



Departamento Nacional de Planeación - **DNP**

MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2023



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE	5
3.	MARCO LEGAL	5
4.	GENERALIDADES - DERECHOS DE PETICIÓN	6
4.1.	Objeto, Términos y modalidades	6
4.2.	Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial	8
4.3.	Contenido de las peticiones	9
5.	PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD	9
5.1.	Peticiones verbales	9
5.2.	Peticiones escritas	11
5.3.	Peticiones anónimas	11
6.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
7.	LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD	14
8.	TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD	16
8.1.	Responsabilidades	16
a.	Subdirección Administrativa y Relacionamento con la Ciudadanía	16
b.	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	16
c.	Grupo de Gestión Documental y Biblioteca:	18
d.	Dependencias de la Entidad	18
e.	Oficina de Control Interno	19
f.	Oficina de Control Interno Disciplinario	19
8.2.	Organización Interna	19
a.	Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental	19
b.	Respuesta a Peticiones	20
c.	PQRSD con requerimientos múltiples	20
d.	Traslado:	21
9.	DENUNCIAS	21
a.	Recepción o registro de denuncias	21
b.	Evaluación inicial de denuncias	22
c.	Tratamiento de las denuncias	23
d.	Conclusión de las denuncias	23
10.	REGLAS ESPECIALES	24
a.	Información pública clasificada	24
b.	Información pública reservada	24
c.	Informaciones y documentos reservados	24
d.	Reserva de la Actuación disciplinaria	25
e.	Información exceptuada por daño a los intereses públicos	25
f.	Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva	25
g.	Insistencia del solicitante en caso de reserva	26
h.	Recursos del solicitante de solicitud de información pública	26
i.	Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado	26
j.	Publicación respuestas Anónimas y Comunicaciones Devueltas	26
k.	Protección de Datos Ley 1581 de 2012	27
l.	Tratamiento de Datos Personales	28
m.	Derecho al Habeas Data	28
11.	INFORMES DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD	28
12.	DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	29
a.	Deberes:	29
b.	Prohibiciones:	29



13. REMISIÓN NORMATIVA..... 29



INTRODUCCION.

Desde el Departamento Nacional de Planeación [En adelante: DNP], se promueve la generación de valor público, el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades del Estado; por ello es importante mencionar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades.

Este manual permite dar lineamientos a los grupos de valor de la entidad, garantizando el acceso efectivo, oportuno, transparente y de calidad a los escenarios de relacionamiento con el Estado, así como gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Las partes interesadas o grupos de valor son las personas naturales u organizaciones que ejercen influencia sobre la entidad o son influenciadas por el DNP, a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas razonables, las cuales se atienden a través de todas las actividades de la entidad. Éstas se presentan a continuación:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación DNP

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/sistema-integrado-gestion/Paginas/Manual-del-SIG.aspx>



1. OBJETIVO

Establecer lineamientos y protocolos de atención al ciudadano que regulan la clasificación, atención y seguimiento de las PQRSD que radiquen los grupos de valor en el DNP, garantizando los derechos de los ciudadanos a través de los distintos canales de atención, teniendo en cuenta el marco legal vigente.

2. ALCANCE

La aplicación de este Manual está dirigido a todos los colaboradores del DNP, con el fin de recepcionar, atender, dar traslado y realizar el seguimiento a las PQRSD que se presenten ante esta entidad, dentro de los términos legales y debe ser aplicado en la interacción con sus grupos de valor, en todas las etapas del ciclo de servicio y los canales disponibles para la atención al ciudadano.

3. MARCO LEGAL

La Constitución Política, en el artículo 23, establece que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

La Ley 1437 de enero 18 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA”*, regula en el Título II el Derecho de Petición, título que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015. Por su parte, el Decreto 1166 de 2016¹ reglamenta las peticiones presentadas verbalmente.

La Ley 1755 de 2015 señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición constitucional, derecho que es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores, a través del cual se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La Corte Constitucional² ha señalado que la garantía del derecho de petición no se agota con la simple resolución de la solicitud, de allí que ha definido el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, los cuales deben servir de guía en la atención de las PQRSD por parte del DNP. En esa medida, el núcleo esencial se conforma por los siguientes elementos:

a. Oportunidad: consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

b. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con estas condiciones:

- Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.
- Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.

¹ "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

² Sentencias C-818 del 2011 y C-951 de 2014

 Departamento Nacional de Planeación - DNP	MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	CÓDIGO: M-PG-09
		PÁGINA: 6 de 50 VERSIÓN: 9

c. Comunicación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que, dado el caso, es un presupuesto para controvertirla.

Ver "Normograma y otros documentos de origen externo"(Anexo 1. Manual del SIG).

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/sistema-integrado-gestion/Paginas/Manual-del-SIG.aspx>

4. GENERALIDADES - DERECHOS DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores.

4.1. Objeto, Términos y modalidades.

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 14, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones:

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Petición de interés general y/o particular.	<p>Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante el DNP para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.</p> <p>Petición en interés particular: cuando sé que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.</p>	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> 	<p>Ley 1437 de 2011, artículo 14. Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	<p>Dentro de los 10 días siguientes a su recepción</p> 	<p>Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.</p>



Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Consulta	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Queja	Mediante la cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de la Entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015/ Ley 190 de 1995, artículo 55
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015/ Ley 190 de 1995, artículo 55
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015/ Ley 1474 de 2011
Denuncia por presuntos actos de corrupción Internos	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015 / Ley 1474 de 2011, artículo 76
Denuncia por presuntos actos de corrupción Externos	Es la puesta en conocimiento de una conducta y/o hechos presuntamente irregulares realizadas por servidores públicos externos a la entidad.		
Petición entre Autoridades	Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad. Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción. 	Ley 1437 de 2011, artículo 30 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015



Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Peticiones de Órganos de Control	Al tratarse de un requerimiento de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del Pueblo y, en general, de órganos de control, se deben tener en cuenta los términos concedidos en el contenido del documento.	<p>Si el Órgano de control establece en la comunicación enviada el término de respuesta, se debe realizar acorde con lo requerido.</p>  <p>Si NO se establece un término especial, deberá responderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, esto es, aplica el término para Petición entre Autoridades.</p>	<p>Ley 1437 de 2011, artículo 30. Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Peticiones de los periodistas	La Ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición	<p>Se tramita preferencialmente (subordina el derecho de turno)</p>	<p>Ley 1437 de 2011, Artículo 20. Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>

Nota: Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día siguiente a la radicación o recepción de la PQRSD en el DNP, por cualquiera de los diferentes canales de atención.

4.2. Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Peticiones por el H. Congreso de la República.	Solicitud de informes o cuestionarios escritos para control político por los Congresistas a funcionarios autorizados para expedirlos.	<p>Dentro de los 5 días siguientes al recibo de la solicitud.</p> 	<p>Artículo 258, Ley 5 de 1992, solicitud de informes. Resolución 1080 de 2023³, expedida por el DNP.</p>
	*Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones	 <p>*10 días hábiles</p>	<p>Artículo 260, Ley 5 de 1992, solicitud de documentos.</p>

³ Por la cual se delegan y asignan unas funciones en el DNP

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Defensoría del Pueblo	Todas las autoridades, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor.	Dentro de los 5 días siguientes hábiles al recibo de la solicitud. 	Artículo 15, Ley 24 de 1992

4.3. Contenido de las peticiones

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2015, las PQRSD deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Así las cosas, de acuerdo con el inciso 1 de la citada norma, el DNP tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Por otra parte, de conformidad con lo señalado en el parágrafo 2, en ningún la petición caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

5. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 las peticiones podrán presentarse de forma verbal o por escrito. En razón a lo anterior, las peticiones verbales han sido objeto de regulación en el Decreto 1069 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.

5.1. Peticiones verbales

Las peticiones que formulen verbalmente los ciudadanos serán recibidas por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía [En adelante: GRC], y para ello, el DNP ha dispuesto los canales de atención presencial y no presencial (telefónico). El equipo del GRC, en un primer nivel de servicio, orienta y/o registra la constancia o recepción de las peticiones verbales y radica estas en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental ORFEO; en caso de que se vayan a radicar por el canal físico, el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca deberá dirigirla al GRC para que proceda con el registro.



- a. El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano si la petición se hace telefónicamente o si lo hace electrónicamente se le remitirá por el mismo medio informado por el Peticionario.
- b. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número de radicación y clase de los documentos anexos.
- c. En caso de que la repuesta a una petición verbal sea suministrada en igual forma, se dejará constancia de ella en la respectiva radicación, entregando copia al peticionario. Si la respuesta fue suministrada en una reunión, se consigna en el acta el contenido de la respuesta y se asegura que el peticionario firme el acta.
- d. Una vez radicada la PQRSD se dará el trámite correspondiente de asignación a la dependencia competente del DNP para la atención pertinente, dentro de los términos legales.
- e. En caso de que el DNP no sea competente se dará traslado a la entidad correspondiente y se enviará copia al peticionario.
- f. Las personas que hablen una lengua nativa diferente del dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto, para lo cual se procederá de la siguiente forma: La entidad mediante mecanismos electrónicos a través del SGD graba la solicitud informando al peticionario si autoriza hacerlo; también puede solicitarse que escriba la solicitud y se procede a la traducción y respuesta.
 - Determinar si la persona puede comunicarse en idioma español.
 - Si la alternativa anterior no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
 - Solicitar los documentos que hubiere, por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
 - En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante con su dispositivo móvil en formato vídeo.
 - Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la Entidad especificando que es una petición en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
 - Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias con el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.
 - Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
 - En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.



5.2. Peticiones escritas

El DNP ha dispuesto los canales de atención para que los ciudadanos presenten las peticiones escritas, las cuales deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tramitadas y atendidas dentro de los términos legales de cada modalidad.

5.3. Peticiones anónimas

Las peticiones anónimas recibidas en el DNP serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando en el escrito se registren los requisitos de credibilidad y fundamento, (calidad de la información) es decir, que se registren circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el suceso, que se perciba la posibilidad de identificar al infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias (nombre de testigos, documentos) que puedan dar respaldo a la queja y/o denuncia anónimo, de lo contrario el acto se rechazará por acto inhibitorio.

La figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014.

Conforme con la sentencia C- 951 de 2014, la presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la claridad de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.

Las peticiones anónimas se deben recibir de manera excepcional y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario. Por ejemplo, temas de seguridad.⁴

Cuando se radique una PQRSD anónima sin datos de envío:

1. Verificar que la solicitud de entrada NO cuente con dirección electrónica o física
2. Realizar la radicación del documento de salida haciendo mención sobre su envío a el usuario anónimo en el cuerpo del texto, citando siempre el número radicado dado por el DNP.
3. Solicitar firma del documento por parte del jefe encargado de su área.
4. Marcar el documento como impreso para su respectiva descarga por del grupo de correspondencia
5. Enviar correo electrónico solicitando al encargado del área de envíos en correspondencia el descargue de la comunicación como “DESCARGUE ANONIMO” (Recuerde este paso es importante para que al usuario le sea posible visualizar el documento de respuesta en la página web de la entidad)
6. Verificar que se realizó el proceso de descarga del radicado el cual aparece en la parte inferior de la ventana histórico del radicado “datos de envío” y enviar correo electrónico al encargado del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía para su divulgación en la página web las cuales pueden ser consultadas a través del siguiente enlace:
<https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Consulte-el-estado-de-peticiones-anonimas.aspx>.

⁴ En sentencia de la Corte Constitucional, C-951, dic. 4/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez fue declarado exequible el artículo 16 del proyecto de ley estatutaria “siempre y cuando el numeral 2º se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad”.



Nota: Recuerde que para casos especiales como traslados se debe crear copia del mismo oficio al usuario anónimo, tal cual como se realiza traslado casos PQRSD con usuarios que aportan su información, se creará copia para su respectivo descargue anónimo, la cual se reflejara al pie del oficio de salida y en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Cuando se radique una PQRSD con datos de envío y solicitud de reserva de datos por parte del usuario:

1. Realizar la radicación del documento nombrándolo anónimo; se presenta casualmente en la presentación de denuncias y es deber de la entidad proteger la identidad del usuario como lo solicita, evitando posibles inconvenientes legales, según Ley 1581 de 2012.
2. Solicitar firma del documento de respuesta por parte del jefe encargado del área; (al hacer uso del sistema de respuesta rápida es responsabilidad su autorización por parte del jefe de la Dependencia).
3. Marcar el documento como impreso para su respectiva descarga y despacho por parte del Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, (al no hacer uso del sistema de respuesta rápida).

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.⁵

Son los canales de atención dispuestos por el DNP para que los ciudadanos, grupos de valor y usuarios puedan presentar las PQRSD.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
 Presencial	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	Calle 26 # 13 – 13 Piso 1 Edificio DNP, Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua.	Atiende de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP.
	Ventanilla de correspondencia	Calle 26 No.13- 49 Int. 101. Piso 1 Edificio DNP		Atiende la radicación de correspondencia a través de la cual se reciben, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Entidad
	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 - 13 Piso 1 Edificio DNP, Bogotá.		Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y grupos de valor del DNP.
	Línea fija desde Bogotá	601 - 3815000 Ext.: 18080	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en	Atiende información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Telefónico			jornada continua.	del DNP y recibe PQRSD que ingresen por este canal.
	Línea Nacional Gratuita	018000 121221 * Opción 1 Atención al Ciudadano * Opción 2 Línea Anticorrupción	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas	Atiende de manera personalizada información sobre trámites y servicios que son competencia del DNP. Atiende denuncias por actos de corrupción interno o externos.
	Centro de Relevó (Personas con Discapacidad auditiva)	https://www.centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html		Permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea
Virtual  	Formulario electrónico Web	https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx		Permite registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO las PQRSD. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud. https://pqrsd.dnp.gov.co/consulta.php
	Pida una Cita	https://outlook.office365.com/owa/calendar/PidaunaCitacoonelDNP@dnp.gov.co/bookings/	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 12.00 m	Por este canal el ciudadano establece contacto con la Entidad y es atendido de manera virtual.
	Correo electrónico servicio al ciudadano PQRSD	servicioalciudadano@dnp.gov.co		

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@dnp.gov.co		Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales atendido por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca.

Nota: Para conocer las pautas de atención al ciudadano por cualquiera de los canales establecidos, consulte los Protocolos de Servicio al Ciudadano (Anexo 1) en el siguiente link:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%20DNP%202019.pdf>

Recepción de PQRSD por correo electrónico institucional.

