



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

RESOLUCIÓN No. 0677 DE 2019

( 09 MAYO 2019 )

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"

**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - DANE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA - FONDANE**

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las conferidas por el artículo 23 y 74 de la Constitución Política; las Leyes 594 de 2000, 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1712 de 2014, los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la Ley 1474 de 2011, los artículos 1°, 3°, 6°, 10 y 14 de la Ley 962 de 2005, el numeral 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 o la norma que lo modifique o derogue y los Decretos 262 de 2004, 103 de 2015 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 y 1166 de 2016 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución"*. Así mismo, en su artículo 74 establece que *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*.

Que la Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos, reglamenta en su artículo 27 que *"Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley."*

Que la Ley 1437 de 2011, en el numeral 1 del artículo 5, estipula entre otras cosas, que toda persona tiene derecho a *"Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto"*.

Que la Ley 1474 de 2011 dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y su artículo 76 señala el deber de toda entidad pública, de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1581 de 2012, determina en su artículo 2° los principios y las disposiciones generales aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada, con excepción de las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, entre otras.

Que el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, establece el término de respuesta de las consultas y reclamos relacionados con las solicitudes que realicen los Titulares o sus causahabientes de la información que repose en cualquier base de datos del sector público o privado.

Que la Ley 1712 de 2014 determina el derecho de acceso a la información pública que tienen los ciudadanos, los procedimientos que se deben cumplir y las excepciones que se presentan para la publicidad de información.

Que la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, establece los tipos de petición y los términos para atenderlos. Además, establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Decreto 103 de 2015 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, reglamenta la Ley 1712 de 2014, en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes para su acceso, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"

Que el Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", en el artículo 2.2.3.12.11., establece el deber de las autoridades de "reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".

Que el Acuerdo 60 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación, establece los lineamientos y procedimientos que permiten a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que tienen funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

Que la normatividad vigente en materia disciplinaria determina como deber de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales internos sobre el trámite del derecho de petición y actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de Ley.

Que mediante la resolución 2616 de 2018 le fue asignada la función de realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresen al DANE a nivel nacional de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación interna establecida, al Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, adscrito a la Secretaría General.

Que en consideración con la normatividad actual que regula el ejercicio del derecho de petición, la función archivística, el acceso a la información pública, los servicios de atención al ciudadano, los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción, la efectividad de control de la gestión pública y la protección de datos personales, es necesario actualizar la reglamentación interna para el trámite del derecho de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD.

#### RESUELVE:

#### CAPÍTULO I.

#### GENERALIDADES.

**ARTÍCULO 1o. OBJETO.** El objeto de la presente Resolución es reglamentar el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en adelante PQRSD que se formulen ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, dentro del marco legal de su competencia en los términos del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 y comprende todos los procesos y niveles de la estructura orgánica interna de la DANE y/o FONDANE.

**ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES.** Los derechos de petición que se presenten ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, se atienden conforme a lo establecido en esta resolución, en la Ley 1755 de 2015 y en las demás normas aplicables vigentes descritas en el considerando del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS APLICABLES.** Los derechos de petición presentados ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, deben atenderse aplicando los principios del debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3o del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, en lo aplicable al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE.

#### ARTÍCULO 4o. DEFINICIONES PQRSD:

- a) **DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias, hacer sugerencias e interponer recursos, etc.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

- b) **QUEJA.** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones.
- c) **RECLAMO.** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) **DENUNCIA.** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- e) **SUGERENCIA:** Recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**ARTÍCULO 5o. HORARIO PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES.** En el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, las peticiones verbales y escritas, así como las solicitudes que requieran atención personalizada, son recibidas y atendidas en el horario de oficina correspondiente. Las peticiones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico, se reciben las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, salvo fallas eventuales o circunstancias excepcionales que no permitan su recepción en los canales o medios destinados para tal fin. Para todos los casos su trámite, inicia con la radicación a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

**ARTÍCULO 6o. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE recibe peticiones escritas y verbales por los canales idóneos relacionados a continuación:

**PQRSD presentadas de forma verbal:**

- a) **Telefónico:** A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300.
- b) **Presencial:** A través de la orientación personalizada que realizan los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC en el ámbito nacional.

**PQRSD presentadas de forma escrita:**

- a) **Presencial:** A través de la Ventanilla Única dispuesta en la Sede Central a cargo del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y Subsedes.
- b) **Correo Físico o Certificado:** A través de la Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos ubicadas en cada una de las Direcciones Territoriales y Subsedes.
- c) **Correo electrónico:** Mediante el correo electrónico institucional [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co).
- d) **Portal web de la entidad:** Mediante el formulario electrónico ubicado en la página web [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co), Ventanilla Única Virtual, opción PQRSD.

**ARTÍCULO 7o. PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales presenciales y no presenciales son registradas en el Sistema de Información de Atención al Ciudadano y su recepción está a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano. No se requiere dejar constancia ni radicar el derecho de petición cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir la petición verbal le informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE no es el competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

**PARÁGRAFO 1.** Las peticiones recibidas en forma verbal que no puedan ser resueltas de manera inmediata, deben transcribirse, diligenciando el formato de solicitud de PQRSD o el formulario disponible en la página web de la Entidad, en el cual se deja constancia de la solicitud efectuada. Los términos de respuesta de estas peticiones corresponden a los definidos en el presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO 2.** Las peticiones verbales relacionadas con denuncias de corrupción y con quejas contra servidores públicos o contratistas deben transcribirse, diligenciando el formato de solicitud de PQRSD o el formulario disponible en la página web de la Entidad.

**PARÁGRAFO 3.** Los lineamientos para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, deben corresponder a los establecidos en el Protocolo Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

**ARTÍCULO 8o. REGISTRO DE PQRSD PRESENTADAS POR ESCRITO.** Las peticiones verbales transcritas y aquellas presentadas por escrito se registran sin excepción en el aplicativo para la administración y el control de peticiones definido por la Entidad. Una vez atendidas, sus respuestas deben asociarse a los radicados de entrada correspondientes y los trámites deben ser archivados. Las PQRSD presentadas por escrito de manera presencial en DANE Central y las remitidas al correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co, son recibidas, radicadas, digitalizadas, tipificadas y asignadas a la dependencia competente de resolver por parte del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental.

**PARÁGRAFO 1.** Las PQRSD recibidas en las Oficinas de las Direcciones Territoriales y Subsedes, son radicadas y digitalizadas por el encargado de Gestión Documental, quien entrega a los ciudadanos los correspondientes números de radicados y realiza la asignación, el día de su recepción, al Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para que en el mismo término, esta dependencia efectúe la respectiva tipificación y posterior reasignación a la dependencia competente de proyectar la respuesta.

**PARÁGRAFO 2.** Toda petición que se reciba a través de correos los electrónicos institucionales genéricos o a cargo de servidores públicos y contratistas, debe ser remitida el mismo día de su recepción al buzón contacto@dane.gov.co, para ser incluida en el sistema para la administración y el control de peticiones dispuesto por la Entidad. Se eximen de dicho registro las peticiones de información estadística realizadas mediante el Sistema de Información de Atención al Ciudadano las cuales son resueltas de forma inmediata, o aquellas que son atendidas desde los correos electrónicos institucionales genéricos, siempre y cuando así se establezca en los procedimientos a cargo del área competente.

**ARTÍCULO 9o. DERECHO DE TURNO.** Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que ingresen al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, deben ser atendidas respetando estrictamente el orden de su presentación y los términos legales, con excepción de aquellas que se cataloguen como prioritarias.

**ARTÍCULO 10o. TRATO DIGNO.** Todas las dependencias del Nivel Central y Territorial del DANE que atiendan trámites de cara al público, así como las dependencias de asistencia al cliente o quienes hagan sus veces, promoverán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

**ARTÍCULO 11o. RESPONSABILIDADES FRENTE A LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y CONTROL DE LAS PQRSD.** Las responsabilidades de las dependencias involucradas en la recepción, atención y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son las siguientes:

**a) Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental**

- Recibir, radicar, digitalizar, tipificar y asignar a la dependencia competente de resolver, las PQRSD presentadas por escrito de manera presencial en DANE Central y aquellas recibidas por el correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co.
- Radicar y digitalizar las comunicaciones oficiales de salida en el aplicativo dispuesto por la Entidad.
- Crear usuarios en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales y asignar los permisos necesarios para el cumplimiento de las funciones y obligaciones de cada servidor y contratista.
- Retirar, inactivar o trasladar los usuarios desvinculados de la Entidad, o que presentan novedades como vacaciones, licencias, permisos, traslados o incapacidades mayores a tres (3) días, de acuerdo con la información entregada por el Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana, para lo cual se debe garantizar que el servidor público o contratista no tiene a su cargo peticiones pendientes por gestionar.
- Emitir los paz y salvos que certifican que los servidores públicos y contratistas entregan los usuarios del sistema para la administración y el control de comunicaciones oficiales sin radicados a su cargo.
- Actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional relacionados con las PQRSD en conjunto con el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Sensibilizar y capacitar sobre el manejo del aplicativo para la administración y el control de peticiones.

**b) Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

- Tipificar y asignar a la dependencia competente de resolver, las PQRSD recibidas a través del formulario electrónico ubicado en la página web www.dane.gov.co, Ventanilla Única Virtual, opción PQRSD.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

- Tipificar y asignar a la dependencia competente de resolver, las PQRSD recibidas por escrito de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Subsedes.
- Reasignar y/o re tipificar las PQRSD que son asignadas a dependencias diferentes a las competentes para atenderlas o a las que le fueron establecidos términos de respuesta incorrectos.
- Registrar las ampliaciones y suspensiones de términos de las peticiones, en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la Entidad.
- Elaborar informes sobre el estado de las PQRSD, dentro de los términos establecidos en la ley.
- Actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión Institucional relacionados con las PQRSD en conjunto con el Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental.
- Sensibilizar y capacitar sobre la normatividad y el trámite interno del derecho de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**c) Dependencias del DANE y/o FONDANE, Direcciones Territoriales y Subsedes**

- Para el caso de las Direcciones Territoriales y Subsedes, recibir, radicar, digitalizar las PQRSD presentadas de forma presencial por escrito y asignarlas para su tipificación al Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Reasignar al Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las peticiones que le son asignadas sin tener competencia para atenderlas o las que presentan términos de respuesta incorrectos, registrando en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales la respectiva justificación.
- Responder las peticiones dentro de los términos legales y garantizar su envío. Asociar la respuesta y finalizar cada radicado atendido en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Solicitar la creación de nuevos usuarios en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones, oficiales informando los permisos necesarios para el cumplimiento de las funciones y obligaciones de cada servidor y contratista.
- Informar al Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental, en el momento en que se presenten, las novedades de ingreso, retiro, cesiones y terminaciones de contrato, traslados, vacaciones, licencias, permisos, incapacidades mayores a tres (3) días de los servidores y contratistas que laboran en la dependencia o Dirección Territorial y tienen asignado un usuario en el aplicativo para la administración y control de las comunicaciones oficiales.
- Reasignar las peticiones pendientes por contestar, cuando se presenten novedades de personal tales como retiros, cesiones y terminaciones de contrato, traslados, vacaciones, licencias, permisos o incapacidades mayores a tres (3) días.
- Realizar el control de tiempos y el seguimiento a las PQRSD asignadas, garantizando que sean atendidas de manera eficaz y dentro de los términos legales.
- Garantizar la reserva de la información pública a su cargo.
- Aplicar la normatividad vigente y los procedimientos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**d) Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano**

- Atender las peticiones verbales presenciales y no presenciales y registrarlas en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano.
- Transcribir las peticiones verbales que no puedan ser resueltas de manera inmediata.
- Dar respuesta a las solicitudes escritas asignadas por el Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, respecto a información estadística.

**e) Oficina de Sistemas:**

- Desarrollar, instalar, mantener y actualizar las herramientas tecnológicas necesarias para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Actualizar el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales, con las modificaciones de tipos y temas de peticiones, términos y tablas de retención documental.
- Controlar los niveles de seguridad y acceso al aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

- Garantizar el óptimo y oportuno funcionamiento del aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Prestar el apoyo técnico a las dependencias, para el adecuado y oportuno funcionamiento del aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Realizar el backup de la información contenida en el aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.
- Hacer las recomendaciones tecnológicas relacionadas con la modernización y funcionalidad del aplicativo para la administración y el control de las comunicaciones oficiales.

**f) Oficina de Control Interno:**

- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos para la atención de peticiones.
- Elaborar informes sobre la atención dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, dentro de los términos definidos por la ley.
- Realizar recomendaciones para mejorar la administración y el control de las comunicaciones oficiales.

**g) Oficina Asesora Jurídica:**

- Evaluar el trámite que se dará a las denuncias de corrupción.
- Brindar asesoría jurídica para cumplir con la atención oportuna de las comunicaciones oficiales.

**ARTÍCULO 12o. COMPETENCIA PARA FIRMAR SOLICITUDES.** Los servidores públicos autorizados para firmar las respuestas de competencia del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE son los siguientes:

- a) Director
- b) Subdirector
- c) Secretaría General
- d) Jefes de Oficina
- e) Director de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización Estadística
- f) Director de Metodología y Producción Estadística
- g) Director de Síntesis y Cuentas Nacionales
- h) Director de Censos y Demografía
- i) Director de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
- j) Director de Geoestadística
- k) Asesores
- l) Coordinadores, designados mediante acto administrativo
- m) Coordinadores de Subsedes, designados mediante acto administrativo
- n) Supervisores de Contrato
- o) Secretario Técnico del Comité de Conciliación
- p) Apoderados de la Entidad

**PARÁGRAFO.** Las comunicaciones oficiales de carácter internacional solamente son firmadas por el Director, del Departamento, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Cooperación Internacional, Director de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística y el Coordinador del Grupo de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano.

**ARTÍCULO 13o. RESPUESTA DE PQRSD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES.** Las respuestas a los requerimientos de competencia de las Direcciones Territoriales y Subsedes, aquellas relacionadas con información estadística, certificaciones de población, de importancia económica municipal, de tasa de mortalidad infantil y de obligaciones ejecutadas mediante contratos de prestación de servicios en cada Territorial y Subsede, deben ser firmadas únicamente por el Director Territorial.

**PARÁGRAFO:** Los Coordinadores de las Subsedes pueden firmar únicamente comunicaciones oficiales dirigidas a fuentes de información, respuestas relacionadas con la entrega de formularios de estadísticas vitales y trámites internos.

**ARTÍCULO 14o. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.** Las respuestas a las peticiones elevadas ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE deben ser oportunas, deben resolver de fondo, de forma precisa y congruente con lo solicitado, deben aplicar las herramientas de lenguaje claro y deben ser puestas en conocimiento de los peticionarios. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

**PARÁGRAFO.** En cada dependencia y Dirección Territorial debe existir un servidor público responsable de realizar el control de tiempos y el seguimiento a las PQRSD asignadas, garantizando que sean atendidas de manera eficaz y dentro de los términos legales. Las Direcciones Territoriales efectúan el control y seguimiento de las PQRSD asignadas a las Subsedes.

## CAPÍTULO II

### DEL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**ARTÍCULO 15o. CONTENIDO DE LA PETICIÓN.** Las peticiones que se presenten ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE deben contener como mínimo la siguiente información, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en que fundamenta la petición.
- e) La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario, cuando fuere necesario.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de corresponder a denuncias de corrupción y quejas contra servidores públicos o contratistas debe contener la fecha y lugar de ocurrencia del hecho, el detalle de la situación presentada, el nombre de los implicados, si los conoce, y la presentación de los correspondientes soportes, si los hay.

**PARÁGRAFO 2.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos, por lo que en ningún caso la petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 16o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - El DANE y/o FONDANE debe resolver, dentro de los términos fijados en la ley y en esta resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia. Salvo norma legal o especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición presentada por motivos de interés general o particular, así como las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Tiene un término especial la atención de las siguientes peticiones:

- a) Las peticiones para obtener certificaciones, información o documentos que reposan en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- b) Las peticiones de información o de documentos formuladas por autoridades, deben resolverse en el término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad. Las demás solicitudes se resolverán dentro de los plazos previstos en el presente artículo.
- c) Las peticiones mediante las cuales se formula una consulta al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE en relación con las materias a su cargo, deben resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad.
- d) Las solicitudes de información por parte de los Congresistas se resuelven dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- e) Las solicitudes realizadas por entes de control y jueces de la República son atendidas dentro del término otorgado en la petición.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE"

**PARÁGRAFO 1.** Cuando de manera excepcional, no se pueda dar respuesta a la petición en los plazos señalados en la Ley, el funcionario encargado de la respuesta debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, comunicándole los motivos de la demora y señalándole el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto, con excepción de las consultas y reclamos sobre información de datos personales.

