



# Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Periodo: julio – agosto – septiembre de 2023

Noviembre de 2023

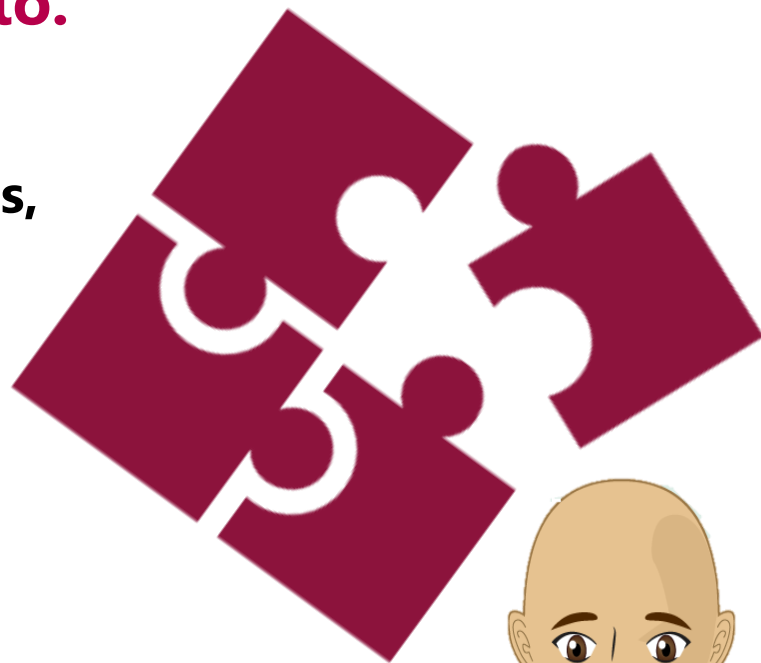
# Contenido

1. Participación ciudadana por los canales de atención
2. Número de ingresos tercer trimestre 2023
3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tercer trimestre 2023
4. Peticiones gestionadas en DANE Central
5. Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales
6. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias gestionadas en DANE Central
7. Tiempo promedio de respuesta
8. Motivos de petición DANE Central
9. Motivos de petición Direcciones Territoriales
10. Motivos de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias DANE Central y Direcciones Territoriales
11. Oportunidad Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tercer trimestre 2023
12. Oportunidad por dependencia DANE Central
13. Oportunidad en las Direcciones Territoriales
14. Oportunidad según el tipo de petición
15. Resultados generales tercer trimestre 2023
16. Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes tercer trimestre 2023
17. Tipos de conductas tercer trimestre 2023
18. Desagregación de cada queja, denuncia e informe recibido por Dirección Territorial y Subsede
19. Resultado de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el tercer trimestre 2023
20. Reporte Oficina Control Disciplinario Interno tercer trimestre del año 2023
21. Reclasificación de solicitudes tercer trimestre 2023
22. Solicitudes con ampliación de términos
23. Solicitudes con negación de acceso a la información pública
24. Traslados por competencia a otras entidades
25. Recomendaciones para la Dirección del Departamento

# Informe de gestión y seguimiento. Tercer trimestre 2023.

## Secretaría General – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por la entidad durante el tercer trimestre de 2023.



## Participación ciudadana por los canales de atención

Canal de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Correo Electrónico	2.095	2.618	2.249	6.962
Ventanilla	32	50	46	128
Telefónico - PQRSD	4	17	2	23
Presencial - CIAC	24	20	11	55
Telefónico - CIAC	13	41	26	80
Asesor Virtual	3.669	4.771	3.613	12.053
DANE Central	259	482	337	1.078
Territoriales	272	170	232	674



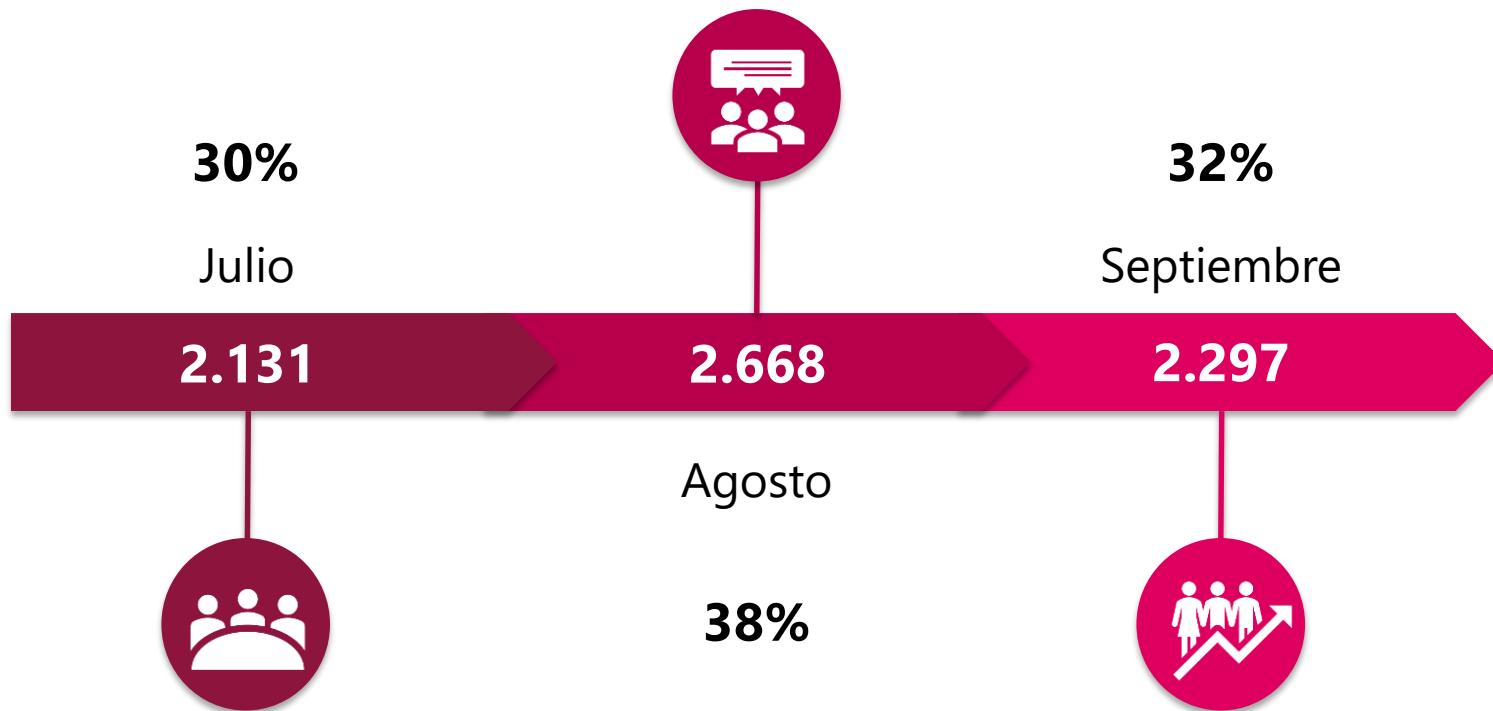
## Número de ingresos en el transcurso del tercer trimestre 2023.

1. Clasificación por modalidad de ingreso en las PQRSD en las Dependencias y Direcciones Territoriales
2. Motivos de consulta de los grupos de interés por Dependencias y Direcciones territoriales

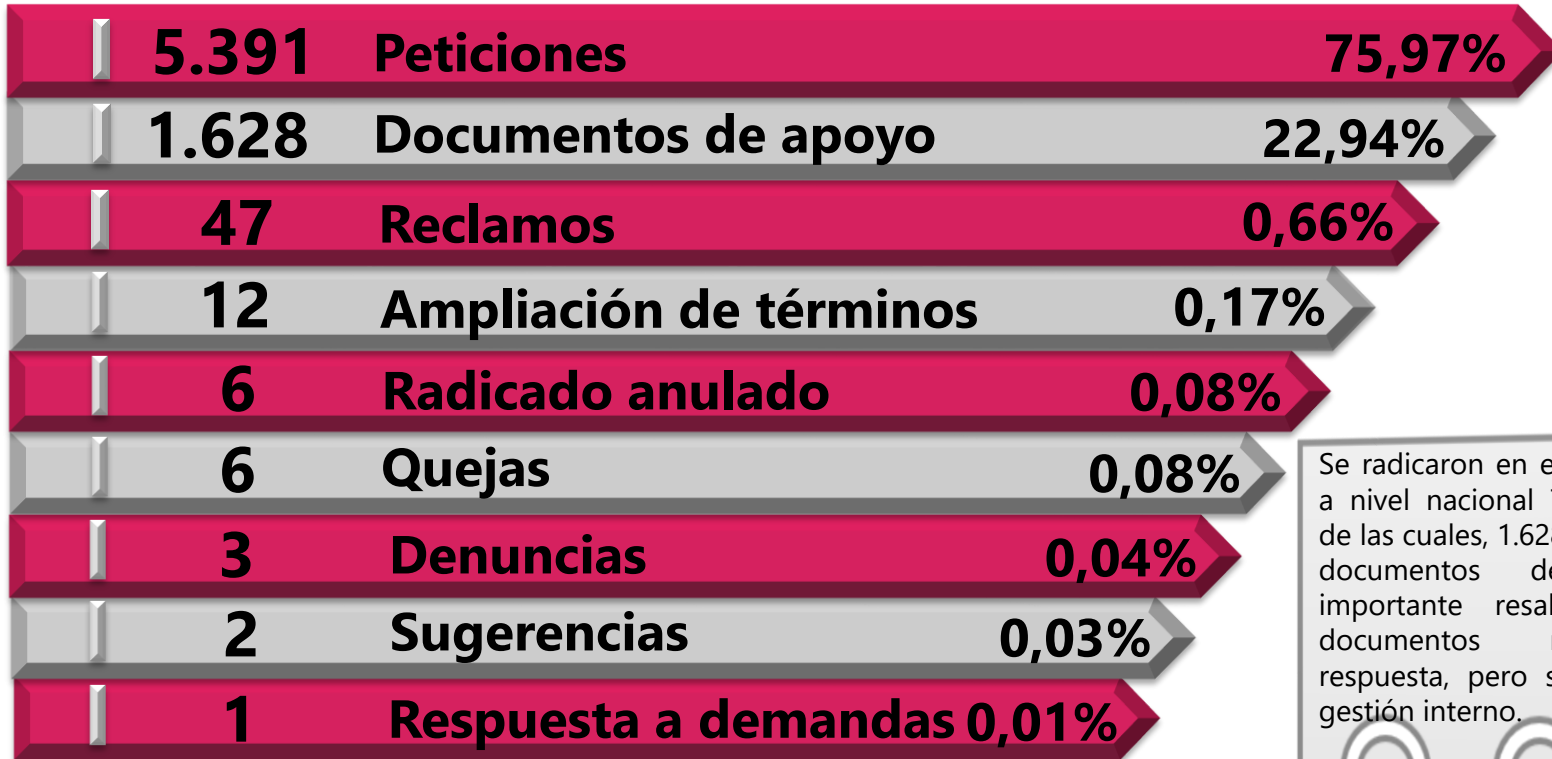




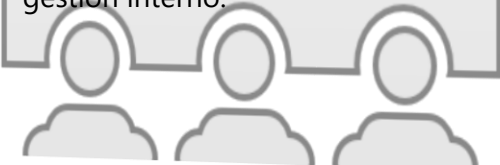
# Número de ingresos de radicados tercer trimestre 2023



# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tercer trimestre 2023.



Se radicaron en el tercer trimestre a nivel nacional 7.096 solicitudes, de las cuales, 1.628 corresponden a documentos de apoyo, es importante resaltar, que estos documentos no requieren respuesta, pero si un trámite de gestión interno.



# Peticiones gestionadas en DANE Central

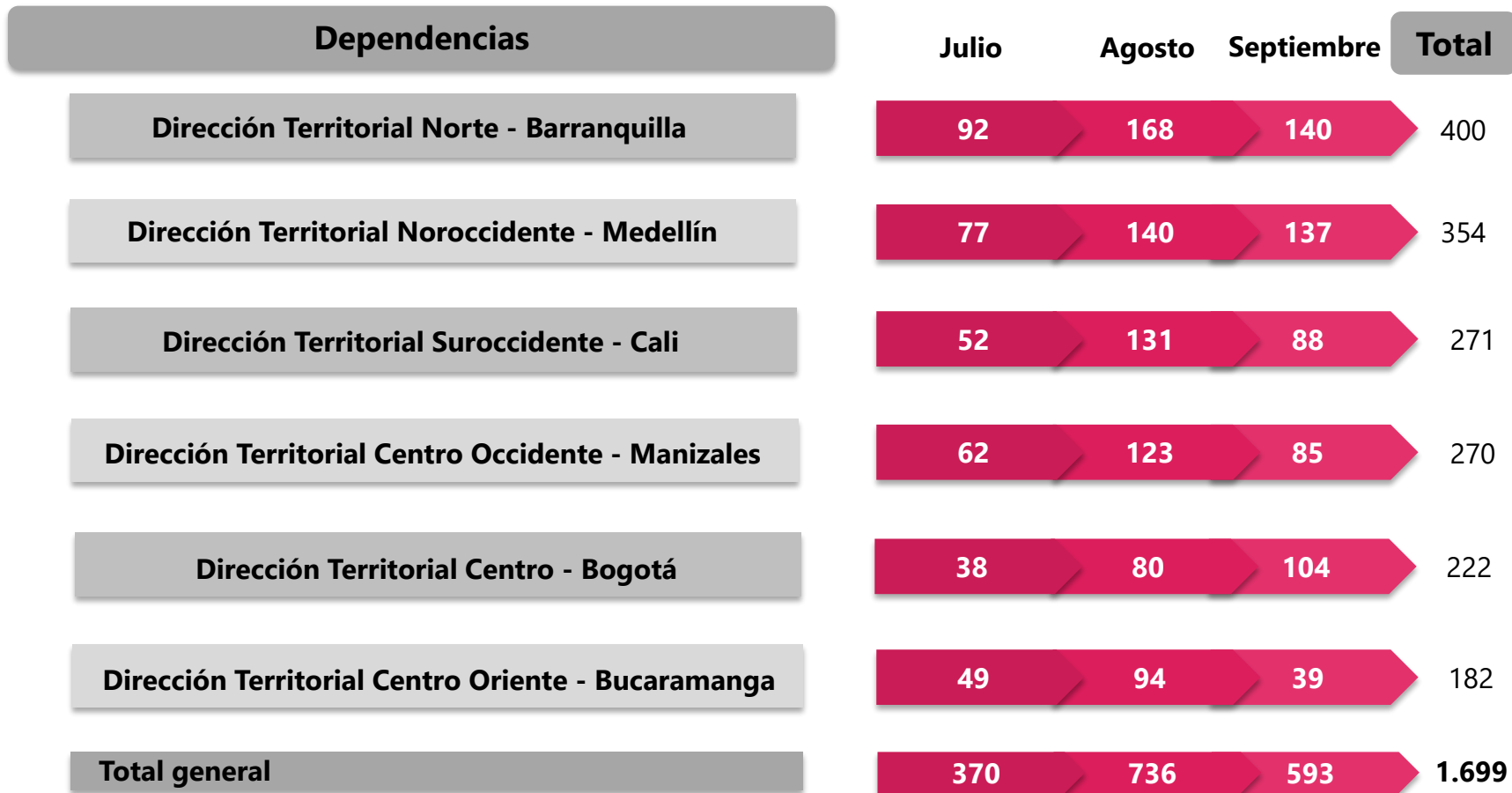
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	362	381	378	1.121
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	108	349	198	655
Dirección de Geoestadística	192	137	115	444
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	144	68	71	283
Dirección de Censos y Demografía	72	103	91	266
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	71	98	85	254
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	86	83	75	244
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	26	53	26	105
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	29	23	29	81
Oficina Asesora Jurídica	25	27	26	78



# Peticiones gestionadas en DANE Central

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Despacho de Dirección	20	15	16	51
Oficina Asesora de Sistemas	2	27	6	35
Dirección de Cuentas Nacionales	12	4	15	31
Oficina Asesora de Planeación	4	7	6	17
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	1	6	4	11
Subdirección del Departamento	4	4	0	8
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	1	1	2	4
Secretaria General	2	0	0	2
Comisión de Personal	0	1	0	1
Oficina de Control Interno	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>1.161</b>	<b>1.388</b>	<b>1.143</b>	<b>3.692</b>

# Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales



# Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas gestionadas en DANE Central

Dependencias		Julio	Agosto	Septiembre	Total
Comisión de Personal	Reclamo	5	10	5	20
Despacho de Dirección	Queja	3	0	3	6
	Denuncia	0	0	2	2
	Reclamo	0	0	1	1
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	Ampliación	0	2	3	5
GIT Información y Servicio al Ciudadano	Reclamo	0	1	1	2
	Ampliación	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	Ampliación	0	2	0	2
	Reclamo	0	1	0	1

# Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas gestionadas en DANE Central

Dependencias		Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	Reclamo	0	2	0	2
	Sugerencia	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	Respuesta a demanda	0	1	0	1
	Reclamo	0	0	1	1
Dirección de Censos y Demografía	Reclamo	0	1	0	1
Oficina Asesora de Sistemas	Reclamo	0	0	1	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	Sugerencia	1	0	0	1
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	Denuncia	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>49</b>

# Reclamos y ampliaciones de términos gestionadas en Direcciones Territoriales

Dependencias		Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	Reclamo	0	6	4	10
	Ampliación	0	0	0	0
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Reclamo	0	1	1	2
	Ampliación	0	0	2	2
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Ampliación	0	1	1	2
	Reclamo	1	1	0	2
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	Reclamo	1	1	0	2
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	Reclamo	1	0	1	2
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>22</b>

# Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Información estadística	356	332	342	1.030	28%
Certificaciones contratistas	148	67	79	294	8%
Estratificación	95	100	70	265	7%
Asuntos internos	87	73	50	210	6%
Invitación pública	10	78	90	178	5%
Convocatorias encuestas	1	171	1	173	5%
Información general	4	46	116	166	4%
Otras certificaciones	36	95	27	158	4%
Encuestas	22	21	108	151	4%
Encuestas ciudadanas	48	88	2	138	4%
Requerimientos entes estatales	38	18	41	97	3%
Solicitudes	30	57	1	88	2%
Reserva estadística	17	30	29	76	2%
Otras entidades	23	15	35	73	2%
Cartografía	71	0	0	71	2%
Procesos jurídicos	5	19	20	44	1%
Tutelas	17	19	8	44	1%
Hojas de vida derecho a la privacidad	3	33	7	43	1%

# Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Licores	10	18	10	38	1%
Teletrabajo	15	5	14	34	1%
Procesos jurídicos	33	0	0	33	1%
Certificado laboral	12	7	10	29	1%
Cartografía	5	8	16	29	1%
Datos personales	3	24	2	29	1%
Invitaciones	0	10	13	23	1%
Sala de procesamiento especializado externo	7	4	11	22	1%
Invitación pública (antes convocatorias encuestas)	17	0	0	17	0%
Embargos derechos a la privacidad	2	8	5	15	0%
Bonos pensionales	5	0	8	13	0%
Información censal especial	4	4	4	12	0%
Información censal	4	4	3	11	0%
Petición incompleta	1	2	8	11	0%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	0	10	0	10	0%
Hojas de vida – derecho a la privacidad	10	0	0	10	0%
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	1	5	2	8	0%
Respuesta a solicitud DANE	3	5	0	8	0%

# Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Hojas de vida	0	2	5	7	0%
Gestión contractual	1	2	2	5	0%
Problemas plataforma hojas de vida	1	2	2	5	0%
Petición incompleta	4	0	0	4	0%
Gestión contractual	4	0	0	4	0%
Embargos – derecho a la privacidad	3	0	0	3	0%
Operativo encuestas	0	1	1	2	0%
Vehículos de tracción animal	0	1	1	2	0%
Proceso disciplinario – derecho a la privacidad	2	0	0	2	0%
Pruebas plataforma banco hojas de vida	1	0	0	1	0%
Cancelación de convocatoria	0	1	0	1	0%
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1	0%
Programa de seguros	1	0	0	1	0%
Honorarios contratos	0	1	0	1	0%
Factores salariales	0	1	0	1	0%
Informes CID	1	0	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>1.161</b>	<b>1.388</b>	<b>1.143</b>	<b>3.692</b>	<b>100%</b>



# Motivos de petición Direcciones Territoriales

Motivo de las peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Certificaciones contratistas	281	500	387	1.168	69%
Otras certificaciones	20	88	47	155	9%
Invitación pública	3	12	78	93	5%
Convocatorias encuestas	0	58	0	58	3%
Asuntos internos	15	14	13	42	2%
Gestión contractual	6	17	11	34	2%
Encuestas	1	3	18	22	1%
Solicitudes	6	13	1	20	1%
Encuestas ciudadanas	4	13	0	17	1%
Invitación pública (antes convocatorias encuestas)	12	0	0	12	1%
Embargos derechos a la privacidad	1	2	8	11	1%
Formularios estadísticos vitales	0	0	10	10	1%
Información general	0	4	6	10	1%
Gestión contractual	8	0	0	8	0%
Respuesta a solicitud DANE	4	3	1	8	0%

# Motivos de petición Direcciones Territoriales

Motivo de las peticiones	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Requerimientos entes estatales	1	1	3	5	0%
Certificado laboral	2	1	1	4	0%
Procesos jurídicos	0	1	2	3	0%
Honorarios contratos	1	0	2	3	0%
Bonos pensionales	0	0	2	2	0%
Embargos – derecho a la privacidad	2	0	0	2	0%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	0	2	0	2	0%
Operativo encuestas	1	0	1	2	0%
Datos personales	0	2	0	2	0%
Invitaciones	0	1	1	2	0%
Otras entidades	0	0	1	1	0%
Procesos jurídicos	1	0	0	1	0%
Cartografía	1	0	0	1	0%
Información estadística	0	1	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>370</b>	<b>736</b>	<b>593</b>	<b>1.699</b>	<b>100%</b>

# Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias , ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales

Motivo de las QRSD	Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Asuntos internos	Reclamo	4	12	6	22
	Queja	3	0	0	3
	Ampliación	0	3	0	3
	Denuncia	0	1	0	1
Invitación pública	Reclamo	0	2	3	5
	Denuncia	0	0	2	2
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	Reclamo	1	1	2	4
Certificaciones contratistas	Ampliación	0	2	1	3
	Reclamo	0	0	1	1
Contra el servicio	Reclamo	0	2	0	2
	Sugerencia	0	1	0	1
Gestión contractual	Ampliación	0	0	1	1
	Respuesta demanda	0	1	0	1
	Reclamo	0	1	0	1
Denuncias contra servidor o servicio	Queja	0	0	2	2
Convocatorias encuestas	Reclamo	0	2	0	2

## Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias , ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales

Motivo de las QRSD	Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Información general	Ampliación	0	0	2	2
Bonos pensionales	Ampliación	0	0	2	2
Contra servidor	Reclamo	0	0	1	1
	Queja	0	0	1	1
Información estadística	Sugerencia	1	0	0	1
	Ampliación	0	1	0	1
Procesos jurídicos	Reclamo	0	0	1	1
Reclamaciones datos personales	Reclamo	1	0	0	1
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	Reclamo	0	1	0	1
Respuesta A solicitud DANE	Reclamo	0	1	0	1
Encuestas ciudadanas	Reclamo	0	1	0	1
Invitación pública (antes convocatorias encuestas)	Reclamo	1	0	0	1
Solicitudes	Reclamo	0	1	0	1
Gestión contractual	Reclamo	1	0	0	1
Hojas de vida	Reclamo	0	0	1	1
<b>Total general</b>		<b>12</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>71</b>

# Motivos de la anulación de radicados

**Cantidad**

**Dependencias**

**Motivos de anulación**

**1**

**Dirección de Geoestadística**

Radicado anulado por solicitud de la dirección de Geoestadística.

**5**

**Oficina Asesora de Sistemas**

5 radicados anulados por saltos en el consecutivo del gestor documental Orfeo que se evidenciaron desde el GIT de seguimiento y control a PQRSD, estos radicados se reportaron a la oficina de sistemas y se encuentran en investigación.

## Oportunidad de respuesta en las solicitudes para el tercer trimestre 2023.

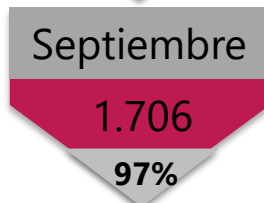
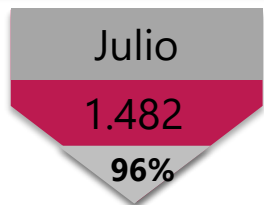
### Importante:

- ✓ Desde este momento no se tendrán en cuenta los documentos de apoyo, puesto que, a estos documentos no se les realiza un seguimiento específico, esto se debe a que son documentos de trámite interno de información y de apoyo a la gestión y misionalidad de cada GIT, así mismo, se excluyen los radicados anulados del resto del informe, puesto que, no influyen dentro de la oportunidad y la gestión del trimestre.
- ✓ El GIT de Seguimiento y Control a PQRSD, no le hace acompañamiento a la oportunidad de respuesta a las solicitudes allegadas a la Comisión de Personal y el Comité de Convivencia Laboral DANE CAN, puesto que, se consideran órganos independientes. No obstante, se cuentan las solicitudes que ingresaron y se asignaron a dichas dependencias, pero se excluyen de la muestra de oportunidad.

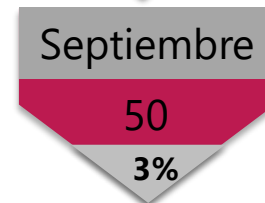
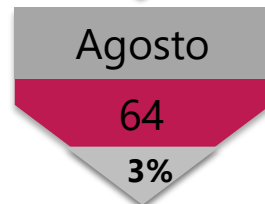
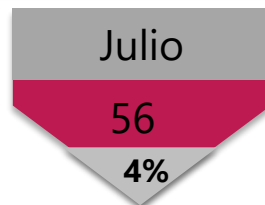


# Oportunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tercer trimestre 2023

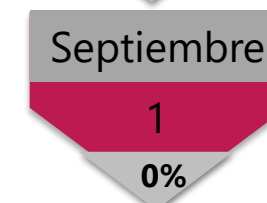
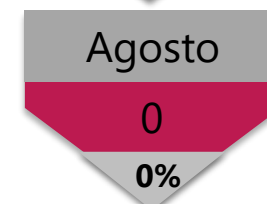
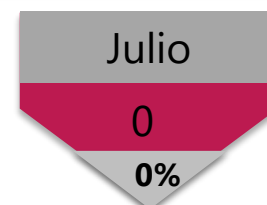
## Oportuno
























