



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**Informe de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y Denuncias
IV Trimestre
2017**

**SECRETARÍA GENERAL
Centro de Servicio al Ciudadano
Enero de 2018**



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 octubre y 31 de diciembre 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 cuarto trimestre de 2017 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.



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.

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.

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.

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.

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.

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 (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 para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

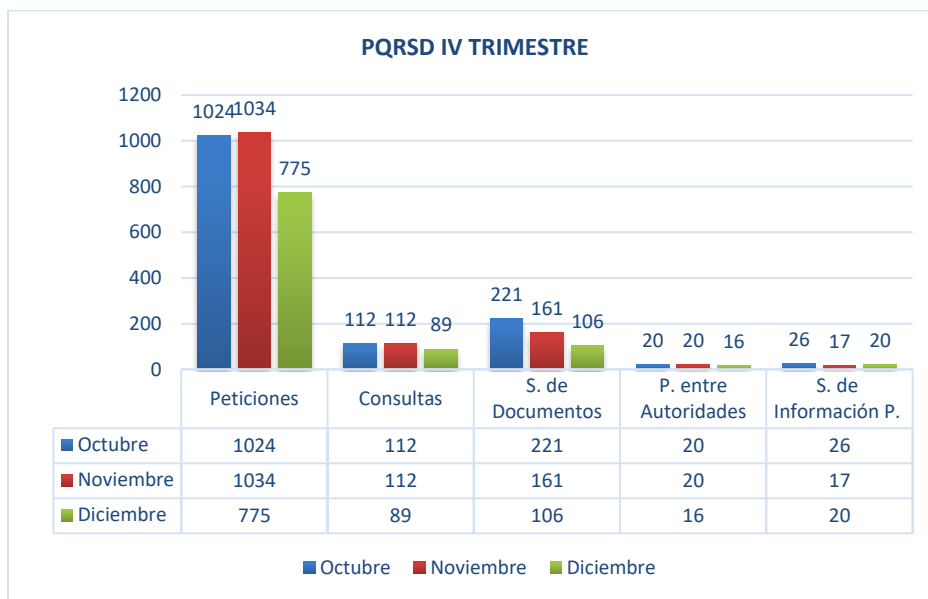
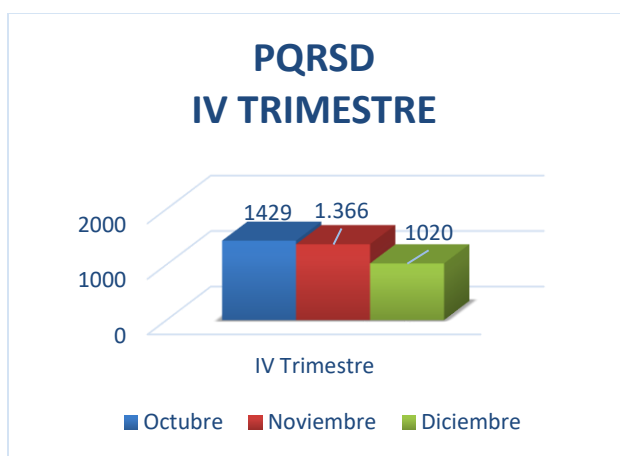


Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	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.
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 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	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.
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@dnp.gov.co		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.
Escrito	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.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

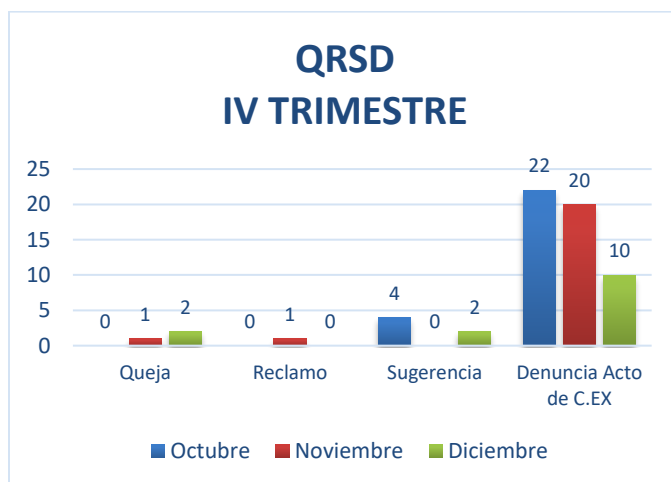
Durante el cuarto trimestre de 2017 fueron radicados en el Departamento Nacional de Planeación, 2833 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular), 488 solicitudes de documentos y de información, 313 consultas, 56 peticiones entre autoridades y 63 solicitudes de información pública, para un total de 3754 requerimientos los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley.





Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

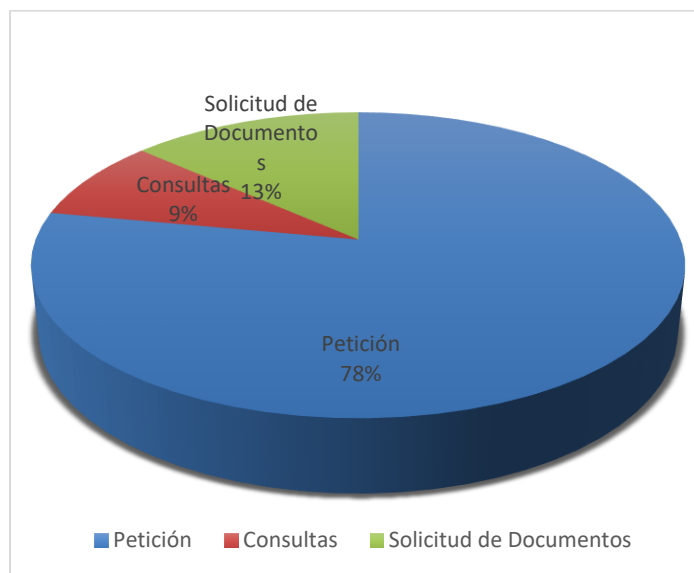
Es preciso indicar que el aplicativo de Gestión Documental, reporta que durante el presente trimestre se radicaron 3 solicitudes como quejas, como reclamos 1, como sugerencias 6, como denuncias por actos de corrupción interna no se recibieron y por actos de corrupción externos se recibieron 52 solicitudes, los cuales fueron atendidos en su totalidad.



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.

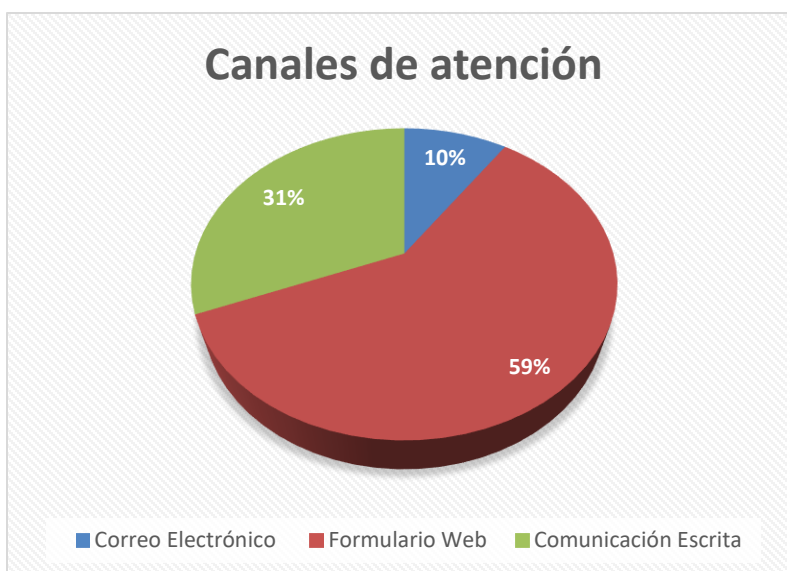
Modalidades de petición más utilizada

De acuerdo con 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 78 % del total de peticiones, seguido por la solicitud de documentos que agrupó un 13% y luego las consultas con el 9%.



CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRSD

En el cuarto 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 59%, seguido por la comunicación escrita con un 31% y en un 10% se encuentra el envío de las solicitudes a través del correo electrónico institucional, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo con los datos estadísticos:





❖ **Escrito**

Peticiones.

Ingresaron 2829 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones				
Mes	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Octubre	101	768	155	1024
Noviembre	99	807	124	1030
Diciembre	68	105	602	775
Total Trimestre	268	1680	881	2829

Consultas.

Ingresaron **313** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas				
Mes	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Octubre	45	17	50	112
Noviembre	54	15	43	112
Diciembre	33	8	48	89
Total Trimestre	132	40	141	313

Solicitud de documentos.

Ingresaron **487** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de documentos				
Mes	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Octubre	68	21	132	221
Noviembre	55	9	97	161
Diciembre	30	3	72	105
Total Trimestre	153	33	301	487



Peticiones entre autoridades.

Ingresaron **56** peticiones entre autoridades a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones entre Autoridades				
Mes	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Octubre	5	4	11	20
Noviembre	7	2	11	20
Diciembre	6	2	8	16
Total Trimestre	18	8	30	56

Solicitudes de Acceso a la Información Pública

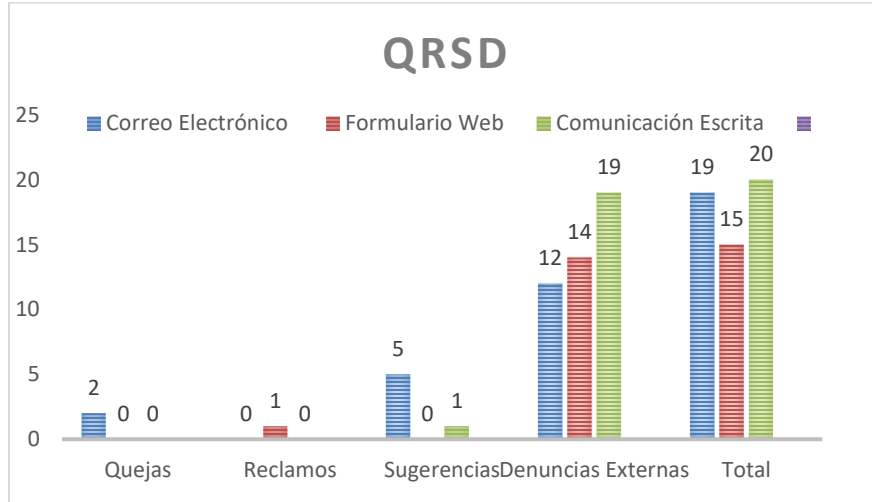
Ingresaron **61** Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuyo trámite fue adelantado oportunamente entregando la información requerida, a través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de Información Pública				
Mes	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Octubre	0	26	0	26
Noviembre	1	16	0	17
Diciembre	0	18	0	18
Total Trimestre	1	60	0	61

Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

En el cuarto trimestre de 2017 se recibieron 54 quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales fueron radicaron a través de los siguientes canales de atención:

Tipología	Correo	Formulario	Comunicación	Total
	Electrónico	Web	Escrita	
Quejas	2	0	0	2
Reclamos	0	1	0	1
Sugerencias	5	0	1	6
Denuncias Externas	12	14	19	45
Total Trimestre	19	15	20	54



Las quejas presentadas ante el DNP, que una vez evaluadas no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento, estas por el contrario están relacionadas con la inconformidad del puntaje en el Sisbén, solicitud de nuevas encuestas en el Sisbén, solicitudes de autorizaciones médicas en su gran mayoría, por lo que se llega a la conclusión que esto se da, de acuerdo a nuestra matriz de riesgo, por error en tipificación del documento, por lo que se continuará con las asesorías a las dependencias. De la misma manera, se recibieron recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública, ni dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

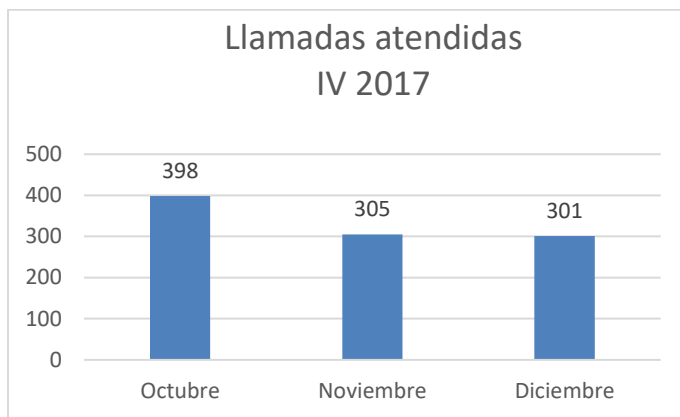
El reclamo registrado este periodo es referente a inconveniente en el manejo del portal web, los mismos fueron atendidos en los términos.

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

Por ser la única línea gratuita, se recibieron 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, también en su mayoría solicitudes de licencias de construcción en predios particulares, 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.

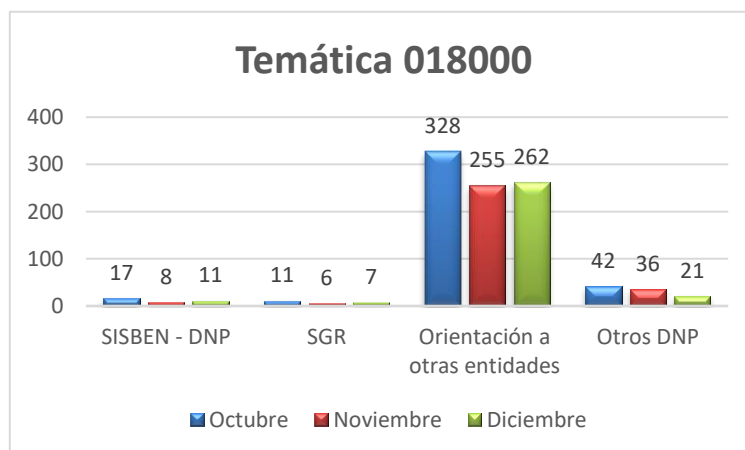


Se radicaron por competencia del DNP diez (10) solicitudes las cuales fueron atendidas de manera oportuna generando la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental, las mismas también se relacionan a la temática del SISBEN.



Por este medio se registró una queja la cual corresponde a una tipificación errada en el Sistema de Gestión Documental, por cuanto la queja no hace referencia a conductas irregulares de funcionarios y/o servidores de la Entidad.

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.

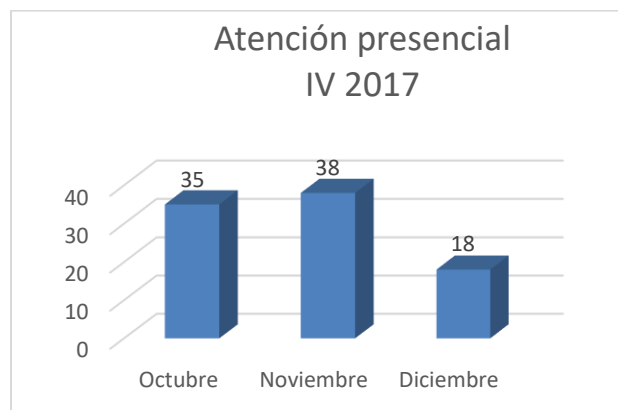




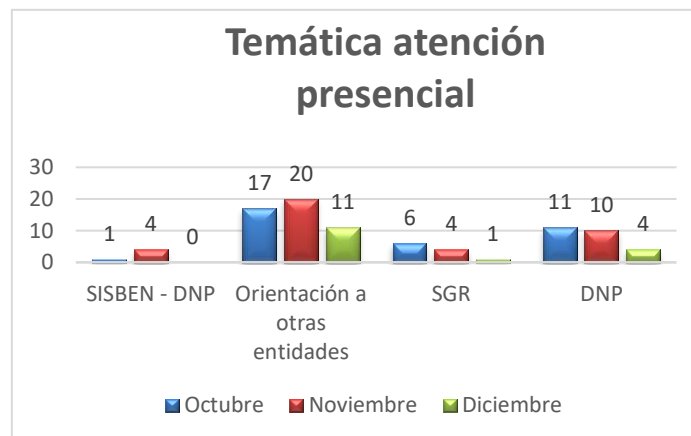
❖ Atención Presencial

En el periodo informado se brindó atención 91 ciudadanos. Se radicaron por competencia del DNP cinco (5) solicitudes las cuales fueron atendidas de manera oportuna generando la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.

Por este medio no se registró ninguna queja, reclamo y/o denuncia sobre conductas irregulares de colaboradores del Departamento.



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 tramites 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

Quincenalmente, durante el cuarto trimestre de 2017, 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 queja, reclamo ni sugerencia.

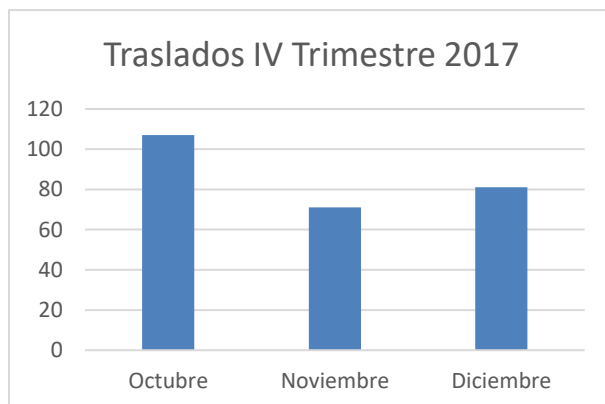
PQRSD en término

A la fecha de corte del presente informe se observó que, del total de peticiones 12 se encuentran dentro del término para ser atendidas, las cuales corresponden a “Consultas” radicadas en diciembre.

Traslados

De las **3815** solicitudes que se radicaron en el Departamento Nacional de Planeación durante el cuarto trimestre de 2017, se dio traslado por competencia a otras entidades a **259** peticiones, 8 de ellas, pesar de haber sido trasladadas por competencia, no se entregaron en los términos señalados.

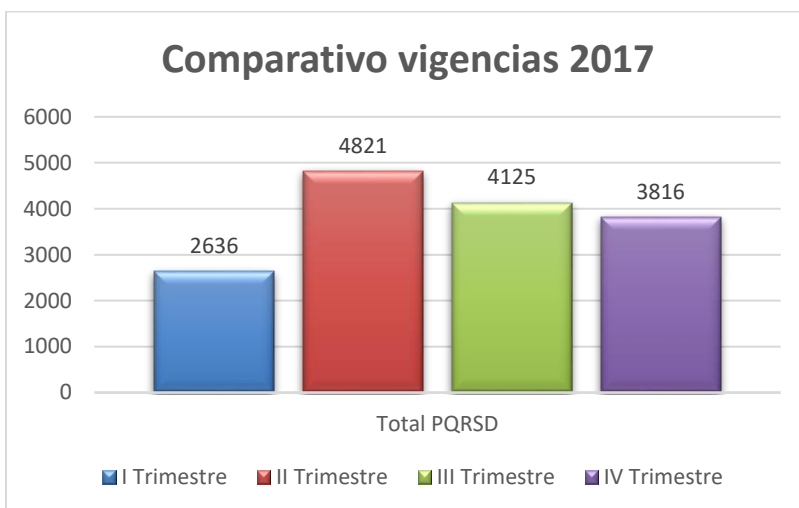
Por lo anterior, la Secretaría General se encuentra diseñando una estrategia con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas al 3 día de radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo con la estrategia que se propone, inicia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





COMPARATIVO DE PQRSD 2017

Comparando los datos de los cuatro trimestres de 2017, se mantiene estable el número de solicitudes que se atienden en el Departamento.



CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaría General a través del Centro 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 y 1 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 día 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>.



Califícanos 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 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 adelantado 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 al contenido de las PQRSD.
- Ajustes frente al contenido de los informes de PQRSD que se publican en la página web.

Nota: Se anexa informe trimestral de PQRSD.