



El futuro  
es de todos

Ministerio del Interior

**FORMATO  
INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O  
EVALUACION**

**Código: EM-F-07**

**Versión: 01**

**Vigente desde:  
19/07/2018**

**DATOS GENERALES**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
PQRSD, CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

**Tipo de Informe:**  De ley  Seguimiento y/o Evaluación

**Nivel:**  Sectorial  Ministerio del Interior.  Dependencia - Cual?  Proceso - Cual? .

**Destinatarios:**

1. Dra. Nancy Patricia Gutiérrez Castañeda - Ministra del Interior – Representante Legal.

Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:

2. Dr. Ricardo Arias Macías - Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos (E).
3. Dr. Francisco José Chaux Donado – Viceministro de Relaciones Políticas.
4. Dra. Isabel Cristina Jiménez Losada - Secretaria General (E)
5. Dra. Luz Marina Molina Parra - Oficina Asesora de Planeación (E).

Directores, Subdirectores y Jefes de dependencias involucradas:

6. Dr. Luis Fernando Bastidas Reyes – Dirección de Consulta Previa.
7. Dra. Hilda Gutiérrez – Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y Acción Comunal.
8. Dra. Judith Rosina Salazar Andrade - Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.
9. Dr. Ricardo Arias Macías – Dirección de Derechos Humanos.
10. Dr. Alberto Castillo Castañeda – Dirección de Gobierno y Gestión Territorial.
11. Dra. Isabel Cristina Jiménez Losada – Dirección de Asuntos Legislativos.
12. Dr. Manuel Eduardo Aljure Salame – Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías (E).
13. Dra. Beatriz Lorena Ríos Cuellar – Dirección de Asuntos Religiosos.
14. Dra. Adriana Zambrano Avilan – Subdirección Administrativa y Financiera.
15. Dr. Germán Escobar Melo - Subdirección de Infraestructura.
16. Dra. Clementina del Pilar González Pulido – Subdirección de Gestión Contractual (E).
17. Dra. María Isabel Palacios Rodríguez – Subdirección de Gestión Humana.
18. Dr. Ludwing Christian Clausen Navarro – Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana (E).
19. Dra. Paola Andrea Vera Gómez – Oficina de Información Pública del Interior.
20. Dra. Sandra Jeannette Faura Vargas – 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 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"*.



El futuro  
es de todos  
Ministerio del Interior

## FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

Así mismo, la Ley 87 de 1993, establece en su artículo 12 literal e, que 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 la 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 2019 mediante el aplicativo PQRSD y el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB.

### Objetivos Específicos:

- Realizar análisis de las PQRSD radicadas en el Sistema durante el primer semestre de la vigencia 2019.
- Analizar el comportamiento de las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior en el primer semestre de la vigencia 2019.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.

### Alcance:

Analizar la información registrada en el aplicativo PQRSD y la allegada por la Oficina de Información Pública del Interior – OIPI correspondiente Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 por el Ministerio del Interior.

### Metodología Aplicada:

1. Verificación del procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Correspondencia Externa".
2. 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 2019 mediante el Sistema SIGOB.
3. Generar en el aplicativo PQRSD, el reporte de respuestas correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.
4. Análisis y verificación de la información de PQRSD correspondiente al primer semestre del 2019 allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
5. Elaboración del informe de seguimiento.
6. Expedición de observaciones y recomendaciones a partir de la información analizada.

## RESULTADOS

El presente informe se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Correspondencia Externa", el cual se encuentra está vigente desde el 29 de septiembre de 2016, así como la información registrada en el Aplicativo PQRSD y la información allegada por la Oficina de Información Pública del Interior – OIPI, sobre el sistema SIGOB en lo correspondiente al primer semestre de 2019.