## Contestado fuera de términos



## Vencidos sin contestar



# Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días permitidos para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Derechos de petición general	15	9 
Petición certificación	10	3 
Petición con término especial 1 día	1	1 
Petición con término especial 2 días	2	2 
Petición con término especial 3 días	3	2 
Petición con término especial 4 días	4	5 
Petición con término especial 5 días	5	3 
Petición congresistas	5	5 
Petición consulta	30	14 
Petición copias	10	7 
Petición de información	10	5 
Petición oficial	10	5 
Traslado por competencia	5	2 
Ampliación de términos de 10 a 20	20	13 
Ampliación de términos de 15 a 30	30	22 
Queja	15	13 
Reclamo	15	9 
Recursos de reposición y apelación	45	19 
Respuesta demanda	32	9 
Sugerencia	15	8 
Denuncia	15	11 
<b>Total general</b>		<b>6</b>



# Oportunidad por dependencia DANE Central

Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	1.116	8	0	1.124
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	657	1	0	658
Dirección de Geoestadística	441	3	0	444
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	278	8	0	286
Dirección de Censos y Demografía	234	33	0	267
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	212	43	0	255
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	211	38	0	249
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	99	5	1	105
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización - DIRPEN	79	2	0	81
Oficina Asesora Jurídica	76	4	0	80
Despacho de Dirección	45	15	0	60
Oficina Asesora de Sistemas	36	0	0	36
Dirección de Cuentas Nacionales	31	0	0	31
Oficina Asesora de Planeación	17	0	0	17
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	10	1	0	11
Subdirección del Departamento	8	0	0	8
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	3	1	0	4
Secretaria General	2	0	0	2
Oficina de Control Interno	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>3.556</b>	<b>162</b>	<b>1</b>	<b>3.719</b>

# Oportunidad en las Direcciones Territoriales

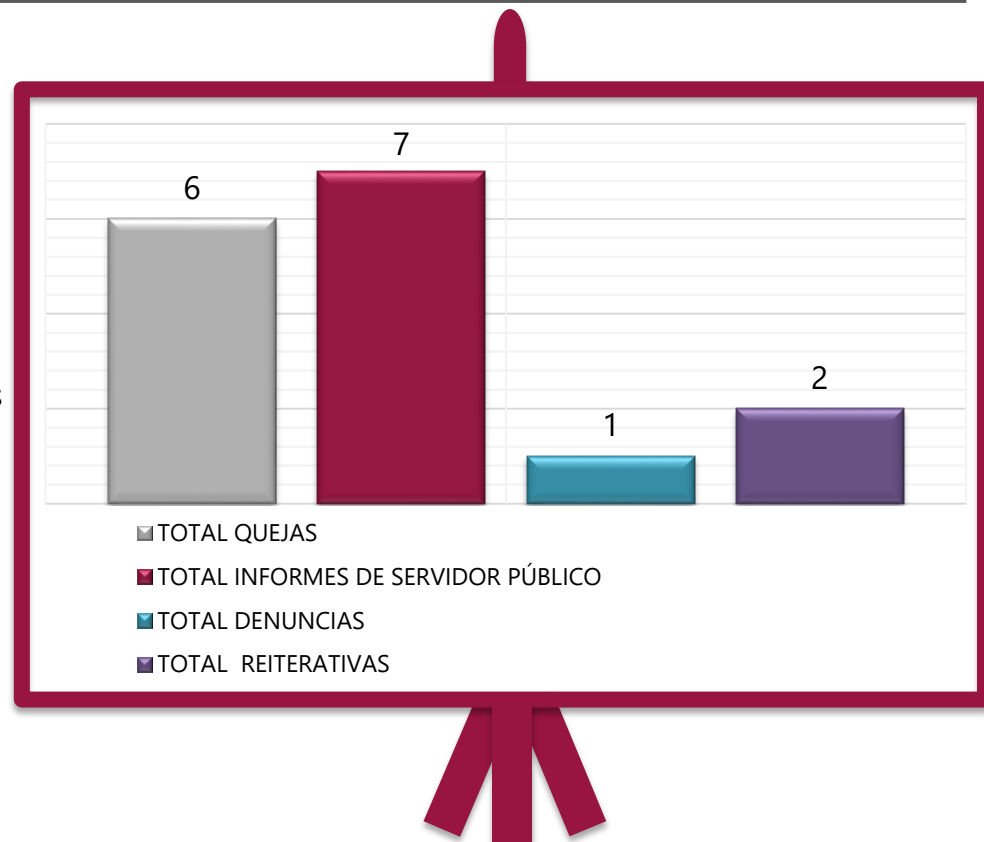
Territorial asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Total
Dirección Territorial Norte – Barranquilla	402	0	402
Dirección Territorial Noroccidente – Medellín	355	3	358
Dirección Territorial Centro Occidente – Manizales	273	1	274
Dirección Territorial Suroccidente – Cali	273	0	273
Dirección Territorial Centro – Bogotá	228	4	232
Dirección Territorial Centro Oriente – Bucaramanga	182	0	182
<b>Total general</b>	<b>1.713</b>	<b>8</b>	<b>1.721</b>

## Oportunidad según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
Petición	5.222	167	1	5.390
Reclamo	25	2	0	27
Ampliación	11	1	0	12
Queja	6	0	0	6
Denuncia	2	0	0	2
Sugerencia	2	0	0	2
Respuesta demanda	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>5.269</b>	<b>170</b>	<b>1</b>	<b>5.440</b>

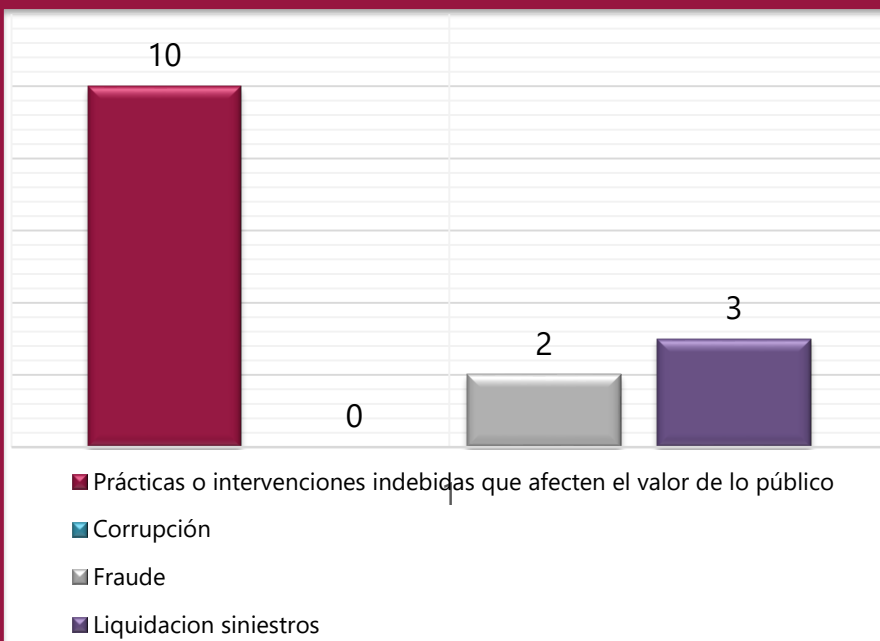
## Gestión de denuncias y quejas por la oficina de Control Disciplinario Interno – tercer trimestre 2023.

Se recibieron un total de dieciséis (16) reportes entre quejas, denuncias e informe de servidor.



# Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes tercer trimestre 2023.

## Tipo de reporte



## Temática



Para consultar la conducta específica de cada temática haga clic [aquí](#).

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

Dirección Territorial	Sede	Cantidad	Porcentaje
DANE Nacional	Incluye todas las sedes por los siniestros reportados	2	14%
DANE Central	DANE Central	6	43%
Norte	Cartagena	1	7%
Centro Occidente	Manizales	1	7%
Centro	Bogotá	3	29%
	Tunja	1	
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

- Nota:**
- DANE Nacional, hace referencia al consolidado de los reportes de los siniestros de todas las sedes.
  - DANE Central, corresponde a los reportes relacionados con la sede principal de la entidad e incluye los informes de servidor que reportan los coordinadores o jefes.

## Resultado por tema y conducta específica de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el tercer trimestre 2023.

Temática	Conducta específica	Cantidad
Contratación pública	FRAUDE/ Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	1
	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución Política y en la Ley.	1
Conductas servicio función pública	FRAUDE: Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	1
	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.	4
	Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.	1
	Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.	1
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	3
	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	2

## Resultado por tema y conducta específica de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el tercer trimestre 2023.

Resultado	Producto de:	Cantidad	Temática general
Inhibitorio	Tres (03) por informes de servidor público	2	Conductas con el servicio función pública / liquidación de siniestros
Indagación previa	Seis (06) por quejas y/o denuncias	8	Conductas con el servicio función pública / contratación pública
	Dos (02) por informe de servidor público		
En trámite	Tres (03) por informe de servidor público	4	Conductas con el servicio función pública / contratación pública
	Una (01) por queja		



**REPORTE TERCER TRIMESTRE 2023 - QUEJAS , DENUNCIAS E INFORMES PÚBLICOS POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE.**

N°	Radicado de entrada	Fecha del radicado	Tipificación	Clasificación ocurrencia de los hechos	Criterios de gravedad	Temática general	Conducta específica ( tipo o clase de falta/deber/prohibición - normativo)	Tipo de reporte	Dirección territorial	Sede o subsede	Resultado
1	20233100000613T	7/07/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el 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.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE central	DANE central	Indagación previa
2	20233000000073T	7/07/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Fraude	DANE central	DANE central	Indagación previa
3	20233130141642	24/07/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el 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.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE central	DANE central	Indagación previa
4	20233130142912	25/07/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección territorial norte	Cartagena	Indagación previa
5	20233130143032	25/07/2023	Queja/informe/denuncia reiterativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
6	20233100004393	3/08/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público (liquidación de siniestros)	DANE nacional	DANE nacional	Inhibitorio

**Nota:** Los radicados N/A corresponde a la queja y/o informe reiterativo. El radicado 20233130143032 corresponde a la queja allegada bajo el radicado 20233130142912, el cual el resultado de fondo es una Indagación Previa.

**Fuente:** Cuadro radicador de quejas y asignación procesos 2023, código GTH -070 -PDT -001-f-016,Oficina Control Disciplinario Interno.

# REPORTE TERCER TRIMESTRE 2023 - QUEJAS , DENUNCIAS E INTERVENCIONES DE SERVIDOR PÚBLICO POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE

N°	Radicado de entrada	Fecha del radicado	Tipificación	Clasificación ocurrencia de los hechos	Criterios de gravedad	Temática general	Conducta específica ( tipo o clase de falta/deber/prohibición - normativo)	Tipo de reporte	Dirección territorial	Sede ó subsede	Resultado
7	20231400009173	30/08/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el 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.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Está en trámite
8	20233130174352	1/09/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el 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.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección territorial centro occidente	Manizales	Está en trámite
9	20233100010063	5/09/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público (liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio
10	20231400011043	7/09/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Contratación pública	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la constitución política y en la ley.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Está en trámite
11	20233140012613	13/09/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la constitución, los tratados internacionales ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Está en trámite

Fuente: Cuadro radicador de quejas y asignación procesos 2023, código GTH -070 -PDT -001-f-016,Oficina Control Disciplinario Interno.

## REPORTE TERCER TRIMESTRE 2023 - QUEJAS , DENUNCIAS E INFORMES DE SERVIDOR PÚBLICO POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE.

N°	Radicado de entrada	Fecha del radicado	Tipificación	Clasificación ocurrencia de los hechos	Criterios de gravedad	Temática general	Conducta específica ( tipo o clase de falta/deber/prohibición - normativo)	Tipo de reporte	Dirección territorial	Sede o subsede	Resultado
12	20233130185092	14/09/2023	Denuncia	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos.	Fraude	Dirección territorial centro	Tunja	Indagación previa
13	20233130184702	14/09/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección territorial centro	Bogotá	Indagación previa
14	20233130187012	18/09/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección territorial centro	Bogotá	Indagación previa
15	20233130187842	19/09/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección territorial centro	Bogotá	Está en trámite
16	20233130193302	26/09/2023	Queja/informe /denuncia reiterativa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**Nota:** Los radicados N/A corresponde a la queja y/o informe reiterativo. El radicado 20233130193302 corresponde a un traslado por competencia de la misma queja allegada bajo el radicado 20233130185092, cuyo resultado de fondo es una Indagación Previa.

**Fuente:** Cuadro radicador de quejas y asignación procesos 2023, código GTH -070 -PDT -001-f-016,Oficina Control Disciplinario Interno

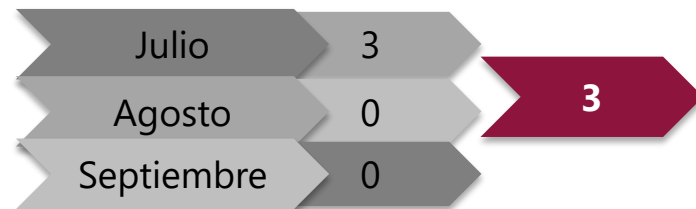
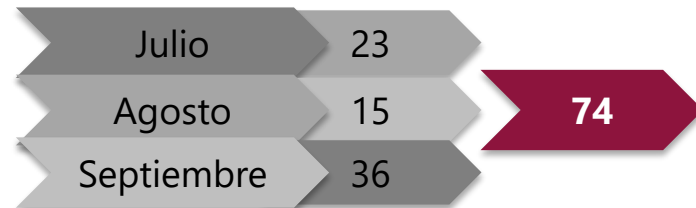
## Solicitudes con ampliación de términos

Dependencia que solicitó ampliación de términos	Tipo de solicitud	Número de radicado	Términos de ampliación (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Derecho de petición general	20233130184842	30	14
	Derecho de petición general	20233130185302	30	12
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Petición certificación	20233130171452	20	12
	Derecho de petición general	20233130194122	30	26
GIT Información y Servicio al Ciudadano	Derecho de petición general	20233130167832	30	24
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	Petición de información	20233130159692	20	21
	Petición de información	20233130162492	20	16
	Derecho de petición general	20233130192502	30	28
	Derecho de petición general	20233130193492	20	19
	Derecho de petición general	20233130195782	30	30
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	Petición certificación	20233130148792	20	6
	Petición de información	20233130153852	20	12
<b>Total General</b>				<b>18</b>

# Solicitudes con negación de acceso a la información pública

Dependencias / Direcciones territoriales		Julio	Agosto	Septiembre	Total
	GIT Información y Servicio al Ciudadano	15	49	29	93
	Dirección de Censos y Demografía	3	2	3	8
	Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	1	1	0	2
	Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	1	1	0	2
	Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	0	1	1	2
	Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1
	Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	1	0	0	1
	Dirección Territorial Centro - Bogotá	0	1	0	1
	Dirección de Recolección y Acopio - DRA	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>111</b>

## Traslados por competencia a otras entidades



## Recomendaciones para la Dirección del Departamento

---

El Grupo Interno de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, hace las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a las Dependencias revisar la razón por la cual se presentaron respuestas extemporáneas a las solicitudes que ingresaron por los grupos de interés por medio de la herramienta Orfeo, y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas y tomar las decisiones pertinentes, con el fin de mejorar la oportunidad de respuesta.
- Toda PQRSD que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co) de manera inmediata para su radicación y asignación.
- Atender oportunamente los correos de alerta temprana enviados por el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, en los cuales, se remiten las peticiones pendientes por responder, este reporte se envía dos (2) veces a la semana para evitar que se venzan las solicitudes.
- Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario el Sistema de Gestión Documental, con el fin, de identificar y gestionar las PQRSD asignadas.

## Recomendaciones para la Dirección del Departamento

---

- El funcionario y/o contratista responsable de gestionar las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, debe dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley, de forma oportuna y proactiva, sin priorizar la llegada del documento de forma física, las imágenes de los radicados llegan de manera oportuna por medio del gestor documental, para hacer más ágil el proceso de respuesta a los grupos de interés.
- Desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se remiten las solicitudes que no están siendo asociadas en el aplicativo de gestión documental, es por esta razón, que se reitera la disposición para apoyar en la capacitación a las Dependencias y Direcciones Territoriales, en las cuales, se reforzará, la forma correcta de asociar las imágenes de respuesta antes de su cierre oficial.
- Es importante garantizar y cerciorarse que la respuesta sea enviada y recibida por el usuario, es por esta razón, que se debe hacer uso de los canales oficiales con los que cuenta el DANE, ya sea, por medio del envío de manera electrónica, a través, del correo [salidas\\_contacto@dane.gov.co](mailto:salidas_contacto@dane.gov.co) o por correspondencia según sea el caso.





# Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Secretaria General

Noviembre de 2023



/DANEColombia



@DANE\_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia