

# Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las PQRSD

---

**Periodo: Abril – Junio de 2022**

---

Secretaría General



## **Informe de gestión institucional** **Trimestre Abril - junio de 2022**

### **Secretaría General – PQRSD**

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, por intermedio del GIT de seguimiento y control a PQRSD dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presenta a los ciudadanos el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por la entidad durante el trimestre abril a junio de 2022.



## Resultados generales Abril – junio 2022

### Participación por canal de atención

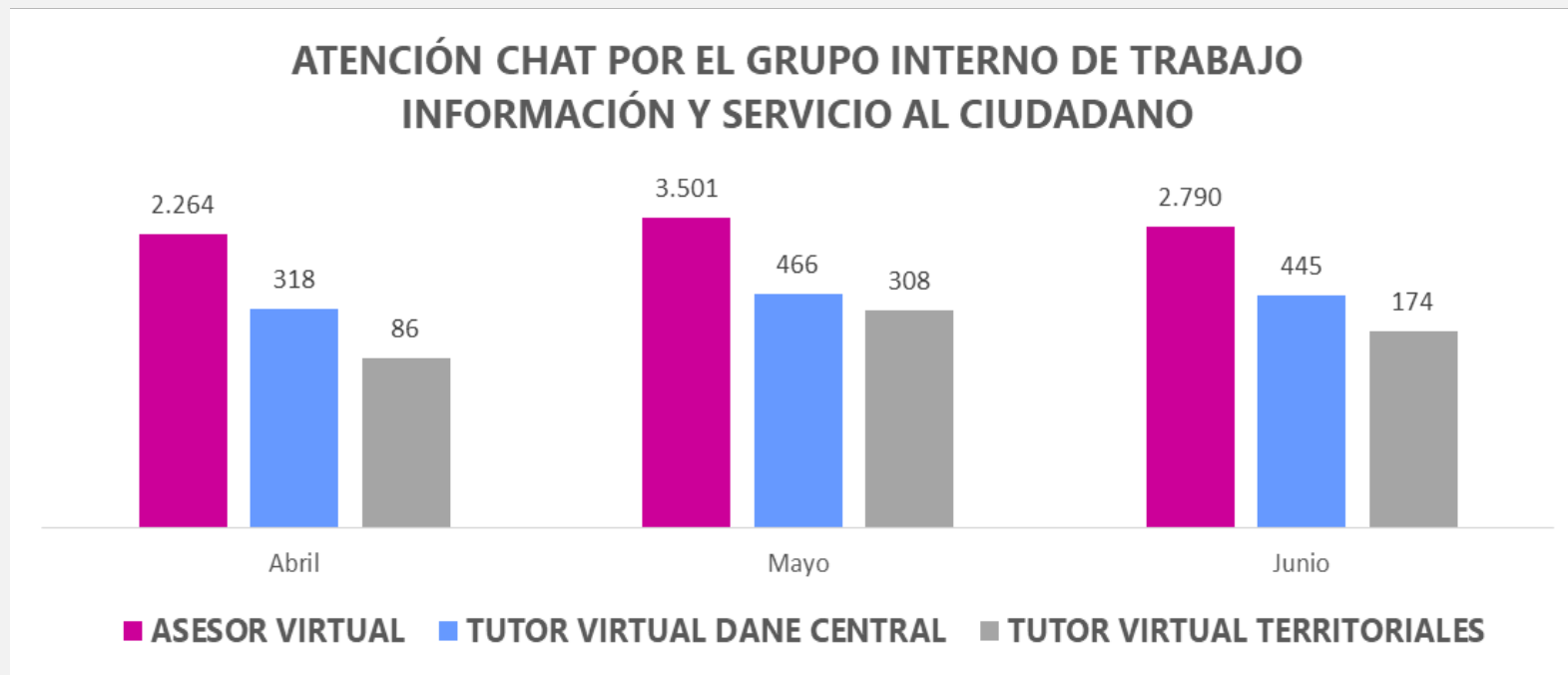
Canal de atención	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Abril - junio de 2022
CORREO ELECTRÓNICO	1.898	93,08	2.392	94,25	2.631	95,81	6.921
VENTANILLA	72	3,53	56	2,21	58	2,11	186
VERBAL TELEFÓNICA CIAC	39	1,91	35	1,38	37	1,35	111
VERBAL TELEFÓNICA PQRSD	28	1,37	51	2,01	17	0,62	96
PRESENCIAL EN CIAC	2	0,10	4	0,15	3	0,11	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.039</b>	<b>100</b>	<b>2.538</b>	<b>100</b>	<b>2.746</b>	<b>100</b>	<b>7.323</b>



⦿ En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el formulario web por mejoras en el mismo.

## Resultados generales Abril – junio 2022

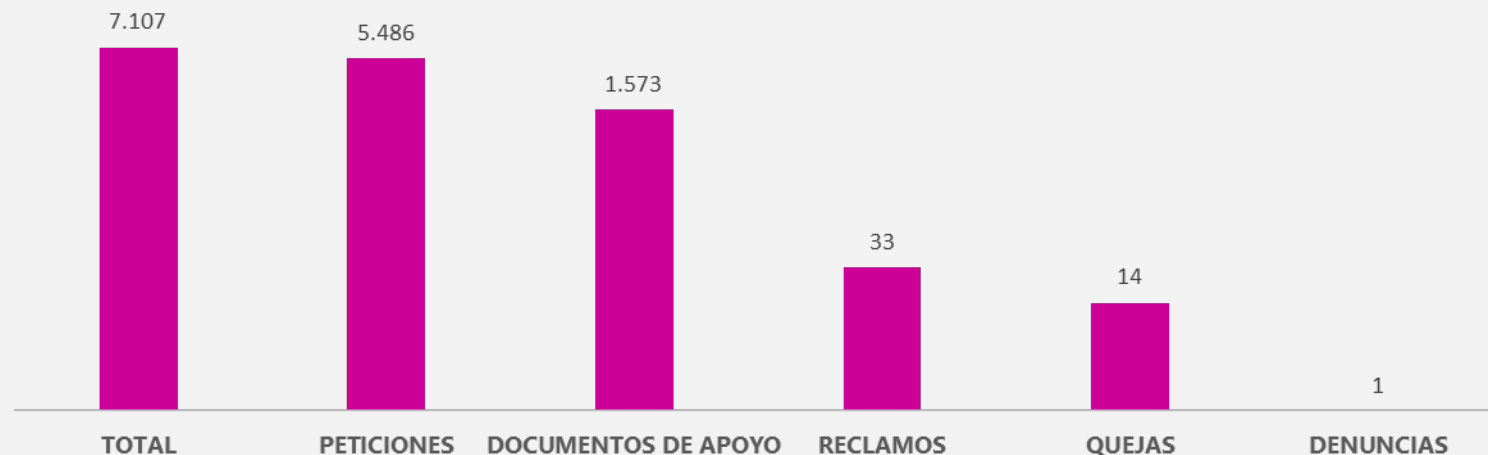
### Participación por canal de atención



○ En el trimestre observado a nivel nacional se asesoraron por chat 10.352 servicios.

## Resultados generales Abril – junio 2022

### Total peticiones, quejas, reclamos, denuncias y documentos de apoyo



- En el trimestre observado a nivel nacional se radicaron 7.107 peticiones, no se presentaron sugerencias.

## Número de peticiones tramitadas a nivel central y territorial

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	260	308	276	844
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	336	248	221	805
SECRETARÍA GENERAL	215	206	354	775
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	113	182	176	471
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	89	140	183	412
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	114	136	147	397
TERRITORIAL DE CALI	98	137	132	367
TERRITORIAL DE MANIZALES	104	102	95	301
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	71	119	67	257
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	61	94	83	238
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	113	60	37	210
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	42	48	69	159
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	26	30	33	89
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	19	20	13	52
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	20	13	45
OFICINA DE SISTEMAS	2	3	19	24
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	3	11	8	22
SUBDIRECCIÓN	2	1	2	5
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	4	1	5
COMISIÓN DE PERSONAL	-	4	-	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.680</b>	<b>1.875</b>	<b>1.931</b>	<b>5.486</b>

⦿ Valores correspondientes a peticiones DANE central y direcciones territoriales.

## Tema que motivó la petición recibida

Temas	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	697	703	622	2.022
INFORMACIÓN GENERAL	321	320	444	1.085
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	156	252	231	639
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	3	108	219	330
OTRAS CERTIFICACIONES	155	83	25	263
ENCUESTAS	68	86	41	195
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	60	59	48	167
ESTRATIFICACIÓN	40	65	49	154
FORMULARIOS ESTADÍSTICAS VITALES	28	28	39	95
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	23	14	37	74

◉ Valores correspondientes a peticiones DANE central y direcciones territoriales.

## Tema que motivó la petición recibida

Temas	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
DATOS PERSONALES	21	20	29	70
LICORES	22	20	17	59
GESTIÓN CONTRACTUAL	10	13	22	45
VEHÍCULOS DE TRACCIÓN ANIMAL	2	6	26	34
CERTIFICADO LABORAL	9	5	19	33
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	9	7	11	27
PETICIÓN INCOMPLETA	5	16	5	26
BONOS PENSIONALES	10	6	9	25
ASUNTOS INTERNOS	5	15	3	23
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	3	11	8	22

◉ Valores correspondientes a peticiones DANE central y direcciones territoriales.



## Tema que motivó la petición recibida

Temas	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	5	11	5	21
TUTELAS	6	10	4	20
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	12	1	1	14
INVITACIONES	4	5	3	12
PROCESOS JURÍDICOS	4	3	3	10
HONORARIOS	1	3	5	9
CARTOGRAFÍA	-	2	2	4
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	-	-	3	3
OTRAS ENTIDADES	1	2	-	3
INFORMACIÓN CENSAL	-	-	1	1
COPIAS	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.680</b>	<b>1.875</b>	<b>1.931</b>	<b>5.486</b>

⦿ Valores correspondientes a peticiones DANE central y direcciones territoriales.

## Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	336	248	221	805
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	113	182	176	471
TERRITORIAL DE CALI	98	137	132	367
TERRITORIAL DE MANIZALES	104	102	95	301
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	113	60	37	210
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	42	48	69	159
<b>TOTAL</b>	<b>806</b>	<b>777</b>	<b>730</b>	<b>2.313</b>

## Tema que motivó la petición recibida en las direcciones territoriales

Temas	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	574	567	493	1.634
OTRAS CERTIFICACIONES	142	73	23	238
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	1	46	92	139
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	28	28	39	95
INFORMACION GENERAL	23	23	35	81
GESTION CONTRACTUAL	10	12	21	43
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	11	3	13	27
ENCUESTAS	7	11	4	22
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	3	6	2	11
HONORARIOS	-	3	5	8
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	4	1	1	6
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	3	-	4
DATOS PERSONALES	2	-	-	2
COPIAS	-	1	-	1
HOJA DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	-	-	1	1
PETICIÓN INCOMPLETA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>806</b>	<b>777</b>	<b>730</b>	<b>2.313</b>

## Número de quejas recibidas a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	-	3	5
TERRITORIAL DE MANIZALES	1	-	2	3
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

Tema de la queja	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
CONTRA EL SERVICIO	3	-	2	5
CONTRA SERVIDOR	1	-	1	2
INFORMACIÓN GENERAL	-	-	2	2
ENCUESTAS	1	-	1	2
GESTIÓN CONTRACTUAL	2	-	-	2
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

## Número de reclamos recibidos a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
COMISIÓN DE PERSONAL	-	7	7	14
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	3	2	1	6
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	2	-	4
TERRITORIAL DE MANIZALES	1	1	-	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	1	1	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	2	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	1	-	-	1
SECRETARÍA GENERAL	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>33</b>
Tema del reclamo	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
ASUNTOS INTERNOS	-	7	8	15
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	2	3	2	7
CONTRA EL SERVICIO	-	1	2	3
GESTIÓN CONTRACTUAL	3	-	-	3
INFORMACIÓN GENERAL	1	1	-	2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
PROCESO DISCIPLINARIO - DERECHO A LA PRIVACIDAD	1	-	-	1
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO DE HOJAS DE VIDA	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>33</b>

## Total de denuncias recibidas a nivel DANE central

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

Tema de la denuncia	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

◉ En las direcciones territoriales no se recibieron denuncias en el trimestre observado.

## Tiempos promedio de respuesta en el segundo trimestre de 2022

Tipo de PQRS	Término vencimiento (días)	Respondidas en términos	Promedio respuesta (días)
QUEJA	15	14	9
RECLAMO	15	25	10
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	15	1	15
PETICIÓN	5	135	4
	10	2.136	6
	15	446	9
	30	64	16
<b>Peticiones con ampliación de términos de acuerdo con el Decreto 491 de 2021</b>			
INFORMACIÓN	20	1.678	7
GENERAL	30	708	11
CONSULTA	35	71	18

## Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	11	22	44
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	9	11	7	27
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>73</b>

- 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 a 73 peticiones en total.



## Total Traslados por falta de competencia del DANE a otras entidades por dependencias y territoriales

Traslado por falta de competencia	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	33	37	35	105
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>108</b>

- De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, "Falta de competencia", se informó de inmediato al interesado y dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, se remitió a la entidad competente, 108 peticiones en total.

## Total de respuestas oportunas a nivel central por dependencias

Respuestas en términos	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	247	296	274	817
SECRETARÍA GENERAL	203	198	335	736
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	92	142	184	418
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	105	131	145	381
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	59	93	79	231
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	56	92	49	197
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	18	26	24	68
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN	18	20	12	50
ODICINA ASESORA JURÍDICA	12	19	13	44
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	3	9	4	16
OFICINA DE SISTEMAS	2	3	9	14
SUBDIRRECCIÓN	2	1	1	4
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	3	1	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	2	2	4
COMISIÓN DE PERSONAL	-	6	2	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	-	-
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>1.041</b>	<b>1.134</b>	<b>2.992</b>

- A nivel central se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.992 peticiones.

## Total de respuestas oportunas a nivel territorial

Respuestas en términos	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	334	243	212	789
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	117	184	178	479
TERRITORIAL DE CALI	99	137	132	368
TERRITORIAL DE MANIZALES	106	103	97	306
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	114	60	37	211
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	43	48	71	162
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>775</b>	<b>727</b>	<b>2.315</b>

Ⓐ A nivel territorial se respondieron dentro de los términos de Ley un total de 2.315 peticiones.

## Total de respuestas extemporáneas a nivel central por dependencia

Contestada Vencida	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	17	27	18	62
SECRETARÍA GENERAL	12	8	20	40
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	13	13	3	29
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	9	4	9	22
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	10	5	2	17
OFICINA DE SISTEMAS	-	-	10	10
COMISIÓN DE PERSONAL	-	5	5	10
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	2	1	3	6
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTA NACIONALES	-	2	4	6
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	1	-	1
SUDIRECCIÓN	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>76</b>	<b>207</b>

A nivel central se contestaron fuera de términos, un total de 207 peticiones.

## Total de respuestas extemporáneas a nivel de direcciones territoriales

Contestada Vencida	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	2	5	9	16
TERRITORIAL DE MEDELLIN	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BOGOTA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

- A nivel de direcciones territoriales contestaron fuera de términos, un total de 18 peticiones.

## Pruebas ciudadano incógnito

Formato	Aspectos de valoración
Incógnito presencial	✓ Localización y accesibilidad del punto de atención.
	✓ Diseño y aspecto de las instalaciones.
	✓ Accesibilidad al medio físico.
	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de servidores.
Incógnito telefónico	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores.
	✓ Tiempos de espera.
	✓ Contenido de la información entregada.
	✓ Infraestructura y accesibilidad.
Incógnito virtual	✓ Cumplimiento de parámetros y estándares en la página web.
	✓ Publicación de la información.
	✓ Claridad de la información.
	✓ Apropiación de protocolos y desempeño de los servidores en el chat.



## Pruebas ciudadano incognito

---

Las pruebas del ciudadano incógnito se realizan en el marco de la estrategia de mejoramiento de la calidad que busca mecanismos para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma o, en lo posible, identificar las falencias y corregirlas para brindar un mejor servicio. Los resultados aquí presentados corresponden al ejercicio de ciudadano incógnito realizado en la etapa de diagnóstico para identificar las oportunidades de mejora. Estos términos y condiciones para el desarrollo de pruebas de ciudadano incógnito permiten diagnosticar, caracterizar las necesidades y los componentes de la atención y el servicio que deben fortalecerse. En esta primera etapa se remitieron peticiones por los distintos canales con los que cuenta la entidad para así buscar e identificar los elementos fundamentales de la prestación del servicio –como la coherencia en las respuestas emitidas y su uniformidad por canal. En la siguiente versión del ciudadano incógnito se incluirá un mayor número de criterios que permitirán arrojar resultados más precisos y puntuales.

Los canales evaluados fueron:

- Canal presencial
- Canal telefónico: (601) 5978300 y Sedes seleccionadas
- Canales virtuales: Correo electrónico: [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co),  
Portal web: <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s>



## Pruebas ciudadano incognito

---

Se realizan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se debe fortalecer el canal telefónico en territoriales y sedes realizando talleres y capacitaciones, modificaciones, seguimientos para corregir las fallas técnicas y humanas.
- ✓ Capacitar funcionarios en territoriales y crear los Centros de información y servicio al ciudadano en cada una de las sedes a nivel nacional con el fin de dar información oportuna a los grupos de interés de las regiones.
- ✓ Se debe continuar trabajando con los jefes de dependencias a nivel nacional con el fin de que siempre haya un funcionario con disposición a solucionar inquietudes de los ciudadanos externos e internos con el fin de solucionar requerimientos telefónicos de los grupos de interés.
- ✓ Se deben difundir estos informes para que los servidores de la entidad tengan conocimiento que se está realizando un monitoreo continuo a la calidad de las respuestas y el tiempo de entrega de las mismas.





## Pruebas ciudadano incognito

---

Continuación de recomendaciones:

- ✓ Se debe continuar con este ejercicio por los canales de atención autorizados, con el fin de mantener el seguimiento y control.
- ✓ En el canal virtual portal web, se debe modificar y actualizar el aplicativo para que cumpla con los parámetros y la normatividad vigente, y de esta manera mejorar la interacción entre el ciudadano y entidad.
- ✓ Se deben actualizar los nombres de los funcionarios encargados de prestar el servicio y la atención a los grupos de interés.
- ✓ Por ultimo de debe dar inicio al lenguaje incluyente y claro en la entidad.

## Secretaría General

# GIT Seguimiento y Control a PQRSD

**Agosto de 2022**



**GOBIERNO DE COLOMBIA**



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)