

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

Periodo:

enero – febrero – marzo de 2024

Mayo 2024



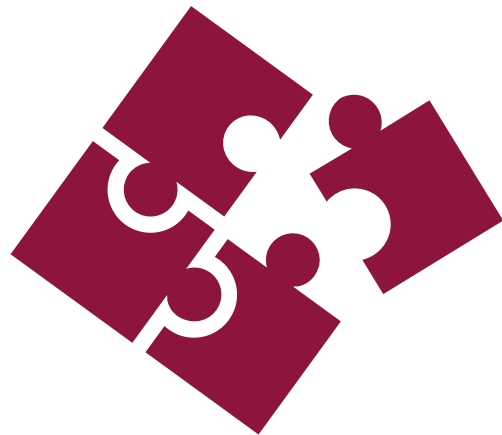
1. Participación ciudadana por los canales de atención.
2. Número de ingresos primer trimestre 2024.
3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, primer trimestre 2024.
4. Peticiones gestionadas en DANE Central.
5. Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales.
6. Quejas, reclamos, 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 primer 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 primer trimestre 2024.
21. Resultado general enero – marzo 2024.
22. Tipo de reporte y temática de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, en el primer trimestre 2024.
23. Desagregación por Dirección Territorial y Subsede de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, en el primer trimestre 2024.
24. Resultado por tema y conducta específica de la gestión de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, en el primer trimestre 2024.
25. Reporte del primer trimestre 2024, de las quejas, denuncias, sugerencias 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, sugerencias e informes de servidor público recibidas en el primer trimestre 2024.
27. Ciudadano incognito.
28. Recomendaciones para la Dirección del Departamento.

Informe de gestión y seguimiento.

Primer 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 primer trimestre de 2024.



Participación ciudadana por los canales de atención.

Primer trimestre 2024.



Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
Correo electrónico	2.157	2.539	2.237	6.933
Formulario web de PQRSD	338	370	266	974
Ventanilla	43	61	22	126
Telefónico - PQRSD	1	5	11	17
Presencial (interno) - PQRSD	0	21	36	57
Telefónico - SIAC	12	14	16	42
Presencial - SIAC	20	52	24	96
Asesor virtual	3.859	4.693	2.691	11.243
DANE central	211	278	366	855
Territoriales	255	361	222	838

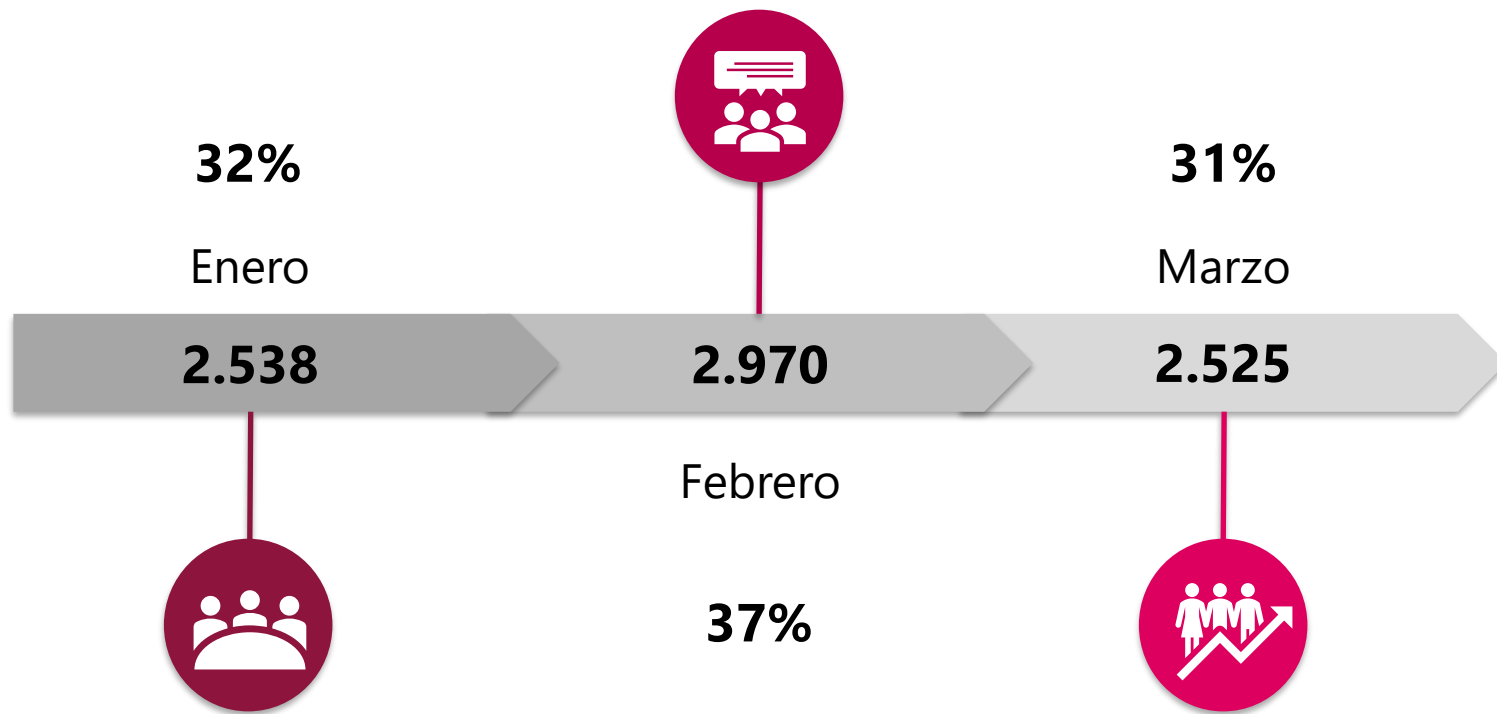
Número de ingresos Primer trimestre 2024.

