

# Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD

---

**Abril - junio / 2020**

Secretaría general



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## **Informe de gestión institucional segundo trimestre, abril – 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 abril al 30 de junio de 2020**, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.

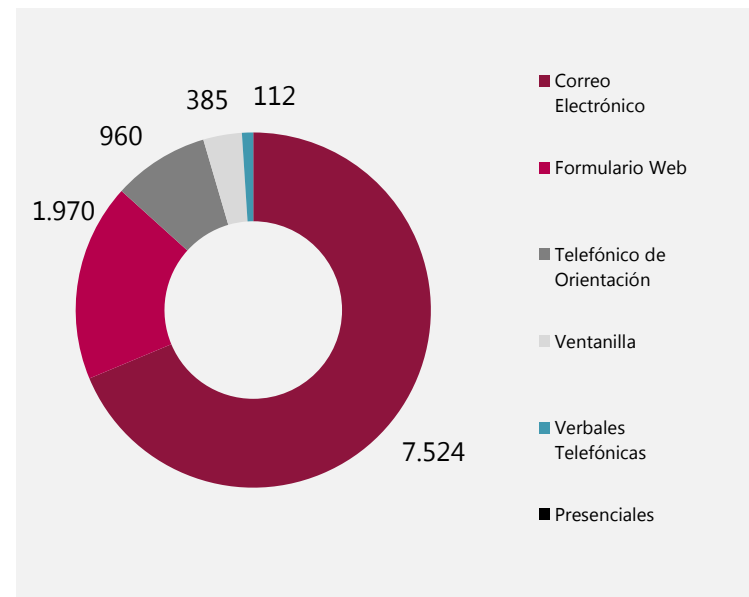


## Resultados generales

### Abril - junio 2020

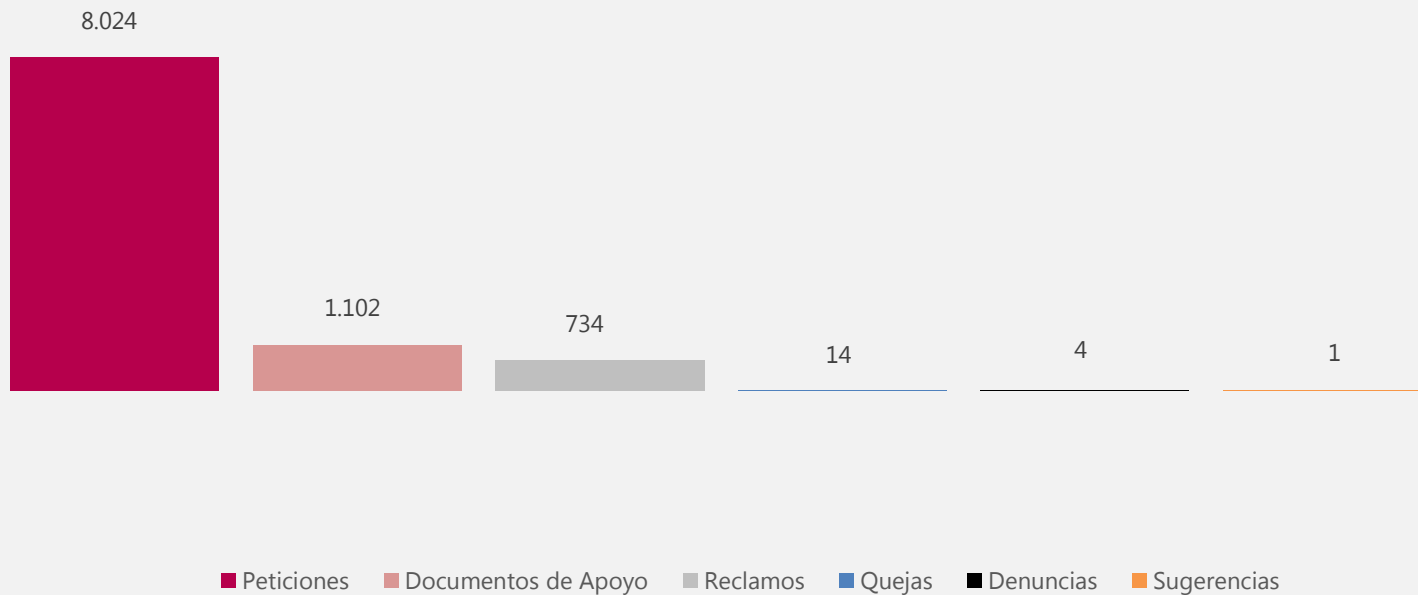
#### Participación por canal

Canal de atención	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020
Correo electrónico	1.625	2.069	3.830	7.524
Formulario web	583	496	891	1.970
Telefónico de orientación	261	331	368	960
Ventanilla	96	106	183	385
Verbales telefónicas	24	43	45	112
Presenciales	0	0	0	0
<b>Abril - junio 2020</b>	<b>2.589</b>	<b>3.045</b>	<b>5.317</b>	<b>10.951</b>



- Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020, se atendieron un total de 10.951 solicitudes. La mayor participación total se dio por correo electrónico, con 7.524 peticiones.

## Total de derechos de petición recibidos



## Total de peticiones recibidas a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Subdirección - Logística	234	531	1686	2451
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	350	307	249	906
Dirección de Censos y Demografía	147	170	162	479
Dirección de Geoestadística	107	116	213	436
Secretaría General	72	62	115	249
Dirección de Metodología y Producción Estadística	103	130	92	325
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	13	15	2	30
Oficina Asesora Jurídica	9	9	14	32
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	7	9	6	22
Dirección del Departamento	6	5	8	19
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	2	0	10	12
Oficina de Sistemas	1	0	1	2
Oficina de Control Interno	4	0	0	4
Oficina Asesora de Planeación	0	2	2	4
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>1055</b>	<b>1356</b>	<b>2560</b>	<b>4971</b>

## Total de peticiones recibidas por territoriales

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Territorial de Bogotá	279	259	531	1.069
Territorial de Barranquilla	221	267	260	748
Territorial de Cali	155	96	77	328
Territorial de Manizales	150	98	83	331
Territorial de Bucaramanga	117	87	125	329
Territorial de Medellín	96	85	67	248
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>1.018</b>	<b>892</b>	<b>1.143</b>	<b>3.053</b>

## Tema que motiva la petición recibida

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Certificaciones contratistas	625	548	905	2078
Convocatorias encuestas	248	561	1099	1908
Información estadística	365	336	272	973
Pruebas plataforma banco hojas de vida		5	572	577
Covid-19	217	227	73	517
Información general	160	118	125	403
Estratificación	75	73	164	312
Encuestas	102	82	91	275
Requerimientos entes estatales	41	63	46	150
Información censal	27	40	48	115
CNPV- resultado informes	30	28	42	100
Otras entidades	25	27	43	95
Otras certificaciones	35	31	28	94
Asuntos internos	21	20	36	77
Gestión contractual	12	7	30	49
CNPV- operativo	15	17	14	46
Hojas de vida	7	15	19	41
Bonos pensionales	9	5	13	27
Formularios estadísticas vitales	7	5	15	27

**Abril - junio 2020 general**

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Datos personales	13	6	7	26
Petición incompleta	6	12	7	25
Licores	8	5	9	22
Certificado laboral	8	3	9	20
Procesos jurídicos	5	3	8	16
Cancelación de convocatoria			9	9
Convocatoria CNSC - DANE	2	4	2	8
Copias	5		3	8
Socialización operaciones estadísticas	3	1	1	5
Veedurías ciudadanas		3	1	4
Tutelas			3	3
Cartografía	1	1	1	3
Otros			3	3
Invitaciones			2	2
CNPV - otros	1	1		2
Honorarios		1		1
Problemas plataforma hojas de vida			1	1
Precios artículos primera necesidad			1	1
Sala de procesamiento especializado externo			1	1

**2.073**

**2.248**

**3.703**

**8.024**

## Mayor número de quejas recibidas a nivel central por dependencias y por territoriales

dependencias a nivel central	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Secretaria General			6	6
Subdirección - Logística			3	3
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	0			0
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Territorial de Bogotá			1	1
Territorial de Manizales			2	2
Territorial de Cali			0	0
Territorial de Medellín			1	1
Territorial de Barranquilla			1	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>			<b>5</b>	<b>5</b>



## Tema que motivó la queja recibida

Tema	Total
Convocatorias encuestas	8
Pruebas plataforma banco hojas de vida	2
Cancelación de convocatoria	2
Asuntos internos	1
Contra servidor	1
<b>Total general</b>	<b>14</b>

- Durante el segundo trimestre, las causas más frecuentes de queja fueron por "CONVOCATORIAS ENCUESTAS" con 8 requerimientos; "PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA" y "CANCELACIÓN DE CONVOCATORIA" con 2 requerimientos cada una.

## Mayor número de reclamos recibidos a nivel central por dependencias


dependencias a nivel central	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Subdirección - Logística	6	15	645	666
Secretaría General	0	5	11	16
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	0	3	2	5
Dirección de Censos y Demografía	0	1	2	3
Dirección de Metodología y Producción Estadística	0	0	4	4
Oficina de Sistemas	0	0	0	0
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	0	0	1	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>665</b>	<b>695</b>

## Mayor número de reclamos recibidos por territoriales

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio 2020 general
Territorial de Bogotá	5	0	8	13
Territorial de Medellín	5	3	2	10
Territorial de Barranquilla	2	3	2	7
Territorial de Manizales	1	1	1	3
Territorial de Cali	2	1	0	3
Territorial de Bucaramanga	2	0	1	3
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>39</b>

## Tema que motivó el reclamo recibido

Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Pruebas plataforma banco hojas de vida			598	598
Convocatorias encuestas	5	2	52	59
Contra el servicio	15	24	13	52
Asuntos internos		4	1	5
Certificaciones contratistas			3	3
Gestión contractual	1		1	2
Información estadística			2	2
Convocatoria CNSC DANE		1	1	2
Problemas plataforma hojas de vida			2	2
Covid-19	2			2
Datos personales		1	1	2
Procesos jurídicos			1	1
Encuestas			1	1
Información censal			1	1
Información general			1	1
Cancelación de convocatoria			1	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>679</b>	<b>734</b>

-  La causa más frecuente de reclamos fue la de "PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA" con 598 requerimientos en total; seguido por "CONVOCATORIAS ENCUESTAS" con 59 requerimientos; y "CONTRA EL SERVICIO" 52 requerimientos.

## Total de sugerencias recibidas por tema a nivel central

Sugerencias a nivel central	Abril	Mayo	Junio	Abril –Junio 2020 general
Información estadística	1	0	0	1
Abril – junio 2020 general	1	0	0	1

- Durante el segundo trimestre, la única sugerencia fue tipificada como “Información estadística”.

## Total de denuncias recibidas a nivel central por dependencias , territoriales y tema de la denuncia

Dependencias a nivel central	Abril	Mayo	Junio	Abril –junio 2020 general
Secretaría General	0	0	2	2
Subdirección – Logística	0	0	1	1
<b>Abril – junio 2020 general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril –junio 2020 general
Territorial Cali	0	0	1	1
<b>Abril – junio 2020 general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Tema	Total
Convocatorias para encuestas	2
Asuntos internos	1
Contra servidor	1
<b>Abril –junio 2020 general</b>	<b>4</b>



Durante el segundo trimestre, la causa más frecuente de denuncia fue la tipificada como “CONVOCATORIA PARA ENCUESTAS” con 2 requerimientos; seguido de “ASUNTOS INTERNOS” y “CONTRA SERVIDOR” con 1 requerimiento cada uno.

## Total de negaciones al acceso de la información pública

Dependencias a nivel central y por territoriales	Total
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicios al Ciudadano	12
Dirección de Censos y Demografía	3
Secretaria General	1
Subdirección – Logística	1
Territorial de Medellín	6
Territorial de Barranquilla	2
Territorial de Bucaramanga	1
Territorial de Manizales	1
Territorial de Cali	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>28</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 de 28 peticiones en total.

## Tiempos promedio de respuesta primer trimestre de 2020

Tipo PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	32	11
Reclamo	15	48	10
Sugerencia	15	4	33
Denuncia	15	10	14
Petición	5	150	4
	10	5.521	6
	15	1.030	9
	30	215	18
<b>Peticiones con ampliación de términos de acuerdo al Decreto 491 de 2020</b>			
Información	20	163	7
General	30	57	18
Consulta	35	5	10

- Durante el primer trimestre del 2020 las peticiones, las quejas y los reclamos fueron atendidos 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.



## Tiempos promedio de respuesta segundo trimestre de 2020

Tipo PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	14	13
Reclamo	15	671	10
Sugerencia	15	1	14
Denuncia	15	3	15
Petición	5	623	3
	10	233	6
	15	15	11
	30	6	24
<b>peticiones con ampliación de términos de acuerdo al Decreto 491 de 2020</b>			
Información	20	4.373	8
General	30	2.371	14
Consulta	35	180	19

- Durante el segundo trimestre del 2020 las peticiones, las quejas y los reclamos fueron atendidos 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.

## Total de traslados a otras entidades por dependencias y territoriales

Dependencias a nivel central	Total
Grupo Interno de Trabajo Información Servicios al Ciudadano	343
Dirección de Censos y Demografía	7
Dirección de Geoestadística	26
Oficina Asesora Jurídica	1
Secretaría General	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>379</b>

Territoriales	Total
Territorial de Barranquilla	50
Territorial de Medellín	45
Territorial de Cali	24
Territorial de Manizales	17
Territorial de Bucaramanga	19
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>155</b>



Se trasladaron a otras Instituciones un total de 534 peticiones, por falta de competencia.

## Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Total
Subdirección - Logística	2959
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	900
Dirección de Censos y Demografía	406
Dirección de Geoestadística	416
Secretaría General	256
Dirección de Metodología y Producción Estadística	321
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	29
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	21
Oficina Asesora Jurídica	28
Dirección del Departamento	14
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	13
Oficina de Sistemas	2
Oficina de Control Interno	4
Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>5.370</b>

- DANE a nivel central contestó, dentro de los términos oportunos, un total de 5.370 peticiones.

## Total de respuestas oportunas por territoriales

Territoriales	Total
Territorial de Bogotá	1078
Territorial de Barranquilla	755
Territorial de Cali	328
Territorial de Manizales	336
Territorial de Bucaramanga	332
Territorial de Medellín	258
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>3.087</b>

- El DANE a nivel territorial contestó dentro de los términos oportunos, un total de 3.087 peticiones.

## Total de respuestas en trámite a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Total
Subdirección - Logística	7
Dirección de Censos y Demografía	11
Dirección de Geoestadística	18
Secretaría General	5
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>44</b>

- DANE a nivel central presentó un total de 44 peticiones en trámite o gestión.

## Total de respuestas en trámite por territoriales

Territoriales	Total
Territorial de Barranquilla	1
Territorial de Bogotá	4
Territorial de Medellín	1
Territorial de Cali	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>7</b>

- 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	Total
Subdirección - Logística	151
Dirección de Censos y Demografía	57
Secretaria General	5
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	10
Dirección del Departamento	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística	3
Dirección de Geoestadística	1
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	2
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>230</b>

Territoriales	Total
Territorial Cali	2
Territorial de Bogotá	1
<b>Abril - junio 2020 general</b>	<b>3</b>



DANE a nivel central contestó fuera de los términos oportunos, un total de 230 peticiones; a su vez, las territoriales un total de 3 peticiones.

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

Dependencias a nivel central		Total
Secretaría General		6
Dirección de Censos y Demografía		7
Subdirección - Logística		2
Dirección de Metodología y Producción Estadística		3
Oficina Asesora Jurídica		3
Dirección del Departamento		4
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano		1
Dirección de Geoestadística		1
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales		1
Oficina Asesora de Planeación		2
<b>Abril - junio 2020 general</b>		<b>30</b>
Territoriales		Total
Territorial Cali		1
<b>Abril - junio 2020 general</b>		<b>1</b>



31 peticiones vencidas y sin respuesta, por que en la mayoría de casos no se pudieron asociar.





## **Acciones de mejora, abril - junio 2020**

---

**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.

# Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD

---

**Abril - junio / 2020**

Secretaría general



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)