

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Secretaría General Informe Semestral

Enero - Junio / 2019



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**



Secretaría General - PQRSD

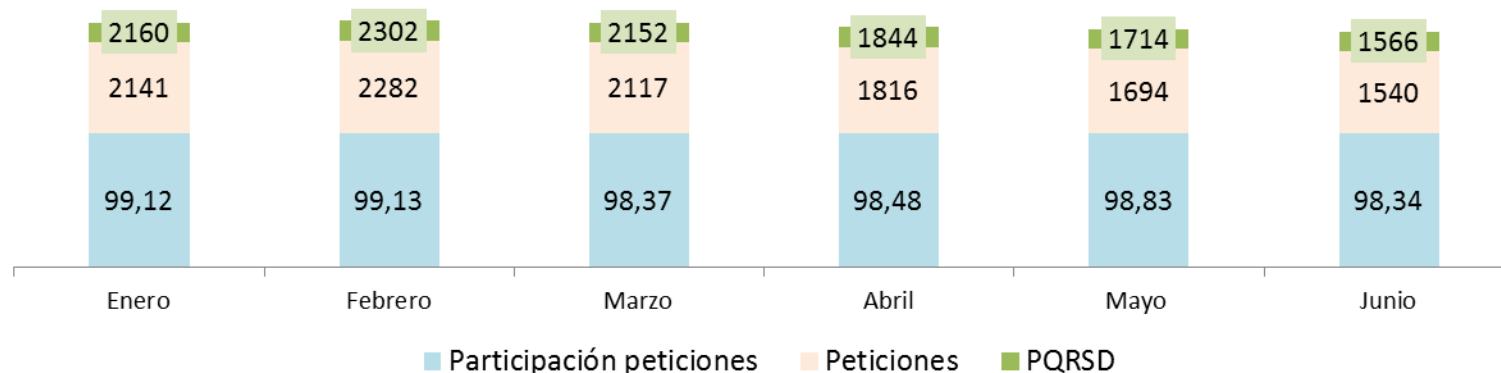
Informe de gestión institucional Primer semestre - Enero - Junio -2019



El informe semestral es un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre los meses de enero – junio de 2019, su objeto es observar la gestión realizada con los derechos de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad; para conocer la gestión realizada con las solicitudes y requerimientos de las personas naturales y jurídicas.

Secretaría General – Comparación PQRSD y Peticiones

Comparación Total Nacional entre Derechos de petición y PQRSD para el primer semestre del año 2019



En el primer semestre del año 2019 se radicaron 11738 PQRSD a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones con 11590 representan el 98,74%. El mes de mayor participación fue febrero con 99,13% y el de menor participación fue junio con 98,34%.



Secretaría General – PQRSD – Total Nacional primer semestre

PQRSD Dependencia	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Central	5656	24	47	0	7	5734	48,85
Barranquilla	1338	7	7	0	0	1352	11,52
Bogotá	1399	8	19	0	0	1426	12,15
Bucaramanga	686	1	4	0	0	691	5,89
Cali	847	5	5	0	0	857	7,30
Manizales	755	2	2	0	0	759	6,47
Medellín	909	2	7	1	0	919	7,83
Total	11590	49	91	1	7	11738	100,00
%	98,74	0,42	0,78	0,01	0,06	100,00	

En el primer semestre Enero - Junio de 2019 se radicaron 7 denuncias, cinco están en control interno disciplinario, una en censos y demografía y una en la oficina jurídica.



Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

- ✓ Los derechos de petición representan el 98,74%.
- ✓ El DANE central representa el 48,80% de la demanda de solicitudes a nivel nacional, éstas son en su mayoría información estadística que le es solicitada a las direcciones técnicas de la entidad.
- ✓ La territorial Bogotá representa el 12,07%, la mayoría de peticiones son certificaciones de contratistas, lo anterior con base en que es la dependencia que recoge más del 50% de la información del país y por consiguiente la que más OPS maneja.
- ✓ La territorial norte representa el 11,54% de las peticiones realizadas a la entidad en el periodo observado.
- ✓ La territorial suroccidente representa el 7,31% de las peticiones realizadas.

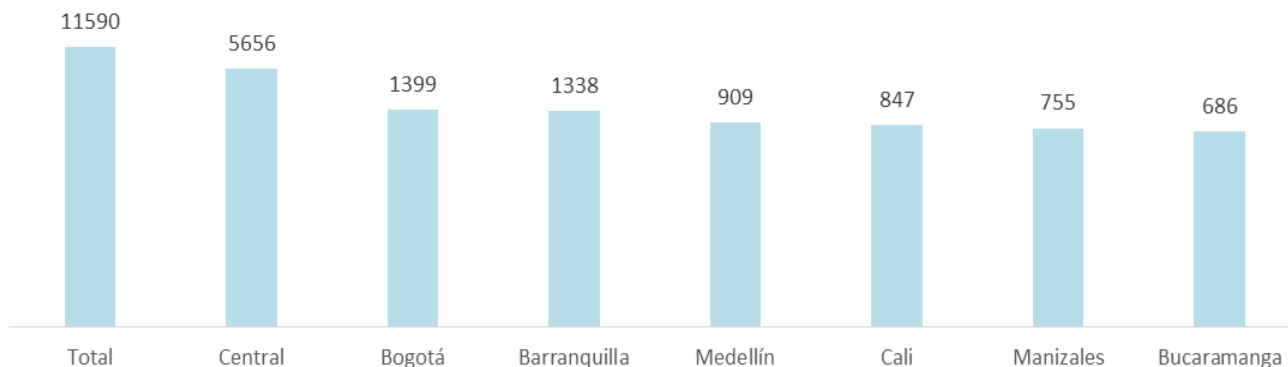


Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

- ✓ En Reclamos se destacan: convocatorias encuestas 30, contra el servicio 27, encuestas 10, información estadística 5. En lo referente a la inscripción a las convocatorias en las encuestas.
- ✓ En Quejas se destacan 18 contra servidor y representa el 36,7%, convocatorias encuestas 10, hace referencia a la socialización de los resultados en las pruebas aplicadas en cada una de las territoriales.

Secretaría General – Peticiones

Derechos de petición radicados en la entidad en el período Enero - Junio de 2019



Central 48,80%

Bogotá 12,07%

Barranquilla 11,55%

Medellín 7,84%

Cali 7,31%

Manizales 6,51%

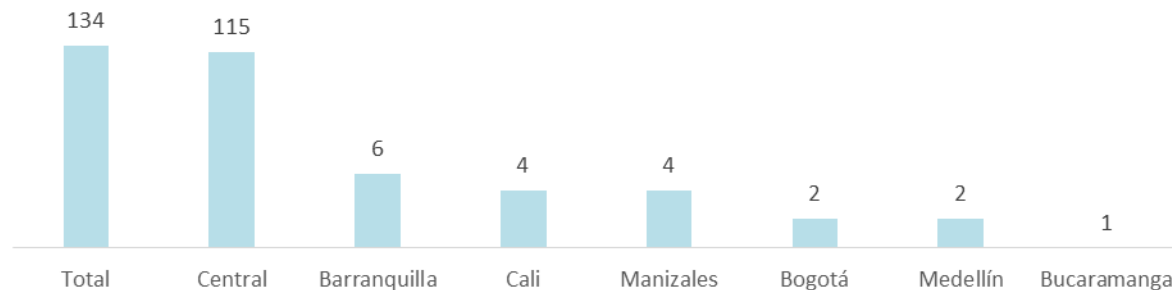
Bucaramanga 5,92%

En el primer semestre de 2019 se radicaron 11738 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones 11590 representan el 98,74%.



Secretaría General – PQRSD – Traslado por competencia

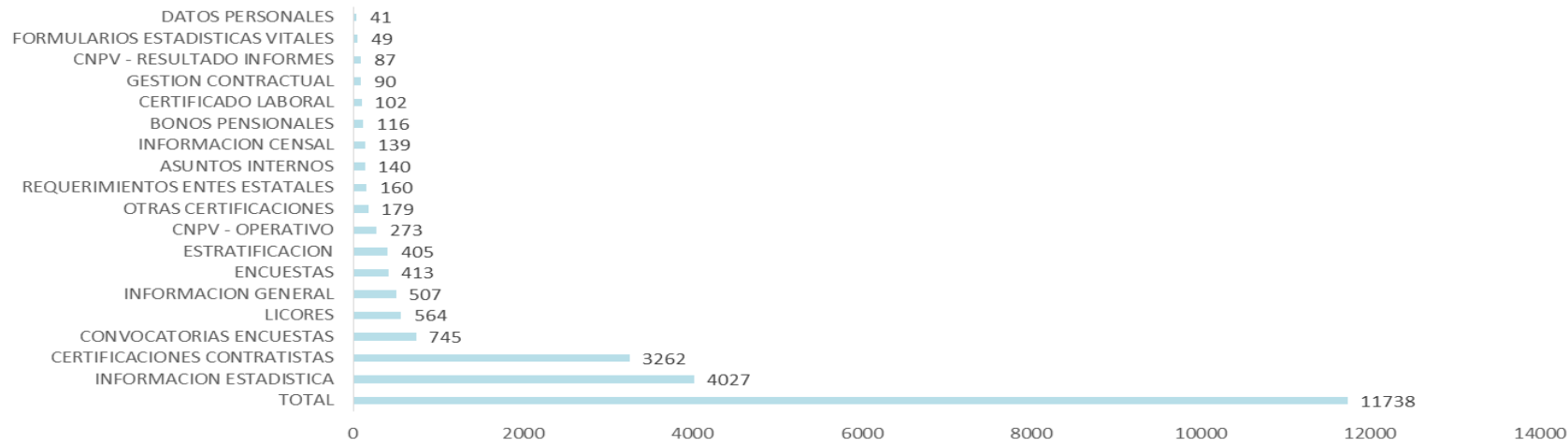
Traslados por competencia realizados por
dependencia a nivel nacional en el semestre
Enero - Junio 2019



En el primer semestre de 2019, hubo 134 traslados por competencia, central realizó el 85,82%.

Secretaría General – PQRSD - Incidencia

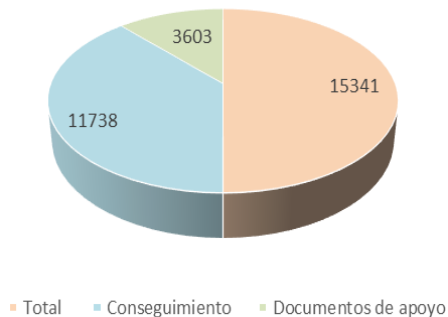
**Peticiones de mayor frecuencia recibidas a nivel nacional en el semestre
Enero - Junio de 2019**



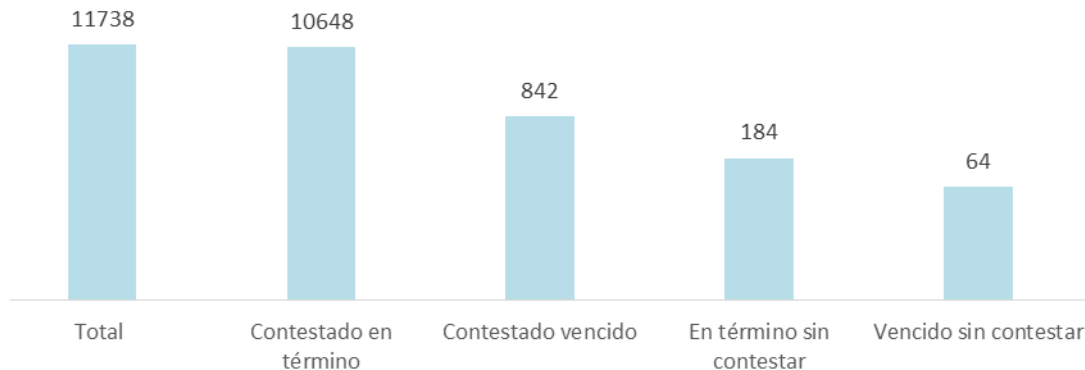
En el primer semestre de 2019 se radicaron 11738 solicitudes, las de mayor incidencia son: información estadística, certificaciones contratistas, convocatorias encuestas y licores las cuales representan el 34,31%, 27,79%, 6,35 y 4,81% respectivamente.

Secretaría General – PQRSD – Estado del término

Total PQRSD ingresadas en el periodo
Enero - Junio 2019



Estado del término de la respuesta en el
semestre Enero - Junio de 2019



En el primer semestre del año se radicaron 15341 solicitudes, de las cuales documentos de apoyo son el 23,48% (son documentos que no requieren respuesta). Vencido y sin contestar se encuentra el 0,55%.



Secretaría General – PQRSD – Conclusiones

- ✓ El incremento en el mes de enero en las certificaciones de licores obedece a la expedición en el mes de diciembre de 2018 de la resolución de precios.
- ✓ Las convocatorias encuestas representan un 6,35% esto se debe a que al inicio de año se incrementa la contratación a nivel nacional para cada una de las operaciones estadísticas.
- ✓ Las solicitudes de información estadística representan un 34,30% de las peticiones radicadas en la entidad en el período observado, lo que ratifica el liderazgo y la confianza que tiene la comunidad en la entidad.
- ✓ En el semestre observado se atendieron 79 peticiones a congresistas.



Secretaría General – PQRSD – Estrategias

- ✓ Como las certificaciones a contratistas representan el 27,79% de las solicitudes, se recomienda actualizar la herramienta “Certificaciones contratistas” del portal web, donde puedan obtener su certificación en línea.
- ✓ En las convocatorias para las operaciones estadísticas, se recomienda hacer la publicación de las listas de elegidos con tiempo, brindado un espacio para el proceso de reclamación (se sugiere 5 días antes de la contratación para el inicio de la operación estadística).
- ✓ Continuar con el ingeniero de sistemas de la plataforma de ORFEO para que entregue los ajustes necesarios pendientes (40%) en diciembre de 2019, ya que se deben realizar pruebas antes de ponerlo en funcionamiento.
- ✓ Es importante la socialización de economía naranja, los ciudadanos preguntan sobre la misma y no se cuenta con la información.



Secretaría General – PQRSD – Estrategias

- ✓ Respecto de las quejas contra el servidor público, se sugiere actualizar el directorio de la intranet para orientar al ciudadano. Igualmente crear la conciencia en el servidor público de la importancia de contestar la extensión institucional asignada.
- ✓ Capacitaciones de servicio y atención al ciudadano para los funcionarios del DANE.
- ✓ Es importante capacitar a las personas que tienen usuario de ORFEO por parte del GIT Gestión Documental, con el fin que puedan dar el manejo adecuado a las PQRSD, ya que muchos radicados cuentan con respuesta pero no lo asocian y los archivan, razón por la que el sistema lo reporta como NO CONTESTADO.



INFORMACIÓN PARA TODOS

Gracias