	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 2021.
Tipo de Informe: <input checked="" type="checkbox"/> De ley <input type="checkbox"/> Seguimiento y/o Evaluación
Nivel: <input type="checkbox"/> Sectorial <input checked="" type="checkbox"/> Ministerio del Interior. <input type="checkbox"/> Dependencia - Cual? <input type="checkbox"/> Proceso - Cual? <input type="checkbox"/> .
<p>Destinatarios:</p> <p>Dr. Daniel Andrés Palacios Martínez, Ministro del Interior; Representante Legal.</p> <p>Demás miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dr. Carlos Alberto Baena López, Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos 2. Dr. Juan Pablo Díaz Granados Pinedo, Viceministro de Relaciones Políticas 3. Dr. Luis Fernando Pinzón Galindo, Secretario General 4. Dra. Edna Paola Najjar Rodríguez, Jefe Oficina Asesora de Planeación <p>Directores, Subdirectores y Jefes de Dependencias Involucradas:</p> <p>Dr. Felipe José Valencia Vitar – Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa. Dra. Hilda Gutiérrez – Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal. Dra. Judith Rosina Salazar Andrade - Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. Dr. Manuel González Hurtado – Dirección de Derechos Humanos (E) Dra. Silvia Juliana Corzo Villamizar – Dirección de Gobierno y Gestión Territorial. Dra. María Paola Suarez Morales – Dirección de Asuntos Legislativos. Dr. Carol Inés Villamil Ardila – Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías (E). Dr. Víctor Alejandro Renahls López. – Dirección de Asuntos Religiosos. Dr. Nixon Ramon Pabón Martínez – Subdirección Administrativa y Financiera. Dra. Laura Cristina Quintero Chinchilla - Subdirección de Infraestructura (E). Dra. Laura Cristina Quintero Chinchilla – Subdirección de Gestión Contractual. Dr. Nixon Ramon Pabón Martínez – Subdirección de Gestión Humana (E). Dr. Sandra Giraldo – Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana (E). Dra. Sonia Clarena Orjuela Parra – Oficina de Información Pública del Interior (E). Dra. Lucia Margarita Soriano Espinel – Oficina Asesora Jurídica. Dr. Juan Carlos Montaña – Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado (E). Dra. Ingrid Paola Ortiz Castro – Grupo de Control Disciplinario Interno.</p>
DESCRIPCIÓN
<p>Antecedentes y/o Justificación:</p> <p>La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, el cual señala: <i>“la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de</i></p>

 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

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”.

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 el seguimiento, que, motivado por la normatividad vigente, se debe hacer a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Ministerio del Interior, allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB.

Objetivos Específicos:


- Verificar el número de PQRSD que ingresaron durante el primer semestre de 2021, mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
- Realizar análisis de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2021.
- Analizar el comportamiento de las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior y por cada una de las dependencias en el primer semestre de 2021.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.

Alcance:

Analizar la información registrada en el aplicativo PQRSD y la suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera correspondiente al Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB, recibidas de manera general durante primer semestre de 2021, y de manera específica en lo correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, por el Ministerio del Interior.

Metodología Aplicada:

1. Verificar el procedimiento “*Gestión y Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”.
2. Solicitar la información a la Subdirección Administrativa y Financiera sobre la relación de las PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2021 mediante el Sistema SIGOB.
3. Generar en el aplicativo PQRSD, el reporte de respuestas correspondiente al periodo comprendido entre 1 de enero y el 30 de junio de 2021
4. Verificar el número de PQRSD allegadas durante el primer semestre de 2021, mediante el

 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

aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.

5. Analizar y verificar la información de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2021, allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
6. Elaborar el informe de seguimiento.
7. Expedir las observaciones y recomendaciones a partir de la información analizada.

RESULTADOS

• APLICATIVO PQRSD

Acorde a la información suministrada por el módulo de reportes del aplicativo PQRSD del Ministerio del Interior, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, se evidencia que ingresaron por este medio (52.840) comunicaciones, la cuales se distribuyen de la siguiente manera:

COMUNICACIONES INGRESADAS POR EL APLICATIVO PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Derecho de Petición	27.130
Otros	14.763
Tramites y servicios	5.967
Solicitud de información	1.610
Respuestas a Mininterior	1.117
Entes de control	456
Consulta Jurídica	373
Denuncia	288
Invitaciones	252
Petición de copias	238
Solicitud congresistas	173
Queja	167
Reclamo	160
Sugerencia	84
Felicitación	43
Activación Representante Legal	18
Certificado CUC	1
Total, general	52.840

Según la información anterior, se infiere lo siguiente:

El 51% de los requerimientos recibidos, que significan (27.130) corresponden a “derechos de petición”, el 28% pertenecen a “Otros” y comprenden (14.763), el 11% que representan (5.967) requerimientos, fueron destinados a “trámites y servicios”, y el 9% restante concierne a los demás ítems en el cuadro relacionados.

Se evidenciaron (14.763) comunicaciones con tipificación “Otros”, frente a esto la Oficina de Control Interno procedió a tomar una población de (25) de estas, para verificar su procedencia, de la siguiente manera:

No.	Radicado	Análisis OCI
1	EXT_S21-0000043-PQRSD-000043-PQR	Petición reiterada se solicitó ampliar información al interesado vía correo electrónico. Reiteración por parte del ciudadano
2	EXT_S21-0000082-PQRSD-000082-PQR	Se archiva por tratarse de una solicitud atendida con la Resolución No. 054 del 31 de marzo de 2021. Se anexa constancia. Reiteración por parte del usuario

 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

No.	Radicado	Análisis OCI
3	EXT_S21-00000213-PQRSD-000211-PQR	Petición atendida en términos
4	EXT_S21-00000471-PQRSD-000467-PQR	Para conocimiento de la entidad.
5	EXT_S21-00008080-PQRSD-008071-PQR	Solicitud radicada 3 veces, se envió al correo del interesado la certificación luego de solicitarle allegar la documentación completa para el estudio.se adjunta correo de envío, Reiteración por parte del ciudadano
6	EXT_S21-00016974-PQRSD-016947-PQR	Para conocimiento de la entidad.
7	EXT_S21-00021287-PQRSD-021250-PQR	Para conocimiento de la entidad.
8	EXT_S21-00021503-PQRSD-021466-PQR	Petición atendida en términos
9	EXT_S21-00022034-PQRSD-021997-PQR	Se archiva teniendo en cuenta que a la misma se le dio respuesta mediante el OFI2021-7036-DCP-2500 del 18 de marzo el cual se adjunta al presente archivo. Reiteración por parte del usuario
10	EXT_S21-00031673-PQRSD-031345-PQR	Petición respondida por fuera del termino
11	EXT_S21-00034738-PQRSD-034311-PQR	Petición respondida por fuera del termino
12	EXT_S21-00036547-PQRSD-036028-PQR	Petición atendida en términos
13	EXT_S21-00040641-PQRSD-039981-PQR	Petición respondida por fuera del termino
14	EXT_S21-00041175-PQRSD-040500-PQR	Solicitud para inscripción en el Registro Público Único Nacional de Consejos Comunitarios, Formas y Expresiones Organizativas, y Organizaciones de Base de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, Solicitud de Tramite
15	EXT_S21-00041185-PQRSD-040510-PQR	Traslado por fuera del termino
16	EXT_S21-00043472-PQRSD-042730-PQR	Para conocimiento de la entidad.
17	EXT_S21-00045534-PQRSD-044755-PQR	Para conocimiento de la entidad.
18	EXT_S21-00046022-PQRSD-045229-PQR	Petición atendida en términos
19	EXT_S21-00046128-PQRSD-045334-PQR	Petición en tramite
20	EXT_S21-00046302-PQRSD-045507-PQR	Petición en tramite
21	EXT_S21-00046517-PQRSD-045718-PQR	Petición en tramite
22	EXT_S21-00046700-PQRSD-045899-PQR	Para conocimiento de la entidad.
23	EXT_S21-00046836-PQRSD-046028-PQR	Petición atendida en términos
24	EXT_S21-00047060-PQRSD-046242-PQR	Petición atendida en términos
25	EXT_S21-00047351-PQRSD-046515-PQR	Petición en tramite


Como se puede observar en el cuadro anterior, se evidencian las siguientes novedades:

- (6) peticiones fueron atendidas en términos
- (4) peticiones fueron reiteraciones realizadas por ciudadanos al ser radicadas varias veces.
- (6) comunicaciones fueron para conocimiento de la entidad.
- (3) requerimientos fueron contestados por fuera del término legal.
- (1) petición por fuera del término.
- (1) comunicación es para trámite del Ministerio.
- (4) comunicaciones se encuentran en trámite.

Evidenciando, además, que existen debilidades en la tipificación de los requerimientos al interior de la Entidad, toda vez, que en los datos suministrados por el Sistema, estas comunicaciones se relacionan con tipo de requerimiento "Otros", cuando en realidad pueden ser peticiones interpuestas por los ciudadanos.

Una vez realizada la tipificación de aquellos requerimientos, que ciertamente tienen criterio de PQRSD, las cifras sobre las que se basará este seguimiento, son las siguientes:

COMUNICACIONES CON CRITERIO DE PQRSD	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Derecho de Petición	27.130
Solicitud de información	1.610

 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

COMUNICACIONES CON CRITERIO DE PQRSD	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Respuestas a Mininterior	1.117
Entes de control	456
Consulta Jurídica	373
Denuncia	288
Petición de copias	238
Solicitud congresistas	173
Queja	167
Reclamo	160
Sugerencia	84
Total, general	31.796

Como se observa, en total ingresaron a la Entidad (31.796) requerimientos con características de PQRSD, de los cuales se mantiene la cifra mayoritaria de (27.130) del tipo “derechos de petición”, como los recursos más utilizados por la ciudadanía.

De los (31.796) requerimientos que ingresaron durante el primer semestre de 2021, estos fueron distribuidos y tipificados en las dependencias, que seguidamente se relacionan:

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON EN EL APLICATIVO PQRSD POR DEPENDENCIA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo Requerimiento	Cantidad
Despacho del Ministro	Derecho de Petición	44
	Entes de control	4
	Respuestas a Mininterior	2
	Solicitud congresistas	1
	Solicitud de información	1
	Sugerencia	2
Total, Despacho del Ministro		54
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	Consulta Jurídica	1
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	134
	Entes de control	7
	Queja	1
	Respuestas a Mininterior	21
	Solicitud congresistas	1
	Solicitud de información	3
Sugerencia	1	
Total, Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos		170
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	Consulta Jurídica	24
	Denuncia	99
	Derecho de Petición	3.708
	Entes de control	162
	Petición de copias	48
	Queja	36
	Reclamo	39
	Respuestas a Mininterior	243
	Solicitud congresistas	4
	Solicitud de información	451
	Sugerencia	5
Total, Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías		4.819
Dirección de Asuntos Legislativos	Consulta Jurídica	2
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	321
	Entes de control	2
	Queja	1
	Reclamo	1
	Respuestas a Mininterior	28
Solicitud congresistas	151	



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

Código: EM-F-07

Versión: 01

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON EN EL APLICATIVO PQRSD POR DEPENDENCIA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo Requerimiento	Cantidad
	Solicitud de información	7
Total, Dirección de Asuntos Legislativos		514
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	Consulta Jurídica	26
	Denuncia	13
	Derecho de Petición	1.449
	Entes de control	68
	Petición de copias	25
	Queja	37
	Reclamo	35
	Respuestas a Mininterior	121
	Solicitud congresistas	4
	Solicitud de información	259
	Sugerencia	4
Total, Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras		2.041
Dirección de Asuntos Religiosos	Consulta Jurídica	27
	Denuncia	7
	Derecho de Petición	483
	Entes de control	2
	Petición de copias	67
	Queja	11
	Reclamo	17
	Respuestas a Mininterior	70
	Solicitud de información	206
Total, Dirección de Asuntos Religiosos		890
Dirección de Derechos Humanos	Consulta Jurídica	3
	Denuncia	56
	Derecho de Petición	999
	Entes de control	49
	Petición de copias	1
	Queja	5
	Reclamo	3
	Respuestas a Mininterior	204
	Solicitud congresistas	3
	Solicitud de información	29
Sugerencia	10	
Total, Dirección de Derechos Humanos		1.362
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	Consulta Jurídica	93
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	819
	Entes de control	3
	Petición de copias	1
	Queja	1
	Reclamo	3
	Respuestas a Mininterior	41
	Solicitud de información	55
Sugerencia	4	
Total, Dirección de Gobierno y Gestión Territorial		1.021
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	Consulta Jurídica	10
	Denuncia	2
	Derecho de Petición	1.042
	Entes de control	51
	Petición de copias	6
	Queja	3
	Reclamo	4
	Respuestas a Mininterior	96
	Solicitud de información	103
Sugerencia	2	
Total, Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa		1.319
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	Consulta Jurídica	77
	Denuncia	36



FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07

Versión: 01

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON EN EL APLICATIVO PQRSD POR DEPENDENCIA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo Requerimiento	Cantidad
	Derecho de Petición	2.503
	Entes de control	20
	Petición de copias	18
	Queja	26
	Reclamo	28
	Respuestas a Mininterior	94
	Solicitud de información	268
	Sugerencia	14
Total, Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal		3.084
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	Derecho de Petición	139
	Entes de control	4
	Respuestas a Mininterior	15
	Solicitud de información	6
Total, Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado		164
Grupo de control disciplinario interno	Denuncia	1
	Derecho de Petición	6
	Entes de control	5
	Petición de copias	1
	Respuestas a Mininterior	1
	Sugerencia	1
Total, Grupo de control disciplinario interno		15
Oficina Asesora de Planeación	Derecho de Petición	34
	Entes de control	4
	Respuestas a Mininterior	4
	Solicitud de información	2
Total, Oficina Asesora de Planeación		44
Oficina Asesora Jurídica	Consulta Jurídica	24
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	286
	Entes de control	15
	Queja	1
	Reclamo	2
	Respuestas a Mininterior	17
	Solicitud congresistas	4
	Solicitud de información	13
	Sugerencia	5
Total, Oficina Asesora Jurídica		368
Oficina de Control Interno	Derecho de Petición	3
	Respuestas a Mininterior	1
Total, Oficina de Control Interno		4
Oficina de información pública	Consulta Jurídica	27
	Denuncia	42
	Derecho de Petición	8.401
	Entes de control	6
	Petición de copias	22
	Queja	30
	Reclamo	19
	Respuestas a Mininterior	44
	Solicitud congresistas	2
	Solicitud de información	82
	Sugerencia	30
Total, Oficina de información pública		8.705
Secretaría General	Derecho de Petición	7
	Entes de control	1
	Petición de copias	1
Total, Secretaría General		9
Subdirección Administrativa y Financiera	Consulta Jurídica	4
	Derecho de Petición	3.468
	Entes de control	4



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

Código: EM-F-07

Versión: 01

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON EN EL APLICATIVO PQRSD POR DEPENDENCIA, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo Requerimiento	Cantidad
	Petición de copias	3
	Queja	1
	Reclamo	2
	Respuestas a Mininterior	10
	Solicitud de información	26
	Sugerencia	2
Total, Subdirección Administrativa y Financiera		3.520
Subdirección de Gestión Contractual	Denuncia	1
	Derecho de Petición	165
	Entes de control	3
	Petición de copias	36
	Queja	3
	Reclamo	1
	Solicitud de información	17
Sugerencia	1	
Total, Subdirección de Gestión Contractual		227
Subdirección de Gestión Humana	Denuncia	1
	Derecho de Petición	95
	Entes de control	2
	Petición de copias	2
	Respuestas a Mininterior	1
	Solicitud de información	11
Sugerencia	1	
Total, Subdirección de Gestión Humana		113
Subdirección de Infraestructura	Consulta Jurídica	3
	Denuncia	1
	Derecho de Petición	85
	Entes de control	6
	Petición de copias	1
	Respuestas a Mininterior	11
Solicitud de información	13	
Total, Subdirección de Infraestructura		120
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Consulta Jurídica	49
	Denuncia	25
	Derecho de Petición	1.047
	Entes de control	37
	Petición de copias	1
	Queja	3
	Reclamo	4
	Respuestas a Mininterior	86
	Solicitud congresistas	2
Solicitud de información	44	
Sugerencia	2	
Total, Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana		1.300
Viceministerio de Relaciones Políticas	Derecho de Petición	27
	Entes de control	1
	Queja	1
	Respuestas a Mininterior	7
	Solicitud congresistas	1
	Solicitud de información	2
Total, Viceministerio de Relaciones Políticas		39
(En blanco)	Consulta Jurídica	3
	Derecho de Petición	1.865
	Petición de copias	5
	Queja	7
	Reclamo	2
Solicitud de información	12	
Total (en blanco)		1.894
Total, general		31.796

 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

De acuerdo con la información anterior, las dependencias a las cuales le fueron radicadas el mayor número de PQRSD, son:

- La Oficina de Información Pública del Interior con el 27%, que representan (8.705).
- La Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías con el 15%, que corresponden a (4.819).
- La Subdirección Administrativa y Financiera con el 11%, que significan (3.520) requerimientos.

Es importante anotar, que el 6%, que representan (1.894) de los requerimientos, no tienen relacionada la dependencia responsable (en blanco), debido a lo anterior, en cuanto a esta relación, se pudo observar lo siguiente, según el reporte que arroja el Sistema:

Distribución de los requerimientos PQRSD sin dependencia asignada para el primer semestre de 2021		
Dependencia	Información según la casilla "Decisión Validador"	Cantidad
(en blanco)	Queja para control interno disciplinario	2
	Solicitud Incompleta	647
	Solicitud No clara, ilegible y/o inconsistente	1.243
	(en blanco) en mesa de entrada.	2
Total, general		1.894

Según lo anterior, se evidenció que las (1.894) PQRSD que según el Sistema no registran dependencia, son (1.243) que son solicitudes no claras, ilegibles y/o inconsistentes, (647) solicitudes incompletas, (2) en blanco que se sitúan en la mesa de entrada y (2) quejas para el Grupo de Control Interno Disciplinario.

Por otra parte, el estado de los requerimientos con corte al 30 de junio de 2021, es el siguiente:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2021	
Estado Requerimiento	Cantidad
Atendida	27.794
En Proceso	3.754
Pendiente	246
Por Asignar Físico	2
Total, general	31.796

Según lo anterior, el 87% de los requerimientos fueron atendidos y se reflejan en (27.794); por su parte, el 12%, representado en (3.754) se encontraban en proceso, y el 1% pendientes de gestionar, que concierne a (246), anotando, que no se pudo establecer el responsable de estos, ya que, el sistema relaciona la dependencia en blanco.

A continuación, se analizó el comportamiento en la oportunidad de respuesta por parte de las dependencias del Ministerio del Interior, donde se tuvo en cuenta el Decreto 491 del 28 marzo de 2020, frente al marco de la declaratoria de emergencia sanitaria, emitida por el Gobierno Nacional, el cual modifica transitoriamente los tiempos de respuesta.

 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

PROMEDIO DE DÍAS DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS	
Dependencia	Días
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	56
Subdirección de Infraestructura	43
Oficina Asesora Jurídica	41
(En blanco)	35
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	32
Subdirección de Gestión Contractual	28
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	27
Dirección de Asuntos Religiosos	26
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	24
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	22
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	20
Subdirección de Gestión Humana	20
Despacho del ministro	19
Oficina Asesora de Planeación	19
Dirección de Derechos Humanos	17
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	14
Grupo de control disciplinario interno	14
Viceministerio de Relaciones Políticas	13
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	12
Subdirección Administrativa y Financiera	10
Dirección de Asuntos Legislativos	9
Secretaría General	9
Oficina de Control Interno	5
Oficina de información pública	5
Total, general	20

Acorde a lo anterior, se pudo evidenciar según lo registrado en el sistema, lo siguiente:

El promedio institucional de respuesta a requerimientos es de veinte (20) días; aun así, existen dependencias como la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías, la Subdirección de Infraestructura, la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, que no cumplen con los tiempos normativos según el Decreto 491 de 2020, que en su Artículo 5° indica:


“ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

De esta manera, según el reporte arrojado por el sistema, la Entidad se expone a la materialización del riesgo, por el no cumplimiento en los tiempos establecidos, para la resolución de recursos interpuestos por la ciudadanía, y por ende posibles acciones legales en contra del Ministerio del Interior.

 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

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA - SIGOB.**


Conforme a la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, ingresaron por este medio (2.294) solicitudes, la cuales se distribuyen de la siguiente manera:

SOLICITUDES INGRESADAS POR EL SIGOB DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021	
Dependencia	Total
Oficina Asesora Jurídica	865
Dirección de Consulta Previa	747
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	386
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	142
Subdirección Administrativa y Financiera	52
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	21
Dirección de Derechos Humanos	16
Dirección de Asuntos Legislativos	12
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal.	12
Subdirección de Infraestructura	9
Subdirección de Gestión Contractual	8
Subdirección de Gestión Humana	6
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	5
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	4
Despacho del Ministerio del Interior	2
Grupo de Sistemas	2
Departamento Nacional de Estadística	1
Dirección de Asuntos Religiosos	1
Grupo Observatorio de Seguridad Ciudadana y Orden	1
Oficina de Información Pública del Interior	1
Secretaría General	1
Total, general	2.294

Según la información anterior, de las (2.294) comunicaciones, (568) corresponden a criterios PQRS, distribuidas de la siguiente forma, según su tipología:

COMUNICACIONES CON CRITERIOS DE PQRS	
Tipo	Total
Solicitud de Información de Entidades Públicas	88
Solicitud de información	79
Derecho de Petición	70
Respuesta a comunicación	68
Peticiones de interés general o particular (15 días)	67
Solicitudes de Entes de Control	55
Solicitud de Consulta	53
Solicitud de Concepto	43
Remisión por competencia	27
Solicitud de Información por Parte de Congresistas	6
Denuncia	5
Queja	3
Solicitud de Documentación - Copias	3
Reclamo	1
Total, general	568

Referente a la información registrada en el cuadro anterior, se evidencia que el 15% representado en (88) comunicaciones, fueron de "Solicitud de Información de Entidades Públicas", el 14% que

 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

corresponden a (79) fueron “Solicitud de Información” y el 12% que comprenden (12) fueron “Derechos de petición”.

En cuanto a la oportunidad en la respuesta por el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB, tenemos que el promedio es de un (1) día.

Según lo reportado, el estado de los requerimientos con criterios PQRSD gestionados por el sistema SIGOB, es el siguiente:

- Dentro de Términos (94); En Gestión (76) y, En Gestión Vencidos (398).

Para analizar la distribución de requerimientos por dependencias, tenemos lo siguiente:

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA EN EL SIGOB DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo	Total
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Denuncia	2
	Derecho de Petición	5
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	7
	Remisión por competencia	3
	Respuesta a comunicación	2
	Solicitud de Concepto	3
	Solicitud de Consulta	1
	Solicitud de información	33
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	67
	Solicitudes de Entes de Control	23
Total, Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías		146
Dirección de Asuntos Legislativos	Derecho de Petición	1
	Remisión por competencia	1
	Respuesta a comunicación	1
	Solicitud de Concepto	1
	Solicitud de Información por Parte de Congresistas	6
Total, Dirección de Asuntos Legislativos		10
Dirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	Derecho de Petición	6
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	3
	Remisión por competencia	3
	Respuesta a comunicación	1
	Solicitud de Concepto	1
	Solicitud de Consulta	3
	Solicitud de información	2
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	3
	Solicitudes de Entes de Control	6
Total, Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras		28
Dirección de Consulta Previa	Derecho de Petición	19
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	40
	Queja	1
	Remisión por competencia	5
	Respuesta a comunicación	54
	Solicitud de Concepto	34
	Solicitud de Consulta	43
	Solicitud de Documentación - Copias	1
	Solicitud de información	24
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	3
	Solicitudes de Entes de Control	6
Total, Dirección de Consulta Previa		230
Dirección de Derechos Humanos	Denuncia	2
	Derecho de Petición	1



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

Código: EM-F-07

Versión: 01

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS QUE INGRESARON POR DEPENDENCIA EN EL SIGOB DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021		
Dependencia	Tipo	Total
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2
	Remisión por competencia	1
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	2
	Solicitudes de Entes de Control	1
Total, Dirección de Derechos Humanos		9
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	Solicitudes de Entes de Control	1
Total, Dirección de Gobierno y Gestión Territorial		1
Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la acción comunal.	Solicitudes de Entes de Control	1
Total, Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la acción comunal.		1
Grupo de Articulación Interna Para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	Derecho de Petición	1
Total, Grupo de Articulación Interna Para la Política de Víctimas del Conflicto Armado		1
Grupo de Sistemas	Derecho de Petición	2
Total, Grupo de Sistemas		2
Grupo Observatorio de Seguridad Ciudadana y Orden	Derecho de Petición	1
Total, Grupo Observatorio de Seguridad Ciudadana y Orden		1
Oficina Asesora Jurídica	Denuncia	1
	Derecho de Petición	30
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	9
	Queja	1
	Reclamo	1
	Remisión por competencia	12
	Respuesta a comunicación	9
	Solicitud de Concepto	4
	Solicitud de Consulta	5
	Solicitud de Documentación - Copias	2
	Solicitud de información	16
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	7
	Solicitudes de Entes de Control	12
Total, Oficina Asesora Jurídica		109
Oficina de Información Pública del Interior	Queja	1
Total, Oficina de Información Pública del Interior		1
Subdirección Administrativa y Financiera	Derecho de Petición	4
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	3
	Remisión por competencia	1
	Respuesta a comunicación	1
	Solicitud de Consulta	1
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	2
Solicitudes de Entes de Control	2	
Total, Subdirección Administrativa y Financiera		14
Subdirección de Gestión Contractual	Solicitud de información	1
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1
	Solicitudes de Entes de Control	1
Total, Subdirección de Gestión Contractual		3
Subdirección de Infraestructura	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1
	Remisión por competencia	1
	Solicitud de información	1
	Solicitudes de Entes de Control	2
Total, Subdirección de Infraestructura		5
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2
	Solicitud de información	2
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	3
Total, Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana		7
Total, general		568

	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

Según lo anterior, se puede evidenciar que las dependencias a las cuales les fueron radicados mayor número de PQRSD por el sistema SIGOB, fueron:

- El 40% a la Dirección de Consulta Previa, con (230) requerimientos.
- El 26% a la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías con (146) requerimientos.
- El 19% a la Oficina Asesora Jurídica con (109) requerimientos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:


Durante el primer semestre de 2021 ingresaron a la entidad (32.364) requerimientos con criterios de PQRSD, de los cuales el 98% fueron gestionados en el aplicativo PQRSD, y el 2% a través del sistema SIGOB.

De manera general, en lo que refiere al primer semestre de 2021, el Ministerio del Interior obtuvo los siguientes datos:

TEMA	SISTEMA SIGOB	APLICATIVO PQRSD
PQRSD radicadas de enero a junio	568	31.796
Tipos de Requerimientos más utilizados	Solicitud de Información de Entidades Públicas	Derecho de Petición
Días promedio de respuesta	1 día	20 días
Dependencia con mayor número de PQRSD	Dirección de Consulta Previa	Oficina de Información Pública del Interior
Pendientes o en Gestión	474	246

RECOMENDACIONES

- ✓ La Oficina de Control Interno reitera la necesidad, de implementar controles ineludibles, para garantizar la respuesta oportuna a la totalidad (100%), de las PQRSD que ingresan al Ministerio del Interior, dentro de los tiempos establecidos por ley, así como ajustar la clasificación de los tipos de requerimientos, tanto en el aplicativo PQRSD, como en el sistema SIGOB, en el momento del ingreso de los mismos a la Entidad.
- ✓ Relacionar la dependencia responsable, en la totalidad de los casos en el aplicativo PQRSD, teniendo en cuenta que el 6% del total de los requerimientos se reportan en blanco.
- ✓ Se recomienda hacer una depuración de los requerimientos incluidos en el Sistema PQRSD con Tipo de Requerimiento "Otros", ya que estos pueden contener PQRSD interpuestas por la ciudadanía.
- ✓ Así mismo, fortalecer la capacitación a funcionarios y contratistas de la Entidad, para una adecuada recepción y la debida gestión, de los requerimientos recibidos mediante el sistema SIGOB y el aplicativo PQRSD.

	FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: EM-F-07
		Versión: 01
		Vigente desde: 19/07/2018

- ✓ Coordinar con el área respectiva, el establecimiento, implementación y mejora de las herramientas que permitan el control de los asuntos que en materia de PQRSD, se encuentran en gestión; tales como: reportes, indicadores, alertas, gráficos o cuadros de control de vencimientos, etc.

Aprobado 03/08/2021

Elaboró:

Lizeth Nathalia Rojas Forero

Álvaro Luis Tamayo Marín

Revisó:

José Francisco García Méndez

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Humberto Bozzi Ángel
Jefe Oficina de Control Interno