



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2015-2

Abril 01 a junio 30 de 2015

**SECRETARÍA GENERAL
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Julio 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 abril y el 30 de junio 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 segundo 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.

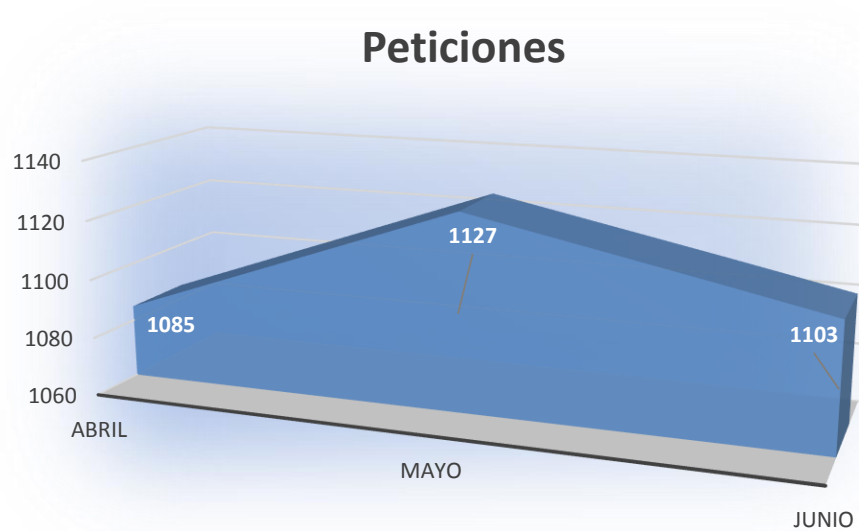
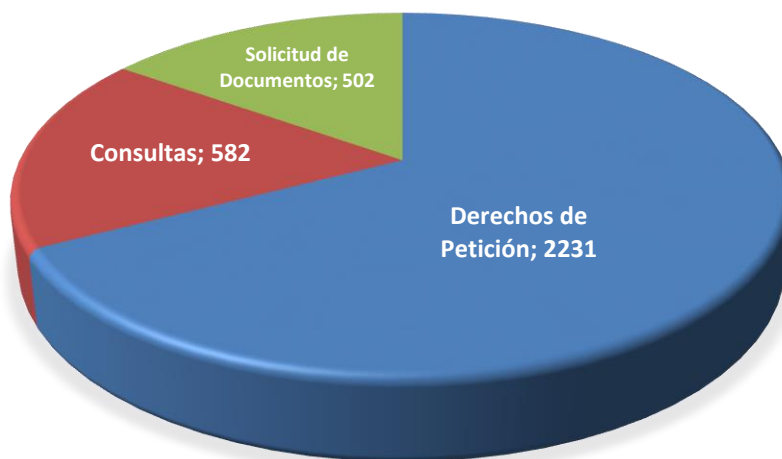
Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

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 segundo trimestre de 2015 se recibieron 2.231 solicitudes tipificadas como petición, 502 como solicitud de documentos y 582 como consulta, para un total de **3.315** solicitudes.



De las **2.733** solicitudes tipificadas como petición y solicitud de documentos que ingresaron al DNP en el segundo trimestre de 2015, se dio traslado por competencia a otras entidades a **147** 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 2.231 peticiones a través de los siguientes medios de recepción:

| Mes | Correo Electrónico | Correspondencia de entrada | Portal Web | Total |
|------------------------|--------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| ABRIL | 47 | 117 | 588 | 752 |
| MAYO | 21 | 97 | 650 | 768 |
| JUNIO | 25 | 122 | 564 | 711 |
| Total Trimestre | 93 | 336 | 1802 | 2231 |

Consultas.

Ingresaron 582 consultas a través de los siguientes medios de recepción:

| Mes | Correo Electrónico | Correspondencia de entrada | Portal Web | Total |
|------------------------|--------------------|----------------------------|------------|------------|
| ABRIL | 13 | 41 | 139 | 193 |
| MAYO | 25 | 38 | 147 | 210 |
| JUNIO | 10 | 23 | 146 | 179 |
| Total Trimestre | 48 | 102 | 432 | 582 |

Solicitud de documentos.

Ingresaron 502 solicitudes de documentos a través de los siguientes medios de recepción:

| Mes | Correo Electrónico | Correspondencia de entrada | Portal Web | Total |
|------------------------|--------------------|----------------------------|------------|------------|
| ABRIL | 3 | 112 | 25 | 140 |
| MAYO | 8 | 97 | 44 | 149 |
| JUNIO | 5 | 169 | 39 | 213 |
| Total Trimestre | 16 | 378 | 108 | 502 |



❖ QUEJAS

En el segundo trimestre de 2015 se recibieron nueve quejas, las cuales fueron atendidas en los términos legales.

| QUEJAS | | | |
|--------|----------|-----------------------------------|--------------------|
| MES | Cantidad | Día en que se generó la respuesta | Medio de recepción |
| ABRIL | 1 | Día 14 | Correo Electrónico |
| MAYO | 5 | Día 15 | Correo Electrónico |
| | | Día 8 | Correo Físico |
| | | Día 15 | Personal |
| | | Día 14 | Correo Electrónico |
| | | Día 14 | Personal |
| JUNIO | 3 | Día 5 | Correo Físico |
| | | Día 8 | Correo Físico |
| | | Día 14 | Correo Electrónico |

❖ RECLAMOS

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

| RECLAMOS | | | |
|----------|----------|--------------------|--------------------|
| MES | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| ABRIL | 5 | Día 15 | Correo Físico |
| | | Día 12 | Internet |
| | | Día 14 | Internet |
| | | Día 10 | Internet |
| | | Día 12 | Internet |
| MAYO | 3 | Día 8 | Correo Físico |
| | | Día 1 | Internet |
| | | Día 11 | Internet |
| JUNIO | 1 | Día 6 | Internet |



❖ SUGERENCIAS

En el segundo trimestre de 2015 se recibieron siete sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales.

| SUGERENCIAS | | | |
|-------------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| ABRIL | 1 | Día 6 | Correo Físico |
| MAYO | 4 | Día 1 | Internet |
| | | Día 1 | Internet |
| | | Día 8 | Correo Físico |
| | | Día 15 | Internet |
| JUNIO | 2 | Día 3 | Internet |
| | | Día 14 | Internet |

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.

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.