



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



# **Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2014-III**

**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 tercer trimestre comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 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) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer 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.

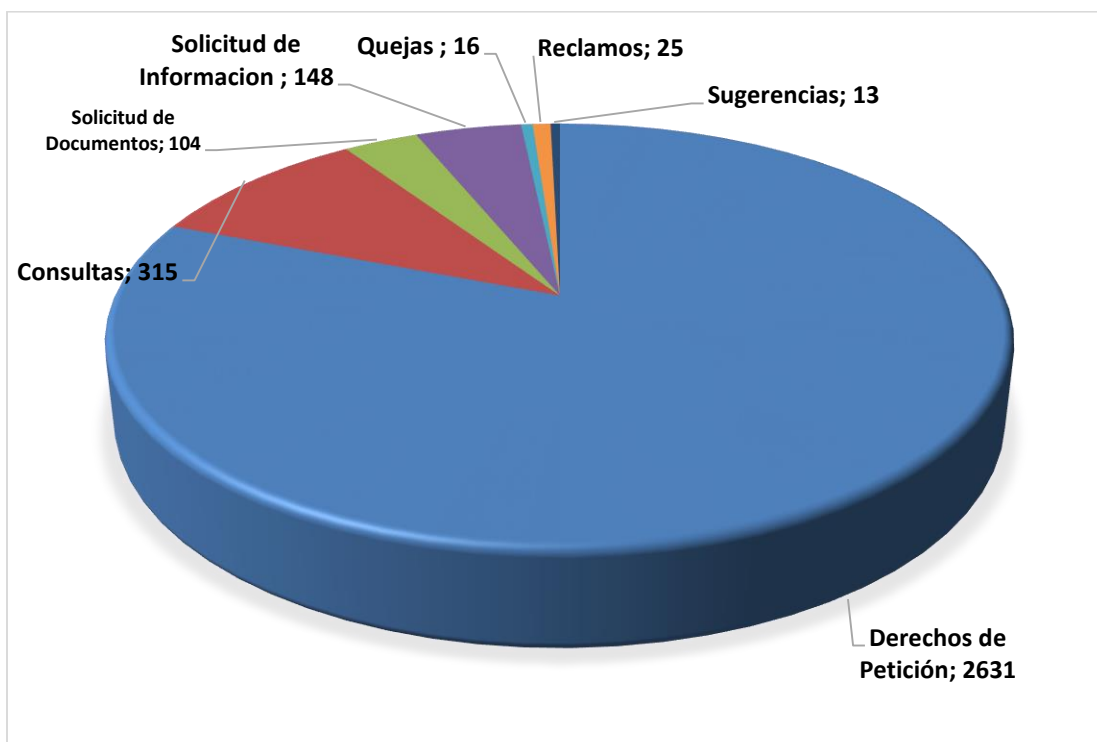
**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

**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 tercer trimestre de 2014 se recibieron solicitudes tipificadas como: petición 2.631, solicitud de información 148, quejas 16, reclamos 25, sugerencias 13, solicitud de documentos 104 y como consulta 315, para un total de **3.252** solicitudes.

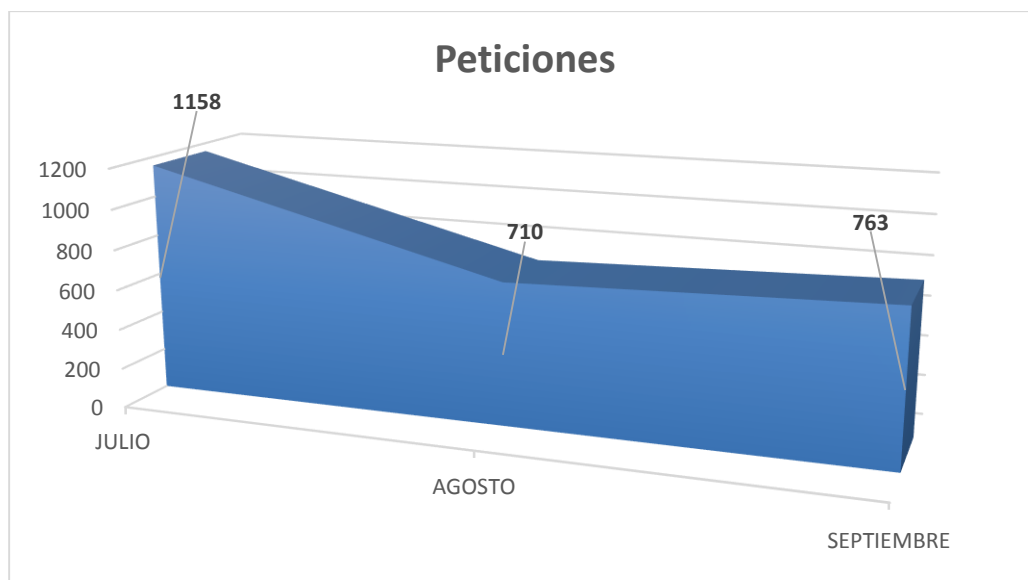


Gafico 1, total de solicitudes ingresadas tercer trimestre en 2014 DNP.

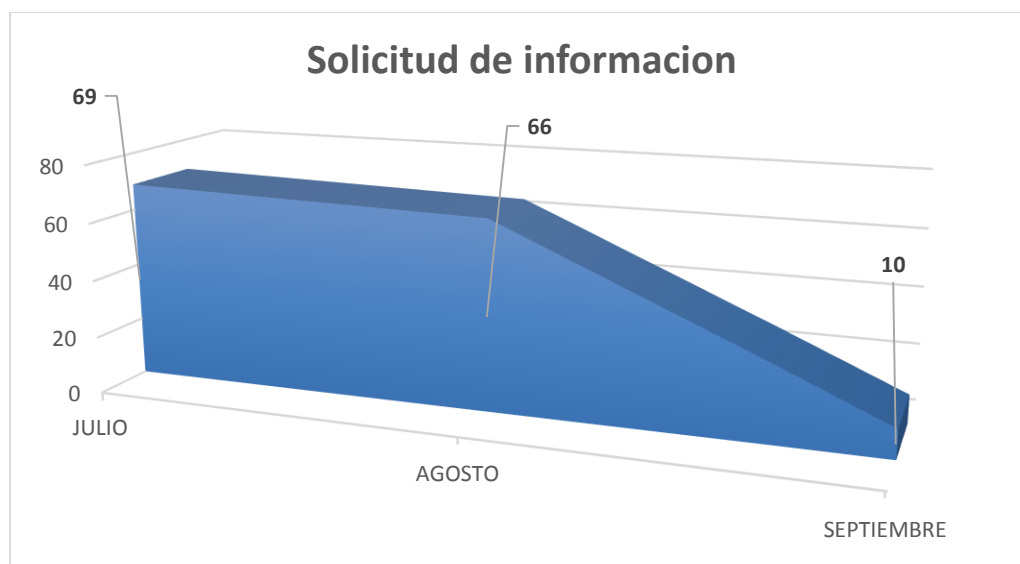


## ❖ PETICIONES Y SOLICITUD DE INFORMACION

De las **3.252** solicitudes, fueron tipificadas como petición **2.631** y **148** de solicitud de información en el tercer trimestre de 2014.



**Gráfico 2, peticiones que ingresaron tercer trimestre en 2014 DNP.**



**Gráfico 3, Solicitud de información tercer trimestre en 2014 DNP.**



## Peticiones

Se atendieron **2.624** peticiones a través de los siguientes medios de recepción:

| Peticiones Atendidas   |            |              |             |             |
|------------------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| Mes                    | e-mail     | Fax/Personal | Internet    | Total       |
| JULIO                  | 32         | 100          | 1026        | <b>1158</b> |
| AGOSTO                 | 37         | 99           | 567         | <b>703</b>  |
| SEPTIEMBRE             | 57         | 88           | 618         | <b>763</b>  |
| <b>Total Trimestre</b> | <b>126</b> | <b>287</b>   | <b>2211</b> | <b>2624</b> |

· Tabla 1, tabla de peticiones tercer trimestre en 2014 DNP.

## Consultas

Se atendieron **315** consultas a través de los siguientes medios de recepción:

| Consultas Atendidas    |           |              |            |            |
|------------------------|-----------|--------------|------------|------------|
| Mes                    | e-mail    | Fax/Personal | Internet   | Total      |
| JULIO                  | 16        | 32           | 24         | <b>72</b>  |
| AGOSTO                 | 14        | 31           | 70         | <b>115</b> |
| SEPTIEMBRE             | 8         | 42           | 78         | <b>128</b> |
| <b>Total Trimestre</b> | <b>38</b> | <b>105</b>   | <b>172</b> | <b>315</b> |

Tabla 2, tabla de consultas tercer trimestre en 2014 DNP.



## Solicitud de documentos

Se atendieron **103** solicitudes de documentos consultas a través de los siguientes medios de recepción:

| Solicitud de documentos Atendidos |          |              |           |            |
|-----------------------------------|----------|--------------|-----------|------------|
| Mes                               | e-mail   | Fax/Personal | Internet  | Total      |
| JULIO                             | 1        | 7            | 16        | 24         |
| AGOSTO                            | 0        | 7            | 26        | 33         |
| SEPTIEMBRE                        | 1        | 29           | 16        | 46         |
| <b>Total Trimestre</b>            | <b>2</b> | <b>43</b>    | <b>58</b> | <b>103</b> |

Tabla 3, tabla de solicitud de documentos tercer trimestre en 2014 DNP.

## Solicitud de información

Se atendieron **145** solicitudes de información a través de los siguientes medios de recepción:

| Solicitud de Información Atendidos |           |              |          |            |
|------------------------------------|-----------|--------------|----------|------------|
| Mes                                | e-mail    | Fax/Personal | Internet | Total      |
| JULIO                              | 18        | 51           | 0        | 69         |
| AGOSTO                             | 10        | 56           | 0        | 66         |
| SEPTIEMBRE                         | 0         | 10           | 0        | 10         |
| <b>Total Trimestre</b>             | <b>28</b> | <b>117</b>   | <b>0</b> | <b>145</b> |

Tabla 4, tabla de solicitud de informacion tercer trimestre en 2014 DNP.



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

## Quejas

En el tercer trimestre de 2014 se recibieron dieciséis quejas, las cuales fueron atendidas en los términos legales<sup>8</sup>.

| Quejas     |          |                    |                    |
|------------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes        | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| JULIO      | 0        | -                  | -                  |
| AGOSTO     | 11       | 4                  | Correo Electrónico |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 11                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 14                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |
| SEPTIEMBRE | 5        | 5                  | Correo Físico      |
|            |          | 9                  | Correo Electrónico |
|            |          | 7                  | Correo Electrónico |
|            |          | 12                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |

<sup>8</sup> Tabla 5, tabla de quejas tercer trimestre en 2014 DNP.



## Reclamos

En el tercer trimestre de 2014 se recibieron veintiséis reclamos, los cuales fueron atendidos dentro de los términos legales<sup>9</sup>.

| Reclamos   |          |                    |                    |
|------------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes        | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| JULIO      | 2        | 3                  | Internet           |
|            |          | 12                 | Internet           |
| AGOSTO     | 17       | 15                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 15                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |
|            |          | 11                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |
|            |          | 12                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
|            |          | 13                 | Internet           |
| SEPTIEMBRE | 6        | 14                 | Internet           |
|            |          | 11                 | Internet           |
|            |          | 12                 | Internet           |
|            |          | 9                  | Internet           |
|            |          | 9                  | Internet           |
|            |          | 10                 | Internet           |

<sup>9</sup> Tabla 6, tabla de reclamos tercer trimestre en 2014 DNP.





## Sugerencias

En el tercer trimestre de 2014 se recibieron dieciocho sugerencias, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales<sup>10</sup>.

| Sugerencias |          |                    |                    |
|-------------|----------|--------------------|--------------------|
| Mes         | Cantidad | Tiempo de atención | Medio de recepción |
| JULIO       | 4        | 2                  | Correo Electrónico |
|             |          | 10                 | Internet           |
|             |          | 14                 | Internet           |
|             |          | 3                  | Internet           |
| AGOSTO      | 3        | 4                  | Internet           |
|             |          | 7                  | Internet           |
|             |          | 13                 | Internet           |
| SEPTIEMBRE  | 6        | 3                  | Internet           |
|             |          | 10                 | Internet           |
|             |          | 11                 | Internet           |
|             |          | 6                  | Internet           |
|             |          | 1                  | Internet           |
|             |          | 2                  | Internet           |

<sup>10</sup>. Tabla 7, tabla de sugerencias tercer trimestre en 2014 DNP.

### ❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el tercer 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 y Régimen Subsidiado de Salud.

**Nota:** Se anexa tercer informe trimestral de PQRS de 2014 en formato PDF.