



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**Informe de Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias y Denuncias  
III Trimestre  
2017**

**SECRETARÍA GENERAL  
Centro de Servicio al Ciudadano  
Octubre de 2017**



## PRESENTACIÓN

El Departamento Nacional de Planeación, a través del Centro de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por el Departamento a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 30 de septiembre de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer trimestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio al ciudadano.

## GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

### **Derecho de Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:



1. **Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

**Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

## CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.



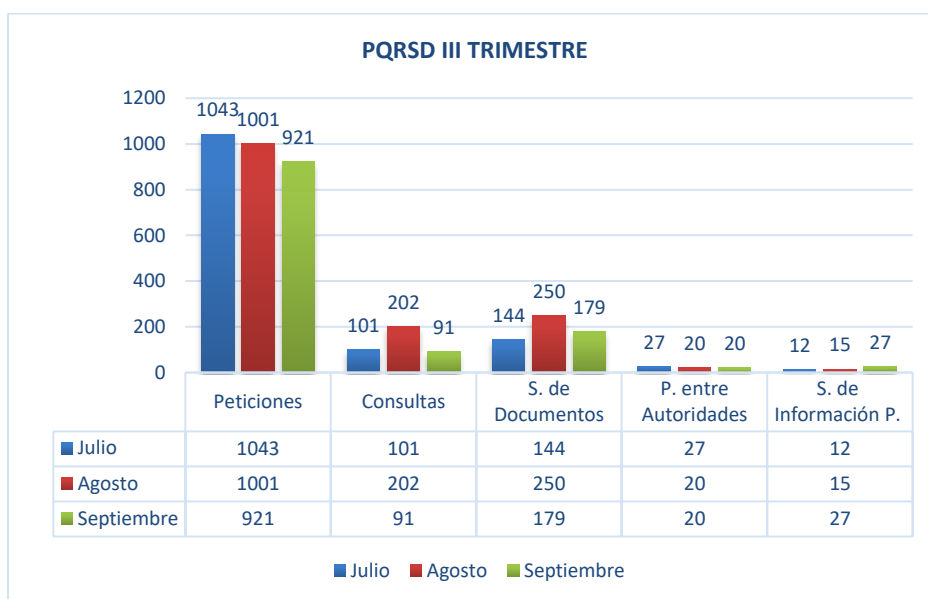
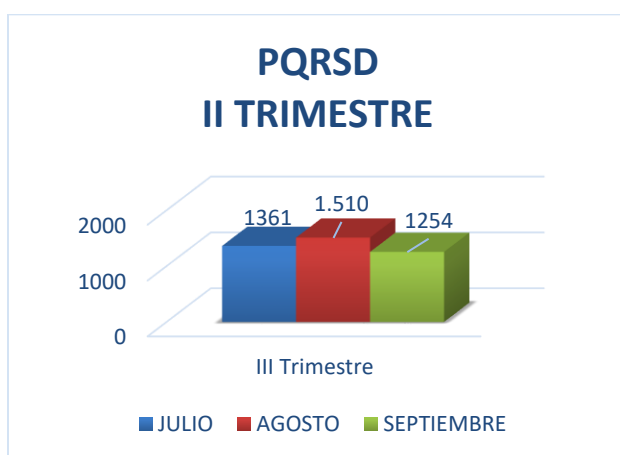
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Centro de Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 19 1r Piso Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000121221	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del DNP, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
	Línea fija desde Bogotá	(1) 3815000 Ext. 11919		
Virtual	Formulario electrónico Web	<a href="http://www.dnp.gov.co/ServicioalCiudadano">www.dnp.gov.co/Servicio al Ciudadano</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	<b>Ruta:</b> <a href="https://www.dnp.gov.co/ServiciosenL%C3%ADnea/ServiciosalCiudadano.aspx">https://www.dnp.gov.co/ServiciosenL%C3%ADnea/ServiciosalCiudadano.aspx</a> . Columna Registro: Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta pueden estar pendiente del trámite de su solicitud.
	Correo electrónico	<a href="mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co">servicioalciudadano@dnp.gov.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia	Calle 26 # 13 – 19 1r Piso Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 – 19 Pisos: 1° y 34° Edificio Fonade (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

