

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Periodo: enero– febrero – marzo de 2023

Mayo de 2023





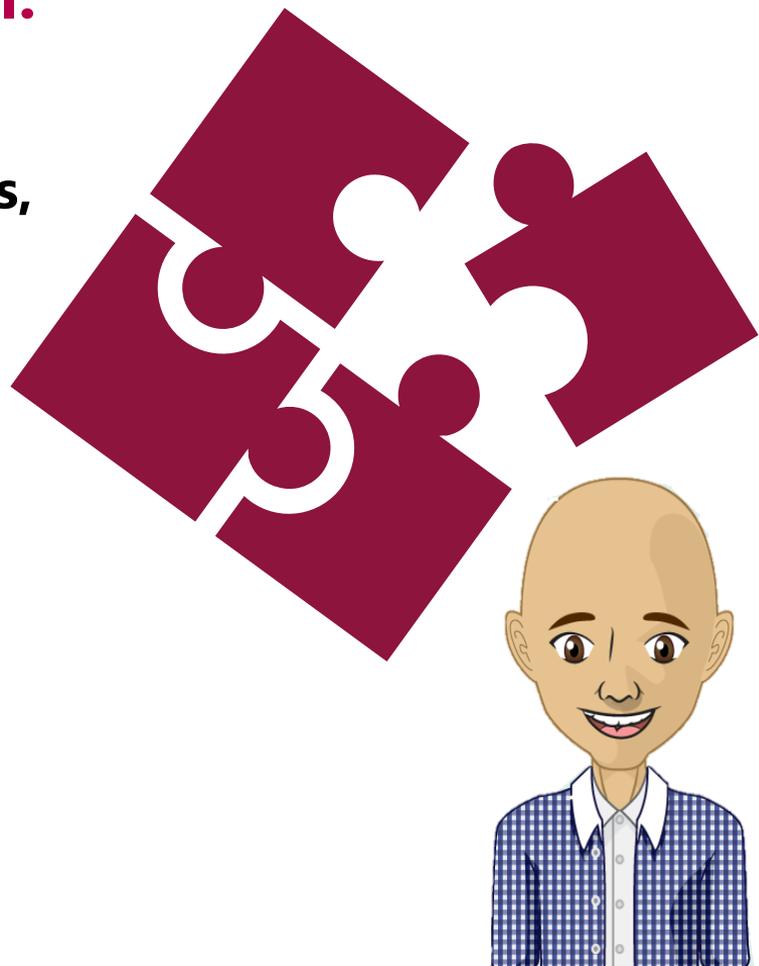
Contenido

1. Participación ciudadana por los canales de atención
2. Número de ingresos primer trimestre 2023
3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer trimestre 2023
4. Peticiones gestionadas en DANE Central
5. Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales
6. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias gestionadas en DANE Central
7. Tiempo promedio de respuesta
8. Motivos de petición DANE Central
9. Motivos de petición Direcciones Territoriales
10. Motivos de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias DANE Central y Direcciones Territoriales
11. Oportunidad Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer trimestre 2023
12. Oportunidad por dependencia DANE Central
13. Oportunidad en las Direcciones Territoriales
14. Oportunidad según el tipo de petición
15. Resultados generales primer trimestre 2023
16. Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes primer trimestre 2023
17. Tipos de conductas primer trimestre 2023
18. Desagregación de cada queja, denuncia e informe recibido por Dirección Territorial y Subsede
19. Resultado de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el primer trimestre 2023
20. Reporte Oficina Control Disciplinario Interno primer trimestre del año 2023
21. Reclasificación de solicitudes primer trimestre 2023
22. Solicitudes con ampliación de términos
23. Solicitudes con negación de acceso a la información pública
24. Traslados por competencia a otras entidades
25. Recomendaciones para la Dirección del Departamento

Informe de gestión institucional. Primer trimestre 2023

Secretaría General – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los grupos de interés el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por la entidad durante el primer trimestre de 2023.





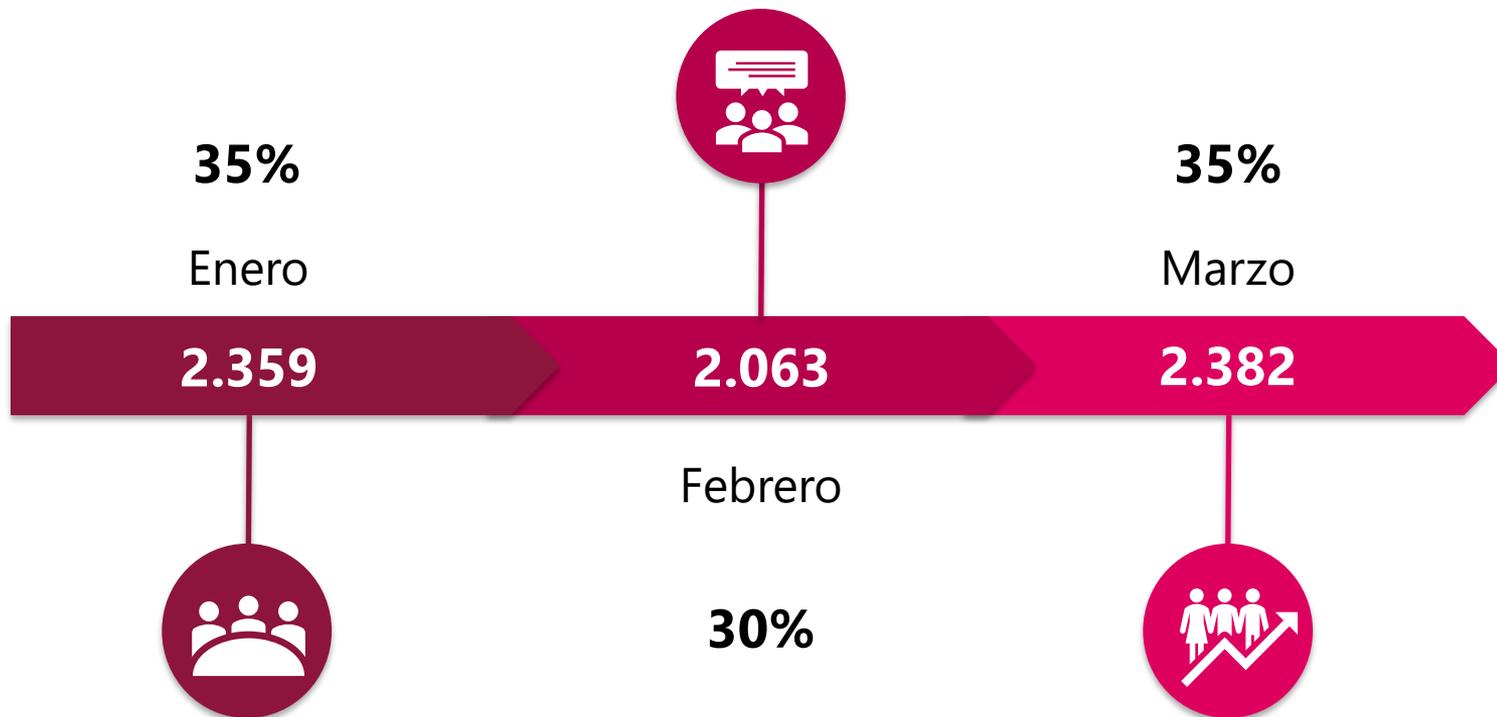
Participación ciudadana por los canales de atención

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Correo Electrónico	2.304	2.003	2.303	6.610
Ventanilla	54	60	79	193
Telefónico - PQRSD	1	5	11	17
Presencial - CIAC	11	20	31	62
Telefónico - CIAC	13	19	14	46
Asesor Virtual	3.568	3.084	3.458	10.110
DANE Central	306	189	238	733
Territoriales	220	320	343	883





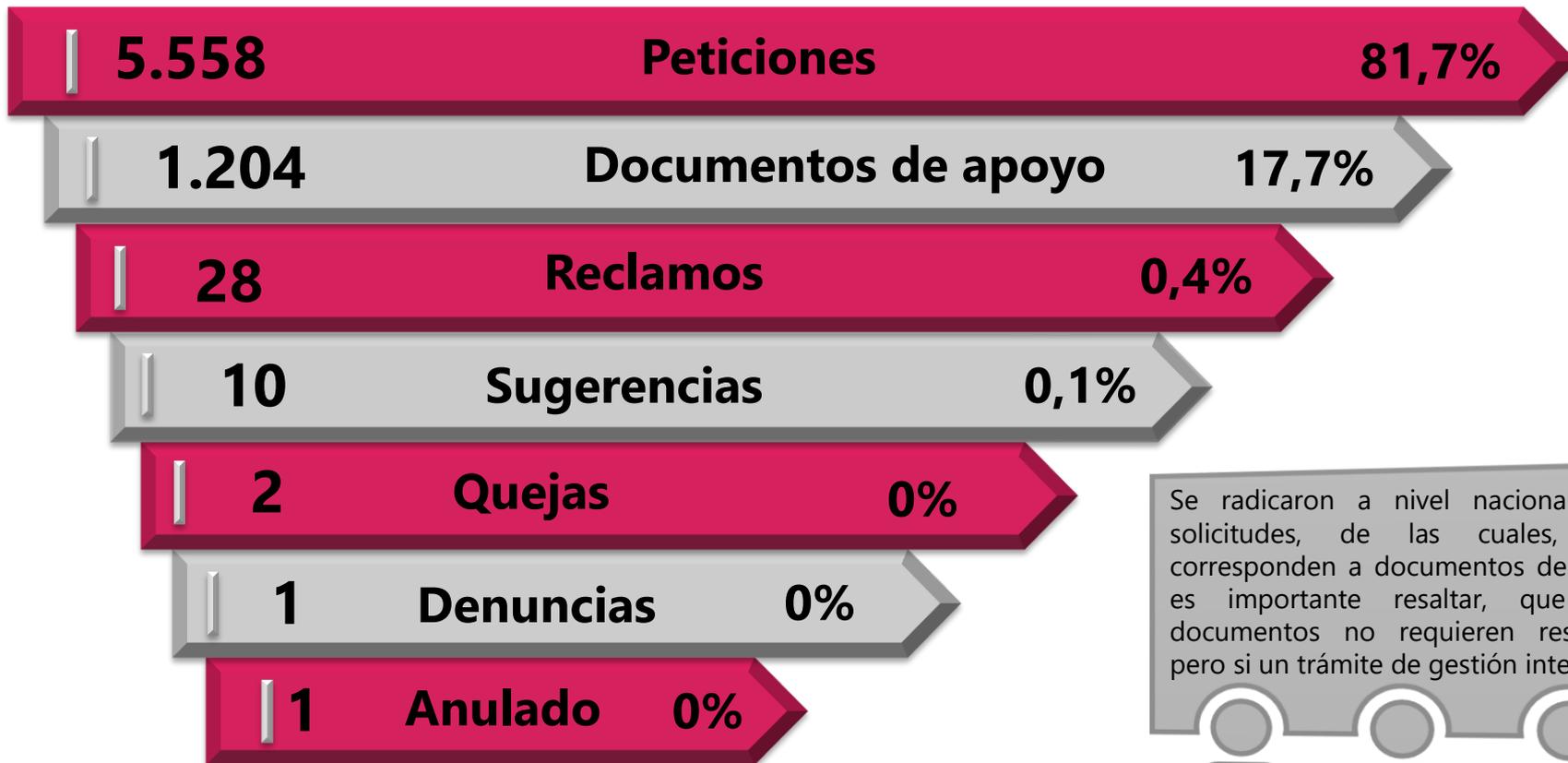
Número de ingresos primer trimestre 2023



Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer trimestre 2023



Se radicaron a nivel nacional 6.804 solicitudes, de las cuales, 1.204 corresponden a documentos de apoyo, es importante resaltar, que estos documentos no requieren respuesta, pero si un trámite de gestión interno.





Peticiones gestionadas en DANE Central

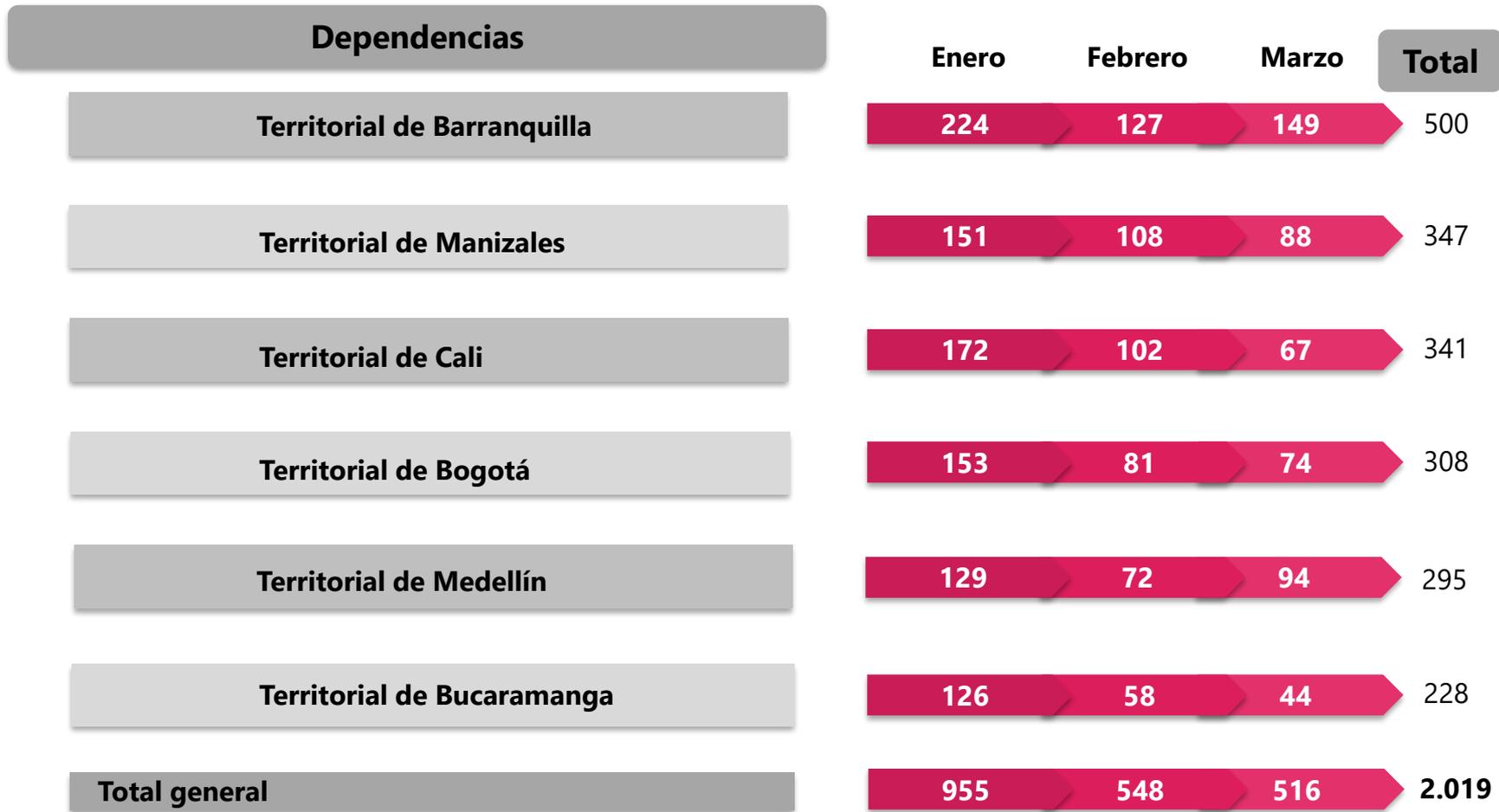
INFORMACIÓN PARA TODOS

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos	324	364	411	1.099
Secretaría General	364	296	267	927
Dirección de Geoestadística	55	132	359	546
Dirección de Metodología y Producción Estadística	68	103	98	269
Dirección de Censos y Demografía	55	74	112	241
Dirección de Recolección y Acopio	56	35	60	151
Dirección de Regulación Planeación Estandarización y Normalización	21	38	35	94
Dirección del Departamento	17	27	39	83
Oficina Asesora Jurídica	29	27	17	73
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	3	12	11	26
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	3	4	3	10
Oficina de Sistemas	2	3	1	6
Oficina Asesora de Planeación	0	2	3	5
Subdirección	1	0	2	3
Oficina de Control Interno	1	1	1	3
Comisión de Personal	1	0	1	2
Comité de Convivencia Laboral	0	1	0	1
Total general	1.000	1.119	1.420	3.539

Fuente: PORSD cuadro único nacional de seguimiento y control



Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales



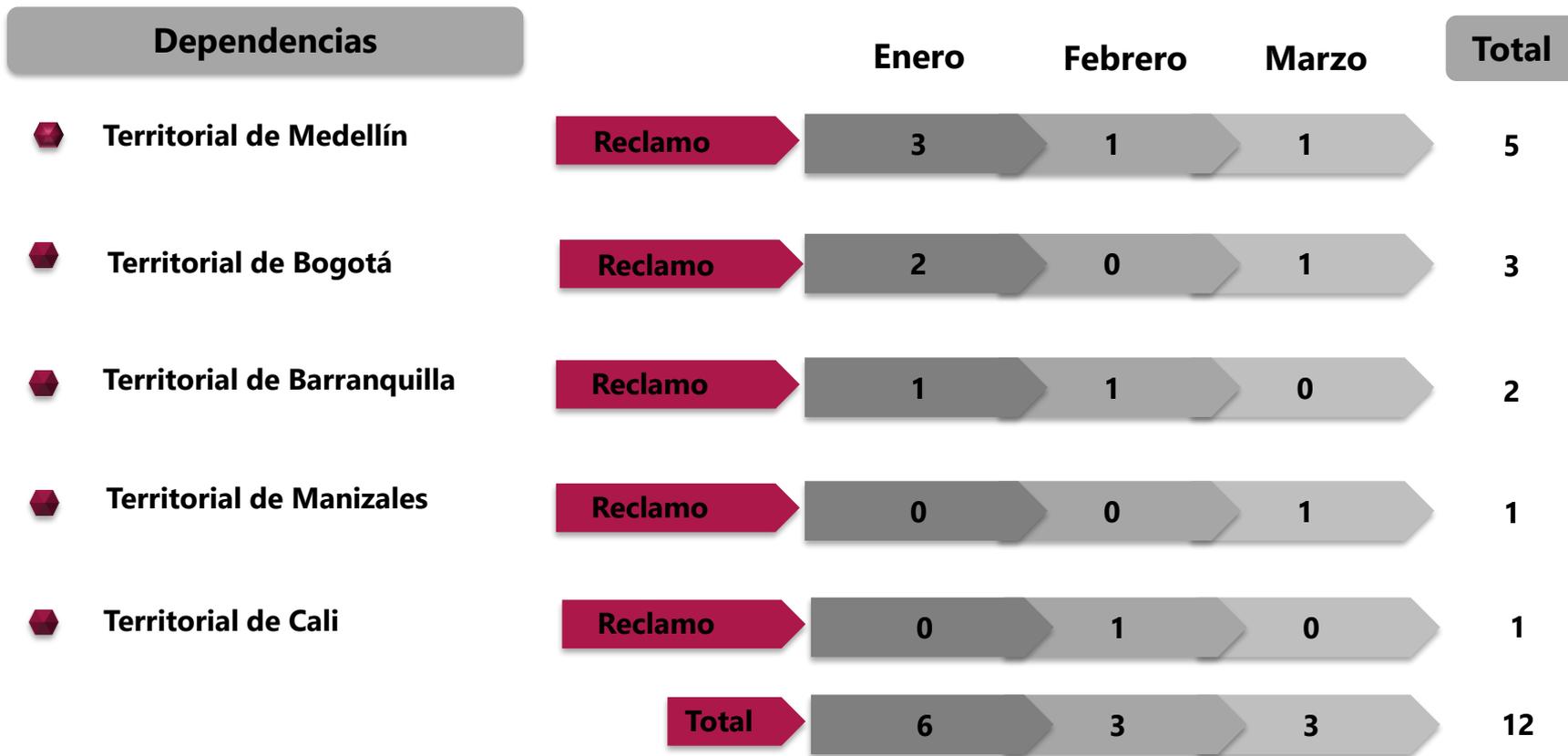


Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias gestionadas en DANE Central

Dependencias		Enero	Febrero	Marzo	Total
Secretaria General	Reclamo	0	3	0	3
	Sugerencia	1	1	0	2
Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos	Reclamo	2	2	1	5
Dirección del Departamento	Queja	0	1	1	2
	Reclamo	1	0	0	1
	Denuncia	0	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	Reclamo	0	1	2	3
Comisión de Personal	Reclamo	0	1	2	3
Dirección de Metodología y Producción Estadística	Sugerencia	1	0	2	3
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	Sugerencia	1	1	0	2
Dirección de Geoestadística	Sugerencia	1	0	1	2
Dirección de Recolección y Acopio	Reclamo	1	0	0	1
Dirección de Censos y Demografía	Sugerencia	0	0	1	1
Total		8	10	11	29



Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias gestionadas en Direcciones Territoriales



Ⓛ Tiempo promedio de respuesta

Tipo de petición	Días permitidos para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Derecho de Petición General	15	10 
Petición Certificación	10	4 
Petición con Término Especial 1 Día	1	1 
Petición con Término Especial 2 Días	2	1 
Petición con Término Especial 3 Días	3	2 
Petición con Término Especial 5 Días	5	4 
Petición Congresistas	5	3 
Petición Consulta	30	24 
Petición Copias	10	5 
Petición de Información	10	4 
Petición Oficial	10	5 
Traslado por Competencia	5	2 
Queja	15	9 
Reclamo	15	6 
Reclamo Comisión de Personal	30	24 
Recursos de Reposición y Apelación	45	43 
Sugerencia	15	9 
Denuncia	15	7 
Total general		9



Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Información Estadística	289	379	407	1.075	30%
Certificaciones Contratistas	258	146	120	524	15%
Asuntos Internos	108	179	177	464	13%
Cartografía	4	5	240	249	7%
Estratificación	30	75	84	189	5%
Requerimientos Entes Estatales	25	37	50	112	3%
Reserva Estadística	26	21	54	101	3%
Solicitudes	38	17	37	92	3%
Licores	24	33	26	83	2%
Hojas De Vida – Derecho a la Privacidad	27	33	20	80	2%
Otras Entidades	16	27	36	79	2%
Encuestas Ciudadanos	30	17	27	74	2%
Otras Certificaciones	18	26	14	58	2%
Procesos Jurídicos	21	24	13	58	2%
Certificado Laboral	7	10	23	40	1%
Teletrabajo	7	18	5	30	1%
Invitaciones	22	6	1	29	1%
Sala de Procesamiento Especializado Externo	4	11	13	28	1%



Motivos de petición DANE Central

Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Tutelas	8	12	8	28	1%
Información Censal Especial	3	11	13	27	1%
Datos Personales	7	4	9	20	1%
Proceso Disciplinario – Derecho a la Privacidad	1	5	13	19	1%
Petición Incompleta	6	3	5	14	0%
Respuesta a Solicitud DANE	4	5	2	11	0%
Invitación Pública (Antes Convocatorias Encuestas)	0	2	9	11	0%
Embargos – Derecho a la Privacidad	0	4	5	9	0%
Bonos Pensionales	3	3	3	9	0%
Gestión Contractual	4	1	1	6	0%
Vehículos de Tracción Animal	2	1	3	6	0%
Honorarios Contratos	2	3	1	6	0%
Pruebas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	4	0	0	4	0%
Reclamaciones Datos Personales	0	0	1	1	0%
Precios Artículos Primera Necesidad	1	0	0	1	0%
Formulario Estadísticas Vitales	1	0	0	1	0%
Denuncias por Posibles Actos de Corrupción	0	1	0	1	0%
Total general	1.000	1.119	1.420	3.539	100%



Motivos de petición Direcciones Territoriales

Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Certificaciones Contratistas	851	466	437	1.754	87%
Otras Certificaciones	33	32	26	91	5%
Asuntos Internos	6	21	22	49	2%
Gestión Contractual	20	12	11	43	2%
Honorarios Contratos	19	4	1	24	1%
Embargos – Derecho a la Privacidad	4	5	4	13	1%
Invitaciones	8	0	2	10	0%
Solicitudes	5	1	3	9	0%
Encuestas Ciudadanos	3	1	3	7	0%
Requerimientos Entes Estatales	1	1	2	4	0%
Pruebas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	2	0	0	2	0%
Respuesta a Solicitud DANE	0	0	2	2	0%
Petición Incompleta	0	1	1	2	0%
Procesos Jurídicos	1	1	0	2	0%
Certificado Laboral	1	1	0	2	0%
Conflicto de Intereses	0	0	1	1	0%
Programa de Seguros	0	0	1	1	0%
Reclamaciones Datos Personales	0	1	0	1	0%
Tutelas	1	0	0	1	0%
Otras Entidades	0	1	0	1	0%
Total general	955	548	516	2.019	100%



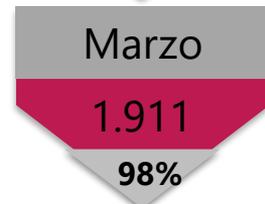
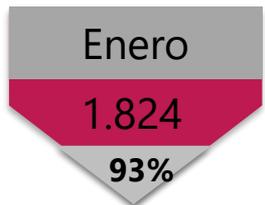
Motivos de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias DANE Central y Direcciones Territoriales

Motivo de las QRSD	Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Asuntos Internos	Reclamo	3	3	3	9	22%
	Sugerencia	3	2	1	6	15%
	Queja	0	1	0	1	2%
Certificaciones Contratistas	Reclamo	0	1	1	2	5%
Estratificación	Sugerencia	0	0	1	1	2%
Honorarios Contratos	Reclamo	7	2	0	9	22%
Información Estadística	Sugerencia	1	0	2	3	7%
Operativo Encuestas	Reclamo	0	0	1	1	2%
Otras Entidades	Reclamo	0	1	1	2	5%
Proceso Disciplinario – Derecho A La Privacidad	Denuncia	0	0	1	1	2%
Procesos Jurídicos	Reclamo	0	1	2	3	7%
Requerimientos Entes Estatales	Reclamo	0	1	0	1	2%
	Queja	0	0	1	1	2%
Solicitudes	Reclamo	0	1	0	1	2%
Total general		14	13	14	41	100%

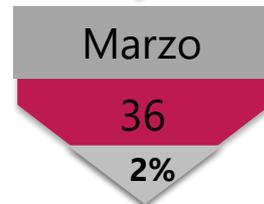
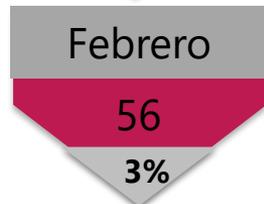
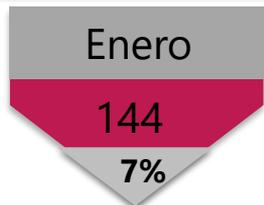


Oportunidad Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer trimestre 2023

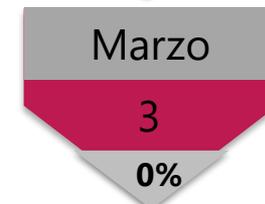
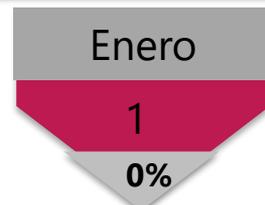
Oportuno



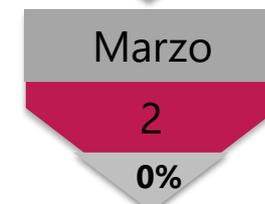
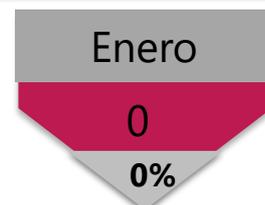
Contestado Fuera de Términos



En Gestión



Vencidos Sin Contestar





Oportunidad por dependencia DANE Central

Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado Fuera De Términos	Vencidos Sin Contestar	En Gestión	Total
Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos	1.099	5	0	0	1.104
Secretaria General	792	140	0	0	932
Dirección de Geoestadística	545	2	0	1	548
Dirección de Metodología y Producción Estadística	200	71	1	0	272
Dirección de Censos y Demografía	235	7	0	0	242
Dirección de Recolección y Acopio	152	0	0	0	152
Dirección de Regulación Planeación Estandarización y Normalización	93	1	0	0	94
Dirección del Departamento	80	7	0	0	87
Oficina Asesora Jurídica	75	0	0	1	76
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	26	0	0	0	26
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	12	0	0	0	12
Oficina de Sistemas	6	0	0	0	6
Oficina Asesora de Planeación	5	0	0	0	5
Comisión de Personal	1	1	3	0	5
Subdirección	3	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	3	0	0	0	3
Comité de Convivencia Laboral	1	0	0	0	1
Total general	3.328	234	4	2	3.568



Oportunidad en las Direcciones Territoriales

Territorial asignada para dar respuesta	Oportuno
Territorial de Barranquilla	502
Territorial de Manizales	348
Territorial de Cali	342
Territorial de Bogotá	311
Territorial de Medellín	300
Territorial de Bucaramanga	228
Total general	2.031



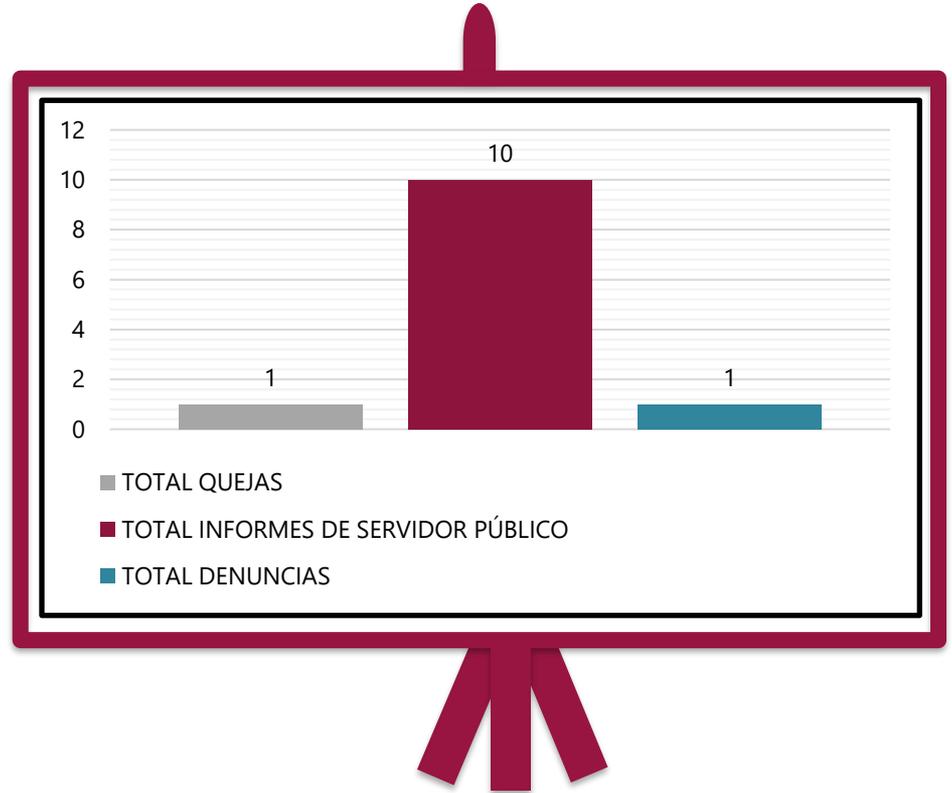
Oportunidad según el tipo de petición

Tipo de solicitud	Oportuno	Contestado Fuera de Términos	Vencidos Sin Contestar	En Gestión	Total
Petición	5.321	234	2	1	5.558
Reclamo	15	0	2	1	18
Sugerencia	10	0	0	0	10
Queja	8	0	0	0	8
Denuncia	5	0	0	0	5
Total general	5.359	234	4	2	5.599



Resultados generales primer trimestre 2023

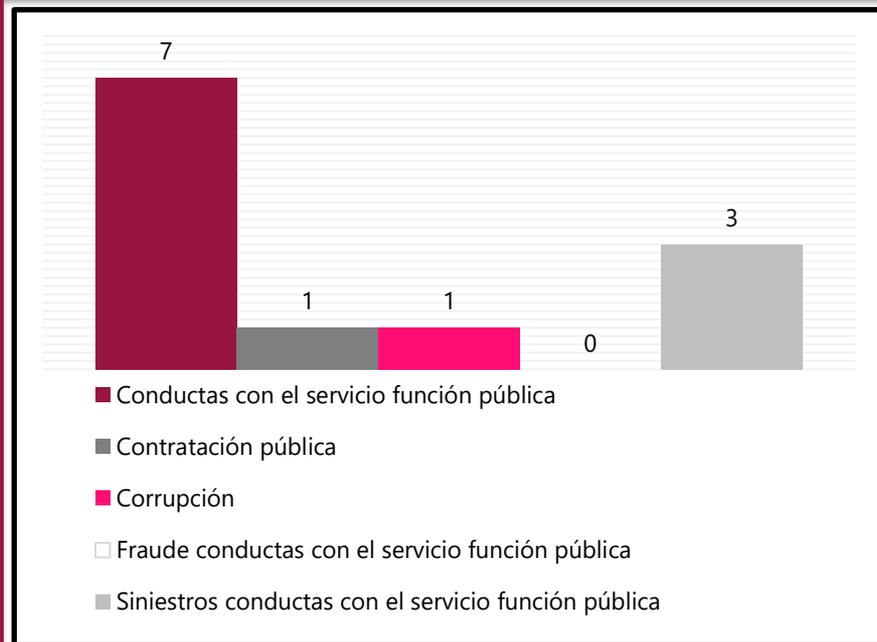
Se recibieron un total de doce (12) reportes entre quejas, denuncias e informe de servidor.



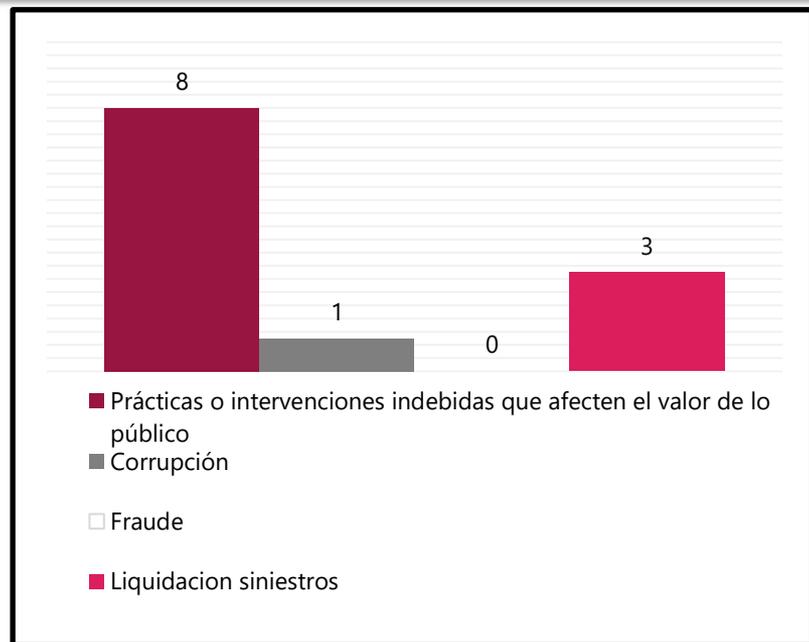


Tipo de reporte y temática de quejas, denuncias e informes primer trimestre 2023.

Tipo de reporte



Temática



Para consultar la conducta específica de cada temática haga clic [aquí](#).



Tipos de conductas primer trimestre 2023.

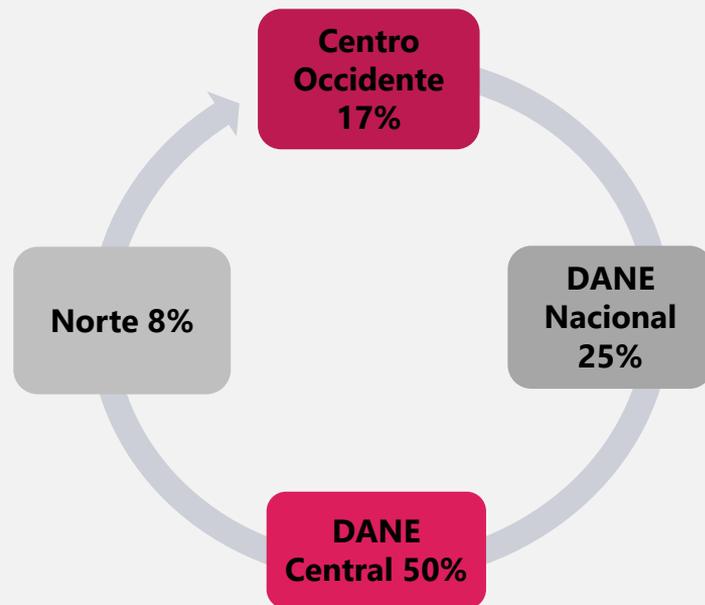
Temática	Conducta específica	Cantidad
Conductas servicio función pública/ por CORRUPCIÓN	Corrupción_ Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	1
Conductas servicio función pública	✓ Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.	4
	✓ Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	4
	✓ Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	1
	✓ Incumplimiento o abuso indebido del desempeño del empleo, cargo o función	1
Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	1



Desagregación de cada queja, denuncia e informe recibido por Dirección Territorial y Subsede.

Territorial	Sede	Cantidad
Centro Occidente	Ibagué	1
	Manizales	1
DANE Nacional	Incluye todas la sedes por siniestros	3
DANE Central	DANE Central	6
Norte	Riohacha	1

Nota: DANE Nacional hace referencia al consolidado de los reportes de los siniestros de todas las sedes y el DANE Central corresponde a los reportes relacionados con la sede principal de la entidad.





Resultado de la gestión de las quejas, denuncias e informes en el primer trimestre 2023

Resultado	Producto de:	Cantidad	Temática General
Autos inhibitorios	Tres (03) por informes de servidor público	3	Conductas con el servicio función pública (LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS)
Auto indagación previa	Cuatro (04) por informes de servidor público	5	Conductas con el servicio función pública/ Contratación pública
Auto investigación disciplinaria	Uno (01) queja		
	Una (1) por denuncia y dos (02) informes de servidor público	3	Conductas con el servicio función pública
En trámite	Una (1) por informes de servidor público	1	Conductas con el servicio función pública



REPORTE PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023 DE QUEJAS , DENUNCIAS E INFORMES DE SERVIDOR PÚBLICO POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE

N°	Radicado de Entrada	Fecha de Radicado	Fecha De Entrada	Tipificación	Temática General	Conducta Específica (Tipo O Clase De Falta/Deber/Prohibición - Normativo)	Tipo De Reporte	Dirección Territorial	Sede o Subsede	Resultado
1	20223300025243T	23/01/2023	23/01/2023	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación Previa
2	20233130017062T	23/01/2023	24/01/2023	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación Previa
3	20233100000093T	1/02/2023	1/02/2023	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público (liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio
4	20233130023772T	31/01/2023	3/02/2023	Queja	Conductas con el servicio función pública	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	Indagación Previa



Reporte Oficina Control Disciplinario Interno primer trimestre del año 2023.

REPORTE PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023 DE QUEJAS , DENUNCIAS E INFORMES DE SERVIDOR PÚBLICO POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE

N°	Radicado de Entrada	Fecha de Radicado	Fecha De Entrada	Tipificación	Temática General	Conducta Específica (Tipo O Clase De Falta/Deber/Prohibición - Normativo)	Tipo De Reporte	Dirección Territorial	Sede o Subsede	Resultado
5	20223130300532T	3/02/2023	3/02/2023	Denuncia	Conductas con el servicio función pública	Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.	Corrupción	Dirección Territorial Norte	Riohacha	Investigación Disciplinaria
6	20233300000333T	10/02/2023	16/02/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento o abuso indebido del desempeño del empleo, cargo o función.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Investigación Disciplinaria
7	20231400000123T	10/02/2023	10/02/2023	Informe De Servidor Público	Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación Previa
8	20233100000193T	28/02/2023	1/03/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público (liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio



Reporte Oficina Control Disciplinario Interno primer trimestre del año 2023.

REPORTE PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023 DE QUEJAS , DENUNCIAS E INFORMES DE SERVIDOR PÚBLICO POR POSIBLES ACTOS DE PRÁCTICAS O INTERVENCIONES INDEBIDAS QUE AFECTEN EL VALOR DE LO PÚBLICO, CORRUPCIÓN Y FRAUDE

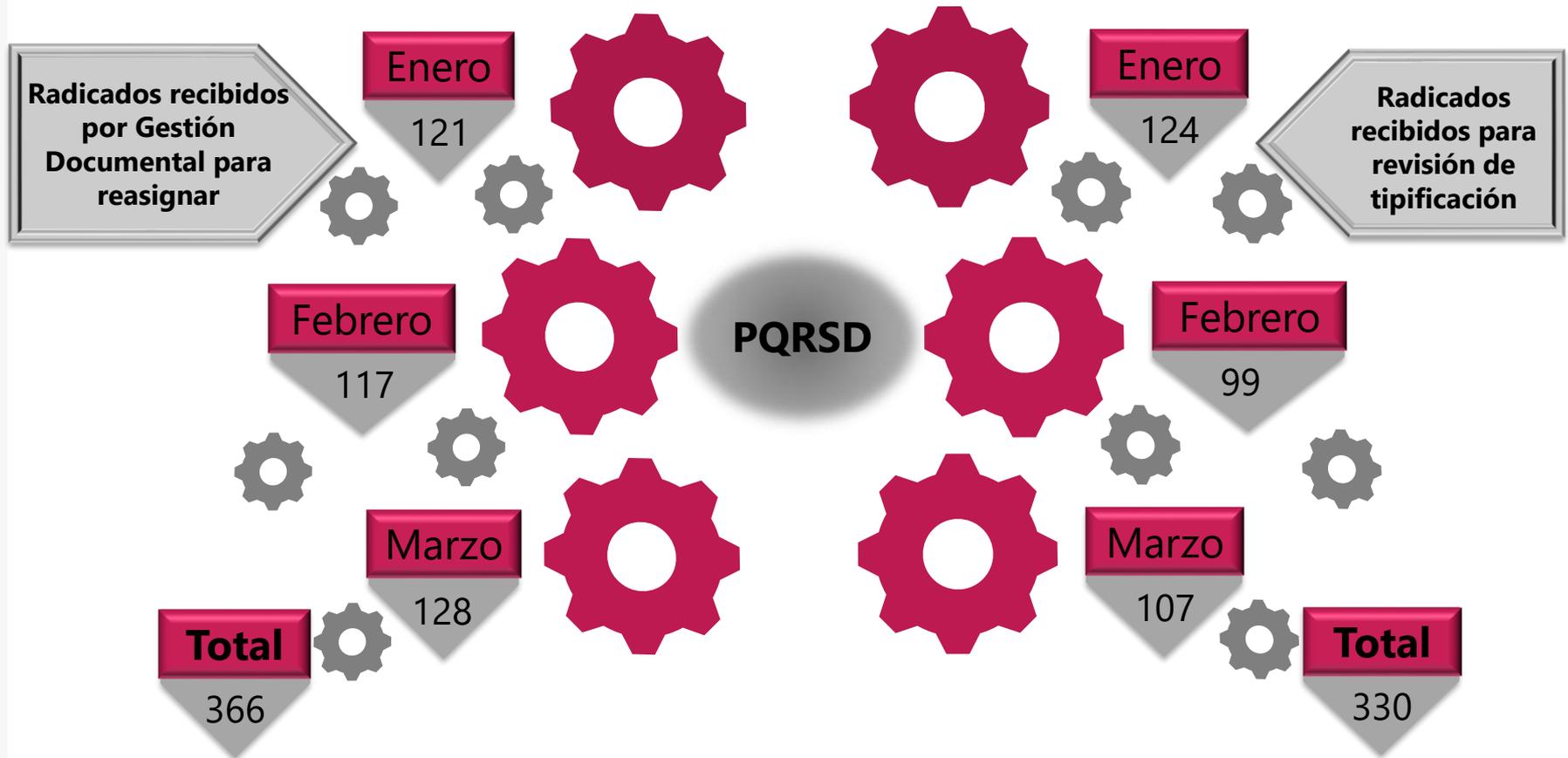
N°	Radicado de Entrada	Fecha de Radicado	Fecha De Entrada	Tipificación	Temática General	Conducta Específica (Tipo O Clase De Falta/Deber/Prohibición - Normativo)	Tipo De Reporte	Dirección Territorial	Sede o Subsede	Resultado
9	20231400000283T	22/03/2023	22/03/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	En Trámite
10	20233130059812T	23/03/2023	29/03/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación Previa
11	20233130063632T	28/03/2023	29/03/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro Occidente	Ibagué	Investigación Disciplinaria
12	20233100000363T	31/03/2023	31/03/2023	Informe De Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público (liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio

Con corte del 01 de enero al 31 de marzo de 2023

DANE Nacional: Corresponde al consolidado de la liquidación de siniestros reportados al DANE Central por todas las sedes territoriales



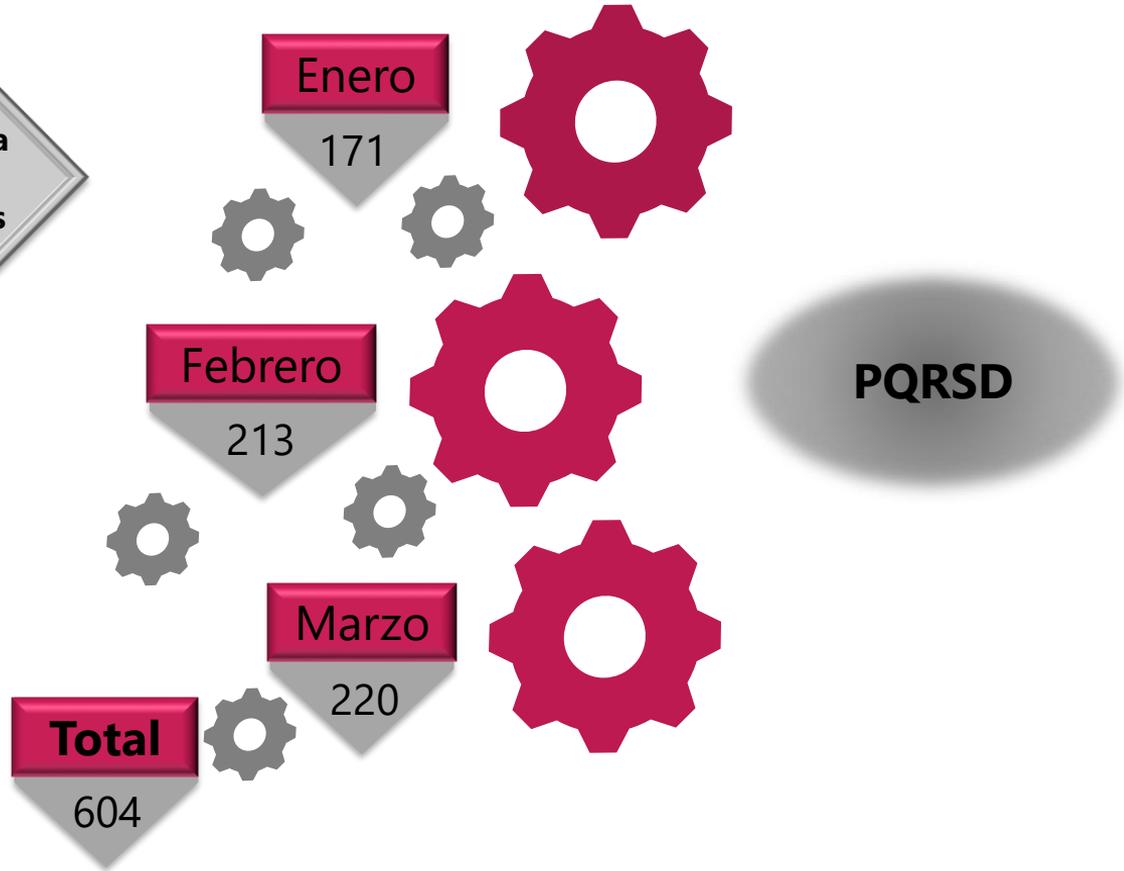
Reclasificación de solicitudes primer trimestre 2023





Reasignación de radicados primer trimestre 2023

Radicaos reasignados a
otras dependencias o
Direcciones Territoriales





Solicitudes con ampliación de términos

Cant.	Dependencia que solicitó ampliación de términos	Tipo de solicitud	Términos de ampliación (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
1	Dirección de Geoestadística	Petición Oficial	20	17
1	Dirección de Metodología y Producción Estadística	Derecho De Petición General	30	27
1	Dirección de Recolección y Acopio	Petición De Información	20	15
1	Dirección de Regulación Planeación Estandarización y Normalización	Petición Consulta	60	30
2	Dirección del Departamento	Petición Con Término Especial 5 Días	10	10
1	Oficina Asesora Jurídica	Petición Oficial	20	16
1	Oficina Asesora Jurídica	Petición Oficial	13	11
3	Secretaria General	Derecho De Petición General	30	22
3	Secretaria General	Petición Certificación	20	17
1	Territorial de Medellín	Petición Consulta	19	20



Solicitudes con negación de acceso a la información pública

	Enero	Febrero	Marzo	Total
Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos	28	20	42	90
Dirección de Censos y Demografía	3	1	19	23
Secretaria General	1	2	1	4
Dirección de Regulación Planeación Estandarización y Normalización	0	2	2	4
Territorial de Bucaramanga	0	1	0	1
Dirección de Recolección y Acopio	1	0	0	1
Total	33	26	64	123

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control



Traslados por competencia a otras entidades



Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control



Recomendaciones

El Grupo Interno de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, hace las siguientes recomendaciones:

- Solicitar a la Oficina de Sistemas apresurar el funcionamiento del Orfeo y el formulario Web, con el fin, de realizar un mejor seguimiento a las PQRSD y documentos de apoyo que ingresan a la Entidad por parte de los grupos de interés y el grupo interno de trabajo de seguimiento y control.
- Seguir con buen desempeño y el trabajo en conjunto que se está desarrollando al interior de cada dirección y dependencia, para dar cumplimiento al trámite de cada una de las PQRSD que le son asignadas por competencia y su oportunidad de respuesta.
- Continuar desarrollando las sesiones de aclaración de conceptos con cada una de las dependencias, para la identificación de falta de oportunidad.
- Tener mayor disposición en la entrega de la información a las dependencias y procesos del DANE, a fin de, tener un menor tiempo de atención de las PQRSD.
- Continuar con la asesoría a las dependencias interesadas en mejorar su desempeño frente a la oportunidad de respuesta en las peticiones asignadas, con el fin, de que estas peticiones cuenten con el tiempo de respuesta dado por Ley y que siempre en el Sistema de Gestión Documental exista una respuesta para ser validada por el sistema.
- El Grupo Interno de Seguimiento y Control a PQRSD, recomienda a las dependencias revisar la razón, por la cual, se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.
- En aquellas evaluaciones que presentan calificación deficiente, se recomienda a las dependencias revisar las mismas para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la Dirección.

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Secretaria General

Mayo de 2023



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia