

Informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD

Enero - junio / 2020

Secretaría General



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de gestión institucional Primer semestre, enero – junio 2020

Secretaría General – PQRSD

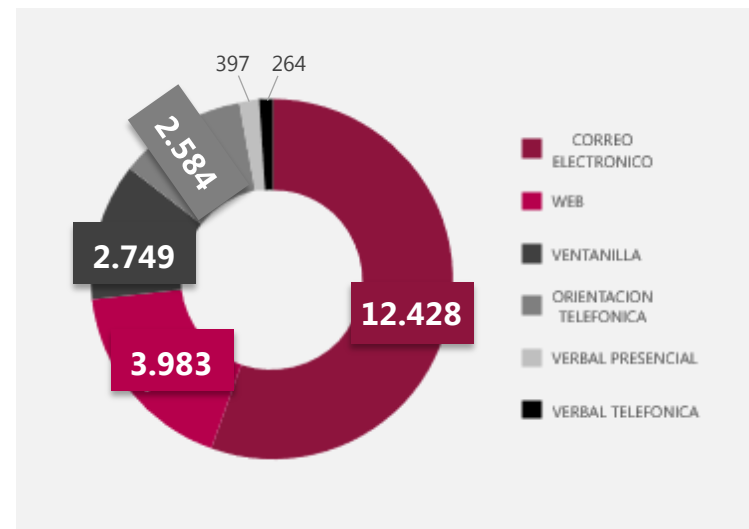


El departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias - PQRSD, recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central y las direcciones territoriales; correspondientes al período comprendido entre el **1 de enero al 30 de junio de 2020**, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.

Resultados generales Enero – junio 2020

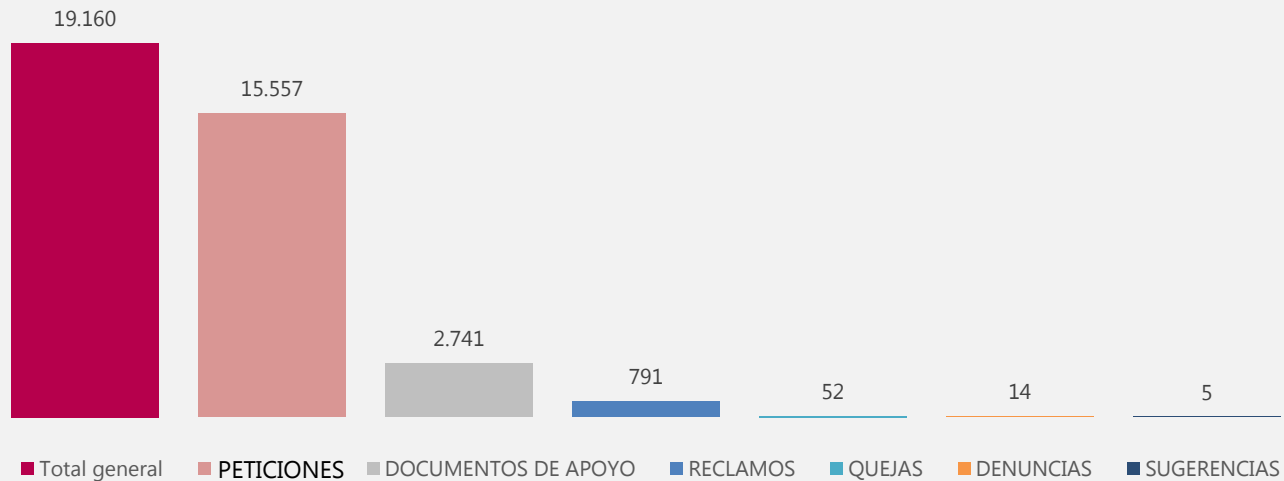
Participación por canal

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo electrónico	1.836	1.531	1.538	1625	2069	3829	12.428
Formulario web	823	536	654	583	496	891	3.983
Ventanilla	1001	808	554	96	106	184	2.749
Telefónico de orientación	449	774	371	261	361	368	2.584
Presenciales	93	183	121	0	0	0	397
Verbales telefónicas	34	79	39	24	43	45	264
Total	4.236	3.911	3.277	2.589	3.075	5.317	22.405



- Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, se atendieron un total de 22.405 solicitudes. La mayor participación se presentó en el canal correo electrónico, con 12.428 PQRSD.

