 <p>El futuro es de todos Mininterior</p>	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 SEGUNDO 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"/> .
Destinatarios: <p>Dr. Daniel Andrés Palacios Martínez – Ministro del Interior – Representante Legal.</p> <p>Demás miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:</p> <p>Dr. Carlos Alberto Baena López - Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos. Dra. María Paola Suarez Morales (E) – Viceministra de Relaciones Políticas. Dr. Luis Fernando Pinzón – Secretario General. Dra. Edna Paola Najjar Rodríguez - Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Directores, Subdirectores y Jefes de Dependencias Involucradas:</p> <p>Dra. Lucía Margarita Soriano Espinel (E) – Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa. Dra. Hilda Gutiérrez – Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y Acción Comunal. Dra. Judith Rosina Salazar Andrade - Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras. Dr. Alexander Jaimes Medina – Dirección de Derechos Humanos. Dra. Yuly Paola Manosalva Caro – Dirección de Gobierno y Gestión Territorial. Dra. María Paola Suarez Morales – Dirección de Asuntos Legislativos. Dra. Lucía Margarita Soriano Espinel (e) – Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías. Dr. Víctor Alejandro Rhenals López – Dirección de Asuntos Religiosos. Dr. Nixon Ramon Pabón Ramírez – Subdirección Administrativa y Financiera. Dr. Luis Fernando Pinzón (e) - Subdirección de Infraestructura. Dra. Laura Cristina Quintero Chinchilla – Subdirección de Gestión Contractual. Dra. Yolima Mora Salinas – Subdirección de Gestión Humana. Dra. Yuly Paola Manosalva Caro (e) – Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Dra. María Alexandra Uzcátegui Luna – Oficina de Información Pública del Interior. Dra. Lucía Margarita Soriano Espinel – Oficina Asesora Jurídica. Dr. Juan Carlos Montaña Parra – Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado. Dra. Ingrid Paola Ortiz Castro – Grupo de Control Disciplinario Interno.</p>
DESCRIPCIÓN
Antecedentes y/o Justificación: <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 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”</i>.</p>

	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 el seguimiento, que, por la norma nos asiste, se debe realizar 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 segundo semestre de 2021, mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
- Realizar análisis de las PQRSD radicadas durante el segundo semestre de 2021.
- Analizar el comportamiento de las PQRSD allegadas al Ministerio del Interior y por cada una de las dependencias en el segundo semestre de 2021 según lo reportado por la Subdirección Administrativa y Financiera y el módulo de reportes del Sistema PQRSD.
- 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 el segundo semestre de 2021, y de manera específica en lo correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, por el Ministerio del Interior.

Metodología Aplicada:

1. 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.
2. Generar en el aplicativo PQRSD, el reporte de respuestas correspondiente al periodo comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021
3. Verificar el número de PQRSD allegadas durante el segundo semestre de 2021, mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
4. Analizar y verificar la información de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2021, allegadas mediante el aplicativo PQRSD y el sistema SIGOB.
5. Elaborar el informe de seguimiento.
6. Expedir las observaciones y recomendaciones a partir de la información analizada.

 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

RESULTADOS

• **APLICATIVO PQRSD - SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.**

Acorde a la información registrada en el aplicativo PQRSD del Ministerio del Interior, del cual se generó el reporte el día 27 de enero de 2022, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, ingresaron por este medio 61.257 comunicaciones, de las cuales, se pudo evidenciar que 9.376 se encontraban repetidas, por lo tanto, el número efectivo de comunicaciones es de 51.881, donde dichos requerimientos están distribuidos en los siguientes tipos de requerimientos:


REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR EL APLICATIVO PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Derecho de Petición	30.248
Otros	13.988
Tramites y servicios	2.363
Solicitud de información	2.222
Respuestas a Mininterior	1.008
Invitaciones	435
Entes de control	400
Consulta Jurídica	230
Denuncia	222
Reclamo	208
Solicitud congresistas	176
Queja	156
Petición de copias	144
Sugerencia	41
Activación Representante Legal	24
Felicitación	16
Total, general	51.881

Según la información anterior, el 58% de los requerimientos recibidos corresponden a derechos de petición con 30.248, (3.118 más que el semestre anterior).

Teniendo en cuenta que en el tipo de requerimiento aparecen categorías que no hacen parte del criterio de tipificaciones PQRSD, como es el caso de trámites y servicios, invitaciones, activación de representante legal y felicitación, estas no se contemplan dentro del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno.

A su vez, el criterio “otros” no hace parte de la tipificación PQRSD, sin embargo, este se incluyó dentro del seguimiento al evidenciar que el estado de requerimiento en algunos casos se encuentra “en proceso”, por lo tanto, las cifras que se contemplan en el presente seguimiento son las siguientes:

REQUERIMIENTOS CON CRITERIO DE PQRSD INGRESADOS POR EL APLICATIVO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Derecho de Petición	30.248
Otros	13.988
Solicitud de información	2.222
Respuestas a Mininterior	1.008
Entes de control	400
Consulta Jurídica	230
Denuncia	222
Reclamo	208
Solicitud congresistas	176

 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

REQUERIMIENTOS CON CRITERIO DE PQRSD INGRESADOS POR EL APLICATIVO EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Queja	156
Petición de copias	144
Sugerencia	41
Total, general	49.043

En total ingresaron a la entidad 49.043 requerimientos con características de PQRSD, de los cuales el 61.67% que representan 30.248 son derechos de petición, siendo estos los recursos más utilizados por la ciudadanía.

Por otro lado, se evidenció que de los 49.043 requerimientos que ingresaron durante el segundo semestre de 2021, el 19% que corresponden a 9.700 requerimientos fueron radicados en la Oficina de Información Pública del Interior.

Cabe anotar que el 3.3% de los requerimientos que comprenden 1.638, no tienen relacionada dependencia responsable, de los cuales el 97% que significan 1.589 corresponden a derechos de petición, tal como se puede observar a continuación:

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Tipo de Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Totales
Despacho del Ministro	Derecho de Petición	67	182
	Entes de control	3	
	Otros	107	
	Respuestas a Mininterior	3	
	Solicitud de información	2	
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	Derecho de Petición	40	111
	Otros	69	
	Respuestas a Mininterior	1	
	Solicitud de información	1	
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	Consulta Jurídica	24	10.163
	Denuncia	62	
	Derecho de Petición	4288	
	Entes de control	192	
	Otros	4567	
	Petición de copias	33	
	Queja	40	
	Reclamo	44	
	Respuestas a Mininterior	288	
	Solicitud congresistas	5	
	Solicitud de información	615	
	Sugerencia	5	
	Dirección de Asuntos Legislativos	Derecho de Petición	
Entes de control		1	
Otros		540	
Respuestas a Mininterior		23	
Solicitud congresistas		149	
Solicitud de información		23	
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	Consulta Jurídica	10	3.540
	Denuncia	9	
	Derecho de Petición	1217	
	Entes de control	38	
	Otros	1905	
	Petición de copias	23	
	Queja	11	
	Reclamo	8	
Respuestas a Mininterior	62		


FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION

Código: EM-F-07


Versión: 01

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Tipo de Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Totales
Dirección de Asuntos Religiosos	Solicitud congresistas	3	2.519
	Solicitud de información	252	
	Sugerencia	2	
	Consulta Jurídica	21	
	Denuncia	6	
	Derecho de Petición	560	
	Entes de control	2	
	Otros	1761	
	Petición de copias	37	
	Queja	5	
	Reclamo	24	
	Respuestas a Mininterior	18	
Solicitud de información	84	2.307	
Sugerencia	1		
Consulta Jurídica	1		
Denuncia	39		
Derecho de Petición	1241		
Entes de control	43		
Otros	684		
Queja	5		
Reclamo	1		
Respuestas a Mininterior	218		
Solicitud congresistas	6		
Solicitud de información	68		
Sugerencia	1	2.483	
Consulta Jurídica	37		
Denuncia	6		
Derecho de Petición	1715		
Entes de control	4		
Otros	590		
Petición de copias	1		
Queja	1		
Reclamo	1		
Respuestas a Mininterior	14		
Solicitud congresistas	2		
Solicitud de información	111		
Sugerencia	1	1.939	
Consulta Jurídica	7		
Denuncia	5		
Derecho de Petición	746		
Entes de control	25		
Otros	1013		
Petición de copias	7		
Queja	5		
Reclamo	6		
Respuestas a Mininterior	35		
Solicitud congresistas	1		
Solicitud de información	89		
Consulta Jurídica	73	4.466	
Denuncia	53		
Derecho de Petición	2862		
Entes de control	22		
Otros	647		
Petición de copias	15		
Queja	43		
Reclamo	85		
Respuestas a Mininterior	155		

 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


NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021				
Tipo de Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Totales	
	Solicitud congresistas	5		
	Solicitud de información	487		
	Sugerencia	19		
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	Consulta Jurídica	2	592	
	Derecho de Petición	348		
	Entes de control	1		
	Otros	181		
	Respuestas a Mininterior	6		
	Solicitud de información	54		
Grupo de control disciplinario interno	Derecho de Petición	7	20	
	Otros	9		
	Queja	1		
	Respuestas a Mininterior	2		
	Solicitud de información	1		
Oficina Asesora de Planeación	Derecho de Petición	26	54	
	Otros	23		
	Respuestas a Mininterior	2		
	Solicitud de información	3		
Oficina Asesora Jurídica	Consulta Jurídica	14	1.312	
	Denuncia	2		
	Derecho de Petición	607		
	Entes de control	18		
	Otros	572		
	Petición de copias	1		
	Queja	1		
	Reclamo	2		
	Respuestas a Mininterior	41		
	Solicitud congresistas	3		
	Solicitud de información	51		
Oficina de Control Interno	Otros	1	6	
	Respuestas a Mininterior	5		
Oficina de información pública	Consulta Jurídica	19	9.700	
	Denuncia	21		
	Derecho de Petición	9261		
	Entes de control	2		
	Otros	256		
	Petición de copias	9		
	Queja	22		
	Reclamo	19		
	Respuestas a Mininterior	13		
	Solicitud congresistas	1		
	Solicitud de información	72		
	Sugerencia	5		
	Secretaría General	Derecho de Petición		15
Entes de control		3		
Otros		20		
Petición de copias		1		
Respuestas a Mininterior		4		
Solicitud de información		2		
Subdirección Administrativa y Financiera	Consulta Jurídica	8	4.473	
	Derecho de Petición	3936		
	Entes de control	14		
	Otros	299		
	Petición de copias	5		
	Queja	4		
	Reclamo	3		
	Respuestas a Mininterior	56		
Solicitud de información	148			

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

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Tipo de Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Totales
Subdirección de Gestión Contractual	Derecho de Petición	67	121
	Entes de control	2	
	Otros	35	
	Petición de copias	3	
	Reclamo	1	
	Solicitud de información	13	
Subdirección de Gestión Humana	Derecho de Petición	121	283
	Entes de control	3	
	Otros	130	
	Petición de copias	2	
	Reclamo	1	
	Respuestas a Mininterior	5	
	Solicitud de información	20	
	Sugerencia	1	
Subdirección de Infraestructura	Denuncia	2	274
	Derecho de Petición	124	
	Entes de control	12	
	Otros	116	
	Petición de copias	3	
	Queja	2	
	Reclamo	2	
	Respuestas a Mininterior	4	
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Consulta Jurídica	11	1.403
	Denuncia	13	
	Derecho de Petición	826	
	Entes de control	15	
	Otros	377	
	Petición de copias	2	
	Queja	5	
	Reclamo	1	
	Respuestas a Mininterior	50	
	Solicitud congresistas	1	
	Solicitud de información	99	
	Sugerencia	3	
Viceministerio de Relaciones Políticas	Derecho de Petición	48	139
	Otros	86	
	Respuestas a Mininterior	3	
	Solicitud de información	2	
Sin dependencia Vinculada (en blanco)	Consulta Jurídica	3	1.638
	Denuncia	4	
	Derecho de Petición	1589	
	Petición de copias	2	
	Queja	11	
	Reclamo	10	
	Solicitud de información	16	
Total, general			49.043

En el siguiente análisis, se puede observar cómo se distribuyen los requerimientos acordes al estado de atendida, en proceso y pendiente de gestión:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS	
Estado	Cantidad
Atendida	39.623
En Proceso (con dependencia asignada incluye vencidas)	9.388

 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

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS	
Estado	Cantidad
Pendiente (en proceso sin dependencia asignada)	32
Total, general	49.043

Según lo anterior, 29.623 requerimientos fueron atendidos, en proceso 9.388 (1.555 dentro del tiempo estipulado por la ley y 7.833 vencidos) y pendientes de gestionar 32, es importante anotar que no se pudo establecer el responsable de estos ya que en el sistema relaciona la dependencia en blanco, de estos 31 son derechos de petición y 1 reclamo.

Adicionalmente, se analizó por parte de esta Oficina, el comportamiento en la oportunidad de respuesta por parte de las dependencias de Ministerio. Es importante anotar, que, en el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria emitida por el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto 491 del 28 marzo de 2020, el cual modifica transitoriamente los tiempos de respuesta:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Dependencia	Promedio de días de atención en el I Semestre de 2021	Promedio de días de atención en el II Semestre de 2021	Tendencia de atención en el I Semestre Vs II Semestre
Despacho del ministro	19	11	Bajo
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	11	10	Bajo
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	58	47	Bajo
Dirección de Asuntos Legislativos	10	11	Subió
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	32	36	Subió
Dirección de Asuntos Religiosos	30	39	Subió
Dirección de Derechos Humanos	19	24	Subió
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	24	15	Bajo
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	25	21	Bajo
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	28	30	Subió
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	16	19	Subió
Grupo de control disciplinario interno	18	15	Bajo
Oficina Asesora de Planeación	19	19	Igual
Oficina Asesora Jurídica	45	40	Bajo
Oficina de Control Interno	3	5	Subió
Oficina de información pública	6	4	Bajo
Secretaría General	11	9	Bajo
Subdirección Administrativa y Financiera	11	4	Bajo
Subdirección de Gestión Contractual	26	33	Subió
Subdirección de Gestión Humana	21	17	Bajo
Subdirección de Infraestructura	45	60	Subió
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	22	28	Subió
Viceministerio de Relaciones Políticas	11	8	Bajo
(en blanco)	35	32	Bajo
Total, general	24	21	Bajo

Acorde a lo anterior, se pudo evidenciar que el promedio institucional de respuesta a requerimientos es de 21 días, cifra está que es más baja frente al semestre anterior que fue 24, 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, de esta manera la entidad se expone a la materialización del riesgo de no cumplimiento en los tiempos establecidos por norma para la resolución de recursos interpuestos por la ciudadanía, y por ende posibles acciones legales en contra del Ministerio del Interior. Así mismo también existen dependencias que mejoraron los tiempos de respuesta con respecto al semestre inmediatamente anterior, entre

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

otros se destacan, la Dirección de Gobierno y Gestión Territorial y la Subdirección Administrativa y Financiera respectivamente.


• **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA - SIGOB SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.**

Acorde a la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera del Ministerio del Interior, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, ingresaron por este medio 1.296 solicitudes (998 requerimientos menos que el semestre inmediatamente anterior), la cuales se distribuyen de la siguiente manera, es importante anotar que el único requerimiento en blanco es una solicitud:

REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR SIGOB EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo	Total
Notificaciones	526
Solicitud De Certificación de Presencia de Grupos Étnicos para un POA	199
Solicitud de información	157
Tutela (48 horas)	83
Solicitudes de Entes de Control	61
Solicitud de Información de Entidades Públicas	50
Peticiones de interés general o particular (15 días)	43
Tutela (24 horas)	28
Respuesta a solicitud de certificado de procedencia	21
Derecho de Petición	18
Solicitud de Documentación - Copias	17
Respuesta a comunicación	14
Tutela (72 horas)	12
Comunicación	11
Remisión por competencia	9
Solicitud de Consulta	8
Solicitud de Inicio de Consulta Previa para un POA	6
Solicitud de Concepto	5
Incidente de desacato	4
Invitación	4
Copia	3
Incidente de desacato (2 días)	3
Oficio	3
Recurso de Reposición	3
Habeas Corpus	1
Incidente de desacato (3 días)	1
Incidente de desacato (5 días)	1
Informe	1
Queja	1
Reparación directa	1
Resolución	1
Solicitud de Información por parte de Congresistas	1
Total general	1.296

Según la información anterior, de las 1.296 comunicaciones, 384 corresponden a criterios PQRS (184 menos que el primer semestre de 2021) distribuidas de la siguiente forma según su tipología:

REQUERIMIENTOS CON CRITERIO DE PQRS INGRESADOS POR SIGOB EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo de requerimiento	Cantidad
Solicitud de información	157
Solicitudes de Entes de Control	61
Solicitud de Información de Entidades Públicas	50
Peticiones de interés general o particular (15 días)	43
Derecho de Petición	18

 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

REQUERIMIENTOS CON CRITERIO DE PQRSD INGRESADOS POR SIGOB EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021	
Tipo de requerimiento	Cantidad
Solicitud de Documentación - Copias	17
Respuesta a comunicación	14
Remisión por competencia	9
Solicitud de Consulta	8
Solicitud de Concepto	5
Queja	1
Solicitud de Información por Parte de Congresistas	1
Total, general	384


En cuanto a la oportunidad en la respuesta por este medio de manera general, tenemos que el promedio es de 1 día manteniéndose igual al primer semestre de 2021.

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

- 39 dentro de términos.
- 3 en gestión.
- 342 en gestión vencidos.

Para analizar la distribución de requerimientos por dependencias tenemos la siguiente información:

REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SIGOB DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Dependencia	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Total
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Derecho de Petición	4	267
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	4	
	Remisión por competencia	1	
	Respuesta a comunicación	2	
	Solicitud de Documentación - Copias	17	
	Solicitud de información	147	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	47	
	Solicitud de Información por Parte de Congresistas	1	
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	Solicitudes de Entes de Control	44	7
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	
	Queja	1	
	Respuesta a comunicación	1	
Dirección de Asuntos Religiosos	Solicitudes de Entes de Control	3	1
	Solicitud de Consulta	1	
Dirección de Consulta Previa	Derecho de Petición	11	70
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	28	
	Remisión por competencia	5	
	Respuesta a comunicación	9	
	Solicitud de Concepto	4	
	Solicitud de Consulta	6	
Dirección de Derechos Humanos	Solicitud de información	7	5
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1	
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	Solicitudes de Entes de Control	3	1
	Solicitudes de Entes de Control	1	
Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la acción comunal.	Remisión por competencia	1	2
	Solicitudes de Entes de Control	1	
Grupo de Sistemas	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	6
	Respuesta a comunicación	1	
	Solicitud de información	3	
	Solicitudes de Entes de Control	1	
Oficina Asesora Jurídica	Derecho de Petición	3	17

 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

REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN EL SIGOB DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021			
Dependencia	Tipo de Requerimiento	Cantidad	Total
	Peticiones de interés general o particular (15 días)	4	
	Remisión por competencia	1	
	Respuesta a comunicación	1	
	Solicitud de Concepto	1	
	Solicitud de Consulta	1	
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1	
	Solicitudes de Entes de Control	5	
Oficina de Información Pública del Interior	Peticiones de interés general o particular (15 días)	1	1
Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitudes de Entes de Control	2	2
Subdirección de Infraestructura	Peticiones de interés general o particular (15 días)	2	4
	Solicitud de Información de Entidades Públicas	1	
	Solicitudes de Entes de Control	1	
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Remisión por competencia	1	1
Total, de Requerimientos Ingresados por SIGOB			384

Según lo anterior, se puede evidenciar que la dependencia que más tramito requerimientos por el aplicativo SIGOB fue la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías con 267 lo que equivale al 69,5% del total de requerimientos que ingresaron por este medio

• RESUMEN VIGENCIA 2021

Según la información suministrada por el módulo de reportes del Aplicativo PQRSD del año, Al Ministerio del Interior ingresaron 123.331 comunicaciones oficiales de las cuales descontando las repetidas (18.610) quedarían 104.721 efectivamente y por el aplicativo SIGOB 952, tal como se evidencia a continuación:


- Aplicativo PQRSD

De los 104.721 requerimientos que efectivamente ingresaron, 95.602 cumplen con los criterios PQRSD, tal como se observa a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS EN LA VIGENCIA 2021	
Tipo de Requerimiento	Cantidad
Derecho de Petición	57.378
Otros	28.751
Solicitud de información	3.832
Respuestas a Mininterior	2125
Entes de control	856
Consulta Jurídica	603
Denuncia	510
Petición de copias	382
Reclamo	368
Solicitud congresistas	349
Queja	323
Sugerencia	125
Total, general	95.602

De acuerdo con la información anterior, se evidenció que el 60% de los requerimientos más utilizado en la vigencia 2021, fue el derecho de petición.

Dichos requerimientos fueron radicados en 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


NÚMERO DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN LA VIGENCIA 2021	
Dependencia	No.
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	20.221
Oficina de información pública	18.840
Subdirección Administrativa y Financiera	8.376
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	8.125
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	7.618
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	4.654
Dirección de Asuntos Religiosos	4.570
Dirección de Derechos Humanos	4.307
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	3.796
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	3.625
(en blanco) sin dependencia asignada	3.532
Oficina Asesora Jurídica	2.149
Dirección de Asuntos Legislativos	2.126
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	934
Subdirección de Gestión Humana	564
Subdirección de Infraestructura	471
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	447
Subdirección de Gestión Contractual	399
Despacho del ministro	332
Viceministerio de Relaciones Políticas	268
Oficina Asesora de Planeación	120
Secretaría General	68
Grupo de control disciplinario interno	48
Oficina de Control Interno	12
Total, de Requerimientos Ingresados en la Vigencia 2021 por Dependencia	95.602

Teniendo en cuenta la información anterior, se evidencia que las dependencias a las cuales les fueron radicadas el mayor número de PQRSD fueron Asuntos Indígenas, ROM y Minorías con el 7.9%, seguido de la Dirección de la Oficina de Información Pública con el 4.8%

- **Sistema SIGOB**

Al Ministerio del Interior ingresaron 952 requerimientos por medio del sistema SIGOB con los siguientes tipos de requerimientos:

TIPOS DE REQUERIMIENTOS CON CRITERIOS DE PQRSD INGRESADOS EN LA VIGENCIA 2021	
Tipo	Total
Solicitud de Información de Entidades Públicas	138
Solicitud de información	236
Derecho de Petición	88
Respuesta a comunicación	82
Peticiones de interés general o particular (15 días)	110
Solicitudes de Entes de Control	116
Solicitud de Consulta	61
Solicitud de Concepto	48
Remisión por competencia	27
Solicitud de Información por Parte de Congresistas	7
Denuncia	5
Queja	4
Solicitud de Documentación - Copias	20
Reclamo	1
Remisión por competencia	9
Total, general	952

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

Teniendo en cuenta la información anterior, se evidencia que el 25% de los requerimientos fueron de solicitud de información y que el 43% fueron radicados en la Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías.

REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR DEPENDENCIA EN LA VIGENCIA 2021	
Dependencia	Total
Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	413
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	35
Dirección de Asuntos Religiosos	1
Dirección de Consulta Previa	300
Dirección de Derechos Humanos	14
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	2
Dirección para la democracia, la participación ciudadana y la acción comunal.	3
Grupo de Sistemas	8
Oficina Asesora Jurídica	126
Oficina de Información Pública del Interior	2
Subdirección Administrativa y Financiera	16
Subdirección de Infraestructura	9
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	8
Grupo de Articulación Interna Para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	1
Dirección de Asuntos Legislativos	10
Grupo Observatorio de Seguridad Ciudadana y Orden	1
Subdirección de Gestión Contractual	3
Total	952

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Durante el segundo semestre de 2021, ingresaron a la entidad 35.439 requerimientos con criterios de PQRSD, de los cuales el 98,9% fueron gestionados en el aplicativo PQRSD, y el 1,1% a través de SIGOB.


En lo que refiere al segundo semestre de 2021, el Ministerio del Interior obtuvo los siguientes datos:

PQRSD REGISTRADAS EN EL MINISTERIO DEL INTERIOR DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021		
TEMA	SISTEMA SIGOB	APLICATIVO PQRSD
PQRSD radicadas de julio a diciembre	384	49.043
Tipos de Requerimientos más utilizados	Solicitud de información	Derecho de Petición
Días promedio de respuesta	1 día	21 días
Dependencia con mayor número de PQRSD	Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Oficina de Información Pública del Interior
Pendientes o en Gestión	345	9.420

Teniendo en cuenta el número de PQRSD que se encuentran pendientes o en gestión, se dará traslado al Grupo de Control Interno Disciplinario.

En la vigencia 2021, ingresaron al Ministerio del Interior 97.122, de las cuales 1.520 fueron por SIGOB y 95.602 por el aplicativo PQRSD.

PQRSD REGISTRADAS EN EL MINISTERIO EN LA VIGENCIA 2021

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

TEMA	SISTEMA SIGOB	APLICATIVO PQRSD
PQRSD radicadas	1.520	95.602
Tipos de Requerimientos más utilizados	Solicitud de información	Derecho de Petición
Dependencia con mayor número de PQRSD	Dirección de Asuntos Indígenas, Rom y Minorías	Oficina de Información Pública del Interior

RECOMENDACIÓN

La Oficina de Control Interno sigue reiterando la necesidad e importancia de dar respuesta a 100% de las PQRSD que ingresan al Ministerio del Interior, para dar cumplimiento a los tiempos establecidos por ley y de esta manera evitar que la entidad se exponga a la materialización del riesgo por el no cumplimiento en los tiempos establecidos por norma para la resolución de recursos interpuestos por la ciudadanía, y por ende posibles acciones legales en contra del Ministerio del Interior.

A su vez, se recomienda establecer las actividades necesarias para ajustar la clasificación de los tipos de requerimientos tanto en el Aplicativo PQRSD como en el Sistema SIGOB al ingreso de los mismos a la entidad.

Aprobado 26-01-2022

Elaboró:

MARYORIE EILYN GOMEZ CORTES
 Profesional Especializada

ALVARO LUIS TAMAYO MARIN
 Profesional Especializado

Revisó:

Aprobó:

LIZETH NATHALIA ROJAS FORERO
 Coordinadora del Grupo de Evaluación y Seguimiento

ORIGINAL FIRMADO

HUMBERTO BOZZI ÁNGEL
 Jefe Oficina de Control Interno

TRD: 1200.410.32