**PARÁGRAFO 2.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO 3.** Las peticiones internas son registradas en el aplicativo para la administración y control de comunicaciones oficiales y deben ser resueltas dentro de los términos establecidos en el presente artículo o en los que establezca la solicitud, en caso de corresponder a información necesaria para atender requerimientos presentados por los ciudadanos, despachos judiciales o entes de control. En el caso en que la comunicación interna obedezca a la presentación de informes de gestión, no es necesario emitir una respuesta, a menos que lo establezca en su contenido.

**ARTÍCULO 17o. CELERIDAD EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

**ARTÍCULO 18o. PETICIONES ANÓNIMAS O CUANDO SE DESCONOCE LA INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE.** Las respuestas de las solicitudes en las que se desconozca la información del destinatario, o de las peticiones anónimas no relacionadas con procesos disciplinarios, que contengan de manera clara el objeto de la misma, son publicadas a través del portal web de la Entidad.

**ARTÍCULO 19o. RESPUESTA DE PETICIONES CON COMPETENCIA DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Cuando para contestar o resolver peticiones se requiera información de otras dependencias del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE, el competente para dar respuesta, envía a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, copia de la petición a través de memorando interno o correo electrónico para que remita la información solicitada con la debida antelación al vencimiento del término. Aquellas peticiones que por sus características requieren respuesta expedita deben ser enviadas el mismo día de su recepción.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de ser asignadas las peticiones a un área no competente para atenderlas, ésta debe reasignarlas a más tardar el día hábil siguiente de su recepción, mediante el aplicativo para la administración y el control de peticiones de la Entidad, al Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Aquellas peticiones que por sus características requieren respuesta expedita deben ser reasignadas el mismo día de su recepción.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando por razones de competencia en una petición de carácter Misional existan varias dependencias encargadas de dar trámite a una solicitud, ésta se reasigna a la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística, quien requiere a cada una de ellas el correspondiente insumo, consolida y emite la respectiva respuesta.

**PARÁGRAFO 3.** Cuando por razones de competencia en una petición de carácter Administrativo existan varias dependencias encargadas de dar trámite a una solicitud, esta se reasigna a la Secretaría General, quien requiere a cada una de ellas el correspondiente insumo, consolida y emite la respectiva respuesta.

**ARTÍCULO 20o. FALTA DE COMPETENCIA DEL DANE Y/O FONDANE.** De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE como destinatario de la petición, no es el competente para atenderla, debe informarlo de inmediato al peticionario siempre y cuando esta sea verbal; de haberse instaurado por escrito, se debe dar traslado a la Entidad competente dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción por parte de la Entidad, e informar del trámite por escrito al interesado.

**ARTÍCULO 21o. CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.** En las respuestas a solicitudes de acceso a información pública, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE aplica las siguientes directrices:



Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"

- a) Las respuestas deben ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando las solicitudes no especifiquen el medio de respuesta de preferencia, la Entidad puede contestar por el mismo medio en que recibió las peticiones.
- b) Las respuestas deben ser objetivas, veraces, completas, motivadas y actualizadas y deben estar disponibles en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- c) Las respuestas deben ser oportunas, respetando los términos de contestación del derecho de petición de documentos de información que señala la normatividad vigente y la presente Resolución.
- d) Las respuestas deben informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no estar conforme con la contestación recibida.

**PARÁGRAFO.** En la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE debe:

- a) Aplicar el principio de gratuidad y no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- b) Permitir a los peticionarios elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta, conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada y los costos de reproducción en el formato disponible y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información.
- c) Enviar por medio electrónico y de manera gratuita la información requerida por el peticionario, cuando repose en un formato electrónico o digital y se conozca su correo electrónico u otro medio electrónico indicado en la solicitud.

**ARTÍCULO 22o. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE determina mediante acto administrativo los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede producir información y teniendo como referencia los precios de mercado, el cual debe estar publicado en el sitio oficial web, en la sección identificada como "*Transparencia y acceso a la información pública*".

**ARTÍCULO 23o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE debe brindar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental previamente probado e informado a la Entidad, para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. Además, cuando se presenten las siguientes circunstancias, establecidas en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015:

- a) Que por razones de salud o seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
- b) Que la petición sea realizada por un periodista para el ejercicio de su actividad.
- c) Que la petición sea presentada por niños, niñas, adolescentes, su familia o la sociedad, y se relacione con la protección de sus derechos, con su interés superior, su bienestar personal o su protección especial.

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN RESERVADA

**ARTÍCULO 24o. DATOS PERSONALES PÚBLICOS Y DATOS SENSIBLES.** Los datos públicos corresponden a los relativos al estado civil, de las personas, a su profesión u oficio, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por otro lado, se entiende como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**ARTÍCULO 25o. DATOS SEMIPRIVADOS Y PRIVADOS.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Entre tanto, el dato privado es el que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**ARTÍCULO 26o. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA.** Corresponde a la información que estando en poder o custodia del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, cuando pueda afectar los derechos a la intimidad, a la vida, o los secretos industriales y profesionales.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"

**ARTÍCULO 27o. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE debe garantizar que los datos personales registrados en el aplicativo para la administración y el control de peticiones, que no tengan naturaleza pública, se conserven bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y sean usados únicamente en el ejercicio de las funciones propias de la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la Política Institucional de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

**PARÁGRAFO.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE no permite el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, o a datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo que se presente alguna de las excepciones consagradas en la ley.

**ARTÍCULO 28o. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Según lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política y la ley y en especial:

- a) Los relacionados con la defensa y la seguridad nacionales.
- b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, las historias laborales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como las historias clínicas.
- d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, siempre y cuando no hayan pasado seis (6) meses desde realización de la respectiva operación.
- e) Los datos referentes a la información financiera y comercial.
- f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g) Los amparados por el secreto profesional.
- h) Los datos genéticos humanos.

**PARÁGRAFO 1.** La información enunciada en los literales c), e), f) y g) puede ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**PARÁGRAFO 2.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 79 de 1993, los datos suministrados al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, en el desarrollo de los censos y encuestas, no pueden darse a conocer al público ni a las entidades u organismos oficiales, ni a las autoridades públicas, sino únicamente en resúmenes numéricos, que no hagan posible deducir de ellos información alguna de carácter individual que pudiera utilizarse para fines comerciales, de tributación fiscal, de investigación judicial o cualquier otro diferente del propiamente estadístico.

**PARÁGRAFO 3.** La información registrada en el aplicativo para la administración y control de comunicaciones oficiales y en el Sistema de Información de Atención al Ciudadano puede ser consultada y utilizada únicamente para el cumplimiento de las funciones y obligaciones de cada servidor y contratista.

**PARÁGRAFO 4.** Las actuaciones disciplinarias son reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o se emita el acto administrativo que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

**ARTÍCULO 29o. RECHAZO DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechaza la petición de información o documentos es motivada, e indica en forma precisa las disposiciones legales que impiden su entrega. Contra la decisión que rechaza la petición por motivos de reserva legal no procede recurso alguno. Si la persona interesada insiste en su petición de información o documentos ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE, la solicitud es trasladada antes del vencimiento del término al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos, quien decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. De esta actuación debe informarse por escrito al peticionario.

**ARTÍCULO 30o. CONSULTAS DE INFORMACIÓN PERSONAL.** Las peticiones realizadas por los competentes de solicitar información de datos personales, ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE, son atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma por parte de la Entidad. Cuando no es posible atender la consulta dentro de dicho plazo, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ARTÍCULO 31o. RECLAMOS SOBRE INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES.** Los competentes para solicitar que la información contenida en una base de datos que repose en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE, deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, puede presentar un reclamo ante la Entidad, que debe ser resuelto en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no es posible atender el reclamo dentro de dicho plazo, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### CAPÍTULO IV

#### DESISTIMIENTO Y OTROS TRÁMITES DE LAS SOLICITUDES DE PQRSD.

**ARTÍCULO 32o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES Y DESISTIMIENTO.** Según lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, la dependencia encargada de responder, dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud por parte de la Entidad, le requiere que la complete en el término máximo de un (1) mes. El peticionario puede solicitar a la Entidad prórroga hasta por el mismo término, antes del vencimiento del plazo inicial concedido. A partir del día siguiente en que el interesado informe y/o aporte lo requerido, se reactivará el término para resolver la petición.

**PARÁGRAFO 1.** Si vencido el mes otorgado el peticionario no atiende el requerimiento, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, contra el cual procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda presentarse nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Así mismo, los interesados pueden desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**PARÁGRAFO 2.** El responsable de la respuesta puede decretar el desistimiento de la petición, una vez verifique la entrega efectiva del requerimiento efectuado al solicitante a través del correo electrónico o del operador postal dispuesto por la Entidad, o haya gestionado la respectiva publicación en el portal web, en caso de corresponder a una petición anónima o cuando se desconozca la información del peticionario.

**ARTÍCULO 33o. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, todas las peticiones deben ser respetuosas, so pena de rechazo. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, dentro del término del trámite, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE solicita al peticionario que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará. En ningún caso se devuelven peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**PARÁGRAFO.** En relación con las peticiones reiterativas, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE puede remitirse a las solicitudes anteriores ya resueltas, enviando nuevamente copia de la respuesta al interesado, mediante la generación de un radicado de respuesta asociado a la última petición, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 34o. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.** Los términos señalados en la presente resolución y de conformidad con la Ley, se interrumpen en los siguientes casos:

- a) Cuando la petición ya radicada esté incompleta, o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, siempre que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE haya requerido al interesado que la complete.
- b) Cuando el peticionario no haya cancelado los costos de reproducción de la información pública, siempre que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE haya informado el valor a pagar al interesado.
- c) Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, siempre que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE Y/O FONDANE haya requerido al interesado su corrección o aclaración.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"

**ARTÍCULO 35o. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE emite una única respuesta, que se publica en el Portal web de la Entidad y entrega copia de la misma a quien lo solicite.

**ARTÍCULO 36o. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** La Secretaría General a través del Grupo Interno de Trabajo de seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, elabora un informe trimestral en el que consolida la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la Entidad, el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones, la cantidad de requerimientos en los que se negó el acceso a la información y los tiempos de respuesta. Además realiza recomendaciones para mejorar el proceso de PQRSD.

**PARÁGRAFO.** Para efectos del control que le impone el numeral 11 del artículo 10 del Decreto 262 de 2004, y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la entidad debe vigilar que la atención de las quejas y reclamos sobre los servicios que presta la entidad, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección del Departamento un informe semestral sobre el particular.

**ARTÍCULO 37o. PUBLICIDAD.** Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formulados ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, se publicará copia de la presente Resolución en el portal Web de la Entidad.

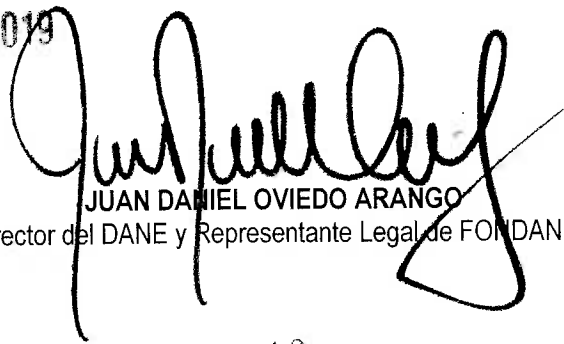
**ARTÍCULO 38o. DESATENCIÓN DE PETICIONES.** La omisión, el retardo, la falta de atención oportuna y en debida forma a las peticiones de particulares o autoridades, así como su retención o envío a destinatarios diferentes a aquellos que correspondan su conocimiento, dará lugar a las investigaciones y/o sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

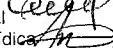
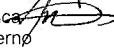
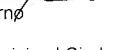





**ARTÍCULO 39o. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga la Resolución 2367 del 24 de octubre de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá

09 MAYO 2019

  
JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO  
Director del DANE y Representante Legal de FONDANE

Proyectó: Guiomar Patricia Gil Ardila – Asesora Secretaría General   
Revisó: Diana Helen Navarro Bonett – Jefe Oficina Asesora Jurídica   
Duvy Johanna Plazas Socha – Jefe Oficina de Control Interno   
Andrés Holguín Coral – Jefe Oficina de Sistemas   
Fabio Buitrago Hoyos – Coordinador GIT Información y Servicio al Ciudadano   
Jacqueline Soto Quiros – Coordinadora GIT Área Administrativa   
Doris Lylian Rocha Suspe – Coordinadora GIT Gestión Documental   
Ángela Patricia Santiago Enciso – Coordinadora GIT Control Interno Disciplinario   
Aprobó: María Fernanda De La Ossa Archila – Secretaria General 