

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Periodo: Octubre – Noviembre – Diciembre de 2022



GOBIERNO DE COLOMBIA

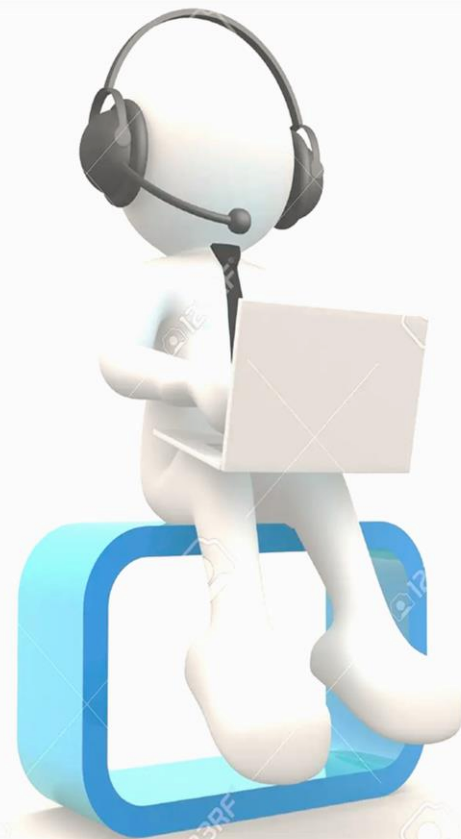
Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de seguimiento y control a PQRSD

Informe de gestión institucional. Cuarto trimestre (octubre – diciembre 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 grupos de interés el informe de seguimiento a las PQRSD recibidas por la entidad durante el cuarto trimestre de 2022.



Resultados generales – cuarto trimestre 2022

Participación ciudadana por los canales de atención

PARTICIPACIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2022				
Canal de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Correo Electrónico	2908	2534	2104	7546
Ventanilla	90	69	50	209
Telefónico - PQRSD	3	0	0	3
Presencial - CIAC	72	76	12	160
Telefónico - CIAC	57	37	30	124
Total	3130	2716	2196	8042

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control y Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano.

CANAL EXCLUSIVO PARA ORIENTACIÓN				
Chat	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Asesor Virtual	3898	2807	1669	8374
DANE Central	521	479	288	1288
Territoriales	146	32	0	178
Total	4565	3318	1957	9840

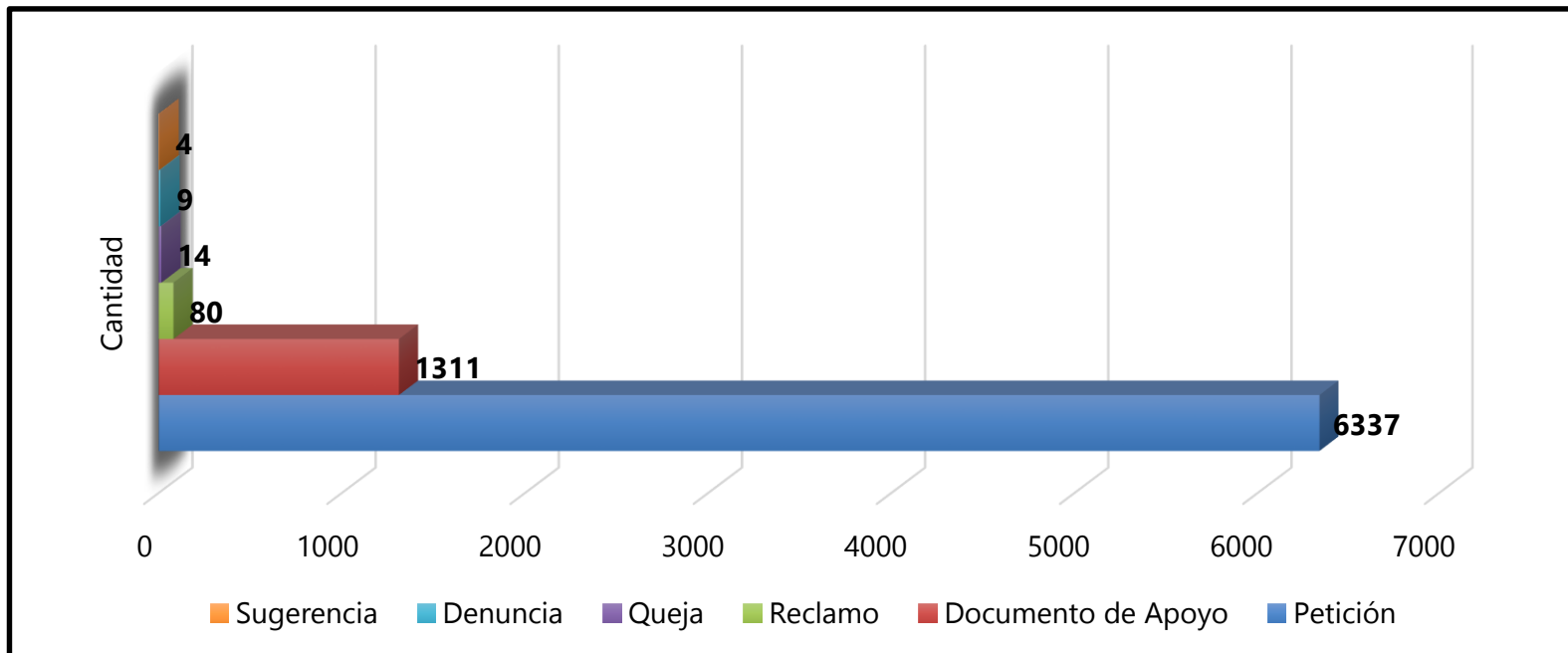
Fuente: Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano.

