

DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS- PQRS, DEL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

Tipo de Informe: Evaluación Seguimiento

Nivel: Sectorial Ministerio del Interior FPDF Dependencia - Cual? _____ Entidad -
Cual? _____



Destinatarios:

1. Dr. Guillermo Rivera Flórez- Ministro del Interior.
2. Dr. Eduardo Andrés Garzón Torres - Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos.
3. Dr. Byron Valdivieso Valdivieso – Viceministro de Relaciones Políticas. (E)
4. Dra. María Fernanda Rangel Esparza - Secretaría General.
5. Dr. Jorge Eliecer González Pertuz – Dirección de Consulta Previa.
6. Dr. José David Riveros Namen – Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y Acción Comunal.
7. Dra. Elsa Nury Lozano - Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. (E)
8. Dra. Jonnatha Ivonne González Rodríguez – Dirección de Derechos Humanos.
9. Dra. Sandra Devia Ruiz – Dirección de Gobierno y Gestión Territorial.
10. Dra. Liliana Rocío Burbano Bolaños – Dirección de Asuntos Legislativos.
11. Dr. César Armando Fandiño – Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías. (E)
12. Dra. Beatriz Lorena Ríos Cuellar – Dirección de Asuntos Religiosos.
13. Dr. César Camargo Ramírez – Subdirección Administrativa y Financiera.
14. Dr. Dick Harry Salamanca Lucas - Subdirección de Infraestructura.
15. Dra. Zamira Marcela Gómez Carrillo – Subdirección de Gestión Contractual.
16. Dra. María Jimena Acosta Illera – Subdirección de Gestión Humana.
17. Dr. Orlando Sánchez Genes – Subdirector de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
18. Dra. Ángela María López Gutiérrez - Oficina Asesora de Planeación.
19. Dra. Elizabeth Patricia Jaramillo Quintero – Oficina de Información Pública del Interior.
20. Dr. Byron Adolfo Valdivieso Valdivieso – Oficina Asesora Jurídica.
21. Dr. Hugo Fernando Guerra Urrego – Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado.
22. Dr. José Francisco Beltrán Peñuela – Grupo de Control Disciplinario Interno.

DESCRIPCIÓN

Antecedentes y/o Justificación:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, el cual señala: "la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo

 	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION ANEXO 2	Código: SC-P6-F2
		Versión: 1
		Vigente Desde: 15/06/2016

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”.

A su vez, la Ley 83 de 1997, artículo 12 literal e, concierne a la Oficina de Control Interno “*Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios*”, motivo por el cual el presente seguimiento se realiza con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la normatividad relacionada y a su vez emitir las observaciones y recomendaciones que se consideren, encaminadas a la mejora continua y a una comunicación asertiva con los usuarios y comunidad en general.

Objetivo General:

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio del Interior, allegadas durante el primer semestre de la vigencia 2018 mediante el aplicativo SIGOB y en el sistema de PQRSD.

Objetivos Específicos:

- Analizar el comportamiento de las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior en el primer semestre de la vigencia 2018.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.
- Analizar lo establecido en el procedimiento de gestión y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, el cual está vigente desde el 11 de agosto de 2017 en su versión 8.

Alcance:

Analizar la información allegada por la Oficina de Información Pública del Interior – OIPI, correspondiente a las PQRSD recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018 por el Ministerio del Interior.

Metodología Aplicada:

1. Solicitud de información a la Oficina de Información Pública del Interior – OIPI sobre la relación de las PQRSD allegadas durante el primer semestre del año 2018.
2. Análisis y verificación de la información de PQRSD correspondiente al primer semestre del 2018 allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el SIGOB.
3. Elaboración del informe de seguimiento.

4. Expedición de observaciones y recomendaciones a partir de la información analizada.

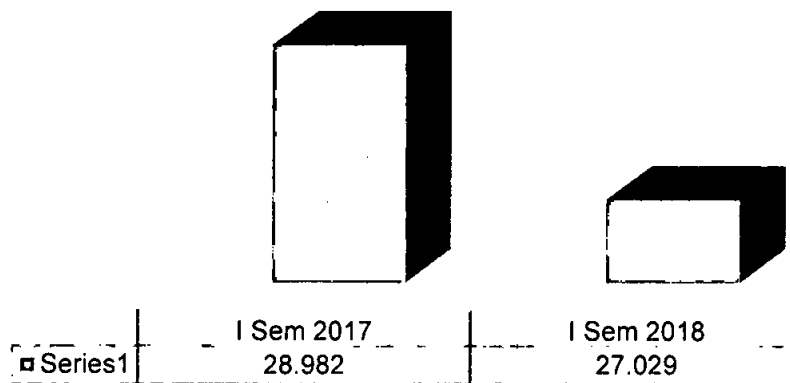
RESULTADOS

El presente informe se realiza teniendo en cuenta la información allegada por la Oficina de Información Pública del Interior – OIPI, mediante MEM18-37508-OIP-1300 del 17 de julio de 2018 relacionada con las solicitudes radicadas a través del aplicativo SIGOB y el reporte generado por el sistema PQRSD, donde se verificaron y analizaron los datos de cada uno de los citados aplicativos, así como se describe a continuación:

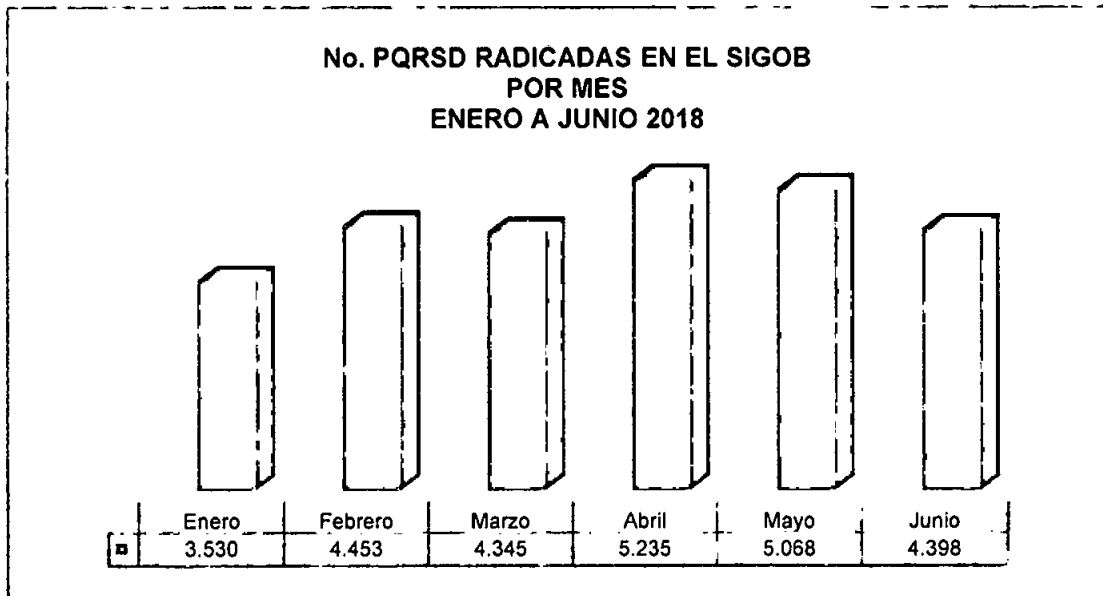
APLICATIVO SIGOB:

Se analizó la información realizando el comparativo de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2017 con las correspondientes al mismo período del año en curso, donde se evidencia una disminución de las PQRSD, ya que en el 2017 fueron radicadas 28.982 y en la vigencia 2018 se radicaron 27.029; observando así, una disminución de 1.953 PQRSD que equivale porcentualmente a un 7%, donde el comportamiento por semestre de cada vigencia se puede reflejar de la siguiente manera:

**COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD QUE INGRESARON AL
MINISTERIO DEL INTERIOR POR EL SIGOB
I SEMESTRE DEL 2017 Vs I SEMESTRE DE 2018**

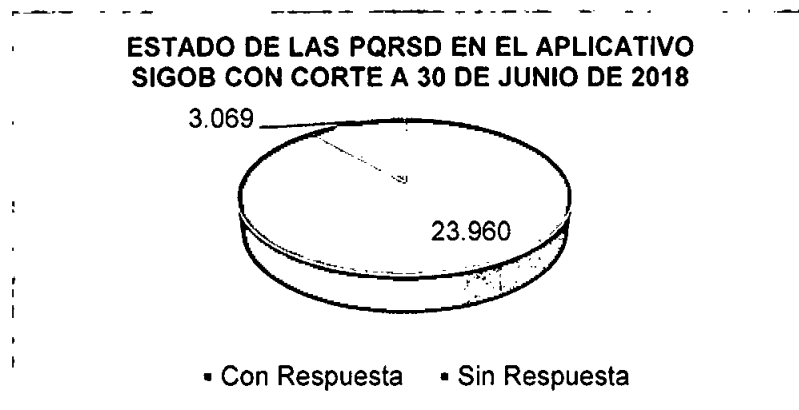


Por otra parte, el ingreso de las 27.029 PQRSD radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2018 al Ministerio del Interior, se distribuyó mensualmente como se evidencia en la siguiente gráfica:



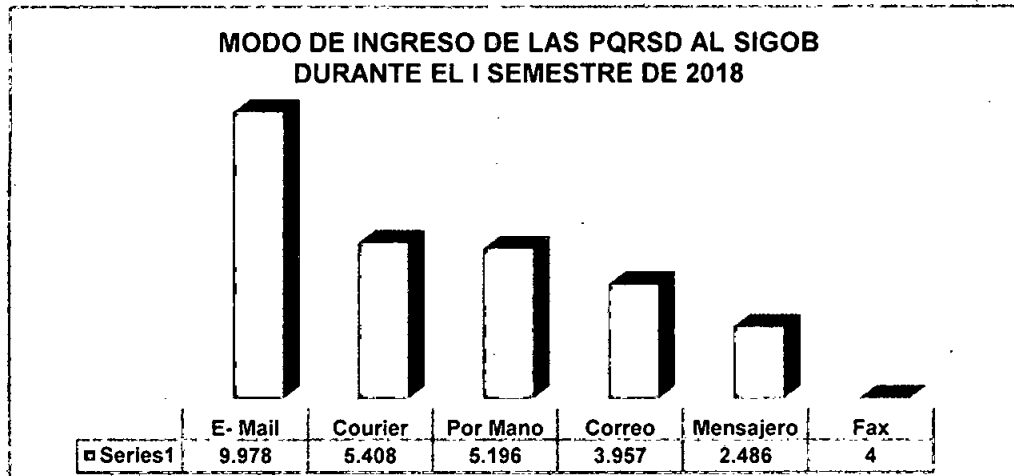
El mes en que se radicó el mayor número de PQRSD durante el periodo de análisis fue el de abril, siendo contrariamente el de menor ingreso el mes de enero.

Frente a las 27.029 PQRSD, se observa que 23.960 de ellas fueron contestadas y las 3.069 restantes quedaron sin aparente respuesta, tal como se grafica a continuación:

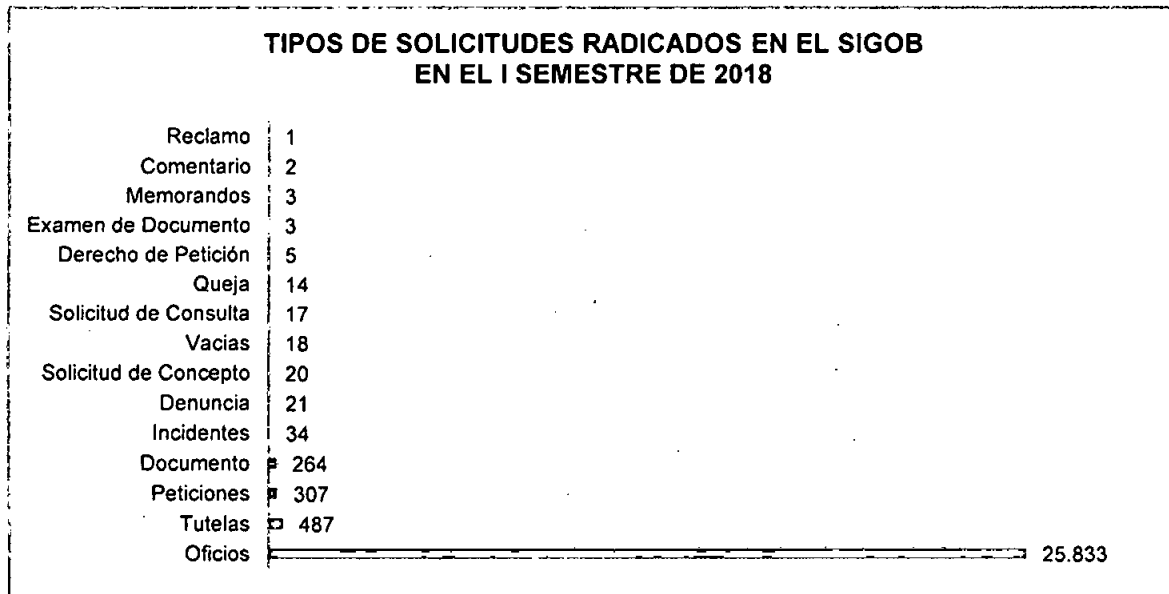


De esas 3.069 PQRSD aparentemente sin respuesta, se evidencia incumplimiento en la normatividad que las relaciona, ya que se debe dar respuesta al 100% así como lo establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse (...)"

El modo de ingreso más utilizado por los ciudadanos para radicar las PQRSD fue el e-mail, seguido por el Courier, ingresos que se representan gráficamente de la siguiente manera:



En cuanto a los tipos de solicitudes en las que se clasifican las PQRSD radicadas por los ciudadanos, tenemos:

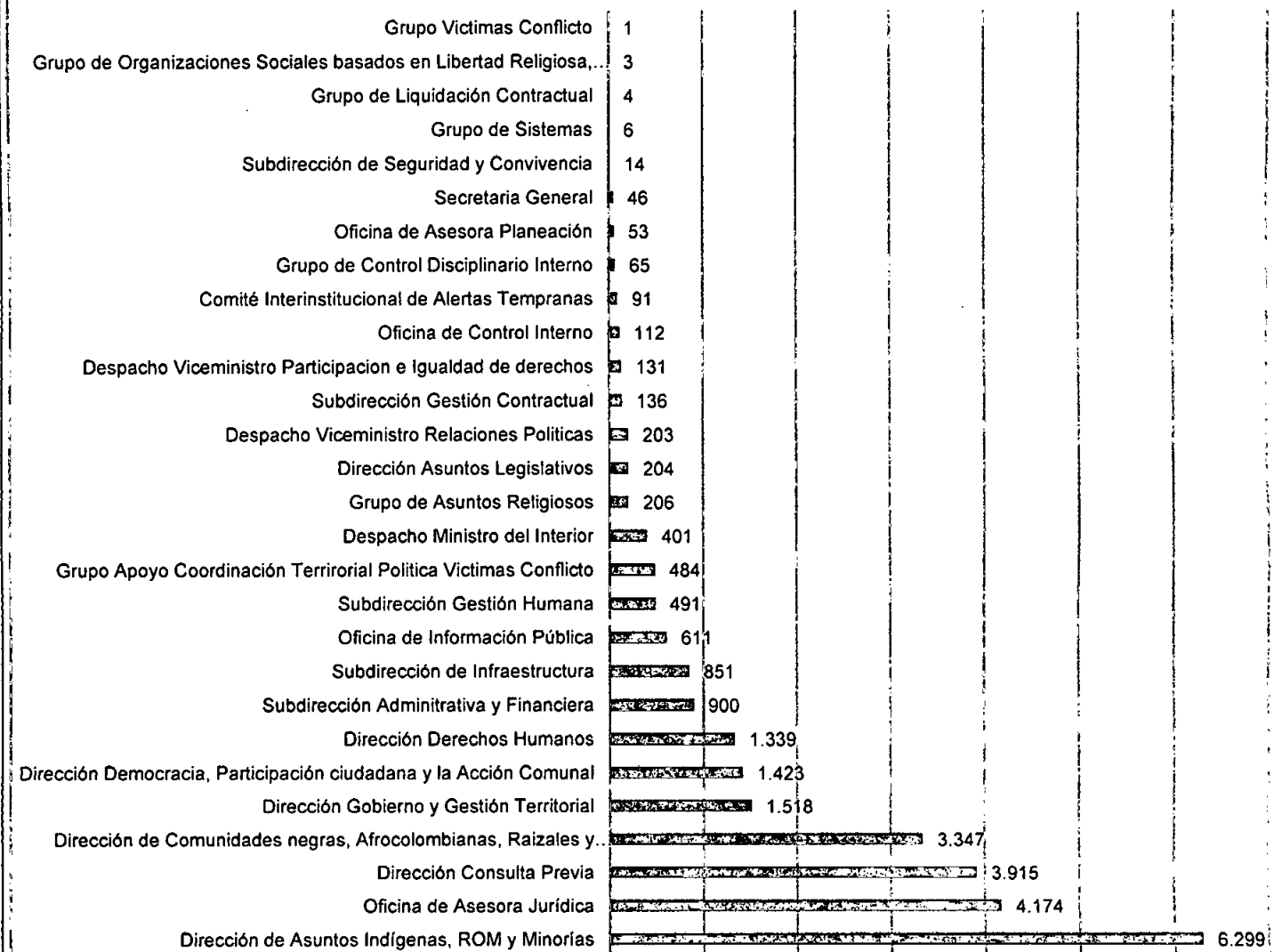


De lo anterior, se observa que el tipo de solicitud más utilizado fue el denominado como Oficios con 25.833 solicitudes; seguido por el tipo de Tutelas, las Peticiones y Documentos; a su vez, se menciona, que se cuantifican celdas vacías en las cuales no se evidencia la clase del tipo de solicitud que allegan al Ministerio del Interior.

Lo anterior, hace evidente la existencia de una debilidad en cuanto a la tipificación de las PQRSD, toda vez, que no se logra determinar el número exacto de cuantas fueron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

En cuanto a las PQRSD radicadas por cada una de las dependencias, se encontró que la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías fue la que recibió el mayor número con 6.299 solicitudes, seguida de la Oficina Asesora Jurídica con 4.174 y la Dirección de Consulta Previa con 3.915, así como se muestra a continuación:

PQRSD RADICADAS EN EL SIGOB POR DEPENDENCIAS DURANTE EL I SEMESTRE DE 2018

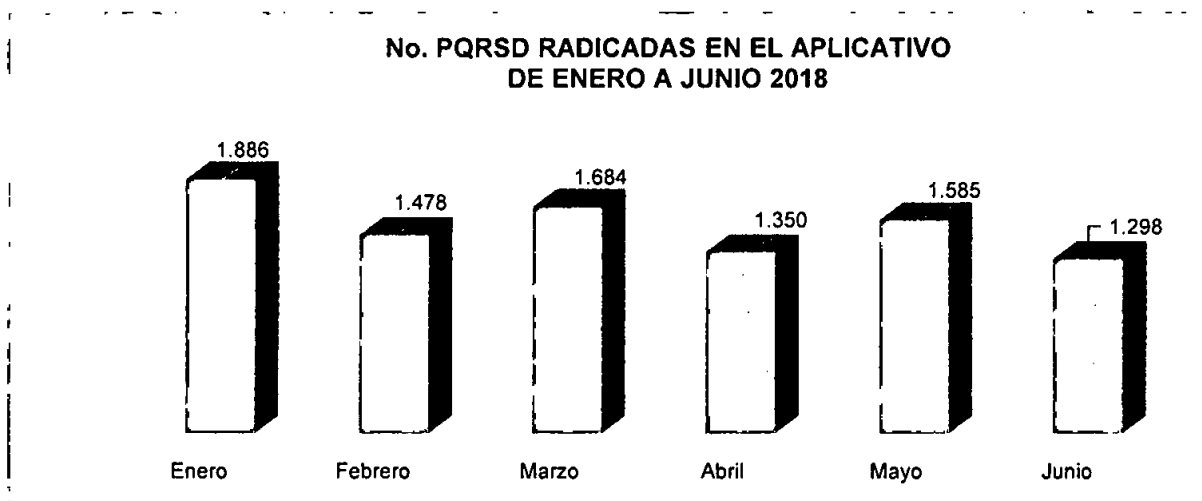


Se evidenció que se sigue presentando el caso en que se copia la PQRSD a una dependencia para su conocimiento, sin que esta tenga la competencia, lo que hace que se aumente considerablemente el total de PQRSD allegadas al Ministerio; caso que observamos en la Oficina de Control Interno - OCI, donde aparecen (112) peticiones que realmente no son para la OCI, se trata de copias que son para conocimiento y no para dar respuesta; inconveniente que al parecer se está presentando en otras áreas.

APLICATIVO PQRSD:

La Oficina de Información Pública del Interior – OIPI, informó que el 4 de diciembre de 2017 fue puesto a disposición de los ciudadanos el sistema de PQRSD, el cual automatizó la recepción de solicitudes a través del módulo de la página web y del correo electrónico institucional, con el fin de mejorar la recepción y trámite de las PQRSD en la Entidad.

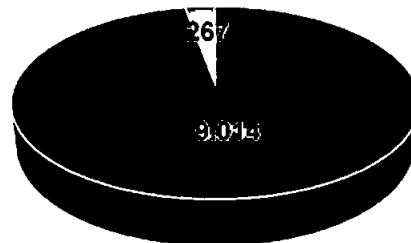
Conforme a lo anterior, se realiza el presente seguimiento a las PQRSD radicadas a través del citado sistema, encontrando que en el primer semestre de 2018 fueron recepcionadas 9.281 solicitudes, distribuidas entre los meses comprendidos de enero a junio, así:



El mes en que se radicó el mayor número de PQRSD fue enero con 1.886, siendo el de menor ingreso el mes de junio con 1.298.

Frente a las 9.281 PQRSD, se observa que 9.014 de ellas fueron atendidas, y las 267 restantes quedaron sin respuesta en el aplicativo, tal como se grafica a continuación:

**ESTADO DE LAS PQRSD RADICADAS EN EL
APLICATIVO DURANTE EL I SEMESTRE DE 2018**

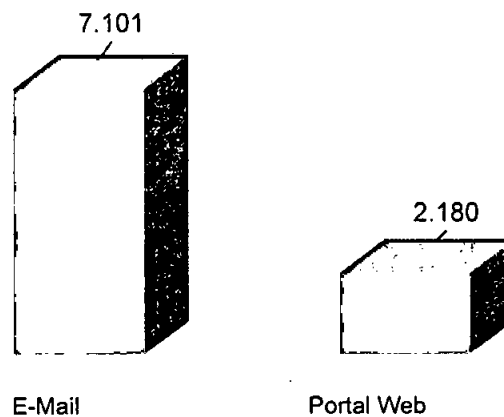


■ Atendidas ■ Sin Respuesta

De las 267 PQRSD que están sin respuesta en el aplicativo, 243 se encuentran vencidas y 24 en términos para dar respuesta; de igual forma, se evidencia incumplimiento de la normatividad, ya que se debe dar respuesta al 100% de las allegadas, tal como lo establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: *"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse (...)"*

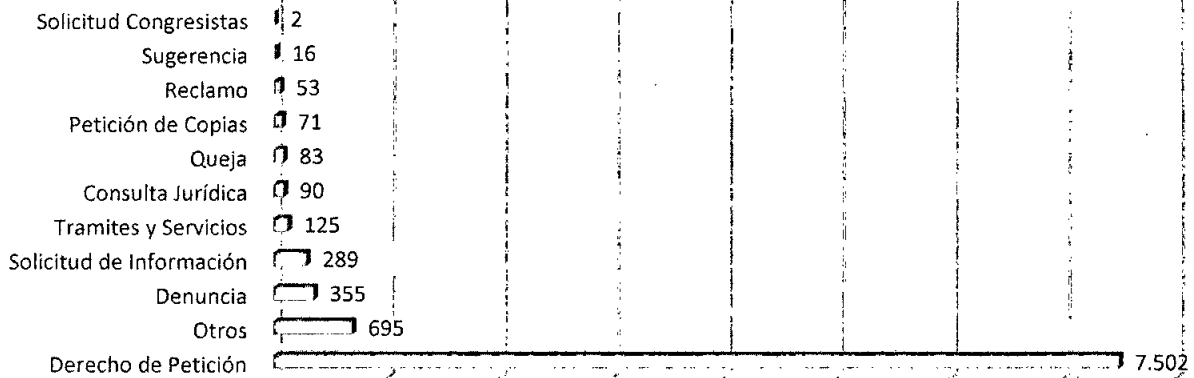
El aplicativo PQRSD permite el ingreso de las mismas por dos canales, a saber: e-mail y por el Portal Web, siendo más utilizado el e-mail, así como se evidencia a continuación:

**MODO DE INGRESO DE LAS PQRSD AL APLICATIVO
DURANTE EL I SEMESTRE DE 2018**



Los tipos de solicitudes en que se clasificaron las PQRSD gestionadas por los ciudadanos a través el aplicativo del mismo nombre fueron:

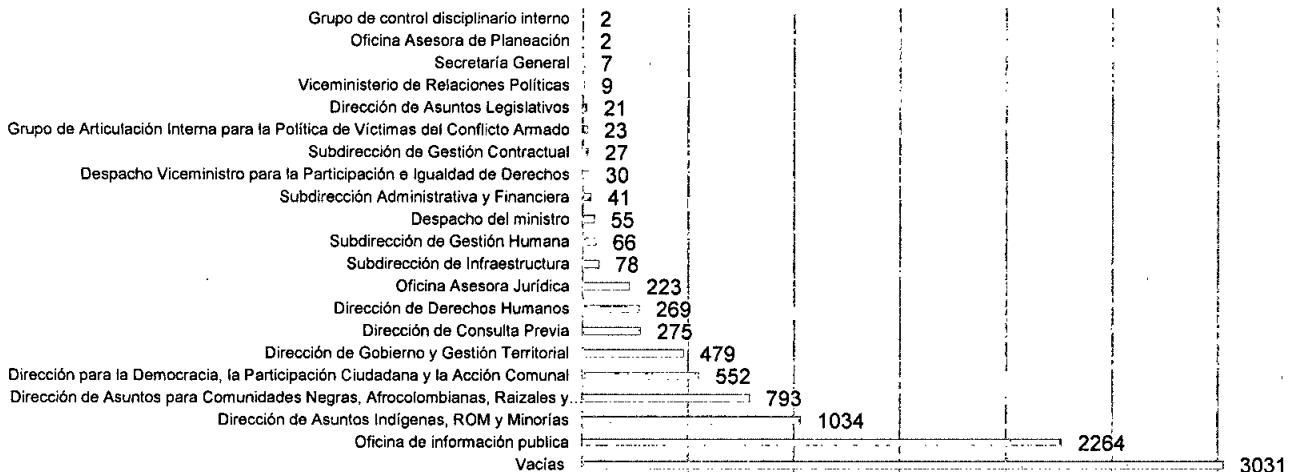
**TIPOS DE SOLICITUDES RADICADOS EN EL APLICATIVO PQRSD
EN EL I SEMESTRE DE 2018**



De lo anterior, se observa que el tipo de solicitud más utilizado fue el Derecho de Petición, seguido de Otros, dentro de los cuales se incluyen felicitaciones, invitaciones y respuesta a Mininterior, los cuales no deberían entrar por el aplicativo PQRSD sino por el aplicativo SIGOB, con el fin de contribuir con sistema para lograr identificar de forma clara cuantas fueron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

En cuanto a las PQRSD radicadas por cada una de las dependencias, se encontró que la Oficina de Información Pública del Interior, fue la que recibió el mayor número de solicitudes, seguida de la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías y la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, así como se muestra a continuación:

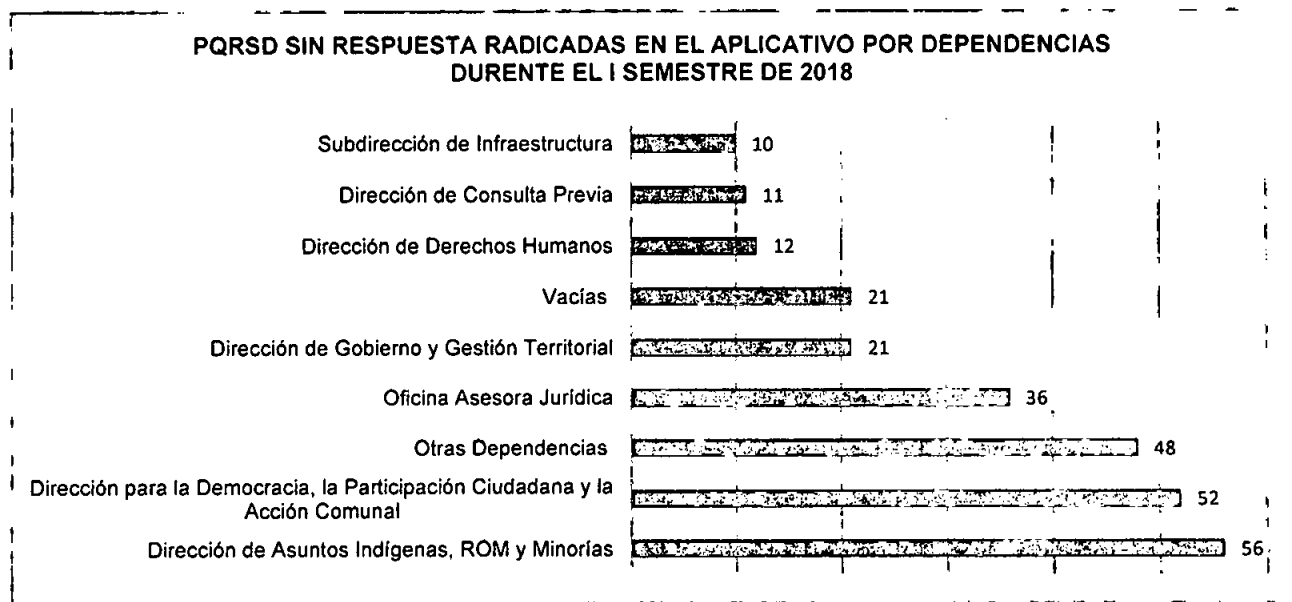
**PQRSD RADICADAS EN EL APLICATIVO POR DEPENDENCIAS DURENTE EL I
SEMESTRE 2018**



En cuanto a las 3.031 PQRSD identificadas como vacías, obedece a que en el aplicativo no se encuentra diligenciada la columna de dependencia; de igual forma, 20 de las mismas no identifican la persona responsable de su elaboración, detectando una debilidad en el nuevo sistema, de lo cual la Oficina de Información Pública informa:

- Las solicitudes que NO tienen dependencia es debido a que el sistema no está guardando dicha información.
- Las acciones que se realizaron para mejorar lo anterior, fue informar de la incidencia al equipo de desarrolladores para solucionarlo de inmediato.
- El 99,77% de las solicitudes que NO tienen una dependencia, su estado es "atendida", lo cual significa que las mismas fueron gestionadas por los servidores públicos a quienes les fueron asignadas.
- Las 20 solicitudes donde no se identifica responsable de su elaboración, obedecen a que las mismas fueron devueltas a los ciudadanos debido a que no son claras o están incompletas y se les requirió para complementarlas o adicionar información y de esta forma volver a analizarlas y asignarlas al interior de la Entidad, por esta razón su estado es pendiente y no tienen una dependencia asignada.

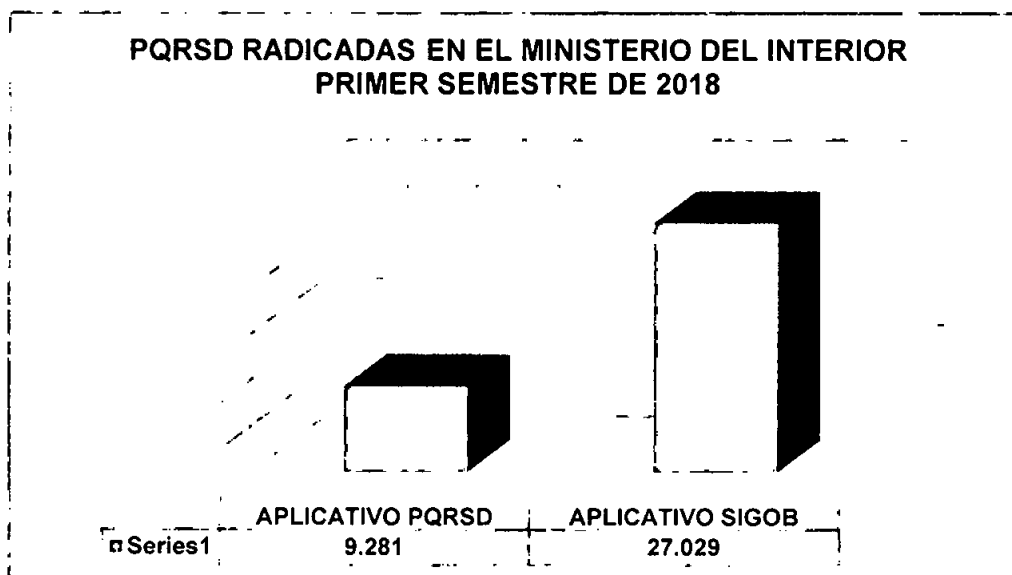
A su vez, las dependencias que no dieron respuesta a las PQRSD en el aplicativo del mismo nombre y las cuales cuentan con un mayor número de pendientes en el sistema, son:



La Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías con 56 PQRSD, seguida por Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con 52 de las mismas; se hace necesario aclarar que las 48 solicitudes identificadas como otras dependencias hacen relación a las 13 áreas restantes, las cuales presentan menos de 10 solicitudes pendientes de respuesta en el aplicativo PQRDS.

Conclusiones y Recomendaciones:

Durante el primer semestre de 2018, fueron radicadas en el Ministerio del Interior 36.310 PQRSD así:



El 74% de las PQRSD que significan 27.029 del total fueron radicadas en el aplicativo SIGOB y el 26% que corresponde a 9.281 se radicaron a través del aplicativo PQRSD.

A continuación se muestran algunos datos relevantes relacionados a los dos aplicativos:

No.	DATOS	APLICATIVO PQRSD	APLICATIVO SIGOB
1.	Tipos de solicitudes	Derecho de Petición: 7.502	- Oficios: 25.833 - Tutelas: 487
2.	Direcciones con mayor No. de PQRSD	- Sin diligenciar: 3.031 - OIPI: 2.264	- DAI: 6.299 - OAJ: 4.174
3.	PQRSD con Respuesta	9.014	23.960
4.	PQRSD sin Respuesta	267	3.069
5.	Mes con el pico más alto de radicación	Enero: 1.886	Abril: 5.235
6.	Modo de Ingreso de las PQRSD	e-mail: 7.101	e-mail: 9.978

Se evidencia un incremento de las PQRSD radicadas en el primer semestre de 2018, en comparación con las allegadas durante el primer semestre del 2017, ya que de 28.982 pasaron a 36.310 radicadas.

En cuanto al cumplimiento de lo establecido en la normatividad, se evidencia que no se ha dado respuesta al 100% de las PQRSD radicadas en el Ministerio del Interior, tanto en el aplicativo de PQRSD como en el SIGOB.

Se recomienda mejorar la tipología de las PQRSD registradas en el sistema SIGOB debido a que no es posible identificarlas, ya que la mayoría se siguen registrando bajo la tipificación Oficios. También en el aplicativo PQRSD es necesario ajustar la tipología ya que a la fecha se están incluyendo las felicitaciones, invitaciones y las respuestas que llegan al Ministerio.

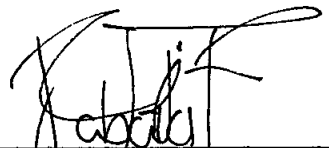
Así mismo, se recomienda verificar y ajustar en el sistema SIGOB el registro de las PQRSD, en el caso en que son copias para una dependencia, con la finalidad de que el reporte total no se refleje sobreestimado y poder así suministrar cifras reales.

Por otra parte, es necesario ajustar e incluir dentro del procedimiento lo relacionado con el nuevo Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.

A su vez, es importante realizar los ajustes pertinentes para que se registren las dependencias a las que se dirigen las PQRSD en el aplicativo con el mismo nombre.

Aprobado el 30 de julio de 2018.

Elaboró:


LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO


FRANCISCO JAVIER GUZMAN MAHECHA

Revisó:


FRANCISCO GARCÍA MÉNDEZ

TRD: 1200.410.32p


CLAUDIA VIVIANA MOLINA BARON

Aprobo:


HUMBERTO BOZZI ÁNGEL
Jefe Oficina de Control Interno