



El futuro
es de todos

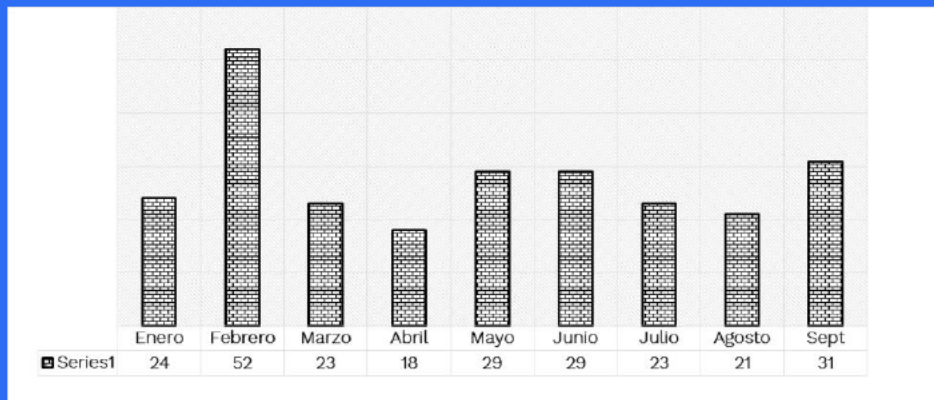
Gobierno
de Colombia

Informe de Gestión

Atención al ciudadano Enero – septiembre 2020



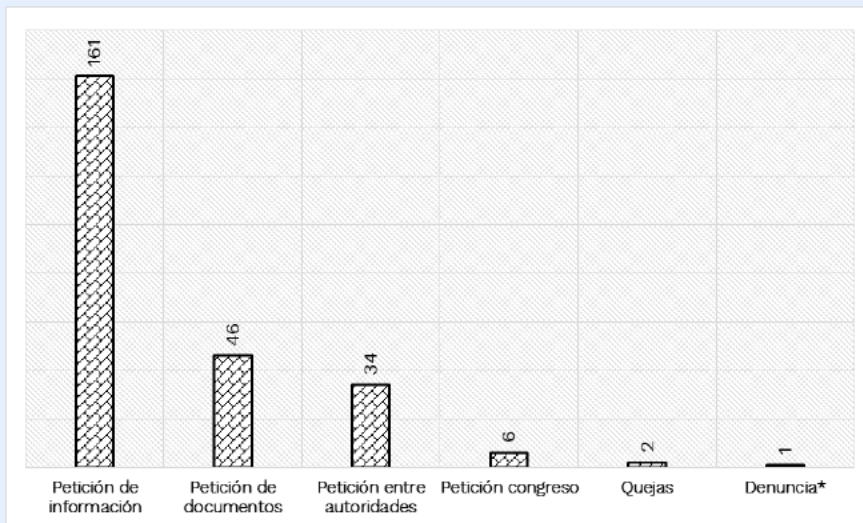
Total de PQRS recibidas durante el periodo



GESTION Y TRÁMITE A LAS PQR 'S	Cantidad
Número solicitudes recibidas	250
Número de Traslados por competencia a otra Institución	124
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)	3,8
Número de solicitudes a las que se le negó acceso a la información	5

*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

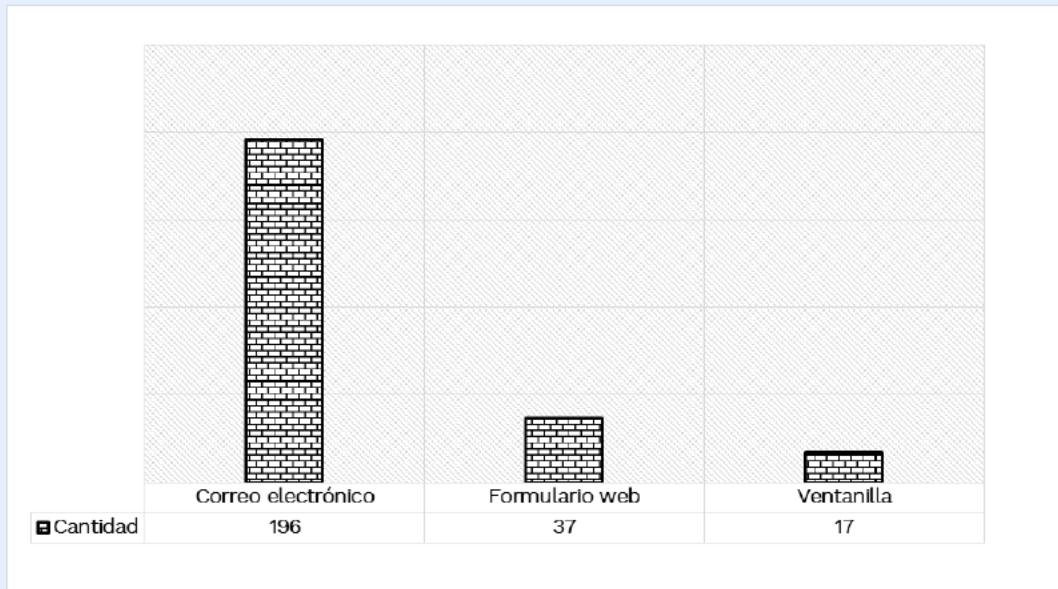
Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento



* 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.

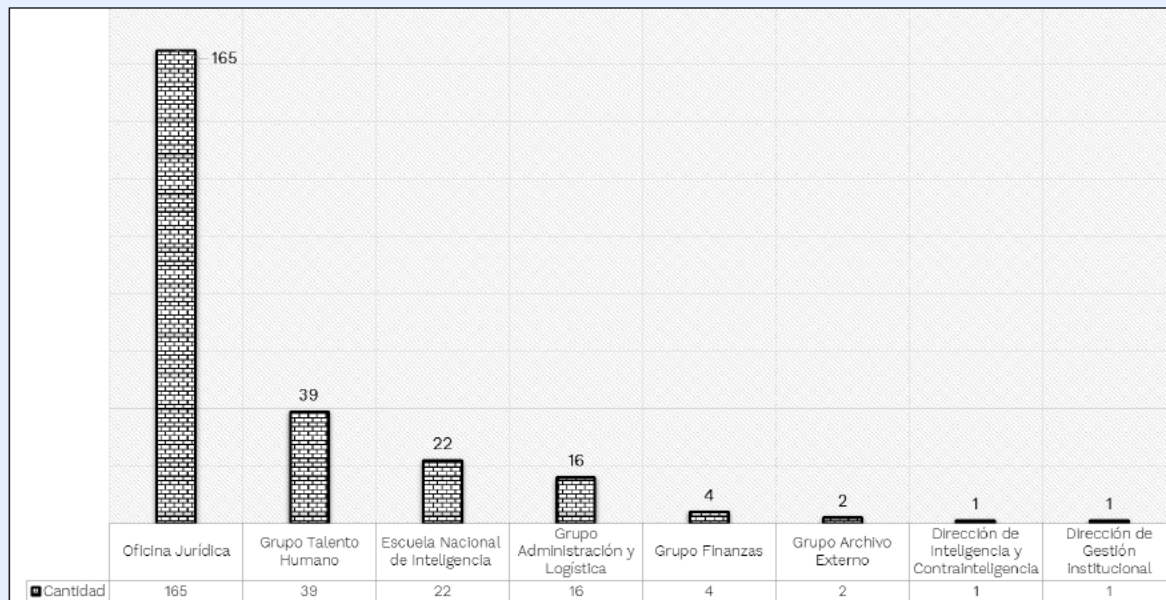
Tipo de petición	Cantidad
Petición de información	161
Petición de documentos	46
Petición entre autoridades	34
Petición congreso	6
Quejas	2
Denuncia*	1
TOTAL	250

Recepción de PQRS por canal de atención



Canal de comunicación	Cantidad
Correo electrónico	196
Formulario web	37
Ventanilla	17
TOTAL	250

Participación por dependencia



Dependencia	Cantidad	%
Oficina Jurídica	165	66%
Grupo Talento Humano	39	16%
Escuela Nacional de Inteligencia	22	9%
Grupo Administración y Logística	16	6%
Grupo Finanzas	4	2%
Grupo Archivo Externo	2	1%
Dirección de Inteligencia y Contrainteligencia	1	0%
Dirección de Gestión Institucional	1	0%
TOTAL	250	100%

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
TOTAL	255	339	250



SEGURIDAD
NACIONAL

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