



DANE

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

II Trimestre 2025

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

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

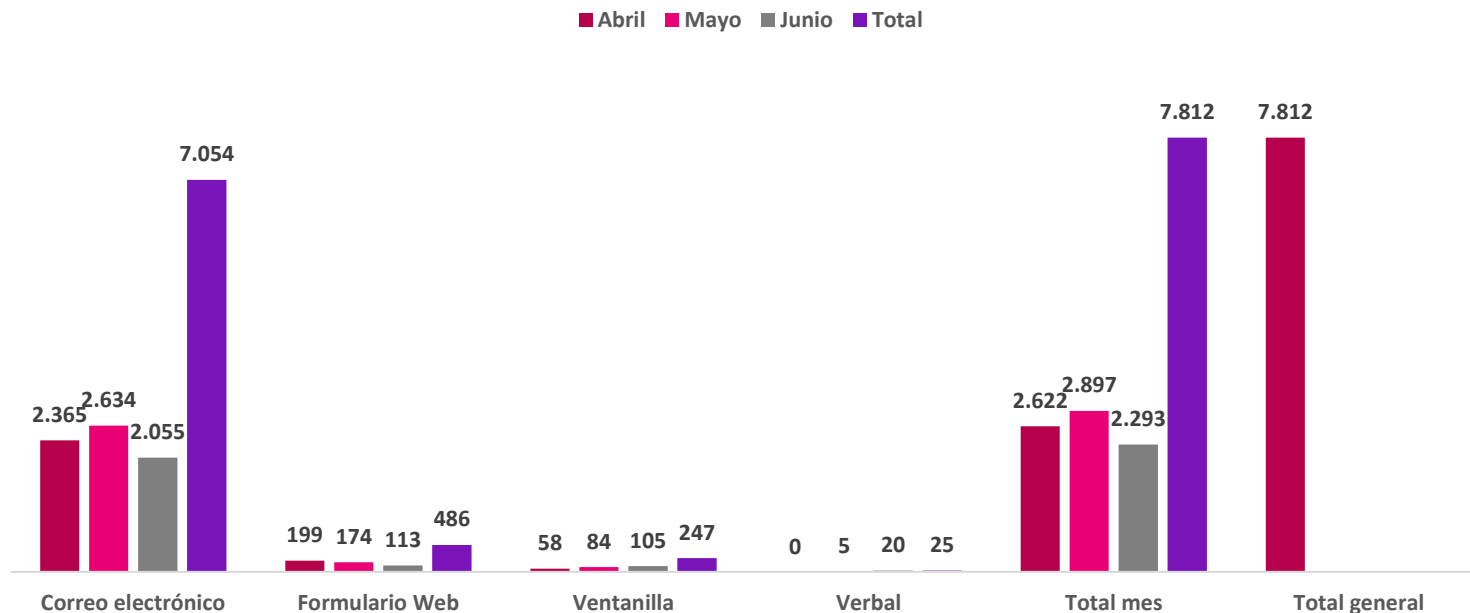


Informe de gestión y seguimiento *II Trimestre 2025*

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 II Trimestre 2025.



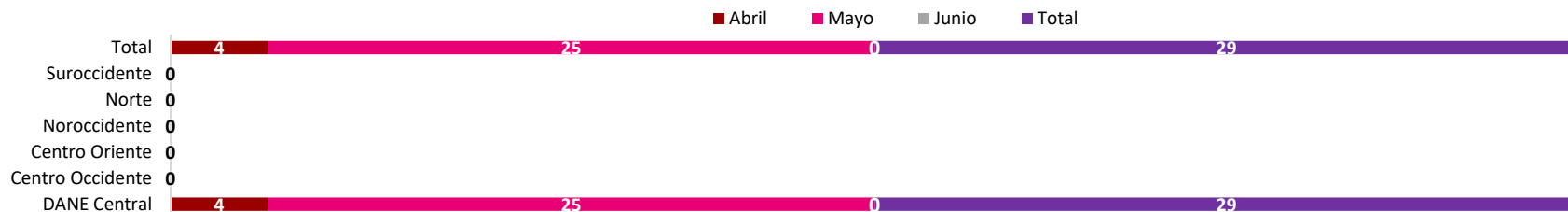
Participación ciudadana II Trimestre 2025 por los canales de atención



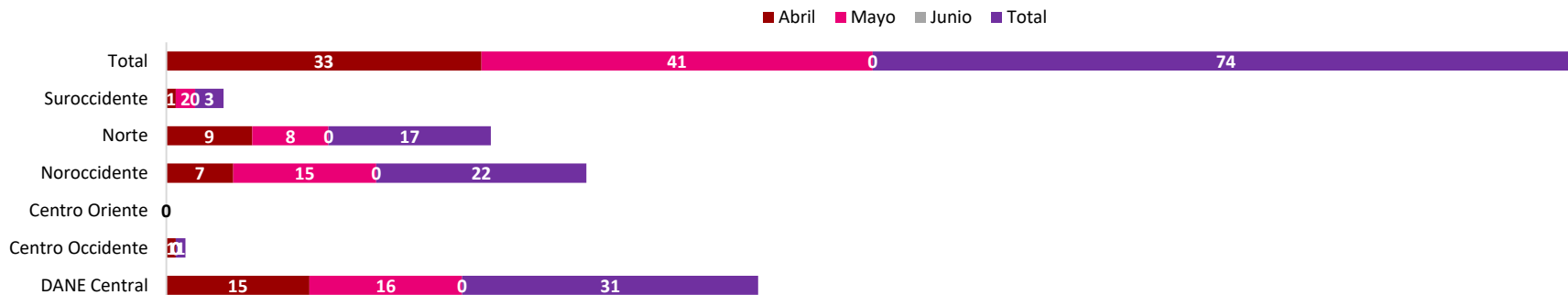
Participación ciudadana II Trimestre 2025 verbales y chat



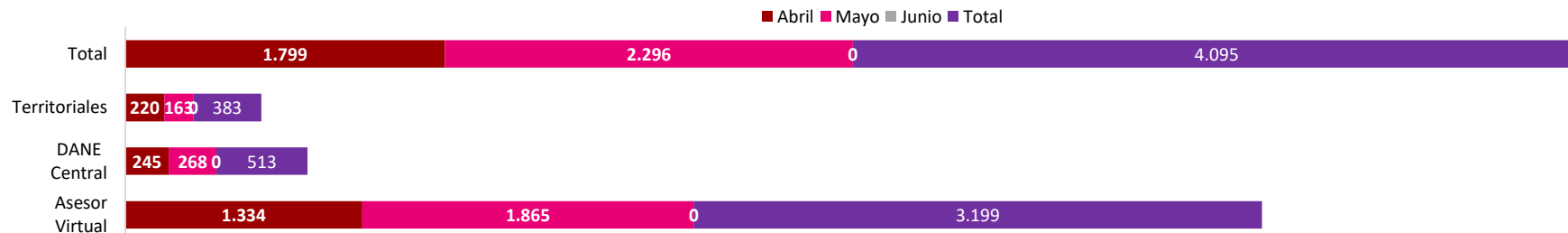
Telefonía



Presencial



Chat





Número de ingresos *II Trimestre 2025*

1. Clasificación por modalidad de ingreso de las PQRSD en las dependencias y Direcciones Territoriales.

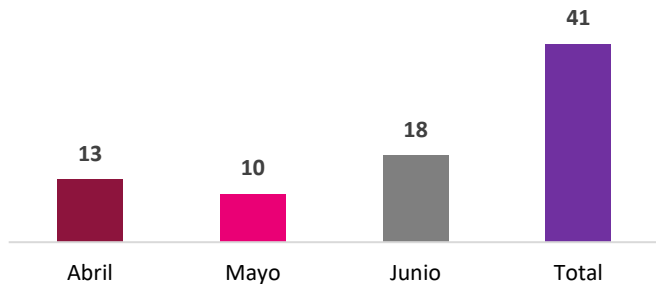
2. Motivos de consulta de los grupos de interés por dependencias y Direcciones Territoriales.



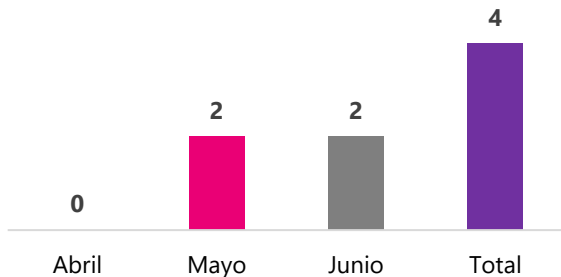
Solicitudes recibidas II Trimestre 2025 clasificadas por tipo



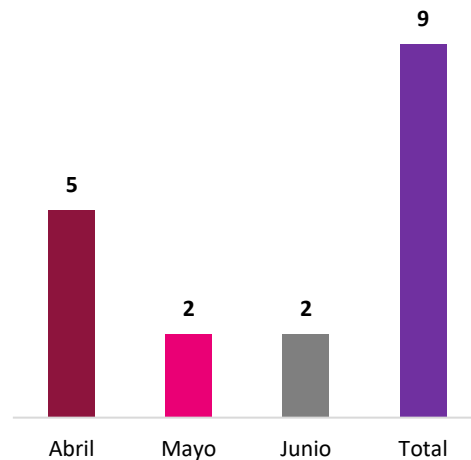
Ampliación



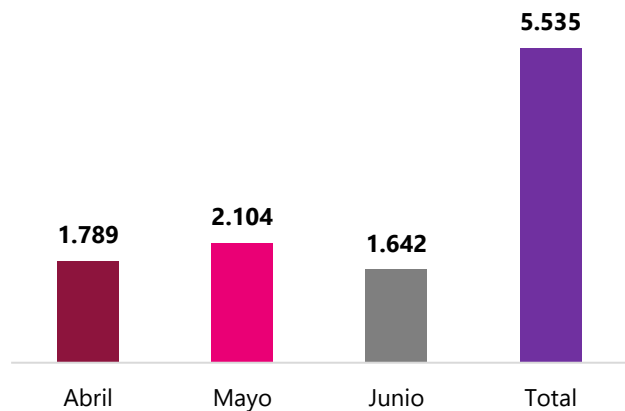
Denuncia



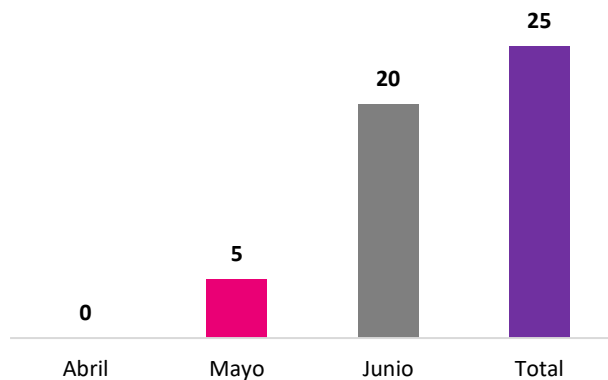
Queja



Petición



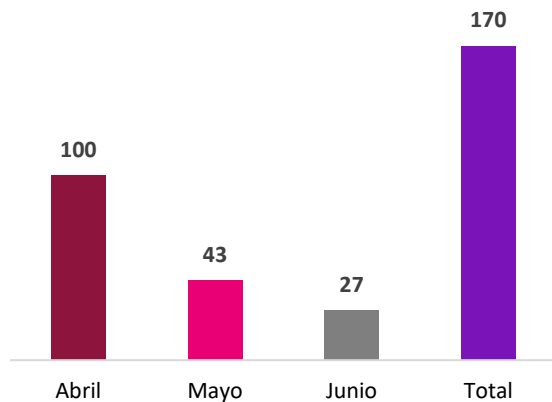
Petición Verbal



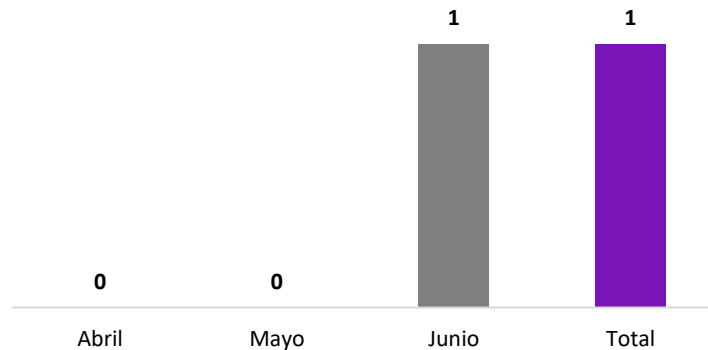
Solicitudes recibidas II Trimestre 2025 clasificadas por tipo



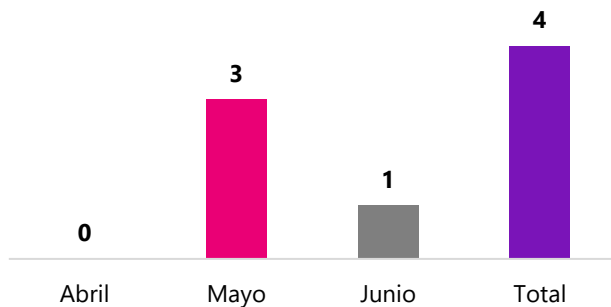
Reclamo



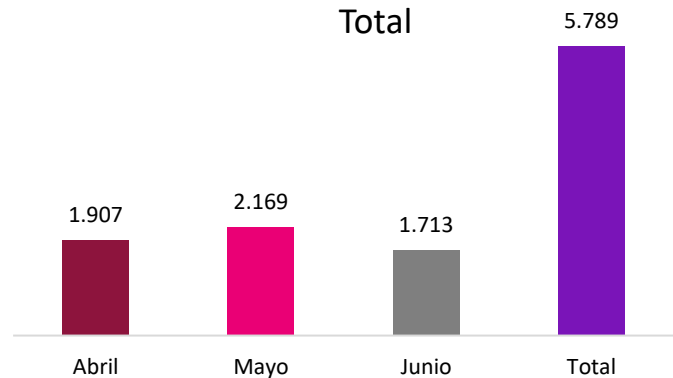
Sugerencia



Respuesta Demanda



Total

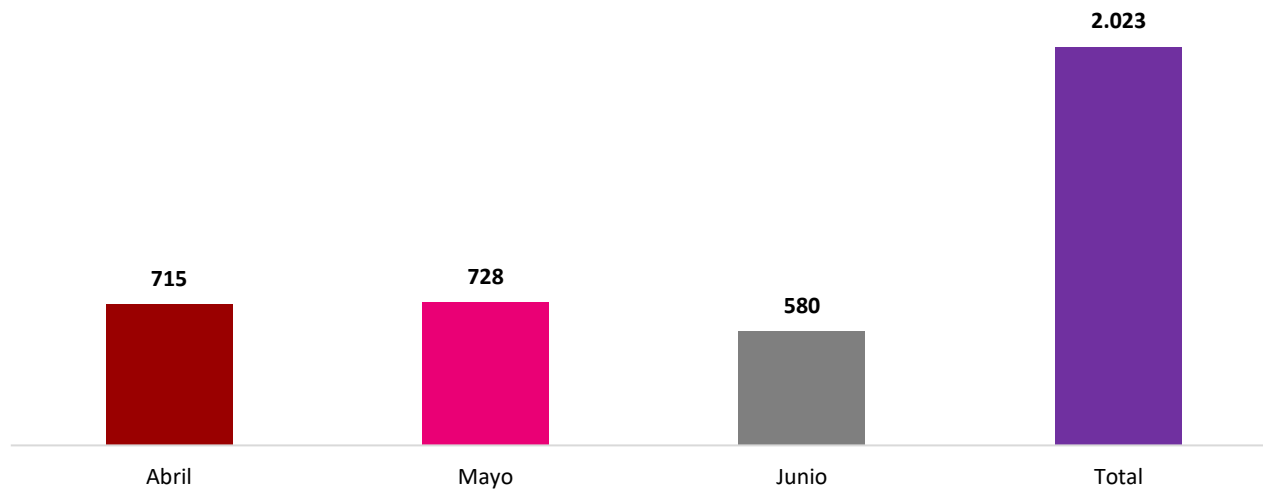


Radicados que no requieren respuesta II Trimestre 2025



Documentos de apoyo

■ Abril ■ Mayo ■ Junio ■ Total

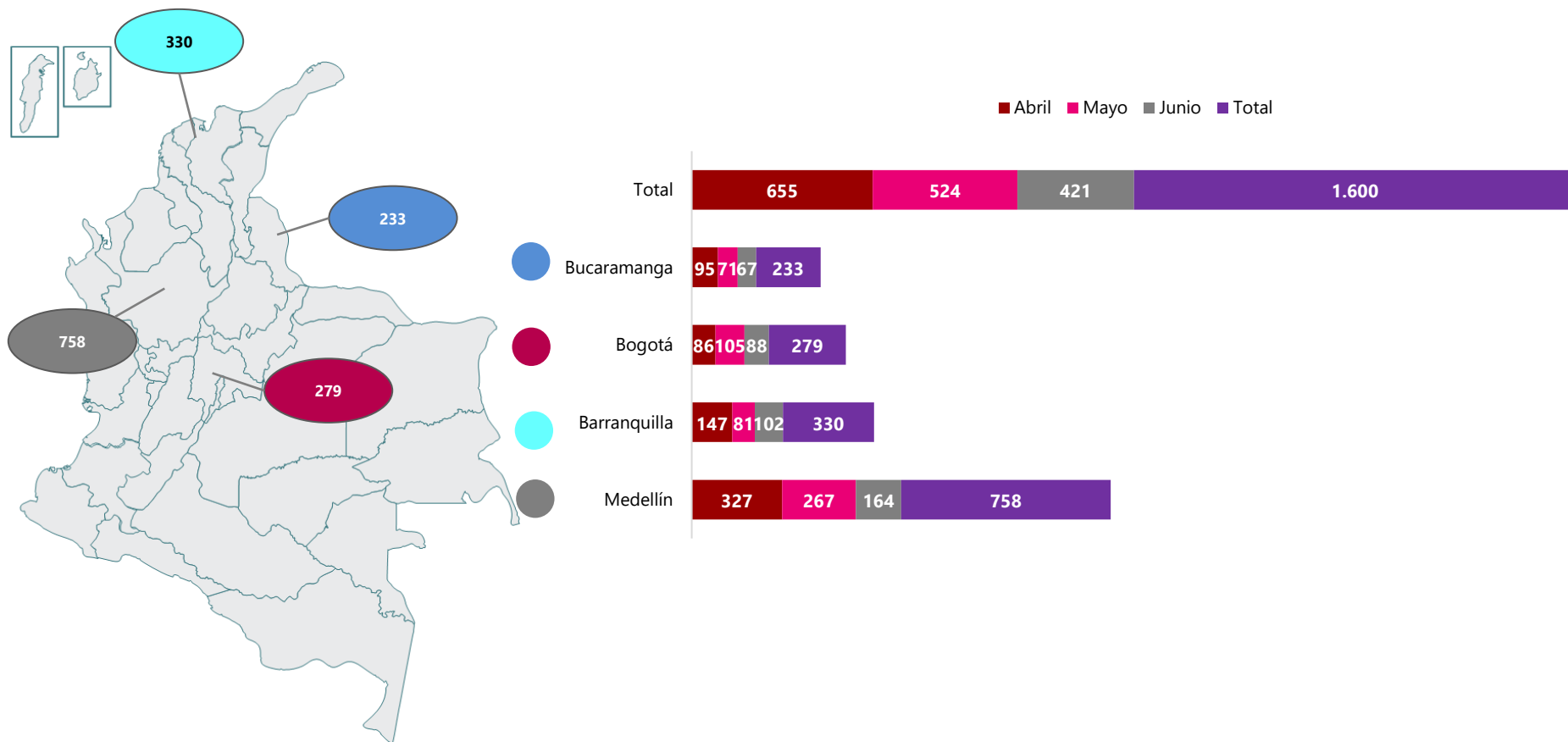


Peticiones gestionadas II Trimestre 2025 en DANE Central



Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	315	308	330	953
Dirección de Recolección Y Acopio - DRA	168	358	287	813
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	154	255	152	561
Dirección de Geoestadística	120	179	120	419
Dirección de Censos y Demografía	139	140	86	365
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	105	108	61	274
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	39	61	37	137
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	28	52	39	119
Oficina Asesora Jurídica	26	49	40	115
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	51	37	23	111
Oficina de Control Disciplinario Interno	21	13	9	43
Oficina Asesora de Sistemas	12	10	18	40
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	9	12	17	38
Dirección de Cuentas Nacionales	8	17	11	36
Oficina de Control Interno	14	7	7	28
GIT Enfoque Diferencial E Interseccionales	13	8	5	26
Comisión de Personal	5	1	19	25
Oficina Asesora de Planeación	7	9	6	22
Secretaría General	9	6	1	16
Despacho de Dirección	2	6	4	12
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	4	5	2	11
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	0	3	5	8
Subdirección del Departamento	2	0	6	8
GIT Objetivo Desarrollo Sostenible	0	1	7	8
GIT Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1	0	0	1
Total	1.252	1.645	1.292	4.189

Peticiones gestionadas II Trimestre 2025 en Direcciones Territoriales



Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central - Abril					
Dependencias	Ampliación	Petición	Queja	Reclamo	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	0	311	0	4	315
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	0	167	0	1	168
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	5	145	0	4	154
Dirección de Censos y Demografía	3	134	0	2	139
Dirección de Geoestadística	1	119	0	0	120
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	1	103	0	1	105
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	0	50	0	1	51
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	0	39	0	0	39
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	0	25	0	3	28
Oficina Asesora Jurídica	0	21	0	5	26
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	14	5	2	21
Oficina de Control Interno	1	13	0	0	14
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	0	13	0	0	13
Oficina Asesora de Sistemas	0	8	0	4	12
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	0	8	0	1	9
Secretaria General	0	9	0	0	9
Dirección de Cuentas Nacionales	0	8	0	0	8
Oficina Asesora de Planeación	0	7	0	0	7
Comisión de Personal	0	4	0	1	5
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	4	0	0	4
Despacho de Dirección	0	2	0	0	2
Subdirección del Departamento	0	2	0	0	2
GIT Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	1	0	0	1
Total	11	1.207	5	29	1.252

Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central - Mayo

Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	0	0	353	0	0	5	0	358
GIT Información y Servicio al Ciudadano	0	0	303	5	0	0	0	308
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	6	0	245	0	0	4	0	255
Dirección de Geoestadística	0	0	179	0	0	0	0	179
Dirección de Censos y Demografía	1	1	137	0	0	1	0	140
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	0	0	108	0	0	0	0	108
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	0	0	60	0	0	1	0	61
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	1	0	51	0	0	0	0	52
Oficina Asesora Jurídica	0	0	46	0	0	0	3	49
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	1	0	35	0	0	1	0	37
Dirección de Cuentas Nacionales	0	0	17	0	0	0	0	17
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	9	0	2	1	0	13
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	0	0	12	0	0	0	0	12
Oficina Asesora de Sistemas	0	0	8	0	0	2	0	10
Oficina Asesora de Planeación	0	0	9	0	0	0	0	9
GIT Enfoque Diferencial E Interseccionales	0	0	8	0	0	0	0	8
Oficina de Control Interno	0	0	7	0	0	0	0	7
Despacho de Dirección	0	0	6	0	0	0	0	6
Secretaría General	0	0	6	0	0	0	0	6
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	0	5	0	0	0	0	5
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	0	0	3	0	0	0	0	3
Comisión de Personal	0	0	1	0	0	0	0	1
GIT Objetivo Desarrollo Sostenible	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	9	2	1609	5	2	15	3	1.645

Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central - Junio

Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Sugerencia	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	2	0	308	20	0	0	0	0	330
Dirección de Recolección Y Acopio - DRA	1	0	285	0	0	1	0	0	287
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	2	0	149	0	0	1	0	0	152
Dirección de Geoestadística	1	0	118	0	0	1	0	0	120
Dirección de Censos y Demografía	0	0	86	0	0	0	0	0	86
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	5	0	55	0	0	0	0	1	61
Oficina Asesora Jurídica	0	0	37	0	0	2	1	0	40
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	1	0	38	0	0	0	0	0	39
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	0	0	37	0	0	0	0	0	37
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	0	0	23	0	0	0	0	0	23
Comisión de Personal	0	0	12	0	0	7	0	0	19
Oficina Asesora de Sistemas	0	0	17	0	0	1	0	0	18
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	0	0	17	0	0	0	0	0	17
Dirección de Cuentas Nacionales	1	0	10	0	0	0	0	0	11
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	6	0	1	0	0	0	9
GIT Objetivo Desarrollo Sostenible	0	0	7	0	0	0	0	0	7
Oficina de Control Interno	1	0	6	0	0	0	0	0	7
Oficina Asesora de Planeación	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Subdirección del Departamento	0	0	6	0	0	0	0	0	6
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	0	0	5	0	0	0	0	0	5
GIT Enfoque Diferencial E Interseccionales	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Despacho de Dirección	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Secretaría General	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	14	2	1240	20	1	13	1	1	1,292

Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central



Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en DANE Central - Total general									
Dependencias	Ampliación	Denuncia	Petición	Petición Verbal	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Sugerencia	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	2	0	922	25	0	4	0	0	953
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	1	0	805	0	0	7	0	0	813
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	13	0	539	0	0	9	0	0	561
Dirección de Geoestadística	2	0	416	0	0	1	0	0	419
Dirección de Censos y Demografía	4	1	357	0	0	3	0	0	365
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	6	0	266	0	0	1	0	1	274
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	0	0	136	0	0	1	0	0	137
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	2	0	114	0	0	3	0	0	119
Oficina Asesora Jurídica	0	0	104	0	0	7	4	0	115
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	1	0	108	0	0	2	0	0	111
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	29	0	8	3	0	0	43
Oficina Asesora de Sistemas	0	0	33	0	0	7	0	0	40
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	0	0	37	0	0	1	0	0	38
Dirección de Cuentas Nacionales	1	0	35	0	0	0	0	0	36
Oficina de Control Interno	2	0	26	0	0	0	0	0	28
GIT Enfoque Diferencial E Interseccionales	0	0	26	0	0	0	0	0	26
Comisión de Personal	0	0	17	0	0	8	0	0	25
Oficina Asesora de Planeación	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Secretaria General	0	0	16	0	0	0	0	0	16
Despacho de Dirección	0	0	12	0	0	0	0	0	12
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	0	11	0	0	0	0	0	11
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	0	0	8	0	0	0	0	0	8
GIT Ods	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Subdirección del Departamento	0	0	8	0	0	0	0	0	8
GIT Seguimiento y Control a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	34	4	4056	25	8	57	4	1	4.189

Tipo de solicitudes gestionados II Trimestre 2025 en Direcciones Territoriales



01.

Dirección Territorial Noroccidente - Medellín

Ampliación: 1

Petición: 709

Reclamo: 48

Total: 758



05.

Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga

Ampliación: 0

Petición: 227

Reclamo: 6

Total: 233



02.

Dirección Territorial Centro - Bogotá

Ampliación: 6

Petición: 242

Queja: 1

Reclamo: 30

Total: 279



06.

Dirección Territorial Norte - Barranquilla

Ampliación: 0

Petición: 301

Reclamo: 29

Total: 330



Total

Ampliación: 7

Petición: 1.479

Queja: 1

Reclamo: 113

Total: 1.600



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las DANE Central



1. Información Estadística

Abril: 348
Mayo: 356
Junio: 320
Total: 1.024



4. Estratificación

Abril: 84
Mayo: 136
Junio: 86
Total: 306



7. Censos

Abril: 58
Mayo: 61
Junio: 29
Total: 148



2. Asuntos Internos

Abril: 119
Mayo: 218
Junio: 141
Total: 478



5. Requerimientos Entes Estatales

Abril: 65
Mayo: 74
Junio: 67
Total: 206



8. Clasificación Estadística

Abril: 38
Mayo: 63
Junio: 34
Total: 135



3. Banco de Prestadores de Servicios Operativos

Abril: 57
Mayo: 266
Junio: 138
Total: 461



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

Abril: 24
Mayo: 39
Junio: 116
Total: 179



9. Certificaciones Contratistas

Abril: 38
Mayo: 46
Junio: 42
Total: 126



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las DANE Central



10. Operativos Estadísticos

Abril: 85
Mayo: 26
Junio: 10
Total: 121



13. Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)

Abril: 29
Mayo: 34
Junio: 18
Total: 81



16. Procesos Jurídicos

Abril: 22
Mayo: 21
Junio: 17
Total: 60



11. Convocatorias CNSC DANE

Abril: 35
Mayo: 32
Junio: 23
Total: 90



14. Solicitudes Congressistas

Abril: 26
Mayo: 27
Junio: 26
Total: 79



17. Reserva Estadística

Abril: 7
Mayo: 14
Junio: 27
Total: 48



12. Índices (Precios y Costos)

Abril: 30
Mayo: 32
Junio: 20
Total: 82



15. Tutelas

Abril: 12
Mayo: 29
Junio: 24
Total: 65



18. Certificado Laboral

Abril: 14
Mayo: 18
Junio: 11
Total: 43



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las DANE Central



19. Respuestas a Solicitud del DANE

Abril: 12
Mayo: 19
Junio: 10
Total: 41



22. Solicitudes Datos Personales

Abril: 20
Mayo: 8
Junio: 6
Total: 34



25. Proceso Disciplinario

Abril: 12
Mayo: 8
Junio: 6
Total: 26



20. Invitaciones

Abril: 13
Mayo: 13
Junio: 13
Total: 39



23. Certificado de Ingresos y Retenciones

Abril: 11
Mayo: 9
Junio: 10
Total: 30



26. Pagos Contratistas

Abril: 13
Mayo: 5
Junio: 3
Total: 21



21. Procesos Contractuales

Abril: 10
Mayo: 15
Junio: 9
Total: 34



24. Información Grupos Étnicos

Abril: 2
Mayo: 15
Junio: 12
Total: 29



27. Cartografía

Abril: 2
Mayo: 10
Junio: 4
Total: 16



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las DANE Central



28. Estadísticas Vitales

Abril: 2
Mayo: 5
Junio: 6
Total: 13



31. Marco Geoestadístico Nacional

Abril: 2
Mayo: 3
Junio: 0
Total: 5



34. Sin Tema

Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 2
Total: 2



29. Factores Salariales

Abril: 10
Mayo: 1
Junio: 1
Total: 12



32. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 4
Total: 4



35. Temáticas de Encuestas

Abril: 1
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 2



30. Enfoque Diferencial

Abril: 5
Mayo: 2
Junio: 2
Total: 9



33. Documento No Requiere Tramite

Abril: 1
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 2



36. Veedurías Ciudadanas

Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 2
Total: 2



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las DANE Central



37. Acoso Laboral

Abril: 0
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 1



39. Programa de Seguros

Abril: 0
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 1



38. Asuntos Internacionales

Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 1
Total: 1



Total

Abril: 1.207
Mayo: 1.609
Junio: 1.240
Total general: 4.056



Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Certificaciones Contratistas

Abril: 320
Mayo: 293
Junio: 187
Total: 800



Certificado de Ingresos y Retenciones

Abril: 30
Mayo: 44
Junio: 16
Total: 90



Procesos Contractuales

Abril: 25
Mayo: 50
Junio: 70
Total: 145



Procesos Jurídicos

Abril: 17
Mayo: 26
Junio: 12
Total: 55



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

Abril: 33
Mayo: 22
Junio: 72
Total: 127



Factores Salariales

Abril: 46
Mayo: 0
Junio: 0
Total: 46



Asuntos Internos

Abril: 68
Mayo: 13
Junio: 13
Total: 94



Solicitudes Datos Personales

Abril: 4
Mayo: 15
Junio: 12
Total: 31

Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Operativos Estadísticos

Abril: 18
Mayo: 7
Junio: 1
Total: 26



Requerimientos Entes Estatales

Abril: 0
Mayo: 3
Junio: 2
Total: 5



Pagos Contratistas

Abril: 9
Mayo: 6
Junio: 7
Total: 22



Invitaciones

Abril: 1
Mayo: 2
Junio: 0
Total: 3



Banco de Prestadores de Servicios Operativos

Abril: 3
Mayo: 7
Junio: 7
Total: 17



Información Estadística

Abril: 0
Mayo: 1
Junio: 1
Total: 2



Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)

Abril: 6
Mayo: 4
Junio: 2
Total: 12



Certificado Laboral

Abril: 1
Mayo: 0
Junio: 0
Total: 1

Motivos de las peticiones II Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Proceso Disciplinario

Abril: 1
Mayo: 0
Junio: 0
Total: 1



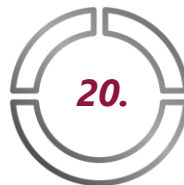
Sin Tema

Abril: 0
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 1



Respuestas a Solicitud del DANE

Abril: 0
Mayo: 1
Junio: 0
Total: 1



Total

Abril: 582
Mayo: 495
Junio: 402
Total general: 1.479

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



Motivos	Abril	Mayo	Junio	Total
Pagos Contratistas	54	22	8	84
Certificaciones Contratistas	26	6	4	36
Asuntos Internos	9	10	11	30
Información Estadística	2	1	9	12
Procesos Contractuales	6	4	2	12
Procesos Jurídicos	3	3	3	9
Requerimientos Entes Estatales	4	1	2	7
Banco de Prestadores de Servicios Operativos	1	4	0	5
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)	1	0	4	5
Proceso Disciplinario	1	3	1	5
Censos	1	2	1	4
Operativos Estadísticos	2	1	1	4
Acoso Laboral	0	0	3	3
Factores Salariales	3	0	0	3
Certificado de Ingresos y Retenciones	1	0	1	2
Solicitudes Datos Personales	1	1	0	2
Certificado Laboral	1	0	0	1
Convocatorias CNSC DANE	0	1	0	1
Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)	0	0	1	1
Información Grupos Étnicos	0	1	0	1
Respuestas a Solicitud del DANE	1	0	0	1
Solicitudes Congresistas	1	0	0	1
Total	118	60	51	229

PQRSD en DANE Central:

Las solicitudes predominantes corresponden a requerimientos de Información Estadística con 1.024, generalmente abarca una amplia gama de datos relevantes para el seguimiento y la evaluación de diferentes programas educativos, actividades administrativas y proyectos en curso. Esta información se utiliza tanto a nivel institucional como gubernamental para la planificación, toma de decisiones e implementación de políticas públicas orientadas a mejorar la calidad educativa y optimizar la distribución de recursos. Por otro lado, las certificaciones de contratistas son fundamentales para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales. En segundo lugar se encuentra Asuntos Internos con 478, los cuales se refiere a un procedimiento o gestión que se realiza dentro del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para llevar a cabo una tarea específica, cumplir con una obligación o acceder a un servicio.

PQRSD en las Direcciones Territoriales:

Las solicitudes más recurrentes por parte de los grupos de interés, corresponde a la expedición de certificaciones de contratos y procesos contractuales, con el propósito de acreditar la ejecución de actividades y el cumplimiento de obligaciones contractuales. Por ultimo, se evidencia en Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas el (DANE) Central y Direcciones Territoriales los siguientes resultados:

800 certificaciones contratistas
145 procesos contractuales

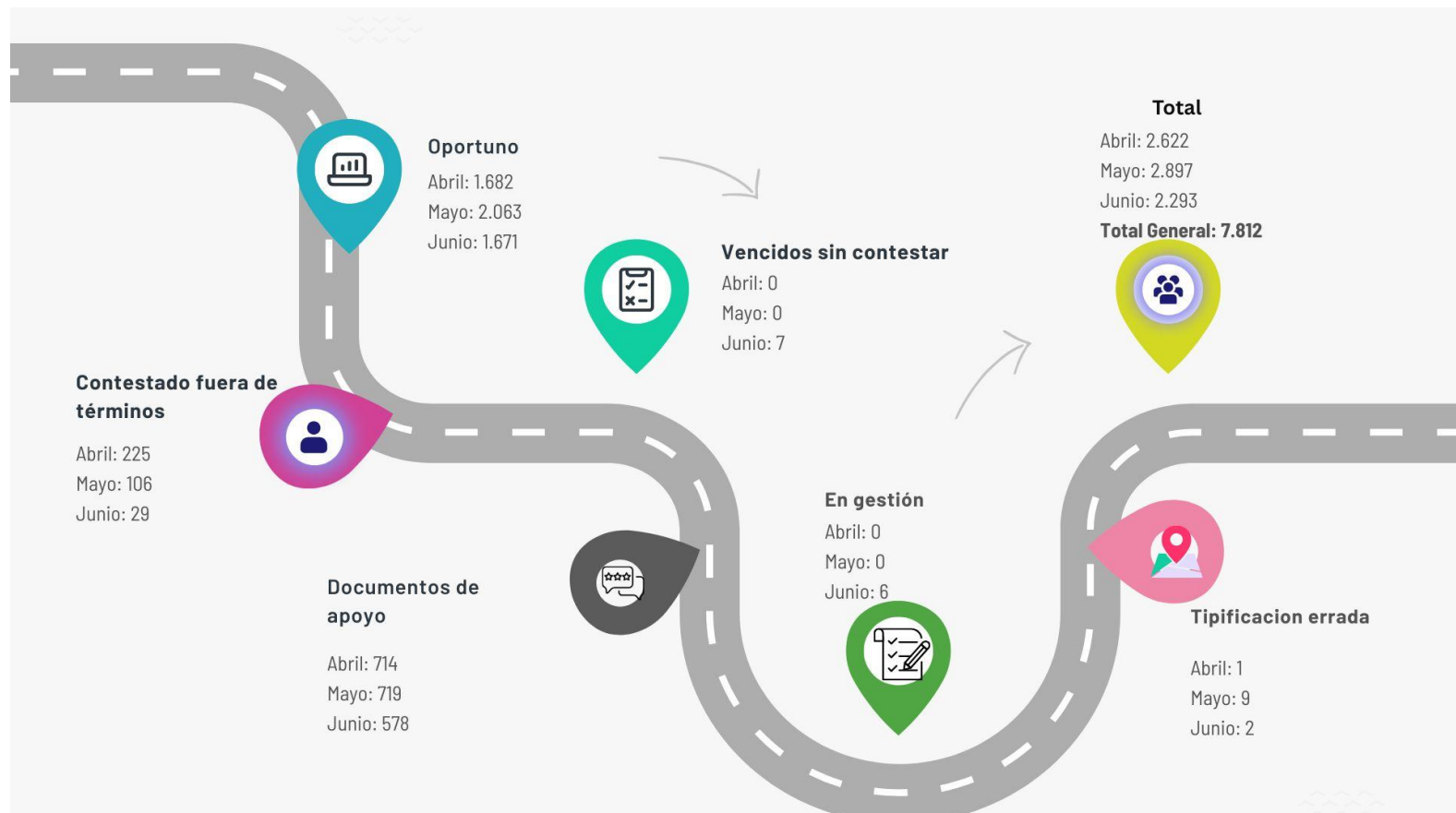


Oportunidad de respuesta en las solicitudes 2025

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 II Trimestre 2025



Solicitudes Vencidas sin responder II Trimestre 2025



Dependencia



1. Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa

2. Comisión de Personal



II TRIMESTRE

Abril: 0

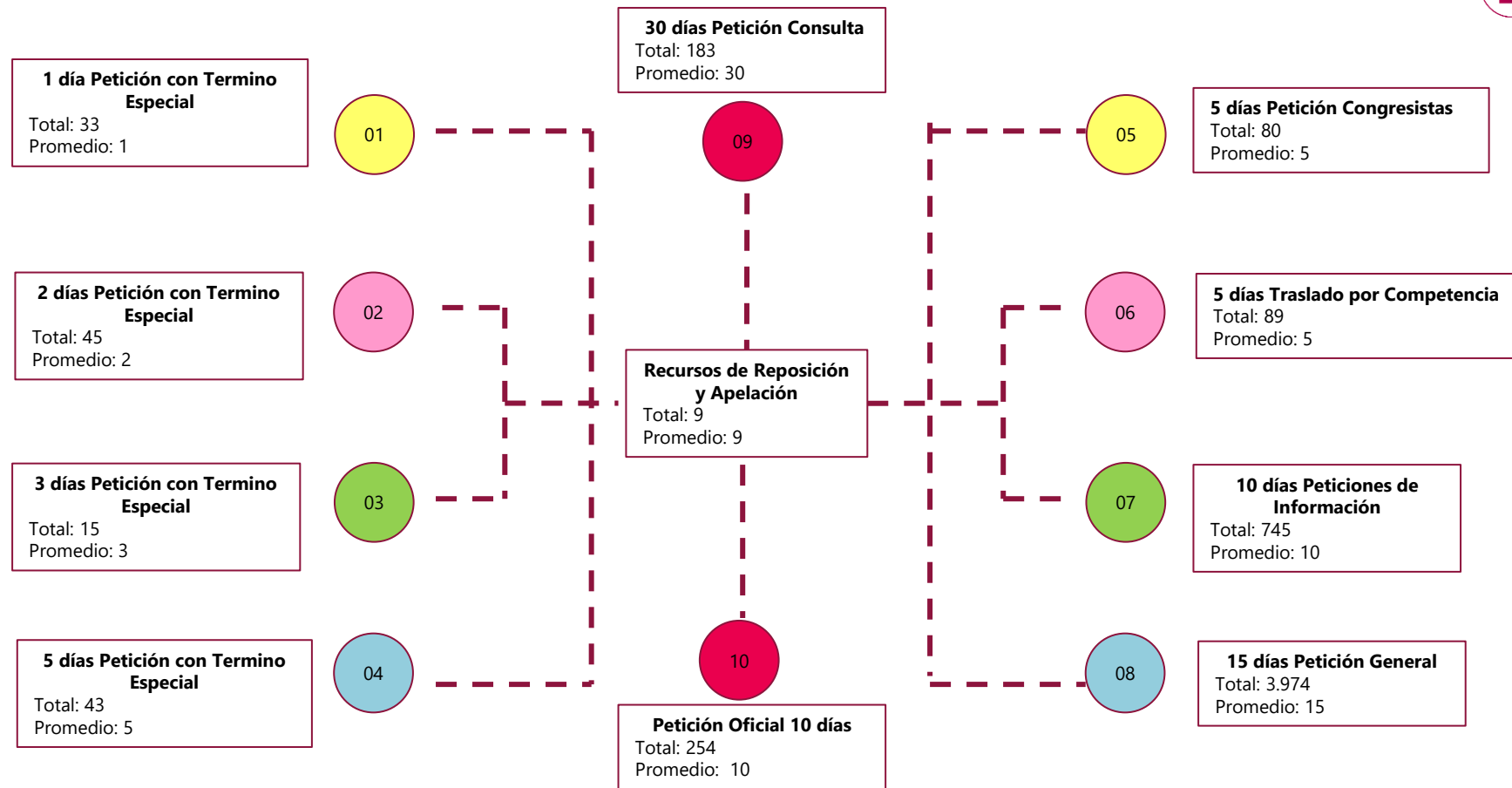
Mayo: 0

Junio: 7



7

Tiempo promedio de respuesta II Trimestre 2025



Tiempo promedio de respuesta II Trimestre 2025



Ampliaciones de términos de 5 a 10 días
Total: 3
Promedio: 10

Ampliaciones de términos de 10 a 20
Total: 3
Promedio: 20

Ampliaciones de términos 15 a 30 días
Total: 35
Promedio: 30

15 días Sugerencias
Total: 1
Promedio: 15

01

01

03

04

Petición Incompleta 10 días
Total: 72
Promedio: 10

10

Total:
5.764

10

Petición Datos Personales 10 días
Total: 2
Promedio: 10

05

06

07

08

15 días Denuncia
Total: 4
Promedio: 15

15 días Quejas
Total: 9
Promedio: 15

15 días Reclamos
Total: 161
Promedio: 15

32 días Respuesta a Demanda
Total: 4
Promedio: 32

Oportunidad por dependencia II Trimestre 2025 en DANE Central



Dependencia competente para dar respuesta	Contestado fuera de términos	Oportuno	Vencidos sin contestar	Total
GIT Información y Servicio al Ciudadano	6	947	0	953
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	1	812	0	813
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	84	477	0	561
Dirección de Geoestadística	0	414	0	414
Dirección de Censos y Demografía	32	333	0	365
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	25	249	0	274
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	4	133	0	137
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Públicas	3	116	0	119
Oficina Asesora Jurídica	1	114	0	115
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	9	102	0	111
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	43	0	43
Oficina Asesora de Sistemas	3	37	0	40
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	14	23	1	38
Dirección de Cuentas Nacionales	0	36	0	36
Oficina de Control Interno	2	26	0	28
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	9	17	0	26
Comisión de Personal	4	14	6	24
Oficina Asesora de Planeación	9	13	0	22
Secretaría General	1	15	0	16
Despacho de Dirección	2	10	0	12
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	0	11	0	11
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	0	8	0	8
GIT Objetivo Desarrollo Sostenible	0	8	0	8
Subdirección Del Departamento	1	7	0	8
GIT Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1	0	0	1
Total	211	3.965	7	4.183

Oportunidad II Trimestre 2025 en las Direcciones Territoriales



Territorial	Contestado fuera de términos	Oportuno	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	2	277	279
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	0	233	233
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	142	616	758
Dirección Territorial Norte – Barranquilla	5	325	330
Total	149	1.451	1.600

Oportunidad II Trimestre 2025 según el tipo de solicitud



Vencidos sin contestar

Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 7
Total: 7



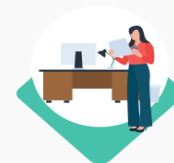
Contestado fuera de términos

Abril: 225
Mayo: 106
Junio: 29
Total: 360



Oportuno

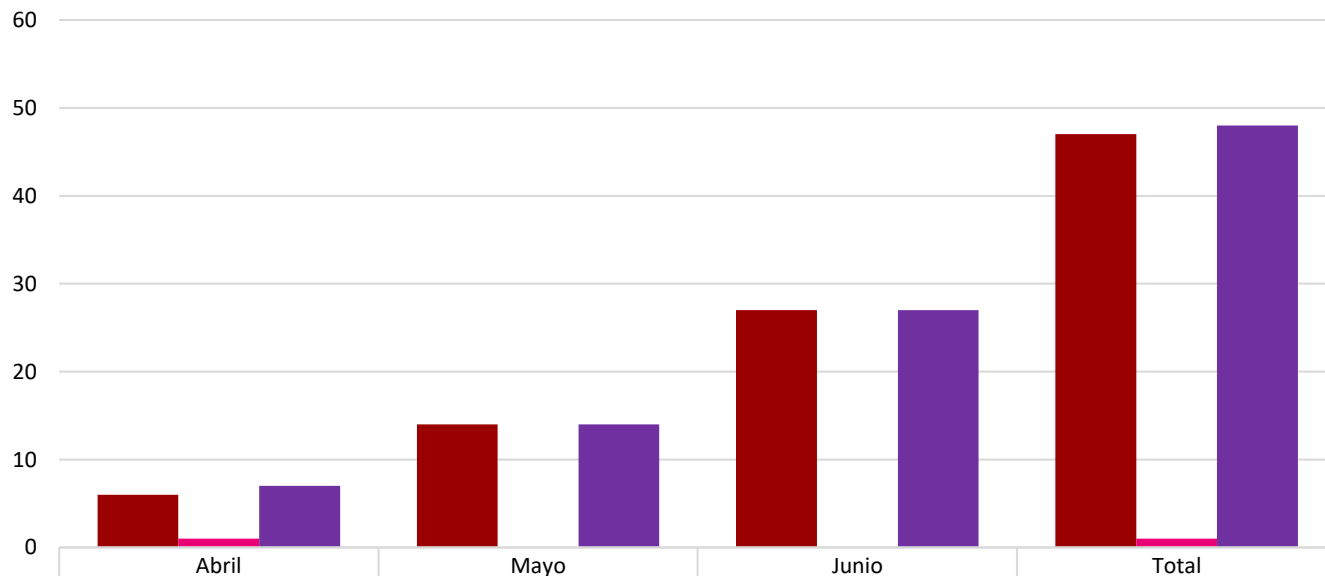
Abril: 1.682
Mayo: 2.063
Junio: 1.671
Total: 5.416



Total general

Abril: 1.907
Mayo: 2.169
Junio: 1.707
Total: 5.783

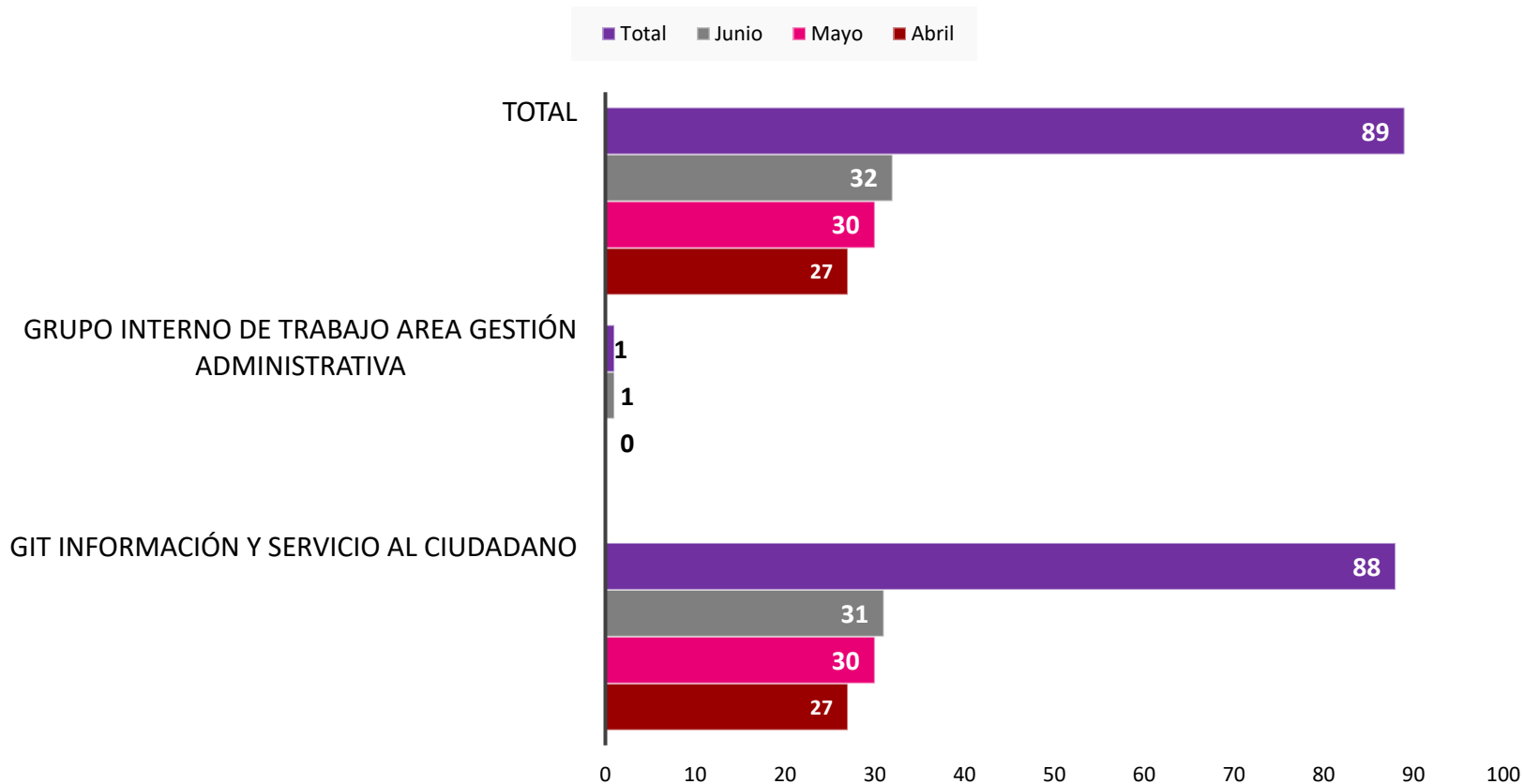
Solicitudes II Trimestre 2025 con negación de acceso a la información pública



■ GIT Información y Servicio al Ciudadano	6
■ Oficina de Control Interno	1
■ Total	7

Abril	Mayo	Junio	Total
6	14	27	47
1	0	0	1
7	14	27	48

Traslados por competencia II Trimestre 2025 a otras entidades



Durante la vigencia 2025, entre el 31 de marzo y el 4 de abril, se ejecutó el Ejercicio de Ciudadano Incógnito con el propósito de evaluar la calidad, accesibilidad y funcionamiento de los canales oficiales de atención del (DANE) - presencial, telefónico y virtual, en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.

Esta iniciativa, enmarcada en la estrategia institucional de mejoramiento continuo, tuvo como finalidad identificar mecanismos que aseguren la coherencia y uniformidad en la información suministrada a la ciudadanía, así como detectar oportunidades de optimización en la prestación del servicio para garantizar una atención más eficiente y oportuna. En la fase diagnóstica, se canalizaron solicitudes a través de los distintos medios de atención con el fin de analizar la consistencia de las respuestas y determinar los componentes que requieren fortalecimiento para el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

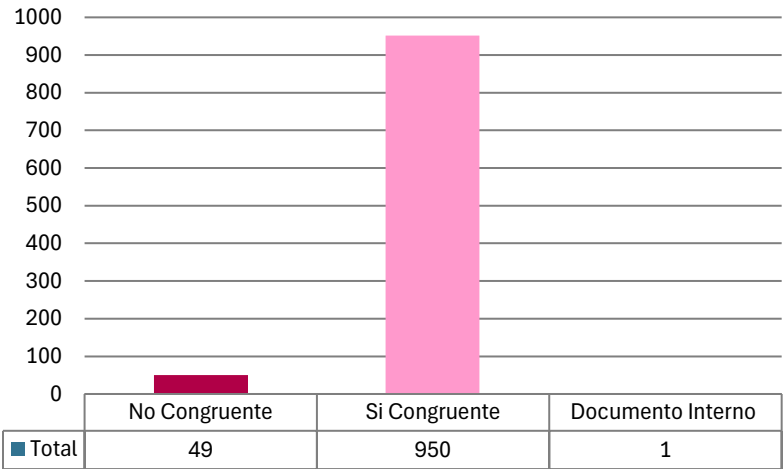
El resultado de este ejercicio se sugerirán mejoras con las Dependencias o Direcciones Territoriales involucradas, a través, de mesas de trabajo programadas desde el GIT Seguimiento y Control a PQRSD.



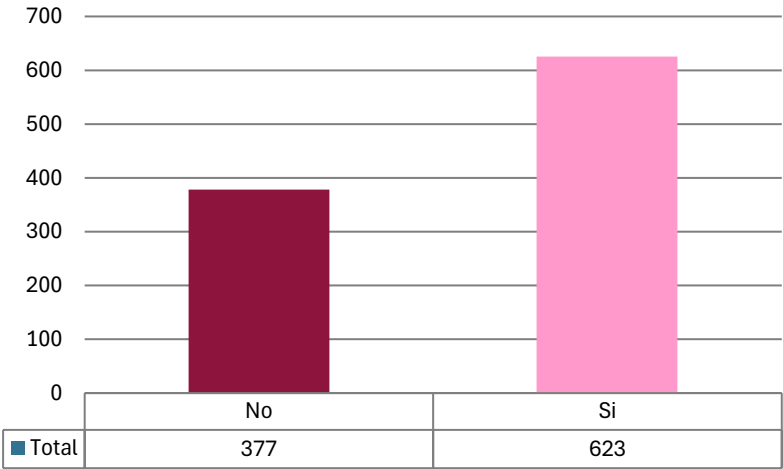
En el marco del ejercicio de revisión de congruencia y oportunidad de las solicitudes ingresadas al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se analizó una muestra representativa de 1.000 registros correspondientes a requerimientos presentados 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:

Congruencia



Oportunidad





DANE

El DANE ACTÚA

Informe II Trimestre de la gestión de las PQRSD

Oficina de Control Disciplinario Interno

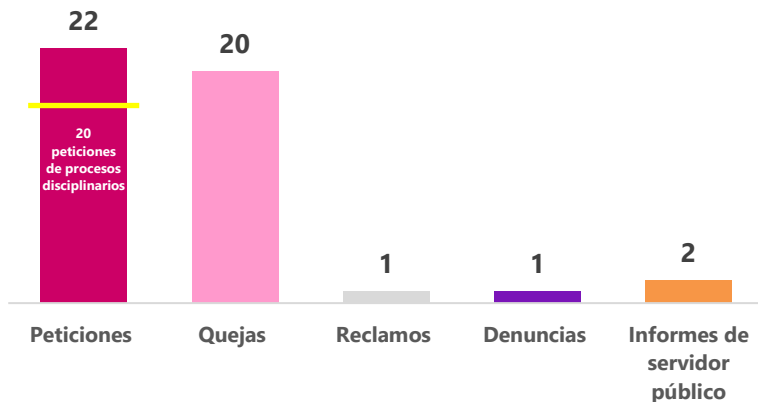
Julio, 2025

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

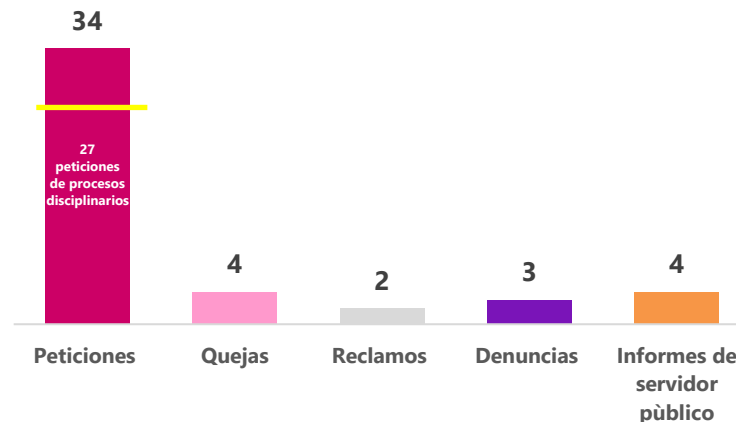


Durante el primer semestre 2025, se recibieron un total de noventa y tres (93) reportes, entre quejas, reclamos, denuncias, informes de servidores públicos y peticiones. De estos reportes, cuarenta y siete (47) correspondieron a peticiones relacionadas con procesos disciplinarios.

Total, de PQRSD recibidas primer trimestre 2025



Total, de PQRSD recibidas segundo trimestre 2025

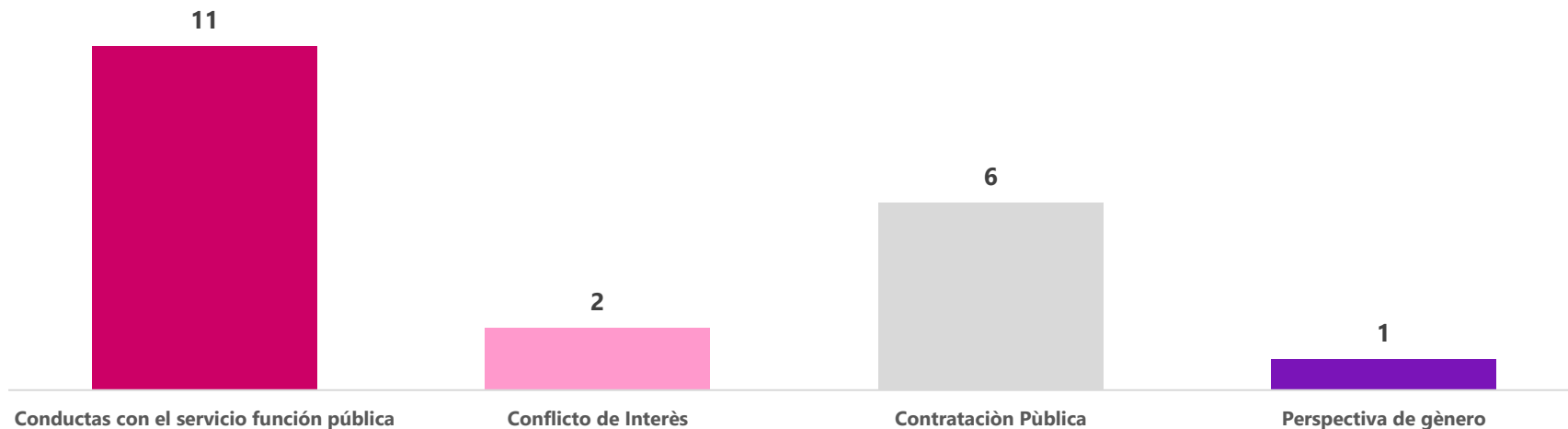


2. Tipo de temática y conductas específicas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el segundo trimestre 2025.



De las cuarenta y siete (47) PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2025, veintisiete (27) correspondieron a peticiones relacionadas con procesos disciplinarios. La temática de los veinte (20) reportes restantes corresponden a PQRSD que no están vinculadas a actuaciones procesales, es la siguiente:

Tipo de temática





Conductas con el servicio función pública

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



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.



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



Incumplir los deberes contenidos en las normas, manuales de funciones, las convenciones colectivas, y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente



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



Conflicto interés

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.



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





Contratación pública

Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución Política y en la Ley.

1

Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor

5



Perspectiva de género-Libertad y otros derechos fundamentales

Realizar, promover, o instigar a otro servidor público a ejecutar actos de hostigamiento, acoso o persecución, contra otra persona en razón de su raza, etnia, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, ideología política o filos

1

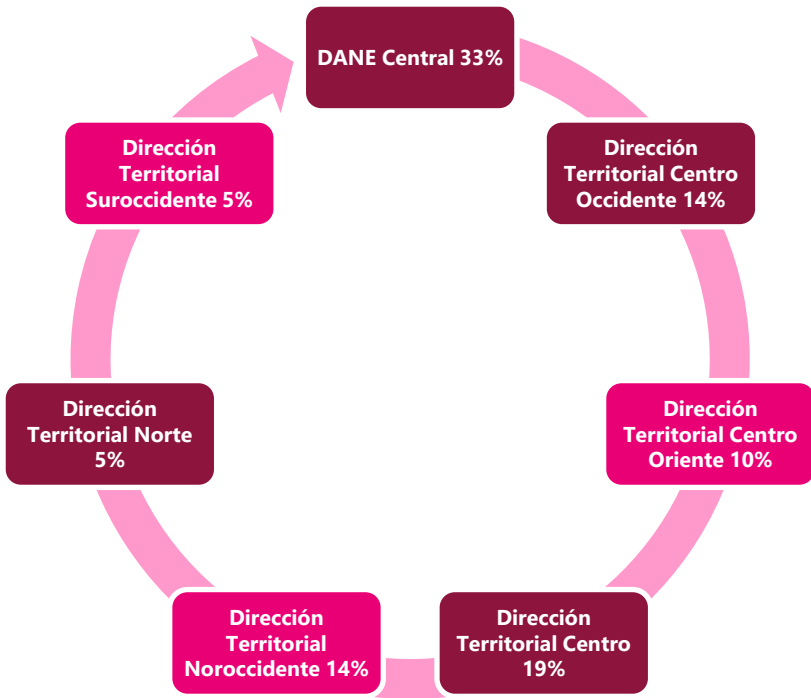


Temática	Conducta específica	Cantidad
Actuación procesal	Actuación procesal	27
Conductas con el servicio de la función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	2
	Incumplir los deberes contenidos en las normas, manuales de funciones, las convenciones colectivas, y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	2
	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	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.	1
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	1
Conflicto 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 conflicto de intereses.	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.	1
Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	5
	Desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la Constitución Política y en la Ley.	1
Perspectiva de género - Libertad y otros derechos fundamentales	Realizar, promover, o instigar a otro servidor público a ejecutar actos de hostigamiento, acoso o persecución, contra otra persona en razón de su raza, etnia, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, ideología política o filosófica.	1

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



DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE	CANTIDAD
DANE Central	DANE Central	7
Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	3
Dirección Territorial Centro Oriente	Bucaramanga	2
Dirección Territorial Centro	Tunja	3
	Bogotá	1
Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	3
Dirección Territorial Norte	Cartagena	1
Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	1



* En una queja se reportan los hechos en dos territoriales, Territorial Centro y Territorial Noroccidente

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



CANTIDAD	TIPIFICACIÓN	RESULTADO
7	Peticiones	Una (1) ampliación y ratificación de la queja/informe
		Dos (2) aperturas de indagación previa
		Un (1) inhibitorio
		Una (1) apertura de investigación disciplinaria
		Dos (2) respuestas al interior del trámite procesal
4	Quejas	Una (1) ampliación y ratificación de la queja/informe
		Dos (2) inhibitorios
		Una (1) apertura de indagación previa
3	Denuncias	Una (1) ampliación y ratificación de la queja/informe
		Dos (2) aperturas de investigación disciplinaria
2	Reclamos	Una (1) apertura de indagación previa
		Una (1) queja y/o denuncia reiterativa
4	Informes de servidor público	Dos (2) aperturas de indagación previa
		Una (1) apertura de investigación disciplinaria
		Una (1) incorpora documentos / acumulación



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



CANTIDAD	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DEL RADICADO	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	RESULTADO
3	202520010013	5/03/2025	QUEJA	Conductas con el servicio función pública	Inhibitorio auto 128
	202520013188	20/03/2025	QUEJA	Contratación pública	Inhibitorio auto 133
	202520013343	20/03/2025	QUEJA	Contratación pública	Inhibitorio auto 124

6. Alertas tempranas para el mejoramiento continuo.

Producto del análisis del contenido de las PQRSD del trimestre, y con el propósito de tomar decisiones oportunas para cumplir efectivamente con las funciones y la misionalidad del DANE, se recomienda a las dependencias competentes difundir y sensibilizar a los servidores públicos y colaboradores el Procedimiento de Solicitud y Legalización de Comisiones de Servicio al Interior del País, con el fin de cumplir con los términos del trámite y evitar hechos cumplidos.

De otra parte, se considera necesario abordar la temática del derecho de las horas extras en el sector público y sus excepciones.



DANE

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

II Trimestre 2025



/DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



@DANEColombia



DANE_Colombia