

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF

IV TRIMESTRE 2025

Bogotá, enero de 2026

Tabla de 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	8
3.3.	Gestión de las PQRSDf por tipo documental.....	8
3.4.	Tiempo promedio de respuesta	10
3.5.	PQRSDf gestionadas por las dependencias.....	11
3.6.	Solicitudes PQRSDf en trámite	12
3.7.	Radicación de PQRSDf por departamentos	14
3.8.	Análisis de oportunidad en la gestión de las PQRSDf	15
3.9.	Análisis de las solicitudes de información pública.....	16
3.10.	Denuncias	17
4.	Generación de alertas tempranas para la gestión de las PQRSDf	19
5.	Veedurías ciudadanas.....	20
6.	Seguimientos a externalidades que pueden afectar tiempos de respuesta a PQRSDf	21

1. Introducción

La Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía en cumplimiento de la competencia establecida en el Decreto 1893 del 30 de diciembre 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 las PQRSDF correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

Para la atención de los temas relacionados con la política de servicio al ciudadano, la Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría General, cuenta con el Grupo Interno de Trabajo denominado “Relacionamento con la Ciudadanía”, creado mediante la Resolución No. 0530 del 15 de febrero de 2022, quien es el 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, así como de realizar la gestión interna para la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.

De igual forma, el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía realiza el análisis de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y grupos de valor ante el DNP; direcciona y distribuye las solicitudes radicadas a las distintas dependencias de la entidad; realiza el seguimiento y control de términos de respuesta a las PQRSDF y apoya en la descongestión de las dependencias misionales, prestando un primer nivel de servicio en la atención de las peticiones que requieren ser trasladadas. Por otra parte, promueve la cultura de atención al ciudadano en el DNP y el cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía de acuerdo con el Manual para la Atención al Ciudadano.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSDF recibidas y gestionadas en el cuarto 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, denuncias y las externalidades que pudieron afectar la normal prestación del servicio de atención a los usuarios y los grupos de valor.

2. Estrategias para la atención al ciudadano


2.1. Atención a través del canal virtual

Durante el cuarto trimestre de 2025 se programó la atención de 73 ciudadanos por medio de la modalidad de atención “*Pida una cita*”, que consiste en solicitar citas virtuales, las cuales son programadas por parte del usuario de acuerdo con la fecha y hora disponible en la plataforma. Para ello se debe ingresar al enlace: [Pida una cita](#).

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.

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía atendió a la ciudadanía en los espacios programados. Sin embargo, en varias ocasiones los ciudadanos no se conectaban a las citas programadas, por lo que fueron atendidos por otros medios cuando se contaba con datos de contacto. A pesar de estos esfuerzos, algunos de ellos continuaron sin responder a los números de contacto indicados. Igualmente, se observa una reducción en la demanda del uso de este canal por parte de los grupos de valor.

Imagen 1. Citas programadas cuarto trimestre 2025

CANAL PIDA UNA CITA	
Desde el 1 de octubre de 2025	
Hasta el 31 de diciembre de 2025	73 ciudadanos

Fuente. Elaboración propia del GRC.

De acuerdo con el resultado del cuarto trimestre, se encuentra que la demanda disminuyó en un 6,41%, (78 citas del cuarto trimestre frente a 73 citas del tercer trimestre), esto a pesar de que se amplió el horario disponible para este canal a fin de generar mayores espacios para la atención ciudadana.

3. Análisis consolidado PQRSDf

3.1. PQRSDf recibidas

A partir de los reportes del Sistema de Gestión Documental de la entidad correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025 (generados con corte al 21 de enero del 2026), se identificó que al DNP fueron allegadas 7.894 solicitudes clasificadas como PQRSDf a través de los diferentes canales de atención de la entidad. Estas solicitudes fueron asignadas a las dependencias competentes para su respectiva atención o respuesta, o bien trasladadas a la autoridad competente.

De este total, el 41,5% de las PQRSDf fueron recibidos en octubre, el 33,8% en noviembre y finalmente, el 24,7% en diciembre. De las solicitudes recibidas se atendieron el 99,3% de las peticiones (**7.842**), mientras que el 0,7% (**52**) se encuentran en trámite a la fecha del corte de descarga de las bases.

Tabla 1. PQRSDf allegadas al DNP durante cuarto trimestre 2025

PQRSDf	En Trámite	Atendidas	Recibidas
Octubre	10	3.265	3.275
Noviembre	9	2.659	2.668
Diciembre	33	1.918	1.951
Total	52	7.842	7.894

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

Durante el cuarto trimestre del 2025, las PQRSDf con las temáticas de mayor demanda fueron:

- 1) Sisbén (46,0%).
- 2) Sistema General de Regalías (6,2%).
- 3) Renta ciudadana (2,8%).

Tabla 2. Temáticas de las PQRSDF atendidas durante cuarto trimestre de 2025

Tema	Sub-tema	Radicados	% Part.
Sisbén	Inconformidad con la clasificación	1.212	33,4%
	Otro tipo de solicitud	894	24,6%
	Actualizaciones y/o correcciones de información	489	13,5%
	DNP / Portal Ciudadano	415	11,4%
	Solicitud de encuesta	274	7,5%
	Solicitudes de inclusión en el Sisbén	97	2,7%
	Solicitudes de retiro en el Sisbén	86	2,4%
	Consulta de clasificación en el Sisbén	76	2,1%
	Traslado del Sisbén de ciudad	37	1,0%
	Quejas contra las oficinas de Sisbén locales	21	0,6%
	Denuncias ciudadanas	17	0,5%
	Consultas asociadas a programas sociales	12	0,3%
Total Sisbén		3.630	46,0%
Otro		3.130	39,7%
Sistema General De Regalías		486	6,2%
Renta Ciudadana		220	2,8%
Ley 5		64	0,8%
Victimas		62	0,8%
Desarrollo Social		42	0,5%
Traslados A Otras Entidades		40	0,5%
CONPES		35	0,4%
Proyectos De Inversión Y Finanzas Públicas		32	0,4%
Certificados Laborales Y/O Pensionales		26	0,3%
Devolución Iva		21	0,3%
Desarrollo Y Ordenamiento Territorial		20	0,3%
Plan Nacional De Desarrollo		16	0,2%
Catastro Multipropósito		15	0,2%

Tema	Sub-tema	Radicados	% Part.
Sispt - Mesas De Ayuda O Solicitudes De Capacitación Y/O Asistencia Técnica		7	0,1%
Seguimiento Y Evaluación De Políticas Públicas.		7	0,1%
Ciencia, Tecnología E Innovación.		7	0,1%
Solicitud Y/O Entrega De Sobornos, Dativas O Beneficios Para Generar Falsedad De Información, Información No Veraz Sobre Los Productos Y Servicios, Gestión O Actividades Del DNP		4	0,1%
Rendición De Cuentas		4	0,1%
Alianza Público Privada		4	0,1%
Solicitud De Certificados - Contratista / Excontratista		3	0,0%
Desarrollo Rural Y Agropecuario		3	0,0%
Infraestructura		3	0,0%
Solicitud De Certificados - Funcionarios / Exfuncionarios		3	0,0%
Contratos Plan		2	0,0%
Fortalecimiento Y Seguimiento A La Descentralización.		2	0,0%
Cambio Climático		2	0,0%
Manipulación De La Información Relacionada En Estudios Previos, Pliego De Condiciones, En Adendas Al Pliego De Condiciones O En Evaluaciones De Las Propuestas		2	0,0%
Favorecer A Un Tercero A Través De Un Proceso De Contratación Directa Que No Cumpla Con Los Requisitos Y/O En La Adjudicación De Algún Proceso De Contratación, Adelantado Mediante Cualquier Otra Modalidad De Selección		1	0,0%
Cálculo Y/O Distribución De Los Recursos De Financiamiento Público		1	0,0%
Total		7.894	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.2. PQRSDf recibidas por modalidad de Atención

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía del DNP cuenta con diferentes canales de atención de PQRSDf: virtual (*formulario web y correo electrónico*), presencial, telefónico y correo físico. Durante el cuarto trimestre del 2025, las modalidades con mayor participación de uso para la demanda de servicios fueron el correo electrónico y el formulario web, las cuales contaron con una participación del 61,9% y 37,0% respectivamente durante este periodo del total de solicitudes.

Tabla 3. PQRSDf atendidas por los diferentes canales de atención del DNP durante el cuarto trimestre de 2025

Mes	Correo Electrónico	Formulario web	Presencial	Correo Físico	Telefónico	Sin Información	Total
Octubre	2.100	1.145	15	11	3	1	3.275
Noviembre	1.619	1.025	17	7	0	0	2.668
Diciembre	1.171	753	18	7	2	0	1.951
Total	4.890	2.923	50	25	5	1	7.894

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.3. Gestión de las PQRSDf por tipo documental

Del total de PQRSDf recibidas durante el cuarto trimestre del 2025 (7.894), el tipo documental de mayor demanda fue el correspondiente a “derecho de petición”, el cual representa el 82,9% del total de PQRSDf (6.543). Seguido a este se encuentran las modalidades “Petición entre autoridades” y “Solicitud de documentos”, las cuales representan un 6,3% (501) y 2,5% (194), respectivamente.

Asimismo, durante el periodo de análisis se gestionaron el 99,3% de las PQRSDf (7.842), las cuales generaron 8.591 actuaciones¹. De estas, el 79,1% (6.795) corresponden a actuaciones

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

competencia del DNP, mientras que el 20,9% (1.796) corresponden a traslados. Finalmente, el 0,7% (52) de las PQRSDF se encuentran en trámite.

Con respecto a la modalidad de mayor demanda “derecho de petición”, se gestionaron el 99,5% (6.532) las cuales generaron 7.014 actuaciones, de estas, el 78,6% (5.510) corresponden a actuaciones competencia del DNP, mientras que el 21,4% (1.504) corresponden a traslados y finalmente; el 0,5% (30) de las PQRSDF se encuentran en trámite.

Tabla 4. Gestión de las PQRSDF por tipo documental durante el cuarto trimestre de 2025

Tipo documental	Recibidas	Atendidas	Actuaciones	Traslados	Actuaciones	En
					DNP	Tramite
Derecho De Petición	6.543	6.513	6.991	1.495	5.496	30
Solicitud De Información Pública	45	43	48	7	41	2
Petición Entre Autoridades	501	499	545	24	521	2
Consulta	174	161	169	13	156	13
Solicitud De Documentos	194	192	195	7	188	2
Denuncias Actos De Corrupción Externos	100	100	116	47	69	0
Denuncias Actos De Corrupción Internos	9	9	9	0	9	0

PQRSDF, las cuales se denominan “actuaciones”.

Tipo documental	Recibidas	Atendidas	Actuaciones	Traslados	Actuaciones	En
					DNP	Tramite
Peticiones Presentadas Por El Congreso	80	78	247	167	80	2
Solicitud De Órganos De Control (5 Días)	70	70	81	11	70	0
Solicitud De Órganos De Control (3 Días)	46	46	53	4	49	0
Petición	19	19	23	9	14	0
Queja	106	106	107	9	98	0
Reclamo	2	2	2	0	2	0
Sugerencia	2	2	3	2	1	0
Felicitaciones	3	2	2	1	1	1
Total	7.894	7.842	8.591	1.796	6.795	52

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.4. Tiempo promedio de respuesta

Durante el cuarto trimestre de 2025, el derecho de petición fue el tipo documental con mayor demanda, registrando un tiempo promedio de respuesta de 4,6 días. Por su parte, las peticiones entre autoridades presentaron un tiempo promedio de 4,1 días, mientras que las solicitudes de documentos fueron atendidas en un promedio de 5,2 días.

Tabla 5. Tiempo de respuesta en las PQRSDF durante el cuarto trimestre de 2025 por tipo documental

Tipo de documento	Días promedio de respuesta
Solicitud De Órganos De Control (3 Días)	1,6
Sugerencia	3,0
Felicitaciones	3,0
Reclamo	4,0
Solicitud De Órganos De Control (5 Días)	4,0
Petición Entre Autoridades	4,1
Queja	4,3
Derecho De Petición	4,6
Denuncias Actos De Corrupción Externos	4,6
Peticiones Presentadas Por El Congreso	5,1
Solicitud De Documentos	5,2
Solicitud De Información Pública	6,4
Denuncias Actos De Corrupción Internos	7,5
Petición	7,6
Consulta	14,9

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

Nota: para el cálculo de los días promedio de respuesta se usó la siguiente fórmula: promedio de respuesta por tipo de documento = sumatoria de días de respuesta de las actuaciones por tipo de documento / sumatoria del número de actuaciones por tipo de documento.

3.5. PQRSDF gestionadas por las dependencias

Las dependencias con mayor número de actuaciones de respuesta realizadas durante el cuarto trimestre del 2025 fueron la “Subdirección de Pobreza y Focalización” con el 59,2%

(5.089), seguido del “Grupo de relacionamiento con la ciudadanía” y la “Dirección General del Departamento” con una participación del 10,0% (856) y 3,2% (274), respectivamente.

Tabla 6. Actuaciones de las PQRSDf por dependencia durante el cuarto trimestre de 2025

Dependencia que realiza la actuación	Actuaciones	% Part
Subdirección De Pobreza Y Focalización	5.089	59,2%
Grupo De Relacionamiento con la Ciudadanía	856	10,0%
Dirección General Del Departamento	274	3,2%
Dirección De Seguimiento, Evaluación Y Control Del SGR	269	3,1%
Subdirección De Asistencia Técnica	125	1,5%
Secretaria General	108	1,3%
Subdirección De Infraestructura Y Transporte Nacional	96	1,1%
Grupo Gestión De Personal	82	1,0%
Otras dependencias	1.692	19,7%
Total	8.591	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.6. Solicitudes PQRSDf en trámite

La dependencia con mayor número de PQRSDf en trámite durante el cuarto trimestre del 2025 es la “Subdirección General Del SGR” la cual cuenta con una participación del 3,8% (2).

Tabla 7. PQRSDf en trámite por dependencia durante el cuarto trimestre de 2025

Dependencia que realiza la actuación	Actuaciones	% Part
Dependencia Salida	31	59,6%
Subdirección General Del SGR	2	3,8%
Grupo De Planeación Y Gestión De Tic	1	1,9%
Subdirección De Control	1	1,9%
Subdirección De Seguimiento	1	1,9%
Dirección De Proyectos E Información Para La Inversión Publica	1	1,9%

Dependencia que realiza la actuación	Actuaciones	% Part
Subdirección De Inversiones Para La Infraestructura Y La Defensa	1	1,9%
Grupo De Administración De Salarios	1	1,9%
Subdirección De Análisis Y Resultados	6	11,5%
Grupo De Asuntos Judiciales	1	1,9%
Dirección De Gestión Y Promoción Del Sistema General De Regalías	1	1,9%
Subdirección De Pobreza Y Focalización	1	1,9%
Dirección De Seguimiento, evaluación Y Control Del SGR	1	1,9%
Grupo De Presupuesto	1	1,9%
Oficina Asesora Jurídica	1	1,9%
Sub. De Inversiones Sociales Y De La Administración Del Estado	1	1,9%
Total	52	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.


El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía ejecuta estrategias con las dependencias a fin de lograr la oportuna respuesta de las PQRSDF dentro de los términos legales establecido. Entre estas estrategias 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 trámite a las PQRSDF, ajustes de tipología documental cuando aplica y 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 de las PQRSDF. Como primer nivel de servicio, y en concordancia con los términos establecidos por la Ley, realiza traslados por competencia de solicitudes que no están dentro de las funciones de este Departamento. Entre estas solicitudes se destacan las referidas a ayudas sociales que son competencia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, y denuncias que son competencia de la Fiscalía General de la Nación, entre otras.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se mantiene el envío de las alertas automáticas que se genera el Sistema de Gestión Documental de la entidad para aquellas solicitudes que, a la fecha de seguimiento, “No reporta respuesta”. Como complemento a esta actividad, el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía reitera la alarma generada mediante el envío de correo electrónico a los usuarios que tienen en su bandeja de entrada (del Sistema de Gestión Documental) aquellas PQRSDf que no reportan respuesta. Lo anterior permite directo con los servidores públicos involucrados, adelantando mesas de trabajo para normalizar cada caso, o en su defecto realizar las actividades complementarias sobre el correcto manejo documental.

Imagen 2. Ejemplo de correo de alerta enviado con radicados que no reportan respuesta

OrfeoDNP los Radicados no reportan respuesta anexa


 Notificaciones Orfeo DNP
 Para
 CC [notificaciones servicio al ciudadano](#)

 Responder
  Responder a todos
  Reenviar
 

jueves 15/01/2026 7:06 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

USUARIO	RADICADO	TIPO	FECHA GENERACION	FECHA VENCIMIENTO	DESCRIPCION
	2025663	Derecho de Petición	2025-12-17 15:53:00	2026-01-13	No reporta una respuesta anexa
	2025663	Derecho de Petición	2025-12-17 15:55:48	2026-01-13	No reporta una respuesta anexa

Fuente. Correo de notificación enviado el 15 de diciembre de 2025.

3.7. Radicación de PQRSDf por departamentos

Del total de PQRSDf recibidas durante el cuarto trimestre del 2025 (7.894), el 50,6% (3.998) fueron radicadas, de acuerdo con lo informado por los solicitantes desde la ciudad de Bogotá D.C., seguido de los departamentos de Antioquia, Atlántico y Cundinamarca, los cuales presentaron una participación del 5,0% (398), 3,0% (237) y 2,9% (226) respectivamente. Se destaca que el 15,5% (1.227) de los radicados no registra información asociada al departamento.

Tabla 8. Estado del trámite a las PQRSDF durante el cuarto trimestre de 2025

Trámite de PQRSDF	Recibidas	% Part
Atendidas	7.842	99,3%
Actuaciones	8.591	100,0%
Competencia DNP	6.795	79,1%
Traslados	1.796	20,9%
En trámite	52	0,7%
Total	7.894	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.9. 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, se tiene como objetivo promover la transparencia, la no discriminación y la regulación del derecho al acceso a la información pública, garantizando que cualquier persona pueda solicitar información sin distinción mediante procedimientos para el ejercicio y garantía de sus derechos. Igualmente, esta Ley describe las excepciones a esta regla.

De igual forma, el artículo 23 de la Constitución Política establece como derecho fundamental el que toda persona tiene de presentar solicitudes respetuosas de carácter particular o general, a las autoridades públicas o privadas y a obtener de ellas una respuesta oportuna y de fondo.

Adicionalmente, el artículo 20 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier persona a recibir información veraz e imparcial. Por su parte el artículo 74 establece el derecho de cualquier persona de acceder a documentos públicos, salvo los casos que expresamente exceptúe la Ley.

Finalmente, la 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 Política, clasificando distintos tipos de solicitudes, sus términos de respuestas, trámite y tratamiento 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 al 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.

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 cuarto trimestre del año 2025.

Es así como en el presente informe para el tipo documental “*Solicitud de Información Pública*” durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 45 radicados, de los cuales se atendieron el 95,6% (43), generando 48 actuaciones. De estas últimas, el 14,6% (7) corresponden a traslados a las entidades competentes y el 85,4% (41) son competencia del DNP; mientras que el 4,4% (2) de las solicitudes de información pública se encuentran en trámite.

Tabla 9. *Trámite de las solicitudes de información pública durante el cuarto trimestre de 2025*

Trámite de PQRSDF	Recibidas	% Part
Atendidas	43	95,6%
Actuaciones	48	100,0%
Competencia DNP	41	85,4%
Traslados	7	14,6%
En trámite	2	4,4%
Total	45	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

3.10. Denuncias

En el Departamento Nacional de Planeación se reciben denuncias a través de los diferentes canales de atención y se les da el tratamiento correspondiente según su contenido. En el análisis de las denuncias recibidas entre octubre y diciembre de 2025, se realizó una depuración de los radicados mediante palabras clave asociadas a posibles actos de corrupción

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. Esta reclasificación fortalece la transparencia, el control social y el derecho de petición artículos 23 y 74 de la Constitución Política, Leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014, asegurando que las denuncias 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 artículo 209 Constitución Política y con el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, contribuyendo a prevenir y sancionar posibles irregularidades.

A continuación, se presenta la gestión realizada a los tipos documentales “*Denuncias actos de corrupción internos*” y “*Denuncias actos de corrupción externos*” durante el cuarto trimestre de 2025. Durante este periodo se recibieron 109 radicados, de los cuales se atendieron el 100% (109), generando 125 actuaciones. De estas, el 37,6% (47) corresponden a traslados a las entidades competentes y el 62,4% (78) son competencia del DNP.

Tabla 10. *Trámite de las denuncias de actos de corrupción internos y externos durante el cuarto trimestre de 2025*

Trámite de denuncias	Radicados	% Part.
Atendidas	109	100,0%
Actuaciones	125	100,0%
Competencia DNP	78	62,4%
Traslados	47	37,6%
En trámite	0	0,0%
Total	109	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

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

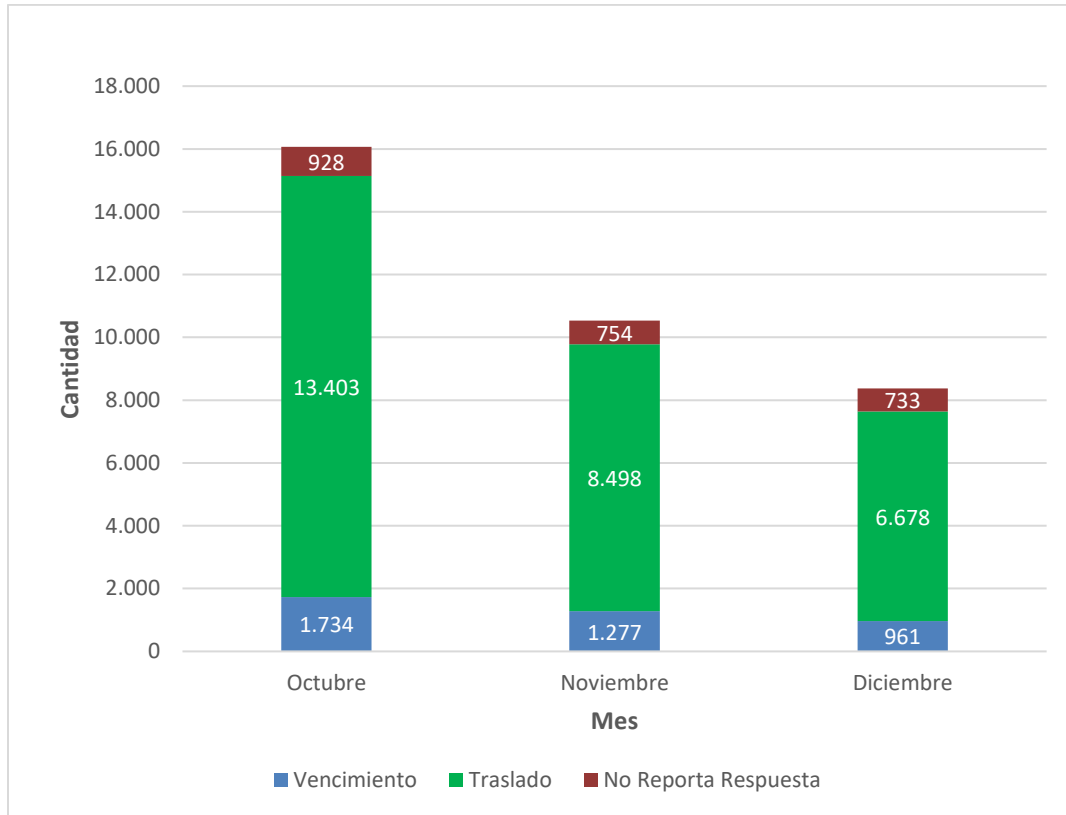
Es importante que los colaboradores del DNP que atienden las solicitudes ciudadanas tipificadas como PQRSDF, cuentan con información sobre los tiempos de respuesta con los que cuenta. Es así como el Sistema de Gestión Documental de la entidad genera alertas las cuales son monitoreadas por el Grupo de 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 cuarto trimestre de 2025, se emitieron 34.966 alarmas automáticas mediante el Sistema de Gestión Documental; de éstas y con el fin de alertar los términos de posible traslado al competente se enviaron 28.579 mensajes automáticos y se generaron 3.972 alertas de vencimiento de términos de respuesta a PQRSDF. Por último, para los casos en que el Sistema de Gestión Documental no encuentra respuesta asociada a un radicado de entrada, se generaron 2.415 mensajes de “No reporta respuesta”.

Tabla 11. Alertas generadas para dar trámite y gestión de las PQRSDF durante el cuarto trimestre de 2025

Mes	Vencimiento	Traslado	No Reporta Respuesta
Octubre	1.734	13.403	928
Noviembre	1.277	8.498	754
Diciembre	961	6.678	733
Total	3.972	28.579	2.415

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 26 de diciembre de 2025.

Gráfico 2. Alertas generadas para dar trámite y gestión de las PQRSDF durante el cuarto trimestre de 2025



Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 26 de diciembre 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 cuarto trimestre de 2025 se recibieron 28 solicitudes por parte de veedurías ciudadanas a la entidad, de las cuales se respondieron el 96,4% (27), generando 29 actuaciones, de estas últimas, 7 corresponden a traslados a las entidades competentes y 22 son competencia del DNP. Finalmente, el 7,1% (2) de las solicitudes se encuentran en trámite.

Tabla 12. Trámite de solicitudes de veedurías ciudadanas durante el cuarto trimestre de 2025

Trámite de solicitudes de Veedurías	Radicados	% Part.
Atendidas	27	96,4%
Actuaciones	29	100,0%
Competencia DNP	22	75,9%
Traslados	7	24,1%
En trámite	2	7,1%
Total	28	100%

Fuente. Elaboración propia del GRC con corte al 21 de enero de 2026.

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


- Debido a las alteraciones en la movilidad registradas en las principales vías de la ciudad de Bogotá D.C., en el marco de las manifestaciones de apoyo a Palestina, la jornada laboral del Departamento Nacional de Planeación (DNP) del 7 de octubre finalizó a las 2:00 p. m.
- Como consecuencia de los bloqueos y afectaciones a la movilidad generados por las marchas anunciadas el 14 de octubre, y con el fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores del DNP, se dio por terminada la jornada laboral a las 11:50 a. m.
- Durante el mes de octubre, se presentaron algunas fallas en el formulario web PQRSDF, las cuales impidieron de manera temporal la recepción de solicitudes por parte de la entidad, situación que fue normalizada durante el mismo mes.
- Teniendo en cuenta las movilizaciones presentadas el 30 de octubre en la ciudad de Bogotá D.C., y con el propósito de proteger la integridad de los servidores del Departamento Nacional de Planeación y evitar contratiempos en los desplazamientos, se autorizó la salida de la entidad a las 3:30 p. m. En este contexto, se solicitó a directores, subdirectores y jefes de oficina garantizar, junto con sus equipos de trabajo, la continuidad en la prestación del servicio mediante la modalidad de trabajo en casa.
- El 19 de noviembre, entre las 11:15 a. m. y la 1:00 p. m., se presentó una afectación

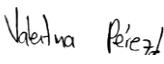
general en los servicios de red y conectividad, ocasionada por trabajos en sitio realizados por el proveedor de servicios, lo cual fue corregido y se normalizó el funcionamiento.


- Con ocasión de la jornada de ciclovía nocturna programada en la ciudad de Bogotá para el 11 de diciembre de 2025, el Departamento Nacional de Planeación estableció jornada continua hasta las 3:00 p. m., con el fin de prevenir inconvenientes en el retorno de los colaboradores a sus hogares. Para tal efecto, se solicitó a los directores, subdirectores y jefes de oficina garantizar la adecuada prestación del servicio con sus respectivos equipos de trabajo.
- Los días 27 y 28 de diciembre, se presentaron fallas en el formulario web PQRSDf, las cuales afectaron la recepción de solicitudes por parte de los ciudadanos, situación que fue corregida por la entidad.
- El 29 de diciembre, se evidenciaron algunas fallas en el servicio de correo electrónico, lo que dificultó la radicación de algunas solicitudes, esto fue corregido por la entidad en la misma fecha
- Se presentó un inconveniente técnico en la funcionalidad de envío de correo certificado, específicamente en la transmisión de anexos de las comunicaciones oficiales a través de la plataforma. Este incidente afectó el envío de algunos anexos a comunicaciones remitidas entre el 29 y 31 de diciembre 2025.


En los anteriores términos se presenta el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

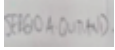
Elaboró:

Gabriel Alberto Moreno Alemán 
Coordinador Grupo Relacionamento con la ciudadanía

Dahann Valentina Pérez Zárate 
Contratista Grupo Relacionamento con la ciudadanía

José Eidelman Camacho Gómez 
Profesional Grupo Relacionamento con la ciudadanía

Enith Tatiana Avila Niño 
Profesional Grupo Relacionamento con la ciudadanía

Sergio Andrés Quitian Díaz 
Contratista Grupo Relacionamento con la ciudadanía