



**DANE**

# Informe anual de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

---

Consolidado  
**Vigencia 2024**

# Contenido



1. Introducción
2. Participación ciudadana por los canales de atención
3. Numero de ingresos Anual
4. Número de ingresos de solicitudes escritas radicadas
5. Tipos de solicitudes escritas radicadas
6. Peticiones gestionadas en DANE Central
7. Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales
8. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas gestionadas en DANE Central
9. Reclamos y ampliaciones de términos gestionados en las Direcciones Territoriales
10. Motivos en las peticiones en DANE Central
11. Motivos en las peticiones en las Direcciones Territoriales
12. Motivos en las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales
13. Análisis de las motivaciones de consulta por parte de los grupos de interés



## Contenido

14. Motivos de la anulación de radicados
15. Solicitudes asignadas al comité de convivencia y la comisión de personal
16. Oportunidad de respuesta en las solicitudes anuales
17. Oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
18. Solicitudes vencidas
19. Tiempo promedio de respuesta
20. Oportunidad por dependencia en DANE Central
21. Oportunidad en las Direcciones Territoriales
22. Oportunidad según el tipo de solicitud
23. Solicitud de ampliación de términos
24. Solicitudes con negación de acceso a la información pública
25. Traslados por competencia a otras entidades
26. Congruencia, oportunidad y lenguaje claro
27. Ciudadano Incógnito



# 1. Introducción

---

*El Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y la Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presentan el informe de seguimiento a las PQRSD recibidas por la entidad durante la vigencia 2024.*



## 2.

## Participación ciudadana por los canales de atención



Canal de atención	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Correo electrónico	6.933	6.890	9.050	8.708	31.581
Formulario web de PQRSD	974	1.311	1.743	1.432	5.460
Ventanilla	126	181	156	155	618
Telefónico - PQRSD	17	11	0	0	28
Presencial ( interno)- PQRSD	57	0	0	0	57
Telefónico - SIAC	42	80	107	16	245
Presencial - SIAC	96	117	116	70	399
Asesor virtual	11.243	10.370	11.110	7.885	40.608
DANE central	855	1.132	1.398	1.396	4.781
Territoriales	838	571	1.252	577	3.238



# 3. Número de Ingresos. Anual

---

1. *Clasificación por modalidad de ingreso de las PQRSD en las Dependencias y Direcciones Territoriales*
2. *Motivos de consulta de los grupos de interés por Dependencias y Direcciones Territoriales*



## 4.

# Número de ingresos de solicitudes escritas radicadas



### I Trimestre

#### Enero

- 2.538
- 32%

#### Febrero

- 2.970
- 37%

#### Marzo

- 2.525
- 31%

### II Trimestre

#### Abril

- 3.262
- 39%

#### Mayo

- 2.795
- 33%

#### Junio

- 2.325
- 28%

### III Trimestre

#### Julio

- 3.170
- 29%

#### Agosto

- 3.475
- 32%

#### Septiembre

- 4.304
- 39%

### VI Trimestre

#### Octubre

- 4.166
- 40.4%

#### Noviembre

- 2.730
- 26.5%

#### Diciembre

- 3.399
- 33%

## 5. Tipos de solicitudes escritas radicadas



	<i>I</i> <i>Trimestre</i>	<i>II</i> <i>Trimestre</i>	<i>III</i> <i>Trimestre</i>	<i>IV</i> <i>Trimestre</i>	
Peticiones	6,772 84,30%	6,886 82,15%	9,054 82,69%	7,452 72,38%	30.164 80,38%
Documentos de apoyo	1,089 13,56%	1,333 15,90%	1,461 13,34%	1,594 15,48%	5.477 14,57%
Reclamos	97 1,21%	101 1,20%	338 3,09%	542 5,26%	1.078 5,78%
Ampliaciones de términos	55 0,68%	47 0,56%	58 0,53%	53 0,51%	213 0,57%
Quejas	13 0,16%	8 0,10%	29 0,26%	18 0,17%	68 0,17%
Denuncias	1 0,01%	3 0,04%	4 0,04%	10 0,09%	18 0,04%



	<i>I</i> <i>Trimestre</i>	<i>II</i> <i>Trimestre</i>	<i>III</i> <i>Trimestre</i>	<i>IV</i> <i>Trimestre</i>	
Respuesta a demandas	1 0,01%	1 0,01%	4 0,04%	2 0,01%	8 0,01%
Sugerencia	4 0,05%	0 0,00%	1 0,01%	0 0,00%	5 0,01%
Radicado anulado	1 0,01%	3 0,04%	0 0,00%	0 0,00%	4 0,01%
Tipificación errada	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 0,09%	1 0,02%
Salto de sistema	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	11 0,10%	11 0,25%
Trámite para anulación	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	612 5,79%	612 1,44%

## 6. Peticiones gestionadas en DANE Central



Dependencias	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	1.424	1.242	1.768	1.125	5.559
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1.033	941	1.258	1.054	4.286
Dirección de Censos y Demografía	358	525	921	479	2.283
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	314	479	600	823	2.216
Dirección de Geoestadística	313	341	395	340	1.389
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	414	307	319	223	1.263
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	104	756	248	279	1.387
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	308	146 P	224	231	909
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	67	37	141	79	324
Oficina Asesora Jurídica	41	83	112	232	468
Oficina Asesora de Sistemas	11	33	86	306	436
Dirección de Cuentas Nacionales	31	29	48	37	145
Oficina de Control Disciplinario Interno	14	24	23	69	130
Oficina Asesora de Planeación	18	38	19	37	112

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Dependencias	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	28	15	7	4	54
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	13	26	13	24	76
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	10	10	11	14	54
Oficina de Control Interno	6	2	10	34	52
Grupo Interno de Trabajo ODS	4	4	10	14	32
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	11	11	9	1.070	1.101
Subdirección Del Departamento	6	24	6	13	49
Secretaria General	5	3	5	7	20
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	1	2	42	45
Comisión de Personal	0	0	2	21	23
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	0	0	2	1	3
Despacho de Dirección	15	6	1	26	48
Pobreza	0	0	0	15	15
<b>Total</b>	<b>4.548</b>	<b>5.092</b>	<b>6.240</b>	<b>6.599</b>	<b>22.479</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

## 7.

## Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales



Dependencias	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	330	288	582	999	2.199
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	471	311	544	621	1.947
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	375	228	540	727	1.870
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	570	554	472	551	2.147
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	333	284	394	572	1.583
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	142	118	281	241	782
Comité de Convivencia Territorial Norte - Barranquilla	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>2.221</b>	<b>1.783</b>	<b>2.814</b>	<b>3.711</b>	<b>10.529</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

## 8. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas gestionadas en DANE Central



Dependencias	Tipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
<b>Oficina Asesora de Sistemas</b>	Reclamo	1	13	149	118	281
<b>Dirección de Recolección y Acopio (DRA)</b>	Reclamo	17	4	36	25	82
	Ampliación	5	3	6	3	17
	Sugerencia	1	0	0	0	1
	Queja	1	0	0	0	1
	Queja	12	8	29	18	67
<b>Oficina de Control Disciplinario Interno</b>	Denuncia	1	2	4	10	17
	Sugerencia	1	0	0	0	1
	Reclamo	1	0	1	1	3
	Reclamo	0	0	3	12	15
<b>Comisión de Personal</b>	Ampliación	30	26	15	4	75
	Reclamo	0	3	4	0	7
	Denuncia	0	1	0	0	1
	Sugerencia	0	0	1	0	1
	Ampliación	1	1	2	1	5
<b>Dirección de Censos y Demografía</b>	Reclamo	1	10	15	15	41
	Reclamo	20	0	4	4	28
<b>Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual</b>	Ampliación	3	5	11	5	24
	Respuesta a demanda	1	1	4	2	8
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Reclamo	1	0	0	0	1
	Ampliación	0	1	0	0	1
	Ampliación	2	0	0	0	2
<b>Dirección de Geoestadística</b>	Reclamo	1	0	1	0	2

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Dependencias	Tipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	Sugerencia	2	0	0	0	2
	Reclamo	1	2	0	3	6
	Ampliación	0	0	2	1	3
Oficina de Control Interno	Ampliación	0	0	2	2	4
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	Ampliación	1	0	0	0	1
	Reclamo	5	0	2	3	10
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	Ampliación	5	1	0	4	10
	Reclamo	1	2	0	0	3
Secretaria General	Ampliación	0	0	1	0	1
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	Reclamo	0	1	3	11	15
	Ampliación	0	1	0	0	1
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	Reclamo	1	0	0	0	1
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	Ampliación	1	0	0	0	1
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	Reclamo	1	0	0	0	1
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	Reclamo	0	2	0	0	2
	Ampliación	0	0	1	0	1
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	Reclamo	0	0	2	1	3
Dirección de Cuentas Nacionales	Ampliación	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>118</b>	<b>87</b>	<b>299</b>	<b>243</b>	<b>747</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

## 9.

## Reclamos y ampliaciones de términos gestionados en las Direcciones Territoriales



Dependencias	Tipo	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	Reclamo	11	16	33	33	93
	Ampliación	3	5	10	11	29
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	Reclamo	8	4	29	34	75
	Ampliación	0	1	2	2	5
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Reclamo	3	3	18	9	33
	Ampliación	0	3	4	16	23
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	Reclamo	5	7	18	23	53
	Ampliación	0	0	0	3	3
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Reclamo	7	0	12	33	52
	Ampliación	4	4	1	1	10
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	Reclamo	6	3	8	13	30
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>46</b>	<b>135</b>	<b>178</b>	<b>406</b>

# 10.

## Motivos en las peticiones en DANE Central



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Información general	553	1.274	1.225	1.404	4.456
Información estadística	959	675	983	799	3.416
Invitación pública	1.020	609	586	48	2.263
Solicitudes	91	609	339	119	1.158
Certificaciones contratistas	326	192	314	426	1.258
Asuntos internos	126	149	308	452	1.035
Requerimientos entes estatales	141	273	271	244	929
Estratificación	171	212	249	201	833
Hojas de vida, derecho a la privacidad	234	351	0	81	666
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	27	8	234	39	308
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	16	1	227	168	412
Censo Económico Nacional Urbano	4	4	226	175	409
Otras certificaciones	67	51	151	29	298
Información censal	85	41	106	26	258
Otras entidades	69	126	104	66	365

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Encuestas	91	75	91	21	278
Certificado laboral	43	33	87	57	220
Tutelas	32	53	80	81	246
Licores	150	56	49	14	269
Respuesta a solicitud DANE	39	12	48	237	336
Invitaciones	32	47	48	111	238
Convocatoria CNSC - DANE	21	50	39	43	153
Otros	22	3	34	133	192
Petición incompleta	25	17	31	39	112
Proceso disciplinario, derecho a la privacidad	10	22	19	36	87
Datos personales	9	9	16	14	48
Bonos pensionales	17	4	15	36	72
Sala de procesamiento especializado externo	18	21	15	12	66
Programa de seguros	5	4	14	95	118
Convocatorias encuestas	42	6	11	2	61

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Procesos jurídicos	4	6	10	121	141
Cartografía	20	23	9	4	56
Embargos, derecho a la privacidad	7	10	8	18	43
Factores salariales	1	5	6	1	13
Operativo encuestas	1	1	6	0	8
Problemas plataforma hojas de vida	1	4	5	0	10
Documento confidencial	0	0	5	0	5
Honorarios contratos	5	1	5	15	26
Información censal especial	3	3	4	1	11
Vehículos de tracción animal	4	5	4	25	38
Reserva estadística	35	30	4	6	75
Gestión contractual	0	3	3	14	20
Pruebas plataforma banco hojas de vida	0	1	3	0	4
Solicitudes datos personales	4	2	3	3	12
Veedurías ciudadanas	1	2	3	2	8
Teletrabajo	6	3	2	157	168
Incapacidades, derecho a la privacidad	0	0	1	1	2
Formularios de estadísticas vitales	1	3	1	0	5
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	2	0	1	6	9
Socialización operaciones estadísticas	0	0	1	0	1

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Temáticas de encuestas	0	0	0	1	1
Encuestas ciudadanas	2	0	0	0	2
Hojas de vida	2	3	236	3	244
Cancelación de convocatoria	1	0	0	0	1
Censo minero	1	0	0	0	1
Copias	1	0	0	1	2
Procesos contractuales	1	0	0	0	1
Anulado ( en proceso de revisión)	0	0	0	549	549
Sin tema	0	0	0	337	337
Pagos contratistas	0	0	0	15	15
Contra servidor	0	0	0	13	13
Operativos estadísticos	0	0	0	13	13
Salto del sistema no existe radicado	0	0	0	11	11
Censos	0	0	0	7	7
Procesos contractuales	0	0	0	7	7
Invitación publica (Banco de prestadores de servicios operativos)	0	0	0	6	6
Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BIPSO)	0	0	0	5	5

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Contra el servicio	0	0	0	5	5
Denuncia por posibles actos de corrupción	0	0	0	5	5
Encuestas ciudadanos	0	0	0	5	5
Información grupos étnicos	0	0	0	5	5
Proceso disciplinario	0	0	0	5	5
Denuncias contra servidor o servicio	0	0	0	4	4
Encuestas (Preguntas ciudadanas sobre los operativos)	0	0	0	4	4
Operativo encuestas	0	0	0	4	4
Índices (Precios y costos)	0	0	0	2	2
Marco Geoestadístico Nacional	0	0	0	2	2
Objetivos De Desarrollo Sostenible	0	0	0	2	2
Violencia y discriminación multidimensional	0	0	0	2	2
Acoso laboral	0	0	0	1	1
Certificado de ingresos y retenciones	0	0	0	1	1
Estadísticas vitales	0	0	0	1	1
Procesos jurídicos	0	0	0	1	1
Solicitudes congresistas	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>4.548</b>	<b>5.092</b>	<b>6.240</b>	<b>6.600</b>	<b>22.480</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRS

## 11.

## Motivos en las peticiones en las Direcciones Territoriales



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Certificaciones contratistas	1.360	570	1.427	1.311	4.668
Información general	491	178	394	844	1.907
Invitación pública	62	824	264	127	1.277
Otras certificaciones	131	43	169	49	392
Gestión contractual	31	30	142	248	451
Solicitudes	17	3	83	50	153
Censo Económico Nacional Urbano	0	4	76	105	185
Pruebas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	23	12	51	30	116
Encuestas	10	18	43	20	91
Honorarios contratos	9	9	40	254	312
Embargos, derecho a la privacidad	5	16	32	167	220
Operativo encuestas	12	9	18	41	80
Respuesta a solicitud DANE	4	9	13	151	177
Asuntos internos	12	8	12	43	75
Problemas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	6	2	11	6	25
Requerimientos Entes Estatales	9	5	9	9	32
Hojas de vida derecho a la privacidad	4	27	0	12	43
Invitaciones	6	11	6	16	39
Convocatorias encuestas	7	0	4	2	13
Incapacidades derecho a la privacidad	0	1	0	1	2
Censos	0	0	0	5	5
Encuestas (Preguntas ciudadanas sobre los operativos)	0	0	0	4	4
Veedurías ciudadanas	0	0	2	0	2
Solicitudes datos personales	0	0	0	4	4
Información estadística	0	0	2	0	2
Vehículos de tracción animal	0	0	1	0	1
Estratificación	0	0	1	0	1

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Certificado de ingresos y retenciones	0	0	0	3	3
Hoja de vida	0	0	8	1	9
Calamidad doméstica derecho a la privacidad	0	0	0	1	1
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos)	0	0	0	2	2
Información censal	0	0	1	2	3
Otras entidades	0	0	0	1	1
Pruebas plataforma Banco hojas de vida	0	0	0	1	1
Denuncias contra servidor o servicio	0	0	0	1	1
Formularios estadísticas vitales	0	0	0	6	6
Pagos contratistas	0	0	0	88	88
Conflicto de intereses	1	0	1	1	3
Otros	3	1	1	12	17
Reclamos Banco de Prestadores de Servicios Operativos	5	1	1	7	14
Sin sistema	0	0	0	1	1
Documento confidencial	0	0	1	0	1
Contra servidor	0	0	0	8	8
Contra el servicio	0	0	0	20	20
Programa de seguros	5	0	0	3	8
Operativos estadísticos	0	0	0	8	8
Procesos jurídicos	0	0	0	1	1
Certificado laboral	0	0	1	2	3
Reserva estadística	2	0	0	0	2
Encuestas ciudadanas	0	2	0	16	18
Petición incompleta	2	0	0	0	2
Información estadística	2	0	0	3	5
Denuncia por posibles actos de corrupción	1	0	0	3	4
Procesos contractuales	1	0	0	21	22
<b>Total</b>	<b>2.221</b>	<b>1783</b>	<b>2.814</b>	<b>3.711</b>	<b>10.529</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRS

## 12. Motivos en las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales



Motivo de las peticiones	I Trimestre	Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Certificaciones contratistas	45	25	172	128	370
Invitación pública	21	28	33	37	119
Honorarios contratos	3	0	33	150	186
Problemas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	0	0	25	6	31
Contra servidor	10	7	23	21	61
Censo Económico Nacional Urbano	0	0	17	33	50
Solicitudes	5	7	16	24	52
Contra el servicio	4	3	11	25	43
Requerimientos entes estatales	5	5	11	6	27
Pagos contratistas	0	0	0	35	35
Asuntos internos	5	5	11	30	51
Información general	18	26	11	16	71
Encuestas ciudadanas	3	1	0	13	17
Reclamos Banco de Prestadores de Servicios Operativos	3	0	10	12	25
Encuestas	0	2	6	5	13
Bonos pensionales	4	2	6	1	13
Operativos estadísticos	0	0	0	2	2
Operativo encuestas	0	1	6	20	27
Procesos jurídicos	0	1	5	2	8
Procesos contractuales	0	0	0	4	4
Pruebas Banco de Prestadores de Servicios Operativos	0	0	5	4	9
Proceso disciplinario	0	0	0	2	2
Estratificación	1	0	0	0	1
Certificado laboral	10	0	4	1	15
Proceso disciplinario, derecho a la privacidad	4	3	4	0	11

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD



Motivo de las peticiones	I Trimestre	Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Convocatoria CNSC DANE	0	2	4	0	6
Gestión contractual	1	1	3	22	27
Denuncia por posibles actos de corrupción	1	1	3	8	13
Solicitudes datos personales	0	1	0	0	1
Convocatorias encuestas	11	2	0	1	14
Información censal	1	0	0	0	1
Invitaciones	0	1	0	1	2
Otras certificaciones	1	0	3	0	4
Hojas de vida	0	0	2	1	3
Violencia y discriminación multidimensional	0	0	0	2	2
Problemas plataforma hojas de vida	0	0	2	0	2
Censos	0	0	0	1	1
Conflicto de intereses	0	0	0	1	1
Licores	1	0	0	0	1
Denuncias contra servidor o servicio	0	1	1	4	6
Pruebas plataforma Banco hojas de vida	0	0	1	0	1
Petición incompleta	1	0	1	0	2
Acoso laboral	0	0	0	1	1
Factores salariales	0	3	1	0	4
Veedurías ciudadanas	0	1	1	0	2
Documento confidencial	0	0	1	0	1
Otros	1	0	1	1	3
Información estadística	6	0	1	5	12
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>129</b>	<b>434</b>	<b>625</b>	<b>1.353</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

**PQRSD en DANE Central:**

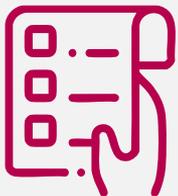
Las solicitudes predominantes son las consultas de información general y las invitaciones públicas que se encuentran bajo el liderazgo de la Dirección de Recolección y Acopio (DRA) También llegan solicitudes relacionadas con la activación de las convocatorias para las encuestas de diferentes operativos de recolección de información por parte de DANE y temáticas a lo largo del año. De igual manera se tiene 281 reclamos en cuanto al sistema de certificaciones en línea de contratos de DANE la cual esta en cabeza de la Oficina de Sistemas.

Por último, las solicitudes de información estadística a cargo del Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano son sobre investigaciones para el desarrollo de trabajos académicos e investigativos por parte de estudiantes universitarios, profesores, consultores,. También se realizan las entregas de certificados de población para la expedición de los decretos de categorización municipal.

---

**PQRSD en las Direcciones Territoriales:**

La principal causa de consulta está en cabeza de las solicitudes de certificaciones de experiencia para contratistas, con referencia al desarrollo de operativos de recolección en la Vigencia 2024 o anteriores.

**Cantidad**

- I Trimestre: 1
- II Trimestre: 3
- III Trimestre: 0
- IV Trimestre: 0

**Mes**

- I Trimestre: febrero
- II Trimestre: Junio
- III Trimestre: 0
- IV Trimestre: 0

**Motivos de la anulación**

- I Trimestre: no utilización de radicado
- II Trimestre: no utilización de radicado y pruebas en el gestor documental
- III Trimestre: 0
- IV Trimestre: 0

# 15.

## Solicitudes asignadas al comité de convivencia y la comisión de personal



A continuación, se mencionarán los radicados asignados a la Comisión de Personal y el Comité de Convivencia, que se consideran órganos autónomos a los que no se les hace seguimiento, ni se les mide la oportunidad de respuesta. No obstante, el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se cuentan los ingresos de las solicitudes que realizan los grupos de interés y son competencia de dichos grupos, así como, su comportamiento en cuanto a la oportunidad de respuesta.

*Para el informe Anual de la Vigencia 2024 se comparte la siguiente información:*

Competente para dar respuesta	Oportunidad	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Total
<b>Comisión de personal</b>	Contestado fuera de términos	5	20	0	0	25
	Vencidos sin contestar	0	11	0	0	11
	Oportunidad	2	6	0	0	8
	Documento de apoyo	0	1	0	0	1
	En gestión	0	1	0	0	1
<b>Comité de Convivencia Territorial Centro Occidente - Manizales</b>	Contestado fuera de términos	2	0	0	0	2
<b>Comité de Convivencia Laboral DANE CAN</b>	Oportunidad	0	1	0	0	1
	Contestado fuera de términos	0	3	0	0	3
	Documento de apoyo	0	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53</b>



# 16.

## Oportunidad de respuesta en las solicitudes

---

### **Importante:**

*Desde este momento no se tendrán en cuenta los documentos de apoyo, a estos documentos no se les realiza un seguimiento específico, esto se debe a que son documentos de trámite interno de información y de apoyo a la gestión y misionalidad de cada Grupo Interno de Trabajo, y no influyen dentro de la oportunidad y la gestión de la Vigencia 2024.*

# 17. Oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



2024	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	En gestión	Total
I Trimestre	6.803	130	1	0	6.934
II Trimestre	6.846	176	21	3	7.046
III Trimestre	9.386	101	1	0	9.488
IV Trimestre	4.166	2.730	3.399	0	10.295
<b>Total</b>	27.201	3.137	3.422	3	<b>Total 33.763</b>

## 18. Solicitudes vencidas



Desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD se remiten dos recordatorios semanales, a fin, de que las solicitudes se contesten oportunamente. Conforme a las solicitudes presentadas, se le realizo seguimiento hasta que la Dependencia correspondiente diera respuesta al peticionario.

*En el Informe Anual de la Vigencia 2024, se encontraron solicitudes vencidas en los trimestres que se relacionan a continuación:*

Dependencia	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	1	8	0	0	9
Comisión de Personal	0	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	0	2	0	0	2
Vencidas sin contestar	0	0	0	628	628
Anulado (en proceso de revisión)	0	0	0	549	549
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1.177</b>	<b>1.189</b>

## 19.

## Tiempo promedio de respuesta



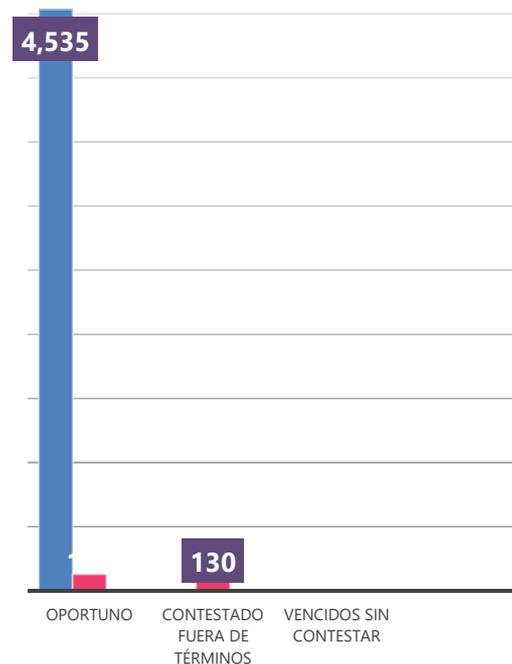
Tipo de petición	Días permitidos para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Petición consulta	30	14.7
Derechos de petición general	15	8.3
Petición oficial	10	6
Petición certificación	10	4
Petición de información	10	3.3
Petición congresistas	5	3.3
Petición con término especial 5 días	5	3
Petición con término especial 4 días	4	3.3
Petición con término especial 3 días	3	1
Petición con término especial 2 días	2	2
Petición con término especial 1 día	1	1
Petición datos personales	10	4.3
Traslado por competencia	5	1
Liquidación convenios	0	2.3
Ampliación de términos de 30 a 60	60	25.6
Ampliación de términos de 15 a 30	30	22.3
Ampliación de términos de 10 a 20	20	18
Ampliación de términos de 5 a 10	0	6.6
Queja	15	12.3
Respuesta demanda	32	30.6
Reclamación ante la comisión de personal	0	7.6
Peticiones copias	10	8.3
Reclamo	15	10
Sugerencia	15	11
Denuncia	15	10.3

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

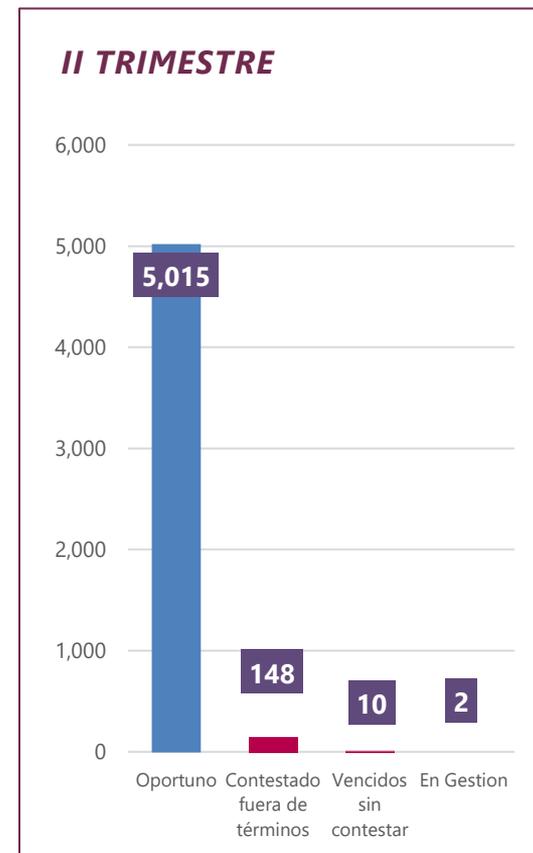


Dependencia competente para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	1.446	2	0	1.448
Grupo Interno de Trabajo- Información y Servicio al Ciudadano	1.039	0	0	1.039
Dirección de Censos y Demografía	292	68	0	360
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	320	23	1	344
Dirección de Geoestadística	316	0	0	316
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	402	15	0	417
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	102	2	0	104
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	330	1	0	331
Oficina Asesora de Sistemas	12	0	0	12
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	70	3	0	73
Oficina Asesora Jurídica	43	0	0	43
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	0	0	29
Dirección de Cuentas Nacionales	31	0	0	31
Oficina Asesora de Planeación	14	4	0	18
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	12	2	0	14
Oficina de Control Interno	5	1	0	6
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	4	7	0	11
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	11	0	0	11
Grupo Interno de Trabajo ODS	4	0	0	4
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	27	2	0	29
Secretaría General	5	0	0	5
Subdirección del DANE	6	0	0	6
Comisión de Personal	0	0	0	0
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	0	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	0	0	0
Despacho de Dirección	15	0	0	15
<b>Total</b>	<b>4.535</b>	<b>130</b>	<b>1</b>	<b>4.666</b>

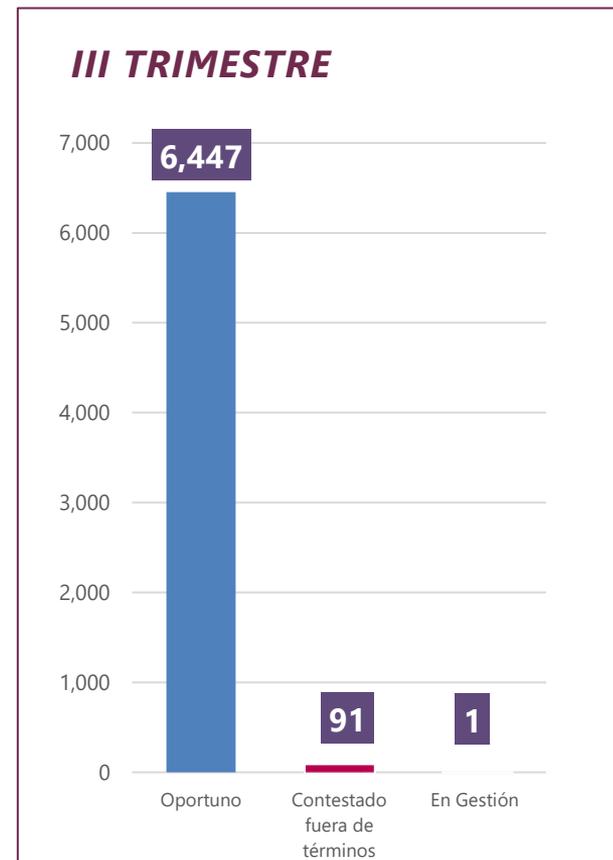
## I TRIMESTRE



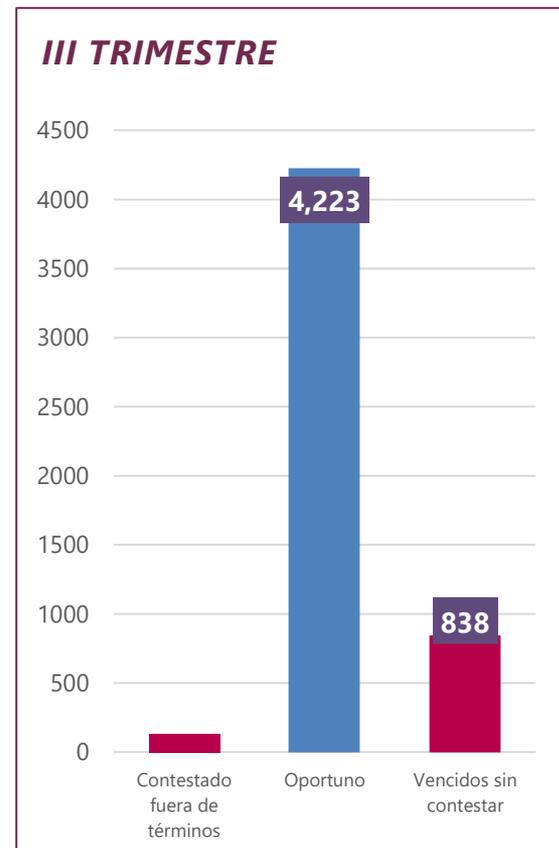
Dependencia competente para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	En Gestión	Total
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	1.249	0	0	0	1.249
Grupo Interno de Trabajo- Información y Servicio al Ciudadano	942	2	0	0	944
Dirección de Censos y Demografía	502	33	0	1	536
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	440	60	8	1	509
Dirección de Geoestadística	340	1	0	0	341
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	297	12	0	0	309
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	756	2	0	0	758
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	147	0	0	0	147
Oficina Asesora de Sistemas	46	0	0	0	46
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	31	4	2	0	37
Oficina Asesora Jurídica	85	0	0	0	85
Oficina de Control Disciplinario Interno	34	0	0	0	34
Dirección de Cuentas Nacionales	29	0	0	0	29
Oficina Asesora de Planeación	23	15	0	0	38
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	22	4	0	0	26
Oficina de Control Interno	1	1	0	0	2
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	17	2	0	0	19
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	12	1	0	0	13
Grupo Interno de Trabajo ODS	4	0	0	0	4
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	13	2	0	0	15
Secretaría General	3	0	0	0	3
Subdirección del DANE	17	7	0	0	24
Comisión de Personal	0	0	0	0	0
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	0	0	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	1	0	0	1
Despacho de Dirección	5	1	0	0	6
<b>Total</b>	<b>5.015</b>	<b>148</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5.175</b>



Dependencia competente para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	En Gestión	Total
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	1.810	0	0	1.810
Grupo Interno de Trabajo- Información y Servicio al Ciudadano	1.251	7	0	1.258
Dirección de Censos y Demografía	919	19	0	938
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	578	42	0	620
Dirección de Geoestadística	396	0	0	396
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	317	4	0	321
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	245	6	0	251
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	239	0	0	239
Oficina Asesora de Sistemas	234	1	0	235
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	141	2	0	143
Oficina Asesora Jurídica	116	0	0	116
Oficina de Control Disciplinario Interno	57	0	0	57
Dirección de Cuentas Nacionales	49	0	0	49
Oficina Asesora de Planeación	17	2	0	19
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	10	3	0	13
Oficina de Control Interno	12	0	0	12
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	9	2	0	11
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	8	2	0	10
Grupo Interno de Trabajo ODS	10	0	0	10
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	7	0	0	7
Secretaría General	6	0	0	6
Subdirección del DANE	6	0	0	6
Comisión de Personal	3	1	1	5
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	4	0	0	4
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	2	0	0	2
Despacho de Dirección	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>6.447</b>	<b>91</b>	<b>1</b>	<b>6.539</b>



Dependencia competente para dar respuesta	Contestado fuera de términos	Oportuno	Vencidos sin contestar	Total
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	3	1.089	3	1.095
Grupo Interno de Trabajo- Información y Servicio al Ciudadano	15	995	17	1.027
Dirección de Censos y Demografía	23	346	8	377
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	12	392	30	434
Dirección de Geoestadística	2	302	2	306
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	13	178	3	194
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	2	245	1	248
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	2	168	59	229
Oficina Asesora de Sistemas	10	177	2	189
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	11	29	14	54
Oficina Asesora Jurídica	1	95	6	102
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	38	0	40
Dirección de Cuentas Nacionales	1	23	0	24
Oficina Asesora de Planeación	3	13	1	17
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial e Interseccionales	0	10	0	10
Oficina de Control Interno	0	29	1	30
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	0	12	1	13
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	28	54	668	750
Grupo Interno de Trabajo ODS	0	13	0	13
Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE)	0	2	0	2
Secretaría General	0	2	0	2
Subdirección del DANE	2	3	1	6
Comisión de Personal	0	1	16	17
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	0	0	1	1
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	2	4	6
Despacho de Dirección	0	5	0	5
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>4.223</b>	<b>838</b>	<b>5.191</b>



21.

## Oportunidad en las Direcciones Territoriales



	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
<b>Oportuno</b>	344	306	623	750	2023
	479	316	575	544	1914
	378	233	556	587	1754
	575	561	490	437	2063
	344	287	406	440	1477
	148	121	289	210	768
	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2.268</b>	<b>1.824</b>	<b>2939</b>	<b>2.969</b>	<b>10.000</b>

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
<b>Contestado fuera de términos</b>	0	3	2	20	25
	0	0	0	15	15
	0	1	6	72	79
	0	0	0	16	16
	0	1	1	58	60
	0	0	0	5	5
	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>186</b>

	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total	
<b>Vencidos sin contestar</b>	1	2	3	0	6	
	0	0	0	177	177	
	0	0	0	33	33	
	0	0	0	27	27	
	0	0	0	63	63	
	0	0	0	34	34	
	0	0	0	1	1	
	0	0	0	0	0	
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>335</b>	<b>341</b>

# 22.

## Oportunidad según el tipo de solicitud



		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Petición	<b>Oportuno</b>	6.640	6.715	8.956	0	22.311
Reclamo		91	68	333	0	492
Ampliación		53	44	57	0	154
Queja		13	8	30	0	51
Denuncia		1	3	5	0	9
Respuesta demanda		1	1	4	0	6
Sugerencia		4	0	1	0	5
<b>Total</b>		<b>6.803</b>	<b>6.839</b>	<b>9.386</b>	<b>0</b>	<b>23.028</b>

		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Petición	<b>Vencidos sin contestar</b>	0	10	0	0	10
Reclamo		0	0	1	0	1
Ampliación		1	0	0	0	1
Queja		0	0	0	0	0
Denuncia		0	0	0	0	0
Respuesta demanda		0	0	0	0	0
Sugerencia		0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Petición	<b>Contestado fuera de términos</b>	129	149	98	0	376
Reclamo		0	1	2	0	3
Ampliación		1	3	1	0	5
Queja		0	0	0	0	0
Denuncia		0	0	0	0	0
Respuesta demanda		0	0	0	0	0
Sugerencia		0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>130</b>	<b>153</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>384</b>

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

## 23. Solicitud de ampliación de términos



### I Trimestre

Competente al solicitar la ampliación de términos	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	De 15 a 30	20
	De 10 a 20	19
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	De 15 a 30	13
	De 10 a 20	13
Dirección Territorial Centro - Bogotá	De 10 a 20	12
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	De 15 a 30	29
Dirección de Geoestadística	De 15 a 30	19
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	De 10 a 20	16
Grupo Interno de Trabajo Alianza y Asuntos Internacionales	De 30 a 60	31
Dirección de Censos y Demografía	De 15 a 30	37
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	De 15 a 30	22
Secretaría General	De 5 a 10	0
Dirección de Cuentas Nacionales	De 5 a 10	0
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	De 30 a 60	0
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	De 15 a 30	24
<b>Total</b>		<b>20</b>



## II Trimestre

Competente al solicitar la ampliación de términos	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	De 15 a 30	19
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	De 5 a 10	9
Dirección Territorial Centro - Bogotá	De 15 a 30	24
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	De 15 a 30	23
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	De 15 a 30	30
Dirección de Regulación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	De 15 a 30	24
Oficina de Control Interno	De 5 a 10	0
Dirección de Censos y Demografía	De 10 a 20	20
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	De 15 a 30	26
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	De 10 a 20	15
Oficina Asesora Jurídica	De 10 a 20	15
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	De 30 a 60	0
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	De 15 a 30	28
<b>Total</b>		<b>21</b>

## III Trimestre



Competente al solicitar la ampliación de términos	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	De 15 a 30	14
	De 10 a 20	1
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	De 15 a 30	7
	De 5 a 10	2
	De 10 a 20	2
Dirección Territorial Centro - Bogotá	De 15 a 30	10
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	De 15 a 30	6
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	De 15 a 30	4
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)	De 5 a 10	2
Oficina de Control Interno	De 5 a 10	2
Dirección de Censos y Demografía	De 15 a 30	2
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	De 15 a 30	2
Secretaría General	De 5 a 10	1
Dirección de Cuentas Nacionales	De 5 a 10	1
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	De 30 a 60	1
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	De 15 a 30	1
<b>Total</b>		<b>58</b>



## IV Trimestre

Competente al solicitar la ampliación de términos	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	4
Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual	5
Dirección Territorial Centro - Bogotá	12
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	3
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	16
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	3
Oficina de Control Interno	2
Dirección de Censos y Demografía	1
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	3
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	1
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	1
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	1
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	1
<b>Total</b>	<b>53</b>

Solicitud de ampliación de términos.. 4-4

Fuente: DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD

## Solicitudes con negación de acceso a la información pública



### GIT Información y Servicio al Ciudadano

I Trimestre: 37  
 II Trimestre: 36  
 III Trimestre: 22  
 IV Trimestre: 8



### Grupo Interno de Trabajo Gestión Contractual

I Trimestre: 0  
 II Trimestre: 0  
 III Trimestre: 1  
 IV Trimestre: 0



### Dirección de Recolección y Acopio (DRA)

I Trimestre: 5  
 II Trimestre: 1  
 III Trimestre: 1  
 IV Trimestre: 0



### Dirección Territorial Centro Occidente – Manizales

I Trimestre: 2  
 II Trimestre: 0  
 III Trimestre: 0  
 IV Trimestre: 0



### Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana

I Trimestre: 2  
 II Trimestre: 1  
 III Trimestre: 0  
 IV Trimestre: 1



### Dirección de Censos y Demografía

I Trimestre: 2  
II Trimestre: 2  
III Trimestre: 0  
IV Trimestre: 1



### Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)

I Trimestre: 2  
II Trimestre: 1  
III Trimestre: 0  
IV Trimestre: 0



### Dirección Territorial Centro – Bogotá

I Trimestre: 0  
II Trimestre: 1  
III Trimestre: 0  
IV Trimestre: 0



### Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)

I Trimestre: 0  
II Trimestre: 1  
III Trimestre: 0  
IV Trimestre: 0



### Direcciones Territoriales

I Trimestre: 0  
II Trimestre: 0  
III Trimestre: 0  
IV Trimestre: 4

## 25.

## Traslados por competencia a otras entidades



	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano	82	124	120	64	390
Dirección de Censos y Demografía	5	3	5	0	13
Dirección de Recolección y Acopio (DRA)	1	0	0	0	1
Dirección de Geoestadística	1	0	0	0	1
Dirección Territorial Norte	0	0	0	1	1
Dirección De Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN)	0	0	0	1	1
Oficina de Planeación	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>127</b>	<b>125</b>	<b>67</b>	<b>408</b>



### I TRIMESTRE

Para el ejercicio desarrollado para la revisión de congruencia, oportunidad y lenguaje claro de las solicitudes que ingresaron al DANE en el Informe Anual vigencia 2024, se realizó una muestra representativa de 600 registros de los requerimientos allegados por los grupos de interés.

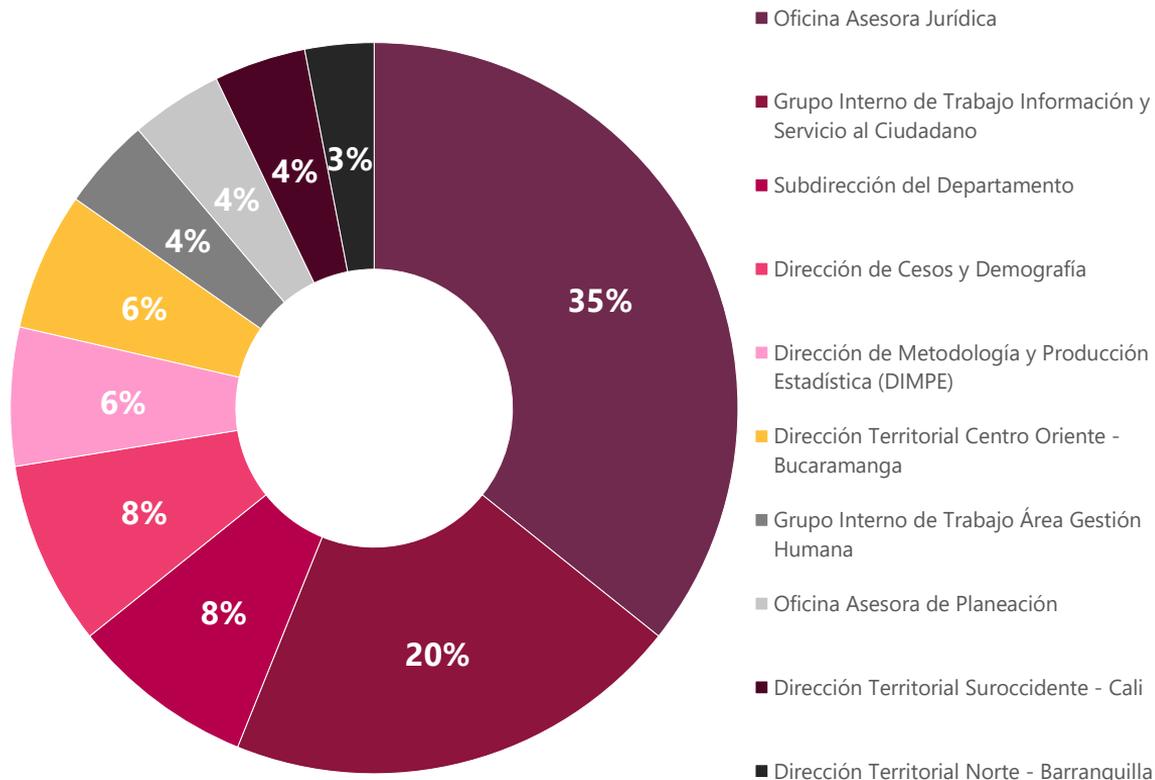
Desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se analizó cada una de estas solicitudes cotejando el tiempo, claridad y profundidad de las respuestas entregadas, así como, el cumplimiento de los estándares estipulados en el repositorio del gestor documental, en la cual se destaca que el 80% de estos requerimientos cumplen con lo anteriormente mencionado.

En la siguiente tabla se discriminan los puntos de mejora evidenciados, con el fin de realizar y brindar a los ciudadanos respuestas de calidad y en los tiempos estipulados por la ley.

Puntos de mejora	Total	Porcentaje
Cumple	482	80%
El oficio se encuentra en Word o PDF sin firma	39	7%
Se envía enlaces para búsqueda, no se entrega información solicitada	22	4%
No se evidencia anexo en el sistema de Gestión Documental	14	2%
Contestado por fuera de los términos establecidos (entre 1 a 10 días hábiles)	12	2%
Se reemplaza imagen de entrada por imagen de salida	7	1%
Es una petición de congreso y no se debió enviar Link	5	1%
Contestado por fuera de los términos establecidos (entre 20 a 70 días hábiles)	5	1%
Se envía a radicar fuera de términos	4	1%
No se evidencia el adjunto del traslado	3	1%
Es la misma petición por parte del peticionario y se le da respuesta diferente por los competentes	2	0%
El oficio no es claro al momento de sugerir información adicional	2	0%
No se entrega información solicitada	2	0%
A la petición se le debió dar traslado	1	0%
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

## Competentes con puntos de mejora

En la imagen se discrimina el top 10 de los competentes en dar respuesta que tienen puntos de mejora en las respuestas de las solicitudes a los grupos de interés, así mismo, desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se identificó que es importante reforzar las sensibilizaciones a los agentes directos encargados de generar respuestas a los requerimientos, en especial los relacionados con certificaciones e información estadística, así como, fortalecer los temas competentes con el gestor documental.





## I TRIMESTRE

Para el ejercicio desarrollado para la revisión de congruencia, oportunidad y lenguaje claro de las solicitudes que ingresaron al DANE en el segundo trimestre de la vigencia 2024, se tomó una muestra representativa de 972 registros de los requerimientos allegados por los grupos de interés.

Desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se analizó cada una de estas solicitudes cotejando el tiempo, la claridad y la profundidad de las respuestas entregadas, así como, el cumplimiento de los estándares estipulados en el repositorio del gestor documental, en la cual, se destaca que el 83% de estos requerimientos cumplen con lo anteriormente mencionado.

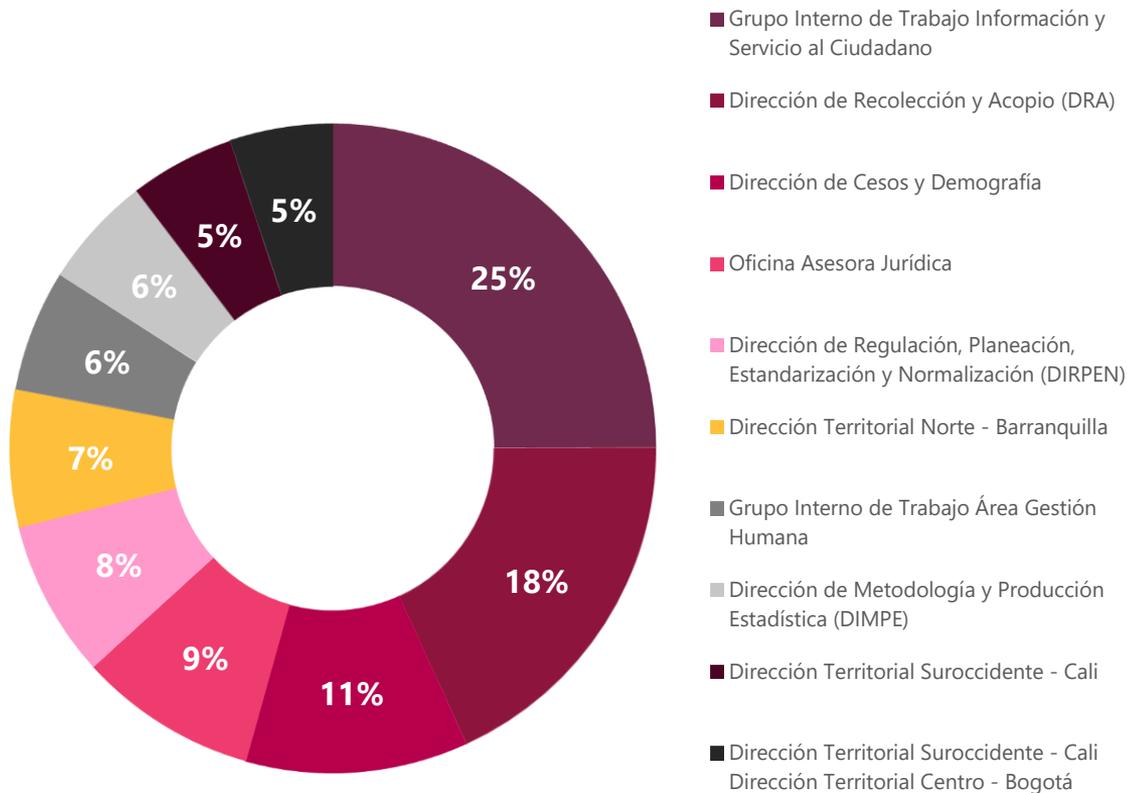
En la siguiente tabla se discriminan los puntos de mejora que se deben tener en cuenta por parte de los competentes, a fin, de hacer las mejoras necesarias para brindar a los ciudadanos respuestas de calidad y en los tiempos estipulados por la ley.

**Fuente:** DANE cuadro único nacional de seguimiento y control a PQRSD.

Puntos de mejora	Total	Porcentaje
Cumple	807	83%
Respuesta en Word y sin firma en el gestor documental	73	8%
No se entrega la información solicitada, se remite el link para la búsqueda del peticionario	26	3%
Se cambia radicado de entrada por radicado de salida	18	2%
No se evidencia anexo en el sistema de gestión documental	17	2%
Contestado por fuera de los términos establecidos (entre 1 a 10 días hábiles)	14	1%
Contestado por fuera de los términos establecidos (mayor a 10 días hábiles y menor o igual a 50 días hábiles)	9	1%
No se evidencia radicado de traslado a la entidad competente	2	0%
Permanece más de 5 días en correo de servidor	2	0%
No se adjunta documento con histórico de respuesta	1	0%
Se asocia la solicitud de ampliación de términos como respuesta principal	1	0%
Se deben revisar los documentos antes de firmarlos	1	0%
Se da respuesta a una entidad externa con radicado de comunicación interna	1	0%
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>100%</b>

## Competentes con puntos de mejora

En la presente imagen se discrimina el top 10 de los competentes en dar respuesta que poseen puntos de mejora en las respuestas de las solicitudes a los grupos de interés, así mismo, desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD, se identificó que es importante reforzar las sensibilizaciones a los agentes directos de generar respuestas de los requerimientos, en especial los relacionados con certificaciones, información estadística y/o traslados por competencia, así como, fortalecer los temas competentes con el gestor documental.



Desde el Grupo Interno de Trabajo de seguimiento y control a PQRSD, en cumplimiento con el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y la dimensión de evaluación de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se implementaron las pruebas de ciudadano incógnito en la vigencia 2024 como esquema de monitoreo y seguimiento, para medir el nivel de efectividad de los protocolos, procedimientos y canales de atención con los que cuenta la Entidad. Por medio, de este mecanismo se busca evaluar los aspectos positivos y negativos en los 3 niveles de atención (presencial, telefónico y virtual).

En el desarrollo de este ejercicio se encontró lo siguiente:



### Canal presencial

Se realizó la prueba de ciudadano incógnito en una de las territoriales, en la que se validaron aspectos como: entrega oportuna de la información, lenguaje claro, acceso y otros aspectos importantes para la atención de los grupos de interés. Para este ejercicio se reportó como factor negativo el desconocimiento del protocolo de atención al ciudadano y los medios autorizados para la entrega de la información, no obstante, en la parte positiva del ejercicio, evidenció la disposición en la atención y la entrega oportuna de la información solicitada por el peticionario.



### Canal telefónico

En este canal, el ciudadano incógnito realizó el ejercicio validando varios números telefónicos relacionados en el portal web del DANE, disponibles para el contacto de los grupos de interés con la entidad, para esta prueba identificó que varias de estas líneas se encuentran fuera de servicio. Por otro lado, a las que logró comunicarse, evidenció que el acceso para la atención de un funcionario se extiende por varios minutos y las respuestas para las peticiones no es satisfactoria.



### Canal web

El ejercicio que se llevó a cabo para este canal refleja los cambios positivos que se han llevado a cabo en la entidad, posterior, a las pruebas que se han desarrollado en vigencias anteriores, los enlaces que se encontraban rotos ya se encuentran en funcionamiento, no obstante, aún hay algunas observaciones en cuanto lenguaje claro e inclusión de personas con discapacidad auditiva por resaltar.

El resultado de este ejercicio se compartirá con las Dependencias o Direcciones Territoriales involucradas, a través, de mesas de trabajo programadas desde el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a PQRSD.



**DANE**

## **Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a las PQRSD**

Informe anual de  
seguimiento

**Vigencia 2024**



/DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



DANE\_Colombia