

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Secretaría General

Enero - Marzo / 2020



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Secretaría General – PQRSD

Informe de gestión institucional Primer trimestre - Enero – Marzo 2020



El Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias, recibidas y atendidas por las Dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales, correspondientes al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2020, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.

Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Enero - Marzo 2020

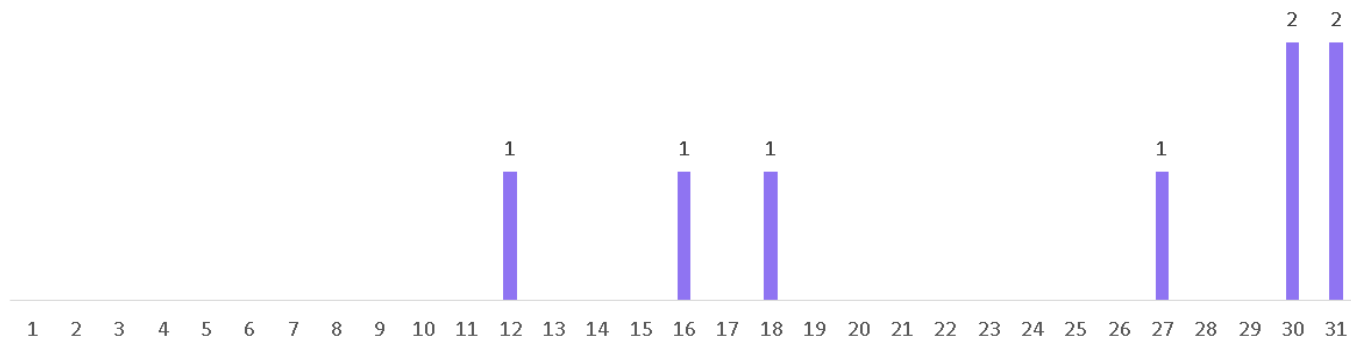
Total PQRSD recibidas por el aplicativo ORFEO en el período enero - marzo de 2020



- En el trimestre enero - marzo de 2020 se radicaron 9281 PQRSD, de las cuales 7707 son peticiones y 1574 son documentos de apoyo a la gestión, estos últimos no requieren respuesta.

Secretaría General – COVID – 19 Total Nacional Enero - Marzo 2020

Peticiones de información sobre temas relacionadas con COVID - 19 realizadas en el mes de marzo de 2020



- En enero 31 se radicó una (1) solicitud de información relacionada con COVID -19, en febrero no se radicaron solicitudes y en el mes de marzo se radicaron ocho (8) solicitudes; una (1) en la Territorial Centro Oriente - Bucaramanga y siete (7) en el nivel central.

Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Enero - Marzo 2020

PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	7227	38	52	4	10	7331	95,12
Barranquilla	156	0	0	0	0	156	2,02
Bogotá	40	0	0	0	0	40	0,52
Bucaramanga	49	0	1	0	0	50	0,65
Cali	32	1	0	0	0	33	0,43
Manizales	51	0	2	0	0	53	0,69
Medellín	43	0	1	0	0	44	0,57
Total	7598	39	56	4	10	7707	100
%	98,59	0,51	0,73	0,05	0,13	100	



Secretaría General – PQRSD – Comentarios generales

- De las PQRSD recibidas los derechos de petición equivalen al 98,59%.
 - El DANE central representa el 95,12% de la demanda de solicitudes a nivel nacional, en su mayoría información estadística que le es solicitada a las direcciones técnicas de la Entidad.
 - De las PQRSD recibidas las quejas y los reclamos representan el 0,51% y 0,73% respectivamente. La mayoría correspondieron al nivel central.
- Las territoriales que más PQRSD recibieron en el trimestre fueron Territorial Norte –Barranquilla y Territorial Centro Occidente - Manizales con 2,02% y 0,69% respectivamente.
 - En el trimestre enero - marzo se radicaron cuatro sugerencias en el sistema ORFEO a nivel central.
 - En el trimestre enero – marzo se recibieron 1574 solicitudes relacionadas con documentos de apoyo, 247 en las territoriales y 1327 en el nivel central.



