

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

## **Secretaría General Informe Trimestral**

**Enero - Marzo / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Secretaría General - PQRSD

# Informe de gestión institucional Primer trimestre - Enero - Marzo -2019



El informe trimestral es un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre los meses de enero – marzo de 2019, su objeto es observar la gestión realizada con los derechos de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad; para conocer la gestión realizada con las solicitudes y requerimientos de las personas naturales y jurídicas.



## Secretaría General – PQRSD – Central y Territorial

Total PQRSD recibidas a nivel nacional en el período enero - marzo de 2019



En el trimestre enero - marzo de 2019 se radicaron 6729 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones, quejas, y reclamos, representan el 98,83%, 0,70%, y 0,37%, respectivamente.

## Secretaría General – PQRSD – Total nacional trimestral

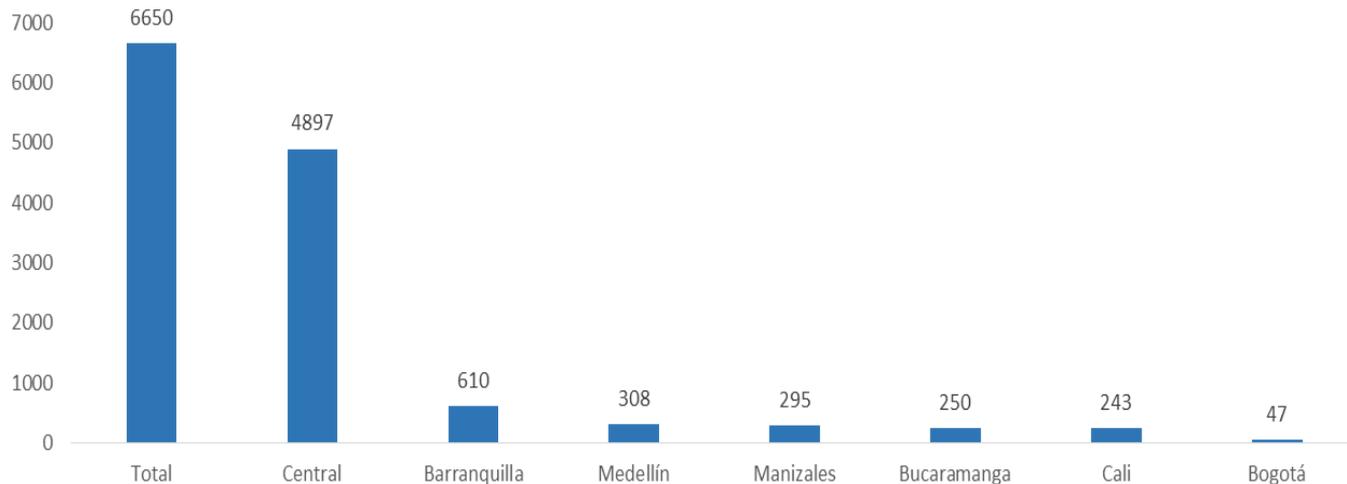
PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	4897	39	22	1	5	4964	73,77
Barranquilla	610	2	0	0	1	613	9,11
Bogotá	47	0	0	0	0	47	0,70
Bucaramanga	250	1	0	0	0	251	3,73
Cali	243	0	0	0	0	243	3,61
Manizales	295	0	0	0	0	295	4,38
Medellín	308	5	3	0	0	316	4,70
<b>Total</b>	6650	47	25	1	6	6729	100
<b>%</b>	98,83	0,70	0,37	0,01	0,09	100	

En el periodo enero marzo de 2019 se radicaron 6 denuncias a través del sistema de gestión documental ORFEO, DANE central presenta cinco y una barranquilla, las cuales están en trámite en la oficina de control interno disciplinario, una en el comité de convivencia laboral.



## Secretaría General – Peticiones

Derechos de petición radicados en la entidad para el período enero - marzo de 2019



Central 73,64%

Barranquilla 9,17%

Medellín 4,63%

Manizales 4,44%

Bucaramanga 3,76%

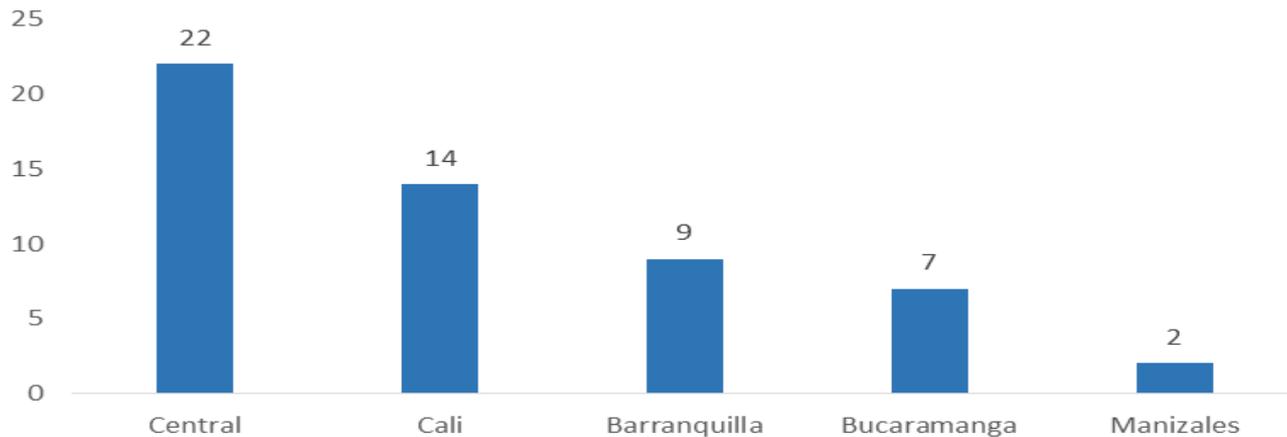
Cali 3,65%

En el trimestre enero - marzo de 2019 se radicaron 6729 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones 6650 las cuales representan el 98,83%.



## Secretaría General – PQRSD – Traslado por competencia

Traslados por competencia a nivel nacional en el período enero - marzo de 2019

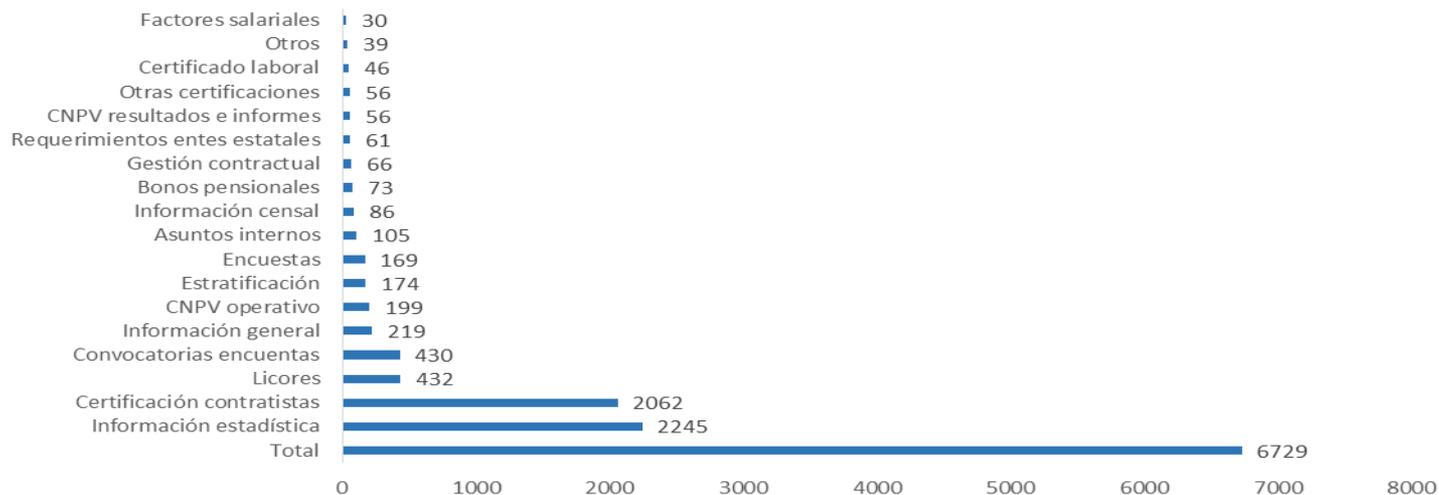


En el periodo enero marzo de 2019 hubo 54 traslados por competencia, las territoriales Bogotá y Medellín no realizaron.



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

Peticiones de mayor frecuencia recibidas a nivel nacional en el período enero - marzo de 2019

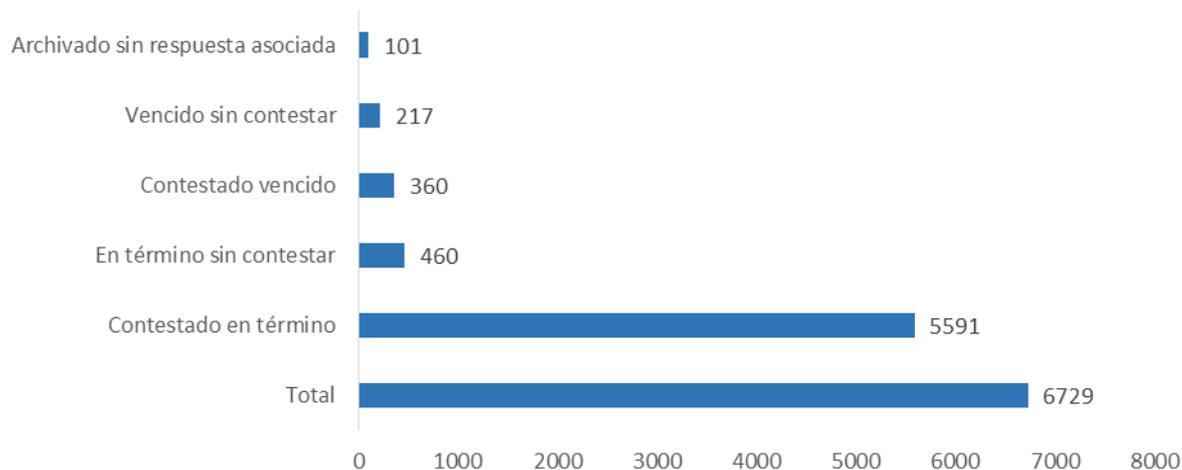


En el periodo enero - marzo de 2019 se radicaron 6729 solicitudes, las de mayor incidencia son: información estadística, certificaciones contratistas y licores las cuales representan el 33,36%, 30,64%, y 6,42 respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Estado del término

Tiempo de respuesta en el período enero - marzo de 2019



En el primer trimestre del año se radicaron 6729 solicitudes, de las cuales se contestaron en términos el 83,08%, vencido sin contestar el 3,22%.



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ En el primer trimestre estudiado, se observa un incremento de las peticiones relacionadas con la temática de licores, lo anterior con base en la expedición de la resolución de licores en el mes de diciembre de 2018.
- ✓ Como las certificaciones a contratistas representan el 30,64% de las solicitudes, se recomienda realizar un mantenimiento preventivo a la plataforma ya que los usuarios se quejan por no poder ingresar para generar la certificaciones en línea.
- ✓ El apoyo de la oficina de sistemas desarchivando radicados para que las dependencias suban las respuestas ha sido importante, mas sin embargo se observan 101 radicados sin respuesta asociada, es importante que las dependencias cierren bien los orfeos.



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a las dependencias trabajar muy bien la parte inherente a la planificación y administración de los orfeos, toda vez que se observan resultados pero éstos se pueden mejorar.
- ✓ Se recomienda trabajar la gobernanza en lo inherente a las PQRSD radicadas en la entidad para ganar en eficiencia, calidad y buena orientación en la gestión de las mismas.
- ✓ Se recomienda desagregar el ítem información censal para analizar mejor las peticiones referentes a comunidades indígenas, raizales y afro descendientes.



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se recomienda romper el paradigma actual en lo referente a la centralización de las PQRSD y, trabajar una desconcentración por funciones con base en profesionales de carrera administrativa que respondan en forma eficiente por la demanda de solicitudes de la ciudadanía a nivel nacional; para de esta forma ser mas expeditos en la atención de las mismas.



INFORMACIÓN PARA TODOS

**Gracias**