



**IV INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Julio, agosto y septiembre”
III trimestre**

Año 2015

Oficina de Información Pública

MINISTERIO DEL INTERIOR

27 de Octubre de 2015

IV INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento al estado de gestión de las PQRS que llegan al Ministerio del Interior, con el fin de incentivar y garantizar que sean respondidas en los plazos establecidos conforme a la ley.

2. CONTENIDO DEL INFORME

El grupo de servicio al ciudadano realiza reportes periódicos e informa a cada una de las dependencias las PQRS que se encuentran sin respuesta en el SIGOB, con el fin de ejercer un mayor control y mitigar los errores humanos al momento de terminar su gestión.

De acuerdo a esto se informa el estado de las PQRS del III trimestre del año 2015 (Radicadas en el Ministerio en los meses de Julio, agosto y septiembre), con los datos estadísticos recolectados del reporte generado el día 19 de octubre de 2015.

DESPACHO DEL MINISTRO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	341	93,2%
Sin responder	25	6,8%
Total	366	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	183	82,9%
Sin responder	38	17,1%
Total	221	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	34	28,1%
Sin responder	87	71,9%
Total	121	100%

SECRETARIA GENERAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	21	80,8%
Sin responder	5	19,2%
Total	26	100%

DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	2.034	87,4%
Sin responder	294	12,6%
Total	2.328	100%

DIRECCIÓN DE COMUNIDADES NEGRAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	2.121	86%
Sin responder	343	14%
Total	2.464	100%

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGISLATIVOS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	159	94,1%
Sin responder	10	5,9%
Total	169	100%

DIRECCION DE CONSULTA PREVIA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	1.798	98%
Sin responder	37	2%
Total	1.835	100%

DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	638	98,6%
Sin responder	9	1,4%
Total	647	100%

DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACION CIUDADANA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	3.016	91,4%
Sin responder	282	8,6%
Total	3.298	100%

DIRECCIÓN DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	991	62,9%
Sin responder	585	37,1%
Total	1.576	100%

SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	54	30,1%
Sin responder	125	69,9%
Total	179	100%

SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	77	94%
Sin responder	5	6%
Total	82	100%

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	693	83,8%
Sin responder	134	16,2%
Total	827	100%

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	222	94%
Sin responder	14	6%
Total	236	100%

SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	458	38,2%
Sin responder	741	61,8%
Total	1.199	100%

OFICINA ASESORA JURIDICA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	1.566	79,4%
Sin responder	406	20,6%
Total	1.972	100%

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	257	97,3%
Sin responder	7	2,7%
Total	264	100%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	36	85,7%
Sin responder	6	14,3%
Total	42	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	11	73,3%
Sin responder	4	26,7%
Total	15	100%

OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	40	95,2%
Sin responder	2	4,8%
Total	42	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 19 de octubre de 2015.

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	% Respondidas	% Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	341	25	366	93,2%	6,8%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	183	38	221	82,9%	17,1%
Despacho del viceministro de participación	34	87	121	28,1%	71,9%
Secretaria general	21	5	26	80,8%	19,2%
Dirección de asuntos indígenas	2.034	294	2.328	87,4%	12,6%
Dirección de comunidades negras	2.121	343	2.464	86%	14%
Dirección de asuntos legislativos	159	10	169	94,1%	5,9%
Dirección de consulta previa	1.798	37	1.835	98%	2%
Dirección de derechos humanos	638	9	647	98,6%	1,4%
Dirección para la democracia	3.016	282	3.298	91,4%	8,6%
Dirección de gobierno y gestión	991	585	1.576	62,9%	37,1%
Subdirección de gestión contractual	54	125	179	30,1%	69,9%
Subdirección de seguridad y convivencia	77	5	82	94%	6%
Subdirección administrativa y financiera	693	134	827	83,8%	16,2%
Subdirección de gestión humana	222	14	236	94%	6%
Subdirección de infraestructura	458	741	1.199	38,2%	61,8%
Oficina asesora jurídica	1.566	406	1.972	79,4%	20,6%
Oficina de información pública	257	7	264	97,3%	2,7%
Oficina asesora de planeación	36	6	42	85,7%	14,3%
Oficina de control interno	11	4	15	73,3%	26,7%
Oficina control interno y disciplinario	40	2	42	95,2%	4,8%
TOTAL	14.750	3.159	17.909	$\bar{x} = 80\%$	$\bar{x} = 20\%$

