



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2014-I

**SECRETARÍA GENERAL
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**



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 y sugerencias - PQRS recibidas en este Departamento a través de los diferentes canales de atención y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del 2014.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Decreto 2623 de 2009, Decreto 019 de 2012, CONPES 3785 de 2013, que contiene la “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre de 2014 en materia de PQRS.

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).

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.

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.

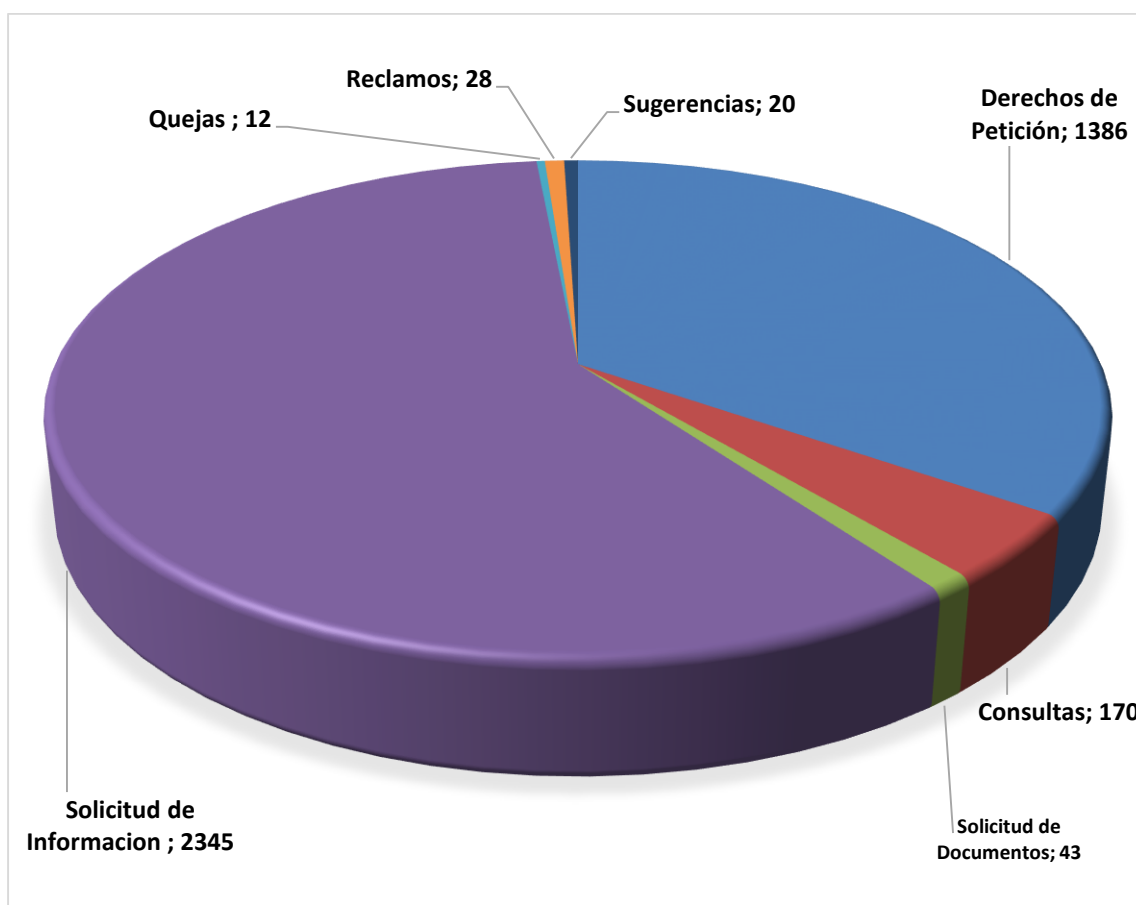
Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

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.



❖ GENERAL SOLICITUDES

Durante primer trimestre de 2014 se recibieron solicitudes¹ tipificadas como: petición 1.386, solicitud de información 2.345, quejas 12, reclamos 25, sugerencias 20, solicitud de documentos 43 y como consulta 140, para un total de **4.004** solicitudes.

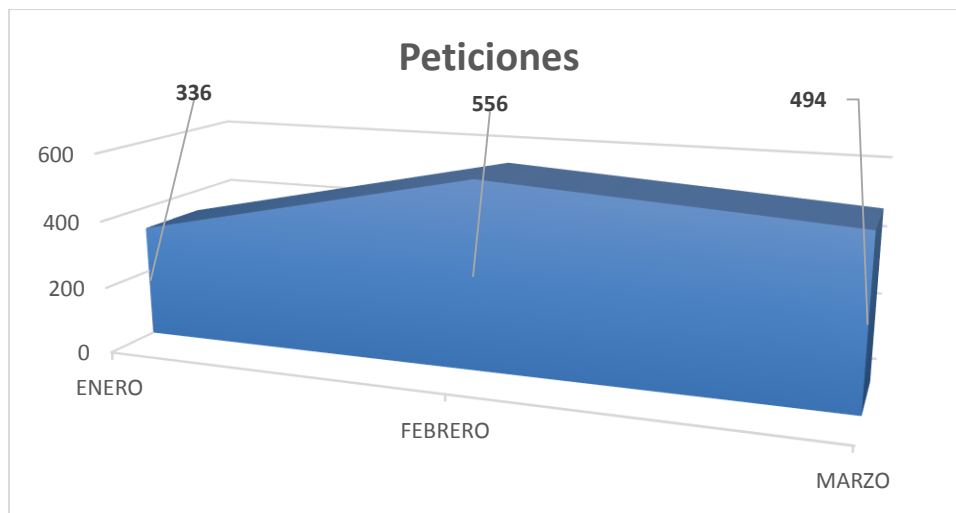


¹. Gafico 1, total de solicitudes ingresadas primer trimestre en 2014 DNP.

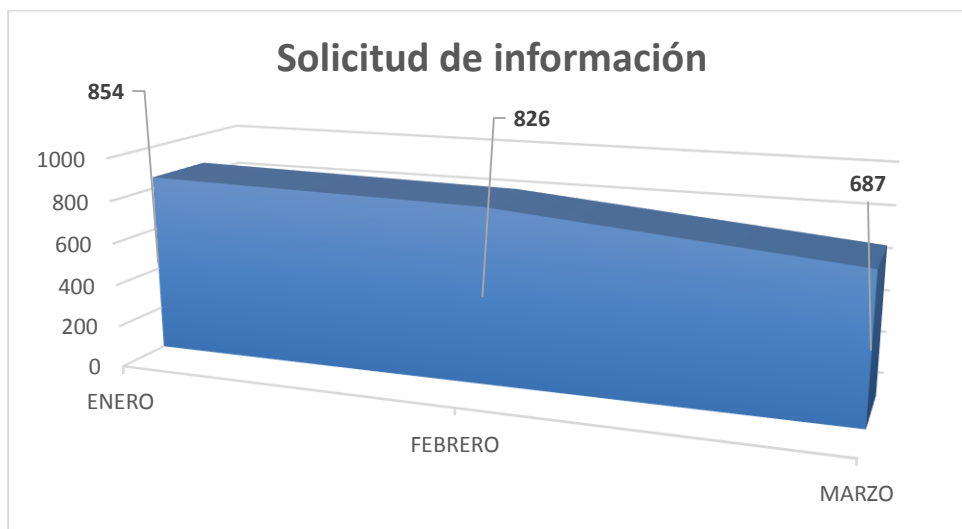


❖ PETICIONES

Ingresaron al DNP **1.386** solicitudes tipificadas como petición² y **2.345** como solicitud de información³ en el primer trimestre de 2014.



² Gráfico 2, peticiones que ingresaron primer trimestre en 2014 DNP.



³ Gráfico 3, Solicitud de información primer trimestre en 2014 DNP.



❖ MEDIOS DE RECEPCIÓN

Peticiones

Se atendieron **1.176** peticiones a través de los siguientes medios de recepción⁴:

Peticiones Atendidas				
Mes	e-mail	Fax/personal	Internet	Total
ENERO	37	17	282	336
FEBRERO	76	18	252	346
MARZO	79	12	403	494
Total Trimestre	192	47	937	1176

⁴ Grafico 4, tabla de peticiones primer trimestre en 2014 DNP.

Consultas

Se atendieron **148** consultas a través de los siguientes medios de recepción⁵:

Consultas Atendidas				
Mes	e-mail	Fax/personal	Internet	Total
ENERO	8	0	27	35
FEBRERO	7	4	31	42
MARZO	23	18	30	71
Total Trimestre	38	22	88	148

⁵ Grafico 5, tabla de consultas primer trimestre en 2014 DNP.



Solicitud de documentos

Se atendieron **43** solicitudes de documentos consultas a través de los siguientes medios de recepción⁶:

Solicitud de documentos Atendidos				
Mes	e-mail	Fax/personal	Internet	Total
ENERO	4	0	11	15
FEBRERO	2	1	7	10
MARZO	2	0	16	18
Total Trimestre	8	1	34	43

⁶ Grafico 6, tabla de solicitud de documentos primer trimestre en 2014 DNP.

Solicitud de información

Se atendieron **2.345** solicitudes de información a través de los siguientes medios de recepción⁷:

Solicitud de Información Atendidos				
Mes	e-mail	Fax/personal	Internet	Total
ENERO	105	23	704	832
FEBRERO	145	25	656	826
MARZO	81	17	589	687
Total Trimestre	331	65	1949	2345

⁷ Grafico 7, tabla de solicitud de informacion primer trimestre en 2014 DNP.



❖ DIAS DE RESPUESTA EN TERMINOS LEGALES DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Quejas

En el primer trimestre de 2014 se recibieron dieciséis quejas, las cuales fueron atendidas en los términos legales⁸.

Quejas			
Mes	Cantidad	Tiempo de atención	Medio de recepción
ENERO	5	11	Internet
		2	Internet
		0	Internet
		0	Internet
		9	Internet
FEBRERO	5	14	Internet
		4	Internet
		15	Internet
		5	Internet
		14	Internet
ABRIL	6	5	Correo
		5	Correo
		13	Internet
		14	Internet
		14	Internet
		14	Internet

⁸. Grafico 8, tabla de quejas primer trimestre en 2014 DNP.



Reclamos

En el primer trimestre de 2014 se recibieron veintiséis reclamos, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales⁹.

Reclamos			
Mes	Cantidad	Tiempo de atención	Medio de recepción
ENERO	9	12	Internet
		12	Internet
		2	Internet
		14	Internet
		14	Internet
		0	Internet
		15	Internet
		14	Correo
		14	Personal
FEBRERO	11	15	Correo
		14	Correo
		15	Internet
		14	Internet
		14	Internet
		13	Internet
		14	Internet
		14	Internet
		11	Internet
		14	Internet
		13	Internet
MARZO	6	12	Internet
		10	Internet
		11	Internet
		2	Internet
		1	Internet
		13	Internet

⁹. Grafico 4, tabla de reclamos primer trimestre en 2014 DNP.



Sugerencias

En el primer trimestre de 2014 se recibieron dieciocho sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales¹⁰.

Sugerencias			
Mes	Cantidad	Tiempo de atención	Medio de recepción
ENERO	5	3	Internet
		3	Internet
		5	Internet
		0	Internet
		18	Correo
FEBRERO	3	9	Internet
		8	Internet
		5	Mail
MARZO	10	13	Internet
		13	Internet
		0	Internet
		0	Internet
		0	Internet
		13	Internet
		0	Internet
		0	Personal
		6	Internet
		6	Internet

¹⁰. Grafico 10, tabla de sugerencias primer trimestre en 2014 DNP.



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el primer trimestre de 2014, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en los pisos 3, 10, 14, 15 y 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 - 19 y no se encontró ninguna sugerencia.

❖ Línea gratuita nacional 018000 12 12 21

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.

Nota: Se anexa informe trimestral de PQRS en formato PDF.