

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Periodo: Julio – Septiembre de 2021

Secretaría General



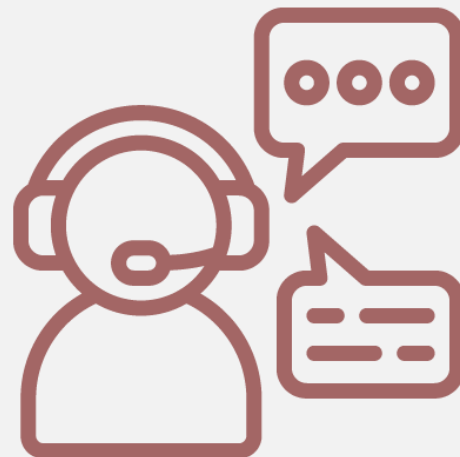
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de gestión institucional **Trimestre Julio septiembre de 2021**

Secretaría General – PQRSD

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los ciudadanos el informe de seguimiento a las PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre julio a septiembre de 2021, incluye los traslados de peticiones a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten.



Estrategias para la atención al ciudadano

Fortalecimiento de los canales de Atención

El formulario web para realizar su PQRSD

<https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php>, con el fin de facilitar la presentación de las peticiones ciudadanas en especial, las relacionadas con las convocatorias para laborar en operaciones estadísticas, información estadística, certificaciones laborales y las demás que tengan que ver con las competencias de la entidad se recibirán por este link, donde a vuelta de correo recibirá el número de radicado y el código de verificación donde igualmente podrá realizar el seguimiento,

En el siguiente link: <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/consultaWeb/>, encontrará la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se realicen de forma anónima o sin dirección.

Fortalecimiento del Canal Telefónico para denuncias

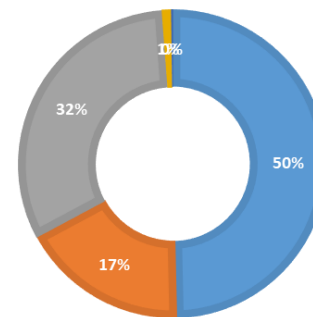
Se realizará el fortalecimiento del Canal Telefónico con la implementación de un equipo o sistema que atienda y responda las peticiones verbales telefónicas de denuncias contra servidores y posibles actos de corrupción que requieran respuesta inmediata o trámites internos adicionales quedando registrados, lo anterior como sugerencia directa de los resultados obtenidos con el ciudadano incognito.

Resultados generales Julio – septiembre 2021

Participación por canal de atención

Canal de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
VENTANILLA	959	2.230	2.535	5.724
CORREO ELECTRÓNICO	1.378	376	264	2.018
PORTAL WEB	1.296	1.342	1.017	3.655
VERBAL TELEFÓNICA	36	42	34	112
PRESENCIALES	14	5	2	21
TOTAL GENERAL	3.683	3.995	3.852	11.530

PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



■ VENTANILLA ■ CORREO ELECTRÓNICO ■ PORTAL WEB ■ VERBAL TELEFÓNICA ■ PRESENCIALES

- Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, se atendieron un total de 11530 solicitudes por los canales de atención. La mayor participación se dio por ventanilla con 5.724 y portal web 3.655 peticiones, las cuales representan un 49,64% y un 31,70% respectivamente.

Número de peticiones tramitadas a nivel central y territorial

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL BOGOTÁ	845	1.034	926	2.805
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	386	431	501	1.318
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	162	427	458	1.047
SECRETARÍA GENERAL	316	301	365	982
TERRITORIAL DE CALI	261	274	222	757
TERRITORIAL DE MANIZALES	255	253	224	732
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	372	101	158	631
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	178	258	184	620
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	182	224	161	567
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	187	180	176	543
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	148	131	116	395
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	104	130	113	347
OFICINA DE SISTEMAS	93	44	24	161
OFICINA ASESORA JURÍDICA	41	51	47	139
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	41	41	46	128
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	25	34	39	98
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	25	12	21	58
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	-	8	22	30
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	4	9	9	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	4	4	16
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	1	-	1
TOTAL	3.633	3.948	3.816	11.397

Tema que motivo la petición recibida

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
INFORMACIÓN GENERAL	443	470	180	1.093
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	247	253	228	728
ENCUESTAS	34	200	253	487
VACIAS	3	11	425	439
ESTRATIFICACIÓN	111	112	145	368
SOLICITUDES	149	71	96	316
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	230	26	56	312
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	86	65	134	285
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	94	103	85	282
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	64	96	55	215
ASUNTOS INTERNOS	50	63	63	176
OTRAS CERTIFICACIONES	47	74	18	139
INFORMACIÓN CENSAL	46	35	16	97
TUTELAS	24	32	31	87

○ Continúa en la siguiente transparencia

Tema que motivó la petición recibida

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	29	28	24	81
DATOS PERSONALES	25	31	23	79
INVITACIONES	10	19	27	56
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	18	17	15	50
LICORES	7	12	17	36
PROCESOS JURÍDICOS	17	6	13	36
CERTIFICADO LABORAL	11	4	14	29
BONOS PENSIONALES	12	1	14	27
OTRAS ENTIDADES	9	6	12	27
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	4	12	2	18
PETICIÓN INCOMPLETA	7	7	4	18
GESTIÓN CONTRACTUAL	10	2	2	14
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	2	1	9	12
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	4	1	4	9

Continúa en la siguiente transparencia

Tema que motivó la petición recibida

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CARTOGRAFÍA	-	5	2	7
CONTRA EL SERVICIO	-	-	7	7
SOCIALIZACION OPERACIONES ESTADÍSTICAS	4	1	1	6
COVID-19	5	-	-	5
CENSO ECONÓMICO	-	3	2	5
PRECIOS ARTÍCULOS PRIMERA NECESIDAD	3	1	-	4
COPIAS	-	2	2	4
CONTRA EL SERVIDOR	-	2	2	4
CNPV - OPERATIVO	3	-	-	3
HONORARIOS	-	1	2	3
VEEDURÍAS CIUDADANAS	-	1	-	1
INCAPACIDADES DERECHO A LA PRIVACIDAD	-	1	-	1
FORMULARIOS ESTADÍSTICAS VITALES	-	-	1	1
CONFLICTO DE INTERESES	-	-	1	1
FONDANE	-	1	-	1
TOTAL	1.808	1.776	1.985	5.569

Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	845	1.034	926	2.805
TERRITORIAL DE CALI	261	274	222	757
TERRITORIAL DE MANIZALES	255	253	224	732
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	178	258	184	620
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	182	224	161	567
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	104	130	113	347
TOTAL	1.825	2.173	1.830	5.828

Tema que motivo la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	933	956	1.073	2.962
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	271	423	159	853
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	199	371	192	762
INFORMACION GENERAL	121	132	28	281
ENCUESTAS	67	51	104	222
OTRAS CERTIFICACIONES	39	56	34	129
VACIAS	3	6	116	125
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	62	32	7	101
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	29	26	34	89
GESTION CONTRACTUAL	19	31	36	86
ASUNTOS INTERNOS	18	31	15	64
SOLICITUDES	26	16	9	51
HONORARIOS	7	4	5	16
INVITACIONES	2	7	1	10

○ Continua en la siguiente transparencia

Tema que motivo la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	3	3	4	10
CONTRA EL SERVICIO	3	3	3	9
DATOS PERSONALES	3	4	1	8
CONTRA EL SERVIDOR	4	-	4	8
CERTIFICADO LABORAL	2	5	-	7
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	4	1	1	6
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	5	-	1	6
PROCESOS JURÍDICOS	1	1	3	5
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	1	3	-	4
COPIAS	-	3	-	3
PETICIÓN INCOMPLETA	1	1	-	2
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	1	1	-	2
CONFLICTO DE INTERESES	-	2	-	2
OTRAS ENTIDADES	-	2	-	2
CANCELACIÓN DE CONVOCATORIA	1	-	-	1
ESTRATIFICACIÓN	-	-	1	1
INFORMACIÓN CENSAL	-	1	-	1
TOTAL	1.825	2.172	1.831	5.828

Número de quejas recibidas a nivel central por dependencias y temas

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA	15	8	15	38
OFICINA DE SISTEMAS	12	4	-	16
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	3	2	1	6
SECRETARÍA GENERAL	-	-	2	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO BANCO DE DATOS	1	1	-	2
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRÁFIA	1	-	-	1
TOTAL	32	16	18	66
Tema de la queja	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	14	7	4	25
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	3	5	8	16
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO DE HOJAS DE VIDA	14	2	-	16
CONTRA EL SERVICIO	-	-	4	4
ENCUESTAS	1	2	-	3
CONTRA SERVIDOR	-	-	2	2
TOTAL	32	16	18	66

Número de quejas recibidas a nivel territorial

Territorial	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	37	49	31	117
TERRITORIAL DE CALI	10	12	6	28
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	8	12	3	23
TERRITORIAL DE MANIZALES	4	5	10	19
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	4	4	3	11
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	4	1	6	11
TOTAL	67	83	59	209

Tema qué motivo la queja recibida en las territoriales

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	34	52	49	135
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	12	5	1	18
ASUNTOS INTERNOS	1	9	3	13
ENCUESTAS	8	3	1	12
CONTRA EL SERVICIO	3	2	1	6
INFORMACIÓN GENERAL	2	2	1	5
CONTRA SERVIDOR	4	-	1	5
GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	4	4
SOLICITUDES	1	1	1	3
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	1	1	-	2
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO DE HOJAS DE VIDA	1	1	-	2
VACIAS	-	2	-	2
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	-	-	1	1
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	-	1	-	1
TOTAL	67	79	63	209

Reclamos recibidos a nivel central por dependencias

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	22	59	20	101
OFICINA DE SISTEMAS	18	4	3	25
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	10	2	1	13
SECRETARÍA GENERAL	-	2	1	3
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	2	-	-	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA			1	1
TOTAL	54	67	26	147

Temas de los reclamos recibidos a nivel central

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	33	59	18	110
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	10	3	2	15
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	9	1	4	14
CONTRA EL SERVICIO	-	-	2	2
SOLICITUDES	1	1	-	2
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1	-	-	1
INFORMACIÓN GENERAL	-	1	-	1
ENCUESTAS	-	1	-	1
CONTRA SERVIDOR	-	1	-	1
TOTAL	54	67	26	147

Reclamos recibidos a nivel territorial

Territorial	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	64	124	40	228
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	12	29	6	47
TERRITORIAL DE CALI	16	24	5	45
TERRITORIAL DE MANIZALES	11	29	2	42
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	10	15	3	28
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	2	16	2	20
TOTAL	115	237	58	410

Tema qué motivo el reclamo recibido en las territoriales

Temas	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	102	211	43	356
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	1	12	4	17
ENCUESTAS	3	4	4	11
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1	-	3	4
GESTION CONTRACTUAL	-	4	-	4
INFORMACIÓN GENERAL	1	1	2	4
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	2	1	-	3
CONTRA EL SERVICIO	-	1	2	3
ASUNTOS INTERNOS	2	-	-	2
SOLICITUDES	1	-	-	1
CANCELACIÓN CONVOCATORIAS	1	-	-	1
DATOS PERSONALES	1	-	-	1
HONORARIOS	-	1	-	1
VACIAS	-	1	-	1
CONFLICTO DE INTERESES	-	1	-	1
TOTAL	115	237	58	410

Total de denuncias recibidas a nivel central y territoriales

Dependencias que recibieron denuncias a nivel central y territorial	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
SECRETARÍA GENERAL	1		-	1
TERRITORIAL BOGOTÁ	-	1	3	4
TOTAL	1	1	3	5

Tema de las denuncias que recibieron a nivel central y territorial	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
CONVOCATORIA ENCUESTAS	1	1	-	2
CONTRA SERVIDOR	-	-	3	3
TOTAL	1	1	3	5

Tiempos promedio de respuesta en el tercer trimestre de 2021

TIPO DE PQRSD	TÉRMINO VENCIMIENTO	RESPONDIDAS EN TÉRMINO	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
Queja	15	197	10
Reclamo	15	367	9
Sugerencia	15	0	0
Denuncia	15	5	12
Petición	5	40	3
	10	38	6
	15	15	11
	30	4	7
Información	20	6064	7
General	30	600	13
Consulta	35	52	17

Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	18	27	21	66
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	4	2	2	8
SECRETARÍA GENERAL	3	2	-	5
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	2	-	4
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	1	1	-	2
TERRITORIAL DE CALI	-	1	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	-	-	1	1
TOTAL	28	35	24	87

- De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por tener carácter de clasificado o reservado, se negó el acceso a la información pública a 87 peticiones en total.

Total Traslados por falta de competencia del DANE a otras entidades por dependencias y territoriales

Traslados por falta de competencia	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	95	54	73	222
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	2	-	3	5
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	-	-	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
TOTAL	100	54	76	230

- De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, "Falta de competencia", se informó de inmediato al interesado y dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, se remitió a la entidad competente, 230 peticiones en total.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Respuestas en términos	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	372	348	387	1.107
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	148	317	387	852
SECRETARÍA GENERAL	204	207	220	631
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	307	69	106	482
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	144	144	128	416
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	126	97	93	316
OFICINA DE SISTEMAS	89	33	17	139
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	31	19	32	82
OFICINA ASESORA JURÍDICA	27	31	9	67
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	11	18	15	44
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	12	6	5	23
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	2	7	5	14
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	2	1	7
TOTAL	1.477	1.298	1.405	4.180

- A nivel central se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 4.180 peticiones.

Total de respuestas oportunas a nivel territorial por dependencias

Respuestas en términos	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	835	789	891	2.515
TERRITORIAL DE CALI	251	250	201	702
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	171	250	177	598
TERRITORIAL DE MANIZALES	238	223	197	658
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	173	212	149	534
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	95	119	109	323
TOTAL	1.763	1.843	1.724	5.330

- A nivel territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 5.330 peticiones.

Total de respuestas en trámite a nivel central y territorial por dependencias

Respuestas en tramite	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
SECRETARÍA GENERAL	-	6	22	28
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA		2	8	10
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRÁFIA	-	-	2	2
TERRITORIAL MANIZALES	-	-	2	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	-	-	2	2
DIRECCIÓN DE SINTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	-	1	1
TERRITORIAL BOGOTA	-	-	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	-	1	-	1
TOTAL	-	9	38	47

- DANE a nivel central y territorial presentó un total de 47 peticiones en trámite o gestión.


Total de respuestas extemporáneas a nivel central y territorial

Contestada vencida	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	3	232	17	252
SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA	5	102	53	160
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	67	78	145
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	5	17	17	39
SECRETARÍA GENERAL	4	14	11	29
TERRITORIAL DE CALI	-	14	11	25
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	12	7	20
OFICINA DE SISTEMAS	-	8	3	11
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	1	3	6	10
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	4	1	6
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	3	2	-	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	4	1	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	2	4
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	-	2	2	4
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	1	2	3
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	1	1	2
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	1	-	1
TOTAL	24	485	212	721

DANE a nivel central y territorial contestó fuera de términos, un total de 721 peticiones.

Total de peticiones sin respuesta y con vencimiento de términos, a nivel central por dependencias

Vencidas y sin contestar	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre de 2021
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL C	-	4	17	21
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	3	8	12
SECRETARÍA GENERAL	-	2	6	8
TERRITORIAL DE CALI	-	4	-	4
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	1	-	1
TOTAL	1	14	32	47

 Se evidenciaron 47 peticiones vencidas y sin respuesta.

Acciones de mejora, Julio – septiembre 2021

Recomendaciones:

- ◉ El canal telefónico solamente evidencia registros de peticiones atendidas por el GIT de Información y servicio al ciudadano, se recomienda que las demás dependencias, en el evento de estar prestando el servicio por el mencionado canal, lo registren a través de las planillas mientras se define la herramienta.
- ◉ En aquellas Dependencias en donde se presentan PQRSD extemporáneas, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.
- ◉ El GIT PQRSD en coordinación con GDO, Oficina de Sistemas y el GIT Información y Servicio al Ciudadano, deben adelantar mesas de trabajo a fin de identificar el problema presentado con el gestor documental relacionado con las peticiones verbales.
- ◉ El GIT PQRSD en coordinación con GDO, Oficina de Sistemas y el GIT Información y Servicio al Ciudadano, deben adelantar mesas de trabajo con el fin de identificar la causa por la cual no se aplica medición de satisfacción a las respuestas escritas para todas las PQRSD de la entidad.