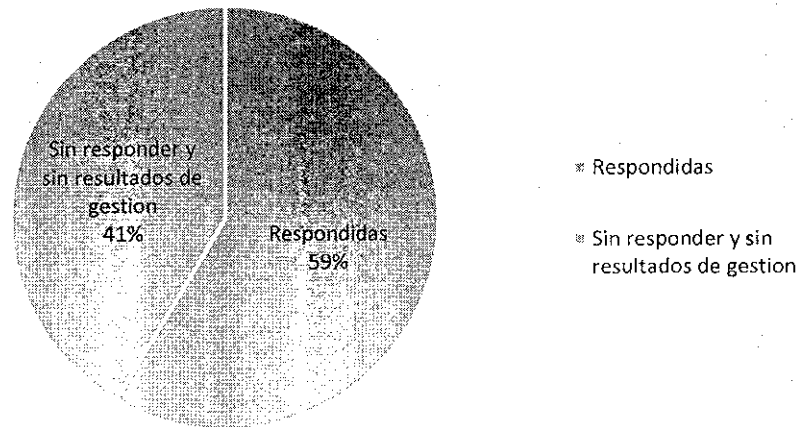
[Escriba aquí]

4. CONCLUSIONES

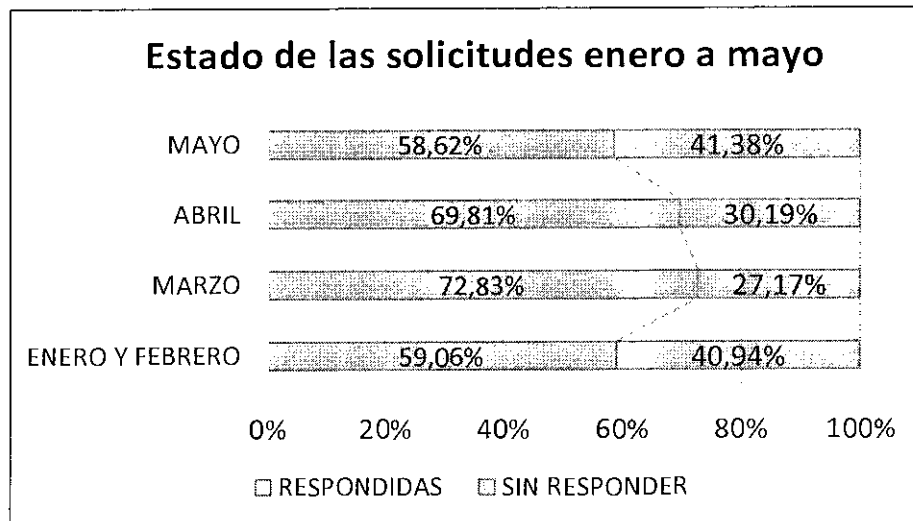
Después de tabular y analizando los datos obtenidos se evidencio lo siguiente:

- De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 59% del total de solicitudes que llegaron en el mes de mayo a la Entidad fueron respondidas y que el 41% no se han respondido a la fecha, lo cual indica que de cada 10 solicitudes se contestaron 6. Y comparando este indicador con el mes de abril se evidencia una desmejora del 10%.

Estado de las solicitudes Mayo



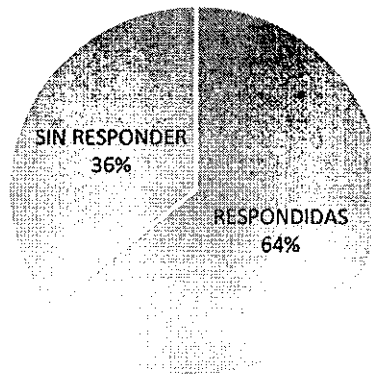
- Histórico del estado de las solicitudes enero a mayo.



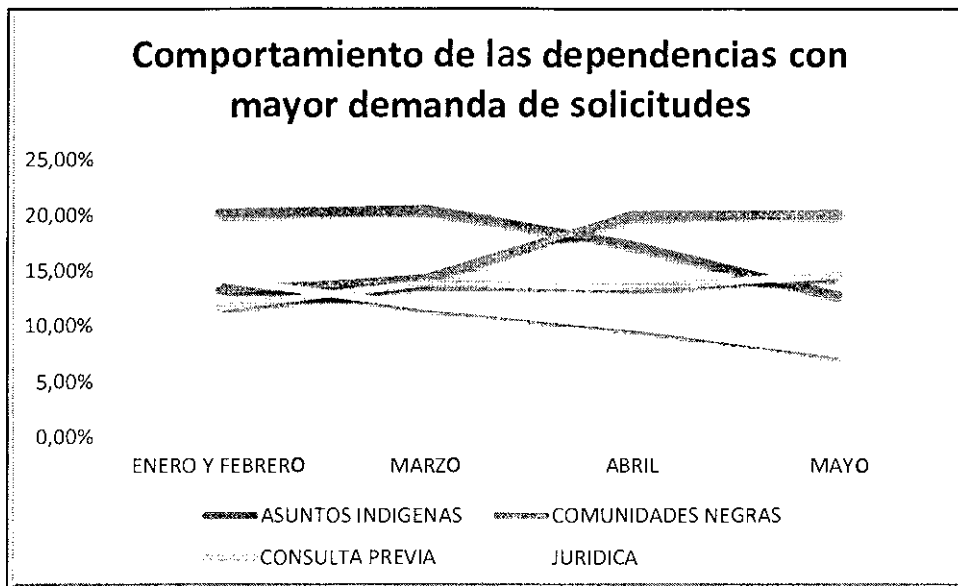
[Escriba aquí]

- En promedio se han resuelto el 64% del total de solicitudes que han llegado a la Entidad en lo que va corrido del año.

Estado promedio de las solicitudes enero a mayo



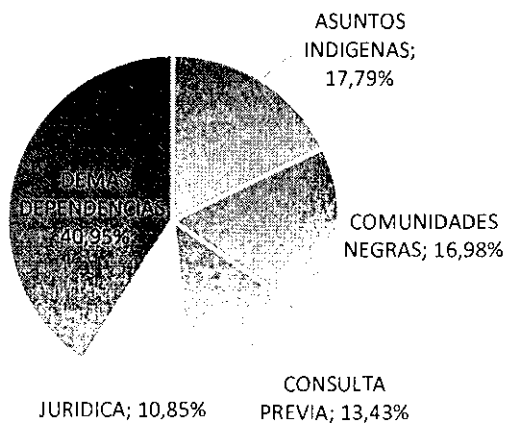
- La demanda de solicitudes de Asuntos Indígenas disminuyó de marzo a mayo en un 5%, mientras que las solicitudes de la Dirección de Comunidades Negras aumentaron en un 5% en el mismo periodo. La Dirección de Consulta Previa ha mantenido su nivel de solicitudes y La Oficina Asesora Jurídica disminuyó desde enero a mayo en 7%.



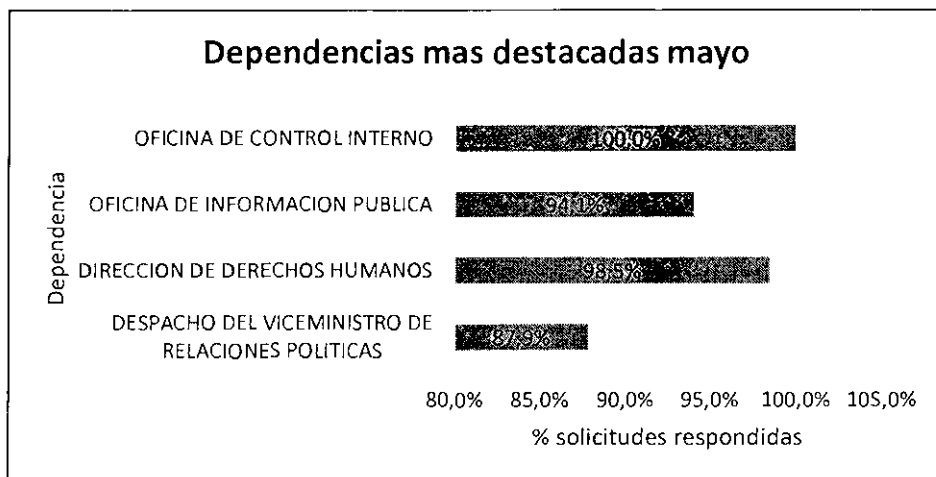
[Escriba aquí]

- El 60% de las solicitudes que se radican en el Ministerio del Interior principalmente tienen que ver con temas Indígenas, Negritudes, Consultas previas y Asuntos Religiosos.

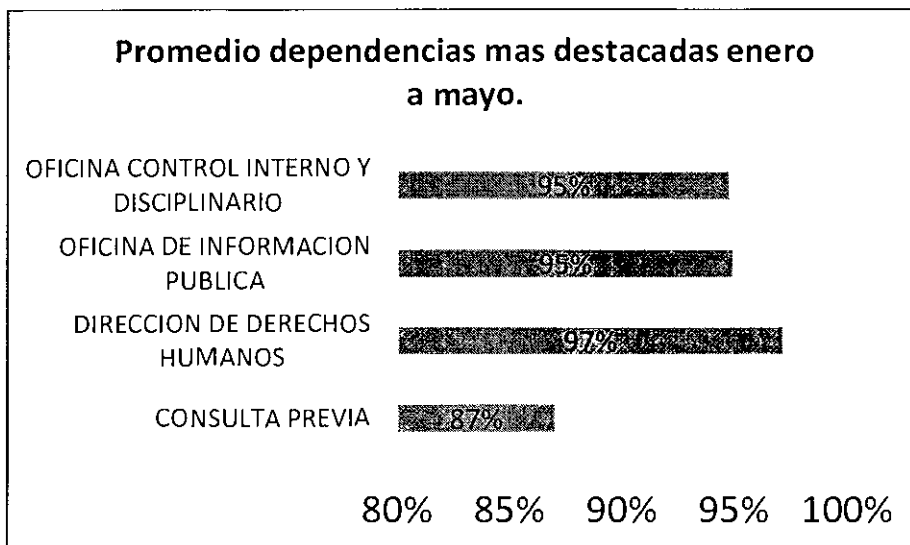
Promedio de dependencias con mayor demanda de solicitudes



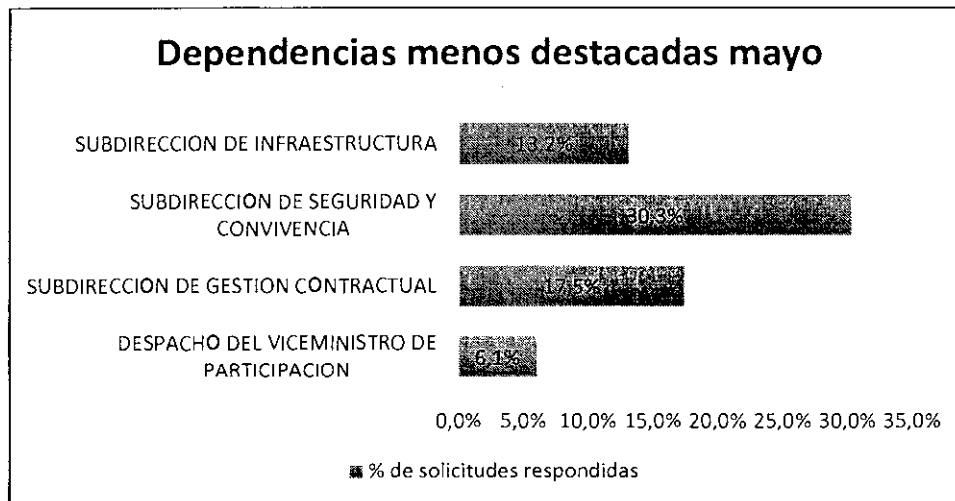
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de solicitudes contestadas y cerradas correctamente según el aplicativo SIGOB fueron la Dirección de Consulta Previa con un grado de efectividad del 98,5%, la Oficina de Información Pública con 98,3%, la Dirección de Derechos Humanos con un 96,3% y la Oficina de Control Interno y Disciplinario con 94,7%. Las cuatro dependencias antes mencionadas siguen liderando la efectividad en solicitudes cerradas correctamente.



- Las dependencias que han demostrado un adecuado manejo de la herramienta SIGOB y han cerrado las solicitudes efectivamente entre enero y mayo se evidencian a continuación.

