

# Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

---

**Periodo: Octubre – Diciembre de 2021**

Secretaría General



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## **Informe de gestión institucional** **Trimestre Octubre diciembre de 2021**

### **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 octubre a diciembre de 2021, incluye los traslados de peticiones a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten.



## Estrategias para la atención al ciudadano

### Fortalecimiento de los canales de Atención

#### **El formulario web para realizar su PQRSD**

<https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php>, con el fin de facilitar la presentación de las peticiones ciudadanas en especial, las relacionadas con las convocatorias para laborar en operaciones estadísticas, información estadística, certificaciones laborales y las demás que tengan que ver con las competencias de la entidad, se recibirán por este link donde a vuelta de correo recibirá el número de radicado y el código de verificación donde igualmente podrá realizar el seguimiento,

En el siguiente link: <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/consultaWeb/>, encontrará la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se realicen de forma anónima o sin dirección.

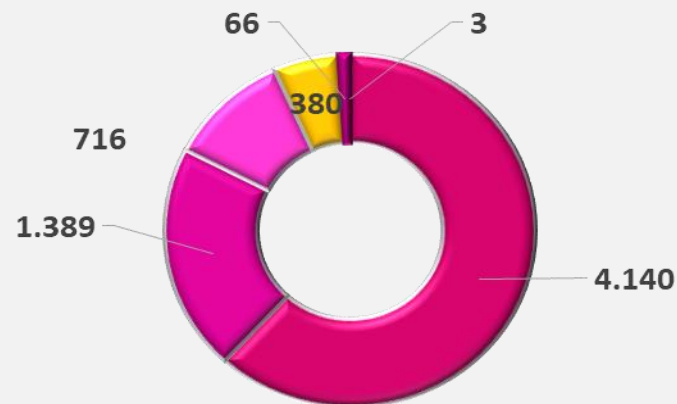
#### **Fortalecimiento del Canal Telefónico**

Se realizará el fortalecimiento del Canal Telefónico con la implementación de un equipo que atienda y responda las peticiones verbales telefónicas que requieran respuesta inmediata o, trámites internos adicionales.

## Resultados generales Octubre – diciembre 2021

### Participación por canal de atención

Canal de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
VENTANILLA	1.613	843	1.684	4.140
PORTAL WEB	1.119	270	0	1.389
CORREO ELECTRÓNICO	690	14	12	716
VERBAL TELEFÓNICA PQRSD	0	319	61	380
VERBAL TELEFÓNICA	31	4	31	66
PRESENCIALES	3	0	0	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.456</b>	<b>1.450</b>	<b>1.788</b>	<b>6.694</b>



- En los meses de noviembre y diciembre el equipo de PQRSD participo en un operativo telefónico llevado a cabo en el Dane central.

## Número de peticiones tramitadas a nivel central y territorial

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	969	216	213	1.398
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	600	162	248	1.010
SECRETARÍA GENERAL	371	141	272	784
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	335	142	121	598
TERRITORIAL DE MANIZALES	154	58	106	318
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	152	63	101	316
TERRITORIAL DE CALI	150	40	112	302
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	124	57	106	287
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	103	67	87	257
TERRITOTIAL DE BUCARAMANGA	86	42	112	240
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	75	46	85	206
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	107	23	51	181
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	79	12	14	105
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	33	24	22	79
OFICINA ASESORA JURÍDICA	33	14	27	74
PQRSD	20	13	1	34
DIRECCIÓN DE SINTESIS Y CUENTAS NACIONALES	13	4	3	20
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	12	-	3	15
OFICINA DE SISTEMAS	5	3	5	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	2	2	5
COMISIÓN DE PERSONAL	-	1	4	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	1	-	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.422</b>	<b>1.131</b>	<b>1.696</b>	<b>6.249</b>

## Tema que motivo la petición recibida

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
INFORMACIÓN GENERAL	931	357	603	1.891
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1.027	195	446	1.668
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	260	102	146	508
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	232	87	46	365
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	225	73	-	298
ENCUESTAS	164	40	61	265
ESTRATIFICACIÓN	85	39	72	196
ASUNTOS INTERNOS	73	23	87	183
FORMULARIOS ESTADÍSTICAS VITALES	30	19	34	83
GESTIÓN CONTRACTUAL	21	27	25	73
SOLICITUDES	41	16	10	67
OTRAS CERTIFICACIONES	35	12	17	64
CERTIFICADO LABORAL	26	19	17	62

Continúa en la siguiente transparencia

## Tema que motivó la petición recibida

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
HONORARIOS	16	19	24	59
VACIAS	12	31		43
DATOS PERSONALES	24	3	16	43
INFORMACIÓN CENSAL	26	10	6	42
TUTELAS	20	5	15	40
INVITACIONES	20	8	12	40
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	26	3	11	40
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	23	5	9	37
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	29	4	2	35
LICORES	8	9	5	22
BONOS PENSIONALES	13	6	2	21
PROCESOS JURÍDICOS	6	2	10	18
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	4	2	10	16
CONTRA EL SERVICIO	10	3	1	14

Continúa en la siguiente transparencia

## Tema que motivó la petición recibida

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	7	3	1	11
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	5	1	2	8
PETICIÓN INCOMPLETA	6	1	-	7
SOCIALIZACION OPERACIONES ESTADÍSTICAS	6	-	-	6
PRECIOS ARTÍCULOS PRIMERA NECESIDAD	1	2	3	6
CONTRA EL SERVIDOR	2	1	1	4
OTRAS ENTIDADES	2	1	-	3
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	3	-	-	3
CARTOGRAFÍA	1	1	-	2
QUEJA CONTRA EL SERVICIO	-	1	1	2
RECLAMACIÓN DE DATOS PERSONALES	2	-	-	2
VEEDURÍAS CIUDADANAS	-	1	-	1
QUEJA CONTRA EL SERVIDOR	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.422</b>	<b>1.131</b>	<b>1.696</b>	<b>6.249</b>



## Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	861	204	208	1.273
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	145	61	100	306
TERRITORIAL DE MANIZALES	144	54	106	304
TERRITORIAL DE CALI	139	40	112	291
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	83	37	112	232
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	100	19	51	170
<b>TOTAL</b>	<b>1.472</b>	<b>415</b>	<b>689</b>	<b>2.576</b>

## Tema que motivo la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	836	178	416	1.430
INFORMACION GENERAL	269	73	139	481
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	122	41	23	186
ENCUESTAS	84	7	3	94
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	30	18	34	82
GESTION CONTRACTUAL	17	24	23	64
HONORARIOS	15	17	23	55
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	21	20	-	41
OTRAS CERTIFICACIONES	9	9	5	23
ASUNTOS INTERNOS	16	1	2	19
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	16	1	-	17
VACIAS	10	5	-	15
SOLICITUDES	6	2	3	11
INVITACIONES	-	1	3	4

## Tema que motivo la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CERTIFICADO LABORAL	11	8	2	21
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	2	7	3	12
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	2	2	7	11
DATOS PERSONALES	3	-	-	3
PROCESOS JURÍDICOS	-	1	1	2
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	1	-	1	2
CONTRA EL SERVICIO	1	-	-	1
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	1	-	-	1
ESTRATIFICACIÓN	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.472</b>	<b>415</b>	<b>689</b>	<b>2.576</b>

## Número de quejas recibidas a nivel central por dependencias y temas

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA	15	4	-	19
SECRETARÍA GENERAL	2	2	-	4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO AL CIUDADANO	-	1	1	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Tema de la queja	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	7	3	-	10
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	7	2	-	9
CONTRA EL SERVICIO	1	-	1	2
CONTRA SERVIDOR	-	1	-	1
ASUNTO INTERNO	1	-	-	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	-	1	-	1
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	-	1
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	1	-	-	1
QUEJA CONTRA EL SERVICIO	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

## Número de quejas recibidas a nivel territorial

Territorial	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	29	4	5	38
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	4	3	-	7
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	4	1	1	6
TERRITORIAL DE MANIZALES	5	-	-	5
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>58</b>

## Tema qué motivo la queja recibida en las territoriales

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	34	5	-	39
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	3	4
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	3	-	-	3
ASUNTOS INTERNOS	2	1	-	3
CONTRA EL SERVICIO	1	1	1	3
ENCUESTAS	1	-	-	1
GESTIÓN CONTRACTUAL	-	1	-	1
QUEJA CONTRA EL SERVICIO	-	-	1	1
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	1	-	-	1
QUEJA CONTRA EL SERVIDOR	-	-	1	1
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>58</b>

## Reclamos recibidos a nivel central por dependencias

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA	30	22	-	52
SECRETARÍA GENERAL	2			2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	-	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>57</b>

## Temas de los reclamos recibidos a nivel central

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	17	10	-	27
PRUEBAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	7	10	-	17
ENCUESTAS	3	-	-	3
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO DE HOJAS DE VIDA	1	2	-	3
CONTRA EL SERVICIO	2	-	-	2
CERTIFICADO LABORAL	1	-	-	1
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	-	1	-	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
ASUNTOS INTERNOS	-	-	1	1
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>57</b>



## Reclamos recibidos a nivel territorial

Territorial	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	79	8	-	87
TERRITORIAL DE CALI	9	-	-	9
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	1	5		6
TERRITORIAL DE MANIZALES	5	4	-	9
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	2	1	-	3
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	3	1	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>118</b>

## Tema qué motivo el reclamo recibido en las territoriales

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	84	15	-	99
ENCUESTAS	2	-	-	2
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	3	-	-	3
CONTRA EL SERVICIO	3	2	-	5
GESTION CONTRACTUAL	1	-	-	1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
ASUNTOS INTERNOS	4	2	-	6
CONTRA SERVIDOR	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>118</b>

## Total de denuncias recibidas a nivel territoriales

Territoriales que recibieron denuncias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

Temas de las denuncias recibidas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	1	-	-	-
CONTRA EL SERVICIO	1	-	-	1
SOLICITUDES	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

⦿ A nivel Dane central no se recibieron denuncias

## Tiempos promedio de respuesta en el cuarto trimestre de 2021

Tipo de PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
QUEJA	15	72	10
RECLAMO	15	129	10
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	15	3	7
PETICIÓN	5	34	3
	10	80	6
	15	21	9
	30	2	8
<b>Peticiones con ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2021</b>			
INFORMACIÓN	20	3.336	5
GENERAL	30	594	12
CONSULTA	35	30	20

## Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	16	3	11	30
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	3	-	4	7
SECRETARÍA GENERAL	1	-	1	2
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	1	-	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>43</b>

- 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 43 peticiones en total.

## Total Traslados por falta de competencia del DANE a otras entidades por dependencias y territoriales

Traslados por falta de competencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	43	15	28	86
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	6	-	7
DIRRECIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	-	-	1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>96</b>

- De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, "Falta de competencia", se informó de inmediato al interesado y dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, se remitió a la entidad competente, 96 peticiones en total.

## Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Respuestas en términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	505	98	193	796
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	260	97	93	450
SECRETARÍA GENERAL	221	38	91	350
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	88	42	71	201
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	63	31	35	129
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	57	4	8	69
ODICINA ASESORA JURÍDICA	19	8	8	35
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	12	7	7	26
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	20	2		22
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	5	2	2	9
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	8	-	-	8
OFICINA DE SISTEMAS	2	-	3	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	2	1	3
COMISIÓN DE PERSONAL	-	1	2	3
PQRSD	-	3	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>1.260</b>	<b>335</b>	<b>514</b>	<b>2.109</b>

- A nivel central se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.109 peticiones.

## Total de respuestas oportunas a nivel territorial por dependencias


Respuestas en términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	769	154	168	1.091
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	142	60	94	296
TERRITORIAL DE MANIZALES	137	50	91	278
TERRITORIAL DE CALI	128	19	98	245
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	80	35	104	219
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	91	22	46	159
<b>TOTAL</b>	<b>1.347</b>	<b>340</b>	<b>601</b>	<b>2.288</b>

- A nivel territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.288 peticiones.




## Total de respuestas extemporáneas a nivel central y territorial

Contestada vencida	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	183	55	20	258
SECRETARÍA GENERAL	55	46	54	155
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	60	32	-	92
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	27	17	25	69
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20	5	27	52
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	15	5	15	35
TERRITORIAL DE CALI	8	7	4	19
OFICINA DE SISTEMAS	2	2	2	6
ODICINA ASESORA JURÍDICA	1	2	1	4
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	-	2	1	3
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	3	-	-	3
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	2	-	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	-	1	-	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	1	-	1
COMISIÓN DE PERSONAL	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>177</b>	<b>151</b>	<b>703</b>

 DANE a nivel central y territorial contestó fuera de términos, un total de 703 peticiones.

## Total de peticiones sin respuesta y con vencimiento de términos, a nivel central y territorial

Vencidas y sin contestar	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre de 2021
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	46	38	80	164
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	58	55	19	132
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	3	9	8	20
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	-	1	3	4
TERRITORIAL DE CALI	3	1	-	4
SECRETARÍA GENERAL	2	1	-	3
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	1	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	-	-	1	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>106</b>	<b>114</b>	<b>333</b>

 Se evidenciaron 333 peticiones que no reportan respuesta.



## Pruebas de ciudadano incognito Octubre – Diciembre 2021

Se elaboro un documento técnico en el que se presentan los términos y condiciones para el desarrollo de las pruebas de ciudadano incognito, el cual es parte del PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD, éste esta estructurado de la siguiente forma.

GIT Seguimiento y Control a PQRSD realizo una prueba piloto la cual fue interrumpida por el incidente de seguridad presentado en la entidad, una vez se reestablezca el sistema se realizara un esquema de monitoreo y seguimiento que da cuenta del nivel de efectividad de los protocolos, procedimientos y canales de atención dispuestos por la entidad, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de valor. Las pruebas se estructuran en los siguientes puntos.

- ✓ Términos y condiciones para el desarrollo de las pruebas de ciudadano incognito.
- ✓ Canal presencial, telefónico y virtual.
- ✓ Presentación de resultados

## Pruebas de ciudadano incógnito Octubre – Diciembre 2021

### Criterios de evaluación

Formato	Aspectos de valoración
Incógnito presencial	✓ Localización y accesibilidad del punto de atención.
	✓ Diseño y aspecto de las instalaciones.
	✓ Accesibilidad al medio físico.
	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de servidores.
Incógnito telefónico	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores.
	✓ Tiempos de espera.
	✓ Contenido de la información entregada.
	✓ Infraestructura y accesibilidad.
Incógnito virtual	✓ Cumplimiento de parámetros y estándares en la página web.
	✓ Publicación de la información.
	✓ Claridad de la información.
	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores en el chat.



## Acciones de mejora, Octubre – Diciembre 2021

Recomendaciones:

- ◉ Se efectuaran en el primer semestre con el fin de mejorar las condiciones del sistema y la prestación del servicio.
- ◉ Lograr iniciar el funcionamiento del gestor documental con el fin de lograr hacer un seguimiento y control de los documentos que ingresan y de gestión.
- ◉ Fortalecer las sedes con el fin de descentralizar el recibo y respuesta desde allí y entregar la información con oportunidad.
- ◉ Realizar sensibilización a ciudadanos y funcionarios del tramite de las PQRSD a nivel nacional.
- ◉ Realizar por parte del grupo interno de trabajo área de seguimiento y control a PQRSD la prueba de ciudadano incognito en el primer semestre de 2022