


INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2021

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
11 DE ENERO DE 2022**

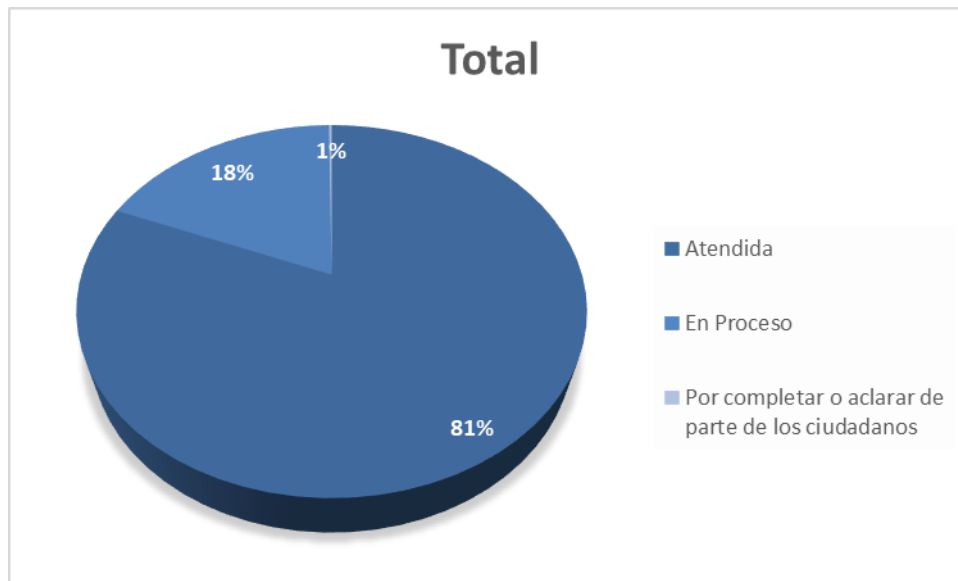
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2021 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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 segundo 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 segundo semestre de 2021 y su estado de gestión:

Gestión	PQRSD	% DE GESTIÓN
Atendida	49.702	81%
En proceso	11.330	18%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	124	1%
TOTAL	61.156	100%




Se puede evidenciar que, de las 61.156 solicitudes recibidas, el 81% se encuentran en estado atendido y el 18% en trámite de respuesta por parte de las dependencias y el 1% corresponden a solicitudes incompletas.

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

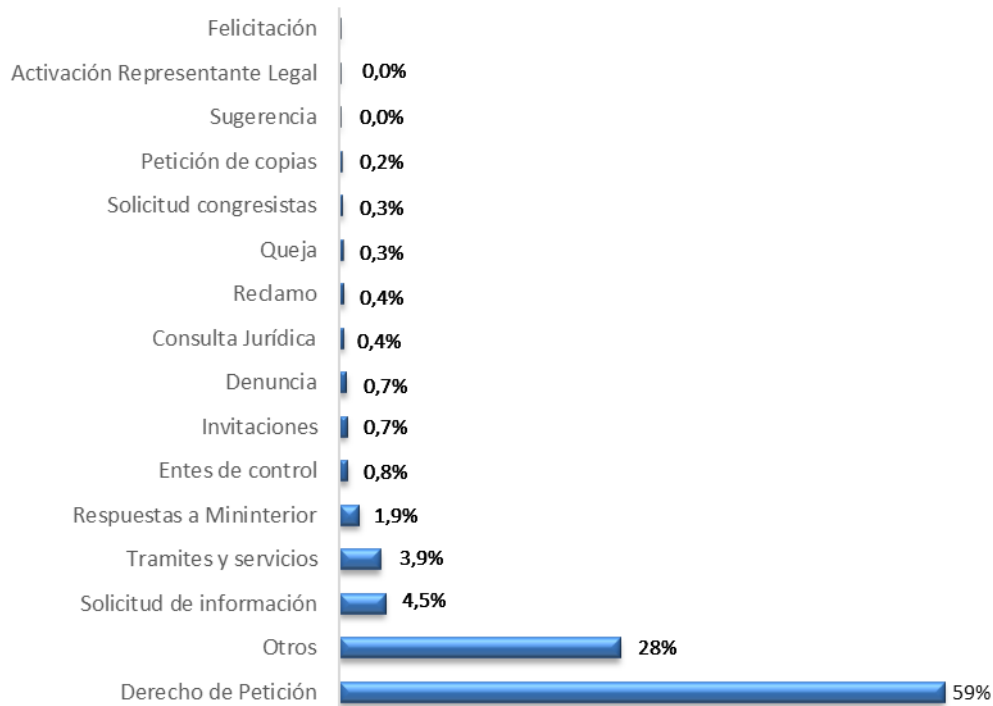
Es importante tener en cuenta que el Sistema PQRSD, está parametrizado con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta formal y oportuna en los términos legales vigentes a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través del canal virtual; así como la generación de alertas y reportes para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

2. Solicitudes recibidas de acuerdo a su tipificación:

Tipos Solicitudes	PQRSD	%
Derecho de Petición	35691	59%
Otros	16562	28%
Solicitud de información	2734	4,5%
Tramites y servicios	2411	3,9%
Respuestas a Mininterior	1177	1,9%
Entes de control	487	0,8%
Invitaciones	461	0,7%
Denuncia	437	0,7%
Consulta Jurídica	279	0,4%
Reclamo	254	0,4%
Queja	212	0,3%
Solicitud congresistas	204	0,3%
Petición de copias	155	0,2%
Sugerencia	49	0,0%
Activación Representante Legal	24	0,0%
Felicitación	19	0,0%
Valor	48675	100%


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

Tipo de Solicitud




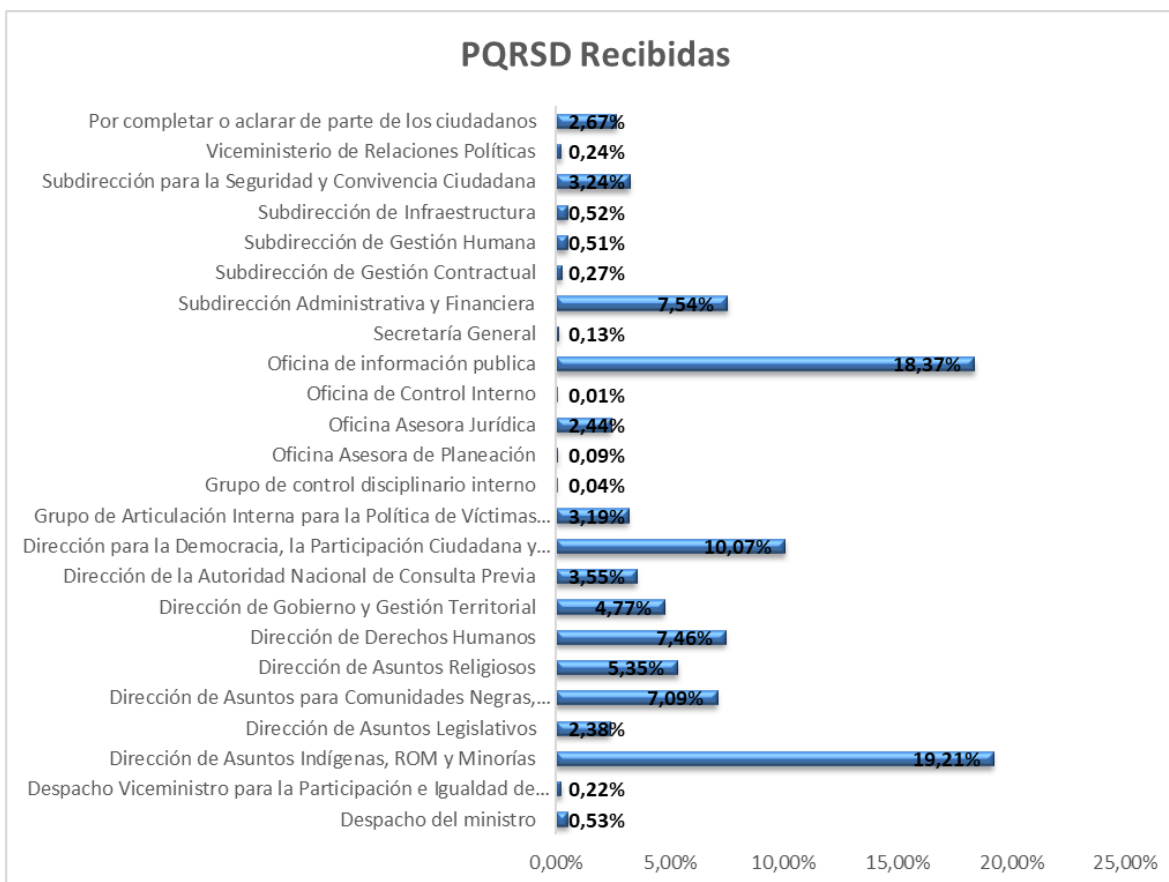
Esta tipificación corresponde a las peticiones que pueden hacer los ciudadanos a la Administración Pública, principalmente de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás vigentes. Las tipificaciones con mayor ponderación corresponden al *derecho de petición* con un 59%.

- En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas a través del Sistema durante el segundo semestre de 2021 y su correspondiente asignación por dependencias; el 18,37 % fueron direccionadas a la oficina de Información Pública.

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


Dependencia	PQRSD	%
Despacho del ministro	325	0,53%
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	139	0,22%
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	11754	19,21%
Dirección de Asuntos Legislativos	1461	2,38%
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	4337	7,09%
Dirección de Asuntos Religiosos	3272	5,35%
Dirección de Derechos Humanos	4563	7,46%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	2922	4,77%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	2173	3,55%
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	6161	10,07%
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	1954	3,19%
Grupo de control disciplinario interno	26	0,04%
Oficina Asesora de Planeación	61	0,09%
Oficina Asesora Jurídica	1493	2,44%
Oficina de Control Interno	7	0,01%
Oficina de información pública	11239	18,37%
Secretaría General	80	0,13%
Subdirección Administrativa y Financiera	4615	7,54%
Subdirección de Gestión Contractual	171	0,27%
Subdirección de Gestión Humana	312	0,51%
Subdirección de Infraestructura	319	0,52%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	1986	3,24%
Viceministerio de Relaciones Políticas	148	0,24%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	1638	2,67%
Total	61156	100%

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




Del total de 61.156 PQRSD recibidas, las dependencias que más reciben solicitudes son: la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías 11.754 registros que representan el **19,21%** y la Oficina de Información Pública con 11.239 con **18,37%** y la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal 6.161 representa el **10,07%**. Es importante aclarar que las 1638 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 complementen su requerimiento.

4. Ubicación geográfica de los Ciudadanos que realizaron PQRSD

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

Departamento	Cantidad	%
AMAZONAS	77	0,12%
ANTIOQUIA	2077	3,39%
ARAUCA	324	0,52%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	41	0,06%
ATLANTICO	1972	3,22%
BOGOTÁ D.C.	20092	32,85%
BOLÍVAR	696	1,13%
BOYACÁ	423	0,69%
BRASIL	1	0,00%
CALDAS	190	0,31%
CAQUETÁ	182	0,00%
CASANARE	250	0,40%
CAUCA	711	1,16%
CESAR	458	0,74%
CHOCÓ	394	0,64%
COLOMBIA	82	0,13%
CÓRDOBA	851	1,39%
CUBA	1	0,00%
CUNDINAMARCA	870	1,42%
ECUADOR	1	0,00%
ESPAÑA	2	0,00%
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	5	0,00%
GUAINIA	102	0,16%
GUAVIARE	50	0,08%
HUILA	346	0,56%
LA GUAJIRA	1272	2,07%
MAGDALENA	320	0,52%
META	513	0,83%
NARIÑO	701	1,14%
NORTE DE SANTANDER	432	0,70%
PANAMÁ	17	0,02%
PUTUMAYO	426	0,69%
QUINDIO	83	0,13%
RISARALDA	199	0,00%
SANTANDER	1135	1,85%
SUCRE	358	0,58%
TOLIMA	878	1,43%
VALLE DEL CAUCA	1448	2,36%
VAUPES	73	0,11%
VICHADA	169	0,27%
SIN REGISTRAR	22934	37,50%
Total	61156	100%

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

El 32,85% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que residen en Bogotá D.C, seguidos por el 3,39% en el departamento de Antioquia, y es de resaltar 37,5% 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 segundo 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	33 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

Ingrid Constanza Vega Martínez
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano