



El futuro
es de todos

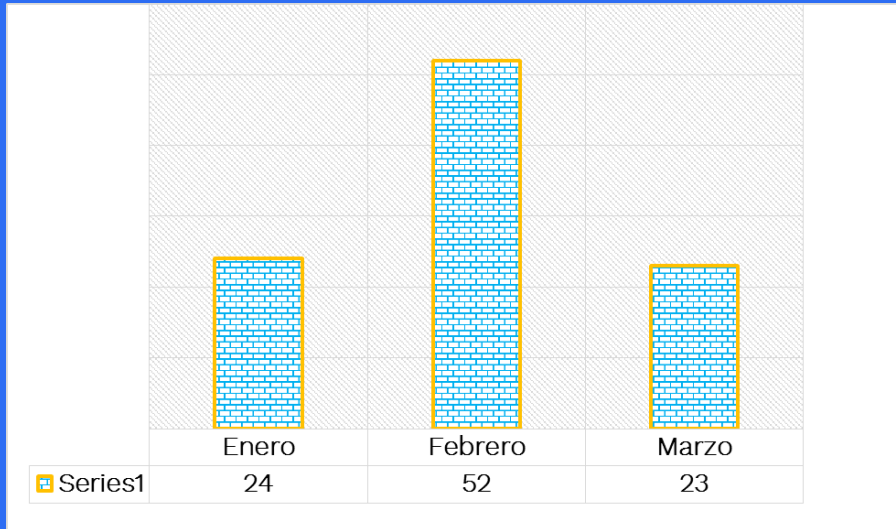
Gobierno
de Colombia

Informe de Gestión

Atención al ciudadano Enero – marzo 2020



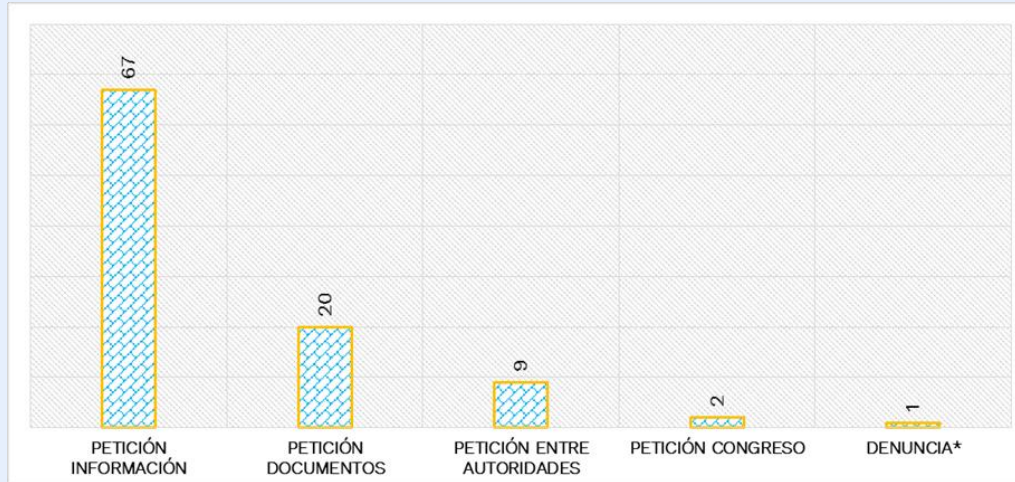
Total de PQRS recibidas durante el periodo



GESTION Y TRÁMITE A LAS PQR'S	Cantidad
Número solicitudes recibidas	99
Número de Traslados por competencia a otra Institución	48
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)	3,3
Número de solicitudes a las que se le negó acceso a la información	1

*Artículo 33 de la Ley 1621 de 2013
 Artículo 1º Decreto 1303 de 2014
 Artículo 2.2.3.12.5.7 Decreto 2149 de 2017

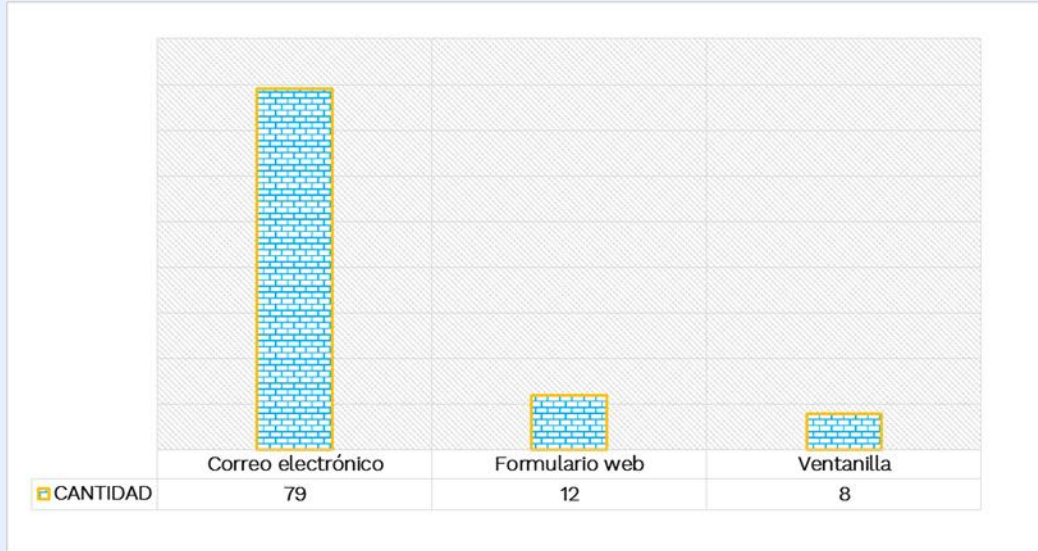
Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento



TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
PETICIÓN INFORMACIÓN	67	68%
PETICIÓN DOCUMENTOS	20	20%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	9	9%
PETICIÓN CONGRESO	2	2%
DENUNCIA*	1	1%
TOTAL	99	100%

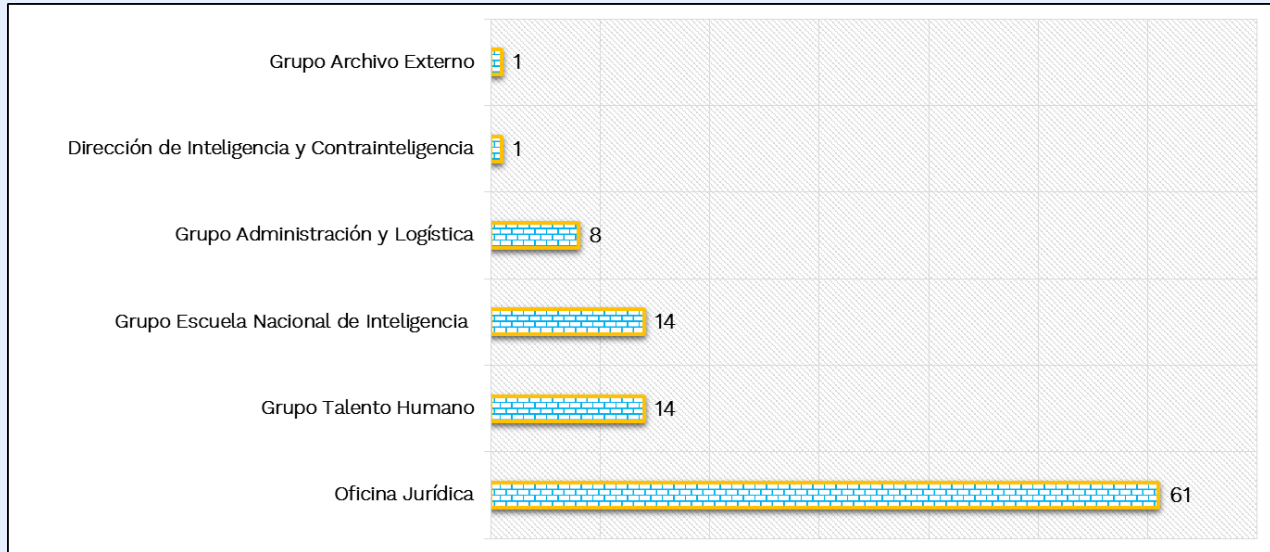
* La denuncia interpuesta por los ciudadanos ante la DNI relacionada en el presente informe fue trasladada por competencia a la Entidad correspondientes responsables de atender este requerimiento.

Recepción de PQRS por canal de atención

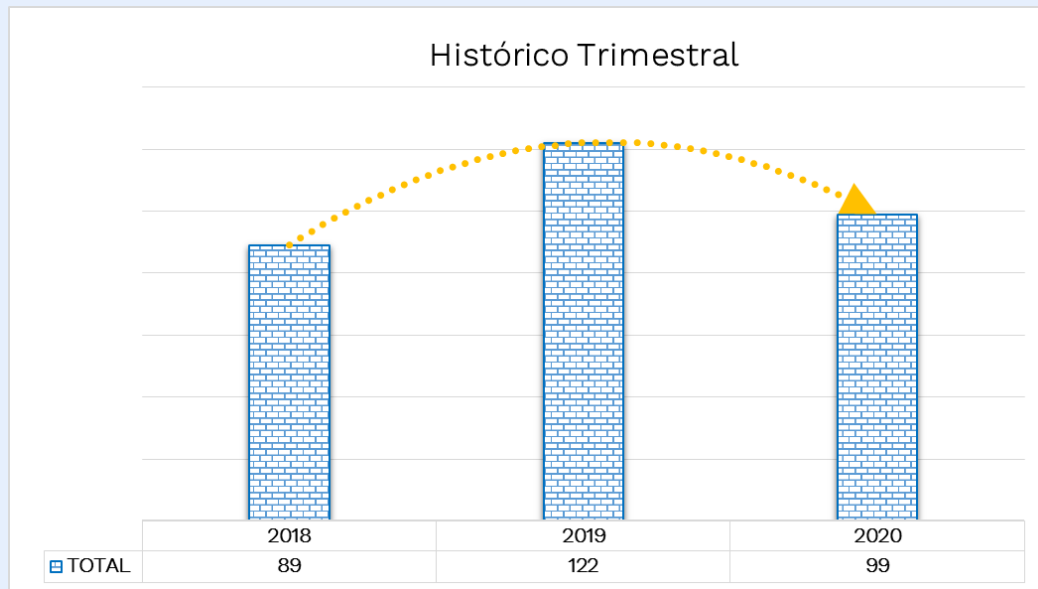


MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	%
Correo electrónico	79	80%
Formulario web	12	12%
Ventanilla	8	8%
TOTAL	99	100%

Participación por dependencia



Registro histórico por trimestre vigencia 2018-2020



REGISTRO			
MES	2018	2019	2020
Enero	15	33	24
Febrero	34	40	52
Marzo	40	49	23
TOTAL	89	122	99



SEGURIDAD
NACIONAL

Para todas las inquietudes y/o solicitudes, por favor escríbanos al correo:

pqr@dni.gov.co

contactenos@dni.gov.co

Formulario electrónico www.dni.gov.co

o comuníquese al número de teléfono

(57) 1 432 00 01

(57) 1 432 00 00