



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 2016-3

Julio 01 a septiembre 30 de 2016

**SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.
Octubre de 2016**



PRESENTACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación, a través de su equipo de Servicio al Ciudadano de La Secretaría General, 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 julio y 30 de septiembre de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

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 tercer trimestre de 2016 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al 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 al ciudadano.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

Derecho de Petición:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.



De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse 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. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



CANALES DE ATENCIÓN

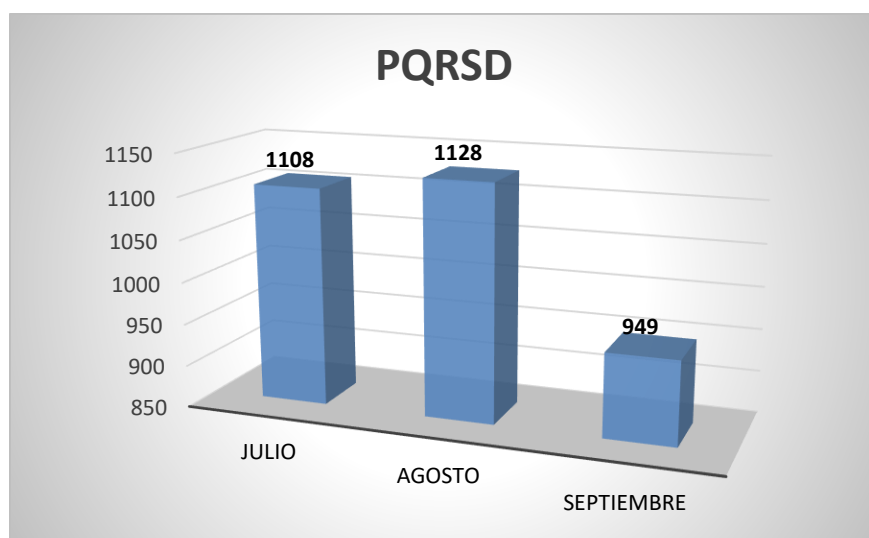
El Departamento Nacional de Planeación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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

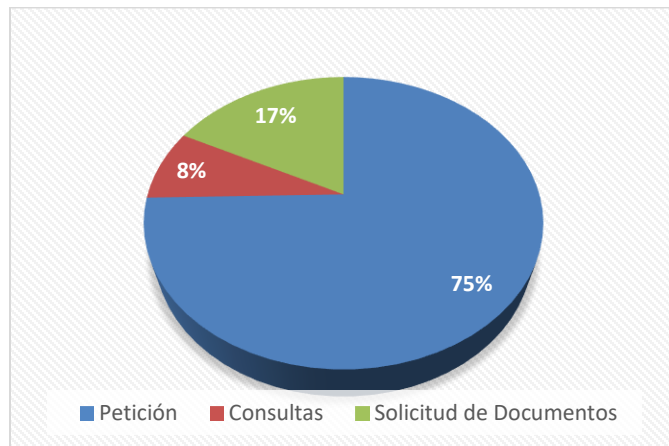


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Entre el tercer trimestre de 2016 el Departamento Nacional de Planeación recibió 2313 solicitudes en las modalidades de: petición de solicitud e información de interés general y/o particular 2313, de solicitud de documentos y de información 542, de consulta 244, como peticiones entre autoridades 44, Quejas 12, reclamos 11, sugerencias 12 y denuncias por actos de corrupción 7, para un total de **3.185** requerimientos, los cuales fueron atendidos en su totalidad.



En el trimestre informado se evidencia la disminución de las PQRSD desde la radicación en los diferentes canales de atención, ya que se han venido adelantando campañas informativas frente a las competencias del DNP y de los Municipios en temas SISBEN, lo anterior, por competencia según artículo 24 de la ley 1176 de 2011, el trámite del Registro ante el Sisbén lo realizan los ciudadanos en las oficinas municipales. El DNP no puede atender solicitudes de registro, solo orientar a los ciudadanos para que realicen la solicitud ante el municipio donde residen.



De acuerdo a las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 75 % del total de peticiones, seguido por la solicitud de documentos que agrupó un 17% y luego las consultas con el 8%.

De las **3.185** solicitudes que se formularon ante el DNP durante el tercer trimestre de 2016, se dio traslado por competencia a otras entidades a **144** solicitudes, de conformidad con el art. 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Peticiones.

Ingresaron **2313** peticiones de solicitud de información de interés general y/o particular a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	50	133	670	853
AGOSTO	91	110	597	798
SEPTIEMBRE	68	107	487	662
Total Trimestre	209	350	1754	2313



Consultas.

Ingresaron **244** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	30	50	14	98
AGOSTO	29	41	8	78
SEPTIEMBRE	29	32	7	68
Total Trimestre	88	123	29	244

Solicitud de documentos.

