


INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
09 DE AGOSTO DE 2021**

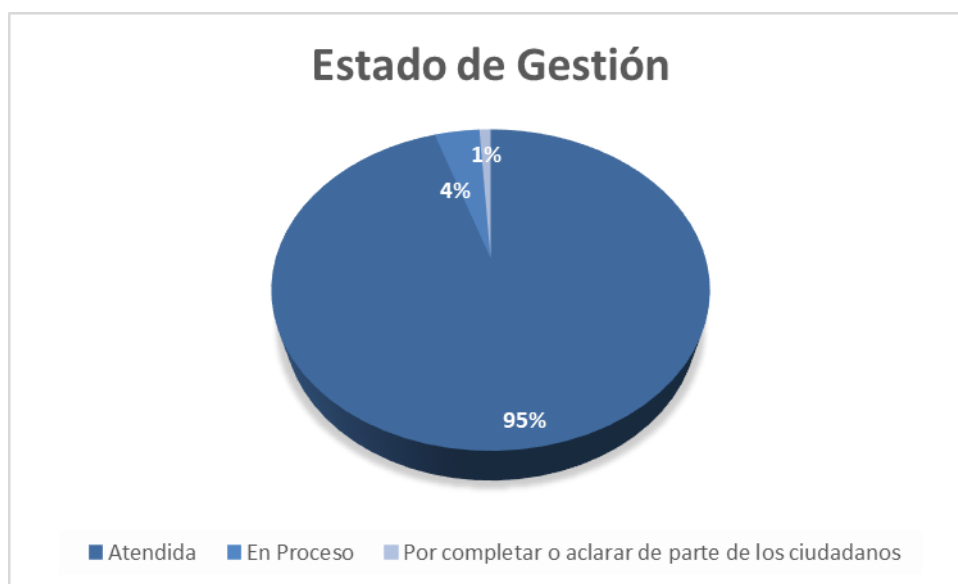
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

CONTENIDO DEL INFORME


En el presente documento se reporta el seguimiento al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD”, direccionadas a las dependencias en el primer semestre 2021, con base en la información extraída del Sistema PQRSD, por el cual se reciben las solicitudes virtuales realizadas por los ciudadanos al Ministerio del Interior; con el fin de identificar el nivel de eficacia en la gestión realizada por parte de las dependencias a las solicitudes, aspectos a mejorar y generar confianza por parte de la ciudadanía y mejorar la imagen institucional.

1. En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD radicadas en el Sistema PQRSD durante el primer semestre de 2021 y su estado de gestión:

Gestión	PQRSD	% DE GESTIÓN
Atendida	60721	95%
En proceso	2714	4%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	3	1%
TOTAL	63.438	100%




Se puede evidenciar que, de las 63.438 solicitudes recibidas, el 95% se encuentran en estado atendido y el 4% en trámite de respuesta por parte de las dependencias y el 1% corresponden a solicitudes incompletas.

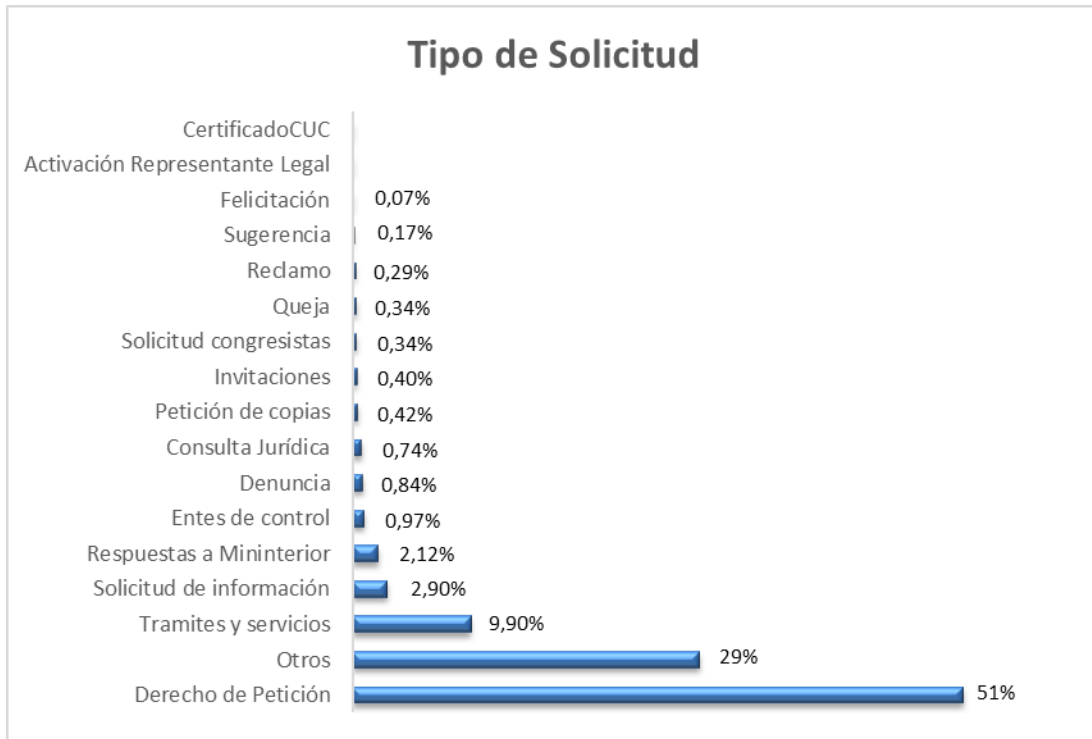
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Es importante tener en cuenta que el Sistema PQRSD, está parametrizado con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta formal y oportuna en los términos legales vigentes a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través del canal virtual; así como la generación de alertas y reportes para hacer seguimiento e implementar medidas preventivas y correctivas.

2. Solicitudes recibidas de acuerdo a su tipificación:


Tipo de Solicitud	PQRSD	%
Derecho de Petición	32832	51%
Otros	18142	29%
Tramites y servicios	6325	9,90%
Solicitud de información	1842	2,90%
Respuestas a Mininterior	1348	2,12%
Entes de control	621	0,97%
Denuncia	536	0,84%
Consulta Jurídica	472	0,74%
Petición de copias	270	0,42%
Invitaciones	255	0,40%
Solicitud congresistas	218	0,34%
Queja	216	0,34%
Reclamo	186	0,29%
Sugerencia	110	0,17%
Felicitación	46	0,07%
Activación Representante Legal	18	0,02%
CertificadoCUC	1	0,005
Total	63438	100%

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:




Esta tipificación corresponde a las peticiones que pueden hacer los ciudadanos a la Administración Pública, principalmente de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás vigentes. Las tipificaciones con mayor ponderación corresponden al *derecho de petición* con un 51%.

- En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas a través del Sistema durante el primer semestre de 2021 y su correspondiente asignación por dependencias; el 30,5 % fueron direccionadas a la oficina de Información Pública.

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:


Dependencia	PQRSD	%
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	13622	21,47%
Oficina de información pública	11342	17,87%
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	6289	9,91%
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	5266	8,30%
Subdirección Administrativa y Financiera	4138	6,52%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	3796	5,98%
Dirección de Asuntos Religiosos	3524	5,55%
Dirección de Derechos Humanos	3501	5,51%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	3094	4,87%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	1895	2,98%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	1723	2,71%
Dirección de Asuntos Legislativos	1297	2,04%
Oficina Asesora Jurídica	1042	1,64%
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	946	1,49%
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	509	0,80%
Subdirección de Gestión Humana	325	0,51%
Subdirección de Gestión Contractual	324	0,51%
Despacho del ministro	268	0,42%
Subdirección de Infraestructura	229	0,36%
Viceministerio de Relaciones Políticas	144	0,22%
Oficina Asesora de Planeación	76	0,11%
Secretaría General	39	0,06%
Grupo de control disciplinario interno	29	0,04%
Oficina de Control Interno	20	0,03%
Total	63438	100%

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:




Del total de 63.438 PQRSD recibidas, las dependencias que más reciben solicitudes son: la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías 13.622 registros que representan el **21,47%** y la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras con 11.342 con **17,87%** y la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal 6.289 representa el **9,91%**. Es importante aclarar que las 1895 solicitudes denominadas por completar o aclarar por parte de los ciudadanos, corresponden a solicitudes que se registran en el sistema, pero se devuelve a los ciudadanos para que aclaren y complemente su requerimiento.

