



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



# **Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2016-1**

**Enero 01 a marzo 31 de 2016**

**SECRETARÍA GENERAL  
Oficina de Servicio al Ciudadano  
Bogotá D.C.  
Abril 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, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas en este Departamento a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2016.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, 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 2016 en materia de PQRSD.

## 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).

De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 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.
3. Las peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

**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.

**Denuncia.** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

## CANALES DE ATENCIÓN

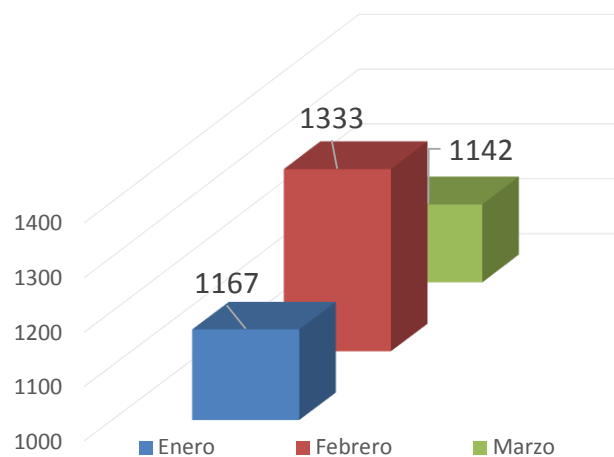
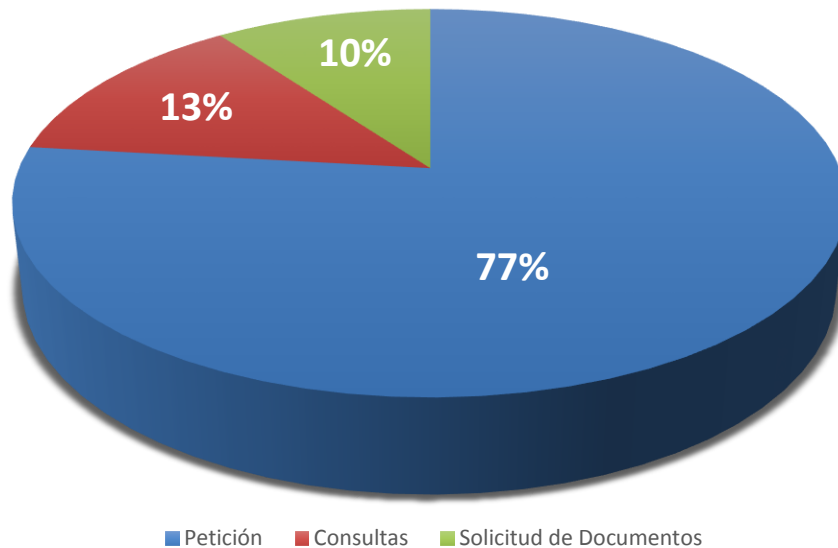
El Departamento Nacional de Planeación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención personal	Calle 26 # 13 – 19 1r Piso Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000121221	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Línea fija desde Bogotá	3815000 Ext. 1919 / 1904	
Virtual	Aplicativo página Web	<a href="http://www.dnp.gov.co">www.dnp.gov.co</a> Servicio al Ciudadano <a href="https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx">https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx</a> .	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co">servicioalciudadano@dnp.gov.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 – 19 Pisos: 1° , 3° , 14° y 34° Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm



## ❖ PETICIONES

Durante el primer trimestre de 2016 se recibieron 2.798 solicitudes tipificadas como petición, 363 como solicitud de documentos y 481 como consulta, para un total de **3.642** peticiones.



De las **3.642** peticiones que ingresaron al DNP durante el primer trimestre de 2016, se dio traslado por competencia a otras entidades a **112** 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 **2.798** peticiones a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ENERO	55	121	716	892
FEBRERO	66	117	787	970
MARZO	66	121	749	936
Total Trimestre	187	359	2252	2798

## Consultas.

Ingresaron **481** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ENERO	15	32	127	174
FEBRERO	34	43	127	204
MARZO	28	33	42	103
Total Trimestre	77	108	296	481

## Solicitud de documentos.

Ingresaron **363** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ENERO	21	58	22	101
FEBRERO	20	120	19	159
MARZO	16	69	18	103
Total Trimestre	57	247	59	363



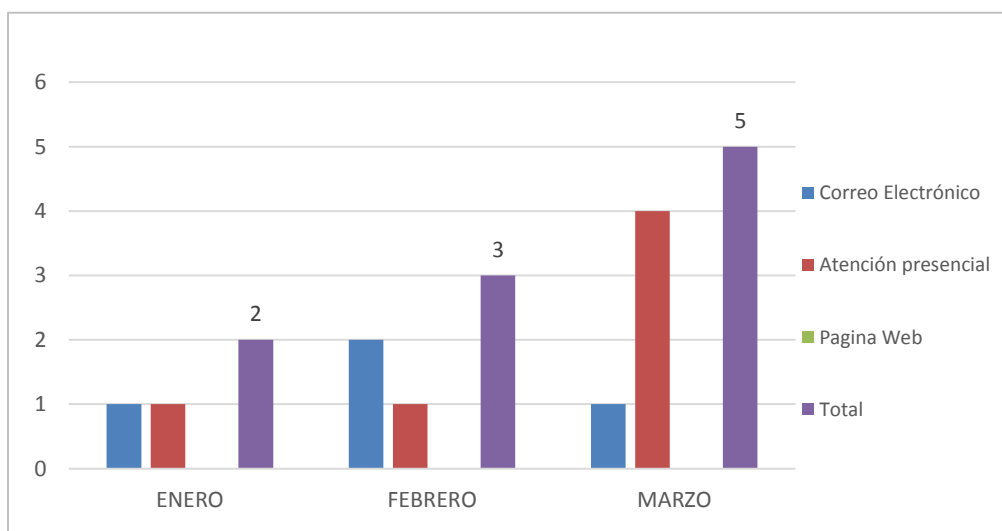
## Peticiones entre autoridades.

Ingresaron **88** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
ENERO	3	18	1	22
FEBRERO	9	12	0	21
MARZO	22	23	0	45
<b>Total Trimestre</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>88</b>

## ❖ QUEJAS

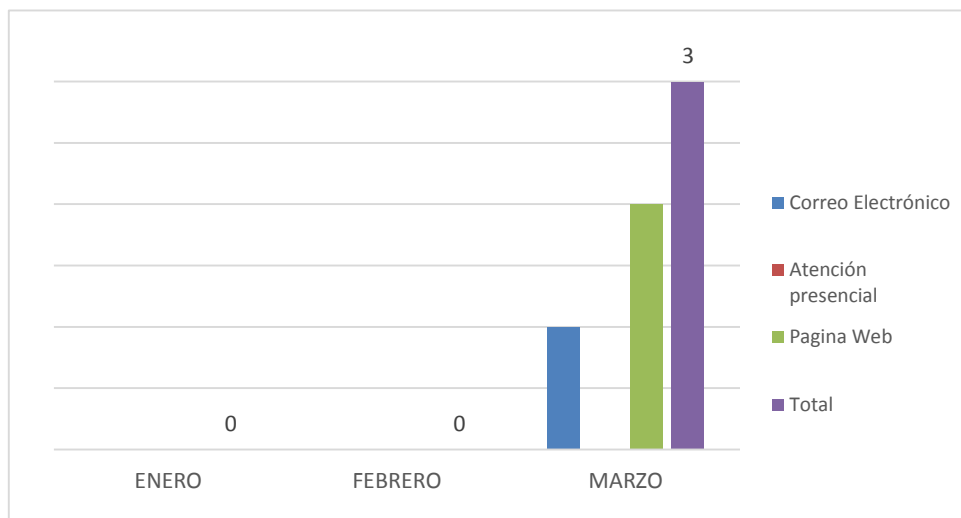
En el primer trimestre de 2016 se recibieron **10** solicitudes tipificadas como quejas.





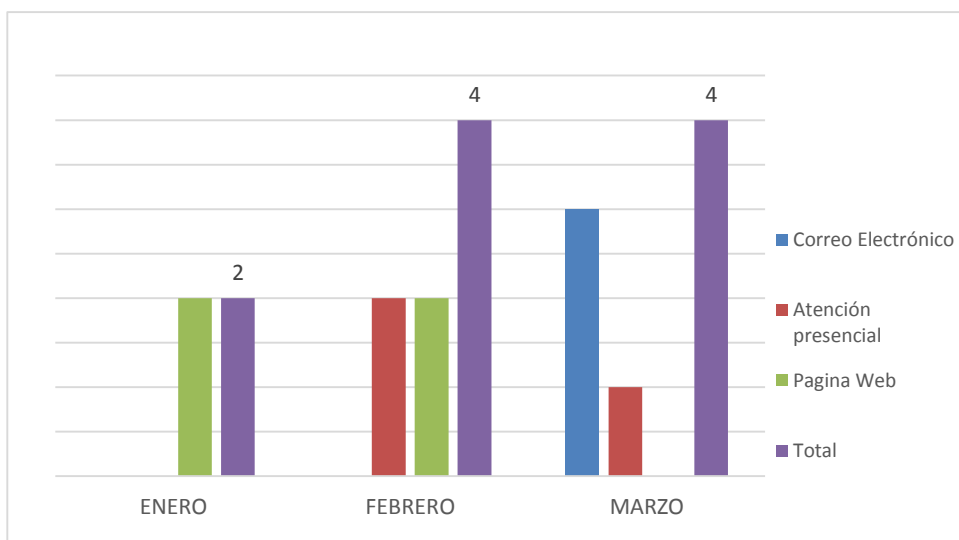
## ❖ RECLAMOS

En el primer trimestre de 2016 se recibieron **3** solicitudes tipificadas como reclamos.



## ❖ SUGERENCIAS

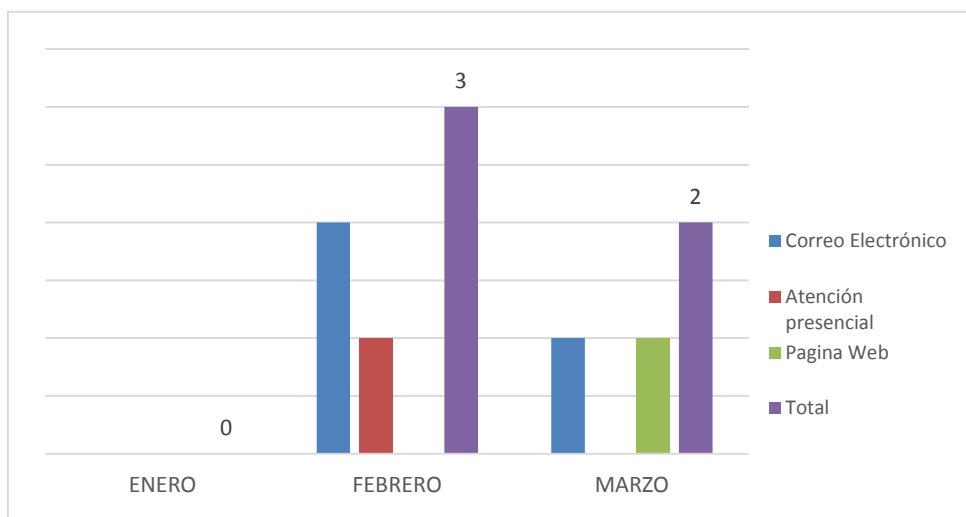
En el primer trimestre de 2016 se recibieron **10** solicitudes tipificadas como sugerencias.





## ❖ DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS

En el primer trimestre de 2016 se recibieron **5** solicitudes tipificadas como reclamos.



## ❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el primer trimestre de 2016, se realizó la apertura del buzón de sugerencias ubicado en el piso 1 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 – 19, en la oficina de Servicio al Ciudadano 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.

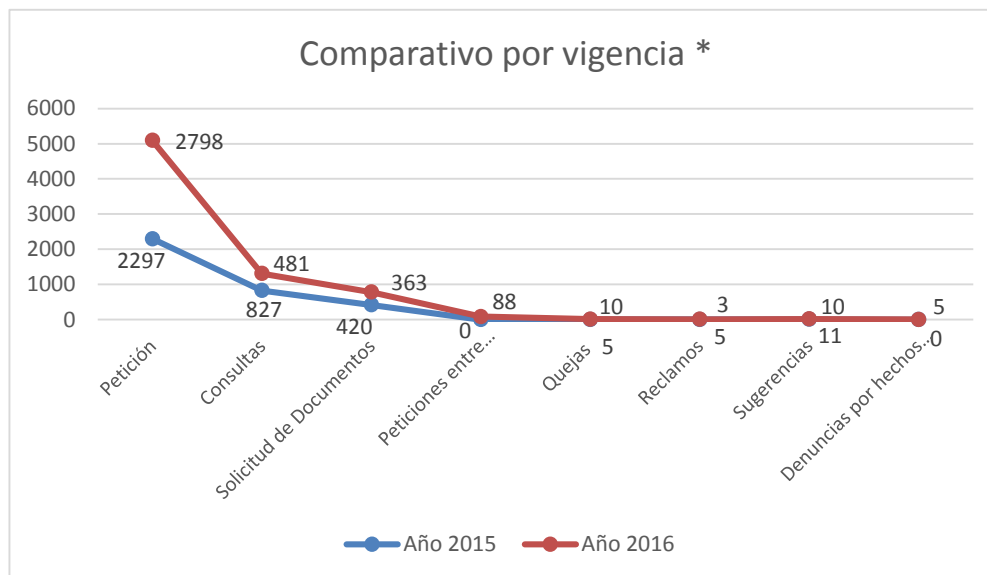






## Comparativo 2015 / 2016

Al realizar el comparativo del primer trimestre de 2015 y 2016, se presentó un incremento en las peticiones, consultas y solicitudes de documentos. En total en el primer trimestre de 2016 se atendieron en el DNP **3758** solicitudes de ciudadanos.



\*El año 2015 no se discriminaron las peticiones entre autoridades ni denuncias por hechos de corrupción

## 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>.

Así mismo se está actualizando en el portal el sitio de preguntas frecuentes, incluyendo todos los temas que más tienen relevancia para los ciudadanos, quienes consultan a las diferentes Direcciones del Departamento.

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