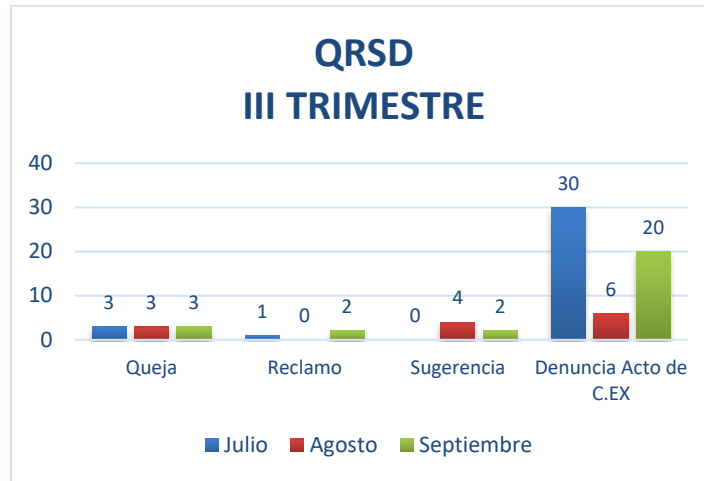
Durante el tercer trimestre de 2017 fueron radicados en el Departamento Nacional de Planeación, 2965 peticiones de solicitud de información de interés general y/o particular, 573 solicitudes de documentos y de información, 393 consultas, 67 peticiones entre autoridades y 43 solicitudes de información pública (ajuste en TRD de SG), para un total de 4.125

requerimientos los cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley.

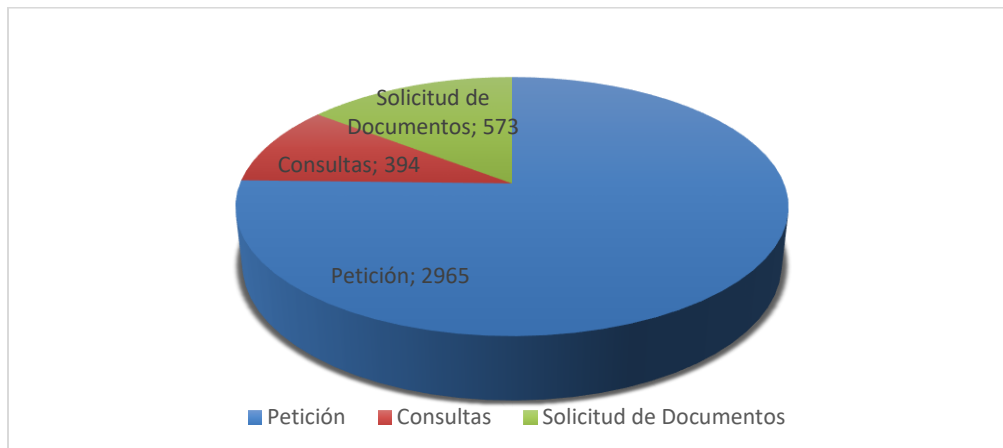




En este periodo fueron radicadas 9 solicitudes como quejas, reclamos 3, sugerencias 5 y denuncias por actos de corrupción externos 66, los cuales fueron atendidos en su totalidad.



Se hace énfasis que las quejas y denuncias por hechos de corrupción internos no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento. En el análisis que se adelanta se llega a la conclusión que esto se da, de acuerdo a nuestra matriz de riesgo, por error en tipificación del documento, por lo que se continuará con las asesorías a las dependencias que atienden las PQRSD haciendo énfasis en las definiciones y términos de respuesta.





De acuerdo a las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 81 % del total de peticiones, seguido por la solicitud de documentos que agrupó un 11% y luego las consultas con el 8%.

## CANALES DE ATENCIÓN Y MODALIDADES DE PQRSD

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue a través del formulario electrónico de PQRSD del portal web con un 70%, seguido por la radicación presencial (medio escrito) con un 13%, la atención telefónica con un 16%, por último, no se observó la utilización del buzón de sugerencias, de acuerdo a los datos estadísticos:

### ❖ Virtual y Física

#### Peticiones.

Ingresaron 2965 peticiones de solicitud de información de interés general y/o particular a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	97	137	809	1043
<b>AGOSTO</b>	69	130	802	1001
<b>SEPTIEMBRE</b>	83	116	722	921
<b>Total Trimestre</b>	<b>249</b>	<b>383</b>	<b>2333</b>	<b>2965</b>

#### Consultas.

Ingresaron **394** consultas a través de los siguientes canales de atención:

Consultas				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	47	43	11	101
<b>AGOSTO</b>	60	41	101	202
<b>SEPTIEMBRE</b>	32	44	15	91
<b>Total Trimestre</b>	<b>139</b>	<b>128</b>	<b>127</b>	<b>394</b>



### Solicitud de documentos.

Ingresaron **573** solicitudes de documentos a través de los siguientes canales de atención:

Solicitud de documentos				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	30	105	9	144
<b>AGOSTO</b>	73	167	10	250
<b>SEPTIEMBRE</b>	52	116	11	179
<b>Total Trimestre</b>	<b>155</b>	<b>388</b>	<b>30</b>	<b>573</b>

### Peticiones entre autoridades.

Ingresaron **67** peticiones entre autoridades a través de los siguientes canales de atención:

Peticiones entre Autoridades				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	12	13	2	27
<b>AGOSTO</b>	6	13	1	20
<b>SEPTIEMBRE</b>	4	10	6	20
<b>Total Trimestre</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>67</b>

### Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Ingresaron **43** Solicitudes de Acceso a la Información Pública a través de los siguientes canales de atención:

Solicitudes de Acceso a la Información Pública				
Mes	Correo Electrónico	Radicación física	Formulario Web	Total
<b>JULIO</b>	0	0	12	12
<b>AGOSTO</b>	0	0	15	15
<b>SEPTIEMBRE</b>	0	0	16	16
<b>Total Trimestre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43</b>





## Quejas

En el tercer trimestre de 2017 se recibieron 9 solicitudes tipificadas como quejas.

Quejas				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	3	0	0	3
<b>AGOSTO</b>	2	1	0	3
<b>SEPTIEMBRE</b>	2	1	0	3
<b>Total Trimestre</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

Las quejas formuladas no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos del Departamento, estas por el contrario están relacionadas con la inconformidad del puntaje en el Sisbén, solicitud de nuevas encuestas en el Sisbén, solicitudes de autorizaciones médicas en su gran mayoría, por lo que se llega a la conclusión que esto se da, de acuerdo a nuestra matriz de riesgo, por error en tipificación del documento, por lo que se continuará con las asesorías a las dependencias

## Reclamos

En el tercer trimestre de 2017 se recibieron 3 solicitudes tipificadas como reclamos.

Reclamos				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Pagina Web	Total
<b>JULIO</b>	0	1	0	1
<b>AGOSTO</b>	0	0	0	0
<b>SEPTIEMBRE</b>	0	1	1	2
<b>Total Trimestre</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Se registran reclamos referentes a inconvenientes que los ciudadanos evidenciaron en el manejo del portal web, los mismos fueron atendidos en los términos. Por lo anterior, se ha venido estableciendo contacto con la Oficina de Informática y los líderes de las mesas de ayuda con el fin de articular estos sistemas con PQRSD buscando fortalecer los canales de atención a los ciudadanos, grupos de interés y usuarios.



## Sugerencias

En el tercer trimestre de 2017 se recibieron **5** solicitudes tipificadas como sugerencias. En el periodo informado no se recibieron recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública, ni dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

Sugerencias				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Página Web	Total
<b>JULIO</b>	0	0	0	0
<b>AGOSTO</b>	2	1	0	3
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	1	0	2
<b>Total Trimestre</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## Denuncias de Actos de Corrupción:

En el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2017 no se presentaron denuncias por actos de corrupción internos. Se registraron 66 denuncias por actos de corrupción externos, relacionados en su mayoría con denuncias por supuestos colados o fraudes en el Sisbén.

**Externos:** Se recibieron **66** solicitudes tipificadas actos de corrupción externos, relacionados en su mayoría con denuncias por supuestos colados o fraudes en el Sisbén y

Denuncias por hechos de corrupción				
Mes	Correo Electrónico	Atención presencial	Página Web	Total
<b>JULIO</b>	11	11	8	30
<b>AGOSTO</b>	4	2	0	6
<b>SEPTIEMBRE</b>	7	7	6	20
<b>Total Trimestre</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>56</b>

Durante el trimestre no se recibieron denuncias de actos de corrupción.

Frente al mayor número de reclamos se relacionan con soporte a los aplicativos que lidera el DNP, a los que se les prestó la atención debida.

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de Gestión Documental "Orfeo", durante el trimestre no fueron recibidas peticiones escritas en las que se requirió al Departamento el acceso a información pública administrada por la entidad.



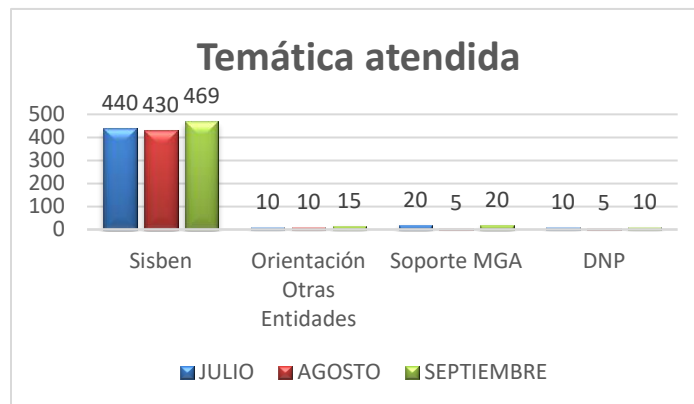
❖ **Línea gratuita nacional 018000 12 12 21**

Por ser la única línea gratuita, se atendieron llamadas de otras ciudades, departamentos y municipios, tanto personas naturales como jurídicas, a las cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio y al Decreto 1166 de 2016, la mayoría de ellas son de tipo de orientación, ya que se tratan de solicitudes relacionadas con la inconformidad del puntaje en el Sisbén, solicitud de nuevas encuestas en el Sisbén, solicitudes de autorizaciones médicas, solicitudes de subsidios en salud, solicitudes de subsidios de programas como Jóvenes en acción, Familias en acción, también en su mayoría solicitudes de licencias de construcción en predios particulares, solicitudes de subsidios de víctimas, se les brinda la información frente a la misión y alcance del DNP, y posteriormente se orientan a las diferentes entidades competentes para tramitar la petición del ciudadano.



Por este medio, no se recibieron quejas, reclamos, ni sugerencias.

De conformidad con los protocolos de servicio al ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una queja o reclamo de forma anónima telefónicamente, donde el colaborador encargado de recibir las llamadas de la Línea Gratuita establecida como canal de recepción, tiene la obligación de no solicitar los datos del ciudadano cuando este manifiesta que lo quiere hacer de manera anónima.

