



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de Gestión

Atención al ciudadano Enero – diciembre 2020



Informe ley de transparencia y acceso a la información pública

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 a continuación se presenta la siguiente información:

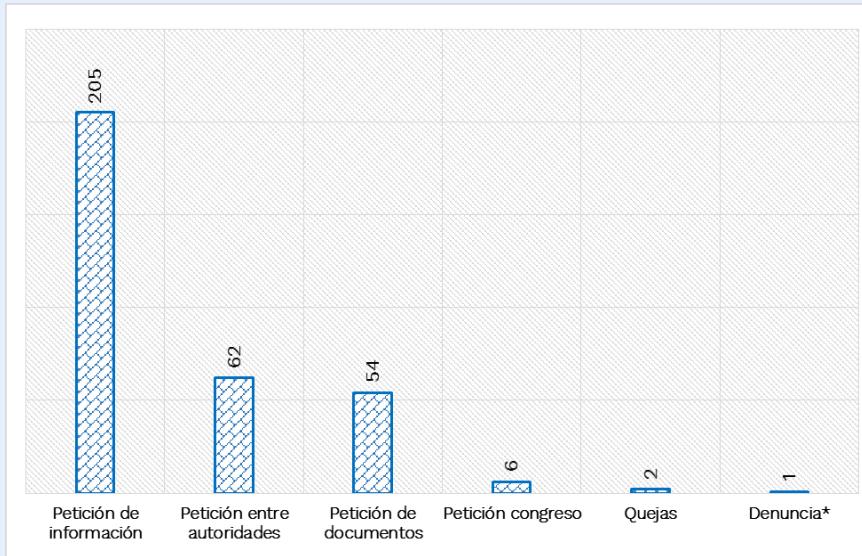


GESTION Y TRÁMITE	PQRS
Número solicitudes recibidas	330
Número de Traslados por competencia a otra Institución	176
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)	3,8
Número de solicitudes a las que se le negó acceso a la información	8

1- Los trasladados corresponden al 53% del total de las peticiones recibidas, las cuales se remiten a las instituciones competentes en atención a la función legal establecida en el Decreto 4057 de 2011. Por el cual se suprime el Departamento Administrativo de Seguridad -DAS, se reasignan unas funciones y se dictan otras disposiciones y el Decreto 1303 de 2014.

2- En relación con las solicitudes a la que se le negó acceso a la información, estas se fundamentan en el Artículo 33 de la Ley 1621 de 2013 en concordancia con el Artículo 6 Literal d) de la Ley 1712 de 2014 y el Artículo 1º del Decreto 1303 de 2014.

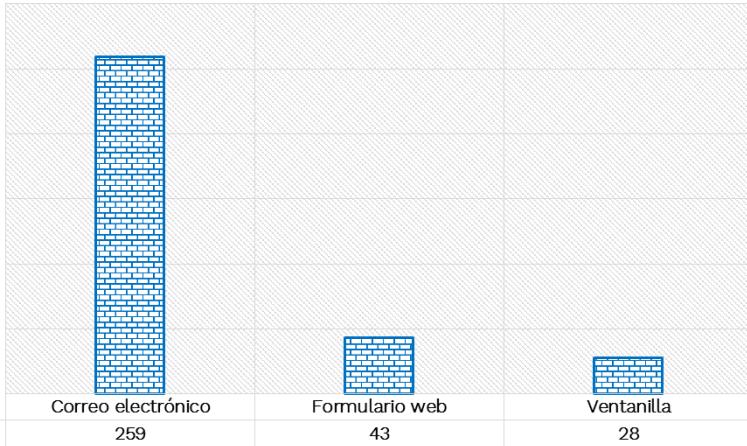
Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento



Tipo de petición	Cantidad	%
Petición de información	205	62%
Petición entre autoridades	62	19%
Petición de documentos	54	16%
Petición congreso	6	2%
Quejas	2	1%
Denuncia*	1	0%
TOTAL	330	100%

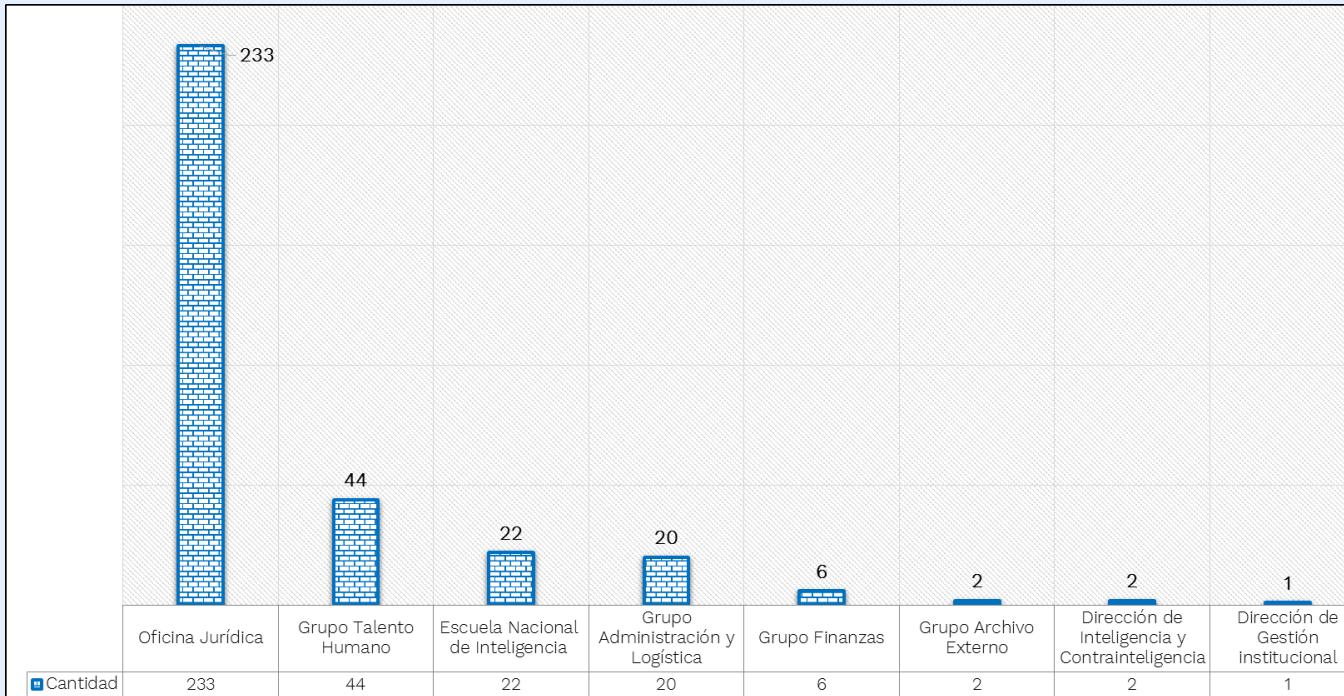
* La denuncia interpuesta por los ciudadanos ante la DNI relacionada en el presente informe fue trasladada por competencia a la Entidad correspondientes responsables de atender este requerimiento.

Recepción de PQRS por canal de atención



Canal de comunicación	Cantidad	%
Correo electrónico	259	78%
Formulario web	43	13%
Ventanilla	28	8%
TOTAL	330	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
Abril	42	30	18
Mayo	31	43	29
Junio	23	35	29
Julio	22	40	23
Agosto	22	36	21
Septiembre	26	33	31
Octubre	35	30	16
Noviembre	26	20	37
Diciembre	29	17	27
TOTAL	345	406	330



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