



DANE

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

II Trimestre 2026



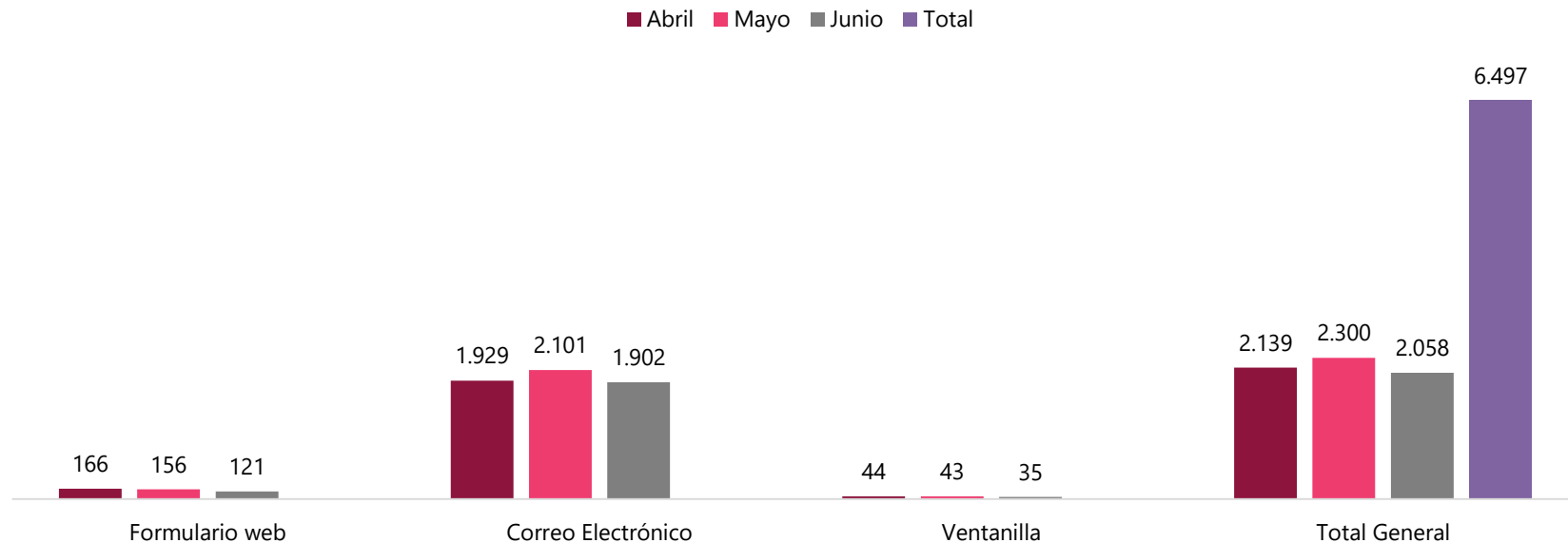
Informe de gestión y seguimiento

II Trimestre 2026

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 1026 de 2026, presentan a los grupos de interés el informe de seguimiento a las PQRSD para el II Trimestre 2026.



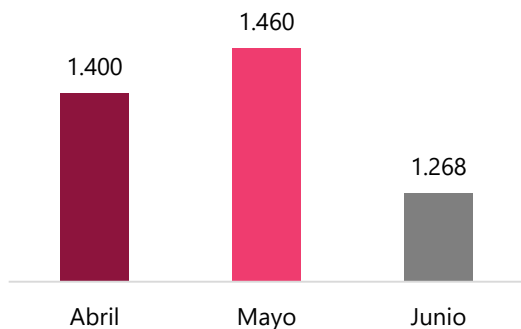
Solicitudes recibidas a través de los canales de atención – II Trimestre de 2026



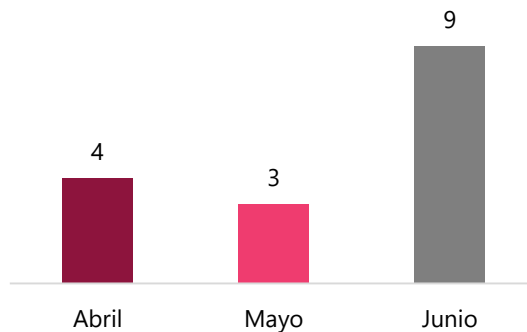
|PQRSD recibidas - II Trimestre 2026



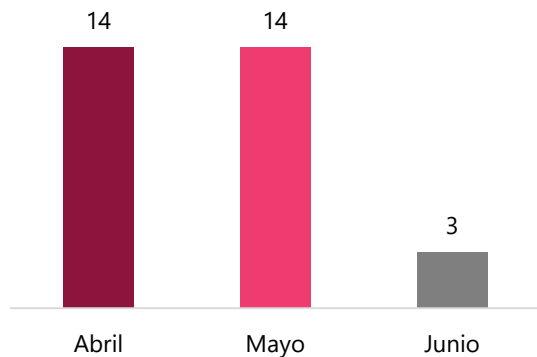
Petición



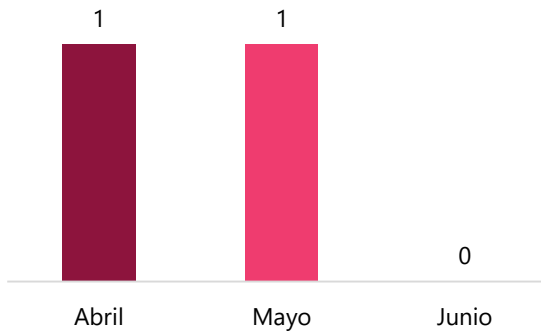
Queja



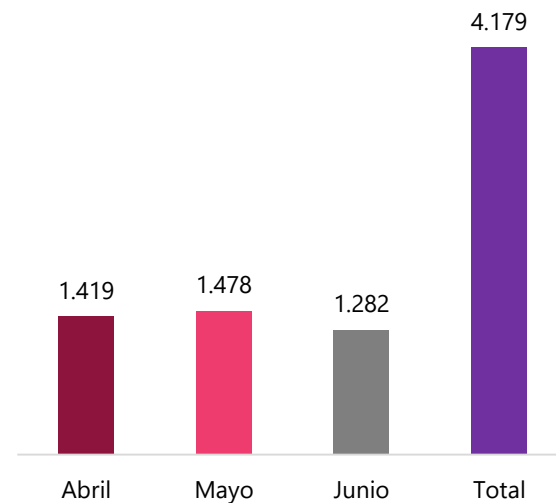
Reclamo



Denuncia



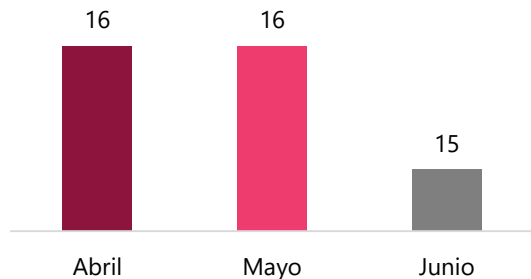
Total General



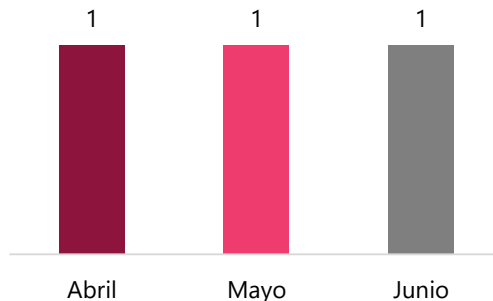
PQRSD relacionadas con ampliaciones, respuestas a demandas y documentos de apoyo – II Trimestre de 2026



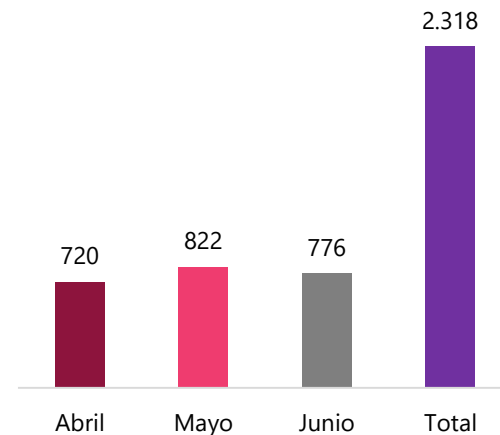
Ampliación



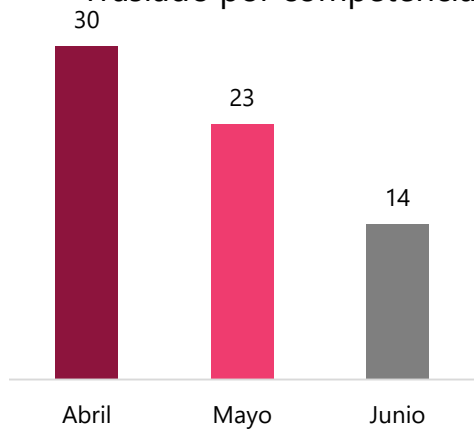
Respuesta Demanda



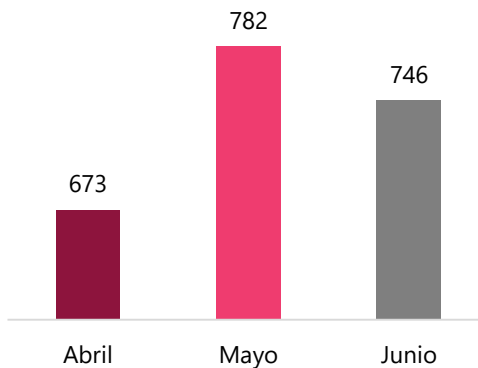
Total General



Traslado por competencia



Documentos De Apoyo



PQRSD asignadas por dependencias – II Trimestre de 2026



DANE Central

Total: 3.630

Despacho de la Subdirección

1.816



Secretaría General

697



Despacho de la Dirección

1.069



Órganos de asesoría y coordinación

48



Dirección Territorial

Total: 666

Territorial Noroccidente -
Medellín

189



Territorial Centro - Bogotá

189



Territorial Suroccidente - Cali

113



Territorial Norte - Barranquilla

134



Territorial Centro Oriente -
Bucaramanga

29



Territorial Suroriente -
Villavicencio

12



Total General: 4.296

PQRSD Motivo de las peticiones DANE Central – II Trimestre de 2026



Tema	Ampliación	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Sugerencia	Traslado Por Competencia	Total
Información Estadística	5	1	1.589	1	3	0	1	55	1.655
Asuntos Internos	7	0	452	5	2	0	0	4	470
Certificado Laboral	2	0	195	0	0	0	0	0	197
Estratificación	0	0	159	0	0	0	0	1	160
Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)	0	0	123	0	0	0	0	0	123
Operativos Estadísticos	0	0	116	0	4	0	0	0	120
Requerimientos Entes Estatales	1	0	114	4	0	0	0	1	120
Tutelas	0	0	110	0	0	0	0	0	110
Índices (Precios y Costos)	1	0	102	0	0	0	1	0	104
Certificaciones Contratistas	5	0	70	0	4	0	0	0	79
Censos	1	0	66	0	0	0	0	0	67
Procesos Jurídicos	1	0	54	0	0	3	0	1	59
Solicitudes Congresistas	9	0	38	0	0	0	0	0	47
Sin Tema	0	0	43	0	1	0	0	2	46
Proceso Disciplinario	0	0	33	5	0	0	0	0	38
Respuestas a Solicitud del DANE	0	0	38	0	0	0	0	0	38
Certificado de Ingresos y Retenciones	0	0	32	0	0	0	0	0	32
Solicitudes Datos Personales	0	0	29	0	0	0	0	2	31
Factores Salariales	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)	0	0	22	0	0	0	0	0	22
Convocatorias CNSC DANE	0	0	18	0	0	0	0	0	18
Procesos Contractuales	0	0	15	0	1	0	0	0	16
Estadísticas Vitales	0	0	11	0	0	0	0	1	12
Información Grupos Étnicos	0	0	10	0	0	0	0	0	10
Clasificación Estadística	1	0	8	0	0	0	0	0	9
Invitaciones	0	0	9	0	0	0	0	0	9
Banco de Prestadores de Servicios Operativos	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Pagos Contratistas	0	1	3	0	0	0	0	0	4
Asuntos Internacionales	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cartografía	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Documento No Requiere Tramite	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Enfoque Diferencial	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total General	33	2	3.493	15	15	3	2	67	3.630

PQRSD Motivo de las peticiones Direcciones Territoriales – II Trimestre de 2026

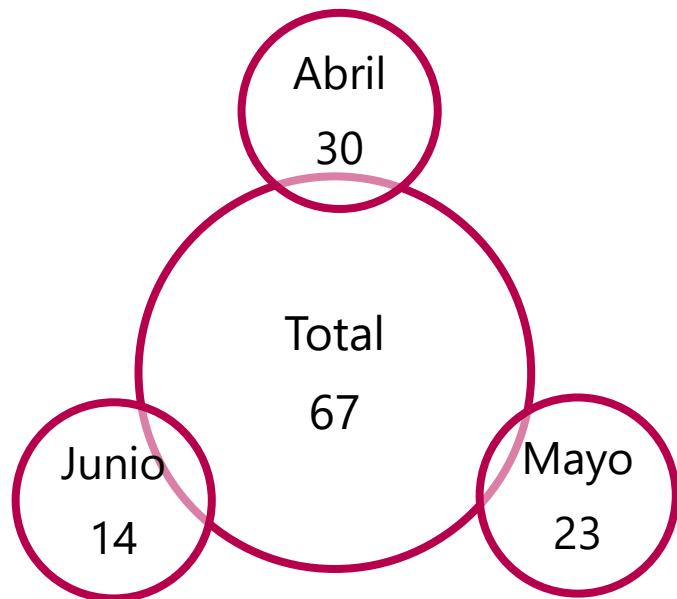


Tema	Ampliación	Petición	Queja	Reclamo	Total
Asuntos Internos	3	54	0	4	61
Certificaciones Contratistas	4	330	0	2	336
Certificado de Ingresos Y Retenciones	0	70	0	0	70
Certificado Laboral	0	8	0	0	8
Conflicto de Intereses	0	1	0	0	1
Encuestas (Preguntas Ciudadanas Sobre Los Operativos)	0	6	0	0	6
Factores Salariales	1	0	0	0	1
Información Estadística	5	46	0	0	51
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - Bpso)	0	3	0	0	3
Invitaciones	0	2	0	0	2
Operativos Estadísticos	0	19	0	6	25
Pagos Contratistas	0	8	0	2	10
Procesos Contractuales	1	53	0	1	55
Procesos Jurídicos	0	14	0	0	14
Requerimientos Entes Estatales	0	4	0	1	5
Respuestas a Solicitud del DANE	0	3	0	0	3
Sin Tema	0	4	1	0	5
Solicitudes Datos Personales	0	9	0	0	9
Tutelas	0	1	0	0	1
Total General	14	635	1	16	666

Motivos de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, ampliaciones de términos y respuesta a demandas II Trimestre 2026 DANE Central y Direcciones Territoriales



Tema	Abril	Mayo	Junio	Total
Asuntos Internos	6	6	9	21
Censos	0	0	1	1
Certificaciones Contratistas	4	8	3	15
Certificado Laboral	2	0	0	2
Clasificación Estadística	1	0	0	1
Factores Salariales	1	0	0	1
Índices (Precios y Costos)	0	0	2	2
Información Estadística	6	6	4	16
Operativos Estadísticos	4	6	0	10
Pagos Contratistas	2	1	0	3
Proceso Disciplinario	0	0	5	5
Procesos Contractuales	0	2	1	3
Procesos Jurídicos	1	1	2	4
Requerimientos Entes Estatales	3	2	1	6
Sin Tema	13	2	9	24
Solicitudes Congresistas	5	3	1	9
Total General	48	37	38	123



Durante el segundo trimestre de 2026 se realizaron 67 traslados por competencia a otras entidades, correspondientes a solicitudes cuya atención no era competencia del DANE. La distribución mensual fue de 30 traslados en abril, 23 en mayo y 14 en junio, evidenciando un comportamiento estable durante el periodo.

Tiempo promedio de respuesta por modalidad – II Trimestre de 2026



Modalidad de la petición	TOTAL INGRESO	PROMEDIO EN DÍAS
Ampliación de Términos de 10 a 20	13	18 días
Ampliación de Términos de 15 a 30	25	29 días
Ampliación de Términos de 5 a 10	9	10 días
Denuncia	2	18 días
Petición Certificación	621	6 días
Petición con Término Especial 1 día	44	1,7 días
Petición con Término Especial 2 días	63	2 días
Petición con Término Especial 3 días	9	3 días
Petición con Término Especial 4 días	2	3 días
Petición con Término Especial 5 días	31	4 días
Petición Congresistas	39	4 días
Petición Consulta	131	24 días
Petición Copias	4	6 días
Petición Datos Personales	4	2 días
Petición de Información	377	3 días
Petición General	2.573	10 días
Petición Incompleta	35	2 días
Petición Oficial	195	8 días
Queja	16	15 días
Reclamo	31	7 días
Respuesta Demanda	3	17 días
Sugerencia	2	9 días
Traslado por Competencia	67	2 días
TOTAL I	4.296	8,76 días

TOTAL GENERAL

6.497

TRÁMITES OPORTUNOS

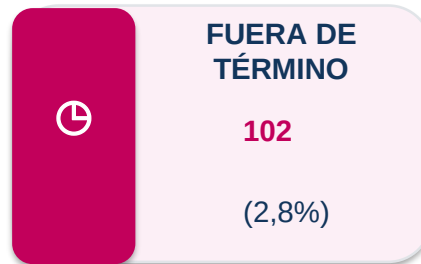
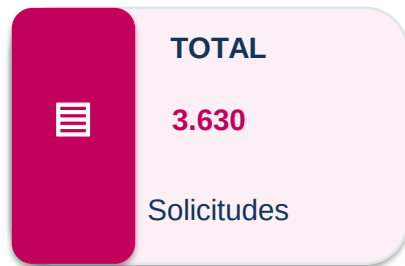
4.166

DOCUMENTOS DE APOYO

2.201

Oportunidad	Abril	Mayo	Junio	Total
Contestado fuera de términos	34	47	29	110
Documento de Apoyo	673	782	746	2.201
Oportuno	1.418	1.469	1.279	4.166
Vencido sin contestar	14	2	4	20
TOTAL GENERAL	2.139	2.300	2.058	6.497

Oportunidad por dependencia II Trimestre 2026 en DANE Central



Oportunidad II Trimestre 2026 en las Direcciones Territoriales



 DEPENDENCIA / SEDE TERRITORIAL	 FUERA DE TÉRMINO	 OPORTUNO	Σ TOTAL
 Dirección Territorial Centro - Bogotá	1	188	189
 Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	–	29	29
 Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	5	184	189
 Dirección Territorial Norte - Barranquilla	1	133	134
 Dirección Territorial Suroccidente - Cali	–	113	113
 Dirección Territorial Suroriente - Villavicencio	1	11	12
 TOTAL GENERAL	8	658	666



TOTAL
666
Solicitudes



OPORTUNOS
658
(98.8%)

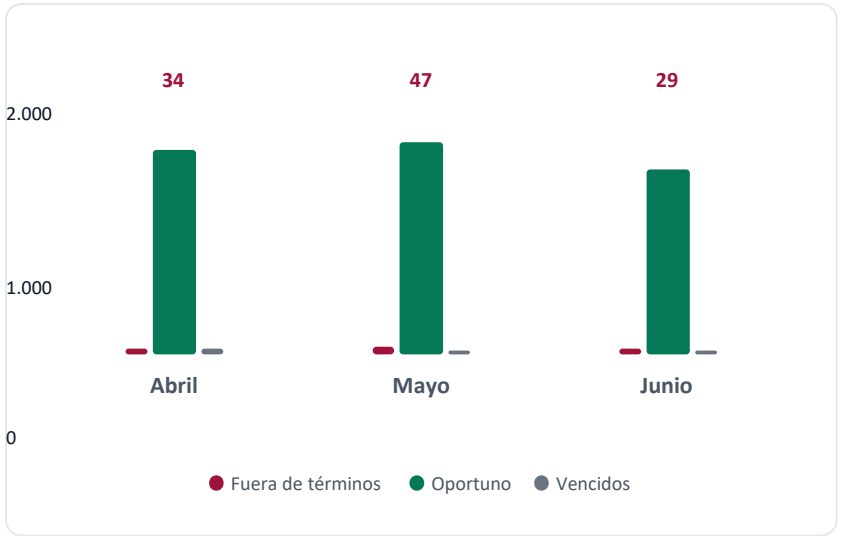


FUERA DE TÉRMINO
8
(1.2%)

Oportunidad II Trimestre 2026 según el tipo de solicitud



MES INGRESO	CONTESTADO FUERA DE TÉRMINOS	OPORTUNO	VENCIDO SIN CONTESTAR	TOTAL
Abril	34	1.418	14	1.466
Mayo	47	1.469	2	1.518
Junio	29	1.279	4	1.312
Total general	110	4.166	20	4.296





110

Contestado fuera de términos

2,6%



4.166

Oportuno

97,0%



20

Vencido sin contestar

0,5%

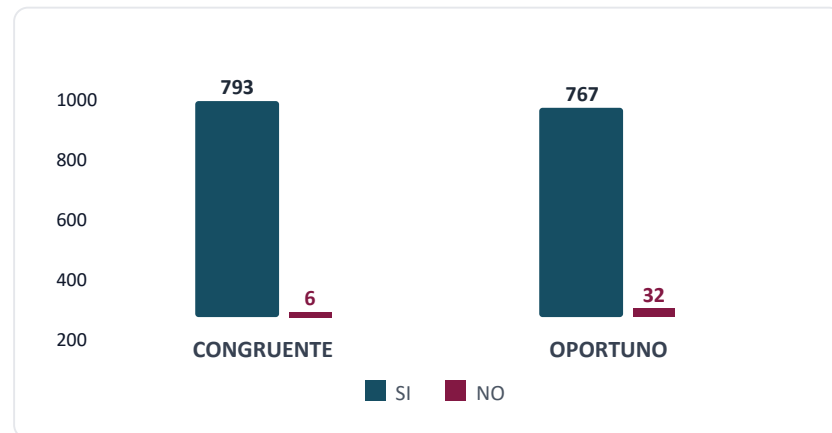


4.296

Total general

100%

RESPUESTA	¿CONGRUENTE?	¿OPORTUNO?
SI	793	767
NO	6	32
TOTAL	799	799



6

Congruencia NO
0,8%



793

Congruencia SI
99,2%



32

Oportunidad NO
4,0%



767

Oportunidad SI
96,0%



Total General

44

Solicitudes



Oportunos

39

88,6% del total



Documento de Apoyo

4

9,1% del total



Fuera de Término

1

2,3% del total



DANE

EI DANE ACTÚA

Informe II trimestre gestión PQRSD

Oficina de Control Disciplinario Interno

julio, 2026



El presente informe tiene como propósito analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo trimestre de 2026, con el fin de identificar las faltas disciplinarias de mayor incidencia en este periodo y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión disciplinaria, en el marco de la política de integridad y lucha contra la corrupción.

Total, de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas en el primer trimestre 2026





3
Petición
4,84%



40
Peticiones
información
disciplinaria
62,90%



9
Quejas
16,13%



1
Denuncias
1,61%



1
Reclamo
1,61%

8
Informes de
servidor
público
12,90%

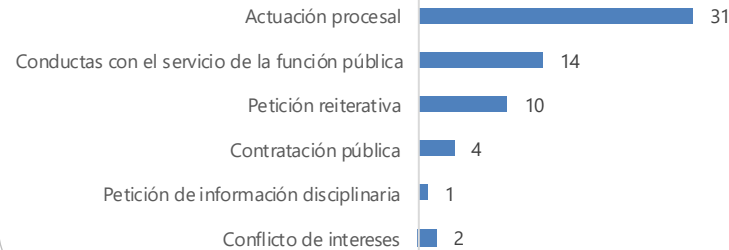


Desagregación por Direcciones Territoriales y Sedes

Dirección Territorial / Sede	PQRSD
DANE Central	4
Dirección Territorial Centro	
Bogotá	1
Dirección Territorial Noroccidente	
Armenia	2
Medellín	1
Dirección Territorial Norte	
Cartagena	1
Dirección Territorial Centro Oriente	
Bucaramanga	5
Arauca	1
Cúcuta	1
Dirección Territorial Suroccidente	
Cali	3
Pasto	1
* No aplica	42
Total general	62

* **No aplica:** Corresponde a 42 peticiones relacionadas con trámites procesales previamente abiertos y reportados, sin relación con ninguna territorial o área del DANE.

PQRSD por temática



Resultado de la gestión de las PQRSD



3 Solicitudes procesales

Conductas específicas



Temática	Conducta específica	Cantidad
Actuación procesal	Actuación procesal	31
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	9
	Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.	1
	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	1
	Realizar objetivamente una descripción típica consagrada en la ley como delito sancionable a título de dolo, cuando se cometa en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando de el.	1
	Ausentarse del cumplimiento de la función, cargo o servicio sin justificación.	2
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.	2
Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	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.	2
Petición información disciplinaria	Petición información disciplinaria	1
Petición Reiterativa	Petición Reiterativa	10
Total		62



El análisis de las **denuncias, quejas e informes presentados por servidores públicos** permite identificar alertas y factores de riesgo asociados principalmente con el **cumplimiento de los deberes funcionales, los conflictos de intereses, la contratación pública y la adecuada protección y utilización de los bienes y recursos de la Entidad**

En atención a estos resultados, y con el propósito de **fortalecer la prevención de conductas disciplinarias y promover una cultura de integridad**, se recomienda implementar las siguientes acciones al interior de las dependencias del DANE, mediante las comunicaciones preventivas que emita la **Oficina de Control Disciplinario Interno**, durante el siguiente trimestre en el marco de lo previsto en el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.

1. PREVENIR EL INCUMPLIMIENTO DE DEBERES

Fortalecer el seguimiento al cumplimiento oportuno de las funciones y responsabilidades, identificando tempranamente **retrasos, omisiones, ausencias injustificadas o incumplimientos recurrentes**, con el fin de adoptar acciones de mejora antes de que puedan adquirir relevancia disciplinaria.



Alertas tempranas para el mejoramiento continuo

2. FORTALECER LOS CONTROLES DE INTEGRIDAD

Reforzar los controles preventivos en la **toma de decisiones, contratación, supervisión y manejo de bienes y recursos públicos**, verificando oportunamente posibles conflictos de intereses y situaciones que puedan afectar la transparencia, imparcialidad y protección del patrimonio público.



Alertas tempranas para el mejoramiento continuo



GRACIAS

