

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

## **Secretaría General Informe Trimestral**

**Abril - Junio / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**



## Secretaría General - PQRSD

# Informe de gestión institucional Segundo trimestre - Abril - Junio -2019

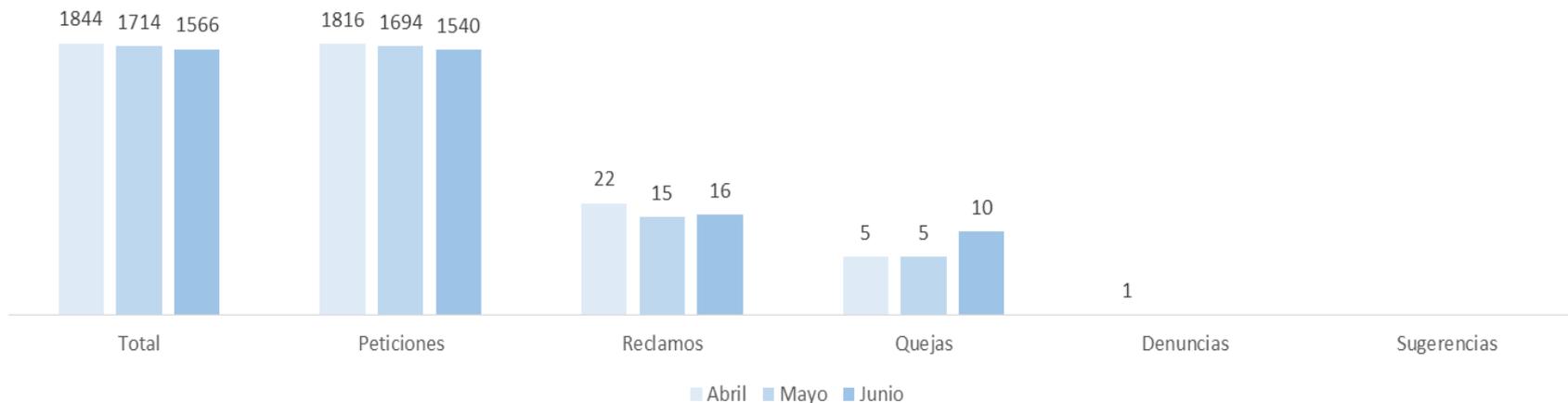


El informe trimestral es un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre los meses de abril – junio de 2019, su objeto es observar la gestión realizada con los derechos de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias 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 – PQRSD – Central y Territorial

Total PQRSD recibidas en el trimestre Abril - Junio de 2019



En el segundo trimestre abril - junio de 2019 se radicaron 5124 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones, reclamos, y quejas representan el 98,55%, 1,03%, y 0,39%, respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Total nacional segundo trimestre

PQRSD	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	2520	12	22	0	1	2555	49,86
Barranquilla	489	0	5	0	0	494	9,64
Bogotá	648	4	15	0	0	667	13,02
Bucaramanga	301	1	3	0	0	305	5,95
Cali	371	0	3	0	0	374	7,30
Manizales	361	2	2	0	0	365	7,12
Medellín	360	1	3	0	0	364	7,10
Total	5050	20	53	0	1	5124	100,00
%	98,56	0,39	1,03	0,00	0,02	100,00	

En el segundo trimestre abril - junio de 2019 se radico 1 denuncia a través del sistema de gestión documental ORFEO, es un anónimo y se respondió oportunamente a la Procuraduría General.

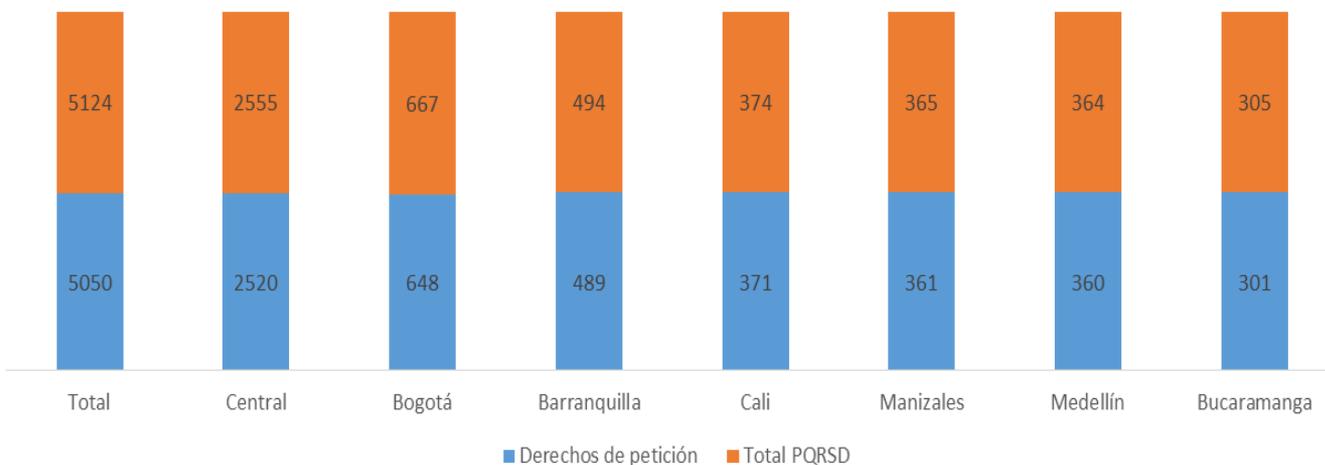


## Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

- ✓ Los derechos de petición representan el 98,56%.
- ✓ El DANE central representa el 49,90% 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 12,83%, la mayoría de peticiones demandadas son certificaciones de contratistas, lo anterior con base en que es la territorial más grande y esta a cargo de más del 50% de la información del país, por consiguiente la que más OPS maneja.
- ✓ La territorial norte atendió el 9,68% de las peticiones realizadas a la entidad en el trimestre observado.

## Secretaría General – Comparación total PQRSD - Peticiones

Comparación total PQRSD y total Peticiones en el trimestre abril - junio de 2019



Central 98,63%

Bogotá 97,15%

Barranquilla 98,99%

Cali 99,19%

Manizales 98,90%

Medellín 98,90%

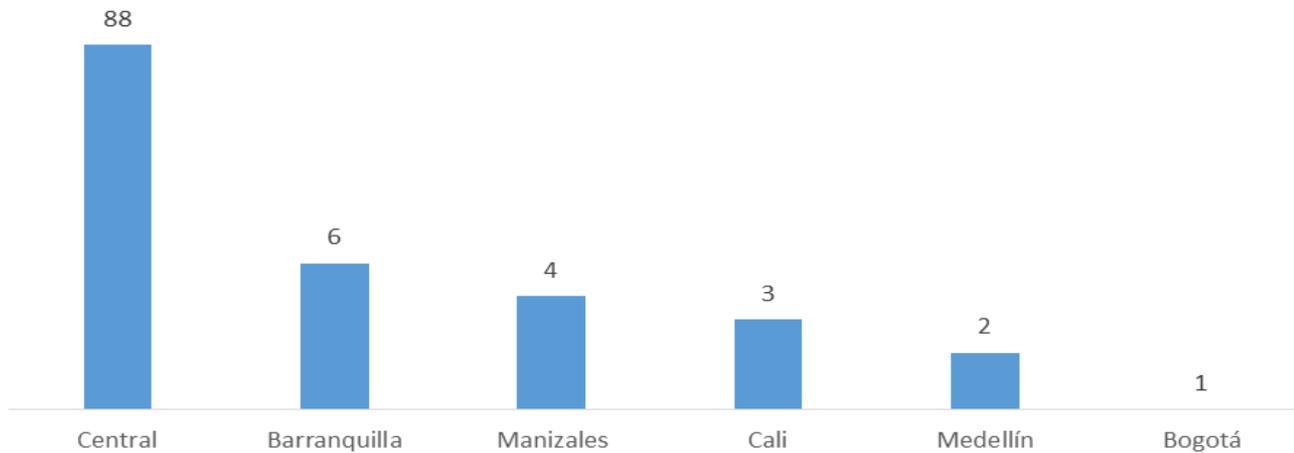
Bucaramanga  
98,68%

En el trimestre abril - junio de 2019 se radicaron 5124 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, peticiones 5050 las cuales representan el 98,56%.



## Secretaría General – PQRSD – Traslado por competencia

Traslados por competencia a nivel nacional en el periodo  
abril - junio de 2019

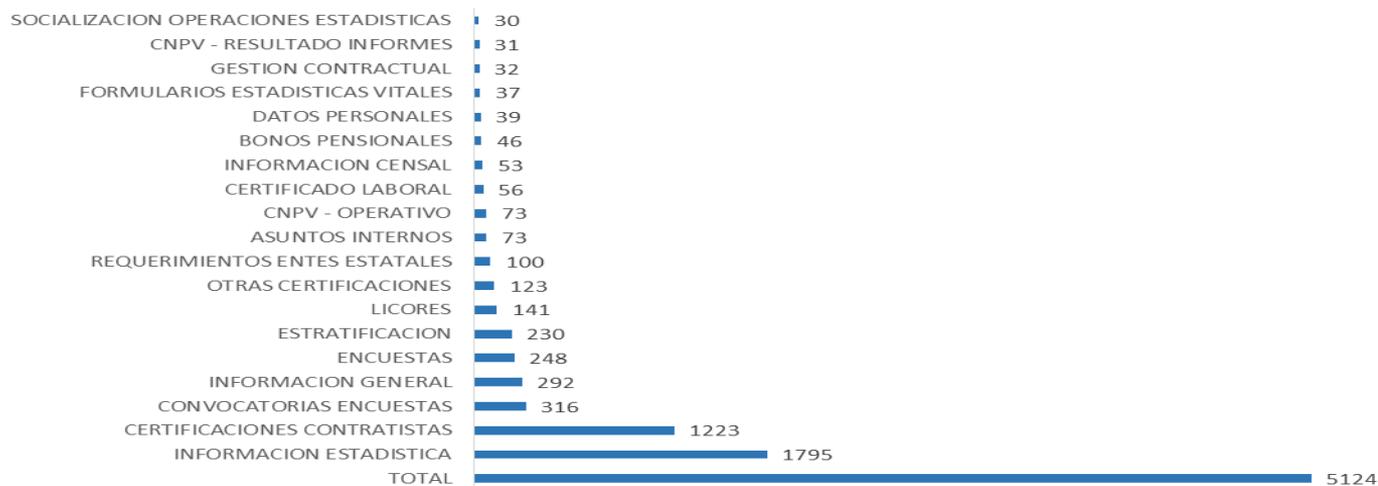


En el periodo abril - junio de 2019 hubo 104 traslados por competencia, en la territorial Bucaramanga no se presentaron.



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

Peticiones de mayor frecuencia recibidas a nivel nacional en el período abril - junio de 2019

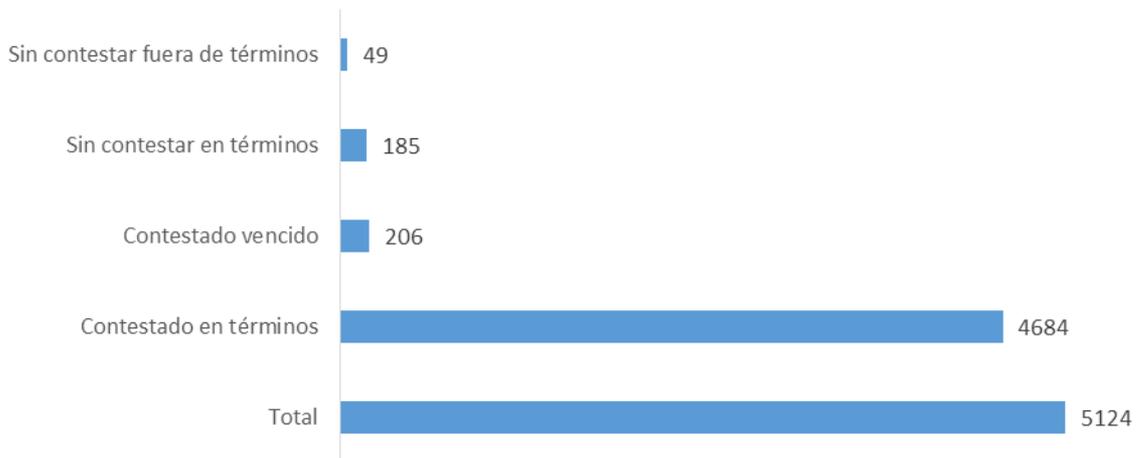


En el periodo abril - junio de 2019 se radicaron 5124 solicitudes, las de mayor incidencia son: información estadística, certificaciones contratistas y convocatorias encuestas las cuales representan el 35,03%, 23,86%, y 6,17 respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Estado del término

Tiempo de respuesta en el trimestre abril - junio de 2019



En el primer trimestre del año se radicaron 5124 solicitudes, de las cuales se contestaron en términos el 91,41%, sin contestar fuera de términos 0,96%, contestado vencido 4,02% y sin contestar e términos 3,61%.

## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ En el segundo trimestre, se observa un incremento de las solicitudes relacionadas con certificaciones contratistas, lo anterior con base en las convocatorias abiertas en la entidad para las diferentes encuestas y que los participantes requieren las certificaciones para inscribirse.
- ✓ Como las certificaciones a contratistas representan el 23,86% de las solicitudes, se recomienda actualizar la herramienta “Certificaciones contratistas” de la web, donde el contratista pueda obtener su certificación en línea.
- ✓ Los traslados por competencia en el trimestre observado representan el 2,03%



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a las dependencias mejorar la oportunidad en la respuesta de las peticiones ya que el 4,02% se respondió vencido.
- ✓ Se recomienda que desde cada dependencia se concientice a su equipo de trabajo la importancia de gestionar las PQRSD radicadas en la entidad para ganar en eficiencia, calidad y buena orientación en la gestión de las mismas.
- ✓ Se recomienda desagregar el ítem información censal para analizar mejor las peticiones referentes a comunidades indígenas, raizales y afro descendientes.



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se recomienda romper el paradigma actual en lo referente a la centralización de las PQRSD y, trabajar una desconcentración por funciones con base en profesionales de carrera administrativa que respondan en forma eficiente por la demanda de solicitudes de la ciudadanía a nivel nacional; para de esta forma ser mas expeditos en la atención de las mismas.



INFORMACIÓN PARA TODOS

**Gracias**