



# Cuarto informe de gestión Atención al ciudadano enero – diciembre 2018

# Informe de gestión - Atención al ciudadano

## Contenido



- Introducción
- Objetivos
- Metodología

- Gestión y tramite PQRS
- Estadísticas
- Acciones adelantadas



## Informe de gestión - Atención al ciudadano

# Introducción

Como parte de la Política de atención al ciudadano de la Dirección Nacional de Inteligencia y con fundamento en la Ley No. 1712 de 2014 (Ley de transparencia) se presenta el último informe de la vigencia 2018 correspondiente al periodo enero a diciembre.

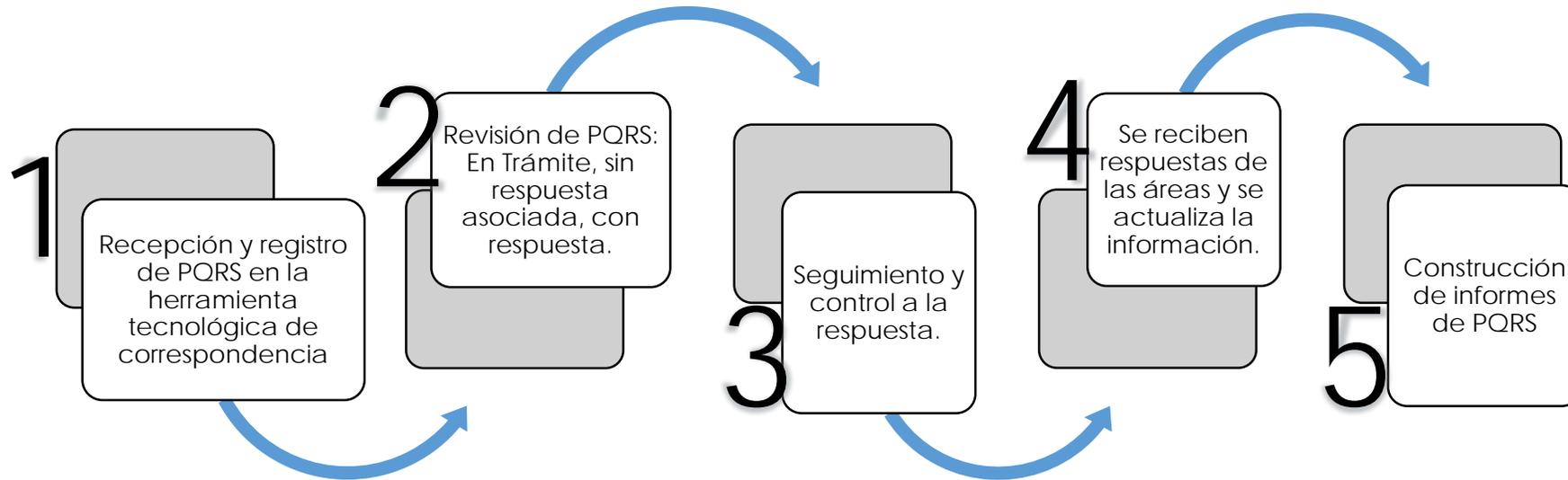
El servicio al ciudadano es una filosofía que impulsa a las personas y a las entidades a ayudar a los demás; es una vocación que compromete al departamento administrativo – DNI con el ciudadano.

# Objetivos

1. Presentar información sobre la gestión y tramite de las PQRS.
2. Presentar avances comparados con los años anteriores para evidenciar evolución.
3. Contribuir con la información en cumplimiento de la Ley de transparencia.

