



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones – PQRDSF- II trimestre 2026



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
Secretaría General
Grupo de Servicio al Ciudadano

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance del Informe.....	3
4. Normativa.....	4
5. Canales de Atención	5
5.1. Información General Canales de Atención.....	5
5.2. Orientaciones y PQRDSF por canal de Atención.....	7
5.3. Distribución por Niveles de Atención	11
6. Gestión PQRDSF.....	12
6.1. PQRDSF por modalidad	12
6.2. PQRDSF por modalidad y tiempos de respuesta.....	15
6.3. Comportamiento Orientaciones y PQRDSF por dependencia	16
7. Talento Humano asignado para la gestión de PQRDSF	21
8. Análisis Sugerencias recibidas.....	23
9. Temas consultados por la ciudadanía.....	23
10. Seguimiento Reporte de Inconsistencias	25
11. Seguimiento y Control modalidades diferentes a las PQRDSF.....	27
12. Indicador de Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía en General.....	27
13. Conclusiones.....	29
14. Recomendaciones.....	30

1. 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, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) recibidas durante el segundo trimestre del año 2026.

Este informe detalla la gestión de los diferentes canales de atención de las PQRDSF, su modalidad, los tiempos de respuesta, conclusiones y algunas recomendaciones que surgen del análisis de la gestión dada a los requerimientos presentados por la ciudadanía durante este periodo.

2. Objetivo

Informar a la Alta Dirección del Ministerio de Justicia y del Derecho y especialmente a la ciudadanía, las estadísticas relacionadas con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) presentadas por personas naturales y/o jurídicas a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias y acciones para la mejora continua de la gestión institucional, que permitan garantizar el núcleo esencial del derecho de petición e incrementar la satisfacción y percepción ciudadana.

Para lograr tal objetivo, el presente informe se ha elaborado conforme a 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 el procedimiento de Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés P-GG-01 de la Entidad.

3. Alcance del Informe

El informe analiza la gestión de las PQRDSF y las orientaciones generales atendidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho durante el periodo comprendido entre el primero (01) de abril y el treinta (30) de junio del 2026.

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>

La fuente de información son los datos estadísticos suministrados por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos y el reporte del sistema de turnos (digiturno).

4. Normativa

Leyes			
Año	Número	Epígrafe	Aplicación
1991		Constitución Política de Colombia – CPC	Art. 1, 2, 13, 20, 23, 47, 74 y 209
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional.	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

Tabla 1. Consolidado Normativo-Leyes
Fuente: Minjusticia. Grupo de servicio al ciudadano. Actualización

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	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.	Todo
2020	491	Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y de prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares.	Art.3 y 4
2020	620	Establece los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales:	Todo

Tabla 2. Consolidado Normativo- Decretos
Fuente: Minjusticia. Grupo de Servicio al Ciudadano. Actualización normativa

Resoluciones Internas			
Año	Número	Epígrafe	Aplicación
2018	254	Por la cual se crean los comités institucional y sectorial y se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Todo
2021	0163	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.	Todo
2024	2705	Por la cual se organizan los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, se establecen sus funciones y las de sus coordinadores, y se suprime un grupo interno de trabajo	Art. 12 y 13

Tabla 3. Consolidado Normativo- Resoluciones internas
Fuente: Minjusticia. Grupo de Servicio al Ciudadano. Actualización normativa

5. Canales de Atención

5.1. Información General Canales de Atención

Conforme a lo establecido en la Resolución interna 0163 de 2021, los canales oficiales para las orientaciones⁶ y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones recibidas por los ciudadanos en el Ministerio de Justicia y del Derecho, son:

⁶ 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 0163 de 2021.



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

**Horario de lunes a viernes de
8:30 a.m – 4:30 p.m jornada continua**

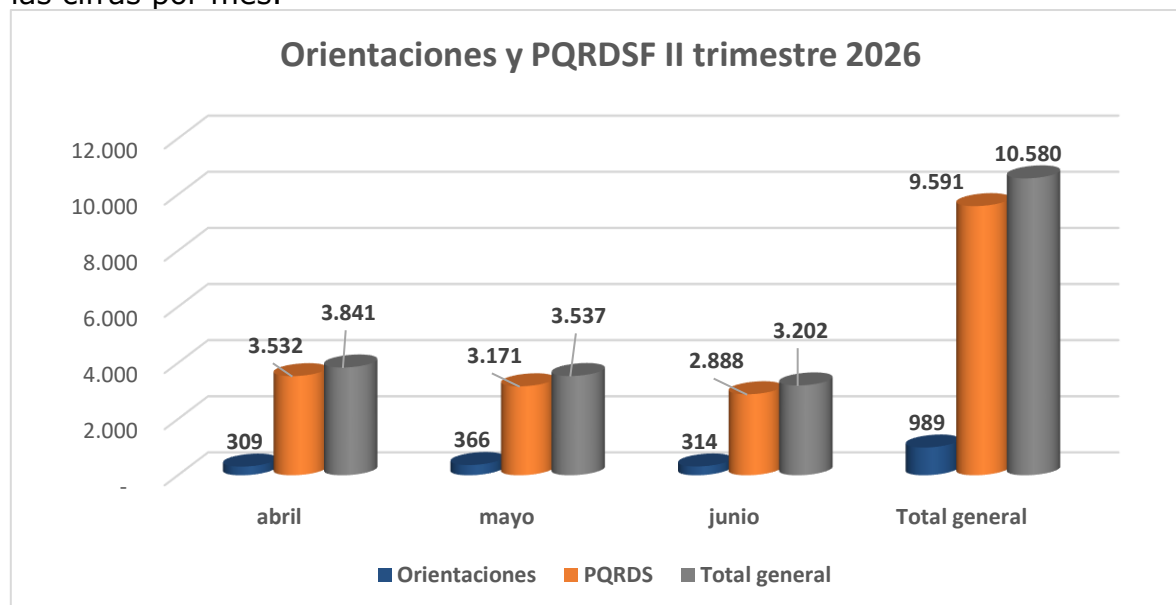
**Canal virtual habilitado las 24 horas
Capacidad máxima para adjuntar archivos 25 MB.**

Nota. Las PQRDSF que sean recibidas a través de correos institucionales, redes sociales, chat o portales del Ministerio de Justicia y del Derecho, deberán ser enviadas al correo gestion.documental@minjusticia.gov.co y serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental en el Sistema SGDEA.

Gráfica 1. Canales oficiales de atención al ciudadano.

Fuente: Resolución interna 0163 de 2021.

Durante el segundo trimestre del año 2026 la Entidad recibió y gestionó un total de **10.580** solicitudes clasificadas como: **989** orientaciones correspondientes al 9,3% y **9.591** PQRDSF correspondientes al 90,7%. A continuación, se detallan las cifras por mes.

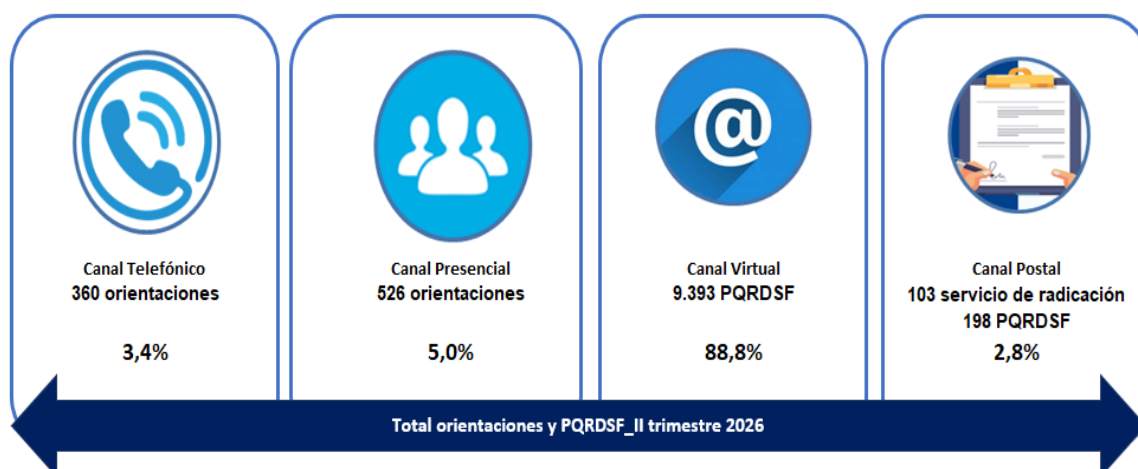


Gráfica 2. Orientaciones y PQRDSF segundo trimestre 2026.

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA (abril a junio de 2026).

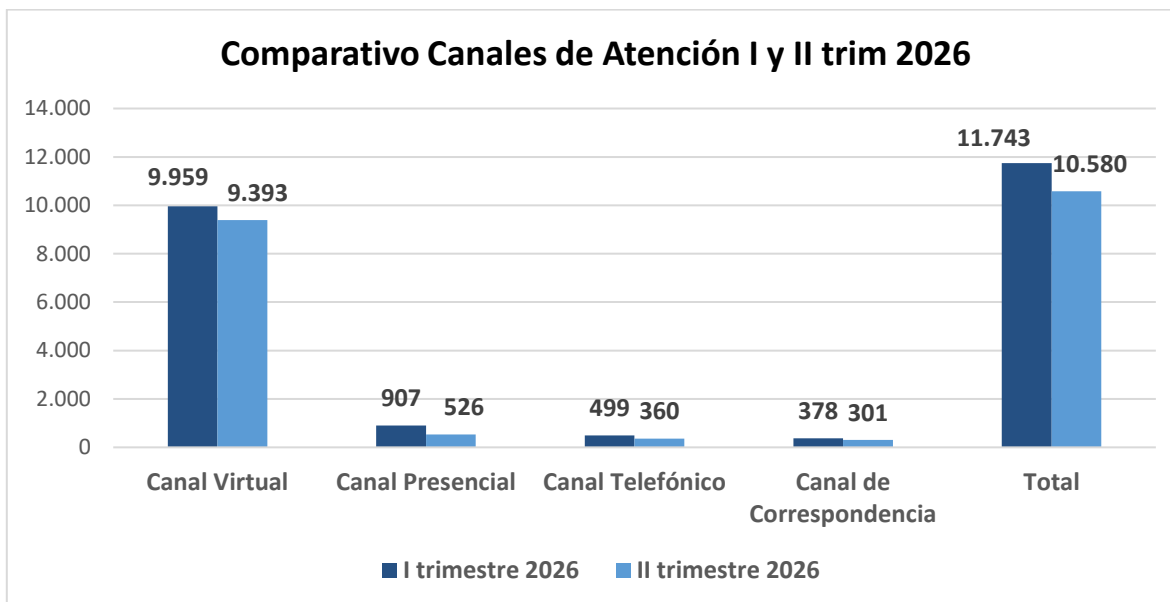
5.2. Orientaciones y PQRDSF por canal de Atención.

El Ministerio de Justicia y del Derecho garantiza la atención y prestación de sus servicios mediante sus cuatro (4) canales oficiales: canal telefónico, canal presencial, canal virtual y canal de Servicios Postales de recepción de correspondencia. Para este periodo, los cuatro (4) canales de atención estuvieron habilitados sin interrupción; así mismo el canal más utilizado por la ciudadanía fue el canal virtual compuesto por el formulario de ventanilla única virtual y el correo electrónico (88,8%) seguido del canal presencial (5%), el canal telefónico (3,4%) y canal postal o de correspondencia (2,8%). Lo anterior se refleja en las siguientes cifras:



Gráfica 3. Distribución cuantitativa y porcentual del total PQRDSF por canal II trimestre 2026.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA
(abril a junio de 2026).

A continuación, se muestra el comportamiento de los canales de atención dispuestos por la Entidad para la recepción de las PQRDSF y orientaciones durante I y II trimestre 2026, cuya cifra total de los canales de atención presenta una disminución de **9,90% equivalente a 1.163** registros menos frente al I trimestre de 2026, con una disminución de uso en todos los canales de la siguiente manera: canal presencial del 42%, canal postal del 20%, canal telefónico del 28% y canal virtual del 6%. Como se puede observar en la siguiente gráfica:

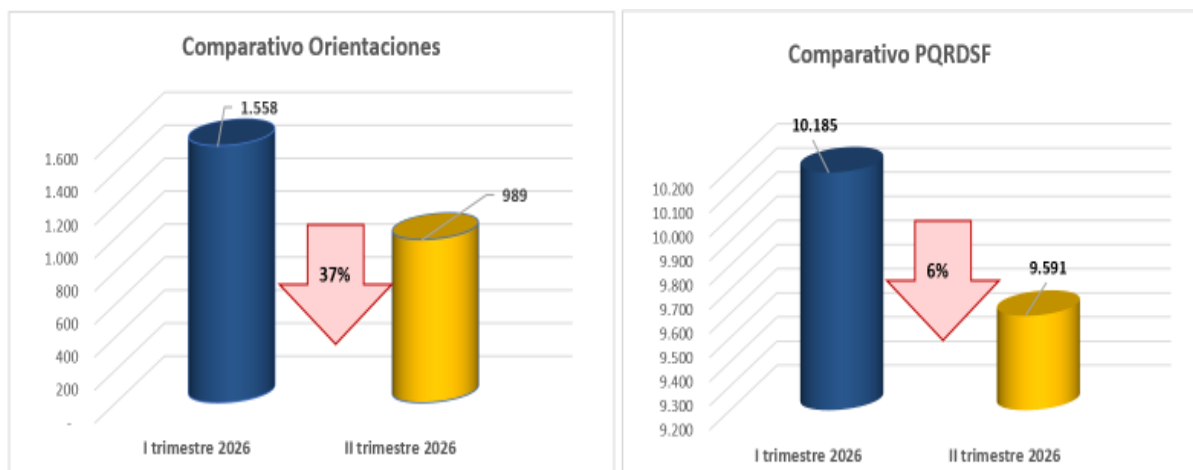


Gráfica 4. Comparativo Orientaciones y PQRDSF por canal de atención. I y II trimestre de 2026.

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA (abril a junio de 2026).

Se compara la totalidad de orientaciones y PQRDSF recibidas a través de los canales de atención durante el primer y segundo trimestre de 2026. En esta comparación, se evidencia **una disminución del 37%** en las orientaciones, equivalente a 569 registros, concentrada principalmente en el canal presencial.

Asimismo, se observa **una disminución del 6%** en las PQRDSF, correspondiente a 594 registros, gestionados principalmente a través del canal virtual.



Gráfica 5. Comparativo orientaciones y PQRDSF del I trimestre 2026 vs II trimestre 2026.

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA - (abril a junio de 2026).

Asimismo, se detalla el uso de cada uno de los canales de atención por dependencia durante el periodo analizado, observándose que la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, junto con el Grupo de Servicio al Ciudadano, son las áreas con mayor demanda para las orientaciones los canales de atención presencial y telefónico, para las PQRDSF los canales postal o de correspondencia y virtual.

ORIENTACIONES

Dependencia	Canal Postal	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Total general
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	-	279	227	-	506
Grupo de Servicio al Ciudadano	-	244	132	-	376
Grupo de Gestión Documental	103	-	-	-	103
Dirección de Asuntos Internacionales	-	3	1	-	4
Total Orientaciones	103	526	360	-	989

PQRDSF

Dependencia	Canal Postal	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	Total general
Grupo de Servicio al Ciudadano	51	-	-	3.318	3.369
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	52	-	-	2.331	2.383
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	14	-	-	864	878
Dirección de justicia formal	4	-	-	766	770
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	25	-	-	477	502
Dirección de Asuntos Internacionales	10	-	-	362	372

Dirección Jurídica	11	-	-	355	366
Dirección de Justicia Transicional	7	-	-	225	232
Grupo de Gestión Contractual	1	-	-	196	197
Grupo de Gestión Humana	5	-	-	103	108
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1	-	-	61	62
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	3	-	-	58	61
Viceministerio de Promoción de la Justicia	3	-	-	56	59
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	-	-	-	46	46
Grupo de Gestión Documental	2	-	-	39	41
Subdirección Estratégica y de Análisis	4	-	-	35	39
Secretaría General	-	-	-	32	32
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	19	20
Oficina de control disciplinario interno	2	-	-	17	19
Grupo de Gestión Financiera y Contable	-	-	-	16	16
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	-	-	-	7	7
Oficina de Prensa y Comunicaciones	-	-	-	3	3
Grupo de Asuntos Legislativos	-	-	-	3	3
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	-	-	-	2	2
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	-	-	-	1	1
Oficina de Control Interno	-	-	-	1	1

Grupo de Gestión Administrativa	1	-	-	-	1
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	-	-	-	1
Total PQRDSF	198	-	-	9.393	9.591
Total Orientaciones y PQRDSF	301	526	360	9.393	10.580

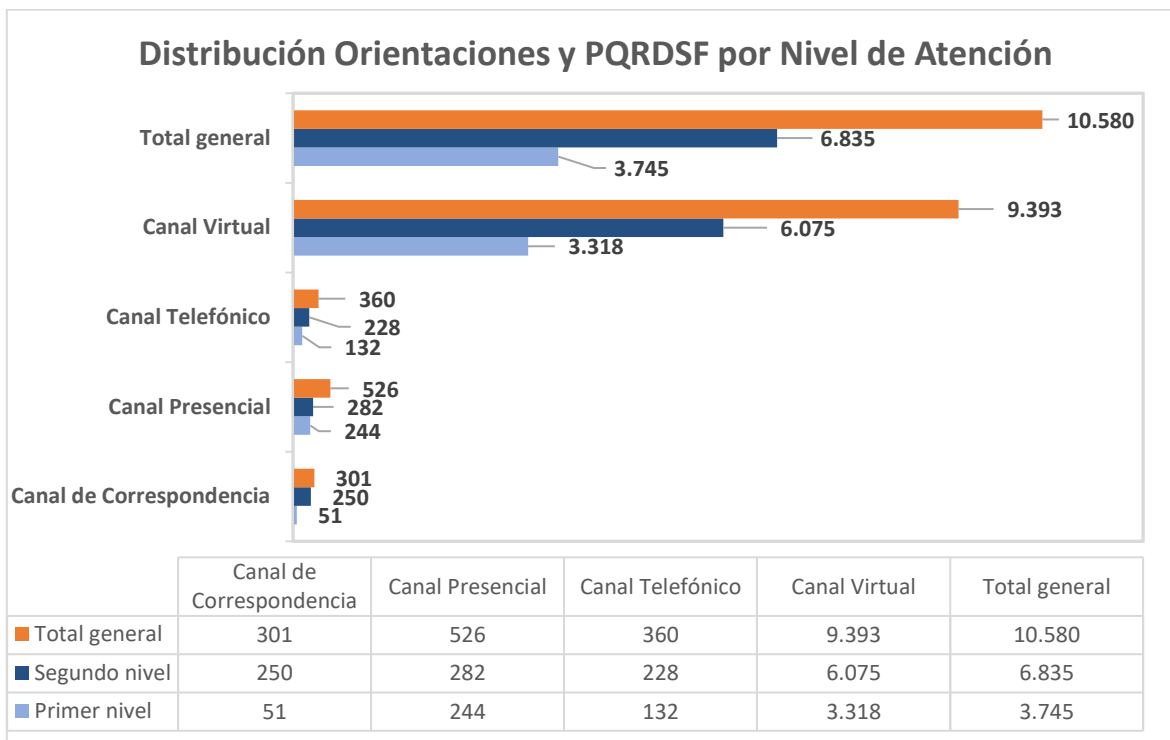
Tabla 4. Orientaciones y PQRDSF atendidas por canal y dependencia.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA
(abril a junio de 2026).

5.3. Distribución por Niveles de Atención

Los requerimientos de la ciudadanía son atendidos mediante dos (2) niveles de complejidad de acuerdo con la Resolución interna 0163 del 2021⁷. En el siguiente gráfico se identifica que el **35%** equivalente a **3.745 requerimientos** fueron atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano (primer nivel de servicio) y el **65%** restante, equivalente a **6.835 requerimientos**, fueron gestionados por las demás dependencias del Ministerio (segundo nivel de servicio); de igual forma se evidencia que el canal más utilizado por los diferentes grupos de valor continúa siendo el canal virtual, lo que demuestra la transformación digital del país.

⁷ "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 6. Orientaciones y PQRDSF por niveles de atención.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA
(abril a junio de 2026).

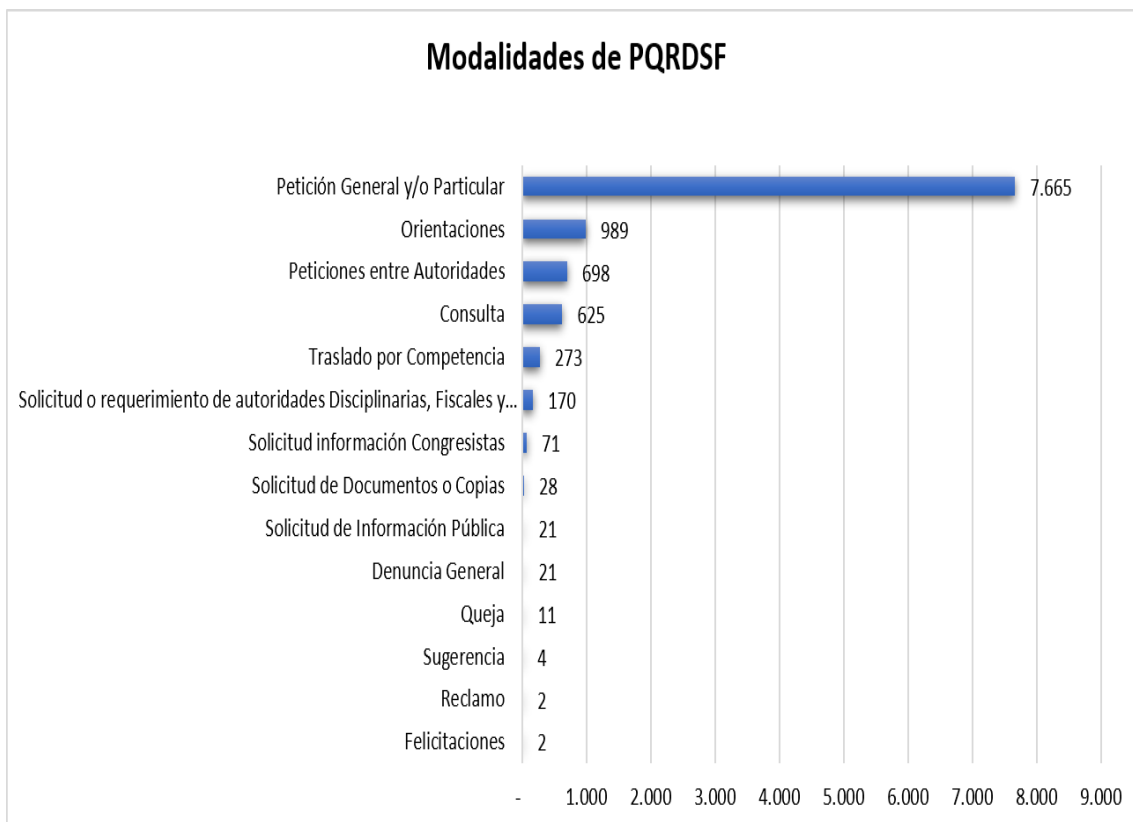
6. Gestión PQRDSF

6.1. PQRDSF por modalidad

Las PQRDSF 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 normativa vigente⁸ y el reglamento interno de la Entidad.⁹

⁸ Modalidad o Tipología: corresponde a la clasificación legal y reglamentaria vigente, establecida en la Ley 1755 de 2015.

⁹ Resolución 0163 de 2021 "Por la cual se establece el reglamento 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."



Gráfica 7. Cantidad de PQRDSF por modalidad.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA
(abril a junio de 2026).

La distribución porcentual y cuantitativa obtenida con base en los resultados del reporte del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) determinó que, del universo de **10.580** requerimientos realizados por la ciudadanía, el 9,3%, equivalente a 989 registros son orientaciones y el 90,7% representado en **9.591** corresponde a PQRDSF las cuales se distribuyen en las diferentes modalidades de PQRDSF, así: petición de interés general y/o particular con un 80% de participación, consultas y petición entre entidades o autoridades con un 7% cada una, traslado por competencia 3%, solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales con 1%, las demás modalidades se sitúan por debajo del 1%.

Cabe señalar que, al verificar manualmente el contenido de las denuncias, se evidenció que estas no se encuentran relacionadas con la misionalidad del Ministerio, debido a que la ciudadanía confunde las funciones y competencias de la entidad con las de los órganos de control y las autoridades judiciales.

En aquellos casos en los que el ciudadano copia a la entidad competente, y en aplicación de los principios de eficacia, economía y celeridad, no se realiza un

nuevo traslado, situación que se informa al ciudadano mediante oficio. Para los demás casos, se efectúa el respectivo traslado por competencia.

En la base de datos generada del Gestor Documental, se muestran 11 quejas y 2 reclamos, al validar la información de cada uno de estos radicados se identifica lo siguiente: cinco (5) por temas relacionados con Trámites a cargo de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas, dos (2) reservados por tratarse de temas internos de la entidad, dos (2) de Comisaría de Familia, dos (2) relacionado con asuntos de trato inadecuado a contratistas, uno (1) de Centros de Conciliación y uno (1) relacionado con asuntos disciplinarios internos.

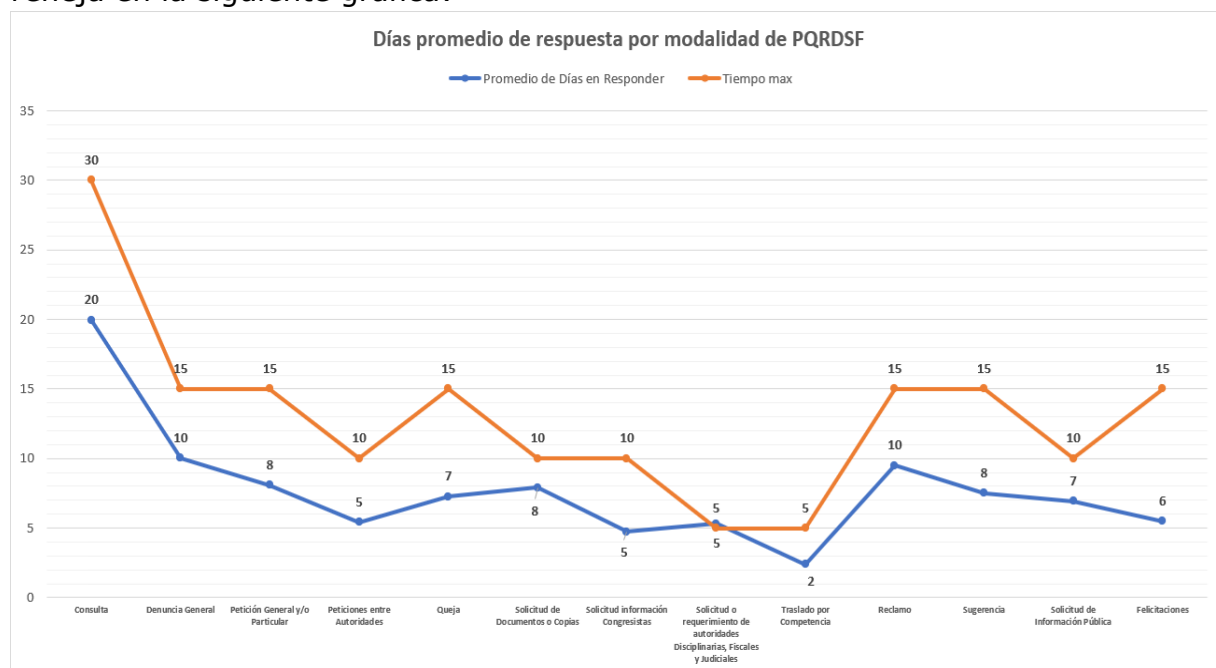
Item	Radicado	Tipología	Dependencia	Tema relacionado
1	MJD-EXT26-0023341	Reclamo (15 días)	Subdirección de Sustancias Químicas	Imposibilidad de cargar documento técnico en SICOQ para continuar trámite de Certificado de Carencia
2	MJD-EXT26-0023435	Queja (15 días)	Oficina de control interno disciplinario	Disciplinaria interna
3	MJD-EXT26-0025666	Reclamo (15 días)	Subdirección de Sustancias Químicas	Respecto al mal funcionamiento de la plataforma SICOQ.
4	MJD-EXT26-0027429	Queja (15 días)	Oficina de control interno disciplinario	Respeto a la desconexión laboral y demora en el trámite de pagos a contratistas.
5	MJD-EXT26-0029578	Queja (15 días)	Subdirección de Sustancias Químicas	Demora injustificada en trámite
6	MJD-EXT26-0030210	Queja (15 días)	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos	Queja contra centro de conciliación
7	MJD-EXT26-0032400	Queja (15 días)	Subdirección de Sustancias Químicas	Queja canal de atención telefónico
8	MJD-EXT26-0032638	Queja (15 días)	N.A	Clasificado o reservado
9	MJD-EXT26-0033944	Queja (15 días)	Subdirección de Sustancias Químicas	Queja canal de atención telefónico
10	MJD-EXT26-0037540	Queja (15 días)	Dirección de Justicia Formal	Queja comisaría de familia
11	MJD-EXT26-0037541	Queja (15 días)	Dirección de Justicia Formal	Queja comisaría de familia
12	MJD-EXT26-0038005	Queja (15 días)	N.A	Clasificado o reservado
13	MJD-EXT26-0042516	Queja (15 días)	Grupo de Servicio al Ciudadano	Queja anónima por presuntas situaciones de trato inadecuado a contratistas

Tabla 5. Detalle de radicados configurados con tipología "queja y reclamo".
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA
(abril a junio de 2026).

A partir del análisis realizado, se concluye que es necesario fortalecer el seguimiento y la aplicación oportuna de los cambios en las tipologías al momento de radicar una PQRDSF, con el fin de mejorar la calidad de los datos y la precisión de los informes generados.

6.2. PQRDSF por modalidad y tiempos de respuesta

El tiempo promedio de respuesta de las PQRDSF por cada modalidad existente no superó los términos máximos establecidos en la normativa vigente, como se refleja en la siguiente gráfica:



Gráfica No.8 Promedio de Días para dar Respuesta por modalidad de PQRDSF.

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA - (abril a junio de 2026).

Cabe señalar que las solicitudes de información atendidas en el primer y segundo nivel fueron respondidas dentro de los términos aplicables y que, durante el periodo analizado, no se registraron casos de denegación del acceso a la información pública. Cuando se presenten casos de rechazo o denegación por clasificación o reserva, las respuestas deberán cumplir los requisitos establecidos en el artículo 2.1.1.4.4.1 del Decreto 1081 de 2015.

En la siguiente gráfica, se muestra la variación de las modalidades de PQRDSF recibidas en el Ministerio comparando las cantidades recibidas en el primer trimestre 2026 vs segundo trimestre 2026.

Modalidad PQRDSF	I trimestre 2026	II trimestre 2026	Variación	
Consulta	759	625	- 134	↓
Denuncia general	5	21	16	↑
Petición Entre Entidades	651	698	47	↑
Peticiones de interés general o particular	8.203	7.665	- 538	↓
Queja	18	11	- 7	↓
Felicitaciones	-	2	2	↑
Solicitud de información Congresistas	34	71	37	↑
Solicitud Documentos o Copias	18	28	10	↑
Solicitud información pública	26	21	- 5	↓
Sugerencia	1	4	3	↑
Traslado por Competencia	353	273	- 80	↓
Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales	116	170	54	↑
Reclamo	1	2	1	↑
Total general	10.185	9.591	- 594	↓

Tabla 6. Comparativo de PQRDSF por modalidad I trimestre 2026 vs II trimestre 2026.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA (abril a junio de 2026).

6.3. Comportamiento Orientaciones y PQRDSF por dependencia

Del total de orientaciones y PQRDSF recibidas durante el periodo rendido, el 40% correspondiente a 4.243 requerimientos son gestionados por los grupos internos de trabajo que hacen parte de Secretaría General principalmente por el Grupo

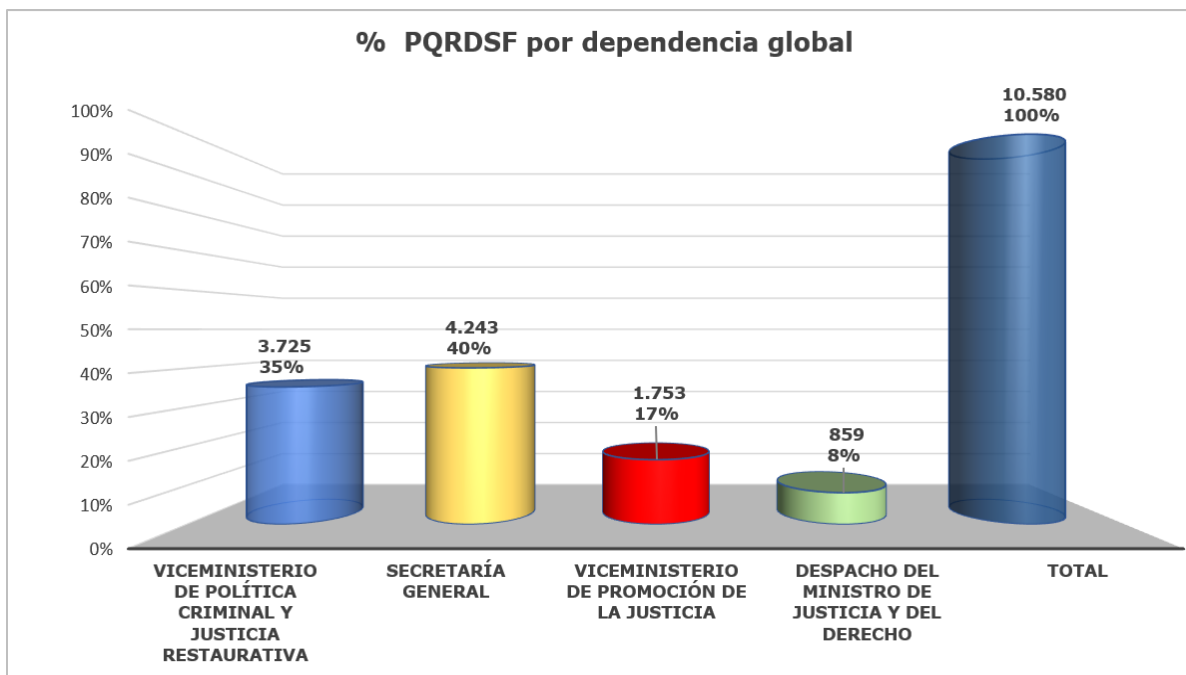
Ministerio de Justicia y del Derecho

Dirección: Calle 53 No. 13 - 27, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: +57 (60) 1 444 31 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 911170

de Servicio al Ciudadano, el 35% corresponden a 3.725 requerimientos gestionados por las dependencias del Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa, el 17% por las direcciones que conforman el Viceministerio de Promoción de la Justicia con un total de 1.753 requerimientos y el 8% por las oficinas y direcciones pertenecientes al Despacho del señor ministro. Lo anterior se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 9 Porcentaje de representación de PQRDSF por Dependencia Global.
Fuente: Sistema de Gestión Documental-SGDEA (abril a junio de 2026).

El **95,5%**, es decir **10.099** orientaciones y PQRDSF fueron gestionadas principalmente por diez (10) dependencias o grupos de trabajo del Ministerio, de la siguiente manera:

1. Grupo de Servicio al Ciudadano, el cual gestionó para el periodo analizado el **35,4%** del total de las orientaciones y PQRDSF de la entidad, correspondiente a **3.745** requerimientos.
2. Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes con el **27,3%** de participación correspondiente a **2.889** orientaciones y PQRDSF.
3. Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos con el **8,3%**, correspondiente a **878** PQRDSF.
4. Dirección de Justicia Formal con el **7,3%** correspondiente a **770** PQRDSF.
5. Dirección de Política Criminal y Penitenciaria con el **4,7%** correspondiente a **502** PQRDSF.
6. Dirección de Asuntos Internacionales con el **3,6%** correspondiente a **376** PQRDSF y orientaciones.

7. Dirección Jurídica con el **3,5%** correspondiente a **366** PQRDSF.
8. Dirección de Justicia Transicional con el **2,2%** correspondiente a **232** PQRDSF.
9. Grupo de Gestión Contractual con el **1,9%** correspondiente a **197** PQRDSF.
10. Grupo de Gestión Documental con el **1,4%** correspondiente a **144** PQRDSF.

A continuación, se presenta el detalle de la participación en la gestión de orientaciones y PQRDSF por cada dependencia del Ministerio en la siguiente gráfica:



Gráfica 10. Porcentaje de representación de las dependencias o grupos en la gestión de PQRDSF.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA - (abril a junio de 2026).

Las cifras relacionadas con las diferentes modalidades de PQRDSF gestionadas por cada una de las dependencias del Ministerio, se detallan en la siguiente tabla:

Dependencia	Consulta	Denuncia General	Reclamo	Petición General y/o Particular	Peticiones entre Autoridades	Queja	Solicitud de Documentos o Copias	Solicitud de Información Pública	Solicitud información Congresistas	Solicitud o requerimiento de autoridades D.F.J	Traslado por Competencia	Sugerencias	Felicitaciones	Total general
Grupo de Servicio al Ciudadano	2	9	0	3065	45	1	0	2	1	1	241	2	0	3.369
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	444	3	2	1770	151	3	1	0	1	8	0	0	0	2.383
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	36	1	0	777	31	0	10	1	0	21	1	0	0	878
Dirección de justicia formal	101	0	0	564	68	2	3	3	0	27	2	0	0	770
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	13	0	0	346	95	0	0	4	21	21	0	2	0	502
Dirección de Asuntos Internacionales	1	1	0	204	130	1	4	1	4	26	0	0	0	372
Dirección Jurídica	12	2	0	308	21	0	2	1	0	17	3	0	0	366
Dirección de Justicia Transicional	0	1	0	167	41	0	0	0	10	13	0	0	0	232
Grupo de Gestión Contractual	1	1	0	186	4	0	1	1	2	1	0	0	0	197
Grupo de Gestión Humana	0	0	0	83	18	0	0	0	0	6	1	0	0	108
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	0	0	0	24	33	0	0	0	0	5	0	0	0	62

Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	6	0	0	29	8	0	3	3	10	2	0	0	0	61
Viceministerio de Promoción de la Justicia	1	0	0	44	8	1	0	0	3	2	0	0	0	59
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	7	0	0	27	4	0	2	2	0	4	0	0	0	46
Grupo de Gestión Documental	1	0	0	12	3	0	1	1	1	0	20	0	2	41
Subdirección Estratégica y de Análisis	0	0	0	14	19	0	0	2	2	1	1	0	0	39
Secretaría General	0	0	0	19	0	0	1	0	5	6	1	0	0	32
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	6	0	0	0	7	7	0	0	0	20
Oficina de control disciplinario interno	0	3	0	4	5	3	0	0	0	1	3	0	0	19
Grupo de Gestión Financiera y Contable	0	0	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	0	0	0	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	7
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Grupo de Asuntos Legislativos	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Grupo de Gestión Administrativa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	625	21	2	7.665	698	11	28	21	71	170	273	4	2	9.591

Tabla 7. Total PQRDSF por modalidad y por dependencia.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA (abril a junio de 2026).

7. Talento Humano asignado para la gestión de PQRDSF

A continuación, se presenta un análisis de la cantidad de PQRDSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones) gestionadas por las distintas dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, en relación con el recurso humano disponible para atenderlas conforme a los registros del sistema-SGDEA. La información se presenta en la siguiente tabla por dependencia.

Ítem	Dependencia	Cantidad PQRDSF	Cantidad de recurso humano por dependencia	Promedio de PQRDSF gestionadas por cada recurso humano en el II trimestre 2026
1	Grupo de Servicio al Ciudadano	3.369	11	306
2	Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	2.383	75	32
3	Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	878	30	29
4	Dirección de justicia formal	770	58	13
5	Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	502	45	11
6	Dirección de Asuntos Internacionales	372	17	22
7	Dirección Jurídica	366	37	10
8	Dirección de Justicia Transicional	232	18	13
9	Grupo de Gestión Contractual	197	9	22

10	Grupo de Gestión Humana	108	17	6
11	Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	62	9	7
12	Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	61	19	3
13	Viceministerio de Promoción de la Justicia	59	6	10
14	Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	46	13	4
15	Grupo de Gestión Documental	41	4	10
16	Subdirección Estratégica y de Análisis	39	3	13
17	Secretaría General	32	6	5
18	Oficina Asesora de Planeación	20	10	2
19	Oficina de control disciplinario interno	19	5	4
20	Grupo de Gestión Financiera y Contable	16	4	4
21	Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	7	5	1
22	Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	1	3
23	Grupo de Asuntos Legislativos	3	2	2
24	Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	2	1	2
25	Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	1	1
26	Oficina de Control Interno	1	1	1
27	Grupo de Gestión Administrativa	1	1	1
28	Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	1	1
Total general		9.591	409	23

Tabla 8. Total PQRDSF por modalidad y por dependencia.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA (abril a junio de 2026).

Las dependencias con mayor número de PQRDSF gestionadas durante el trimestre son: El Grupo de Servicio al Ciudadano con **3.369** solicitudes, la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes con **2.383** requerimientos, la Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos con **878** peticiones.

La carga laboral más alta (PQRDSF por persona) se ubica en el Grupo de Servicio al Ciudadano con **306** solicitudes gestionadas por cada recurso humano en el periodo rendido.

8. Análisis Sugerencias recibidas

Para el periodo analizado se reciben cuatro (4) requerimientos configurados en el gestor documental SGDEA bajo la tipología de "sugerencia":

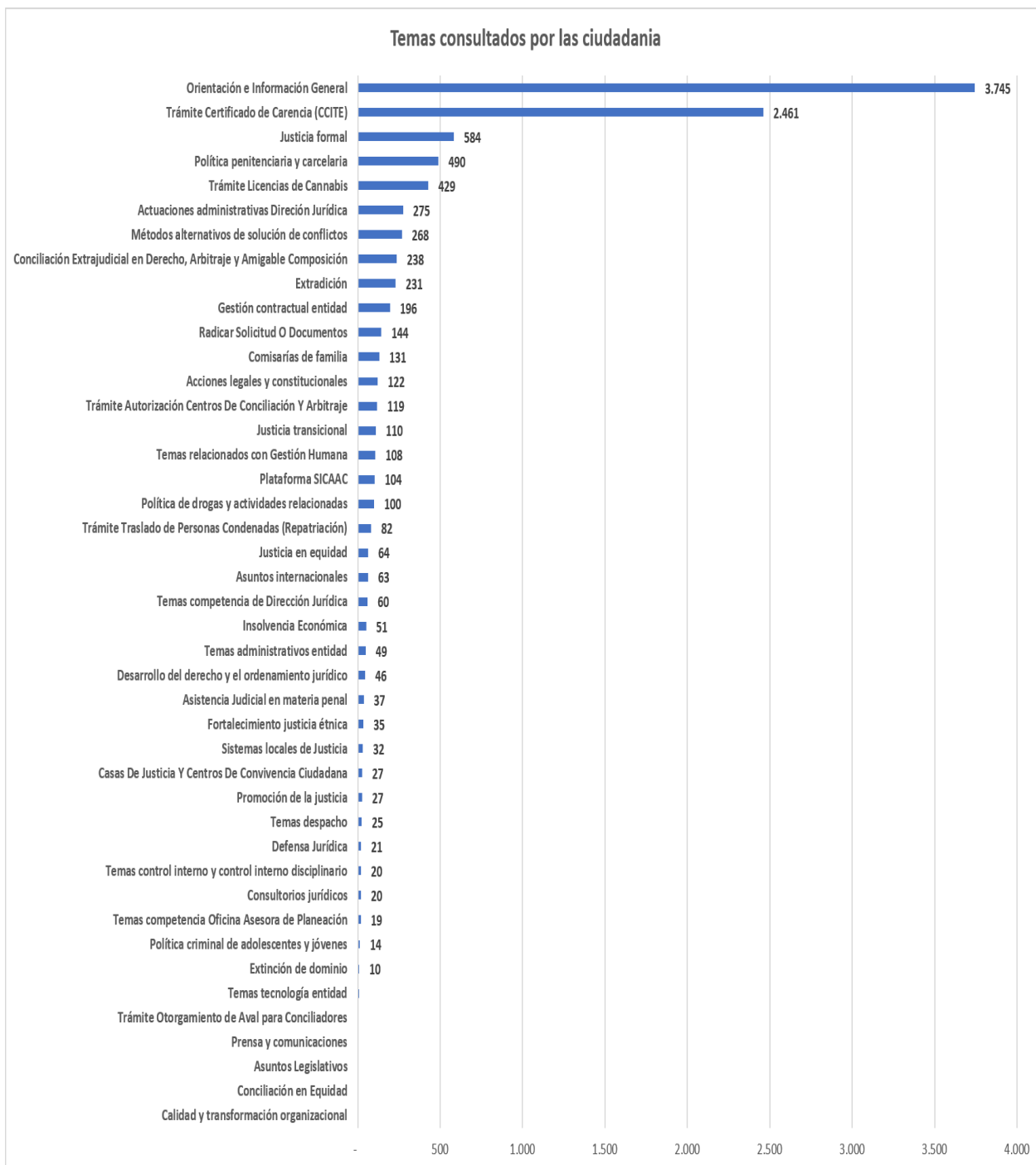
Radicado	ASUNTO
MJD-EXT26-0033139	No es sugerencia
MJD-EXT26-0032346	Sugerencia cierre Cárcel de Magangué
MJD-EXT26-0032111	Cierre Cárcel Camilo Torres de Magangué
MJD-EXT26-0027217	Sugerencia retiro vidrios de puestos de atención al ciudadano

Uno (1) obedece a error en la configuración al momento de radicar, dos (2) relacionados con cierre de cárceles y una (1) relacionada con puestos de atención en oficina de servicio al ciudadano.

Es necesario fortalecer el seguimiento y la aplicación oportuna de los cambios en las tipologías al momento de radicar una PQRDSF, con el fin de mejorar la calidad de los datos y la precisión de los informes generados.

9. Temas consultados por la ciudadanía

Los temas más consultados por diferentes grupos de interés durante el periodo analizado conforme al análisis manual realizado a los registros del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo-SGDEA de las orientaciones y PQRDSF se agrupan en la siguiente gráfica:



Gráfica 11. Temas más consultados por la ciudadanía en general.
Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA. (abril a junio de 2026).

1. El tema correspondiente a “Orientaciones e información general”, como su nombre lo indica, corresponde a las orientaciones que los ciudadanos solicitan respecto de algún caso en particular y que asocian a temas de justicia, este

tipo de requerimientos tuvieron una participación del **35%** que corresponde a **3.745** solicitudes.

2. El tema relacionado con “*Trámite Certificado de Carencia (CCITE)*” corresponde a las peticiones sobre el uso y manejo de las 33 sustancias químicas controladas, las cuales se encuentran reguladas por la [Resolución 0001 de 2015 del Ministerio de Justicia y del Derecho](#), con una participación de **23%**, con un total de **2.461** solicitudes.
3. Tema “justicia formal”, se refiere al conjunto de mecanismos institucionales regulados por el Estado para la garantía de derechos a los diferentes grupos de interés de manera incluyente y aplicación de la ley a través de procedimientos judiciales establecidos, con un porcentaje de **6%** con un total de **584** solicitudes.
4. El tema “Política penitenciaria y carcelaria”, se encuentra relacionado con los lineamientos para la formulación de las políticas e iniciativas del Estado, con enfoque diferencial y especializado, en materia criminal y penitenciaria, con una participación del **5%** con un total de **490** registros.
5. El tema “Trámite Licencia de Cannabis” está relacionado con otorgar los permisos para el uso de semillas, cultivo de plantas psicoactivas y no psicoactivas, con una participación del **4%**, que corresponden a **429** requerimientos.

10. Seguimiento Reporte de Inconsistencias

El Grupo de Servicio al Ciudadano define como inconsistencias las PQRDSF gestionadas extemporáneamente o sin soporte de respuesta de acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).

La información se envía a los enlaces o gestores designados por los directores o jefes de oficina de las diferentes dependencias del Ministerio para validación de la tipificación o modalidad de PQRDSF, vinculación de la respuesta, notificación al peticionario en el Sistema de Gestión Documental y para que realicen las observaciones que consideren pertinentes frente a los registros presentados como inconsistencias.

Luego de la revisión y depuración de la información realizada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, así como de la validación de las observaciones remitidas por las dependencias y la retroalimentación proporcionada por los enlaces de PQRDSF, se consolida la información y, como resultado de la mesa de trabajo realizada, se identifica un total de **ciento siete (107) registros** presentados

durante el período objeto de rendición, cuyas respuestas extemporáneas se encuentran distribuidas entre las siguientes dependencias del Ministerio:

Ítem	Dependencia y/o grupo de trabajo	Inconsistencias
1	Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	27
2	Dirección de Asuntos Internacionales	10
3	Dirección Jurídica	18
4	Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	14
5	Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	8
6	Secretaría General	4
7	Grupo de Gestión Humana	4
8	Oficina Asesora de Planeación	4
9	Grupo de Gestión Contractual	2
10	Dirección de Justicia Transicional	4
11	Dirección de Justicia formal	3
12	Oficina de Control Disciplinario Interno	2
13	Subdirección Estratégica y de Análisis	2
14	Grupo de Asuntos Legislativos	2
15	Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1
16	Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1
17	Grupo de Gestión Administrativa	1
Total general		107

Tabla 9. Detalle consolidado de inconsistencias por dependencias.

Fuente: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA – y depuración manual de Grupo de Servicio al Ciudadano (abril a junio de 2026).

Este valor corresponde a la gestión de PQRDSF gestionadas fuera de términos o de manera extemporánea conforme a la normativa vigente, los anteriores casos fueron verificados de manera manual por el grupo de servicio al ciudadano para validar la trazabilidad de cada uno de ellos y socializados en una mesa de trabajo con los enlaces de PQRDSF. Una vez subsanada la contingencia tecnológica ocurrida en el mes de agosto del 2026, se realizó una última validación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA. En resumen, el total de inconsistencias encontradas equivalen al **(1,11%)** del total de PQRDSF gestionadas en el periodo analizado.

Conforme a lo anterior, es importante que cada funcionario o contratista verifique y solicite oportunamente el cambio de tipificación ante el Grupo de Gestión Documental, de acuerdo con los procedimientos vigentes e igualmente revise en oportunidad los reportes de alertas enviados semanalmente por el

Grupo de Servicio al Ciudadano, como los reportes que genera el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).

Así mismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental continuarán realizando las gestiones correspondientes con las dependencias de mayor número de inconsistencias, tales como: mesas de trabajo, jornadas de capacitación, reporte de alertas preventivas y correctivas, promocionando el correcto uso de la herramienta tecnológica que apoya la gestión de las PQRDSF (aplicativo SGDEA), la apropiación de conocimiento en el manejo de las modalidades de PQRDSF y tipificaciones documentales.

Igualmente, se realizan controles como primera y segunda línea de defensa para mitigar los riesgos y las implicaciones que se derivan de la no respuesta oportuna a las peticiones.

11. Seguimiento y Control modalidades diferentes a las PQRDSF

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho adelanta refuerzos a los controles en el seguimiento y gestión de PQRDSF, atendiendo las recomendaciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno con el fin de garantizar la respuesta oportuna a los ciudadanos y mitigar la materialización del riesgo *“Posibilidad de afectación económica por daño antijurídico, debido al incumplimiento en los parámetros y términos que fija la ley, en relación con la gestión de PQRDSF, por debilidades en los controles para las respuestas oportunas de PQRDSF”*.

Para el segundo semestre de la vigencia 2026 el Grupo de Servicio al Ciudadano programará mesas de trabajo con las dependencias misionales a cargo de los trámites y servicios gratuitos y no gratuitos junto con el Grupo de Gestión Documental para identificar la creación de nuevas tipologías o activación de estas, las cuales deberán estar asociadas a los trámites y servicios de la Entidad.

12. Indicador de Percepción y Satisfacción de la Ciudadanía en General

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 (Presencial, telefónico, virtual y Servicio Postal o de correspondencia).

Del total de PQRDSF y orientaciones recibidas en el periodo analizado, los diferentes grupos de valor diligenciaron **1.033** encuestas con calificación distribuidas por canal de atención así:

- ✓ Presencial, con un total de **466** encuestas, correspondiente a **45,11%**
- ✓ Virtual, con un total de **567** encuestas, correspondiente a **54,88%**

La medición de la percepción de la ciudadanía sobre la atención de sus requerimientos por los canales de atención durante el segundo trimestre de 2026 se ubica en un rango porcentual “satisfactorio” con **81,32%** sobre 100%, teniendo en cuenta que la meta del indicador es del 80%. El Grupo de Servicio al Ciudadano, realizará revisión de las calificaciones negativas sugiriendo acciones de mejora con el fin de aumentar la calificación de este indicador.

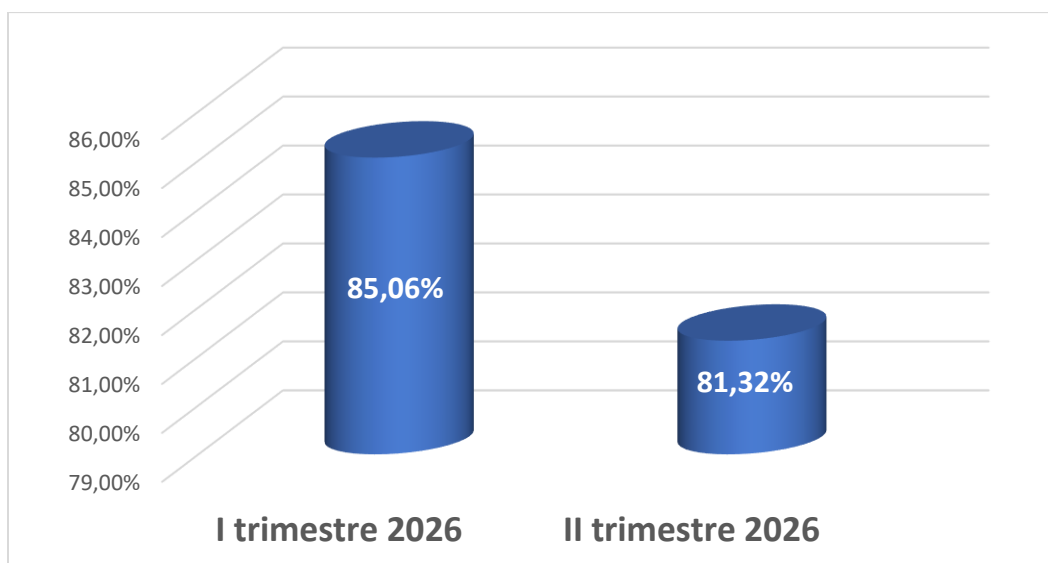


Gráfico 12. Medición percepción ciudadana

Fuente: elaboración Grupo de Servicio al Ciudadano varias fuentes (abril a junio de 2026)

Es importante señalar que en los oficios y correos electrónicos de respuesta al peticionario se incluya la invitación para el diligenciamiento de la encuesta de percepción. De igual forma, esta encuesta se encuentra ubicada en la página web de la entidad y está disponible para su libre acceso y autónomo diligenciamiento por parte del ciudadano.

En el canal telefónico, la participación de la ciudadanía en la encuesta de percepción es baja, debido a que las personas usuarias finalizan la llamada antes de ser dirigidas a la encuesta.

Respecto al canal presencial (atendido en primer nivel por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la atención de las ventanillas 3 y 4 por parte de la Subdirección de sustancias químicas y estupefacientes) y el canal de servicio postal o de correspondencia (atendido por el Grupo de Gestión Documental en el Punto de Atención al Ciudadano de la Entidad), se obtuvo un número significativo de encuestas diligenciadas. Esta medición se realiza en sitio después de recibir la atención a través de las calificadoras y la encuesta del sistema digiturno.

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 solicitó 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.

Solicitar a todas las dependencias del Ministerio que incluyan la invitación a diligenciar la encuesta de percepción para diversificar la muestra tanto en el canal telefónico como en el canal virtual

13. Conclusiones

- El número total de requerimientos para el segundo trimestre fue de 10.580 solicitudes, de las cuales corresponden el 9,3% a orientaciones, es decir, 989 registros y 90,7% se clasifican como PQRDSF correspondiente a 9.591 registros.
- El canal virtual compuesto por el formulario de ventanilla única virtual y el correo electrónico es el más utilizado por la ciudadanía, el 88,8% de los requerimientos recibidos en el periodo descrito en el presente informe son recibidos por este canal, seguido del presencial con el 5%, el canal telefónico con el 3,4% y el canal postal con el 2,8%.
- El 35%, equivalente a 3.745 requerimientos, fueron atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano (primer nivel de servicio) y el 65%, equivalente a 6.835 requerimientos, son gestionados por las demás dependencias (segundo nivel de servicio).
- Del total de orientaciones y PQRDSF recibidas, el 40% corresponde a los grupos de trabajo adscritos a la Secretaría General, el 35% de los requerimientos corresponden a las dependencias del Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa, el 17% a las direcciones del Viceministerio de Promoción de la Justicia, y el 8% a las oficinas y direcciones pertenecientes al Despacho del Ministerio de Justicia y del Derecho.

- El 83% del total de orientaciones y PQRDSF del trimestre son gestionadas por cinco (5) dependencias: el 35,4% fue gestionado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, el 27,3% fue tramitado por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, el 8,3% estuvo a cargo de la Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos, el 7,3% estuvo a cargo de la Dirección de Justicia Formal y finalmente, el 4,7% estuvo a cargo de la Dirección de Política Criminal y Penitenciaria.
- El promedio de respuesta de las PQRDSF por cada modalidad no superó el tiempo máximo establecido en la normativa vigente, con una efectividad del **98,88%** del total de PQRDSF.
- En ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano en atención a la recomendación de la Oficina de Control Disciplinario Interno refuerza de manera semanal, mensual y trimestral los controles en el seguimiento a la gestión de PQRDSF, y como medida de autocontrol estableció junto con el Grupo de gestión Documental y de común acuerdo con las dependencias validar la creación o activación de tipologías o tipificaciones asociadas a los trámites oficiales del Ministerio para diferenciar y controlar el registro de las PQRDSF vs las solicitudes o requerimientos asociados a los trámites y servicios de la Entidad.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano revisa manualmente las solicitudes que en el informe de Power BI (insumo para la elaboración del informe trimestral en el SGDEA), se muestran sin oficio de respuesta, como refuerzo a los controles en el seguimiento de las PQRDSF para dar cumplimiento al núcleo esencial del derecho de petición.

14. Recomendaciones

- Revisar y validar la modalidad de las PQRDSF en oportunidad por parte de los funcionarios y contratistas pertenecientes al Grupo de Gestión Documental al momento de recibir y radicar las comunicaciones oficiales, así como por parte del profesional responsable (funcionario o contratista) asignado para dar respuesta a la PQRDSF de cada una de las dependencias, al momento de recibir los requerimientos en la bandeja de entrada del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).
- Si el profesional responsable encuentra que la PQRDSF que se le ha asignado está mal clasificada, podrá requerir su cambio o reclasificación mediante solicitud motivada y sustentada, dirigida al correo electrónico de tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co de forma oportuna y antes del vencimiento de términos, de acuerdo con lineamientos establecidos por el

Grupo de gestión documental. 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 de la entidad, para finalizar oportunamente el trámite; adjuntando las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos a todas las PQRDSF, 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 publicado en la página web enlace: <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion-SIG.aspx>
- Realizar el registro de las orientaciones a través del canal telefónico en el formato de registro utilizado en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), y el registro de las atenciones presenciales a través del sistema de digiturno, según sea el caso.
- Se requiere continuar con el fortalecimiento en capacitaciones y socializaciones a los enlaces o gestores de PQRDSF sobre el tema de reportes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), con el fin de prevenir y mitigar el incumplimiento de términos en materia de PQRDSF.
- Se enfatiza en el uso correcto y responsable de la tipología *“sin términos de respuesta”* con el fin de evitar errores en la configuración de PQRDSF o radicados de trámites y servicios, identificando estos registros en oportunidad.
- Los cambios de tipología se realizarán únicamente por concepto y no por ampliación de tiempos para la respuesta, justificando la necesidad del cambio con una motivación técnica y/o jurídica, y contar con la autorización previa del coordinador del grupo responsable del radicado.
- No procederán las solicitudes de cambio de tipología respecto de comunicaciones cuyos términos de respuesta hayan vencido.
- Los funcionarios y contratistas de la entidad deben reportar a la mesa de ayuda (Aranda) las incidencias y requerimientos presentados durante la

gestión y trámite de las PQRDSF, para mejorar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.

- El Grupo de Servicio al Ciudadano, para mitigar los riesgos asociados al proceso Gestión de Requerimientos con los grupos de interés, continuará generando reportes de alertas semanales y realizando mesas de trabajo con las dependencias que generen mayor número de inconsistencias.

En estas mesas de trabajo se hará énfasis en las modalidades de PQRDSF y en los deberes de los funcionarios y contratistas respecto del cumplimiento de los términos de respuesta, la notificación efectiva al peticionario y el cargue de los soportes correspondientes en el Sistema de Gestión Documental del Ministerio. Estas acciones estarán orientadas a prevenir respuestas extemporáneas, fortalecer la trazabilidad de la gestión y promover el cumplimiento de las responsabilidades aplicables a quienes intervienen en el trámite de las peticiones.

- Con el fin de aumentar el indicador de percepción ciudadana en el rango de *"sobresaliente"*, es pertinente que la Entidad analice los resultados de la baja calificación presentada y realice las acciones de mejora propuestas en las mesas de trabajo programadas, así como el desarrollo de una campaña de medios para dar a conocer *"el quehacer"* de la entidad, su misionalidad, oferta institucional, proyectos, programas y trámites asociados al Ministerio, junto con una campaña pedagógica sobre las competencias de las entidades adscritas al sector y otras entidades públicas del orden territorial y nacional.
- 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 cinco (5) 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.
- Seguir actualizando la información dirigida a los diferentes grupos de valor en el sitio web institucional de acuerdo con lo establecido en el instrumento de transparencia "esquema de actualización y publicación" adoptado por la Entidad.
- 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/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/encuesta-de-percepcion>**, para que estos puedan realizar la encuesta de percepción mediante medios electrónicos.

- El Grupo de Servicio al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental junto con las dependencias implementarán acciones de mejora para fortalecer los controles que garanticen el adecuado reporte de datos y mejoren la calificación del indicador de percepción ciudadana durante la vigencia 2026.
- 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.