De acuerdo con el documento M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, los colaboradores deberán radicar peticiones que reciban en sus correos electrónicos institucionales, remitiendo la solicitud al correo radicacionorfeo@dnp.gov.co para que siga su curso como una PQRSD.

7. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCION DE PQRSD

Situación	Descripción	Referencia normativa
Atención prioritaria	Se atenderán prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad. También tendrán atención preferencial las peticiones de periodistas para el ejercicio de su actividad profesional.	Artículo 20 Ley 1437 de 2011. Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Prelación de solicitudes	Las peticiones de niños, niñas y adolescentes relacionadas con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.	Artículo 12 Decreto 019 de 2012.
Atención al público preferencial	Será preferencial la atención al público de personas con discapacidad, infantes, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.	Artículo 13 Decreto 019 de 2012.
No es posible resolver la petición en los términos señalados	Se debe informar la circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término inicial, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, el cual no podrá exceder del doble del término inicial.	Artículo 14 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Petición Incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: En el recibo de la petición: si al momento de radicar la petición no se presenta la información suficiente o no es completamente clara, el DNP deberá informar verbalmente al peticionario los	Artículos 15 y 17 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015



Situación	Descripción	Referencia normativa
	<p>documentos que faltan. si el ciudadano insiste en que se radique en estas circunstancias, así se hará con la constancia de la documentación faltante.</p> <p>Cuando está radicada: si se constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete.</p> <p>El peticionario tiene un término máximo de un (1) mes para completar la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p>	
Desistimiento tácito	<p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición dentro del mes otorgado para ello, salvo que antes de vencer el mes solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Si el peticionario no ha completado la petición, el DNP decretará el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual procede recurso de reposición.</p>	<p>Artículo 17 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Desistimiento expreso	<p>Opera cuando el peticionario de manera expresa le informa a la entidad por escrito que no desea continuar con trámite de la petición. No obstante, el DNP podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés general; en tal caso expedirá resolución motivada.</p>	<p>Artículo 18 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Funcionario sin competencia. Traslado	<p>Examinada una petición si el DNP no es la autoridad competente para resolverla, se deberá remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción y se enviará copia del oficio remitisorio al peticionario.</p>	<p>Artículo 21 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Petición Irrespetuosa	<p>Cuando una persona natural o jurídica presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el DNP podrá rechazarla, pero deberá motivarla mediante acto administrativo.</p>	<p>Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Petición Oscura	<p>Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</p>	<p>Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>
Peticiones Reiterativas	<p>En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, el DNP podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p> <p>Cuando se remita a las respuestas anteriores, ésta se deberá remitir o referir en la comunicación mediante la cual se atiende el</p>	<p>Artículo 19 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015</p>



Situación	Descripción	Referencia normativa
	radicado de entrada.	
Peticiones Análogas	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten. En todo caso, se enviará la respuesta a todos los que hayan formulado la petición.	Artículo 22 Ley 1437 de 2011 Sustituida por el Art. 1 ley 1755 de 2015
Petición presentada en lenguas nativas	Las peticiones presentadas en otras lenguas o dialectos serán recibidas y se deberá dejar constancia de su recepción a través de los medios tecnológicos dispuestos por la entidad, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estas peticiones serán grabadas con los medios tecnológicos disponibles y se consultará a traductores e intérpretes de lenguas nativas, de listado suministrado por entidad competente y, se adelantarán las acciones necesarias para la traducción brindando una respuesta oportuna.	Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016

8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

8.1. Responsabilidades.

a. Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía

La Subdirección Administrativa y Relaciónamiento con la Ciudadanía del Departamento Nacional de Planeación, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1893 de 2021, artículo 79, numerales 9 y 10:

- Diseña, implementa y realiza seguimiento al esquema de atención y relaciónamiento con el ciudadano del Departamento Nacional de Planeación a partir de la caracterización de los grupos de valor, oferta y planeación institucional y los planes de desarrollo bajo los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social, con base en el modelo o estrategia de interacción y las metodologías expedidas por el Gobierno Nacional.
- Evalúa, gestiona, direcciona, tramita y responde 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.

b. Grupo de Relaciónamiento con la Ciudadanía

El Decreto 1893 del 30 de diciembre de 2021 por medio del cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación determina que el GRC será una dependencia adscrita a la Subdirección Administrativa y de Relaciónamiento con la Ciudadanía.

En cumplimiento del artículo 22 de la ley 1755 de 2015, al interior del DNP se cuenta con el procedimiento PT-PG-05 Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Sistema Integrado de Gestión con el paso a paso para el trámite de las PQRSD.



- El GRC brinda atención a los ciudadanos y recibe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante el DNP de manera presencial, virtual y telefónica. Para estos efectos, revisa el contenido de las solicitudes y las clasifica de acuerdo con cada modalidad del derecho de petición que aplique, lo que implica la asignación de la Tabla de Retención Documental de las PQRSD.
- Realiza controles preventivos a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental ORFEO, generando alarmas de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes del vencimiento de los términos legales de acuerdo con cada modalidad, con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 y 0 días para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin que se dé la respuesta de manera oportuna.
- Realiza seguimiento a la gestión de la atención de las PQRSD de acuerdo con los términos legales.
- Elabora y presenta los informes de seguimiento del estado de atención a las PQRSD a la Subdirección Administrativa y Relacionamiento con la Ciudadanía, para el trámite pertinente y/o presentación de éstos, a la Secretaría General y/o Director General.
- Realiza la formulación, seguimiento y ejecución de las acciones preventivas, correctivas o de mejora transversal y del proceso, de acuerdo con las disposiciones para la formulación de APCM.
- Realiza controles para verificar el cumplimiento del procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de las dependencias encargadas de atender las solicitudes que se le asignen.
- Implementa protocolos de atención al ciudadano y promueve la implementación de buenas prácticas para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones, de acuerdo con los términos legales vigentes.
- Operativiza la política de Servicio al Ciudadano y brinda recomendaciones para la mejora.
- Brinda a los ciudadanos información acerca de los asuntos institucionales tales como:
 - Organización de la entidad.
 - Misión que cumple.
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
 - Normatividad de la entidad.
 - Mecanismos de participación ciudadanía.
- Publica en página Web las respuestas a PQRSD anónimas y las enviadas en físico o electrónicamente que hayan sido devueltas por el servicio oficial de correos.

Niveles de servicio

Los niveles de servicio establecidos para la Entidad son:

♣ **Primer Nivel de Servicio:** Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el GRC relacionadas con el acuse de recibo y suministro de información por parte del GRC, respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso, frente a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los Grupos de Valor.

♣ **Segundo Nivel de Servicio:** Corresponde a la atención brindada a las peticiones que requieren un análisis y



estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad, de acuerdo con el escalamiento efectuado por el GRC o la asignación de trámite que realice el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, conforme al contenido de la solicitud.

De igual manera, concierne a la atención de las quejas y denuncias por parte del Grupo de Control Disciplinario Interno, quien determina las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que realice sobre el caso en particular.

Además, atañe a la respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad a los reclamos y sugerencias formulados por los Grupos de Valor, de acuerdo con el escalamiento efectuado por el GRC).

c. Grupo de Gestión Documental y Biblioteca:

De acuerdo con el documento M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca realiza el manejo y control de los documentos a través de la ventanilla única y realizan la distribución a través del Sistema de Gestión Documental.

