

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON
LA CIUDADANÍA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS
PQRSD
IV TRIMESTRE 2024**

Octubre – Noviembre – Diciembre 2024

Bogotá, Enero de 2025

Contenido

1.	Estrategias para la atención al ciudadano	4
1.1 Atención a través del canal virtual.		4
2.	Análisis consolidado PQRSD.....	4
2.1 PQRSD recibidas.		4
2.2 PQRSD recibidas por modalidad de Atención.		6
2.3 Gestión de las PQRSD por tipo documental.		7
2.4 PQRSD gestionadas por las dependencias		8
2.5 Solicitudes en trámite		11
2.6 Radicación de PQRSD por departamentos		13
2.7 Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSD		15
3.	Análisis de las solicitudes de información pública.....	15
4.	Generación de alertas tempranas para la gestión de las PQRSD.....	16
5.	Veedurías ciudadanas	17
6.	Gestión transversal para la mejora del relacionamiento ciudadano	17
7.	Piezas comunicacionales	19
8.	Seguimientos a externalidades que afectan tiempos de respuesta a PQRSD	19

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 PQRSD.

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 PQRSD de la entidad, realiza el seguimiento y control de términos a la atención a las PQRSD y apoya en la descongestión de las dependencias misionales prestando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones ciudadanas con contenidos o consultas tipo. Por otra parte, promueve la cultura de atención al ciudadano, la atención a las PQRSD por parte de las dependencias y el cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2024, se describen las acciones de seguimiento, la gestión adelantada por las dependencias de la entidad, así como la atención a solicitudes de información pública.

1. Estrategias para la atención al ciudadano

1.1 Atención a través del canal virtual.

Durante el cuarto trimestre de 2024 se programó la atención de **184** 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/PidaunaCitaconeIDNP@dnpc.gov.co/bookings/>

La atención se realiza mediante la plataforma Microsoft Teams, el ciudadano no tiene la necesidad de contar con la aplicación ya que se hace uso de la herramienta vía Web, por parte del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del DNP se atendieron los espacios programados pero algunos ciudadanos no se conectaron a las citas para la respectiva atención por lo que fueron contactados por otros medios virtuales para su atención.

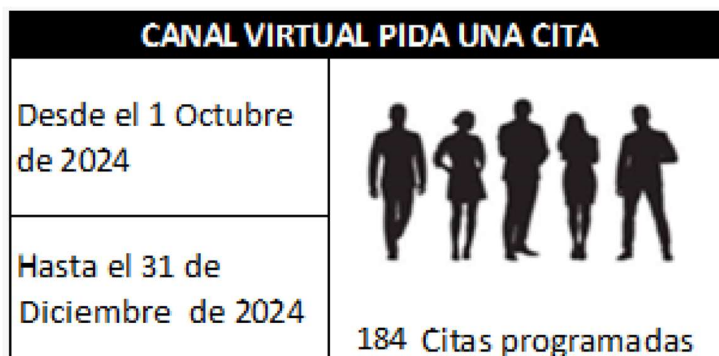


Imagen 1: Citas programadas cuarto trimestre - Elaboración propia GRC

2. Análisis consolidado PQRS

2.1 PQRS recibidas.

Mediante los reportes de octubre, noviembre y del 1 al 30 de diciembre generados con corte al 30 de diciembre del 2024, para el análisis correspondiente al **cuarto trimestre de 2024**, 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 **17.208** solicitudes **tipificadas como PQRS**, 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 47,5% de las PQRS fueron recibidos en octubre, el 30,6% en noviembre y el 21,8% en diciembre. De las solicitudes recibidas se atendieron el 96,4% de las peticiones

(16.587), mientras que el 3,6% (621) se encuentran en trámite a la fecha del corte de descarga de las bases.

PQRSD	En Trámite	Atendidas	Recibidas
Octubre	15	8.166	8.181
Noviembre	35	5.234	5.269
Diciembre	571	3.187	3.758
Total	621	16.587	17.208

Tabla 1 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

Del tercer trimestre de 2024 quedaron en trámite 1.089 peticiones, de las cuales a la fecha ya fueron atendidas 1.041, están en trámite 12 y cambiaron de tipo documental 36.

PQRSD	Rezago III trim 2024
Atendidas	1.041
En trámite	12
Cambio de tipo documental	36
Total	1.089

Tabla 2 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

Durante el cuarto trimestre del 2024, las PQRSD con las temáticas de mayor demanda fueron:

1. Sisbén (57,6%)
2. Sistema General de Regalías (2,4%)
3. Ley 5 (0,7%)

Tema	Sub - tema	Radicados	% Part.
Sisbén	Inconformidad con la clasificación	7.490	57,6%
	Actualizaciones y/o correcciones de información	2.004	15,4%
	Solicitud de encuesta	1.210	9,3%
	Otro tipo de solicitud	1.138	8,7%
	Solicitudes de retiro en el Sisbén	324	2,5%
	Solicitudes de inclusión en el Sisbén	256	2,0%
	Denuncias ciudadanas	157	1,2%
	Consulta de clasificación en el Sisbén	147	1,1%
	Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	115	0,9%
	Traslado del Sisben de ciudad	115	0,9%
	Consultas asociadas a programas sociales	55	0,4%
	Total Sisbén	13.011	75,6%
Otro		3.288	19,1%
Sistema General De Regalías		412	2,4%

Ley 5	116	0,7%
Renta Ciudadana	90	0,5%
Portal Ciudadano	58	0,3%
Certificados Laborales Y/O Pensionales	31	0,2%
CONPES	30	0,2%
Victimas	25	0,1%
Proyectos De Inversión Y Finanzas Públicas	22	0,1%
Desarrollo Y Ordenamiento Territorial	19	0,1%
Plan Nacional De Desarrollo	17	0,1%
Infraestructura	16	0,1%
Mesas De Ayuda O Solicitudes De Capacitación Y/O Asistencia Técnica	14	0,1%
Desarrollo Social	13	0,1%
Devolución Iva	9	0,1%
Seguimiento Y Evaluación De Políticas Públicas.	7	0,0%
Alianza Público Privada	7	0,0%
Fortalecimiento Y Seguimiento A La Descentralización.	6	0,0%
Cambio Climático	5	0,0%
Catastro Multipropósito	4	0,0%
Rendición De Cuentas	2	0,0%
Traslados A Otras Entidades	2	0,0%
Desarrollo Rural Y Agropecuario	2	0,0%
Ciencia, Tecnología E Innovación.	1	0,0%
Contratos Plan	1	0,0%
Total	17.208	100%

Tabla 2 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

2.2 PQRSD recibidas por modalidad de Atención.

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del DNP cuenta con diferentes canales de atención: virtual (*formulario web PQRSD y correo electrónico*), presencial, telefónico y correo físico. Durante el cuarto trimestre del 2024 las modalidades usadas para la demanda de servicios fueron “*correo electrónico*” e “*internet*”, las cuales contaron con una participación del 59,7% y 39,5% respectivamente, del total de PQRSD recibidas durante el periodo de análisis.

Medio de recepción	Correo Electrónico	Internet	Presencial	Correo Físico	Telefónico	Total
Octubre	5.147	2979	38	15	2	8.181
Noviembre	2.799	2414	44	12	0	5.269
Diciembre	2.321	1396	34	7	0	3.758
Total	10.267	6.789	116	34	2	17.208

Tabla 3 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

2.3 Gestión de las PQRSD por tipo documental.

Del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2024 (**17.208**) el tipo documental de mayor demanda fue el correspondiente a “derecho de petición” el cual representa el **92,1%** del total de PQRSD (**15.845**). Seguido a este se encuentran las modalidades “Petición entre autoridades” y “Consulta”, las cuales representan un **2,6%** (**451**) y **1,2%** (**208**), respectivamente.

Asimismo, durante el periodo de análisis se gestionaron el **96,4%** de las PQRSD (**16.587**), las cuales generaron **17.484 actuaciones**¹, de estas, el **87,3%** (**15.265**) corresponden a actuaciones competencia del DNP, mientras que el **12,7%** (**2.219**) corresponden a traslados; y finalmente, el **3,6%** (**621**) de las PQRSD se encuentran en trámite.

Con respecto a la modalidad de mayor demanda “derecho de petición”, se gestionaron el **96,9%** (**15.352**) las cuales generaron **16.005** actuaciones, de estas, el **87,9%** (**14.068**) corresponden a actuaciones competencia del DNP, mientras que el **12,1%** (**1.937**) corresponden a traslados y finalmente; el **3,1%** (**493**) de las PQRSD se encuentran en trámite.

Tipo documental	Solicitudes recibidas	Solicitudes gestionadas por el DNP	Actuaciones totales	Traslados	Actuaciones competencia DNP	Solicitudes en trámite
Derecho De Petición	15.845	15.352	16.005	1.937	14.068	493
Solicitud De Información Pública	111	105	131	24	107	6
Petición Entre Autoridades	451	428	490	56	434	23
Consulta	208	148	151	14	137	60
Solicitud De Documentos	159	149	166	11	155	10
Denuncias Actos De Corrupción Externos	167	153	172	66	106	14
Denuncias Actos De Corrupción Internos	6	2	2	0	2	4
Peticiones Presentadas Por El Congreso	129	125	227	102	125	4
Solicitud De Órganos De Control (5 Días)	79	76	87	5	82	3
Solicitud De Órganos De Control (3 Días)	28	28	31	1	30	0
Petición	6	6	6	0	6	0
Queja	13	9	10	2	8	4
Reclamo	5	5	5	1	4	0
Sugerencia	1	1	1	0	1	0
Total	17.208	16.587	17.484	2.219	15.265	621

Tabla 4 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

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 PQRSD, las cuales se denominan “actuaciones”.

2.4 PQRSD gestionadas por las dependencias

Las dependencias con mayor número de actuaciones durante el cuarto trimestre del 2024 fueron la “*Subdirección de Pobreza y Focalización*” con el **77,6%**, seguido del “*Grupo de relacionamiento con la ciudadanía*” y la “*Dirección General del Departamento*” con una participación del **6,1%** y **1,5%**, respectivamente.

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	13.562	77,6%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	1.067	6,1%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	257	1,5%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	149	0,9%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	137	0,8%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	135	0,8%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	134	0,8%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	120	0,7%
DIRECCION DE DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE	103	0,6%
SUBDIRECCION DE CONTROL	89	0,5%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	67	0,4%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	64	0,4%
GRUPO DE PLANEACION Y GESTION DE TIC	62	0,4%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	62	0,4%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	61	0,3%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	60	0,3%
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	54	0,3%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	51	0,3%
SUBDIRECCION DE SALUD	51	0,3%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	50	0,3%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	49	0,3%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	48	0,3%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	47	0,3%
DIRECCION DE PROYECTOS E INFORMACION PARA LA INVERSION PUBLICA (DPII)	42	0,2%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	41	0,2%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	39	0,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	38	0,2%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	38	0,2%

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	37	0,2%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	36	0,2%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	36	0,2%
SUBDIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE (SE)	36	0,2%
SUBDIRECCION DE MOVILIDAD URBANA Y REGIONAL (SMT)	34	0,2%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	33	0,2%
GRUPO DE GERENCIA NACIONAL DE PACTOS TERRITORIALES	31	0,2%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	29	0,2%
GRUPO DE CONPES	28	0,2%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	28	0,2%
SECRETARIA GENERAL	26	0,1%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	25	0,1%
SUBDIRECCION FINANCIERA	24	0,1%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	23	0,1%
DIRECCION DE ESTRATEGIA REGIONAL (SFIT)	22	0,1%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	22	0,1%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	20	0,1%
GRUPO DE DESARROLLO HUMANO	18	0,1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	17	0,1%
SUBDIRECCION DE DESCENTRALIZACION	17	0,1%
DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL	15	0,1%
SUBDIRECCION DE JUSTICIA (SJ)	14	0,1%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	12	0,1%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	12	0,1%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	12	0,1%
SUBDIRECCION DE GENERO	12	0,1%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO (SUB-PROYECTOS)	12	0,1%
DIRECCION DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	11	0,1%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	11	0,1%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	11	0,1%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	11	0,1%
SUBDIRECCION DE PRODUCCION Y DESARROLLO RURAL	11	0,1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	10	0,1%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	10	0,1%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	8	0,0%

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO	8	0,0%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD Y DEFENSA	8	0,0%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	8	0,0%
DIRECCION DE JUSTICIA, SEGURIDAD Y DEFENSA (DJSG)	6	0,0%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	6	0,0%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	6	0,0%
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	5	0,0%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	5	0,0%
DIRECCION DE DESCENTRALIZACION Y FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	4	0,0%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	4	0,0%
DIRECCION CORPORATIVA	3	0,0%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	3	0,0%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	3	0,0%
OFICINA PAIS PACÍFICO - CALI	3	0,0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (SA)	3	0,0%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y ENERGIA SOSTENIBLE	2	0,0%
Dependencia De Prueba Orfeo	2	0,0%
GRUPO DE TESORERIA	2	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (GCDI)	2	0,0%
SUBDIRECCION DE COMERCIALIZACION Y FINANCIACION AGROPECUARIO RURAL	2	0,0%
SUBDIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y DESARROLLO TERRITORIAL SGT	2	0,0%
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,0%
OFICINA PAIS CENTRO ORIENTE - BUCARAMANGA	1	0,0%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	1	0,0%
SUBDIRECCION DE LOGISTICA	1	0,0%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	1	0,0%
Total	17.484	100%

Tabla 5 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

2.5 Solicitudes en trámite

Las dependencias con mayor número de PQRSD en trámite durante el cuarto trimestre del 2024 son la “*Subdirección de Pobreza y Focalización*” con el **42,0% (261)**, seguido de la “*Dirección De Gestión Y Promoción Del Sistema General De Regalías*” y el “*Grupo de relacionamiento ciudadano*”, las cuales cuentan con una participación del **7,4% (46)** y **4,7% (29)** respectivamente, del total de PQRSD que se encuentran en trámite en el periodo de análisis.

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
SUBDIRECCION DE POBREZA Y FOCALIZACION (SPF)	261	42,0%
DIRECCION DE GESTION Y PROMOCION DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DSGR	46	7,4%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO	29	4,7%
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	24	3,9%
SUBDIRECCION DE CONTROL	18	2,9%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	2,6%
SUBDIRECCION DE INVERSIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y LA DEFENSA	16	2,6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	14	2,3%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL DEL SGR (DVR)	13	2,1%
SUBDIRECCION DE GESTION DE PROYECTOS	13	2,1%
Dependencia Salida	11	1,8%
DIRECCION DE GOBIERNO, DDHH Y PAZ	9	1,4%
SUB. DE INVERSIONES SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO	9	1,4%
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO (SGDTH)	9	1,4%
GRUPO DE ADMINISTRACION DE SALARIOS	8	1,3%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION (GCT)	7	1,1%
GRUPO GESTION DE PERSONAL	6	1,0%
SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y ASUNTOS INTERNACIONALES (GME)	6	1,0%
SUBDIRECCION GENERAL DEL SGR	6	1,0%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	5	0,8%
GRUPO DE INSTRUCCION DISCIPLINARIA	5	0,8%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO FISCAL TERRITORIAL	5	0,8%
SUBDIRECCION GENERAL DE INVERSIONES, SEGUIMIENTO Y EVALUACION	5	0,8%
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	4	0,6%
DIRECCION GENERAL DEL DEPARTAMENTO	4	0,6%
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	0,6%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y RESULTADOS (SMSE)	4	0,6%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	4	0,6%

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
SUBDIRECCION DE PLANEACION TERRITORIAL	4	0,6%
DIRECCION DE ESTUDIOS ECONOMICOS	3	0,5%
SECRETARIA GENERAL	3	0,5%
SUBDIRECCION DE BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSION NACIONAL	3	0,5%
SUBDIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ	3	0,5%
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO	3	0,5%
DIRECCION DE ECONOMIA NARANJA Y DESARROLLO DIGITAL (DDD)	2	0,3%
DIRECCION DE ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL (SODT)	2	0,3%
GRUPO DE CONPES	2	0,3%
GRUPO DE TESORERIA	2	0,3%
PROG. DE APOYO A LA PARTIC. PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA	2	0,3%
SUBDIRECCION DE AGUA Y SANEAMIENTO	2	0,3%
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA	2	0,3%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE NACIONAL (ST)	2	0,3%
SUBDIRECCION DE SALUD	2	0,3%
SUBDIRECCION DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	2	0,3%
SUBDIRECCION GENERAL DE PROSPECTIVA Y DESARROLLO NACIONAL (SGS)	2	0,3%
DIRECCION DE DESARROLLO URBANO	1	0,2%
DIRECCION DE PROGRAMACION DE INVERSIONES PUBLICAS (DIFP)	1	0,2%
DIRECCION DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE POLITICAS PUBLICAS	1	0,2%
GRUPO DE ASUNTOS JUDICIALES	1	0,2%
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	0,2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES (GCRP)	1	0,2%
OFICINA DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,2%
OFICINA PAIS CARIBE DOS - MONTERIA	1	0,2%
OFICINA PAIS CARIBE UNO - SANTA MARTA	1	0,2%
OFICINA PAIS LLANO - VILLAVICENCIO	1	0,2%
SUBDIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO Y GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,2%
SUBDIRECCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,2%
SUBDIRECCION DE CREDITO Y COOPERACION INTERNACIONAL (SC)	1	0,2%
SUBDIRECCION DE DESARROLLO PRODUCTIVO (SPIC)	1	0,2%
SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION DE RECURSOS TERRITORIALES (GFT)	1	0,2%
SUBDIRECCION DE ENERGIA Y MINAS (SME)	1	0,2%
SUBDIRECCION DE EVALUACION	1	0,2%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	1	0,2%
SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	1	0,2%

Dependencia que realiza la actuación	Radicados	% Participación por dependencia
Total	621	100%

Tabla 6 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía ha venido adelantando diferentes estrategias con las dependencias a fin de garantizar la oportuna respuesta dentro de los términos legales de las PQRSD, entre estas se destaca el envío de notificaciones, seguimiento diario y realización de mesas de trabajo tanto virtuales como presenciales con las diferentes dependencias que tiene a cargo la gestión de las respuestas y en las cuales se resalta la importancia y la responsabilidad de gestionar en términos los radicados con vencimiento.

Se resalta que el sistema de gestión documental de la entidad genera alarmas de “*No reporta respuesta*” de manera automática, adicional a ello, el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía reitera el envío del correo a los servidores que tienen a cargo en su bandeja de entrada del sistema de gestión documental de las PQRSD que no reportan respuesta, adicionalmente que hacen el contacto con los servidores públicos involucrados.

A continuación, se muestra un ejemplo del correo enviado.

De:
Enviado el: martes, 24 de septiembre de 2024 3:13 p. m.
Para:
Asunto: RV: OrfeoDNP los Radicados no reportan respuesta anexa

Apreciado Servidor:

El radicado del asunto pertenece a la categoría de las PQRSD por encontrarse tipificada como “Derecho de Petición”. Al momento de esta alarma no reporta respuesta, y tampoco se evidencia que se haya generado una, es decir que desde el radicado oficial de entrada No. 20246630923262 terminado en dos (2), se debe generar una respuesta con comunicación oficial de salida terminada en uno (1), y asociarlos, para que en el Sistema Documental Orfeo quede registrada y no se den esta clase de avisos.

Por otro lado, si al radicado de entrada no es necesario generarle una respuesta porque se trata de un informe, o de una respuesta requerida previamente y no hace parte de las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se debe cambiar de Tabla de Retención Documental (TRD) a una que corresponda con las comunicaciones de esa dependencia haciendo la solicitud a la funcionaria Sandra Patricia Arango del Grupo de Biblioteca, quien habilitará el sistema para que Ustedes puedan hacer el cambio.

Quedamos atentos a la gestión realizada y si necesitan alguna indicación o aclaración por favor comuníquense con la Subdirección Administrativa y Relacionamento a la Ciudadanía, donde estaremos atentos para colaborar y brindar la orientación necesaria.

Muchas gracias por su atención

Atentamente

Imagen 2, GRC Alarma enviada No reporta repuesta

Si la solicitud persiste en las alarmas se procede a hacer contacto con el servidor público vía telefónica dejando constancia a través de una mesa de trabajo con registro de asistencia.

2.6 Radicación de PQRSD por departamentos

Del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2024 (17.208), el **56,2% (9.670)** fueron radicadas desde la ciudad de Bogotá, seguido de los departamentos de Antioquia, Valle del cauca y Atlántico, los cuales presentaron una participación del **5,6% (958)**, **3,7% (639)** y **3,5% (604)** respectivamente. Se destaca que el **5,9% (1.018)** de los radicados no registra información asociada al departamento.

Departamento	PQRSD	% Participación por departamento.
Bogotá D. C.	9.670	56,19%
Antioquia	958	5,57%
Sin información	1.018	5,92%
Valle del Cauca	639	3,71%
Atlántico	604	3,51%
Cundinamarca	506	2,94%
Bolívar	377	2,19%
Magdalena	339	1,97%
Santander	328	1,91%
Meta	259	1,51%
Norte de Santander	256	1,49%
Tolima	226	1,31%
Boyacá	222	1,29%
Huila	210	1,22%
Cesar	202	1,17%
Sucre	185	1,08%
Nariño	177	1,03%
Córdoba	176	1,02%
Cauca	170	0,99%
Risaralda	118	0,69%
La Guajira	91	0,53%
Casanare	82	0,48%
Caldas	73	0,42%
Putumayo	71	0,41%
Chocó	67	0,39%
Quindío	55	0,32%
Caquetá	43	0,25%
Arauca	31	0,18%
Guaviare	28	0,16%
San Andrés y Providencia	11	0,06%
Vichada	9	0,05%
Amazonas	3	0,02%
Guainía	2	0,01%
Vaupés	2	0,01%
Total	17.208	100%

Tabla 7 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

2.7 Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSD

Del total de solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2024 (17.208) se atendieron el 96,4% (16.587), generando 17.484 actuaciones, de estas el 12,7% (2.219) corresponden a traslados a las entidades competentes y el 87,3% (15.265) son competencia del DNP; finalmente, el 3,6% (621) de las peticiones se encuentran en trámite.

Trámite de PQRSD	Radicados	% Part,
Atendidas	16.587	96,4%
Actuaciones	17.484	100%
Competencia DNP	15.265	87,3%
Traslados	2.219	12,7%
En trámite	621	3,6%
Total	17.208	100%

Tabla 8 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

3. Análisis de las solicitudes de información pública

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, la cual tiene como objetivo la regulación del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Este derecho está consagrado en los artículos 20 y 74 de la Constitución Política de Colombia. El primero de estos establece el derecho a buscar y recibir información y el segundo, indica que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Adicionalmente, el artículo 232 de la Constitución establece el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas, dentro de las que se encuentran las peticiones de documentos o de información.

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 requiriendo².

Es así como en el presente informe para el tipo documental “Solicitud de Información Pública” durante el cuarto trimestre de 2024 se recibieron 111 radicados, de los cuales se atendieron el 94,6% (105), generando 131 actuaciones, de estas, el 18,3% (24) corresponden a traslados a las entidades competentes y el 81,7% (107) son competencia del

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

DNP; finalmente, el **5,4% (6)** de las solicitudes de información pública se encuentran en trámite.

Trámite de solicitudes de información pública	Radicados	% Part.
Atendidas	105	94,6%
Actuaciones	131	100%
Competencia DNP	107	81,7%
Traslados	24	18,3%
En trámite	6	5,4%
Total	111	100%

Tabla 9 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

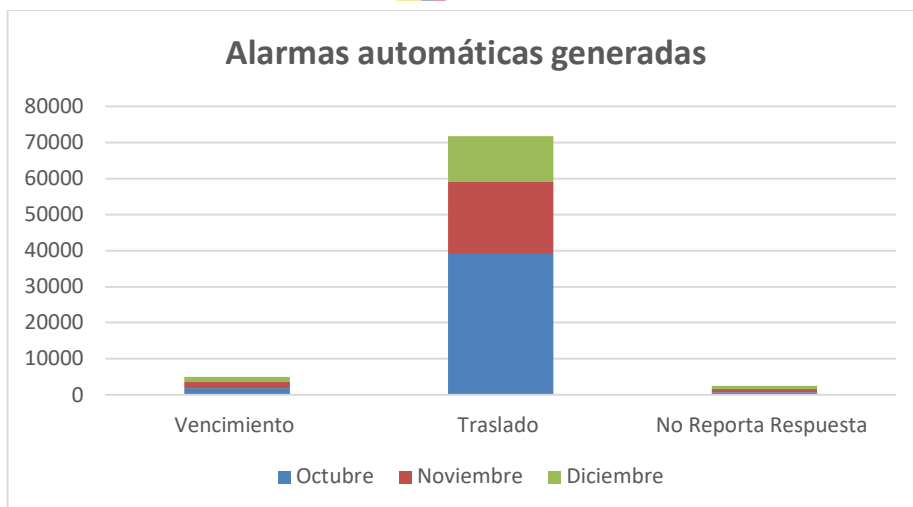
4. Generación de alertas tempranas para la gestión de las PQRSD.

En el cuarto trimestre de 2024, se emitieron **79.255** alarmas automáticas mediante el sistema de gestión documental, de éstas y para alertar los términos de traslado al competente se enviaron **71.751** mensajes automáticos, se generaron **4.980** alertas de vencimiento.

de términos de respuesta a PQRSD y por último, para los casos en que el SGD no encuentra respuesta asociada a un radicado de entrada, se generaron **2.524** mensajes de “no reporta respuesta”.

Mes	Vencimiento	Traslado	No Reporta Respuesta
Octubre	1850	39064	769
Noviembre	1655	19992	880
Diciembre	1475	12695	875
Total	4980	71751	2524

Tabla 10 Elaboración GRC con cortes al 1 de enero de 2025



Gráfica 1 Fuente mesa de ayuda Orfeo con corte a 1 enero de 2025

Adicionalmente, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía envía correos electrónicos tanto al responsable de la solicitud como al superior inmediato o su delegado alertando sobre el vencimiento de los radicados, realiza capacitaciones sobre el tratamiento a las PQRSD y genera mesas de trabajo con las dependencias para el seguimiento a la atención de las solicitudes asignadas.

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 cuarto trimestre de 2024 se recibieron **23** solicitudes por parte de veedurías ciudadanas a la entidad, de las cuales se respondieron el **87,0%** (**20**), generando **20 actuaciones** de estas, **7** corresponden a traslados a las entidades competentes y **13** son competencia del DNP. Finalmente, el **13,0%** (**3**) de las solicitudes se encuentran en trámite.

Trámite de solicitudes de Veedurías	Radicados	% Part.
Atendidas	20	87,0%
Actuaciones	20	100%
Competencia DNP	13	65,0%
Traslados	7	35,0%
En trámite	3	13,0%
Total	23	100%

Tabla 10 Elaboración GRC con corte al 30 de diciembre de 2024

6. Gestión transversal para la mejora del relacionamiento ciudadano

Para el cuarto trimestre de 2024, el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía llevó a cabo sensibilizaciones dirigidas a los servidores de la entidad y en una primera fase en el marco del Tour del SIG - “PQRSD y el derecho disciplinario”, con fecha del 06 de diciembre.

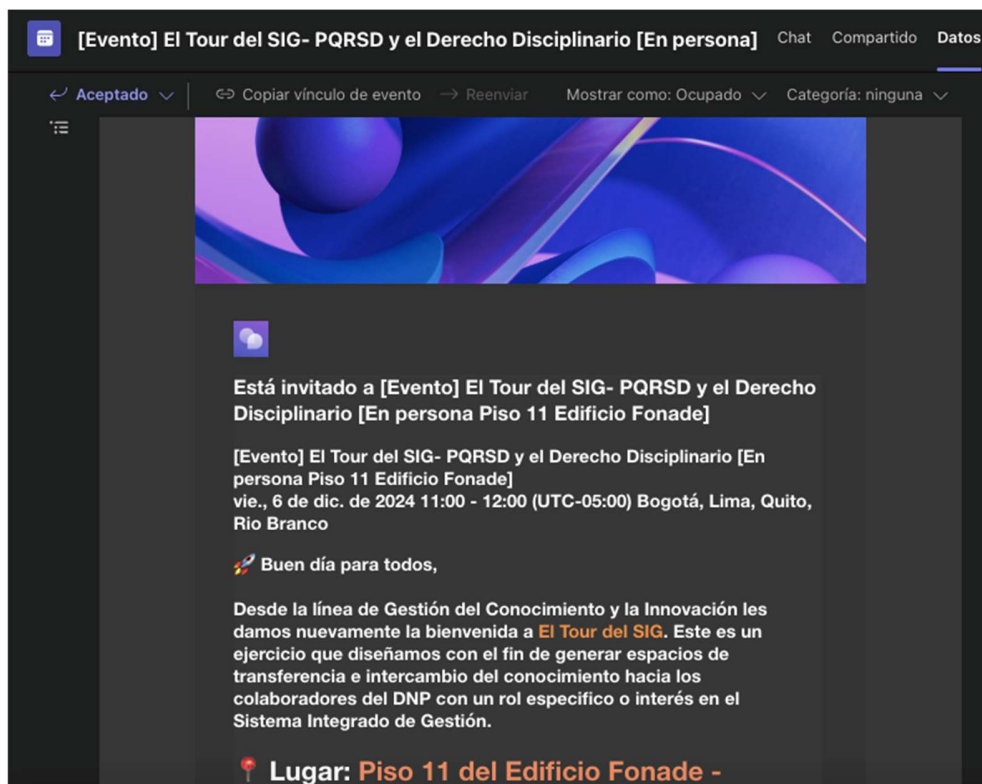


Imagen 3: Pieza comunicacional

De otra parte, la segunda sensibilización se realizó a los colaboradores de la Dirección de Fortalecimiento Fiscal Territorial de la Subdirección General de Descentralización del Departamento Nacional de Planeación (DNP), con fecha del 19 de diciembre y en esta capacitación tuvo como objetivos:

- **Garantizar el Cumplimiento Normativo:** Asegurar que todos los funcionarios comprendan y apliquen correctamente la normativa relacionada con las PQRSD.
- **Optimizar el Tiempo de Respuesta:** Reducir los tiempos de respuesta mediante una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes.

- **Mejorar la Gestión Documental:** Capacitar en el uso adecuado del sistema de gestión documental ORFEO para el manejo de las PQRSD.
- **Fomentar la Calidad en el Servicio:** Promover prácticas que garanticen una atención de calidad a los ciudadanos, fortaleciendo la relación entre el DNP y la comunidad.

7. Piezas comunicacionales

Desde el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa se promovieron piezas comunicacionales para sensibilizar a los servidores de la entidad en relación con el envío de oficios externos mediante ORFEO con fecha del 24 de octubre, 21 de noviembre y 17 de diciembre.



Imagen 4: Pieza comunicacional

8. Seguimientos a externalidades que afectan tiempos de respuesta a PQRSD

Por instrucciones de la secretaria general del departamento los colaboradores de la entidad participaron

Dirección: Calle 26 # 13 – 19 Bogotá, D.C., Colombia
Conmutador: 601 3815000
Línea gratuita: 018000121221

www.dnp.gov.co

Página **19** de **20**

en la actividad de Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencias 2024 con fecha del 02 de Octubre.



Secretaría General
Subdirección de Gestión del Talento Humano

**Prepárate y participa
 en el Simulacro Nacional
 de Preparación y Respuesta
 a Emergencias 2024**

En el marco del plan prevención, preparación y respuesta a emergencias del DNP, la Secretaría General y el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo te invitamos a participar del **SIMULACRO NACIONAL DE PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS**

¿Cuándo se realizará:
**Miércoles 2 de octubre
 a las 9:00 a.m.**

¡Recuerda que participar de estos ejercicios nos enseñan a actuar en caso de una emergencia y así salvar vidas!

¡Recomendaciones para tener en cuenta!

1	2	3	4
Trae zapatos cómodos o tenis.	Sigue las indicaciones de tu brigadista de piso.	Siempre conserva la derecha al bajar las escaleras.	Toma muy en serio el ejercicio, en una emergencia real no te parecerá gracioso.
5	6	7	8
No salgas con objetos ni maletas, solo con tus documentos y celular.	No uses tu celular y evitar charlar con tus compañeros durante el descenso por las escaleras.	Baja de forma ágil sin embargo evita correr o empujar.	Se paciente y atiende todas las indicaciones durante la permanencia en el punto de encuentro hasta el retorno al edificio.


 Recuerda, si estás interesado en hacer parte de la brigada de emergencias del DNP, escríbenos a: seguridadysalud@dn.gov.co

¡Juntos nos preparamos y protegemos!

DNP, una entidad segura y saludable

www.dnp.gov.co

Imagen 5 : Pieza comunicacional

Para el día 23 de noviembre la OTSI emite una comunicación mediante la cual informa a los colaboradores de la entidad que este día en la franja de 7:00 am a 6:00 pm se llevará a cabo una ventana de mantenimiento al servicio de red de datos de la entidad y por lo tanto durante este horario se presentó intermitencia general en algunos pisos de los edificios Fonade y Gómez.



The image shows a communication piece with a purple header and a white body. The header contains the logos for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA', 'OTSI', and 'Departamento Nacional de Planeación - DNP'. The main title is 'Estimados usuarios'. The text explains a network maintenance window on November 23rd from 7:00 AM to 6:00 PM, affecting remote access, internet, and local IT resources in specific floors of the Fonade and Gómez buildings. It includes contact information for the Service Center: phone 6013815037, email centroservicios@dn.gov.co, and Teams: Centro de Servicios. A circular inset image shows a man working on a laptop in a server room.

Estimados usuarios

Estimados Usuarios,

El centro de servicios informa que entre las 7:00 a.m. y las 06:00 p.m. del sábado 23 de noviembre, se llevará a cabo una ventana de mantenimiento al servicio de red de datos de la Entidad.

Durante este horario se presentará **intermitencia general** en las siguientes sedes: Fonade pisos: 1, 2, 6, 7, 9, 10, 15 y Edificio Gómez pisos: 5, 6, 7; afectando el acceso remoto, internet y recursos informáticos localmente.

Ofrecemos disculpas por las incomodidades que se puedan causar y agradecemos su comprensión.


Si presenta inconvenientes o requiere información, por favor comunicarse con el Centro de Servicios

- 6013815037
- centroservicios@dn.gov.co
- Teams: Centro de Servicios

Imagen 6 : Pieza comunicacional

El día 25 de noviembre se presentó una interrupción global reciente que afectó los servicios de Office 365, incluyendo Outlook, Teams, OneDrive, y otros servicios relacionados debido a problemas técnicos reportados por Microsoft, lo cual ocasionó dificultades en el acceso y funcionamiento de las plataformas.

RV: Ticket 267929 ha sido resuelto

 Anderson Stevens Martínez Arias
Para Dahann Valentina Perez Zarate

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [...](#)

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Título: -[[Novedad correos de Outlook]]- Buenas tardes, C...
Solución: Buen día,

Nos dirigimos a ustedes para informarles sobre una interrupción global reciente que afectó los servicios de Office 365, incluyendo Outlook, Teams, OneDrive, y otros servicios relacionados.

El incidente, que tuvo un alcance mundial, se debió a problemas técnicos reportados por Microsoft, lo cual ocasionó dificultades en el acceso y funcionamiento de las plataformas durante el día lunes 25/11/2024

Microsoft ha comunicado oficialmente que los servicios han sido completamente restablecidos y actualmente operan con normalidad. El equipo técnico de la organización estuvo monitoreando la situación de manera continua para garantizar la pronta recuperación de las funcionalidades.

Impacto para los usuarios:

Interrupciones en el acceso al correo electrónico y archivos en la nube.
Problemas en la conexión a reuniones y chat en Microsoft Teams.

Estado actual:
El servicio ha sido restaurado, y todos los sistemas están operativos. Si persiste algún inconveniente, les solicitamos que se comuniquen con el área de soporte técnico a través de centrodeservicios@dnpc.gov.co

Agradecemos su paciencia y comprensión frente a este incidente, que estuvo fuera de nuestro control, y reafirmamos nuestro compromiso de mantenerlos informados y de asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos.

Nota: Si tiene alguna inquietud acerca de este servicio no olvide hacer referencia a este número de ticket 267929, y con mucho gusto lo atenderemos en los correos electrónicos o en las líneas de atención.

Imagen 7: Novedad

En los anteriores términos se presenta el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024,

Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Elaboró Dahann Valentina Pérez Zárate, Contratista Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía

Revisó: José Eidelman Camacho, Coordinador Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía 