



El futuro
es de todos

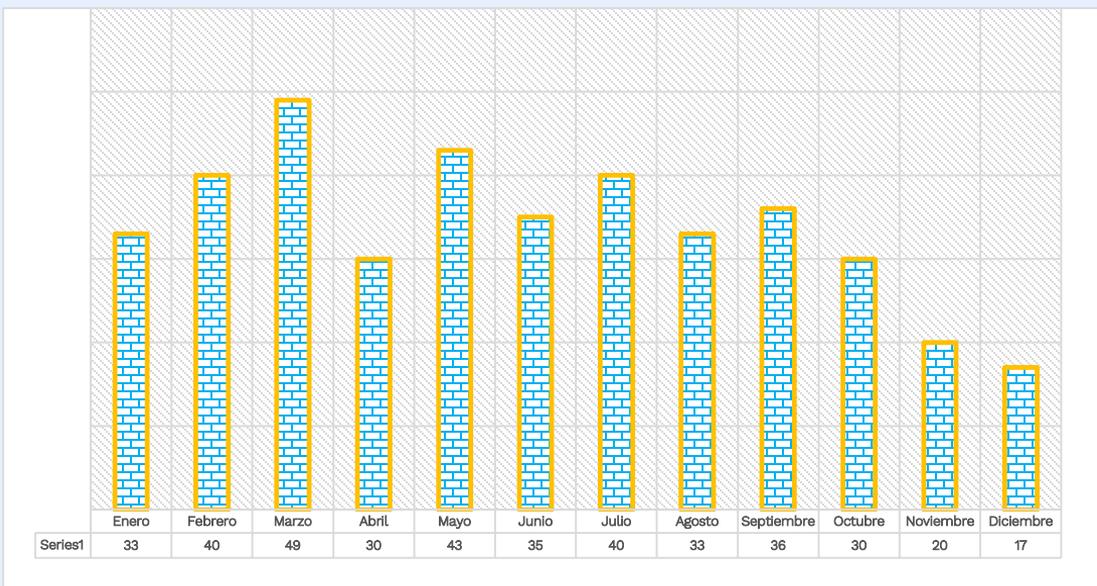
Gobierno
de Colombia

Informe de Gestión

Atención al ciudadano Enero – diciembre 2019



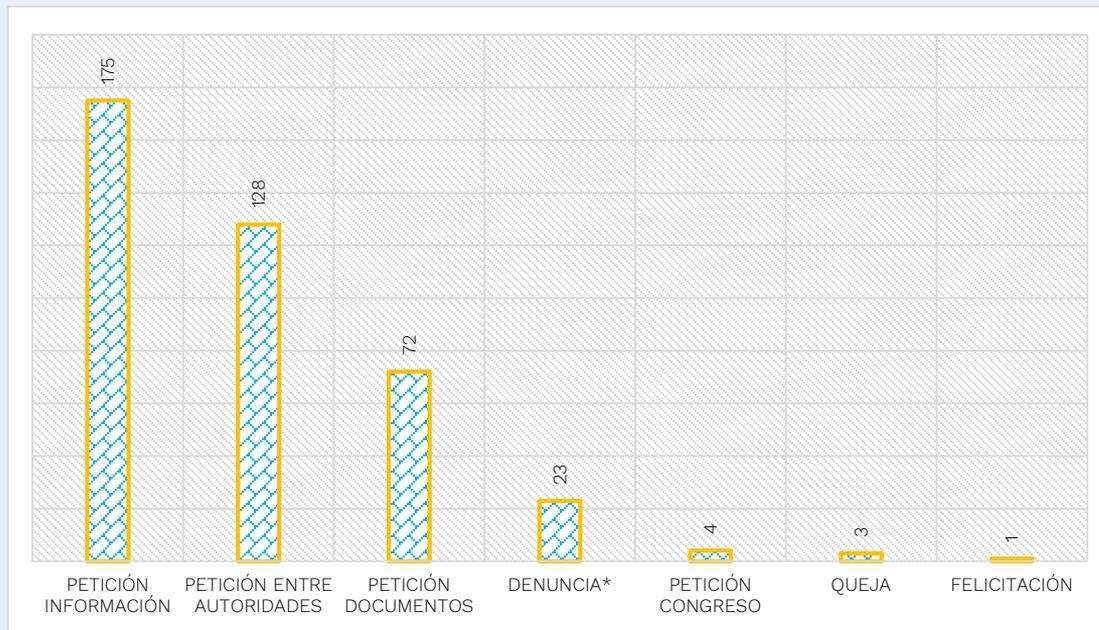
Total de PQRS recibidas durante el periodo



GESTION Y TRÁMITE A LAS PQR 'S	Cantidad
Número solicitudes recibidas	406
Número de Traslados por competencia a otra Institución	187
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)	4
Número de solicitudes a las que se le negó acceso a la información	13*

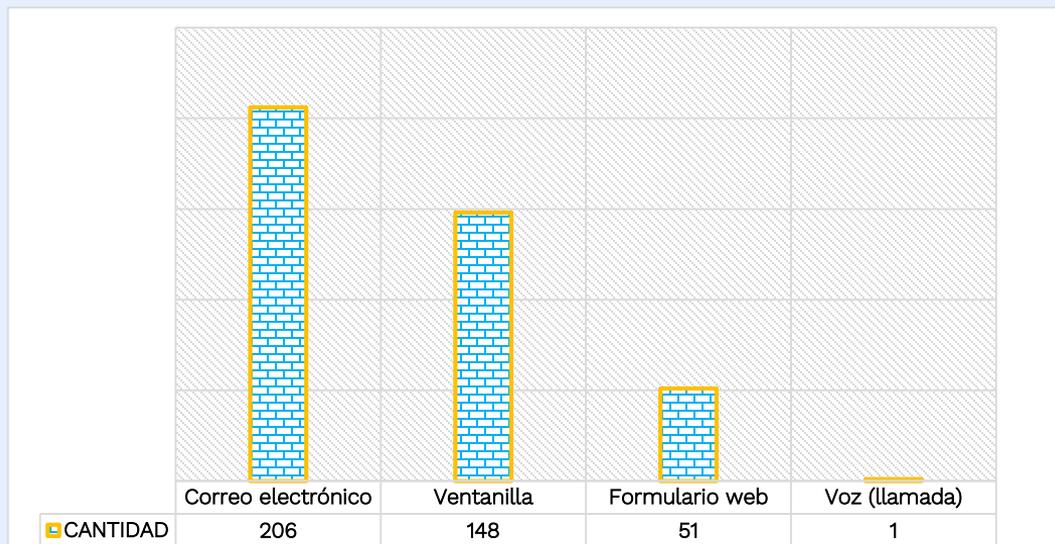
*Artículo 33 de la Ley 1621 de 2013
 Artículo 1° Decreto 1303 de 2014
 Artículo 2.2.3.12.5.7 Decreto 2149 de 2017

Comportamiento PQRS por tipo de requerimiento



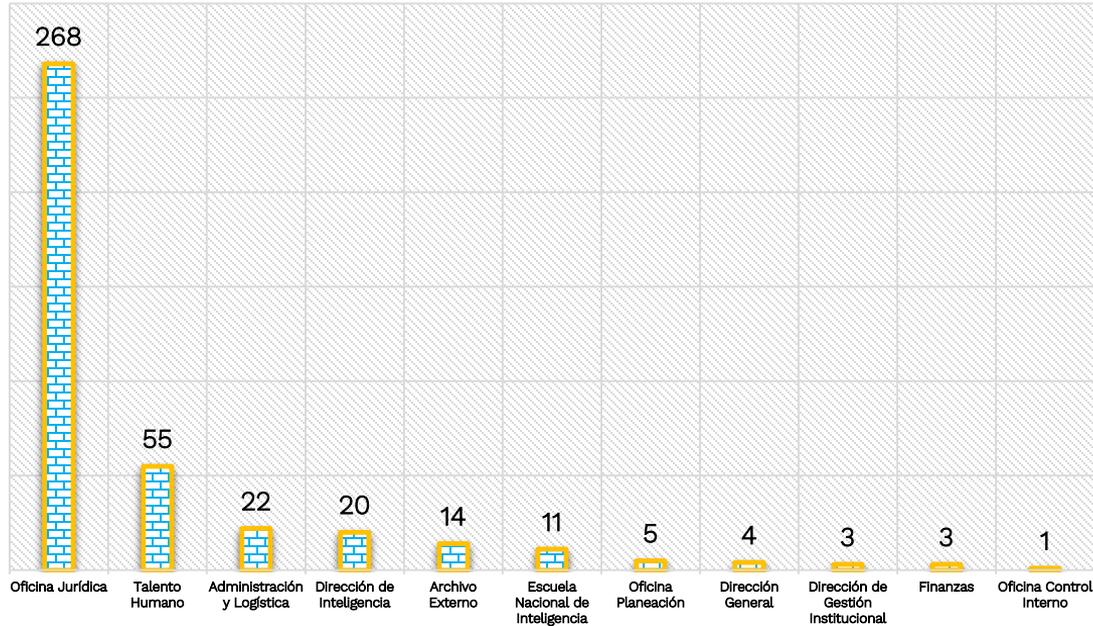
* Las denuncias interpuestas por los ciudadanos ante la DNI relacionadas en el presente informe fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes responsables de atender estos requerimientos.

Recepción de PQRS por canal de atención



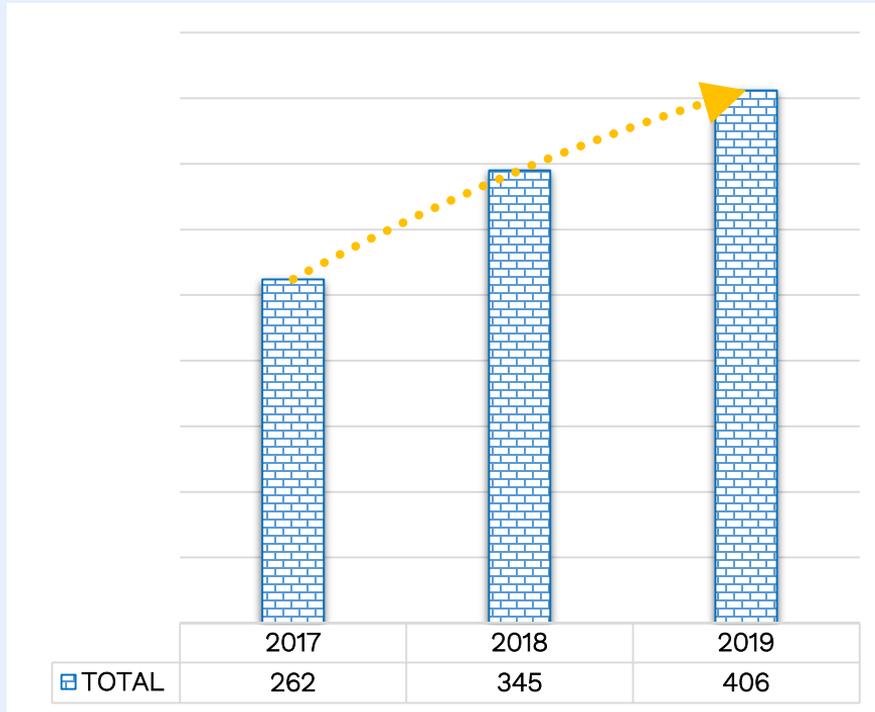
MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	%
Correo electrónico	206	51%
Ventanilla	148	36%
Formulario web	51	13%
Voz (llamada)	1	0,2%
TOTAL	406	100%

Participación por dependencia



Dependencia Responsable	CANTIDAD	%
Oficina Jurídica	268	66%
Talento Humano	55	14%
Administración y Logística	22	5%
Dirección de Inteligencia	20	5%
Archivo Externo	14	3%
Escuela Nacional de Inteligencia	11	3%
Oficina Planeación	5	1%
Dirección General	4	1%
Dirección de Gestión Institucional	3	1%
Finanzas	3	1%
Oficina Control Interno	1	0,2%
TOTAL	406	100%

Registro histórico a diciembre 2019



REGISTRO			
MES	2017	2018	2019
Enero	27	15	33
Febrero	33	34	40
Marzo	20	40	49
Abril	17	42	30
Mayo	17	31	43
Junio	16	23	35
Julio	24	22	40
Agosto	25	22	33
Septiembre	23	26	36
Octubre	22	35	30
Noviembre	18	26	20
Diciembre	20	29	17
TOTAL	262	345	406

Comportamiento histórico PQR'S comparativo año 2017, 2018 y 2019 (enero a diciembre), con el fin de valorar la evolución, cuantificación y participación ciudadana para cada año. Se observa un aumento porcentual a razón del incremento de recepción de peticiones en la DNI.

- Incremento del 24% del año 2017 al 2018.
- Incremento del 15% del año 2018 al 2019.



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

Oficina de atención al ciudadano
Av. calle 26 No. 69-63 en Bogotá D.C. Oficina 414

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

SEGURIDAD
NACIONAL