



DANE

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

I Trimestre 2026



Informe de gestión y seguimiento *I Trimestre 2026*

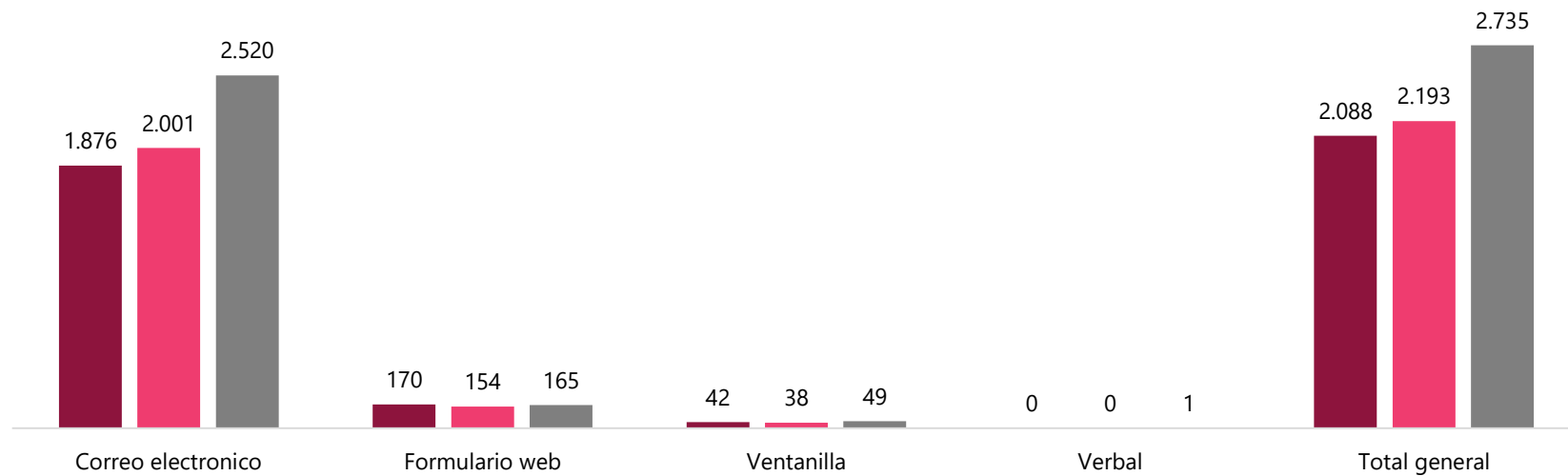
La Secretaría General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) por medio del Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) dando cumplimiento a la resolución 0677 de 2019, presentan a los grupos de interés el informe de seguimiento a las PQRSD para el I Trimestre 2026.



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



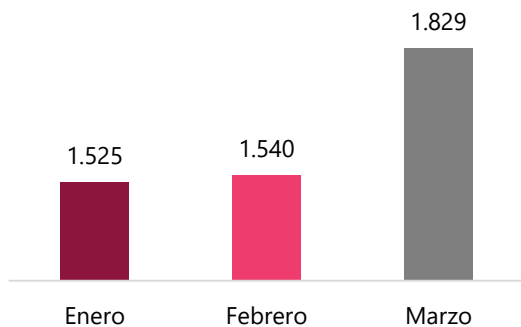
■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



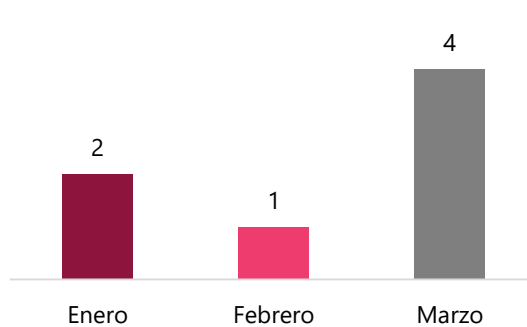
PQRSD recibidas - I Trimestre 2026



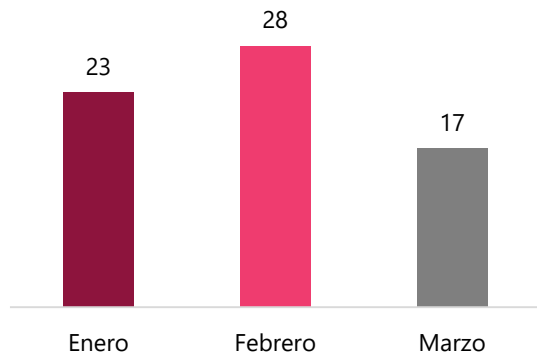
Petición



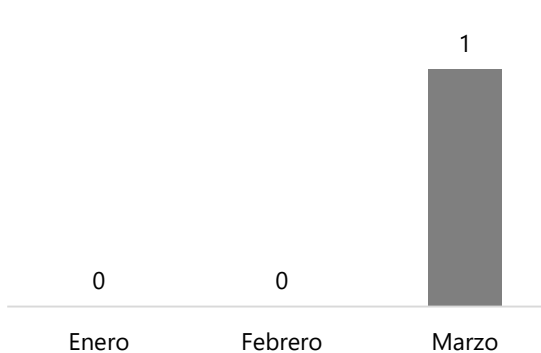
Queja



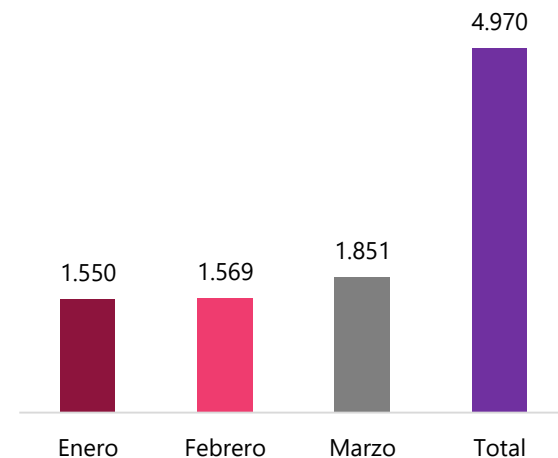
Reclamo



Denuncia



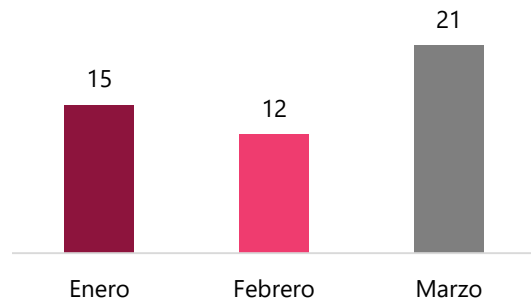
Total General



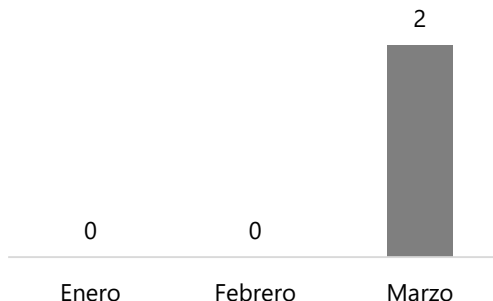
PQRSD relacionadas con ampliaciones, respuestas a demandas y documentos de apoyo – I Trimestre de 2026



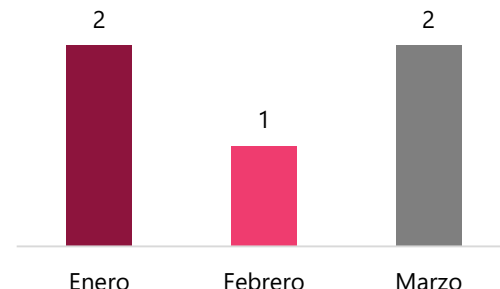
Ampliación



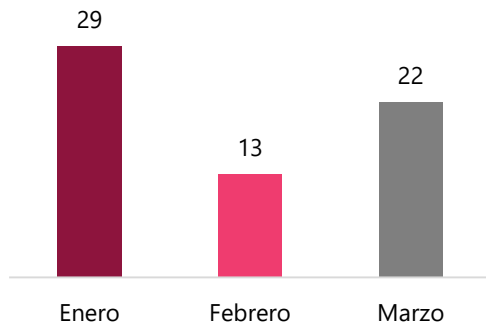
Verbal



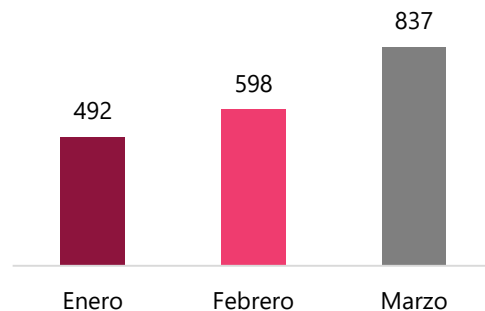
Respuesta Demanda



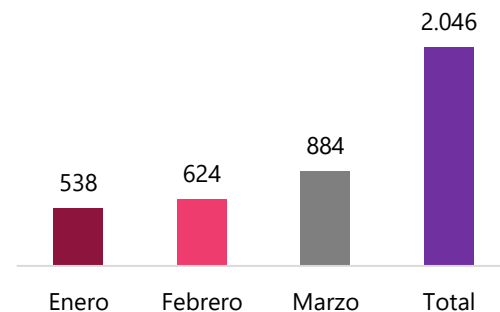
Tipificación Errada



Documentos De Apoyo



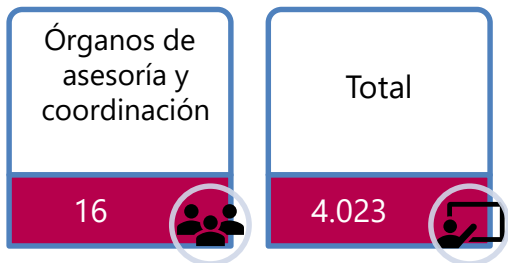
Total General



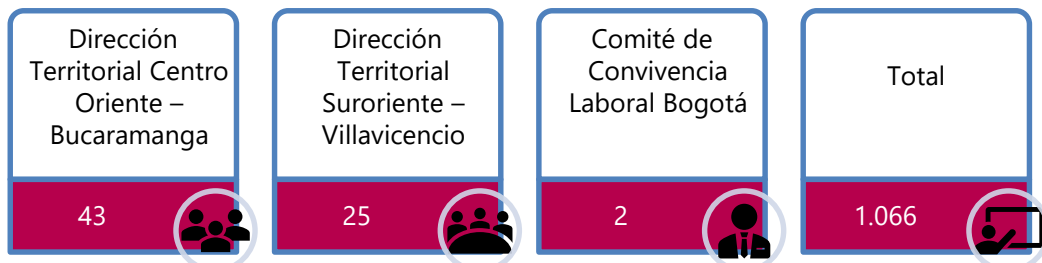
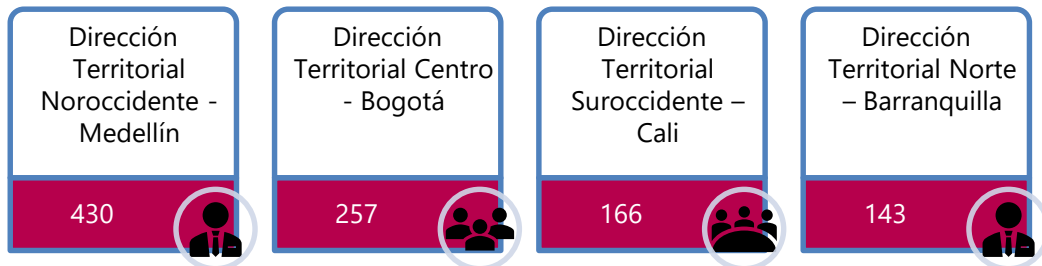
PQRSD asignadas por dependencias – I Trimestre de 2026



DANE Central



Dirección Territorial



Total General: 5.089

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



Temas	Ampliación	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Respuesta Demanda	Tipificación Errada	Total
Información Estadística	7	0	1.596	0	9	0	0	1.612
Asuntos Internos	4	0	463	2	6	0	0	475
Certificado Laboral	4	0	459	0	0	0	0	463
Estratificación	0	0	230	0	0	0	0	230
Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)	0	0	203	0	0	0	0	203
Índices (Precios y Costos)	0	0	146	0	0	0	0	146
Certificaciones Contratistas	4	0	114	0	4	0	0	122
Tutelas	0	0	101	0	0	0	0	101
Requerimientos Entes Estatales	1	0	94	3	0	0	0	98
Procesos Jurídicos	1	0	60	0	2	5	0	68
Sin Tema	0	0	1	0	1	0	63	65
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)	0	0	64	0	0	0	0	64
Respuestas a Solicitud del DANE	0	0	46	0	0	0	0	46
Solicitudes Congresistas	11	0	33	0	0	0	0	44
Censos	0	0	36	0	0	0	0	36
Certificado de Ingresos y Retenciones	0	0	32	0	0	0	0	32
Proceso Disciplinario	0	0	24	2	1	0	0	27
Operativos Estadísticos	0	0	23	0	3	0	0	26
Información Grupos Étnicos	0	0	24	0	0	0	0	24
Convocatorias CNSC DANE	0	0	22	0	0	0	0	22
Procesos Contractuales	0	0	21	0	1	0	0	22
Banco de Prestadores De Servicios Operativos	0	0	20	0	1	0	0	21
Factores Salariales	1	0	17	0	0	0	0	18
Clasificación Estadística	1	0	16	0	0	0	0	17
Pagos Contratistas	0	1	6	0	2	0	0	9
Solicitudes Datos Personales	0	0	8	0	0	0	0	8
Cartografía	0	0	6	0	0	0	0	6
Invitaciones	0	0	6	0	0	0	0	6
Reserva Estadística	0	0	6	0	0	0	0	6
Estadísticas Vitales	0	0	5	0	0	0	0	5
Enfoque Diferencial	0	0	1	0	0	0	0	1
Total General	34	1	3.883	7	30	5	63	4.023

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

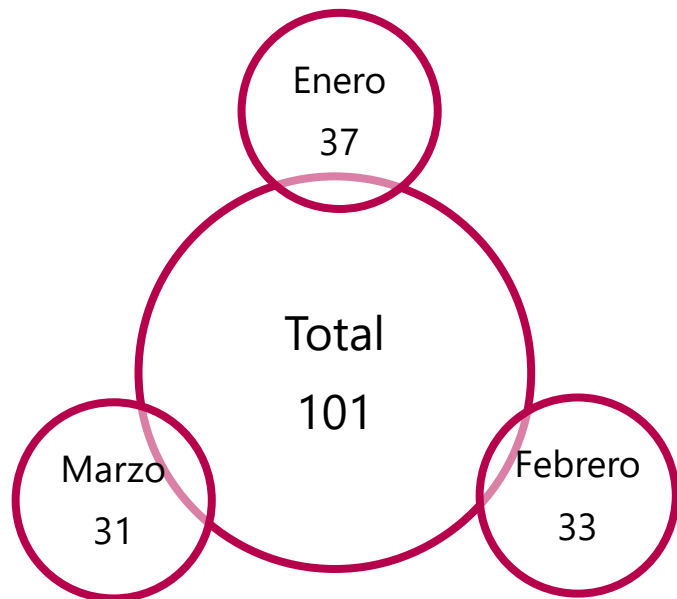


Temas	Ampliación	Petición	Reclamo	Tipificación Errada	Total General
Certificaciones Contratistas	4	544	1	0	549
Certificado de Ingresos y Retenciones	0	144	0	0	144
Información Estadística	6	71	12	0	89
Procesos Contractuales	1	75	3	0	79
Asuntos Internos	0	76	2	0	78
Encuestas (Preguntas Ciudadanas sobre los Operativos)	0	26	0	0	26
Operativos Estadísticos	0	12	11	0	23
Pagos Contratistas	0	16	5	0	21
Requerimientos Entes Estatales	2	11	0	0	13
Procesos Jurídicos	0	10	0	0	10
Invitación Pública (Banco de Prestadores de Servicios Operativos - BPSO)	0	9	0	0	9
Banco de Prestadores de Servicios Operativos	0	5	3	0	8
Factores Salariales	1	3	0	0	4
Acoso Laboral	0	2	1	0	3
Solicitudes Datos Personales	0	3	0	0	3
Certificado Laboral	0	2	0	0	2
Respuestas a Solicitud del DANE	0	2	0	0	2
Sin Tema	0	0	0	2	2
Invitaciones	0	1	0	0	1
Total General	14	1012	38	1	1.066

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



Motivos	Enero	Febrero	Marzo	Total
Información Estadística	7	16	11	34
Asuntos Internos	8	3	3	14
Operativos Estadísticos	4	3	7	14
Certificaciones Contratistas	5	3	5	13
Solicitudes Congresistas	1	5	5	11
Pagos Contratistas	4	2	2	8
Procesos Jurídicos	3	2	3	8
Requerimientos Entes Estatales	3	0	3	6
Procesos Contractuales	2	2	1	5
Banco de Prestadores de Servicios Operativos	2	2	0	4
Certificado Laboral	2	1	1	4
Proceso Disciplinario	1	1	1	3
Factores Salariales	0	2	0	2
Acoso Laboral	0	0	1	1
Clasificación Estadística	0	0	1	1
Sin Tema	0	0	1	1
Total General	42	42	45	129

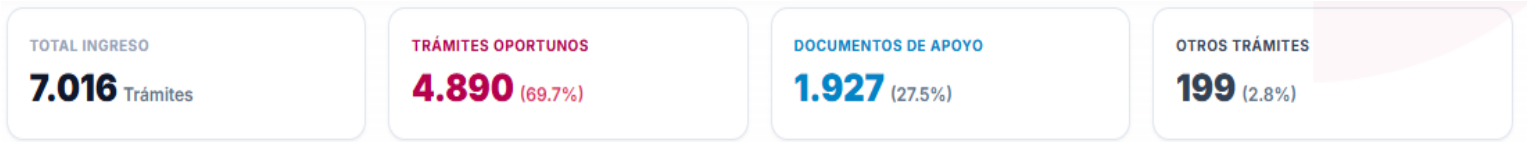


Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron 101 traslados por competencia a otras entidades, correspondientes a solicitudes cuya atención no era competencia del DANE. La distribución mensual fue de 37 traslados en enero, 33 en febrero y 31 en marzo, evidenciando un comportamiento estable durante el periodo.

Tiempo promedio de respuesta por dependencia – I Trimestre de 2026



CANAL O TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL INGRESO	PROMEDIO EN DÍAS
1 día Petición con Termino Especial	37	1 día
2 días Petición con Termino Especial	62	2 días
3 días Petición con Termino Especial	6	3 días
4 días Petición con Termino Especial	1	1 día
5 días Petición con Termino Especial	20	5 días
5 días Petición Congresistas	31	5 días
5 días Traslado por Competencia	101	5 días
10 días Peticiones de Información	454	10 días
15 días Petición General	3.385	15 días
30 días Petición Consulta	191	30 días
Petición Oficial 10 días	292	10 días
Ampliaciones de términos de 5 a 10 días	12	10 días
Petición Incompleta 10 días	58	10 días
Ampliaciones de términos de 10 a 20 días	8	20 días
Ampliaciones de términos 15 a 30 días	28	30 días
15 días Denuncia	1	15 días
15 días Quejas	7	15 días
15 días Reclamos	57	15 días
30 Recursos de Reposición y Apelación	11	30 días
30 días Respuesta a Demanda	5	30 días
15 SOLICITUDES PQRS	23	15 días
Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS	1	1 día
10 PETICIÓN CERTIFICACIÓN	257	10 días
15 días RADICACION BOT CORREO	41	15 días
TOTAL INGRESOS	5.089	



Matriz de Gestión y Tiempos por Tipo de Solicitud				
ETIQUETAS DE FILA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL INGRESO
Contestado fuera de términos	25	32	41	98
Documentos de apoyo	492	598	837	1.927
En gestión	0	0	22	22
Oportuno	1.542	1.550	1.798	4.890
Tipificación errada	29	13	23	65
Vencidos sin contestar	0	0	14	14
TOTAL GENERAL	2.088	2.193	2.735	7.016

Oportunidad por dependencia I Trimestre 2026 en DANE Central



Despacho de la
Dirección

Fuera de términos: 35
Oportuno: 1152
Vencido: 6

Total: 1471

Despacho
Subdirección

Fuera de términos: 21
Oportuno: 1831
Vencido: 4

Total: 1510

Secretaría General

Fuera de términos: 30
Oportuno: 1014
Vencido: 2

Total: 1074

Órganos De
Asesoría

Fuera de términos: 2
Oportuno: 12
Vencido: 2

Total: 16

TOTAL INGRESO

3.942 Solicitudes

OPORTUNOS

3.840 (97.4%)

FUERA DE TÉRMINO

88 (2.2%)

VENCIDOS SIN CONTESTAR

14 (0.4%)

Oportunidad I Trimestre 2026 en las Direcciones Territoriales



DEPENDENCIA / SEDE TERRITORIAL	FUERA DE TÉRMINO	OPORTUNO	TOTAL INGRESO	% OPORTUNIDAD
Comité Convivencia Laboral Bogotá	0	2	2	100%
Dirección Territorial Centro - Bogotá	0	254	254	100%
Dirección Territorial Centro Oriente - Bucaramanga	0	43	43	100%
Dirección Territorial Noroccidente - Medellín	8	418	426	98.1%
Dirección Territorial Norte - Barranquilla	1	142	143	99.3%
Dirección Territorial Suroccidente - Cali	0	166	166	100%
Dirección Territorial Suroriente - Villavicencio	1	24	25	96.0%
TOTAL GENERAL	10	1.049	1.059	99.06%

TOTAL INGRESO

1.059 Solicitudes

Consolidado Nacional Trimestral



RESPUESTAS OPORTUNAS

1.049 (99.06%)

Dentro del marco de términos legales



FUERA DE TÉRMINO

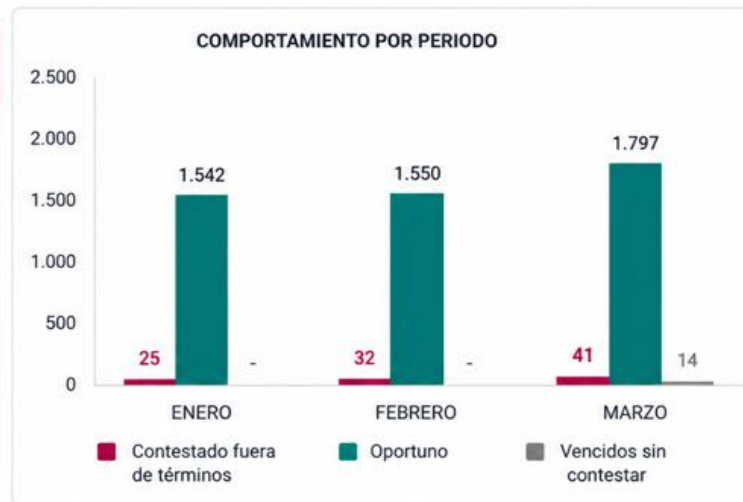
10 (0.94%)

Concluidos después del término legal



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

PERIODO	CONTESTADO FUERA DE TÉRMINOS	OPORTUNO	VENCIDOS SIN CONTESTAR	TOTAL
ENERO	25	1.542	-	1.567
FEBRERO	32	1.550	-	1.582
MARZO	41	1.797	14	1.852
TOTAL GENERAL	98	4.889	14	5.001



