



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2016-2

Abril 01 a junio 30 de 2016

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

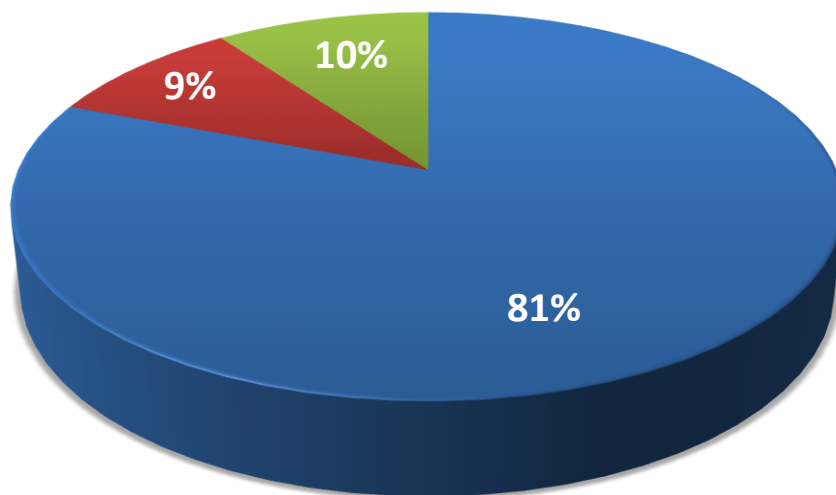
El Departamento Nacional de Planeación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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	www.dnp.gov.co Servicio al Ciudadano https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx .	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	servicioalciudadano@dnp.gov.co	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° y 34° Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm

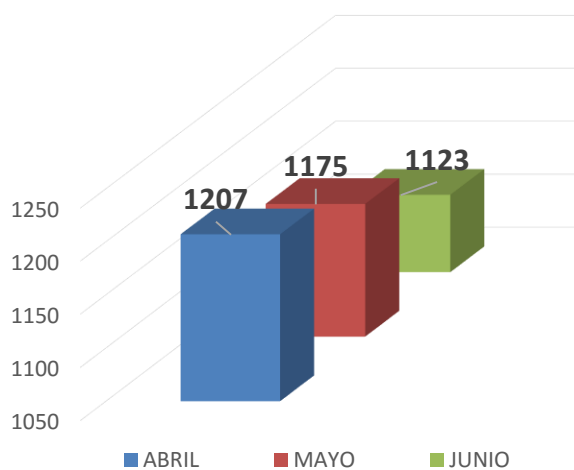


❖ PETICIONES

Durante el segundo trimestre de 2016 se recibieron 2.835 solicitudes tipificadas como petición, 347 como solicitud de documentos y 323 como consulta, para un total de **3.505** peticiones.



■ Petición ■ Consultas ■ Solicitud de Documentos



De las **3.568** solicitudes que ingresaron al DNP durante el segundo trimestre de 2016, se dio traslado por competencia a otras entidades a **220** 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 **2.835** peticiones a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ABRIL	158	72	724	954
MAYO	152	71	740	963
JUNIO	149	63	706	918
Total Trimestre	459	206	2170	2835

Consultas.

Ingresaron **323** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ABRIL	15	29	71	115
MAYO	8	34	70	112
JUNIO	13	27	56	96
Total Trimestre	36	90	197	323

Solicitud de documentos.

Ingresaron **347** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Portal Web	Total
ABRIL	31	11	96	138
MAYO	17	19	64	100
JUNIO	18	23	68	109
Total Trimestre	66	53	228	347



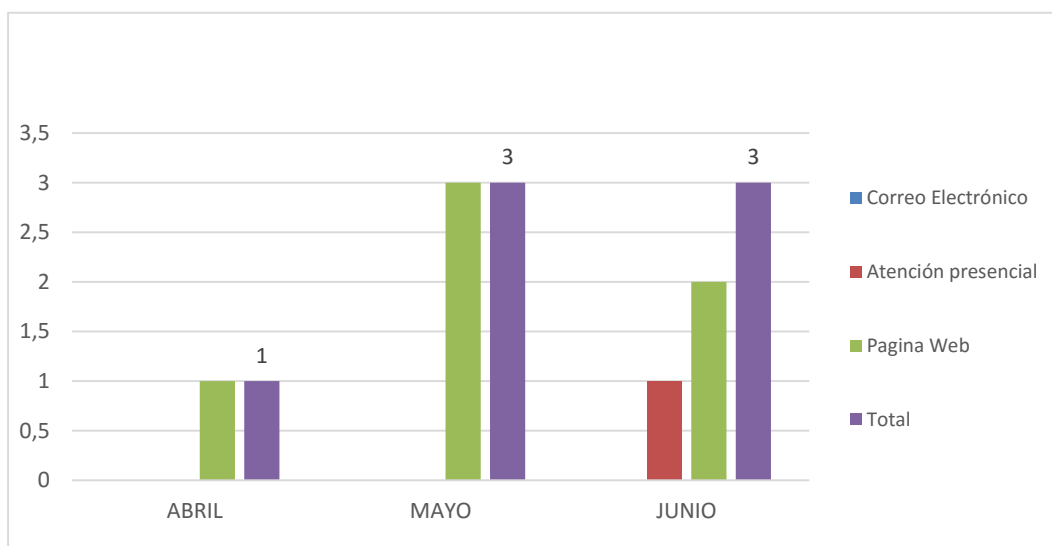
Peticiones entre autoridades.

Ingresaron **36** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Mes	Correo Electrónico	Correspondencia de entrada	Portal Web	Total
ABRIL	3	1	8	12
MAYO	1	7	8	16
JUNIO	0	3	5	8
Total Trimestre	4	11	21	36

❖ QUEJAS

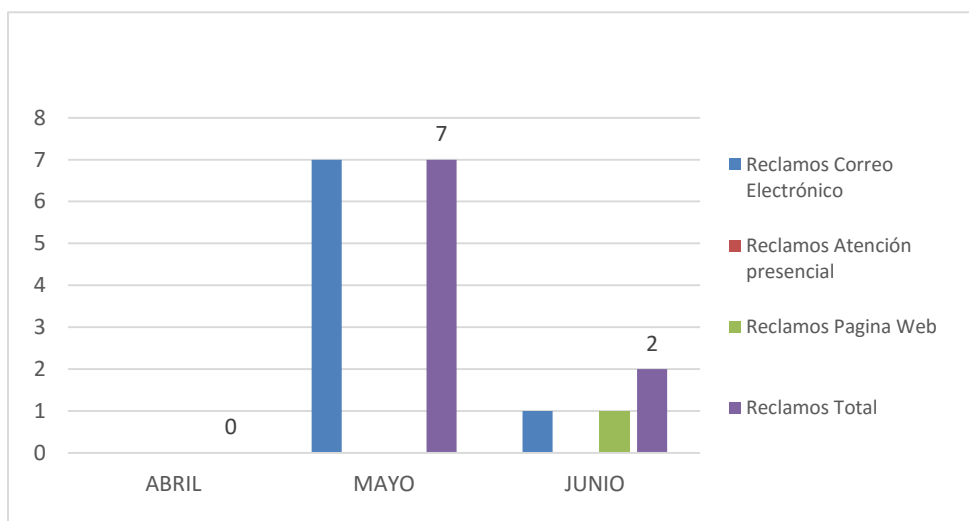
En el segundo trimestre de 2016 se recibieron **7** solicitudes tipificadas como quejas.





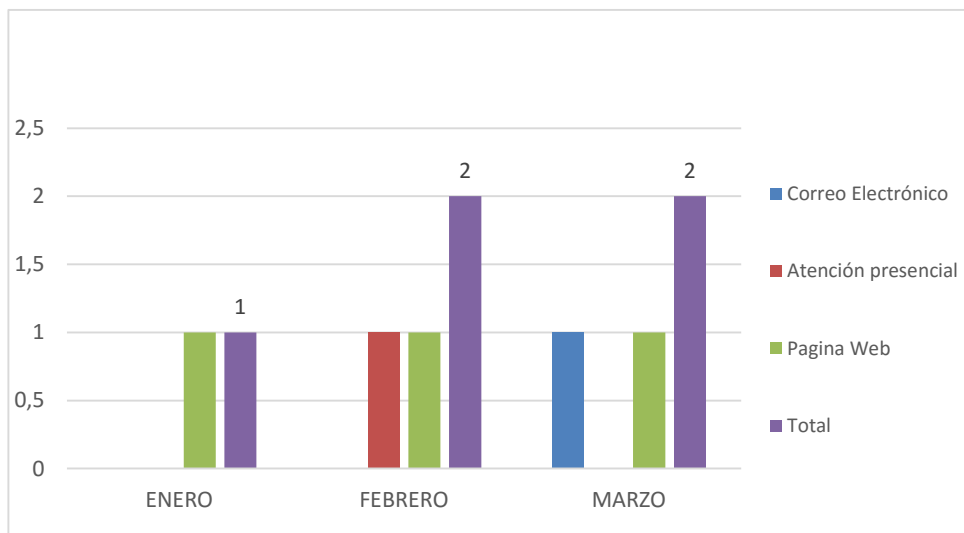
❖ RECLAMOS

En el segundo trimestre de 2016 se recibieron **9** solicitudes tipificadas como reclamos.



❖ SUGERENCIAS

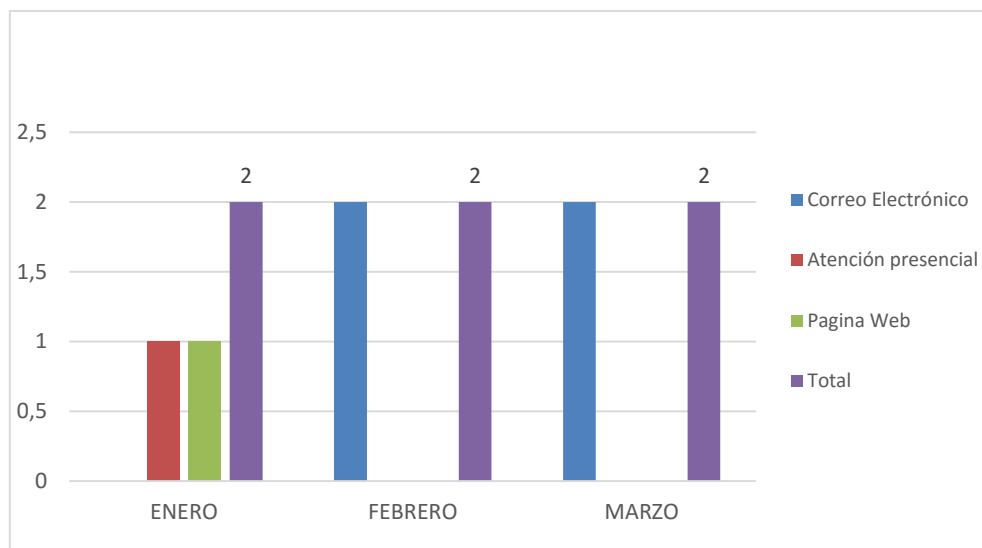
En el segundo trimestre de 2016 se recibieron **5** solicitudes tipificadas como sugerencias.





❖ DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS

En el segundo trimestre de 2016 se recibieron **6** solicitudes tipificadas como reclamos.

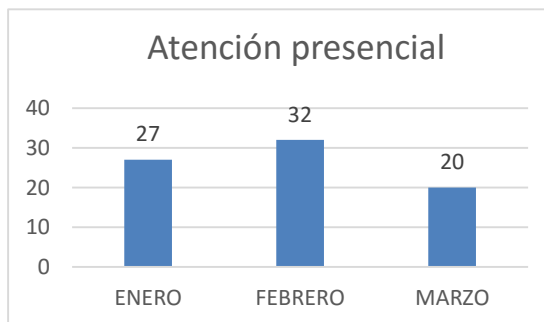
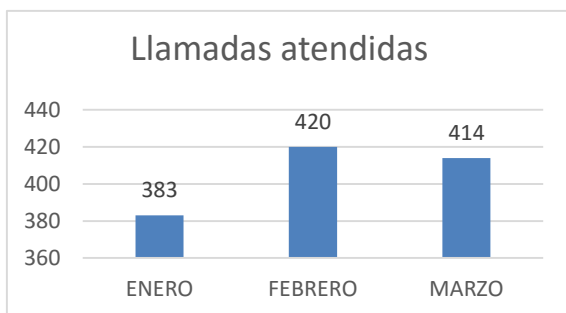


❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el primer trimestre de 2016, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en el piso 1 en la oficina de Servicio al Ciudadano, 3 y 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 – 19, y no se encontró ninguna sugerencia.

❖ Línea gratuita nacional 018000 12 12 21 y atención presencial

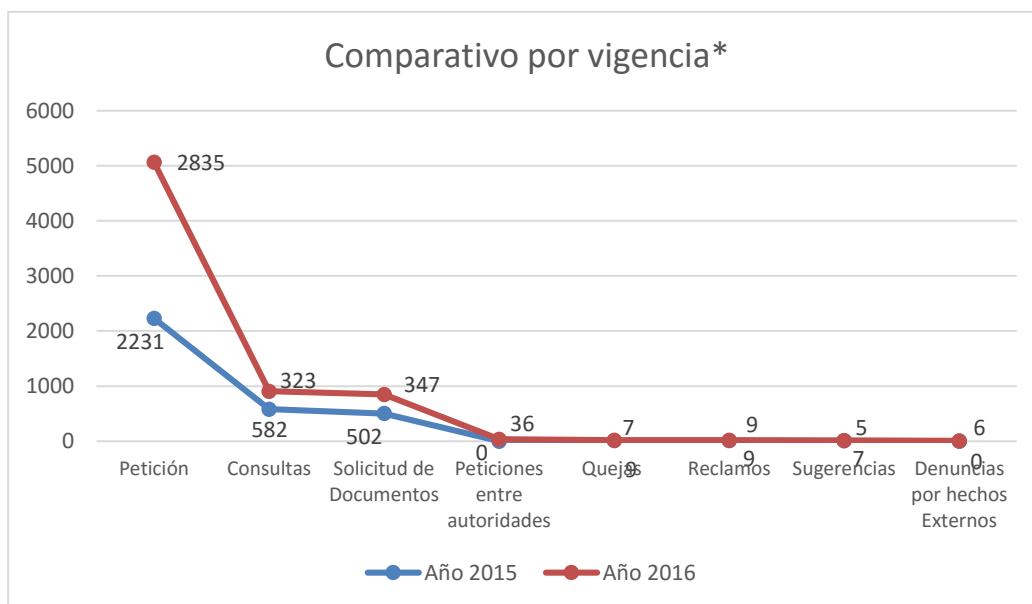
Se brindó atención telefónica a los ciudadanos, en su mayoría de ciudades y municipios diferentes a Bogotá. Se identificó que la solicitud más recurrente en esta línea es sobre temas relacionados con SISBEN.





Comparativo 2015 / 2016

Al realizar el comparativo del primer trimestre de 2015 y 2016 en la vigencia actual, se presentó un incremento en las peticiones, consultas y solicitudes de documentos. En total en el segundo trimestre de 2016 se atendieron en el DNP **3568** 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.