



La justicia
es de todos

Minjusticia

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRD

I Trimestre 2022



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
Secretaría General
Servicio al Ciudadano

Introducción

El Ministerio de Justicia y del Derecho de acuerdo con su misionalidad y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995¹, el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995², la Ley 1437 de 2011³, la Ley 1712 de 2014⁴ y el Decreto 103 de 2015⁵, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) -incluyendo sugerencias y felicitaciones- recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2022.

Este informe detalla la gestión, los tiempos de respuesta, la modalidad y los diferentes canales de atención de las PQRD. Asimismo, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, orientarla y atender las PQRD de manera adecuada y oportuna, se plantean unas conclusiones generales y unas recomendaciones que surgen del análisis de la gestión dada a los requerimientos que los diferentes grupos de interés y la ciudadanía plantearon al Ministerio a través de los diferentes canales oficiales de atención.

1 Objetivo

Informar a la alta dirección del Ministerio de Justicia y del Derecho y especialmente a nuestros diferentes grupos de interés las estadísticas relacionadas con la gestión dada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) presentadas por personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones para la mejora continua de la gestión institucional que permitan incrementar la satisfacción y percepción de la ciudadanía y la efectividad en garantizar el núcleo esencial del derecho de petición.

Para lograr tal objetivo este informe se ha elaborado conforme a lo establecido en el procedimiento de Gestión de Requerimiento de los Grupos de Interés -P-GG-01- y la Resolución interna No. 0163 de 2021 *“Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones”*.

2 Alcance del informe

El informe analiza la gestión de las PQRD y las orientaciones generales atendidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho durante el periodo comprendido entre el (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo del 2022.

¹ LEY 190 DE 1995. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1654566>

² DECRETO 2232 DE 1995. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1871755>

³ LEY 1437 DE 2011. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680117>

⁴ LEY 1712 DE 2014. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1687091>

⁵ DECRETO 103 DE 2015. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019726>



Para esto, se tomaron como fuentes de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de gestión documental (SGDEA) que apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos y la información verificada por cada una de las dependencias y por el Grupo de servicio al ciudadano adscrito a la Secretaría General del Ministerio, de acuerdo con las líneas de defensa identificadas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión e incorporadas en la política de servicio al ciudadano de la Entidad.

3 Normativa aplicable

Constitución Política ⁶	
Artículo	Redacción normativa
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación". Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos (...)
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Leyes			
Año	Número	Epígrafe	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar	Todo

⁶ CONTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991. Disponible en SUIN-Juriscol:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>



		la corrupción administrativa.	
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4
1999	527	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Todo
2011	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV, V, VII
2011	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Art 73, 76
2014	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art 11,12
2015	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Todo
2019	1952	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Todo
2019	1978	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.	7

Decretos			
Año	Número	Epígrafe	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2015	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
2015	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
2016	1166	Por el cual se adiciona un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todo
2016	124	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	Todo
2017	1427	Por el cual se modifica la estructura orgánica y se determinan las funciones de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho", modifica el Decreto 2897 de 2011.	Todo
2018	612	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo
2018	1008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Todo
2020	491	Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y de	Art.3, 4 y 5



		prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	
2020	620	Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019 y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales:	Todo

Resoluciones Internas			
Año	Número	Epígrafe	Aplicación
2017	0685	Por la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho ⁷ .	Art 31 y 36
2018	254	Por la cual se crean los comités institucional y sectorial y se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Todo
2021	613	Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.	

Tabla 1 Consolidado Normativo

Fuente: MinJusticia. Grupo de servicio al Ciudadano. Actualización normativa

4 Información General Canales de Atención

Conforme a lo establecido en la Resolución interna No. 0163 de 2021 los canales oficiales para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las orientaciones⁷ recibidas en el Ministerio de Justicia y del Derecho, durante el I trimestre del año 2022, son:

⁷ consiste en suministrar escrita o verbalmente información de indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad como, por ejemplo: el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras. Resolución Interna 163 de 2021.



La justicia
es de todos

Minjusticia



Canal Telefónico

PBX (+57)(1)
444 31 00

Línea Gratuita
01-800-09-11170



Canal Presencial

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá



Canal Virtual

Formulario PQRD

<http://minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrs>

Gestion.documental@minjusticia.gov.co

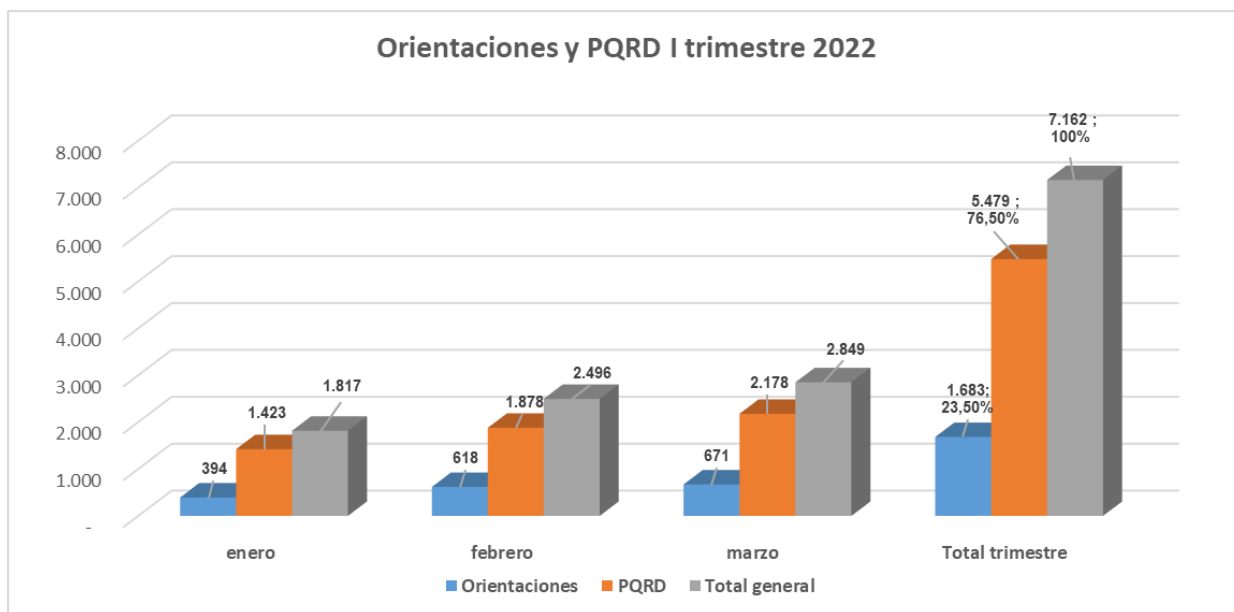


Canal Postal o de correspondencia

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá

Gráfica No 1 Canales de atención al ciudadano
Fuente: Resolución 0163 de 2021

Durante el periodo analizado la Entidad recibió y gestionó un total de **7.162** solicitudes clasificadas como atenciones - orientaciones y PQRD. En el mes de marzo se evidencia un mayor número de requerimientos (2.849) en comparación con los meses de febrero (2.496) y enero (1.817), como se muestra en la siguiente gráfica:



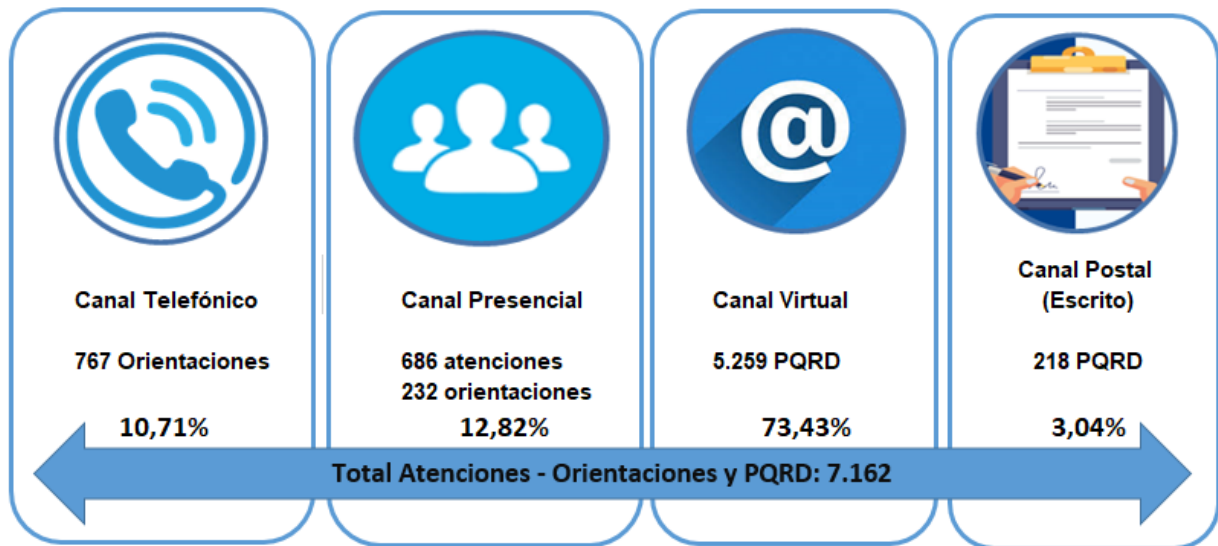
Gráfica No 2. Atenciones - Orientaciones y PQRD primer trimestre 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

4.1 Orientaciones y PQRD por canal

Ante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19 desde marzo de 2020, el Ministerio de Justicia y del Derecho ha garantizado la atención y prestación de sus servicios



mediante los canales virtual y servicio postal o correspondencia. Al respecto es de resaltar que a partir del mes de septiembre del año 2020 se activó la atención del canal telefónico y el canal presencial desde el 15 de junio de 2021 en los horarios de 9:00 am a 3:30 pm de lunes a viernes en jornada continua. Lo anterior se refleja en las siguientes cifras:



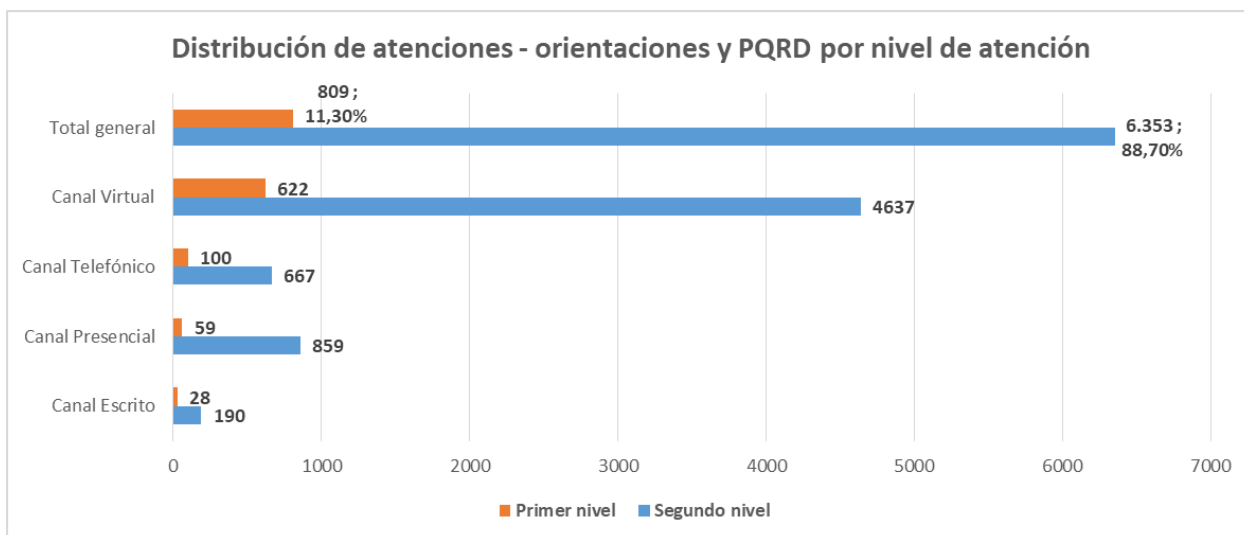
Gráfica No 3. Distribución cuantitativa y porcentual de PQRD por canal primer trimestre 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

4.2 Distribución por niveles de atención

Los requerimientos de los grupos de interés son atendidos bajo (2) dos niveles de complejidad de acuerdo con la Resolución interna No. 0163 del 2021⁸. En el siguiente gráfico se identifica que el **11,30%** es decir **809** requerimientos fueron atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano (primer nivel de servicio) y el **88,70%** es decir **6.353** solicitudes, son gestionadas por las demás dependencias (segundo nivel de servicio); de igual forma se evidencia que el canal más utilizado por los diferentes grupos de interés continúa siendo el canal virtual.

⁸ “**Nivel 1:** Atención que realiza directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con el Ministerio a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales versen sobre: (1) información general del quehacer de la Entidad, (11) información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia y/o (111) asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta Cartera Ministerial y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar.

Nivel 2: Atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio respecto de aquellos requerimientos presentados por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, los cuales versen o guarden relación alguna con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.”



Gráfica 4 Orientaciones primer y segundo nivel
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

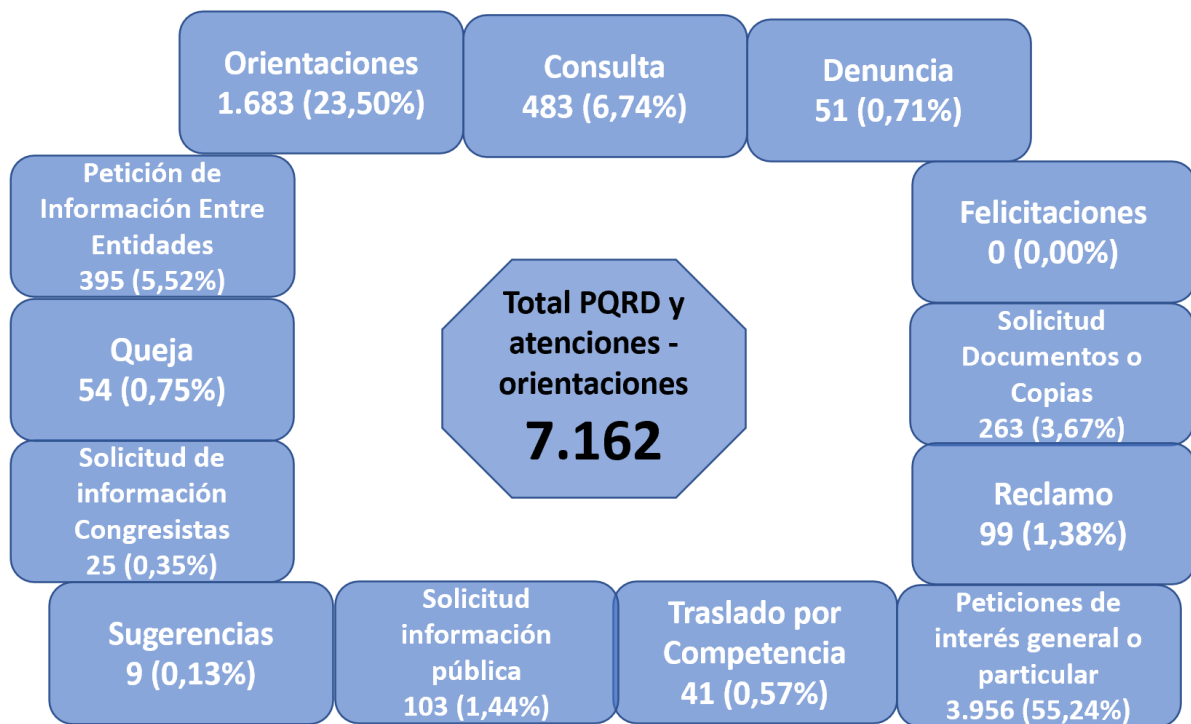
4.3 PQRD por modalidad

Las PQRD recibidas a través de los canales dispuestos para la atención de la ciudadanía son clasificadas y tramitadas de conformidad con la modalidad y tiempos de respuesta según la normatividad vigente⁹ y el reglamento interno de la Entidad.¹⁰

La distribución porcentual y cuantitativa obtenida con base en los resultados del reporte del sistema de gestión documental (SGDEA) determinó que, del universo de **7.162** que corresponde al **100%** de los registros, el **23,50%** corresponden a orientaciones y atenciones realizadas a los diferentes grupos de interés y el **76,50%** restante se distribuyen en las diferentes modalidades de PQRD, así: peticiones de interés general y/o particular con un **55,24%**, consultas con el **6,74%**, seguido de petición de información entre entidades con un **5,52%**.

⁹ Modalidad o Tipología: corresponde a la clasificación legal y reglamentaria vigente, establecida en la Ley 1755 de 2015.

¹⁰ Resolución 613 de 2021 Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho.



Gráfica 5 Cantidad PQRD por modalidad
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

Es importante indicar que en el marco del Estado de Emergencia económica, social y ecológica declarado por el Gobierno Nacional, se expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas*”, que en su artículo 5 dispuso la “**Ampliación de términos para atender las peticiones**”. Ello llevó a la extensión de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para la atención de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, excepto para “*las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales*”.

Conforme a lo anterior, y de acuerdo con el análisis jurídico del Decreto 491 de 2020, para la aplicación de su artículo 5, se solicitó al grupo de gestión documental crear tipologías documentales adicionales para no afectar el flujo normal de las peticiones radicadas bajo la Ley 1437 de 2011 y que corresponden a derechos fundamentales.

Los resultados registrados en el I trimestre de 2022, en vigencia del Decreto Legislativo 491 de 2020, se presentan en la siguiente tabla.



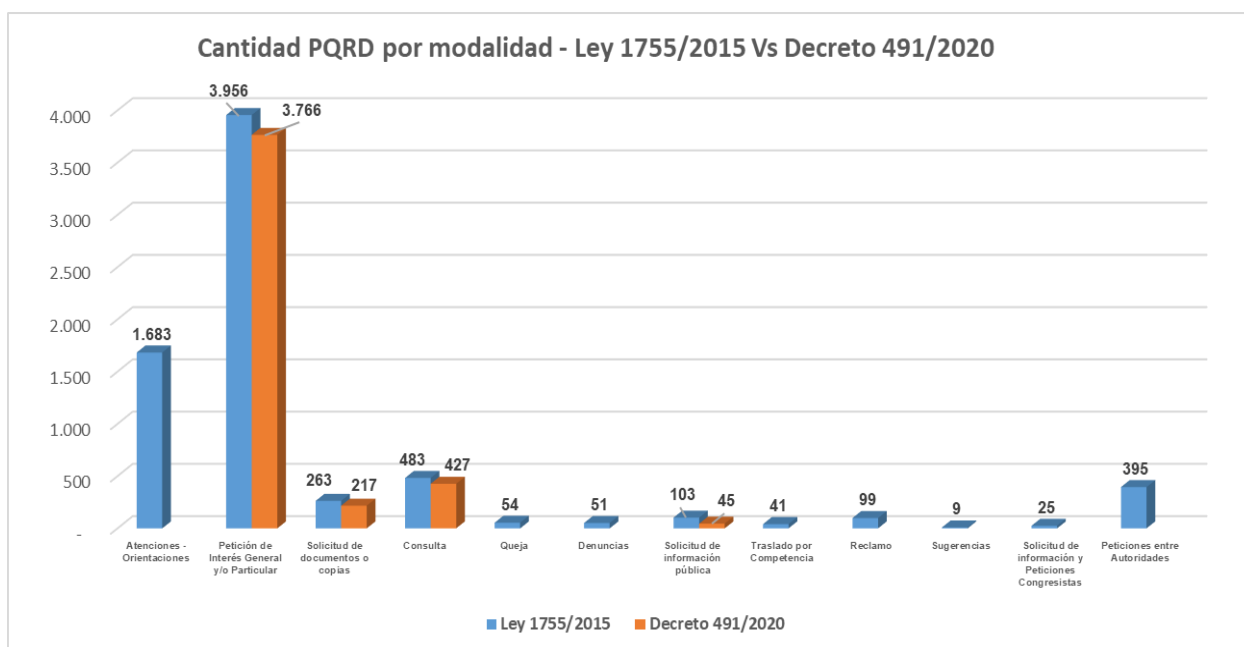
La justicia
es de todos

Minjusticia

Modalidades de PQRD bajo el Decreto 491/2020	No. Casos registrados
Consulta. Decreto 491	427
Petición de Interés General y/o Particular. Decreto 491	3.766
Solicitud Documentos o Copias. Decreto 491	217
Solicitud de información pública. Decreto 491	45
Total	4.455

Tabla 2 Cantidad PQRD por modalidad bajo el Decreto 491 de 2020
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

A continuación, se muestra la comparación de modalidades de PQRD registradas bajo la Ley 1437 de 2011 y el Decreto Legislativo 491 de 2020.



Gráfica 6 Cantidad PQRD por modalidad comparación normativa
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

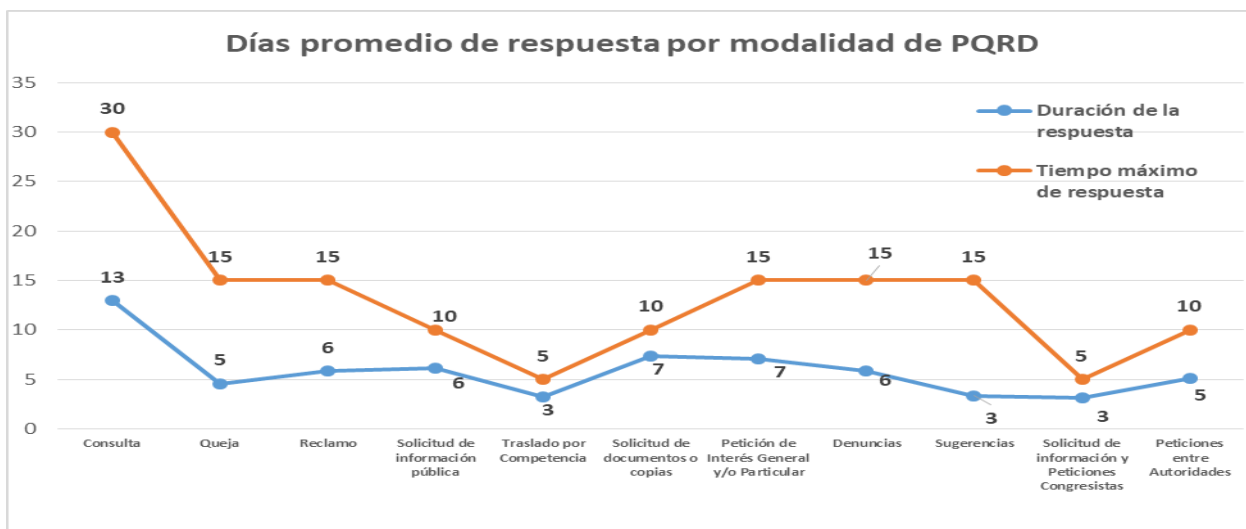
4.3.1 PQRD por modalidad y tiempos de respuesta

El promedio de tiempo de respuesta de las PQRD por cada modalidad existente no superó los términos máximos establecidos en la normatividad vigente, como se refleja en el siguiente gráfico:



La justicia
es de todos

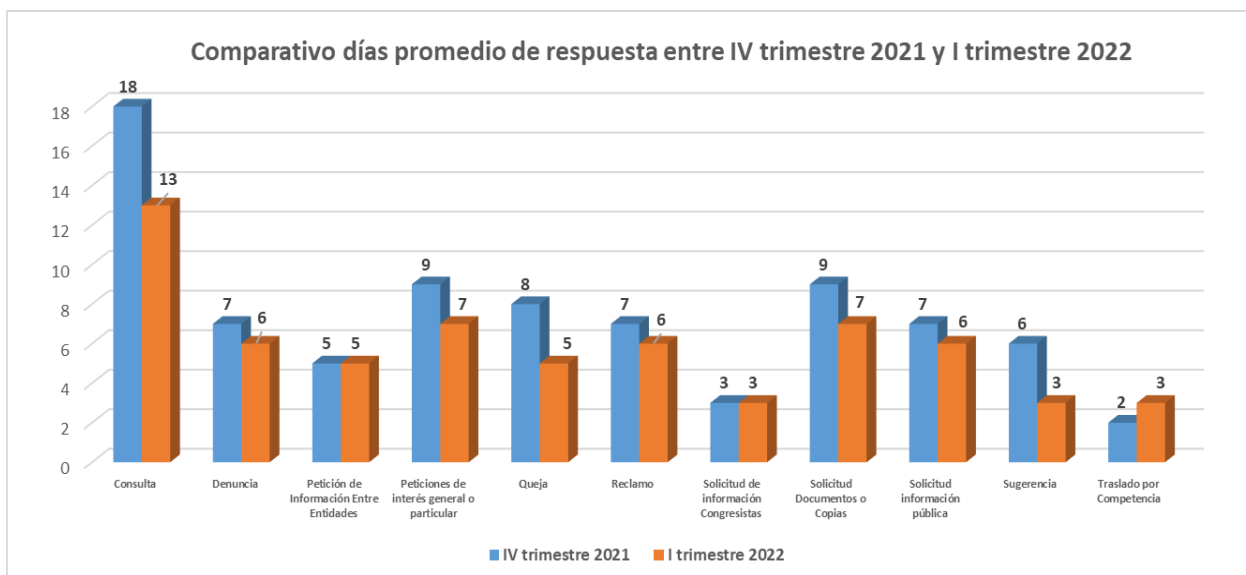
Minjusticia



Gráfica 7. Días Promedio de Respuesta por modalidad de PQRD
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

Los requerimientos de solicitudes de información atendidos en primer y segundo nivel no superaron los tiempos de respuesta, **y en ningún caso se negó el acceso a la información pública, cumpliendo lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015.**

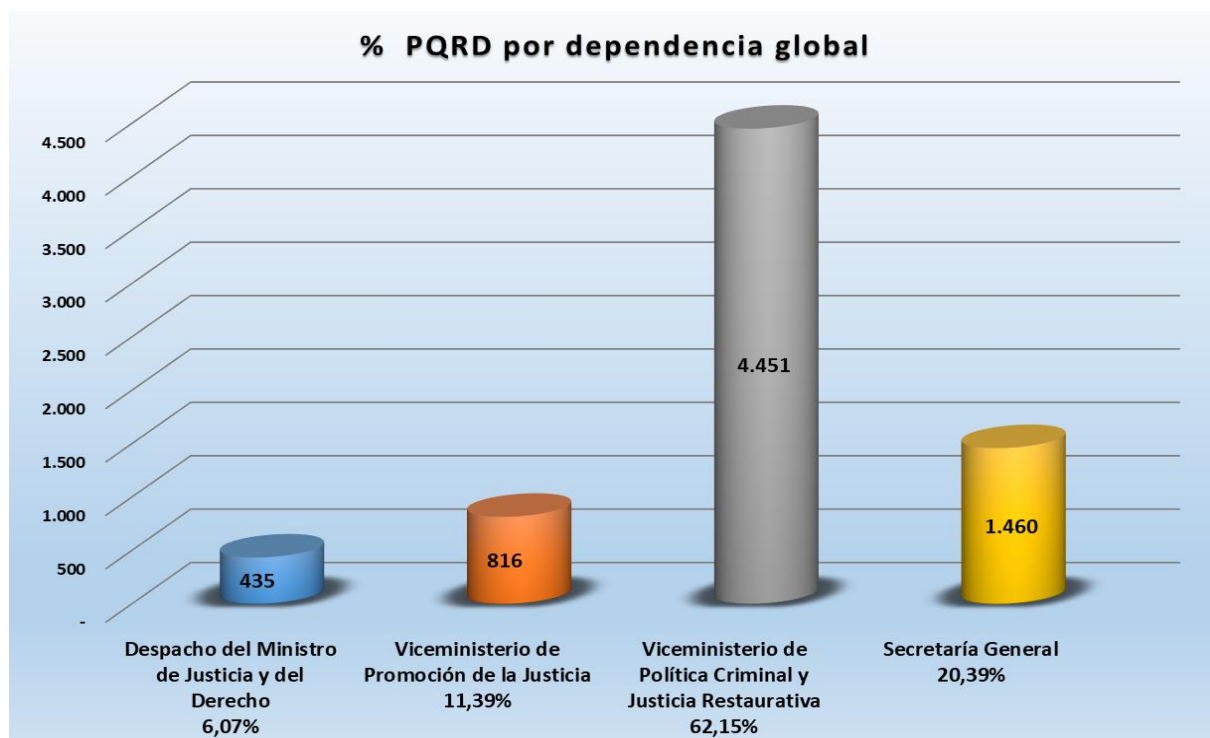
Adicionalmente, se realiza una comparación de los días promedio de respuesta de las PQRD gestionadas en el trimestre anterior, donde se observa una disminución general en el tiempo promedio de respuesta de todas las modalidades de PQRD, en las modalidades de petición de información entre entidades y solicitud de información de congresistas se mantienen los días promedio de respuesta, en el caso de los traslados por competencia aumentó los días promedio de respuesta, lo anterior se puede observar en la siguiente tabla:



Gráfica 8 Comparativo días promedio de respuesta entre IV trimestre de 2021 y I trimestre de 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

4.4 Comportamiento PQRD por dependencia

Del total de orientaciones y PQRD recibidas, el **66,29%** de los requerimientos que corresponden a 4.167 solicitudes se concentran en las dependencias que hacen parte del Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa; el **16,16%** en los grupos de trabajo adscritos a la Secretaría General; el **11,60%** en las direcciones que conforman el Viceministerio de Promoción de la Justicia y; el **5,95%** en las oficinas y direcciones pertenecientes al Despacho del Ministro. Lo anterior se puede observar en la siguiente gráfica:

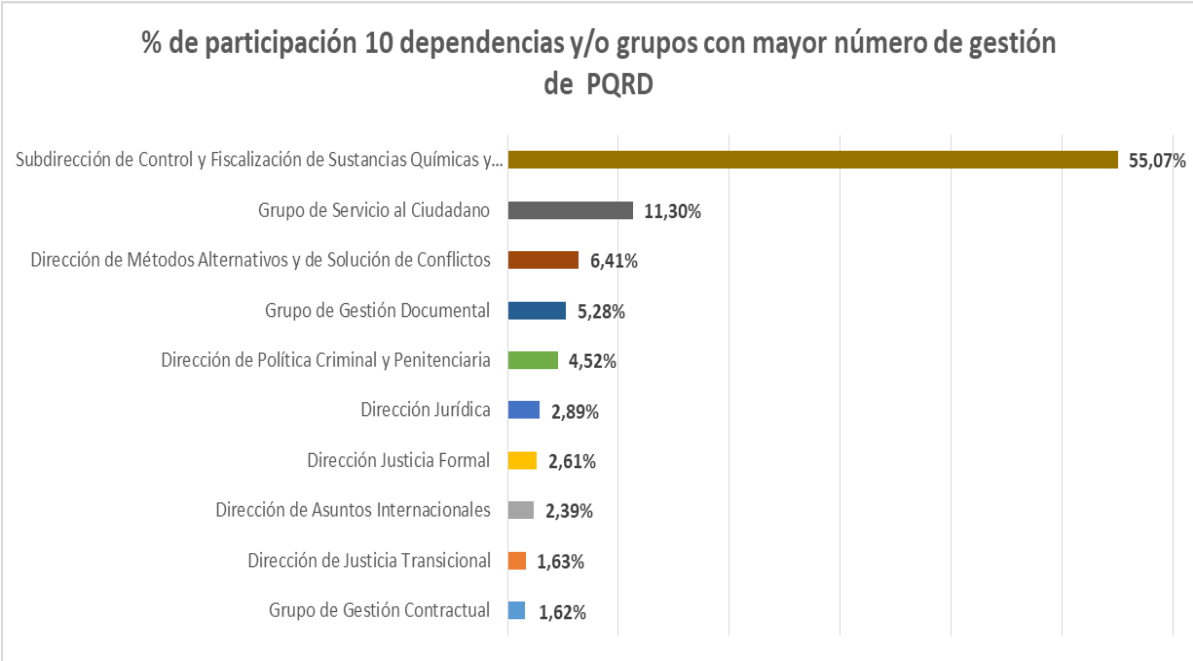


Grafica 9 Porcentaje de representación de PQRD por Dependencia
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDE (enero – marzo de 2022)

Es importante indicar que el **93,72%** del total de las PQRD y orientaciones se gestionaron principalmente en diez (10) dependencias y/o grupos de trabajo, distribuidas de la siguiente manera:

1. Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes el **55,07%**, correspondiente a 3.944 atenciones – orientaciones y PQRD.
2. Grupo de Servicio al Ciudadano el **11,30%** correspondiente a 809 atenciones – orientaciones y PQRD.
3. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos el **6,41%**, correspondiente a 459 PQRD.
4. Grupo de Gestión Documental **5,28%** correspondiente a 378 atenciones y PQRD.
5. Dirección de Política Criminal y Penitenciaria el **4,52%** correspondiente a 324 PQRD.
6. Dirección Jurídica **2,89%** correspondiente a 207 PQRD.
7. Dirección de Justicia Formal el **2,61%** correspondiente a 187 PQRD.

8. Dirección de Asuntos Internacionales el **2,39%** correspondiente a 171 PQRD.
9. Dirección de Justicia Transicional el **1,63%** correspondiente a 117 PQRD.
10. Grupo de Gestión Contractual el **1,62%** correspondiente a 116 PQRD.



Gráfica 10. Porcentaje de representación 10 dependencias y/o grupos con mayor número de gestión de PQRD
Fuente: Sistema de gestión documental -SGDEA (enero – marzo de 2022)

En la siguiente tabla se detallan las cifras relacionadas con las atenciones - orientaciones y las diferentes modalidades de peticiones gestionadas por cada una de las dependencias del Ministerio.

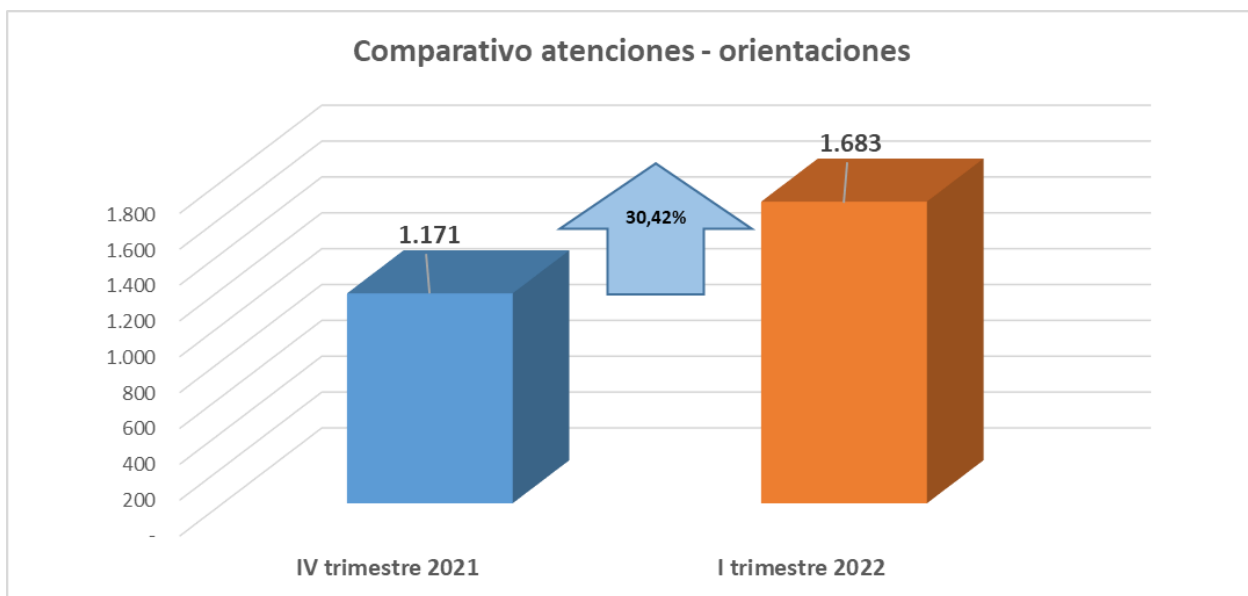
Dependencia / Grupo	Atenciones - Orientaciones	Consulta	Denuncia	Petición de información entre entidades	Queja	Reclamo	Solicitud de información Congresistas	Solicitud Documentos o Copias	Sugerencia	Traslado por Competencia	Peticiones de interés general y/o particular	Solicitud de Información Pública	Total general
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1	18	3	109	2	6	6	30	-	1	250	9	435
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1	0	0	2	0	0	0	2	-	1	7	0	13
Dirección de Asuntos Internacionales	0	1	0	65	0	1	2	19	-	0	79	4	-
Dirección Jurídica	0	17	3	26	2	4	0	7	-	0	146	2	207
Grupo de Asuntos Legislativos	0	0	0	0	0	0	2	1	-	0	4	0	7
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	14	0	0	2	0	-	0	8	1	25
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0	3	0	3
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	0	0	0	1	0	1	0	0	-	0	1	0	3
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	0	0	0	1	0	0	0	1	-	0	2	2	6
Secretaría General	457	3	30	29	15	7	-	46	1	25	833	14	1.460
Grupo de Control Disciplinario Interno	0	0	1	0	1	0	-	0	0	0	8	0	10
Grupo de Gestión Administrativa	0	0	0	2	0	0	-	0	0	0	3	0	5
Grupo de Gestión Contractual	0	0	0	3	0	1	-	11	0	0	101	0	116
Grupo de Gestión Documental	300	0	0	9	0	0	-	15	0	1	49	4	378
Grupo de Gestión Financiera y Contable	0	0	0	2	0	0	-	5	0	0	24	0	31
Grupo de Gestión Humana	0	0	0	6	0	1	-	3	0	0	60	1	71
Grupo de Servicio al Ciudadano	157	3	28	3	12	5	-	8	1	24	560	8	809
Secretaría General	0	0	1	4	2	0	-	4	0	0	28	1	40
Viceministerio de Promoción de la Justicia	7	65	3	95	5	23	10	67	3	-	495	43	816
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	0	14	0	11	1	1	0	6	1	-	60	9	103
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	7	24	2	37	4	18	3	46	1	-	304	13	459
Dirección Justicia Formal	0	24	1	28	0	3	3	12	1	-	101	14	187
Viceministerio de Promoción de la Justicia	0	3	0	19	0	1	4	3	0	-	30	7	67
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	1.218	397	15	162	32	63	9	120	5	15	2.378	37	4.451
Dirección de Justicia Transicional	1	1	1	18	0	3	0	4	0	0	86	3	117
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	0	5	11	43	2	2	9	11	5	15	214	7	324
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	0	0	0	10	0	2	0	0	0	0	23	1	36
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	1217	391	3	84	30	56	0	102	0	0	2040	21	3.944
Subdirección Estratégica y de Análisis	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	14	3	23
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	2	7
Total General	1.683	483	51	395	54	99	25	263	9	41	3.956	103	7.162

Tabla 3. Total, PQRD por modalidad y por dependencia
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

Al respecto de la información contenida en la tabla es importante destacar que la Oficina de Control Interno realizó una verificación manual de los casos de PQRD registrados en el sistema de gestión documental (SGDEA), dado que dicha dependencia realiza seguimiento a los requerimientos de los entes de control y verifica que las respuestas sean tramitadas de forma oportuna. Por ello, fue necesario manualmente redistribuir un (1) caso verificando el área competente que tramitó la respuesta.

