

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

## **Secretaría General Informe cuatrimestral**

**Septiembre - Diciembre / 2018**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Secretaría General - PQRSD

# Informe de gestión institucional cuatrimestre - Septiembre - Diciembre -2018

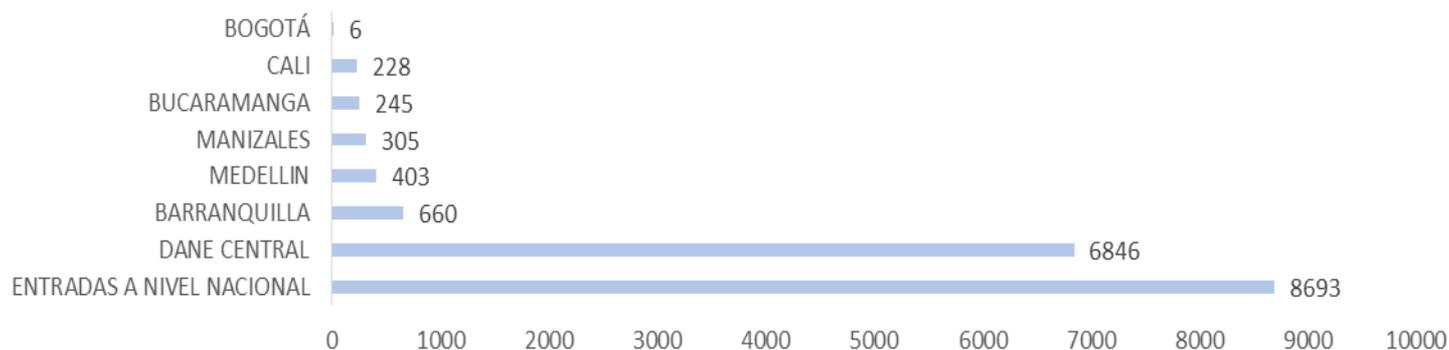


El informe cuatrimestral comprende un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE para los meses de septiembre – diciembre de 2018, se pretende observar la gestión realizada con los derechos de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad; para conocer la gestión para con las solicitudes y requerimientos de las personas naturales y jurídicas.



## Secretaría General – PQRSD – Central y Territorial

### Total PQRSD recibidas en el periodo septiembre - diciembre de 2018



En el periodo septiembre diciembre de 2018 se radicaron 8693 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO, DANE central con 6846, representa el 78,75%, Barranquilla con 660, Medellín 403, y Manizales 305, representan el 7,59%, 4,64% y 3,51% respectivamente.

## Secretaría General – PQRSD – Total nacional cuatrimestral

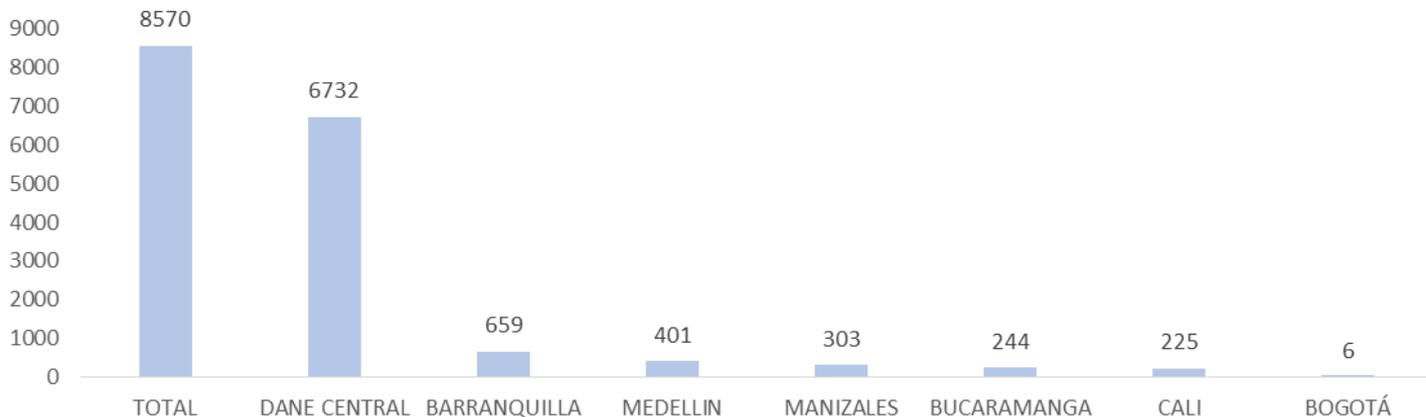
PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	6747	65	26	2	6	6846	78,75
Barranquilla	659	0	0	0	1	660	7,59
Bogotá	6	0	0	0	0	6	0,07
Bucaramanga	244	1	0	0	0	245	2,82
Cali	225	1	2	0	0	228	2,62
Manizales	303	1	0	0	1	305	3,51
Medellín	401	1	0	0	1	403	4,64
<b>Total</b>	<b>8585</b>	<b>69</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>8693</b>	<b>100</b>
<b>%</b>	<b>98,76</b>	<b>0,79</b>	<b>0,32</b>	<b>0,02</b>	<b>0,10</b>	<b>100</b>	

En el periodo septiembre diciembre de 2018 se radicaron 9 denuncias a través del sistema de gestión documental ORFEO, DANE central presenta seis; cinco están en trámite en la oficina de control interno disciplinario, una en el comité de convivencia laboral.



## Secretaría General – Peticiones

Derechos de petición a nivel nacional para el período  
Septiembre - Diciembre 2018



Central  
78,55%

Barranquilla  
7,69%

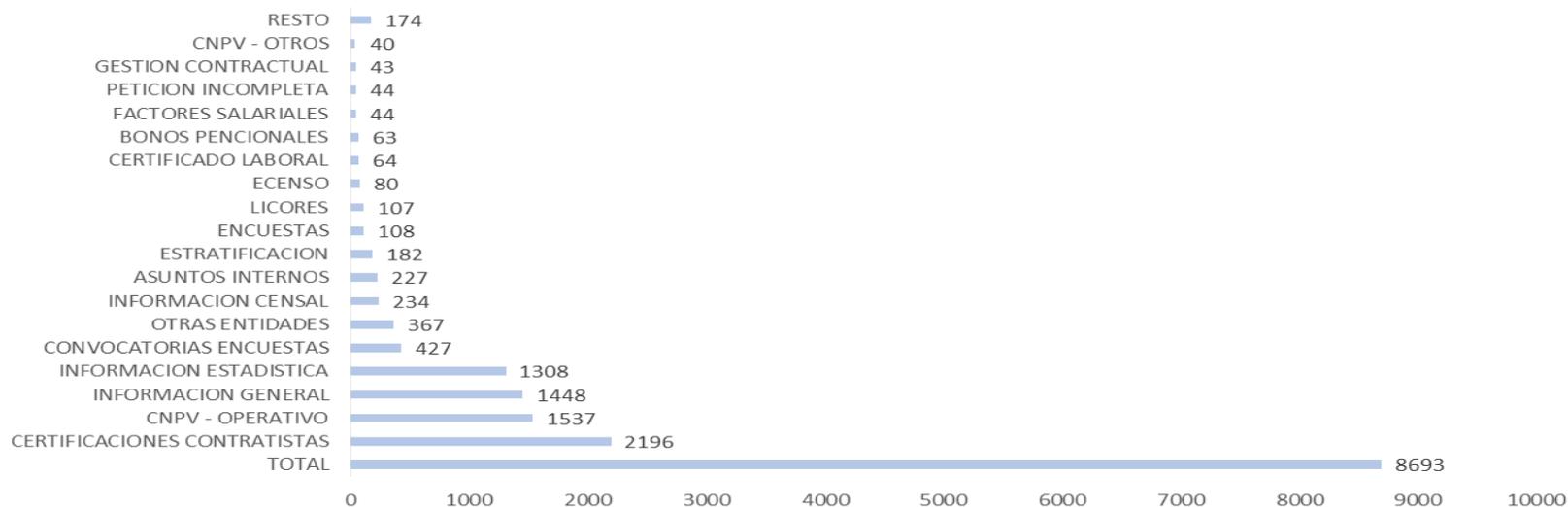
Medellín  
4,68%

Manizales  
3,53%



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

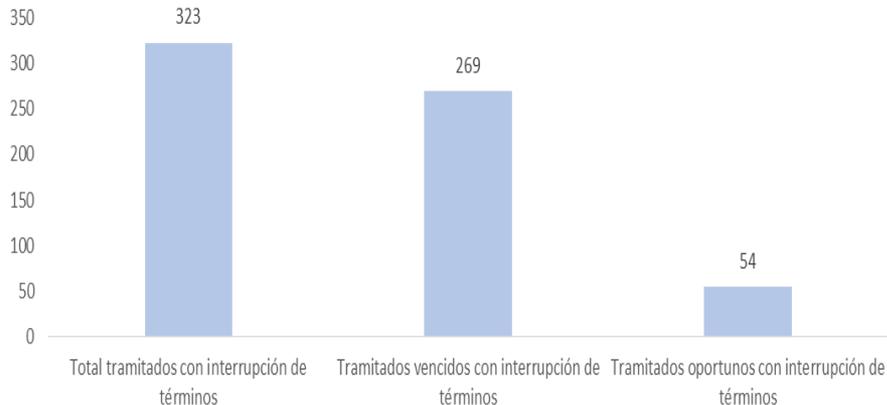
### Peticiones de mayor frecuencia recibidas a nivel central en el período Septiembre - Diciembre de 2018



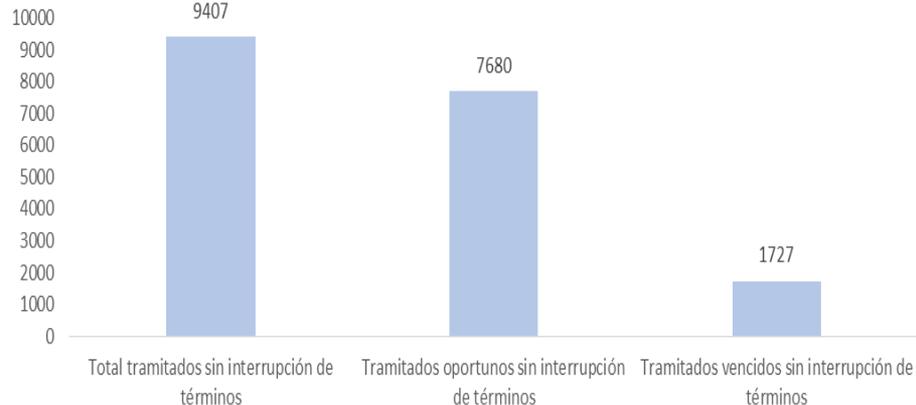
En el periodo septiembre - diciembre de 2018 se radicaron 8693 solicitudes, las de mayor incidencia son: certificaciones contratistas, CNPV operativo, información general e información estadística, las cuales representan el 25,26%, 17,68%, 16,65% y 15,04 respectivamente.

## Secretaría General – PQRSD – Con y sin interrupción de términos

Total PQRSD tramitadas con interrupción de términos en el período Septiembre - Diciembre 2018



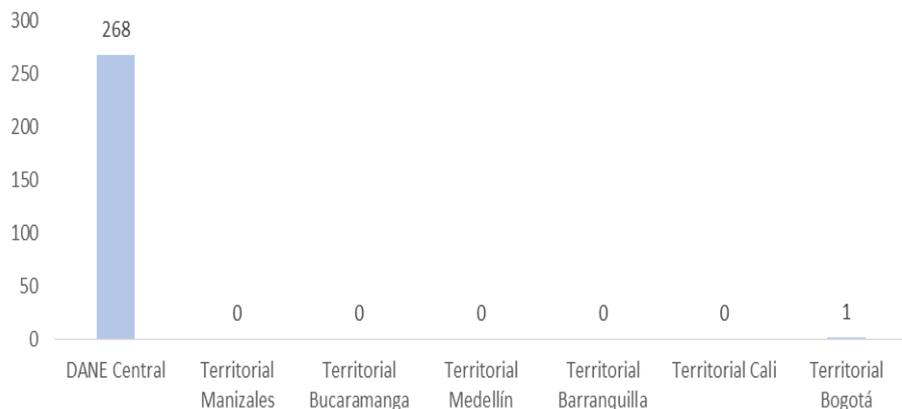
Total PQRSD tramitadas sin interrupción de términos en el período Septiembre - Diciembre 2018



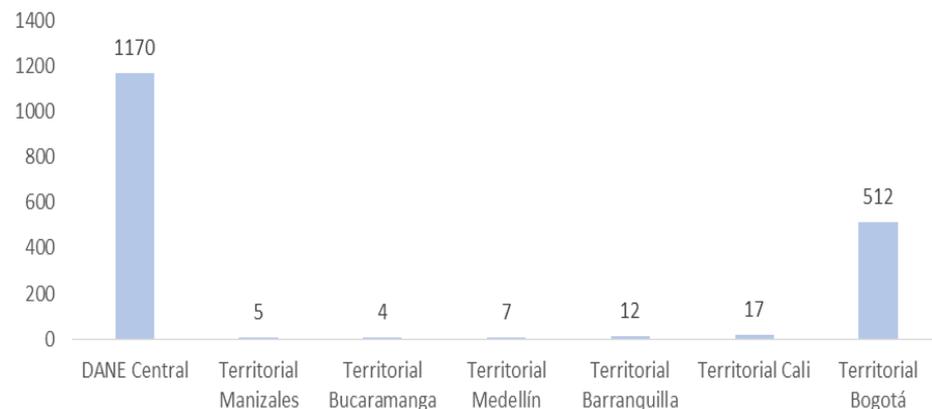
Tramitados a nivel nacional 9730, esta cifra es superior a los recibidos en el periodo observado debido a los rezagos en las respuestas que se presentan.

## Secretaría General – PQRSD – Vencidas con y sin interrupción de términos

### Vencidos con interrupción de términos a nivel nacional período Septiembre - Diciembre 2018

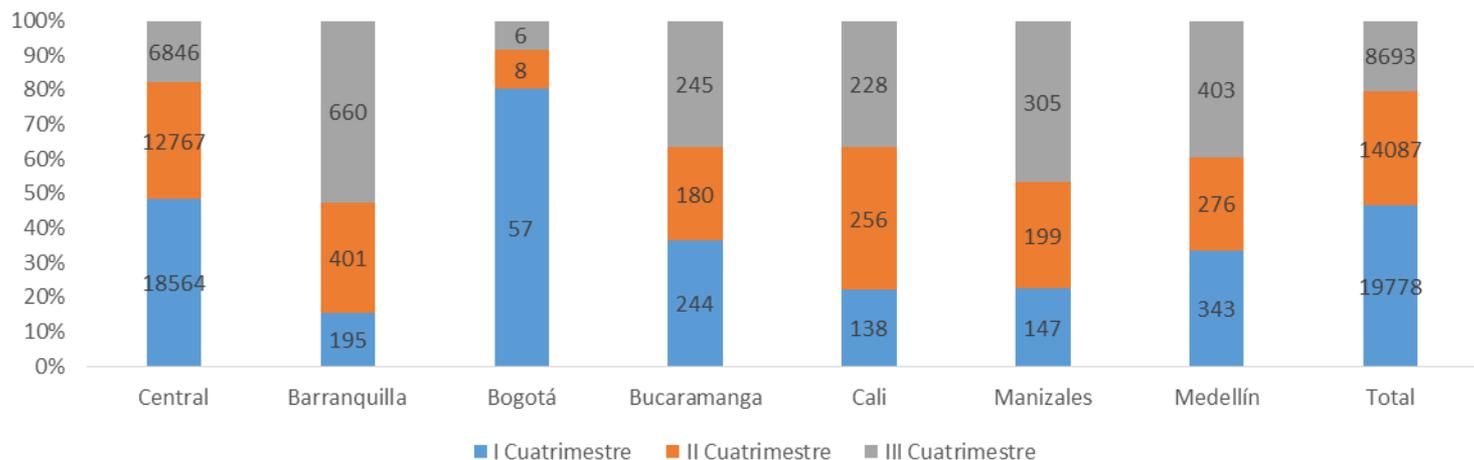


### Vencidos sin interrupción de términos a nivel nacional período Septiembre - Diciembre 2018



## Secretaría General – PQRSD – Consolidado Nacional - 2018

### PQRSD consolidado anual cuatrimestral - 2018



Para el tercer cuatrimestre hubo una reducción de las PQRSD de 5394, lo que representa el 61,71%



## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ En el último cuatrimestre del año se observa una reducción importante en las solicitudes relacionadas con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 CNPV, debido a su culminación.
- ✓ Teniendo en cuenta que los derechos de petición relacionados con certificaciones de contratistas representan el 25,26% del total de solicitudes recibidas por el DANE, se recomienda estudiar la posibilidad de sistematizar dicho trámite.



INFORMACIÓN PARA TODOS

**Gracias**