

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

III Trimestre 2025

Contenido

- 1.** Participación ciudadana III Trimestre 2025 por los canales de atención
- 2.** Participación ciudadana III Trimestre 2025 verbales y chat
- 3.** Numero de ingresos III Trimestre 2025
- 4.** Solicitudes recibidas III Trimestre 2025 clasificadas por tipo
- 5.** Radicados que no requieren respuesta III Trimestre 2025
- 6.** Solicitudes gestionadas III Trimestre 2025 en DANE Central
- 7.** Peticiones gestionadas III Trimestre 2025 en Direcciones Territoriales
- 8.** Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central. Julio
- 9.** Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central. Agosto
- 10.** Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central. Septiembre
- 11.** Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central. Total General
- 12.** Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales
- 13.** Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central
- 14.** Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales
- 15.** Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas III Trimestre 2025 DANE Central y Direcciones Territoriales
- 16.** Análisis de las motivaciones de consulta por parte de los grupos de interés III Trimestre 2025

Contenido

17. Oportunidad de respuesta en las solicitudes 2025
18. Oportunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias III Trimestre 2025
19. Solicitudes Vencidas sin responder III Trimestre 2025
20. Tiempo promedio de respuesta III Trimestre 2025
21. Oportunidad por dependencia III Trimestre 2025 en DANE Central
22. Oportunidad III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales
23. Oportunidad III Trimestre 2025 según el tipo de solicitud
24. Traslados por competencia III Trimestre 2025 a otras entidades
25. Congruencia, oportunidad III Trimestre
26. Informe III Trimestre de la gestión de las PQRSD Oficina de Control Disciplinario Interno
27. Total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025
28. Tipo de temática y conductas específicas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.
29. Conductas específicas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.
30. Desagregación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas por Dirección Territorial y Subsede tercer trimestre 2025.
31. Tratamiento de la Gestión Disciplinaria realizada en el marco de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.
32. Resultado final de la gestión de las PQRSD que, en el primer semestre de 2025, quedaron con ampliación de términos.

Informe de gestión y seguimiento

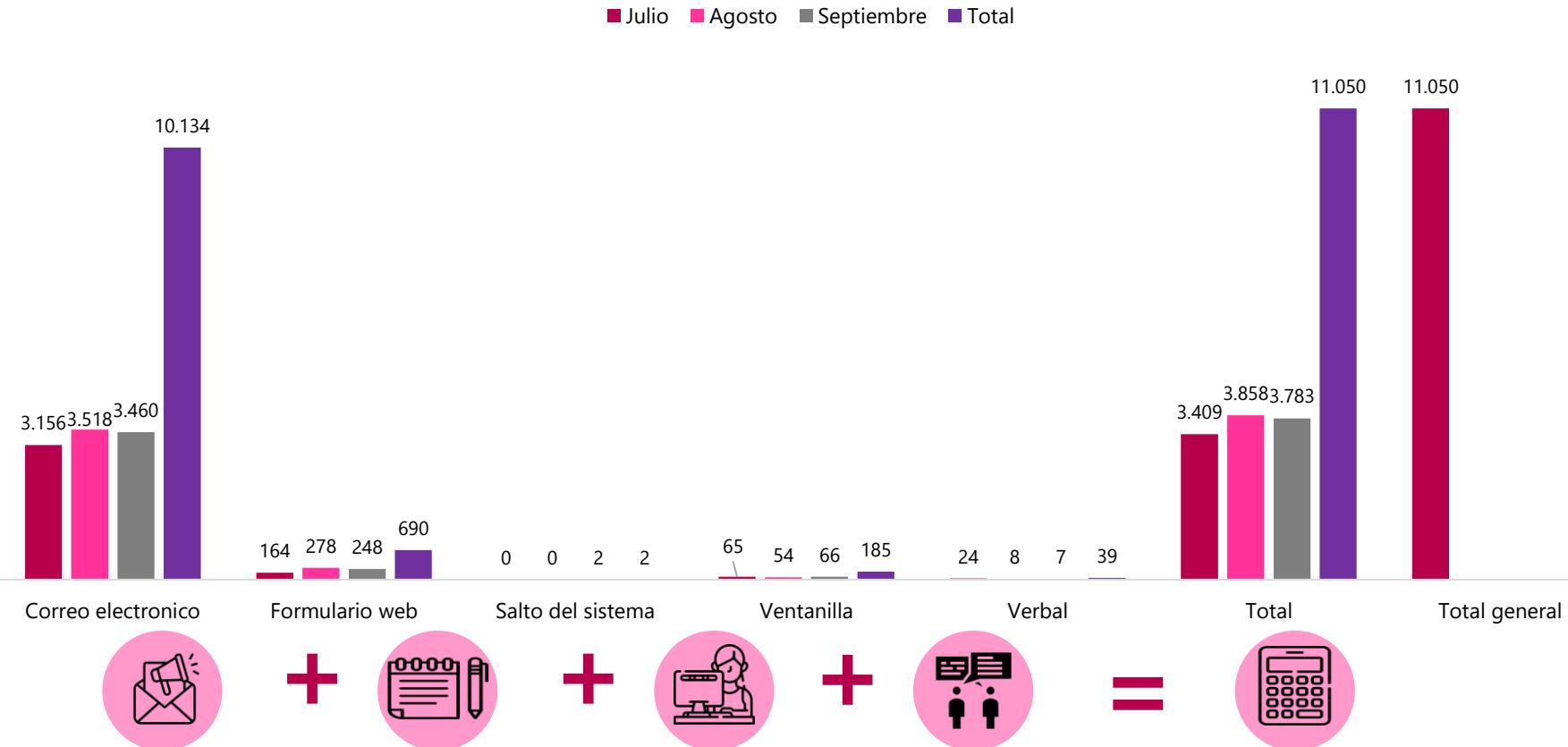
III Trimestre 2025

La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) por medio del Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presentan a los grupos de interés el informe de seguimiento a las PQRSD para el III Trimestre 2025.





Participación ciudadana III Trimestre 2025 por los canales de atención

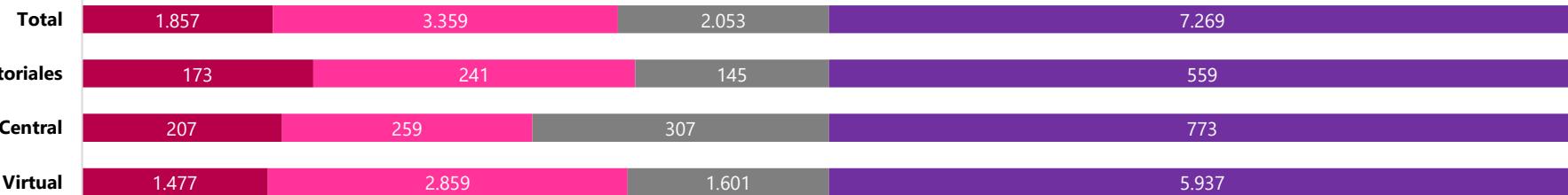


Participación ciudadana III Trimestre 2025 verbales y chat



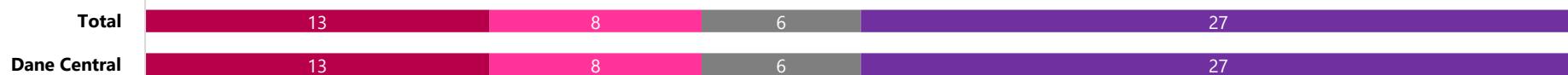
Chat

■ Chat Julio ■ Chat Agosto ■ Chat Septiembre ■ Chat Total



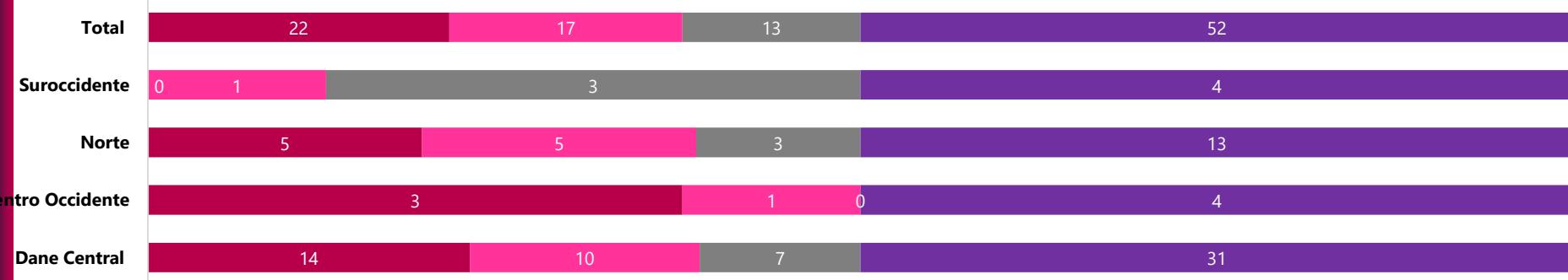
Telefonía

■ Telefonía Julio ■ Telefonía Agosto ■ Telefonía Septiembre ■ Telefonía Total



Presencial

■ Presencial Julio ■ Presencial Agosto ■ Presencial Septiembre ■ Presencial Octubre



Número de ingresos

III Trimestre 2025

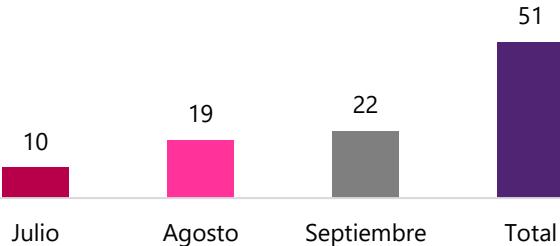
-
1. Clasificación por modalidad de ingreso de las PQRSD en las dependencias y Direcciones Territoriales.
 2. Motivos de consulta de los grupos de interés por dependencias y Direcciones Territoriales.



Solicitudes recibidas III Trimestre 2025 clasificadas por tipo

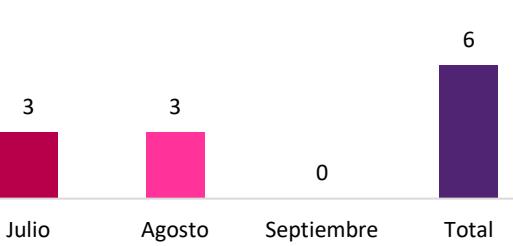
Ampliación

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



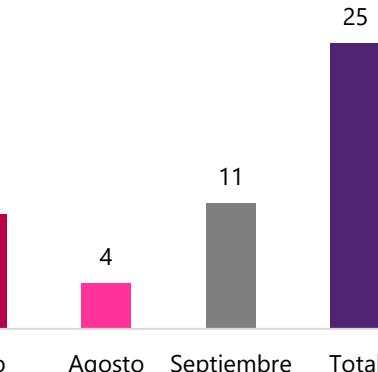
Denuncia

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



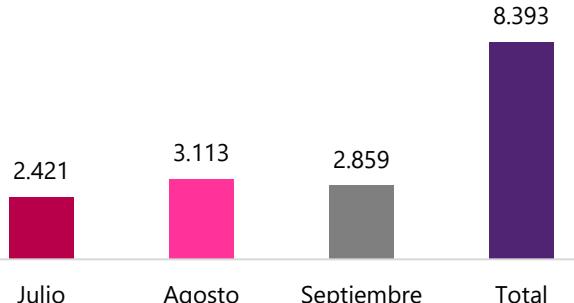
Queja

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



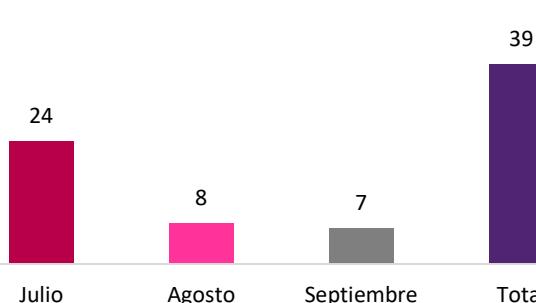
Petición

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



Petición Verbal

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total

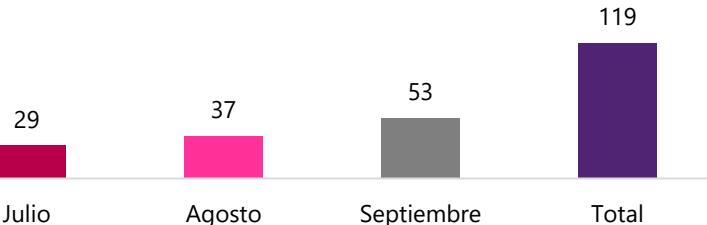


Solicitudes recibidas III Trimestre 2025 clasificadas por tipo



Reclamo

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



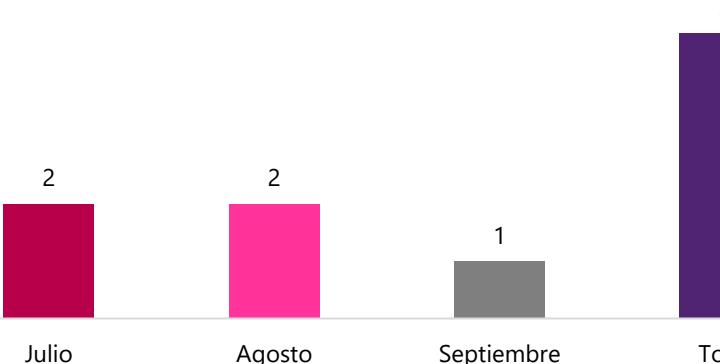
Tipificación Errada

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



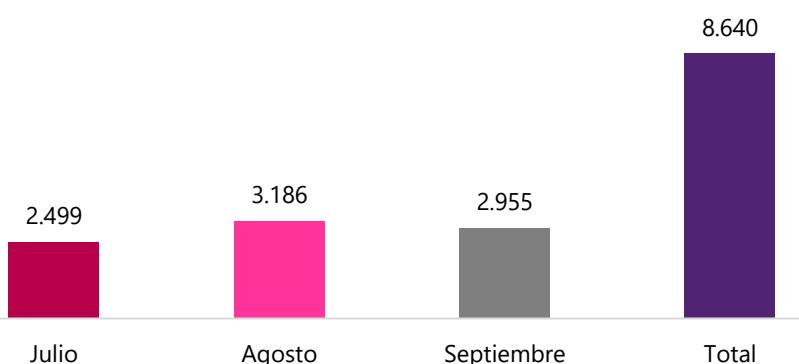
Respuesta Demanda

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total



Total General

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total

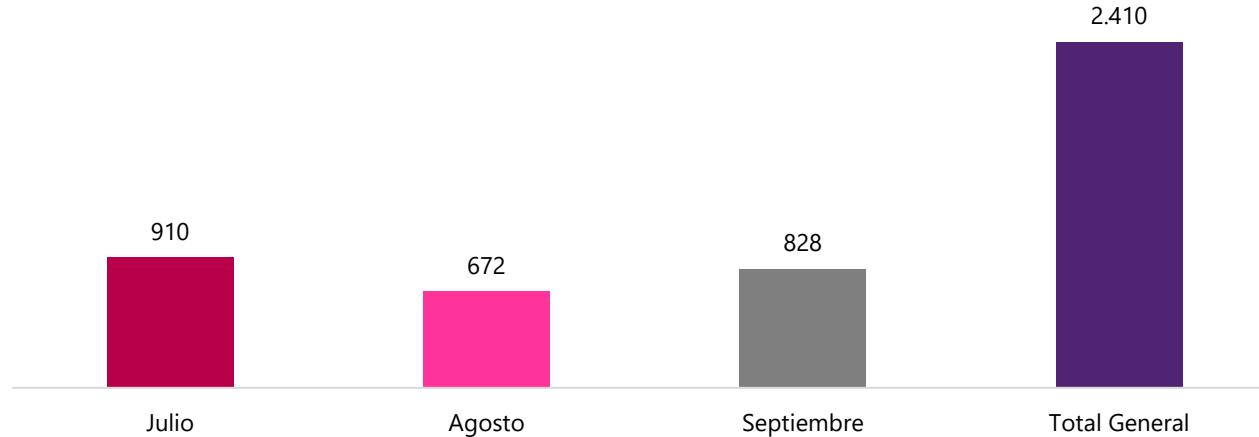


| Radicados que no requieren respuesta III Trimestre 2025



Documentos de apoyo

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total General

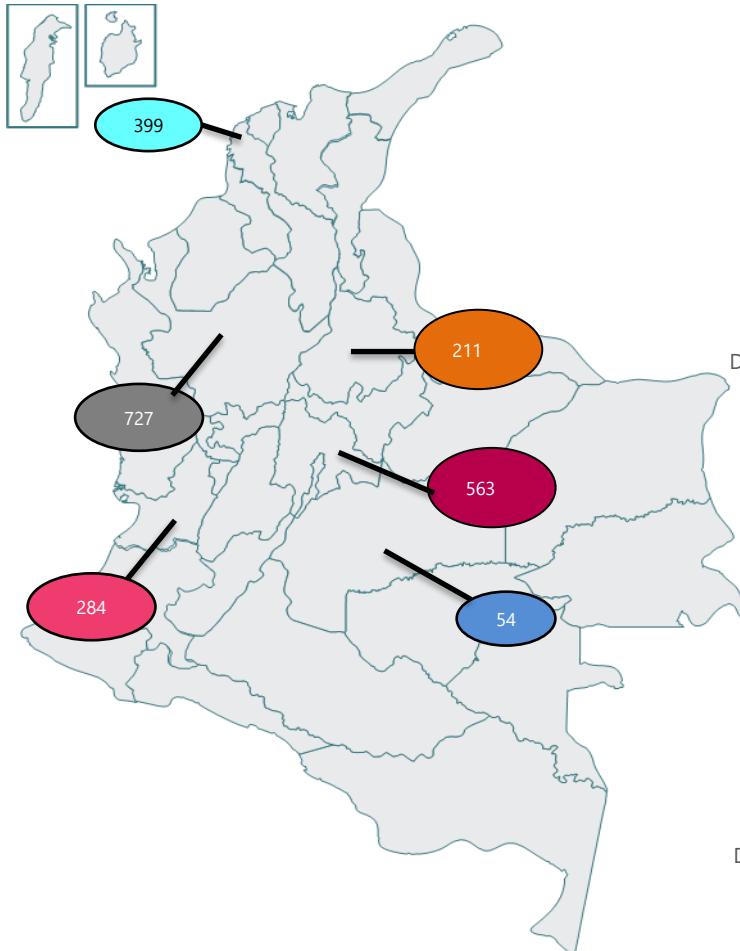


Peticiones gestionadas III Trimestre 2025 en DANE Central



Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	312	992	609	1.913
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	462	516	513	1.491
GIT Área Gestión del Talento Humano	278	239	308	825
Dirección de Geoestadística – DIG	246	113	132	491
Dirección de Censos y Demografía – DCD	144	96	133	373
Dirección de Metodología y Producción Estadística – DIMPE	91	98	121	310
GIT Área Financiera	61	77	49	187
GIT Gestión Contractual	67	32	63	162
Oficina Asesora Jurídica – OAJ	59	53	40	152
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	49	31	46	126
Oficina de Control Disciplinario Interno – OCID	28	20	33	81
Oficina de Sistemas – OSIS	23	28	13	64
Oficina de Control Interno – OCI	16	10	12	38
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales – DSCN	8	14	11	33
Oficina Asesora de Planeación –OPLAN	13	6	9	28
GIT Área Gestión Administrativa	5	11	11	27
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	8	10	8	26
Comisión de Personal DANE Central	6	6	10	22
Secretaría General	3	2	11	16
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	2	6	5	13
Despacho de la Subdirección	5	7		12
Despacho del Director			2	5
GIT Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	1	3	1	5
Total General	1.887	2.372	2.143	6.402

Peticiones gestionadas III Trimestre 2025 en Direcciones Territoriales



■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total

	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Total General	612	814	812	2.238
Comité Convivencia Laboral Bogotá	1	0	1	
Dirección Territorial Suroriental - Villavicencio	0	25	29	54
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	86	38	87	211
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	20	108	156	284
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	118	159	122	399
Dirección Territorial Centro - Bogotá	175	215	172	562
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	212	269	246	727

Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central - Julio									
Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Total	
Dirección de Difusión y Cultura Estadística – DICE	0	0	438	24	0	0	0	462	
Dirección de Recolección y Acopio – DRA	2	1	307	0	0	2	0	312	
GIT Área Gestión del Talento Humano	0	0	277	0	0	1	0	278	
Dirección de Geoestadística – DIG	0	0	246	0	0	0	0	246	
Dirección de Censos y Demografía – DCD	0	0	144	0	0	0	0	144	
Dirección de Metodología y Producción Estadística-DIMPE	0	0	91	0	0	0	0	91	
GIT Gestión Contractual	0	0	66	0	0	1	0	67	
GIT Área Financiera	0	0	61	0	0	0	0	61	
Oficina Asesora Jurídica – OAJ	0	0	57	0	0	0	2	59	
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización - DIRPEN	1	0	48	0	0	0	0	49	
Oficina de Control Disciplinario Interno – OCID	0	1	17	0	10	0	0	28	
Oficina de Sistemas – OSIS	1	0	16	0	0	6	0	23	
Oficina de Control Interno –OCI	0	0	14	0	0	2	0	16	
Oficina Asesora de Planeación –OPLAN	0	0	13	0	0	0	0	13	
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	0	0	8	0	0	0	0	8	
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales – DSCN	0	0	8	0	0	0	0	8	
Comisión de Personal DANE Central	0	0	0	0	0	6	0	6	
GIT Área Gestión Administrativa	0	0	5	0	0	0	0	5	
Despacho de la Subdirección	0	0	5	0	0	0	0	5	
Secretaría General	0	0	2	0	0	1	0	3	
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	0	0	2	0	0	0	0	2	
GIT Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	0	0	1	0	0	0	0	1	
Total	4	2	1826	24	10	19	2	1.887	

Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo De Solicitudes Gestionados III Trimestre 2025 En DANE Central - Agosto

Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Total
Dirección de Recolección Y Acopio – DRA	1	0	977		0	14	0	992
Dirección de Difusión y Cultura Estadística – DICE		0	507	8	0	1	0	516
GIT Área Gestión del Talento Humano	2	0	236	0	0	1	0	239
Dirección de Geoestadística – DIG		0	113	0	0	0	0	113
Dirección de Metodología Y Producción Estadística-DIMPE	3	0	95	0	0	0	0	98
Dirección de Censos y Demografía – DCD	0	0	96	0	0	0	0	96
GIT Área Financiera	0	0	77	0	0	0	0	77
Oficina Asesora Jurídica – OAJ	0	0	51	0	0	0	2	53
GIT Gestión Contractual	0	0	32	0	0	0	0	32
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización Y Normalización – DIRPEN	0	0	31	0	0	0	0	31
Oficina de Sistemas – OSIS	0	0	22	0	0	6	0	28
Oficina de Control Disciplinario Interno – OCID	0	2	14	0	4	0	0	20
Dirección de Síntesis Y Cuentas Nacionales – DSCN	0	0	14	0	0	0	0	14
GIT Área Gestión Administrativa	1	0	10	0	0	0	0	11
Oficina de Control Interno –OCI	1	1	7	0	0	1	0	10
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	0	0	10	0	0	0	0	10
Despacho de La Subdirección	0	0	7	0	0	0	0	7
Comisión de Personal DANE Central	0	0	2	0	0	4	0	6
Oficina Asesora de Planeación – OPLAN	0	0	6	0	0	0	0	6
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	0	0	6	0	0	0	0	6
GIT Indicadores de los Objetivos De Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	0	0	3	0	0	0	0	3
Secretaría General	0	0	2	0	0	0	0	2
Despacho del Director	0	0	2	0	0	0	0	2
Total General	8	3	2.320	8	4	27	2	2.372

Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central – septiembre

Dependencias	Ampliación	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Tipificación Errada	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	1	605	0	0	3	0	0	609
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	506	7	0	0	0	0	513
GIT Área Gestión Del Talento Humano	4	302	0	0	2	0	0	308
Dirección De Censos Y Demografía - DCD	0	133	0	0	0	0	0	133
Dirección De Geoestadística - DIG	0	132	0	0	0	0	0	132
Dirección De Metodología Y Producción Estadística-DIMPE	5	116	0	0	0	0	0	121
GIT Gestión Contractual	0	63	0	0	0	0	0	63
GIT Área Financiera	0	49	0	0	0	0	0	49
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización - DIRPEN	2	44	0	0	0	0	0	46
Oficina Asesora Jurídica - OAJ	0	39	0	0	0	1	0	40
Oficina de Control Disciplinario Interno - OCID	0	22	0	11	0	0	0	33
Oficina de Sistemas – OSIS	2	11	0	0	0	0	0	13
Oficina de Control Interno –OCI	0	12	0	0	0	0	0	12
GIT Área Gestión Administrativa	2	7	0	0	0	0	2	11
Secretaría General	0	11	0	0	0	0	0	11
Dirección de Síntesis Y Cuentas Nacionales - DSCN	0	11	0	0	0	0	0	11
Comisión de Personal DANE Central	0	3	0	0	7	0	0	10
Oficina Asesora de Planeación -OPLAN	1	8	0	0	0	0	0	9
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	0	8	0	0	0	0	0	8
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	0	5	0	0	0	0	0	5
Despacho del Director	0	5	0	0	0	0	0	5
GIT Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	0	1	0	0	0	0	0	1
Total General	17	2.093	7	11	12	1	2	2.143

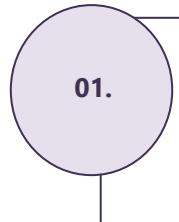
Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central



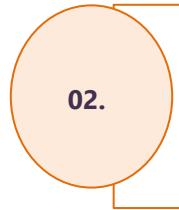
Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en DANE Central - Total General

Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Tipificación Errada	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	4	1	1889	0	0	19	0	0	1.913
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	0	1451	39	0	1	0	0	1.491
GIT Área Gestión del Talento Humano	6	0	815	0	0	4	0	0	825
Dirección de Geoestadística – DIG	0	0	491	0	0	0	0	0	491
Dirección de Censos Y Demografía – DCD	0	0	373	0	0	0	0	0	373
Dirección de Metodología Y Producción Estadística-DIMPE	8	0	302	0	0	0	0	0	310
GIT Área Financiera	0	0	187	0	0	0	0	0	187
GIT Gestión Contractual	0	0	161	0	0	1	0	0	162
Oficina Asesora Jurídica – OAJ	0	0	147	0	0	0	5	0	152
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	3	0	123	0	0	0	0	0	126
Oficina de Control Disciplinario Interno – OCID	0	3	53	0	25	0	0	0	81
Oficina de Sistemas – OSIS	3	0	49	0	0	12	0	0	64
Oficina de Control Interno – OCI	1	1	33	0	0	3	0	0	38
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales – DSCN	0	0	33	0	0	0	0	0	33
Oficina Asesora de Planeación –OPLAN	1	0	27	0	0	0	0	0	28
GIT Área Gestión Administrativa	3	0	22	0	0	0	0	2	27
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	0	0	26	0	0	0	0	0	26
Comisión de Personal DANE Central	0	0	5	0	0	17	0	0	22
Secretaría General	0	0	15	0	0	1	0	0	16
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	0	0	13	0	0	0	0	0	13
Despacho de la Subdirección	0	0	12	0	0	0	0	0	12
Despacho del Director	0	0	7	0	0	0	0	0	7
GIT Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Total General	29	5	6.239	39	25	58	5	2	6.402

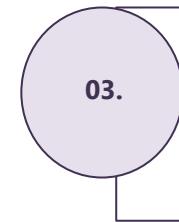
Tipo de solicitudes gestionados III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



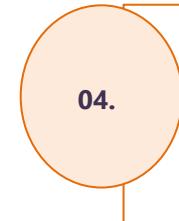
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín
Ampliación: 4
Denuncia: 1
Petición: 713
Reclamo: 9
Total: 727



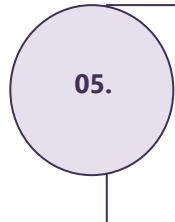
Dirección Territorial Centro - Bogotá
Ampliación: 13
Denuncia: 0
Petición: 524
Reclamo: 25
Total: 562



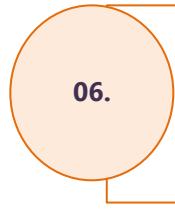
Dirección Territorial Suroccidente - Cali
Ampliación: 1
Denuncia: 0
Petición: 275
Reclamo: 8
Total: 284



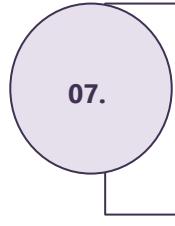
Dirección Territorial Suroriente - Villavicencio
Ampliación: 1
Denuncia: 0
Petición: 49
Reclamo: 4
Total: 54



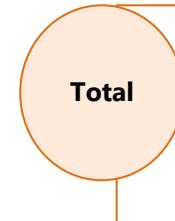
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga
Ampliación: 0
Denuncia: 0
Petición: 203
Reclamo: 8
Total: 211



Dirección Territorial Norte - Barranquilla
Ampliación: 3
Denuncia: 0
Petición: 389
Reclamo: 7
Total: 399



Comité Convivencia Laboral Bogotá
Ampliación: 0
Denuncia: 0
Petición: 1
Reclamo: 0
Total: 1



Ampliación: 22
Denuncia: 1
Petición: 2.154
Reclamo: 61
Total: 2.238



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central

1. Información Estadística

Julio: 479
Agosto: 477
Septiembre: 525
Total: 1.481



2. Banco de Prestadores de Servicios Operativo

Julio: 154
Agosto: 531
Septiembre: 249
Total: 934



3. Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)

Julio: 122
Agosto: 485
Septiembre: 312
Total: 919



4. Asuntos Internos

Julio: 191
Agosto: 189
Septiembre: 227
Total: 607



7. Requerimientos Entes Estatales

Julio: 92
Agosto: 86
Septiembre: 80
Total: 258



5. Certificado Laboral

Julio: 106
Agosto: 94
Septiembre: 112
Total: 312



8. Certificaciones Contratistas

Julio: 73
Agosto: 46
Septiembre: 65
Total: 184



6. Estratificación

Julio: 109
Agosto: 74
Septiembre: 93
Total: 276



9. Certificado De Ingresos Y Retenciones

Julio: 43
Agosto: 64
Septiembre: 36
Total: 143



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central



10. Cartografía

Julio: 115
Agosto: 18
Septiembre: 8
Total: 141



11. Tutelas

Julio: 43
Agosto: 44
Septiembre: 32
Total: 119



12. Censos

Julio: 37
Agosto: 21
Septiembre: 53
Total: 111



13. Índices (Precios y Costos)

Julio: 38
Agosto: 28
Septiembre: 32
Total: 98



14. Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)

Julio: 23
Agosto: 17
Septiembre: 57
Total: 97



15. Procesos Jurídicos

Julio: 34
Agosto: 27
Septiembre: 29
Total: 90



16. Clasificación Estadística

Julio: 32
Agosto: 19
Septiembre: 30
Total: 81



17. Solicitudes Congresistas

Julio: 18
Agosto: 26
Septiembre: 31
Total: 75



18. Reserva Estadística

Julio: 23
Agosto: 22
Septiembre: 14
Total: 59



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central

19. Proceso Disciplinario

Julio: 18
Agosto: 18
Septiembre: 21
Total: 57



20. Invitaciones

Julio: 16
Agosto: 15
Septiembre: 24
Total: 55



21. Información Grupos Étnicos

Julio: 23
Agosto: 10
Septiembre: 21
Total: 54



22. Procesos Contractuales

Julio: 17
Agosto: 15
Septiembre: 15
Total: 47



25. Operativos Estadísticos

Julio: 10
Agosto: 9
Septiembre: 13
Total: 32



23. Convocatorias CNSC DANE

Julio: 23
Agosto: 11
Septiembre: 6
Total: 40



26. Estadísticas Vitales

Julio: 6
Agosto: 3
Septiembre: 13
Total: 22



24. Respuestas a Solicitud del DANE

Julio: 13
Agosto: 7
Septiembre: 14
Total: 34



27. Solicitudes Datos Personales

Julio: 10
Agosto: 2
Septiembre: 6
Total: 18



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central



28. Sin Tema

Julio: 5
Agosto: 1
Septiembre: 8
Total: 14



29. Pagos Contratistas

Julio: 7
Agosto: 0
Septiembre: 4
Total: 11



30. Asuntos Internacionales

Julio: 0
Agosto: 2
Septiembre: 5
Total: 7



31. Factores Salariales

Julio: 0
Agosto: 2
Septiembre: 2
Total: 4



32. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Julio: 0
Agosto: 3
Septiembre: 1
Total: 4



33. Veedurías Ciudadanas

Julio: 2
Agosto: 0
Septiembre: 2
Total: 4



34. Acoso Laboral

Julio: 3
Agosto: 0
Septiembre: 0
Total: 3



35. Conflicto de Intereses

Julio: 1
Agosto: 1
Septiembre: 1
Total: 3



36. Marco Geoestadístico Nacional

Julio: 0
Agosto: 3
Septiembre: 0
Total: 3



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las DANE Central

37. Enfoque Diferencial

Julio: 1

Agosto: 1

Septiembre: 0

Total: 2



38. Documento No Requiere Tramite

Julio: 0

Agosto: 0

Septiembre: 1

Total: 1



39. Salto del Sistema

No Existe Radicado

Julio: 0

Agosto: 0

Septiembre: 1

Total: 1



40. Temáticas de Encuestas

Julio: 0

Agosto: 1

Septiembre: 0

Total: 1



Total

Julio: 1.887

Agosto: 2.372

Septiembre: 2.143

Total general: 6.402



Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



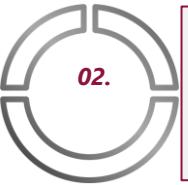
Certificaciones Contratistas

Julio: 261
Agosto: 262
Septiembre: 250
Total: 773



Procesos Jurídicos

Julio: 42
Agosto: 29
Septiembre: 39
Total: 110



Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)

Julio: 116
Agosto: 168
Septiembre: 248
Total: 532



Asuntos Internos

Julio: 19
Agosto: 59
Septiembre: 14
Total: 92



Certificado de Ingresos y Retenciones

Julio: 44
Agosto: 182
Septiembre: 107
Total: 333



Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)

Julio: 14
Agosto: 27
Septiembre: 18
Total: 59



Procesos Contractuales

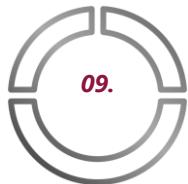
Julio: 59
Agosto: 32
Septiembre: 67
Total: 158



Banco de Prestadores de Servicios Operativos

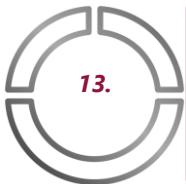
Julio: 14
Agosto: 16
Septiembre: 12
Total: 42

Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



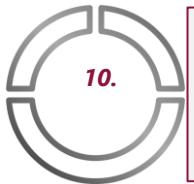
Pagos Contratistas

Julio: 10
Agosto: 12
Septiembre: 14
Total: 36



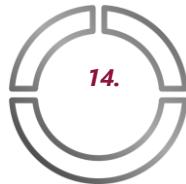
Certificado Laboral

Julio: 4
Agosto: 1
Septiembre: 2
Total: 7



Operativos Estadísticos

Julio: 8
Agosto: 14
Septiembre: 12
Total: 34



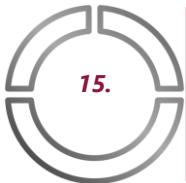
Información Estadística

Julio: 1
Agosto: 1
Septiembre: 2
Total: 4



Solicitudes Datos Personales

Julio: 16
Agosto: 9
Septiembre: 9
Total: 34



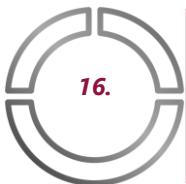
Clasificación Estadística

Julio: 1
Agosto: 0
Septiembre: 2
Total: 3



Requerimientos Entes Estatales

Julio: 0
Agosto: 2
Septiembre: 11
Total: 13



Acoso Laboral

Julio: 1
Agosto: 0
Septiembre: 1
Total: 2

Motivos de las peticiones III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Invitaciones

Julio: 2
Agosto: 0
Septiembre: 0
Total: 2



Censos

Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 1
Total: 1



Proceso Disciplinario

Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 1
Total: 1



Respuestas A Solicitud del DANE

Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 1
Total: 1



Violencia y Discriminación Multidimensional

Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 1
Total: 1



Total

Julio: 612
Agosto: 814
Septiembre: 812
Total general: 2.238

Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas III Trimestre 2025 DANE Central y Direcciones Territoriales



Motivos	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Acoso Laboral	3	0	1	4
Asuntos Internos	12	7	19	38
Banco de Prestadores de Servicios Operativos	1	10	2	13
Certificaciones Contratistas	11	11	1	23
Certificado Laboral	0	1	0	1
Clasificación Estadística	1	0	0	1
Conflicto de Intereses	1	1	1	3
Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)	2	2	5	9
Factores Salariales	0	0	1	1
Información Estadística	0	2	2	4
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)	8	12	21	41
Operativos Estadísticos	0	4	7	11
Pagos Contratistas	2	1	3	6
Proceso Disciplinario	3	6	2	11
Procesos Contractuales	5	2	9	16
Procesos Jurídicos	2	2	1	5
Requerimientos Entes Estatales	2	3	8	13
Solicitudes Congresistas	0	1	3	4
Solicitudes datos Personales	1	0	0	1
Violencia y Discriminación Multidimensional	0	0	1	1
Total General	54	65	87	206



PQRSD en DANE Central:

Durante el III Trimestre de 2025, las solicitudes recibidas en DANE Central estuvieron principalmente orientadas a requerimientos de Información Estadística, acumulando un total de 1.481 solicitudes, consolidándose como la motivación predominante. Estas solicitudes abarcan una amplia variedad de datos utilizados para el seguimiento y evaluación de actividades institucionales, operativos estadísticos, programas gubernamentales y procesos administrativos. Esta información resulta fundamental para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la optimización de recursos en diversos sectores. En segundo lugar, se ubicaron las solicitudes relacionadas con el Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), con 934 solicitudes, seguidas por la motivación Invitación Pública – BPSO, que registró 919 solicitudes, evidenciando una alta demanda asociada a procesos operativos y contractuales vinculados a la ejecución de labores estadísticas. Así mismo, la categoría de Asuntos Internos recibió 607 solicitudes, correspondientes a trámites, requerimientos y gestiones internas realizadas por los diferentes grupos de interés dentro del DANE para el cumplimiento de obligaciones o la ejecución de actividades institucionales. Finalmente, también se destacó la solicitud de certificaciones de contratistas, con 184 casos, las cuales continúan siendo un componente clave para la verificación de requisitos administrativos y contractuales.

PQRSD en las Direcciones Territoriales:

Las solicitudes más recurrentes por parte de los grupos de interés en las Direcciones Territoriales corresponden a la expedición de Certificaciones de Contratistas, las cuales alcanzaron 773 solicitudes durante el III Trimestre de 2025. Este tipo de requerimientos se orienta a acreditar la ejecución de actividades y el cumplimiento de obligaciones contractuales. En segundo lugar, se registraron 532 solicitudes asociadas a la Invitación Pública del Banco de Prestadores de Servicios Operativos (BPSO), seguidas por 333 solicitudes relacionadas con la expedición de Certificados de Ingresos y Retenciones, utilizados principalmente para trámites administrativos y fiscales. Adicionalmente, dentro de los motivos asociados a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuestas a demandas, se identificaron los siguientes resultados:

- 158 Procesos Contractuales
- 110 Procesos Jurídicos
- 92 Asuntos Internos



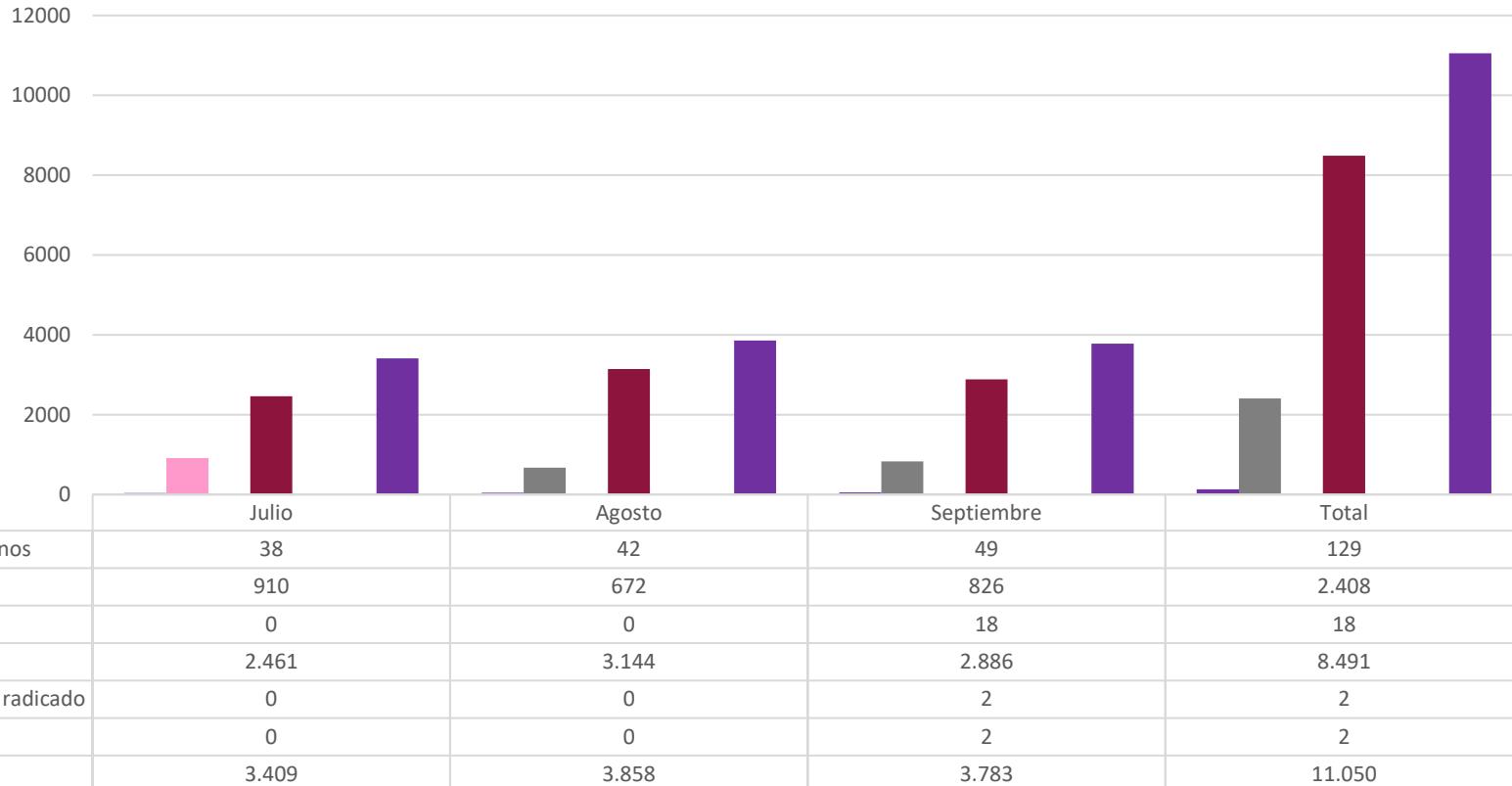
Oportunidad de respuesta en las solicitudes 2025

Importante:

Los documentos de apoyo, no se les realiza un seguimiento específico por tratarse de documentos de trámite interno de información y de apoyo a la gestión.



Oportunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias III Trimestre 2025



Solicitudes Vencidas sin responder III Trimestre 2025



DEPENDENCIA

1. GIT Enfoque Diferencial E Interseccional



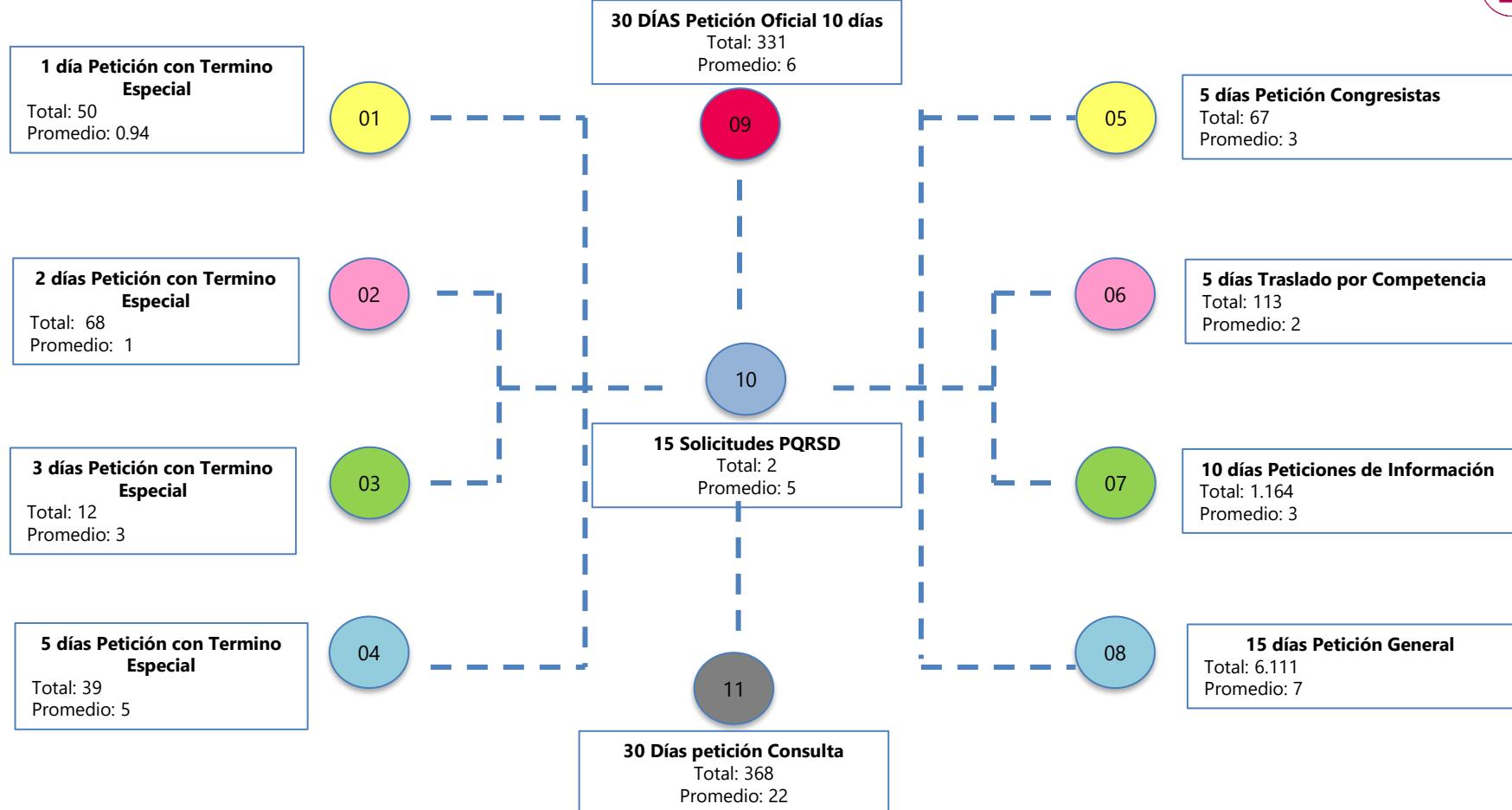
TRIMESTRE

Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 2

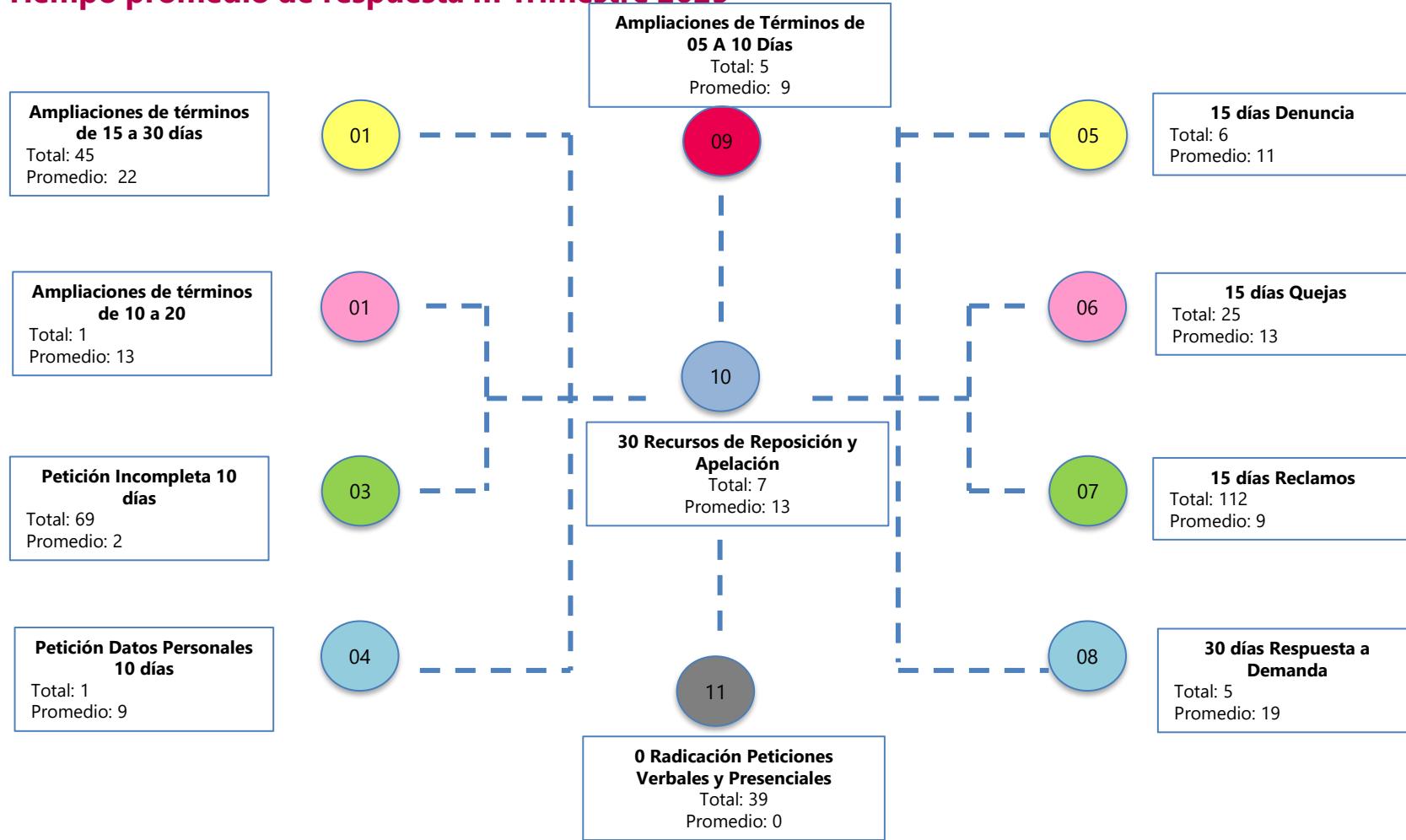


2

Tiempo promedio de respuesta III Trimestre 2025



Tiempo promedio de respuesta III Trimestre 2025



Oportunidad por dependencia III Trimestre 2025 en DANE Central



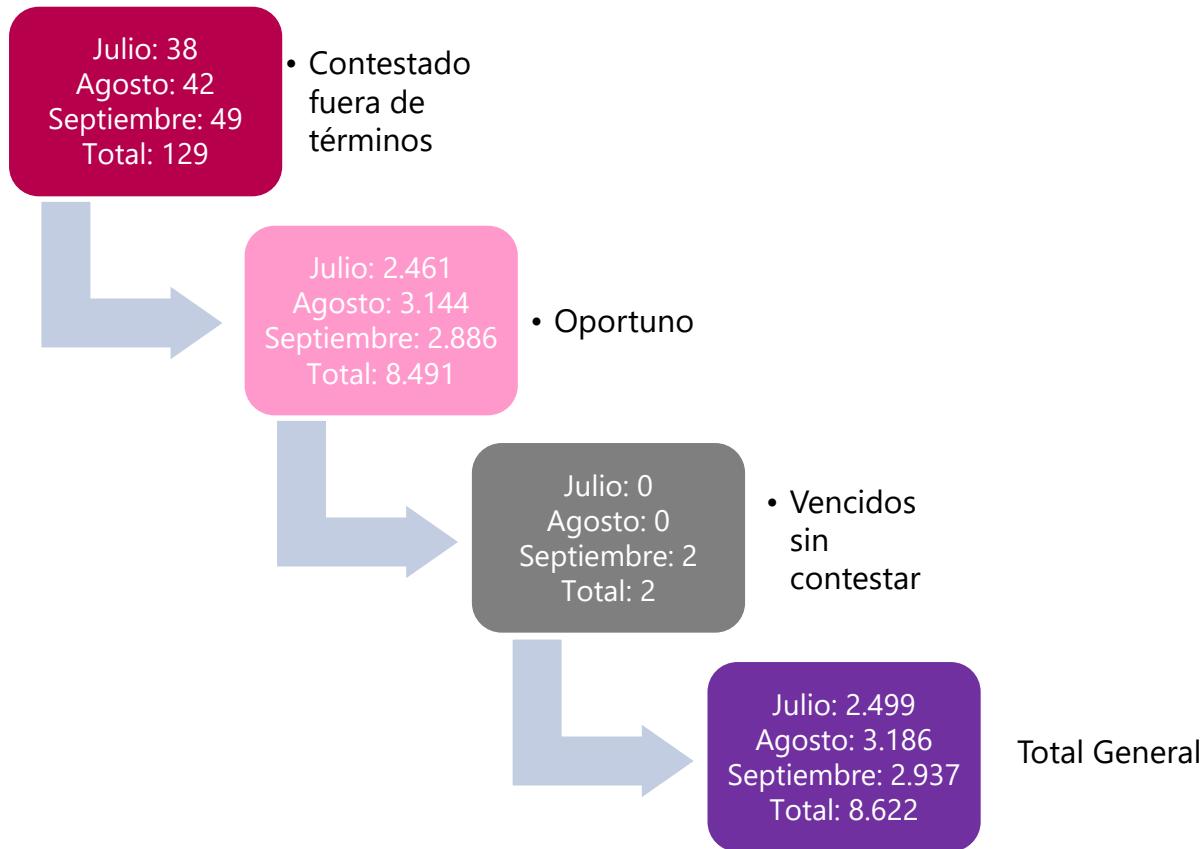
Dependencia competente para dar respuesta	Contestado fuera de términos	Oportuno	Vencidos sin contestar	Total general
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	0	1913	0	1.913
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	4	1487	0	1.491
GIT Área Gestión del Talento Humano	45	780	0	825
Dirección de Geoestadística – DIG	1	481	0	482
Dirección de Censos Y Demografía – DCD	2	370	0	372
Dirección de Metodología Y Producción Estadística-DIMPE	14	296	0	310
GIT Área Financiera	3	184	0	187
GIT Gestión Contractual	6	156	0	162
Oficina Asesora Jurídica - OAJ	0	151	0	151
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización - DIRPEN	1	124	1	126
Oficina de Control Disciplinario Interno – OCID	0	81	0	81
Oficina de Sistemas – OSIS	0	64	0	64
Oficina de Control Interno -OCI	2	36	0	38
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales - DSCN	0	33	0	33
Oficina Asesora de Planeación -OPLAN	5	22	0	27
GIT Enfoque Diferencial E Interseccional	13	12	1	26
GIT Área Gestión Administrativa	7	17	0	24
Comisión de Personal DANE Central	8	12	0	20
Secretaría General	0	16	0	16
GIT Alianzas y Asuntos Internacionales	2	11	0	13
Despacho de La Subdirección	0	12	0	12
Despacho del Director	0	7	0	7
GIT Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS para Seguimiento Agenda 2030	0	5	0	5
Total General	113	6.270	2	6.385

Oportunidad III Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Territorial	Contestado fuera de términos	Oportuno	Total general
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	11	715	726
Dirección Territorial Centro - Bogotá	0	562	562
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	2	397	399
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	1	283	284
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	1	210	211
Dirección Territorial Suroriente - Villavicencio	0	54	54
Comité Convivencia Laboral Bogotá	1	0	1
Total General	16	2.221	2.237

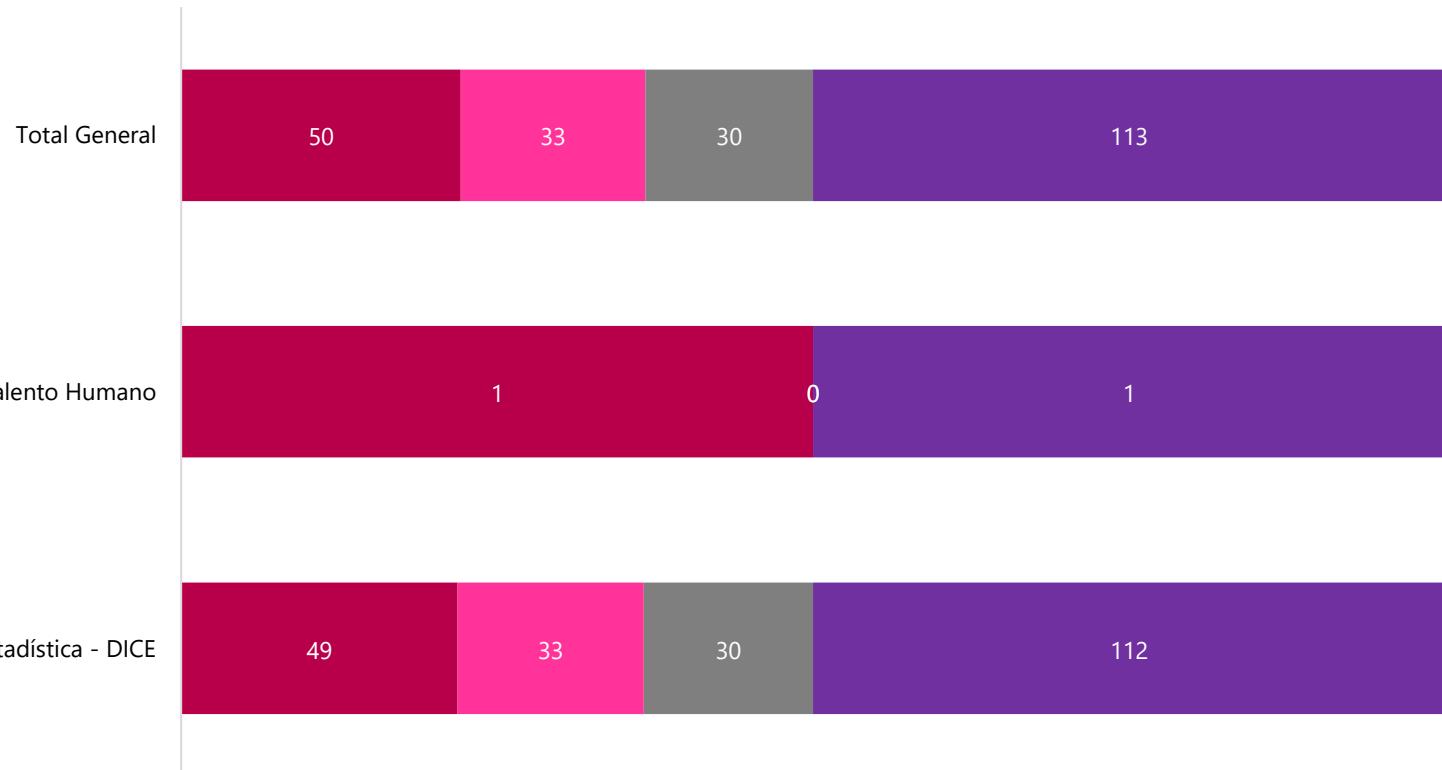
Oportunidad II Trimestre 2025 según el tipo de solicitud



Traslados por competencia III Trimestre 2025 a otras entidades



■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre ■ Total





En el marco del ejercicio de revisión de congruencia y oportunidad de las solicitudes ingresadas al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se analizó una muestra representativa de 1.000 registros correspondientes a requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés. El GIT Seguimiento y Control a PQRSD evaluó cada solicitud verificando el tiempo de respuesta, la claridad y la profundidad de la información suministrada, así como el cumplimiento de los estándares establecidos en el repositorio del gestor documental institucional.

Se comparte la siguiente información:

Congruente

- Si: 986
- No: 13
- Documento restringido: 1

Oportuno

- Si: 919
- No: 80
- Documento restringido: 1

Oportuno	930
Contestado fuera de término	70

El DANE ACTÚA

Informe III Trimestre de la gestión de las PQRSD

Oficina de Control Disciplinario Interno

noviembre, 2025

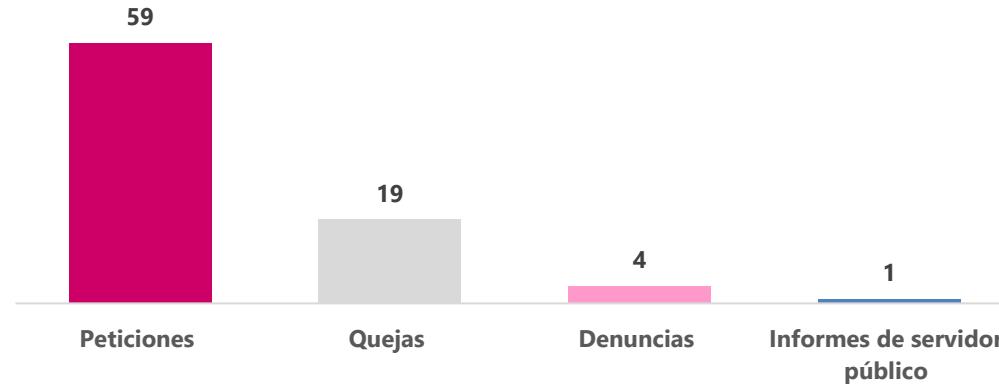




1. Total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de ochenta y tres (83) reportes, entre quejas, reclamos, denuncias, informes de servidores públicos y peticiones.

Total, de PQRSD recibidas tercer trimestre 2025



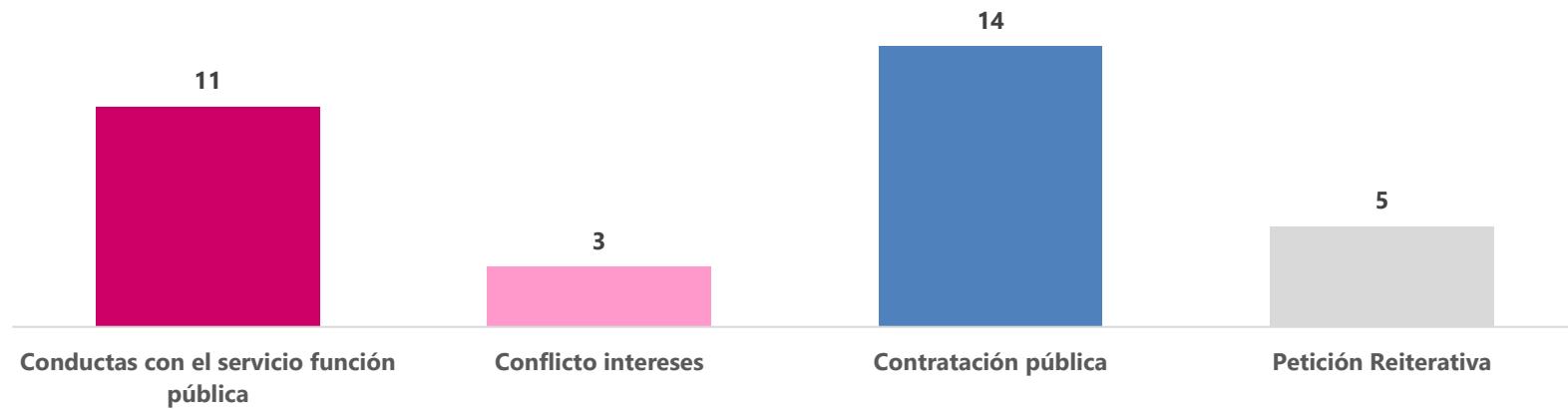


2. Tipo de temática y conductas específicas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.

De las ochenta y tres (83) PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2025, cincuenta (50) corresponden a peticiones relacionadas con procesos disciplinarios y otras peticiones misionales.

Los treinta y tres (33) reportes restantes se refieren a PQRSD no asociadas a actuaciones procesales, cuya temática se detalla a continuación:

Tipo de temática



3. Conductas específicas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.



Conductas con el servicio función pública

Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

2

Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio.

1

Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por...

8



Conflictos interés

Nombrar, designar, elegir, postular o intervenir en la postulación de una persona a sabiendas de que en ella concurre causal de inhabilidad, incompatibilidad o...

1

Actuar u omitir, a pesar de la existencia de causales de incompatibilidad, inhabilidad y conflicto de intereses, de acuerdo con las previsiones constitucionales y legales.

2



Contratación pública

Actuar u omitir, a pesar de la existencia de causales de incompatibilidad, inhabilidad y conflicto de intereses, de...

1

Contratista_Sujeto no disciplinable

3

Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor

5

Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos

5



Actuación procesal y otras peticiones misionales | 50

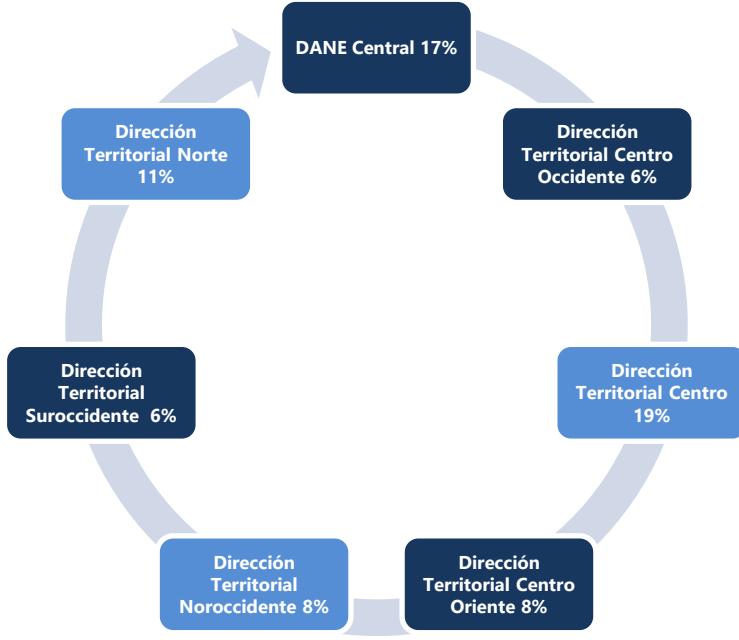


Peticiones reiterativas | 5

4. Desagregación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas por Dirección Territorial y Subsede tercer trimestre 2025.



DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE	CANTIDAD
DANE Central	DANE Central	6
Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	1
	Armenia	1
Dirección Territorial Centro	Neiva	1
	Bogotá	6
Dirección Territorial Centro Oriente	Bucaramanga	2
	Tunja	1
Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	2
	Montería	1
Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	2
Dirección Territorial Norte	Barranquilla	2
	Cartagena	1
	Riohacha	1
Otros		9



La categoría "otros", con un total de nueve (9) casos, se refiere a:

- Una (1) queja donde no se especifica el lugar de los hechos.
- Cinco (5) peticiones son reiterativas.
- Tres (3) corresponden a solicitudes de información relacionadas con la gestión disciplinaria.

5. Tratamiento de la Gestión Disciplinaria realizada en el marco de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el tercer trimestre 2025.



CANTIDAD	TIPIFICACIÓN	Inhibitorio
4	Denuncias	Dos (2) Inhibitorios Una (1) apertura de investigación disciplinaria Un oficio (1) Artículo 68 Preservación del orden interno
1	Informe de servidor público	Un (1) inhibitorio
7	Peticiones	Dos (2) incorporación de documentos Una (1) apertura de indagación previa Un (1) inhibitorio Tres (3) oficios emitidos en respuesta a solicitud de información disciplinaria
47	Peticiones procesales	Cuarenta y siete (47) Respuestas al interior de la gestión procesal
5	Peticiones reiterativas	Cinco (5) Respuestas al interior de la gestión procesal
19	Quejas	Una (1) ampliación de términos Dos (2) ampliaciones y ratificación de queja Una (1) incorporación de documentos Ocho (8) aperturas de indagación previa Seis (6) inhibitorios Una (1) apertura de investigación disciplinaria



Total, PQRSD gestionadas ochenta y tres (83)





6. Resultado final de la gestión de las PQRSD que, en el primer semestre de 2025, quedaron con ampliación de términos.

CANTIDAD	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DEL RADICADO	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	RESULTADO
2	202520019362	28/05/2025	Denuncia	Conductas con el servicio función pública	Oficio Rad 202510042287
	202520021338	19/06/2025	Petición	Conflicto de Interés	Oficio Rad 202510051423

7. Alertas tempranas para el mejoramiento continuo.

-Fortalecer la comunicación transparente y consistente: Oficiar a la Dirección de Recolección y Acopio -DRA para que se articule con la Dirección de Difusión y Cultura Estadística -DICE, con el fin de establecer una estrategia de comunicación interna y externa que informe a todas las partes interesadas (contratistas, ciudadanía, grupos interno de trabajo operativos y administrativos y demás servidores públicos que se involucran en el proceso) sobre las actualizaciones del procedimiento para la conformación del BPSO, términos y condiciones de las invitaciones públicas para la contratación de los prestadores de los operativos estadísticos y demás aspectos que contribuyan a tener claridad sobre los aspectos sustanciales de dichos cambios.

-Para el primer trimestre del año 2026, la Oficina de Control Disciplinario Interno, en el marco de una comunicación transparente y la promoción de una cultura de ética y cumplimiento, informara a los servidores públicos de las consecuencias disciplinarias conforme a la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario de Colombia) sobre las consecuencias disciplinarias del incumplimiento de la normativa sobre permisos sindicales, incluyendo el ejercicio simultáneo de funciones, con el fin de garantizar el uso adecuado de esta garantía sindical sin afectar la prestación eficaz del servicio público.

Informe trimestral de seguimiento a la gestión de las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

III Trimestre 2025