



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias III Trimestre 2018**

**SECRETARÍA GENERAL  
Equipo de Servicio al Ciudadano**



**Gobierno  
de Colombia**



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



## PRESENTACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación, a través 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 del Departamento durante el tercer trimestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. 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 la prestación del servicio.

## 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:**

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 con 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 con 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.



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN



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.
3. **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. **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. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
5. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con 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.
6. **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. **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.
8. **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. 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 son para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.



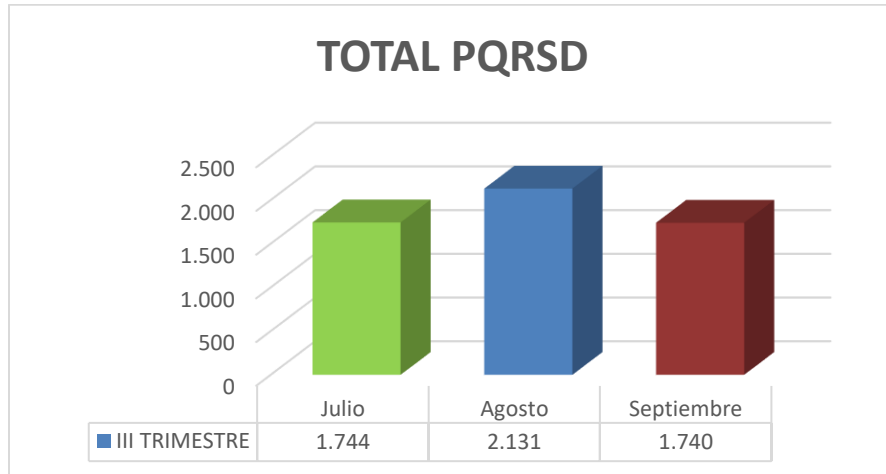
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
<b>Presencial</b>	Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>Telefónico</b>	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano  Línea fija desde Bogotá	18000121221  (57 1) 381500 ext. 11919	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del DNP, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
<b>Virtual</b>	Formulario electrónico Web	<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 y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Correo electrónico	<a href="mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co">servicioalciudadano@dnp.gov.co</a>		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.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@dnp.gov.co">notificacionesjudiciales@dnp.gov.co</a>		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
<b>Escrito</b>	Radicación comunicación escrita.	Calle 26 # 13 – 49 Int. 101 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.	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	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.

## TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el tercer trimestre de 2018 fueron radicados en total 5.615 requerimientos en el Departamento Nacional de Planeación, los cuales fueron atendidos en su totalidad, en julio se formularon 1.744, en agosto 2.131 y en septiembre 1.740.



Gráfico 1

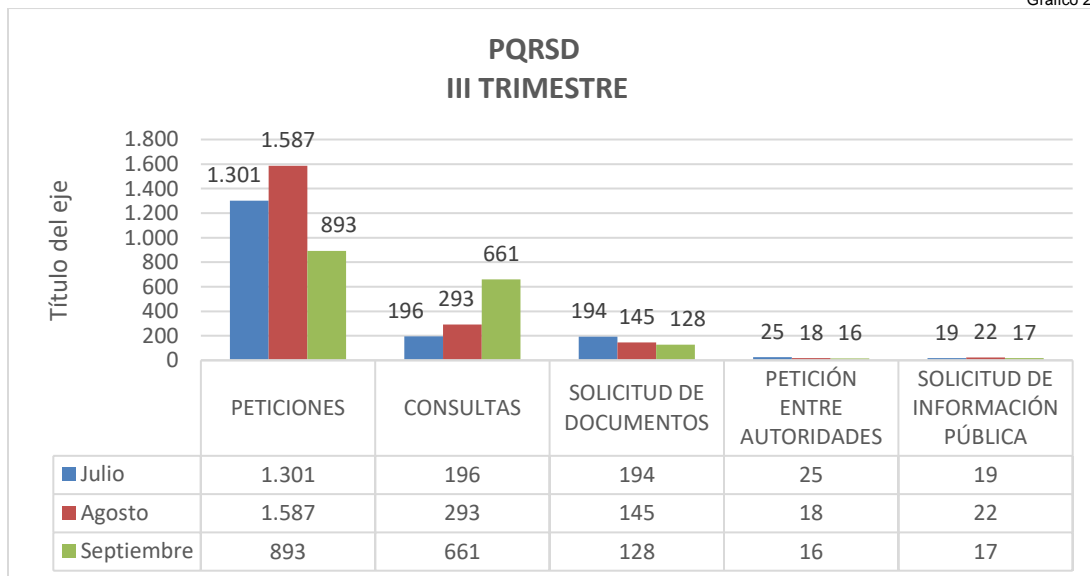


### Peticiones y Modalidades

Las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención del DNP, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, de la siguiente manera:

En el trimestre informado se radicaron 5.615 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular), 3.781 peticiones, 467 solicitudes de documentos, 1.150 consultas, 59 peticiones entre autoridades, 58 solicitudes de información pública.

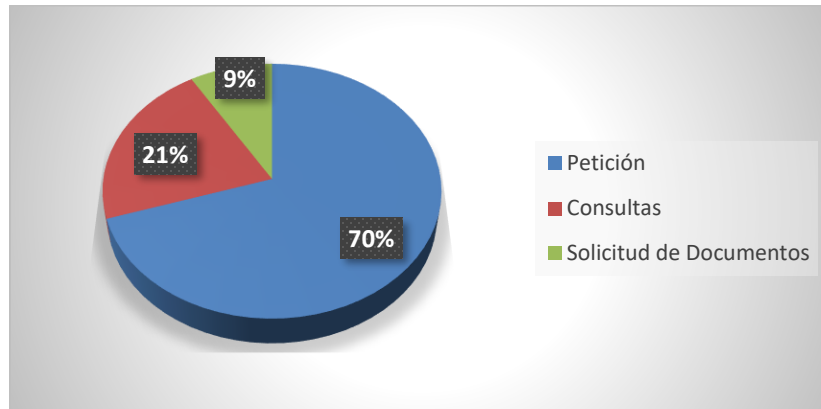
Gráfico 2



### Modalidades de petición más utilizada

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 70% del total de peticiones, seguido por consultas con el 21%. y solicitud de documentos que agrupó un 9%.

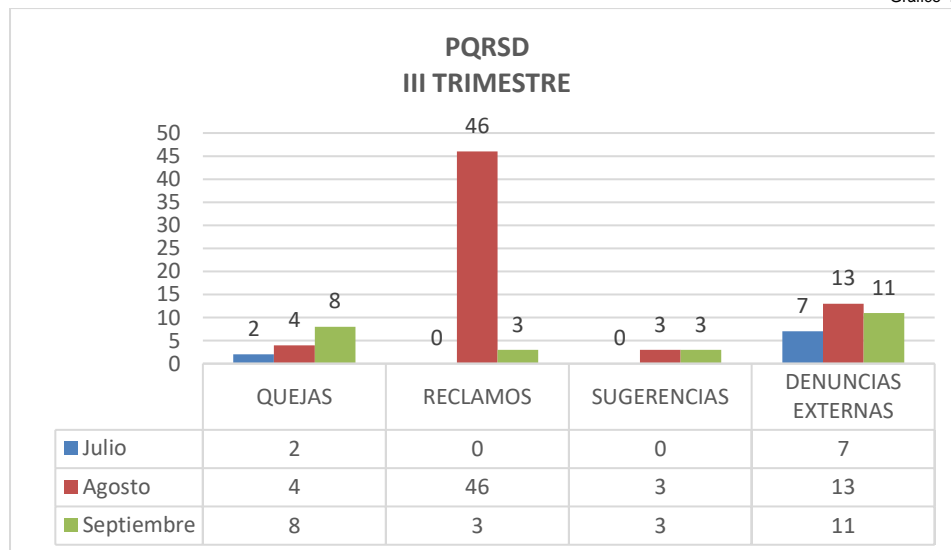
Gráfico 3



### Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Es preciso indicar que el aplicativo de Gestión Documental, reporta que durante el presente trimestre se radicaron: 14 quejas ,49 reclamos,6 sugerencias, como denuncias por actos de corrupción interno no se recibieron en el periodo informado, y por actos de corrupción externos se recibieron 31 solicitudes, los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de ley.

Gráfico 4



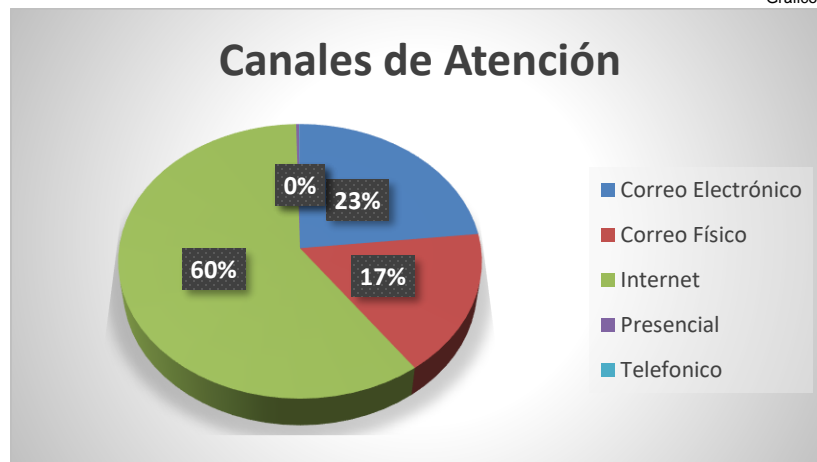


Se hace énfasis que las quejas y denuncias, por hechos de corrupción internos no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento. En el análisis que se adelanta se llega a la conclusión que esto se da, de acuerdo con nuestra matriz de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

**CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD.**

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del formulario electrónico de PQRSD de la Página Web con un 60%, seguido por el correo electrónico institucional con un 23 %, con un 17% la comunicación escrita, por último, se observó que en un porcentaje mínimo se atendieron las solicitudes por comunicación telefónica y en la modalidad presencial, de acuerdo con los datos estadísticos.

Gráfico 5



**Peticiones.**

Ingresaron **3.780** 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
Julio	165	976	154	4	1	1.300
Agosto	306	1.003	273	4	1	1.587
Septiembre	256	468	163	6	0	893
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>2.447</b>	<b>590</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3.780</b>



**Consultas.**

Ingresaron **1.144** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas						
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Telefónico	Total
Julio	85	74	36	1	0	196
Agosto	89	172	27	0	0	288
Septiembre	84	552	23	0	1	660
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>798</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1.144</b>

**Solicitud de documentos.**

Ingresaron **467** solicitudes de documentos través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de documentos				
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Total
Julio	97	4	93	194
Agosto	78	6	61	145
Septiembre	45	15	68	128
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>25</b>	<b>222</b>	<b>467</b>

**Peticiones entre autoridades.**

Ingresaron **59** peticiones entre autoridades través de los siguientes canales de atención:

Peticiones entre Autoridades					
Mes	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Presencial	Total
Julio	5	9	11	0	25
Agosto	5	6	7	0	18
Septiembre	7	1	7	1	16
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>59</b>

**Solicitudes de Acceso a la Información Pública**

Ingresaron **58** 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
Julio	1	18	0	0	19
Agosto	4	17	0	0	21
Septiembre	3	14	0	1	18
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>58</b>





### Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

En el tercer trimestre de 2018 se recibieron 100 quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales fueron radicarón a través de los siguientes canales de atención:

QRSD	Correo Electrónico	Formulario Web	Comunicación Escrita	Total
<b>Quejas</b>	12	0	2	<b>14</b>
<b>Reclamos</b>	44	2	3	<b>49</b>
<b>Sugerencias</b>	4	1	1	<b>6</b>
<b>Denuncias Externas</b>	18	3	10	<b>31</b>
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

De acuerdo con el cuadro anterior, y una vez evaluadas Las quejas, los reclamos, las sugerencias y denuncias por actos de corrupción no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento.

Así mismo, en el periodo el canal de atención para la presentación de estas es el formulario web de PQRSD de la página web de la Entidad.

### ❖ Atención telefónica Línea nacional 018000 12 12 21

Por ser la única línea gratuita, se atendieron 589 llamadas de otras ciudades, departamentos y municipios, tanto personas naturales como jurídicas, a las cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio y al Decreto 1166 de 2016, la mayoría de ellas son de tipo de orientación, ya que se tratan de solicitudes relacionadas con la inconformidad del puntaje en el Sisbén, solicitud de nuevas encuestas en el Sisbén, solicitudes de autorizaciones médicas, solicitudes de subsidios en salud, solicitudes de subsidios de programas como Jóvenes en acción, Familias en acción, solicitudes de subsidios de víctimas, se les brinda la información frente a la misión y alcance del DNP, y posteriormente se orientan a las diferentes entidades competentes para tramitar la petición del ciudadano. De acuerdo con reporte del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

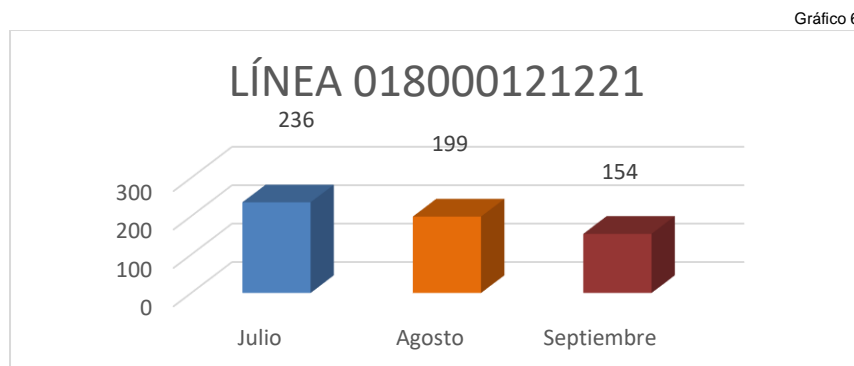
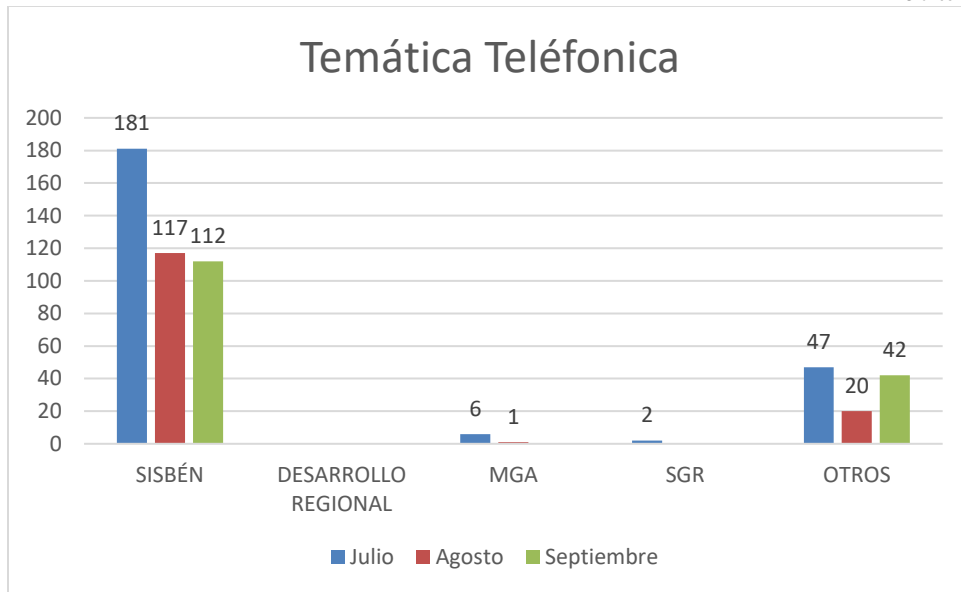


Gráfico 7



De conformidad con los protocolos de servicio al ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una queja o reclamo de forma anónima telefónicamente, donde el colaborador encargado de recibir las llamadas de la Línea Gratuita establecida como canal de recepción, tiene la obligación de no solicitar los datos del ciudadano cuando este manifiesta que lo quiere hacer de manera anónima.

### ❖ Atención Presencial

Se dio atención oportuna a 45 ciudadanos que se acercaron a Servicio al Ciudadano del DNP, de estas se radicaron 22 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

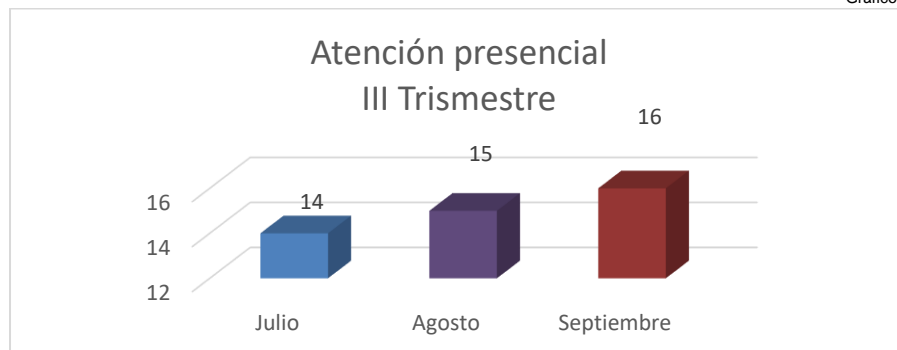
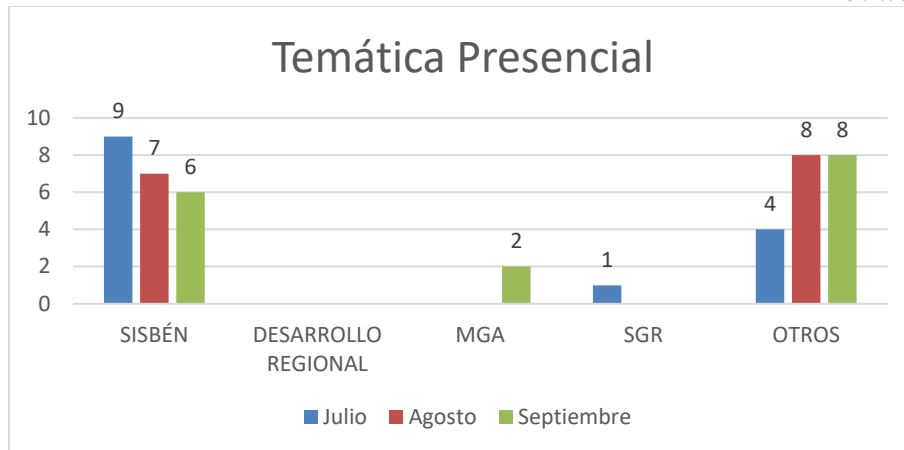


Gráfico 9



Es preciso indicar que por este canal la atención se centra en la orientación que se adelanta, como primer nivel de servicio, en temas relacionados con los trámites de competencia de otras entidades como la inconformidad del puntaje en el Sisbén, solicitud de nuevas encuestas en el Sisbén, solicitudes de autorizaciones médicas, solicitudes de subsidios en salud, así como solicitudes de licencias de construcción en predios particulares, permisos para licencias de construcción.

#### ❖ Buzón de Sugerencias

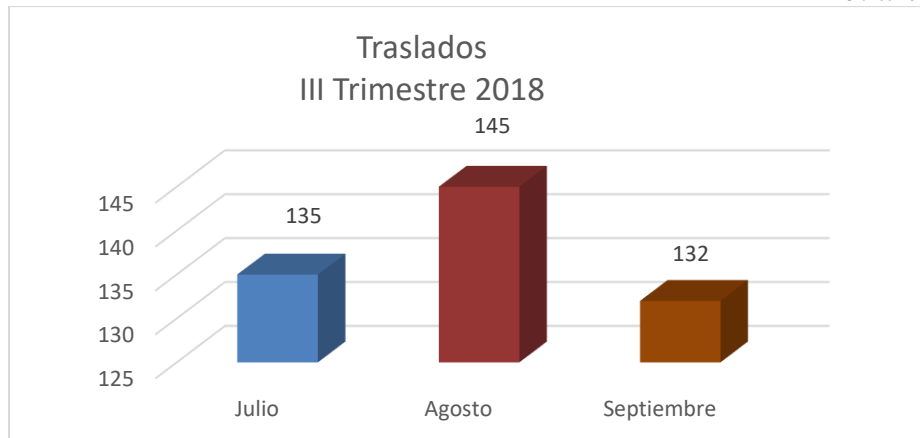
Durante el tercer trimestre de 2018, en la apertura y revisión de los buzones de sugerencias ubicados en el piso 1 en la oficina de Servicio al Ciudadano, y en el piso 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 – 19, y no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.

#### Traslados

De las **5.615** solicitudes que se radicaron en el Departamento Nacional de Planeación durante el tercer trimestre de 2018, se dio traslado por competencia a otras entidades un total de **412** requerimientos, 56 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.

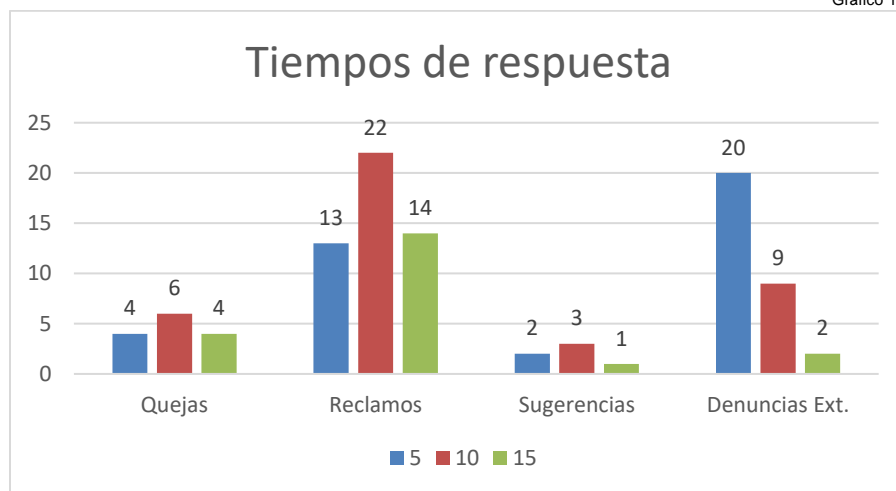
Gráfico 10



### Tiempos de Respuesta a QRSD

En el trimestre informado se concluye que el 100% de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se atendieron de manera oportuna, el 70% de estas se refieren a reclamos, 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 75 % de las quejas, Denuncias Ext. y sugerencias se tramitan en un término no superior a 5 días.

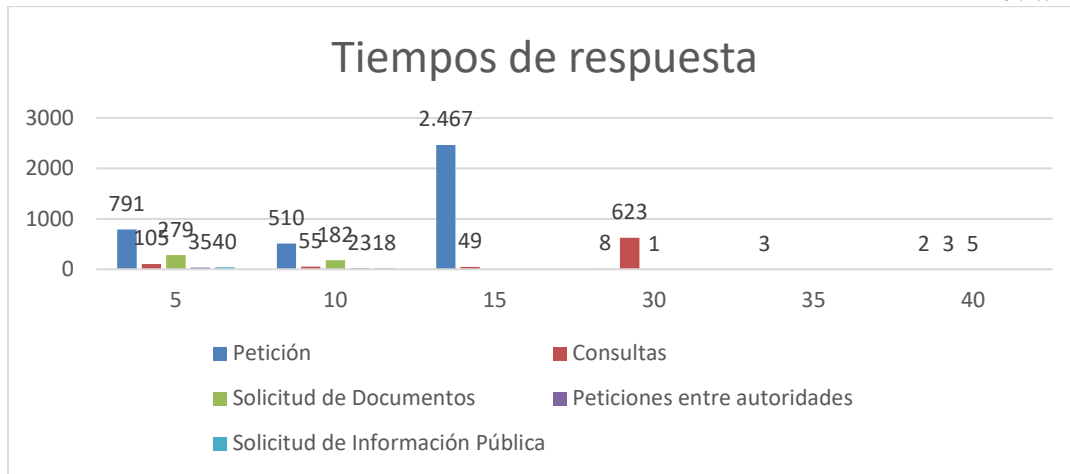
Gráfico 11



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 70% de estas se refieren a peticiones. Se hace énfasis que el 40 % peticiones, consultas, solicitud de documentos, solicitud de información pública y peticiones entre autoridades 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 PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.

- Opina sobre el DNP: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Encuestas-de-Percepcion.aspx>.
- Calificanos PQRS: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/consulte-el-estado-de-su-tramite.aspx>.



## **ACCIONES DE MEJORA:**

- Se coordinó la gestión para acciones de mejora en la prestación del servicio teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRSD y las recomendaciones tanto del ITN como las realizadas por el PNSC, tales como:
- Mejora al aplicativo Orfeo para la asignación de TRD al documento de salida, ya que este no está como requisito para el archivo del documento, viéndose necesario para poder realizar el seguimiento y control de las PQRSD de manera ágil y que se puedan contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada por el Sistema de Gestión Documental.
- Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Capacitaciones Institucionales dictadas por el PNSC frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos y lenguaje claro para las respuestas.
- Socialización y sensibilización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DNP en los primeros niveles de servicio del DNP.

## **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.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Implementar la estrategia propuesta, 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.
- Realizar seguimiento continuo a las modificaciones de las TRD, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo con el contenido de las PQRSD.