



El futuro
es de todos

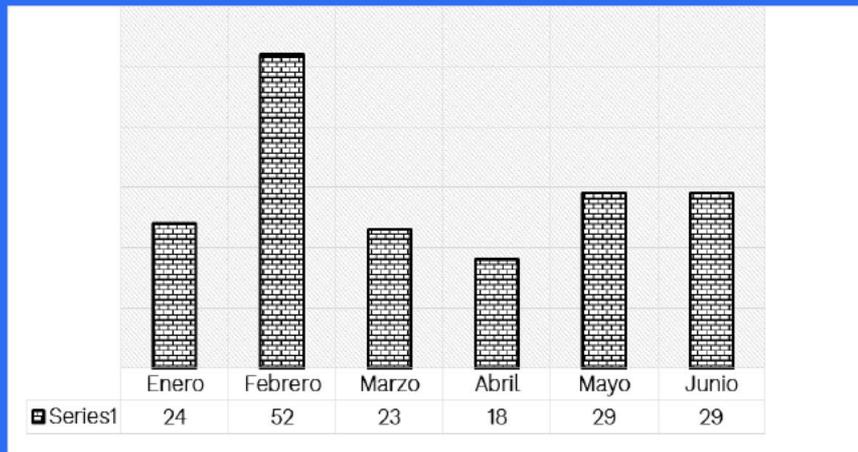
Gobierno
de Colombia

Informe de Gestión

Atención al ciudadano Enero – junio 2020



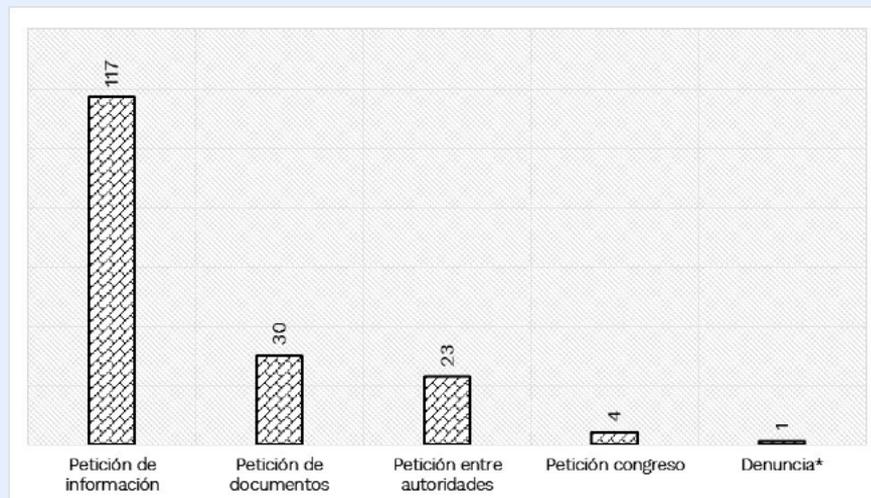
Total de PQRS recibidas durante el periodo



GESTION Y TRÁMITE A LAS PQR 'S	Cantidad
Número solicitudes recibidas	175
Número de Traslados por competencia a otra Institución	90
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)	2,7
Número de solicitudes a las que se le negó acceso a la información	4

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

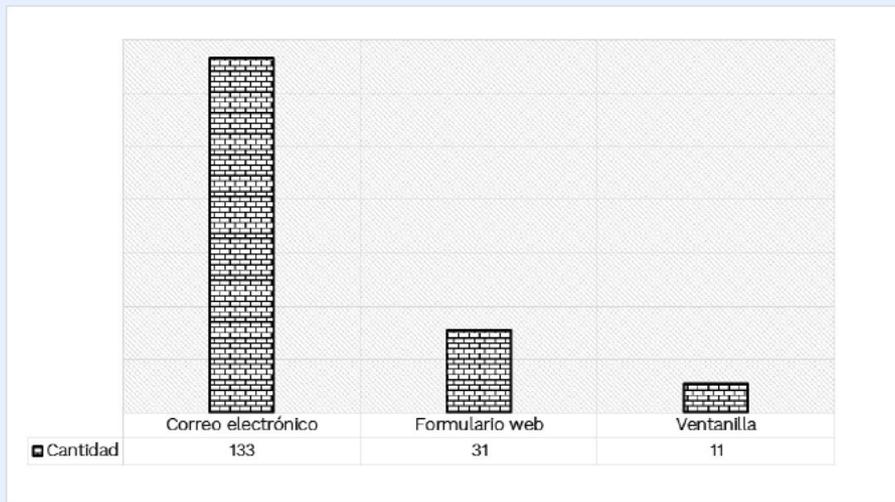
Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento



Tipo de petición	Cantidad	
Petición de información	117	67%
Petición de documentos	30	17%
Petición entre autoridades	23	13%
Petición congreso	4	2%
Denuncia*	1	1%
TOTAL	175	100%

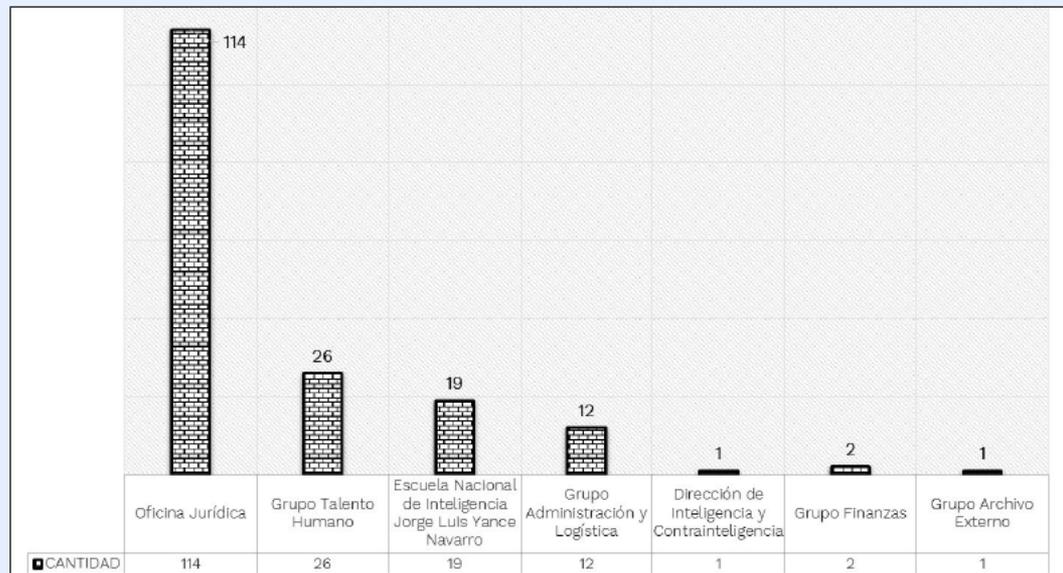
* La denuncia interpuesta por los ciudadanos ante la DNI relacionada en el presente informe fue trasladada por competencia a la Entidad correspondientes responsables de atender este requerimiento.

Recepción de PQRS por canal de atención



Canal de comunicación	Cantidad	%
Correo electrónico	133	76%
Formulario web	31	18%
Ventanilla	11	6%
TOTAL	175	100%

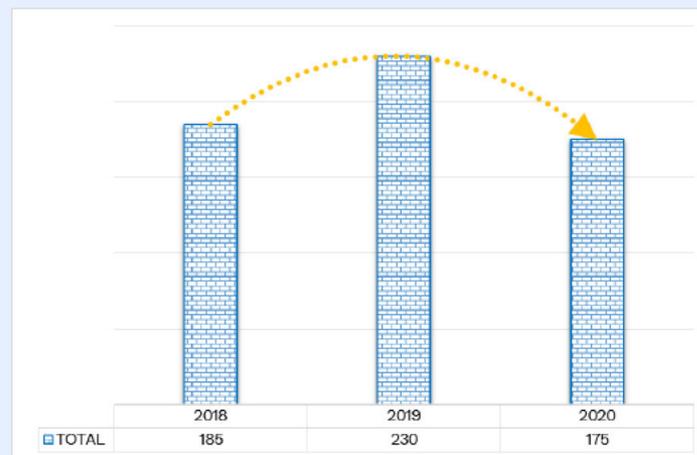
Participación por dependencia



Dependencia	Cantidad	%
Oficina Jurídica	114	65%
Grupo Talento Humano	26	15%
Escuela Nacional de Inteligencia Jorge Luis Yance Navarro	19	11%
Grupo Administración y Logística	12	7%
Dirección de Inteligencia y Contrainteligencia	1	1%
Grupo Finanzas	2	1%
Grupo Archivo Externo	1	1%
TOTAL	175	100%

Registro histórico por trimestre vigencia 2018-2020

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
TOTAL	185	230	175





SEGURIDAD
NACIONAL

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

par@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