



**III INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Junio”**

Año 2015

Oficina de Información Pública

**MINISTERIO DEL INTERIOR**

**12 de Agosto de 2015**

### III 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 junio 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	30	48,3%
Respondidas	32	51,7%
<b>Total</b>	<b>62</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	24	27,6%
Respondidas	63	72,4%
<b>Total</b>	<b>87</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	24	70,6%
Respondidas	10	29,4%
<b>Total</b>	<b>34</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	30%
Respondidas	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

[Escriba aqui]

<b>DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	184	24,3%
Respondidas	573	75,7%
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>

<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	122	16,4%
Respondidas	622	83,6%
<b>Total</b>	<b>744</b>	<b>100%</b>

<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGISLATIVOS</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	2	5,1%%
Respondidas	37	94,9%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

<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	5	1%
Respondidas	495	99%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

<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	2	0,8%%
Respondidas	229	99,2%
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

<b>DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	73	21,7%
Respondidas	263	78,3%
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>

[Escriba aquí]

<b>DIRECCION DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	116	29,7%
Respondidas	274	70,3%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

<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	31	86,1%
Respondidas	5	13,9%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

<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	1	3,7%
Respondidas	26	96,3%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

<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	46	15%
Respondidas	279	85%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

<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	6	8,9%
Respondidas	61	91,1%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

<b>SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	443	69,1%
Respondidas	198	30,9%
<b>Total</b>	<b>641</b>	<b>100%</b>

[Escriba aquí]

<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	174	22,5%
Respondidas	597	77,5%
Total	771	100%

<b>OFICINA DE INFORMACIÓN PUBLICA</b>		
<b>Estado de las solicitudes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
Sin responder y sin resultado de gestión	1	1,8%
Respondidas	53	98,2%
Total	54	100%

<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	0	0
Respondidas	14	100%
Total	14	100%

<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	2	10%
Respondidas	18	90%
Total	20	100%

<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	2	5%
Respondidas	15	95%
Total	17	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 4 de agosto de 2015.

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	Respon didas	Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	32	30	62	51,7%	48,3%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	63	24	87	72,4%	27,6%
Despacho del viceministro de participación	10	24	34	29,4%	70,6%
Secretaría general	7	3	10	70%	30%
Dirección de asuntos indígenas	573	184	757	75,7%	24,3%
Dirección de comunidades negras	622	122	744	83,6%	16,4%
Dirección de asuntos legislativos	37	2	39	94,9%	5,1%
Dirección de consulta previa	495	5	500	99%	1%
Dirección de derechos humanos	229	2	231	99,2%	0,8%
Dirección para la democracia	263	73	336	78,3%	21,7%
Dirección de gobierno y gestión	274	116	390	70,3%	29,7%
Subdirección de gestión contractual	5	31	36	13,9%	86,1%
Subdirección de seguridad y convivencia	26	1	27	96,3%	3,7%
Subdirección administrativa y financiera	279	46	325	85%	15%
Subdirección de gestión humana	61	6	67	91,1%	8,9%
Subdirección de infraestructura	198	443	641	30,9%	69,1%
Oficina asesora jurídica	597	174	771	77,5%	22,5%
Oficina de información pública	53	1	54	98,2%	1,8%
Oficina asesora de planeación	14	0	14	100%	0%
Oficina de control interno	18	2	20	90%	10%
Oficina control interno y disciplinario	15	2	17	95%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>3871</b>	<b>1291</b>	<b>5162</b>	$\bar{x} = 75,4\%$	$\bar{x} = 23,7\%$

### 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 4 de agosto de 2015 por lo que los datos pueden variar.
- Los datos presentados están estrictamente sujetos a la información expedida por el aplicativo SIGOB.

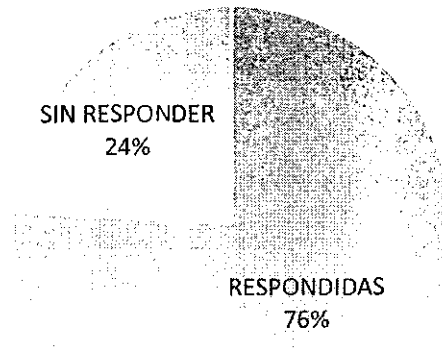
[Escriba aquí]

#### 4. CONCLUSIONES

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

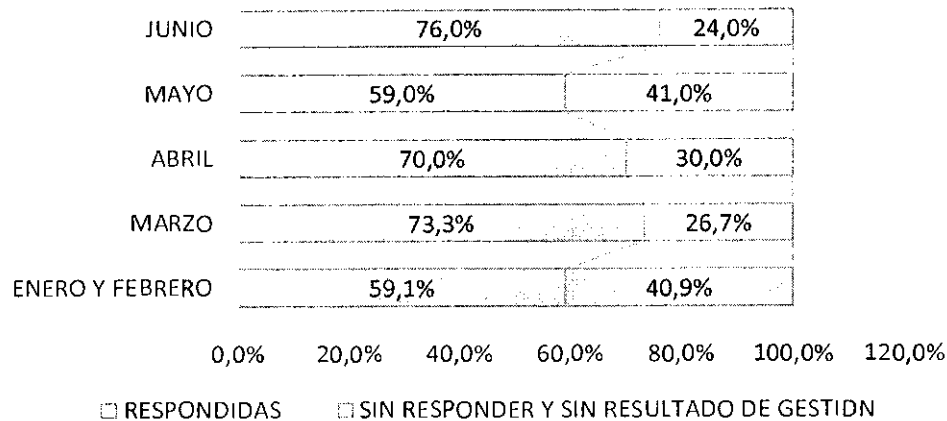
- De acuerdo a lo anterior se evidencia que el 76% del total de solicitudes que llegaron en el mes de junio a la Entidad fueron respondidas y que el 24% no se han respondido a la fecha, lo cual indica que de cada 10 solicitudes se contestaron 8. Y comparando este indicador con el mes de mayo se evidencia una mejora del 17%.

#### ESTADO DE LAS SOLICITUDES JUNIO



- Histórico del estado de las solicitudes I semestre 2015.

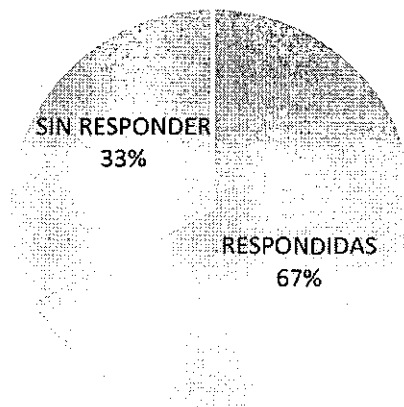
#### ESTADO DE LAS SOLICITUDES I SEMESTRE 2015



[Escriba aquí]

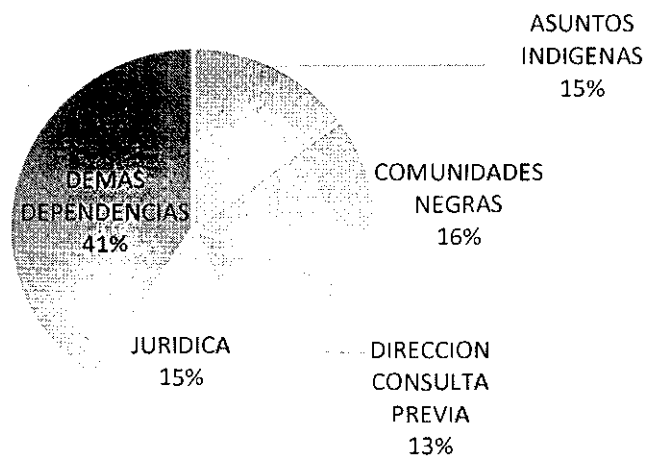
- En promedio se han resuelto el 67% del total de solicitudes que han llegado a la Entidad en el I semestre de 2015.

### RESUMEN ESTADO DE LAS SOLICITUDES I SEMESTRE 2015



- El 59% de las solicitudes que se radican en el Ministerio del Interior principalmente tienen que ver con temas Indígenas, Negritudes, Consultas previas y Asuntos Religiosos.

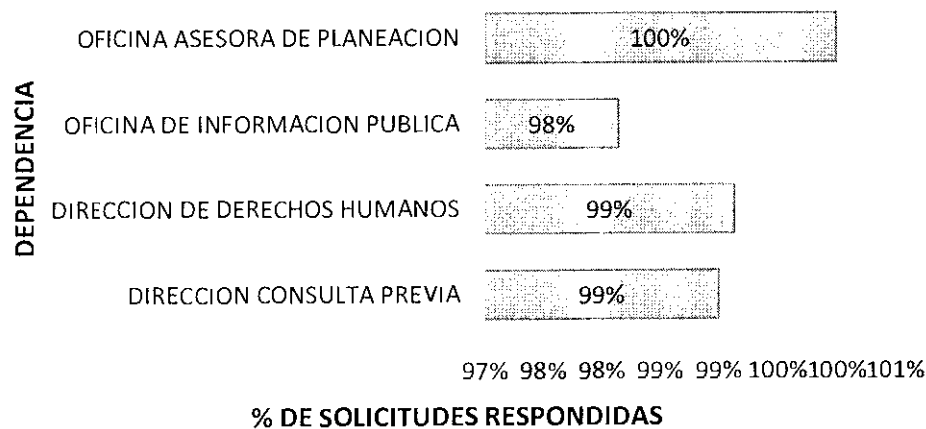
### DEPENDENCIAS CON MAYOR DEMANDA DE SOLICITUDES JUNIO





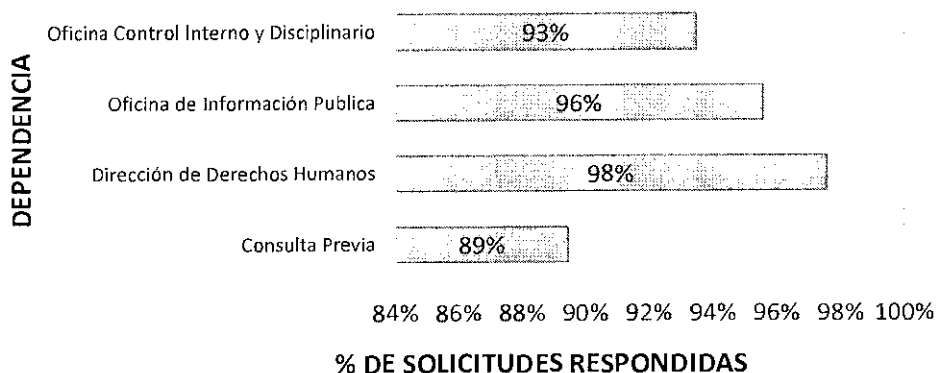
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de solicitudes contestadas y cerradas correctamente según el aplicativo SIGOB fueron la Oficina Asesora de Planeación con un grado de efectividad del 100%, la Dirección de Consulta Previa con un 99%, la Dirección de Derechos Humanos con un 99%, y la Oficina de Información Pública con 98%.

### DEPENDENCIAS MAS DESTACADAS JUNIO

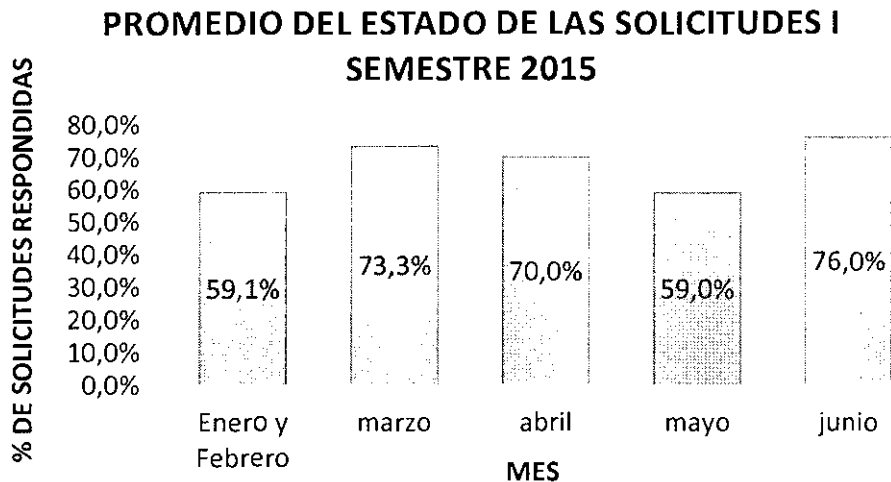


- Las dependencias que han demostrado un adecuado manejo de la herramienta SIGOB y han cerrado las solicitudes efectivamente en el I semestre del 2015 se evidencian a continuación.

### PROMEDIO DEPENDENCIAS MAS DESTACADAS I SEMESTRE 2015

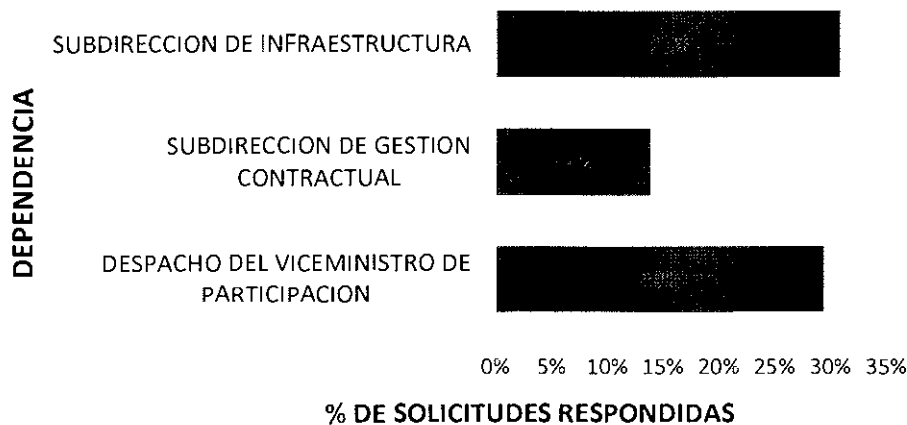


- Promedio del estado de las solicitudes I semestre



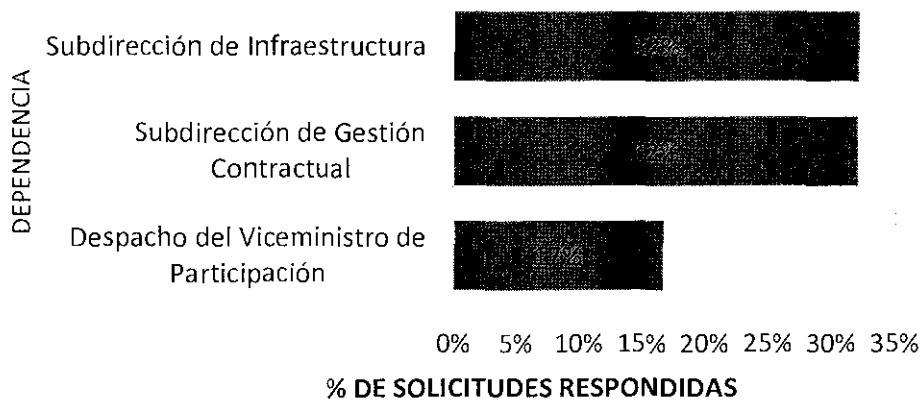
- Las dependencias que obtuvieron el más bajo porcentaje de solicitudes contestadas o por haber sido cerradas de manera errónea en el SIGOB fueron la Subdirección de Infraestructura con un grado de efectividad 31%, el Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad con 29%, y la Subdirección de Gestión Contractual con 14%.