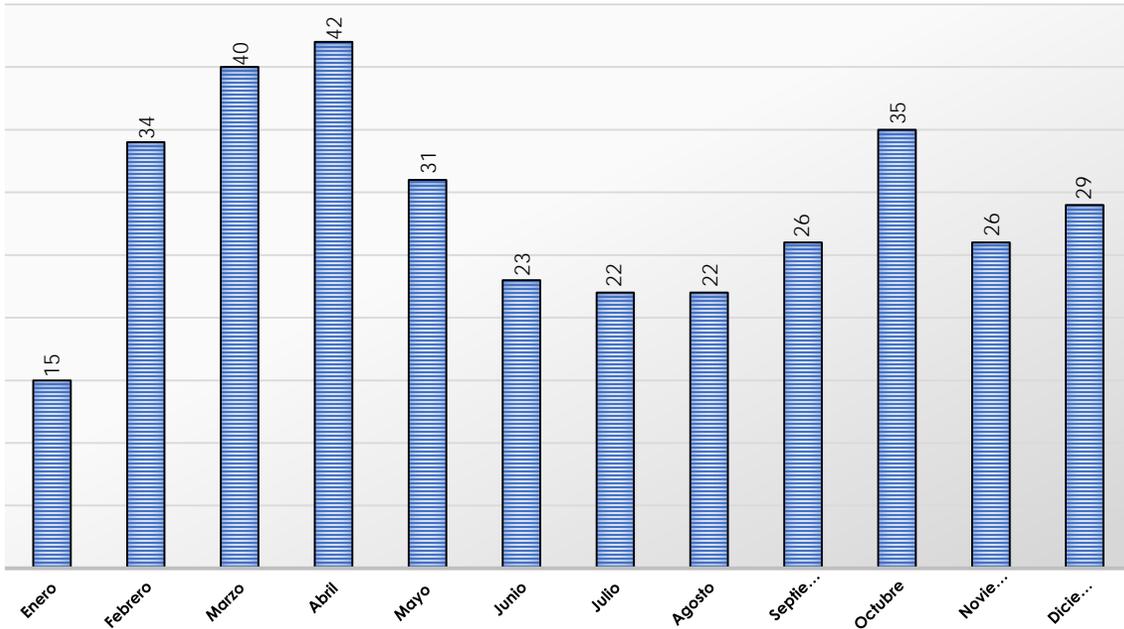
# Informe de gestión - Atención al ciudadano

## Metodología



# Informe de gestión - Atención al ciudadano

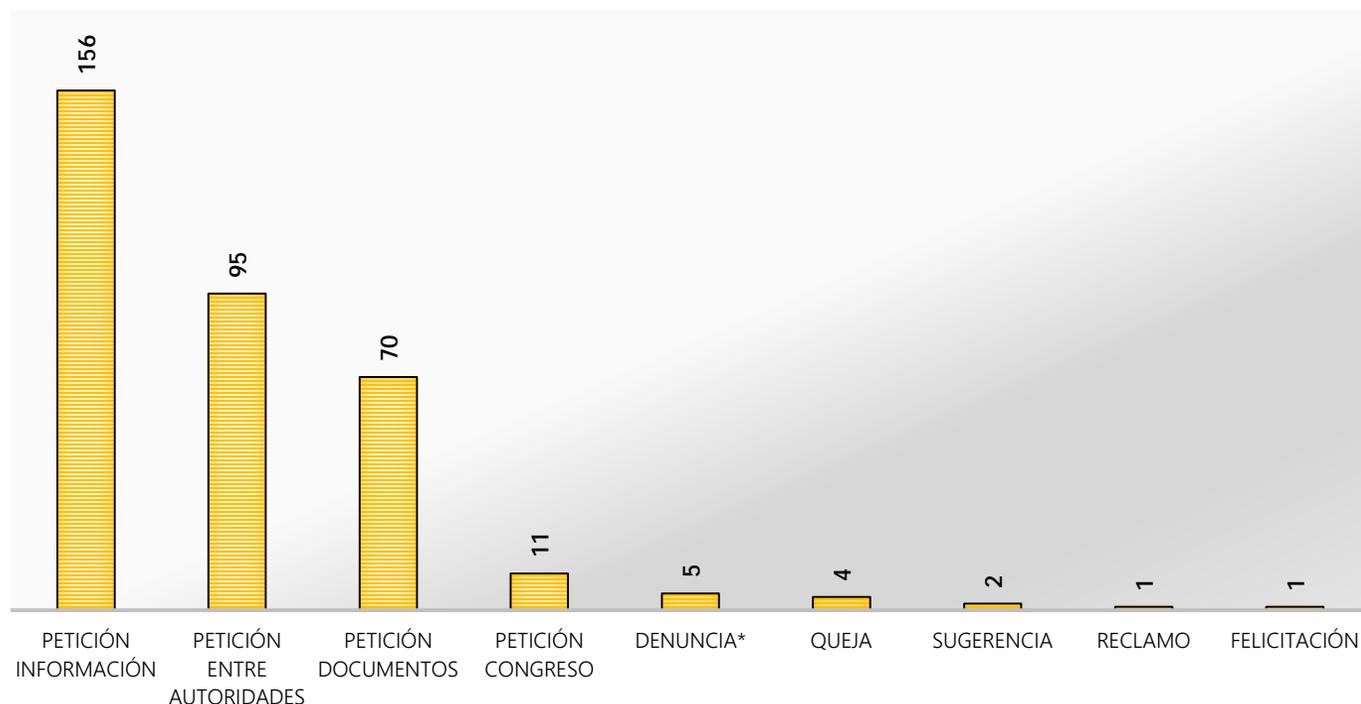
## REGISTRO, GESTIÓN Y TRÁMITE A LAS PQRS



