

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

## **Secretaría General Informe Trimestral**

**Octubre - Diciembre / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**



## Secretaría General - PQRSD

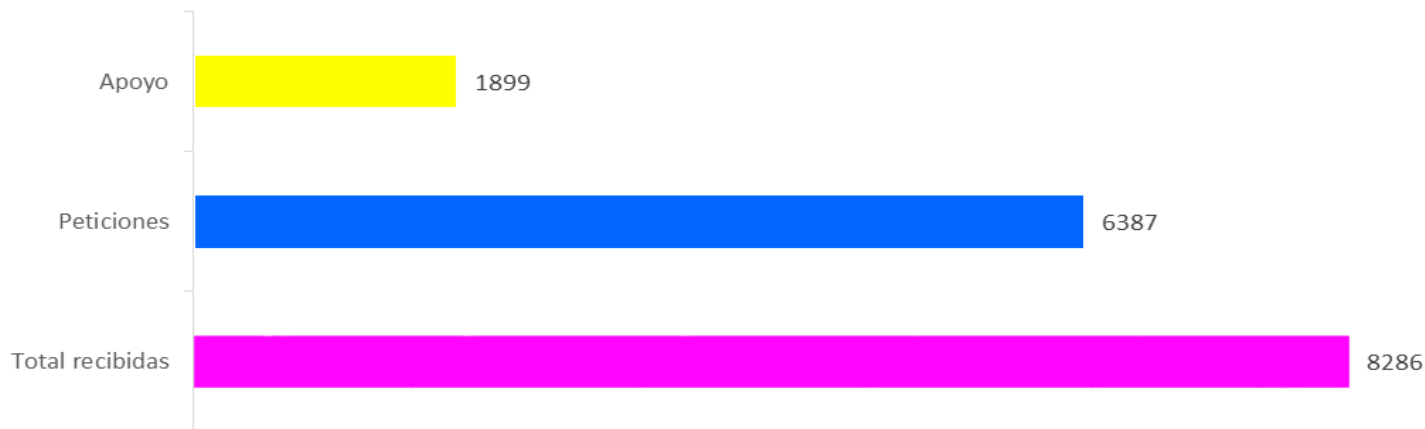
# Informe de gestión institucional Tercer trimestre - Octubre - Diciembre -2019



El informe trimestral es un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre los meses de octubre – diciembre de 2019, su objeto es observar la gestión realizada con las peticiones y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad.

## Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Octubre - Diciembre 2019

Total PQRSD recibidas por el aplicativo ORFEO en el período octubre - diciembre de 2019



En el trimestre octubre - diciembre de 2019 se radicaron 8286 PQRSD, de las cuales 6387 son peticiones y 1899 son documentos de apoyo a la gestión, éstos no requieren respuesta.

## Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Octubre - Diciembre 2019

PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	5742	24	35	1	7	5809	90,95
Barranquilla	294	0	2	0	0	296	4,63
Bogotá	70	1	1	0	0	72	1,13
Bucaramanga	77	1	0	0	0	78	1,22
Cali	60	0	1	0	0	61	0,96
Manizales	35	0	0	0	0	35	0,55
Medellín	36	0	0	0	0	36	0,56
<b>Total</b>	6314	26	39	1	7	6387	100
<b>%</b>	98,86	0,41	0,61	0,00	0,11	100	



## Secretaría General – PQRSD – Comentarios generales

- ✓ Los derechos de petición equivalen al 98,86%.
- ✓ El DANE central representa el 90,95% de la demanda de solicitudes a nivel nacional, éstas son en su mayoría información estadística que le es solicitada a las direcciones técnicas de la entidad.
- ✓ Las quejas y los reclamos representan el 0,41% y 0,61% respectivamente, estas se presentaron en su gran mayoría en el nivel central.
- ✓ Las territoriales que más PQRSD recibieron en el trimestre fueron Barranquilla y Bucaramanga con 4,63% y 1,22% respectivamente.
- ✓ En el trimestre octubre - diciembre se radico una sugerencias en el sistema ORFEO a nivel central.



## Secretaría General – PQRSD – Comentarios generales

- ✓ En el trimestre octubre – diciembre se recibieron 1899 documentos de apoyo, 343 en las territoriales y 1556 en el nivel central, éstos por metodología no se responden ni se contabilizan para el seguimiento y control.
- ✓ En el trimestre observado se recibieron 63 peticiones de congresistas y 53 peticiones de entidades oficiales.
- ✓ En el trimestre observado se recibieron 7 denuncias, éstas representan el 0,11%, desagregadas de la siguiente forma; contra el servicio 2, contra el servidor 4, CNPV informes 1, éstas se respondieron por la oficina de control interno disciplinario, la dirección técnica de censos y demografía y la territorial Bogotá.
- ✓ Las quejas recibidas en el nivel central representan el 92,31%.

## Secretaría General – PQRSD – Quejas a nivel nacional

QUEJAS	Cantidad	Control interno disciplinario	GIT Vinculación y carrera admin	Territorial Bogotá	Territorial Medellín	Territorial Bucaramanga	Territorial Barranquilla	Censos y demografía
Temas								
Asuntos Internos	2	1	1					
Contra el servicio	8			4	1	1	1	1
Contra el servidor	8	3		3	1		1	
Convocatorias encuestas	4	2		2				
Encuestas	4			3	1			
<b>Total</b>	26	6	1	12	3	1	2	1
%	100	23,08	3,85	46,15	11,54	3,85	7,69	3,85



## Secretaría General – PQRSD – Observaciones a las quejas

- ✓ La dirección territorial Bogotá atendió el 46,15% de las quejas recibidas por la entidad, el tema de mayor incidencia fue queja contra el servicio con cuatro (4) solicitudes realizadas.
- ✓ La oficina de control interno disciplinario atendió el 23,08% de las quejas radicadas en la entidad, los temas de mayor incidencia fueron; quejas contra el servidor y convocatorias encuestas con tres (3) y dos (2) peticiones realizadas respectivamente.
- ✓ La dirección territorial Medellín atendió el 11,54% de las quejas recibidas.
- ✓ En las direcciones territoriales de Cali y Manizales no se radicaron quejas en el trimestre observado.
- ✓ La dirección técnica de censos y demografía, talento humano y la territorial Bucaramanga atendieron en el trimestre observado una solicitud respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Reclamos a nivel nacional

RECLAMOS	Cantidad	Control interno disciplinario	GIT Logística	Territorial Bogotá	Territorial Medellín	Territorial Cali	Territorial Barranquilla	Territorial Manizales	Territorial Bucaramanga	Oficina Jurídica	GIT Banco de datos	Censos y demografía	GIT Temática económica	GIT Nomenclaturas
Temas														
Asuntos Internos	3			2			1							
Certificaciones contratistas	4			1	1	1	1							
CNPV resultados	1							1						
Contra el servicio	17	1	1	9	1	1	1	1	1	1				
Contra servidor	2					1					1			
Convocatorias encuestas	5			2	1			2						
Estratificación	1						1							
Formularios estadísticas vitales	1											1		
Información estadística	5										2		2	1
Total	39	1	1	14	3	3	4	4	1	1	3	1	2	1
%	100	2,56	2,56	35,90	7,69	7,69	10,26	10,26	2,56	2,56	7,69	2,56	5,13	2,56



## Secretaría General – PQRSD – Observaciones a los reclamos

- ✓ La dirección territorial Bogotá atendió el 35,90% de los reclamos realizados a la entidad, el tema de mayor incidencia fue reclamo contra el servicio con nueve (9) solicitudes realizadas, éstas representan el 64,28% de las quejas resueltas por la Dirección territorial Central en el trimestre observado.
- ✓ Las territoriales Barranquilla y Manizales atendieron el 10,26% de los reclamos realizados en el trimestre.
- ✓ Los reclamos contra el servicio representan el 43,59%, lo que nos lleva a inferir que la entidad presta un deficiente servicio al ciudadano cuando éste demanda sus servicios, por consiguiente, se debe diseñar una campaña conducente a obtener cero reclamos con base en masificar los servicios con calidad y oportunidad.
- ✓ Referente al concepto información estadística, por ser éste muy ligado a la misión institucional se debe fortalecer con una estrategia de mejoramiento continuo en el puesto de trabajo.

## Secretaría General – PQRSD – Denuncias a nivel nacional

DENUNCIAS	Cantidad	Control interno disciplinario	Censos y demografía	Territorial Bogotá
<b>Temas</b>				
Contra el servicio	2	2		
Contra servidor	4	3		1
CNPV resultados	1		1	
<b>Total</b>	7	5	1	1
<b>%</b>	100	71,43	14,29	14,29

En el trimestre octubre - diciembre de 2019 se radicaron 7 denuncia a través del sistema de gestión documental ORFEO, éstas se tramitaron por las instancias pertinentes.



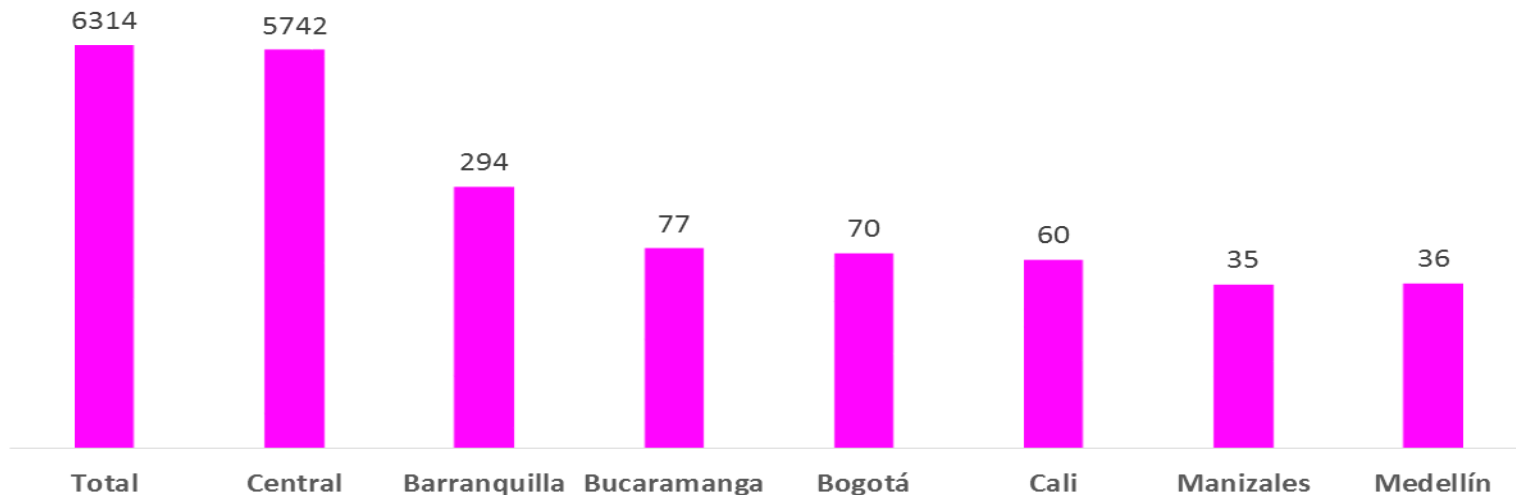
## Secretaría General – PQRSD – Observaciones denuncias

- ✓ En el trimestre observado se recibieron siete (7) denuncias a nivel nacional.
- ✓ La oficina de control interno disciplinario atendió cinco (5) denuncias, éstas equivalen al 71,43% de las realizadas en el trimestre observado; tres (3) fueron contra el servidor y dos (2) contra el servicio.
- ✓ Hay una (1) denuncia contra los resultados del CNPV, ésta fue atendida por la dirección técnica de censos y demografía.
- ✓ Las denuncias contra el servidor equivalen al 57,14%.



## Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

Total peticiones recibidas a nivel Central y Territorial en el trimestre octubre - diciembre de 2019

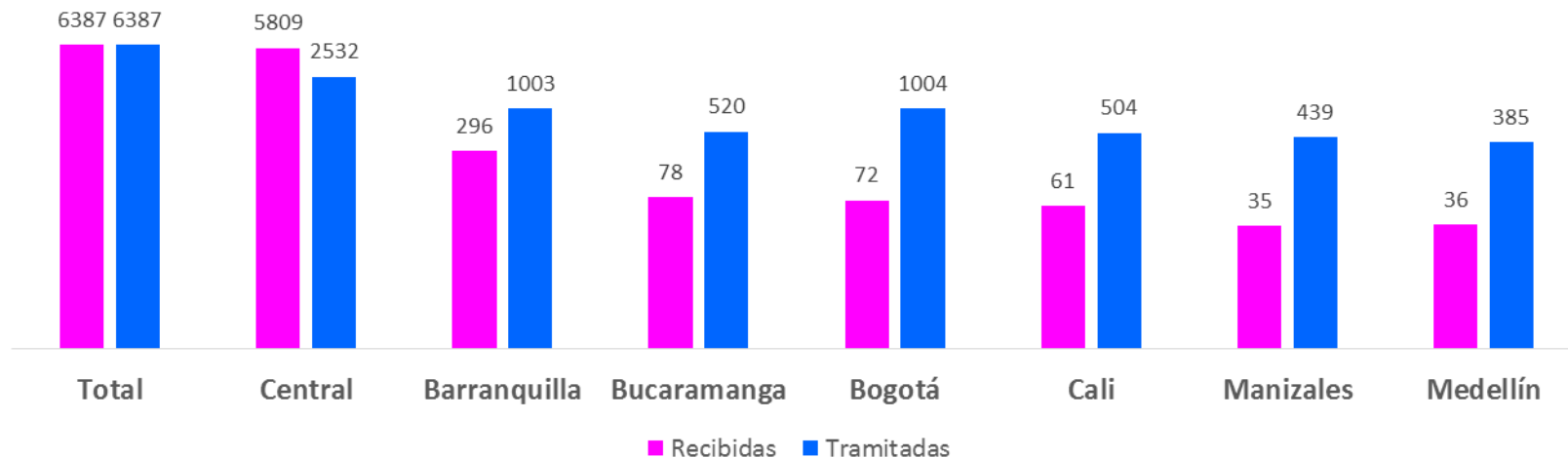


En el trimestre octubre – diciembre la entidad recibió 6314 peticiones, el nivel central es la dependencia más demandada con 5742, éstas representa el 90,94% de la información solicitada por los ciudadanos.



## Secretaría General – Comparación total PQRSD

PQRSD recibidas y tramitadas en el período octubre - diciembre 2019



En el trimestre octubre - diciembre de 2019 se radicaron 6387 solicitudes a nivel nacional, DANE central recibió 5809 y tramito 2532 el 43,59%, de las solicitudes a nivel nacional.



## Secretaría General – Análisis de productividad diaria

- ✓ La territorial Medellín tramitó 6,21 PQRSD diarias,
- ✓ La territorial Manizales tramitó 7,08 PQRSD diarias,
- ✓ La territorial Cali tramitó 8,13 PQRSD diarias,
- ✓ La territorial Bogotá tramitó 16,19 PQRSD diarias,
- ✓ La territorial Bucaramanga tramitó 8,39 PQRSD diarias,
- ✓ La territorial Barranquilla tramitó 16,18 PQRSD diarias,
- ✓ El nivel Central tramitó 40,84 PQRSD diarias,

Se concluye que la productividad diaria de las PQRSD es baja



## Secretaría General – Análisis de productividad diaria

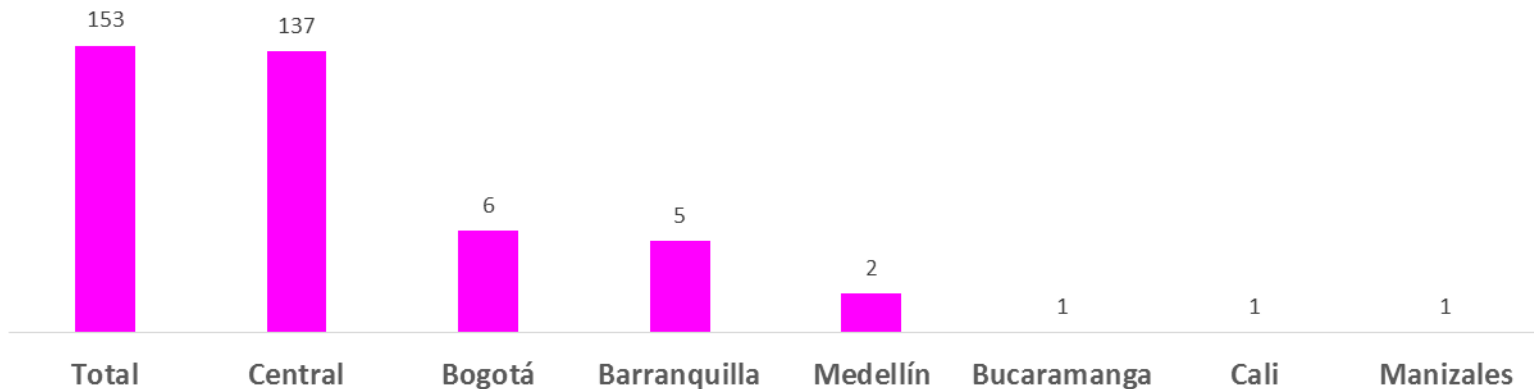
- ✓ La productividad de las PQRSD es muy baja, a nivel nacional es del 14,72 tramites diarios, con base en el anterior análisis se propone que cada funcionario y contratista de la entidad tengan cuenta de ORFEO, de esta forma se optimiza el tiempo de respuesta, la calidad y el análisis costo / beneficio se incrementa.
- ✓ Las personas que manejan las cuentas de ORFEO a nivel nacional se podrían destinar a realizar otras actividades que generen más beneficios para los ciudadanos, tales como hacer llamadas a los peticionarios e indagar por su nivel de satisfacción con las respuestas emitidas.
- ✓ Se debe optimizar el manejo de la plataforma para que los ciudadanos pueden descargar las certificaciones laborales, ya que este tipo de solicitudes es la más demandada.





## Secretaría General – PQRSD – Traslado por competencia

Traslados por competencia en el período octubre - diciembre de 2019

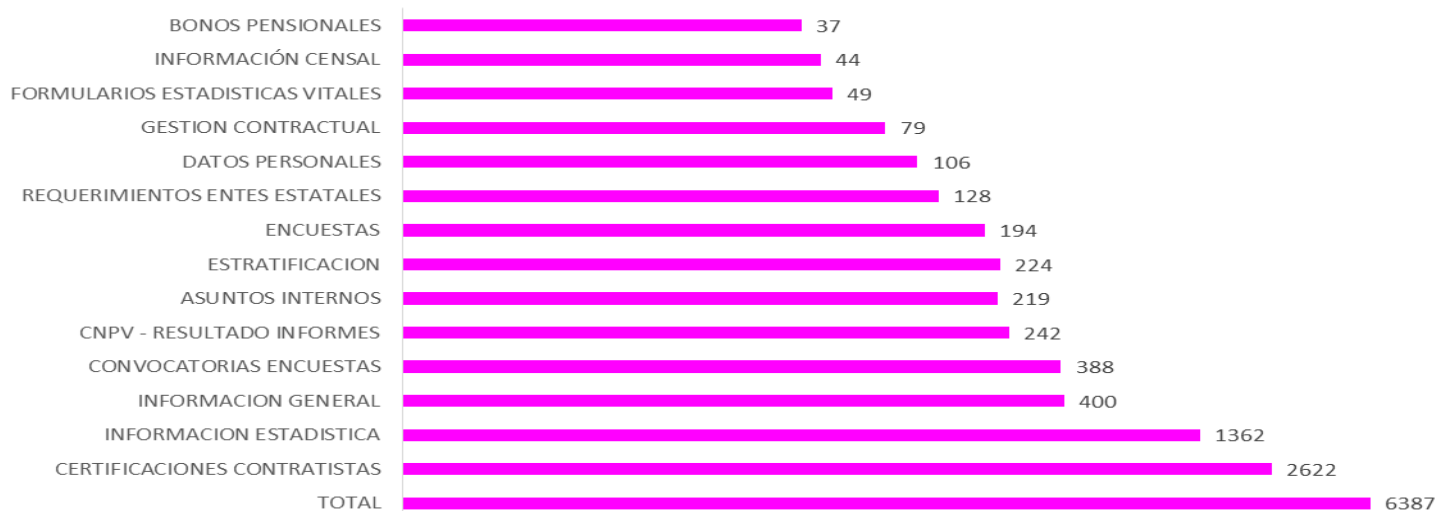


En el periodo octubre - diciembre de 2019 hubo 153 traslados por competencia a otras entidades, el DANE central tuvo una participación del 89,54%.



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

### Peticiones de mayor frecuencia a nivel nacional en el período octubre - diciembre de 2019



En el periodo octubre - diciembre de 2019 las solicitudes más demandadas fueron: certificaciones contratistas e información estadística, las cuales representan el 41,05%, 21,32%, respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

- ✓ Certificaciones contratistas, en el periodo observado octubre – diciembre se demandaron 2622 peticiones, éstas representan un 41,05%; se recomienda que se actualice la plataforma con el fin que se genere las certificaciones correctamente que requiera los contratistas.
- ✓ Información estadística, en el periodo observado se demandaron 1362 peticiones, éstas representan un 21,32%, se recomienda realizar una campaña de divulgación sobre la información que produce la entidad y de fácil acceso para el ciudadano.
- ✓ Información general y convocatorias encuestas, se demandaron 400 y 388 peticiones respectivamente en el trimestre observado, en lo inherente a las convocatorias, la entidad debe fortalecer la plataforma para que en tiempo real los participantes puedan conocer si son o no aceptados para continuar en cada uno de los procesos, esto reduciría las quejas en este tema.



## Secretaría General – PQRSD – Estado del término

### Términos de las respuestas a las peticiones recibidos en el período octubre - diciembre de 2019

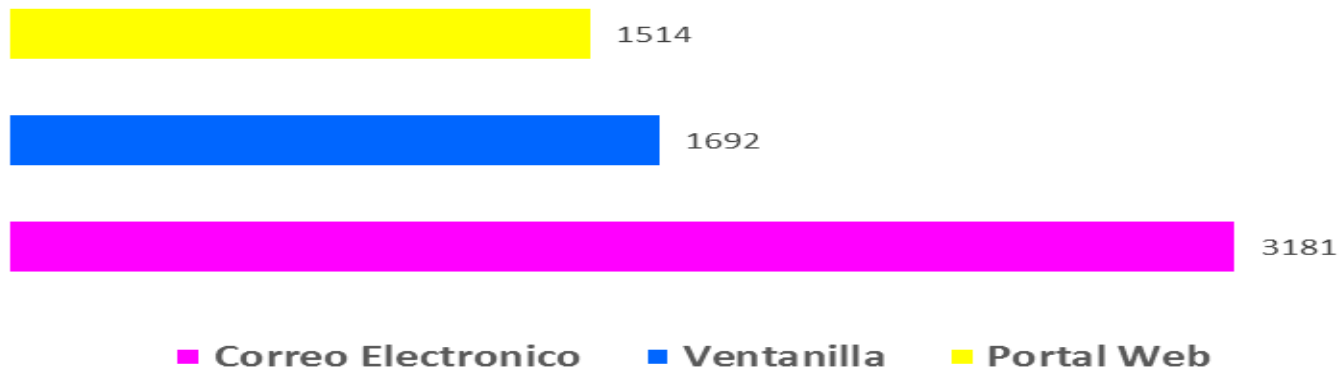


En el cuarto trimestre del año se radicaron 6387 solicitudes, de las cuales se contestaron en términos el 93,46%, contestado vencido 4,74%, vencido sin contestar 1,77% y en términos sin contestar 0,03%.



## Secretaría General – PQRSD – Medio de recepción

### Recepción peticiones ORFEO trimestre octubre - diciembre

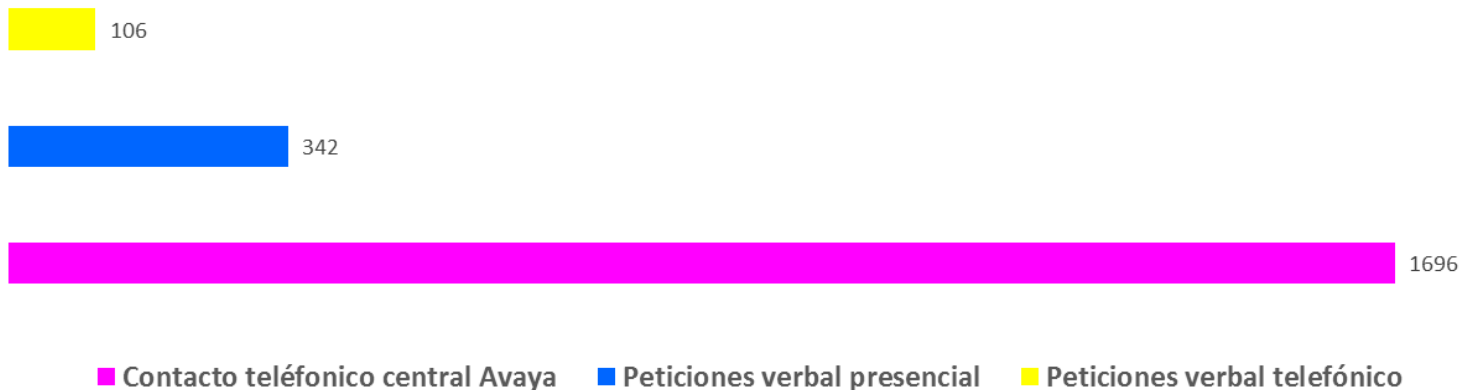


En el cuarto trimestre del año se radicaron 6387 solicitudes por ORFEO a nivel nacional, el correo electrónico y ventanilla representan el 49,80% y 26,49% respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Medio de recepción

Recepción peticiones centros de información y atención al ciudadano  
trimestre octubre - diciembre



En el cuarto trimestre del año se atendieron 2144 peticiones en los CIAC a nivel nacional, la dirección territorial central no tienen CIAC, por lo tanto la información de sus oficinas se incluye en el DANE central



## Secretaría General – PQRSD – Datos personales

Datos personales solicitados en el trimestre octubre - diciembre de 2019



En el cuarto trimestre del año se radicaron 106 solicitudes de datos personales, que corresponden a aquellas solicitudes en las que por reserva estadística se restringe la información de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 079 de 1993.



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones

- ✓ En el cuarto trimestre, se presentaron 106 peticiones de datos personales, esta información la entidad la negó con base en la Ley 079 de 1993 o ley de reserva estadística .
- ✓ La información estadística producida por la entidad presenta una alta demanda en el trimestre observado, equivale al 21,32% de las solicitudes.
- ✓ Los traslados por competencia en el trimestre observado representan el 2,39%.
- ✓ La ampliación de términos en el trimestre observado representan el 0,44% de las peticiones realizadas.





## Secretaría General – PQRSD – Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la alta dirección indicar a las dependencias mejorar la oportunidad en la respuesta de las peticiones ya que el 1,77% está vencido sin contestar.
- ✓ Se recomienda que desde cada dependencia se concientice a su equipo de trabajo de la importancia de gestionar las PQRSD radicadas en la entidad para ganar en eficiencia, calidad y buena orientación en la gestión de las mismas.
- ✓ Es importante que la plataforma ORFEO, tenga un ingeniero que de soporte y mantenimiento de forma constante.
- ✓ Se recomienda impartir capacitaciones sobre atención al ciudadano, comunicación eficaz y lenguaje claro.
- ✓ Se recomienda desagregar el ítem censo económico para analizar mejor las peticiones de la ciudadanía.



INFORMACIÓN PARA TODOS

**Gracias**