Total de derechos de petición recibidos, enero - junio 2020



Total de peticiones recibidas a nivel central por dependencia

dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Subdirección - Logística	79	119	166	234	531	1686	2815
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	227	237	241	350	307	249	1611
Dirección de Censos y demografía	208	184	146	147	170	162	1017
Dirección de Geoestadística	74	91	139	107	116	213	740
Secretaría General	169	138	92	72	62	115	648
Dirección de Metodología y Producción Estadística	90	80	59	103	130	92	554
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	10	9	14	13	15	2	63
Oficina Asesora Jurídica	10	4	4	9	9	14	50
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	3	7	15	7	9	6	47
Dirección del departamento	8	5	7	6	5	8	39
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	2	6	4	2		10	24
Oficina de Sistemas	5	1	1	1		1	9
Oficina de Control Interno	1			4			5
Oficina Asesora de Planeación	1				2	2	5
Total general	887	881	888	1055	1356	2560	7627

Total de peticiones recibidas por territorial

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Territorial de Bogotá	673	322	432	279	259	531	2496
Territorial de Barranquilla	403	301	397	221	267	260	1849
Territorial de Cali	302	287	248	155	96	77	1165
Territorial de Manizales	290	226	140	150	98	83	987
Territorial de Bucaramanga	243	151	119	117	87	125	842
Territorial de Medellín	132	104	107	96	85	67	591
Total general	2043	1391	1443	1018	892	1143	7930

Tema que motiva la petición recibida

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Certificaciones Contratistas	1689	1000	1095	625	548	905	5862
Convocatorias Encuestas	112	175	178	248	561	1099	2373
Información Estadística	459	416	390	365	336	272	2238
Información General	135	104	120	160	118	125	762
Pruebas Plataforma Banco Hojas de Vida					5	572	577
Estratificación	53	65	108	75	73	164	538
COVID-19			2	217	227	73	519
Encuestas	35	49	71	102	82	91	430
CNPV - Resultado Informes	58	81	62	30	28	42	301
Asuntos Internos	94	78	47	21	20	36	296
Otras Certificaciones	46	83	29	35	31	28	252
Requerimientos Entes Estatales	19	34	33	41	63	46	236
Información Censal	17	15	28	27	40	48	175
Licores	56	44	34	8	5	9	156
Otras Entidades	3	4	10	25	27	43	112
CNPV - Operativo	30	16	9	15	17	14	101
Hojas de Vida	17	27	10	7	15	19	95
Formularios Estadísticas Vitales	21	18	21	7	5	15	87
Gestión Contractual	11	13	13	12	7	30	86
Bonos Pensionales	16	21	17	9	5	13	81
Datos Personales	8	7	19	13	6	7	60



Tema que motiva la petición recibida

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Certificado Laboral	17	10	7	8	3	9	54
Petición Incompleta	2	2	6	6	12	7	35
Procesos Jurídicos	12	2	3	5	3	8	33
Socialización Operaciones Estadísticas	3	3	7	3	1	1	18
Convocatoria CNSC - DANE	3	1	2	2	4	2	14
Honorarios	5	1	5		1		12
Cartografía	3	1	3	1	1	1	10
Copias	1		1	5		3	10
Cancelación de Convocatoria						9	9
Veedurías Ciudadanas			1		3	1	5
Tutelas						3	3
Censo Minero	2	1					3
CNPV - Otros	1			1	1		3
Otros						3	3
Invitaciones						2	2
Censo Económico	2						2
Factores Salariales		1					1
Problemas Plataforma Hojas de Vida						1	1
Precios Artículos Primera Necesidad						1	1
Sala de Procesamiento Especializado Externo						1	1
Total general	2930	2272	2331	2073	2248	3703	15557

Mayor número de quejas recibidas a nivel central por dependencia y por territorial

dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Secretaria General	3	4	1	6	14
Subdirección - Logística	1	5	1	3	10
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1				1
Total general	5	9	2	9	25

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Territorial de Bogotá		9		1	10
Territorial de Manizales	4	1		2	7
Territorial de Cali	4	1	2		7
Territorial de Medellín		1		1	2
Territorial de Barranquilla				1	1
Total general	8	12	2	5	27

Tema que motivó la petición recibida

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Convocatorias encuestas	4	7	1	8	20
Contra el servicio	4	7			11
Contra servidor	1	6	3	1	11
Asuntos internos	2			1	3
Pruebas plataforma banco hojas de vida				2	2
Cancelación de convocatoria				2	2
Encuestas	2				2
Gestión contractual		1			1
Total general	13	21	4	14	52

- Durante el primer semestre, las causas más frecuentes de queja fueron por “CONVOCATORIAS ENCUESTAS” con 20 requerimientos; “CONTRA EL SERVICIO” y “CONTRA SERVIDOR” con 11 requerimientos cada una.



Mayor número de reclamos recibidos a nivel central por dependencia

dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Subdirección - Logística	1	5	8	6	15	645	680
Secretaria General		3	2		5	11	21
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1				3	2	6
Dirección de Censos y demografía		2			1	2	5
Dirección de Metodología y Producción Estadística						4	4
Oficina de Sistemas			2				2
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística						1	1
Total general	2	10	12	6	24	665	719

Mayor número de reclamos recibidos a nivel territorial por dependencia

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Territorial de Bogotá	1	4	3	5		8	21
Territorial de Medellín			3	5	3	2	13
Territorial de Barranquilla	2	3	1	2	3	2	13
Territorial de Manizales	1	3	5	1	1	1	12
Territorial de Cali		4	1	2	1		8
Territorial de Bucaramanga			2	2		1	5
Total general	4	14	15	17	8	14	72

Tema que motivó el reclamo recibido

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Pruebas plataforma banco hojas de vida						598	598
Contra el servicio	2	15	23	15	24	13	92
Convocatorias encuestas		4	1	5	2	52	64
Gestión contractual	2		3	1		1	7
Asuntos internos		1			4	1	6
Certificaciones contratistas		1				3	4
Datos personales		2			1	1	4
Información general	1	1				1	3
Información estadística	1					2	3
Covid-19				2			2
Problemas plataforma hojas de vida						2	2
Convocatoria cincos dañe					1	1	2
Cancelación de convocatoria						1	1
Procesos jurídicos						1	1
Información censal						1	1
Encuestas						1	1
Total general	6	24	27	23	32	679	791

- ⊙ La causa más frecuente de reclamos fue la de "PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA" con 598 requerimientos en total; seguido por "CONTRA EL SERVICIO" con 92 requerimientos y "CONVOCATORIAS ENCUESTAS" 64 requerimientos.

Total de sugerencias recibidas por tema a nivel central

Dependencias a nivel central	Marzo	Abril	Total general
Subdirección - Logística	4		4
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano		1	1
Total general	4	1	5

Tema	Marzo	Abril	Total general
Convocatorias encuestas	3		3
Información estadística		1	1
Encuestas	1		1
Total general	4	1	5

- Durante el primer semestre, se dieron 3 sugerencias tipificada como "Información Estadística.

Total de denuncias recibidas a nivel central, territorial según tema de la denuncia

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Secretaria General	2	4	1	2	9
Subdirección – Logística				1	1
Oficina de Sistemas		1			1
Total general	2	5	1	3	11

Territoriales	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Territorial de Bucaramanga		1		1
Territorial de Manizales	1			1
Territorial de Cali			1	1
Total general	1	1	1	3

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Junio	Total general
Contra el servicio		5	2		7
Contra servidor	2			1	3
Convocatorias encuestas				2	2
Asuntos internos		1		1	2
Total general	2	6	2	4	14

- Durante el primer semestre, la causa más frecuente de denuncia fue la tipificada como “CONTRA EL SERVICIO” con 7 requerimientos; seguido de “CONTRA SERVIDOR” con 3 peticiones.

Tiempos promedio de respuesta primer semestre de 2020

Tipo	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	59	14.8
Reclamo	15	1.015	12.9
Sugerencia	15	5	32.6
Denuncia	15	17	14.6
Petición	5	1.051	3.3
	10	6.291	6.2
	15	1.246	12.8
	30	221	18.1

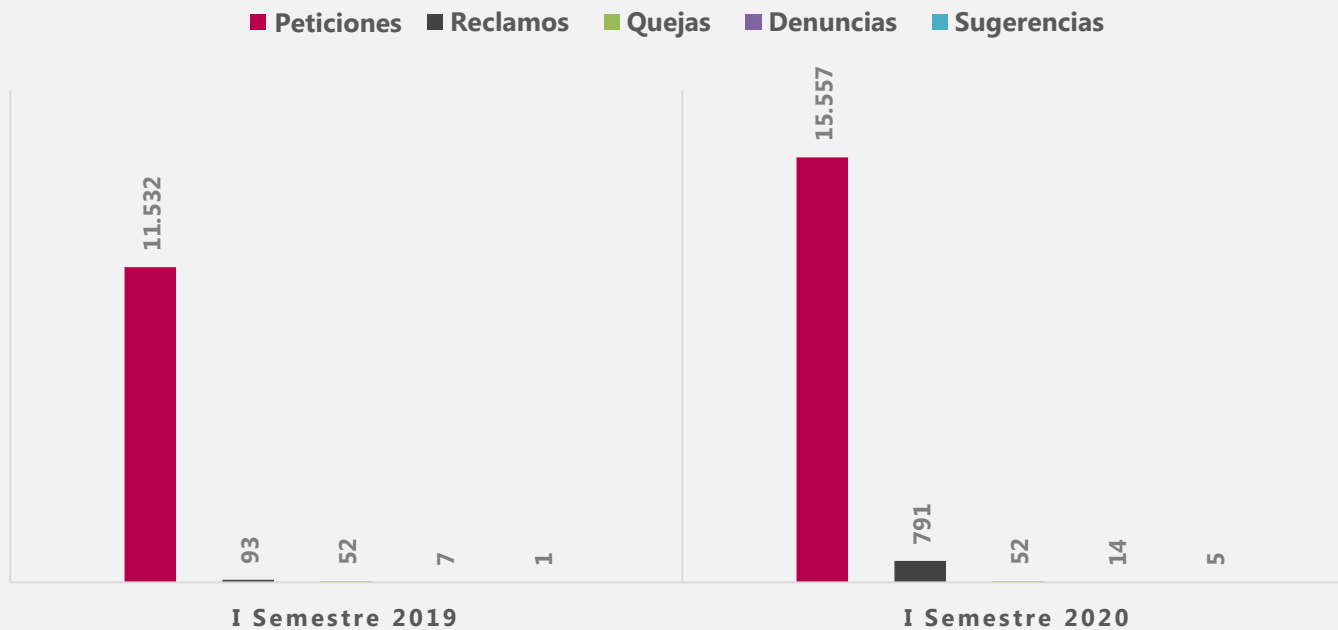
Peticiones con ampliación de términos según Decreto 491 de 2020

Información	20	7051	9.3
General	30	2925	16.1
Consulta	35	225	19

- Durante el primer semestre de 2020 las peticiones, quejas, reclamos fueron atendidas en términos, a las sugerencias se les hará control estricto a partir de la fecha ya que se contestaron fuera de términos, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Comparativo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

Primer semestre 2019 - primer semestre 2020



Total de negaciones al acceso de la información pública

dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Dirección de Censos y Demografía	2	1	5		1	2	11
Grupo interno de trabajo Información y Servicio al Ciudadano	2	2	9	7	4	1	25
Secretaria General			1			1	2
Subdirección – Logística				1			1
Territorial de Barranquilla	2	4		1		1	8
Territorial de Bucaramanga	1	1	2			1	5
Territorial de Cali			1			1	2
Territorial de Manizales		1	1	1			3
Territorial de Medellín	1		1	3	2	1	8
Total general	8	9	20	13	7	8	65

- 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 de 65 peticiones en total.

Total de traslados a otras entidades a nivel central por dependencia y por territorial

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Dirección de Censos y Demografía	17	13	3	3	3	1	40
Dirección de Geoestadística	4	3	1	3	14	9	34
Dirección de Metodología y Producción Estadística				1			1
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	8	2	27	139	139	65	380
Oficina Asesora Jurídica				1			1
Secretaría General						1	1
Total general	29	18	31	147	156	76	457

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Territorial de Barranquilla		2	6	12	21	17	58
Territorial de Bucaramanga	1			8	8	3	20
Territorial de Cali		1	3	8	9	7	28
Territorial de Manizales	1	2	3	8	5	4	23
Territorial de Medellín	2	3		13	23	9	50
Total general	4	8	12	49	66	40	179

⦿ Se trasladaron a otras Instituciones un total de 636 peticiones, por no ser de competencia del DANE.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencia

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Subdirección – Logística	75	97	55	165	537	2257	3186
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	224	235	236	349	303	248	1595
Dirección de Censos y Demografía	163	112	91	123	154	129	772
Dirección de Geoestadística	74	90	139	107	115	194	719
Secretaría General	159	141	82	71	62	123	638
Dirección de Metodología y Producción Estadística	90	80	59	102	126	93	550
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	10	9	14	13	14	2	62
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	3	7	15	7	9	5	46
Oficina Asesora Jurídica	10	4	3	9	7	12	45
Dirección del Departamento	8	5	3	6	4	4	30
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	2	6	4	2		11	25
Oficina de Sistemas	2	2	3	1		1	9
Oficina de Control Interno	1			4			5
Oficina Asesora de Planeación	1					1	2
Total general	822	788	704	959	1331	3080	7684

◉ DANE en el nivel central contestó, dentro de los términos oportunos, un total de 7.684 peticiones.

Total de respuestas oportunas a nivel territorial

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Territorial de Bogotá	674	335	435	284	259	535	2522
Territorial de Barranquilla	404	302	398	223	270	262	1859
Territorial de Cali	305	290	244	156	96	76	1167
Territorial de Manizales	295	231	145	151	99	86	1007
Territorial de Bucaramanga	243	150	122	119	87	126	847
Territorial de Medellín	132	105	110	101	88	69	605
Total general	2053	1413	1454	1034	899	1154	8007

⦿ DANE a nivel territorial contestó, dentro de los términos oportunos, un total de 8.007 peticiones.

Total de respuestas en trámite a nivel central por dependencia

Dependencias a nivel central	Marzo	Mayo	Junio	Total general
Dirección de Geoestadística			18	18
Dirección de Censos y Demografía			12	12
Subdirección – Logística			9	9
Secretaría General		1	5	6
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2
Dirección de Metodología y Producción Estadística			2	2
Oficina Asesora de Planeación		1		1
Total general	1	2	47	50

- DANE a nivel central presentó un total de 50 peticiones en trámite o gestión.

Secretaría General – PQRSD –

Total de respuestas en trámite a nivel territorial, enero - junio 2020

Territoriales	Junio	Total general
Territorial de Bogotá	4	4
Territorial de Barranquilla	1	1
Territorial de Medellín	1	1
Territorial de Cali	1	1
Total general	7	7

- Las territoriales dejaron en trámite o gestionándose, un total de 7 peticiones.

Total de respuestas extemporáneas a nivel central por dependencias y por territoriales

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Subdirección – Logística	6	32	124	75	9	67	313
Dirección de Censos y Demografía	45	74	55	24	17	16	231
Secretaria General	14	8	11	1	2	2	38
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	5	2	5	1	7	2	22
Dirección del Departamento			4			1	5
Dirección de Metodología y Producción Estadística				1	2		3
Oficina de Sistemas	3						3
Dirección de Geoestadística		1			1		2
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización				1	1		2
Total general	73	117	199	103	39	88	619

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Territorial de Cali	1	2	7	1	1		12
Territorial de Barranquilla	1	2					3
Territorial de Bucaramanga		1					1
Territorial de Bogotá						1	1
Total general	2	5	7	1	1	1	17

- DANE a nivel central contestó fuera de los términos, un total de 619 peticiones y a nivel territorial un total de 17 peticiones.

Total de peticiones sin respuesta y con vencimiento de términos, a nivel central por dependencias y por territoriales

Dependencias A Nivel Central	Enero	Marzo	Mayo	Junio	Total general
Secretaría General	1	3	2	4	10
Dirección de Censos y Demografía				7	7
Dirección del departamento			1	3	4
Dirección de Metodología y Producción Estadística			2	1	3
Oficina Asesora Jurídica			2	1	3
Subdirección – Logística				2	2
Oficina Asesora de Planeación			1	1	2
Dirección de Geoestadística				1	1
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales				1	1
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano				1	1
Total general	1	3	8	22	34

Territoriales	Junio	Total general
Territorial de Cali	1	1
Total general	1	1

- 35 peticiones vencidas y sin respuesta en el DANE, en la mayoría de los casos no se asociaron las respuestas al aplicativo.



Acciones de mejora

Se continuará con la asesoría y orientación a las dependencias del DANE a nivel central y a las territoriales, sobre los lineamientos para el trámite oportuno de PQRSD, a través de:

- ◉ Reuniones continuas con la Oficina de Sistemas para el seguimiento y mejora del aplicativo Orfeo.
- ◉ Acompañamiento en la revisión y ajuste de los informes mensuales de PQRSD.
- ◉ Tratamiento de situaciones especiales en la gestión de PQRSD de las dependencias y territoriales que más dificultades tengan para tramitar.
- ◉ Aplicabilidad de la Ley de Protección de Datos Personales en el aplicativo Orfeo, y cuadros únicos de control y seguimiento a PQRSD.
- ◉ Inicio de verificación de la fecha de entrega de las peticiones a PQRSD, frente al radicado de salida. Motivar a los ciudadanos para que realicen en el formulario Web las PQRSD.
- ◉ Con la ayuda de la alta dirección del DANE, realizar compromisos con las dependencias y territoriales, para mejorar los tiempos de respuesta.

Finalmente es importante resaltar el fortalecimiento de los Grupos Internos de Trabajo de Gestión Documental y PQRSD, debido al incremento que presentó por los canales virtuales a su cargo, como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

Informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD

Enero - junio / 2020

Secretaría General



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co