

**INFORME ESTADO DE LAS PQRS I SEMESTRE
PRIMER SEMESTRE DE 2016**

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
6 DE JULIO DE 2016**

Informe Estado de las PQRS I semestre

1. OBJETIVO

Hacer seguimiento e informar a la Oficina de Control Interno, el estado de las PQRS radicadas en el primer semestre de 2016, garantizando la oportuna respuesta a los ciudadanos, adicional de generar alertas y acciones pertinentes para incentivar el adecuado uso de SIGOB.

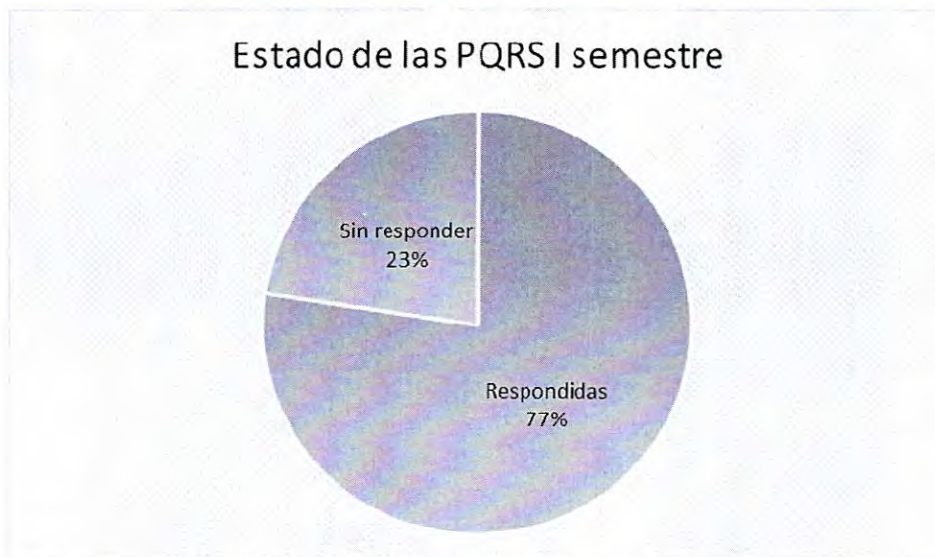
2. CONTENIDO DEL INFORME

Por medio del presente informe, el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información Pública, da a conocer el estado actual de las solicitudes radicadas en la Entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, es decir, el primer semestre del año en curso. Es importante precisar que el reporte fue generado el día 5 de julio de 2016 por lo cual el estado de las PQRS puede variar.

3. REPORTE GENERAL

- En el I semestre el 77% de las solicitudes se respondieron esto quiere decir que de cada 10 solicitudes radicadas, se respondieron 8. Comparando estas cifras con el I semestre de 2015 se evidencia una mejoría en las solicitudes respondidas del 23,4%, pasando del 54% al 77%.

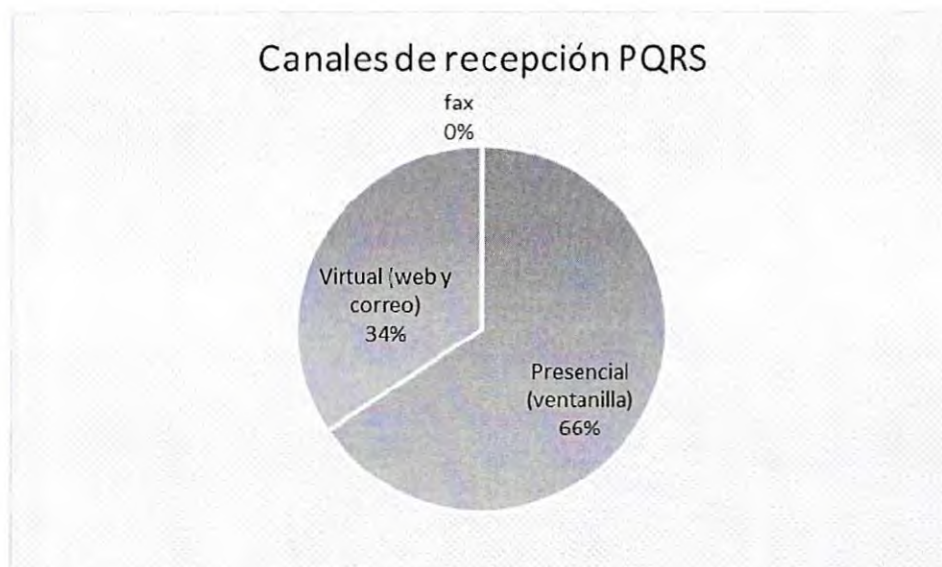
ESTADO DE LAS PQRS		
Respondidas	25.111	77,4%
Sin responder	7.336	22,6%
TOTAL	32.447	100%



Sede correspondencia Edificio Camargo. Calle 12B No. 8- 38 Código Postal 11171162
 Conmutador. 2427400 – Sitio web www.mininterior.gov.co
 Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@mininterior.gov.co - Línea gratuita 018000910403
 Bogotá, D.C. – Colombia – Sur América

- La ventanilla presencial es el principal y más importante medio de recepción, por este canal se recibieron el 66% de las PQRS, por el canal virtual el 34% y por fax el 0,1%.

MEDIO DE RECEPCION		
Ventanilla (Correspondencia)	21.284	65,6%
Virtual (página web y correo electrónico)	11.152	34,3%
Fax	11	0.1%
TOTAL	32.447	100%



Nota: el canal escrito incluye; correo certificado, Courier, solicitudes entregadas a la mano por ciudadanos, usuarios o mensajeros (tipificaciones del reporte del SIGOB); el canal virtual incluye; correo electrónico y el módulo de PQRS de la página Web.

- El 94,8% de las solicitudes que se recibieron en el periodo evaluado hacen referencia a peticiones, el 3,58% se desconoce la naturaleza debido a que la herramienta SIGOB así lo reporta, y el 1,56% restante hace referencia a tutelas, quejas y denuncias.

TIPOS DE SOLICITUDES		
Peticiones	30.778	94,8%
Quejas	18	0,06%
Denuncias	8	0,02%
Tutelas	480	1,48%
No se sabe	1.163	3,58%
TOTAL	32.447	100%



- El porcentaje de solicitudes respondidas disminuye significativamente en los meses de mayo y junio debido a que la mayoría de ellas se encuentran con los términos vigentes.



- Teniendo en cuenta el decreto 103 del 20 enero de 2015 en su artículo 52 el cual dice: *Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Esta Oficina se permite informar lo siguiente:*

Informe de solicitudes de acceso a la información	
Número de solicitudes recibidas	32.447
Numero de solicitudes trasladadas a otras Institución	688
Tiempo de respuesta a cada solicitud	15 Días (promedio)
Numero de solicitudes que se les negaron el acceso a la información	No es posible saber esta información debido a la limitación de la herramienta SIGOB.

- Durante el I semestre de 2016 se continuaron realizando capacitaciones periódicas por parte del grupo de Sistemas de acuerdo a la siguiente tabla:

Mes	Servidores capacitados
Enero	No se realizó capacitación
Febrero	10
Marzo	11
Abril	11
Mayo	19
Junio	34
Total	85

4. CONCLUSIONES

- El 78% de las PQRS fueron respondidas esto quiere decir que de cada 10 fueron respondidas 8, comparándolo con el mismo periodo del 2015 se evidencia una mejora del 23%. De igual manera el indicador es castigado por los meses de Mayo y Junio debido a que la mayoría de PQRS aun están dentro de términos.
- La herramienta SIGOB sigue siendo usada incorrectamente por los servidores públicos del Ministerio, por lo cual los reportes generados no reflejan el estado real de la gestión realizada a las PQRS, y no asisten a las capacitaciones programadas por parte del Grupo de sistemas con el fin de mitigar esto.
- El canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía 3 de cada 5 ciudadanos lo prefieren, se debe promover el uso del canal virtual con el fin de ahorrarles tiempo y dinero.

Elaboró

DANIEL FELIPE VANEGAS
Profesional Universitario

Revisó y Aprobó

DIANA PATRICIA BOHORQUEZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Archivar en: 1300.28.02