 En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el portal web.


CIAC: Centros de información y atención al ciudadano.

Resultados generales octubre - diciembre 2022

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y DOCUMENTO DE APOYO



Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

 En el trimestre observado a nivel nacional se radicaron 7.755 solicitudes, de los cuales 1.311 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 en DANE Central

INGRESO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS DANE CENTRAL - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Secretaría General	260	343	557	1160
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	358	319	187	864
Dirección de Recolección y Acopio	475	257	71	803
Dirección de Geoestadística	118	115	109	342
Dirección de Censos y Demografía	124	88	37	249
Dirección de Metodología y Producción Estadística	73	59	37	169
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	47	36	17	100
Oficina Asesora Jurídica	27	51	21	99
Oficina de Sistemas	37	41	5	83
Dirección del Departamento	25	21	11	57
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	5	5	6	16
Oficina de Control Interno	11	1	1	13
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	8	1	3	12
Comisión de Personal	1	4	0	5
Oficina Asesora de Planeación	2	1	2	5
Subdirección	2	1	1	4
Comité de Convivencia Laboral	0	0	1	1
Peticiones Quejas y Reclamos	0	0	1	1
Total general	1573	1343	1067	3983

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

En el transcurso del cuarto trimestre se recibieron 3.983 solicitudes para las dependencias ubicadas en DANE Central, y, entre estas, Secretaría General y el Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano tramitaron el mayor número de peticiones.

Tema que motivó la petición recibida en DANE Central

MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS EN DANE CENTRAL - CUARTO TRIMESTRE 2022 (1-2)				
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Certificaciones contratistas	154	245	461	860
Información estadística	323	242	155	720
Convocatorias encuestas	333	133	40	506
Solicitudes	166	168	80	414
Encuestas ciudadanos	177	104	33	314
Estratificación	85	66	81	232
Datos personales	44	60	31	135
Requerimientos entes estatales	42	49	19	110
Asuntos internos	27	18	47	92
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	65	0	65
Información general	57	5	1	63
Otras certificaciones	35	15	7	57
Tutelas	7	25	14	46
Hojas de vida – derecho a la privacidad	11	16	7	34
Petición incompleta	9	17	5	31
Información censal	28	0	0	28
Bonos pensionales	12	8	5	25
Teletrabajo	0	10	15	25
Otras entidades	2	9	14	25
Respuesta a solicitud DANE	1	12	8	21
Sala de procesamiento especializado externo	2	8	10	20

Tema que motivó la petición recibida en DANE Central

MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS EN DANE CENTRAL - CUARTO TRIMESTRE 2022 (2 -2)				
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Proceso disciplinario – derecho a la privacidad	8	11	1	20
Procesos jurídicos	4	6	9	19
Certificado laboral	6	7	4	17
Licores	8	8	1	17
Vehículos de tracción animal	6	7	3	16
Cartografía	4	5	3	12
Reserva estadística	2	3	5	10
Invitaciones	6	2	1	9
Gestión contractual	3	2	4	9
Información censal especial	1	6	1	8
Operativo encuestas	0	6	0	6
Socialización operaciones estadísticas	3	1	1	5
Embargos – derecho a la privacidad	2	1	1	4
Covid - 19	2	0	0	2
Reclamaciones datos personales	0	2	0	2
Formulario estadísticas vitales	1	0	0	1
Pruebas plataforma banco hojas de vida	1	0	0	1
Problemas plataforma hojas de vida	1	0	0	1
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1
Total general	1573	1343	1067	3983

Número de peticiones tramitadas por las direcciones territoriales

INGRESO DE SOLICITUDES POR DIRECCIONES TERRITORIALES - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Territorial de Barranquilla	267	241	148	656
Territorial de Cali	196	128	125	449
Territorial de Bogotá	162	102	118	382
Territorial de Manizales	150	102	76	328
Territorial de Bucaramanga	79	106	99	284
Territorial de Medellín	113	60	82	255
Total general	967	739	648	2354

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



A nivel de dirección territorial, la sede Barranquilla tramitó el mayor número de peticiones.

Tema que motivó la petición recibida en las direcciones territoriales

MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES - CUARTO TRIMESTRE 2022 (1-2)				
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Certificaciones contratistas	779	592	571	1942
Convocatorias encuestas	90	31	9	130
Gestión contractual	20	24	21	65
Solicitudes	22	28	9	59
Encuestas ciudadanos	14	14	5	33
Honorarios contratos	12	9	3	24
Embargos – derecho a la privacidad	8	9	3	20
Otras certificaciones	8	6	3	17
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	16	0	16
Asuntos internos	0	1	13	14
Formulario estadísticas vitales	1	3	2	6
Problemas plataforma hojas de vida	6	0	0	6
Información general	5	0	0	5
Certificado laboral	0	0	2	2

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Tema que motivó la petición recibida en las direcciones territoriales

MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES - CUARTO TRIMESTRE 2022 (2-2)				
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	1	2
Requerimientos entes estatales	0	0	2	2
Información estadística	1	0	1	2
Bonos pensionales	0	1	0	1
Respuesta a solicitud DANE	0	0	1	1
Procesos jurídicos	0	0	1	1
Petición incompleta	0	1	0	1
Operativo encuestas	0	1	0	1
Datos personales	0	0	1	1
Invitaciones	0	1	0	1
Copias	1	0	0	1
Información censal especial	0	1	0	1
Total general	967	739	648	2354

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

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



Número de quejas recibidas por dependencias a nivel DANE Central y direcciones territoriales

NÚMERO DE QUEJAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Dirección del Departamento	5	1	0	6
Territorial de Bucaramanga	1	1	0	2
Territorial de Medellín	0	1	1	2
Territorial de Bogotá	0	2	0	2
Comité de Convivencia Laboral	0	1	0	1
Territorial de Cali	0	1	0	1
Total general	6	7	1	14

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



A nivel de las dependencias de DANE Central se tramitaron 7 quejas, mientras que en las direcciones territoriales se tramitaron 7 quejas, para un total de 14 quejas en la Entidad.

Temas que motivaron las quejas

MOTIVACIÓN DE QUEJAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Asuntos internos	6	1	0	7
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	2	0	2
Requerimientos entes estatales	0	1	0	1
Encuestas ciudadanos	0	1	0	1
Convocatorias encuestas	0	0	1	1
Honorarios contratos	0	1	0	1
Gestión contractual	0	1	0	1
Total General	6	7	1	14

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Número de reclamos recibidos por dependencias a nivel DANE Central y direcciones territoriales

NÚMERO DE RECLAMOS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Comisión de Personal	13	3	1	17
Territorial de Bogotá	1	10	1	12
Dirección de Recolección y Acopio	8	4	0	12
Territorial de Medellín	4	5	1	10
Dirección del Departamento	0	6	1	7
Secretaria General	2	2	1	5
Territorial de Manizales	2	2	0	4
Territorial de Cali	1	3	0	4
Territorial de Bucaramanga	2	1	0	3
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	2
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1	0	0	1
Territorial de Barranquilla	1	0	0	1
Dirección de Censos y Demografía	1	0	0	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística	0	1	0	1
Total general	36	38	6	80

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

A nivel de las dependencias de DANE Central se tramitaron 46 reclamos, mientras que a nivel territorial se tramitaron 34 reclamos.

Temas que motivaron los reclamos

MOTIVACIÓN DE RECLAMOS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Asuntos internos	19	6	1	26
Convocatorias encuestas	8	3	2	13
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	10	0	10
Gestión contractual	1	5	1	7
Encuestas ciudadanos	3	2	0	5
Denuncias por posibles actos de corrupción	1	4	0	5
Solicitudes	0	3	1	4
Honorarios contratos	3	1	0	4
Conflicto de intereses	1	0	0	1
Reclamaciones datos personales	0	0	1	1
Certificaciones contratistas	0	1	0	1
Operativo encuestas	0	1	0	1
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1
Requerimientos entes estatales	0	1	0	1
Total general	36	38	6	80

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Número de sugerencias por dependencias a nivel DANE Central y direcciones territoriales

NÚMERO DE SUGERENCIAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Dirección de Recolección y Acopio	1	1	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística	0	1	0	1
Total general	1	3	0	4

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



A nivel de las dependencias de DANE Central y las direcciones territoriales se tramitaron las 4 sugerencias.

Temas que motivaron las sugerencias

MOTIVACIÓN DE SUGERENCIAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Solicitudes	1	1	0	2
Información general	0	1	0	1
Banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1
Total General	1	3	0	4

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Número de denuncias por dependencias a nivel DANE Central y direcciones territoriales

NÚMERO DE DENUNCIAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Dirección del Departamento	2	2	0	4
Territorial de Manizales	1	0	0	1
Secretaría General	0	1	0	1
Territorial de Medellín	1	0	0	1
Comité de Convivencia Laboral	0	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	1
Total general	5	3	1	9

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



A nivel de las dependencias en DANE Central y las direcciones territoriales , se tramitaron las 9 denuncias.

Temas que motivaron las denuncias

MOTIVACIÓN DE DENUNCIAS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Contra el servidor	4	0	0	4
Denuncias por posibles actos de corrupción	0	2	0	2
Denuncias contra servidor o servicio	1	0	0	1
Conflicto de intereses	0	1	0	1
Asuntos internos	0	0	1	1
Total General	5	3	1	9

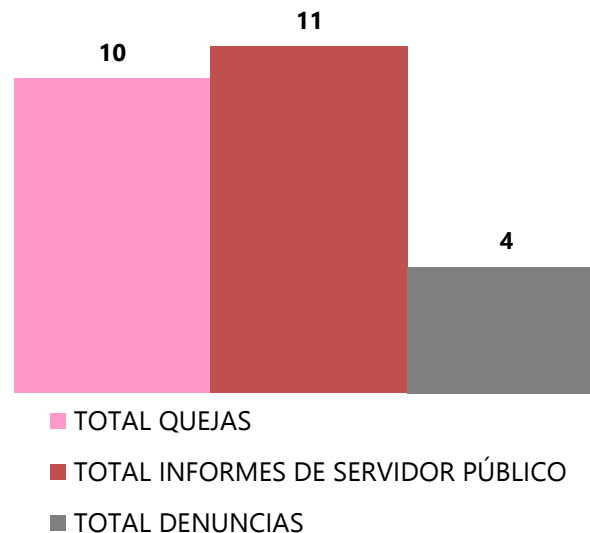
Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Gestión de denuncias y quejas por la oficina de Control Disciplinario Interno

La oficina de Control Disciplinario Interno, realizó las investigaciones pertinentes según su competencia para las denuncias y quejas recibidas durante el transcurso del cuarto trimestre de la vigencia 2022, sus resultados y gestión se reflejan a continuación:

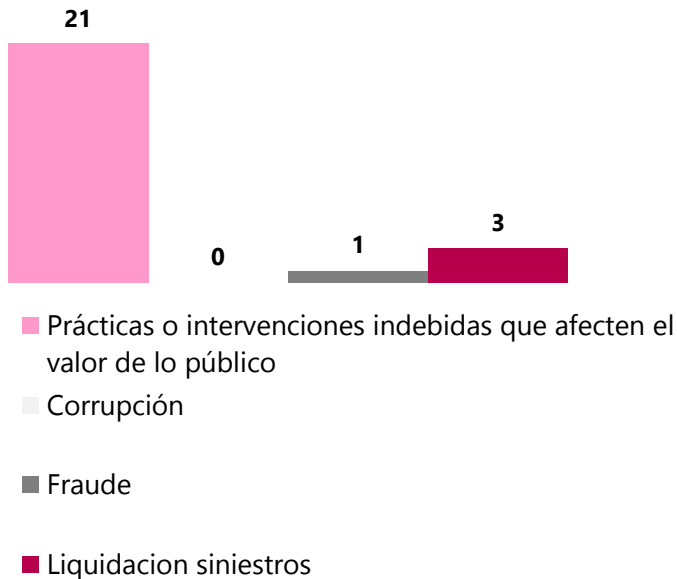
Resultados generales octubre a diciembre 2022.

- Se recibieron un total de veinticinco (25) quejas, denuncias o informe de servidor.

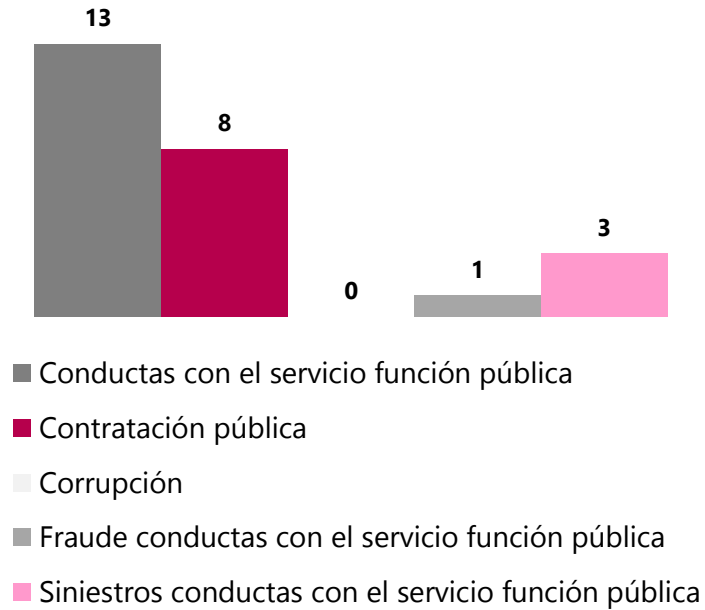


Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes cuarto trimestre 2022.

Tipo de reporte



Temática

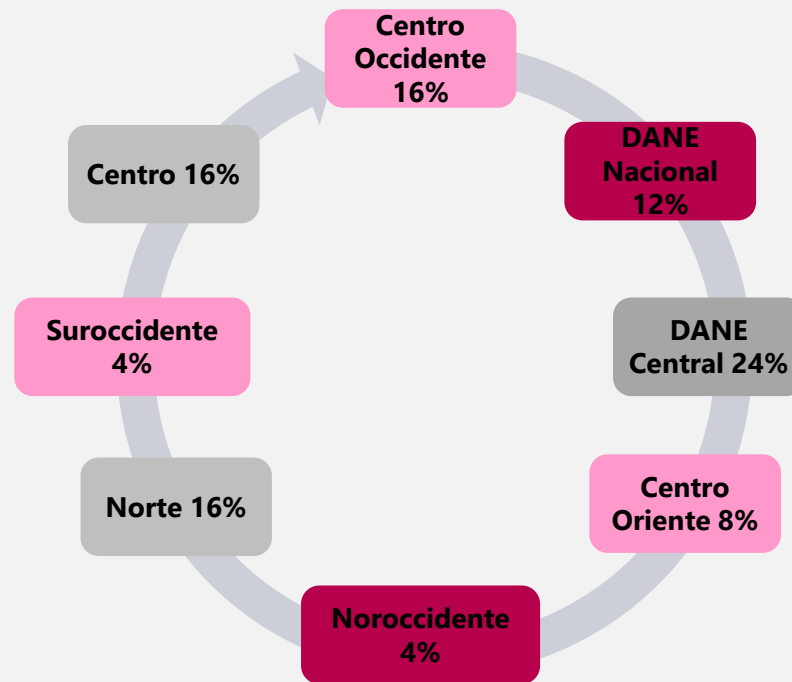




Temática	Conducta específica	Cantidad
Conductas servicio función pública/por FRAUDE	Fraude_ Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	1
Conductas servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.	3
	Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.	1
	Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso indebido del cargo o función	2
	Ausentarse del cumplimiento de la función, cargo o servicio sin justificación.	1
	Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos, personas que no reúnan los requisitos constitucionales, legales o reglamentarios, o darles posesión a sabiendas de tal situación.	2
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	2
	Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes.	1
	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	4
Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	3
	Presuntas irregularidades en los procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	5
	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución Política y en la Ley.	

Desagregación de cada queja, denuncia e informe recibido por Dirección Territorial y Subsede.

Territorial	Sede	Cantidad
Centro Occidente	Ibagué	4
DANE Nacional	Incluye todas la sedes por siniestros	3
DANE Central	DANE Central	6
Centro Oriente	Cúcuta	1
	Bucaramanga	1
Noroccidente	Medellín	1
Norte	Cartagena	1
	Riohacha	1
	Barranquilla	2
Suroccidente	Cali	1
Centro	Tunja	1
	Caquetá/ Florencia	1
	Bogotá	2



Resultado de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el último trimestre 2022

Resultado	Producto de:	Cantidad	Temática General
Autos inhibitorios	Dos (2) informes de servidor público	2	Conductas_con_el_servicio_función_pública (LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS)
Auto indagación previa	Tres (3) Informes de servidor público	12	Conductas_con_el_servicio_función_pública / Contratación_pública
	Siete (7) quejas		
	Dos (2) denuncias		
Auto investigación disciplinaria	Una (1) queja	1	Conductas_con_el_servicio_función_pública
Ampliación y ratificación de queja	Dos (2) denuncias	3	Contratación_pública
	Una (1) queja		
En trámite	Seis (6) Informes de servidor público	7	Conductas_con_el_servicio_función_pública / Contratación_pública
	Una (1) quejas		



Recomendaciones de trámite interno de la Oficina de Control Disciplinario para el último trimestre 2022 (octubre - diciembre).

La Oficina de Control Disciplinario Interno, trabaja en la sustanciación e instrucción de las quejas, denuncias e informes de servidor público, que son presentadas ante la entidad por posibles actos de practicas o intervenciones indebidas que afectan el valor de lo publico, corrupción y fraude, en contra de servidores y ex servidores del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE.

En busca de la promoción de un servicio público con integridad en el ejercicio de las funciones, se considera pertinente recomendar al GIT Gestión Administrativa y la Dirección de Recolección y Acopio (DRA), lo siguiente:

- ✓ Diseñar una estrategia de comunicación con lenguaje claro y/o piezas comunicativas tipo infografía para la vigencia 2023, comunicadas vía correo institucional, Web e Intranet para fortalecer la apropiación del contenido de los procedimientos que se encuentran en ISOLUCIÓN, tales como:

GIT Gestión Administrativa: Manual para el manejo de bienes DANE y FONDANE, código GBS-010-MAN-001, y la guía de ejecución del programa de seguros código: GBS-020-GUI-001, para estos lineamientos es necesario hacer énfasis en los tiempos de prescripción del reclamo y demás aspectos que consideren relevantes, con el objeto de prevenir exclusiones al momento de la indemnización a favor del DANE.

DRA: Dar a conocer la forma de vinculación para los procesos de contratación del personal contratista de los operativos estadísticos conforme al "Procedimiento para la conformación del banco de prestadores de servicios operativos para la recolección de la información de las operaciones estadísticas, Código: PES-CNT-PDT-004". Y en caso de sufrir cambios en el procedimiento, se recomienda socializarlo para prevenir percepciones que atenten contra la integridad del DANE.

Traslados por competencia a otras entidades, por dependencias y direcciones territoriales

NÚMERO DE TRASLADOS POR COMPETENCIA - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	34	27	12	73
Territorial de Cali	1	0	0	1
Total general	35	27	12	74

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



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”.

Negaciones acceso a la información pública

NÚMERO DE PETICIONES NEGADAS POR ACCESO A LA INFORMACIÓN - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	37	57	27	121
Dirección de Censos y Demografía	6	2	4	12
Secretaría General	2	4	1	7
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	1	0	2	3
Territorial de Bogotá	0	0	2	2
Peticiones Quejas y Reclamos	0	0	1	1
Oficina de Sistemas	0	0	1	1
Total general	46	63	38	147

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



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 147 peticiones en total.

Oportunidad de respuesta en las solicitudes a nivel central

NÚMERO DE PQRSO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE EN DANE CENTRAL - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Secretaría General	257	333	468	1058
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	352	315	185	852
Dirección de Recolección y Acopio	484	262	71	817
Dirección de Geoestadística	118	114	105	337
Dirección de Censos y Demografía	124	81	31	236
Dirección de Metodología y Producción Estadística	57	48	22	127
Oficina Asesora Jurídica	28	53	22	103
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	46	36	16	98
Oficina de Sistemas	37	41	5	83
Dirección del Departamento	30	30	12	72
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	5	5	6	16
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	8	1	3	12
Oficina de Control Interno	11	1	0	12
Comisión de Personal	9	0	0	9
Oficina Asesora de Planeación	2	1	2	5
Subdirección	2	1	1	4
Peticiones Quejas y Reclamos	0	0	1	1
Comité de Convivencia Laboral	0	1	0	1
Total general	1570	1323	950	3843

Oportunidad de respuesta en las solicitudes en las direcciones territoriales

NÚMERO DE PQRS D CONTESTADAS OPORTUNAMENTE EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Territorial de Barranquilla	268	241	148	657
Territorial de Cali	197	132	125	454
Territorial de Bogotá	161	113	118	392
Territorial de Manizales	153	104	76	333
Territorial de Bucaramanga	82	108	99	289
Territorial de Medellín	118	66	84	268
Total general	979	764	650	2393

Fuente: PQRS D cuadro único nacional de seguimiento y control.



Se respondieron dentro de los términos de Ley, un total de 6.236 PQRS D, discriminadas de la siguiente manera, en DANE Central 3.843 y a nivel territorial 2.393.

Extemporaneidad en las solicitudes nivel central y direcciones territoriales

NÚMERO DE PQRSD CONTESTADAS EXTEMPORANEAMENTE - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Secretaría General	5	13	90	108
Dirección de Metodología y Producción Estadística	16	13	14	43
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	7	4	2	13
Dirección de Censos y Demografía	1	6	5	12
Comisión de Personal	5	4	1	10
Dirección de Geoestadística	0	1	4	5
Territorial de Bogotá	2	1	1	4
Comité de Convivencia Laboral	0	0	2	2
Dirección del Departamento	2	0	0	2
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	1	0	1	2
Oficina de Control Interno	0	0	1	1
Total general	39	42	121	202

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

Se respondieron 202 PQRSD fuera de términos en DANE Central y las direcciones territoriales.



Tiempo promedio de respuesta para el cuarto trimestre de 2022

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - CUARTO TRIMESTRE 2022			
Tipo de requerimiento		Términos de vencimiento (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
PETICIONES	Derecho de petición general	15	10
	Petición certificación	10	7
	Petición con término especial 1 día	1	1
	Petición con término especial 2 días	2	2
	Petición con término especial 3 días	3	3
	Petición con término especial 5 días	5	5
	Petición congresistas	5	5
	Petición consulta	30	19
	Petición copias	10	6
	Petición de información	10	7
	Petición oficial	10	8
	Respuesta demanda	68	35
	Traslado por competencia	5	4
QUEJAS		15	15
RECLAMOS	Reclamo	15	14
	Reclamo comisión de personal	30	33
SUGERENCIAS		15	13
DENUNCIAS		15	15

PQRSD con ampliación de términos para el cuarto trimestre de 2022

SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS - CUARTO TRIMESTRE 2022				
Dependencias	Término de ampliación	Cantidad de solicitudes	Términos de vencimiento (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	Ampliación de 10 a 20 días	1	20	20
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	Ampliación de 15 a 30 días	1	30	31
Secretaría General	Ampliación de 15 a 30 días	1	30	29
Territorial de Bogotá	Ampliación de 10 a 20 días	1	20	19
Territorial de Cali	Ampliación de 10 a 20 días	2	20	20
Territorial de Medellín	Ampliación de 10 a 20 días	1	14	10
Total general		7	22	21

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.



Ejercicio del ciudadano incognito - cuarto trimestre 2022

Después de que el Grupo Interno de Trabajo de seguimiento y control a PQRSD realizara el ejercicio de ciudadano incógnito, se identificaron 2 aspectos esenciales a tener en cuenta en futuras oportunidades que le permiten a la Entidad mejorar su servicio y la calidad del mismo.

1. Se puede destacar que, en lo que respecta a las respuestas emitidas, por el canal telefónico a nivel DANE central en sus extensiones del Grupo Interno de Trabajo de información y servicio al ciudadano, fueron oportunas y de calidad siempre cumpliendo con los protocolos.
2. Al revisar varias solicitudes de ciudadanos se evidencia que no se cumple con los lineamientos establecidos por la normatividad, lo que incluye en las leyes y resoluciones internas de la Entidad. De lo anterior, se identifica que las respuestas entregadas a la ciudadanía son extemporáneas.

De acuerdo al análisis de este informe, las respuestas se dieron de manera incompleta y en los casos de las solicitudes que ingresaron por un canal diferente, se evidenció que se reiteraban las respuestas sin dar mayor alcance y sin anexar el oficio anterior.



Ejercicio del ciudadano incognito - cuarto trimestre 2022

En cuanto al análisis previamente realizado, es posible afirmar que los tiempos de respuesta difieren por:

1. Factores humanos como el número de peticiones que llegan por cada canal.
2. La falta del aplicativo Gestor Documental, para activación del formulario Web al servicio del ciudadano, con el fin, de que este realice sus solicitudes y haga el respectivo seguimiento de las mismas, puesto que esta labor se esta realizando desde el correo electrónico de la Entidad y de manera complementaria desde el Excel radicador.

Se evidencia el potencial que brindan estos ejercicios para servir de insumo en la mejora continua de la entidad al retroalimentar a las dependencias y al Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano en su quehacer misional.

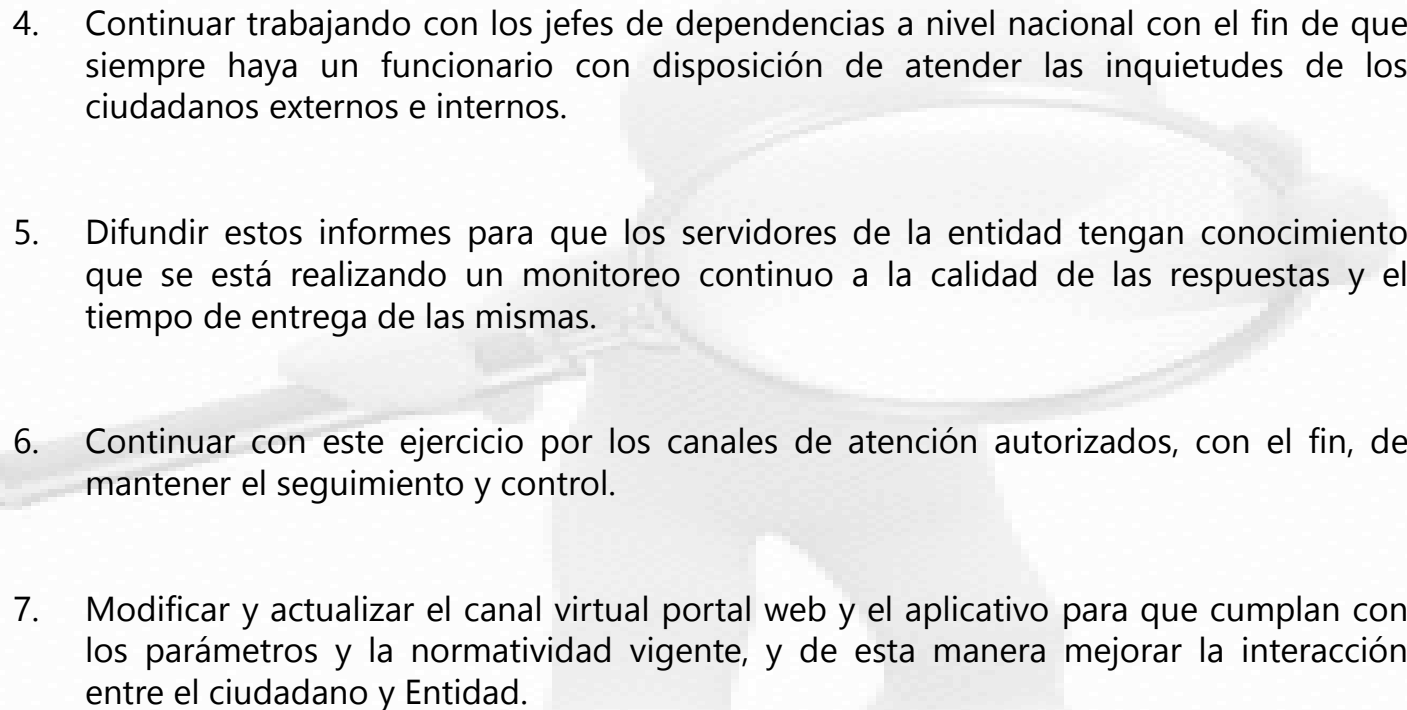
Se recomienda a las áreas realizar mayor seguimiento y trámite efectivo a las solicitudes de su competencia, con el fin, de mejorar el indicador de oportunidad en la respuesta.

Recomendaciones para el ejercicio del ciudadano incognito - cuarto trimestre 2022

Después de concluir el Informe de ciudadano incógnito se proponen las siguientes recomendaciones que deberán ponerse en práctica en próximas oportunidades para aumentar el espectro de acción, niveles de medición y respuesta de las peticiones por cada canal

1. Realizar un análisis más focalizado por dependencia para encontrar los posibles riesgos asociados a la trazabilidad de información.
2. Fortalecer el canal telefónico en territoriales y sedes realizando talleres y capacitaciones, modificaciones, seguimientos para corregir las fallas técnicas y humanas.
3. Capacitar funcionarios en territoriales y crear los centros de información y servicio al ciudadano en cada una de las sedes a nivel nacional con el fin de dar información oportuna a los grupos de interés en nuestro territorio.

Recomendaciones para el ejercicio del ciudadano incognito - cuarto trimestre 2022

4. Continuar trabajando con los jefes de dependencias a nivel nacional con el fin de que siempre haya un funcionario con disposición de atender las inquietudes de los ciudadanos externos e internos.
 5. Difundir estos informes para que los servidores de la entidad tengan conocimiento que se está realizando un monitoreo continuo a la calidad de las respuestas y el tiempo de entrega de las mismas.
 6. Continuar con este ejercicio por los canales de atención autorizados, con el fin, de mantener el seguimiento y control.
 7. Modificar y actualizar el canal virtual portal web y el aplicativo para que cumplan con los parámetros y la normatividad vigente, y de esta manera mejorar la interacción entre el ciudadano y Entidad.
- 

Recomendaciones cuarto trimestre 2022

El Grupo Interno de Trabajo 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 por los diferentes canales de atención, como parte de este proceso se considera pertinente recomendar a la alta dirección lo siguiente:

1. Ajustar, actualizar o cambiar la herramienta de gestión documental de acuerdo con las necesidades de la Entidad y en cumplimiento con la normatividad vigente, lo anterior, teniendo en cuenta las dificultades que se presentan en el momento en el DANE, puesto que disminuyen el tiempo de oportunidad de respuesta de los requerimientos de los grupos de interés para realizar su seguimiento.
2. Capacitar a los responsables en las sedes a nivel territorial para la entrega de la información misional verbal, a fin de mejorar continuamente.
3. Mejorar la clasificación de los documentos a nivel Central y Territorial, para optimizar los temas relacionados con el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
4. Atender las recomendaciones producto de los resultados del ciudadano incognito, con el fin, de contar con una mejor calidad de los servicios prestados por la Entidad en todos los canales de atención a nivel nacional.



Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Secretaría General
**Grupo Interno de Trabajo de seguimiento
y control a PQRSD**



GOBIERNO DE COLOMBIA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co