Ingresaron **542** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de documentos				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física I	Página Web	Total
JULIO	5	101	27	133
AGOSTO	26	157	40	223
SEPTIEMBRE	38	118	30	186
Total Trimestre	69	376	97	542

Peticiones entre autoridades.

Ingresaron **44** peticiones entre autoridades a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones entre Autoridades				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	4	7	1	12
AGOSTO	3	13	0	16
SEPTIEMBRE	8	8	0	16
Total Trimestre	15	28	1	44



❖ QUEJAS

En el tercer trimestre de 2016 se recibieron **12** solicitudes tipificadas como quejas.

Quejas				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	2	1	0	3
AGOSTO	2	1	0	3
SEPTIEMBRE	5	1	0	6
Total Trimestre	9	3	0	12

❖ RECLAMOS

En el tercer trimestre de 2016 se recibieron **11** solicitudes tipificadas como reclamos.

Reclamos				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	0	0	2	2
AGOSTO	0	0	3	3
SEPTIEMBRE	0	1	5	6
Total Trimestre	0	1	10	11

❖ SUGERENCIAS

En el tercer trimestre de 2016 se recibieron **12** solicitudes tipificadas como sugerencias.

Sugerencias				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	1	1	2	4
AGOSTO	2	1	3	6
SEPTIEMBRE	0	2	0	2
Total Trimestre	3	4	5	12



❖ DENUNCIAS DE HECHOS DE CORRUPCIÓN EXTERNOS

En el tercer trimestre de 2016 se recibieron 7 solicitudes tipificadas como reclamos.

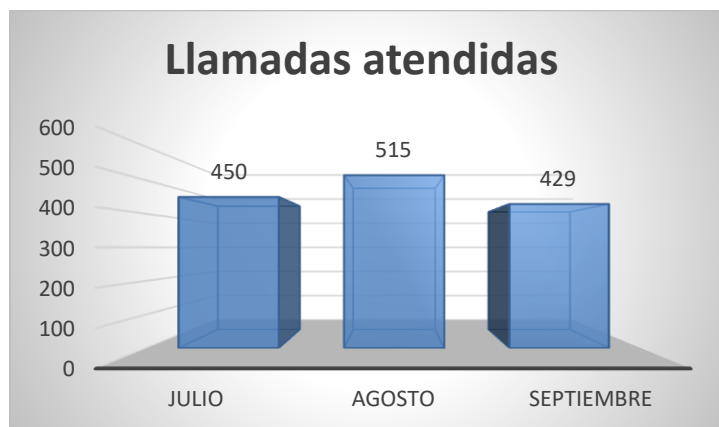
Denuncias por hechos de corrupción				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Página Web	Total
JULIO	0	0	1	1
AGOSTO	0	0	1	1
SEPTIEMBRE	2	1	2	5
Total Trimestre	2	1	4	7

Durante el trimestre no se recibieron quejas ni denuncias de actos de corrupción por manifestaciones relacionadas con la conducta o comportamiento del personal del Departamento.

Frente al mayor número de reclamos se relacionaron solicitudes frente a soporte de los aplicativos que lidera el DNP, a los que se les prestó la atención debida.

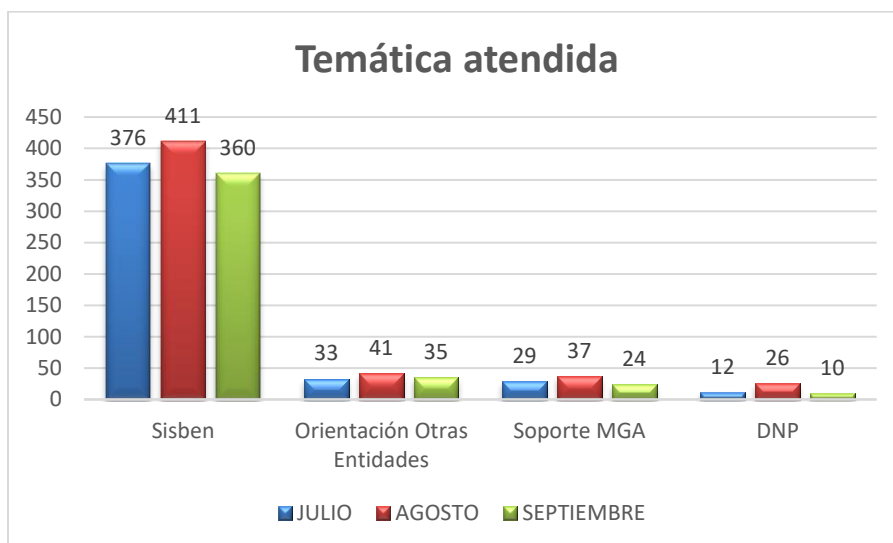
❖ Línea gratuita nacional 018000 12 12 21

En el periodo informado se brindó atención telefónica a los ciudadanos a través de la línea gratuita establecida en la Entidad, en su mayoría se recibieron llamadas de ciudades y municipios diferentes a Bogotá.





En temas principalmente asociados con Sisben como solicitudes para actualización del documento en la base de datos, solicitudes para nueva encuentra y la disminución del puntaje e inconformidades con el mismo.



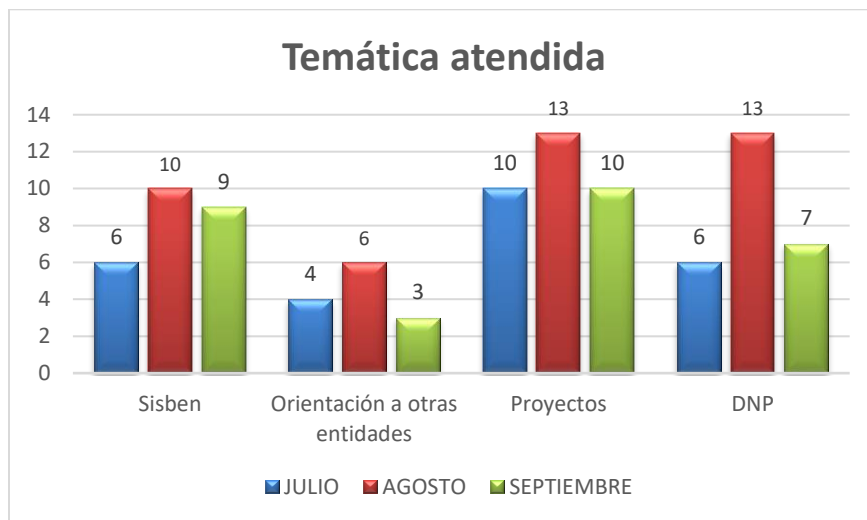
❖ Atención Presencial

En el periodo informado se dio atención oportuna a 82, en su mayoría en el mes de agosto con 35 atenciones, los cuales se orientaron a la dependencia competente o se orientan sobre cual Entidad puede atender la solicitud.

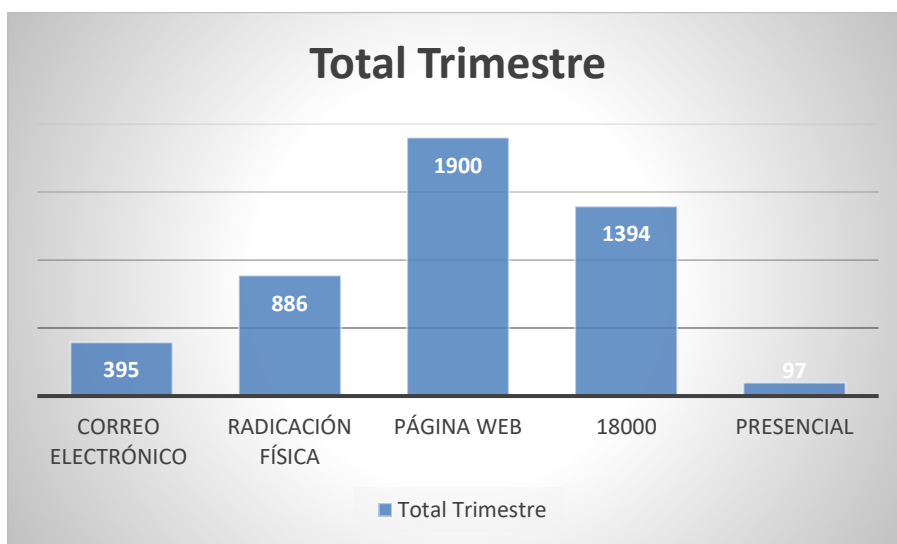




Se identificó que la solicitud más recurrente en este canal presencial es sobre temas relacionados con formulación, estructuración y seguimiento de proyectos, así como asignación de recursos. Los temas que se relacionan como DNP son varios como asesorías frente a Planes de Desarrollo Municipales, catastro multipropósito, entre otras.



El canal escrito, es el medio más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés.



❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el tercer trimestre de 2016, se realizó la apertura 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 sugerencia.

Recomendaciones

De acuerdo a 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.

- Difundir los alcances de la información de acuerdo a los servicios definidos por la Entidad.
- Continuar con campañas de divulgación del alcance del servicio del DNP frente a las solicitudes del Sisbén, siendo este el tema más recurrente frente a las PQRSD. Esto de acuerdo con artículo 24 de la ley 1176 de 2011, el trámite del Registro ante el Sisbén lo realizan los ciudadanos en las oficinas municipales. En DNP no se tramitan solicitudes de registro, solo se orienta a los ciudadanos para que realicen la solicitud ante el municipio donde residen.
- Implementar campañas tendientes al uso de las herramientas de opinión ciudadana.
- Continuar con la 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.