



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

**Informe de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias**
I Trimestre
2019

SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Servicio al Ciudadano



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

PRESENTACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por el Departamento a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

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 del Departamento durante el primer trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio.

CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación pone a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor los siguientes canales:



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Centro de Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá D.C..	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm en jornada continua.	Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	018000 121221	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm en jornada continua.	Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
	Línea fija desde Bogotá	(57 1) 3815000 11919 / 11924 / 11915		
	Centro de Relevo Relevo de Llamadas	(57 1) 3815038		
Virtual	Formulario electrónico Web	https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del día hábil siguiente a su radicación.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las PQRSD. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud. (https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/consulte-el-estado-de-su-tramite.aspx)
	Correo electrónico servicio al ciudadano PQRSD	servicioalciudadano@dnp.gov.co		Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@dnp.gov.co		Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
Escrito	Radicación comunicación (personal / correo postal)	Calle 26 # 13 – 49 Interior 101 Piso 1, Edificio Fonade, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm en jornada continua	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 - 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá.		Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.

De conformidad con los Protocolos de Servicio al Ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma **anónima**, cuando exista una justificación meritoria del peticionario para mantener la reserva de identidad. La respuesta se publica en la página Web y en la cartelera de notificaciones por el término de cinco (5) días.

TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el primer trimestre de 2019 fueron radicados en total 5.833 requerimientos en el Departamento Nacional de Planeación, los cuales fueron atendidos en su totalidad, en enero se formularon 2.129, en febrero 1.869 y en marzo 1.835.

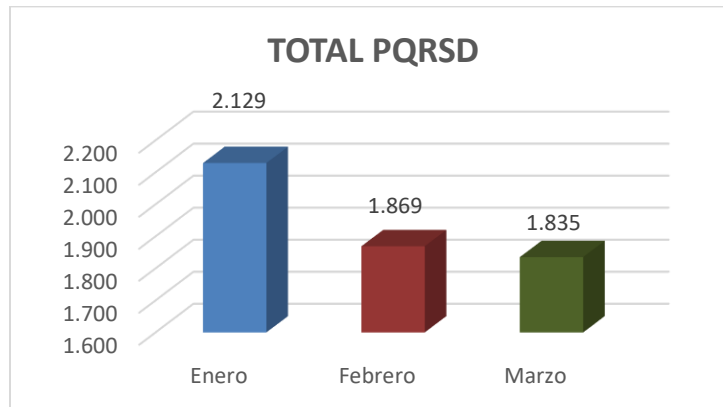


Gráfico 1

En el trimestre informado se radicaron 4.637 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular), 806 consultas, 184 solicitudes de documentos, 65 peticiones entre autoridades, 18 solicitudes de información pública.

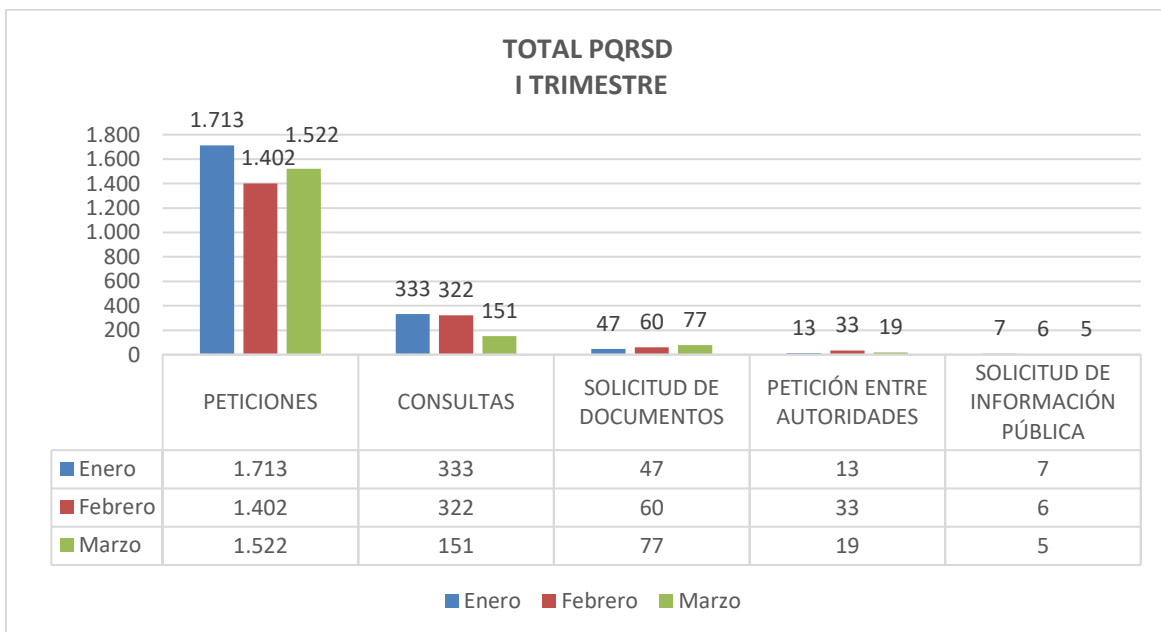


Gráfico 2

De acuerdo con las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este trimestre, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 83% del total de peticiones, seguido por consultas con el 14%. y solicitud de documentos que agrupó un 3%.

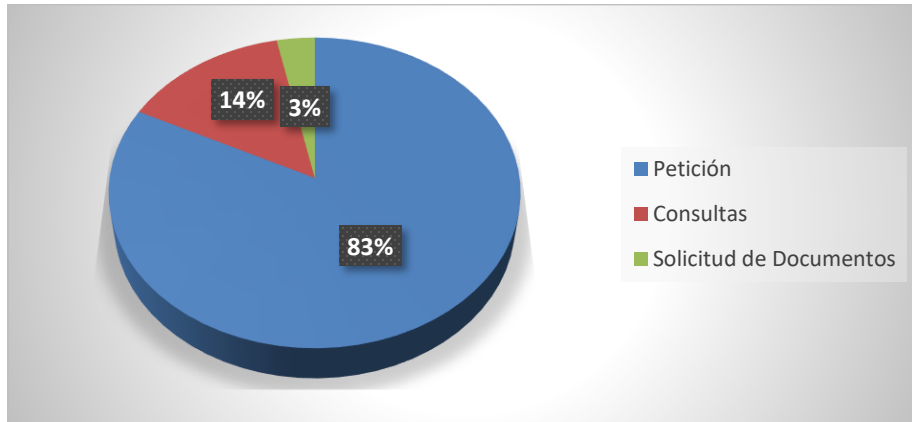


Gráfico 3

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De acuerdo con el aplicativo de Gestión Documental, en el trimestre informado se radicaron: 17 quejas, 11 reclamos, 81 sugerencias, como denuncias por actos de corrupción interno no se recibieron en el periodo informado, y por actos de corrupción externos se recibieron 14 solicitudes, los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de ley.

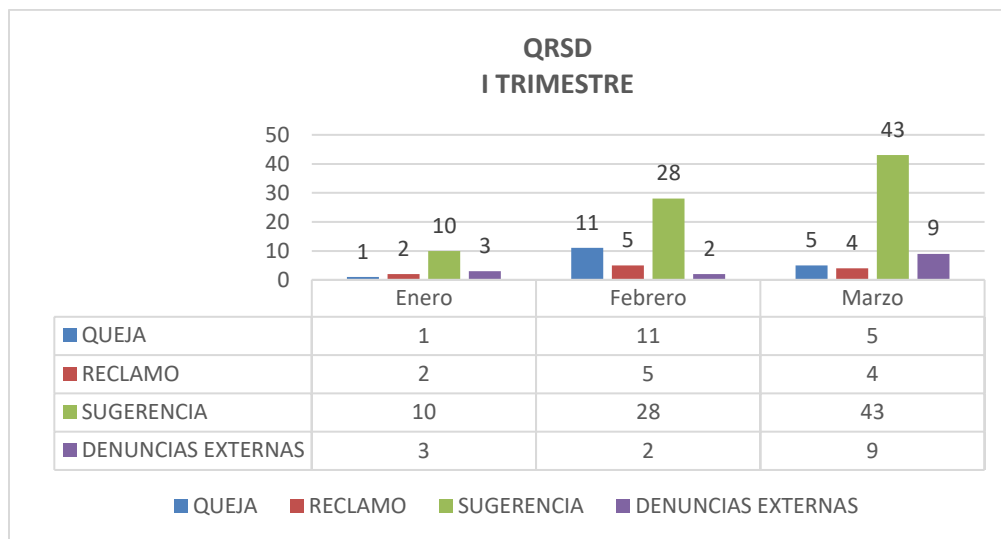


Gráfico 4

Se hace énfasis que las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por hechos de corrupción internos no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento. En el análisis que se adelanta se llega a la conclusión que esto se da, de acuerdo con nuestra matriz de riesgo, por error en tipificación del documento.



CANALES DE ATENCIÓN

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el formulario electrónico de PQRSD de la página Web con un 70%, seguido por el correo electrónico institucional con un 16%, con un 13% la comunicación escrita, por último, se observó que en un porcentaje mínimo se atendieron las solicitudes por comunicación telefónica y en la modalidad presencial.

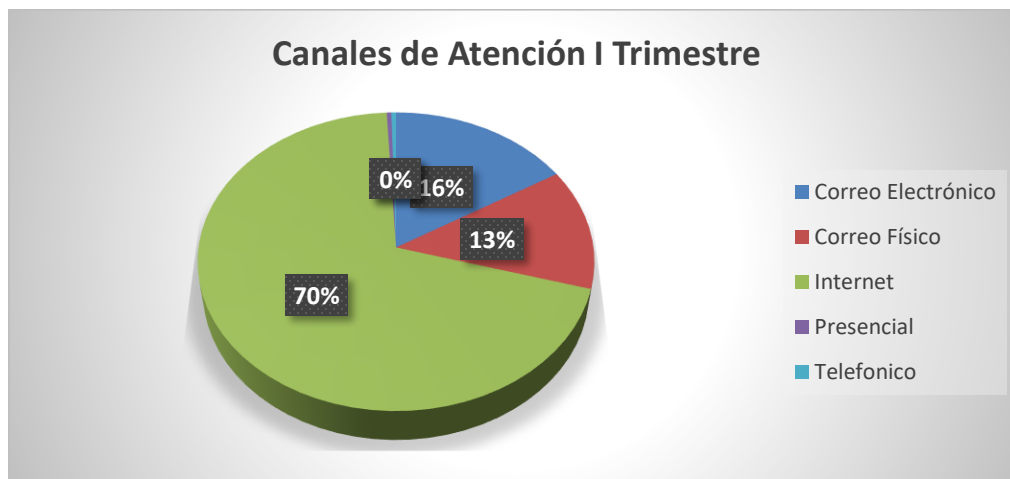


Gráfico 5

Peticiones.

Ingresaron **4.637** peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) través de los siguientes canales de atención:

Peticiones						
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Enero	140	1.422	132	8	11	1713
Febrero	188	1.048	160	3	3	1402
Marzo	203	1.107	197	9	6	1522
Total	531	3.577	489	20	20	4.637

Consultas.

Ingresaron **806** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas						
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Enero	89	217	25	1	1	333



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Febrero	80	208	32	1	1	322
Marzo	95	18	38	-	-	151
Total	264	443	95	2	2	806

Solicitud de documentos.

Ingresaron **184** solicitudes de documentos través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de Documentos					
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Total
Enero	18	8	21	-	47
Febrero	30	7	22	1	60
Marzo	28	4	45	-	77
Total	76	19	88	1	184

Peticiones entre Autoridades.

Ingresaron **18** peticiones entre autoridades través de los siguientes canales de atención:

Peticiones entre Autoridades				
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Total
Enero	4	1	8	13
Febrero	12	8	13	33
Marzo	4	14	1	19
Total	20	23	22	65

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Ingresaron **18** Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuyo trámite fue adelantado oportunamente entregando la información requerida, a través de los siguientes canales de atención:

Solicitudes de Acceso a la Información Pública					
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Total
Enero	2	5	-	-	7
Febrero	2	3	-	1	6
Marzo	-	5	-	-	5
Total	4	13	-	1	18

Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



En el primer trimestre de 2019 se recibieron 123 quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales fueron radicaron a través de los siguientes canales de atención:

QRSD	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Queja	14	-	3	-	-	17
Reclamo	6	2	2	-	1	11
Sugerencia	27	4	50	-	-	81
Denuncias Externas	8	1	4	-	1	14
Total	55	7	59	-	2	123

Así mismo, en el periodo el canal de atención para la presentación de estas es la comunicación escrita.

❖ Atención telefónica Línea nacional 018000 12 12 21

Por ser la única línea gratuita, se atendieron 543, de las 543 una (1) de ellas fue remitida por el Centro de Relevó. A estas se les dio la orientación debida, en su mayoría son relacionadas con la temática del Sisbén como la inconformidad del puntaje, solicitud de nuevas encuestas.

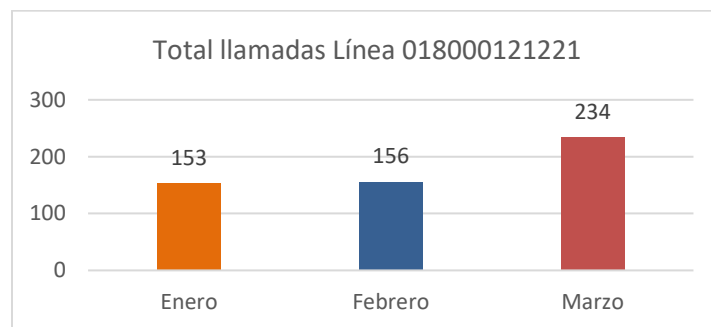


Gráfico 6

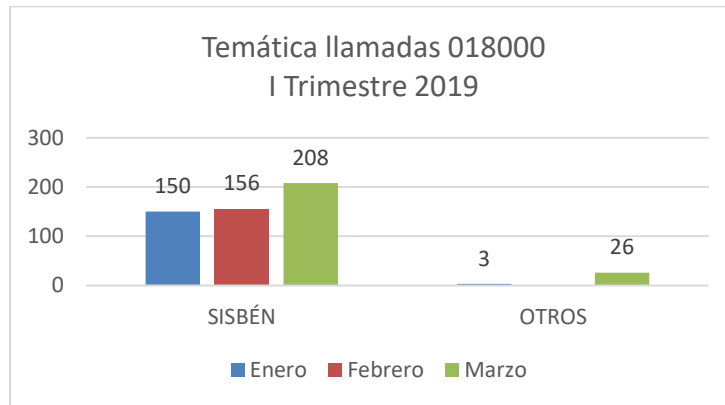


Gráfico 7

❖ Atención Presencial

Se dio atención oportuna a 56 ciudadanos que se acercaron a Servicio al Ciudadano del DNP, de estas se radicaron 36 solicitudes acompañando a su vez a la dependencia que le brindó la información, los demás orientados frente a la Entidad competente para atender la solicitud.