Así mismo, recibe, verifica y realiza la radicación de correos electrónicos a través del correo radicacionorfeo@dnpgov.co y/o notificacionesjudiciales@dnpgov.co y asigna a las dependencias de la entidad.

Realiza los envíos de las respuestas físicas y por correo electrónico certificado en el Sistema de Gestión Documental (ver numeral 4.2.1. M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo).

Por otra parte, asigna TRD a las peticiones cuando la información básica del documento lo permita, siendo responsabilidad de las dependencias confirmar la misma.

d. Dependencias de la Entidad

- Los colaboradores de las direcciones técnicas y demás áreas del DNP deberán dar respuesta de manera oportuna y de fondo a las PQRSD. Así mismo, deberán realizar los traslados a las autoridades competentes dentro del término legal establecido⁶.
- Las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación de la TRD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD.
- Cuando los colaboradores de la dependencia reciban en sus correos electrónicos institucionales peticiones de cualquier grupo de valor del DNP, deberán remitir la solicitud al correo radicacionorfeo@dnpgov.co para que siga su curso como una PQRSD.

⁶ Ley 1437 de 2011 sustituida por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015, artículo 21. **Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

 Departamento Nacional de Planeación - DNP	MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	CÓDIGO: M-PG-09
		PÁGINA: 19 de 50 VERSIÓN: 9

e. Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control Interno del DNP en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, formulados por los ciudadanos a la Entidad.

f. Oficina de Control Interno Disciplinario.

Con ocasión del rediseño institucional (Decreto 1893 de 2021)⁷, se creó la Oficina de Control Interno Disciplinario para que entre otras funciones ejerza la potestad disciplinaria al interior del DNP, en consecuencia:

- **La OCID será la dependencia encargada de evaluar las quejas y/o denuncias por presuntos actos de corrupción** y, de **irregularidades administrativas** que involucre funcionarios o exfuncionarios del DNP, en el marco de sus competencias, a efectos que adelante las actuaciones pertinentes de conformidad con las preceptivas jurídico - procesales vigentes.

Así mismo, de forma periódica la OCID deberá informar al Oficial de Transparencia del DNP el estado y los resultados de las denuncias e investigaciones que se adelanten.

- Informar al quejoso o denunciante cuando la solicitud haya sido remitida al Grupo de Instrucción Disciplinaria para el trámite pertinente.

f. Oficina Asesora de Comunicaciones.

Para las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de las redes sociales dispuestas en el Departamento Nacional de Planeación, la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá seguir el procedimiento del M-AD-03 Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, cuando considere que se trata de una PQRSD y realizar el traslado para su radicación a través del correo: radicaciónorfeo@dnpp.gov.co, indicando la dependencia responsable para su atención.

8.2. Organización Interna

a. Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental.

1) Inmediatamente la PQRSD sea asignada o reasignada a las dependencias o grupos del DNP por parte del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía o por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, estas deben verificar, inicialmente la competencia de su dependencia para dar respuesta. No obstante, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el presente manual, las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación de la TRD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD.

2) En caso de que la clasificación de la TRD dada inicialmente al radicado no corresponda al documento, la dependencia debe solicitar mediante el SGD que se habilite el cambio de la tipificación al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, si se trata de otra modalidad de PQRSD; si ésta no corresponde a una PQRSD debe solicitar a través del SGD de conformidad con la TRD creada para la Dependencia.

⁷ Decreto 1893 de 2021- Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación.



b. Respuesta a Peticiones.

En el DNP las peticiones se atenderán de forma oportuna de acuerdo con las diferentes modalidades y términos del derecho de petición o normas especiales que lo regulen, y se resolverán de fondo, de forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. Adicionalmente, la respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con los anteriores requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

- (1) Las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, y asignadas a las dependencias, deberán ser respondidas a través de las salidas tipificadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con las plantillas preestablecidas.
- (2) También se puede utilizar la opción de respuesta rápida⁸ o respuesta masiva. En todo caso, las respuestas deberán contar con un número de radicado de salida generado en el SGD.
- (3) La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita. Las solicitudes de copias de documentos estarán sujetas a un costo que no supere el valor de la reproducción. En todo caso, se preferirá, cuando sea posible, el suministro electrónico de copias de documentos, con el consentimiento del solicitante.
- (4) Para la atención de las peticiones deberá tenerse en cuenta el procedimiento Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se encuentre vigente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: Las PQRSD en materia de Contratación Pública recibirán el mismo tratamiento descrito para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Sin embargo, estas serán atendidas por la Subdirección de Contratación, que podrá solicitar el acompañamiento de la Oficina de Control Interno para el trámite especial de quejas, reclamos y denuncias. Ver procedimiento PT-CT-02 Contratación de bienes y servicios.

c. PQRSD con requerimientos múltiples.

Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, una vez reasignada se debe verificar las áreas responsables de argumentar la respuesta y reasignar a cada una de ellas a través de un "Derivado" en el SGD.

Los insumos se responden a través de memorando y se enviarán a la dependencia que reasignó el derivado inicialmente y se procede al archivo del documento derivado; esta trazabilidad se debe verificar en el histórico del SGD.

Consolidará y dará respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma, es decir, el superior jerárquico del área que más preguntas deba resolver en la solicitud. En todo caso, a quien le fue asignada inicialmente la PQRSD.

⁸ Solo se habilita la opción de acuerdo con la solicitud de los jefes de cada dependencia.



d. Traslado:

Cuando la información básica del documento permita evidenciar que la solicitud no es de competencia de la entidad, las dependencias realizarán el traslado a las entidades competentes. En todo caso, deberán realizar el traslado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción o radicación de la solicitud en el DNP, y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Por otra parte, cuando la petición no sea de competencia del área y requiera de reasignación, esta debe hacerse por única vez al área competente evitando múltiples traslados que generen vencimientos de términos, por lo cual, si se tiene dudas en la reasignación, la dependencia podrá validar con el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca.

9. DENUNCIAS

Toda persona tiene el deber de denunciar los hechos contrarios a la Ley de los que haya sido víctima o que sean de su conocimiento, en todo el territorio colombiano. La denuncia es "la puesta en conocimiento ante una 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 establecer responsabilidades.

En este sentido, en el DNP se pueden recibir denuncias de dos tipos:

- Actos de Corrupción Internos: corresponde a conductas presuntamente irregulares realizadas por uno o varios funcionarios o servidores de la entidad. Cuando se radiquen denuncias de esto en el SGD – ORFEO, se deberá asignar al jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario [En adelante: OCID] para iniciar su trámite.
- Actos de Corrupción Externos: corresponde a conductas y/o hechos presuntamente irregulares realizados por personas externas a la entidad, se deberá asignar también al jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID para su trámite.

No se atenderán denuncias anónimas, salvo que se refieran a hechos concretos, de posible ocurrencia, con autor determinado o determinable y se suministren pruebas que permitan adelantar la actuación de oficio. De esto, se colige que las quejas anónimas y/o que no tengan fundamento alguno, deberán inadmitirse. La misma suerte correrán las anónimas relacionadas con materias penales y disciplinarias, respecto de las cuales sólo procederá darle trámite a aquellas sobre las que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria, que permitan adelantar la actuación de oficio.

El DNP, acogiendo las recomendaciones dispuestas en el manual de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción - RITA que lidera la Secretaría de Transparencia, las denuncias deberán gestionarse con base en las siguientes etapas:

a. Recepción o registro de denuncias

La recepción o registro de denuncias se puede realizar en cualquiera de los canales de atención dispuestos por el DNP, en los que se incluyen los siguientes canales relacionados en orden de preferencia:

- Formulario en página web <https://www.dnp.gov.co/RegistrodeSolicitudes.aspx>.
- A través de la Página Web del Departamento Nacional de Planeación al siguiente correo electrónico: servicioalciudadano@dnp.gov.co.



- Radicando por escrito en las oficinas del Departamento Nacional de Planeación: Calle 26 No. 13 -13, piso 1° Bogotá.
- Comunicarse a través de la línea 018000121221, opción 2 - 3815000 Ext. 18080.

Se sugiere tener en cuenta los siguientes ítems al presentar una denuncia:

- *Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.*
- *En lo posible, expresar cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.*
- *Señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.*
- *Adjunte las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.*
- *En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegúrese de que ésta amerite credibilidad y acompañela de evidencias que permitan orientar la investigación.*
- *Informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indique cuál.*

Quien presenta una denuncia está en la obligación de hacerlo con absoluta lealtad a los hechos. No conducirá a actuación disciplinaria alguna la información o queja que sea manifiestamente temeraria que se refiera a hechos inconcretos, difusos, de imposible ocurrencia o disciplinariamente irrelevantes. La denuncia falsa o temeraria podrá derivar en multa hasta de ciento ochenta (180) salarios mínimos diarios legales vigentes.

Una vez llega al DNP se aplicará lo previsto en el procedimiento PT-PG-05 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, asignando la misma al jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

b. Evaluación inicial de denuncias

Cuando el jefe de la OCID reciba la denuncia y, previo a la reasignación al Grupo de Instrucción Disciplinaria, podrá convocar una mesa de trabajo de denuncias al GRC y el Oficial de Transparencia del DNP.

De acuerdo con el Decreto 1893 de 2021, se constituye el rol de Oficial de Transparencia al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien, en el marco de este rol y de las denuncias que llegan el DNP, se encargará principalmente de revisar el estado y los resultados de la evaluación y el tratamiento de las denuncias y efectuar las reflexiones correspondientes en el marco del monitoreo de riesgos, de acuerdo con lo definido en el procedimiento PT-PG-01 Gestión Integral de Riesgos.⁹

La mesa de trabajo de denuncias se desarrollará según consideración del jefe de la OCID, con el fin de realizar una evaluación inicial de las mismas en la que se revise lo siguiente:

- ¿Está la irregularidad incluida dentro del alcance del DNP?
- ¿Es la irregularidad un delito penal? ¿Es necesario remitir la irregularidad a las autoridades policiales o reguladoras?
- ¿Cuándo sucedió la irregularidad o está a punto de suceder?
- ¿Existe una necesidad inmediata de detener o suspender alguna actividad del DNP?
- ¿Cuál es la naturaleza de la irregularidad (es decir, tipo, frecuencia, prevalencia, función y antigüedad de los sujetos de la denuncia)?

⁹ Ver las demás funciones del Oficial de Transparencia, en el Manual del Componente Operacional de Gestión de Transparencia e Integridad: <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/Paginas/Elementos-del-SIG.aspx>



- ¿Se ha denunciado previamente la irregularidad?
- ¿Cómo obtuvo el denunciante la información: la información es de primera mano o proviene de rumores?

De igual forma, se debe analizar el riesgo de perjuicio para el denunciante y otras partes y definir acciones para prevenir un daño o retaliación contra estos. Si los hechos materia de la investigación disciplinaria pudieren constituir delitos investigables de oficio, deberán ser puestos en conocimiento de la autoridad competente, enviándole las pruebas de la posible conducta delictiva”.

El resultado de esta evaluación será confidencial y sólo podrá compartirse con el Grupo de Instrucción Disciplinaria, en el caso en que les sea remitida; no obstante, lo anterior deberá garantizarse la reserva legal de la actuación disciplinaria en los términos del artículo 115 del Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019).

De acuerdo con los resultados de esta evaluación, se podrá definir:

1. Suspender el trámite de la denuncia por información insuficiente o falta de pruebas: en este caso, se procederá de acuerdo con lo definido en el numeral 7 de los LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS - peticiones incompletas.
2. Responder y finalizar la denuncia: se deberá continuar con lo definido en Conclusión de las denuncias.
3. Trasladar o informar a las autoridades competentes: se deberá continuar con lo definido en Conclusión de las denuncias.
4. Remitir al Grupo de Instrucción Disciplinaria: se deberá continuar con lo definido en Tratamiento de las denuncias en el marco del proceso disciplinario

c. Tratamiento de las denuncias

Si en la evaluación se define que la denuncia procede y se remite al Grupo de Instrucción Disciplinaria, el mismo adelantará las actuaciones correspondientes en fase de instrucción establecidas en el Código General Disciplinario. La autoridad disciplinaria debe asumir las averiguaciones e investigaciones necesarias para establecer si algún servidor público del DNP pudo incurrir en alguna conducta prevista como falta disciplinaria; de ser necesario se adelantará la etapa de indagación previa o Investigación Disciplinaria y, en caso de proceder, culmina con el Auto de Pliego de cargos de acuerdo con lo definido en el procedimiento PT-ED-06.

A su turno, la fase de Juzgamiento es adelantada por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que ejerce la potestad disciplinaria al interior del DNP, inicial con el recibo del pliego de cargos debidamente notificado, continua con la fijación del juzgamiento, el cual puede ser bajo los procedimientos ordinario o verbal, dependiendo cada situación en particular, finalmente culmina con el respectivo fallo disciplinario que puede ser absolutorio o sancionatorio, de acuerdo con lo definido en el procedimiento PT-ED-07.

d. Conclusión de las denuncias

Se crearán espacios de análisis y reflexión a fin de generar conclusiones sobre cada denuncia y en particular cuando no se justifique adelantar investigaciones adicionales o no se considere necesario ninguna acción en respuesta a la denuncia, en cuyo caso se deberá reflexionar sobre:

1. Las lecciones aprendidas y los controles que se deberían mejorar en los procesos del DNP.
2. Revisión y actualización de la matriz de riesgos institucional.
3. Oportunidades de mejora en la gestión de denuncias y su aporte para el aprendizaje organizacional.



Para esta etapa se convocará la mesa de trabajo de denuncias con el Jefe de la OCID, el GRC y el Oficial de Transparencia.

Así mismo, de forma cuatrimestral, la mesa de trabajo de denuncias deberá revisar el estado y los resultados de la evaluación y el tratamiento de las denuncias y efectuar las reflexiones antes descritas en el marco del monitoreo de riesgos, de acuerdo con lo definido en el procedimiento PT-PG-01 Gestión Integral de Riesgos.

10. REGLAS ESPECIALES

a. Información pública clasificada.

De acuerdo con el artículo 6 de 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 y se dictan otras disposiciones*”, la información pública clasificada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de dicha ley.

b. Información pública reservada.

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014, la información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de dicha ley.

c. Informaciones y documentos reservados.

Es la información y documentos expresamente reservados por la Constitución Política o la ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011:

- a) Los relacionados con La defensa o seguridad nacionales.*
- b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
- c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
- d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
- e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
- f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
- g) Los amparados por el secreto profesional.*
- h) Los datos genéticos humanos.*



Parágrafo. *Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales c, e, f y g solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”*

d. Reserva de la Actuación disciplinaria.

La reserva legal de la actuación disciplinaria es una garantía procesal, en tanto, persigue un fin constitucional orientado a garantizar la presunción de inocencia del investigado y resguardar la imparcialidad del funcionario encargado de la instrucción disciplinaria.

En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

El disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición¹⁰.

e. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.

Es la información pública reservada, la cual puede ser rechazada o denegada motivando por escrito, de acuerdo con las circunstancias relacionadas en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, acceso que, siempre debe ser expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) *La defensa y seguridad nacional;*
- b) *La seguridad pública;*
- c) *Las relaciones internacionales;*
- d) *La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;*
- e) *El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;*
- f) *La administración efectiva de la justicia;*
- g) *Los derechos de la infancia y la adolescencia;*
- h) *La estabilidad macroeconómica y financiera del país;*
- i) *La salud pública.*

Así mismo, exceptúa las opiniones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

f. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda vez que se rechace la petición de información, esta será motivada, señalando la norma que impide la entrega de información y notificada al solicitante (artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).

Contra la decisión de rechazo por motivos de reserva legal únicamente procede el Recurso de Insistencia que se describe en el siguiente numeral.

¹⁰ Artículo 115 del Código General Disciplinario



g. Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Se deberá interponer por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

De acuerdo con el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 si el ciudadano insiste en presentar su solicitud que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, al Consejo de Estado asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días ésta corporación guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el Tribunal Administrativo antes mencionado.

h. Recursos del solicitante de solicitud de información pública.

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, cuando la respuesta a la solicitud de información decida que existe reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el interesado podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

i. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas constitucional o legalmente competentes para ello. Corresponde a las entidades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

El DNP cuenta con un índice de información reservada y clasificada de los actos, herramienta de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, que sirve de apoyo para determinar, con base en la Tabla de Retención Documental, la información calificada o reservada.

j. Publicación respuestas Anónimas y Comunicaciones Devueltas.

Cuando la respuesta emitida por el DNP haya sido enviada a la dirección señalada por el ciudadano y esta sea devuelta por los motivos descritos por el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, la misma se publicará en la página web del DNP por parte del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta.



Cuando se desconozcan los datos de contacto del peticionario, “Anónimas”, la respuesta a las PQRSD se publicará en la página electrónica del DNP, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En materia de derecho de petición, comunicar al peticionario es uno de los requisitos para cumplir con el procedimiento de respuesta al ciudadano: I. oportunidad; II. Debe resolverse de fondo, ser clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y, III. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Sobre el último requisito, es preciso señalar que: *“Este deber no hace referencia expresa a la formalidad de notificación, pues únicamente indica que se debe informar en lo que corresponda, por tanto, la entidad cumplirá únicamente enviando las comunicaciones que correspondan”*.¹¹

Finalmente, dejar constancia y soportes en el expediente del trámite de la comunicación para demostrar que se surtió en debida forma, en este caso el SGD Orfeo sustenta esta clase de circunstancias que, en caso de ser requerido bien por el ciudadano o por una autoridad judicial sobre lo actuado, el sistema guarda todas las actuaciones mencionadas que son responsabilidad de las dependencias que intervienen para el cumplimiento de este procedimiento.

La publicación de estas comunicaciones devueltas son responsabilidad de las dependencias que tienen a su cargo la respuesta a las peticiones ciudadanas y que el Grupo de Gestión Documental y Biblioteca hace entrega a las mismas. Cumplidos los procedimientos de devolución deben ser remitidas al Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía para su publicación en página Web, mediante cuadro Excel que contenga la siguiente información:

Radicado de Entrada	Fecha Entrada	Radicado de Salida	Fecha Devolucion correo certificado	Motivo Devolucion	Fecha de Publicación

Esta información debe ser enviada los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, si las hay en el orden de llegada.

k. Protección de Datos Ley 1581 de 2012

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

Por lo anterior, y dado que este Departamento Nacional de Planeación requiere para el ejercicio de sus funciones recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en bases de datos, cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales del DNP disponible en el documento M-PG-12 Manual para la Política de Tratamiento de la Información de Datos Personales en el DNP, capítulo Función de Protección de Datos Personales.

¹¹ (Lineamiento sobre buenas prácticas en las comunicaciones y notificaciones de las actuaciones administrativas, ANDJE, Bogotá, 13 de julio de 2021.).



I. Tratamiento de Datos Personales.

Se trata de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

La recolección, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en el DNP se hará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del DNP disponible en el en el documento M-PG-12 Manual para la Política de Tratamiento de la Información de Datos Personales en el DNP capítulo Función de Protección de Datos Personales.

m. Derecho al Habeas Data.

Con la entrada en vigor de la Ley 1581 del 2012 se definió el régimen jurídico para la protección de datos personales o Hábeas Data. El Hábeas Data es un derecho fundamental de naturaleza autónoma e independiente que guarda una estrecha relación con el derecho a la intimidad y al acceso de la información.

Se trata del derecho de solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

Les permite a todas las personas vigilar y exigir al custodio de las bases de datos, donde se incluya referencias informáticas propias, que corrija o elimine los datos ahí contenidos, siempre y cuando causen un perjuicio ilegítimo e indebido a su titular conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Adicionalmente le permite al ciudadano retractarse en las autorizaciones otorgadas a un tercero en lo relacionado con la recolección, tratamiento y circulación de sus datos personales.

Busca prevenir o, a lo menos, rectificar los perjuicios que puede ocasionar el mal uso y tratamiento de los bancos de datos, perjuicios que varían ampliamente según el caso concreto.

Nota: Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales tienen reglas especiales, se deben tener en cuenta los siguientes términos para dar respuesta.

Modalidad	Referencia normativa	Término
Consultas	Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral I	10 días prorrogables por 5 días
Reclamos	Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral II	15 días prorrogables por 8 días

11. INFORMES DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD.

Se realizarán informes periódicos del estado de gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, para informar a la Dirección General del DNP. Estos informes deberán incluir también el análisis de los servicios sobre los cuales se presente el mayor número de quejas y reclamos.

Se elaborarán informes trimestrales sobre el estado de gestión de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y de solicitudes de acceso a la información pública, los cuales deben ser publicados de forma ejecutiva en la dirección web que disponga la entidad.



12. DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

a. Deberes:

Son deberes de todo servidor público los contenidos en el artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, así:

1. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injusticia de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
2. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
3. Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.

Las demás consagrados en la norma citada que le sean aplicables.

b. Prohibiciones:

A todo servidor público le está prohibido (artículo 39 de la Ley 1952 de 2019)

1. Solicitar, directa o indirectamente, dadas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
2. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
3. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
4. Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros; en asuntos que estuvieron a su cargo.

13. REMISIÓN NORMATIVA

Las situaciones no previstas en el presente Manual se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y las normas especiales sobre cada materia y las que los modifiquen.

Fecha aprobación: 31 de julio de 2023

Elaboró:

ORIGINAL FIRMADO

Isabel Cristina Sandoval Cabrera
Contratista Grupo Relaciónamiento con la Ciudadanía

ORIGINAL FIRMADO

Andrey Julián Cruz
Contratista Grupo Relaciónamiento con la Ciudadanía



ORIGINAL FIRMADO

Nicolás Mateo Gómez Bustamante
Contratista Oficina Asesora de Planeación

ORIGINAL FIRMADO

Cristian David Castiblanco Navarrete
Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario

Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

Gabriel Alberto Moreno Alemán
Profesional Especializado SARC

ORIGINAL FIRMADO

Luis Felipe Diaz Mantilla
Contratista Oficina Asesora Jurídica

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Ana Lucía Angulo Villamil
Subdirectora Administrativa y de Relacionamento con la Ciudadanía.



Anexo 1. Protocolos Servicio al Ciudadano.

Contenido

1. Introducción

2. Canales de Servicio

- Escrito
- Presencial
- Telefónico
- Virtual

3. Elementos comunes en todos los Canales

- 3.1. Atributos del Buen Servicio
- 3.2. Actitud
- 3.3. Lenguaje
- 3.4. Respuesta negativa a solicitudes
- 3.5. Atención a Personas alteradas
- 3.6. Atención de Reclamos

4. Canal Escrito

- 4.1. Correspondencia.
 - 4.1.1. Antes del Servicio
 - 4.1.2. Durante el Servicio
 - 4.1.3. Al finalizar el Servicio
- 4.2. Correo Electrónico
 - 4.2.1. Recomendaciones Generales
- 4.3. Formulario Electrónico
- 4.4. Buzón de Sugerencias

5. Canal Presencial.

- 5.1. Recomendaciones Generales
- 5.2. Ingreso a la Entidad.
 - 5.2.1. Atención por parte de los guardias de seguridad
 - 5.2.2. Atención en la Recepción
- 5.3. Desarrollo de la atención
 - 5.3.1. Contacto inicial
 - 5.3.2. Durante la atención
 - 5.3.3. Retiro del puesto de trabajo
 - 5.3.4. Solicitud requiere mayor análisis
 - 5.3.5. El servicio debe prestarse por otra entidad
 - 5.3.6. Finalización del servicio
- 5.4. Atención preferencial
- 5.5. Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

6. Canal telefónico.

- 6.1. Recomendaciones generales
- 6.2. Prestación del servicio por el conmutador y línea nacional gratuita
 - 6.2.1. Previo a la llamada
 - 6.2.2. Al inicio de la llamada
 - 6.2.3. Durante la llamada
 - 6.2.4. Si debe transferir o poner en espera la llamada
 - 6.2.5. Si no puede dar respuesta en el momento
 - 6.2.6. Al finalizar la llamada

7. Canal virtual

- 7.1. Recomendaciones generales



- 7.2. Acciones de anticipación
- 7.3. En el contacto inicial
- 7.4. En el desarrollo del servicio
- 7.5. En la finalización del servicio
- 7.6. Redes Sociales

8. Glosario



1. Introducción.

El Estado como institución de poder tiene la capacidad de reconocer y garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos y en nuestro orden constitucional, el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 establece que el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado y, es categórica al afirmar que las entidades de la administración pública se deben a los ciudadanos.

Con la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, que está dirigida a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades a través de los canales de atención, los ciudadanos acceden a la información sobre la oferta de servicios institucionales. Este documento de protocolos describe la forma en que los colaboradores del DNP deben actuar con nuestros grupos de valor al momento de establecer contacto o dar seguimiento a las interacciones, contiene la visión y criterios de la entidad con relación a lo que es un buen servicio y garantiza una comunicación eficaz.

El Departamento Nacional de Planeación continuará promocionando soluciones y alternativas basadas en innovación y tecnología que permitan ampliar los canales de acceso a la información y a los trámites y servicios, teniendo en cuenta las competencias, los atributos de lenguaje claro, diálogo e inclusión social en armonía con la normatividad vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la entidad.

2. Canales de Atención.

Son los medios o mecanismos de comunicación que pone a disposición el Departamento Nacional de Planeación, para comunicarse y relacionarse con sus grupos de valor que pueden ser utilizados para adelantar reclamaciones, hacer solicitudes, búsqueda de información entre otras funciones.

Los Canales de Atención son los siguientes:

-  **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal y correos electrónicos institucionales.
-  **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del DNP.
-  **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
-  **Virtual:** Corresponde al formulario electrónico PQRSD dispuesto en el portal web del DNP, "Pida una Cita" y Redes Sociales.

3. Elementos comunes en todos los canales.

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

3.1. Atributos del buen servicio



Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ✚ **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- ✚ **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- ✚ **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- ✚ **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- ✚ **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- ✚ **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- ✚ **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano. **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

3.2. Actitud.

La actitud de servicio corresponde a aquellas expresiones que adoptamos al momento de atender, ayudar y aportar valor a los demás. Son diversos los elementos o actos que pueden demostrar una actitud de servicio, entre estos los más destacados:

1. Atención, escucha e interés.

Todo cliente espera y se relaciona con empresas y servidores que le den importancia, la mejor forma de conceder importancia a los clientes es mediante la atención y escucha de sus necesidades, requerimientos, opiniones entre otros, esto no necesariamente implica la aceptación o concesión de peticiones que estén por fuera del alcance de las capacidades de la organización.

2. Colaboración.

Una vez reconocidas las necesidades e interés del cliente, si está en capacidad de ayudar al usuario a lograr su satisfacción hágalo, de lo contrario dele a conocer las razones por las cuales no puede ayudarlo o las condiciones requeridas para poder hacerlo.

3. Diligencia.

Sea cual sea el caso de poder o no poder ayudar al cliente, actúa con diligencia, esto es prontitud y celeridad, puesto que el tiempo es uno de los activos más importante y sensible de los clientes en la actualidad.

4. Sonrisa.

La alegría es una de las manifestaciones de más calidad y contagiosa en las relaciones interpersonales. Cuando sonreímos la respuesta natural es una sonrisa. Quien sonríe libera bienestar y felicidad, permitiendo que todo está bien y si se presenta algún problema enfocarse en encontrarle solución.

5. Saludo.

Una forma de expresar nuestro reconocimiento de la presencia del usuario es la forma respetuosa mediante el saludo a través de gestos y palabras. No saludar o realizar un saludo poco cortés es una de las actitudes negativas que demuestran desinterés y hostilidad a los clientes.

6. Paciencia

Otra forma de reflejar una actitud de servicio es mediante la paciencia, soportar situaciones desagradables, adversidades, ofensas e infortunios que muchas veces se presentan en la relación con los usuarios.



7. Respeto.

Finalmente, una adecuada actitud de servicio conlleva el respeto, este es valoración y aceptación del ciudadano, sus actitudes, conductas y pensamientos, no juzgarle ni reprocharles dichas expresiones.

Es importante resaltar que un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3.3. Lenguaje.

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✚ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- ✚ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✚ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✚ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✚ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✚ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- * Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- * Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- * Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.5. Atención a personas alteradas.

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:



- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

3.6. Atención de reclamos.

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle y direccionarlo al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, responsable de dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

4. Canal escrito.

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario Web PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

4.1. Correspondencia.

4.1.1. Antes del servicio.

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.



- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

4.1.2. Durante el servicio.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.

En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

4.1.3. Al finalizar el servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad. Entregar número de radicado.
- Si el requerimiento no es competencia del DNP o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

4.2. Correo electrónico.

4.2.1. Recomendaciones generales.

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresan al DNP por cualquier canal a través del correo electrónico institucional.
- Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al



correo: radicacionorfeo@dnp.gov.co.

- Definir el tema del mensaje con claridad y precisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mensaje necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.



4.3. Formulario Electrónico

El Departamento Nacional de Planeación – DNP ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <https://pqrzd.dnp.gov.co/index.php>.

En el referido formulario se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de presuntos actos de corrupción internos, como externos. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

4.4. Buzón de sugerencias.

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía extraerá los formatos diligenciados y los enviará al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca para que sean radicados, indicando la dependencia que pudiera estar involucrada para dar trámite.
- El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía hará seguimiento y verificará a través del SGD Orfeo el trámite de respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos, según las directrices de la entidad.

5. Canal presencial

Permite el contacto directo de los grupos de valor con el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Con el objeto de prestar un servicio en horario extendido por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, se establece el mismo en jornada continua desde la 8:00 am hasta las 4:30 pm de lunes a viernes.

5.1. Recomendaciones generales

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad.
- Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien saludé primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

5.2. Ingreso a la entidad.

5.2.1. Atención por parte de los guardias de seguridad.

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardés”, “Bienvenido/a”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el DNP. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tableta o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el DNP.

5.2.2. Atención en la Recepción.

Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a..”.

- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.



- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

5.3. Desarrollo de la atención.

5.3.1 Contacto inicial.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido al Departamento Nacional de Planeación”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

5.3.2. Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

5.3.3. Retiro del puesto de trabajo

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano explicando por qué debe hacerlo e indicar un tiempo aproximado de espera.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

5.3.4. Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia, radicar en el SGD Orfeo e ilustrarlo sobre los tiempos de respuesta y la forma en que debe realizar el requerimiento y adjuntar los soportes a que haya lugar.
- Si el asunto lo debe atender otra dependencia del DNP, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que lo va a atender, el asunto y el nombre del ciudadano.

5.3.5. El servicio debe prestarse por otra entidad.

Si la solicitud no puede ser resuelta por una dependencia del DNP y es de otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra Entidad.



- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

5.3.6. Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

5.4. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos), se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico a través de lista de traductores oficiales suministrada por el Ministerio de Cultura cuyo enlace y designación hará de intérprete para atender el requerimiento.
- Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:



- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

10 pasos para comunicarse en lenguaje claro

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

- ✓ Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- ✓ Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola. **NOTA:** Al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el servidor del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía debe conectarse desde el computador al ‘Software lector de pantalla Jaws’, con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.
- ✓ De igual forma el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía cuenta con el ‘Software de magnificación Magic’ que permite a las personas con baja visión trabajar en el computador su requerimiento escrito. A través de esta herramienta se aumenta el tamaño de las letras en pantalla y permite variar el color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.



- ✓ Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

Nota: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.

- ✓ Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.
- ✓ Para acceder el Centro de Relevo se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link: <https://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>.
- ✓ Para **atención a personas con sordo - ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- ✓ La **atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
- ✓ A las **personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- ✓ Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ Atención a **personas con discapacidad múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.
- ✓ Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.
- ✓ El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>



5.5. Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016¹² estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- a. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
 - b. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario y, de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
 - c. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental y Biblioteca, quien se encargará de su radicación a través del SGD Orfeo, indicando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
 - d. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
 - e. El mencionado Ministerio suministra la lista de traductores elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
 - f. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
 - g. La respuesta se enviará al peticionario a la dirección física o electrónica registrada.

6. Canal telefónico.

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor a través del cual pueden formular sus peticiones ante el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía o cualquier dependencia del DNP.

6.1. Recomendaciones generales.

6.2. Prestación del servicio por el conmutador y línea gratuita.

6.2.1. Previo a la llamada.

- ❖ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ❖ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

¹² Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



- ❖ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ❖ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- ❖ Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- ❖ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

6.2.2. Al inicio de la llamada.

- ❖ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ❖ Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”.
- ❖ De no presentarse respuesta por parte del usuario, se repetirá el saludo dos veces más hasta completar el minuto, de no existir respuesta se mencionará “Se finaliza llamada por falta de respuesta por parte del usuario”

6.2.3. Durante la llamada

- ❖ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ❖ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ❖ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ❖ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

6.2.4. Si debe transferir o poner en espera la llamada.

- ❖ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- ❖ Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- ❖ Se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ❖ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.



6.2.5. Si no puede dar respuesta en el momento.

- ❖ Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ❖ Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ❖ Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ❖ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ❖ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- ❖ Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

6.2.6. Al finalizar la llamada.

- ❖ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ❖ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ❖ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ❖ Permitirle al ciudadano colgar primero.
- ❖ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.
- ❖ De no colgar primero el ciudadano se procederá a esperar 10 segundos para finalizar la llamada por parte del agente.

Nota: Para la atención de personas en condición de discapacidad el DNP ha dispuesto en forma exclusiva una línea telefónica atendida por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, con el fin de acompañar de forma preferencial a la población mencionada, número (601) 3815038 - Centro de Relevo.

7. Canal virtual

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio virtual de la página Web – Formulario PQRSD, y “Pida una Cita”, los correos electrónicos y redes sociales establecidos por la Entidad.

7.1. Recomendaciones generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención en cada espacio virtual deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.



- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

7.2. Acciones de anticipación.

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

7.3. En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados una vez el ciudadano o servidor público interactúen.

7.4. En el desarrollo del servicio

- Una vez recibida la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda la orientación de primer nivel. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion:
- “Su inquietud requiere un análisis técnico-jurídico por lo cual debe registrar su petición en nuestro formulario de contacto, que le ofrecerá un número de registro con el cual podrá hacerle seguimiento. Por favor ingrese a este enlace: <https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php>
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.

7.5. En la finalización del servicio.

- ✚ Evite cerrar la ventana del espacio virtual sin haber confirmado que el ciudadano quedó conforme con la respuesta o no tiene más inquietudes. (“Pida una Cita”)
- ✚ Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, debe despedirse y agradecerle por el uso del servicio. “Gracias por su consulta. Le invitamos a volver a utilizar nuestro servicio. Hasta pronto”.



7.6. Redes Sociales.

Para las solicitudes interpuestas por la ciudadanía a través de las redes sociales dispuestas en el Departamento Nacional de Planeación, es la Oficina Asesora de Comunicaciones la encargada de atenderlas.

- Sitio web: www.dnp.gov.co
- Twitter - https://twitter.com/DNP_Colombia
- Facebook: <https://www.facebook.com/departamentonacionaldeplaneacion/>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCx25Fx8FD1URCYzIGVyLZ0w>
- Instagram: https://www.instagram.com/dnp_colombia/
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/departamento-nacional-de-planeacion/>

8. GLOSARIO.

- **Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Fecha de aprobación: **31 de julio de 2023**

Elaboró: **ORIGINAL FIRMADO**

Isabel Cristina Sandoval Cabrera
Contratista Grupo Relaciónamiento con la Ciudadanía



ORIGINAL FIRMADO

Andrey Julián Cruz
Contratista Grupo Relacionamento con la Ciudadanía

ORIGINAL FIRMADO

Nicolás Mateo Gómez Bustamante
Contratista Oficina Asesora de Planeación

Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

Gabriel Alberto Moreno Alemán
Profesional Especializado SARC

ORIGINAL FIRMADO

Luis Felipe Diaz Mantilla
Contratista Oficina Asesora Jurídica

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Ana Lucía Angulo Villamil
Subdirectora Administrativa y de Relacionamento con la Ciudadanía.