

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

**Periodo: Enero – marzo de
2021**



**El futuro
es de todos**

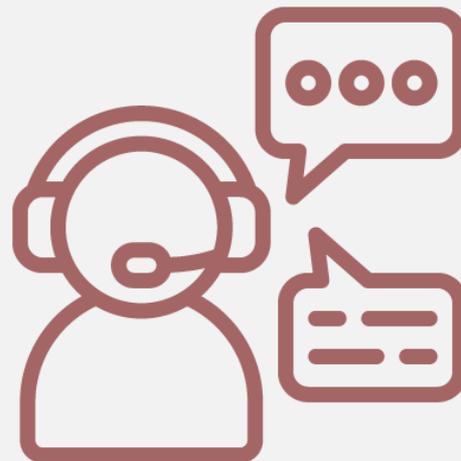
**Gobierno
de Colombia**

Secretaría General

Informe de gestión institucional primer trimestre enero – marzo 2021

Secretaría General – PQRSD

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, en cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los ciudadanos el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el DANE; así como dar traslado a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten”, documenta el informe de seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre de enero a marzo de 2021.



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.

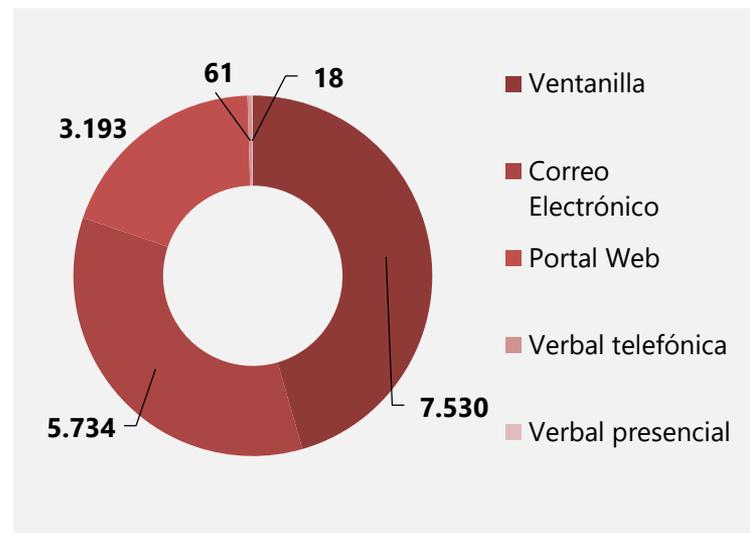
Fortalecimiento del Canal Telefónico

Se realizará el fortalecimiento del Canal Telefónico con la implementación de un equipo que atienda y responda peticiones verbales telefónicas que requieran respuestas inmediatas.

Resultados generales Enero – marzo 2021

Participación por canal de atención

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Enero – marzo 2021
Ventanilla	1.924	3.004	2.602	7.530
Correo electrónico	1.712	2.492	1.530	5.734
Portal web	1.278	1.022	893	3.193
Verbal telefónica	13	27	21	61
Presenciales	0	9	9	18
Total general	4.927	6.554	5.055	16.536



- Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, se atendieron un total de 16.536 solicitudes. La mayor participación se dio por ventanilla, con 7.530 peticiones.

Número de peticiones tramitadas a nivel central por dependencias

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Oficina de Sistemas	142	498	675	1.315
Subdirección - Logística	353	506	387	1.246
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	301	427	484	1.212
Dirección de Metodología y Producción Estadística	121	703	241	1.065
Secretaría General	206	248	256	710
Dirección de Geo estadística	135	181	161	477
Dirección de Censos y Demografía	101	133	178	412
Oficina Asesora Jurídica	15	30	33	78
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	14	23	36	73
Dirección del Departamento	2	11	17	30
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	4	8	16	28
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	13	2	4	19
Oficina Asesora de Planeación	1	2	3	6
Comisión de Personal	2	2		4
Total general	1.410	2.774	2.491	6.675

Tema que motivó la queja recibida

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	2.521	1.111	1.080	4.712
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	271	1.334	930	2.535
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	101	592	851	1.544
INFORMACION ESTADISTICA	312	493	530	1.335
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	289	491	90	870
INFORMACION GENERAL	100	82	155	337
ESTRATIFICACION	66	100	112	278
ENCUESTAS	56	68	125	249
OTRAS CERTIFICACIONES	64	60	62	186
LICORES	48	68	58	174
SOLICITUDES	48	49	37	134
COVID-19	46	44	43	133
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	28	47	47	122
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	40	49	27	116
DATOS PERSONALES	12	50	47	109
CERTIFICADO LABORAL	37	16	38	91
ASUNTOS INTERNOS	38	23	23	84
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	23	25	23	71
BONOS PENSIONALES	13	39	15	67
TUTELAS	10	26	18	54
Total general	4.123	4.767	4.311	13.201

- El tema más representativo refiere a **certificaciones contratistas** con un total de 4.712 peticiones.

Número de peticiones tramitadas en territoriales

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Territorial de Bogotá	923	946	792	2.661
Territorial de Barranquilla	544	315	285	1.144
Territorial de Cali	400	280	290	970
Territorial de Manizales	425	190	240	855
Territorial de Bucaramanga	345	207	201	753
Territorial de Medellín	163	155	128	446
Total general	2.800	2.093	1.936	6.829

Número de quejas recibidas a nivel central por dependencias y territoriales

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Subdirección - Logística	3		2	5
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	2	1		3
Secretaría General	2			2
Comité de Convivencia Laboral	1			1
<u>Total general</u>	8	1	2	11

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Territorial de Medellín	4	2	2	8
Territorial de Bogotá	1	2		3
Territorial de Barranquilla			1	1
Territorial de Cali			1	1
Total general	5	4	4	13

Tema qué motivo la queja recibida

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Convocatorias encuestas	3	1	3	7
Contra servidor	3	0	2	5
Asuntos internos	1	2	1	4
Encuestas	2	0	0	2
Denuncias contra servidor o servicio	1	1	0	2
Problemas plataforma hojas de vida	1	0	0	1
Información general	1	0	0	1
Contra el servicio	0	1	0	1
Información estadística	1	0	0	1
Total general	13	5	6	24

Número de reclamos recibidos a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Oficina de Sistemas	178	715	70	963
Dirección de Metodología y Producción Estadística	7	313	3	323
Subdirección - Logística	174	109	11	294
Secretaría General	8	11	8	27
Dirección de Geo estadística	11	1	0	12
Comisión de Personal	0	3	2	5
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	2	2	0	4
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	1	1	0	2
Dirección de Censos y Demografía	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0	0	1
Total general	383	1.155	94	1.632

Número de reclamos recibidos por territorial

Territorial	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Territorial de Bogotá	511	82	96	229
Territorial de Medellín	20	20	9	49
Territorial de Cali	15	23	10	48
Territorial de Barranquilla	13	14	11	38
Territorial de Bucaramanga	4	15	3	22
Territorial de Manizales	4	8	6	18
Total general	107	162	135	404

Tema qué motivo el reclamo

Tema	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Pruebas plataforma banco hojas de vida	204	1.120	73	1.397
Convocatorias encuestas	180	142	125	447
Problemas plataforma hojas de vida	87	26	15	128
Contra el servicio	7	8	3	18
Asuntos internos	4	4	5	13
Encuestas	2	3	2	7
Certificaciones contratistas	0	3	3	6
Gestion contractual	1	3	1	5
Información estadística	2	2	0	4
Contra servidor	1	1	1	3
Honorarios	1	2	0	3
Solicitudes	0	2	0	2
Cancelación de convocatoria	0	0	1	1
Datos personales	1	0	0	1
Información general	0	1	0	1
Total general	490	1.317	229	2.036

Número de sugerencias recibidas por dependencia

Sugerencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero – Marzo 2021
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	3	1	0	4
Subdirección - Logística		1	0	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística		1	0	1
Total general	3	3	0	6

Tema qué motivo las sugerencias

Sugerencias a nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero – Marzo 2021
Solicitudes	1	1	0	2
Información general	2	0	0	2
Convocatoria encuestas	0	1	0	1
Encuestas	0	1	0	1
Total general	3	3	0	6

Total de denuncias recibidas a nivel central y territoriales

Dependencia nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Secretaria General	1	11	10	22
Territorial de Bogotá	0	5	2	7
Oficina de Sistemas	0	4	2	6
Comité de Convivencia Laboral	0	2	0	2
Subdirección - Logística	0	2	0	2
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1
Territorial de Barranquilla	0	1	0	1
Total general	2	26	14	42

Tema qué motivo las denuncias

Dependencia nivel central	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Denuncias contra servidor o servicio	0	11	3	14
Convocatorias encuestas	0	6	3	9
Pruebas plataforma banco hojas de vida	0	3	2	5
Contra el servicio	0	4	1	5
Contra servidor	1	2	1	4
Gestion contractual	0	0	2	2
Encuestas	0	0	2	2
Información general	1	0	0	1
Total general	2	26	14	42

Tiempos promedio de respuesta primer trimestre de 2021

Tipo PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	23	11
Reclamo	15	1.135	11
Sugerencia	15	6	7
Denuncia	15	32	12
Petición	5	282	3
	10	245	6
	15	120	12
	30	2	8
Peticiones con ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2021			
Información	20	9.818	7
General	30	1.452	13
Consulta	35	218	15

Total de negaciones acceso a la información pública

Dependencia a nivel central y territorial	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	3	21	41	65
Dirección de Censos y Demografía	5	19	6	30
Territorial de Barranquilla	5	4	0	9
Territorial de Bucaramanga	0	3	0	3
Territorial de Cali	0	2	0	2
Territorial de Bogotá	0	1	0	1
Total general	13	50	47	110

- 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 110 peticiones en total.

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

Dependencia a nivel central y territorial	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	67	68	61	196
Dirección de Censos y Demografía	6	9	9	24
Territorial de Barranquilla	8	5	3	16
Territorial de Bucaramanga	1	2	0	3
Territorial de Cali	0	1	0	1
Secretaría General	1	0	0	1
Total general	83	85	73	241

- 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, 241 peticiones en total.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Dependencia a nivel central y territorial	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo 2021
Territorial de Bogotá	975	1.035	887	2.897
Subdirección - Logística	528	613	398	1.539
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	309	431	480	1.220
Territorial de Barranquilla	557	330	296	1.183
Territorial de Cali	415	303	301	1.019
Dirección de Metodología y Producción Estadística	124	714	176	1.014
Territorial de Manizales	429	199	247	875
Territorial de Bucaramanga	349	221	203	773
Secretaría General	211	263	268	742
Oficina de Sistemas	185	237	196	618
Territorial de Medellín	187	177	139	503
Dirección de Geo estadística	146	182	158	486
Dirección de Censos y Demografía	101	133	173	407
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	15	24	34	73
Oficina Asesora Jurídica	15	28	26	69
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	4	8	16	28
Dirección del Departamento	1	10	16	27
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	13	2	4	19
Oficina Asesora de Planeación	1	2	2	5
Comisión de Personal	1			1
Total general	4.566	4.912	4.020	13.498

◉ DANE a nivel central y territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 13.498 peticiones.

Total de respuestas en trámite a nivel central por dependencias

Dependencia	Cantidad
Oficina de Sistemas	37
Dirección de Metodología y Producción Estadística	17
Dirección de Censos y Demografía	4
Territorial de Bogotá	3
Dirección de Geo estadística	3
Territorial de Barranquilla	1
Secretaría General	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Enero - marzo 2021	67

○ DANE a nivel central y territorial presentó un total de 67 peticiones en trámite o gestión.

Total de respuestas extemporáneas a nivel central y territorial

Dependencia a nivel central	Total
Oficina de Sistemas	1.588
Dirección de Metodología y Producción Estadística	219
Secretaría General	17
Subdirección - Logística	8
Comisión de Personal	8
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	4
Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección del Departamento	3
Comité de Convivencia Laboral	3
Territorial de Bucaramanga	2
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	2
Dirección de Censos y Demografía	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Enero - marzo 2021	1.859

 DANE a nivel central contestó fuera de términos, un total de 1.859 peticiones.

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

Dependencia a nivel central	Total
Dirección de Metodología y Producción Estadística	135
Oficina de Sistemas	41
Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Censos y Demografía	1
Subdirección - Logística	1
Secretaría General	1
Enero - marzo 2021	186

 Se evidenciaron 186 peticiones vencidas y sin respuesta.



Acciones de mejora, enero – marzo 2021

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.
- Crear un equipo para actualizar el sistema de certificación de contratistas, con el fin de obtener la certificación de forma inmediata a través del portal web.
- Tratar de disminuir las solicitudes recibidas por el correo electrónico con el fin de obtener los datos mínimos de contacto; ya que el correo no brinda información suficiente como teléfono, dirección y ciudad, que son los datos mínimos para dar trámite a una solicitud, esto genera reproceso en la gestión.
- 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 inmediata las PQRSD, relacionadas con las convocatorias de las operaciones estadísticas vía telefónica.