

Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD

Octubre - diciembre / 2020

Secretaría General



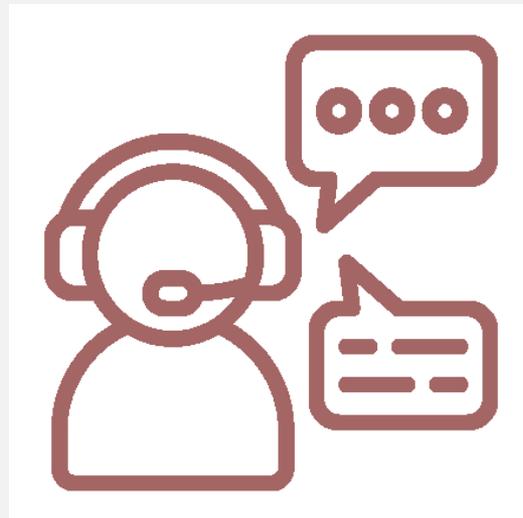
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de gestión institucional cuarto trimestre octubre – diciembre 2020

Secretaría General – PQRSD

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central y las direcciones territoriales; correspondientes al período comprendido entre el **1 de octubre al 31 de diciembre de 2020**, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.

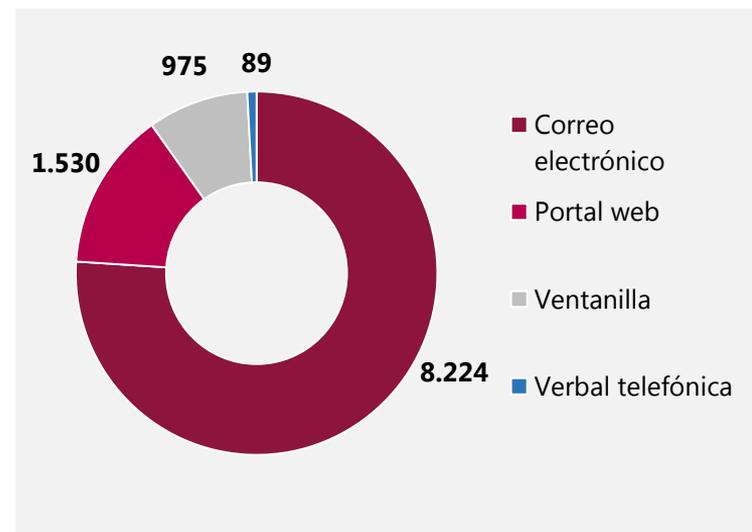


Resultados generales

Octubre – diciembre 2020

Participación por canal de atención

Canal de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre – diciembre 2020
Correo electrónico	2.116	2.502	3.606	8.224
Portal web	433	535	562	1.530
Ventanilla	367	337	271	975
Verbal telefónica	47	28	14	89
Presenciales	0	0	0	0
Octubre – diciembre 2020	2.963	3.402	4.453	10.818



- Entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, se atendieron un total de 10.818 solicitudes. La mayor participación total se dio por correo electrónico, con 8.224 peticiones.

Mayor número de quejas recibidas a nivel central por dependencias y por territoriales

Dependencias a nivel central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre 2020
Subdirección - Logística	9	0		9
Oficina de Sistemas		0	9	9
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1	0		1
Octubre - diciembre 2020	10	0	9	19

Territoriales	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre - diciembre 2020
Territorial de Bogotá	5	5	3	13
Territorial de Cali		4	2	6
Territorial de Medellín	2		3	5
Territorial de Manizales		1	2	3
Territorial de Bucaramanga		1		1
Octubre - diciembre 2020	7	11	10	28

Tema que motivó la queja recibida

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Contra el servicio	11	8	6	25
Pruebas plataforma banco hojas de vida			6	6
Contra servidor	3	2		5
Encuestas			3	3
Gestión contractual		1	1	2
Convocatorias encuestas			2	2
COVID-19	2			2
Asuntos internos			1	1
Información general	1			1
Octubre - diciembre 2020	17	11	19	47

- Durante el cuarto trimestre las causas más frecuentes de queja fueron “CONTRA EL SERVICIO” con 25 requerimientos.

Mayor número de reclamos recibidos a nivel central por dependencias

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Oficina de Sistemas		119	1.270	1.389
Subdirección - Logística	12	11	4	27
Secretaría General	1	1	1	3
Comisión de Personal			2	2
Dirección de Metodología y Producción Estadística		2		2
Dirección de Geoestadística		1		1
Oficina Asesora Jurídica		1		1
Octubre – diciembre 2020	13	135	1.277	1.425

⦿ Durante el cuarto trimestre la Oficina de Sistemas fue la dependencia que más reclamos recibió.

Mayor número de reclamos recibidos por territorial

Territorial	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Territorial de Bogotá	1	6	5	12
Territorial de Manizales	3	2	7	12
Territorial de Medellín	3	7	1	11
Territorial de Barranquilla	1	1	2	4
Territorial de Bucaramanga		1		1
Octubre - diciembre 2020	8	17	15	40

Tema que motivó el reclamo recibido

Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Pruebas plataforma banco hojas de vida		119	1.267	1.386
Convocatorias encuestas	9	6	6	21
Contra el servicio	7	5	4	16
Encuestas	4	4	4	12
Problemas plataforma hojas de vida		9	3	12
Honorarios		2	3	5
Información estadística		4		4
Asuntos internos			3	3
Gestión contractual		1	1	2
Cancelación de convocatoria		1		1
Contra servidor			1	1
Certificaciones contratistas		1		1
Información general	1			1
Total general	21	152	1.292	1.465



La causa más frecuente de reclamos fue la de "PRUEBAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA" con 1.386 requerimientos; seguido por "CONVOCATORIAS ENCUESTAS" con 21 requerimientos; y "CONTRA EL SERVICIO" con 16 requerimientos.

Total de sugerencias recibidas por tema a nivel central

Sugerencias a nivel central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Octubre – diciembre 2020
No se presentaron	0	0	0	0
Octubre – diciembre 2020	0	0	0	0

- Durante el cuarto trimestre no se presentaron sugerencias.

Total de denuncias recibidas a nivel central por dependencias, territoriales y tema de la denuncia

Dependencia nivel central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Secretaria General	-	2	2	4
Total general	-	2	2	4

Dependencia nivel central	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Contra el servicio			2	2
Encuestas		2		2
Total general	0	2	2	4



Durante el cuarto trimestre la causa más frecuente de denuncia fue la tipificada como "CONTRA EL SERVICIO" y "ENCUESTAS" con 2 requerimientos cada una.

Tiempos promedio de respuesta cuarto trimestre de 2020

Tipo PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	39	10
Reclamo	15	571	13
Sugerencia	15	N/A	0
Denuncia	15	3	15
Petición	5	214	3
	10	324	7
	15	58	14
	30	0	0
Peticiones con ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2020			
Información	20	5.416	9
General	30	1.583	13
Consulta	35	144	16

- Durante el cuarto trimestre del 2020 las peticiones, quejas y reclamos se atendieron de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la resolución interna 0677 de 2019.

Total de negaciones al acceso de la información pública

Dependencia a nivel central y territorial	Total
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	25
Dirección de Censos y Demografía	23
Territorial de Barranquilla	8
Territorial de Cali	5
Territorial de Medellín	4
Territorial de Bogotá	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Secretaría General	1
Octubre - diciembre 2020	68

- 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 68 peticiones en total.

Total de traslados a otras entidades por dependencias y territoriales

Dependencias a nivel central	Total general
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	100
Dirección de Censos y Demografía	2
Dirección de Geoestadística	1
Oficina de Control Interno	1
Subdirección - Logística	1
Total general	105

Territoriales	Total general
Territorial de Barranquilla	19
Territorial de Cali	17
Territorial de Medellín	14
Territorial de Bucaramanga	7
Territorial de Manizales	1
Total general	58

 Se trasladaron a otras entidades un total de 163 peticiones, por falta de competencia.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Dependencias	Cantidad
Oficina de Sistemas	1.411
Subdirección - Logística	902
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	895
Dirección de Censos y Demografía	477
Dirección de Geoestadística	442
Secretaría General	397
Dirección de Metodología y Producción Estadística	189
Oficina Asesora Jurídica	56
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	24
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	23
Dirección del Departamento	23
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	14
Comisión de Personal	9
Oficina Asesora de Planeación	4
Oficina de Control Interno	3
Total general	4.869

- DANE a nivel central contestó dentro de los términos oportunos un total de 4.869 peticiones.

Total de respuestas oportunas por territoriales

Territorial	Cantidad de respuestas oportunas
Territorial de Bogotá	963
Territorial de Barranquilla	829
Territorial de Cali	671
Territorial de Bucaramanga	426
Territorial de Manizales	371
Territorial de Medellín	312
Total general	3.572

- El DANE a nivel territorial contestó dentro de los términos oportunos un total de 3.572 peticiones.

Total de respuestas en trámite a nivel central por dependencias

Dependencia	Cantidad
Dirección de Censos y Demografía	1
Total general	1

- ◉ DANE a nivel central presentó un total de una petición en trámite o gestión. En las territoriales no se presentaron.

Total de respuestas extemporáneas a nivel central

Dependencia a nivel central	Total
Oficina de Sistemas	975
Secretaria General	17
Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	4
Dirección del Departamento	3
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	3
Comisión de Personal	2
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1
Subdirección - Logística	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Total general	1.012

 DANE a nivel central contestó fuera de términos, un total de 1.012 peticiones.

Total de respuestas extemporáneas a nivel territorial

Dependencias territoriales	Total
Territorial de Medellín	1
Territorial de Cali	1
Octubre – diciembre 2020	2

 DANE a nivel territorial contestó fuera de términos, un total de 2 peticiones.



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

Dependencia a nivel central	Total
Oficina de Sistemas	211
Oficina Asesora Jurídica	2
Secretaría General	1
Dirección de Geoestadística	1
Total general	215

Territoriales	Total
No presentaron	0
Octubre - diciembre 2020	0

 215 peticiones vencidas y sin respuesta.

Acciones de mejora, octubre – diciembre 2020

Se continuará con la asesoría y orientación a las dependencias del DANE, sobre los lineamientos para el trámite oportuno de PQRSD, a través de:

- ◉ Fortalecimiento y apoyo por parte de la alta dirección en los comités directivos con relación a la importancia de evitar que se presenten PQRSD vencidas sin contestar.
- ◉ Actualizar el sistema de certificación de contratistas para que se obtenga la certificación inmediata a través del portal web.
- ◉ Divulgar el enlace del formulario virtual de PQRSD del portal web para que sea utilizado por los ciudadanos, y así tener los datos mínimos de contacto; ya que el correo no brinda información suficiente como teléfono, dirección y ciudad.
- ◉ Aplicabilidad de la Ley de Protección de Datos Personales en el aplicativo Orfeo, y cuadros únicos de control y seguimiento a PQRSD.
- ◉ Estudiar la posibilidad de crear un equipo que responda de manera oportuna las PQRSD sobre las convocatorias de las operaciones estadísticas.