3. ALERTAS Y RESTRICCIONES

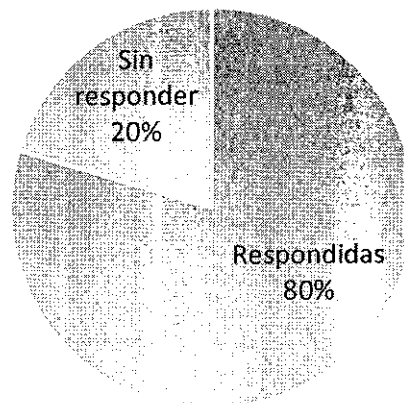
- El aplicativo SIGOB del cual se extraen los datos, no es correctamente utilizada por parte de todos los usuarios (Servidores Públicos del Ministerio), por lo cual en muchos casos el estado de gestión de las PQRS no corresponde al real.
- Los reportes son generados en una fecha específica y es necesario filtrarlos y adecuarlos por dependencia, por lo cual el estado de las PQRS puede variar considerablemente con relación al día que dichas dependencias responden.

4. CONCLUSIONES

Una vez analizados y tabulados los datos se evidencia lo siguiente:

- Con base en la el reporte extraído del aplicativo SIGOB, el 80% de las PQRS radicadas en el Ministerio durante el III trimestre de 2015, fueron respondidas, es decir que de cada 10 PQRS se contestaron 8.

Estado de las solicitudes III trimestre



- El porcentaje de PQRS respondidas ha ido mejorando con relación a los dos primeros trimestres del año, como se evidencia en la siguiente gráfica:

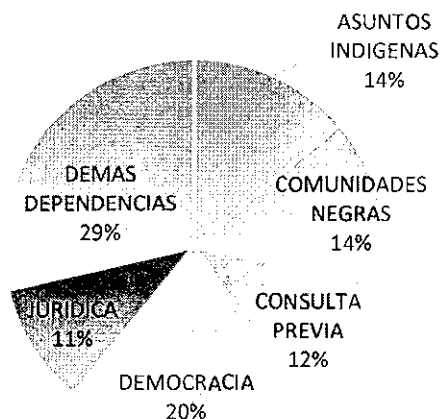
Historico estado de las solicitudes I al III trimestre

III TRIMESTRE	82,4%	17,6%
II TRIMESTRE	67,5%	32,5%
I TRIMESTRE	64,2%	35,8%

RESPONDIDAS SIN RESPONDER Y SIN RESULTADO DE GESTION

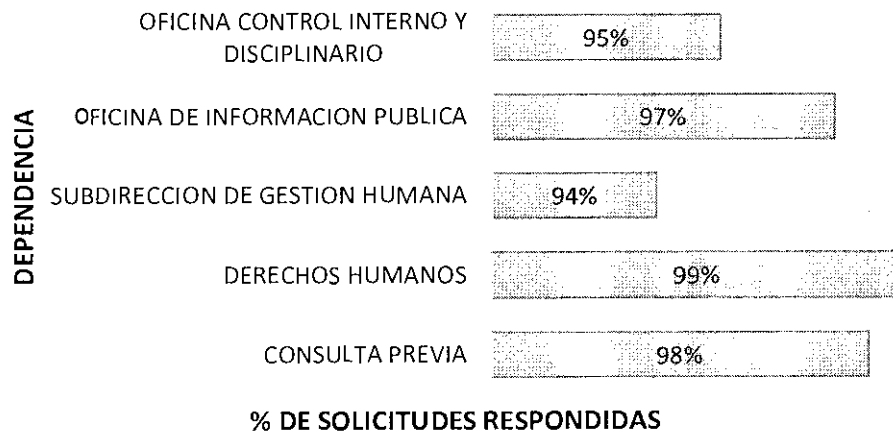
- El mayor número de PQRS radicadas en el III trimestre fueron dirigidas a las Direcciones de; Asuntos Indígenas, Asuntos para Comunidades Negras, Consulta Previa, Asuntos Religiosos, Democracia y Participación ciudadana.

Dependencias con mayor demanda de solicitudes III trimestre



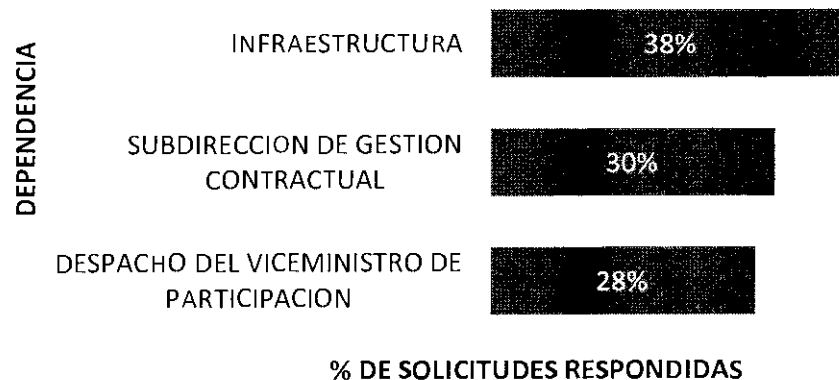
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de PQRS contestadas y correctamente cerradas en el aplicativo SIGOB fueron; la Dirección de Derechos Humanos con un 99%, la Dirección de Consulta Previa con un 98%, la Oficina de Información Pública con un 97%, el grupo control disciplinario interno con un 95% y la Subdirección de Gestión Humana con un 94%.

Dependencias mas destacadas III trimestre



- Las dependencias con el menor porcentaje de PQRS contestadas o correctamente cerradas en el aplicativo SIGOB fueron, el Despacho del Viceministro de Participación e Igualdad con un 28%, la Subdirección de Gestión Contractual con un 30% y la Subdirección de Infraestructura con un 38%

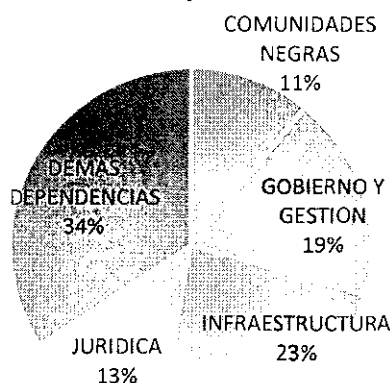
Dependencias con el menor porcentaje de solicitudes contestadas en el III trimestre



- Las dependencias en donde se evidencia el mayor número de PQRS sin responder en el aplicativo SIGOB son; la Subdirección de Infraestructura con un 23,4%, La dirección de Gobierno y Gestión Territorial con un 18,5%, La oficina Asesora Jurídica con un 12,8% y la Dirección de Comunidades Negras con un 10,8%. Estos porcentajes son respecto al total general de PQRS que se radicaron en el III trimestre.

DEPENDENCIA	SIN RESPONDER	PORCENTAJE
Infraestructura	741	23%
Gobierno Y Gestion	585	19%
Juridica	406	13%
Comunidades Negras	343	11%
Demas Dependencias	1.084	34%
TOTAL	3.159	100%

Dependencias con mayor numero de solicitudes sin responder



- En promedio mensualmente se reciben por los diferentes canales disponibles 5.394 PQRS y son respondidas el 73% de las mismas.

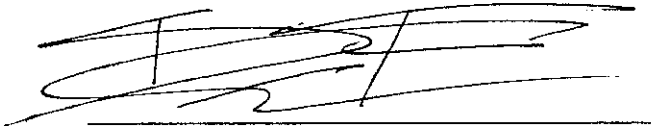
5. RECOMENDACIONES

- Es necesario que en el Ministerio se tome una decisión respecto a la herramienta de radicación de la correspondencia con la que desea continuar, a la fecha cuenta con dos alternativas, implementar el módulo de radicación y control de correspondencia de BPM, o contratar nuevamente a PNUD para que realice los ajustes que necesita SIGOB; Para estandarizar y centralizar la entrada de las PQRS

por los diferentes canales y el correspondiente control y monitoreo de su oportuna respuesta.

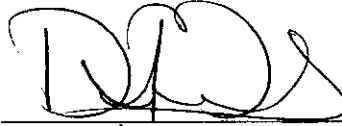
- Generar alertas con el apoyo de la Oficina de Control Interno y Secretaria General, dirigidas a las dependencias informando el estado de las PQRS a su cargo, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, el seguimiento de las PQRS y la atención al ciudadano.
- Sensibilizar a los servidores públicos de la importancia de contestar en el menor tiempo posible las PQRS, dando estricto cumplimiento a los términos determinados en las normas vigentes.
- Sensibilizar a los servidores públicos de la importancia de usar correctamente el aplicativo SIGOB para que en los informes generados se refleje realmente la gestión de las PQRS.
- Continuar con las campañas institucionales y las capacitaciones mensuales que promueven el correcto uso del aplicativo 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