

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

**Periodo:**

octubre – noviembre – diciembre de 2023

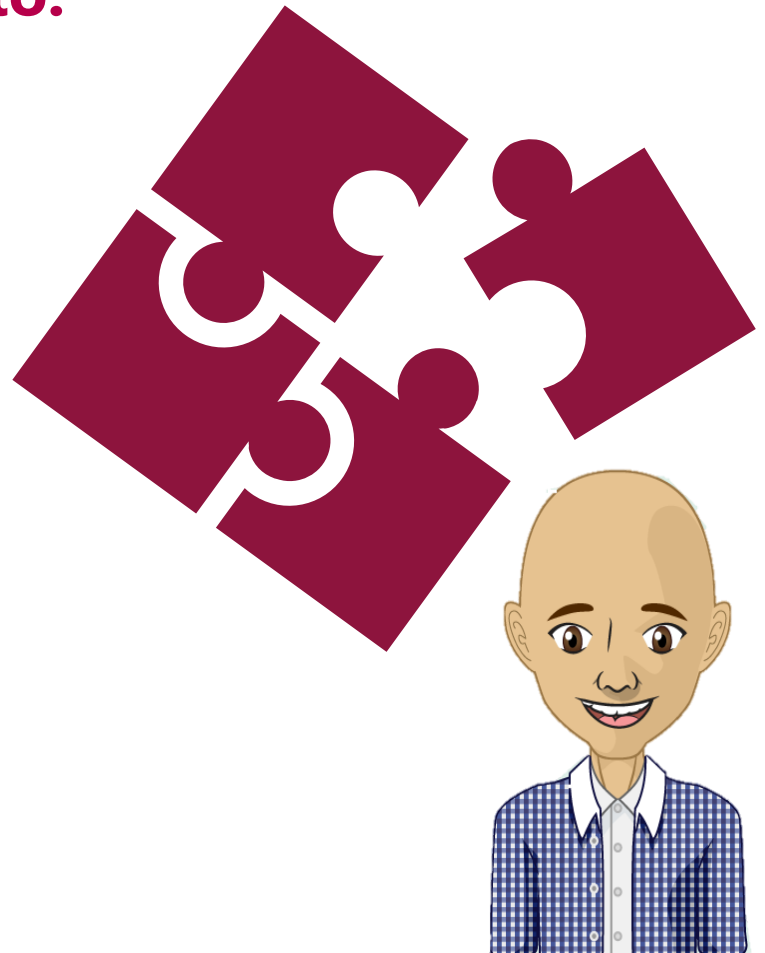
Enero de 2024

# Contenido

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

# Informe de gestión y seguimiento. Cuarto trimestre 2023.

El Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y la Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presentan a los grupos de interés el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por la entidad durante el cuarto trimestre de 2023.



# Participación ciudadana por los canales de atención

Canal de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Correo Electrónico	2.106	1.679	1.414	5.199
Ventanilla	36	36	27	99
Telefónico - PQRSD	4	2	1	7
Presencial - SIAC	15	30	6	51
Telefónico - SIAC	16	18	6	40
Asesor Virtual	3.449	2.493	1.071	7.013
DANE Central	280	322	175	777
Territoriales	197	0	0	197

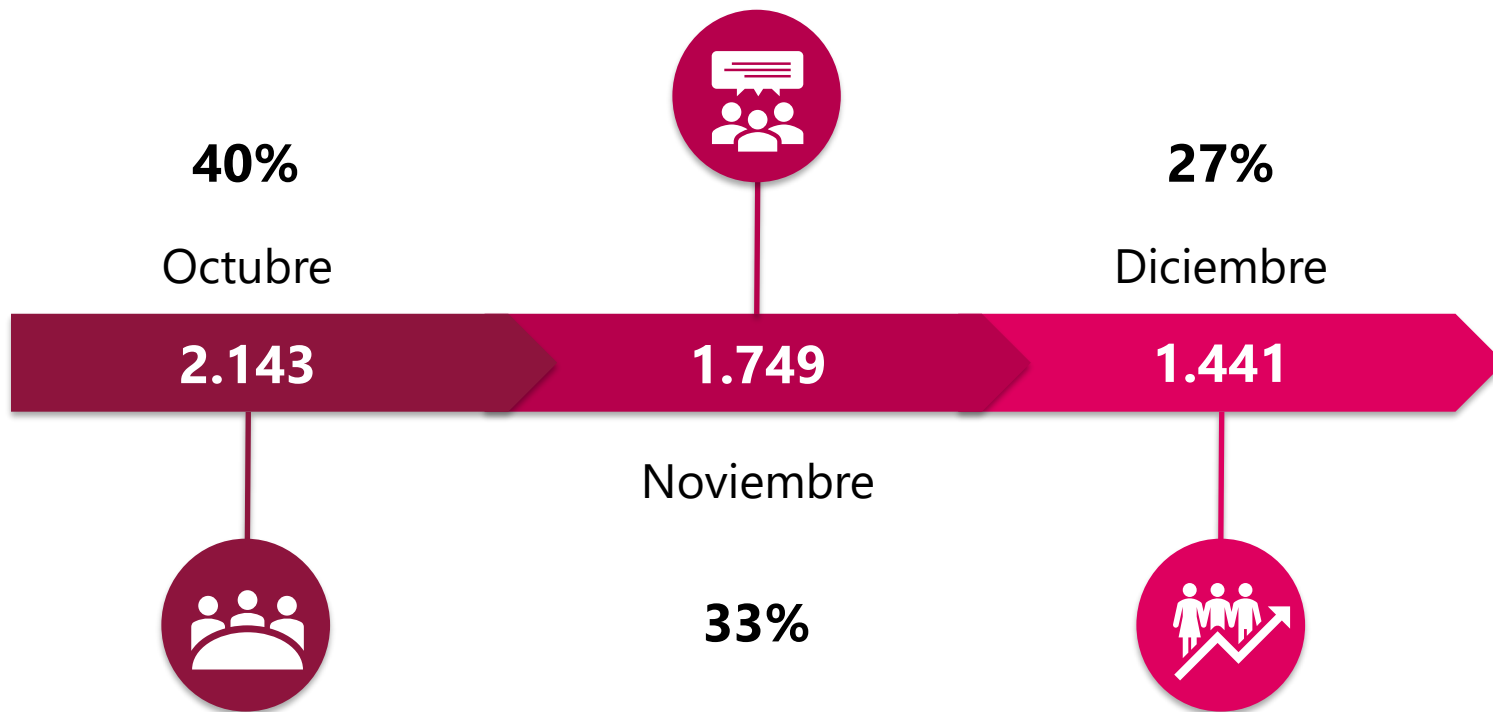


## Número de ingresos en el transcurso del cuarto trimestre 2023.

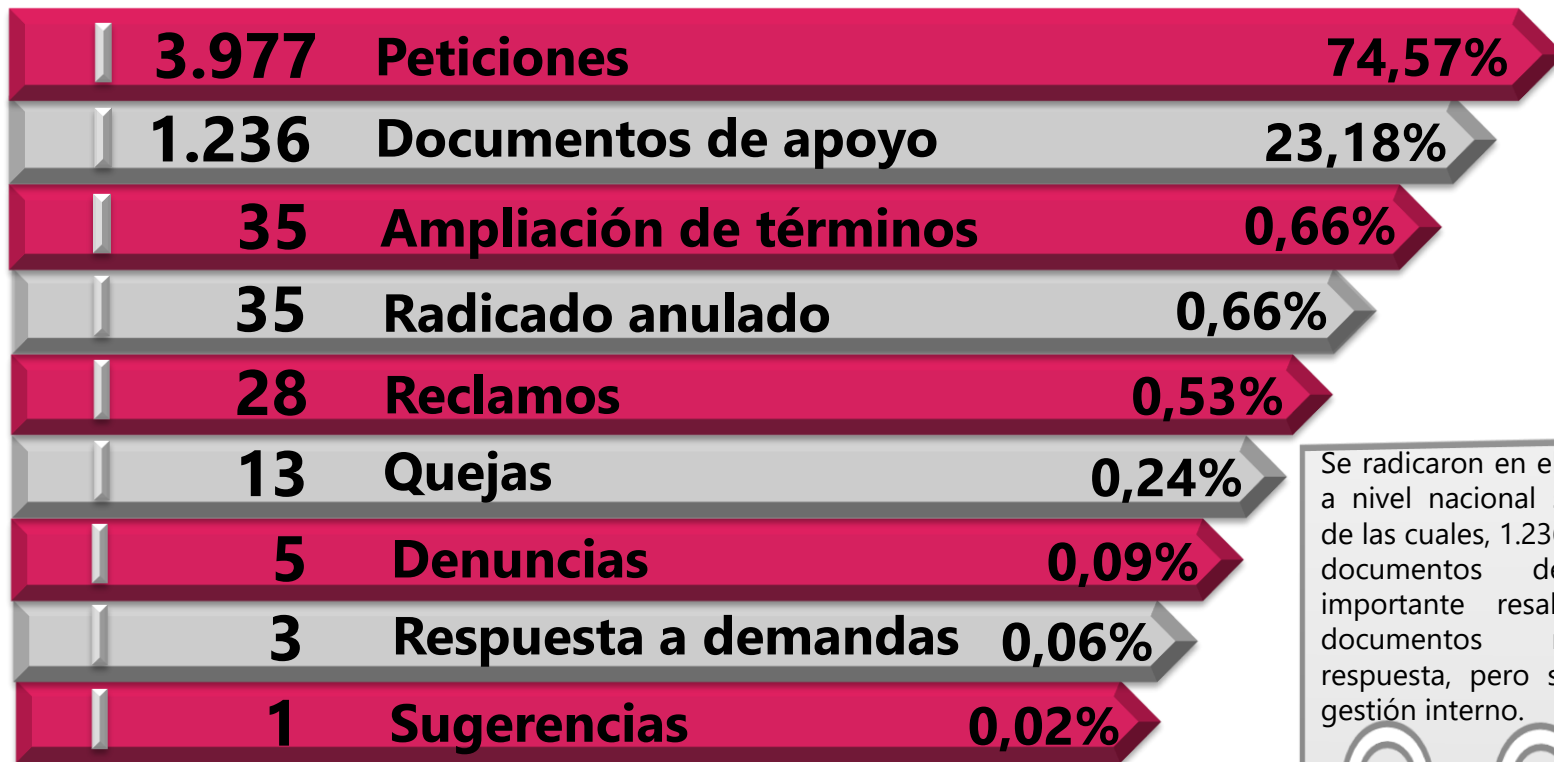
1. Clasificación por modalidad de ingreso en las PQRSD en las Dependencias y Direcciones Territoriales
2. Motivos de consulta de los grupos de interés por Dependencias y Direcciones territoriales



# Número de ingresos de radicados cuarto trimestre 2023



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



Se radicaron en el cuarto trimestre a nivel nacional 5.333 solicitudes, de las cuales, 1.236 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	389	293	185	867
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	251	118	38	407
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	52	96	192	340
Dirección de Censos y Demografía	117	89	65	271
Dirección de Geoestadística	113	72	63	248
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	86	68	86	240
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	70	60	48	178
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	38	31	29	98
Oficina Asesora Jurídica	18	19	27	64
Oficina Asesora de Sistemas	32	7	0	39
Dirección de Cuentas Nacionales	9	13	9	31
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	9	6	4	19



# Peticiones gestionadas en DANE Central

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	4	7	17
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	3	5	8	16
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	4	3	3	10
Oficina Asesora de Planeación	6	4	0	10
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	4	3	2	9
Subdirección del Departamento	1	2	3	6
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	1	1	3	5
Despacho de Dirección	3	0	2	5
Oficina de Control Interno	1	1	2	4
GIT ODS	0	2	0	2
<b>Total general</b>	<b>1.213</b>	<b>897</b>	<b>776</b>	<b>2.886</b>


# Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales



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

Dependencias		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Oficina de Control Disciplinario Interno	Queja	10	3	0	13
	Denuncia	4	0	1	5
	Reclamo	1	0	1	2
	Ampliación	1	0	0	1
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	Ampliación	4	8	4	16
	Reclamo	2	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	Respuesta a demanda	2	1	0	3
	Reclamo	2	1	0	3
	Ampliación	0	0	1	1
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	Ampliación	2	1	2	5
	Reclamo	1	0	0	1
Comisión de Personal	Reclamo	2	2	2	6

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

Dependencias		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
 Dirección de Recolección y Acopio - DRA	Reclamo	1	2	0	3
	Ampliación	0	2	0	2
 Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	Ampliación	0	3	0	3
	Sugerencia	0	1	0	1
 Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	Ampliación	1	1	0	2
 Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	Reclamo	1	0	0	1
 Subdirección del Departamento	Ampliación	1	0	0	1
 Dirección de Censos y Demografía	Ampliación	0	1	0	1
 GIT Información y Servicio al Ciudadano	Ampliación	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>73</b>

# Reclamos y ampliaciones de términos gestionadas en Direcciones Territoriales

Dependencias		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
◆ Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Reclamo	3	1	0	4
◆ Dirección Territorial Norte - Barranquilla	Reclamo	2	1	0	3
◆ Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Ampliación	0	1	0	1
	Reclamo	0	1	0	1
◆ Dirección Territorial Suroccidente - Cali	Reclamo	0	1	0	1
◆ Dirección Territorial Centro - Bogotá	Reclamo	1	0	0	1
◆ Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	Ampliación	1	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>12</b>



# Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Información estadística	361	245	163	769	27%
Información general	144	138	108	390	14%
Certificaciones contratistas	62	98	192	352	12%
Encuestas	153	77	19	249	9%
Estratificación	83	50	41	174	6%
Requerimientos entes estatales	51	52	50	153	5%
Invitación pública	115	21	11	147	5%
Asuntos internos	54	23	48	125	4%
Otras entidades	24	19	26	69	2%
Reserva estadística	19	24	14	57	2%
Invitaciones	9	18	8	35	1%
Tutelas	10	8	16	34	1%
Bonos pensionales	7	12	15	34	1%
Otras certificaciones	11	14	5	30	1%
Licores	14	8	7	29	1%

## Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Procesos jurídicos	16	6	3	25	1%
Cartografía	8	6	7	21	1%
Hojas de vida - derecho a la privacidad	7	7	5	19	1%
Sala de procesamiento especializado externo	8	7	3	18	1%
Petición incompleta	12	3	3	18	1%
Programa de seguros	5	5	7	17	1%
Embargos derechos a la privacidad	7	5	3	15	1%
Información censal	6	7	2	15	1%
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	6	2	6	14	0%
Encuestas ciudadanas	0	12	0	12	0%
Certificado laboral	4	4	3	11	0%
Respuesta a solicitud DANE	4	2	5	11	0%
Solicitudes	1	7	0	8	0%
Teletrabajo	3	3	1	7	0%
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	2	3	0	5	0%

## Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Operativo encuestas	0	2	2	4	0%
Solicitudes datos personales	0	4	0	4	0%
Vehículos de tracción animal	1	1	0	2	0%
Convocatorias encuestas	0	1	1	2	0%
Honorarios contratos	2	0	0	2	0%
Copias	0	1	1	2	0%
Hojas de vida	0	1	0	1	0%
Información censal especial	1	0	0	1	0%
Precios artículos primera necesidad	0	0	1	1	0%
Gestión contractual	1	0	0	1	0%
Problemas plataforma hojas de vida	1	0	0	1	0%
Denuncia por posibles actos de corrupción	1	0	0	1	0%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>1.213</b>	<b>897</b>	<b>776</b>	<b>2.886</b>	<b>100%</b>

# Motivos de petición Direcciones Territoriales

Motivo de las peticiones	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Certificaciones contratistas	229	224	310	763	70%
Invitación pública	71	19	13	103	9%
Gestión contractual	27	23	10	60	5%
Información general	10	14	10	34	3%
Otras certificaciones	19	8	1	28	3%
Operativo encuestas	12	10	5	27	2%
Asuntos internos	11	6	1	18	2%
Encuestas	9	4	0	13	1%
Honorarios contratos	1	6	5	12	1%
Embargos derechos a la privacidad	5	5	1	11	1%
Invitaciones	2	4	0	6	1%

# Motivos de petición Direcciones Territoriales

Motivo de las peticiones	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Respuesta a solicitud DANE	0	1	2	3	0%
Solicitudes	0	3	0	3	0%
Reserva estadística	0	2	0	2	0%
Bonos pensionales	1	0	1	2	0%
Requerimientos entes estatales	1	0	0	1	0%
Petición incompleta	0	1	0	1	0%
Solicitudes datos personales	0	1	0	1	0%
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	0	1	0	1	0%
Convocatorias encuestas	1	0	0	1	0%
Programa de seguros	0	1	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>399</b>	<b>333</b>	<b>359</b>	<b>1.091</b>	<b>100%</b>



