



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2014-IV

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



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 cuarto trimestre comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre del 2014.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Decreto 2623 de 2009, Decreto 019 de 2012, CONPES 3785 de 2013, que contiene la “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, Ley 1712 de 2014) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el cuarto trimestre de 2014 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.

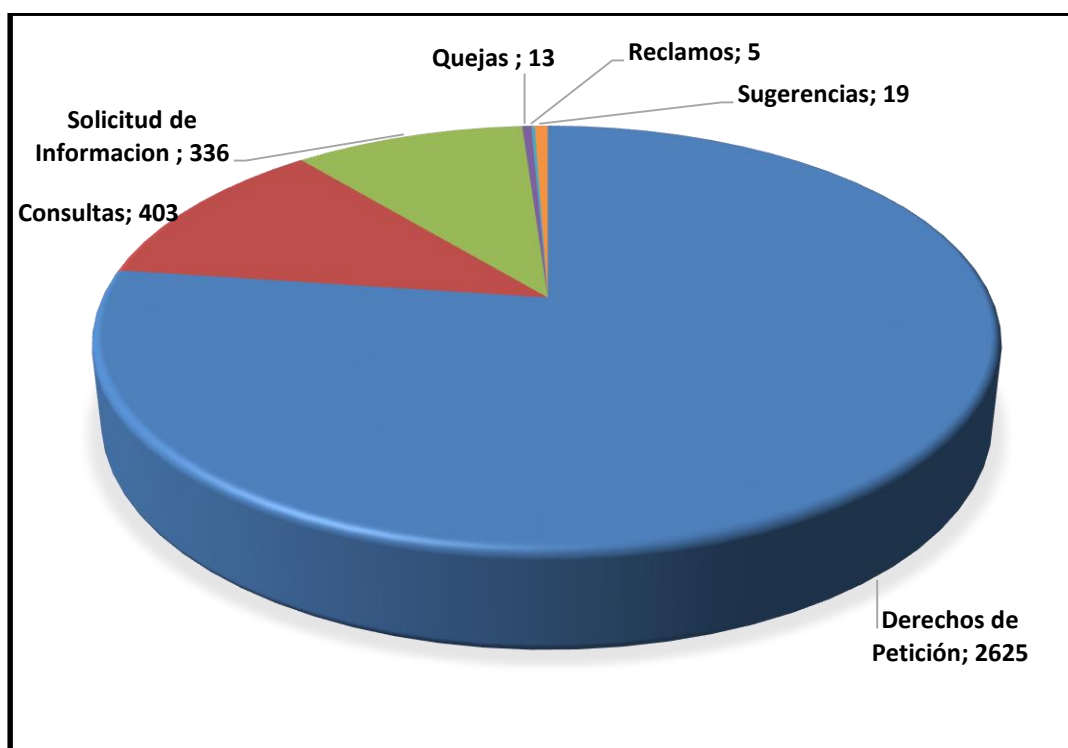
Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

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.



❖ GENERAL SOLICITUDES

Durante cuarto trimestre de 2014 se recibieron solicitudes tipificadas como: petición 2.625, solicitud de información 336, quejas 13, reclamos 5, sugerencias 19 y como consulta 403, para un total de **3.401** solicitudes.



Gafico 1, total de solicitudes ingresadas cuarto trimestre en 2014 DNP.



❖ PETICIONES Y SOLICITUD DE INFORMACION

De las **2.625** solicitudes tipificadas como petición y **336** de solicitud de información que ingresaron al DNP en el cuarto trimestre de 2014 el mayor volumen fue en el mes de octubre.

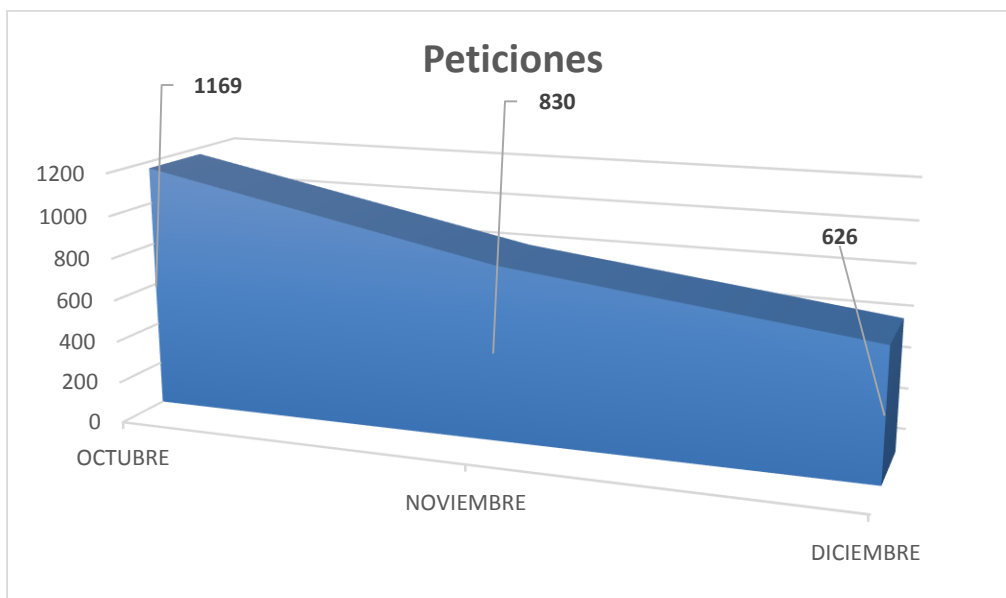


Gráfico 2, peticiones que ingresaron cuarto trimestre en 2014 DNP.

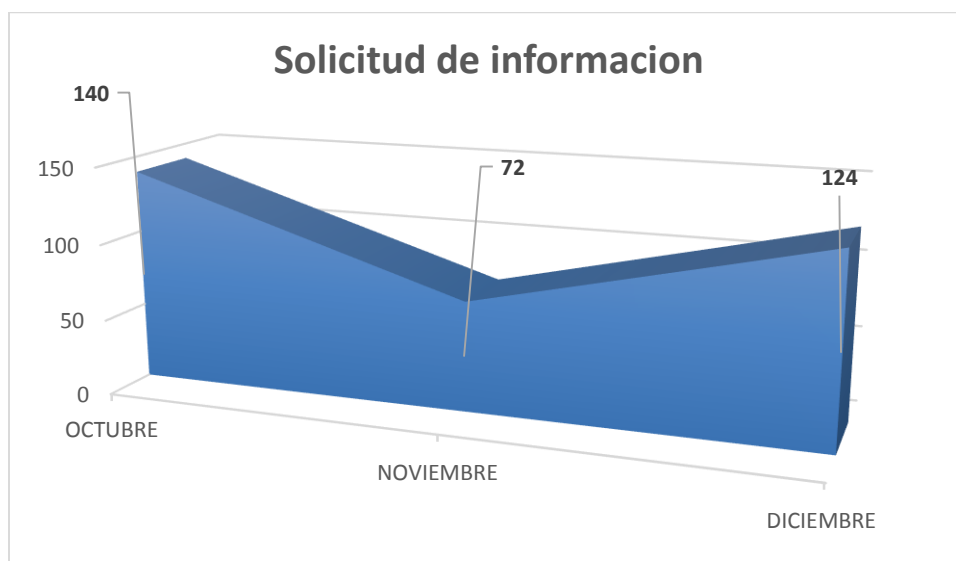


Gráfico 3, Solicitud de información cuarto trimestre en 2014 DNP.



❖ MEDIOS DE RECEPCIÓN

Peticiones

Se atendieron **2.625** peticiones a través de los siguientes medios de recepción

| Peticiones Atendidas | | | | |
|------------------------|---------------|--------------|-----------------|-------------|
| Mes | Correo/e-mail | Fax/Personal | Internet/Sismeg | Total |
| OCTUBRE | 28 | 113 | 1028 | 1169 |
| NOVIEMBRE | 40 | 106 | 684 | 830 |
| DICIEMBRE | 37 | 114 | 475 | 626 |
| Total Trimestre | 105 | 333 | 2187 | 2625 |

Tabla 1, tabla de peticiones cuarto trimestre en 2014 DNP.

Consultas

Se atendieron **401** consultas a través de los siguientes medios de recepción:

| Consultas Atendidas | | | | |
|------------------------|---------------|--------------|-----------------|------------|
| Mes | Correo/e-mail | Fax/Personal | Internet/Sismeg | Total |
| OCTUBRE | 18 | 37 | 130 | 185 |
| NOVIEMBRE | 26 | 32 | 60 | 118 |
| DICIEMBRE | 12 | 27 | 59 | 98 |
| Total Trimestre | 56 | 96 | 249 | 401 |

Tabla 2, tabla de consultas cuarto trimestre en 2014 DNP.



Solicitud de documentos

Se atendieron **326** solicitudes de documentos consultas a través de los siguientes medios de recepción:

| Solicitud de documentos Atendidos | | | | |
|-----------------------------------|---------------|--------------|-----------------|------------|
| Mes | Correo/e-mail | Fax/Personal | Internet/Sismeg | Total |
| OCTUBRE | 3 | 124 | 13 | 140 |
| NOVIEMBRE | 4 | 64 | 4 | 72 |
| DICIEMBRE | 7 | 78 | 29 | 114 |
| Total Trimestre | 14 | 266 | 46 | 326 |

Tabla 3, tabla de solicitud de documentos cuarto trimestre en 2014 DNP.

Solicitud de información

Se atendieron **10** solicitudes de información a través de los siguientes medios de recepción:

| Solicitud de Informacion Atendidos | | | | |
|------------------------------------|---------------|--------------|-----------------|-----------|
| Mes | Correo/e-mail | Fax/Personal | Internet/Sismeg | Total |
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Total Trimestre | 0 | 10 | 0 | 10 |

Tabla 4, tabla de solicitud de informacion cuarto trimestre en 2014 DNP.



❖ DIAS DE RESPUESTA EN TERMINOS LEGALES DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Quejas

En el cuarto trimestre de 2014 se recibieron dieciséis quejas, las cuales fueron atendidas en los términos legales.

| Quejas | | | |
|-----------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| OCTUBRE | 3 | 7 | Correo Físico |
| | | 15 | Internet |
| | | 9 | Internet |
| NOVIEMBRE | 5 | 14 | Correo Electrónico |
| | | 13 | Correo Físico |
| | | 4 | Correo Electrónico |
| | | 9 | Personal |
| | | 4 | Correo Físico |
| DICIEMBRE | 5 | 1 | Internet |
| | | 11 | Correo Físico |
| | | 1 | Internet |
| | | 9 | Personal |
| | | 11 | Correo Físico |

Tabla 5, tabla de quejas cuarto trimestre en 2014 DNP.

Reclamos

En el cuarto trimestre de 2014 se recibieron veintiséis reclamos, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales.

| Reclamos | | | |
|-----------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| OCTUBRE | 2 | 6 | Internet |
| | | 15 | Internet |
| NOVIEMBRE | 3 | 9 | Internet |
| | | 9 | Internet |
| | | 11 | Internet |
| DICIEMBRE | 0 | | |

Tabla 6, tabla de reclamos cuarto trimestre en 2014 DNP.



Sugerencias

En el cuarto trimestre de 2014 se recibieron dieciocho sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales.

| Sugerencias | | | |
|-------------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| OCTUBRE | 8 | 8 | Correo Físico |
| | | 8 | Internet |
| | | 13 | Internet |
| | | 14 | Personal |
| | | 13 | Internet |
| | | 2 | Fax |
| | | 14 | Internet |
| | | 13 | Internet |
| NOVIEMBRE | 3 | 14 | Personal |
| | | 11 | Internet |
| | | 3 | Correo Físico |
| DICIEMBRE | 8 | 11 | Internet |
| | | 6 | Internet |
| | | 4 | Internet |
| | | 6 | Internet |
| | | 11 | Correo Electrónico |
| | | 15 | Correo Físico |
| | | 6 | Personal |
| | | 11 | Internet |

Tabla 7, tabla de sugerencias cuarto trimestre en 2014 DNP.

❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el cuarto trimestre de 2014, 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 y Régimen Subsidiado de Salud.

Nota: Se anexa cuarto informe trimestral de PQRS de 2014 en formato PDF.