

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Periodo: Julio – Septiembre de 2022

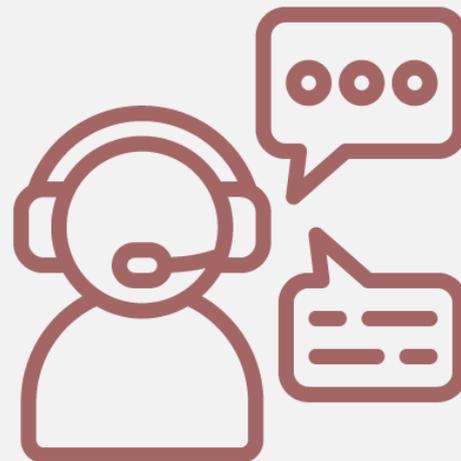
Secretaría General



Informe de gestión institucional **Trimestre julio – septiembre de 2022**

Secretaría General – PQRSD

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los ciudadanos el informe de seguimiento a las PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre julio - septiembre de 2022.



Resultados generales Julio – septiembre 2022

Participación por canal de atención

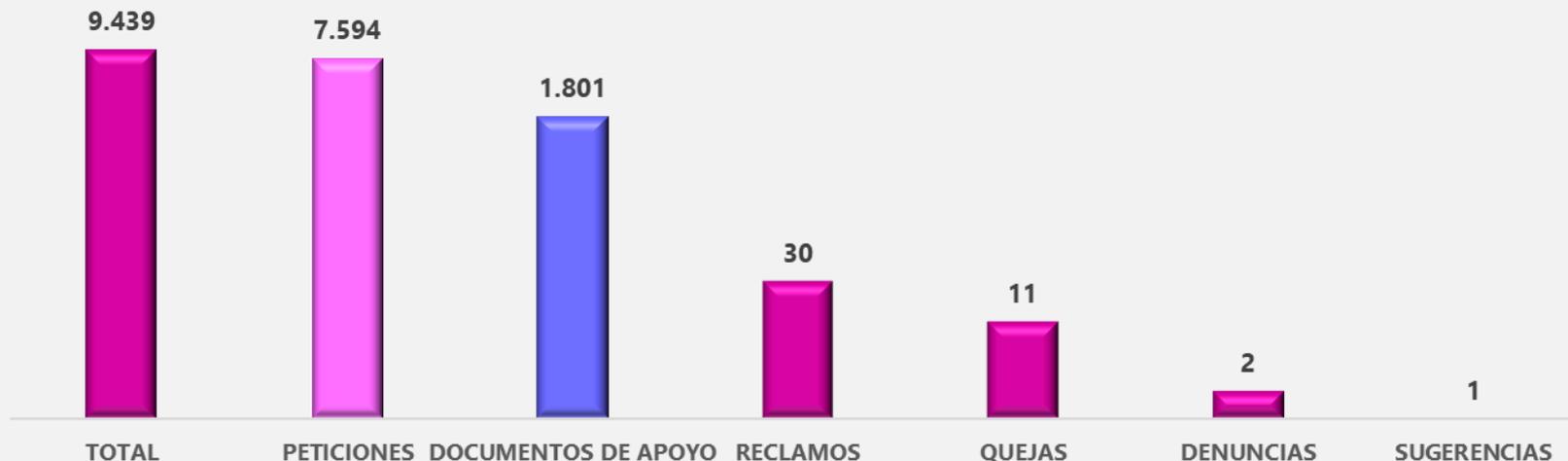
Canal de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Correo electrónico - PQRSD	2.620	3.892	2.927	9.439
Ventanilla - PQRSD	33	42	31	106
Telefónica - PQRSD	23	43	39	105
Telefónica verbal - CIAC	29	30	40	99
Presencial verbal - CIAC	10	17	16	43
TOTAL GENERAL	2.715	4.024	3.053	9.792

Chat	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Asesor virtual	2.915	4.106	4.372	11.393
Dane central	432	595	625	1.652
Territoriales	228	258	342	828
TOTAL GENERAL	3.575	4.959	5.339	13.873

- En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el portal web.
- CIAC: Centros de información y atención al ciudadano.

Resultados generales Julio – septiembre 2022

Total Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y documento de apoyo



En el trimestre observado a nivel nacional se radicaron 9439 solicitudes, de los cuales 1,801 corresponden a documentos de apoyo; que son aquellos que no requieren respuesta pero si un trámite de gestión interno.

Número de peticiones tramitadas por dependencia a nivel DANE - Central

Dependencias	Meses			
	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	254	949	349	1.552
Secretaría General	549	504	248	1.301
Dirección de Recolección y Acopio	206	364	523	1.093
Dirección de Geoestadística	84	139	135	358
Dirección de Censos y Demografía	88	116	147	351
Dirección de Metodología y Producción Estadística	72	85	82	239
Dirección del Departamento	28	44	21	93
Oficina de Sistemas	60	23	7	90
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	14	29	40	83
Oficina Asesora Jurídica	21	21	19	61
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	6	7	16	29
Oficina Asesora de Planeación	6	1	3	10
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	0	1	8	9
Comisión de Personal	1	5	0	6
Subdirección	1	2	3	6
Peticiones, Quejas y Reclamos	1	1	0	2
Oficina de Control Interno	0	1	1	2
Total	1.391	2.292	1.602	5.285

- Las dependencias de DANE Central reciben un total de 5.285 peticiones, para el actual trimestre el GIT Información y Servicio al Ciudadano tramito el mayor número de peticiones.



Tema que motivó la petición recibida a nivel DANE central

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ENCUESTAS	115	285	516	916
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	175	379	357	911
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	146	299	98	543
TELETRABAJO	298	55	37	390
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	120	247	22	389
HOJAS DE VIDA – DERECHO A LA PRIVACIDAD	7	295	18	320
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	61	92	74	227
ESTRATIFICACIÓN	57	84	76	217
INFORMACIÓN GENERAL	73	86	44	203
SOLICITUDES	40	52	53	145
PETICIÓN INCOMPLETA	9	114	8	131
INFORMACIÓN CENSAL	35	39	45	119
OTRAS CERTIFICACIONES	24	49	33	106
ASUNTOS INTERNOS	43	30	18	91
RESERVA ESTADÍSTICA	34	27	14	75
DATOS PERSONALES	1		54	55
LICORES	15	22	9	46
CERTIFICADO LABORAL	11	26	8	45
BONOS PENSIONALES	9	19	11	39
OTRAS ENTIDADES	21		16	37
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	31	4		35

Tema que motivó la petición recibida a nivel DANE central

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	21	12	1	34
VEHICULOS DE TRACCIÓN ANIMAL	4	15	12	31
PROCESOS JURÍDICOS	5	15	9	29
TUTELAS	13	9	5	27
PROCESO DISCIPLINARIO – DERECHO A LA PRIVACIDAD	12	3	10	25
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	1	6	15	22
GESTIÓN CONTRACTUAL	2	10	8	20
INVITACIONES	3	4	7	14
INFORMACIÓN CENSAL ESPECIAL		3	10	13
CARTOGRAFÍA	1	2	3	6
EMBARGOS – DERECHO A LA PRIVACIDAD	2	1	2	5
ENCUESTAS CIUDADANOS		4		4
CONTRA EL SERVICIO			4	4
HONORARIOS	2	1		3
OPERATIVO ENCUESTAS			2	2
PROBLEMAS BANCO DE PRESTADORES DE SERVICIOS OPERATIVOS		2		2
SOCIALIZACIÓN OPERACIONES ESTADÍSTICAS			1	1
COPIAS			1	1
FORMULARIO ESTADÍSTICAS VITALES			1	1
PETICIÓN DATOS PERSONALES		1		1
Total general	1391	2292	1602	5285

Número de peticiones tramitadas a nivel Territorial

Dependencias	Meses			
	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Territorial de Barranquilla	174	180	240	594
Territorial de Bogotá	197	212	148	557
Territorial de Cali	112	123	123	358
Territorial de Manizales	76	138	84	298
Territorial de Bucaramanga	56	99	102	257
Territorial de Medellín	78	97	70	245
Total	693	849	767	2.309

⦿ A nivel territorial, la sede Barranquilla tramito el mayor número de peticiones.

Tema que motivó la petición recibida a nivel sedes territoriales

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	430	623	631	1684
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	109	65	8	182
OTRAS CERTIFICACIONES	32	80	34	146
GESTIÓN CONTRACTUAL	19	23	31	73
ENCUESTAS	18	17	22	57
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	22	12	9	43
SOLICITUDES	20	8	8	36
FORMULARIO ESTADÍSTICAS VITALES	24	1		25
ASUNTOS INTERNOS	1	5	8	14
EMBARGOS – DERECHO A LA PRIVACIDAD	2	3	6	11
HONORARIOS	1	2	6	9
INFORMACIÓN GENERAL	5	2		7
TELETRABAJO	5			5

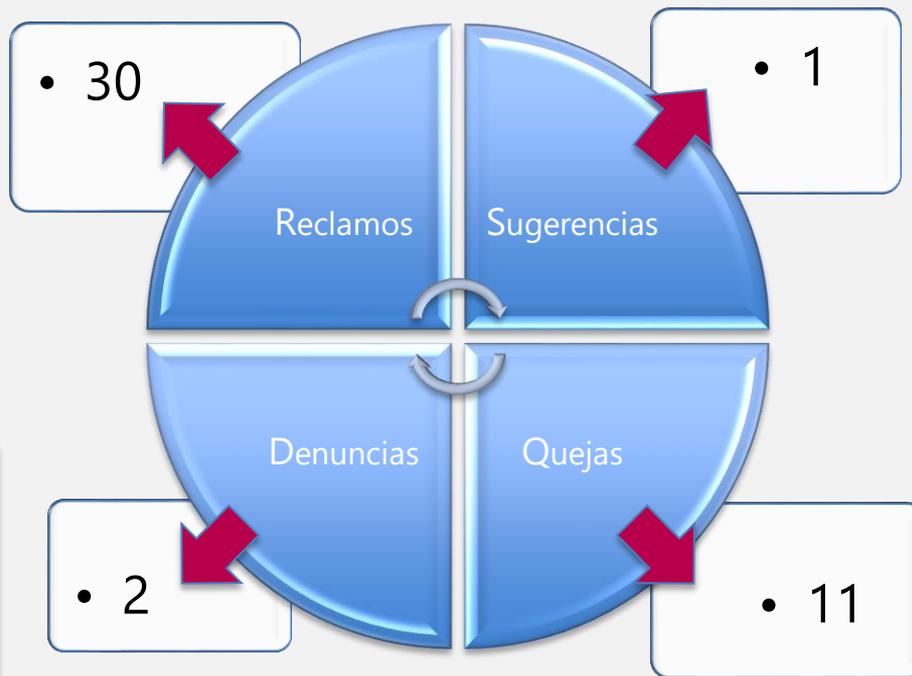
Tema que motivó la petición recibida a nivel sedes territoriales

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
CERTIFICADO LABORAL	2			2
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	1		1	2
INVITACIONES			2	2
PETICIÓN INCOMPLETA	1	1		2
INFORMACIÓN CENSAL		2		2
HOJAS DE VIDA – DERECHO A LA PRIVACIDAD	1			1
BONOS PENSIONALES			1	1
RESPUESTA A SOLICITUD DANE		1		1
PROCESO DISCIPLINARIO – DERECHO A LA PRIVACIDAD		1		1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1		1
CONTRA EL SERVICIO		1		1
RESERVA ESTADÍSTICA		1		1
Total general	693	849	767	2309

Número de Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a nivel central y territoriales

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.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la investigación correspondiente penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional



Sugerencia: Recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones.

Número de Quejas recibidas por dependencias a nivel DANE central y territoriales

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ÁREA GESTIÓN HUMANA	1			1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1		1	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3		3
DIRECCIÓN TERRITORIAL BOGOTÁ	1			1
DIRECCIÓN TERRITORIAL CALI	1		1	2
DIRECCIÓN TERRITORIAL MANIZALES	1			1
OFICINA DE SISTEMAS		1		1
Total general	5	4	2	11

- A nivel de las dependencias de DANE Central se tramitaron 7 quejas y a nivel de sedes territoriales se tramitaron 4 quejas.

Temas que motivaron las Quejas

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ASUNTOS INTERNOS	3	1	1	5
CONVOCATORIAS ENCUESTAS		1	1	2
ENCUESTAS CIUDADANOS	2			2
GESTIÓN CONTRACTUAL		1		1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1		1
Total general	5	4	2	11

Número de Reclamos recibidas por dependencias a nivel DANE central y territoriales

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
COMISIÓN DE PERSONAL	3		1	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA			1	1
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA		1	1	2
DIRECCIÓN TERRITORIAL BARRANQUILLA		1		1
DIRECCIÓN TERRITORIAL BOGOTÁ	2	1		3
DIRECCIÓN TERRITORIAL CALI		2	2	4
DIRECCIÓN TERRITORIAL MANIZALES	1			1
DIRECCIÓN TERRITORIAL MEDELLÍN	2	1	2	5
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACIÓN, CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN	2	2	1	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1		1
OFICINA DE SISTEMAS	1			1
SECRETARIA GENERAL			1	1
Total general	11	9	10	30

- A nivel de las dependencias de DANE Central se tramitaron 16 reclamos y a nivel de sedes territoriales se tramitaron 14 reclamos.

Temas que motivaron los Reclamos

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
ASUNTOS INTERNOS	3		1	4
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	5	4	3	12
ENCUESTAS CIUDADANOS		2	1	3
ESTRATIFICACIÓN			1	1
GESTIÓN CONTRACTUAL	2	2	1	5
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		1		1
OPERATIVO ENCUESTAS			1	1
RECLAMACIONES DATOS PERSONALES			2	2
SOLICITUDES	1			1
Total general	11	9	10	30

Número de Sugerencias y Denuncias recibidas por dependencias a nivel DANE central y territorial

Sugerencia

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1		1
Total general		1		1

Denuncia

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1
DIRECCIÓN TERRITORIAL MANIZALES	1			1
Total general	2			2

- Una sugerencia tramitada a nivel de DANE Central por la Oficina Asesora Jurídica; las dos denuncias se tramitaron por la Oficina de Control Interno Disciplinario de DANE Central y por la sede Territorial Manizales.

Temas que motivaron la Sugerencia y Denuncias

Sugerencia

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
INFORMACIÓN GENERAL		1		1
Total general		1		1

Denuncia

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	1			1
GESTIÓN CONTRACTUAL	1			1
Total general	2			2

Traslados por competencia a otras entidades, por dependencias y territoriales

Traslado por falta de competencia	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Grupo interno de trabajo información y servicio al ciudadano	42	64	32	138
Dirección de geoestadística	1	3	-	4
Dirección del departamento	1	-	-	1
Oficina asesora de planeación	-	1	-	1
Territorial de Medellín	-	1	-	1
TOTAL	44	69	32	145

- De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, 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.

Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Grupo interno de trabajo información y servicio al ciudadano	-	-	43	43
Dirección de censos y demografía	-	-	7	7
Secretaría general	-	-	3	3
Dirección de metodología y producción estadística	-	-	1	1
TOTAL	-	-	54	54

- De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por tener carácter de clasificado o reservado, se negó el acceso a la información pública a 54 peticiones en total.

Total de respuestas oportunas a solicitudes a nivel central por dependencias

Respuestas en términos	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Grupo interno de trabajo información y servicio al ciudadano	252	901	343	1.496
Secretaría general	492	435	217	1.144
Dirección de recolección y acopio	208	366	524	1.098
Dirección de censos y demografía	88	115	142	345
Dirección de geoestadística	74	138	133	345
Dirección de metodología y producción estadística	47	65	54	166
Dirección del departamento	28	31	21	80
Dirección de regulación, planeación, estandarización y normalización	14	29	37	80
Oficina asesora jurídica	21	23	18	62
Oficina de sistemas	5	17	7	29
Dirección de síntesis y cuentas nacionales	5	7	16	28
Dirección de difusión, mercadeo y cultura estadística	-	1	8	9
Oficina asesora de planeación	6	-	3	9
Subdirección	1	2	3	6
Comisión de personal	1	2	1	4
Oficina de control interno		1	1	2
Peticiones, quejas y reclamos	1	1	-	2
Comité de convivencia laboral	-	-	1	1
TOTAL	1.243	2.134	1.529	4.906

- A nivel central se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 4.906 peticiones.

Total de respuestas oportunas a solicitudes a nivel territorial

Respuestas en términos	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2022
Territorial de Barranquilla	174	181	240	595
Territorial de Bogotá	198	213	148	559
Territorial de Cali	113	125	126	364
Territorial de Manizales	79	138	84	301
Territorial de Bucaramanga	56	99	102	257
Territorial de Medellín	80	98	72	250
TOTAL	700	854	772	2.326

- A nivel territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.326 peticiones.

Total de respuestas extemporáneas a solicitudes nivel central y territorial

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Secretaría General	58	69	32	159
Dirección de Metodología y Producción Estadística	25	21	29	75
Oficina de Sistemas	56	7		63
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	2	48	6	56
Dirección del Departamento	1	16	1	18
Dirección de Geoestadística	10	1	3	14
Dirección de Censos y Demografía		1	5	6
Comisión de Personal	3	3		6
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización			3	3
Territorial de Bogotá	2			2
Comité de Convivencia Laboral	1			1
Oficina Asesora de Planeación		1		1
Oficina Asesora Jurídica			1	1
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	1			1
Total general	159	167	80	406



DANE a nivel central y territorial se respondieron fuera de términos, un total de 406 peticiones.

Tiempos promedio de respuesta en el tercer trimestre de 2022

Tipo de PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	10	11
Reclamo	15	27	8
Sugerencia	15	1	24
Denuncia	15	2	9
Petición	5	247	3
	10	5.633	5
	15	1.041	9
	30	239	16
Peticiones con ampliación de términos			
Ampliación de 5 a 10 días	5	1	5
Ampliación de 10 a 20 días	10	19	11
Ampliación de 15 a 30 días	15	2	23
Ampliación de 30 a 60 días	30	1	51
Respuesta a demanda	55	5	20



Recomendaciones trimestre julio – septiembre 2022

El GIT de seguimiento y control a PQRSD, trabaja por una construcción adecuada de procesos y procedimientos en busca de una mejora continua de los servicios que presta la Entidad a los grupos de interés, como parte de este proceso se considera pertinente recomendar.

- ✓ Ajustar, actualizar o cambiar la herramienta de gestión documental de acuerdo con la necesidad de la Entidad, para dar cumplimiento a la normatividad vigente y con base en las dificultades que se presentan en el momento.
- ✓ Capacitar a los responsables de entregar de manera verbal información misional a nivel territorial con el fin de mantener informados a los grupos de interés.
- ✓ Mejorar la recepción de documentos a nivel Central y de Sedes las Territoriales para optimizar los temas relacionados con la clasificación general de las PQRSD.
- ✓ Mejorar las actividades realizadas con el ciudadano incognito con el fin de contar con una mejor calidad de los servicios prestados por la entidad en todos los canales.

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Secretaría General

