


INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2020

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA
MINISTERIO DEL INTERIOR
08 DE ENERO DE 2021**

 El futuro es de todos Mininterior	INFORME SEGUNDO 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 segundo 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 segundo semestre de 2020 y su estado de gestión:

Gestión	PQRSD	% DE GESTIÓN
Respondidas	46215	95%
En proceso	2269	4%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	191	1%
TOTAL	48675	100%




Se puede evidenciar que, de las 48.675 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.

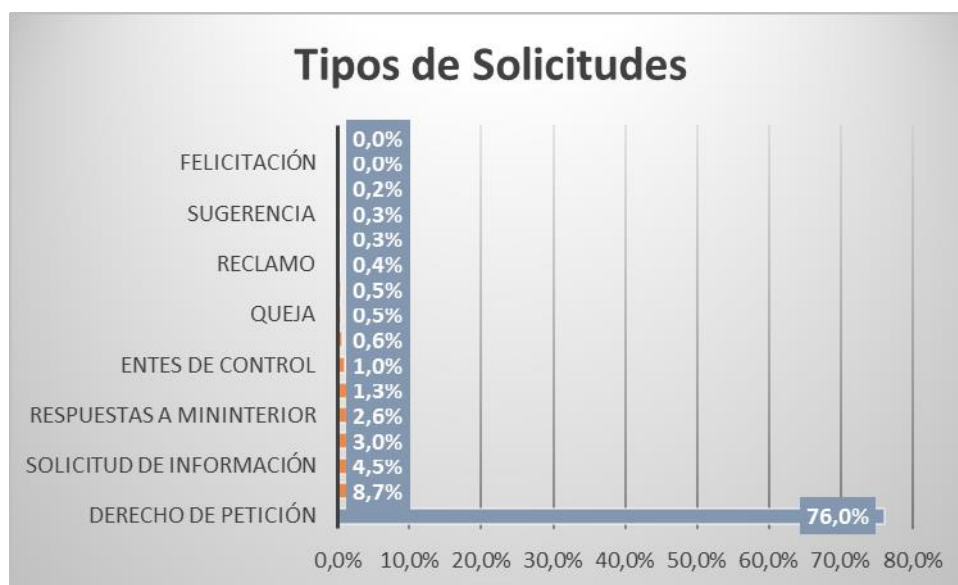
	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2020 ANEXO 11	Código:
		Versión:
		Vigente desde:

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	37016	76,0%
Otros	4239	8,7%
Solicitud de información	2207	4,5%
Tramites y servicios	1471	3,0%
Respuestas a Mininterior	1267	2,6%
Consulta Jurídica	626	1,3%
Entes de control	484	1,0%
Invitaciones	307	0,6%
Queja	230	0,5%
Denuncia	229	0,5%
Reclamo	174	0,4%
Petición de copias	170	0,3%
Sugerencia	123	0,3%
Solicitud congresistas	94	0,2%
Felicitación	22	0,0%
Activación Representante Legal	16	0,0%
Valor	48675	100%


 El futuro es de todos Mininterior	INFORME SEGUNDO 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 76%.

3. En la siguiente tabla se relacionan las PQRSD recibidas a través del Sistema durante el segundo semestre de 2020 y su correspondiente asignación por dependencias; el 30,5 % fueron direccionadas a la oficina de Información Pública.


Dependencias	PQRSD	% DE GESTIÓN
Despacho del ministro	170	0,35%
Despacho Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos	311	0,64%
Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías	6098	12,53%
Dirección de Asuntos Legislativos	695	1,43%
Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	3404	6,99%
Dirección de Asuntos Religiosos	1817	3,73%
Dirección de Derechos Humanos	1701	3,49%
Dirección de Gobierno y Gestión Territorial	1882	3,87%
Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa	2514	5,16%
Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal	7645	15,71%
Grupo de Articulación Interna para la Política de Víctimas del Conflicto Armado	922	1,89%

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

Grupo de control disciplinario interno	22	0,05%
Oficina Asesora de Planeación	51	0,10%
Oficina Asesora Jurídica	494	1,01%
Oficina de Control Interno	5	0,01%
Oficina de información pública	14860	30,53%
Secretaría General	8	0,02%
Subdirección Administrativa y Financiera	255	0,52%
Subdirección de Gestión Contractual	205	0,42%
Subdirección de Gestión Humana	267	0,55%
Subdirección de Infraestructura	168	0,35%
Subdirección para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	3327	6,84%
Viceministerio de Relaciones Políticas	114	0,23%
Por completar o aclarar de parte de los ciudadanos	1740	3,57%
Total general	48675	100,00%




Del total de 48.675 PQRSD recibidas, las dependencias que más reciben solicitudes son: la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal con 7.645 registros que representan el **15,71%** y la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías con 6.098 con **12,53%** y la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras con 3.404 representa el **6,99%**. Es importante aclarar que las 1740 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.

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

4. Ubicación geográfica de los Ciudadanos que realizaron PQRSD

Departamento	Cantidad	%
AMAZONAS	34	0,1%
ANTIOQUIA	864	1,8%
ARAUCA	113	0,2%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	39	0,1%
ATLANTICO	397	0,8%
BOGOTÁ D.C.	10863	22,3%
BOLÍVAR	293	0,6%
BOYACÁ	236	0,5%
CALDAS	159	0,3%
CAQUETÁ	89	0,2%
CASANARE	118	0,2%
CAUCA	274	0,6%
CESAR	197	0,4%
CHOCÓ	216	0,4%
Colombia	25	0,1%
CÓRDOBA	275	0,6%
CUNDINAMARCA	672	1,4%
GUAINIA	36	0,1%
GUAVIARE	49	0,1%
HUILA	186	0,4%
LA GUAJIRA	417	0,9%
MAGDALENA	166	0,3%
META	524	1,1%
NARIÑO	286	0,6%
NORTE DE SANTANDER	347	0,7%
PUTUMAYO	232	0,5%
QUINDIO	111	0,2%
RISARALDA	114	0,2%
SANTANDER	771	1,6%
SUCRE	194	0,4%
TOLIMA	398	0,8%
VALLE DEL CAUCA	825	1,7%
VAUPES	24	0,0%

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

VICHADA	84	0,2%
SIN REGISTRAR	29047	59,7%
Valor	48675	100,0%

El 22,3% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que residen en Bogotá D.C, seguidos por el 1.8% en el departamento de Antioquia, y es de resaltar 59,7% 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 2020.

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	13 Días hábiles
Documentos e información	18 Días hábiles
Consulta	27 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.

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

Elaboró


 Ingrid Constanza Vega Martinez
 Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó y Aprobó


 Paola Andrea Vera Gómez
 Jefe Oficina de Información Pública