**Dependencias menos destacadas junio**



- Histórico I semestre 2015 de las dependencias menos destacadas, se evidencia que el Despacho del Viceministro tiene el menor número de solicitudes respondidas satisfactoriamente con un 17% lo que quiere decir que de 10 solicitudes contestan 2. Seguido de la subdirección de Infraestructura y la subdirección de Gestión Contractual con 32% de solicitudes contestadas.

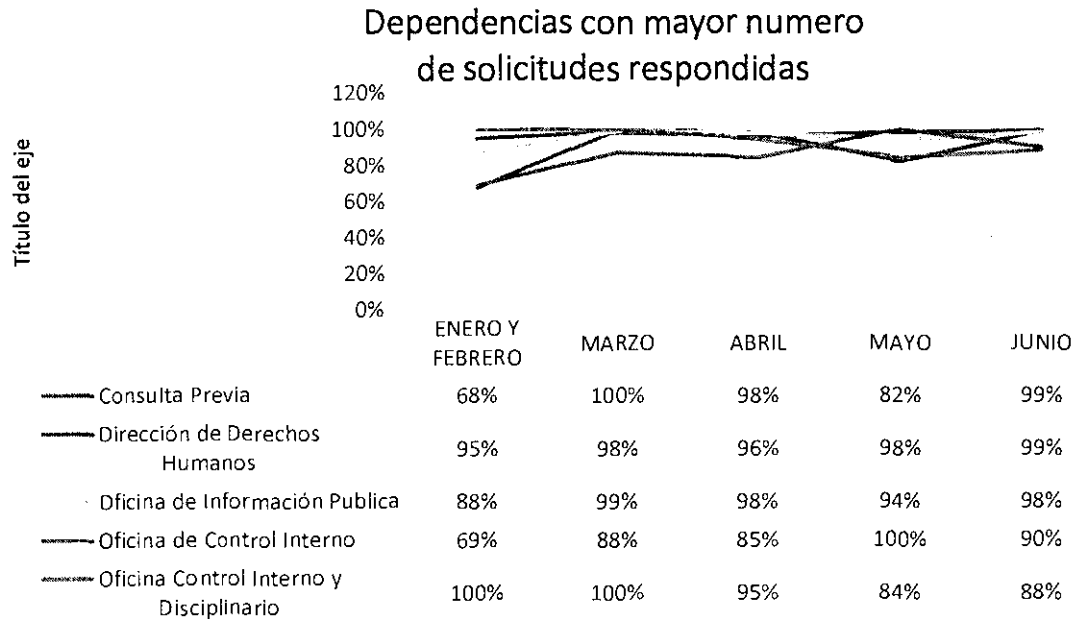
### DEPENDENCIAS MENOS DESTACADAS I SEMESTRE 2015