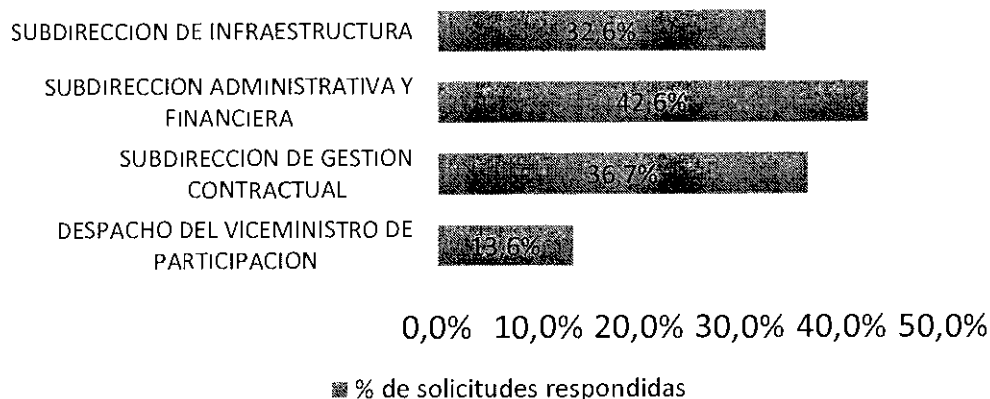


- Las dependencias que obtuvieron el más bajo porcentaje de solicitudes contestadas o por haber sido cerradas de manera errónea fueron el Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad con un grado de efectividad del 6,1%, la Subdirección de Infraestructura con 13,2%, la Subdirección de Gestión Contractual con 17,5% y la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el 30%.



- Histórico enero a mayo de las dependencias menos destacadas.

Promedio dependencias menos destacadas enero a mayo



- El promedio de días en contestar las solicitudes fue de 11 días lo cual nos indica que de las solicitudes que fueron resueltas satisfactoriamente todas fueron antes de los términos de ley pero desmejoro el tiempo de atención respecto a los meses de enero y febrero el cual era de 9 días.
- En promedio mensualmente se reciben 5.244 solicitudes por medio de todos los canales disponibles para la atención y de los cuales se responde el 64%.
- El histórico muestra que desde enero a abril las siguientes dependencias han tenido una notable mejora en sus porcentajes de solicitudes respondidas y son: El despacho del Ministro, la Dirección de Comunidades Negras, la Dirección de Comunidades Negras, la Dirección de Consulta Previa, la Dirección de Gobierno y Gestión Territorial, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Información Pública. Las dependencias que han registrado una desmejora en cuanto a sus porcentajes son: El Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad de los Derechos, La Subdirección de Gestión Contractual y la Subdirección de Infraestructura.

PORCENTAJE DE SOLICITUDES RESPONDIDAS DE ENERO A ABRIL				
DEPENDENCIA	ENERO Y FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Despacho del ministro	44,5%	58,2%	60,2%	44,17%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	83,7%	92,3%	64,4%	87,88%
Despacho del viceministro de participación	28,8%	10,7%	8,6%	6,06%
Secretaría general	78,6%	80,0%	75,0%	40,00%
Dirección de asuntos indígenas	55,9%	75,6%	69,4%	51,18%
Dirección de comunidades negras	63,3%	69,9%	72,0%	59,69%
Dirección de asuntos legislativos	58,5%	87,8%	60,8%	79,07%
Dirección de consulta previa	67,7%	99,8%	98,5%	82,20%
Dirección de derechos humanos	95,5%	98,4%	96,3%	98,47%
Dirección para la democracia	67,3%	72,2%	61,3%	75,97%
Dirección de gobierno y gestión	56,0%	56,9%	73,4%	55,02%
Subdirección de gestión contractual	40,0%	50,0%	39,2%	17,50%
Subdirección de seguridad y convivencia	72,1%	77,8%	65,5%	30,30%
Subdirección administrativa y financiera	25,4%	40,7%	59,9%	44,28%
Subdirección de gestión humana	87,1%	91,7%	88,9%	61,04%
Subdirección de infraestructura	34,0%	49,3%	33,8%	13,19%
Oficina asesora jurídica	66,6%	70,2%	70,8%	47,83%
Oficina de información pública	88,0%	99,3%	98,3%	94,08%
Oficina asesora de planeación	36,8%	71,4%	93,8%	66,67%
Oficina de control interno	69,2%	87,5%	84,6%	100,00%
Oficina control interno y disciplinario	100,0%	100,0%	94,7%	84,38%
PROMEDIO	62,8%	73,3%	70,0%	59%

[Escriba aquí]

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

TRD: 1303.28.02 Informes a Órganos de Control Internos