

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

## **Secretaría General Informe Trimestral**

**Julio - Septiembre / 2019**



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

## Secretaría General - PQRSD

# Informe de gestión institucional Tercer trimestre - Julio - Septiembre -2019

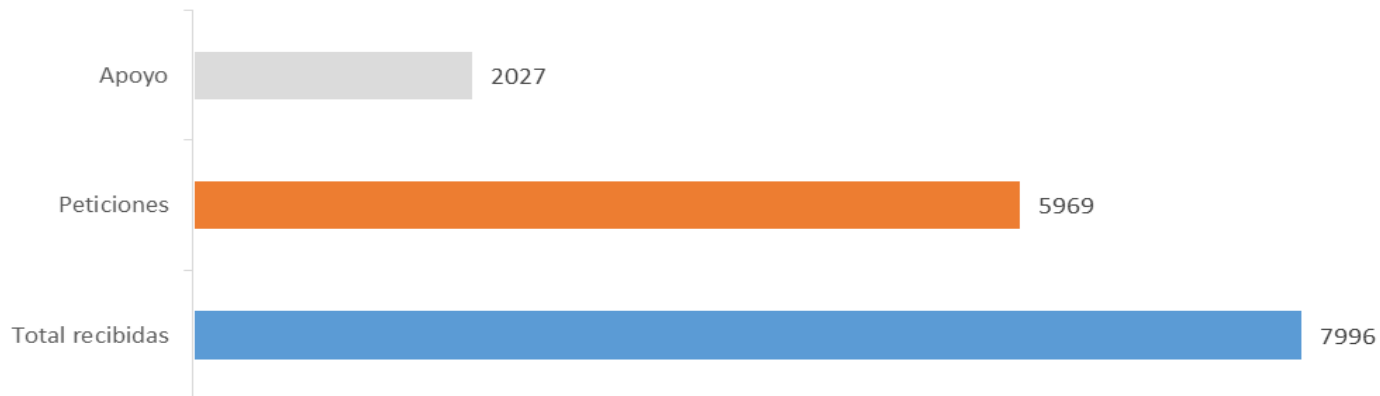


El informe trimestral es un consolidado del comportamiento de las PQRSD, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE entre los meses de julio – septiembre de 2019, su objeto es observar la gestión realizada con las peticiones y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad.



## Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Julio - Septiembre 2019

Total recibidas por el aplicativo ORFEO en el período julio - septiembre de 2019



En el trimestre julio - septiembre de 2019 se radicaron 7996, de las cuales 5969 son peticiones y 2027 son documentos de apoyo a la gestión, éstos no requieren respuesta.

## Secretaría General – PQRSD – Total Nacional Julio - Septiembre 2019

PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Central	5271	42	51	0	5	5369	89,95
Barranquilla	209	0	1	0	0	210	3,52
Bogotá	72	1	1	0	0	74	1,24
Bucaramanga	88	1	0	0	0	89	1,49
Cali	125	0	1	0	0	126	2,11
Manizales	53	0	1	0	0	54	0,90
Medellín	46	0	1	0	0	47	0,79
<b>Total</b>	5864	44	56	0	5	5969	100
<b>%</b>	98,24	0,74	0,94	0,00	0,08	100	

En el trimestre julio - septiembre de 2019 se radicaron 5 denuncia a través del sistema de gestión documental ORFEO, éstas las respondió la oficina de control interno disciplinario.

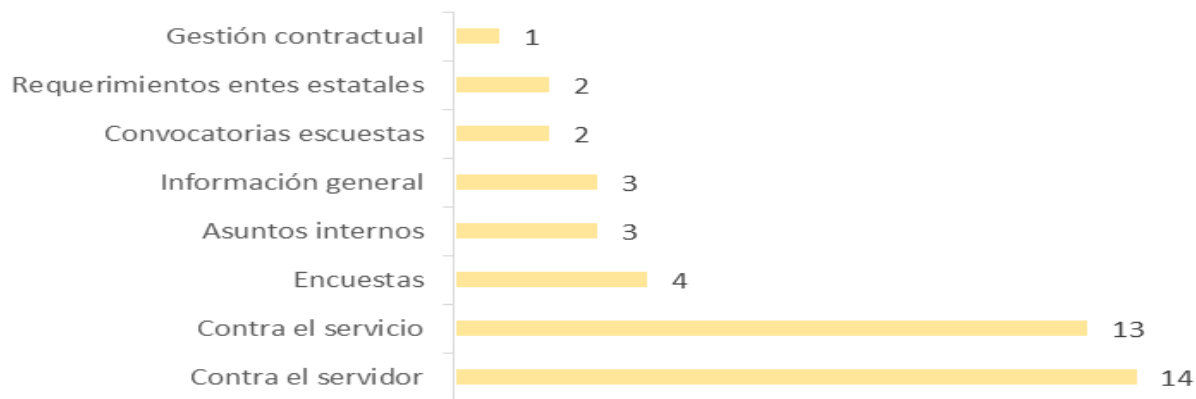


## Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

- ✓ Los derechos de petición representan el 98,24%.
- ✓ El DANE central representa el 89,95% de la demanda de solicitudes a nivel nacional, éstas son en su mayoría información estadística que le es solicitada a las direcciones técnicas de la entidad.
- ✓ Las quejas y los reclamos representan el 0,74% y 0,94% respectivamente, estas se presentaron en su gran mayoría en el nivel central.
- ✓ Las territoriales que más solicitudes de PQRSD recibieron en el trimestre fueron Barranquilla y Cali con 3,52% y 2,11% respectivamente.
- ✓ En el trimestre julio - septiembre no se radicaron sugerencias en el sistema ORFEO.
- ✓ En el trimestre julio – septiembre se recibieron 2027 documentos de apoyo, 317 en las territoriales y 1710 en el nivel central, éstos por metodología no se responden ni se contabilizan para el seguimiento y control.

## Secretaría General – PQRSD – Quejas nivel central

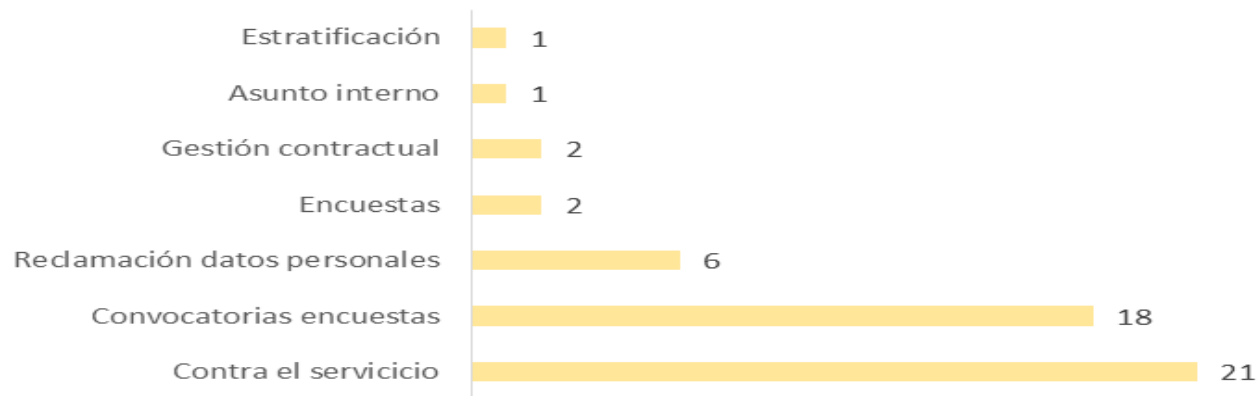
### Quejas presentadas en el nivel central en el período julio - septiembre de 2019



Las quejas en el nivel central representan el 95,46%, contra el servidor hubo 14 quejas, nueve (9) fueron resueltas por la oficina de control interno disciplinario, dos (2) por la territorial Medellín, una (1) por la territorial Cali y una (1) por la territorial Bogotá.

## Secretaría General – PQRSD – Reclamos nivel central

### Reclamos presentados en el nivel central en el período julio - septiembre de 2019

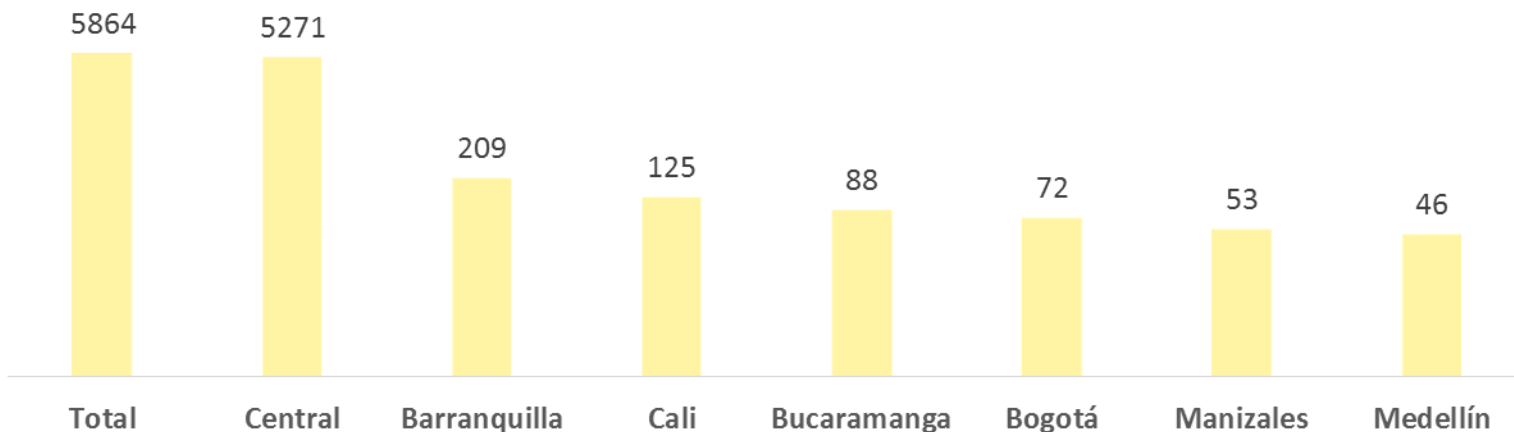


Los reclamos en el nivel central representan el 91,07%, en su gran mayoría son reclamaciones a nivel territorial por la atención prestada hacia los ciudadanos.



## Secretaría General – PQRSD – Derechos de petición

Total peticiones recibidas a nivel Central y Territorial en el trimestre julio - septiembre de 2019



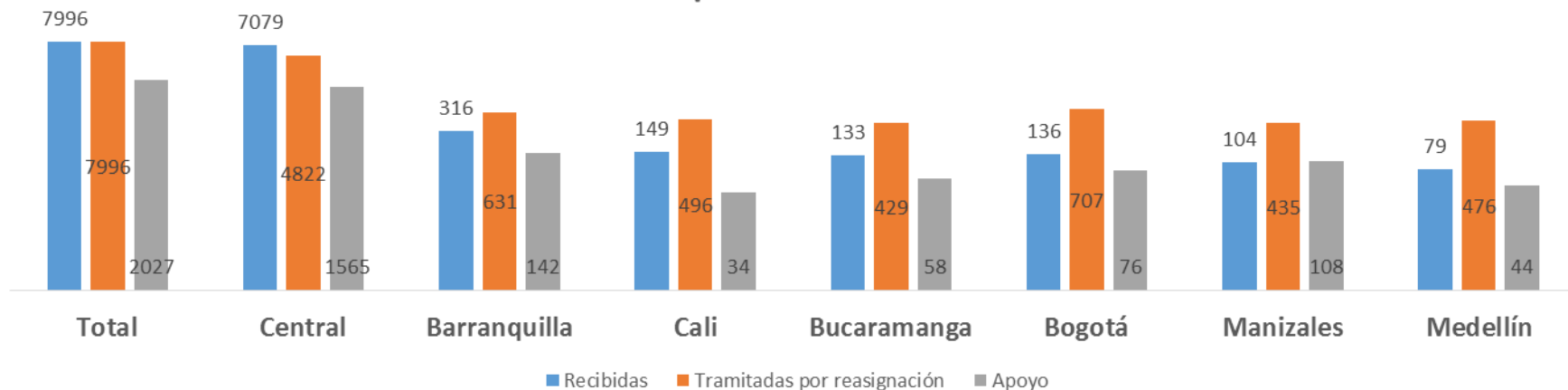
En el trimestre julio – septiembre la entidad recibió 5864 peticiones, el nivel central es la dependencia más demandada con 5271, representa el 90,0% de la información solicitada por los ciudadanos.





## Secretaría General – Comparación total PQRSD

Comparación total recibidas, tramitadas y de apoyo en el período julio - septiembre 2019

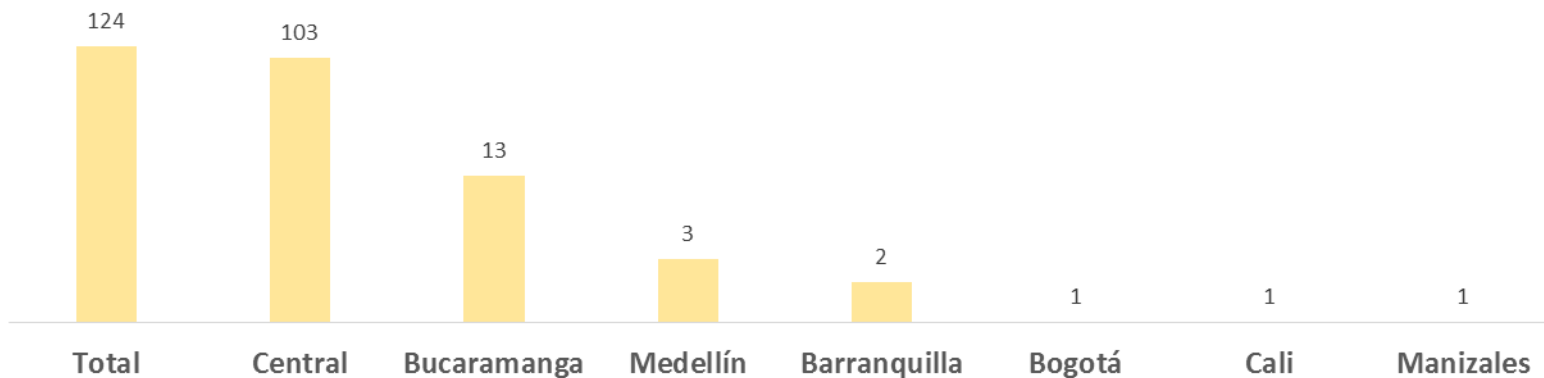


En el trimestre julio - septiembre de 2019 se radicaron 7996 solicitudes a través del sistema de gestión documental ORFEO,



## Secretaría General – PQRSD – Traslado por competencia

Traslados por competencia en el período julio - septiembre de 2019

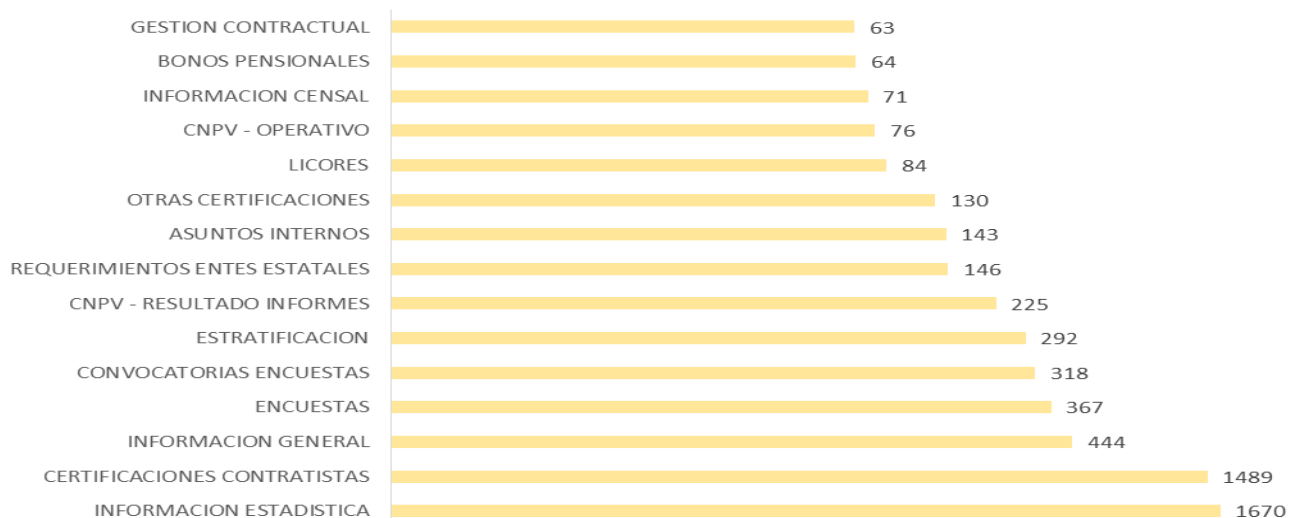


En el periodo julio - septiembre de 2019 hubo 124 traslados por competencia a otras entidades.



## Secretaría General – PQRSD - Incidencia

Peticiones de mayor frecuencia a nivel nacional en el período  
julio - septiembre de 2019

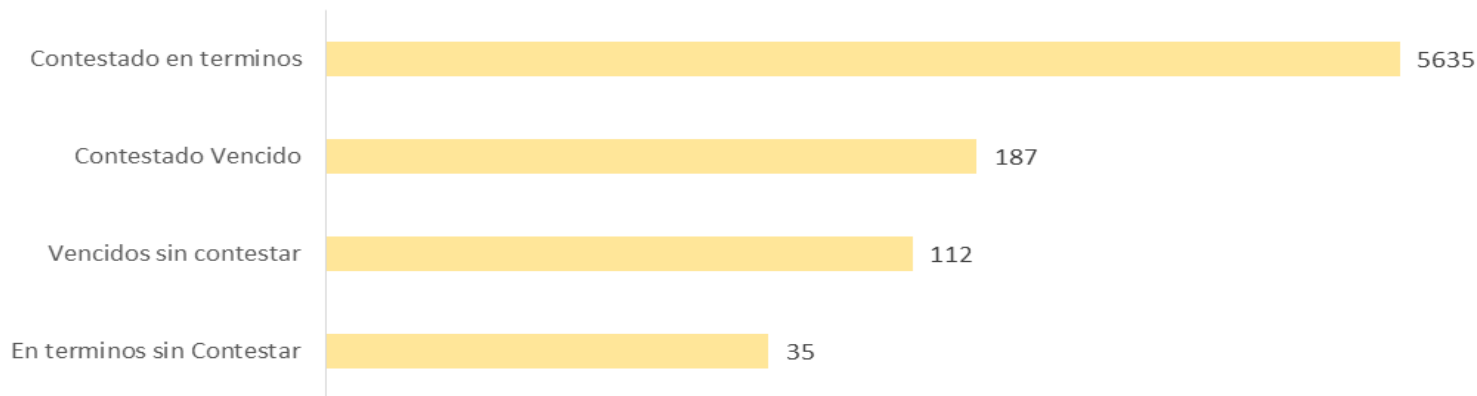


En el periodo Julio - Septiembre de 2019 las solicitudes más demandadas fueron: información estadística y certificaciones contratistas, las cuales representan el 27,98%, 24,95%, respectivamente.



## Secretaría General – PQRSD – Estado del término

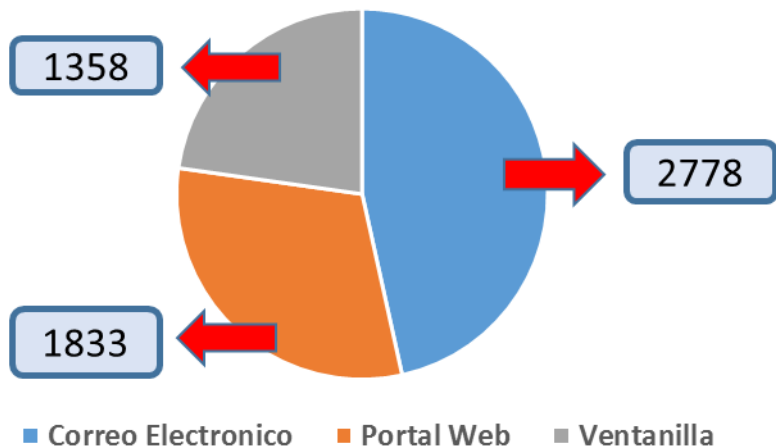
### Términos de las respuestas a las peticiones recibidos en el período julio - septiembre de 2019



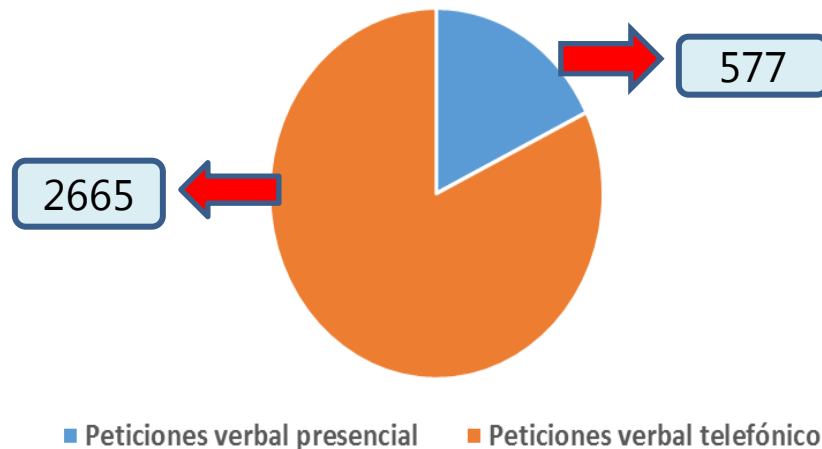
En el tercer trimestre del año se radicaron 5969 solicitudes, de las cuales se contestaron en términos el 94,40%, contestado vencido 3,13%, vencido sin contestar 1,88% y en términos sin contestar 0,59%.

## Secretaría General – PQRSD – Medio de recepción

Medio de recepción ORFEO



Medio de recepción de Atención al ciudadano

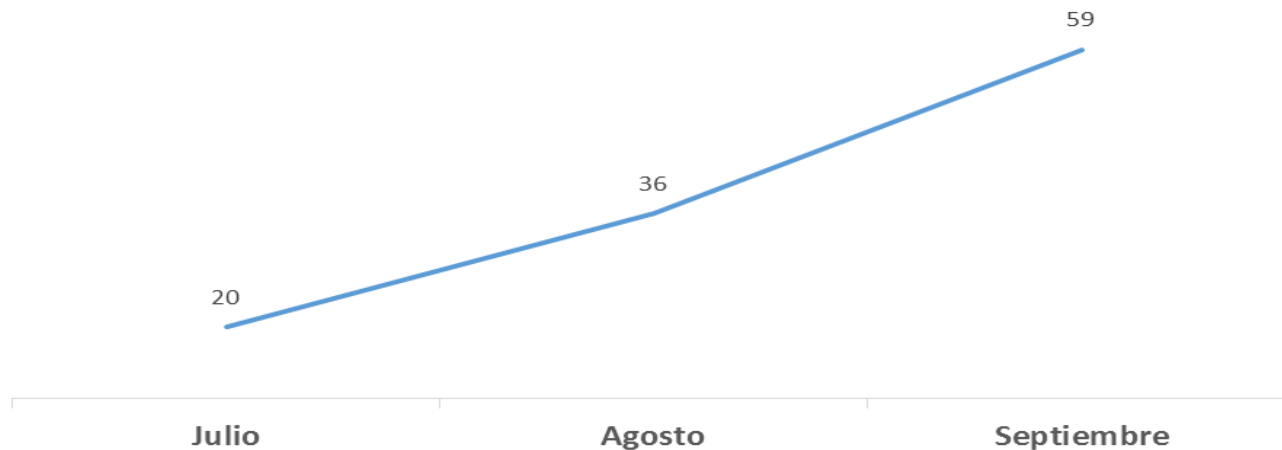


En el tercer trimestre del año se radicaron 5969 solicitudes por ORFEO Y 3242 en los centros de información y atención al ciudadano a nivel nacional.



## Secretaría General – PQRSD – Datos personales

Se restringió la información por reserva estadística en los meses de julio - agosto - y septiembre de 2019



En el tercer trimestre del año se radicaron 115 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 – Conclusiones

- ✓ En el tercer trimestre, se presentaron 115 peticiones de datos personales, esta información la entidad la negó con base en la Ley 079 de 1993 o ley de reserva estadística .
- ✓ La información estadística producida por la entidad presenta una alta demanda en el trimestre observado, equivale al 27,98% de las solicitudes.
- ✓ Los traslados por competencia en el trimestre observado representan el 2,07%.



## 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 1,88% esta vencido sin contestar.
- ✓ Se recomienda que desde cada dependencia se concientice a su equipo de trabajo 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 de soporte y mantenimiento.
- ✓ Se recomienda impartir capacitaciones sobre atención al ciudadano, comunicación eficaz y lenguaje claro.





## Secretaría General – PQRSD – Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se recomienda romper el paradigma actual en lo referente a la centralización de las PQRSD y, trabajar una desconcentración por funciones con base en profesionales de carrera administrativa que respondan en forma eficiente por la demanda de solicitudes de la ciudadanía a nivel nacional; para de esta forma ser más expeditos en la atención de las mismas.
- ✓ Se recomienda desagregar el ítem censo económico para analizar mejor las peticiones de la ciudadanía.



INFORMACIÓN PARA TODOS

**Gracias**