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



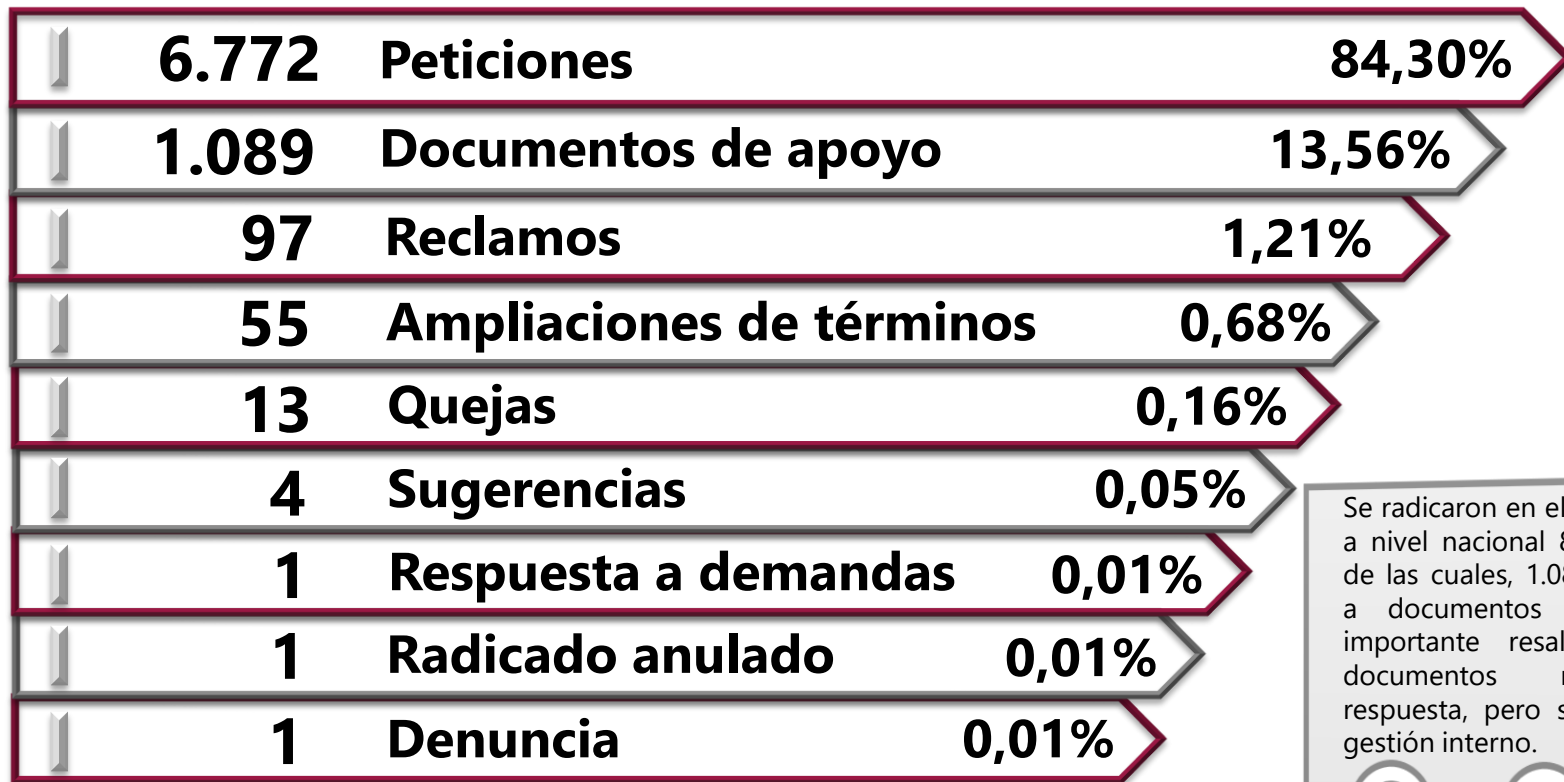
Número de ingresos de solicitudes escritas radicadas.

Primer trimestre 2024.



Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Primer trimestre 2024.



Se radicaron en el primer trimestre a nivel nacional 8.033 solicitudes, de las cuales, 1.089 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.

Primer trimestre 2024.



Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	203	603	618	1.424
GIT Información y Servicio al Ciudadano	334	357	342	1.033
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	131	162	121	414
Dirección de Censos y Demografía	91	141	126	358
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	98	146	70	314
Dirección de Geoestadística	71	136	106	313
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	173	83	52	308
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	25	44	35	104
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	28	24	15	67
Oficina Asesora Jurídica	11	18	12	41
Dirección de Cuentas Nacionales	11	5	15	31
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	3	20	5	28

Peticiones gestionadas en DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Oficina Asesora de Planeación	3	5	10	18
Despacho de Dirección	5	9	1	15
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	6	6	14
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	4	5	4	13
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	6	3	2	11
Oficina Asesora de Sistemas	1	4	6	11
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	6	2	2	10
Oficina de Control Interno	1	3	2	6
Subdirección del Departamento	3	1	2	6
Secretaría General	2	2	1	5
GIT ODS	0	2	2	4
Total	1.212	1.781	1.555	4.548

Peticiones gestionadas en Direcciones Territoriales.

Primer trimestre 2024.



Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	289	167	114	570
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	182	147	142	471
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	139	137	99	375
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	114	122	97	333
Dirección Territorial Centro - Bogotá	172	103	55	330
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	66	33	43	142
Total	962	709	550	2.221

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

Primer trimestre 2024.



Dependencias	Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	Ampliación	12	10	8	30
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	Reclamo	2	8	7	17
	Ampliación	1	2	2	5
	Sugerencia	1	0	0	1
	Queja	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	Reclamo	13	2	5	20
	Ampliación	3	0	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	Queja	7	3	2	12
	Denuncia	0	1	0	1
	Sugerencia	1	0	0	1
	Reclamo	0	0	1	1
GIT Información y Servicio al Ciudadano	Ampliación	0	4	1	5
	Reclamo	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	Reclamo	1	4	0	5
	Ampliación	1	0	0	1

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

Primer trimestre 2024.



Dependencias	Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de Geoestadística	Ampliación	2	0	0	2
	Reclamo	1	0	0	1
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	Sugerencia	2	0	0	2
	Reclamo	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	Respuesta demanda	0	0	1	1
	Reclamo	0	1	0	1
Dirección de Censos y Demografía	Reclamo	0	0	1	1
	Ampliación	1	0	0	1
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	Reclamo	0	1	0	1
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	Ampliación	1	0	0	1
Oficina Asesora de Sistemas	Reclamo	1	0	0	1
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	Reclamo	0	0	1	1
Total		51	38	29	118

Reclamos y ampliaciones de términos gestionadas en Direcciones Territoriales
Primer trimestre 2024.



