



Libertad y Orden  
Ministerio del Interior  
República de Colombia

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO  
Y/O EVALUACION**

Código: SC-P-03-F-02

Versión: 02

Fecha: 30/01/2012

**DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA**

Título: **SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2014.**

Tipo de Informe:  Evaluación  Seguimiento

Nivel:  Sectorial  Ministerio del Interior  FPDF  Dependencia Cual?

Entidad Cual? \_\_\_\_\_

Destinatarios:

1. Dr. Aurelio Iragorri Valencia / Ministro del Interior
2. Dr. Juan Camilo Restrepo Gómez / Viceministro de Relaciones Políticas
3. Dra. Natalia Gutiérrez Jaramillo / Viceministra para la Participación y la Igualdad de Derechos
4. Dra. Sandra Patricia Devia Ruiz / Secretaria General (E)

**DESCRIPCIÓN**


**I. Objeto:**

Corresponde a la Oficina de Control Interno dentro del marco del decreto 2893 de 2011, artículo 8 inciso 4 "Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas del Ministerio, así como recomendar los ajustes pertinentes y efectuar el seguimiento a su implementación".

De otra parte, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que corresponda a las Oficinas de Control Interno, "... vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

**II. Alcance:**

Presentar un informe, que tiene por objeto realizar el seguimiento a las PQRS y sugerir las respectivas recomendaciones en cuanto al comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas a través de los canales de comunicación (correo electrónico, fax, línea 018000 y vía telefónica) a cargo de la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública del Interior, durante el I semestre de 2014.

 <p>Libertad y Orden Ministerio del Interior República de Colombia</p>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION</b>	Código: SC-P-03-F-02
		Versión: 02
		Fecha: 30/01/2012

### III. Análisis de la Información Reportada

De acuerdo con el informe enviado por la Oficina de Información Pública del Interior, con su coordinación de Servicio al Ciudadano, sobre las acciones que se han llevado a cabo en cada una de las dependencias en cuanto a la correspondencia que está pendiente de gestionar en el aplicativo SIGOB, es importante al respecto resaltar que dicho aplicativo no permite realizar ninguna acción para completar la información sobre las acciones tomadas con la correspondencia, una vez se dé la instrucción de "Terminar Gestión".

Acciones que se ha llevado a cabo en este primer semestre del año 2014:

- 1- El procedimiento "**Recepción y Distribución de Correspondencia Externa**", fue ajustado y publicado el día 12 de junio de 2014, dicha modificación hace referencia a aquella correspondencia que se recibe y no es para el Ministerio, para lo cual esta es remitida a la Coordinación de Servicio al Ciudadano y desde allí se envía a la Entidad correspondiente.
- 2- En cuanto al Sistema de Información SIGOB, se le solicitó al Grupo de Sistemas que se llevara a cabo las tipificaciones de la correspondencia que se radica en el Ministerio, dentro de las acciones de mejora se tipificaron las siguientes:
  - Denuncias
  - Derechos de petición.
  - Quejas.
  - Reclamos.
  - Solicitud congresistas.
  - Solicitud de consulta.
  - Solicitud de comunicación
  - Copias.
  - Solicitud de entidades públicas.
  - Solicitud de información.
  - Solicitud de sugerencias.
- 3- Para el I semestre de 2014, se han llevado a cabo, en doce (12) dependencias capacitaciones con relación al módulo de **SIGOB** beneficiando a 132 funcionarios y/o contratistas del Ministerio entre ellas se encuentran la Oficina de Control Interno, Oficina de Información Pública, Dirección de Asuntos Legislativos, Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Dirección para la Democracia y Participación, Dirección Asuntos Indígenas, Subdirección de Gestión Contractual, Subdirección de Infraestructura, Subdirección de Gestión Humana, Subdirección Administrativa y Financiera, Grupo de Control Interno Disciplinario, entre otras.

J.



Ministerio del Interior  
República de Colombia

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO  
Y/O EVALUACION**

Código: SC-P-03-F-02

Versión: 02

Fecha: 30/01/2012

- 4- En cuanto a campañas de sensibilización se han realizado para los días, 25 de junio y 1 de julio de 2014, campañas sobre el uso de la herramienta Intranet las cuales son visualizadas en los PC de cada uno de los funcionarios y/o contratistas de la entidad y a su vez son transmitidas en los televisores que se encuentra en los Halls de entrada a cada uno de los pisos del Ministerio.
- 5- Con relación a la información sobre Reclamos y Quejas, la Oficina de Información Pública del Ministerio del Interior, reporto para el primer semestre de 2014, un total de 18 quejas y 1 reclamo, de las cuales:
- 13 Quejas se respondieron satisfactoriamente.
  - 2 quejas y 1 reclamo con respuesta pero incorrectamente gestionadas en el sistema SIGOB.
  - 3 quedaron pendientes para su respectiva respuesta.

De lo anterior se puede deducir que las respuestas entregadas representan el 83,33% de efectividad. La dependencia que más quejas recibió fue la Dirección de Comunidades Negras.

Quejas por Dependencia		
Dependencia	Quejas	Reclamos
Dirección de Derechos Humanos	1	0
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1
Dirección de Comunidades Negras	3	0
Dirección para Democracia, participación y acción comunal	1	0
Oficina de Información Pública	1	0
Oficina Asesora de Planeación	1	0
Dirección de Asuntos Indígenas	1	0
Viceministro de Participación	1	0
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	1	0
Despacho Viceministro de Relaciones Políticas	1	0
Despacho del Ministro	1	0
Oficina Asesora Jurídica	1	0
Otras entidades	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>1</b>

Durante el semestre únicamente se recibió un reclamo en el mes de febrero y según lo reportado por el sistema SIGOB, se contestó oportunamente, por fallas en el sistema de Información aún continúan reportándose "en gestión"



Libertad y Orden  
Ministerio del Interior  
República de Colombia

## FORMATO INFORME DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: SC-P-03-F-02

Versión: 02


Fecha: 30/01/2012

### 1. GRAFICA DEL REPORTE



### IV. Conclusiones:

- 1- La Oficina de Información Pública, a través del Grupo de Atención al Ciudadano ha implementado acciones durante este semestre así:
  - Modifico el procedimiento de Recepción y Distribución de Correspondencia.
  - Tipifico las diferentes correspondencias radicadas en el Ministerio.
  - Realizó capacitaciones a los funcionarios del Ministerio, en la herramienta SIGOB.
  - Efectuó campañas de sensibilización en diferentes medios.
- 2- El Aplicativo SIGOB no cuenta con los elementos necesarios para realizar un seguimiento adecuado a la correspondencia recepcionada en el Ministerio del Interior, que permita dar alarmas y controlar de manera efectiva las PQRS.

 Libertad y Orden Ministerio del Interior República de Colombia	<b>FORMATO          INFORME DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO          Y/O EVALUACION</b>	Código: SC-P-03-F-02
		Versión: 02
		Fecha: 30/01/2012


**V. Recomendaciones:**

1. Se recomienda a la Oficina de sistema de la entidad, continuar con las capacitaciones a todos los funcionarios y contratistas de las dependencias faltantes, sobre la herramienta y buen uso del **SIGOB**,
  
2. Teniendo en cuenta que las fallas del aplicativo SIGOB aún persisten y esto conlleva a un deficiente seguimiento a las PQRS, por tal razón esta Oficina de Control Interno recomienda llevar a cabo una actualización de la misma o en su defecto la adquisición de un nuevo aplicativo con el que se pueda tener un control real y eficaz de la correspondencia tanto recibida como emitida en la Entidad.

Aprobado el 14/07/2014

**Elaboró**

**Revisó y Aprobó**



Nombre: Ángela María Rincón E.  
 Profesional Especializada OCI  
 TRD: 1200.03.02



Nombre: Gloria Ines Muñoz Parada  
 Jefe Oficina de Control Interno