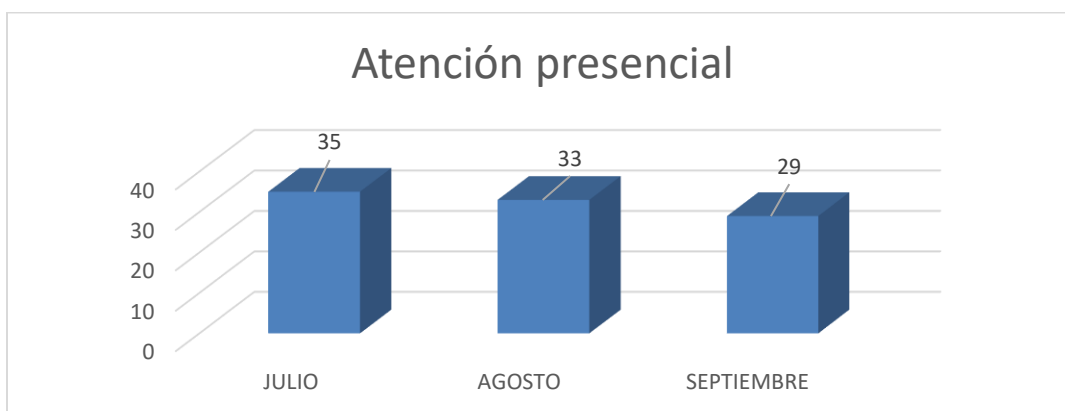




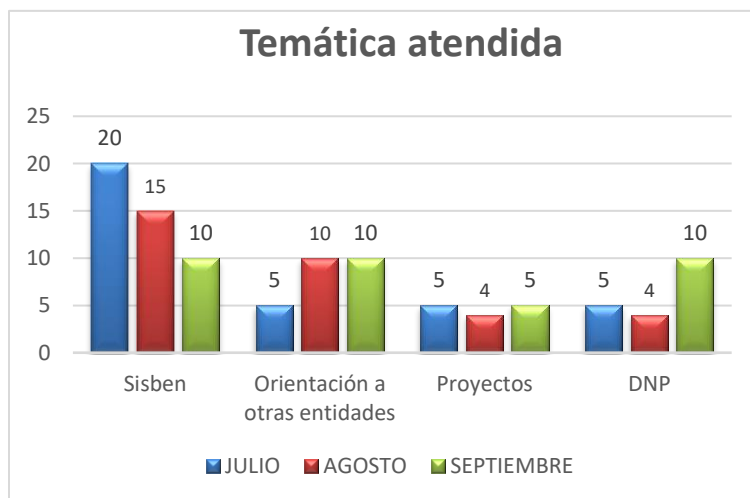
### ❖ Atención Presencial

En el periodo informado se dio orientación oportuna a 97, en su mayoría en el mes de JULIO con 35 atenciones, los cuales se orientaron frente a las entidades que pueden atender la solicitud. De acuerdo a la norma se radicaron 4 las cuales fueron atendidas oportunamente, generando la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.

Por este medio no se registró ninguna queja, reclamo y/o denuncia sobre conductas irregulares de colaboradores del Departamento.

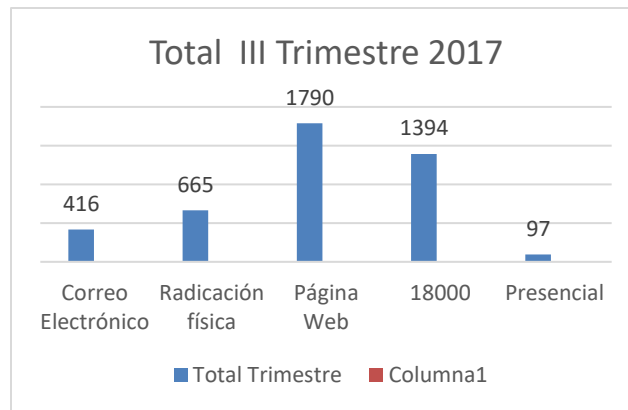


Se identificó que la solicitud más recurrente en este canal presencial es sobre temas relacionados con formulación, estructuración y seguimiento de proyectos, así como asignación de recursos. Los temas que se relacionan como DNP son varios como asesorías frente a Planes de Desarrollo Municipales, catastro multipropósito, entre otras.





El canal escrito, es el medio más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés.



### ❖ Buzón de Sugerencias

Quincenalmente, durante el tercer trimestre de 2017, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en el piso 1 en la oficina de Servicio al Ciudadano, y en el piso 34 del edificio Fonade Calle 26 No. 13 – 19, y no se encontró ninguna queja, reclamo ni sugerencia.

### COMPARATIVO DE PQRSD II TRIMESTRE 2017 CON III TRIMESTRE 2017

Comparando los datos del segundo trimestre de 2017, con el del tercer trimestre de 2017, se evidencia una disminución de las PQRSD, desde la radicación en los diferentes canales de atención dispuestos por el Departamento, ya que se han venido adelantando campañas informativas frente a las competencias del DNP y de los Municipios en temas SISBEN, lo anterior, por competencia según artículo 24 de la ley 1176 de 2011, el trámite del Registro ante el Sisbén lo realizan los ciudadanos en las oficinas municipales, el DNP no puede atender solicitudes de registro, solo orientar a los ciudadanos para que realicen la solicitud ante el municipio donde residen.

### Traslados

De las **4125** solicitudes que se formularon ante el DNP durante el tercer trimestre de 2017, se dio traslado por competencia a otras entidades a **191** solicitudes de las cuales 9 de ellas, pesar de haber sido trasladadas por competencia, no se entregaron en los términos señalados, los cuales se relacionan:



Por lo anterior, la Secretaría General se encuentra diseñando una estrategia con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas al 3 día de radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo a la estrategia que se propone, inicia de manera pedagógica por 3 meses, aproximadamente.

Así mismo, esta oficina se encuentra adelantando gestiones de mejora al aplicativo Orfeo para la asignación de TRD al documento de salida, ya que este no está como requisito para el archivo del documento, viéndose necesario para poder realizar el seguimiento y control de las PQRSD de manera ágil y que se puedan contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada por el Sistema de Gestión Documental.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La Secretaría General a través del Centro de Servicio al Ciudadano lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Departamento, a través del aplicativo Orfeo y el Outlook.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante el Departamento Nacional de Planeación, la herramienta de apoyo Orfeo genera alarmas de 5, 4, 3, 2 y 1 días antes de que se venzan los términos que establece la ley. Se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 día para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

Así mismo, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Departamento.

## **ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.**

Opina sobre el DNP: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Encuestas-de-Percepcion.aspx>.

Califícanos PQRS: <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/consulte-el-estado-de-su-tramite.aspx>.

## **ACCIONES DE MEJORA:**

Se coordinó la gestión para acciones de mejora en la prestación del servicio teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRSD y las recomendaciones tanto del ITN como las realizadas por el PNSC, tales como:



- Ajustes frente al contenido de los informes de PQRSD que se publican en la página web.
- Modificación a la sección Servicio al Ciudadano de la página oficial del DNP, buscando dar claridad a esta sección por ser en canal de relacionamiento con el ciudadano.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por el equipo de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano del Departamento.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Implementar la estrategia propuesta, con la mesa de ayuda Orfeo frente a la generación de alertas al 3 día de radicada una PQRSD, con el fin de verificar la competencia de la Entidad y de la dependencia, esto, de acuerdo a la estrategia que se propone, inicia de manera pedagógica por 3 meses, aproximadamente.
- Realizar seguimiento continuo a las modificaciones de las TRD, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo al contenido de las PQRSD.
- Finalmente, es necesario efectuar ajustes técnicos a que haya lugar en el sistema “ORFEO” por parte de la Oficina TIC y el Grupo de Gestión Documental, con relación a los resultados que arroja el aplicativo respecto de los registros pendientes de respuesta, en razón a que, al verificarse tal circunstancia, la mayoría de ellos fueron tramitados en términos de ley por correo electrónico institucional.

Nota: Se anexa informe trimestral de PQRSD.