Dirección territorial	Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección Territorial Centro - Bogotá	Reclamo	2	5	4	11
	Ampliación	3	0	0	3
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	Reclamo	4	2	1	7
	Ampliación	0	0	4	4
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	Reclamo	2	2	4	8
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	Reclamo	2	2	2	6
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	Reclamo	2	1	2	5
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	Reclamo	1	1	1	3
Total		16	13	18	47

Motivos de peticiones - DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Invitación pública	112	392	516	1.020	22%
Información estadística	296	330	333	959	21%
Información general	142	233	178	553	12%
Certificaciones contratistas	181	89	56	326	7%
Hojas de vida, derecho a la privacidad	66	140	28	234	5%
Estratificación	38	70	63	171	4%
Licores	54	65	31	150	3%
Requerimientos entes estatales	26	57	58	141	3%
Asuntos internos	30	73	23	126	3%
Solicitudes	41	25	25	91	2%
Encuestas	18	42	31	91	2%
Información censal	25	28	32	85	2%
Otras entidades	17	28	24	69	2%
Otras certificaciones	30	17	20	67	1%
Certificado laboral	7	20	16	43	1%
Convocatorias encuestas	11	26	5	42	1%
Respuesta a solicitud DANE	12	9	18	39	1%

Motivos de peticiones - DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Reserva estadística	8	13	14	35	1%
Invitaciones	9	7	16	32	1%
Tutelas	10	14	8	32	1%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	7	11	9	27	1%
Petición incompleta	8	12	5	25	1%
Otros	15	5	2	22	0%
Convocatoria CNSC DANE	11	9	1	21	0%
Cartografía	4	11	5	20	0%
Sala de procesamiento especializado externo	3	8	7	18	0%
Bonos pensionales	6	4	7	17	0%
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	1	12	3	16	0%
Proceso disciplinario, derecho a la privacidad	1	4	5	10	0%
Datos personales	3	0	6	9	0%
Embargos, derecho a la privacidad	3	3	1	7	0%
Teletrabajo	1	5	0	6	0%
Honorarios contratos	3	2	0	5	0%
Programa de seguros	2	1	2	5	0%

Motivos de peticiones - DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Censo económico	1	1	2	4	0%
Solicitudes datos personales	2	1	1	4	0%
Vehículos de tracción animal	1	1	2	4	0%
Procesos jurídicos	0	3	1	4	0%
Información censal especial	0	2	1	3	0%
Encuestas ciudadanas	0	2	0	2	0%
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	2	0	2	0%
Hojas de vida	2	0	0	2	0%
Veedurías ciudadanas	1	0	0	1	0%
Cancelación de convocatoria	0	1	0	1	0%
Formularios de estadísticas vitales	0	1	0	1	0%
Censo minero	1	0	0	1	0%
Factores salariales	1	0	0	1	0%
Operativo encuestas	0	1	0	1	0%
Problemas plataforma hojas de vida	1	0	0	1	0%
Copias	0	1	0	1	0%
Procesos contractuales	1	0	0	1	0%
Total	1.212	1.781	1.555	4.548	100%

Motivos de peticiones - Direcciones Territoriales.

Primer trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Certificaciones contratistas	823	369	168	1.360	61%
Invitación pública	22	211	258	491	22%
Otras certificaciones	51	44	36	131	6%
Información general	16	16	30	62	3%
Gestión contractual	9	10	12	31	1%
Pruebas banco de prestadores de servicios operativos	0	16	7	23	1%
Solicitudes	11	3	3	17	1%
Operativo encuestas	7	2	3	12	1%
Asuntos internos	1	10	1	12	1%
Encuestas	2	1	7	10	0%
Requerimientos entes estatales	4	1	4	9	0%
Honorarios contratos	5	2	2	9	0%
Convocatorias encuestas	1	5	1	7	0%
Problemas banco de prestadores de servicios operativos	0	4	2	6	0%

Motivos de petición - Direcciones Territoriales.

Primer trimestre 2024.



Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Invitaciones	1	3	2	6	0%
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	4	1	5	0%
Embargos derechos a la privacidad	0	1	4	5	0%
Programa de seguros	2	1	2	5	0%
Hojas de vida derecho a la privacidad	4	0	0	4	0%
Respuesta a solicitud DANE	1	0	3	4	0%
Otros	1	1	1	3	0%
Reserva estadística	0	2	0	2	0%
Petición incompleta	0	0	2	2	0%
Información estadística	0	2	0	2	0%
Conflicto de intereses	0	0	1	1	0%
Denuncia por posibles actos de corrupción	1	0	0	1	0%
Procesos contractuales	0	1	0	1	0%
Total	962	709	550	2.221	100%

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

Motivo de las QRSD	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Certificaciones contratistas	27	5	13	45	27%
Invitación pública	2	6	13	21	13%
Información general	7	5	6	18	11%
Convocatorias encuestas	4	4	3	11	7%
Certificado laboral	4	5	1	10	6%
Contra servidor	5	4	1	10	6%
Información estadística	1	4	1	6	4%
Solicitudes	4	1	0	5	3%
Requerimientos entes estatales	2	0	3	5	3%
Asuntos internos	2	1	2	5	3%
Bonos pensionales	1	3	0	4	2%
Proceso disciplinario derecho a la privacidad	1	1	2	4	2%

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

Motivo de las peticiones	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Contra el servicio	0	3	1	4	2%
Reclamos banco de prestadores de servicios operativos	0	3	0	3	2%
Encuestas ciudadanas	2	1	0	3	2%
Honorarios contratos	0	3	0	3	2%
Denuncia por posibles actos de corrupción	1	0	0	1	1%
Estratificación	1	0	0	1	1%
Información censal	1	0	0	1	1%
Otras certificaciones	1	0	0	1	1%
Gestión contractual	0	0	1	1	1%
Otros	0	1	0	1	1%
Licores	1	0	0	1	1%
Petición incompleta	0	1	0	1	1%
Total	67	51	47	165	100%

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

Primer trimestre 2024.



PQRSD en DANE Central:

La mayor causa de consulta que recibieron los competentes hace referencia a la apertura de las invitaciones públicas para dar inicio al Censo Económico Nacional Urbano (CENU) 2024, dirigidas principalmente a la Dirección de Recolección y Acopio – DRA.

En segundo lugar, están las consultas del que hacer misional de la entidad dirigidas al GIT Información y Servicio al Ciudadano y a la Dirección de Censos y Demografía.

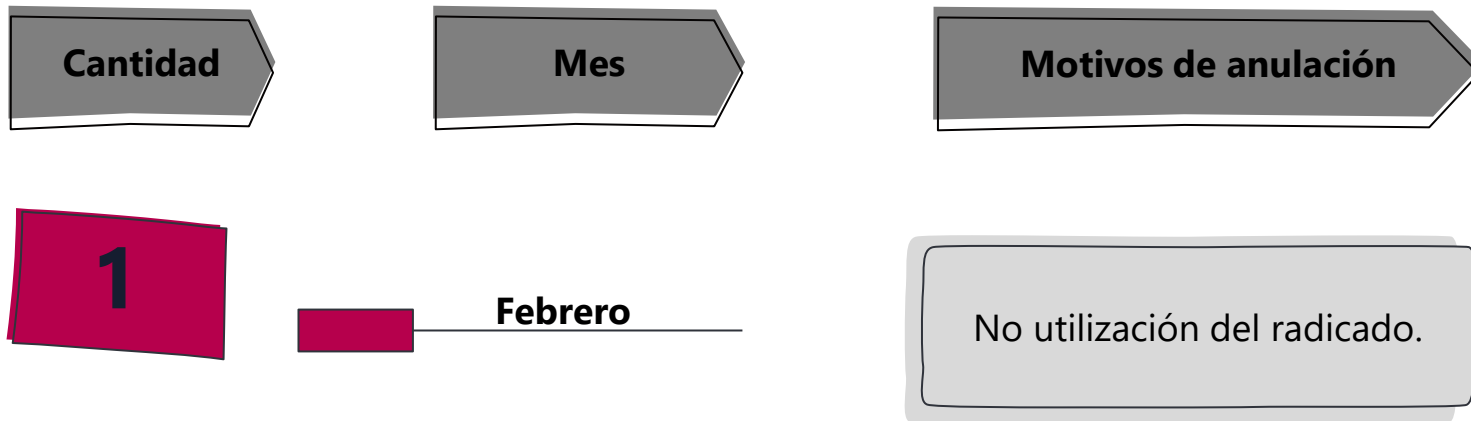
PQRSD en las Direcciones Territoriales:

En las Territoriales el mayor flujo de solicitudes está en cabeza de las certificaciones de experiencia de los contratistas con una muestra significativa del 57%.

Por otro lado, se destacan las consultas a cerca del Censo Económico Nacional Urbano (CENU) 2024.

Motivos de la anulación de radicados.

Primer trimestre 2024.



**Grupo Interno de Trabajo Área
Gestión Administrativa**

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



Primer 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 primer trimestre de la vigencia 2024 su comportamiento fue el siguiente:

Competente para dar respuesta	Oportunidad	Enero	Febrero	Total
Comisión de Personal	Vencidos sin contestar	4	1	5
	Oportuno	2	0	2
Comité de Convivencia Territorial Centro Occidente - Manizales	Contestado fuera de términos	1	1	2
Total		7	2	9

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

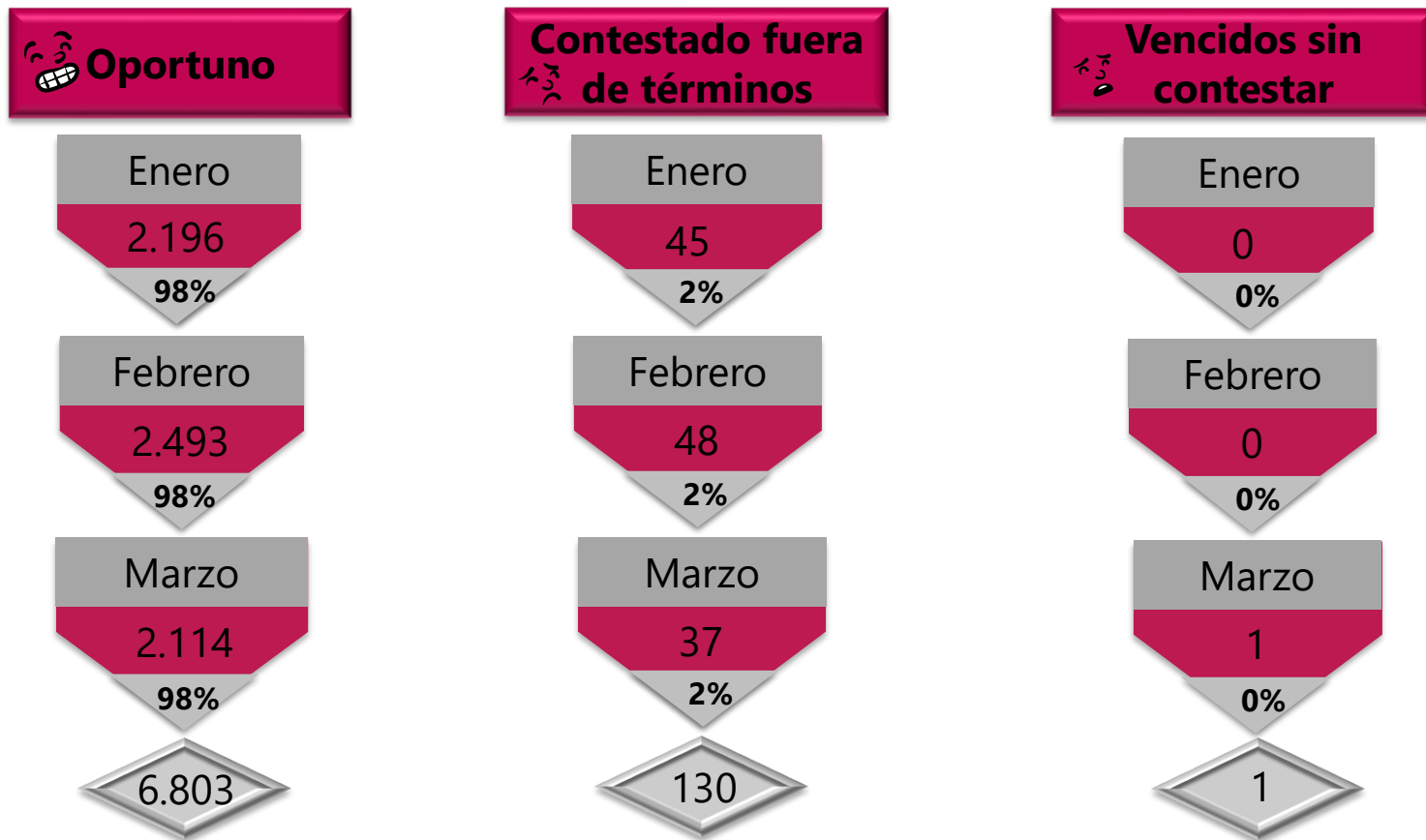
Importante:

- ✓ 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 misionalidad 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.

Primer trimestre 2024.



Solicitudes vencidas

Primer trimestre 2024.



En el primer trimestre de la vigencia 2024, se encuentra vencida hasta la fecha de la elaboración de este informe (01) una solicitud, 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.

Dependencia a cargo	Fecha de vencimiento	Número de radicado de entrada
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	7/05/2024	20243130066472

A esta solicitud se le continuará haciendo seguimiento hasta que la Dependencia correspondiente de respuesta al peticionario.

Tiempo promedio de respuesta

Primer trimestre 2024.



Tipo de petición	Días permitidos para dar respuesta	Días promedio de respuesta
Derechos de petición general	15	8
Petición certificación	10	4
Petición con término especial 1 día	1	1
Petición con término especial 2 días	2	2
Petición con término especial 3 días	3	0
Petición con término especial 4 días	4	5
Petición con término especial 5 días	5	3
Petición congresistas	5	3
Petición consulta	30	15
Petición copias	10	5
Petición datos personales	10	2
Petición de información	10	3
Petición oficial	10	6
Traslado por competencia	5	1
Ampliación de términos de 10 a 20	20	17
Ampliación de términos de 15 a 30	30	22
Ampliación de términos de 30 a 60	60	31
Queja	15	12
Reclamo	15	9
Respuesta demanda	32	32
Sugerencia	15	11
Denuncia	15	9
Total		7

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

Oportunidad por dependencia en DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	1.446	2	0	1.448
GIT Información y Servicio al Ciudadano	1.039	0	0	1.039
Dirección de Metodología y Producción Estadística - DIMPE	402	15	0	417
Dirección de Censos y Demografía	292	68	0	360
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	320	23	1	344
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	330	1	0	331
Dirección de Geoestadística	316	0	0	316
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN	102	2	0	104
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	70	3	0	73
Oficina Asesora Jurídica	43	0	0	43
Dirección de Cuentas Nacionales	31	0	0	31
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	0	0	29

Oportunidad por dependencia en DANE Central.

Primer trimestre 2024.



Dependencia asignada para dar respuesta	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
Dirección de Difusión y Cultura Estadística - DICE	27	2	0	29
Oficina Asesora de Planeación	14	4	0	18
Despacho de Dirección	15	0	0	15
GIT Enfoque Diferencial e Interseccionales	12	2	0	14
Oficina Asesora de Sistemas	12	0	0	12
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	4	7	0	11
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Administrativa	11	0	0	11
Subdirección del Departamento	6	0	0	6
Oficina de Control Interno	5	1	0	6
Secretaria General	5	0	0	5
GIT ODS	4	0	0	4
Total	4.535	130	1	4.666

Oportunidad en las Direcciones Territoriales.

Primer trimestre 2024.



Territorial asignada para dar respuesta	Oportuno
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	575
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	479
Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales	378
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	344
Dirección Territorial Centro - Bogotá	344
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	148
Total	2.268

Oportunidad en las Direcciones Territoriales.

Primer trimestre 2024.



Tipo de solicitud	Oportuno	Contestado fuera de términos	Vencidos sin contestar	Total
Petición	6.640	129	0	6.769
Reclamo	91	0	0	91
Ampliación	53	1	1	55
Queja	13	0	0	13
Sugerencia	4	0	0	4
Denuncia	1	0	0	1
Respuesta demanda	1	0	0	1
Total	6.803	130	1	6.934

Solicitudes con ampliación de términos.

Primer trimestre 2024.



Dependencia que solicitó ampliación de términos	Términos de ampliación	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Dirección de Censos y Demografía	De 15 a 30	37
Dirección de Geoestadística	De 15 a 30	19
Dirección de Recolección y Acopio - DRA	De 15 a 30	29
Dirección Territorial Centro - Bogotá	De 10 a 20	12
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	De 15 a 30	24
GIT Alianza y Asuntos Internacionales	De 30 a 60	31
GIT Información y Servicio al Ciudadano	De 10 a 20	16
Grupo Interno de Trabajo Área Financiera	De 15 a 30	22
Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana	De 10 a 20	19
	De 15 a 30	20
Grupo Interno de Trabajo Gestión de Compras Publicas	De 10 a 20	13
	De 15 a 30	13
Total general		20

Solicitudes con negación de acceso a la información pública.

Primer trimestre 2024.



Dependencias / Direcciones territoriales			Enero	Febrero	Marzo	Total
	GIT Información y Servicio al Ciudadano		10	11	16	37
	Dirección de Recolección y Acopio - DRA		2	0	3	5
	Dirección Territorial Centro Occidente - Manizales		0	2	0	2
	Grupo Interno de Trabajo Área Gestión Humana		0	2	0	2
	Dirección de Censos y Demografía		1	1	0	2
	Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización – DIRPEN		0	0	2	2
Total			13	16	21	50

Traslados por competencia a otras entidades.

Primer trimestre 2024.



Congruencia, oportunidad y lenguaje claro.

Primer trimestre 2024.



Para el ejercicio desarrollado para la revisión de congruencia, oportunidad y lenguaje claro de las solicitudes que ingresaron al DANE en el primer trimestre de la vigencia 2024, se tomó una muestra representativa de 600 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 80% de estos requerimientos cumplen con lo anteriormente mencionado.

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

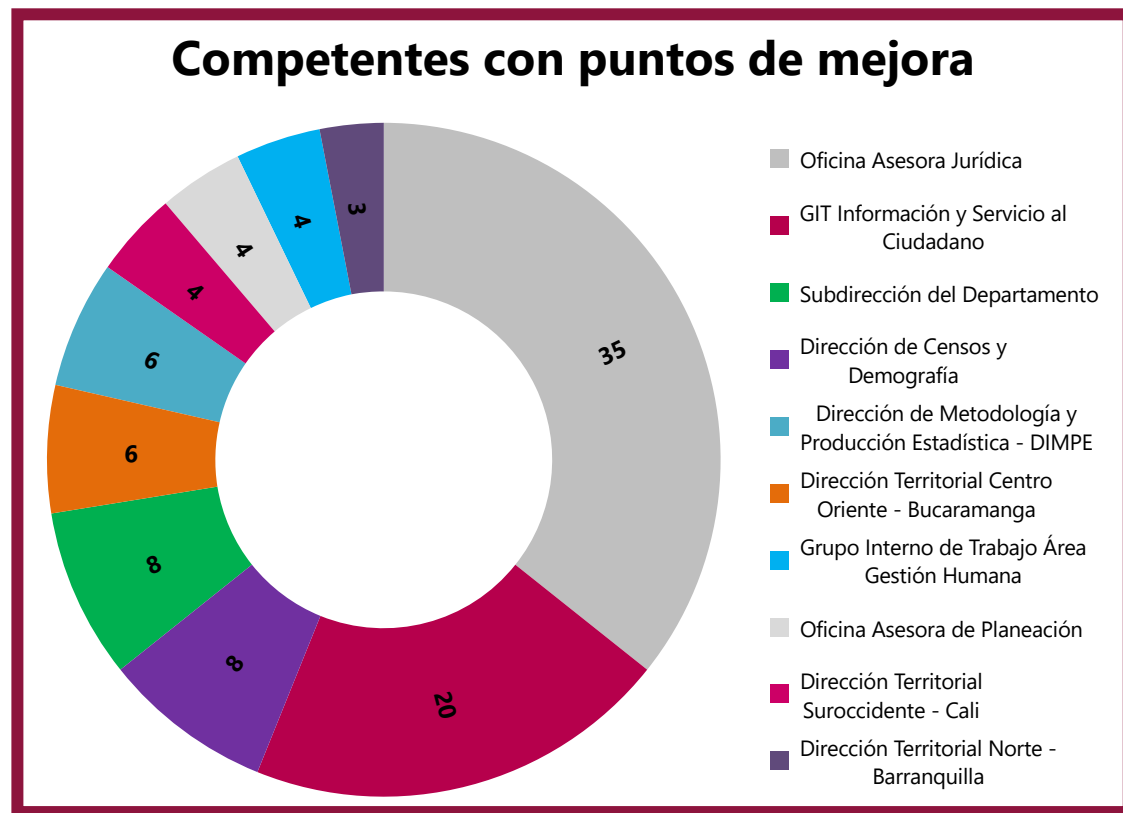
Puntos de mejora	Total	%
Cumple	482	80%
El oficio se encuentra en Word o PDF sin firma	39	7%
Se envía enlaces para búsqueda, no se entrega información solicitada	22	4%
No se evidencia anexo en el sistema de Gestión Documental	14	2%
Contestado por fuera de los términos establecidos (entre 1 a 10 días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

Congruencia, oportunidad y lenguaje claro.

Primer 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 a los requerimientos, en especial los relacionados con certificaciones y/o información estadística, así como, fortalecer los temas competentes con el gestor documental.



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

Primer trimestre 2024

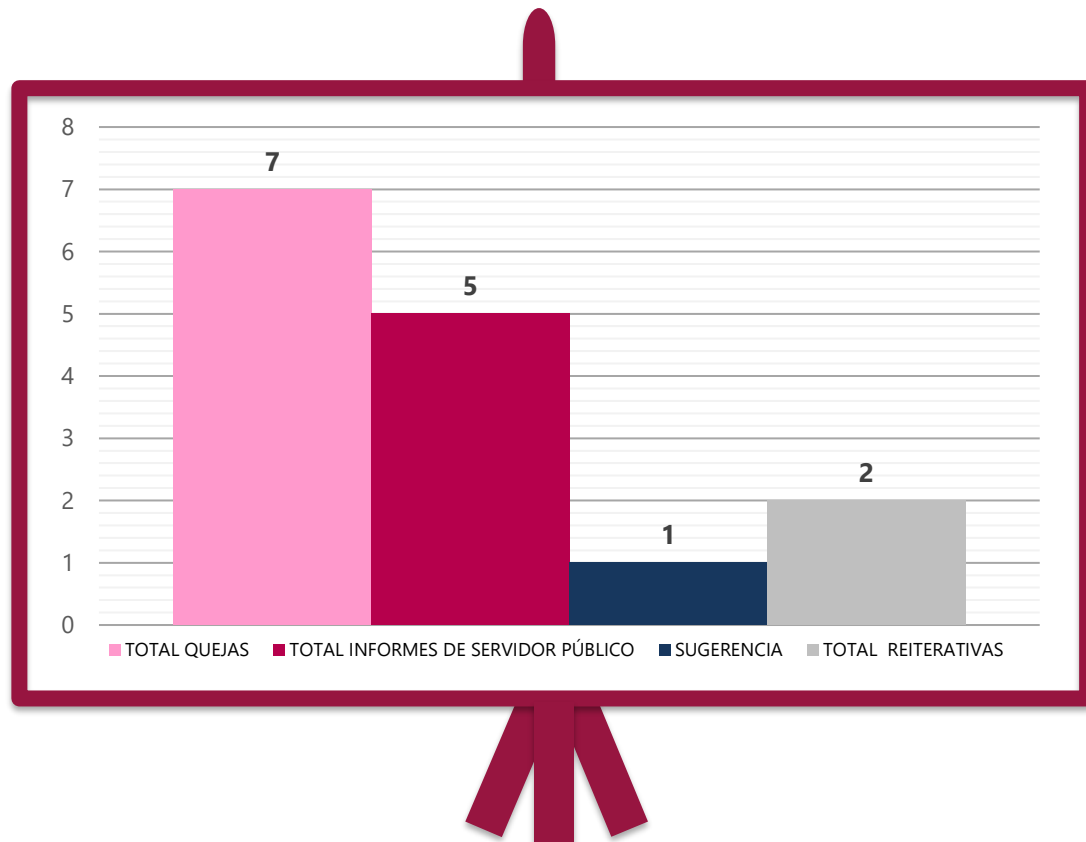


Resultado general enero – marzo 2024.

Primer trimestre 2024.



En el primer trimestre 2024, se recibieron **un total de quince (15)** reportes entre quejas, denuncias e informe de servidor público y peticiones reiterativas.

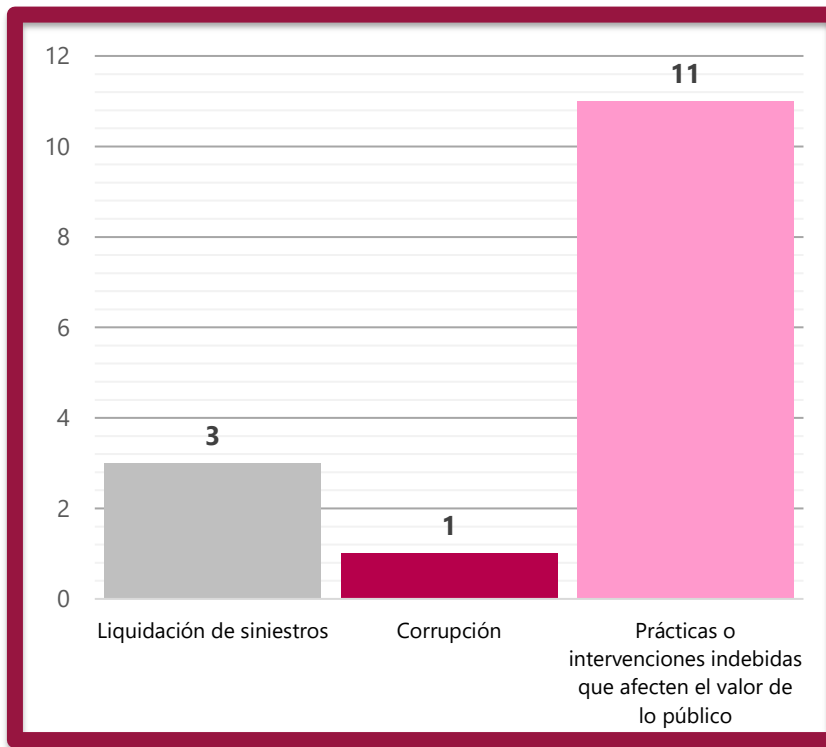


Tipo de reporte y temática de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas.

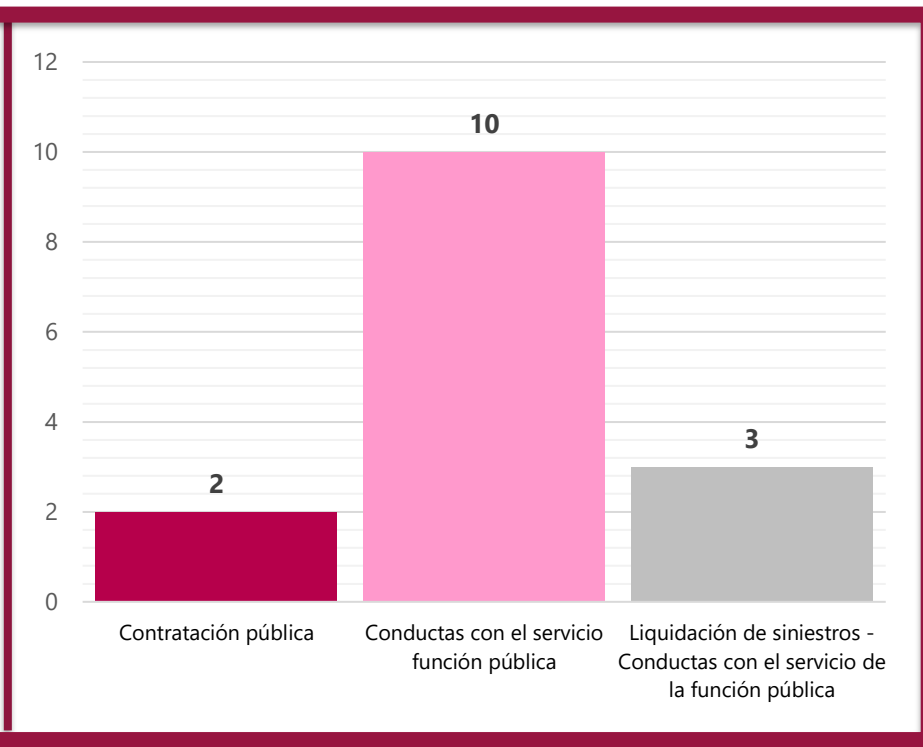


Primer trimestre 2024.

Desagregación por tipo de reporte



Desagregación por temática

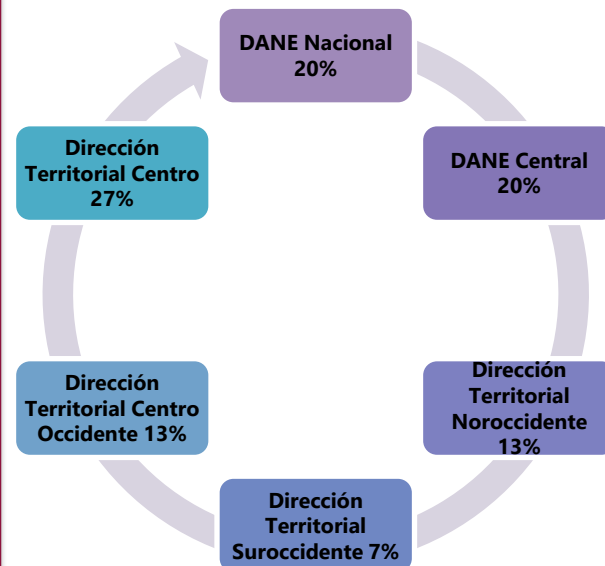


Desagregación por Dirección Territorial y Subsede de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas.

Primer trimestre 2024.



DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE	CANTIDAD
DANE Nacional	Incluye todas las sedes por los siniestros reportados.	3
DANE Central	DANE Central	3
Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	2
Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	1
Dirección Territorial Centro Occidente	Pereira	1
	Manizales	1
Dirección Territorial Centro	Bogotá	0
	Tunja	4
Total		15



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

Primer trimestre 2024.



Temática	Conducta específica	Cantidad
Conductas servicio función pública	Incumplir los deberes contenidos en la Constitución, las leyes, los decretos, los reglamentos, los <u>manuals de funciones</u> 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
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	1
	Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades.	1
	Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	3
Contratación pública	Incumplimiento de los deberes técnicos y administrativos del supervisor	1
Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	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
	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
TOTAL		15

Reporte del primer trimestre 2024, de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, por posibles actos de prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.



CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS							CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016
							VERSIÓN: 12
N°	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	1. Incumplir los deberes contenidos en la constitución, las leyes, los decretos, los reglamentos, los manuales de funciones, y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Suroccidente	Pasto	Incorpora documentos / acumulación
2	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	51. Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	(Liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio
3	Queja y/o denuncia reiterativa	Conductas con el servicio función pública	1. Incumplir los deberes contenidos en la constitución, las leyes, los decretos, los reglamentos, los manuales de funciones y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	DANE Central	DANE Central	Remisión por competencia
4	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	Indagación previa

Reporte del primer trimestre 2024, de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, por posibles actos de prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.



CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS						CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016	
						VERSIÓN: 12	
N°	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE O SUBSEDE	RESULTADO
5	Queja	Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	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	Tunja	Indagación previa
6	Queja/informe/denuncia reiterativa	Conductas con el servicio función pública	1. Incumplir los deberes contenidos en la constitución, las leyes, los decretos, os reglamentos, los manuales de funciones, y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro	Tunja	Petición reiterativa
7	Sugerencia	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	Tunja	Queja y/o denuncia reiterativa
8	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 Centro	Tunja	Queja y/o denuncia reiterativa
9	Informe de servidor público	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	Ampliación y ratificación de queja
10	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	51. Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	(Liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio

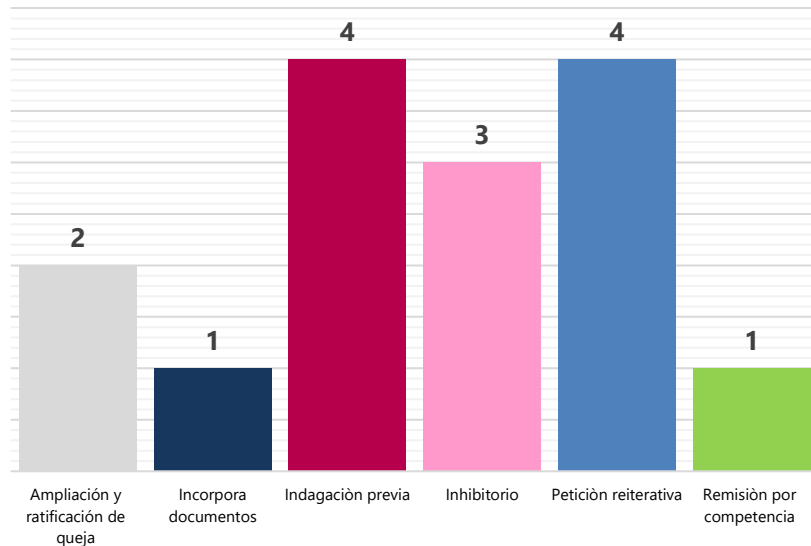
Reporte del primer trimestre 2024, de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas, por posibles actos de prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público, corrupción y fraude.



CUADRO RADICADOR DE QUEJAS Y ASIGNACIÓN DE PROCESOS						CÓDIGO: GTH-070-PDT-001-f-016	
						VERSIÓN: 12	
N°	TIPIFICACIÓN	TEMÁTICA GENERAL	CONDUCTA ESPECÍFICA (TIPO O CLASE DE FALTA/DEBER/PROHIBICIÓN - NORMATIVO)	TIPO DE REPORTE	DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE O SUBSEDE	RESULTADO
11	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro Occidente	Pereira	Indagación previa
12	Queja	Incompatibilidades, inhabilidades, conflicto de intereses, impedimento	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.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Centro Occidente	Manizales	Indagación previa
13	Informe de servidor público	Conductas con el servicio función pública	51. Incumplimiento en la utilización, custodia, vigilancia y conservación de los bienes	(Liquidación de siniestros)	DANE Nacional	DANE Nacional	Inhibitorio
14	Queja	Conductas con el servicio función pública	31. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.	Prácticas o intervenciones indebidas que afecten el valor de lo público	Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	Ampliación y ratificación de queja
15	Queja	Conductas con el servicio función pública	1. Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	Corrupción	Dirección Territorial Noroccidente	Medellín	Queja y/o denuncia reiterativa

Gestión realizada en el marco de las quejas, denuncias, sugerencias e informes de servidor público recibidas en el primer trimestre 2024.

Primer trimestre 2024.



Cantidad	Tipificación	Resultado
9	Quejas	Una (1) ampliación y ratificación de queja
		Una (1) incorporación de documentos
		Tres (3) apertura de indagación previa
		Tres (3) peticiones reiterativas
		Una (1) remisión por competencia
5	Informe de servidor público	Tres (3) inhibitorios
		Una (1) ampliación y ratificación
		Una (1) indagación previa
1	Sugerencia	Una (1) petición reiterativa

Recomendaciones Oficina Control Disciplinario Interno.

Primer trimestre 2024.



1. Diseñar e implementar estrategias de sensibilización en los espacios que la entidad dispone para la inducción, reinducción y capacitación a sus servidores y colaboradores a fin de fortalecer la aplicación de los procedimientos adoptados por la entidad relacionados con las siguientes temáticas:
 - Procedimiento conformación Banco de Prestadores Servicios Operativos (Potestad para la contratación directa).
 - Procedimiento para la provisión de empleo.
(Enfatizar que la facultad decisoria para los nombramientos está en cabeza de la Dirección General y no de las Direcciones territoriales).
 - Procedimiento para la identificación y trámite del conflicto de intereses DANE-FONDANE.
 - Código de Integridad.
(Enfatizar en el valor del respeto en las relaciones laborales entre los servidores públicos y colaboradores)
2. Impartir instrucciones a los servidores públicos en general, respecto de los deberes y las prohibiciones que les corresponde observar en el ejercicio funcional para la entrega del cargo, obligaciones de los supervisores, cuidado y uso racional de bienes.

Recomendaciones para la Dirección del Departamento

Primer trimestre 2024.



El Grupo Interno de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, hace las siguientes recomendaciones:

- Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de tramitar las solicitudes, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRS, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: "No atender las PQRS de manera oportuna y eficaz realizadas al DANE".
- Tomar medidas alternas para la radicación de los documentos en el Gestor Documental que realizan los grupos de interés a través de los correos electrónicos de los funcionarios, con el propósito de legalizar la radicación que ingresa por este medio.
- Realizar una mejora utilizando los recursos existentes para unificar las certificaciones en línea con la información de las Dependencias del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales.
- Incluir en los Informes de Gestión de Atención a la Ciudadanía verbal telefónica (publicados en la página web), el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico.

Insumos:

Como insumo para este informe se utilizaron los siguientes recursos:

- Cuadro Único Nacional CUN con corte al 11 de mayo de 2024.
- Base con el consolidado de peticiones verbales con corte a diciembre 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

Mayo 2024



/DANEColombia



@DANE_Colombia



@DANEColombia



/DANEColombia