4. Ubicación geográfica de los Ciudadanos que realizaron PQRSD

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Departamento	Cantidad	%
AMAZONAS	56	0,08%
ANTIOQUIA	1343	2,11%
ARAUCA	221	0,34%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	51	0,08%
ARGENTINA	6	0,00%
ATLANTICO	729	1,14%
BOGOTÁ D.C.	19582	30,86%
BOLÍVAR	592	0,93%
BOYACÁ	299	0,47%
CALDAS	192	0,30%
CANADÁ	5	0,00%
CAQUETÁ	416	0,65%
CASANARE	197	0,31%
CAUCA	814	1,28%
CESAR	418	0,65%
CHOCÓ	577	0,90%
COLOMBIA	21	0,03%
CÓRDOBA	811	1,27%
CUNDINAMARCA	758	1,19%
ESPAÑA	2	0,00%
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	12	0,01%
GUAINIA	118	0,18%
GUAVIARE	44	0,06%
HUILA	438	0,69%
LA GUAJIRA	1502	2,36%
MAGDALENA	405	0,63%
META	584	0,92%
MÉXICO	35	0,05%
NARIÑO	733	1,15%
NORTE DE SANTANDER	383	0,60%
PUTUMAYO	768	1,21%
QUINDIO	133	0,20%
RISARALDA	199	0,31%
SANTANDER	571	0,90%
SUCRE	365	0,57%
TOLIMA	723	1,13%
VALLE DEL CAUCA	1817	2,86%
VAUPES	105	0,16%
VICHADA	88	0,13%
SIN REGISTRAR	27325	43,07%
Total	63438	100%

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

El 30,86% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que residen en Bogotá D.C, seguidos por el 2,86% en el departamento de Valle del Cauca, y es de resaltar que el 43,07% de solicitudes de ciudadanos que no registraron su lugar de residencia. La ubicación geográfica de los ciudadanos que se comunicaron con el Ministerio, a través del canal virtual es importante para identificar el nivel de cobertura y necesidades de los sujetos y/o entidades que presenta mayores solicitudes y los trámites y servicios que más demandan registradas en el primer semestre de 2021.

5. Tiempo de Respuesta PQRSD

Con el fin de garantizar la atención efectiva y oportuna de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y en aras de dar respuesta de acuerdo a su tipificación en el tiempo establecido de conforme a la normatividad vigente, el Ministerio del Interior a través de la Oficina de Información Pública- grupo de Servicio al Ciudadano, realiza el seguimiento mediante el sistema de PQRSD, el cual permite controlar el tiempo de respuesta de las solicitudes para garantizar el cumplimiento de los términos estipulados por la ley.

Para el segundo semestre el promedio de respuesta todas las solicitudes fueron de 19 días hábiles, de acuerdo a la ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que el sistema PQRSD se amplió los términos de Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Tipo de petición	Promedio de Respuesta PQRSD
Petición general	2 Días hábiles
Documentos e información	19 Días hábiles
Consulta	38 Días hábiles

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El Sistema PQRSD esta parametrizado con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta oficial y oportuna, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos, a través del canal virtual; así como la generación de reportes para hacer seguimiento e implementar medidas preventivas y correctivas en caso de ser necesario.

Es importante continuar con las capacitaciones y retroalimentaciones constantemente, con el fin de garantizar que los servidores públicos le den un adecuado uso al Sistema PQRSD y conozcan todas sus funcionalidades.

Elaboró

Ana Milena Rincon
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano