



**V INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS “Octubre, noviembre y diciembre”
IV trimestre**

Año 2015

Oficina de Información Pública

MINISTERIO DEL INTERIOR

1 de febrero de 2016

V INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS "IV TRIMESTRE"

1. OBJETIVO

Realizar 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 IV trimestre del año 2015 (Radicadas en el Ministerio en los meses de octubre, noviembre y diciembre), con los datos estadísticos recolectados del reporte generado por el aplicativo SIGOB el día 26 de Enero de 2016.

DESPACHO DEL MINISTRO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	349	94,8%
Sin responder	19	5,2%
Total	368	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES POLITICAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	150	81%
Sin responder	35	19%
Total	185	100%

DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PARTICIPACION		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	98	91,6%
Sin responder	9	8,4%
Total	107	100%

SECRETARIA GENERAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	25	89,2%
Sin responder	3	10,8%
Total	28	100%

DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	1.850	88,2%
Sin responder	248	11,8%
Total	2.098	100%

DIRECCION DE COMUNIDADES NEGRAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	3.347	85,8%
Sin responder	551	14,2%
Total	3.898	100%

DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	128	95,5%
Sin responder	6	4,5%
Total	134	100%

DIRECCION DE CONSULTA PREVIA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	1.575	96,4%
Sin responder	59	3,6%
Total	1.634	100%

DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	600	99,6%
Sin responder	2	0,4%
Total	602	100%

DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA Y PARTICIPACION CIUDADANA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	3.261	95,3%
Sin responder	160	4,7%
Total	3.421	100%

DIRECCION DE GOBIERNO Y GESTION TERRITORIAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	883	65%
Sin responder	476	35%
Total	1.359	100%

SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	59	27,4%
Sin responder	156	72,6%
Total	215	100%

SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	83	85,6%
Sin responder	14	14,4%
Total	97	100%

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	495	95%
Sin responder	26	5%
Total	521	100%

SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	214	94,3%
Sin responder	13	5,7%
Total	227	100%

SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	569	53,2%
Sin responder	500	46,8%
Total	1.069	100%

OFICINA ASESORA JURIDICA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	1.078	78,5%
Sin responder	295	21,5%
Total	1.373	100%

OFICINA DE INFORMACION PUBLICA		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	568	97,1%
Sin responder	17	2,9%
Total	585	100%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	46	92%
Sin responder	4	8%
Total	50	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	37	97,4%
Sin responder	1	2,6%
Total	38	100%

OFICINA CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	31	100%
Sin responder	0	0%
Total	31	100%

GRUPO DE VICTIMAS		
Estado de las PQRS	Cantidad	Participación
Respondidas	333	83,4%
Sin responder	66	16,6%
Total	399	100%

Nota: los datos estadísticos fueron recolectados del reporte generado por la herramienta SIGOB el día 26 de enero de 2016.

ÁREA DEL MINISTERIO	CANTIDAD			PARTICIPACION	
	% Respondidas	% Sin responder	Subtotal	% Respondidas	% Sin responder
Despacho del ministro	349	19	368	95%	5%
Despacho del viceministro de relaciones políticas	150	35	185	81%	19%
Despacho del viceministro de participación	98	9	107	92%	8%
Secretaría general	25	3	28	89%	11%
Dirección de asuntos indígenas	1850	248	2098	88%	12%
Dirección de comunidades negras	3347	551	3898	86%	14%
Dirección de asuntos legislativos	128	6	134	96%	4%
Dirección de consulta previa	1575	59	1634	96%	4%
Dirección de derechos humanos	600	2	602	100%	0%
Dirección para la democracia	3261	160	3421	95%	5%
Dirección de gobierno y gestión	883	476	1359	65%	35%
Subdirección de gestión contractual	59	156	215	27%	73%
Subdirección de seguridad y convivencia	83	14	97	86%	14%
Subdirección administrativa y financiera	495	26	521	95%	5%
Subdirección de gestión humana	214	13	227	94%	6%
Subdirección de infraestructura	569	500	1069	53%	47%
Oficina asesora jurídica	1078	295	1373	79%	21%
Oficina de información pública	568	17	585	97%	3%
Oficina asesora de planeación	46	4	50	92%	8%
Oficina de control interno	37	1	38	97%	3%
Oficina control interno y disciplinario	31	0	31	100%	0%
Grupo de Víctimas	333	66	399	83%	17%
TOTAL	15779	2660	18439	$\bar{x} = 86\%$	$\bar{x} = 14\%$

3. ALERTAS Y RESTRICCIONES

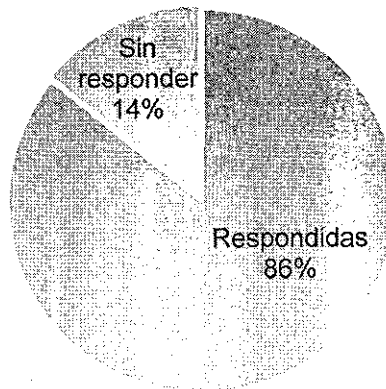
- El aplicativo SIGOB del cual se extraen los datos, no es correctamente utilizada por parte de los usuarios (Servidores Públicos del Ministerio), por lo cual en muchos casos el estado de gestión de las PQRS no corresponde al real.
- Los reportes son generados en una fecha específica y es necesario filtrarlos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

4. CONCLUSIONES

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

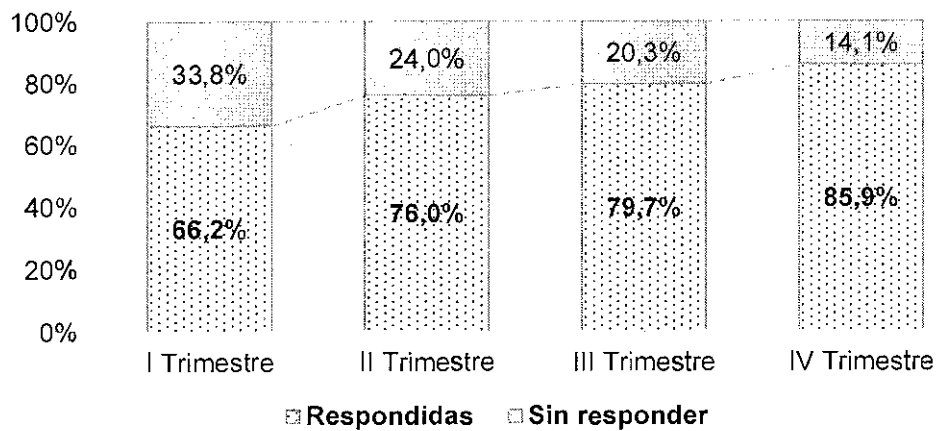
- Con base en la el reporte extraído SIGOB, el 86% de las PQRS radicadas en el Ministerio durante el IV trimestre de 2015, fueron respondidas, es decir que de cada 10 PQRS se contestaron 8.

Estado de las PQRS IV trimestre 2015



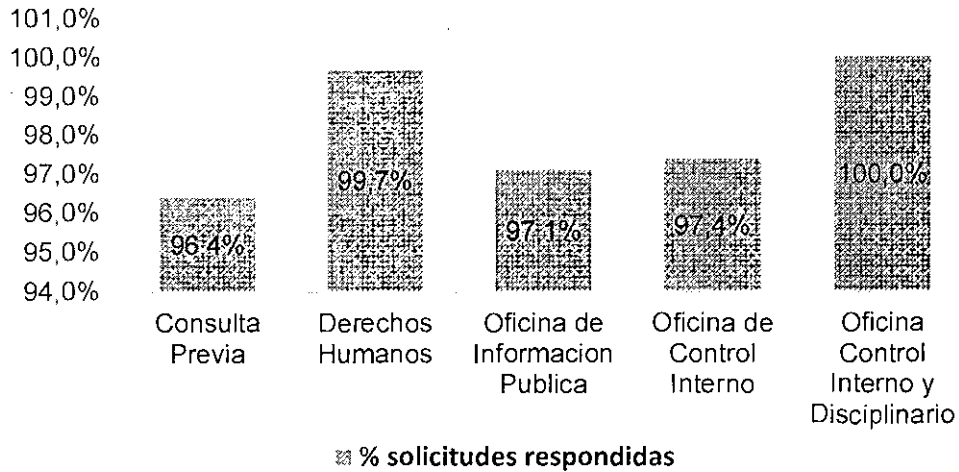
- El porcentaje de solicitudes respondidas ha mejorado notablemente en el transcurso del año pasando de un 66,2% a principio de año a un 85,9% finalizando el mismo, con una mejora notable del 19,7%, esto gracias al permanente seguimiento que se ha realizado.

Estado de las solicitudes 2015



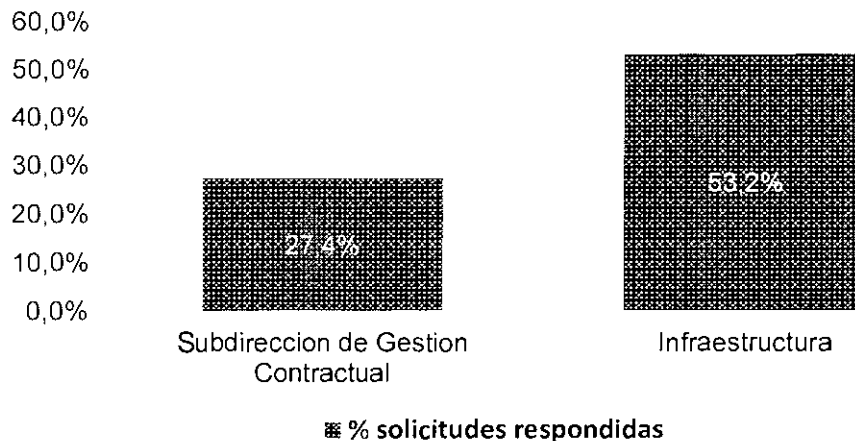
- Las dependencias que se destacaron por su alto porcentaje de PQRS respondidas y correctamente cerradas en el aplicativo SIGOB fueron; el grupo control disciplinario interno con un 100%, la Dirección de Derechos Humanos con un 99,7%, la oficina de control interno con un 97,4%, la Oficina de Información Pública con un 97,1%, y la Dirección de Consulta Previa con un 96,4%.

DEPENDENCIAS CON EL MAYOR PORCENTAJE DE PQRs RESPONDIDAS EN EL IV TRIMESTRE



- Las dependencias con el menor porcentaje de PQRs respondidas o correctamente cerradas en SIGOB fueron, La Subdirección de Gestión Contractual con un 27,4% y la Subdirección de Infraestructura con un 53,2%

DEPENDENCIAS CON EL MENOR PORCENTAJE DE PQRs RESPONDIDAS EN EL IV TRIMESTRE



- Las dependencias en donde se evidencia el mayor número de PQRs respondidas en el aplicativo SIGOB son; la Dirección de Comunidades Negras con un 20,21%, la Dirección para la Democracia y la Participación Ciudadana con un 20,67%, La dirección de Asuntos Indígenas, ROM y minorías con un 11,72% y la Dirección de Consulta Previa con un 9,98%. En estas 4 dependencias se concentra el 63,6% de las solicitudes que se encuentran respondidas en la Entidad para el IV trimestre de 2015.

DEPENDENCIA	RESPONDIDAS	PORCENTAJE
Comunidades Negras	3.347	21,21%
Democracia y Participación	3.261	20,67%
Asuntos Indígenas	1.850	11,72%
Consulta Previa	1.575	9,98%
Demas Dependencias	5.746	36,42%
TOTAL	15.779	100%

- Las dependencias en donde se evidencia el mayor número de PQRS sin responder o cerrar en el aplicativo SIGOB son; la Dirección de Comunidades Negras con un 20,71%, la Subdirección de Infraestructura con un 18,8%, La dirección de Gobierno y Gestión Territorial con un 17,9% y la oficina Asesora Jurídica con un 11,1%. En estas 4 dependencias se concentra el 68,5% de las solicitudes que registran sin responder de la Entidad para el IV trimestre de 2015. De acuerdo al gran volumen de solicitudes de estas áreas tienen una mayor probabilidad de que sus servidores públicos las cierren de manera errónea por lo que se sugiere priorizar a estas dependencias para capacitarlas en el correcto uso de la herramienta SIGOB.

DEPENDENCIA	SIN RESPONDER	PORCENTAJE
Comunidades Negras	551	20,71%
Infraestructura	500	18,8%
Gobierno y Gestión	476	17,9%
Jurídica	295	11,1%
Demas Dependencias	838	31,5%
TOTAL	2.660	100%

- De acuerdo a las cifras históricas del año 2015 se recibieron 66.979 solicitudes clasificadas en promedio de la siguiente manera:

Periodicidad	Cantidad de PQRS
Mensual	5.581
Semanal	1.288
Diario	183

5. RECOMENDACIONES

- Se debe priorizar en las capacitaciones a las siguientes dependencias debido a su alto porcentaje de solicitudes sin responder y que afectan de manera significativa el indicador de gestión de las PQRS del Ministerio:

- 1) Comunidades Negras
- 2) Infraestructura
- 3) Gobierno y Gestión
- 4) Jurídica

- Al igual que en seguimientos anteriores se evidencia la necesidad de 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 gestión documental de BPM, o contratar nuevamente a PNUD para que realice la actualización al SIGOB; Para estandarizar y centralizar la entrada de las PQRS por los diferentes canales y ejercer un correcto control y monitoreo a 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 BOHÓRQUEZ HERNÁNDEZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

TRD: 1303.28.02 Informes a Órganos de Control Internos

