



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2015-4

Octubre 01 a diciembre 31 de 2015

**SECRETARÍA GENERAL
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Enero de 2016**



PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Departamento Nacional de Planeación, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas en este Departamento a través de los diferentes canales de atención y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2015.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el cuarto trimestre de 2015 en materia de PQRS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

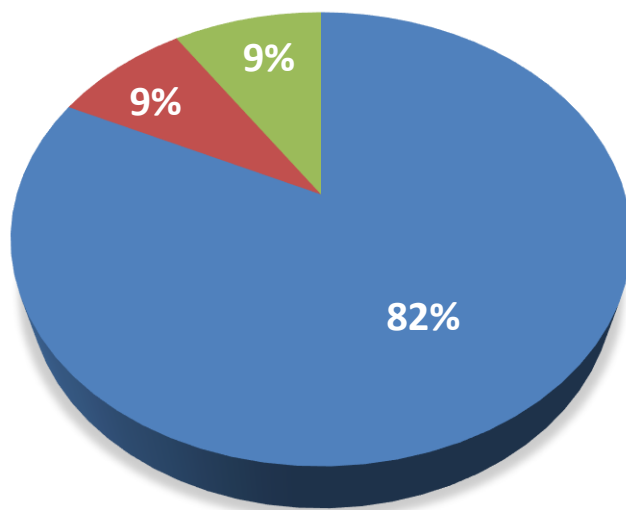
Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

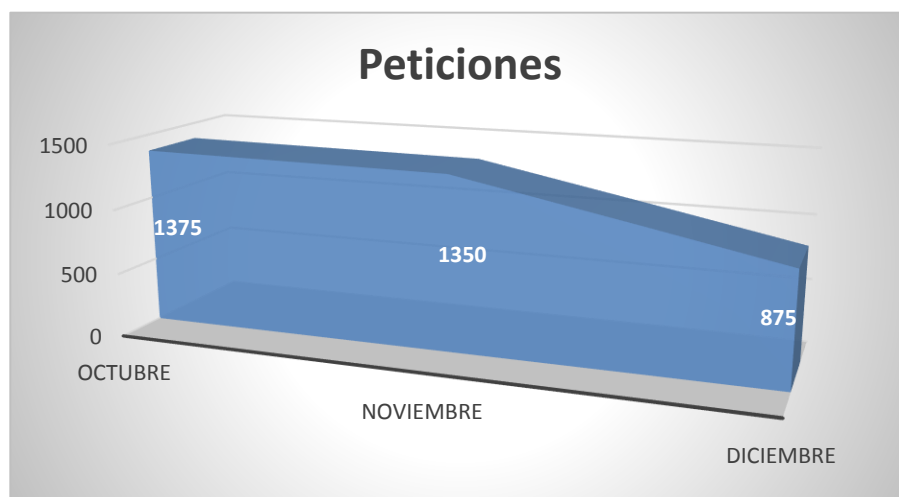


❖ PETICIONES

Durante el cuarto trimestre de 2015 se recibieron 2.818 solicitudes tipificadas como petición, 409 como solicitud de documentos y 373 como consulta, para un total de **3.600** peticiones.



■ Petición ■ Consultas ■ Solicitud de Documentos



De las **3.600** peticiones que ingresaron al DNP durante el cuarto trimestre de 2015, se dio traslado por competencia a otras entidades a **134** solicitudes, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Art. 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.



Peticiones.

Ingresaron 2.818 peticiones a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
OCTUBRE	43	127	921	1091
NOVIEMBRE	49	135	902	1086
DICIEMBRE	53	112	476	641
Total Trimestre	145	374	2299	2818

Consultas.

Ingresaron 373 consultas a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
OCTUBRE	11	28	103	142
NOVIEMBRE	14	25	76	115
DICIEMBRE	14	20	82	116
Total Trimestre	39	73	261	373

Solicitud de documentos.

Ingresaron 409 solicitudes de documentos a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
OCTUBRE	12	90	40	142
NOVIEMBRE	14	118	17	149
DICIEMBRE	8	97	13	118
Total Trimestre	34	305	70	409



❖ QUEJAS

En el cuarto trimestre de 2015 NO se recibieron quejas.

❖ RECLAMOS

En el cuarto trimestre de 2015 se recibieron seis reclamos, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales.

Mes	RECLAMOS		
	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
OCTUBRE	2	9	Correo Físico
		5	Portal Web
NOVIEMBRE	1	15	Portal Web
DICIEMBRE	3	14	Portal Web
		4	Portal Web
		4	Correo electrónico

❖ SUGERENCIAS

En el cuarto trimestre de 2015 se recibieron 3 sugerencias, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales.

Mes	SUGERENCIAS		
	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
OCTUBRE	3	12	Correo Físico
		6	Correo Físico
		7	Portal Web



❖ DENUNCIAS DE HECHOS EXTERNOS

En el cuarto trimestre de 2015 se recibieron dos denuncias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales.

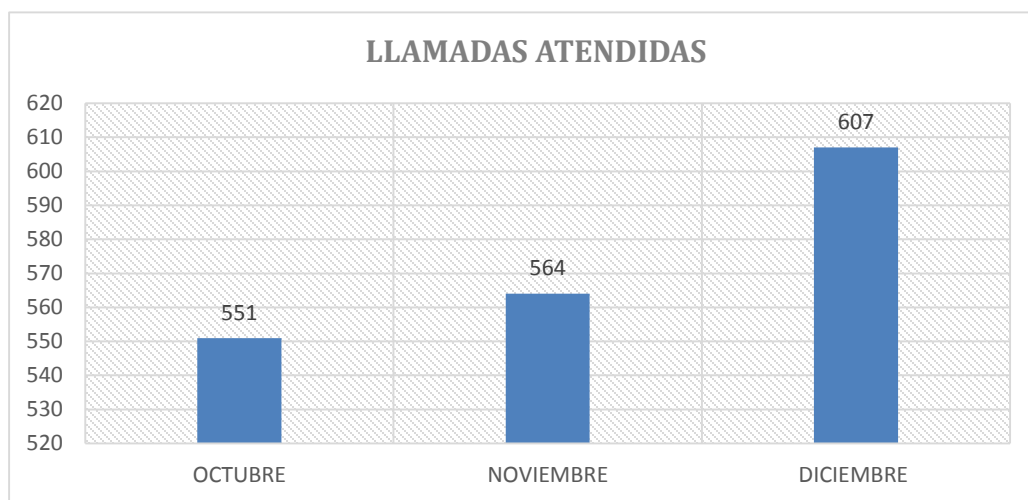
Mes	DENUNCIAS		
	Cantidad	Tiempo de atención	Medio de recepción
OCTUBRE	1	13	Correo electrónico
NOVIEMBRE	1	6	Portal Web

❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el segundo trimestre de 2015, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en los pisos 3, 10, 14, 15 y 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 - 19 y no se encontró ninguna sugerencia.

❖ Línea gratuita nacional 018000 12 12 21

Se brindó atención telefónica a los ciudadanos, en su mayoría de ciudades y municipios diferentes a Bogotá. Se identificó que la solicitud más recurrente en esta línea es sobre temas relacionados con SISBEN.





DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Recomendaciones

Se analizaron las preguntas que ingresaron al DNP, detectando que la solicitud más recurrente es en temas relacionados con SISBEN. Por lo que se recomienda visitar la sección de preguntas frecuentes de SISBEN <https://www.sisben.gov.co/Cont%C3%A1ctenos.aspx#.Vt2ROfnhAdU>.

Nota: Se anexa informe trimestral de PQRS en formato PDF.