Al verificar la información, se observa que al Ministerio del Interior han ingresado 40.130 PQRSD con corte al 30 de junio de 2019, por medio del Sistema SIGOB y del Aplicativo PQRSD, así:



El futuro  
es de todos

Ministerio del Interior

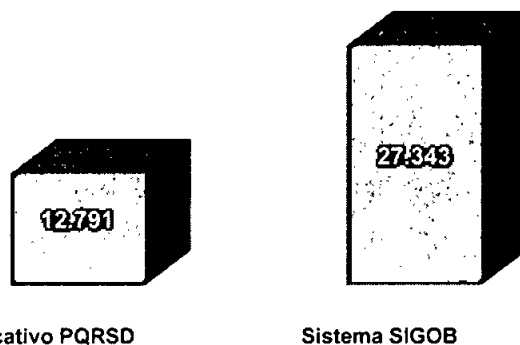
## FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

### PQRSD ALLEGADAS AL MINISTERIO DEL INTERIOR MEDIANTE EL APLICATIVO Y EL SISTEMA CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2019



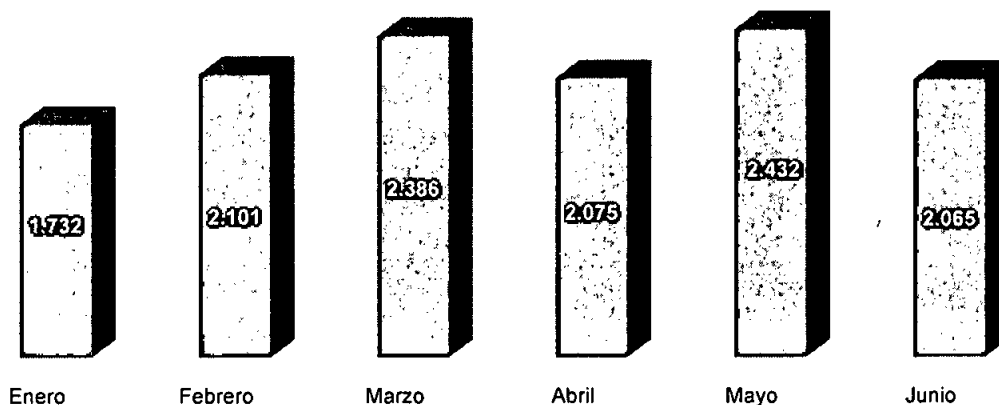
De acuerdo con la gráfica anterior, el 68% de las PQRSD han ingresado al Ministerio del Interior por medio del sistema SIGOB, mientras que el 32% ingresaron a través del aplicativo PQRSD.

Bajo ese contexto, se analizará con corte al 30 de junio de 2019, la información de las PQRSD que ingresaron tanto por el aplicativo PQRSD, como por el sistema SIGOB, conforme a la información que cada uno de los respectivos reportes permite analizar.

- **APLICATIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.**

Esta información se obtiene en la intranet del Ministerio del Interior a través del link de PQRSD, del cual se extrae el reporte de respuestas del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, donde se observa que fueron allegadas mediante el aplicativo 12.791 PQRSD al Ministerio del Interior, así:

### PQRSD ALLEGADAS DE ENERO A JUNIO DE 2019 POR MEDIO DEL APLICATIVO PQRSD





El futuro es de todos

Mininterior

# FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

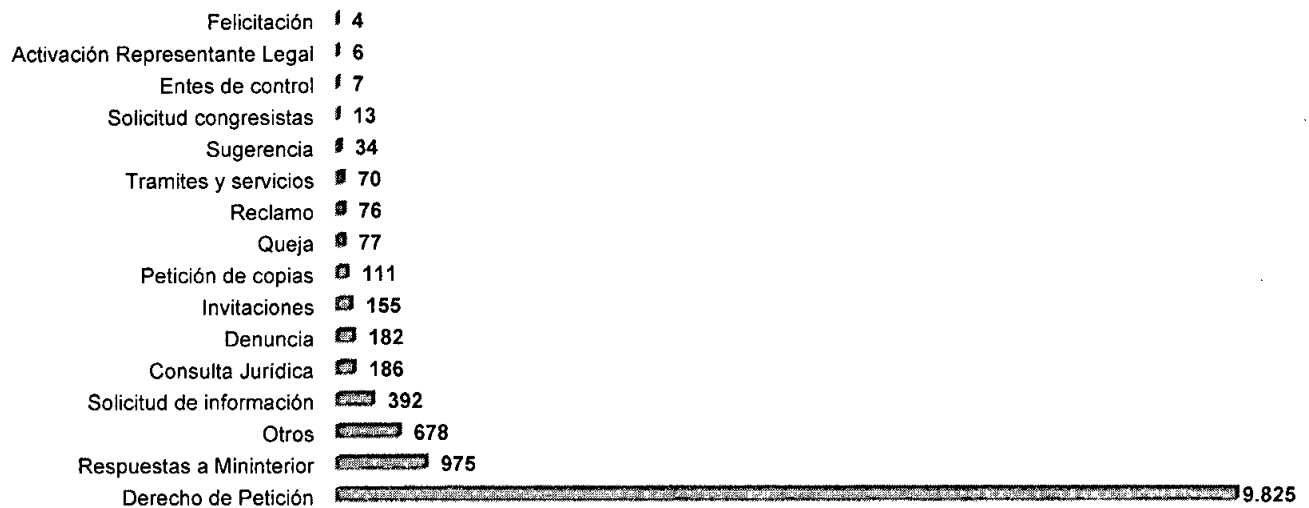
Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

