



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



# **Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2015-3**

**Julio 01 a septiembre 30 de 2015**

**SECRETARÍA GENERAL  
Oficina de Servicio al Ciudadano  
Bogotá D.C.  
Octubre 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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.

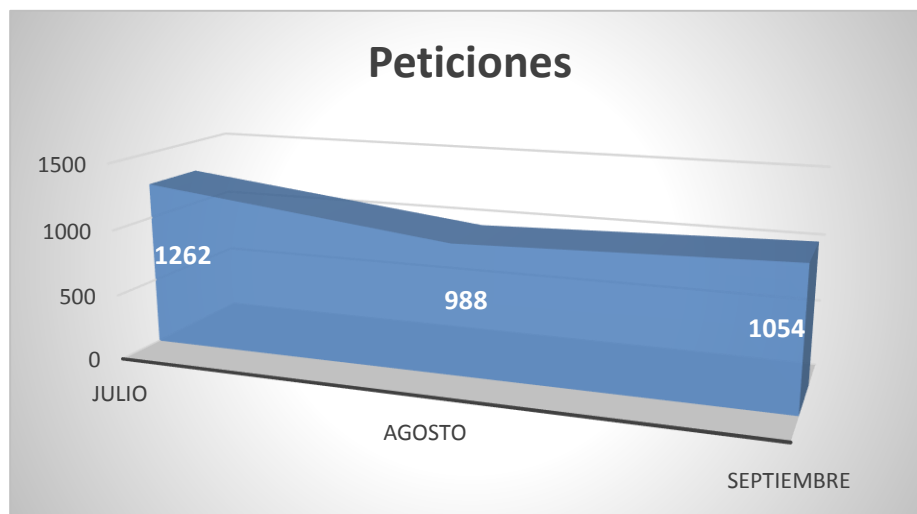
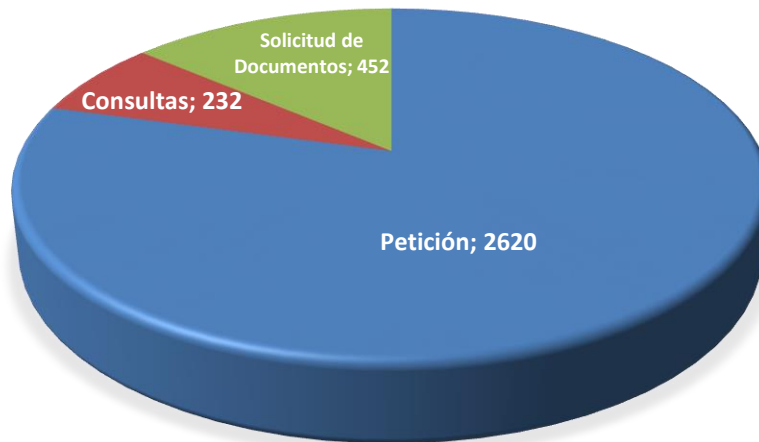
**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

**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 tercer trimestre de 2015 se recibieron 2.620 solicitudes tipificadas como petición, 452 como solicitud de documentos y 232 como consulta, para un total de **3.304** peticiones.



De las **3.304** peticiones que ingresaron al DNP en el tercer trimestre de 2015, se dio traslado por competencia a otras entidades a **144** 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 2.620 peticiones a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
<b>JULIO</b>	19	103	859	<b>981</b>
<b>AGOSTO</b>	42	86	664	<b>792</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	38	130	679	<b>847</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>99</b>	<b>319</b>	<b>2202</b>	<b>2620</b>

## Consultas.

Ingresaron 232 consultas a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
<b>JULIO</b>	19	29	70	<b>118</b>
<b>AGOSTO</b>	12	25	18	<b>55</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	17	15	27	<b>59</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>48</b>	<b>69</b>	<b>115</b>	<b>232</b>

## Solicitud de documentos.

Ingresaron 452 solicitudes de documentos a través de los siguientes medios de recepción:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
<b>JULIO</b>	9	114	40	<b>163</b>
<b>AGOSTO</b>	7	107	27	<b>141</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	8	102	38	<b>148</b>
<b>Total Trimestre</b>	<b>24</b>	<b>323</b>	<b>105</b>	<b>452</b>



## ❖ QUEJAS

En el tercer trimestre de 2015 se recibieron once quejas, de las cuales, diez fueron atendidas en los términos legales y una se encuentra en trámite de respuesta.

Mes	QUEJAS		
	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
JULIO	3	10	Correo Físico
		11	Correo Físico
		7	Correo Físico
AGOSTO	4	8	Correo electrónico
		10	Correo electrónico
		15	Internet
		15	Internet
SEPTIEMBRE	4	13	Correo Físico
		14	Correo electrónico
		Se encuentra en trámite	Correo Físico
		6	Correo Físico

## ❖ RECLAMOS

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

Mes	RECLAMOS		
	Cantidad	Día en que se generó la respuesta	Medio de recepción
JULIO	1	5	Internet
AGOSTO	8	9	Internet
		9	Internet
		4	Internet
		4	Internet
		0	Internet
		9	Internet
		8	Internet
		3	Internet
SEPTIEMBRE	1	Se encuentra en trámite	Internet



## ❖ SUGERENCIAS

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

Mes	SUGERENCIAS		
	Cantidad	Tiempo de atención	Medio de recepción
JULIO	2	6	Correo electrónico
		12	Correo Físico
AGOSTO	1	10	Internet
SEPTIEMBRE	1	13	Correo Físico

## 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.