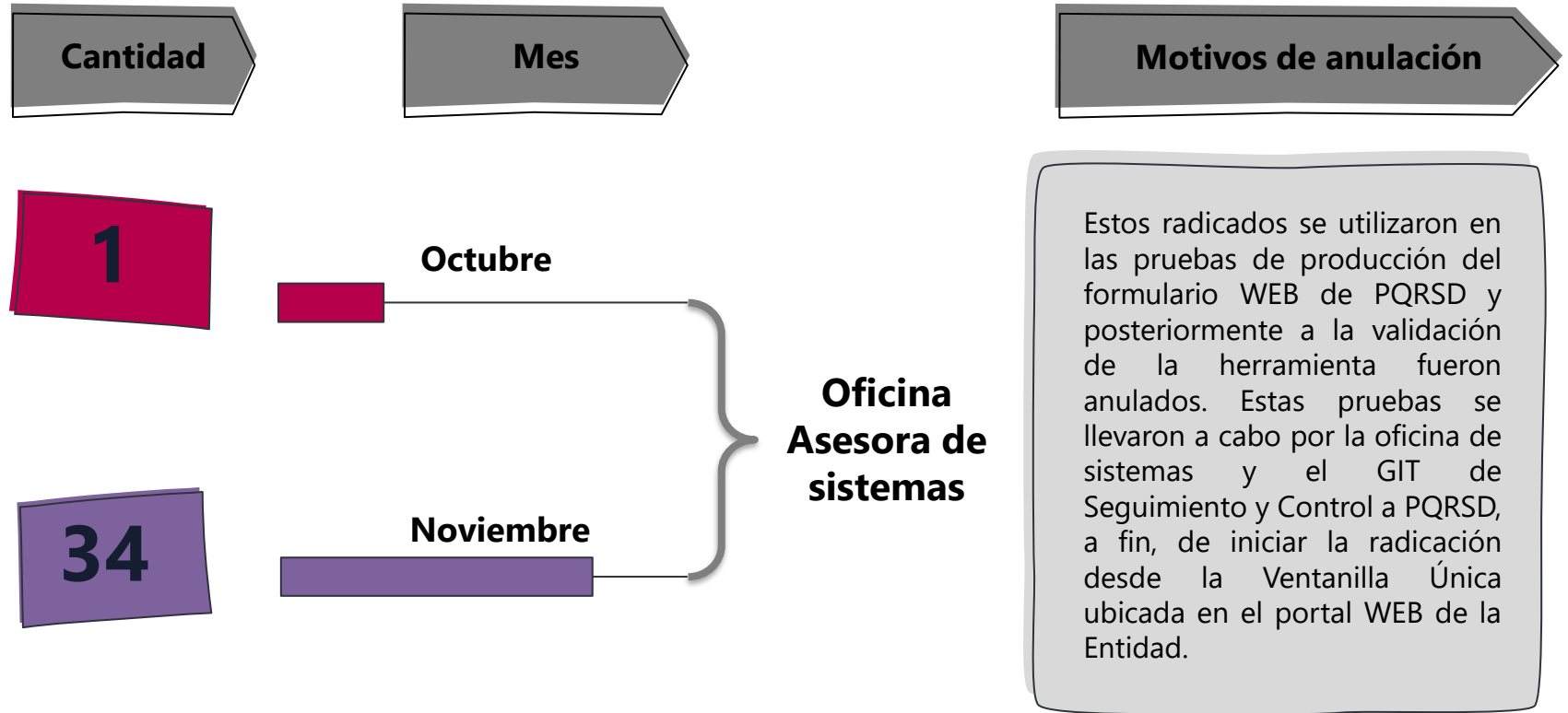
## Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias , ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales

Motivo de las QRSD	Tipo de solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Asuntos internos	Reclamo	5	4	2	11
	Ampliación	2	0	0	2
Bonos pensionales	Ampliación	4	5	1	10
Invitación pública	Reclamo	2	1	0	3
	Queja	2	1	0	3
	Ampliación	0	2	0	2
	Denuncia	1	0	0	1
Procesos jurídicos	Respuesta demanda	2	1	0	3
	Reclamo	2	1	0	3
	Ampliación	0	1	1	2
Denuncias contra servidor o servicio	Queja	5	0	0	5
	Reclamo	2	0	0	2
Contra servidor	Queja	2	2	0	4
	Reclamo	1	1	0	2
Certificaciones contratistas	Ampliación	1	2	2	5
Denuncia por posibles actos de corrupción	Denuncia	3	0	1	4

## 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Información general	Ampliación	0	2	2	4
Información estadística	Ampliación	1	2	0	3
Requerimientos entes estatales	Ampliación	2	0	0	2
	Reclamo	1	0	0	1
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	Reclamo	2	0	1	3
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	Queja	1	0	0	1
	Ampliación	1	0	0	1
Certificado laboral	Ampliación	0	1	1	2
Contra el servicio	Sugerencia	0	1	0	1
	Reclamo	0	1	0	1
Convocatorias encuestas	Reclamo	0	1	0	1
Honorarios contratos	Reclamo	1	0	0	1
Incapacidades derecho a la privacidad	Ampliación	0	1	0	1
Gestión contractual	Ampliación	0	1	0	1
<b>Total general</b>		<b>43</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>85</b>

## Motivos de la anulación de radicados



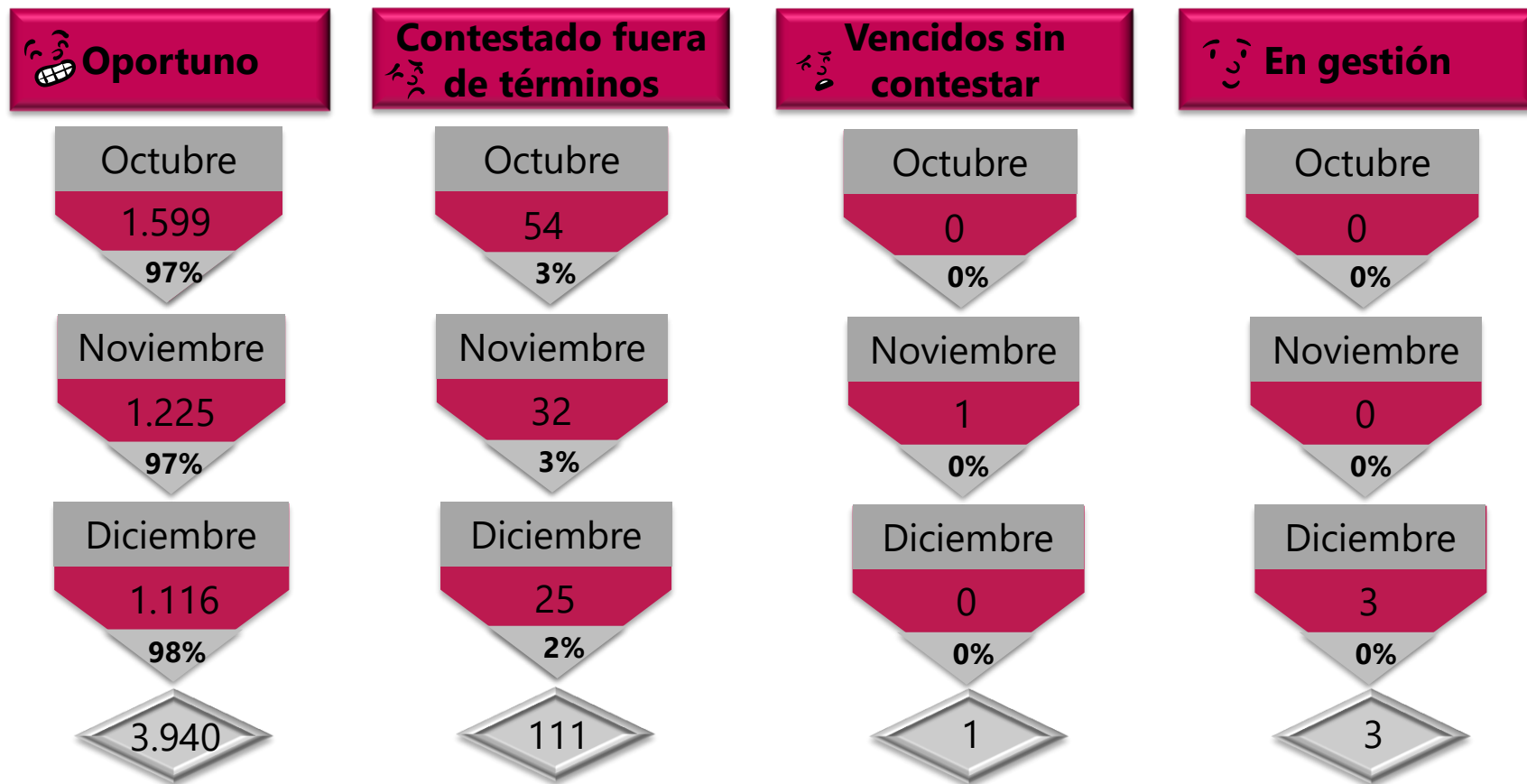
## Oportunidad de respuesta en las solicitudes para el cuarto trimestre 2023.

### 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 PQRS, 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 cuarto trimestre 2023





# 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	4	👍
Petición con término especial 1 día	1	1	👍
Petición con término especial 2 días	2	2	👍
Petición con término especial 3 días	3	5	👎
Petición con término especial 5 días	5	3	👍
Petición congresistas	5	4	👍
Petición consulta	30	15	👍
Petición copias	10	1	👍
Petición de información	10	4	👍
Petición oficial	10	6	👍
Ampliación de términos de 10 a 20	20	18	👍
Ampliación de términos de 15 a 30	30	20	👍
Ampliación de términos de 5 a 10	10	9	👍
Traslado por competencia	5	1	👍
Queja	15	12	👍
Reclamo	15	12	👍
Recursos de reposición y apelación	45	35	👍
Respuesta demanda	32	13	👍
Sugerencia	15	14	👍
<b>Total general</b>		<b>6</b>	

## Oportunidad por dependencia DANE Central

Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	En gestión	Vencidos sin contestar	Total general
GIT Información y Servicio al Ciudadano	846	22	0	0	868
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	411	1	0	0	412
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	342	4	0	0	346
Dirección de Censos y Demografía	237	34	1	0	272
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	247	10	0	1	258
Dirección de Geoestadística	245	1	2	0	248
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	170	12	0	0	182
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	90	8	0	0	98
Oficina Asesora Jurídica	71	0	0	0	71
Oficina Asesora de Sistemas	38	1	0	0	39
Oficina de Control Disciplinario Interno	38	0	0	0	38
Dirección de Cuentas Nacionales	30	1	0	0	31

## Oportunidad por dependencia DANE Central

Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	En gestión	Vencidos sin contestar	Total general
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	21	0	0	0	21
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	14	2	0	0	16
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	6	4	0	0	10
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	10	0	0	0	10
Oficina Asesora de Planeación	8	2	0	0	10
Subdirección del Departamento	7	0	0	0	7
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	1	4	0	0	5
Despacho de Dirección	5	0	0	0	5
Oficina de Control Interno	4	0	0	0	4
GIT ODS	2	0	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>2.843</b>	<b>106</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2.953</b>

# Oportunidad en las Direcciones Territoriales

Territorial asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Total
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	269	2	271
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	220	1	221
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	216	0	216
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	186	1	187
Dirección Territorial Centro - Bogotá	126	1	127
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	80	0	80
<b>Total general</b>	<b>1.097</b>	<b>5</b>	<b>1.102</b>

# Oportunidad según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Oportuno	Contestado fuera de términos	En gestión	Vencidos sin contestar	Total general
Petición	3.865	107	3	1	3.976
Ampliación	33	2	0	0	35
Queja	13	0	0	0	13
Reclamo	20	2	0	0	22
Respuesta demanda	3	0	0	0	3
Sugerencia	1	0	0	0	1
Denuncia	5	0	0	0	5
<b>Total general</b>	<b>3.940</b>	<b>111</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4.055</b>

# Solicitudes con ampliación de términos

Dependencia que solicitó ampliación de términos	Número de radicado	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Dirección de Censos y Demografía	20233130220402	De 10 a 20 días	24
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	20233130219692	De 15 a 30 días	21
	20233130220682	De 10 a 20 días	16
	20233130220762	De 10 a 20 días	19
	20233130218362	De 15 a 30 días	21
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	20233130227862	De 15 a 30 días	20
	20233130213562	De 15 a 30 días	20
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	20233130223002	De 15 a 30 días	15
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	20233130200282	De 15 a 30 días	28
GIT Información y Servicio al Ciudadano	20233130213932	De 10 a 20 días	11
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	20233130228352	De 15 a 30 días	21
	20233130205072	De 10 a 20 días	25
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	20233130212882	De 5 a 10 días	9
	20233130235182	De 15 a 30 días	9
	20233130249412	De 15 a 30 días	10
	20233130249502	De 15 a 30 días	10
	20233130244552	De 15 a 30 días	24
Oficina Asesora Jurídica	20233130206122	De 5 a 10 días	9
Oficina de Control Disciplinario Interno			

# Solicitudes con ampliación de términos

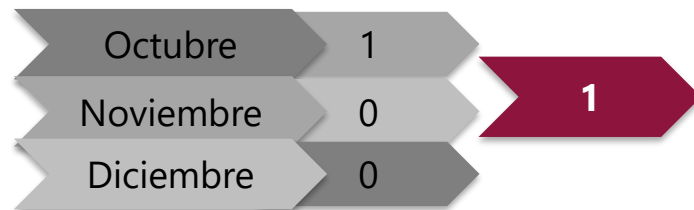
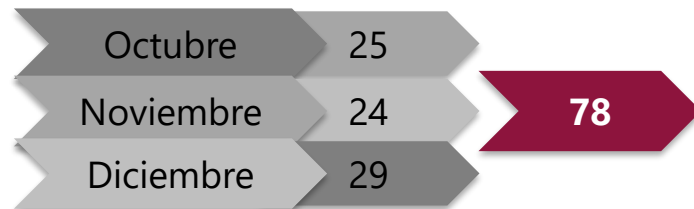
Dependencia que solicitó ampliación de términos	Número de radicado	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	20233130205812	De 15 a 30 días	20
	20233130208562	De 15 a 30 días	27
	20233130212712	De 15 a 30 días	26
	20233130214882	De 15 a 30 días	29
	20233130219682	De 10 a 20 días	12
	20233130220512	De 10 a 20 días	20
	20233130221082	De 15 a 30 días	15
	20233130222542	De 15 a 30 días	27
	20233130224842	De 15 a 30 días	28
	20233130225182	De 15 a 30 días	14
	20233130226262	De 15 a 30 días	22
	20233130232012	De 15 a 30 días	22
	20233130236092	De 15 a 30 días	17
	20233130246142	De 15 a 30 días	13
	20233130246242	De 15 a 30 días	16
20233130248682	De 15 a 30 días	15	
Subdirección del Departamento	20233130210472	De 5 a 10 días	10
<b>Total general</b>			<b>18</b>

# Solicitudes con negación de acceso a la información pública

Dependencias / Direcciones territoriales		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	GIT Información y Servicio al Ciudadano	15	24	12	51
	Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	2	2	1	5
	Dirección de Censos y Demografía	2	1	0	3
	Dirección Territorial Norte - Barranquilla	0	2	0	2
	Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	0	1	0	1
	Subdirección del Departamento	0	0	1	1
	Dirección Territorial Suroccidente - Cali	0	1	0	1
<b>Total</b>		19	31	14	64



# Traslados por competencia a otras entidades



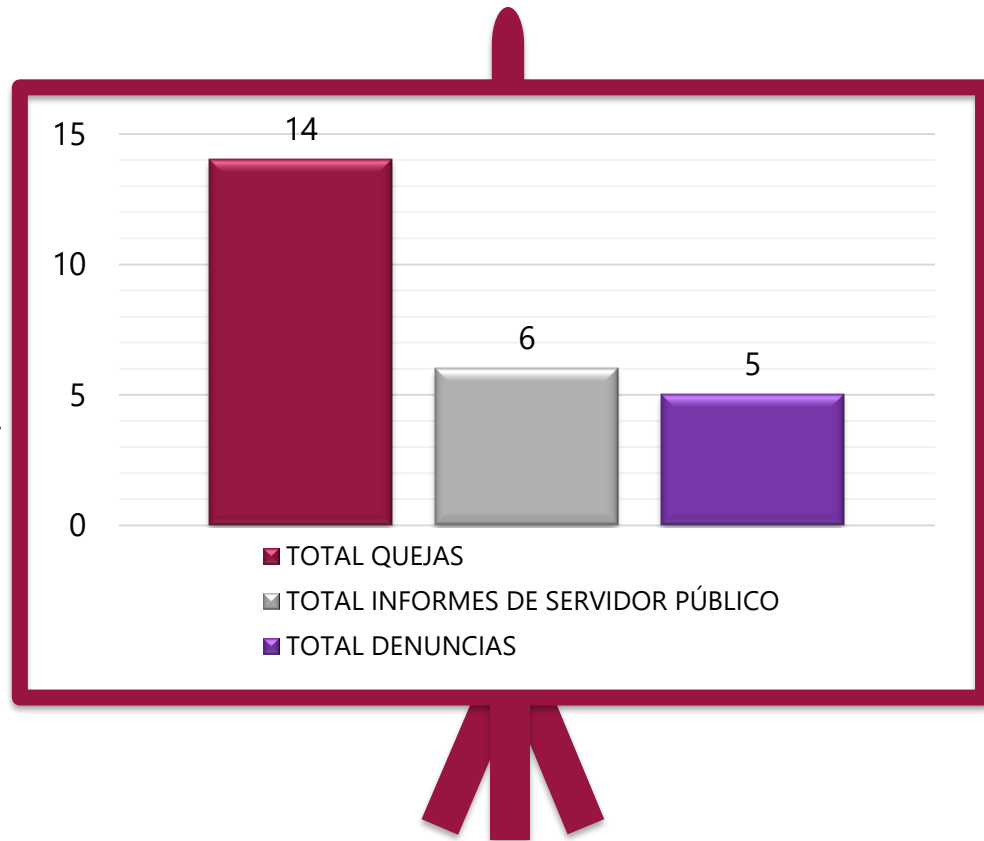


## Gestión de denuncias y quejas por la oficina de Control Disciplinario Interno

**Cuarto trimestre 2023.**

# Resultados generales octubre a diciembre de 2023-Control Disciplinario Interno.

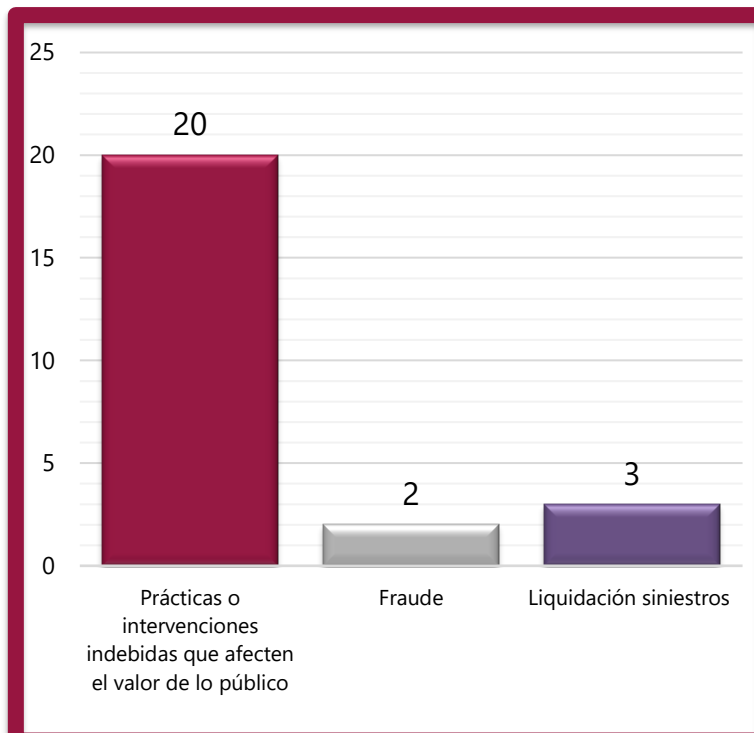
Se recibieron un total de veinticinco (25) reportes entre quejas, denuncias e informe de servidor público



D

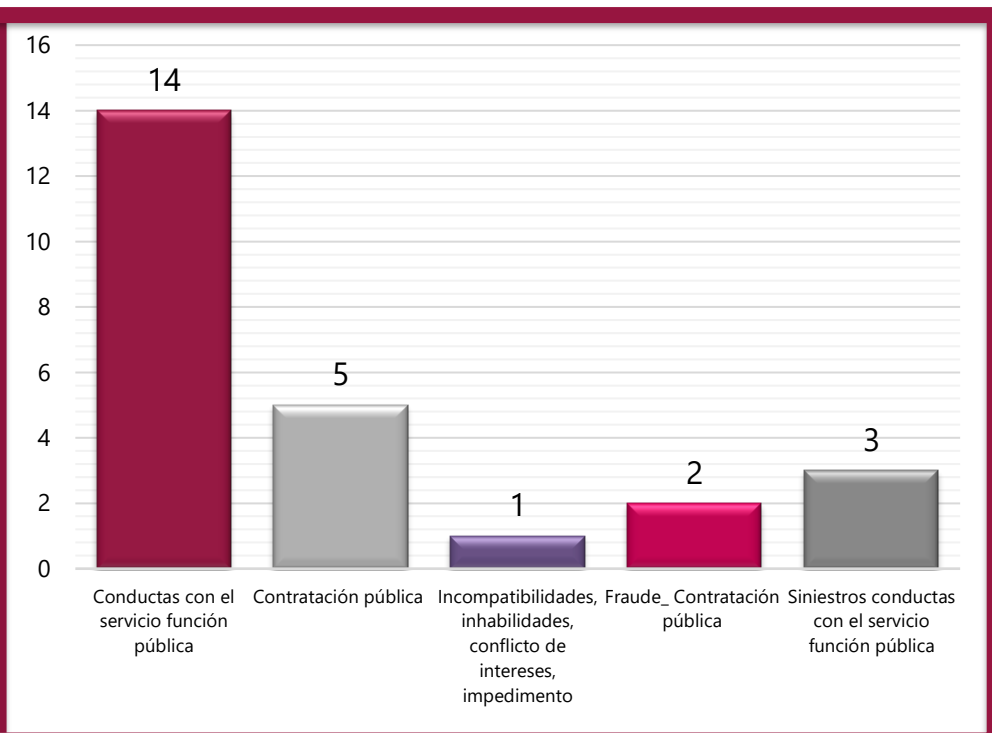
# Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes cuarto trimestre 2023.

## Desagregación por tipo de reporte



Tipo de reporte	Cantidad
Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	20
Fraude	2
Liquidación siniestros	3

## Desagregación por temática

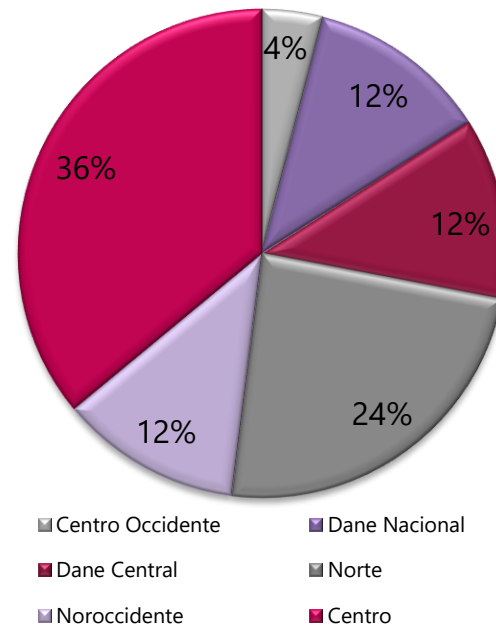


Temática	Cantidad
Conductas con el servicio función pública	14
Contratación pública	5
Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	1
Fraude_Contratación pública	2
Siniestros conductas con el servicio función pública	3

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
DANE Nacional	Incluye todas las sedes por los siniestros reportados	3
DANE Central	DANE Central	3
Norte	Barranquilla	2
	Riohacha	2
	San Andrés	2
Noroccidente	Medellín	1
	Quibdó	2
Centro Occidente	Manizales	1
Centro	Bogotá	2
	Neiva	1
	Villavicencio	2
	Tunja	4
<b>Total</b>		<b>25</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 cuarto trimestre 2023.

Temática	Conducta Específica	Cantidad
Contratación pública	FRAUDE/ Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	2
	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	1
	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución Política y en la Ley.	4
Conductas servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	4
	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.	2
	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.	3
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	5
	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	3
Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	Actuar u omitir, a pesar de la existencia de causales de incompatibilidad, inhabilidad y conflicto de intereses, de acuerdo con las previsiones constitucionales y legales.	1

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

Resultado	Producto de:	Cantidad	Temática General
Inhibitorio	Tres (03) por informes de servidor público	3	Conductas con el servicio función pública / liquidación de siniestros
Indagación Previa	Trece (13) por quejas y/o denuncias	14	Conductas con el servicio función pública / contratación pública
	Una(01) por informe de servidor público		
Remisión por competencia	Una (01) por queja	1	Conductas con el servicio función pública
Está en trámite (Evaluación Probatoria)	Tres (03) por informe de servidor público	6	Conductas con el servicio función pública / contratación pública
	Una (01) por queja		

**Nota:** Se acumularon dos (02) quejas para proferir un auto de indagación previa, dando como resultado un total de veinticuatro (24) actuaciones disciplinarias.

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

## Reporte cuarto 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
1	20233130198492	3/10/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Norte	Riohacha	Indagación previa
2	20233130200582	5/10/2023	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	Indagación previa
3	20233100017053	6/10/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad Administrativa	Conductas con el servicio función pública	51,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
4	20233130205792	11/10/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos.	Fraude	Dirección Territorial Noroccidente	Quibdó	Indagación previa
5	20233130207782	16/10/2023	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	Tunja	Indagación previa



## Reporte cuarto 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 ó subsede	Resultado
6	20233130208792	17/10/2023	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	Villavicencio	Indagación previa
7	20233130210322	19/10/2023	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	Villavicencio	Indagación previa
8	20233130210292	19/10/2023	Denuncia	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro	Tunja	Ampliación y ratificación de queja
9	20233130211062	20/10/2023	Denuncia	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación previa
10	20233130213722	24/10/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	Actuar u omitir, a pesar de la existencia de causales de incompatibilidad, inhabilidad y conflicto de intereses, de acuerdo con las previsiones constitucionales y legales.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Norte	Barranquilla	Ampliación y ratificación de queja

## Reporte cuarto 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 ó subsede	Resultado
11	20233130211972	23/10/2023	Denuncia	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro	Bogotá	Indagación previa
12	20233130212702	23/10/2023	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			
13	20233130214712	25/10/2023	Denuncia	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro	Tunja	Ampliación y ratificación de queja
14	20233130216652	27/10/2023	Queja	Reiteración de hechos	Responsabilidad Disciplinaria	Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos.	Fraude	Dirección Territorial Noroccidente	Quibdó	Indagación previa
15	20233130218162	31/10/2023	Informe de servidor público	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 Norte	San Andrés	Indagación previa

## Reporte cuarto 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 ó subsede	Resultado
16	20231400021043	8/11/2023	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 (evaluación probatoria)
17	20233100017053	9/11/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad Administrativa	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
18	20233130224232	14/11/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	Indagación previa
19	20233130225602	15/11/2023	Queja	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	Dirección Territorial Centro	Neiva	Indagación previa
20	20233130228462	17/11/2023	Queja	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	Dirección Territorial Norte	Barranquilla	Indagación previa

## Reporte cuarto 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 Ó Subsede	Resultado
21	20233100023863	5/12/2023	Informe de servidor público	Ocurrió	Responsabilidad Administrativa	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
22	20233130238312	15/12/2023	Queja	No Aplica	No Aplica	No aplica	No aplica	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Remisión por competencia
23	20233130243182	15/12/2023	Denuncia	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 Norte	San Andrés	Está en trámite (evaluación probatoria)
24	20233130246092	21/12/2023	Queja	Ocurrió	Responsabilidad Disciplinaria	Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Norte	Tunja	Indagación previa
25	20234100007723	27/12/2023	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	Dirección Territorial Norte	Riohacha	Está en trámite (evaluación probatoria)

## Ciudadano Incognito

Desde el GIT de seguimiento y control a PQRSD, en cumplimiento con el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y la dimensión de evaluación de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se implementaron las pruebas de ciudadano incognito en la vigencia 2023 como esquema de monitoreo y seguimiento, para medir el nivel de efectividad de los protocolos, procedimientos y canales de atención con los que cuenta la Entidad, por medio, de este mecanismo se busca evaluar los aspectos positivos y negativos en los 3 niveles de atención (presencial, telefónico y virtual).

Como resultado final del ejercicio que se aplicó para la vigencia 2023, se logró lo siguiente:

- Se reforzó la atención desde servicio al ciudadano en DANE Central, haciendo cambios en el acceso al buzón de sugerencias y sus formatos, se actualizaron las carteleras al ingreso y el protocolo de atención, se habilitó el código QR para el acceso al WIFI a los grupos de interés, y se está actualizando constante el directorio con los funcionarios a cargo de atender a los grupos de interés.
- Se habilitaron algunos enlaces rotos en el portal WEB, y los faltantes están en la agenda de trabajo de la oficina de Sistemas.
- Desde las territoriales se habilitó un cuadro de necesidades, a fin, de identificar algunas causas básicas que opacaban la atención al ciudadano, no obstante, los hallazgos que requieren inversión en infraestructura y tecnología, estos se escalarán a la Alta Dirección como recomendación para la mejora del servicio.

# Recomendaciones para la Dirección del Departamento

---

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

- Como GIT, consideramos que es importante fortalecer la generación de los certificados digitales en el portal WEB de la Entidad, así como, validar las opciones que permiten descargar certificados en línea, con el fin, de identificar los botones que estén presentando fallas y habilitarlos si se considera necesario.
- Implementar acciones que permitan realizar un seguimiento a las PQRSD, que ingresan de manera verbal presencial y telefónica, que implique un análisis riguroso de la naturaleza de la petición, generando un comprobante de atención y de respuesta al peticionario, así como, poder cargar las evidencias en un sistema de seguimiento.
- Los jefes de las Dependencias y Direcciones Territoriales deben promover que sus funcionarios carguen las evidencias completas de los trámites efectuados en el sistema de gestión documental antes de archivar las solicitudes, de esta manera se garantizará la conservación de la información y su consulta por parte de las personas idóneas o por solicitud de los grupos de interés.
- Capacitar constantemente a los funcionarios mientras transcurre la curva de aprendizaje para el nuevo gestor documental, de esta manera la asimilación a esta nueva herramienta de trabajo será más ágil y eficiente.



## Insumos:

Como insumo para este informe se utilizaron los siguientes recursos:

- Cuadro Único Nacional CUN con corte al 29 de enero de 2024.
- Base con el consolidado de peticiones verbales con corte a diciembre de 2023 del GIT Información y Servicio al Ciudadano.
- Cuadro radicador de quejas y asignación procesos 2023, código GTH -070 -PDT -001-f-016, Oficina Control Disciplinario Interno.





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

Secretaria General

Enero de 2024



/DANEColombia



@DANE\_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia