



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2015-1

Enero 01 a marzo 31 de 2015

**SECRETARÍA GENERAL
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Abril de 2015**



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 Enero y el 31 de Marzo 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 primer 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 primer trimestre de 2015 se recibieron 2.297 solicitudes tipificadas como peticiones, 420 como solicitud de documentos y 827 como consulta, para un total de **3544** solicitudes.



Peticiones.

Se recibieron 2297 peticiones a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Fax	Portal Web	Total
Enero	23	84	0	672	779
Febrero	26	102	2	652	782
Marzo	39	110	0	587	736
Total Trimestre	88	296	2	1911	2297



Consultas.

Se recibieron 827 consultas a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Fax	Portal Web	Total
Enero	9	25	0	219	253
Febrero	14	35	0	181	230
Marzo	21	52	0	271	344
Total Trimestre	44	112	0	671	827

Solicitud de documentos.

Se recibieron 420 solicitudes de documentos a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Fax	Portal Web	Total
Enero	1	46	0	31	78
Febrero	7	133	0	35	175
Marzo	6	118	0	43	167
Total Trimestre	14	297	0	109	420



❖ QUEJAS

En el primer trimestre de 2015 se recibieron cinco quejas, de las cuales cuatro se respondieron en los términos legales (15 días hábiles) y una se encuentra en análisis del grupo de Control Interno Disciplinario.

Quejas			
Mes	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
Enero	1	Día 15	Personal
Febrero	1	Día 3	Personal
Febrero	1	Día 7	Correo Electrónico
Febrero	1	Análisis del grupo de Control Interno Disciplinario	Correo Físico
Marzo	1	Día 7	Correo Electrónico

❖ RECLAMOS

En el primer trimestre de 2015 se recibieron 5 reclamos, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales (15 días hábiles).

Reclamos			
Mes	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
Enero	1	Día 1	Portal Web
Febrero	1	Día 8	Portal Web
Febrero	1	Día 6	Portal Web
Febrero	1	Día 9	Portal Web
Marzo	1	Día 7	Portal Web



❖ SUGERENCIAS

En el primer trimestre de 2015 se recibieron 11 sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales (15 días hábiles)

Sugerencias			
Mes	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
ENERO	1	Día 2	Portal Web
	1	Día 14	Portal Web
	1	Día 5	Portal Web
FEBRERO	1	Día 15	Portal Web
	1	Día 6	Portal Web
	1	Día 12	Portal Web
MARZO	1	Día 14	Correo Físico
	1	Día 2	Correo Físico
	1	Día 7	Portal Web
	1	Día 6	Correo Electrónico
	1	Día 11	Correo Electrónico

Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el primer 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.

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.