



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

RESOLUCIÓN NÚMERO 1128 DE 2021

(29 DE SEPTIEMBRE DE 2021)

Por la cual se crean unos grupos internos de trabajo y se establecen sus funciones

**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA – DANE,**

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confiere la Ley 489 de 1998, los Decretos 262 de 2004 y 1515 de 2018 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que "(...) *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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, denuncias y reclamos e interponer recursos (...)*".

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 dispone que el representante legal de la entidad podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la misma.

Que de conformidad con el numeral 16 de artículo 6 del Decreto 262 de 2004, le corresponde al Director de la entidad crear y organizar, mediante acto administrativo, grupos internos de trabajo y órganos de asesoría y coordinación, para atender el cumplimiento de las funciones del Departamento, de acuerdo con las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos aprobados por la entidad.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 estipula que en toda entidad pública deberá existir por lo menos 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 el artículo 1 del Decreto 1166 de 2016 dispone que "*todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial*".

Que a través de Resolución No. 2616 del 08 de octubre de 2018, este Departamento creó el Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), adscrito a la Secretaría General. Sin embargo, se hace necesario crear un Grupo Interno de Trabajo denominado Área de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y, crear al interior de este, un GIT denominado Respuestas a Peticiones Básicas y/o Masivas por Contingencia.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Crear en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE los siguientes grupos internos de trabajo, ubicados como a continuación se determina:

Continuación de la Resolución "Por la cual se crean unos grupos internos de trabajo y se establecen sus funciones."

3. Secretaría General.

3.6. Grupo Interno de Trabajo Área de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

3.6.1. Grupo Interno de Trabajo Respuestas a Peticiones Básicas y/o Masivas por Contingencia.

ARTÍCULO SEGUNDO. A los grupos internos de trabajo creados en el artículo primero de la presente resolución les corresponde el cumplimiento de las siguientes funciones, sin perjuicio de las especiales previstas en las disposiciones legales vigentes:

3.6. Grupo Interno de Trabajo Área de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD):

1. Realizar direccionamiento estratégico, brindando atención e información efectiva a los grupos de valor, que les permita la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece el DANE a nivel nacional, contribuyendo con el mejoramiento de la confianza y la satisfacción de los mismos.
2. Liderar el trámite general de las PQRSD y los Grupos Internos de Trabajo que se creen al interior del mismo.
3. Recibir del GIT Gestión Documental las PQRSD radicadas en la entidad a nivel nacional y que deban ser objeto de respuesta.
4. Reasignar las respectivas PQRSD a las áreas competentes de dar respuesta, según corresponda.
5. Verificar el cumplimiento de términos en el trámite de respuestas, de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación interna establecida.
6. Realizar seguimiento y control a las PQRSD que ingresen al DANE a nivel nacional, controlando que se adelante la gestión correspondiente, de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación interna.
7. Elaborar y presentar ante el Director informes sobre el estado de las PQRSD radicadas en la entidad, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, de acuerdo con la periodicidad que sea requerida.
8. Publicar en el sitio web de la entidad informes sobre el estado de las PQRSD radicadas en la misma.
9. Consolidar la información sobre las clases y causas más frecuentes de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en la entidad y rendir un informe mensual de este aspecto a la Dirección del DANE.
10. Identificar las principales recomendaciones y sugerencias recibidas de los usuarios, con el objeto de mejorar el servicio.
11. Mantener actualizada la documentación correspondiente al Sistema Integrado de Gestión Institucional del grupo interno de trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente.
12. Cumplir con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
13. Atender los requerimientos legales y de orden particular relacionados con el grupo, de acuerdo con los estándares de calidad y oportunidad requeridos.
14. Representar a la entidad ante organismos oficiales nacionales e internacionales, así como ante la autoridad laboral y entidades privadas en los temas relacionados con la dependencia y por delegación del jefe inmediato en asuntos de su competencia.
15. Presentar los informes que sean requeridos por dependencias internas y organismos externos, según su competencia.
16. Evaluar el desempeño laboral y promover el mejoramiento individual de los empleados a su cargo, de acuerdo con la normatividad vigente.
17. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y las políticas de la entidad.

3.6.1. Grupo Interno de Trabajo Respuestas a Peticiones Básicas y/o Masivas por Contingencia:

1. Dar trámite y proyectar las respuestas a todas aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean de carácter básico, inmediato, que no tengan complejidad y que no correspondan a asuntos técnicos o de competencia de otra dependencia.
2. Emitir respuesta a todas aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se generen con ocasión de las convocatorias para la vinculación de personal mediante contrato de prestación de servicios para el desarrollo de operativos en campo y que son de mayor

Continuación de la Resolución "Por la cual se crean unos grupos internos de trabajo y se establecen sus funciones."

- complejidad, como las relacionadas con las calificaciones y preguntas de las pruebas de acceso, fallas en la plataforma, información de los perfiles vacantes, entre otros.
3. Mantener actualizada la documentación correspondiente al Sistema Integrado de Gestión Institucional del grupo interno de trabajo, de acuerdo con la normatividad vigente.
 4. Cumplir con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
 5. Atender los requerimientos legales y de orden particular relacionados con el grupo, de acuerdo con los estándares de calidad y oportunidad requeridos.
 6. Representar a la entidad ante organismos oficiales nacionales e internacionales, así como ante la autoridad laboral y entidades privadas en los temas relacionados con la dependencia y por delegación del jefe inmediato en asuntos de su competencia.
 7. Presentar los informes que sean requeridos por dependencias internas y organismos externos, según su competencia.
 8. Evaluar el desempeño laboral y promover el mejoramiento individual de los empleados a su cargo, de acuerdo con la normatividad vigente.
 9. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y las políticas de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO. El Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE designará, mediante acto administrativo, al coordinador de cada grupo interno de trabajo creado, quien será el encargado de cumplir con la organización, ejecución, supervisión y control de las funciones específicas que se establecen para el grupo, de acuerdo con lo previsto en la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 2616 del 8 de octubre de 2018.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Bogotá D.C., a los 29 días del mes de septiembre de 2021


JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO
Director

Elaboró: Leidy Alonso Otálora – Abogada.
Revisó y Aprobó: Luz Esther Bueno Acero – Coordinadora GIT Servicios Administrativos.
Revisó y Aprobó: Laura Evelyn Arroyo España – Coordinadora GIT Área de Gestión Humana.
Revisó y Aprobó: Diego Falpe Medina Jaime – Profesional Especializado – Secretaría General.
Revisó y Aprobó: María Fernanda de la Ossa Archila – Secretaria General.