4.5 Comparativo comportamiento de Orientaciones y PQRD IV trimestre 2021 y I trimestre 2022.

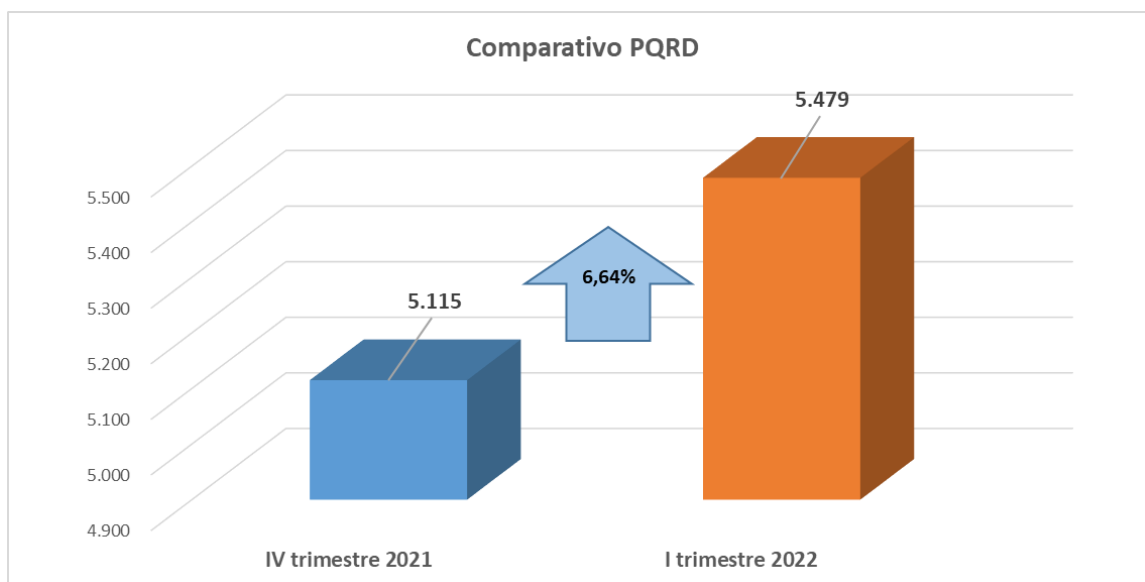
En el gráfico siguiente, se compara la totalidad de orientaciones recibidas por el canal telefónico y presencial dispuesto por la entidad en el horario de 9:00 am a 3:30 pm de lunes a viernes jornada continua durante el I trimestre de 2022 frente a los datos del IV trimestre del año 2021. Es de anotar que estos canales estuvieron habilitados sin interrupción en el periodo señalado.



Gráfica 11 comparativo atenciones – orientaciones IV trimestre 2021 y I
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

Como puede observarse, la gráfica evidencia un aumento del **30,42%** (512 registros) atenciones - orientaciones para el periodo analizado.

Por otra parte, comparando el cuarto trimestre del año 2021 y I trimestre de 2022, se observa que se presentó un aumento de 364 PQRD gestionadas, equivalente al **6,64%**, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 12 comparativo PQRD IV trimestre 2021 y I trimestre 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

En la gráfica siguiente, se muestra la variación de las modalidades de PQRD recibidas en el Ministerio comparando las cantidades recibidas en el cuarto trimestre de 2021 y primer trimestre de 2022.

Modalidad PQRD	IV trimestre 2021	I trimestre 2022	Variación	
Consulta	401	483	82	
Denuncia	84	51	- 33	
Petición de Información Entre Entidades	377	395	18	
Peticiones de interés general o particular	3.569	3.956	387	
Queja	26	54	28	
Reclamo	76	99	23	
Solicitud de información Congresistas	47	25	- 22	
Solicitud Documentos o Copias	467	263	- 204	
Solicitud información pública	43	103	60	
Sugerencia	11	9	- 2	
Traslado por Competencia	14	41	27	
Orientaciones	1.171	1.683	512	
Total general	6.286	7.162	876	

Gráfica 13 comparativo de PQRD por modalidad IV trimestre 2021 y I trimestre 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

4.6 Sugerencias recibidas

Para el periodo analizado se recibieron nueve (9) casos configurados en el gestor documental SGDEA bajo la tipología de “sugerencia”. Una vez analizado su contenido de manera manual se encontró que sólo tres (3) casos corresponden realmente a sugerencias. Los demás casos son errores presentados al momento de radicar la petición, ya sea por el ciudadano o por el servidor encargado de la radicación.

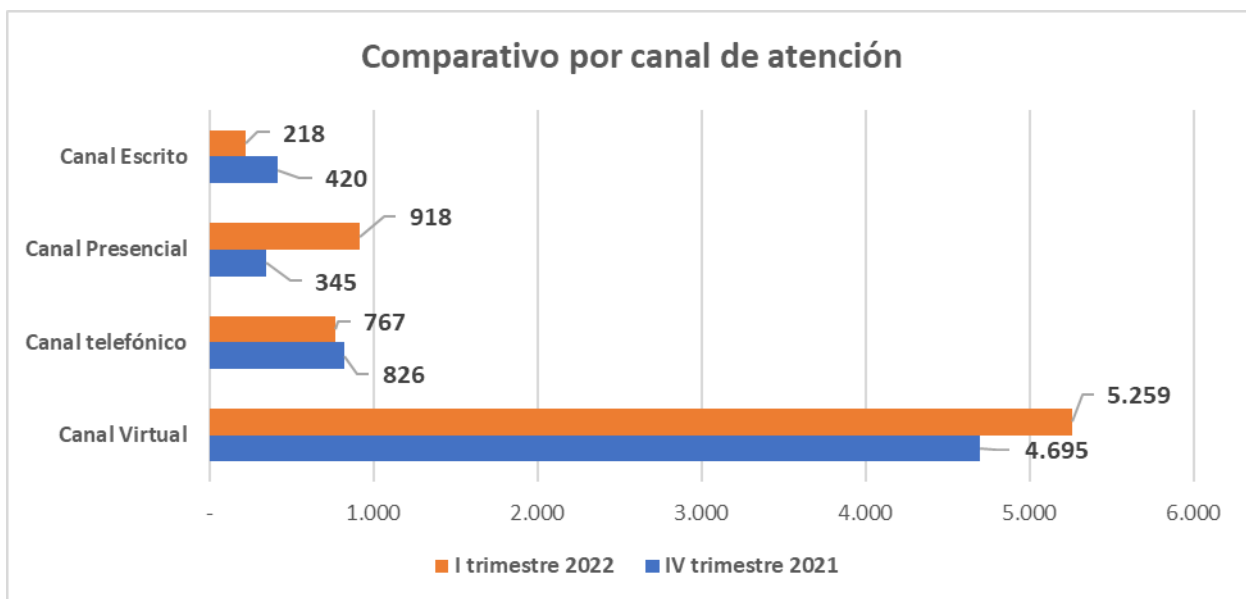
Así entonces, para el periodo bajo análisis sólo se identifican tres (3) casos como sugerencia, que serán reportados a la Oficina Asesora de Planeación para su respectivo seguimiento y mejoramiento de la gestión en la entidad, por ser la dependencia encargada de administrar el Sistema Integrado de Gestión -SIG-.

Los temas que tratan las sugerencias son:

1. Lineamientos técnicos comisaría de familia
2. Proyecto de Decreto Comisionados
3. Observaciones al proyecto de ley de 2019 por medio del cual se suprime el INPEC y se crea la DIPEC adscrita a la Policía Nacional.

4.7 PQRD y Orientaciones por Canal de Atención

A continuación, se observa el comportamiento de los canales de atención dispuestos por la Entidad para la recepción de las PQRD y atenciones - orientaciones durante el cuarto trimestre del 2021 y primer trimestre de 2022; destacándose una disminución del **7,14%** en el canal telefónico y del **48,10%** en el canal escrito, un aumento del **12,01%** en el canal virtual y de más del 100% en el canal presencial.



Gráfica 14 comparativo de PQRD por canal de atención para IV trimestre 2021 y I trimestre de 2022
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

A continuación, se detalla el uso de cada uno de los canales de atención por dependencia para el periodo analizado:



Item	Dependencia / Grupo	Canal Escrito	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Total	% Participación
1	Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	41	550	667	2686	3.944	55,07%
2	Grupo de Servicio al Ciudadano	28	59	100	622	809	11,30%
3	Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	19	7	0	433	459	6,41%
4	Grupo de Gestión Documental	14	300	0	64	378	5,28%
5	Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	26	0	0	298	324	4,52%
6	Dirección Jurídica	25	0	0	182	207	2,89%
7	Dirección Justicia Formal	5	0	0	182	187	2,61%
8	Dirección de Asuntos Internacionales	10	0	0	161	171	2,39%
9	Dirección de Justicia Transicional	16	1	0	100	117	1,63%
10	Grupo de Gestión Contractual	1	0	0	115	116	1,62%
11	Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	1	0	0	102	103	1,44%
12	Grupo de Gestión Humana	10	0	0	61	71	0,99%
13	Viceministerio de Promoción de la Justicia	4	0	0	63	67	0,94%
14	Secretaría General	1	0	0	39	40	0,56%
15	Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	2	0	0	34	36	0,50%
16	Grupo de Gestión Financiera y Contable	6	0	0	25	31	0,43%
17	Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	22	25	0,35%
18	Subdirección Estratégica y de Análisis	0	0	0	23	23	0,32%
19	Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1	1	0	11	13	0,18%
20	Grupo de Control Disciplinario Interno	1	0	0	9	10	0,14%
21	Grupo de Asuntos Legislativos	0	0	0	7	7	0,10%
22	Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	0	0	0	7	7	0,10%
23	Subdirección de Gestión de Información en Justicia	0	0	0	6	6	0,08%
24	Grupo de Gestión Administrativa	2	0	0	3	5	0,07%
25	Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	0	0	0	3	3	0,04%
26	Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	2	0	0	1	3	0,04%
Total General		218	918	767	5.259	7.162	100%

Tabla 4. PQRD atendidas por canal y dependencia
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

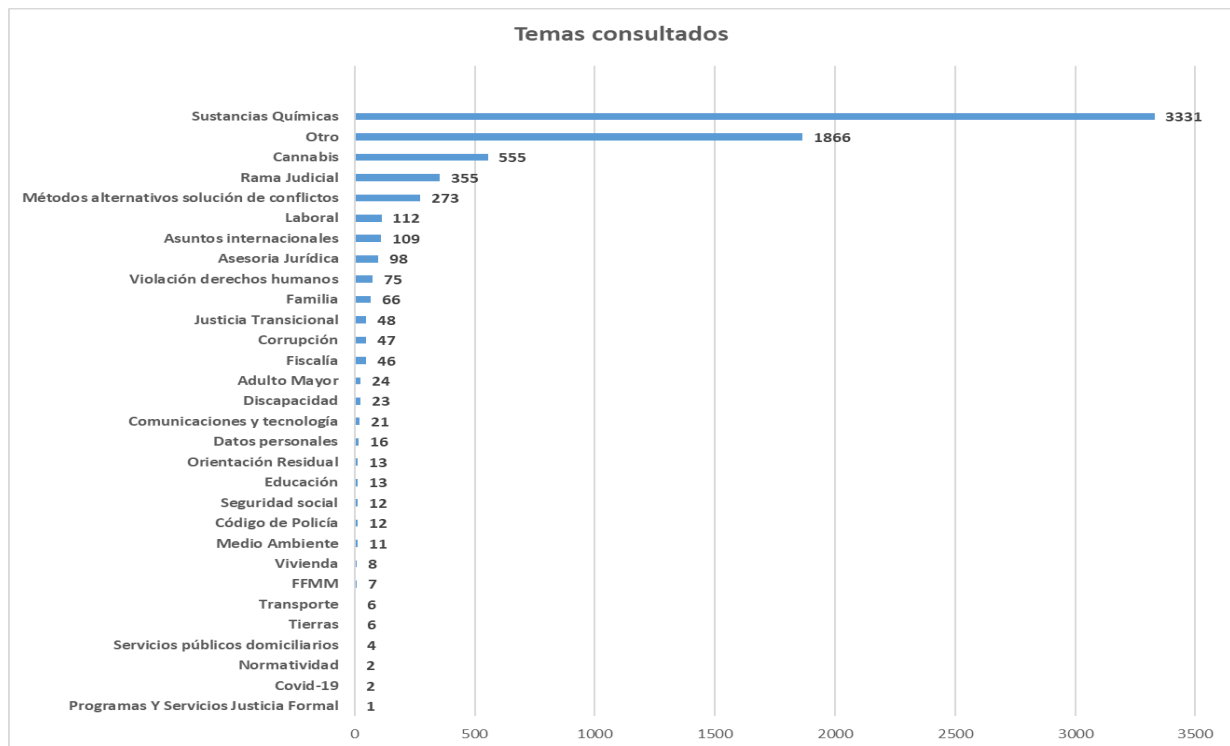
4.8 PQRD por temas

Los temas más consultados por los grupos de interés del total de las PQRD y orientaciones durante el periodo analizado son los siguientes:



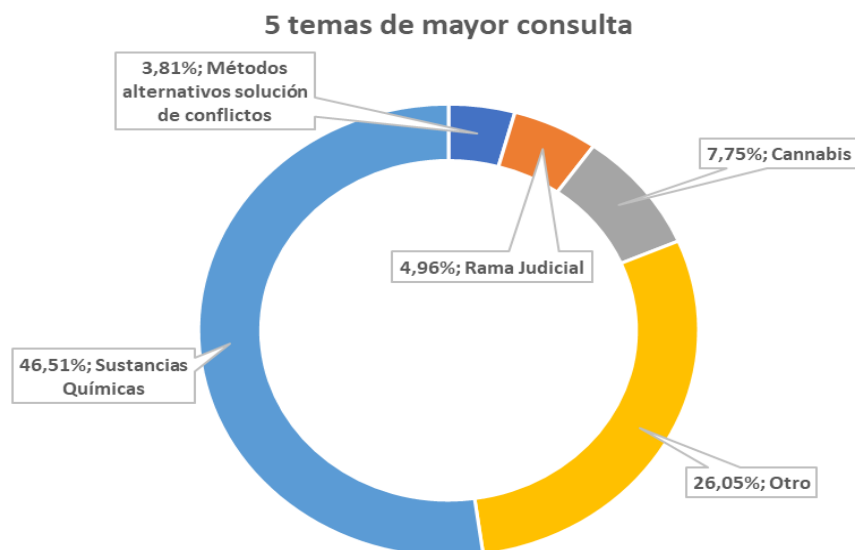
La justicia
es de todos

Minjusticia



Gráfica 15. Temas consultados por los diferentes grupos de interés
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA (enero – marzo de 2022)

El **89,08%** de las atenciones - orientaciones y PQRD, es decir 6.380 registros, se agrupan en cinco (5) principales temas registrados en el sistema de gestión documental (EPX ahora SGDEA) como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica 16. Cinco temas de mayor consulta
Fuente: Sistema de gestión documental-EPX (enero – marzo de 2022)

1. El tema que cuenta con mayor porcentaje de participación con **46,51%** está relacionado con las peticiones sobre el estado del trámite de certificados de carencia a cargo de la Subdirección de control y fiscalización de sustancias químicas y estupefacientes.
2. El tema “otro” con un **26,05%** de participación, se genera en el momento de hacer el registro y no se encuentra asociado a un tema específico, debido a que el usuario lo registra directamente en el formulario de PQRD de la página web, o no es posible su clasificación debido a la falta de claridad en el tema u objeto de la petición por parte del solicitante y porque al momento de radicar la correspondencia por parte del grupo de gestión documental es confusa su clasificación, como consecuencia de la falta de claridad del documento.
3. El tema “Cannabis” con **7,75%**, está directamente relacionado con lo reglamentado en el Decreto 613 de 2017 mediante el cual se regula y se permite el acceso seguro e informado al uso médico y científico del Cannabis y sus derivados en el territorio nacional.
4. El tema “Rama Judicial” con un **4,96%**, corresponde a las orientaciones y PQRD donde los ciudadanos requieren información acerca de juzgados y tribunales, estados de los procesos, copia de los expedientes, quejas contra autoridades judiciales y demás trámites a cargo de la Rama Judicial.
5. El tema “Métodos alternativos de solución de conflictos” con **3,81%** de participación, está relacionado con las herramientas que ofrecen a las personas diversas oportunidades para solucionar sus conflictos por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales.

5. Seguimiento Reporte de Inconsistencias

El Grupo de Servicio al Ciudadano define como inconsistencias las PQRD gestionadas extemporáneamente y sin soporte de respuesta de acuerdo con el reporte generado por el sistema de gestión documental (SGDEA). Estas se remiten a los enlaces o gestores designados por los directores o jefes de oficina de las diferentes dependencias del Ministerio, para validación de la tipología o modalidad de PQRD, vinculación de la respuesta, notificación al peticionario en el sistema de gestión documental o para efecto de que se formulen las observaciones que consideren pertinentes frente a los registros presentados como inconsistencias.

Luego de revisar y depurar la información por parte del grupo de servicio al ciudadano y validar las observaciones enviadas por las dependencias, la consolidación de esta información da como resultado un total de veinticinco (25) casos presentados durante el primer trimestre de respuestas extemporáneas, distribuidas así entre las dependencias del ministerio:



Item	Dependencia y/o grupo	Cantidad
1	Dirección de Justicia Transicional	6
2	Dirección Jurídica	4
3	Dirección de Asuntos Internacionales	3
4	Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	3
5	Grupo de Gestión Administrativa	1
6	Dirección Justicia Formal	2
7	Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	2
8	Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	2
9	Grupo de Gestión Contractual	1
10	Oficina Asesora de Planeación	1
Total general		25

Tabla 7 Detalle consolidado de inconsistencias por dependencias
Fuente: sistema de gestión documental-SGDEA (enero-marzo 2022)

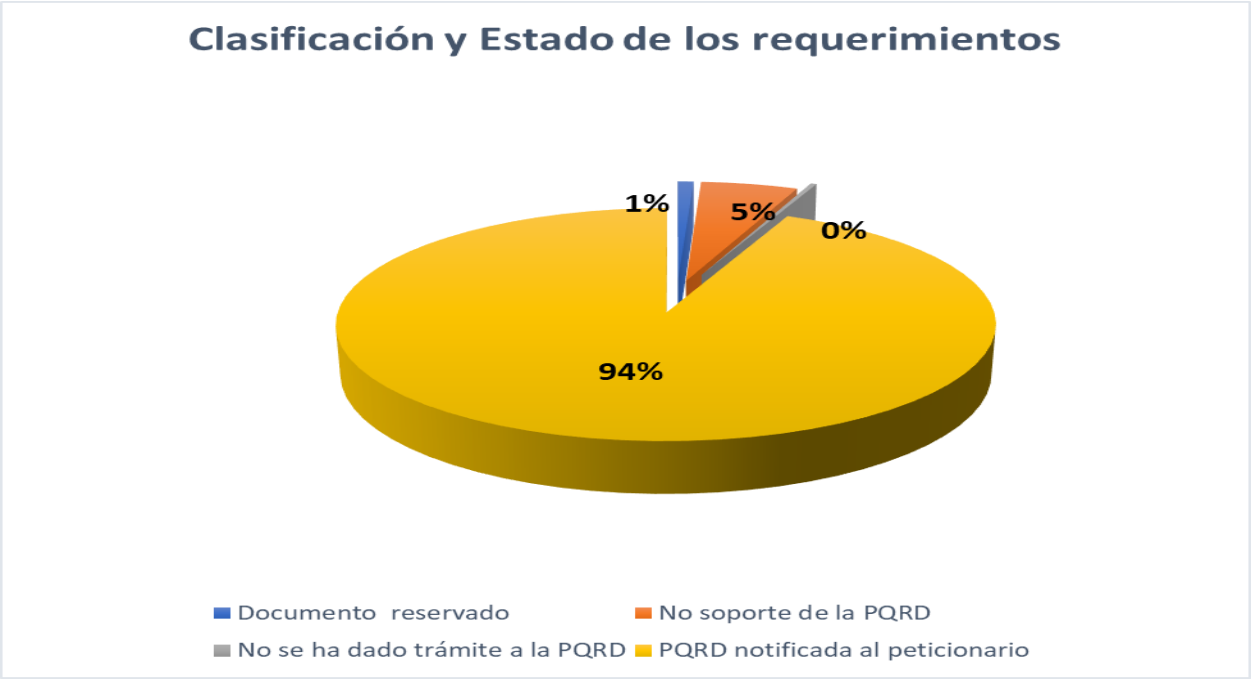
Los casos de respuestas extemporáneas corresponden a PQRD gestionadas fuera del término legal. En la mayoría de las extemporaneidades la respuesta se dio un día después de su vencimiento, en algunos casos porque el servidor público asignado a responder la PQRD no solicitó oportunamente el cambio de tipología al Grupo de gestión documental de acuerdo con los procedimientos vigentes. Por otra parte, las dependencias también señalan que su gestión se vio afectada por la actualización y apropiación del sistema de gestión documental (SGDEA). En resumen, las inconsistencias encontradas equivalen al **(0,35%)** del total de PQRD gestionadas en periodo analizado.

Para afrontar lo anterior, el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental continuarán realizando las gestiones correspondientes para la mejora (mesas de trabajo, acciones de mejora y jornadas de capacitación) con las dependencias que generen mayor número de inconsistencias. De esta forma se buscará el correcto uso de la herramienta tecnológica que apoya la gestión de las PQRD, la apropiación de conocimiento en el manejo de las modalidades de PQRD y tipologías documentales en el Ministerio. Igualmente se continuarán implementando los controles necesarios a la primera y segunda línea de defensa para mitigar los riesgos y las implicaciones que se derivan de la no respuesta oportuna.

6. Seguimiento Notificación de las Respuestas

Para este periodo el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó seguimiento y control a la notificación oportuna de las PQRD realizando un muestreo para cada uno de los meses, para un total de 914 radicados que corresponde al **16.7%**, del total de requerimientos identificados en el sistema de correspondencia como PQRD.

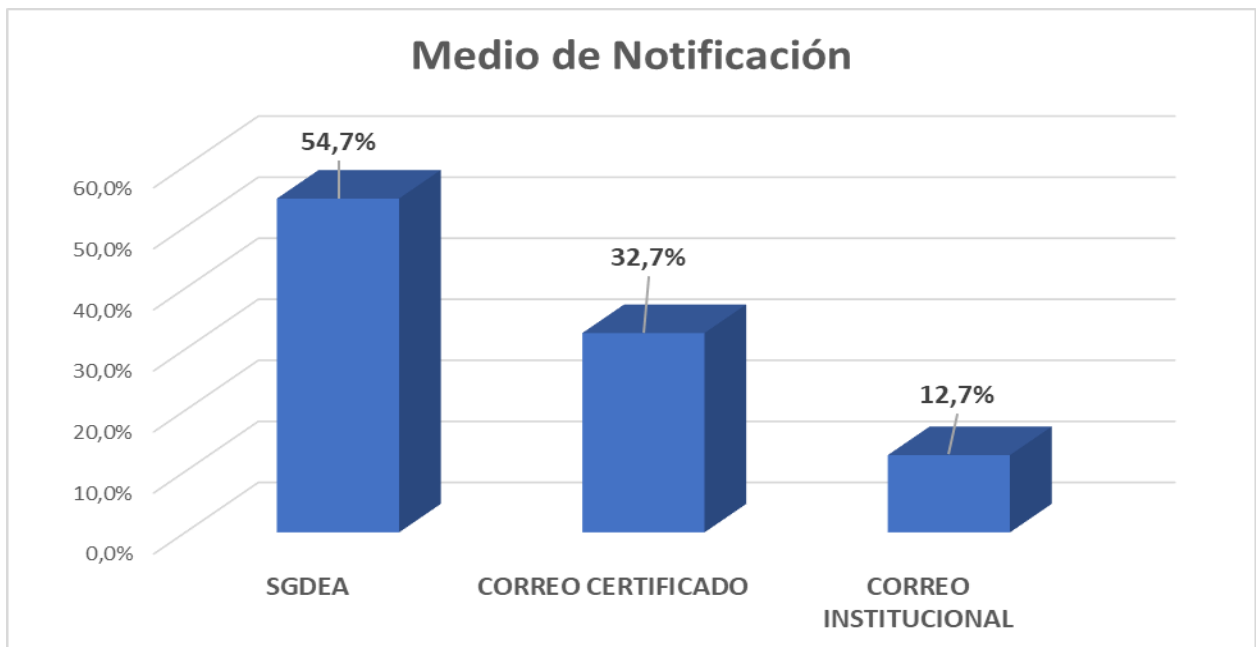
La revisión de los registros analizados arroja los siguientes resultados:



Gráfica 18. PQRD Clasificación de los requerimientos identificados en los registros analizados
Fuente: Sistema de gestión documental-SGDEA

Se identificaron 3 requerimientos pendientes de respuesta, pero aun dentro de los términos; 49 casos que no evidencian respuesta, 854 solicitudes que tienen asociado la comunicación de respuesta al peticionario en el sistema de gestión documental SGDEA y 8 documentos clasificados como documentos reservados.

De igual forma, se analizaron los medios más utilizados en el Ministerio para realizar la notificación de las respuestas al peticionario, evidenciándose que en el primer trimestre de 2022 el correo automático del sistema de gestión documental (SGDEA) es el medio más utilizado.



Gráfica 19. Medios utilizados para notificación de respuesta.
Fuente: sistema de gestión documental-EPX (enero – marzo de 2022)

7. Percepción de los grupos de interés

El Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realiza la medición que permite identificar el nivel perceptivo de los ciudadanos, respecto a la atención recibida por los diferentes canales oficiales dispuestos por la Entidad (virtual, presencial, telefónico y de servicio postal).

Del total de **7.162 PQRD y atenciones - orientaciones** recibidas en el periodo analizado los diferentes grupos de interés diligenciaron 996 encuestas distribuidas así; 17 canal telefónico, 431 canal virtual y 548 canal presencial y postal.

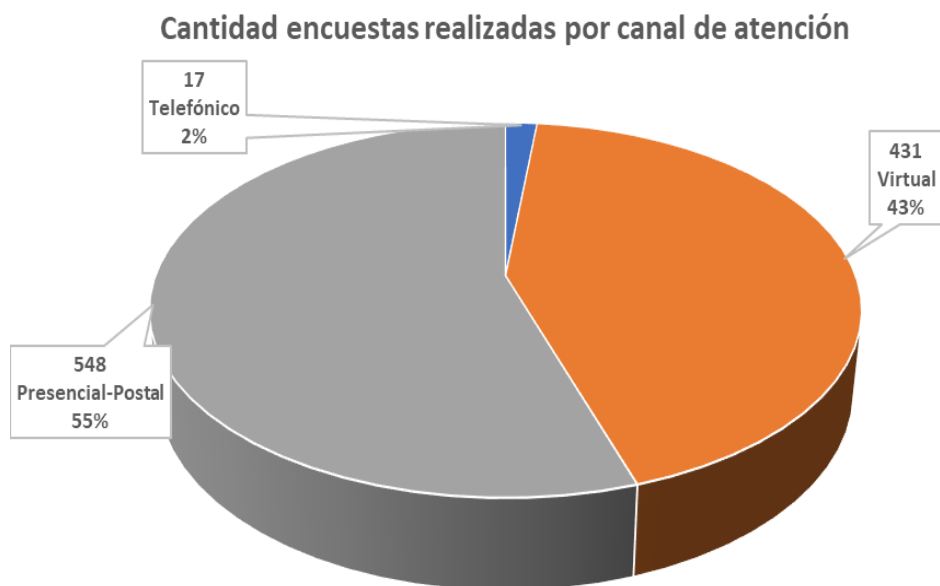


Gráfico 17. Cantidad encuestas percepción realizadas
Fuente: elaboración Grupo de servicio al ciudadano varias fuentes

A continuación, se consolida los resultados de la medición realizada en el periodo rendido, de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas indicando el canal de atención.

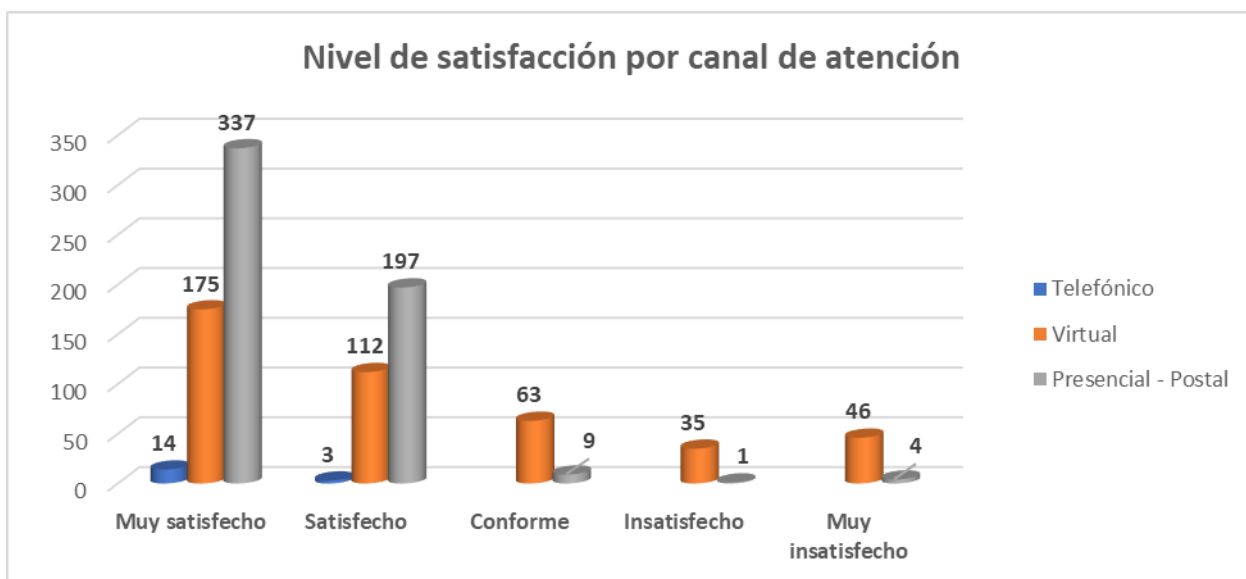


Gráfico 18. Resultados encuestas percepción realizadas
Fuente: elaboración Grupo de servicio al ciudadano varias fuentes

La medición de la percepción de los grupos de interés sobre la atención de sus requerimientos para el primer trimestre de 2022 se ubica en un rango porcentual “**sobresaliente**” con **91,4% sobre 100%**, teniendo como meta del indicador el 82%, con respecto al trimestre anterior se

evidencia una disminución en el resultado final de la medición del indicador de acuerdo con la siguiente gráfica.

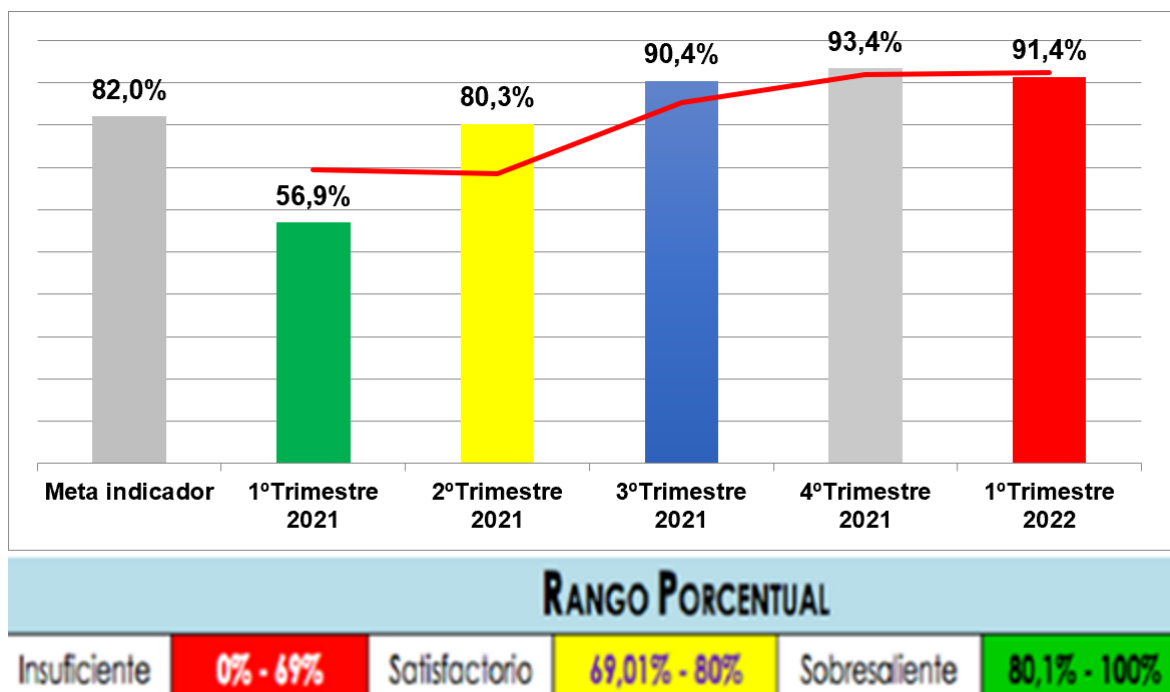


Gráfico 19. Medición percepción ciudadana
Fuente: elaboración Grupo de servicio al ciudadano varias fuentes

Cabe señalar, en los oficios y correos electrónicos de respuesta al peticionario se invita al diligenciamiento de la encuesta de percepción ubicada en la página web de la entidad, este diligenciamiento es autónomo. La encuesta de satisfacción se encuentra disponible en la página web de la entidad para su libre acceso y diligenciamiento.

Sobre el canal telefónico pesé a que se habilitó la herramienta de calificación en el menú del PBX del Ministerio, la participación de la ciudadanía fue muy baja (17 calificaciones realizadas), ya que está es voluntaria.

Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el GSC) y el canal de servicio postal (atendido por el GGD en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad), se obtuvo un número signficante de encuestas diligenciadas. Esta medición se realiza en sitio después de recibir la atención.

Teniendo en cuenta los resultados de la medición, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

- Realizar seguimiento detallado a los radicados sobre los cuales la ciudadanía solicito mayor monitoreo por insatisfacción.

- Continuar actualizando la información dirigida a los ciudadanos en el sitio web y articular con la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información las recomendaciones y lineamientos para el cumplimiento del esquema de publicación a las dependencias.
- Socializar los resultados de la medición para conocimiento de las dependencias, mediante mesas de trabajo con el fin de mejorar en oportunidad, claridad y pertinencia las respuestas a las peticiones.
- Fortalecer de parte de los servidores de SCFSQ, el GSC y todas las dependencias la invitación a diligenciar la encuesta de percepción para diversificar la muestra en cuanto al canal telefónico.

8. Conclusiones

- El canal virtual se convirtió en el canal más utilizado por los diferentes grupos de interés.
- Del universo de **7.162** registros, **1.683** corresponden a atenciones u orientaciones, esto es, el **23,50%** del total. Por su parte, **5.479** se clasifican como PQRD, esto es, el **76,50%** del total.
- El **72,77%** del total de las atenciones, orientaciones y PQRD del trimestre son gestionadas por tres (3) dependencias: el **55,07%** fueron tramitadas por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, el **11,30%** fue gestionado por el Grupo de Servicio al Ciudadano y el **6,41%** por la Dirección de Métodos alternativos y solución de conflictos.
- Del total de atenciones, orientaciones y PQRD recibidas, el **62,15%** de los requerimientos corresponden a las dependencias del Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa, el **20,39%** a los grupos de trabajo adscritos a la Secretaría General, el **11,39%** a las direcciones del Viceministerio de Promoción de la Justicia, y el **6,07%** a las oficinas y direcciones pertenecientes al Despacho Ministro.
- El promedio de respuesta de las PQRD por cada modalidad no superó el tiempo máximo establecido en la normatividad vigente.
- En ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015.

9. Recomendaciones

- Se sugiere revisar la modalidad de PQRD por parte de los funcionarios y contratistas pertenecientes al grupo de gestión documental al momento de recibir y radicar la correspondencia, así como por el profesional responsable, asignado para dar respuesta a la PQRD, al momento de recibir los requerimientos en la bandeja de entrada del sistema de gestión documental (SGDEA).

- Si el profesional responsable encuentra que la PQRD que se le ha asignado está mal clasificada podrá requerir su cambio o reclasificación mediante solicitud motivada y sustentada, dirigida al correo electrónico de tipologías.documentales@minjusticia.gov.co, de forma oportuna y antes del vencimiento de términos, de acuerdo con lo ordenado en la circular N° SEC-DOC2018-0000126 de la Secretaria General y el procedimiento de gestión documental vigente. En tal sentido, el grupo de gestión documental y el grupo de servicio al ciudadano continuarán realizando jornadas de capacitación y socialización respecto al tema.
- Apropiar lo establecido en la Resolución interna 0163 de 2021 *“Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones”* y promover el uso óptimo del sistema de gestión documental, para finalizar oportunamente el trámite; adjuntando las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos a todas las PQRD e incluyendo el soporte de las respuestas enviadas mediante correo electrónico.
- Cumplir con el Manual de servicio al ciudadano y el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés P-GISC-01, así como el registro de las PQRD atendidas a través de los canales telefónico y presencial bajo el formato de registro utilizado en el sistema de gestión documental (SGDEA) según sea el caso.
- Se requiere que el sistema de gestión documental (SGDEA), genere los reportes necesarios para prevenir el incumplimiento de términos en materia de PQRD, situación que ya fue comunicada a través de correos electrónicos y registros de casos en la mesa de ayuda por las dependencias misionales y por el grupo de servicio al ciudadano.
- Todos los servidores públicos y contratistas de la entidad deben reportar por mesa de ayuda (Aranda) las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRD, para optimizar el manejo de la plataforma SGDEA.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano para mitigar los riesgos asociados al procedimiento de gestión de requerimientos (PQRD) continuará realizando mesas de trabajo con las dependencias que generen mayor número de inconsistencias. En estas mesas se hará énfasis en las modalidades de PQRD y en las obligaciones de los servidores y contratistas de dar estricto y proactivo cumplimiento a los términos de respuesta, de efectiva notificación al peticionario y de cargue de evidencias en el sistema de gestión documental.
- Con el fin de mantener el rango de sobresaliente del indicador de percepción ciudadana es pertinente que la Entidad realice una campaña de medios para dar a conocer “el que hacer” de la entidad, su misionalidad, oferta institucional, proyectos, programas y trámites asociados al Ministerio, así como desarrollar una campaña pedagógica sobre las competencias de las entidades adscritas al sector y otras entidades públicas del orden territorial y nacional.
- Promocionar el uso del canal virtual con el fin de aprovechar los recursos tecnológicos, para incentivar que los ciudadanos puedan radicar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias

a través de la plataforma dispuesta en la página web del Ministerio:
<https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrs>.

- Realizar seguimiento y control permanente, en la primera y segunda línea de defensa, frente a la notificación efectiva de la respuesta al ciudadano, de acuerdo con el lineamiento cuatro (4) de la Política institucional de servicio al ciudadano establecida en el Manual de servicio al ciudadano M-GG-01.
- En el marco de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y para promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, de acuerdo con su caracterización, en lenguaje claro, teniendo en cuenta los temas más solicitados para cada uno de los canales habilitados.
- Continuar adelantando acciones para ampliar la participación en la evaluación de la satisfacción, en aras de contar con datos estadísticos con mayores niveles de confianza y representatividad frente al universo de la población atendida por los canales que autorice el Gobierno Nacional de acuerdo con la contingencia generada por la pandemia COVID-19.
- Seguir actualizando la información dirigida a los diferentes grupos de interés en el sitio web institucional de acuerdo con lo establecido en el instrumento de transparencia “esquema de actualización y publicación” adoptado por la Entidad.
- Socializar los resultados del presente informe de PQRD, junto con los indicadores del proceso para conocimiento y retroalimentación de las dependencias, a través de los servidores o contratistas designados para tal efecto.
- Los servidores que atienden el canal telefónico deben invitar a las personas a diligenciar la encuesta de percepción ciudadana alojada en la página web del Ministerio. Igualmente deben incluir en los oficios de respuesta a los peticionarios la ruta de acceso <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/encuesta-de-percepci%C3%B3n-sobre-pqrd>, para que estos puedan realizar la encuesta de percepción mediante medios electrónicos.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano invita a las dependencias a formular propuestas e iniciativas en aras de mejorar la cultura en la prestación del servicio y la calidad en las respuestas a los requerimientos gestionados en la Entidad y a tener actualizada la oferta institucional.