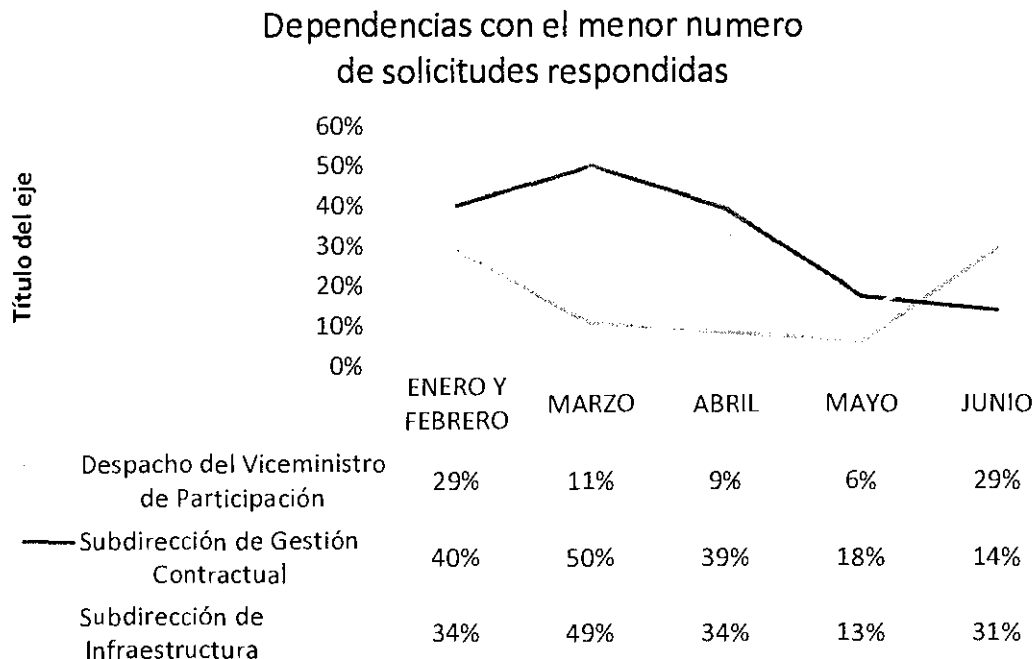
- En promedio mensualmente se reciben 5.241 solicitudes por medio de todos los canales disponibles para la atención y de los cuales se responde el 67%.
- El histórico muestra que en el I semestre de 2015 las siguientes dependencias han tenido una notable mejora en sus porcentajes de solicitudes respondidas y son: la Dirección de Comunidades Negras, la Dirección de Consulta Previa, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Oficina de Información Pública y la Oficina Asesora de Planeación. 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 I SEMESTRE 2015					
DEPENDENCIA	ENERO Y FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Despacho del ministro	44,5%	58,2%	60,2%	44,17%	51,6%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	83,7%	92,3%	64,4%	87,88%	72,4%
Despacho del viceministro de participación	28,8%	10,7%	8,6%	6,06%	29,4%
Secretaría general	78,6%	80,0%	75,0%	40,00%	70,0%
Dirección de asuntos indígenas	55,9%	75,6%	69,4%	51,18%	75,7%
Dirección de comunidades negras	63,3%	69,9%	72,0%	59,69%	83,6%
Dirección de asuntos legislativos	58,5%	87,8%	60,8%	79,07%	94,9%
Dirección de consulta previa	67,7%	99,8%	98,5%	82,20%	99,0%
Dirección de derechos humanos	95,5%	98,4%	96,3%	98,47%	99,1%
Dirección para la democracia	67,3%	72,2%	61,3%	75,97%	78,3%
Dirección de gobierno y gestión	56,0%	56,9%	73,4%	55,02%	70,3%
Subdirección de gestión contractual	40,0%	50,0%	39,2%	17,50%	13,9%
Subdirección de seguridad y convivencia	72,1%	77,8%	65,5%	30,30%	96,3%
Subdirección administrativa y financiera	25,4%	40,7%	59,9%	44,28%	85,8%
Subdirección de gestión humana	87,1%	91,7%	88,9%	61,04%	91,0%
Subdirección de infraestructura	34,0%	49,3%	33,8%	13,19%	30,9%
Oficina asesora jurídica	66,6%	70,2%	70,8%	47,83%	77,4%
Oficina de información pública	88,0%	99,3%	98,3%	94,08%	98,1%
Oficina asesora de planeación	36,8%	71,4%	93,8%	66,67%	100,0%
Oficina de control interno	69,2%	87,5%	84,6%	100,00%	90,0%
Oficina control interno y disciplinario	100,0%	100,0%	94,7%	84,38%	88,2%
<b>PROMEDIO</b>	<b>62,8%</b>	<b>73,3%</b>	<b>70,0%</b>	<b>59%</b>	<b>76%</b>

- En el siguiente grafico se muestran las dependencias que tienen el mejor desempeño de solicitudes respondidas en el I semestre de 2015.



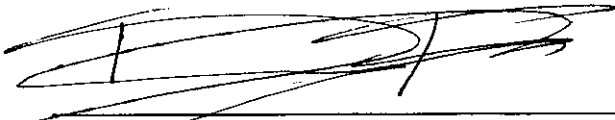
- En el siguiente grafico se muestran las dependencias que tienen el más bajo desempeño de solicitudes respondidas en el I semestre de 2015.



## 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