

Departamento Administrativo Nacional de Estadística




Comunicación COM

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística / DIMCE

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD

Sep/2020

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD	CÓDIGO: COM-070-PDT-003 VERSIÓN: 3 FECHA: 2/Sep/2020
PROCESO: Comunicación	SUBPROCESO: Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas y acciones comunicativas y de pedagogía social	

1. OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para la gestión de comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD en la entidad, así como el seguimiento y control de las mismas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el DANE, continúa con la descripción del conjunto de actividades que permiten el trámite interno de las mismas, el envío de respuesta al peticionario, y finaliza con las actividades que permiten realizar seguimiento y control para generar informes que den cuenta de la gestión y recomendaciones para mejorar el proceso.

Este documento tiene aplicación para todas las dependencias de DANE Central, Direcciones Territoriales y sedes que participan de la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD.

3. INSUMO (INFORMACIÓN DE ENTRADA)

- Comunicaciones oficiales y PQRSD recibidas
- Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC
- Sistema de Gestión Documental de la entidad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Cumplir con los procesos archivísticos definidos para la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y normatividad relacionada.
2. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística recibe peticiones por los canales idóneos relacionados a continuación:
 - PQRSD presentadas de forma verbal:

Presencial: A través de la orientación personalizada que realizan los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano –CIAC en el ámbito nacional.

Telefónico: A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300
 - PQRSD presentadas en forma escrita:
 - a) Presencial: A través de la Ventanilla única dispuesta en la Sede Central a cargo del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y Subsedes.
 - b) Correo Físico o Certificado: A través de la Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos ubicadas en cada una de las Direcciones Territoriales y Subsedes.
 - c) Correo electrónico: Mediante el correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co
 - d) Portal web de la entidad: Mediante el formulario electrónico ubicado en el portal web www.dane.gov.co/ Ventanilla única Virtual/PQRSD/ Formularios electrónicos para envíos de PQRSDAdicionalmente el DANE cuenta con un correo para la recepción de Notificaciones judiciales (artículo 197 de la Ley 1437 de 2011): notjudicialesdf@dane.gov.co
3. Las peticiones verbales recibidas por el GIT Información y servicio al ciudadano por medio de los CIAC se registran en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía –SIAC. //siac.dane.gov.co cuando se da al peticionario respuesta inmediata.
4. El GIT Seguimiento y Control a PQRSD será el encargado del monitoreo permanente del trámite interno de las comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía.
5. El Sistema de Gestión Documental de la entidad se reinicia cada año con un consecutivo que se asigna de manera automática. Los datos registrados en el sistema deben corresponder a la realidad de la comunicación oficial y/o PQRSD y seguir los lineamientos establecidos en la guía para la radicación de comunicaciones.
6. Toda comunicación oficial que se reciba a través de correos los electrónicos institucionales y genéricos a cargo de servidores públicos, debe ser remitida el mismo día de su recepción al buzón contacto@dane.gov.co para ser incluida en el aplicativo para la administración y el control de comunicaciones oficiales dispuesto por la entidad.
7. Las comunicaciones de carácter personal dirigidas a funcionarios, contratistas, servidores públicos, Fondos de Empleados, Cooperativas y Sindicatos del DANE, no se radicarán en el aplicativo para la administración y control de comunicaciones oficiales, ya que no pertenecen al organigrama de la Entidad. Las comunicaciones oficiales y anexos recibidos que estén marcados con la palabra personal o confidencial se entregan al destinatario sin destapar.

8. Cuando se reciban comunicaciones oficiales y PQRSD físicas, solo se entregarán a las dependencias los anexos, ya que el oficio original se conserva para archivo de gestión documental. Igualmente, solo se entregarán de manera física las comunicaciones oficiales y PQRSD dirigidas a la Dirección General, a la Oficina Jurídica y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
9. Las reasignaciones de comunicaciones oficiales y PQRSD a nivel nacional, se realizarán únicamente a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad, exceptuando los anexos en papel o medio digital que no se puedan enviar por esta vía, las cuales se enviarán por el servicio postal.
10. La radicación de respuesta a comunicaciones oficiales y PQRSD a nivel nacional debe realizarse de acuerdo a la guía para la radicación de comunicaciones.
11. Se debe garantizar que los datos personales registrados en Sistema de Gestión Documental y en el SIAC, que no tengan naturaleza pública, se conserven bajo las condiciones de seguridad necesarias, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la Política de Tratamiento de protección de datos personales de los usuarios del DANE.
12. Para la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD se tendrán en cuenta lineamientos del acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y atención de las Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias-PQRSD en el DANE, la estrategia de servicio al ciudadano de la entidad, y la normatividad legal vigente.

5. DEFINICIONES

ACTO ADMINISTRATIVO: Un acto administrativo es la declaración voluntaria de un organismo público o del mismo estado que efectúa representando el ejercicio de la función pública que le toca y que por lo tanto tiene intención de generar efectos jurídicos individuales inmediatos. Tiene origen dentro del poder administrativo de turno, quien lo impondrá imperativa y unilateralmente. Como la Administración Pública tiene como objetivo satisfacer los intereses colectivos, estos actos no necesitan una autorización por parte de la Justicia para ponerse en práctica y ser cumplidos como norma legal.

ASIGNACIÓN: Trasladar la comunicación oficial a la dependencia encargada de su gestión.

COMUNICACIONES OFICIALES: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: Es un servicio que permite enviar mensajes de una forma rápida y económica, facilitando el intercambio de todo tipo de archivos. Los documentos que se adjuntan comienzan a ser nombrados como documentos electrónicos de archivo, debido a que incorporan información de alto valor que sirve de soporte y evidencia para las entidades.

COPIA: Reproducción exacta de un documento.

CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del servidor público. No generan trámites para las instituciones.

DATO PRIVADO: Información que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

DATO PÚBLICO: Información relacionada con el estado civil, profesión, calidad de comerciante o de servidor público.

DATO SEMIPRIVADO: No tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

DENUNCIA: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional.

DIGITALIZACIÓN: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

DIGITAR: Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO DE APOYO: Tipo documental del aplicativo para administración y control de las comunicaciones oficiales que no requieren respuesta.

DOCUMENTO ORIGINAL: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

DOCUMENTO PÚBLICO: Documento otorgado por un servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

EVIDENCIA: Es la prueba de una operación, que se puede demostrar que ha sido creada en el curso normal de las actividades que realiza la Entidad, y está intacta y completa. No se limita el sentido legal del término.

FORMULARIO ELECTRÓNICO: Formato que puede ser diligenciado por los ciudadanos para iniciar un trámite de PQRSD en línea.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

ÍNDICE: Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, acompañados de referencias para su localización.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS: Información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política y la ley y en especial:

- Los relacionados con la defensa y la seguridad nacional.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, las historias laborales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como las historias clínicas.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, siempre y cuando no hayan pasado seis (6) meses desde realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

INICIATIVA CERO PAPEL: Se relaciona con la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos. Es un aporte de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MODO PRIVACIDAD: Opción del aplicativo para la administración y control de las comunicaciones oficiales y PQRSD que permite asignar el grado de seguridad del documento a cargo del DANE.

PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano, 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 puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor público, 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.

PORTAL WEB: Un portal web, es un sitio en internet, cuyo objetivo es brindar al usuario, de forma ágil e integrada el acceso a una serie de recursos que están dirigidos a resolver las necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.

QUEJA: 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 o contratistas en desarrollo de sus funciones.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD: Es el procedimiento por medio del cual, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE - FONDANE asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

REASIGNAR: Trasladar nuevamente la comunicación oficial y/o PQRSD a la dependencia encargada de su gestión.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

RECLAMO: 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.

RECUPERACIÓN DE DOCUMENTOS: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRSD: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del servidor público responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Sistema de información utilizado por el DANE para el registro y trazabilidad de las comunicaciones oficiales y PQRSD.

SUBSERIE: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.

SUGERENCIA: 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.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TEMA: Asignar nombre de acuerdo a las clases de solicitudes.

TIPIFICAR: Asignar nombre al documento de acuerdo a las TRD.

TIPO DOCUMENTAL: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

TRASLADO POR COMPETENCIA: Trasladar oficialmente la PQRSD a la entidad encargada de su gestión.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o grupo responsable/ Dependencia	Registro Resultado (Documento Evidencia)	Puntos de Control
1	Recibir peticiones	<p>Las recepción y atención de las peticiones verbales se gestionan de acuerdo al procedimiento de atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía por parte del GIT Información y servicio al ciudadano.</p> <p>Las peticiones verbales que no se puedan resolver de forma inmediata se transcriben en el formulario de PQRSD físico (COM-070-PDT-003-f-001) o electrónico. (Continúa actividad 2).</p> <p>Las quejas, reclamos y denuncias que presente la ciudadanía de forma presencial también se transcribirán forma inmediata y segura por medio del formulario de PQRSD en formato físico (COM-070-PDT-003-f-001) o electrónico, de acuerdo a lo que manifestado al momento de la recepción. (Continúa actividad 2).</p> <p>Recibir las comunicaciones oficiales y/o PQRSD de entrada que ingresan por correo electrónico, físicas y formulario electrónico portal web. (Continúa actividad 2).</p>	<p>GIT Información y servicio al ciudadano</p> <p>GIT Gestión documental</p>	<p>Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC (COM-070-PDT-004-f-001)</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p>	

2	<p>Radicar comunicaciones oficiales y/o PQRSD</p>	<p>Revisar contenido de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD de entrada que ingresan por correo electrónico y formulario electrónico. (Continúa actividad 4).</p> <p>Las solicitudes físicas se reciben y radican en las diferentes sedes del DANE a nivel nacional. (Continúa actividad 3).</p> <p>Completar los campos del formulario de radicación en el Sistema de Gestión Documental de la entidad y generar el radicado de entrada.</p> <p>Nota: las peticiones que ingresan por formulario PQRSD del portal, el sistema automáticamente les asigna un número de radicado y código de verificación para el seguimiento.</p>	GIT Gestión documental	Sistema de Gestión Documental	
3	<p>Digitalizar comunicaciones oficiales y/o PQRSD</p>	<p>Escanear y cargar imagen de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD en el sistema de gestión documental que se reciben en físico.</p>	GIT Gestión documental	Imagen asociada al radicado	
4	<p>Tipificar comunicaciones oficiales y/o PQRSD</p>	<p>Tipificar de acuerdo al contenido de la PQRSD con el fin de darle el término de respuesta y asignarle el tipo documental y el tema de acuerdo a la clase de solicitud.</p> <p>Aplica para las comunicaciones oficiales y PQRSD que ingresan por correo electrónico, físico y por formulario electrónico.</p>	GIT Gestión documental	Sistema de Gestión Documental	
5	<p>Asignar comunicaciones oficiales y/o PQRSD a las dependencias</p>	<p>Asignar en el Sistema de Gestión Documental a la dependencia competente, teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se asignan al GIT Información y servicio al ciudadano: <p>Peticiones de información estadística</p>	GIT Gestión documental	Sistema de Gestión Documental	

		<p>(que se puedan responder con información publicada en el portal web), realización de charlas, acceso a sala de procesamiento especializado, y traslados por competencia. (Continúa actividad 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se asignan al GIT Seguimiento y control de PQRSD para análisis, y posterior reasignación, seguimiento y control los siguientes tipos de petición: <ul style="list-style-type: none"> -QRSD a nivel nacional -Entes de control -Congreso de la República -Con plazo menor a 10 días -Alto nivel directivo (Ministros, Viceministros, Directores, Subdirectores, etc.) -Ampliaciones de términos -Atención prioritaria <p>(Continúa actividad 8)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las demás solicitudes se asignan a la dependencia competente a nivel central o territorial. (Continúa actividad 7). <p>Nota: las PQRSD que contengan anexos físicos se deben distribuir a la dependencia asignada para dar respuesta. (Continúa actividad 6).</p>			
6	Distribuir anexos físicos	Realizar entrega de anexos comunicaciones físicas a las dependencias asignadas.	GIT Gestión documental	<p>Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PDT-003-f-002)</p> <p>Planilla de Control de Entrega Comunicaciones de Territoriales y Subsedes (COM-070-PDT-003-f-003)</p>	
7	Recibir en dependencias las comunicaciones	Se recibe y analiza el contenido de la comunicación, y se asigna al servidor	Dependencia asignada DANE Central/	Sistema de Gestión Documental	

	<p>oficiales para dar respuesta</p>	<p>público competente para dar trámite a la respectiva comunicación. (Continúa actividad 10).</p> <p>Cuando no hay claridad en la petición o la información está incompleta, se solicita aclaración al peticionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el peticionario suministra la información requerida. (Continúa actividad 10). • Si el peticionario NO suministra la información necesaria. (Continúa actividad 11). <p>Si la respuesta de la comunicación no es competencia de la dependencia asignada se asigna al GIT Seguimiento y control de PQRSD para su análisis. (Continúa actividad 8).</p> <p>Nota: si se identifica que el DANE no es competente de responder la petición y no se tipifica como traslado por competencia, se reasigna al GIT seguimiento y control para verificar la tipificación y las fechas para emitir respuesta. (Continúa actividad 8).</p>	<p>Dirección Territorial asignada/ Servidor público designado</p>		
<p>8</p>	<p>Reasignar al competente</p>	<p>Reasignar las peticiones recibidas por las dependencias cuando informan que no son de su competencia. (Continúa actividad 10).</p> <p>Reasignar las peticiones recibidas por el GIT gestión documental. (Según actividad 5).</p> <p>Nota: también se valida si es necesario cambiar tipificación y/o plazos, y que exista notificación de ampliación de términos dirigida al peticionario.</p>	<p>GIT Seguimiento y control PQRSD</p>	<p>Sistema de Gestión Documental</p>	

9	Hacer seguimiento a PQRSD	Se inicia el seguimiento de las PQRSD que ingresan a la entidad mediante un correo recordatorio a la dependencia competente y a los involucrados para que se emita respuesta con oportunidad y calidad, se presta atención especial a las solicitudes descritas en la actividad 5.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Correos electrónicos semanales y recordatorios	Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad.
10	Elaborar respuesta	<p>Elaborar respuesta por parte de la dependencia y/o servidor público designado para tal fin. La elaboración de la respuesta debe tener en cuenta las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la petición está completa se proyecta respuesta. • Si la petición no es competencia de la entidad, se debe dar traslado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción. <p>Se genera por medio de sistema de gestión documental el radicado de salida para dar respuesta a la solicitud. (Continúa actividad 13).</p> <p>Nota: Las dependencias que no puedan generar radicado de salida deben solicitar el número al GIT Gestión documental. (Continúa actividad 12).</p> <p>Si la respuesta corresponde a una petición anónima o análoga se debe informar a DIMCE para su publicación por medio del GIT Información y servicio al ciudadano. (Continúa actividad 17).</p>	Dependencia asignada DANE Central/ Dirección Territorial asignada/ Servidor público designado	Comunicación oficial y/o PQRSD con respuesta a la solicitud del peticionario.	
11	Declarar desistimiento tácito	Si el peticionario no suministra la información necesaria para poder generar una respuesta, se declara desistimiento tácito y la	Dependencia asignada DANE Central/ Dirección Territorial	Sistema de Gestión Documental	