98

Contestado fuera de términos

2,0%



4.889

Oportuno

97,8%



14

Vencidos sin contestar

0,3%



5.001

Total general

100%

RESPUESTA	¿CONGRUENTE?	¿OPORTUNO?
SI	973	900
NO	28	101
TOTAL	1001	1001



28

Congruencia NO

2,8%



973

Congruencia SI

97,2%



101

Oportunidad NO

10,1%



900

Oportunidad SI

89,9%



DANE

EI DANE ACTÚA

Informe I trimestre gestión PQRSD

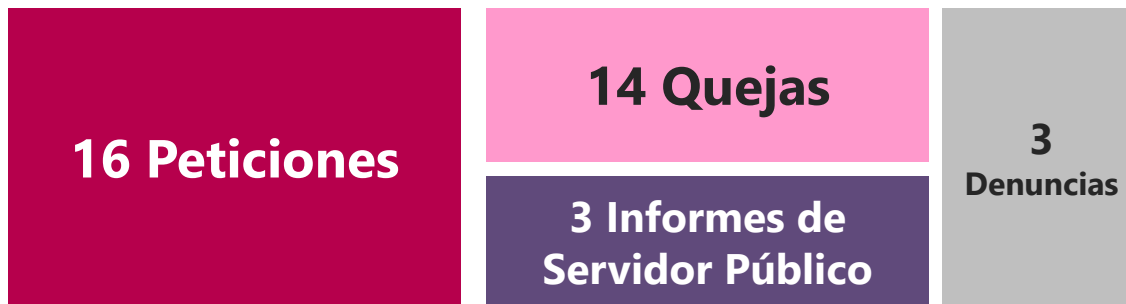
Oficina de Control Disciplinario Interno

Abril, 2026



El presente informe tiene como propósito analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer 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





1
Petición
3%



15
Peticiones
información
disciplinaria
43%



14
Quejas
40%



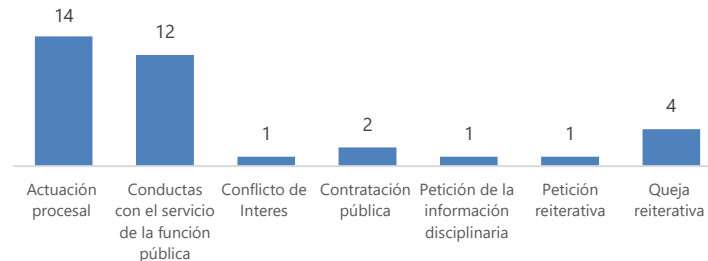
2
Denuncias
6%



3
Informes de
servidor
público
8%



PQRS por temática



Desagregación por Direcciones Territoriales y Sedes

Dirección Territorial / Sede	PQRS
DANE Central	4
Dirección Territorial Centro	
Bogotá	4
Dirección Territorial Noroccidente	
Armenia	2
Medellín	1
Quibdó	1
Dirección Territorial Norte	
Cartagena	1
Sincelejo	1
San Andrés	1
Dirección Territorial Centro Oriente	
Bucaramanga	1
* No aplica	19
Total general	35

* **No aplica:** Corresponde a 19 peticiones relacionadas con trámites procesales previamente abiertos y reportados, sin relación con ninguna territorial o área del DANE.

Resultado de la gestión de las PQRS



14 Respuestas al interior de los procesos disciplinarios

2 PQRS se encuentran en trámite



Conductas específicas

Temática	Conducta específica	Cantidad
Actuación procesal	Actuación procesal	14
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	7
	Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.	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	2
	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
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
Contratación pública	Irregularidad procesos de selección de los contratistas en los operativos estadísticos	1
	Contratista Sujeto no disciplinable	1
Petición información disciplinaria	Petición información disciplinaria	1
Petición Reiterativa	Petición Reiterativa	5
Total		35

Del análisis de las quejas, denuncias e informes de servidor público se identifica que el principal riesgo disciplinario de este trimestre se concentra en el incumplimiento de deberes funcionales. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer estrategias preventivas orientadas a la apropiación del Código General Disciplinario, los principios del artículo 209 de la Constitución Política y el Código de Integridad.

En consecuencia, se incluirá en las jornadas de sensibilización de la Oficina de Control Disciplinario Interno la temática de responsabilidad disciplinaria, con el fin de reforzar la socialización de los deberes y prohibiciones del servidor público establecidos en el Código General Disciplinario.

Asimismo, se identifican riesgos asociados al trato al ciudadano, conflictos de interés y contratación pública, frente a los cuales resulta pertinente implementar acciones de capacitación como control preventivo, que contribuyan a reducir la materialización de conductas disciplinariamente relevantes.

Por esta razón, se oficiará a las áreas respectivas para que tengan en cuenta estas temáticas en los procesos de sensibilización dirigidos a los servidores.



Alertas tempranas para el mejoramiento continuo



GRACIAS

