

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

Julio - septiembre / 2020

Secretaría general



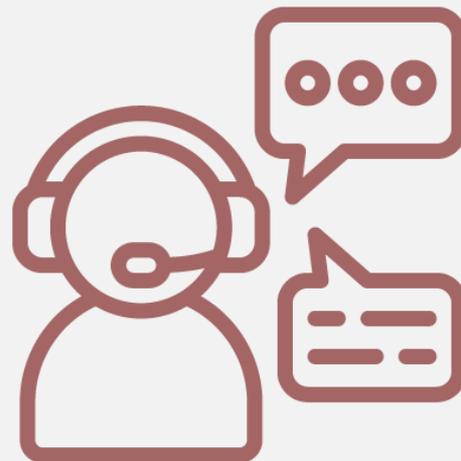
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Informe de gestión institucional tercer trimestre, julio – septiembre 2020

Secretaría general – PQRSD

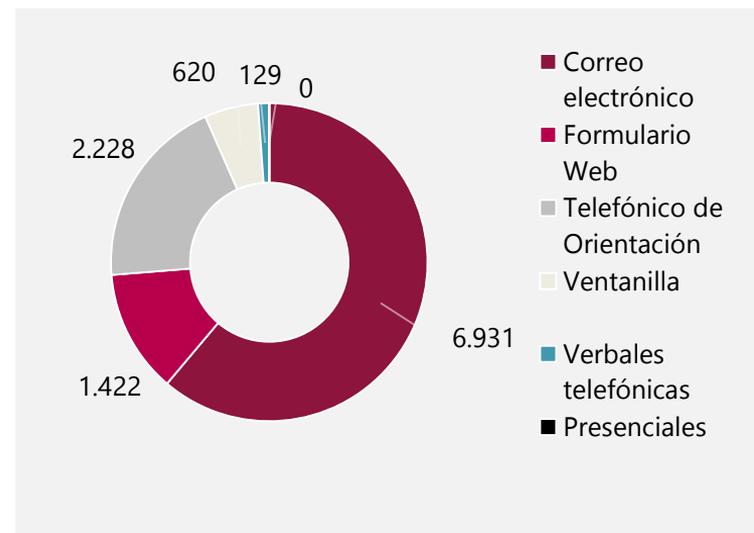
El Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias - PQRSD, recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central y las direcciones territoriales; correspondientes al período comprendido entre el **1 de julio al 30 de septiembre de 2020**, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.



Resultados generales Julio – septiembre 2020

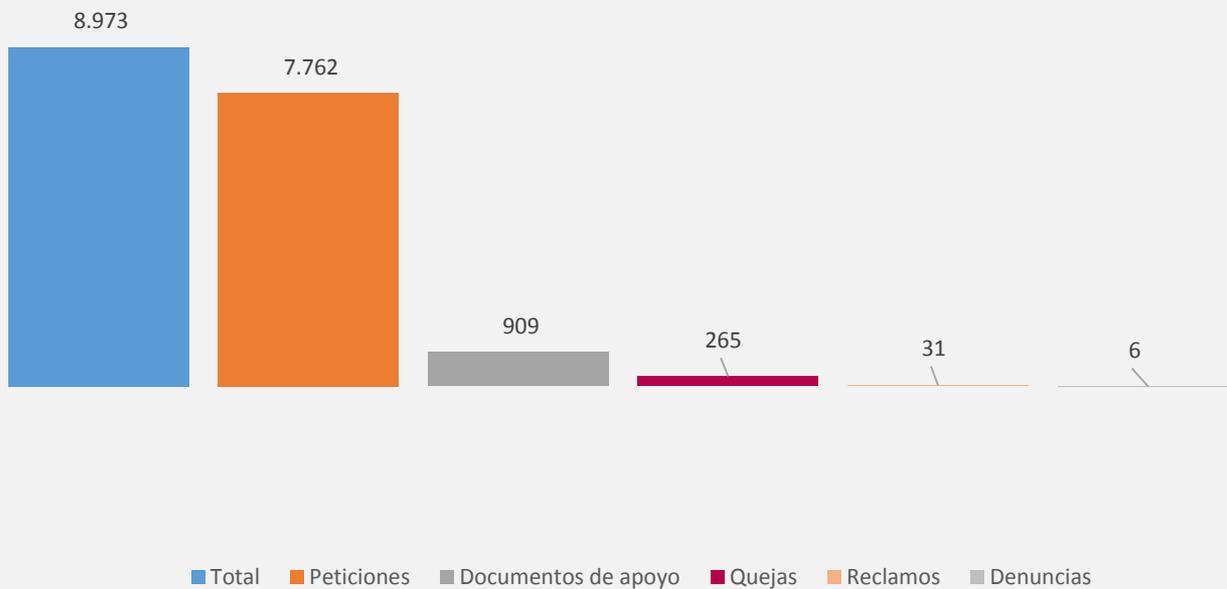
Participación por canal

Canal de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Julio – septiembre 2020
Correo electrónico	3.140	2.021	1.170	6.931
Formulario web	549	433	440	1.422
Telefónico de orientación	455	855	918	2.228
Ventanilla	211	177	232	620
Verbales telefónicas	36	40	53	129
Presenciales	0	0	0	0
Julio – septiembre 2020	4.391	3.526	3.413	11.330



- Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2020, se atendieron un total de 11.330 solicitudes. La mayor participación total se dio por correo electrónico, con 6.931 peticiones.

Total de derechos de petición recibidos



Total de peticiones recibidas a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020
Subdirección - Logística	523	377	131	1.031
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	338	315	282	935
Dirección de Censos y Demografía	253	148	181	582
Secretaría General	192	163	133	488
Dirección de Geoestadística	192	149	141	482
Oficina de Sistemas	233	37	189	459
Dirección de Metodología y Producción Estadística	92	85	97	274
Oficina Asesora Jurídica	64	39	28	131
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	16	12	14	42
Dirección del Departamento	14	13	8	35
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	9	13	11	33
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	5	4	6	15
Oficina Asesora de Planeación	2	5	5	12
Comisión de Personal	5	2	1	8
Comité de Convivencia Laboral	1	0	0	1
Julio – septiembre 2020	1.939	1.362	1.227	4.528

Total de peticiones recibidas por territoriales

Territoriales	Julio	Agosto	Septiembre	Abril - junio 2020
Territorial de Bogotá	385	344	269	998
Territorial de Barranquilla	300	153	173	626
Territorial de Cali	222	144	147	513
Territorial de Medellín	140	147	141	428
Territorial de Manizales	164	86	88	338
Territorial de Bucaramanga	137	73	121	331
Julio – septiembre 2020	1.348	947	939	3.234

Tema que motiva la petición recibida

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Certificaciones contratistas	849	383	497	1.729
Información estadística	409	435	576	1.420
Encuestas	401	576	145	1.122
Convocatorias encuestas	374	132	216	722
Información General	180	164	177	521
Estratificación	157	118	100	375
Pruebas plataforma banco hojas de vida	145	0	30	175
Otras certificaciones	40	82	51	173
Requerimientos entes estatales	68	50	48	166
Asuntos internos	63	62	24	149
Información censal	76	29	25	130
Covid - 19	62	33	18	113
Tutelas	58	27	20	105
CNPV - Resultados informes	65	31	3	99
Cancelación de convocatorias	87	1	3	91
Otras entidades	36	14	30	80
Datos personales	14	29	31	74
Formularios estadísticas vitales	31	18	24	73
Gestión contractual	29	14	16	59
Hojas de vida	23	23	12	58
Licores	11	17	20	48

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Problemas plataforma hojas de vida	14	6	23	43
Certificado Laboral	10	8	22	40
Bonos pensionales	9	14	16	39
CNPV - Operativo	19	8	7	34
Solicitudes	15	4	7	26
Petición incompleta	12	5	5	22
Procesos jurídicos	5	8	3	16
Socialización operaciones estadísticas	3	1	7	11
Sala de procesamiento especializado externo	5	2	2	9
Copias	2	1	3	6
Cartografía	2	3	1	6
Honorarios	1	4	1	6
Precios artículos primera necesidad	4	1	0	5
Otros	4	0	0	4
Reclamación datos personales	0	1	3	4
Invitaciones	1	2	0	3
Factores salariales	0	2	0	2
Convocatoria CNSC DANE	2	0	0	2
Veeduría ciudadana	0	1	0	1
Censo minero	1	0	0	1

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

Dependencias a nivel central	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020
Secretaria General	1	3	2	6
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	2	0	1	3
Oficina de Sistemas	1	1	0	2
Subdirección - Logística	0	1	0	1
Julio – septiembre 2020 general	4	5	3	12

Territoriales	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020 general
Territorial de Medellín	1	4	2	7
Territorial de Bogotá	0	2	4	6
Territorial de Cali	0	3	2	5
Territorial de Barranquilla	0	0	1	1
Julio - septiembre 2020	1	9	9	19

Tema que motivó la queja recibida

Tema	Total
Contra el servicio	14
Contra el servidor	7
Encuestas	4
Convocatoria encuestas	2
Requerimiento entes estatales	1
Gestión contractual	1
Cancelación convocatoria	1
Asuntos internos	
Total general	31

- Durante el tercer trimestre, las causas más frecuentes de queja fueron por "CONTRA EL SERVICIO" con 14 requerimientos; "CONTRA SERVIDOR" con 7 requerimientos, "ENCUESTAS" con 4 requerimientos, "CONVOCATORIA ENCUESTAS" con 2 requerimientos y "REQUERIMIENTO ENTES ESTATALES, GESTIÓN CONTRACTUAL, CANCELACIÓN DE CONVOCATORIA Y ASUNTOS INTERNOS" con 1 cada una.

Mayor número de reclamos recibidos a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020
Oficina de Sistemas	162	6	1	169
Subdirección - Logística	35	14	8	57
Secretaría General	7	4	1	12
Dirección de Censos y Demografía	0	2	0	2
Información y servicio al ciudadano	0	1	1	2
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1	0	0	1
Comisión de Personal	1	0	0	1
Julio - septiembre 2020	206	27	11	244

Mayor número de reclamos recibidos por territoriales

Territoriales	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020
Territorial de Bogotá	3	5	0	8
Territorial de Medellín	2	2	2	6
Territorial de Barranquilla	2	1	1	4
Territorial de Cali	0	1	1	2
Territorial de Manizales	0	1	0	1
Julio - septiembre 2020	7	10	4	21

Tema que motivó el reclamo recibido

Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Contra el servicio	161	11	1	173
Convocatorias encuestas	26	13	10	49
Cancelación de convocatoria	9	1	1	11
Pruebas plataforma banco hojas de vida	8	1	1	10
Problemas plataforma hojas de vida	5	3	0	8
Encuestas	2	5	0	7
Reclamación datos personales	1	0	1	2
Datos personales	0	1	1	2
Gestión contractual	0	1	0	1
Información general	0	1	0	1
Asuntos internos	1	0	0	1
Julio - septiembre 2020	213	37	15	265

-  La causa más frecuente de reclamos fue la de "CONTRA EL SERVICIO" con 173 requerimientos en total; seguido por "CONVOCATORIAS ENCUESTAS" con 49 requerimientos; y "CANCELACIÓN DE CONVOCATORIA" con 11 requerimientos.

Total de sugerencias recibidas por tema a nivel central

Sugerencias a nivel central	Julio	Agosto	Septiembre	Julio – septiembre 2020
Información estadística	0	0	0	0
Julio – septiembre 2020	0	0	0	0

◉ Durante el tercer trimestre no se presentaron sugerencias.

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

Dependencias a nivel central	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020 general
Subdirección – Logística	2	0	0	2
Secretaría General	0	1	1	2
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1	0	0	1
Julio - septiembre 2020 general	3	1	1	5

Territoriales	Julio	Agosto	Septiembre	Julio - septiembre 2020 general
Territorial Medellín	0	0	1	1
Julio - septiembre 2020 general	0	0	1	1

Tema	Total
Contra el servicio	4
Contra servidor	2
Julio – septiembre 2020 general	6



Durante el tercer trimestre, la causa más frecuente de denuncia fue la tipificada como “CONTRA EL SERVICIO” con 4 requerimientos; seguido de “CONTRA SERVIDOR” y con 2 requerimientos.

Tiempos promedio de respuesta segundo trimestre de 2020

Tipo PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
Queja	15	29	12
Reclamo	15	248	12
Sugerencia	15	N/A	N/A
Denuncia	15	5	9
Petición	5	381	3
	10	627	6
	15	5	8
	30	2	21
peticiones con ampliación de términos de acuerdo al Decreto 491 de 2020			
Información	20	5.034	10
General	30	1.238	16
Consulta	35	181	23

- Durante el tercer trimestre del 2020, las peticiones, las quejas y los reclamos fueron atendidos en términos, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Total de negaciones al acceso de la información pública

Dependencias a nivel central y por territoriales	Total
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicios al Ciudadano	24
Territorial de Medellín	24
Dirección de Censos y Demografía	13
Territorial de Bucaramanga	5
Territorial de Cali	5
Territorial de Barranquilla	2
Territorial de Manizales	2
Secretaria General	1
Julio - septiembre 2020	76

- 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 de 76 peticiones en total.

Total de traslados a otras entidades por dependencias y territoriales

Dependencias a nivel central	Total
Grupo Interno de Trabajo Información Servicios al Ciudadano	167
Dirección de Censos y Demografía	8
Dirección de Geoestadística	5
Secretaria General	1
Julio - septiembre 2020 general	181

Territoriales	Total
Territorial de Medellín	33
Territorial de Barranquilla	23
Territorial de Cali	21
Territorial de Bucaramanga	18
Territorial de Manizales	11
Julio - septiembre 2020 general	106



Se trasladaron a otras Instituciones un total de 287 peticiones, por falta de competencia.

Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Total
Subdirección - Logística	1.073
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	935
Oficina de Sistemas	574
Dirección de Censos y Demografía	554
Dirección de Geoestadística	479
Secretaría General	475
Dirección de Metodología y Producción Estadística	269
Oficina Asesora Jurídica	117
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	42
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	30
Dirección del Departamento	26
Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística	15
Comisión de Personal	9
Oficina Asesora de Planeación	4
Julio - septiembre 2020	4.602

• DANE a nivel central contestó, dentro de los términos oportunos, un total de 4.602 peticiones.

Total de respuestas oportunas por territoriales

Territoriales	Total
Territorial de Bogotá	1.012
Territorial de Barranquilla	631
Territorial de Cali	518
Territorial de Medellín	442
Territorial de Manizales	338
Territorial de Bucaramanga	331
Julio - septiembre 2020	3.272

- El DANE a nivel territorial contestó dentro de los términos oportunos, un total de 3.272 peticiones.

Total de respuestas en trámite a nivel central por dependencias

Dependencias a nivel central	Total
Oficina de Sistemas	23
Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección de Geoestadística	3
Secretaria General	3
Dirección de Metodología y Producción Estadística	1
Julio - septiembre 2020	34

- DANE a nivel central presentó un total de 34 peticiones en trámite o gestión.

Total de respuestas en trámite por territoriales

Territoriales	Total
Territorial de Manizales	1
Julio – septiembre 2020 general	1

- Las territoriales dejaron en trámite o gestionándose, un total de 1 petición.

Total de respuestas extemporáneas a nivel central por dependencias y por territoriales

Dependencias a nivel central	Total
Oficina de Sistemas	31
Dirección de Censos y Demografía	30
Secretaria General	28
Subdirección - Logística	18
Dirección del Departamento	9
Oficina Asesora de Planeación	8
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	6
Dirección de Metodología y Producción Estadística	5
Dirección de regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	3
Oficina Asesora Jurídica	2
Julio - septiembre 2020 general	140

Territoriales	Total
Territorial Cali	2
Julio - septiembre 2020 general	2



DANE a nivel central contestó fuera de los términos oportunos, un total de 140 peticiones; a su vez, las territoriales un total de 2 peticiones.

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

Dependencias a nivel central	Total
Oficina Asesora Jurídica	8
Secretaria General	2
Oficina de Sistemas	2
Comité de Convivencia Laboral	1
Julio - septiembre 2020	13

Territoriales	Total
No presentaron	0
Julio - septiembre 2020	0



31 peticiones vencidas y sin respuesta, porque en la mayoría de casos no se pudieron asociar.



Acciones de mejora, julio - septiembre 2020

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

- ◉ Fortalecer el 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.
- ◉ Se recomienda la aplicación del lenguaje claro en la entidad, para lo cual el equipo de PQRSD está trabajando una metodología para la traducción de documentos del DANE a lenguaje claro.
- ◉ Actualizar el sistema de certificación de contratistas para que se obtenga la certificación inmediata a través del portal web.
- ◉ Divulgar el link 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, ciudad, etc.

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

Julio - septiembre / 2020

Secretaría general



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co