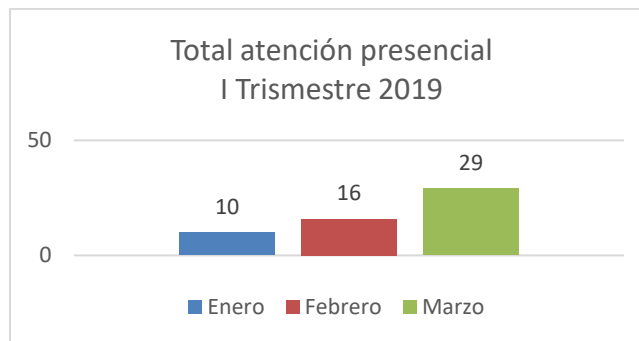


Gráfico 8

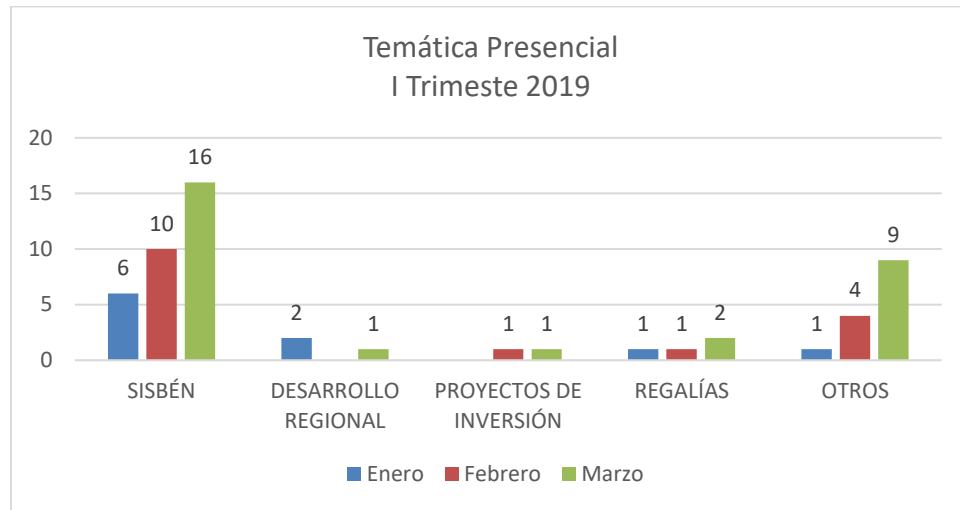


Gráfico 9

❖ Buzón de Sugerencias

Durante el primer trimestre de 2019, en la apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicados en el piso 1 en la oficina de Servicio al Ciudadano, y en el piso 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 – 19, y no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.

Traslados

De las **5.833** solicitudes que se radicaron en el Departamento Nacional de Planeación durante el primer trimestre de 2019, se dio traslado por competencia a otras entidades un total de **183** requerimientos, 37 de ellas, pesar de haber sido trasladadas por competencia, no se entregaron en los términos señalados.

Por lo anterior, la Secretaría General se encuentra diseñando una estrategia con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas al 3 día de radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo con la estrategia que se propone, inicia de manera pedagógica por 3 meses, aproximadamente.

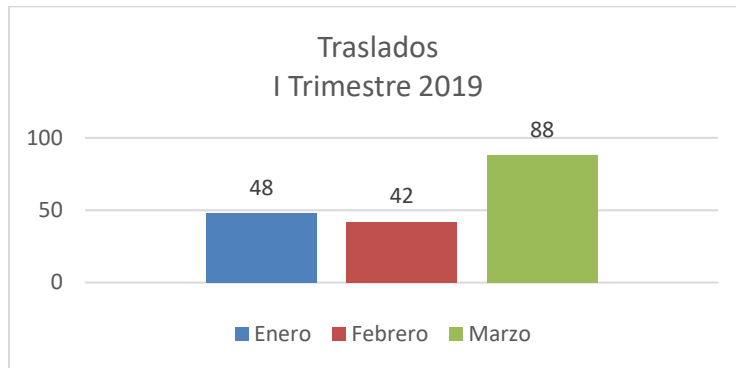


Gráfico 10

Tiempos de Respuesta a PQRSD

En el trimestre informado se concluye que el 100% de las peticiones, consultas, solicitud de documentos, solicitud de información pública y peticiones entre autoridades, el 80% de estas se refieren a peticiones. Se hace énfasis que el 65 % peticiones, consultas, solicitud de documentos, solicitud de información pública y peticiones entre autoridades se tramitan en un término no superior a 5 días.

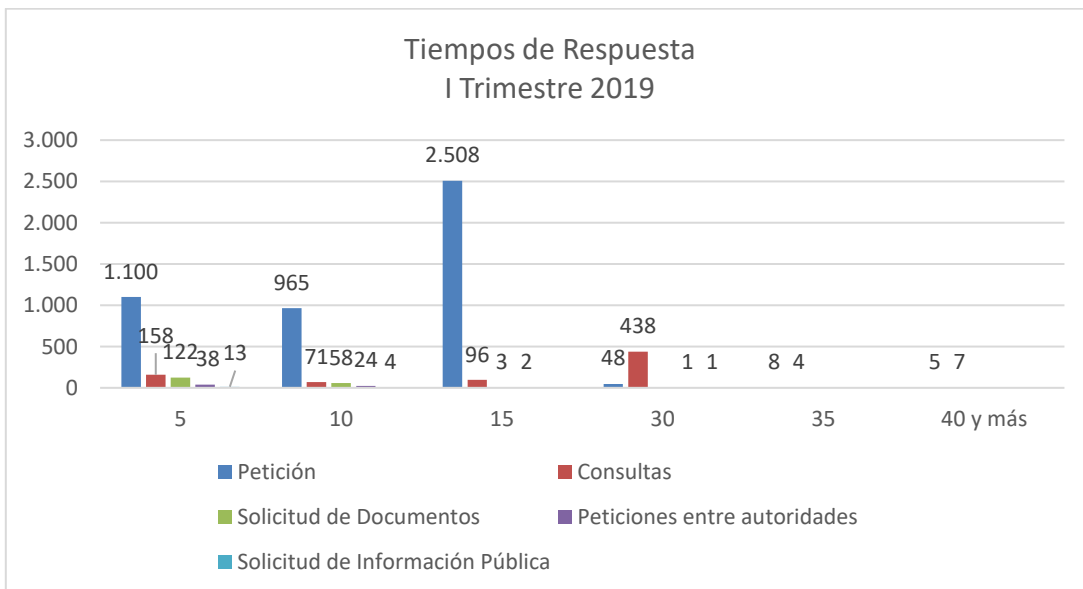


Gráfico 11

En el trimestre informado, se concluye que el 100% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron de manera oportuna, el 65% de estas se refieren a reclamos y sugerencias, aclarando que se tipificó incorrectamente, ya que se refiere a peticiones de ciudadanos vinculados en el Sisbén con un puntaje alto. Se hace énfasis que el 65 % de



las quejas, Denuncias Ext. Sugerencias y reclamos se tramitan en un término no superior a 5 días.

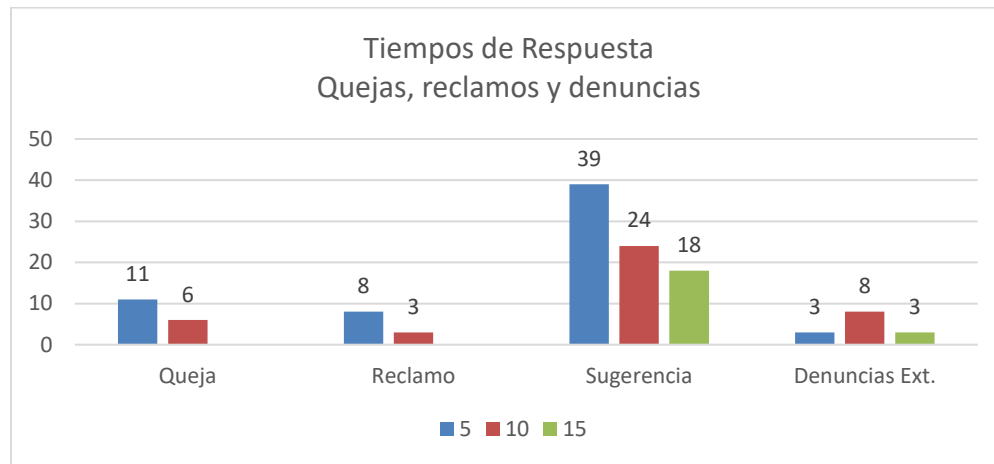


Gráfico 12

Control y Seguimiento

La Secretaría General a través del Equipo de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Departamento, a través del aplicativo Orfeo y el Outlook.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante el Departamento Nacional de Planeación, la herramienta de apoyo Orfeo genera alarmas de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley. Se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 y 0 para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

Así mismo, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Departamento.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

- Califícanos PQRs: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/consulte-el-estado-de-su-tramite.aspx>.



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

ACCIONES DE MEJORA:

1. Se continua con la asesoría y orientación a las Direcciones, Subdirecciones, Grupos o dependencias de la Entidad con mayor número de PQRSD en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y manejo del aplicativo ORFEO.
2. Se realiza análisis frente al contenido de las PQRSD, en virtud de actualizar la campaña propuesta, con relación al ranquin de las 3 dependencias con mayor oportunidad en sus respuestas, por lo que se llevó a cabo reunión con GCRP con el fin de definir estrategia para socializar al interior del DNP.
3. Se adelantan mesas de trabajo con la mesa de ayuda Orfeo y la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información OTSI, en aras de fortalecer la asignación de la TRD, como herramienta de apoyo para el seguimiento en la atención oportuna de las PQRSD.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por el equipo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del Departamento.

1. Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRSD frente a las generalidades de las PQRSD y sus términos.