Departamento
Nacional de Planeación

# SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF

## III TRIMESTRE 2025

**Bogotá, septiembre de 2025**

Departamento Nacional de Planeación

# Contenido


1. Introducción ..... 3
2. Estrategias para la atención al ciudadano ..... 4
   2.1 Atención a través del canal virtual ..... 4
3. Análisis consolidado PQRSDF ..... 5
   3.1 PQRSDF recibidas ..... 5
   3.2 PQRSDF recibidas por modalidad de Atención ..... 7
   3.2.1 Gestión de las PQRSDF por tipo documental ..... 7
   3.3 Tiempo promedio de respuesta ..... 8
   3.4 PQRSDF gestionadas por las dependencias ..... 9
   3.5 Solicitudes PQRSDF en trámite ..... 11
   3.6 Radicación de PQRSDF por departamentos ..... 14
   3.7 Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSDF ..... 15
   3.8 Análisis de las solicitudes de información pública ..... 16
   3.9 Denuncias ..... 17
4. Generación de alertas tempranas para la gestión de las PQRSDF ..... 18
5. Veedurías ciudadanas ..... 19
6. Seguimientos a externalidades pueden afectar tiempos de respuesta a PQRSDF ..... 20

## 1. Introducción

La Subdirección Administrativa y de Relacionamiento con la Ciudadanía en cumplimiento de la competencia establecida en el Decreto 1893 de diciembre 30 de 2021, artículo 79, numeral 10, que dispone "*Evaluar, gestionar, direccionar, tramitar y responder de manera oportuna y con calidad las peticiones, quejas y reclamos y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite, bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social*", brinda en conocimiento al público el informe de la atención a PQRSDF correspondiente al tercer trimestre de 2025.

Para la atención de los temas relacionados con la política de servicio al ciudadano, la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría General cuenta con el Grupo Interno de Trabajo denominado "*Relacionamiento con la Ciudadanía*", creado mediante la Resolución No. 0530 del 15 de febrero de 2022, encargado de brindar la orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de atención, realizar la gestión interna para la atención oportuna de las peticiones ciudadanas. Así mismo, realiza el análisis de las solicitudes que presentan los ciudadanos y grupos de valor ante el DNP, direcciona o distribuye las solicitudes de competencia de las dependencias de la entidad allegadas por el formulario web PQRSDF de la entidad, realiza el seguimiento y control de términos a la oportuna atención a las PQRSDF y apoya en la descongestión de las dependencias misionales prestando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones ciudadanas que requieren ser trasladadas. Por otra parte, promueve la cultura de atención al ciudadano en el DNP, la atención a las PQRSDF por parte de las dependencias y el cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano de acuerdo con las diferentes modalidades para ello.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSDF recibidas y/o gestionada en el tercer trimestre de 2025, se describen las acciones de seguimiento, la gestión adelantada por las dependencias de la entidad, así como la atención a solicitudes de información pública y las externalidades que pudieron afectar la normal prestación del servicio de atención a los usuarios y grupos de valor.

## 2. Estrategias para la atención al ciudadano

**2.1** Atención a través del canal virtual.

Durante el tercer trimestre de 2025 se programó la atención de 78 ciudadanos por medio de la modalidad de atención "***pida una cita***", que consiste en solicitar citas virtuales que son programadas por parte del usuario de acuerdo con la fecha y hora disponible en la plataforma, para ello se debe ingresar al link:

https://outlook.office365.com/owa/calendar/PidaunaCitaconelDNP@dnp.gov.co/bookings/

La atención se realiza mediante la plataforma Microsoft Teams, donde no es necesario que el ciudadano cuente con la aplicación descargada ya que se hace uso de la herramienta vía página Web.

Por parte del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del DNP se atendieron los espacios programados, sin embargo, en ocasiones los ciudadanos no se conectaron a las citas para la respectiva atención, por lo que fueron contactados por otros medios virtuales para su atención, no obstante, a pesar de estos esfuerzos varios de ellos continuaron sin responden a los números de contacto que disponen en la plataforma, así mismo se observa una reducción en la demanda del uso de este canal por parte de los grupos de valor.

*Imagen 1: Citas programadas tercer trimestre 2025- Elaboración propia GRC*

De acuerdo con el resultado del segundo trimestre, se encuentra que la demanda aumento en un 25,8%, (62 citas del segundo trimestre frente a 78 citas del tercer trimestre), por lo que se amplió el horario de atención para este canal a fin de generar mayores espacios para la atención ciudadana.

## 3. Análisis consolidado PQRSDF

**3.1** PQRSDF recibidas.

Mediante los reportes de julio, agosto y septiembre generados con corte al 7 de octubre del 2025, para el análisis correspondiente al **tercer trimestre de 2025,** según el sistema de gestión documental se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP a la ciudadanía un total **10.456** solicitudes **tipificadas como PQRSDF**, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o el traslado a autoridad competente.

De este total, el 34,6% de las PQRSD fueron recibidos en julio, el 30,3% en agosto y finalmente, el 35,2% en septiembre. De las solicitudes recibidas se atendieron el 96,5% de las peticiones (**10.092)**, mientras que el 3,5% (**364**) se encuentran en trámite a la fecha del corte de descarga de las bases.

| PQRSD | En Trámite | Atendidas | Recibidas |
|---|---|---|---|
| Julio | 9 | 3.607 | 3.616 |
| Agosto | 15 | 3.148 | 3.163 |
| Septiembre | 340 | 3.337 | 3.677 |
| **Total** | **364** | **10.092** | **10.456** |

*Tabla 1 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

Del segundo trimestre de 2025, quedaron en trámite 749 peticiones, de las cualesa la fecha ya fueron atendidas 685, están en trámite 14 y cambiaron de tipo documental 50.

| PQRSDF | Rezago II trimestre de 2025 |
|---|---|
| Atendidas | 685 |
| En trámite | 14 |
| Cambio de tipo documental | 50 |
| **Total** | **749** |

*Tabla 2 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

Durante el tercer trimestre del 2025, las PQRSDF con las temáticas de mayor demanda fueron:

1. Sisbén (56,8%)
2. Sistema General de Regalías (6,8%)
3. Ley 5 (1,1%)

| Tema | Sub-Tema | PQRSDF | Part. (%) |
|---|---|---|---|
| **Sisbén** | Inconformidad con la clasificación | 2.345 | 39,5% |
| | Otro tipo de solicitud | 1.334 | 22,5% |

| Tema | Sub-Tema | PQRSDF | Part. (%) |
|---|---|---|---|
| | Solicitud de encuesta | 771 | 13,0% |
| | Actualizaciones y/o correcciones de información | 672 | 11,3% |
| | Solicitudes de inclusión en el Sisbén | 226 | 3,8% |
| | Solicitudes de retiro en el Sisbén | 147 | 2,5% |
| | Consulta de clasificación en el Sisbén | 118 | 2,0% |
| | Traslado del Sisben de ciudad | 70 | 1,2% |
| | Denuncias ciudadanas | 66 | 1,1% |
| | Quejas contra las oficinas de Sisbén locales | 45 | 0,8% |
| | Consultas asociadas a programas sociales | 39 | 0,7% |
| | Portal Ciudadano | 109 | 1,8% |
| | **Total Sisbén** | **5.942** | **56,8%** |
| Otro | | 3.343 | 32,0% |
| Sistema General de Regalías | | 708 | 6,8% |
| Renta ciudadana | | 116 | 1,1% |
| LEY 5 | | 96 | 0,9% |
| Proyectos de Inversión y Finanzas Públicas | | 40 | 0,4% |
| CONPES | | 26 | 0,2% |
| Certificados Laborales y/o Pensionales | | 24 | 0,2% |
| Victimas | | 23 | 0,2% |
| DEVOLUCIÓN IVA | | 22 | 0,2% |
| Desarrollo y Ordenamiento Territorial | | 21 | 0,2% |
| Desarrollo Social | | 18 | 0,2% |
| Plan Nacional de Desarrollo | | 17 | 0,2% |
| Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas. | | 11 | 0,1% |
| Infraestructura | | 8 | 0,1% |
| Catastro Multipropósito | | 5 | 0,0% |
| Ciencia, Tecnología e Innovación. | | 5 | 0,0% |
| Fortalecimiento y Seguimiento a la Descentralización. | | 5 | 0,0% |
| Desarrollo Rural y Agropecuario | | 5 | 0,0% |
| SisPT - Mesas de Ayuda o Solicitudes de Capacitación y/o Asistencia Técnica | | 5 | 0,0% |
| Contratos Plan | | 4 | 0,0% |
| Traslados a otras Entidades | | 4 | 0,0% |
| Alianza Público Privada | | 3 | 0,0% |
| Rendición de Cuentas | | 2 | 0,0% |
| Solicitud de certificados - Contratista / Excontratista | | 2 | 0,0% |
| Cambio Climático | | 1 | 0,0% |
| **Total** | | **10.456** | **100%** |

*Tabla 2 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

**3.2** PQRSDF recibidas por modalidad de Atención.

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del DNP cuenta con diferentes canales de atención: virtual (*formulario web PQRSDF y correo electrónico*), presencial, telefónico y correo físico. Durante el tercer trimestre del 2025 las modalidades con mayor participación de uso para la demanda de servicios fueron "*correo electrónico*" e "*internet*", las cuales contaron con una participación del 63,1% y 35,9% respectivamente, del total de PQRSDF recibidas durante el periodo de análisis.

| Medio de recepción | Correo Electrónico | Internet | Presencial | Correo Físico | Telefónico | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Julio | 2.255 | 1.326 | 25 | 10 | 0 | 3.616 |
| Agosto | 2.002 | 1.113 | 34 | 14 | 0 | 3.163 |
| Septiembre | 2.337 | 1.317 | 19 | 3 | 1 | 3.677 |
| **Total** | **6.594** | **3.756** | **78** | **27** | **1** | **10.456** |

*Tabla 3 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

3.2.1 Gestión de las PQRSDF por tipo documental.

Del total de PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre del 2025 (**10.456)** el tipo documental de mayor demanda fue el correspondiente a "derecho de petición" el cual representa el **83,8%** del total de PQRSDF (**8.756**). Seguido a este se encuentran las modalidades "Petición entre autoridades" y "Consulta", las cuales representan un **7,9%** (**825**) y **2,0%** (**205**), respectivamente.

Asimismo, durante el periodo de análisis se gestionaron el **96,5%** de las PQRSDF **(10.092),** las cuales generaron **11.267 actuaciones**[1], de estas, el **7 7 , 6 % (8.739)** corresponden aactuaciones competencia del DNP, mientras que el **22,4% (2.528)** corresponden a traslados; y finalmente, el **3,5% (364)** de las PQRSDF se encuentran en trámite.

Con respecto a la modalidad de mayor demanda "derecho de petición", se gestionaron el **96,7% (8.475)** las cuales generaron **9.076** actuaciones, de estas, el **78,7% (7.143**) corresponden a actuaciones competencia del DNP, mientras que el **21,3% (1.933)** corresponden a traslados y finalmente; el 3,3**% (290)** de las PQRSDF se encuentran en trámite.

[1] Para la atención a estas peticiones, en algunos casos es necesaria la interacción de varias dependencias de la entidad, las cuales también pueden generar insumos de respuesta,traslados por competencia u otras actividades en la atención a las PQRSDF, las cuales se denominan "actuaciones".

| Tipo documental | Recibidas | Atendidas | Actuaciones | Traslados | Actuaciones DNP | En Trámite |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Derecho De Petición | 8.765 | 8.475 | 9.076 | 1.933 | 7.143 | 290 |
| Solicitud De Información Pública | 72 | 70 | 85 | 13 | 72 | 2 |
| Petición Entre Autoridades | 825 | 813 | 852 | 26 | 826 | 12 |
| Consulta | 205 | 172 | 198 | 20 | 178 | 33 |
| Solicitud De Documentos | 128 | 118 | 121 | 6 | 115 | 10 |
| Denuncias Actos De Corrupción Externos | 151 | 141 | 171 | 75 | 96 | 10 |
| Denuncias Actos De Corrupción Internos | 4 | 4 | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Peticiones Presentadas Por El Congreso | 166 | 164 | 595 | 434 | 161 | 2 |
| Solicitud De Órganos De Control (5 Días) | 74 | 72 | 96 | 16 | 80 | 2 |
| Solicitud De Órganos De Control (3 Días) | 39 | 39 | 43 | 1 | 42 | 0 |
| Queja | 23 | 20 | 20 | 3 | 17 | 3 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia | 4 | 4 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| **Total** | **10.456** | **10.092** | **11.267** | **2.528** | **8.739** | **364** |

*Tabla 4 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

## **3.3** Tiempo promedio de respuesta.

Durante el tercer trimestre de 2025, el derecho de petición fue el tipo documental con mayor demanda, registrando un tiempo promedio de respuesta de 5,5 días. Por su parte, las peticiones entre autoridades presentaron un tiempo promedio de 3,8 días, mientras que las peticiones presentadas por el Congreso fueron atendidas en un promedio de 3,7 días.

| Tipo de documento | Días promedio de respuesta |
|---|---|
| Solicitud De Órganos De Control (3 Días) | 2,3 |
| Solicitud De Órganos De Control (5 Días) | 3,7 |
| Peticiones Presentadas Por El Congreso | 3,7 |
| Petición Entre Autoridades | 3,8 |
| Sugerencia | 4,3 |
| Denuncias Actos De Corrupción Externos | 4,4 |
| Derecho De Petición | 5,5 |

| Tipo de documento | Días promedio de respuesta |
|---|---|
| Solicitud De Información Pública | 6,6 |
| Solicitud De Documentos | 6,7 |
| Queja | 9,6 |
| Denuncias Actos De Corrupción Internos | 13,7 |
| Consulta | 20,2 |

*Tabla 5 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

**3.4** PQRSDF gestionadas por las dependencias

Las dependencias con mayor número de actuaciones de respuesta realizadas durante el tercer trimestre del 2025 fueron la "*Subdirección de Pobreza y Focalización*" con el **59,0% (6.647)**, seguido del "*Grupo de relacionamiento con la ciudadanía*" y la "*Dirección General del Departamento*" con una participación del **8,9% (1.004)** y **5,6% (626)**, respectivamente.

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Subdirección De Pobreza Y Focalización (SPF) | 6.647 | 59,0% |
| Grupo De Relacionamiento Ciudadano | 1.004 | 8,9% |
| Dirección General Del Departamento | 626 | 5,6% |
| Dirección De Seguimiento, Evaluación Y Control Del SGR | 282 | 2,5% |
| Subdirección De Asistencia Técnica | 193 | 1,7% |
| Subdirección De Proyectos | 151 | 1,3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 147 | 1,3% |
| Subdirección De Control | 106 | 0,9% |
| Subdirección De Gestión Ambiental | 93 | 0,8% |
| Subdirección De Gestión De Proyectos | 84 | 0,7% |
| Secretaria General | 80 | 0,7% |
| Dirección De Gestión Y Promoción Del Sistema General De Regalías | 79 | 0,7% |
| Subdirección De Gestión Del Talento Humano | 76 | 0,7% |
| Subdirección De Derechos Humanos Y Paz | 74 | 0,7% |
| Subdirección De Infraestructura Y Transporte Nacional | 74 | 0,7% |
| Subdirección De Análisis Y Resultados | 70 | 0,6% |
| Grupo Gestión De Personal | 68 | 0,6% |
| Subdirección De Fortalecimiento fiscal territorial | 64 | 0,6% |
| Subdirección De Gobierno Y Asuntos Internacionales | 64 | 0,6% |
| Subdirección De Contratación | 63 | 0,6% |
| Subdirección De Cambio Climático Y Gestión Del Riesgo De Desastres | 61 | 0,5% |
| Dirección De Programación De Inversiones Publicas | 54 | 0,5% |
| Subdirección De Planeación Territorial | 52 | 0,5% |
| Subdirección De Ordenamiento Territorial | 51 | 0,5% |

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Sub. De Inversiones Sociales Y De La Administración Del Estado | 46 | 0,4% |
| Dirección De Desarrollo Rural Sostenible | 44 | 0,4% |
| Subdirección De Agua Y Saneamiento | 42 | 0,4% |
| Subdirección De Distribución De Recursos Territoriales | 42 | 0,4% |
| Grupo De Gerencia Nacional De Pactos Territoriales | 39 | 0,3% |
| Dirección De Ordenamiento Y Desarrollo Territorial | 38 | 0,3% |
| Subdirección De Descentralización | 37 | 0,3% |
| Subdirección De Educación, Cultura Y Deporte | 34 | 0,3% |
| Subdirección De Seguimiento Al Desempeño | 31 | 0,3% |
| Subdirección De Salud | 30 | 0,3% |
| Dirección De Gobierno, DDHH Y Paz | 28 | 0,2% |
| Grupo De Administración De Salarios | 28 | 0,2% |
| Oficina País Llano – Villavicencio | 24 | 0,2% |
| Subdirección De Banco De Programas Y Proyectos De Inversión Nacional | 24 | 0,2% |
| Grupo De CONPES | 23 | 0,2% |
| Dirección De Innovación Y Desarrollo Empresarial | 22 | 0,2% |
| Subdirección De Justicia | 22 | 0,2% |
| Subdirección De Seguridad Y Defensa | 22 | 0,2% |
| Subdirección De Genero | 21 | 0,2% |
| Subdirección De Desarrollo Productivo | 20 | 0,2% |
| Subdirección De Energía Y Minas | 20 | 0,2% |
| Dirección Corporativa | 19 | 0,2% |
| Dirección De Desarrollo Social | 18 | 0,2% |
| Subdirección De Vivienda Y Desarrollo Urbano | 18 | 0,2% |
| Dirección De Seguimiento Y Evaluación De Políticas Publicas | 17 | 0,2% |
| Grupo De Asuntos Judiciales | 17 | 0,2% |
| Oficina Asesora De Planeación | 17 | 0,2% |
| Subdirección De Empleo Y Seguridad Social | 17 | 0,2% |
| Subdirección De Producción Y Desarrollo Rural | 16 | 0,1% |
| Dirección De Economía Naranja Y Desarrollo Digital | 15 | 0,1% |
| Subdirección De Movilidad Urbana Y Regional | 14 | 0,1% |
| Subdirección De Seguimiento | 14 | 0,1% |
| Subdirección General Del SGR | 14 | 0,1% |
| Dirección De Estrategia Regional | 13 | 0,1% |
| Grupo De Planeación Y Gestión De Tic | 13 | 0,1% |
| Dirección De Ambiente Y Desarrollo Sostenible | 12 | 0,1% |
| Subdirección De Comercialización Y Financiación Agropecuario Rural | 12 | 0,1% |
| Subdirección De Crédito Y Cooperación Internacional | 12 | 0,1% |

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Grupo De Instrucción Disciplinaria | 10 | 0,1% |
| Grupo De Tesorería | 10 | 0,1% |
| Prog. De Apoyo A La Partic. Privada En Infraestructura | 9 | 0,1% |
| Subdirección De Inversiones Para La Infraestructura Y La Defensa | 8 | 0,1% |
| Dirección De Descentralización Y Fortalecimiento fiscal territorial | 7 | 0,1% |
| Subdirección De Logística | 7 | 0,1% |
| Subdirección General De Prospectiva Y Desarrollo Nacional | 7 | 0,1% |
| Dirección De Desarrollo Urbano | 6 | 0,1% |
| Grupo De Gestión Documental Y Biblioteca | 6 | 0,1% |
| Oficina Asesora De Comunicaciones | 6 | 0,1% |
| Subdirección Administrativa Y Relacionamiento Con La Ciudadanía | 6 | 0,1% |
| Subdirección De Ciencia, Tecnología E Innovación | 6 | 0,1% |
| Oficina De Tecnologías Y Sistemas De Información | 5 | 0,0% |
| Subdirección De Evaluación | 4 | 0,0% |
| Grupo De Desarrollo Humano | 3 | 0,0% |
| Subdirección Financiera | 3 | 0,0% |
| Dirección De Proyectos E Información Para La Inversión Publica | 2 | 0,0% |
| Dirección De Estudios Económicos | 1 | 0,0% |
| Grupo De Central De Cuentas | 1 | 0,0% |
| Grupo De Seguridad Y Salud En El Trabajo | 1 | 0,0% |
| Oficina De Control Interno | 1 | 0,0% |
| **Total** | **11.267** | **100,0%** |

*Tabla 5 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

## **3.5** Solicitudes PQRSDF en trámite

Las dependencias con mayor número de PQRSDF en trámite durante el tercer trimestre del 2025 son la "*Subdirección de Pobreza y Focalización*" con el **19,2% (70)**, seguido de la "*Dirección de gestión y promoción del Sistema General de Regalías*" y la "Subdirección de control", las cuales cuentan con una participación del **11,5% (42)** y **9,3% (34)** respectivamente, del total de PQRSDF que se encuentran en trámite en el periodo de análisis.

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Subdirección De Pobreza Y Focalización | 70 | 19,2% |
| Dirección De Gestión Y Promoción Del Sistema General De Regalías | 42 | 11,5% |
| Subdirección De Control | 34 | 9,3% |
| Subdirección De Proyectos | 20 | 5,5% |
| Dirección De Seguimiento, Evaluación Y Control Del SGR | 18 | 4,9% |

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Grupo Gestión De Personal | 14 | 3,8% |
| Subdirección De Gestión De Proyectos | 12 | 3,3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 11 | 3,0% |
| Subdirección De Planeación Territorial | 10 | 2,7% |
| Subdirección De Fortalecimiento fiscal territorial | 9 | 2,5% |
| Grupo De Administración De Salarios | 8 | 2,2% |
| Subdirección De Análisis Y Resultados | 8 | 2,2% |
| Secretaria General | 7 | 1,9% |
| Grupo De CONPES | 6 | 1,6% |
| Subdirección De Contratación | 6 | 1,6% |
| Dependencia Salida | 5 | 1,4% |
| Sub. De Inversiones Sociales Y De La Administración Del Estado | 5 | 1,4% |
| Subdirección De Justicia | 5 | 1,4% |
| Subdirección De Ordenamiento Territorial | 5 | 1,4% |
| Subdirección De Seguimiento | 5 | 1,4% |
| Subdirección De Banco De Programas Y Proyectos De Inversión Nacional | 4 | 1,1% |
| Subdirección De Gestión Ambiental | 4 | 1,1% |
| Subdirección De Gobierno Y Asuntos Internacionales | 4 | 1,1% |
| Dirección De Desarrollo Social | 3 | 0,8% |
| Dirección De Seguimiento Y Evaluación De Políticas Publicas | 3 | 0,8% |
| Grupo De Desarrollo Humano | 3 | 0,8% |
| Grupo De Gerencia Nacional De Pactos Territoriales | 3 | 0,8% |
| Subdirección De Agua Y Saneamiento | 3 | 0,8% |
| Subdirección De Derechos Humanos Y Paz | 3 | 0,8% |
| Subdirección De Empleo Y Seguridad Social | 3 | 0,8% |
| Subdirección De Salud | 3 | 0,8% |
| Subdirección De Vivienda Y Desarrollo Urbano | 3 | 0,8% |
| Dirección Corporativa | 2 | 0,5% |
| Dirección De Desarrollo Rural Sostenible | 2 | 0,5% |
| Dirección General Del Departamento | 2 | 0,5% |
| Grupo De Asuntos Judiciales | 2 | 0,5% |
| Dirección De Infraestructura Y Energía Sostenible | 1 | 0,3% |
| Dirección De Programación De Inversiones Publicas | 1 | 0,3% |
| Grupo De Instrucción Disciplinaria | 1 | 0,3% |
| Grupo De Presupuesto | 1 | 0,3% |
| Grupo De Tesorería | 1 | 0,3% |
| Subdirección Administrativa Y Relacionamiento Con La Ciudadanía | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Cambio Climático Y Gestión Del Riesgo De Desastres | 1 | 0,3% |

| Dependencia que realiza la actuación | Actuaciones | % Part |
|---|---|---|
| Subdirección De Crédito Y Cooperación Internacional | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Descentralización | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Distribución De Recursos Territoriales | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Educación, Cultura Y Deporte | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Genero | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Gestión Del Talento Humano | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Infraestructura Y Transporte Nacional | 1 | 0,3% |
| Subdirección De Movilidad Urbana Y Regional | 1 | 0,3% |
| Subdirección General De Prospectiva Y Desarrollo Nacional | 1 | 0,3% |
| Subdirección General Del SGR | 1 | 0,3% |
| **Total** | **364** | **100,0%** |

*Tabla 6 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía ejecuta estrategias con las dependencias a fin de lograr la oportuna respuesta y dentro de los términos legales establecidos para las PQRSDF, entre éstas se destaca la elaboración de herramientas de seguimiento, envío de alarmas y notificaciones, seguimiento diario y realización de mesas de trabajo (tanto virtuales, como presenciales con las diferentes dependencias que tienen a cargo la gestión de las respuestas), generación de bases de datos con la información relacionada con el correcto tramite a PQRSDF, ajustes de tipología documental cuando aplica y adicional capacitaciones para el correcto trámite a las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, junto con las dependencias de la entidad ha suscrito acciones de mejora para fortalecer el conocimiento del proceso de atención. Como primer nivel de servicio realiza, dentro de los términos establecidos por la ley los traslados por competencia de solicitudes que no están dentro de las funciones de este Departamento, entre estas solicitudes se destacan las que se refieren a ayudas sociales que son competencia del Departamento Administrativo para la prosperidad – DPS, y denuncias que son competencia de la fiscalía general de la nación entre otras.

Durante el tercer trimestre de 2025, se mantiene el envío de las alertas que se generan por medio del sistema de gestión documental de la entidad de aquellas solicitudes que a la fecha de seguimiento “No reporta respuesta”, esto lo genera de manera automática, como complemento de esta actividad, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía reitera mediante el envío del correo a los servidores que tienen a cargo en su bandeja de entrada del sistema de gestión documental de las PQRSDF que no reportan respuesta, contactando de manera directa con los servidores públicos involucrados y adelantando mesas de trabajo para normalizar cada caso, o realizar las actividades complementarias sobre el correcto manejo documental.

A continuación, se muestra un ejemplo de los correos enviados.

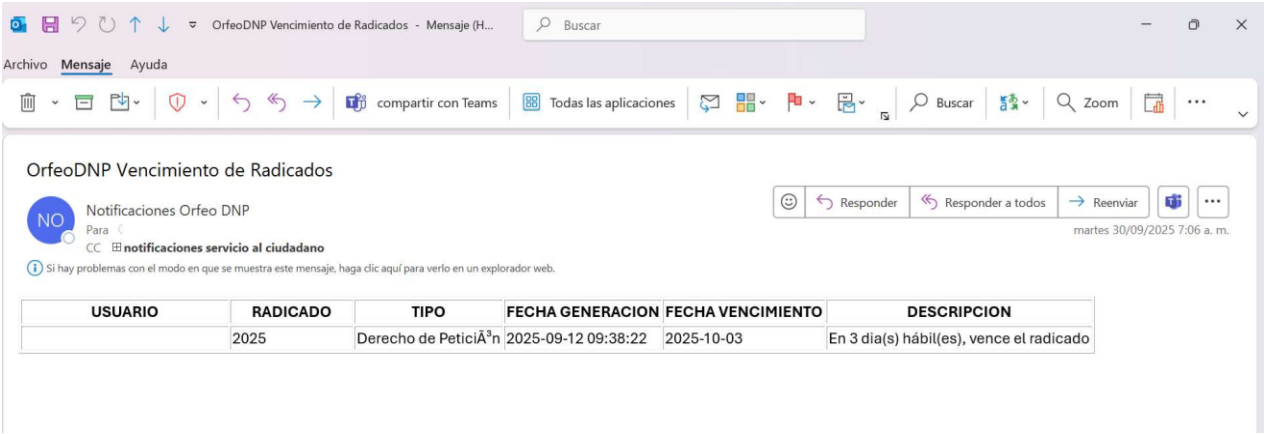



*Imagen 2, Radicados de no reportan respuesta corte 30 de septiembre de 2025*

## **3.6** Radicación de PQRSDF por departamentos

Del total de PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre del 2025 (**10.456**), el **46,5% (4.862)** fueron radicadas, de acuerdo con lo informado por los solicitantes desde la ciudad de Bogotá D.C., seguido de los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Valle del cauca, los cuales presentaron una participación del **6,8% (706), 5,9% (621)** y **3,9% (409)** respectivamente. Se destaca que el **11,4% (1.191)** de los radicados no registra información asociada al departamento.

| Departamento | PQRSDF | % Part |
|---|---|---|
| Bogotá D. C. | 4.862 | 46,5% |
| Sin información | 1.191 | 11,4% |
| Antioquia | 706 | 6,8% |
| Cundinamarca | 621 | 5,9% |
| Valle del Cauca | 409 | 3,9% |
| Atlántico | 362 | 3,5% |
| Meta | 226 | 2,2% |
| Santander | 223 | 2,1% |
| Bolívar | 199 | 1,9% |
| Boyacá | 169 | 1,6% |
| Magdalena | 160 | 1,5% |
| Norte de Santander | 147 | 1,4% |
| Tolima | 111 | 1,1% |
| Córdoba | 105 | 1,0% |
| Huila | 101 | 1,0% |
| Cesar | 97 | 0,9% |

| Departamento | PQRSDF | % Part |
|---|---|---|
| Nariño | 85 | 0,8% |
| Cauca | 83 | 0,8% |
| Casanare | 74 | 0,7% |
| La Guajira | 72 | 0,7% |
| Sucre | 69 | 0,7% |
| Chocó | 66 | 0,6% |
| Risaralda | 60 | 0,6% |
| Caquetá | 54 | 0,5% |
| Caldas | 43 | 0,4% |
| Putumayo | 43 | 0,4% |
| Arauca | 39 | 0,4% |
| Quindío | 32 | 0,3% |
| Amazonas | 11 | 0,1% |
| Vichada | 11 | 0,1% |
| San Andrés y Providencia | 8 | 0,1% |
| Guaviare | 7 | 0,1% |
| Guainía | 6 | 0,1% |
| Vaupés | 4 | 0,0% |
| **Total** | **10.456** | **100,0%** |

*Tabla 7 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

## **3.7** Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSDF

Del total de solicitudes recibidas durante el tercer trimestre del 2025 **(10.456),** se atendieron el **96,5% (10.092)**, generando **11.267** actuaciones, de éstas, el **22,4% (2.528)** correspondena traslados a las entidades competentes y el **77,6% (8.739)** son competencia del DNP; finalmente, el **3,5% (364)** de las peticiones se encuentran en trámite.

| Trámite de PQRSDF | Recibidas | % Part |
|---|---|---|
| **Atendidas** | **10.092** | **96,5%** |
| Actuaciones | 11.267 | 100% |
| Competencia DNP | 8.739 | 77,6% |
| Traslados | 2.528 | 22,4% |
| **En trámite** | **364** | **3,5%** |
| **Total** | **10.456** | **100%** |

*Tabla 8 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

**3.8** Análisis de las solicitudes de información pública

De acuerdo con establecido en la ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, que tiene como objetivo promover la transparencia, la no discriminación y la regulación del derecho de acceso a la información pública, garantizando que cualquier persona pueda solicitar información sin distinción, mediante procedimientos para el ejercicio y garantía de sus derechos, como también regula las excepciones a esta regla.

Lo anterior tiene su fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política, que establece como fundamental el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas de carácter particular o general a las autoridades públicas y a obtener una respuesta oportuna y de fondo.

Adicionalmente, el artículo 20 de la misma norma consagra el derecho de cualquier persona a recibir información veraz e imparcial, por su parte el 74 establece el derecho de cualquier persona de acceder a documentos públicos, salvo los casos que expresamente exceptúe la ley.

Finalmente, ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 regula lo concerniente al derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución, clasificando distintos tipos de solicitudes, sus términos de respuestas, tramites y tratamientos a fin de dar cumplimiento al principio rector.

La respuesta a solicitudes de información es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el Derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo[2].

Por tal motivo el Departamento Nacional de Planeación presenta a la ciudadanía el análisis de las solicitudes de información pública allegadas a la entidad durante el tercer trimestre del año 2025.

Es así como en el presente informe para el tipo documental "*Solicitud de Información Pública*" durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron **72** radicados, de los cuales se atendieron el **97,2% (70)**, generando **85** actuaciones, de estas, el **15,3% (13)** corresponden a traslados a las entidades competentes y el **84,7% (72)** son competencia del DNP; finalmente, el **2,8% (2)** de las solicitudes de información pública se encuentran en trámite.

[2] (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://actuecolombia.net/images/docs/Guiapararespondersolicitudesinformacionpublica.pdf)

| Trámite de solicitudes de información pública | Radicados | % Part. |
|---|---|---|
| **Atendidas** | **70** | **97,2%** |
| Actuaciones | 85 | 100,0% |
| Competencia DNP | 72 | 84,7% |
| Traslados | 13 | 15,3% |
| **En trámite** | **2** | **2,8%** |
| **Total** | **72** | **100,0%** |

*Tabla 9 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

**3.9** Denuncias

En el Departamento Nacional de Planeación se reciben comunicaciones tipificadas como denuncias por posibles actos de corrupción internos o externos a través de los diferentes canales de atención y se les da el tratamiento correspondiente según su contenido.

El análisis de las denuncias recibidas se realiza mes vencido mediante palabras clave asociadas a posibles actos de corrupción tales como queja, corrupción, incumplimiento, abuso, uso indebido, dádivas, no cumplimiento, Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, temas anónimos, manejo de recursos, ilegal, denuncias, malversación, fraude, delito, irregular, delinquir, coima, soborno y OCAD. Lo que fortalece la transparencia, el control social y el correcto trámite al derecho de petición contemplado en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, Leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014, asegurando que las denuncias por posibles actos de corrupción reciban el trámite correspondiente ante las instancias competentes.

Desde el enfoque institucional, este ejercicio promueve una gestión documental alineada con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia contempladas en el artículo 209 Constitución Política y con el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, contribuyendo a prevenir y sancionar posibles irregularidades.

En conclusión, la identificación y reclasificación de radicados en el trimestre analizado refuerza el compromiso del Departamento Nacional de Planeación con la lucha contra la corrupción y la mejora continua en la atención ciudadana y la gestión documental.

A continuación, se presenta la gestión para los tipos documentales "*Denuncias actos de corrupción internos*" y "*Denuncias actos de corrupción externos*" durante el tercer trimestre de 2025, durante este periodo se recibieron **72** radicados, de los cuales se atendieron el **97,2% (70)**, generando **85** actuaciones, de estas, el **15,3% (13)** corresponden a traslados a las entidades competentes y el **84,7% (72)** son competencia del DNP; finalmente, el **2,8% (2)** de las solicitudes de información pública se encuentran en trámite.

| Trámite de denuncias | Radicados | % Part. |
|---|---|---|
| **Atendidas** | **145** | 93,5% |
| Actuaciones | 177 | 100% |
| Competencia DNP | 101 | 57,1% |
| Traslados | 76 | 42,9% |
| **En trámite** | **10** | 6,5% |
| **Total** | **155** | **100%** |

*Tabla 9 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

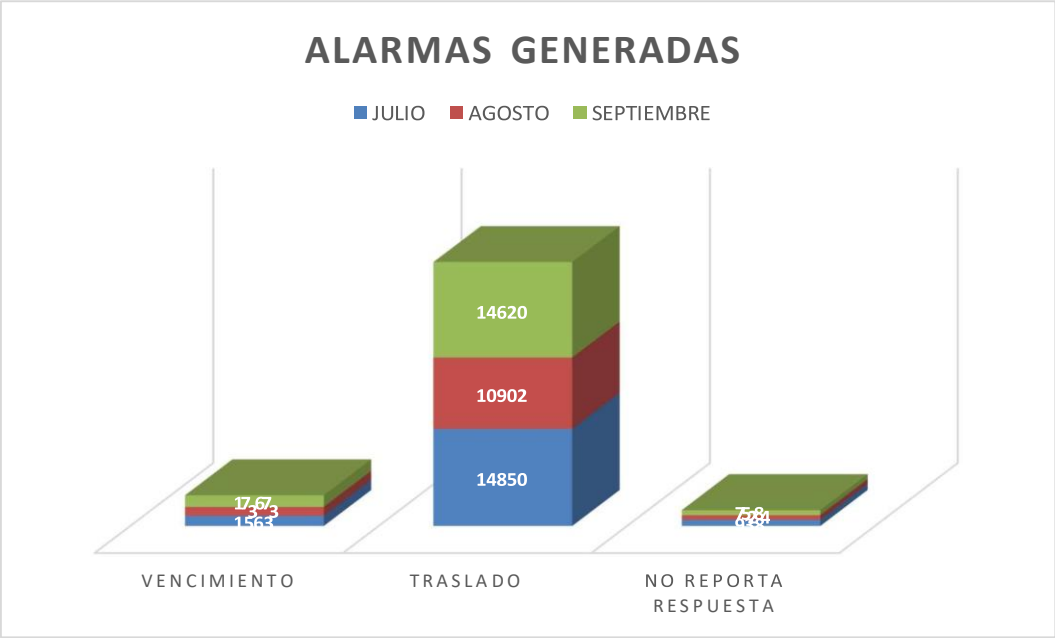
## 4. Generación de alertas tempranas para la gestión de las PQRSDF.

Es importante que los colaboradores que atienden las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRSDF, cuentan con información sobre los tiempos de respuesta con que cuenta, es así como el sistema de gestión documental de la entidad genera alertas las cuales son monitoreadas por el Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía, esta actividad reduce la posibilidad de incumplimiento de respuesta oportuna a los ciudadanos y grupos de valor que acceden a la oferta institucional de la entidad. Durante el tercer trimestre de 2025, se emitieron **47.485** alarmas automáticas mediante el sistema de gestión documental, de éstas y para alertar los términos de posible traslado al competente se enviaron **40.372** mensajes automáticos, se generaron **4.693** alertas de vencimiento de términos de respuesta a PQRSDF y por último, para los casos en que el SGD no encuentrarespuesta asociada a un radicado de entrada, se generaron **2.420** mensajes de “no reporta respuesta”.

| MES | Vencimiento | Traslado | No Reporta Respuesta |
|---|---|---|---|
| **JULIO** | 1563 | 14850 | 938 |
| **AGOSTO** | 1363 | 10902 | 724 |
| **SEPTIEMBRE** | 1767 | 14620 | 758 |
| **SUBTOTALES** | **4693** | **40372** | **2420** |

**Total, de alarmas generadas 47.485**

*Tabla 10 Elaboración GRC con cortes al 1 de octubre de 2025*




*Gráfica 1 Fuente mesa de ayuda Orfeo con corte a 1 octubre de 2025*

## 5. Veedurías ciudadanas

El DNP garantiza el acceso a la información por parte de las veedurías ciudadanas, para el ejercicio de control social a que se tiene derecho, para el tercer trimestre de 2025 se recibieron **24** solicitudes por parte de veedurías ciudadanas a la entidad, de las cuales se respondieron el **95,8%** (23), generando **31 actuaciones,** de estas, **11** corresponden a traslados a las entidades competentes y **20** son competencia del DNP. Finalmente, el **4,2% (1)** de las solicitudes se encuentran en trámite.

| Trámite de solicitudes de Veedurías | Radicados | % Part. |
|---|---|---|
| **Atendidas** | **23** | **95,8%** |
| Actuaciones | 31 | 100% |
| Competencia DNP | 20 | 64,5% |
| Traslados | 11 | 35,5% |
| **En trámite** | **1** | 4,2% |
| **Total** | **24** | **100%** |

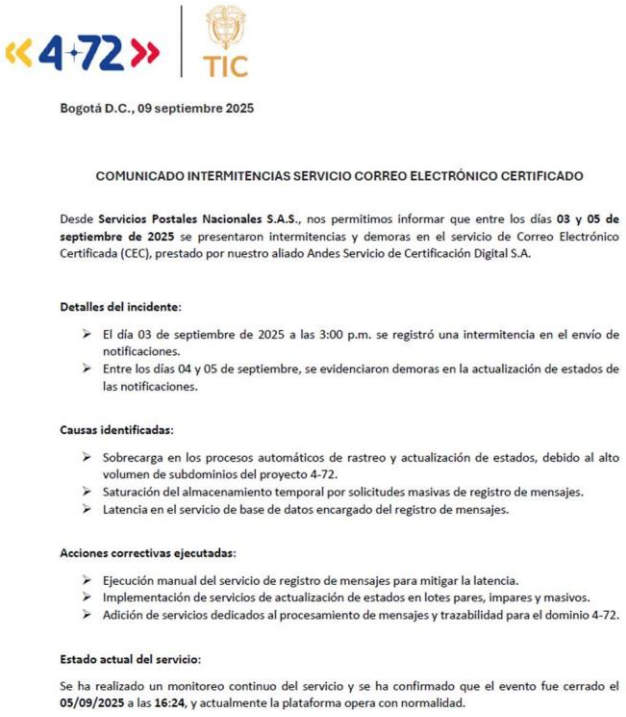
*Tabla 10 Elaboración GRC con corte al 7 de octubre de 2025*

## 6. Seguimientos a externalidades pueden afectar tiempos de respuesta a PQRSDF

- Durante septiembre se presentaron algunas intermitencias en el Sistema de Gestión Documental de la entidad que afectaron el envío de algunas respuestas por parte de la entidad, lo cual fue resuelto por el prestador del servicio.
- La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información (OTSI) informó que, Microsoft presentó intermitencias a nivel mundial en las aplicaciones de Office 365 el día 8 de septiembre del 2025 lo cual pudo generar algunos inconvenientes en la recepción de solicitudes ciudadanas y la programación del canal "pida una cita", situación que fue resuelta.

*Imagen 3. Intermitencia en el servicio de Office.*

- La empresa de Servicios Postales Nacionales 472 envió un comunicado de intermitencia en el servicio de correo electrónico certificado, notificando que los días 3, 4 y 5 de septiembre de 2025 se presentaron intermitencias que afectaron el servicio de Correo Electrónico Certificado (CEC).



Bogotá D.C., 09 septiembre 2025

COMUNICADO INTERMITENCIAS SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Desde **Servicios Postales Nacionales S.A.S.**, nos permitimos informar que entre los días **03 y 05 de septiembre de 2025** se presentaron intermitencias y demoras en el servicio de Correo Electrónico Certificada (CEC), prestado por nuestro aliado Andes Servicio de Certificación Digital S.A.

**Detalles del incidente:**

- El día 03 de septiembre de 2025 a las 3:00 p.m. se registró una intermitencia en el envío de notificaciones.
- Entre los días 04 y 05 de septiembre, se evidenciaron demoras en la actualización de estados de las notificaciones.

**Causas identificadas:**

- Sobrecarga en los procesos automáticos de rastreo y actualización de estados, debido al alto volumen de subdominios del proyecto 4-72.
- Saturación del almacenamiento temporal por solicitudes masivas de registro de mensajes.
- Latencia en el servicio de base de datos encargado del registro de mensajes.

**Acciones correctivas ejecutadas:**

- Ejecución manual del servicio de registro de mensajes para mitigar la latencia.
- Implementación de servicios de actualización de estados en lotes pares, impares y masivos.
- Adición de servicios dedicados al procesamiento de mensajes y trazabilidad para el dominio 4-72.

**Estado actual del servicio:**

Se ha realizado un monitoreo continuo del servicio y se ha confirmado que el evento fue cerrado el **05/09/2025** a las **16:24**, y actualmente la plataforma opera con normalidad.

*Imagen 4. Comunicado intermitencia en el servicio de correo electrónico certificado*

- El viernes 26 de septiembre entre las 4:00 pm y las 6:00 pm se presentaron intermitencias en la prestación de los servicios, el cual fue subsanado en la misma fecha.

En los anteriores términos se presenta el informe correspondiente al tercer trimestre de 2025,

Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Elaboró:

Gabriel Alberto Moreno Aleman, Coordinador Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Dahann Valentina Pérez Zárate, Contratista Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía

José Eidelman Camacho Gómez, Profesional Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía

Sergio Andres Quitian Diaz, Contratista Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía