


INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
19 DE JULIO DE 2022**

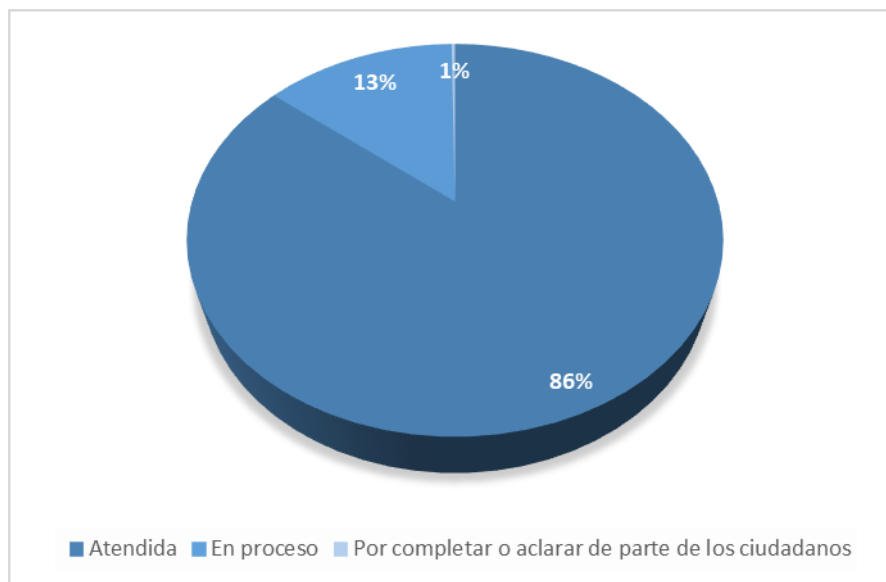
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:


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 2022, 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 2022 y su estado de gestión:

Gestión	PQRSD	% DE GESTIÓN
Atendida	53.528	86%
En proceso	8.641	13%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	153	1%
TOTAL	62.322	100%




	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Se puede evidenciar que, de las 62.322 solicitudes recibidas, el 86% se encuentran en estado atendido y el 13% en trámite de respuesta por parte de las dependencias y el 1% corresponden a solicitudes incompletas.

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	32895	52%
Otros	13309	28%
Tramites y servicios	9680	4,50%
Solicitud de información	1877	3,90%
Respuestas a Mininterior	1303	1,90%
Denuncia	784	0,80%
Entes de control	692	0,70%
Invitaciones	546	0,70%
Queja	290	0,40%
Consulta Jurídica	276	0,40%
Solicitud congresistas	223	0,30%
Petición de copias	181	0,30%
Reclamo	160	0,20%
Sugerencia	67	0,00%
Activación Representante Legal	24	0,00%
Felicitación	12	0,00%
CertificadoCUC	3	0,00%
Valor	62322	100%


 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Tipo de solicitud




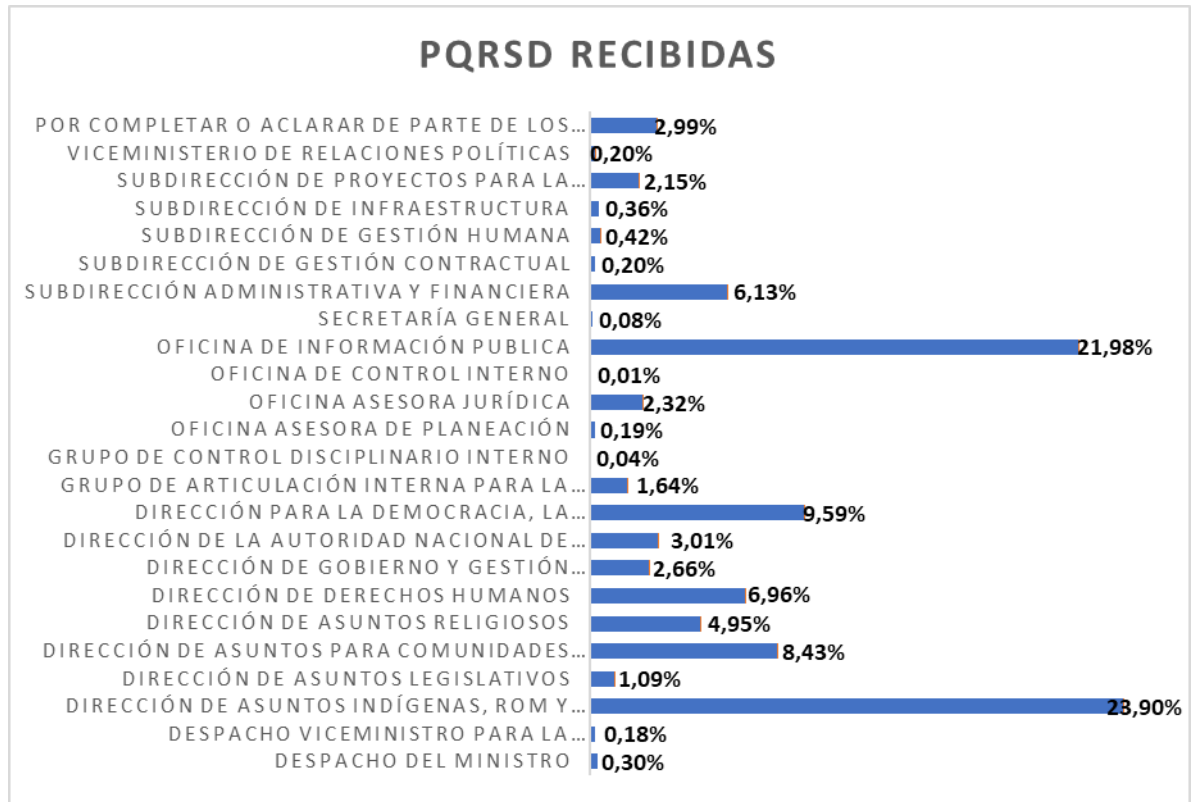
Esta tipificación corresponde a las peticiones que pueden hacer los ciudadanos a la Administración Pública, principalmente de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás vigentes. Las tipificaciones con mayor ponderación corresponden al *derecho de petición* con un 59%.

- En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas a través del Sistema durante el primer semestre de 2022 y su correspondiente asignación por dependencias; el 18,37 % fueron direccionadas a la oficina de Información Pública.

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRS 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:


Dependencia	PQRS	%
Despacho del ministro	191	0,30%
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	113	0,18%
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	14950	23,90%
Dirección de Asuntos Legislativos	685	1,09%
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	5256	8,43%
Dirección de Asuntos Religiosos	3091	4,95%
Dirección de Derechos Humanos	4340	6,96%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	1660	2,66%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	1881	3,01%
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	5982	9,59%
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	1028	1,64%
Grupo de control disciplinario interno	28	0,04%
Oficina Asesora de Planeación	124	0,19%
Oficina Asesora Jurídica	1446	2,32%
Oficina de Control Interno	8	0,01%
Oficina de información pública	13704	21,98%
Secretaría General	54	0,08%
Subdirección Administrativa y Financiera	3822	6,13%
Subdirección de Gestión Contractual	126	0,20%
Subdirección de Gestión Humana	267	0,42%
Subdirección de Infraestructura	229	0,36%
Subdirección de Proyectos para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	1345	2,15%
Viceministerio de Relaciones Políticas	125	0,20%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	1867	2,99%
Total	62322	100%

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:




Del total de **62.322** PQRSD recibidas, las dependencias que más reciben solicitudes son: la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías **14.950** registros que representan el **23.90%** y la Oficina de Información Pública con **13.704** con **21,98%** y la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal **5.982** representa el **9,59%**. 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 PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Departamento	Cant	%
ALEMANIA	5	0,00%
AMAZONAS	147	0,23%
ANTIOQUIA	1147	1,48%
ARAUCA	315	0,50%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	40	0,06%
ATLANTICO	1657	2,65%
AUSTRALIA	1	0,00%
BELGICA	1	0,00%
BOGOTÁ D.C.	18325	29,40%
BOLÍVAR	590	0,94%
BOYACÁ	258	0,41%
CALDAS	281	0,45%
CAQUETÁ	274	0,43%
CASANARE	255	0,40%
CAUCA	1668	2,67%
CESAR	445	0,71%
CHOCÓ	500	0,80%
COLOMBIA	78	0,12%
CÓRDOBA	1094	1,75%
CUNDINAMARCA	904	1,45%
ESPAÑA	10	0,01%
GUAINIA	137	0,21%
GUAVIARE	43	0,06%
HUILA	285	0,45%
LA GUAJIRA	2134	3,42%
MAGDALENA	301	0,48%
META	865	1,38%
MONACO	3	0,00%
NARIÑO	924	1,48%
NORTE DE SANTANDER	474	0,76%
PAISES BAJOS	1	0,00%
PANAMÁ	4	0,00%
PUTUMAYO	1081	1,73%
QUINDIO	155	0,24%
RISARALDA	220	0,35%
SANTANDER	466	0,74%
SUCRE	447	0,71%
TOLIMA	1028	1,64%
VALLE DEL CAUCA	1609	2,58%
VAUPES	59	0,09%
VICHADA	243	0,38%
SIN REGISTRAR	23848	38,26%
Total	62322	100%

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

El 29,40% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que residen en Bogotá D.C, seguidos por el 3,42% en el departamento de la Guajira, y es de resaltar 38,26% 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 2022.

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 29 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

6. Numero de solicitudes trasladadas a otra entidad

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se trasladaron por competencia a otras entidades 2203 peticiones que corresponden al 4% del total de las PQRSD recibidas de la entidad


Números de Peticiones recibidas	Numero Traslados a otras entidades	Porcentaje
62.322	2203	4%

7. Numero de solicitudes que se le negó el acceso a la información

Durante el primer semestre de 2022, no se negó el acceso a ninguna petición, conforme con lo reportado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

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

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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 Martinez
 Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó y Aprobó



 Maria Alexandra Uscategui Luna
 Jefe Oficina de Información Publica