

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

Periodo: enero – marzo de 2022

Secretaría General



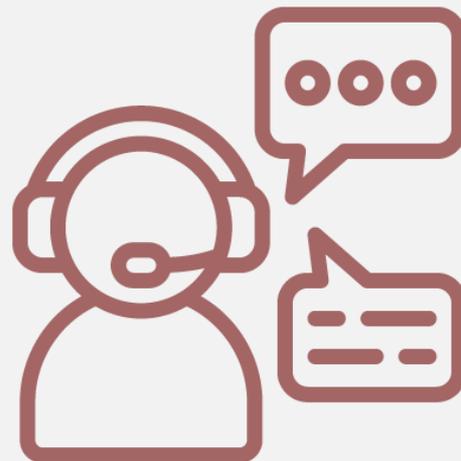
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de gestión institucional **Trimestre enero - marzo de 2022**

Secretaría General – PQRSD

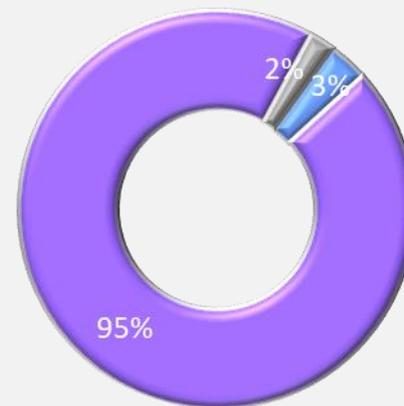
La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los ciudadanos el informe de seguimiento a las PQRSD recibidas por la entidad durante el trimestre enero a marzo de 2022, incluye los traslados de peticiones a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten.



Resultados generales enero – marzo 2022

Participación por canal de atención

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
VENTANILLA	59	82	65	206
PORTAL WEB	0	0	0	0
CORREO ELECTRÓNICO	2.183	1.774	2.037	5.994
VERBAL TELEFÓNICA PQRS	24	0	0	24
VERBAL TELEFÓNICA	8	75	48	131
TOTAL GENERAL	2.274	1.931	2.150	6.355



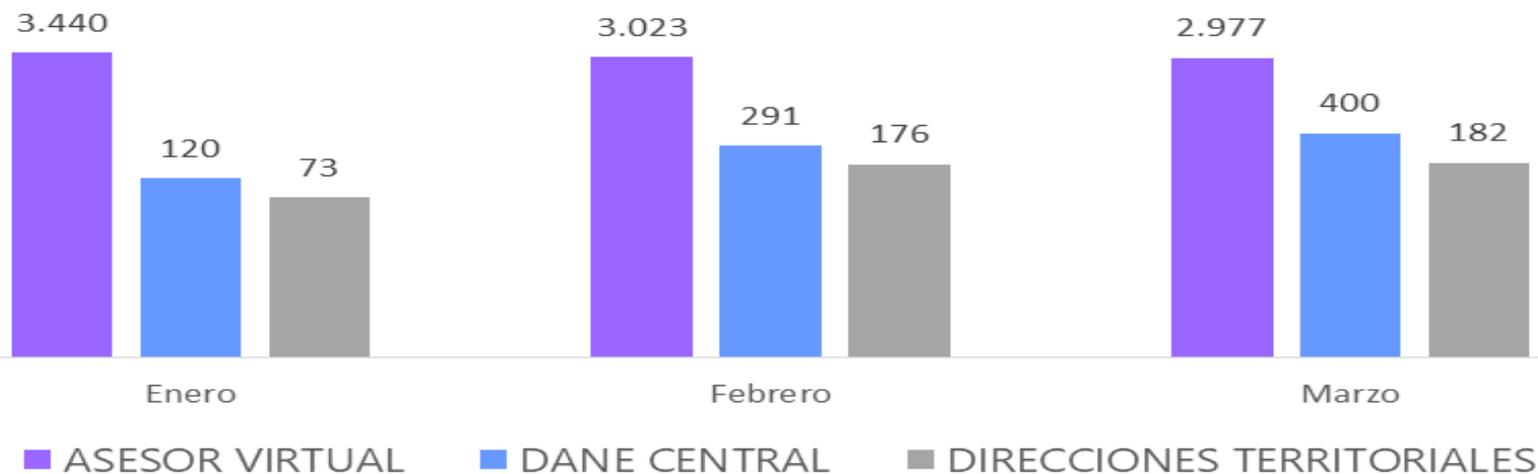
■ VENTANILLA
 ■ CORREO ELECTRÓNICO
 ■ VERBAL TELEFÓNICA

- ◉ En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el formulario disponible en web; el correo electrónico es el canal más utilizado por los ciudadanos para radicar peticiones en la entidad.

Resultados generales enero – marzo 2022

Participación por canal de atención

ATENCIÓN CHAT POR EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



Número de peticiones tramitadas a nivel Central y Territorial

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	256	338	301	895
SECRETARÍA GENERAL	258	275	334	867
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	324	143	173	640
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	271	119	137	527
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	142	149	199	490
TERRITORIAL DE MANIZALES	211	132	143	486
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	87	176	160	423
TERRITORIAL DE CALI	185	114	104	403
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	96	100	134	330
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	112	93	120	325
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	151	68	86	305
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	65	30	41	136
OFICINA ASESORA JURÍDICA	22	28	56	106
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	20	30	34	84
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	9	25	42	76
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	10	22	21	53
COMISIÓN DE PERSONAL	12	3	3	18
PQRSD	4	1	1	6
OFICINA DE SISTEMAS	5	1	2	8
SUBDIRECCIÓN	1	2	3	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	2	4	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	2	2	4
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	2	1	3
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	1	1	3
TOTAL	2.242	1.856	2.102	6.200

Tema que motivó la petición recibida

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1.078	527	591	2.196
INFORMACIÓN GENERAL	282	456	651	1.389
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	326	274	201	801
ESTRATIFICACIÓN	55	120	89	264
OTRAS CERTIFICACIONES	63	49	57	169
ASUNTOS INTERNOS	81	58	18	157
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	15	49	82	146
ENCUESTAS	23	32	54	109
INFORMACIÓN CENSAL	38	28	33	99
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	44	32	23	99
LICORES	36	26	34	96
SOLICITUDES	16	38	34	88
DATOS PERSONALES	30	25	19	74
FORMULARIOS ESTADÍSTICAS VITALES	24	24	24	72

Continúa en la siguiente transparencia

Tema que motivó la petición recibida

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GESTIÓN CONTRACTUAL	25	14	15	54
TUTELAS	13	12	24	49
CERTIFICADO LABORAL	19	11	18	48
PROCESOS JURÍDICOS	9	8	27	44
CONVOCATORIAS	20	9	7	36
BONOS PENSIONALES	-	11	17	28
HONORARIOS	10	1	14	25
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	8	9	8	25
PROCESO DISCIPLINARIO	-	8	17	25
INVITACIONES	6	10	8	24
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	3	8	5	16
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	-	6	7	13
VEHÍCULOS DE TRACCIÓN ANIMAL	-	-	8	8
CONTRA SERVIDOR	1	3	4	8

Continúa en la siguiente transparencia

Tema que motivó la petición recibida

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	5	2	-	7
CONTRA EL SERVICIO	5	1	-	6
CARTOGRAFÍA	-	2	4	6
PETICIÓN INCOMPLETA	-	1	4	5
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	4	-	-	4
PRECIOS ARTÍCULOS PRIMERA NECESIDAD	-	-	2	2
COVID - 19	1	-	1	2
TRASLADO POR COMPETENCIA	-	1	-	1
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	1	-	-	1
OTRAS ENTIDADES	1	-	-	1
CNPV OPERATIVO	-	-	1	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	-	1	-	1
DOCUMENTOS DE APOYO	-	-	1	1
TOTAL	2.242	1.856	2.102	6.200

Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	316	137	157	610
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	269	116	136	521
TERRITORIAL DE MANIZALES	199	117	137	453
TERRITORIAL DE CALI	182	109	94	385
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	149	68	78	295
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	60	27	35	122
TOTAL	1.175	574	637	2.386

Tema que motivo la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	1.000	458	472	1.930
OTRAS CERTIFICACIONES	39	29	42	110
INFORMACION GENERAL	37	21	39	97
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	24	23	23	70
GESTION CONTRACTUAL	21	12	12	45
ENCUESTAS	5	11	8	24
SOLICITUDES	4	8	10	22
HONORARIOS	9	1	11	21
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	14	-	1	15
CONVOCATORIAS	8	3	2	13
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	3	5	5	13
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	1	2	7	10
ASUNTOS INTERNOS	1	1	2	4
CONTRA EL SERVICIO	4	-	-	4
DATOS PERSONALES	2	-	1	3
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	2	-	-	2
CONTRA EL SERVIDOR	-	-	2	2
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	1	-	-	1
TOTAL	1.175	574	637	2.386

Número de quejas recibidas a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	4	1	1	6
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	3	3
SECRETARÍA GENERAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	1	1	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	1	1
TOTAL	6	3	7	16
Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA SERVIDOR	1	1	3	5
CONTRA EL SERVICIO	3	-	-	3
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	2	3
CONVOCATORIAS	-	1	1	2
ENCUESTAS	1	-	1	2
GESTIÓN CONTRACTUAL	-	1	-	1
TOTAL	6	3	7	16

Número de reclamos recibidos a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	5	2	2	9
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	2	2
COMISIÓN DE PERSONAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	1	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	-	1	1
LOGÍSTICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	1	-	1
TOTAL	7	4	7	18
Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
ASUNTOS INTERNOS	1	-	2	3
CONTRA EL SERVICIO	2	-	-	2
HONORARIOS	1	-	-	1
INFORMACIÓN GENERAL	-	-	4	4
ENCUESTAS	-	4	-	4
GESTIÓN CONTRACTUAL	3	-	1	4
TOTAL	7	4	7	18

Total de denuncias recibidas a nivel DANE Central

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
SECRETARÍA GENERAL	-	3	1	4
TOTAL	-	3	1	4

Tema de las denuncias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA EL SERVIDOR	-	2	1	3
ASUNTOS INTERNOS	-	1	-	1
TOTAL	-	3	1	4

◉ En las direcciones territoriales no se recibieron denuncias en el trimestre observado.

Tiempos promedio de respuesta primer trimestre de 2022

Tipo de PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
QUEJA	15	10	10
RECLAMO	15	16	9
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	15	4	9
PETICIÓN	5	110	3
	10	58	1
	15	6	7
	30	8	10
Peticiones con ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2021			
INFORMACIÓN	20	1.301	7
GENERAL	30	3.095	5
CONSULTA	35	57	11

Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	17	17	12	46
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	10	7	5	22
SECRETARÍA GENERAL	1	-	-	1
TERRITORIAL MANIZALES	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE CALI	-	-	1	1
TOTAL	30	25	18	73

- 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 73 peticiones en total.

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

Traslado por falta de competencia	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	25	33	39	97
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	-	1	1	2
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	-	-	1
TOTAL	29	34	40	103

- 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, 103 peticiones en total.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Respuestas en términos	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	228	288	261	777
SECRETARÍA GENERAL	134	164	188	486
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	80	84	99	263
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	77	90	88	255
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	61	106	72	239
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	56	44	40	140
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	9	18	18	45
ODICINA ASESORA JURÍDICA	6	13	13	32
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	5	12	7	24
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	6	5	5	16
OFICINA DE SISTEMAS	3	1	2	6
COMISIÓN DE PERSONAL	1	3	2	6
SUBDIRRECCIÓN	1	2	2	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	1	2	3
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	2	-	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	1	1	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	1	-	1
TOTAL	667	835	800	2.302

- A nivel central se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.302 peticiones.

Total de respuestas oportunas a nivel territorial por dependencias

Respuestas en términos	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	307	136	149	592
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	269	116	136	521
TERRITORIAL DE MANIZALES	199	117	137	453
TERRITORIAL DE CALI	182	109	92	383
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	149	68	78	295
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	60	27	34	121
TOTAL	1.166	573	626	2.365

- ⦿ A nivel territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.365 peticiones.

Total de respuestas extemporáneas a nivel central y territorial

Contestada vencida	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	51	41	22	114
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	19	33	12	64
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	34	26	4	64
SECRETARÍA GENERAL	15	11	7	33
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	-	-	15	15
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	9	1	2	12
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	7	-	8
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	2	1	5	8
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	2	-	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	1	-	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	-	-	1
COMISIÓN DE PERSONAL	1	-	-	1
TOTAL	134	122	68	324

DANE a nivel central y territorial contestó fuera de términos, un total de 324 peticiones.

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

Vencida y sin contestar	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	16	20	42	78
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	6	11	17	34
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	9	21	31
SECRETARÍA GENERAL	-	-	2	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	1	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	-	-	1	1
TOTAL	23	40	85	148

 Se evidenciaron 148 peticiones que no reportan respuesta, a nivel territorial no se presentaron peticiones sin respuesta



Recomendaciones trimestre enero – marzo 2022

- El grupo interno de trabajo realiza las siguientes recomendaciones:
 - ✓ Se debe continuar trabajando para contar con el servicio de la plataforma ORFEO, por parte de la oficina de sistemas.
 - ✓ Se continua trabajando las pruebas de ciudadano incognito.