


INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
09 DE JULIO DE 2020**

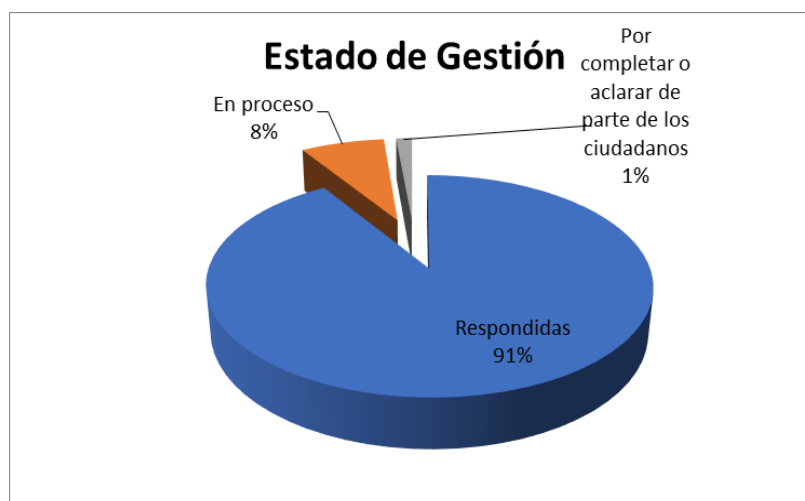
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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 2020, 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 2020 y su estado de gestión:

Gestión	PQRSD	% DE GESTIÓN
Respondidas	27140	91%
En proceso	2234	7%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	423	1%
TOTAL	29797	100%



Se puede evidenciar que, de las 29.797 solicitudes recibidas, el 91% se encuentran en estado atendido y el 8% en trámite de respuesta por parte de las dependencias y el 1% corresponden a solicitudes incompletas.

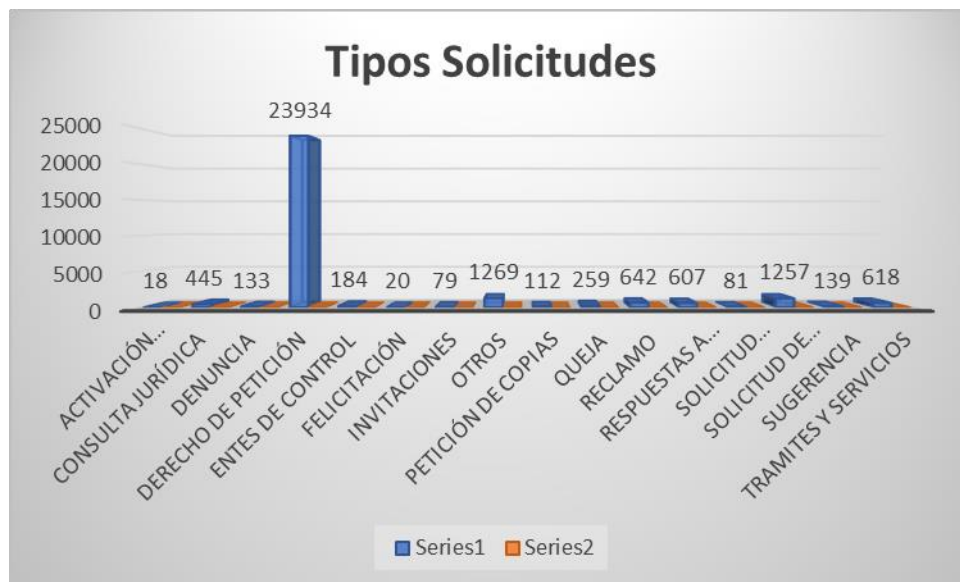
Es importante tener en cuenta que el Sistema PQRSD, está parametrizado con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta formal y oportuna en los términos legales vigentes a las solicitudes


 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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	%
Activación Representante Legal	18	0,06%
Consulta Jurídica	445	1,49%
Denuncia	133	0,45%
Derecho de Petición	23934	80,32%
Entes de control	184	0,62%
Felicitación	20	0,07%
Invitaciones	79	0,27%
Otros	1269	4,26%
Petición de copias	112	0,38%
Queja	259	0,87%
Reclamo	642	2,15%
Respuestas a Mininterior	607	2,04%
Solicitud congresistas	81	0,27%
Solicitud de información	1257	4,22%
Sugerencia	139	0,47%
Tramites y servicios	618	2,07%
Valor	29797	100,00%




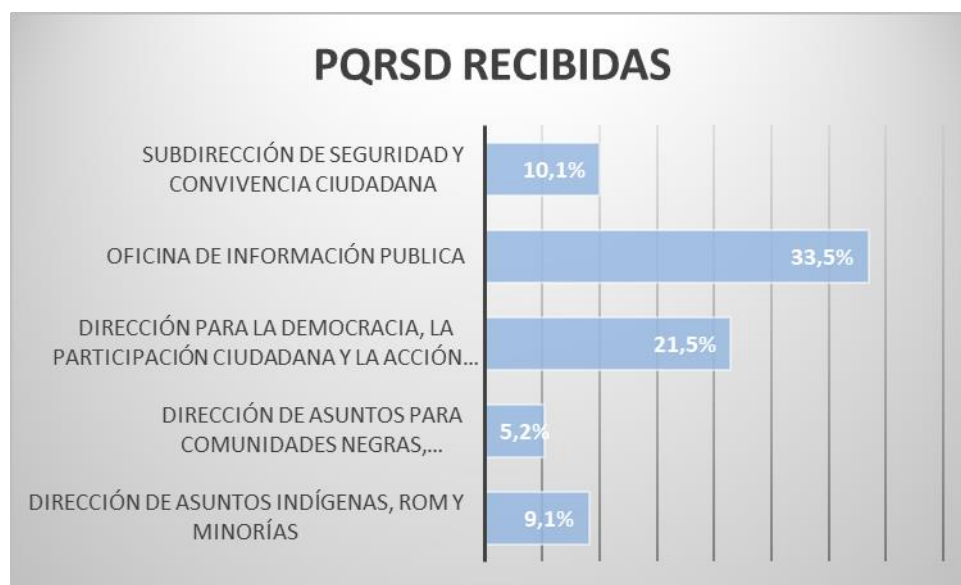
 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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 80,32%.

- En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas a través del Sistema durante el primer semestre de 2020 y su correspondiente asignación por dependencias; el 33,5 % fueron direccionadas a la oficina de Información Pública.

Dependencias	PQRSD	% DE GESTIÓN
Despacho del ministro	86	0,3%
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	48	0,2%
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	2708	9,1%
Dirección de Asuntos Legislativos	222	0,7%
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	1560	5,2%
Dirección de Asuntos Religiosos	481	1,6%
Dirección de Derechos Humanos	1108	3,7%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	690	2,3%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	748	2,5%
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	6394	21,5%
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	154	0,5%
Grupo de control disciplinario interno	12	0,0%
Oficina Asesora de Planeación	17	0,1%
Oficina Asesora Jurídica	172	0,6%
Oficina de Control Interno	4	0,0%
Oficina de información pública	9974	33,5%
Secretaría General	16	0,1%
Subdirección Administrativa y Financiera	84	0,3%
Subdirección de Gestión Contractual	360	1,2%
Subdirección de Gestión Humana	129	0,4%
Subdirección de Infraestructura	179	0,6%
Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	2999	10,1%
Viceministerio de Relaciones Políticas	47	0,2%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	1605	5,4%
Total general	29797	100,0%


 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:



Del total de 29.797 PQRSD recibidas, las dependencias que más reciben solicitudes son: la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con 6.394 registros que representan el **21%** y la Subdirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana con 2.999 que representa el **10%**, y la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías con 2.708 con 9,1%. Es importante aclarar que las 1605 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

Departamento	Cantidad	%
AMAZONAS	13	0,04%
ANTIOQUIA	516	1,73%
ARAUCA	49	0,16%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	13	0,04%
ATLANTICO	402	1,35%
BOGOTÁ D.C.	22065	74,05%
BOLÍVAR	269	0,90%
BOYACÁ	131	0,44%
CALDAS	147	0,49%
CAQUETÁ	36	0,12%
CASANARE	166	0,56%
CAUCA	279	0,94%
CESAR	162	0,54%


 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

CHOCÓ	109	0,37%
Colombia	16	0,05%
CÓRDOBA	223	0,75%
CUNDINAMARCA	501	1,68%
GUAINIA	43	0,14%
GUAVIARE	45	0,15%
HUILA	174	0,58%
LA GUAJIRA	271	0,91%
MAGDALENA	145	0,49%
META	212	0,71%
NARIÑO	176	0,59%
NORTE DE SANTANDER	395	1,33%
PUTUMAYO	202	0,68%
QUINDIO	82	0,28%
RISARALDA	82	0,28%
SANTANDER	537	1,80%
SUCRE	147	0,49%
TOLIMA	350	1,17%
VALLE DEL CAUCA	765	2,57%
VAUPES	36	0,12%
VICHADA	44	0,15%
SIN REGISTRAR	994	3,34%
TOTAL	29797	100,00%

El 74,05% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que residen en Bogotá D.C, seguidos por el 3,34% 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 2020.

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.

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

Es importante realizar 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

Revisó y Aprobó

 Paola Andrea Vera Gómez
 Jefe Oficina de Información Pública