

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



Comunicación COM

Dirección de Difusión y Cultura Estadística / DICE

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD

Nov/2022

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD	CÓDIGO: COM-070-PDT-003 VERSIÓN: 6 FECHA: 22/Nov/2022
PROCESO: Comunicación	SUBPROCESO: Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas y acciones comunicativas y de pedagogía social	

1. OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para la gestión de comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD en la entidad, así como el seguimiento y control de las mismas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el DANE, continúa con la descripción del conjunto de actividades que permiten el trámite interno de las mismas, el envío de respuesta al peticionario, y finaliza con las actividades que permiten realizar seguimiento y control para generar informes que den cuenta de la gestión y dar recomendaciones para mejorar el proceso.

Este documento tiene aplicación para todas las dependencias de DANE Central, Direcciones Territoriales y sedes que participan de la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD.

3. INSUMO (INFORMACIÓN DE ENTRADA)

- Comunicaciones oficiales y PQRSD recibidas
- Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC
- Sistema de Gestión Documental de la entidad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Cumplir con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y la normatividad existente para la gestión de la correspondencia de la Entidad.
2. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística recibe peticiones por los canales idóneos relacionados a continuación:
 - PQRSD presentadas de forma verbal:

Presencial: A través de la orientación personalizada que realizan los servidores públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano y servidores públicos delegados para la atención en sedes.
Teléfono: A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300
 - PQRSD presentadas en 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
d) Portal web de la entidad: Mediante el formulario electrónico ubicado en el portal web www.dane.gov.co/ Ventanilla única Virtual/PQRSD/ Formularios electrónicos para envíos de PQRSDAdicionalmente el DANE cuenta con un correo para la recepción de Notificaciones judiciales (artículo 197 de la Ley 1437 de 2011): notjudicialesdf@dane.gov.co
3. Las peticiones verbales recibidas por el GIT Información y servicio al ciudadano se registran en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC. // siac.dane.gov.co.
4. El GIT Seguimiento y Control a PQRSD será el encargado del monitoreo permanente del trámite interno de las comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía.
5. Términos legales para la atención oportuna de las PQRSD.

Tipificación	Días de respuesta
Petición Congresistas	5
Traslado Por Competencia	5
Petición Copias	10
Petición De Información	10
Petición Oficial	10
Denuncia	15
Derecho De Petición General	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Petición Consulta	30

- El Sistema de Gestión Documental de la entidad se reinicia cada año con un consecutivo que se asigna de manera automática. Los datos registrados en el sistema deben corresponder a la realidad de la comunicación oficial y/o PQRSD y seguir los lineamientos establecidos en la guía para la radicación de comunicaciones.
- Toda comunicación oficial que se reciba a través de correos los electrónicos institucionales y genéricos a cargo de servidores públicos, debe ser remitida el mismo día de su recepción al buzón contacto@dane.gov.co para ser incluida en el aplicativo para la administración y el control de comunicaciones oficiales dispuesto por la entidad.
- Las comunicaciones de carácter personal dirigidas a funcionarios, contratistas, servidores públicos, Fondos de Empleados, Cooperativas y Sindicatos del DANE, no se radicarán en el aplicativo para la administración y control de comunicaciones oficiales, ya que estos temas no están relacionados con las funciones de la Entidad. Las comunicaciones oficiales y anexos recibidos que estén marcados con la palabra personal o confidencial se entregan al destinatario sin destapar.
- Cuando se reciban comunicaciones oficiales y PQRSD físicas, éstas se entregarán a las dependencias con los anexos, para que sean archivadas en el expediente de la serie que les corresponda de acuerdo con lo definido para cada dependencia en la Tabla de Retención Documental.
- Las reasignaciones de comunicaciones oficiales y PQRSD a nivel nacional, se realizarán únicamente a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad, exceptuando los anexos en papel o medio digital que no se puedan enviar por esta vía, las cuales se enviarán por el servicio postal.
- La radicación de respuesta a comunicaciones oficiales y PQRSD a nivel nacional debe realizarse de acuerdo a la guía para la radicación de comunicaciones.
- Se debe garantizar que los datos personales registrados en Sistema de Gestión Documental y en el SIAC, que no tengan naturaleza pública, se conserven bajo las condiciones de seguridad necesarias, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la Política de Tratamiento de protección de datos personales de los usuarios del DANE.
- Para la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD se tendrán en cuenta lineamientos del acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y atención de las Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias-PQRSD en el DANE, la estrategia de servicio al ciudadano de la entidad, y la normatividad legal vigente.
- El servidor público designado para dar respuesta a las comunicaciones oficiales y/o PQRSD que incumpla los términos establecidos por ley para el trámite oportuno de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD incurre en una falta disciplinaria y dará lugar a las sanciones correspondientes previa evaluación de la responsabilidad.

5. DEFINICIONES

ASIGNACIÓN: Trasladar la comunicación oficial a la dependencia encargada de su gestión. (Secretaría General)

ASIGNAR TRD: Clasificación de las solicitudes de acuerdo con el tipo documental que le corresponde en la Tabla de Retención Documental (TRD) al momento de su archivo en el sistema. (Secretaría General)

COMUNICACIONES OFICIALES: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Archivo General de la Nación)

CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del servidor público. No generan trámites para las instituciones. (Comisión de la verdad)

DATO PERSONAL: "Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables". (Literal g, del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012)

DATO PÚBLICO: "Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva". (Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 1377 de 2013)

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. (Resolución DANE 0677 de 2019)

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador. (Archivo General de la Nación)

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario. (Archivo General de la Nación)

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Archivo General de la Nación)

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, 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. (Resolución DANE 0677 de 2019)

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. (Resolución DANE 0677 de 2019)

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD: Es el procedimiento por medio del cual, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Archivo General de la Nación)

REASIGNAR: Trasladar nuevamente la comunicación oficial y/o PQRSD a la dependencia encargada de su gestión. (Secretaría General)

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica. (Archivo General de la Nación)

RECLAMO: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por un motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Resolución DANE 0677 de 2019)

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones

producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del servidor público responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros. (Archivo General de la Nación)

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Sistema de información utilizado por el DANE para el registro y trazabilidad de las comunicaciones oficiales y PQRSD. (Secretaría General)

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. (Resolución DANE 0677 de 2019)

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. (Archivo General de la Nación)

TEMA: Asignar nombre de acuerdo a las clases de solicitudes. (Secretaría General)

TIPIFICAR: Clasificación de las solicitudes de acuerdo con el tipo de solicitudes. (Secretaría General)

TIPO DOCUMENTAL: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática. (Archivo General de la Nación)

TITULAR: "Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento". (Literal f) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012)

TRASLADO POR COMPETENCIA: Trasladar oficialmente la PQRSD a la entidad encargada de su gestión. (Secretaría General)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o grupo responsable/ Dependencia	Registro Resultado (Documento Evidencia)	Puntos de Control
1	Recibir peticiones	<p>La recepción y atención de las peticiones verbales se gestionan de acuerdo al procedimiento de atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía por parte del GIT Información y servicio al ciudadano.</p> <p>Las peticiones verbales que no se puedan resolver de forma inmediata se transcriben en el formulario de PQRSD físico (COM-070-PDT-003-f-001) o electrónico. (Continúa actividad 2).</p> <p>Las quejas, reclamos y denuncias que presente la ciudadanía de forma presencial también se transcribirán forma inmediata y segura por medio del formulario de PQRSD en formato físico (COM-070-PDT-003-f-001) o electrónico, de acuerdo a lo que manifestado al momento de la recepción. (Continúa actividad 2).</p> <p>Recibir las comunicaciones oficiales y/o PQRSD de entrada que ingresan por correo electrónico, físicas y formulario electrónico portal web. (Continúa actividad 2).</p>	<p>GIT Información y servicio al ciudadano</p> <p>GIT Gestión documental</p>	<p>Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC (COM-070-PDT-004-f-001)</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p>	
2	Radicar comunicaciones oficiales y/o PQRSD	<p>Revisar contenido de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD de entrada que ingresan por correo electrónico y formulario electrónico. (Continúa actividad 4).</p> <p>Las solicitudes físicas se reciben y radican en las diferentes sedes del DANE a nivel nacional. (Continúa actividad 3).</p> <p>Completar los campos del formulario de radicación en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, generar el radicado de entrada y comunicar al peticionario el número de radicado asignado.</p> <p>Nota: las peticiones que ingresan por formulario PQRSD del portal, el sistema automáticamente les asigna un número de radicado y código de verificación para el seguimiento.</p> <p>La radicación de comunicaciones oficiales o PQRSD se consideran oportunas si se radican durante las 24 horas hábiles siguientes a la recepción de las mismas en la Entidad.</p>	<p>GIT Gestión documental</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes a nivel nacional</p>	Sistema de Gestión Documental	Indicador COM 13 - Oportunidad en la radicación de comunicaciones oficiales o PQRSD
3	Digitalizar comunicaciones oficiales y/o PQRSD	Escanear y cargar imagen de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD en el sistema de gestión documental que se reciben en físico.	GIT Gestión documental	Imagen asociada al radicado	
4	Tipificar comunicaciones oficiales y/o PQRSD	<p>Tipificar de acuerdo al contenido de la PQRSD con el fin de darle el término de respuesta y asignarle el tipo documental y el tema de acuerdo a la clase de solicitud.</p> <p>Aplica para las comunicaciones oficiales y PQRSD que ingresan por correo electrónico, físico y por formulario electrónico.</p>	<p>GIT Gestión documental</p> <p>GIT Seguimiento y control a PQRSD</p>	Sistema de Gestión Documental	
		<p>Asignar en el Sistema de Gestión Documental a la dependencia competente, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se asignan al GIT Información y servicio al ciudadano: <p>Peticiones de información estadística (que se puedan responder con información publicada en el portal web), realización de charlas, acceso a sala de procesamiento especializado, y traslados por competencia.</p> <p>Nota: Las peticiones que solicite un tercero sobre datos personales de otra persona se responderán de acuerdo con los formatos de respuesta establecidos por el DANE.</p> <p>(Continúa actividad 7).</p>			

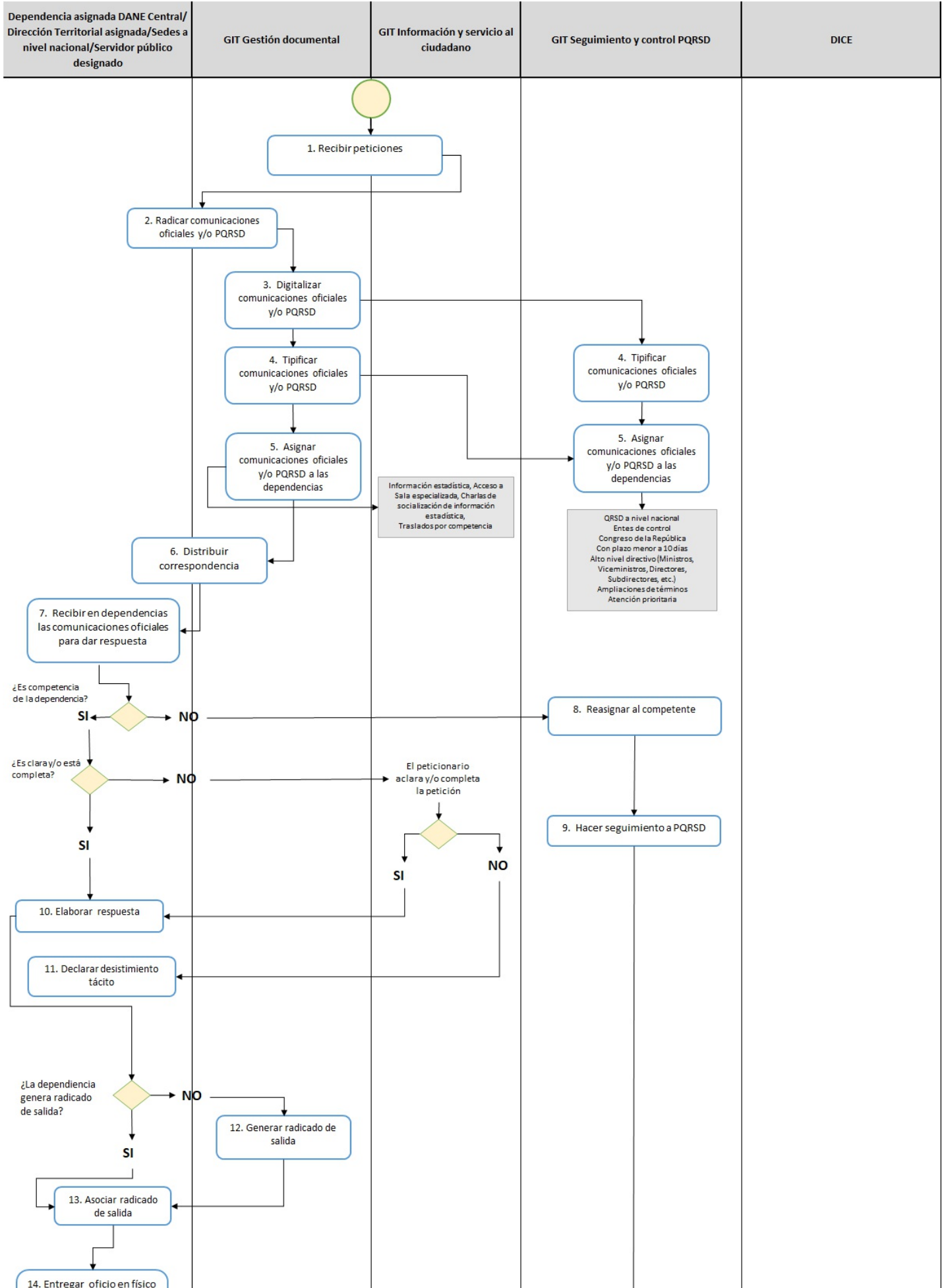
5	Asignar comunicaciones oficiales y/o PQRSD a las dependencias	<ul style="list-style-type: none"> Se asignan al GIT Seguimiento y control de PQRSD para análisis, y posterior reasignación, seguimiento y control los siguientes tipos de petición: <ul style="list-style-type: none"> -QRSD a nivel nacional -Entes de control -Congreso de la República -Con plazo menor a 10 días -Alto nivel directivo (Ministros, Viceministros, Directores, Subdirectores, etc.) -Ampliaciones de términos -Atención prioritaria Se asignan al oficial de datos personales las peticiones, consultas y reclamos que sobre datos personales realicen los titulares o dueños de la información. <p>(Continúa actividad 8)</p> <ul style="list-style-type: none"> Las demás solicitudes se asignan a la dependencia competente a nivel central o territorial. (Continúa actividad 7). <p>Nota: las PQRSD se deben distribuir a la dependencia asignada para dar respuesta con el fin de que sean archivadas en el expediente de la serie que corresponda según la TRD. (Continúa actividad 6).</p>	GIT Gestión documental GIT Seguimiento y control a PQRSD	Sistema de Gestión Documental	
6	Distribuir correspondencia	Realizar entrega de comunicaciones a las dependencias.	GIT Gestión documental Territoriales Sedes a nivel nacional	Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PDT-003-f-002)	
7	Recibir en dependencias las comunicaciones oficiales para dar respuesta	<p>Se recibe y analiza el contenido de la comunicación, y se asigna al servidor público competente para dar trámite a la respectiva comunicación. (Continúa actividad 10).</p> <p>Cuando no hay claridad en la petición o la información está incompleta, se solicita aclaración al peticionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el peticionario suministra la información requerida. (Continúa actividad 10). Si el peticionario NO suministra la información necesaria. (Continúa actividad 11). <p>Si la respuesta de la comunicación no es competencia de la dependencia asignada se asigna al GIT Seguimiento y control de PQRSD para su análisis. (Continúa actividad 8).</p> <p>El plazo máximo para devolver al GIT Seguimiento y control de PQRSD las comunicaciones oficiales y/o PQRSD que no son competencia de la dependencia asignada es al día hábil siguiente a su recepción, cumplido este tiempo, la dependencia asignada debe hacerse responsable del trámite de la solicitud.</p> <p>Nota: si se identifica que el DANE no es competente de responder la petición y no se tipifica como traslado por competencia, se reasigna al GIT seguimiento y control para verificar la tipificación y las fechas para emitir respuesta. (Continúa actividad 8).</p>	Dependencia asignada DANE Central Territoriales Sedes a nivel nacional Servidor público designado	Sistema de Gestión Documental	
8	Reasignar al competente	<p>Reasignar las peticiones recibidas por las dependencias cuando informan que no son de su competencia. (Continúa actividad 10).</p> <p>Reasignar las peticiones recibidas por el GIT gestión documental. (Según actividad 5).</p> <p>Nota: también se valida si es necesario cambiar tipificación y/o plazos, y que exista notificación de ampliación de términos dirigida al peticionario.</p>	GIT Seguimiento y control PQRSD	Sistema de Gestión Documental	Revisar y ajustar semanalmente las solicitudes realizadas por las dependencias respecto a cambios de tipificación.
9	Hacer seguimiento a PQRSD	Se inicia el seguimiento de las PQRSD que ingresan a la entidad mediante un correo recordatorio a la dependencia competente y a los involucrados para que se emita respuesta con oportunidad y calidad, se presta atención especial a las solicitudes descritas en la actividad 5.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Correos electrónicos semanales y recordatorios	Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad.
10	Elaborar respuesta	<p>Elaborar respuesta por parte de la dependencia y/o servidor público designado para tal fin. La elaboración de la respuesta debe tener en cuenta las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la petición está completa se proyecta respuesta. Si la petición no es competencia de la entidad, se debe dar traslado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción. <p>Se genera por medio de sistema de gestión documental el radicado de salida para dar respuesta a la solicitud. (Continúa actividad 13).</p>	Dependencia asignada DANE Central Territoriales Sedes a nivel nacional	Comunicación oficial y/o PQRSD con respuesta a la solicitud del peticionario.	

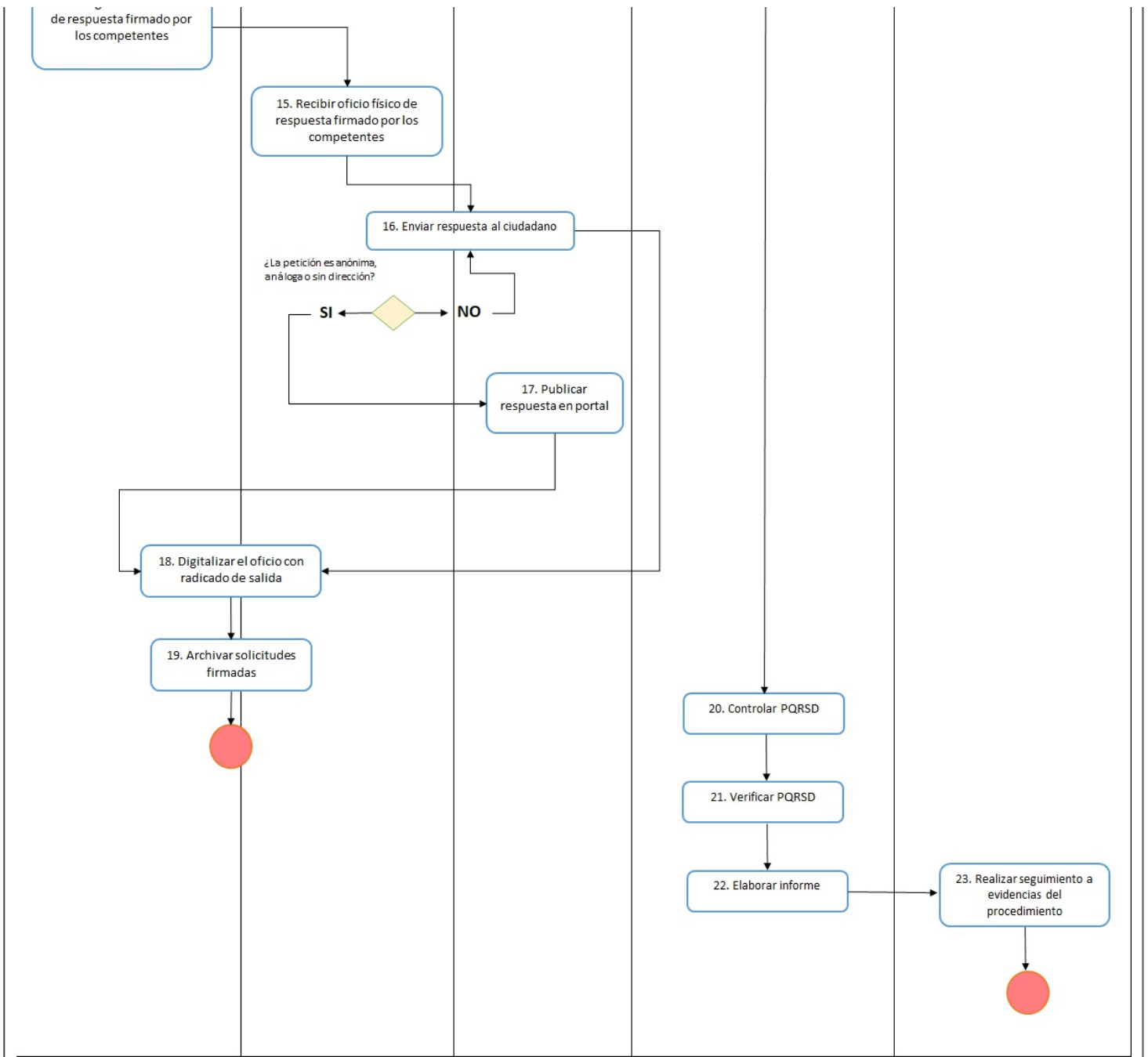
		<p>Nota: Las dependencias que no puedan generar radicado de salida deben solicitar el número al GIT Gestión documental. (Continúa actividad 12).</p> <p>Si la respuesta corresponde a una petición anónima o análoga se debe informar a DICE para su publicación por medio del GIT Información y servicio al ciudadano. (Continúa actividad 17).</p>	Servidor público designado		
11	Declarar desistimiento tácito	<p>Si el peticionario no suministra la información necesaria para poder generar una respuesta, se declara desistimiento tácito y la petición será archivada.</p> <p>Nota: el responsable de la respuesta puede decretar el desistimiento de la petición, una vez se verifique la entrega afectiva del requerimiento efectuado al solicitante a través de correo electrónico o del operador postal dispuesto por la entidad, o haya gestionado la respectiva publicación en el portal web (análogas, anónimas o cuando se desconozca la información del peticionario).</p>	<p>Dependencia asignada DANE Central</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes a nivel nacional</p> <p>Servidor público designado</p>	Sistema de Gestión Documental	
12	Generar radicado de salida	<p>Generar el radicado de salida para las respuestas o solicitudes oficiales de la entidad.</p> <p>Si el oficio de respuesta tiene anexos, estos se deben cargar o asociar al radicado de salida en la pestaña Documentos.</p> <p>Nota: Cuando se deben generar comunicaciones masivas o si se presentan situaciones particulares que no permiten generar el radicado de salida en la dependencia, esta actividad será desarrollada por el GIT Gestión documental o responsable en sedes.</p>	<p>GIT Gestión documental</p> <p>Dependencia asignada DANE Central</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes a nivel nacional</p> <p>Servidor público designado</p>	Sistema de Gestión Documental	
13	Asociar radicado de salida	Asociar el número de radicado de salida al número de radicado de entrada	<p>Dependencia asignada DANE Central</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes a nivel nacional</p> <p>Servidor público designado</p>	Radicado comunicación oficial de salida y/o PQRSD Sistema de Gestión Documental	
14	Entregar oficio en físico de respuesta firmado por los competentes	Se entregan comunicaciones oficiales y/o PQRSD con firma de servidores públicos competentes.	<p>Dependencia asignada DANE Central</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes a nivel nacional</p> <p>Servidor público designado</p>	Comunicación oficial de salida y/o PQRSD firmada	
15	Recibir oficio físico de respuesta firmado por los competentes	Se reciben comunicaciones oficiales y/o PQRSD radicadas y con firma de servidores públicos competentes.	<p>GIT Gestión documental</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes</p>	Comunicación oficial de salida y/o PQRSD firmada	
16	Enviar respuesta al ciudadano	<p>Las respuestas a solicitudes de la ciudadanía que requieran ser enviadas por correo postal se realizan a través del GIT Gestión documental.</p> <p>El envío de correspondencia por correo electrónico que las dependencias del DANE remiten a Gestión Documental para dar respuesta a los ciudadanos, se realiza a través de la cuenta de correo salidas_contacto@dane.gov.co, en la cual se recibirán de manera exclusiva los requerimientos de envío de correspondencia por medio del correo electrónico oficial del DANE, de esta misma cuenta de correo saldrán las respuestas a los destinatarios de las comunicaciones.</p> <p>Las respuestas de información estadística que emite el GIT Información y servicio al ciudadano se envían por medio del buzón de correo bandatos@dane.gov.co.</p> <p>Las notificaciones judiciales se harán a través del buzón notjudicialesdf@dane.gov.co</p> <p>A nivel territorial los envíos se realizarán a través de los correos designados por cada territorial y a través del buzón salidas_contacto@dane.gov.co siempre que exista algún tipo de novedad que no permita hacerse desde los autorizados.</p> <p>Se debe informar a la dependencia responsable aquellos casos en que las respuestas a comunicaciones oficiales y/o PQRSD no han podido llegar al destinatario por medio de correo electrónico o del proveedor de servicios postales, siendo devueltas a la entidad.</p>	<p>GIT Gestión documental</p> <p>GIT Información y servicio al Ciudadano</p> <p>Territoriales</p> <p>Sedes</p>	<p>Planilla Control de Entrega Comunicaciones Motorizado (COM-070-PDT-003-f-004)</p> <p>Registro de envío de respuesta en bandeja de salida correo institucional.</p> <p>Planilla Devoluciones (COM-070-PDT-003-f-005)</p>	
17	Publicar respuesta en portal web	Publicar en el portal web la respuesta si esta corresponde a una petición análoga, anónima o cuando se desconozca la información del peticionario.	DICE	Comunicación oficial publicada en el portal web	
18	Digitalizar el oficio con radicado de salida	Escanear y cargar imagen de la comunicación y/o PQRSD mediante el Sistema de Gestión Documental.	<p>GIT Gestión documental</p> <p>Dependencias asignada</p> <p>Servidor público designado</p>	Imagen asociada al radicado	

			Territoriales		
			Sedes a nivel nacional		
19	Archivar solicitudes firmadas	Se archivan las respuestas a solicitudes firmadas por los competentes de acuerdo con las tablas de retención documental. Las dependencias que realizan la radicación de correspondencia de salida deben entregar copia de los oficios al GIT de Gestión Documental o al designado en las territoriales y sedes con el fin de conformar el consecutivo de correspondencia. (Fin del proceso)	GIT Gestión documental Territoriales Sedes a nivel nacional	Expedientes físicos y/o electrónicos para el archivo de comunicaciones oficiales y PQRSD.	
20	Controlar PQRSD	Se inicia el control con informes de recordatorios semanales a los enlaces de PQRSD a nivel nacional de aquellas solicitudes que se encuentran vencidas, sin contestar o próximas a vencer. La o las dependencias que incidan negativamente en los resultados del indicador COM 12: oportunidad de respuesta a las PQRSD, debe suscribir acciones correctivas ante la Oficina de control interno de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de formulación y monitoreo de indicadores de gestión (SIO-020-PDT-002). Nota: En los informes semanales se advertirá que la falta de oportunidad en la respuesta conlleva a que el área responsable deba suscribir acciones que contribuyan al mejoramiento de su desempeño.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Correos electrónicos semanales y recordatorios.	Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias. Indicador COM 12- Oportunidad de respuesta a las (PQRSD).
21	Verificar PQRSD	La verificación se hará respecto a: <ul style="list-style-type: none">• Lenguaje claro de las PQRSD• Entrega del recibido de la respuesta al petitionerario Nota: la verificación se hará teniendo como referencia el número de solicitudes radicadas en el mes. Adicionalmente como mecanismo de verificación, se realizarán pruebas de ciudadano incógnito para evaluar la calidad en la prestación del servicio (Ver anexo).	GIT Seguimiento y control PQRSD	Systema20/Seral/PQRSD	
22	Elaborar informes	Los informes correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD, tendrán una periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual para conocimiento de la Dirección General del DANE. El informe sobre PQRSD trimestral se publicará en el portal web de la entidad para conocimiento de los interesados.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Systema20/Seral/PQRSD https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica	
23	Realizar seguimiento a evidencias del procedimiento	Monitorear trimestralmente las evidencias del procedimiento.	DICE	Ayuda de memoria	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

• Ver Archivo original del Flujograma





8. REGISTROS (Documento evidencia)			
Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
COM-070-PDT-004-f001	Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía- SIAC		X
N/A	Sistema de Gestión Documental		X
COM-070-PDT-003-f001	Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD		X
COM-070-PDT-003-f002	Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD	X	
COM-070-PDT-003-f004	Planilla Control de Entrega Comunicaciones Motorizado	X	
COM-070-PDT-003-f005	Planilla Devoluciones	X	

9. ANEXOS

- Términos y condiciones para el desarrollo de pruebas de ciudadano incógnito

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	13/May/2014	Creación del Documento
2	26/Jun/2020	Este documento se recodifica debido al rediseño del mapa de procesos de la entidad. Se unifican los procedimientos GDO-020-PD-001 Control de Comunicaciones y otros Envíos Postales Recibidos, 003 Distribución Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales y 004 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD
3	26/Ago/2020	Se ajusta la actividad numero 16, dadas nuevas directrices para el envío de comunicaciones a través del GIT Gestión Documental.

4	30/Mar/2021	<p>Se ajusta actividad número 5, dada la eliminación del registro COM-070- PDT-003-f-003, teniendo en cuenta que éste formato tenía los mismo campos y la misma funcionalidad del registro COM-070- PDT-003-f-002.</p> <p>Se incluye en la actividad 21 las pruebas de ciudadano incógnito, como mecanismo de verificación del cumplimiento de procedimientos y protocolos para la atención al ciudadano, y adicionalmente se anexa al procedimiento el documento de términos y condiciones para el desarrollo de pruebas de ciudadano incógnito.</p> <p>Finalmente se ajusta la periodicidad del desarrollo de la actividad número 23, con el propósito de hacer más dinámico el ejercicio de monitoreo y revisión de los registros asociados a éste procedimiento.</p>
5	06/Jul/2022	<p>En el documento se cambia el nombre de la Dependencia/Oficina, de acuerdo al artículo 8 del Decreto 111 de 2022, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Se hace identificación de la fuente de información en la sección de definiciones.</p> <p>Se agrega dentro de las políticas de operación la responsabilidad de las implicaciones que tendrán los servidores públicos que incumplan los términos establecidos por ley para responder la PQRSD oportunamente.</p> <p>Se ajusta la descripción de las actividades 2, 7 y 20. Ajuste de responsabilidades en la actividad 4. Se agregan puntos de control a las actividades 2 y 20 de acuerdo a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.</p>
6	04/Nov/2022	<p>Se incluye al Oficial de Datos Personales como responsable de atender las PQRSD que sobre datos personales interpongan los titulares o dueños de la información.</p> <p>De igual forma se formaliza la responsabilidad del GIT de Información y servicio al ciudadano de responder las solicitudes sobre datos personales, que realicen terceros que no son titulares, teniendo en cuenta para la respuesta los formatos establecidos y aprobados por la Secretaría General.</p> <p>Se incluyen en el glosario términos relacionados con datos personales.</p>

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Leydi Carolina Beltran Murcia	Nombre:	Laura Tatiana Ocampo Isaza	Nombre:	Mauricio Ortiz Gonzalez
Cargo:	Contratista	Cargo:	Profesional universitario	Cargo:	Director Técnico
Fecha:	04/Nov/2022	Fecha:	04/Nov/2022	Fecha:	22/Nov/2022

Si este documento es impreso se considera copia no controlada