



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

Periodo:

abril – mayo – junio de 2024

Agosto 2024



1. Participación ciudadana por los canales de atención.
2. Número de ingresos segundo trimestre 2024.
3. Tipos de solicitudes escritas radicadas en el segundo trimestre 2024.
4. Peticiones gestionadas en DANE Central.
5. Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales.
6. Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas gestionadas en DANE Central.
7. Reclamos y ampliaciones de términos gestionadas en Direcciones Territoriales.
8. Motivos de petición DANE Central.
9. Motivos de petición Direcciones Territoriales.
10. Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias , ampliaciones de términos y respuesta a demandas DANE Central y Direcciones Territoriales.
11. Motivos de la anulación de radicados.
12. Oportunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo trimestre 2024.
13. Tiempo promedio de respuesta.
14. Oportunidad por dependencia DANE Central.
15. Oportunidad en las Direcciones Territoriales.
16. Oportunidad según el tipo de petición.
17. Solicitudes con ampliación de términos.
18. Solicitudes con negación de acceso a la información pública.
19. Traslados por competencia a otras entidades.
20. Reporte Oficina Control Disciplinario Interno segundo trimestre 2024.
21. Resultado general de las PQRSD recibidas y tramitadas en el II trimestre 2024.
22. Tipo de reporte de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, en el II trimestre 2024.
23. Desagregación por Dirección Territorial y Sede de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, en el II trimestre 2024.
24. Resultado por tema y conducta específica de la gestión de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, en el II trimestre 2024.
25. Reporte del II trimestre 2024, de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, por posibles prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.
26. Gestión realizada en el marco de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas en el II trimestre 2024.
27. Seguimiento a los casos presentados en los tres (3) operativos de la vigencia: Censo Económico Nacional Urbano-CENU, Registro Multidimensional Wayuu y Foro Mundial de datos.
28. Recomendaciones de la Oficina Control Disciplinario Interno segundo trimestre 2024.
29. Ciudadano incognito.
30. Congruencia, oportunidad y lenguaje claro.
31. Recomendaciones para la Dirección del Departamento.

Informe de gestión y seguimiento. Segundo trimestre 2024.

El Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y la Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presentan a los grupos de interés el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la entidad durante el segundo trimestre de 2024.



Participación ciudadana por los canales de atención.

Segundo trimestre 2024.



Canal de atención	Abril	Mayo	Junio	Total
Correo electrónico	2.435	2.458	1.997	6.890
Formulario web de PQRS	766	261	284	1.311
Ventanilla	61	76	44	181
Telefónico - PQRS	2	7	2	11
Telefónico - SIAC	18	35	27	80
Presencial - SIAC	23	51	43	117
Asesor virtual	3.661	4.389	2.320	10.370
DANE central	482	385	265	1.132
Territoriales	190	200	181	571

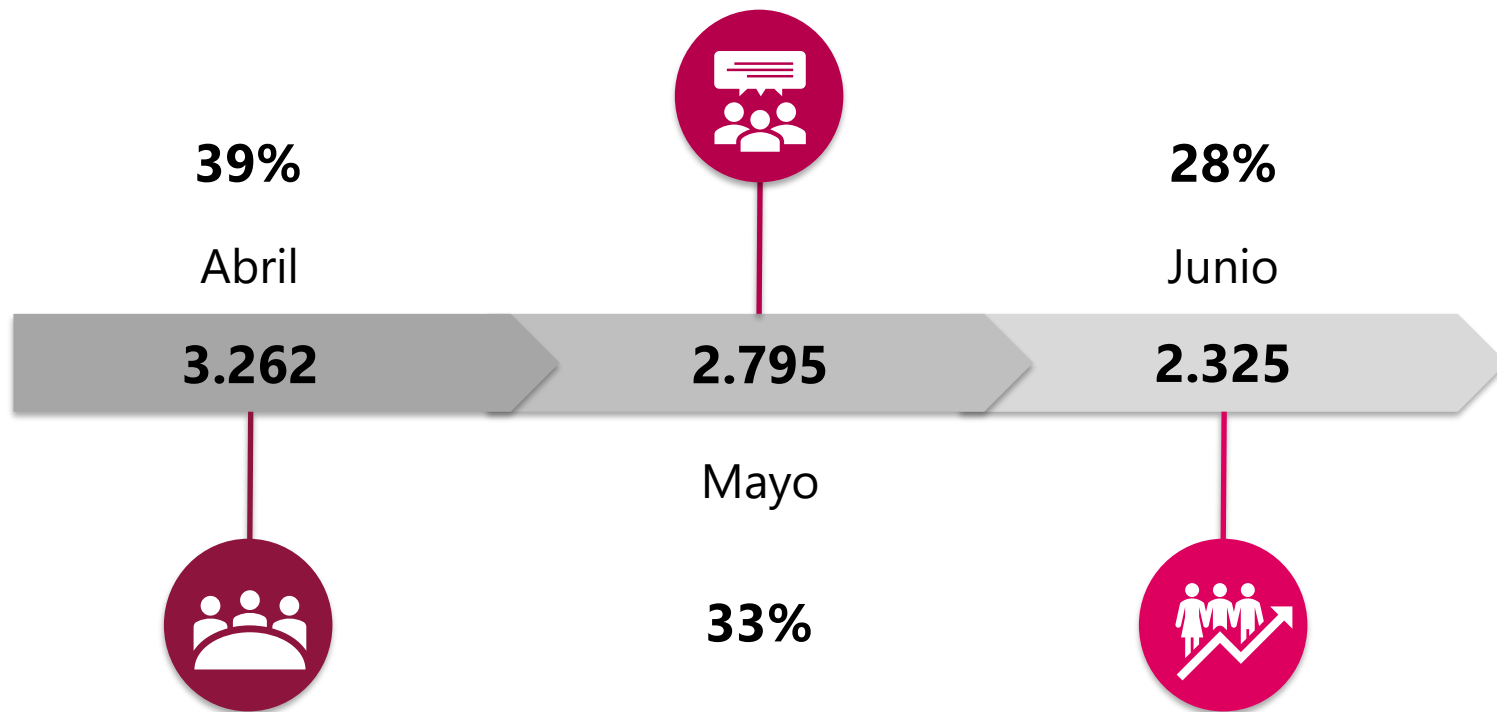
Número de ingresos Segundo trimestre 2024.

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



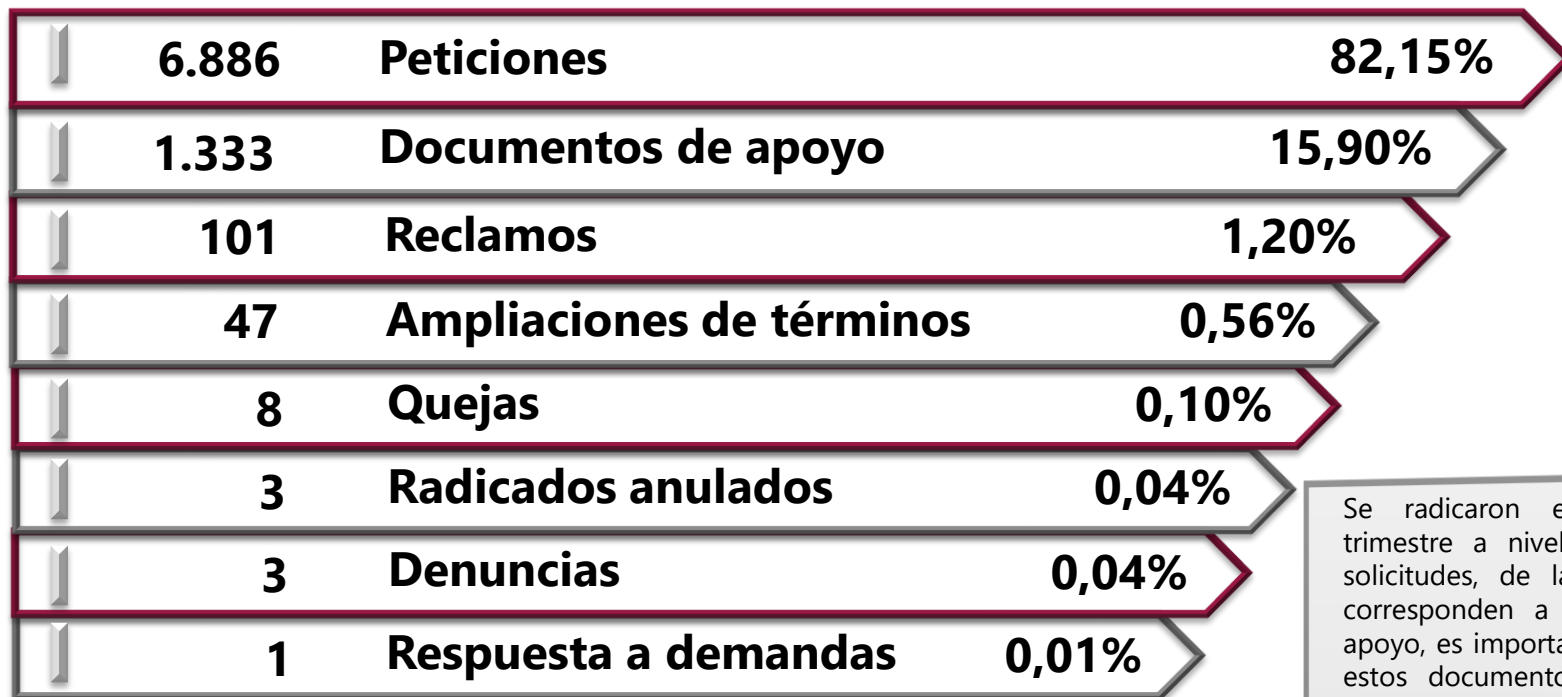
Número de ingresos de solicitudes escritas radicadas.

Segundo trimestre 2024.



Tipos de solicitudes escritas radicadas.

Segundo trimestre 2024.



Se radicaron en el segundo trimestre a nivel nacional 8.382 solicitudes, de las cuales, 1.333 corresponden a documentos de apoyo, es importante resaltar, que estos documentos no requieren respuesta, pero si un trámite de gestión interno.

Peticiones gestionadas en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	298	570	374	1.242
GIT Información y Servicio al Ciudadano	325	360	256	941
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	669	46	41	756
Dirección de Censos y Demografía	191	175	159	525
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	123	150	206	479
Dirección de Geoestadística	149	99	93	341
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	115	122	70	307
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	66	30	50	146
Oficina Asesora Jurídica	29	27	27	83
Oficina Asesora de Planeación	17	12	9	38
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	14	16	7	37
Oficina Asesora de Sistemas	4	12	17	33

Peticiones gestionadas en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Cuentas Nacionales	9	13	7	29
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	13	6	7	26
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	8	11	24
Subdirección del Departamento	13	5	6	24
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	5	10	4	19
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	3	5	7	15
Grupo Interno De Trabajo Área Gestión Administrativa	3	4	4	11
Despacho de Dirección	4	1	1	6
GIT ODS	3	0	1	4
Secretaria General	2	1	0	3
Oficina de Control Interno	1	1	0	2
GIT Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	0	1	1
Total	2.061	1.673	1.358	5.092

Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales.

Segundo trimestre 2024.



Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	273	163	118	554
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	108	122	81	311
Dirección Territorial Centro - Bogotá	110	101	77	288
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	86	112	86	284
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	77	71	80	228
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	31	47	40	118
Total	685	616	482	1.783

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

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

Segundo trimestre 2024.



Dependencias	Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	Ampliación	8	13	5	26
	Reclamo	1	1	1	3
	Denuncia	0	0	1	1
Oficina Asesora de Sistemas	Reclamo	6	3	4	13
Dirección de Censos y Demografía	Reclamo	3	3	4	10
	Ampliación	0	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	Queja	3	0	5	8
	Denuncia	1	0	1	2
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	Reclamo	2	0	2	4
	Ampliación	2	0	1	3
GIT Información y Servicio al Ciudadano	Reclamo	1	1	0	2
	ampliación	0	1	0	1

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

Segundo trimestre 2024.



Dependencias	Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	Reclamo	1	1	0	2
Oficina Asesora Jurídica	Respuesta demanda	0	1	0	1
	Ampliación	0	1	0	1
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	Reclamo	0	0	1	1
	Ampliación	1	0	0	1
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	Reclamo	2	0	0	2
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	Ampliación	0	4	1	5
Total		31	27	25	83

Reclamos y ampliaciones de términos gestionados en las Direcciones Territoriales

Segundo trimestre 2024.



Dirección territorial	Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	Reclamo	1	4	11	16
	Ampliación	2	2	1	5
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Reclamo	0	1	2	3
	Ampliación	2	1	0	3
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	Reclamo	2	1	0	3
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Ampliación	2	1	1	4
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	Reclamo	4	1	2	7
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	Reclamo	1	3	0	4
	Ampliación	0	0	1	1
Total		14	14	18	46

Motivos en las peticiones en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Información general	503	477	294	1.274	25%
Información estadística	292	227	156	675	13%
Solicitudes	534	33	42	609	12%
Invitación pública	142	248	219	609	12%
Hojas de vida - derecho a la privacidad	48	208	95	351	7%
Requerimientos entes estatales	84	98	91	273	5%
Estratificación	79	70	63	212	4%
Certificaciones contratistas	69	51	72	192	4%
Asuntos internos	35	24	90	149	3%
Otras entidades	25	51	50	126	2%
Encuestas	50	5	20	75	1%
Licores	19	24	13	56	1%
Tutelas	21	15	17	53	1%
Otras certificaciones	29	13	9	51	1%
Convocatoria CNSC DANE	1	16	33	50	1%
Invitaciones	22	13	12	47	1%

Motivos en las peticiones en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Información censal	10	16	15	41	1%
Certificado laboral	6	11	16	33	1%
Reserva estadística	18	6	6	30	1%
Cartografía	19	2	2	23	0%
Proceso disciplinario - derecho a la privacidad	5	8	9	22	0%
Sala de procesamiento especializado externo	6	8	7	21	0%
Petición incompleta	3	7	7	17	0%
Respuesta a solicitud DANE	5	4	3	12	0%
Embargos - derecho a la privacidad	5	3	2	10	0%
Datos personales	6	3	0	9	0%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	1	7	0	8	0%
Convocatorias encuestas	3	3	0	6	0%
Procesos jurídicos	4	0	2	6	0%
Vehículos de tracción animal	4	1	0	5	0%
Factores salariales	4	1	0	5	0%
Censo económico	0	1	3	4	0%

Motivos en las peticiones en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Bonos pensionales	1	3	0	4	0%
Programa de seguros	1	1	2	4	0%
Problemas plataforma - hojas de vida	1	2	1	4	0%
Gestión contractual	0	3	0	3	0%
Hojas de vida	0	1	2	3	0%
Teletrabajo	2	1	0	3	0%
Formularios de estadísticas vitales	1	2	0	3	0%
Información censal especial	1	1	1	3	0%
Otros	0	1	2	3	0%
Veedurías ciudadanas	1	0	1	2	0%
Solicitudes datos personales	1	1	0	2	0%
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	1	0	1	0%
Operativo encuestas	0	0	1	1	0%
Pruebas plataforma banco hojas de vida	0	1	0	1	0%
Honorarios contratos	0	1	0	1	0%
Total	2.061	1.673	1.358	5.092	100%

Motivos en las peticiones en las Direcciones Territoriales.

Segundo trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Invitación pública	342	287	195	824	46%
Certificaciones contratistas	202	177	191	570	32%
Información general	67	68	43	178	10%
Otras certificaciones	20	18	5	43	2%
Gestión contractual	7	12	11	30	2%
Hojas de vida - derecho a la privacidad	1	23	3	27	2%
Encuestas	14	2	2	18	1%
Embargos - derecho a la privacidad	5	4	7	16	1%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	6	6	0	12	1%
Invitaciones	4	2	5	11	1%
Respuesta a solicitud DANE	5	3	1	9	1%
Honorarios contratos	3	1	5	9	1%

Motivos en las peticiones en las Direcciones Territoriales.

Segundo trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Operativo encuestas	3	3	3	9	1%
Asuntos internos	0	2	6	8	0%
Requerimientos entes estatales	3	1	1	5	0%
Censo económico	0	4	0	4	0%
Solicitudes	2	1	0	3	0%
Encuestas ciudadanas	1	0	1	2	0%
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	2	0	2	0%
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	0	1	1	0%
Incapacidades derecho a la privacidad	0	0	1	1	0%
Otros	0	0	1	1	0%
Total	685	616	482	1.783	100%

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



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Invitación pública	6	8	14	28	22%
Información general	9	13	4	26	20%
Certificaciones contratistas	13	7	5	25	19%
Solicitudes	3	0	4	7	5%
Contra servidor	1	1	5	7	5%
Requerimientos entes estatales	0	5	0	5	4%
Asuntos internos	0	2	3	5	4%
Contra el servicio	0	2	1	3	2%
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	3	0	0	3	2%
Factores salariales	3	0	0	3	2%
Encuestas	0	0	2	2	2%
Convocatoria CNSC DANE	0	1	1	2	2%

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



Motivo de las peticiones	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Bonos pensionales	1	0	1	2	2%
Convocatorias encuestas	2	0	0	2	2%
Denuncia por posibles actos de corrupción	0	0	1	1	1%
Denuncias contra servidor o servicio	1	0	0	1	1%
Procesos jurídicos	0	1	0	1	1%
Solicitudes datos personales	1	0	0	1	1%
Gestión contractual	1	0	0	1	1%
Encuestas ciudadanas	0	1	0	1	1%
Veedurías ciudadanas	1	0	0	1	1%
Invitaciones	0	0	1	1	1%
Operativo encuestas	0	0	1	1	1%
Total	45	41	43	129	100%

Análisis de las motivaciones de consulta por parte de los grupos de interés.

Segundo trimestre 2024.



PQRSD en DANE Central:

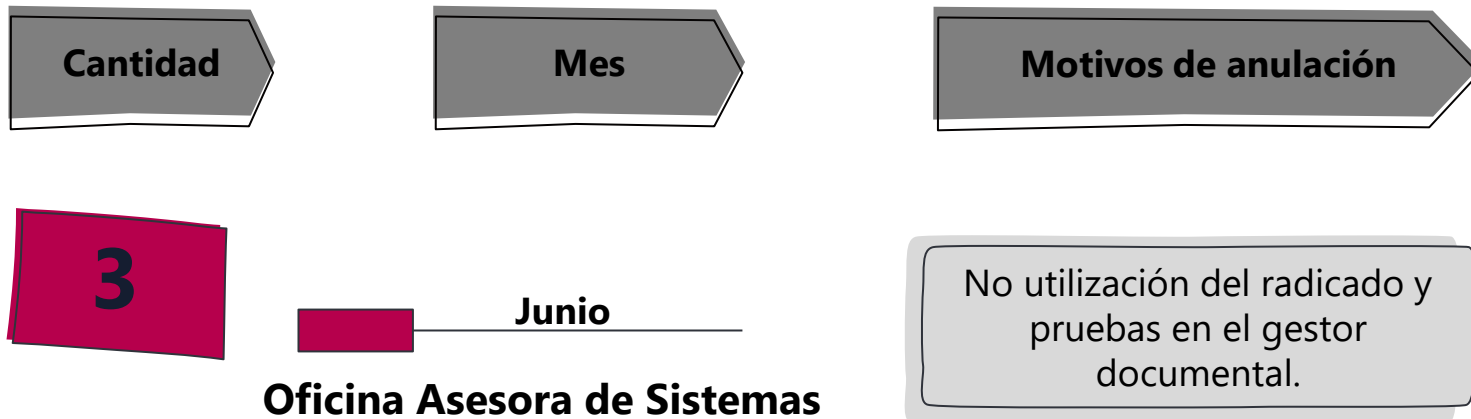
En DANE Central las solicitudes predominantes son las consultas de información general y las invitaciones públicas, con el liderazgo de la Dirección de Recolección y Acopio - DRA, con relación a la activación de las convocatorias para el Censo Económico Nacional Urbano y los cierres de periodos académicos en las universidades.

PQRSD en las Direcciones Territoriales:

En cuanto a las Direcciones Territoriales, la causa de consulta predominante por los grupos de interés, está en cabeza de las solicitudes acerca de las invitaciones públicas del DANE y las certificaciones de experiencia para contratistas, en cabeza de las Direcciones Territoriales Norte, con referencia al Censo Económico Nacional Urbano.

Motivos de la anulación de radicados.

Segundo trimestre 2024.



Solicitudes asignadas al Comité de Convivencia y la Comisión de Personal.

Segundo trimestre 2024.

A continuación, se mencionan 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, desde el GIT 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 segundo trimestre de la vigencia 2024 su comportamiento fue el siguiente:

Competente para dar respuesta	Oportunidad	Abril	Mayo	Junio	Total
Comisión de Personal	Contestado fuera de términos	3	12	5	20
	Vencidos sin contestar	1	4	6	11
	Oportuno	0	3	3	6
	Documentos de apoyo	0	1	0	1
	En gestión	0	0	1	1
Comité de Convivencia Laboral DANE CAN	Contestado fuera de términos	0	1	2	3
	Oportuno	1	0	0	1
	Documentos de apoyo	0	0	1	1
Total		5	21	18	44

Oportunidad de respuesta en las solicitudes para el segundo trimestre 2024.

Importante:

- ✓ Desde este momento no se tendrán en cuenta los documentos de apoyo, puesto que, 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 misión de cada GIT, así mismo, se excluyen los radicados anulados del resto del informe, puesto que, no influyen dentro de la oportunidad y la gestión del trimestre.



Oportunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Segundo trimestre 2024.



Solicitudes vencidas. Segundo trimestre 2024.



En el segundo trimestre de la vigencia 2024, se encuentran vencidas sin contestar hasta la fecha de la elaboración de este informe (10) diez solicitudes, es importante resaltar, que desde el GIT Seguimiento y Control a PQRSD se remiten dos recordatorios semanales, a fin, de que las solicitudes se contesten oportunamente.

A dichas solicitudes se les continuará haciendo seguimiento hasta que la Dependencia correspondiente de respuesta al peticionario.

Competente para dar respuesta	Abril	Mayo	Junio	Total
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	0	1	1	2
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	0	1	7	8
Total	0	2	8	10

Tiempo promedio de respuesta.

Segundo trimestre 2024.



Tipo de petición	Días permitidos para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Derechos de petición general	15	8
Petición certificación	10	3
Petición con término especial 1 día	1	1
Petición con término especial 2 días	2	2
Petición con término especial 3 días	3	3
Petición con término especial 4 días	4	3
Petición con término especial 5 días	5	3
Petición congresistas	5	4
Petición consulta	30	14
Petición copias	10	10
Petición datos personales	10	10
Petición de información	10	3
Petición oficial	10	6
Ampliación de términos de 10 a 20	20	17
Ampliación de términos de 15 a 30	30	22
Ampliación de términos de 5 a 10	10	9
Traslado por competencia	5	1
Queja	15	14
Reclamo	15	9
Recursos de reposición y apelación	45	22
Respuesta demanda	32	31
Denuncia	15	11
Total		8

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

Oportunidad por dependencia en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Dependencia asignada 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
GIT Información y Servicio al Ciudadano	942	2	0	0	944
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	756	2	0	0	758
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
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	147	0	0	0	147
Oficina Asesora Jurídica	85	0	0	0	85
Oficina Asesora de Sistemas	46	0	0	0	46
Oficina Asesora de Planeación	23	15	0	0	38
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	31	4	2	0	37

Oportunidad por dependencia en DANE Central.

Segundo trimestre 2024.



Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	En gestión	Total
Oficina de Control Disciplinario Interno	34	0	0	0	34
Dirección de Cuentas Nacionales	29	0	0	0	29
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	22	4	0	0	26
Subdirección del Departamento	17	7	0	0	24
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	17	2	0	0	19
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	13	2	0	0	15
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	12	1	0	0	13
Despacho de Dirección	5	1	0	0	6
GIT ODS	4	0	0	0	4
Secretaría General	3	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	1	1	0	0	2
GIT Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	1	0	0	1
Total	5.015	148	10	2	5.175

Oportunidad en las Direcciones Territoriales.

Segundo trimestre 2024.



Territorial asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Total
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	561	0	561
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	316	0	316
Dirección Territorial Centro - Bogotá	306	3	309
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	287	1	288
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	233	1	234
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	121	0	121
Total	1.824	5	1.829

Oportunidad según el tipo de solicitud.

Segundo trimestre 2024.



Tipo de solicitud	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	En gestión	Total
Petición	6.715	149	10	1	6.875
Reclamo	68	1	0	1	70
Ampliación de términos	44	3	0	0	47
Queja	8	0	0	0	8
Denuncia	3	0	0	0	3
Respuesta a demanda	1	0	0	0	1
Total	6.839	153	10	2	7.004

Solicitud de ampliación de términos.

Segundo trimestre 2024.



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

Solicitudes con negación de acceso a la información pública.

Segundo trimestre 2024.



Dependencias / Direcciones territoriales			Abril	Mayo	Junio	Total
	GIT Información y Servicio al Ciudadano		21	9	6	36
	Dirección de Censos y Demografía		2	0	0	2
	Dirección Territorial Centro - Bogotá		1	0	0	1
	Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE		1	0	0	1
	Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana		1	0	0	1
	Dirección de Recolección y Acopio - DRA		0	1	0	1
	Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN		0	1	0	1
Total			26	11	6	43

Traslados por competencia a otras entidades.

Segundo trimestre 2024.



GIT Información y Servicio al Ciudadano

Abril

Mayo

Junio

Total

25

49

50

124



Dirección de Censos y Demografía

0

2

1

3

Total

25

51

51

127

Gestión de denuncias y quejas por la Oficina de Control Disciplinario Interno

Segundo trimestre 2024



Resultado general de las PQRSD recibidas y tramitadas.

Segundo trimestre 2024.



En el segundo trimestre 2024, se recibieron **un total de veintiún (21)** reportes entre quejas, denuncias e informe de servidor público y peticiones.

Ocho (8) Quejas

Ocho (8) Peticiones

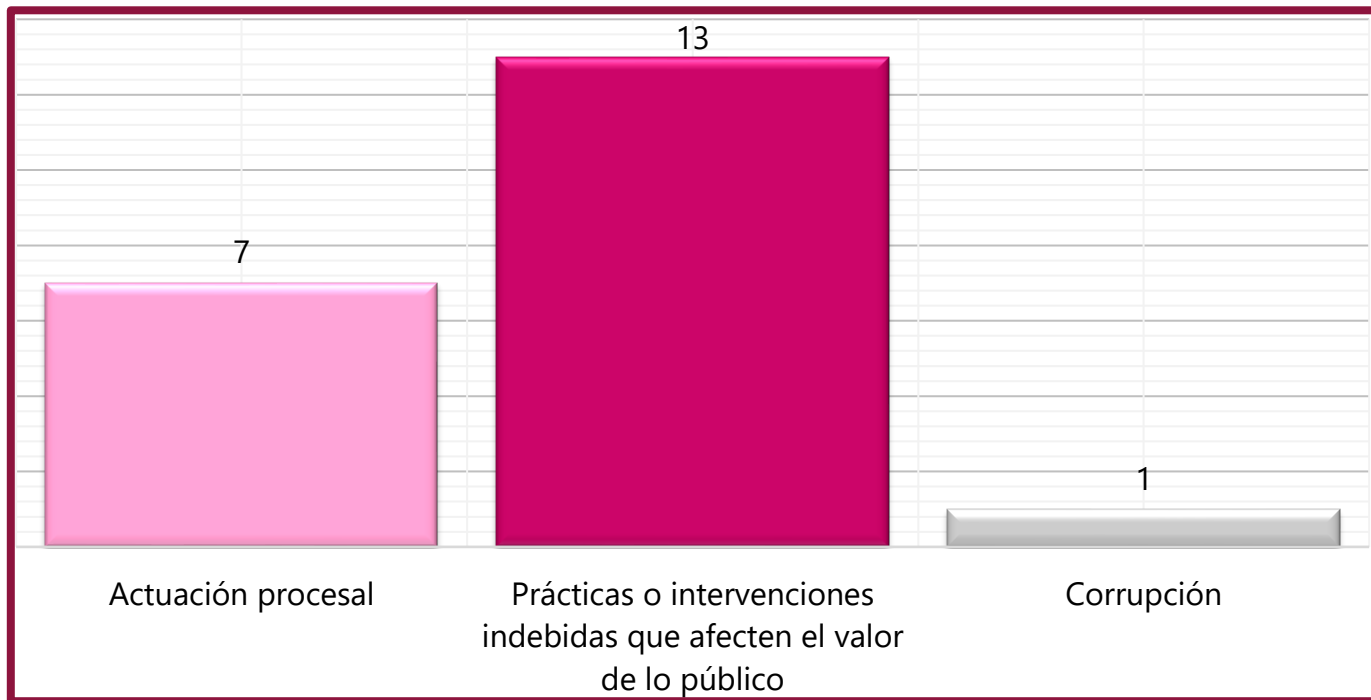
Una (1) Denuncia

**Cuatro (4) Informes
de Servidor Público**

Tipo de reporte de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas.

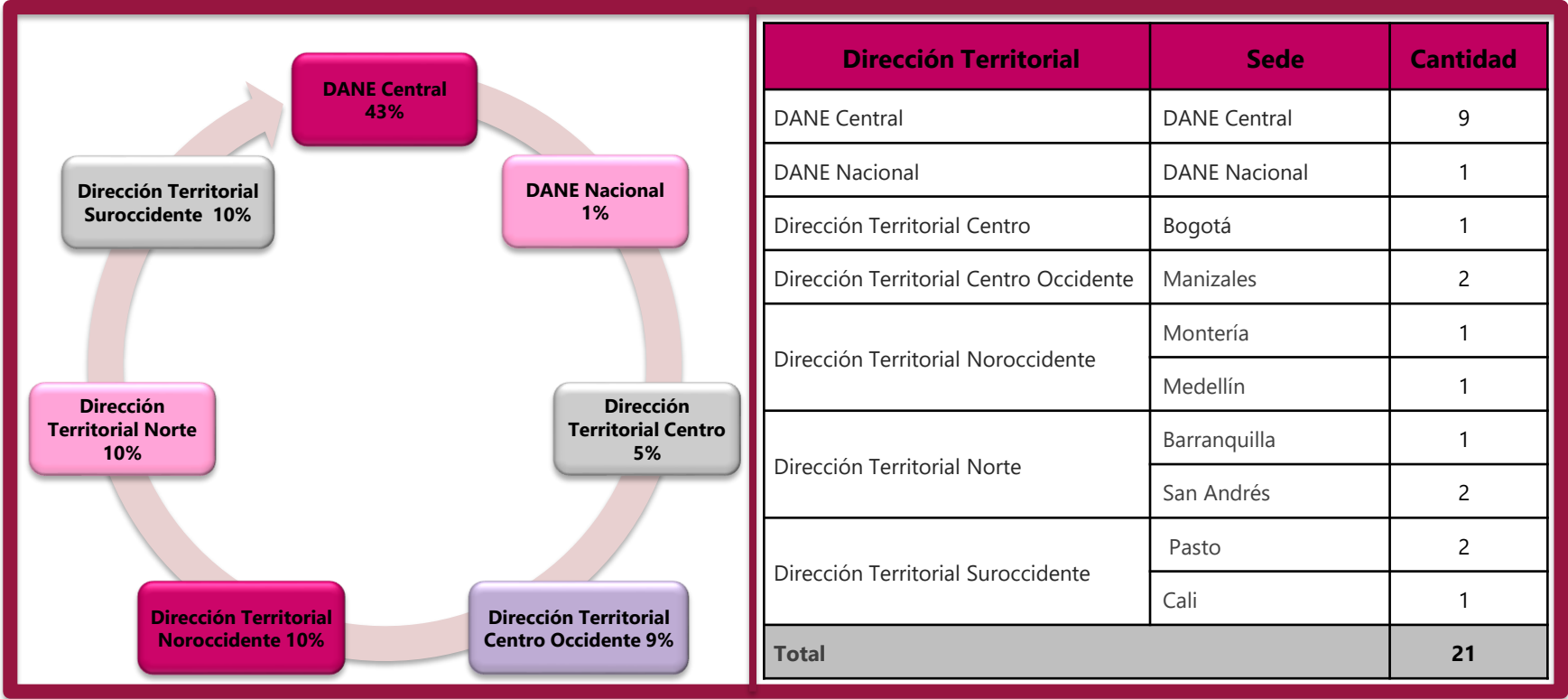
Segundo trimestre 2024.

Desagregación por tipo de reporte



Desagregación por Dirección Territorial y Subsede de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas.

Segundo trimestre 2024.



Resultado por tema y conducta específica de la gestión de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas.

Segundo trimestre 2024.



Temática	Conducta específica	Cantidad
Conductas servicio función pública	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 funcionario competente.	4
	Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso indebido del cargo o función.	3
	Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.	1
	Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio.	2
	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes.	1
Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	1
	Contratista sujeto no disciplinable.	1
	Participar en la etapa precontractual o en la actividad contractual, en detrimento del patrimonio público, o con desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución y en la ley.	1
Actuación procesal	Actuación procesal	7
Total		21

Reporte de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, por posibles prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.

Segundo trimestre 2024.

CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS						CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016	
						VERSIÓN: 12	
No	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE o SUBSEDE	RESULTADO
1	Queja	Conductas con el servicio función pública	51. Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio
2	Informe de Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	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 funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro	Bogotá	Incorpora documentos / acumulación
3	Queja	Conductas con el servicio función pública	3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso indebido del cargo o función	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Norte	Barranquilla	Indagación previa
4	Informe de Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	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 funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Noroccidente	Montería	Indagación previa
5	Queja	Contratación pública	2. Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Inhibitorio

Reporte de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, por posibles prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.

Segundo trimestre 2024.

 CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS							CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016
							VERSIÓN: 12
No	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE o SUBSEDE	RESULTADO
6	Queja	Conductas con el servicio función pública	3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso indebido del cargo o función	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Ampliación y ratificación de queja
7	Informe de Servidor Público	Conductas con el servicio función pública	3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso indebido del cargo o función	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	Inhibitorio
8	Informe de Servidor Público	Contratación pública	3. Contratista: Sujeto no disciplinable	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Norte	San Andrés	Ampliación y ratificación de queja /informe
9	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	Incorpora documentos / acumulación
10	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	DANE Central	DANE Central	Solicitud procesal

Reporte de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, por posibles prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.

Segundo trimestre 2024.



 CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS							CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016
							VERSIÓN: 12
No	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE o SUBSEDE	RESULTADO
11	Denuncia	Contratación pública	4. Participar en la etapa precontractual o en la actividad contractual, en detrimento del patrimonio público, o con desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución y en la ley.	Corrupción	Dirección Territorial Norte	San Andrés	Indagación previa
12	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	Solicitud procesal
13	Queja	Conductas con el servicio función pública	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 funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Ampliación de términos
14	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	DANE Central	DANE Central	Solicitud procesal
15	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	DANE Central	DANE Central	Solicitud procesal
16	Petición	Conductas con el servicio función pública	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 funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Suroccidente	Cali	Indagación previa

Reporte de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas, por posibles prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.

Segundo trimestre 2024.

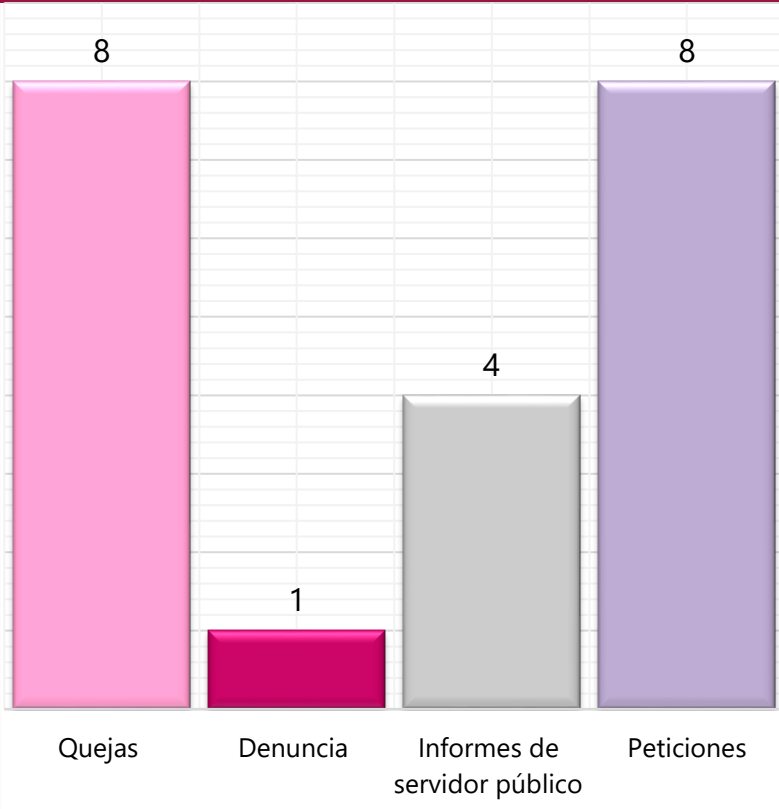


 CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS							CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016
							VERSIÓN: 12
No	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE o SUBSEDE	RESULTADO
17	Queja	Conductas con el servicio función pública	44. Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación previa
18	Queja	Conductas con el servicio función pública	5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Incorpora documentos / acumulación
19	Queja	Conductas con el servicio función pública	39. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	Ampliación de términos
20	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	DANE Central	DANE Central	Petición reiterativa
21	Petición	Actuación procesal	NA	Actuación procesal	Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	Solicitud procesal

Gestión realizada en el marco de las quejas, denuncias, peticiones e informes de servidor público recibidas.

Segundo trimestre 2024.

Cantidad	Tipificación	Resultado
8	Queja	Dos (2) inhibitorios
		Dos (2) aperturas de indagación previa
		Una (1) ampliación y ratificación de queja
		Dos (2) ampliaciones de términos
		Una (1) incorporación de documentos / acumulación
1	Denuncia	Una (1) apertura de indagación de previa
4	Informe de servidor público	Una (1) incorporación de documentos / acumulación
		Una (1) apertura de indagación de previa
		Un (1) inhibitorio
		Una (1) ampliación y ratificación de queja
8	Petición	Una (1) incorporación de documentos / acumulación
		Cinco (5) solicitudes procesales
		Una (1) apertura de indagación de previa
		Una (1) petición reiterativa



Seguimiento a los casos presentados en los tres (3) operativos de la vigencia: Censo Económico Nacional Urbano-CENU, Registro Multidimensional Wayuu y Foro Mundial de datos.



En el mes de junio de 2024, se reportaron dos (2) quejas relacionadas con el Censo Económico Nacional Urbano-CENU, con la siguiente tipificación:

 CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS						CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016	
						VERSIÓN: 12	
No	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE o SUBSEDE	RESULTADO
1	Queja	Conductas con el servicio función pública	44. Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Indagación previa
2	Queja	Conductas con el servicio función pública	5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Incorpora documentos / acumulación

Recomendación:

- En los documentos internos de la entidad que estén en la etapa de ajustes se sugiere adoptar en marca de agua en el fondo del texto una frase alusiva a que el documento es interno y su estado es borrador u otras alternativas que permitan identificar que el documento está en proceso de modificación y está prohibida su circulación hasta que sea objeto de publicidad.
- Sensibilizar a los equipos de trabajo, a través, de medios digitales en la intranet y espacios de capacitación donde se afiance los conocimientos y compromisos de la confidencialidad y reserva de la documentación estadística.

Recomendaciones Oficina Control Disciplinario Interno.

Segundo trimestre 2024.

- Socializar por parte del Área de Gestión Humana el deber que tiene los jefes inmediatos de reportar al jefe de la Unidad de Personal o a quien haga sus veces, la inasistencia laboral del personal a su cargo. Lo anterior con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones y evitar el pago de lo no debido por concepto de salarios. Artículo 2.2.5.5.56 del Decreto 1083 de 2015.
- En el marco de la implementación de la política de prevención del daño antijurídico, el cual, tiene por objeto reducir los riesgos de ocurrencia de daños antijurídicos de las acciones de tutela que involucran el derecho fundamental de petición, a tipo de recomendación, se sugiere a la Oficina Asesora Jurídica y al GIT Seguimiento y control a PQRSD, sensibilizar a los funcionarios del DANE que tengan bajo su responsabilidad la respuesta a derechos de petición, a fin de, cumplir con los términos de respuesta y responder de fondo las peticiones.



Ciudadano Incognito.

Segundo trimestre 2024.



Desde el GIT de seguimiento y control a PQRS, 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 incognito 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: El ciudadano incognito realizó la prueba en una de las territoriales, en la que validó 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 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: El ciudadano incognito 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, evidencio 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 GIT Seguimiento y Control a PQRS.

Congruencia, oportunidad y lenguaje claro.

Segundo trimestre 2024.



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 GIT 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.

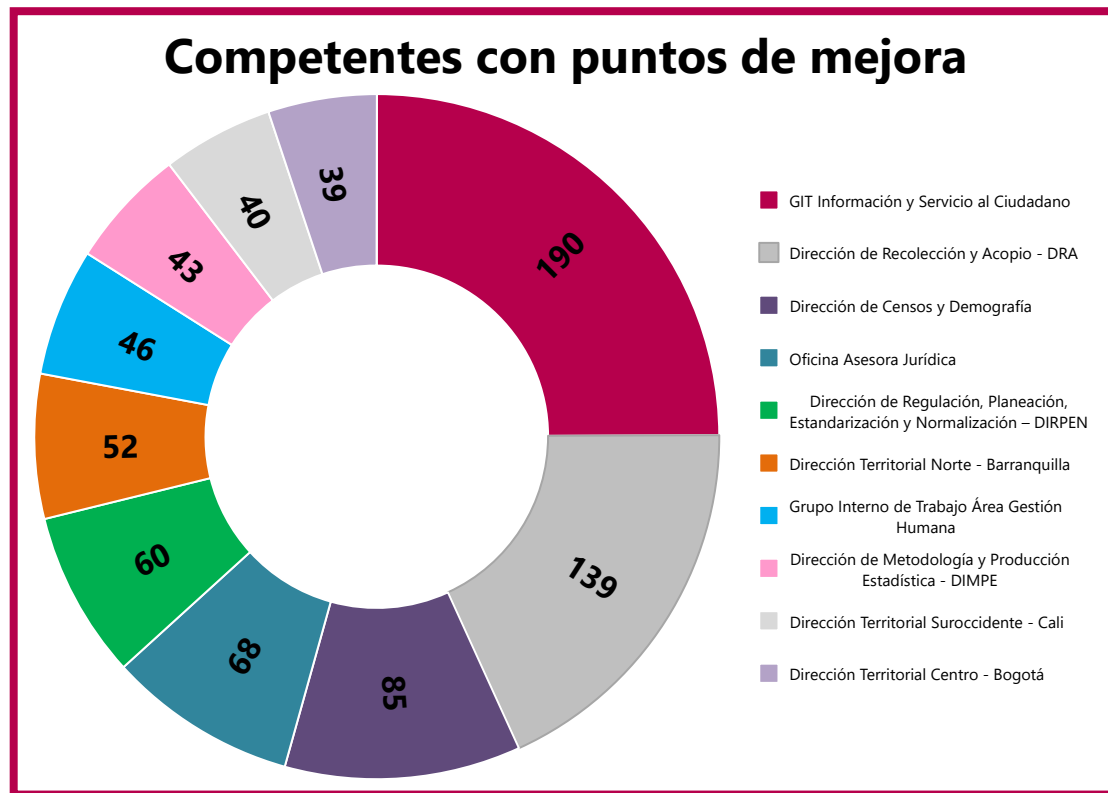
Puntos de mejora	Total	%
Cumple	807	83%
Respuesta en Word y sin firma en el gestor documental	73	8%
No se entrega la información solicitada, se remite el link para la búsqueda del peticionario	26	3%
Se cambia radicado de entrada por radicado de salida	18	2%
No se evidencia anexo en el sistema de gestión 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%
Total	972	100%

Congruencia, oportunidad y lenguaje claro.

Segundo trimestre 2024.



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 GIT 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.



Recomendaciones para la Dirección del Departamento

Segundo trimestre 2024.



- El Grupo Interno de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, hace las siguientes recomendaciones:
- Sensibilizar a los funcionarios que ingresan a la entidad por concurso de méritos, con respecto al manejo del gestor documental Orfeo, en relación con su manejo general.
- Al interior de cada grupo interno de trabajo, indicar al enlace encargado de PQRSD la revisión constante del gestor documental a su cargo, mínimo 2 veces en la mañana y 2 veces en la tarde, con el fin, de dar trámite administrativo oportuno en reasignación, revisión de competencia, tipificación y ajustes de tema, en los términos mencionados en la resolución 0677 de 2019.
- Continuar con las rondas de capacitación interna de los funcionarios encargados de proyectar y dar respuesta a los requerimientos de los grupos de interés.

Insumos:

Como insumo para este informe se utilizaron los siguientes recursos:

- Cuadro Único Nacional CUN con corte al 03 de agosto de 2024.
- Base con el consolidado de peticiones verbales con corte a julio de 2024 del GIT Información y Servicio al Ciudadano.
- Cuadro radicador de quejas y asignación de procesos – Código: GTH-070-PDT-001-f-016 – Versión: 12, Oficina Control Disciplinario Interno.



Gracias

Agosto 2024

