




**MINISTERIO DEL INTERIOR**

**INFORME PQRSD  
SEGUNDO SEMESTRE 2022**

**OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
6 DE ENERO DE 2023**

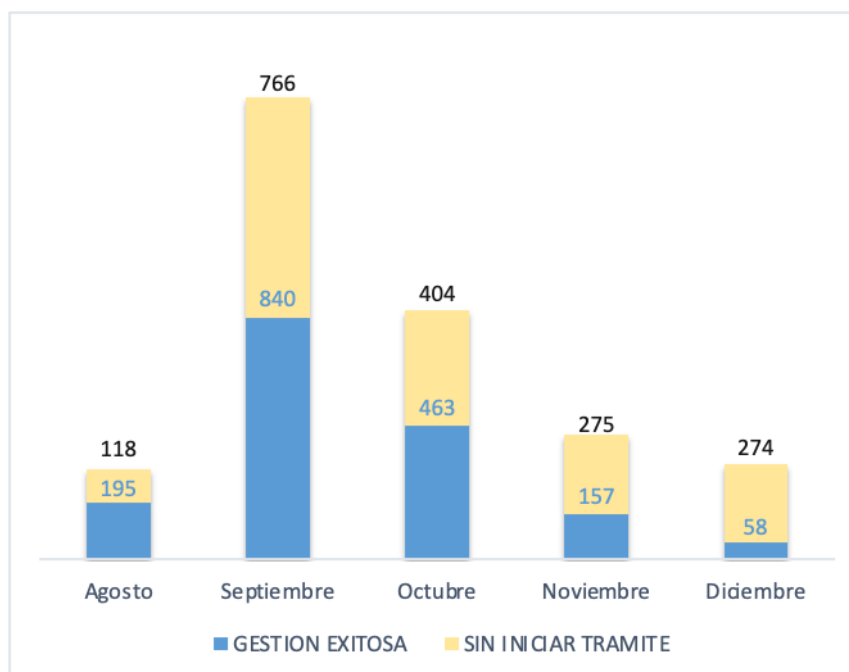
 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente desde:</b>


En el presente documento se reporta el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRSD” del Sistema PQRSD del Ministerio del Interior, recibidas en el periodo del 1 de agosto al 31 de diciembre del año 2022. El objetivo del informe es identificar puntos de mejora por parte de las dependencias de la entidad para crear planes de acción de cara al nuevo periodo 2023.

## 1. Solicitudes Recibidas, Gestionadas y Pendientes

Inicialmente es posible clasificar los PQRSD de acuerdo con el estado del trámite en los siguientes dos estados: “Gestión Exitosa” y “Sin Iniciar Trámite”. De un total de 3.550 PQRSD recibidos en el periodo, 1.713 se clasifican como “Gestión Exitosa” y 1.837 se clasifican como “Sin iniciar Trámite”. Adicionalmente, es posible observar la cantidad de PQRSD gestionados por mes, con un pico de recepción presentado en el mes de septiembre.

MES	GESTION EXITOSA	SIN INICIAR TRAMITE
Agosto	195	118
Septiembre	840	766
Octubre	463	404
Noviembre	157	275
Diciembre	58	274
<b>TOTAL</b>	<b>1713</b>	<b>1837</b>



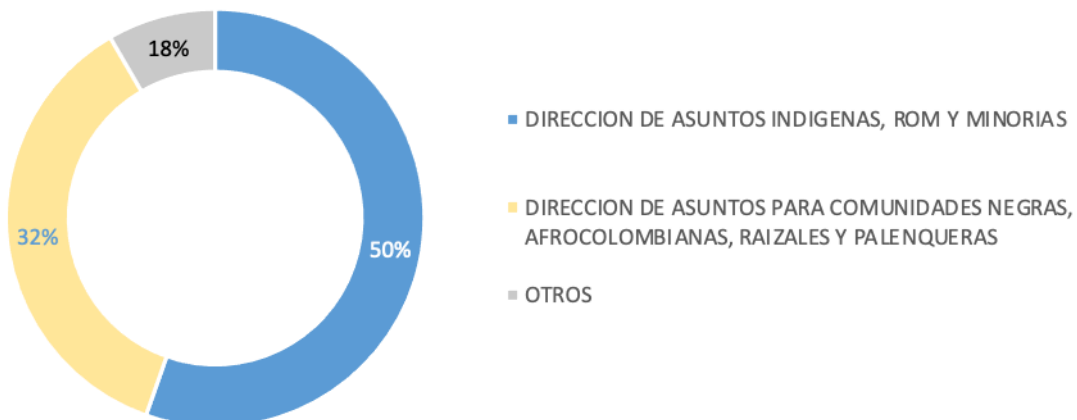
 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente desde:</b>


## 2. PQRSD Pendientes por Dependencia

Con el fin de minimizar el número de PQRSD que se encuentran en estado de Sin Iniciar Trámite, entraremos a analizar las dependencias encargadas de dichas solicitudes pendientes.

El 50% de los trámites pendientes por gestionar se encuentran asignados a la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías. Seguido de la Dirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, abarcando el 32% de los trámites sin iniciar. Otras dependencias representan el 18% restante.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	%
DIRECCION DE ASUNTOS INDIGENAS, ROM Y MINORIAS	912	50%
DIRECCION DE ASUNTOS PARA COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, RAIZALES Y PALENQUERAS	597	32%
OFICINA DE INFORMACION PUBLICA DEL INTERIOR	138	8%
DIRECCION DE ASUNTOS RELIGIOSOS	68	4%
DIRECCION PARA LA DEMOCRACIA, LA PARTICIPACION CIUDADANA Y LA ACCION COMUNAL	36	2%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA CIUDADANA Y GOBIERNO	27	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	21	1%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS	12	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11	1%
DIRECCION DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE CONSULTA PREVIA	7	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CONTRACTUAL	6	0%
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	2	0%
DESPACHO MINISTRO DEL INTERIOR	0	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.837</b>	<b>100%</b>



 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022 ANEXO 11</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Vigente desde:</b>

### 3. Tiempo de Respuesta PQRSD

Con el fin de garantizar la atención efectiva y oportuna de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se debe realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de los trámites y garantizar el cumplimiento de los términos estipulados por la ley.

Es posible identificar que de los 1.713 PQRSD gestionados en el segundo semestre de 2022, el tiempo de respuesta promedio se calcula en 76 días.

Por otro lado, es posible agrupar los 1.837 PQRSD pendientes por iniciar trámite, en rangos de 30 así:

DÍAS TRAMITE	TOTAL
0-29	207
30-59	279
60-89	346
90+	1005

### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

A pesar de que el Sistema PQRSD esta parametrizado para dar gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en el Ministerio del Interior, es importante implementar procedimientos y/o herramientas que permitan minimizar los tiempos de respuesta de los trámites ya que es posible observar la existencia de solicitudes pendientes por gestionar correspondientes al segundo semestre del año 2022.