Como se puede observar, el que mayor número de PQRSD que fueron allegadas al Ministerio del Interior durante el primer semestre de 2019 fue en el mes en mayo con un 19%, seguido de marzo con el 18%, febrero con el 16,4%, del mes abril con el 16,02%, junio 16,01% y finalmente enero con el 13,5%.

Frente al tipo de requerimiento registrado en el aplicativo, se encuentran dieciséis (16) tipos, así como se registran a continuación:

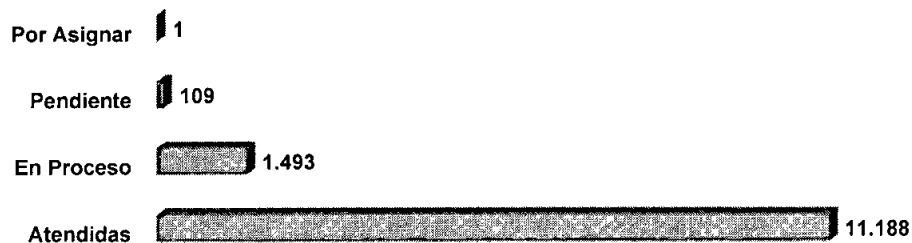
### TIPOS DE REQUERIMIENTOS ALLEGADOS DE ENERO A JUNIO DE 2019 POR MEDIO DEL APLICATIVO PQRSD



El tipo de requerimiento de la ciudadanía más frecuente, es el Derecho de Petición con un 76,81%, seguido de Respuestas a Mininterior con el 7,62%, Otros 5,30%, Solicitud de Información 3,06%, Consulta Jurídica 1,45%, Denuncia 1,42%, por Invitaciones reportan el 1,21% y los restantes nueve (9) requerimientos no superaron el 0,87%.

Con corte al 30 de junio de 2019, el estado de los requerimientos allegados por medio del aplicativo PQRSD, fue el siguiente:

### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2019 ALLEGADAS POR MEDIO DEL APLICATIVO PQRSD





El futuro es de todos

Ministerio

# FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

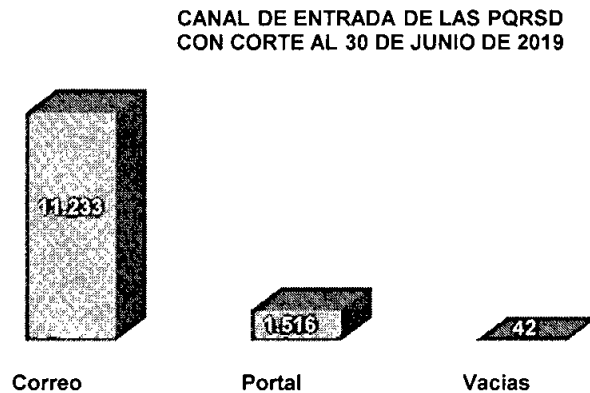
Código: EM-F-07

Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

Según el gráfico anterior, el 87,47% fueron Atendidas, el 11,67% se encuentran en Proceso, el 0,85% están Pendientes y el 0,01% se encuentra por Asignar.

En cuanto al canal de entrada de las PQRSD más utilizado por los usuarios entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, fue el Correo con un 88%, seguido por el Portal con el 12% y no se identificó el canal de entrada del 0,3%, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



De las veintitrés (23) dependencias con las que cuenta el Ministerio del Interior, la mayoría de PQRSD van dirigidas a las siguientes dependencias:

### DEPENDENCIAS A LAS CUALES LES FUE ALLEGADAS LAS PQRSD MEDIANTE EL APLICATIVO PQRSD, CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2019

Oficina de Control Interno	3
Oficina Asesora de Planeación	10
Grupo de Control Disciplinario Interno	12
Secretaría General	13
Dirección de Asuntos Legislativos	13
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de...	16
Subdirección Administrativa y Financiera	38
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del...	41
Viceministerio de Relaciones Políticas	45
Subdirección de Gestión Contractual	48
Subdirección de Infraestructura	92
Despacho del Ministro	127
Subdirección de Gestión Humana	137
Dirección de Asuntos Religiosos	205
Oficina Asesora Jurídica	263
Vacias	381
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	432
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	496
Dirección de Consulta Previa	532
Dirección de Derechos Humanos	540
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras,...	1.101
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la...	1.229
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	1.993
Oficina de Información Pública	5.024



El futuro  
es de todos  
MinInterior

## FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

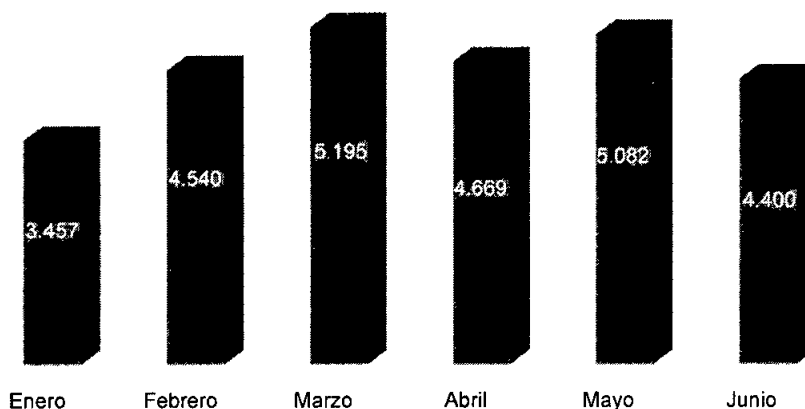
Vigente desde:  
19/07/2018

El mayor número de PQRSD fueron radicadas en la Oficina de Información Pública del Interior con el 39% representado en 5.024, seguido de la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías con el 16%, la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con el 10%, la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras con el 9%, Dirección de Consulta Previa con el 4,7%, Dirección de Derechos Humanos con el 4,2%, Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana con el 3,88%, Dirección de Gobierno y Gestión Territorial con el 3,4%, celdas vacías con el 3%, Oficina Asesora Jurídica 2,06%, Dirección de Asuntos Religiosos con el 1,60%, Subdirección de Gestión Humana con el 1,07%, frente a las doce (12) dependencias restantes entre las cuales se encuentran el Despacho del Ministro, Subdirección de Infraestructura, Subdirección de Gestión Contractual, Viceministerio de Relaciones Políticas, Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado, Subdirección Administrativa y Financiera, Despacho de Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos, Dirección de Asuntos Legislativos, Secretaría General, Grupo de Control Disciplinario Interno, Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, les fueron allegadas menos del 1% de las PQRSD.

### • SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA – SIGOB.

El reporte correspondiente al Sistema SIGOB, fue allegado por la Oficina de Información Pública del Interior, en el cual se observa que al Ministerio del Interior le fueron allegadas por este medio un total de 27.343 PQRSD, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2019, como se observa a continuación:

PQRSD ALLEGADAS DE ENERO A JUNIO POR MEDIO DEL SISTEMA SIGOB



De acuerdo con la gráfica anterior, el pico más alto en que se registraron PQRSD fue el mes de marzo con el 19% lo cual significa 5.195 registros respecto al gran total, seguido de mayo con un 18,6%, luego abril donde se registró un 17,1%, en febrero el 16,6%, en junio el 16,1% y finalmente el mes de enero que registró el 12,6%, que representó 3.457 de las mismas.

Estas PQRSD con corte al 30 de junio de 2019, estaban dirigidas a las siguientes dependencias:



El futuro es de todos

Mininterior

# FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

## DEPENDENCIAS A LAS CUALES LES FUE ALLEGADAS LAS PQRSD MEDIANTE EL SISTEMA SIGOB, CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2019



El 23,8% de las PQRSD fueron destinadas a la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías, a la Dirección de Consulta Previa el 13,6%, la Oficina Asesora Jurídica el 10,9%, la Dirección Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras el 9,2%, Dirección de Asuntos Religiosos el 7,5%, Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal el 5%, Dirección de Derechos Humanos el 4,9%, Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana el 4,2%, Despacho del Ministro el 3,3%, Subdirección de Infraestructura el 3,2%, Subdirección Administrativa y Financiera el 3,1%, Subdirección de Gestión Humana el 2,8%, Oficina de Información Pública el 2%, Dirección de Gobierno y Gestión Territorial el 1,7%, Grupo de Atención a Víctimas del Conflicto Armado el 1,6% y las demás ocho (8) dependencias le fueron allegadas menos del 1% de las PQRSD.

El tipo de solicitudes que más radicaron los usuarios fueron los que se observan en el siguiente gráfico:



El futuro es de todos

Ministerio del Interior

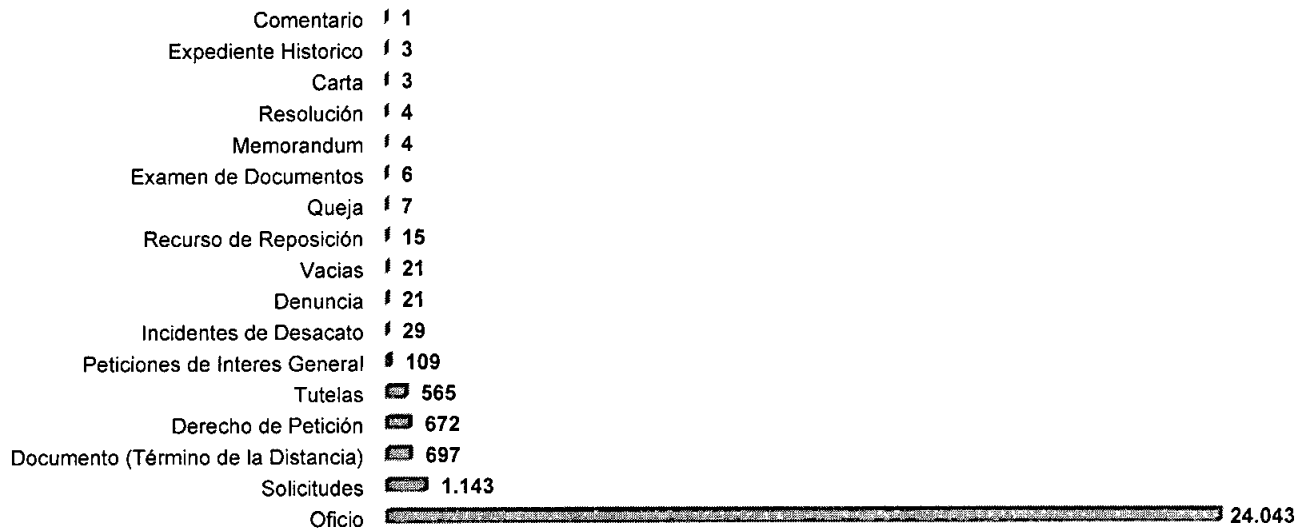
# FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

## TIPO DE SOLICITUDES ALLEGADAS MEDIANTE SISTEMA SIGOB CORTE 30 DE JUNIO DE 2019

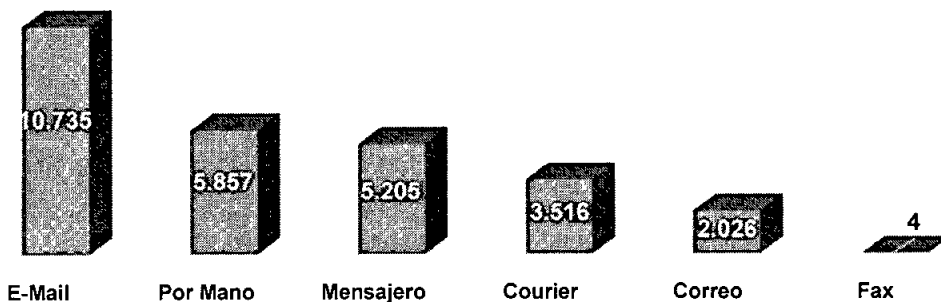


Con corte al 30 de junio de 2019, se registraron diecisiete (17) tipos de solicitudes que radicaron los usuarios por medio del sistema SIGOB, entre los porcentajes más altos se encuentran el Oficio con el 87,93%, Solicitudes con el 4,18%, Documento (término de la distancia) 2,55%, Derecho de petición con el 2,46%, Tutelas 2,07%, frente a los doce (12) tipos restantes, estos no superaron el 1%.

Cabe señalar que el tipo de solicitud oficio es muy amplio, y en un oficio se pueden manifestar tanto peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, por lo que se recomienda ajustar ese tipo de solicitud a lo que realmente están requiriendo los ciudadanos.

En lo que se refiere a los medio de recepción más utilizados por los ciudadanos de enero a junio de 2019, por medio del sistema SIGOB se encuentran:

## MEDIO DE INGRESO DE PQRSD EN EL SISTEMA SIGOB CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2019







El futuro es de todos

Ministerio del Interior

# FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

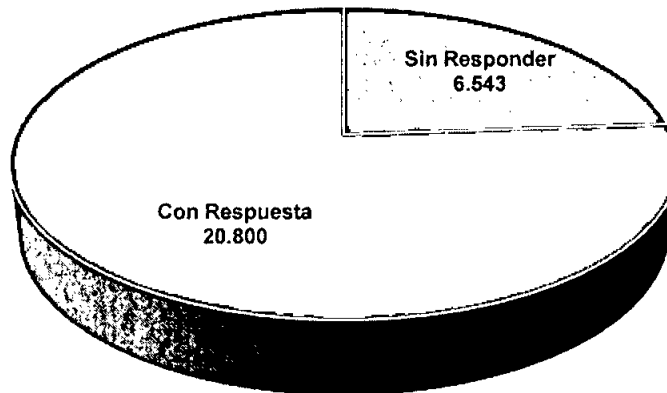
Versión: 01

Vigente desde:  
19/07/2018

El 39,26% de las PQRSD ingresaron por E-mail, el 21,42% por Mano, el 19,04% por Mensajero, el 12,86% por Courier, el 7,41% por Correo y solo el 0,01% fueron ingresadas por medio del Fax.

Respecto al estado de las PQRSD allegadas a través del Sistema SIGOB, con corte al 30 de junio de 2019, se encontraban, así:

ESTADO DE LAS PQRSD ALLEGADAS POR EL SISTEMA SIGOB  
CORTE 30 DE JUNIO DE 2019



El 76% de las PQRSD se encontraban con respuesta y el 24% no esperaban respuesta o se encontraban pendientes de contestación.

Teniendo en cuenta la información anterior, es importante recordar que se debe dar respuesta a todas aquellas PQRSD, con el fin de evitar quebrantar lo señalado en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31 – "Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De acuerdo con la información registrada tanto en el Sistema SIGOB como en el Aplicativo PQRSD, con corte al 30 de junio de 2019, se observa que:

TEMA	SISTEMA SIGOB	APLICATIVO PQRSD
PQRSD radicadas de enero a junio	27.343	12.343
Mes en que se radicó mayor número de PQRSD	(Marzo) 5.195	(Mayo) 2.432
Tipos de Requerimientos más utilizados	Oficio (2.403)	Derecho de Petición (9.825)
Dependencia con mayor número de PQRSD	Dirección de Asuntos Indígenas Rom y Minorías (6.520)	Oficina de Información Pública (5.024)
Canal de entrada	E-Mail (10.735)	Correo (11.233)
Pendientes de respuesta	6.543	1.603



El futuro  
es de todos

Ministerio

**FORMATO  
INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O  
EVALUACION**

**Código: EM-F-07**

**Versión: 01**

**Vigente desde:  
19/07/2018**

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la tipología que se viene registrando en el Sistema SIGOB, se recomienda mejorar la misma, debido a que no es posible identificarlas, ya que la mayoría se sigue registrando bajo la tipificación denominada Oficios.

Así mismo, se recomienda dar respuesta al cien por ciento (100%) de las PQRSD, con el fin de evitar quebrantar lo señalado en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31 – *"Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.

Aprobado el 22 de julio de 2019.

**Elaboró:**

**LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO**

**Revisó:**

**JOSE FRANCISCO GARCÍA MENDEZ**

**Aprobó:**

**HUMBERTO BOZZI ÁNGEL**  
Jefe Oficina de Control Interno

TRD: 1200.410.32