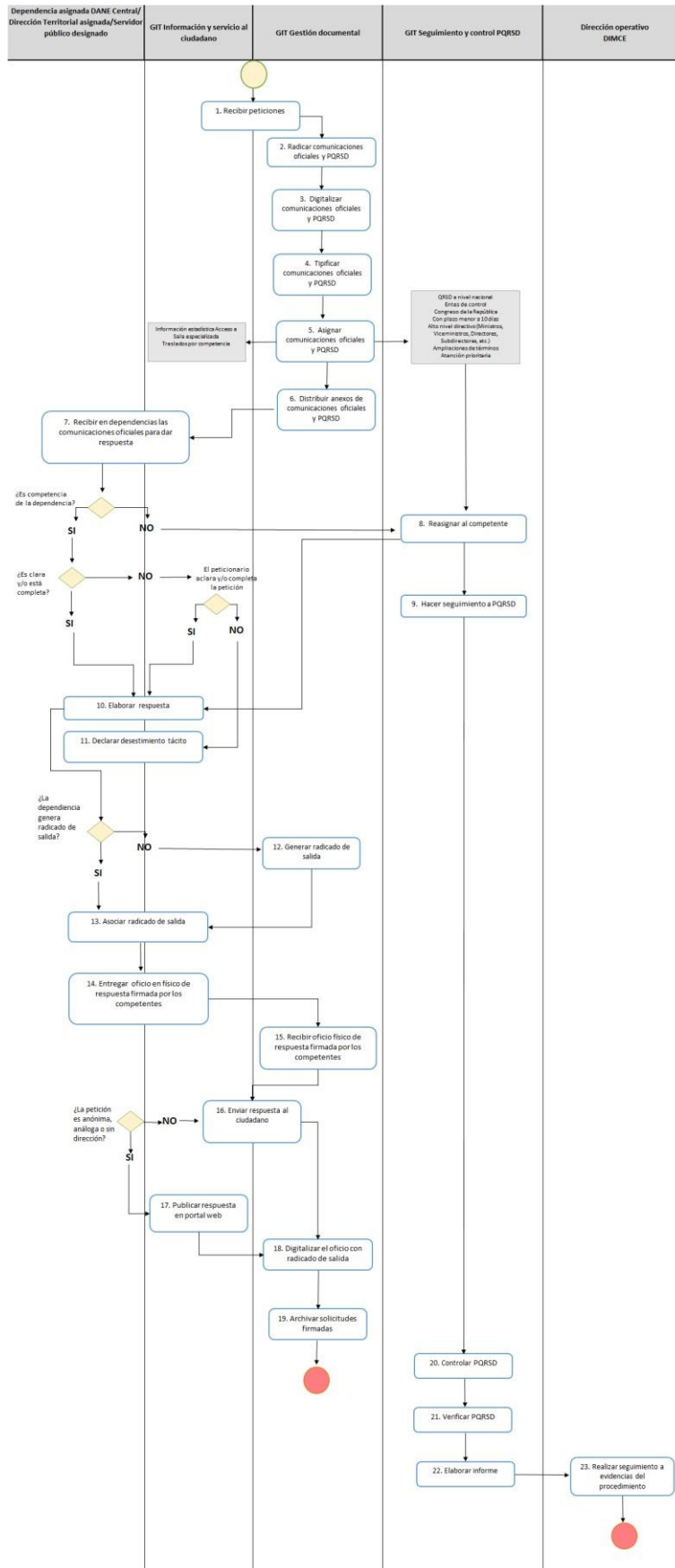
		<p>petición será archivada.</p> <p>Nota: el responsable de la respuesta puede decretar el desistimiento de la petición, una vez se verifique la entrega afectiva del requerimiento efectuado al solicitante a través de correo electrónico o del operador postal dispuesto por la entidad, o haya gestionado la respectiva publicación en el portal web (análogas, anónimas o cuando se desconozca la información del peticionario).</p>	<p>asignada/ Servidor público designado</p>		
12	<p>Generar radicado de salida</p>	<p>Esta actividad aplica cuando se deben generar comunicaciones masivas o si se presentan situaciones particulares que no permiten generar el radicado de salida en la dependencia.</p> <p>Una vez generado el radicado se le informa a la dependencia para que asocie el radicado.</p>	<p>GIT Gestión documental</p>	<p>Sistema de Gestión Documental</p>	
13	<p>Asociar radicado de salida</p>	<p>Asociar el número de radicado de salida al número de radicado de entrada</p>	<p>Dependencia asignada DANE Central/ Dirección Territorial asignada/ Servidor público designado</p>	<p>Radicado comunicación oficial de salida y/o PQRSD Sistema de Gestión Documental</p>	
14	<p>Entregar oficio en físico de respuesta firmada por los competentes</p>	<p>Se entregan comunicaciones oficiales y/o PQRSD con firma de servidores públicos competentes.</p>	<p>Dependencia asignada DANE Central/ Dirección Territorial asignada/ Servidor público designado</p>	<p>Comunicación oficial de salida y/o PQRSD firmada</p>	
15	<p>Recibir oficio físico de respuesta firmada por los competentes</p>	<p>Se reciben comunicaciones oficiales y/o PQRSD con firma de servidores públicos competentes.</p>	<p>GIT Gestión documental</p>	<p>Comunicación oficial de salida y/o PQRSD firmada</p>	
16	<p>Enviar respuesta al ciudadano</p>	<p>Las respuestas a solicitudes de la ciudadanía que requieran ser enviadas</p>	<p>GIT Gestión documental GIT</p>	<p>Planilla Control de Entrega Comunicaciones Motorizado (COM-070-PDT-003-f-004) Registro de envío de respuesta en bandeja</p>	

		<p>por correo postal se realizan a través del GIT Gestión documental.</p> <p>El envío de correspondencia por correo electrónico que las dependencias del DANE remiten a Gestión Documental para dar respuesta a los ciudadanos, se realiza a través de la cuenta de correo salidas_contacto@dane.gov.co, en la cual se recibirán de manera exclusiva los requerimientos de envío de correspondencia por medio del correo electrónico oficial del DANE, de esta misma cuenta de correo saldrán las respuestas a los destinatarios de las comunicaciones.</p> <p>Las respuestas de información estadística que emite el GIT Información y servicio al ciudadano se envían por medio del buzón de correo bandatos@dane.gov.co.</p> <p>Nota: a nivel territorial se envía respuesta por el buzón genérico autorizado por el GIT Gestión documental.</p> <p>Nota: se informará a la dependencia responsable aquellos casos en que las respuestas a comunicaciones oficiales y/o PQRSD no han podido llegar al destinatario por medio del proveedor de servicios postales, siendo devueltas a la entidad.</p>	<p>Información y servicio al Ciudadano</p>	<p>de salida correo institucional.</p> <p>Planilla Devoluciones (COM-070-PDT-003-f-005)</p>	
17	<p>Publicar respuesta en portal web</p>	<p>Publicar en el portal web la respuesta si esta corresponde a una petición análoga, anónima o cuando se desconozca la información del peticionario.</p>	<p>DIMCE</p>	<p>Comunicación oficial publicada en el portal web</p>	

18	Digitalizar el oficio con el radicado de salida	Escanear y cargar imagen de la comunicación y/o PQRSD mediante el Sistema de Gestión Documental.	GIT Gestión documental	Imagen asociada al radicado	
19	Archivar solicitudes firmadas	Se archivan las respuestas a solicitudes firmadas por los competentes de acuerdo a las tablas de retención documental. (Fin del proceso)	GIT Gestión documental	Carpetas físicas para el archivo de comunicaciones oficiales y PQRSD.	
20	Controlar PQRSD	Se inicia el control con informes de recordatorios semanales a los enlaces de PQRSD a nivel nacional de aquellas solicitudes que se encuentran vencidas sin contestar o próximas a vencer.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Correos electrónicos semanales y recordatorios.	Verificar y enviar recordatorios para evitar el vencimiento de términos.
21	Verificar PQRSD	La verificación se hará respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de las respuestas • Lenguaje claro de las PQRSD • Entrega del recibido de la respuesta al petionario Nota: la verificación se hará teniendo como referencia el número de solicitudes radicadas en el mes.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Systema20/Seral/PQRSD	
22	Elaborar informes	Los informes correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD, tendrán una periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual para conocimiento de la Dirección General del DANE. El informe sobre PQRSD trimestral se publicará en el portal web de la entidad para conocimiento de los interesados.	GIT Seguimiento y control PQRSD	Systema20/Seral/PQRSD https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica	
23	Realizar seguimiento a evidencias del procedimiento	Monitorear cada dos meses las evidencias del procedimiento en formato físico o magnético.	Dirección DIMCE	Ayuda de memoria	

7. DIAGRAMA DE FLUJO

• Ver Archivo original del Flujograma



8. REGISTROS (Documento evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
COM-070-PDT-004-f-001	Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía- SIAC		X
N/A	Sistema de Gestión Documental		X
COM-070-PDT-003-f-001	Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD		X
COM-070-PDT-003-f-002	Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD	X	
COM-070-PDT-003-f-003	Planilla de Control de Entrega Comunicaciones de Territoriales y Subsedes	X	
COM-070-PDT-003-f-004	Planilla Control de Entrega Comunicaciones Motorizado	X	
COM-070-PDT-003-f-005	Planilla Devoluciones	X	

9. ANEXOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	13/May/2014	Creación del Documento
2	26/Jun/2020	Este documento se recodifica debido al rediseño del mapa de procesos de la entidad. Se unifican los procedimientos GDO-020-PD-001 Control de Comunicaciones y otros Envíos Postales Recibidos, 003 Distribución Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales y 004 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD
3	26/Ago/2020	Se ajusta la actividad número 16, dadas nuevas directrices para el envío de comunicaciones a través del GIT Gestión Documental.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Leydi Carolina Beltran Murcia Cargo: Contratista Fecha: 26/Ago/2020	Nombre: Fabio Buitrago Hoyos Cargo: Profesional Especializado Fecha: 26/Ago/2020	Nombre: Mauricio Ortiz Gonzalez Cargo: Director Técnico Fecha: 02/Sep/2020

Si este documento es impreso se considera copia no controlada