Libertad y Orden

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

RESOLUCIÓN No. 2367 DE 2017

(24 OCT. 2017)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE y se Deroga la Resolución 086 de 2013"

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – FONDANE

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las conferidas por el artículo 23 y 74 de la Constitución Política; la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; Ley 1712 de 2014, los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, Ley 1474 de 2011, los artículos 1° y 6° de la Ley 962 de 2005, el numeral 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, los Decretos 262 de 2004 y 853 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, establece que "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (...)*". Así como en su artículo 74 establece "*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)*".

Que la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5, manifiesta entre otras cosas, que "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto (...)*".

Que la Ley 1474 de 2011 entre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece el deber de toda entidad pública, de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1581 de 2012, dicta los principios y las disposiciones generales aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública y privada, a excepción de las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993, entre otras.

Que en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, se establece el término de respuesta de las consultas y reclamos relacionados con las solicitudes que realicen los Titulares o sus causahabientes de la información que repose en cualquier base de datos, sea está del sector público o privado.

Que la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones, determina el derecho que tienen los ciudadanos a tener acceso a la información pública, los procedimientos que se deben cumplir y excepciones que se presentan para la publicidad de la información.

Que el Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la regulación de la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", en el artículo 2.2.3.12.11., establece el deber de las autoridades de reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que en cumplimiento de la función de implementación y coordinación de las actividades referentes a la atención y servicio al ciudadano, a cargo de la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística, en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, se creó el Grupo Interno de Trabajo denominado Información y Servicio al Ciudadano, mediante la Resolución No. 1983 de 2016 "Por la cual se crean unos grupos de trabajo y establecen sus funciones", expedida por el Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, en cumplimiento de las normas vigentes que regulan el ejercicio del Derecho de Petición.

Que el Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y Representante Legal del Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE, para velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición y de las quejas y reclamos, expidió la Resolución No. 086 de 2013, por la cual reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición y/ a atención de las quejas y reclamos en el interior de la entidad.

Que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE, debe propender porque el cumplimiento del trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que teniendo en cuenta la normatividad vigente que regula el ejercicio del Derecho de Petición, es necesario unificar y actualizar las reglas de tramitación interna de las peticiones que corresponde resolver, y la manera de atender las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para garantizar el buen funcionamiento de los servicios de información servicio al ciudadano;

RESUELVE:

TÍTULO I.
CAPÍTULO I.
GENERALIDADES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente Resolución es reglamentar el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en adelante PQRSD que se formulen ante el – DANE - FONDANE, dentro del marco legal de su competencia.

ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES. Los derechos de petición que se presenten ante el DANE - FONDANE, se atenderán conforme a lo establecido en esta resolución, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables vigentes.

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS APLICABLES. Los derechos de petición presentados ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE, deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3o del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, en lo aplicable al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE.

ARTÍCULO 4o. DEFINICIONES PQRSD:

a. **DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias, hacer sugerencias e interponer recursos.

b. **DEFINICIÓN QUEJAS.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c. **DEFINICIÓN RECLAMOS.** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d. **DEFINICIÓN DENUNCIAS.** La puesta en conocimiento ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Penal, Disciplinaria, Fiscal, Administrativa - sancionatoria o ético-profesional constituye una denuncia.

e. **DEFINICIÓN SUGERENCIA:** Es la manifestación de recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública en el DANE.

PARÁGRAFO. En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

ARTÍCULO 5º. RESPONSBLE DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD: El Grupo Interno de Trabajo GIT Administración Documental a nivel nacional, será el encargado de recibir, radicar y reasignar al Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en adelante llamado PQRSD, a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental de la entidad para su respectivo trámite.

ARTÍCULO 6o. HORARIO PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES. En el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE, las peticiones verbales y escritas, así como las solicitudes que requieran atención personalizada, serán recibidas y atendidas en el horario de oficina correspondiente; las peticiones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico, se recibirán las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, salvo fallas eventuales o circunstancias excepcionales que no permitan su recepción en los canales o medios destinados para tal fin. Para todos los casos su trámite, iniciará con la radicación a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

ARTÍCULO 7o. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES. El DANE - FONDANE recibe peticiones escritas y verbales por los canales idóneos relacionados a continuación:

PQRSD presentadas de forma verbal:

a. **Telefónico:** A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300. Las peticiones recibidas por este canal se responderán de acuerdo con el Decreto 1166 del 10 de julio de 2016. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata se radicará a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.
   Dane Central, Sedes y Subsedes donde exista el Centro de Información y Atención al Ciudadano – CIAC.
b. **Presencial:** A través de la atención personalizada que realiza los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC en el ámbito nacional.

PQRSD presentadas de forma escrita:

a. **Presencial:** A través de la Ventanilla Única dispuesta para recepción de documentos, como también la atención personalizada que realizan los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC en el ámbito nacional.
b. **Correo Físico o Certificado:** Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos ubicadas en cada una de las sedes y subsedes de la Entidad.
c. **Correo electrónico:** contacto@dane.gov.co Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido de manera inmediata a dicho correo electrónico.
d. **Portal web de la entidad:** A través del formulario electrónico ubicado en la Ventanilla Única Virtual, opción PQRS. Enlace de Peticiones, Quejas y Reclamos: www.dane.gov.co.

ARTÍCULO 8o. PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD. Las PQRSD pueden ser presentadas por el peticionario de forma gratuita y sin necesidad de representación a través de abogado de la siguiente manera.

a) ***Peticiones escritas.*** Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, serán recibidas en el ámbito nacional por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental del DANE, dependencia que las radicará en el sistema implementado para el efecto y las remitirá a más tardar al día siguiente de su recibo al Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano, encargado de analizar el tipo de solicitud, clasificarla, tipificarla, agendarla, reasignarla, realizar el control y seguimiento.

b) ***Peticiones verbales.*** El Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano, atenderá las peticiones verbales presenciales, telefónicas, electrónicas y las respuestas se realizaran de acuerdo con el Decreto 1166 del 10 de julio de 2016. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se le solicitará al peticionario diligenciar el formato que para tal efecto se establezca y se seguirá el procedimiento señalado para peticiones escritas tanto de interés general como particular, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PARAGRAFO. Cuando se formulen más de diez (10) peticiones de información análogas, el DANE podrá dar una única respuesta que se publicará en el portal Web o cualquier otro medio idóneo y se enviará copia de la misma por el medio designado por el / los usuario (s) cuando así lo solicite(n).

ARTÍCULO 9o. REGISTRO DE SOLICITUDES. Toda solicitud presentada escrita o verbalmente que se transcriba, en ejercicio del Derecho de Petición, recibida por cualquier medio a nivel Nacional, debe estar registrada en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Entidad y así mismo su respuesta asociada.

PARÁGRAFO 1. En caso de recibirlas por correo electrónico, deberá enviarse al correo contacto@dane.gov.co, administrado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental para su correspondiente radicación.

PARÁGRAFO 2. El responsable de realizar las sensibilizaciones a que haya lugar para el cumplimiento del registro en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental, es el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental.

ARTÍCULO 10o. REGISTRO DE SOLICITUDES EN TERRITORIALES Y SUBSEDES. Las solicitudes que sean presentadas en las Oficinas de las Direcciones Territoriales y Subsedes, serán recibidas y radicadas por el encargado de Administración Documental en la respectiva Territorial o Subsede entregando en el momento al ciudadano el número de radicado y se reasignarán al Centro de Información y Servicio al Ciudadano - CIAC de cada Territorial para el respectivo agendamiento, tipificación y posterior reasignación al competente de proyectar la respuesta.

PARÁGRAFO. En caso de recibirlas por correo electrónico, podrán radicarse en la oficina de Gestión Documental de cada Dirección Territorial o Subsede y enviarse al Centro de Información y Atención al Ciudadano – CIAC que corresponda.

ARTÍCULO 11o. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las peticiones elevadas ante el DANE - FONDANE deben ser oportunas; se deben resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

ARTÍCULO 12o. COMPETENCIA PARA REPONDER SOLICITUDES: Los servidores públicos autorizados para firmar las respuestas de competencia de DANE Central son los siguientes:

a) Director
b) Subdirector
c) Secretaría General
d) Jefes de Oficina Asesoras
e) Jefes de Oficina
f) Director de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización Estadística
g) Director de Metodología y Producción Estadística
h) Director de Síntesis y Cuentas Nacionales
i) Director de Censos y Demografía
j) Director de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística
k) Asesores
l) Coordinadores, designados mediante acto administrativo
m) Supervisores o Interventores de Contratos

PARÁGRAFO. Las comunicaciones oficiales de carácter internacional solamente serán firmadas por el Director (a), del Departamento, el Asesor (a) del GIT de Cooperación Internacional, Director de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística y el Coordinador (a) del GIT Información y Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 13o. RESPUESTA DE SOLICITUDES EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES. Las respuestas a solicitudes de competencia de las Direcciones Territoriales y Subsedes, deberán ser firmadas por el Director Territorial.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, las certificaciones laborales de contratistas en cada Dirección Territorial, podrán ser firmadas por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo denominado *"Administrativo Sede"*.

Así mismo las certificaciones sobre información estadística y de población, podrán ser firmadas por los funcionarios que tengan asignadas las funciones de atención al público en el Centro de Información y Atención al Ciudadano - CIAC en cada Territorial.

PARÁGRAFO. En cada Dirección Territorial deberá existir un servidor público del GIT de Información y Servicio al Ciudadano responsable de realizar el registro, control de tiempos y seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias – PQRSD, quien deberá tipificar, agendar y reasignar al responsable de la emisión de la respuesta.

CAPÍTULO II.
DEL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

ARTÍCULO 14o. PETICIONES. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE resolverá, dentro de los términos fijados en la ley y en esta Resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.

ARTÍCULO 15o. RESPUESTA DE PETICIÓN. Cuando para contestar o resolver la petición se requiera información o concepto de otra dependencia del DANE - FONDANE, el competente de dar la respuesta, enviará de manera inmediata copia de la petición a través de memorando interno o correo electrónico para que remita la información solicitada con la debida antelación al vencimiento del término.

PARÁGRAFO 1. En caso de ser asignada una solicitud a un área no competente, esta deberá reasignarla de manera inmediata por el mismo medio a la dependencia responsable de resolver o al Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano.

PARÁGRAFO 2. Cuando por razones de competencia en una solicitud de carácter Misional existan varias dependencias encargadas de darle trámite a una solicitud, se reasignará a la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística - DIMCE, quien informará a cada una de ellas para el envío del respectivo insumo y consolidará la respuesta y tramitará la misma, hasta su culminación en Gestión Documental.

PARÁGRAFO 3. Cuando por razones de competencia en una solicitud de carácter Administrativo existan varias dependencias encargadas de dar trámite a una solicitud, se reasignará a la Secretaría General, quien informará a cada una de ellas para el envío del respectivo insumo y será la Secretaría General quien consolidará la respuesta y tramitará la misma, hasta su culminación en Gestión Documental.

ARTÍCULO 16o. FALTA DE COMPETENCIA DEL DANE - FONDANE. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, si el DANE - FONDANE como destinatario de la petición, no es el competente, deberá informarlo de inmediato al peticionario siempre y cuando esta sea verbal; de haberse instaurado por escrito, se deberá dar traslado a la Entidad competente dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir al de la recepción e informar del trámite al interesado.

ARTÍCULO 17o. CONTENIDO DE LA PETICIÓN. Las peticiones que se presenten ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE deberán contener, como mínimo la siguiente información:

a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
c) El objeto de la petición.
d) Las razones en que fundamenta la petición.
e) La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
f) La firma del peticionario, cuando fuere necesario.