\*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

**Informe de gestión - Atención al ciudadano**

Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento, con el fin de valorar el porcentaje de participación en el periodo analizado

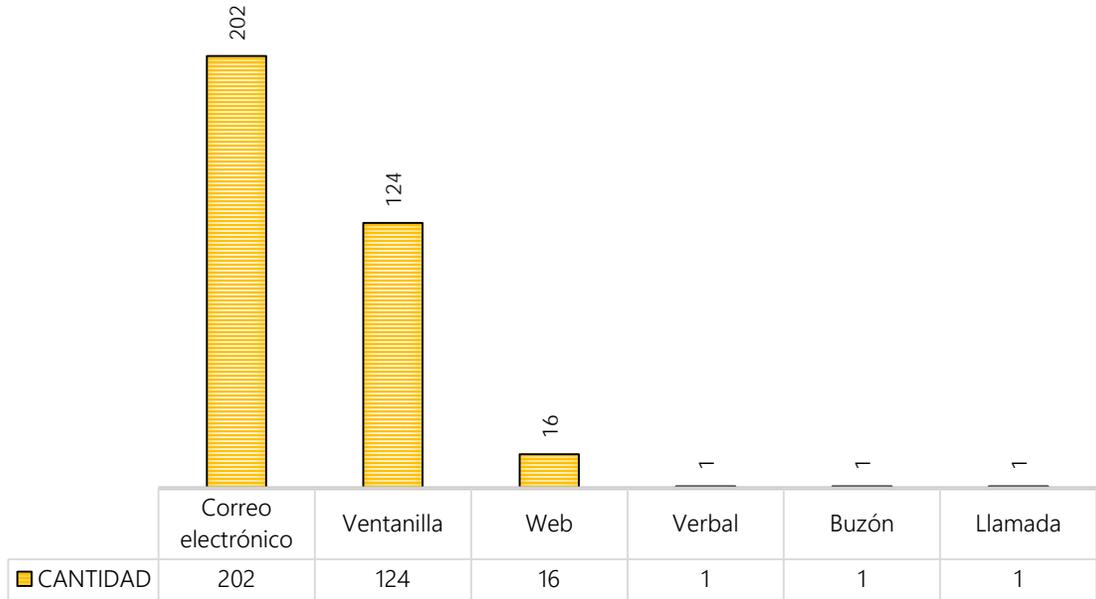


TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
PETICIÓN INFORMACIÓN	156	45%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	95	28%
PETICIÓN DOCUMENTOS	70	20%
PETICIÓN CONGRESO	11	3%
DENUNCIA*	5	1%
QUEJA	4	1%
SUGERENCIA	2	1%
RECLAMO	1	0%
FELICITACIÓN	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>

\* La DNI al no ser la responsable de estas denuncias, realizó traslado a las Instituciones competentes.

**Informe de gestión - Atención al ciudadano**

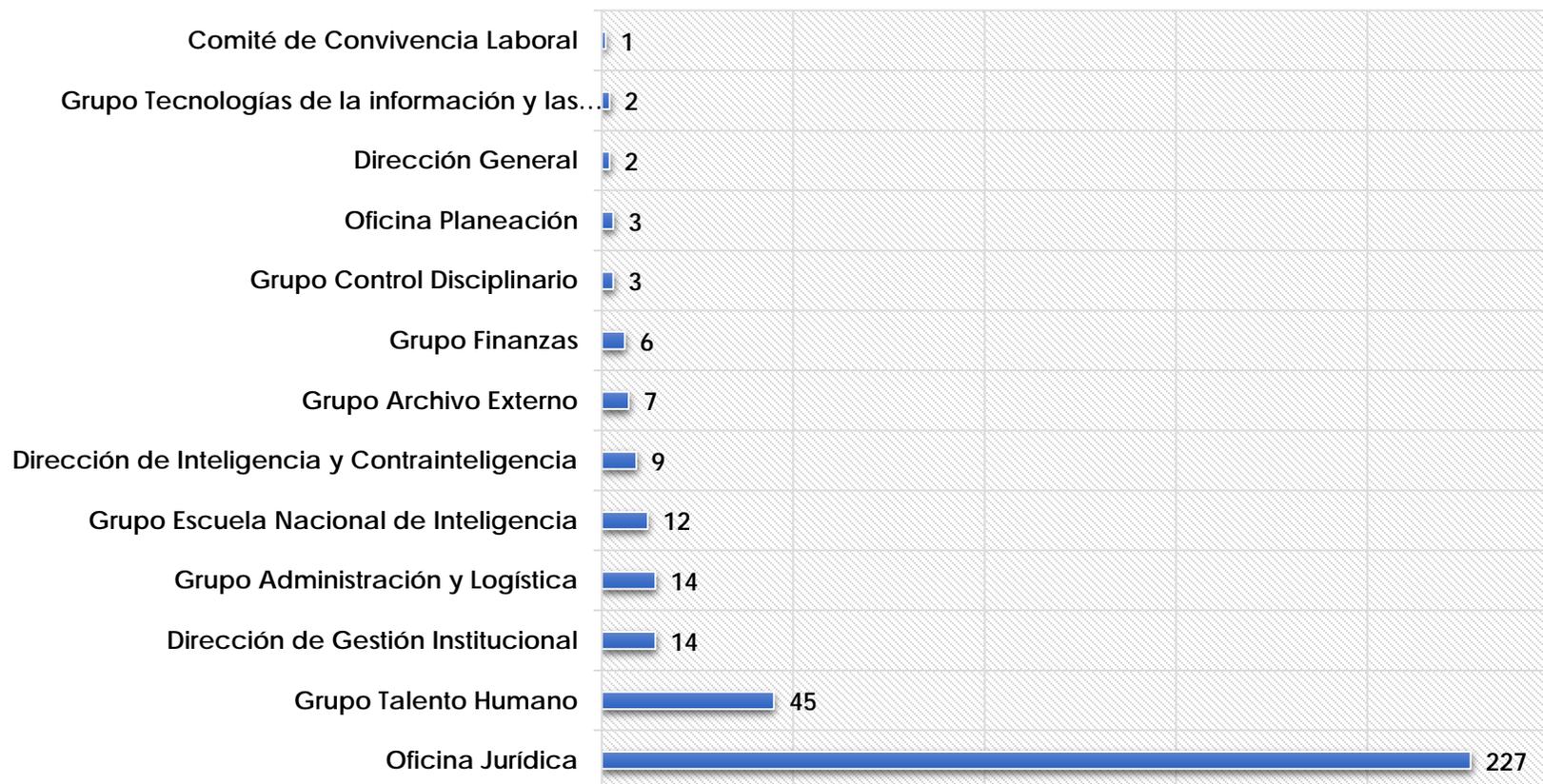
Recepción de PQRS por canal de atención



MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	%
Correo electrónico	202	59%
Ventanilla	124	36%
Web	16	5%
Verbal	1	0%
Buzón	1	0%
Llamada	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>

## Informe de gestión - Atención al ciudadano

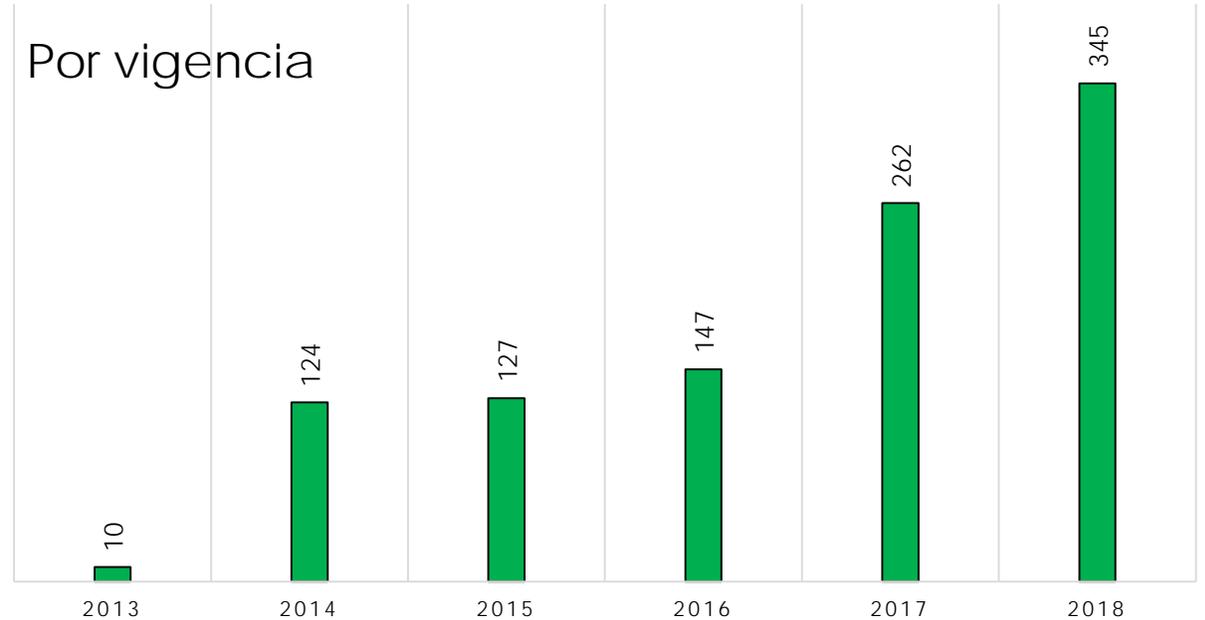
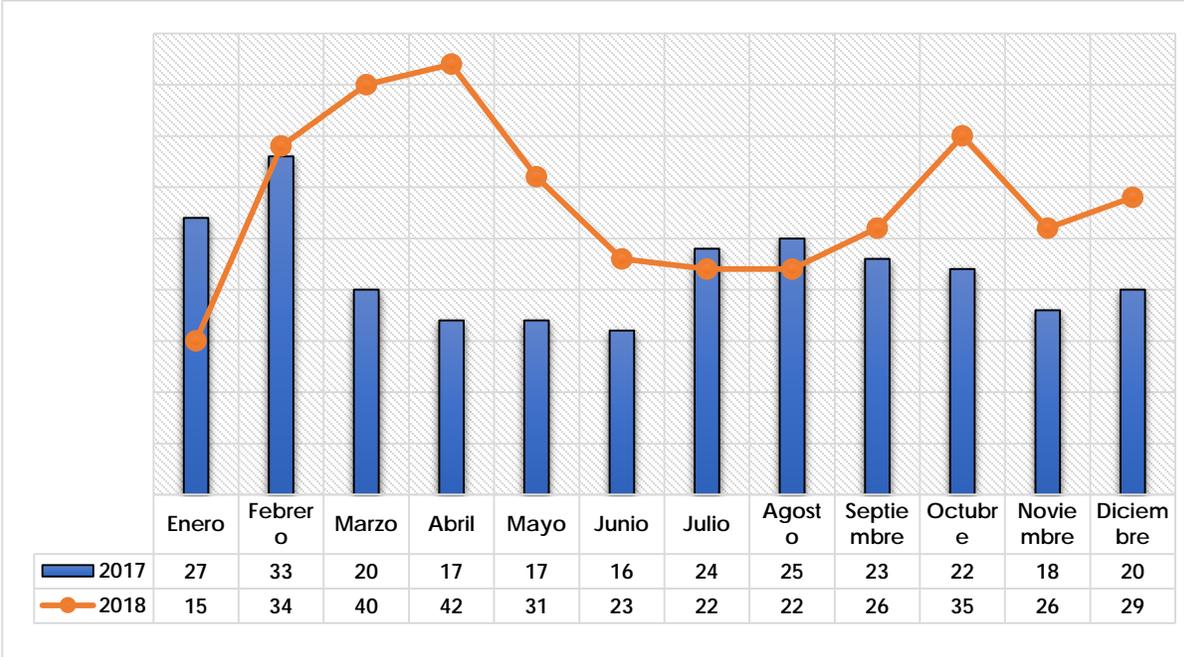
Participación por dependencia responsable de respuesta a cada PQRS



DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANTIDAD	%
Oficina Jurídica	227	66%
Grupo Talento Humano	45	13%
Dirección de Gestión	14	4%
Grupo Administración y	14	4%
Grupo Escuela Nacional de Inteligencia	12	3%
Dirección de Inteligencia y Contrainteligencia	9	3%
Grupo Archivo Externo	7	2%
Grupo Finanzas	6	2%
Grupo Control Disciplinario	3	1%
Oficina Planeación	3	1%
Dirección General	2	1%
Grupo Tecnologías de la información y las	2	1%
Comité de Convivencia	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>

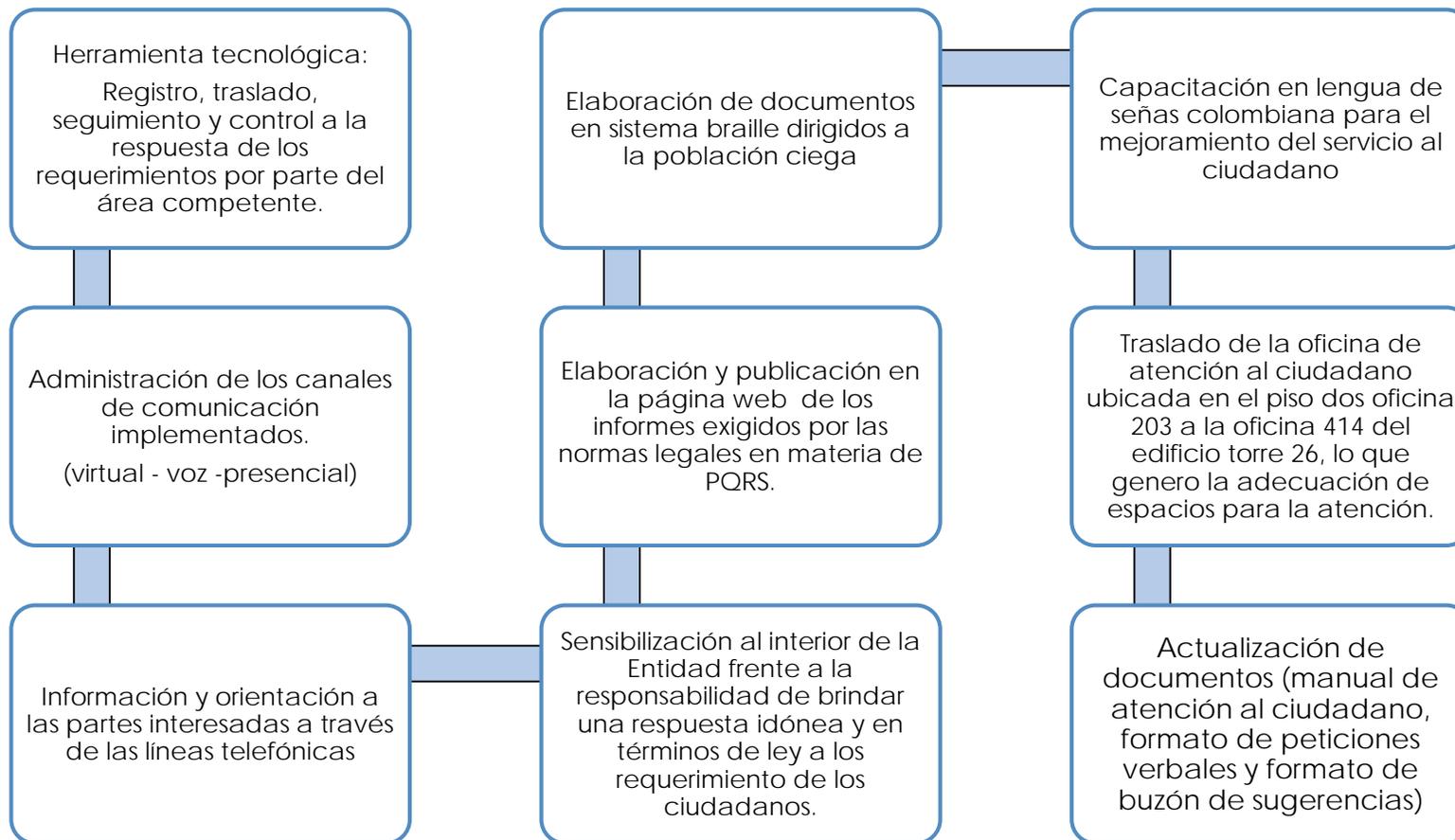
# Informe de gestión - Atención al ciudadano

## Comportamiento histórico registro de PQRS



# Informe de gestión - Atención al ciudadano

## Acciones adelantadas durante la vigencia





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

[pqr@dni.gov.co](mailto:pqr@dni.gov.co)

[contactenos@dni.gov.co](mailto:contactenos@dni.gov.co)

Formulario electrónico [www.dni.gov.co](http://www.dni.gov.co)

o comuníquese al número de teléfono  
(57) 1 432 00 01

Oficina de atención al ciudadano

Av. calle 26 No. 69-63 en Bogotá D.C.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.