Secretaría General – PQRSD – Comentarios generales

- En el trimestre observado se recibieron 54 peticiones de congresistas y 49 peticiones de entidades oficiales.
- En el trimestre observado se recibieron diez denuncias, estas representan el 0,13%, desagregadas de la siguiente forma: siete contra el servicio, dos contra el servidor, y una relacionada con asuntos internos. Estas se respondieron a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, el equipo de Logística y las territoriales Centro Oriente - Bucaramanga y Centro Occidente - Manizales.
- Las quejas y los reclamos recibidos en el nivel central corresponden al 97,44% y al 92,86% respectivamente.
- En el trimestre, la Territorial Bogotá recibió 40 peticiones de información, estas representan el 0,52% del total de las PQRSD recibidas por el DANE.
- En el trimestre observado las peticiones de información corresponden al 83,04% y los documentos de apoyo al 16,96% de las PQRSD enviadas.



Secretaría General – PQRSD – Comentarios generales

- La productividad de la entidad para el trimestre observado fue del 124,3 peticiones día.
- En el trimestre se recibió una sugerencia con radicado número 20201210027662 de fecha 20 de marzo, en ella el peticionario informa que no se debió mandar un operativo de recolección al municipio de Málaga – Santander, teniendo en cuenta que para la fecha había toque de queda y cuarentena y esto ponía en riesgo la población residente que en su gran mayoría son adultos mayores. Agrega que adicional a ello se pierde el operativo.
- En el trimestre observado se radicaron cuatro (4) sugerencias. Tres hacen referencia a las convocatorias de las encuestas realizadas por la Entidad y la cuarta se refiere a una operación estadística.
- Las sugerencias equivalen al 0,05% del total de las peticiones radicadas en la Entidad para el período observado. La Entidad conoce las necesidades de los usuarios de información y siempre está en un proceso de mejoramiento continuo de las operaciones estadísticas estratégicas.

Secretaría General – Quejas – Total Nacional Enero - Marzo 2020

Quejas Temas	Cantidad	Territorial Cali	Territorial Manizales	Territorial Bogotá	GIT Logística	Talento Humano	Banco de datos	Control Interno Disciplinario	Territorial Medellín
Asuntos internos	2	2							
Contra el servicio	12	2	2	3	2	1	1	1	
Contra el servidor	10	2		2		1		4	1
Convocatorias encuestas	12	1	1	4	5			1	
Encuestas	2	1	1						
Gestión contractual	1		1						
Total	39	8	5,00	9,00	7,00	2,00	1,00	6,00	1
%	100	20,51	12,82	23,08	17,95	5,13	2,56	15,38	2,56



Secretaría General – Quejas – Comentarios generales

- En el trimestre observado se radicaron 39 quejas a nivel nacional en el aplicativo ORFEO.
 - La dirección territorial Bogotá atendió el 23,08% de las quejas recibidas por la entidad, la mayoría de las quejas tienen relación con convocatorias para encuestas, se realizaron cuatro (4) solicitudes.
 - La Oficina de Control Interno Disciplinario atendió el 15,38% de las quejas radicadas en la Entidad. El tema de mayor incidencia fue quejas contra el servidor con cuatro (4) solicitudes realizadas.
- La Dirección Territorial Suroccidente - Cali atendió el 20,51% de las quejas recibidas por la Entidad. Los temas de mayor incidencia fueron queja contra el servidor y asuntos internos con dos (2) solicitudes realizadas respectivamente.
 - El 30,77% de las quejas presentadas a la Entidad en el trimestre están relacionadas con convocatorias para encuestas.
 - Quejas contra el servicio y contra el servidor representan el 30,77% y el 25,64% respectivamente.



Secretaría General – Quejas – Comentarios generales

- La Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales atendió el 12,82% de las quejas recibidas.
- En las direcciones territoriales Centro Oriente - Bucaramanga y Norte - Barranquilla no se radicaron quejas en el trimestre observado.
- Durante el trimestre, el Banco de datos y la Territorial Noroccidente - Medellín atendieron una (1) solicitud cada uno.
- El Área de Gestión Humana atendió el 5,13% de las quejas en el trimestre observado.

Secretaría General – Reclamos – Total Nacional Enero - Marzo 2020

Reclamos	Cantidad	Comisión de personal	GIT Logística	Territorial Bogotá	Territorial Medellín	Territorial Cali	Territorial Barranquilla	Territorial Manizales	Territorial Bucaramanga	Control Interno Disciplinario	Talento Humano	Censos	Sistemas	Banco de datos
Temas														
Asuntos internos	1	1												
Certificaciones contratistas	1			1										
Contra el servicio	41		12	6	2	3	3	5	2	4	1	1	2	
Convocatorias encuestas	5		3		1	1								
Gestión contractual	5						2	3						
Información Estadística	1													1
Información general	2			1								1		
Total	56	1	15	8	3	4	5	8	2	4	1	2	2	1
%	100	1,79	26,79	14,29	5,36	7,14	8,93	14,29	3,57	7,14	1,79	3,57	3,57	1,79



Secretaría General – PQRSD – Observaciones a los reclamos

- El Grupo interno de trabajo Logística atendió el 26,79% de los reclamos realizados a la Entidad, el tema de mayor incidencia fue contra el servicio con doce (12) solicitudes realizadas. El 80% de las solicitudes atendidas por esta área estuvieron relacionados con el servicio.
- Las territoriales Bogotá y Centro Occidente - Manizales atendieron el 28,58% de los reclamos enviados a la Entidad durante el trimestre. Cada territorial atendió el 14,29%.
- Los reclamos contra el servicio representan el 73,21%, lo que nos lleva a inferir que se debe fortalecer servicio al ciudadano a nivel nacional cuando este demanda sus servicios, por consiguiente, se debe diseñar una campaña conducente a obtener cero reclamos con base en masificar los servicios con calidad y oportunidad.
- Referente al concepto convocatorias encuestas, se presentaron cinco (5) reclamos, por ser éste un tema muy ligado con que hacer de la entidad se debe fortalecer con una estrategia de mejoramiento.

Secretaría General – Denuncias – Total Nacional Enero - Marzo 2020

Denuncias	Cantidad	Control Interno Disciplinario	Territorial Bucaramanga	Territorial Manizales	Logística
Temas					
Contra servidor	2	2			
Asuntos internos	1	1			
Contra el servicio	7	4	1	1	1
Total	10	7	1	1	1
%	100	70,00	10,00	10,00	10,00

- En el trimestre en estudio se radicaron diez denuncias a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Estas se tramitaron por las instancias pertinentes.

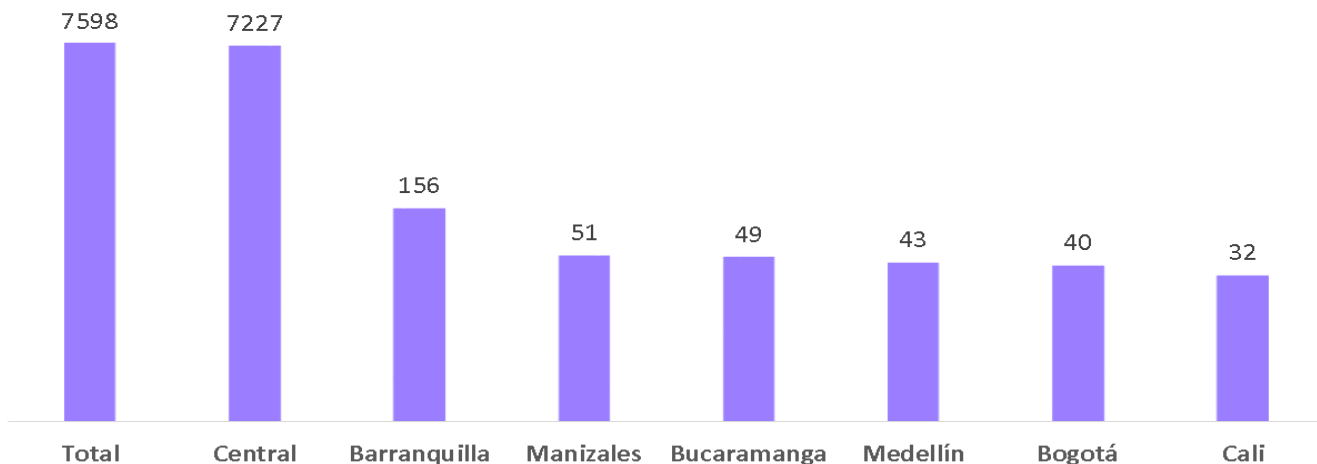


Secretaría General – PQRSD – Observaciones a las denuncias

- En el trimestre observado se radicaron dos (2) denuncias contra el servidor a nivel nacional. Estas representan el 20% de las denuncias radicadas.
 - La Oficina de Control Interno Disciplinario atendió siete (7) denuncias, estas equivalen al 70,0% de las realizadas en el trimestre observado; cuatro (4) estuvieron relacionadas con el servicio, dos (2) con el servidor y una (1) relacionada con asuntos internos.
- Las territoriales Centro Oriente –Bucaramanga y Centro Occidente - Manizales y el Área de Logística, atendieron una (1) denuncia respectivamente.
 - Teniendo en cuenta que la temática contra el servicio presenta siete (7) denuncias en el trimestre observado y que estas equivalen al 70%, se sugiere diseñar programas de re inducción de atención al usuario para los funcionarios y contratistas de la Entidad.

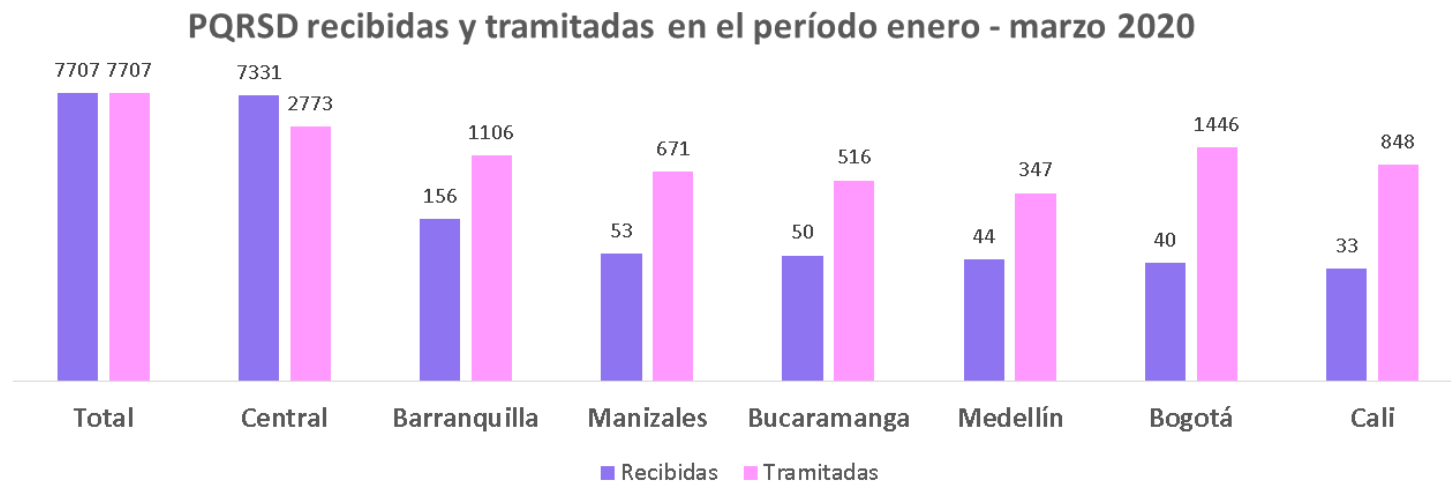
Secretaría General – Peticiones – Total Nacional Enero - Marzo 2020

Total peticiones recibidas a nivel central y territorial en el trimestre enero - marzo de 2020



- En el trimestre enero – marzo la entidad recibió 7598 peticiones, el nivel central es la dependencia más demandada con 7227, lo que representa el 95,12% de la información solicitada por los ciudadanos.

Secretaría General – Trámite de PQRSD – Total Nacional



- En el trimestre enero - marzo de 2020 se radicaron 7707 solicitudes en el nivel nacional. DANE central recibió 7331 y tramitó 2773, el 37,83% de las solicitudes a nivel nacional.



Secretaría General – Análisis de productividad diaria

- La Territorial Noroccidente - Medellín tramitó 5,59 PQRSD diarias,
 - La Territorial Centro Occidente - Manizales tramitó 10,82 PQRSD diarias,
 - La Territorial Suroccidente - Cali tramitó 13,68 PQRSD diarias,
 - La Territorial Bogotá tramitó 23,32 PQRSD diarias,
- La Territorial Centro Oriente - Bucaramanga tramitó 8,32 PQRSD diarias,
 - La Territorial Norte - Barranquilla tramitó 17,84 PQRSD diarias,
 - El nivel Central tramitó 44,72 PQRSD diarias,
 - En total la Entidad tramitó 124,3 PQRSD diarias.



Secretaría General – Análisis de productividad diaria

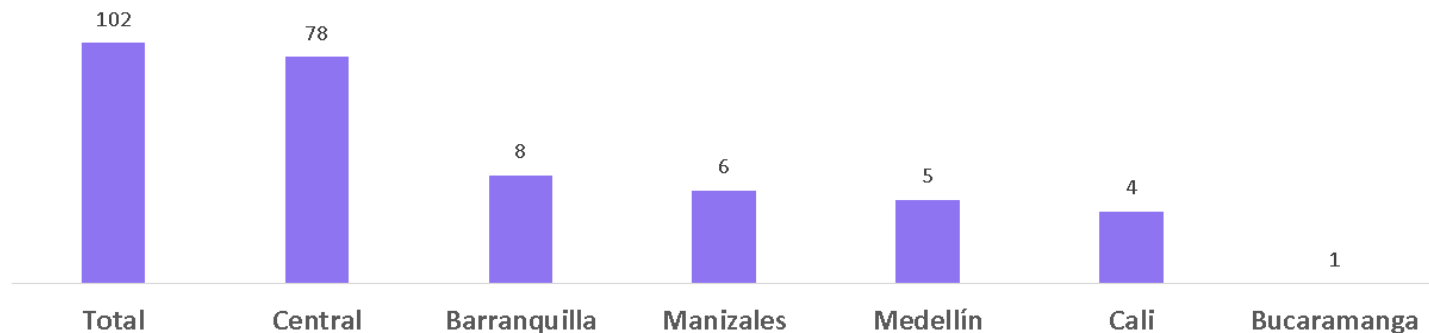
La productividad de las PQRSD a nivel nacional es del 124,3 trámites diarios, con base en esta cifra se propone que cada funcionario y contratista de la entidad tenga una cuenta de ORFEO, de esta forma se optimiza el tiempo de respuesta, la calidad y el análisis costo / beneficio se incrementa.

Las personas que manejan las cuentas de ORFEO a nivel nacional se podrían destinar a realizar otras actividades que generen más beneficios para los ciudadanos, tales como hacer llamadas a los peticionarios e indagar por su nivel de satisfacción con las respuestas emitidas.

Se debe optimizar el manejo de la plataforma para que los ciudadanos pueden descargar las certificaciones laborales, ya que este tipo de solicitudes es la más demandada.

Secretaría General – PQRSD – Traslados por competencia

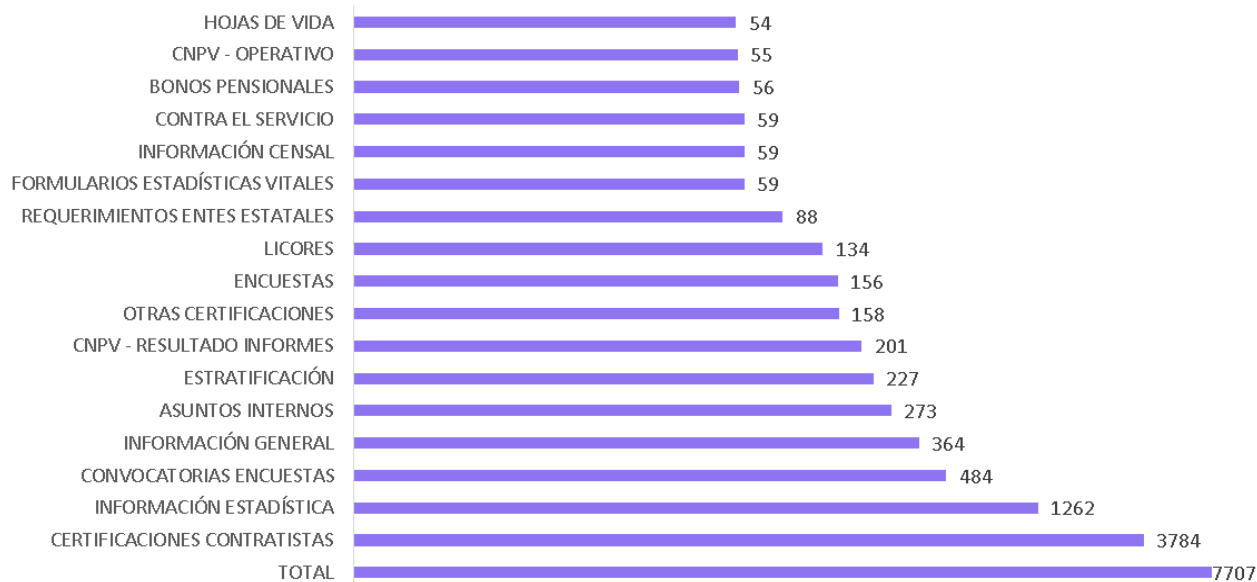
Traslados por competencia en el período enero - marzo de 2020



- En el periodo enero - marzo de 2020 hubo 102 traslados por competencia a otras entidades, desde el nivel central se realizó el 76,47%. La Territorial Bogotá no realizó traslados por competencia en el período estudiado.

Secretaría General – Demanda de información

Peticiones de mayor frecuencia a nivel nacional en el período enero - marzo de 2020



- En el periodo enero - marzo de 2020 las solicitudes más demandadas fueron: certificaciones contratistas e información estadística, las cuales representan el 49,10%, y el 16,37%, respectivamente.

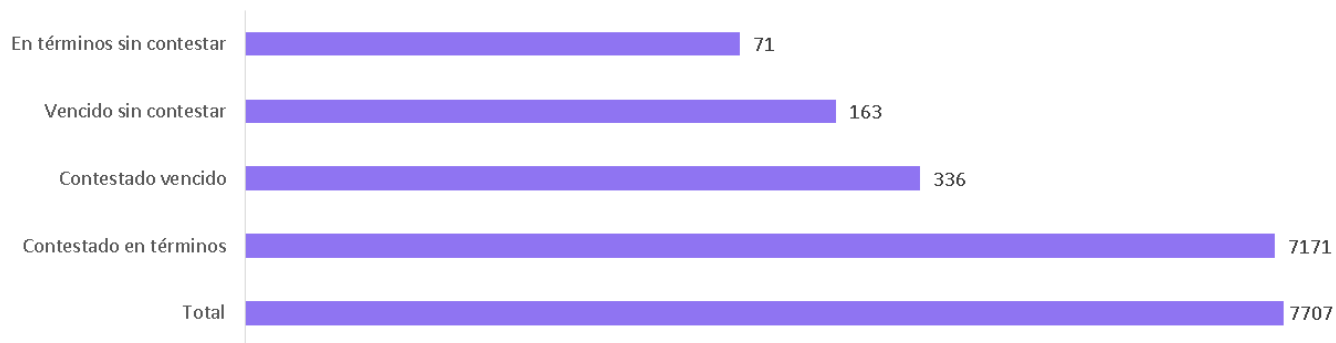


Secretaría General – Observaciones demanda de información

- En el trimestre enero - marzo de 2020 la Entidad recibió 3784 peticiones relacionadas con certificaciones de contratistas, el 49,10% de las PQRSD recibidas.
 - En el trimestre el DANE recibió 1262 peticiones relacionadas con información estadística, el 16,44% de las PQRSD recibidas.
- En el trimestre se recibieron 484 peticiones sobre convocatorias encuestas y 364 sobre Información general. En lo relacionado con convocatorias, se sugiere que la Entidad fortalezca la plataforma para que en tiempo real los ciudadanos puedan conocer los resultados de cada uno de los procesos de las convocatorias. se reciben muchas quejas vía telefónica sobre el desconocimiento de las convocatorias.

Secretaría General – PQRSD – Estado del término

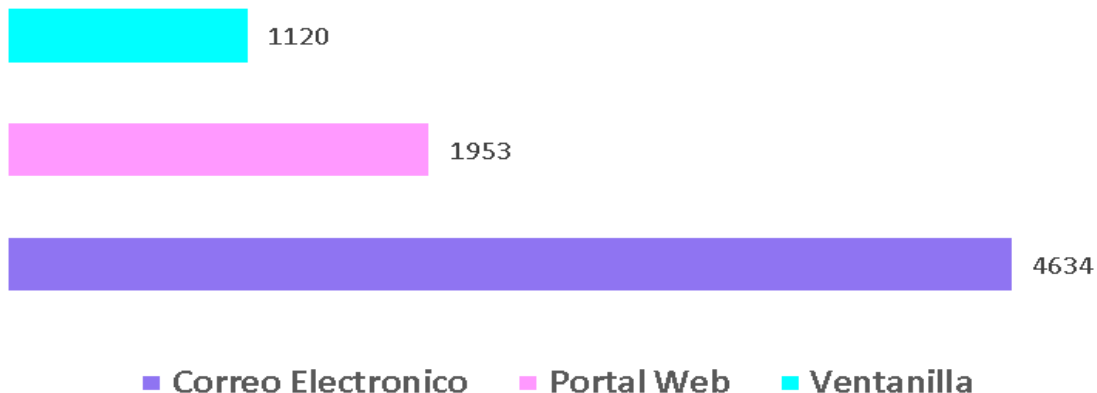
Términos de las respuestas a las peticiones recibidas en el período
enero - marzo de 2020



- En el primer trimestre del año se radicaron 7707 solicitudes. El 93,05% se contestaron en términos, el 4,36% vencidos, el 2,11% vencidos sin contestar y el 0,48% en términos sin contestar.

Secretaría General – PQRSD – Medio de recepción

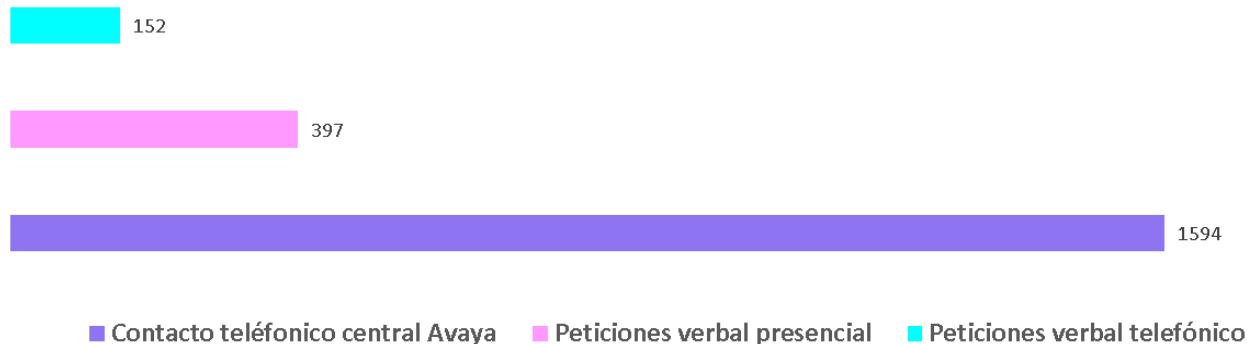
Recepción peticiones ORFEO trimestre enero - marzo de 2020



- En el primer trimestre del año se radicaron 7707 solicitudes por ORFEO a nivel nacional. El 60,13% fueron enviadas a través de correo electrónico y el 25,34% por medio del portal web.

Secretaría General – PQRSD – Medio de recepción

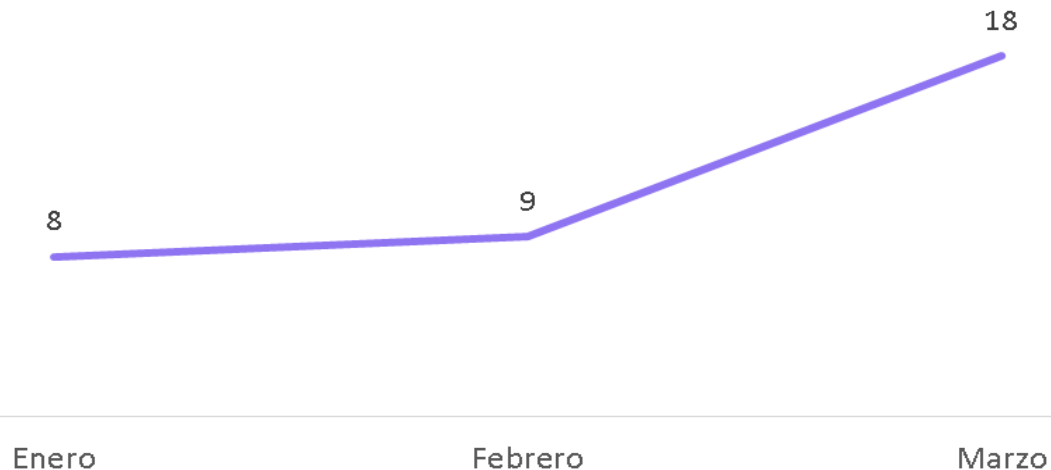
Recepción peticiones centros de información y atención al ciudadano
trimestre enero - marzo de 2020



- En el primer trimestre del año se atendieron 2143 peticiones en los Centros de Información y Atención al Ciudadano CIAC a nivel nacional. Un total de 1594 peticiones fueron recibidas por contacto telefónico central Avaya. La Dirección Territorial Centro - Bogotá no cuenta con CIAC, por lo que sus peticiones son unificadas con las recibidas en DANE Central.

Secretaría General – PQRSD – Datos personales

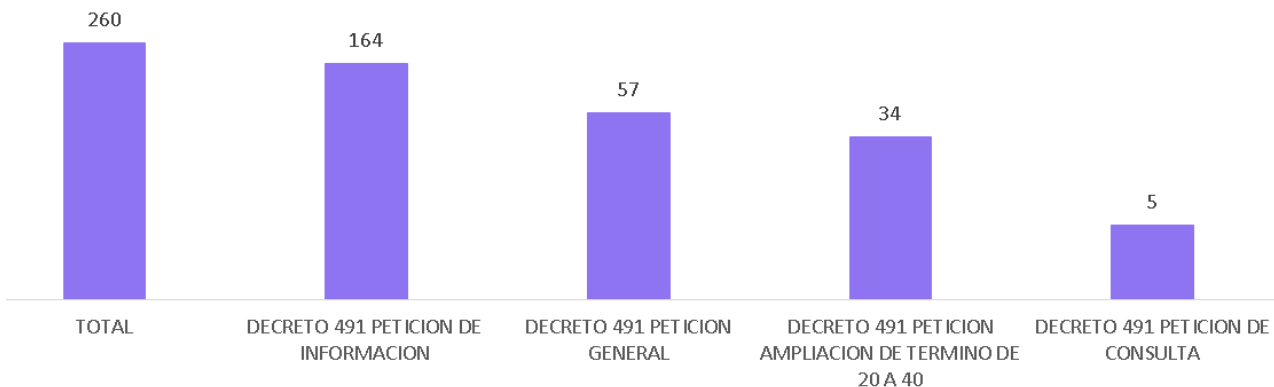
Datos personales solicitados en el periodo enero - marzo de 2020



- En el cuarto trimestre del año se radicaron 35 solicitudes de datos personales, que corresponden a aquellas solicitudes en las que por reserva estadística se restringe la información de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 079 de 1993.

Secretaría General – PQRSD – Ampliación términos

Peticiones con términos especiales según el decreto 491 de marzo de 2020



- En el primer trimestre del año se ampliaron términos de respuesta a 226 solicitudes realizadas a la Entidad. Lo anterior, con base en el decreto 491 del 20 de marzo de 2020.



Secretaría General – PQRSD – Conclusiones

- En el primer trimestre se presentaron 35 peticiones de datos personales, información que no fue entregada teniendo en cuenta la Ley 079 de 1993 de Reserva Estadística.
- La información estadística producida por la Entidad presenta una alta demanda en el trimestre observado, equivale al 16,44% de las solicitudes.
- Los traslados por competencia en el trimestre observado representan el 1,32%.
- La ampliación de términos en el trimestre observado representan el 2,93% de las peticiones realizadas.
- En el trimestre observado se radicaron nueve (9) solicitudes de información relacionadas con COVID -19.



Secretaría General – PQRSD – Recomendaciones

- Se recomienda a la alta Dirección indicar a las dependencias mejorar la oportunidad en la respuesta de las peticiones ya que el 2,11% está vencido sin contestar.
 - Se recomienda que desde cada dependencia se concientice a su equipo de trabajo sobre la importancia de gestionar las PQRSD radicadas en la entidad para ganar en eficiencia, calidad y buena orientación en la gestión de las mismas.
- Es importante que la plataforma ORFEO, tenga un ingeniero que dé soporte y mantenimiento de forma constante.
 - Se recomienda que cada una de las dependencias capacite a sus contratistas para que estos utilicen la plataforma y generen las certificaciones que requieran.

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Secretaría General

Enero - Marzo / 2020



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

www.dane.gov.co