PARÁGRAFO 1. El DANE - FONDANE, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 3o. En caso de presentarse una petición anónima ante El DANE - FONDANE, la cual contenga de manera clara el objeto de la misma, su respuesta se publicará a través de la sección -Servicio al ciudadano, subsección Ventanilla Única Virtual, opción PQRSD - Información consulta anónimos o sin dirección del portal web de la entidad.

ARTÍCULO 18o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma legal o especial, toda petición presentada por motivos de interés general o particular, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en la Oficina de Administración Documental.

Tendrá un término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Las peticiones para obtener certificaciones, información o documentos que reposan en el DANE deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
b) Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, deberá resolverse en el término de diez (10) días.
c) Las peticiones mediante las cuales se formula una consulta al DANE en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
d) Las solicitudes de información por parte de los Congresistas se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación (art. 258 Ley 5 de 1992).

e) Las solicitudes que no sean de competencia del DANE – FONDANDE, se trasladarán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación.

PARÁGRAFO 1. Cuando de manera excepcional, no se pueda dar respuesta a la petición en los plazos señalados en la Ley, el funcionario encargado de la respuesta deberá informar esta circunstancia al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2. Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio dispuesto por el DANE – FONDANE, por fuera de las horas de atención al público serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

PARÁGRAFO 3. Las peticiones relacionadas con la revisión del Certificado precios promedio de bebidas alcohólicas, serán de consulta.

PARÁGRAFO 4. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PARÁGRAFO 5. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 19o. TÉRMINO PARA RESOLVER QUEJAS. Las quejas que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

ARTÍCULO 20o. TÉRMINO PARA RESOLVER RECLAMOS. Los reclamos que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

ARTÍCULO 21o. TÉRMINO PARA RESOLVER DENUNCIAS. Las denuncias que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibido.

ARTÍCULO 22o. DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS INTERPUESTAS POR NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. En ningún momento el DANE - FONDANE, desatenderá solicitudes realizadas por los niños, niñas o adolescentes, quien deberá analizarla y atenderla en los mismos términos dispuestos en los artículos 16, 18, 19, 20, 21, 25, y 26 de la presente resolución.

ARTÍCULO 23o. DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LAS DIRECCIONES TÉCNICAS DEL DANE. Cada Director Técnico del DANE, designará a un funcionario para que se encargue del seguimiento de las PQRSD reasignadas al personal competente de tramitar o proyectar respuesta en su respectiva Dirección Técnica u Operativa, deberá informar mensualmente al Centro de Información y Atención al Ciudadano el número de requerimientos recibidos y atendidos por el área respectiva.

ARTÍCULO 24o. PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición constitucional y legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

a) Persona en condición de discapacidad.
b) Víctima.
c) Integrante de grupo étnico.
d) Adulto mayor.
e) Mujer gestante.
f) Veterano de la Fuerza Pública.
g) Desplazado.

PARÁGRAFO: Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios destinados por el DANE se incluirán para hacer tal manifestación.

CAPÍTULO III
TÉRMINO ESPECIAL DE PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 25o. CONSULTAS. Las consultas realizadas por los competentes de solicitar información de Datos Personales, ante el DANE – FONDANE, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 26o. RECLAMOS. Los competentes de solicitar que la información contenida en una base de datos que repose en el DANE – FONDANE, que deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2016, podrá presentar un reclamo al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento y deberá ser resuelto en un término máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

CAPÍTULO IV.
DESISTIMIENTO Y OTROS TRÁMITES DE LAS SOLICITUDES DE PQRSD.

ARTÍCULO 27o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el peticionario no son suficientes para decidir, el competente para resolver la petición, dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, requerirá al peticionario que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el peticionario informe y/o aporte lo requerido, comenzará a correr el término para resolver la petición.

PARÁGRAFO 1o. Si el peticionario dentro del mes siguiente al requerimiento, no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO 2o. El DANE - FONDANE a través del GIT Información y Servicio al Ciudadano, cuando una vez vencido el término para subsanar, el peticionario no haya cumplido el requerimiento, la Administración decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo, motivando el mismo, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 28o. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS. Se consideran peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta aquellas presentadas por más de diez (10) peticionarios, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición podrán ser atendidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE mediante una única respuesta publicada en el Portal web del DANE - FONDANE y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

ARTÍCULO 29o. EXPEDICIÓN DE COPIAS Y PAGO DE LAS MISMAS. Para la expedición de copias y reproducción de información, se tendrán en cuenta las tarifas que se dispongan en la resolución que para tal efecto expida la Entidad y se deberá resolver en un término no mayor a diez (10) días.

ARTÍCULO 30o. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán en los siguientes casos:

a) Cuando la petición no reúna los requisitos legales.
b) Cuando el DANE - FONDANE requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la presente resolución.
c) Mientras el peticionario no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la presente Resolución.
d) Cuando por razones de procesamiento de información solicitada demore más de lo establecido en el término inicialmente contemplado.
e) Cuando una petición ya radicada, está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo. Por otra parte
f) Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición.

ARTÍCULO 31o. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de la petición que se presente ante el DANE - FONDANE, sin perjuicio que el mismo pueda ser presentado nuevamente.

ARTÍCULO 32o. RESERVA LEGAL. El DANE - FONDANE tramitará y decidirá las peticiones que se formulen, relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el artículo 24, 26 y 27 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 5 de la Ley 79 de 1993 y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 33o. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Todas las peticiones deberán ser respetuosas, en caso de no ser así, se archivará de inmediato informando el motivo.

Cuando no se comprenda la finalidad y objeto de la petición, el DANE - FONDANE solicitará al peticionario que lo corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. En caso de no corregirse o aclararse se archivará.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, el DANE - FONDANE enviará copia de la respuesta anterior al interesado, generando un nuevo radicado de respuesta, que lo anexe.

ARTÍCULO 34o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El DANE - FONDANE dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 35o. DERECHO DE TURNO. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que ingresen al DANE - FONDANE, deberán ser atendidas respetando estrictamente el orden de su presentación y los términos legales.

El aplicativo de Gestión, dispuesto por la Entidad para llevar el registro de presentación de documentos, será ORFEO o el autorizado por la Entidad para este tipo de registros.

ARTÍCULO 36o. INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. La Direccion Operativa de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística a través del Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano del DANE, consolidará la información sobre las clases y causas más frecuentes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad y rendirá un informe mensual (mes vencido atendiendo los términos legales de respuesta) a la Dirección del DANE. Igualmente informará las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, con el objeto de mejorar el servicio.

PARÁGRAFO. Para efectos del control que le impone el numeral 11 del artículo 10 del Decreto 262 de 2004, y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la entidad deberá vigilar que la atención de las quejas y reclamos sobre los servicios que presta la entidad, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección del Departamento un informe semestral sobre el particular.

ARTÍCULO 37o. PUBLICIDAD. Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formulados ante el DANE - FONDANE, se publicará copia de la presente Resolución en el portal Web de la Entidad.

ARTÍCULO 38o. DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no contemplados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley Estatuaria del Derecho de Petición (1755 de 2015) y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 38o. DESATENCIÓN DE PETICIONES. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

ARTÍCULO 40o. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga la Resolución 086 del 30 de enero de 2013 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá a 24 OCT. 2017

MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL
Director del DANE y Representante Legal de FONDANE

Revisó y aprobó: Claudia Jineth Alvarez Benitez – Jefe Of. Asesora Jurídica.
Ramón Ricardo Valenzuela G. – Director de DIMCE.
Carlos Felipe Prada Lombo – Subdirector.
Luis Humberto Molina M. – Secretario General.
Anny Marcela Arias Maestre – Profesional Especializado.
Proyectó: Adriana Paola Osorio Salazar – PE. Of. Asesora Jurídica.