

# Departamento Administrativo Nacional de Estadística



## Difusión Estadística DIE

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística / DIMCE

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD**

Sep/2017

PROCESO: Difusión Estadística

SUBPROCESO: Difundir la Información Estadística a los grupos de interés de la Entidad

## 1. OBJETIVO

Atender en el tiempo establecido por ley, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por toda persona natural o jurídica a través de los canales idóneos definidos por el DANE.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción a través de los canales idóneos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD en los centros de información y atención al ciudadano (CIAC) disponibles en DANE Central, Sedes y Subsedes, continua con la radicación, clasificación, tipificación, asignación, proyección de respuesta, consolidación, radicación de respuesta emanada de la dependencia correspondiente, asociación de respuesta, elaboración y publicación de informes.

## 3. INSUMO (INFORMACIÓN DE ENTRADA)

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuesto toda persona
- Normativa externa e interna relacionada con las PQRSD
- Lineamientos CONPES 3785 de 2013

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El DANE dispondrá canales idóneos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD de manera verbal o escrita. Los canales idóneos para atender las PQRSD son: Telefónico, presencial, Correo Físico o Certificado, Correo electrónico contacto@dane.gov.co o a través del enlace de PQRSD ubicado en el portal web de la entidad.

2. La recepción de PQRSD presentadas por escrito (canal: presencial, Correo Postal o Certificado) será de acuerdo al horario establecido en los CIAC ubicados en Dane Central, Sedes y Subsedes. En las subsedes donde no existan CIAC estará disponible un funcionario del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental, o en su defecto se le informará a toda persona que requiera presentar una PQRSD a la entidad, que puede radicar su petición en el correo electrónico contacto@dane.gov.co o a través del enlace de PQRSD ubicado en el portal web de la Entidad.

3. La recepción de PQRSD presentadas por medios electrónicos (correo electrónico y enlace web de PQRSD) será las 24 horas del día, siete días a la semana, salvo fallas eventuales o circunstancias excepcionales que no permitan su recepción. Su trámite iniciará con la radicación a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción.

4. La recepción de PQRSD presentadas de forma presencial, telefónica o correo postal, será de acuerdo al horario establecido en los CIAC ubicados en Dane Central, Sedes y Subsedes. En caso de que una persona realice la petición vía telefónica fuera del horario de atención, se comunicará mediante una grabación los horarios de atención y el correo electrónico donde puede realizar la solicitud.

5. Todas las PQRSD que ingresen por los canales idóneos dispuestos por la entidad, deben radicarse por el sistema de gestión documental ORFEO; excepto los canales creados para la atención al ciudadano (redes sociales y chat), no se les aplicará el procedimiento establecido para PQRSD; sin perjuicio de realizar el control y seguimiento correspondiente.

6. Las respuestas a las PQRSD verbales deberán quedar registradas en el sistema de gestión documental ORFEO y las solicitudes escritas de acceso a la información.

7. Consultas y/o reclamos sobre el tratamiento de los datos personales y para acceder, rectificar o modificar estos o para ejercer los derechos contemplados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, se podrán realizar a través del siguiente email: contacto@dane.gov.co o dirigirla a las instalaciones del DANE en la dirección, Carrera 59 No. 26-70 Interior I – CAN, Código postal 111321, Apartado Aéreo 80043 Bogotá D.C., Colombia – Suramérica, grupo Acceso a la Información Estadística.

8. Término para resolver las peticiones: Salvo norma legal o especial, toda petición presentada por motivos de interés general o particular, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.

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.

b. 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.

c. Las solicitudes de información por parte de los Congresistas se resolverán dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su radicación (Art 258 Ley 5 de 1992).

d. Las solicitudes que no sean de competencia de la entidad deberán ser trasladada dentro de los cinco (05) días siguientes a su radicación.

## 5. DEFINICIONES

**a) ATENCIÓN:** Son las acciones realizadas por la entidad a través de los canales idóneos existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información u orientación relacionada con la misión del DANE.

**b) DENUNCIA:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento de ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad.

**c) DERECHO DE PETICIÓN:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta.

**d) DERECHO DE PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL:** Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del bienestar general o el interés colectivo.

**e) DERECHO DE PETICIÓN DE CARÁCTER PARTICULAR:** Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del interés individual, por lo que la decisión solo tendrá efectos hacia una persona o aun grupo determinado e individualizado.

**f) PERSONA:** Persona es todo ente susceptible de tener derechos y contraer obligaciones. El Código Civil la define en su artículo 73 y 74, el primero las clasifica en naturales y jurídicas; y el segundo las define como todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, estirpe o condición.

**g) PQRSD:** Corresponde a la Abreviatura de Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.

**h) PETICIÓN DE CONSULTA:** Petición que hace una persona natural o jurídica de forma verbal o escrita con el fin de obtener un parecer, dictamen, opinión o concepto de la entidad, acerca de materias propias de las actividades a su cargo.

**i) PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Petición que hace una persona natural o jurídica de forma verbal o escrita, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada a los productos y servicios propios de la entidad.

**j) PETICIÓN DE DOCUMENTOS:** Petición que hace una persona natural o jurídica de forma verbal o escrita con el propósito de que el funcionario de a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

**k) QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.

**l) RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la Entidad.

**m) SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:** Herramienta informática que apoya la gestión documental y de procesos de las entidades. ORFEO permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad.

**n) SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita presentada de forma presencial o medio electrónico de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el DANE Central, Sedes y Subsedes, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**o) VENTANILLA ÚNICA:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRSD

## **SIGLAS**

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**CIAC:** Centro de Información y Atención al Ciudadano.

**SYSTEMA 20:** Servidor virtual centralizado de la plataforma Microsoft cuya función principal es el "File Server" (Almacenamiento de datos).

**OPLAN:** Oficina Asesora de Planeación.

**GIT:** Grupo Interno de Trabajo.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o grupo responsable/ Dependencia	Registro Resultado (Documento Evidencia)	Puntos de Control
1	Recibir y verificar PQRSD	<p>Recibe la PQRSD, bien sea de forma verbal o escrita a través de los canales idóneos dispuestos por el DANE.</p> <p>Los canales idóneos para atender las PQRSD son:</p> <p><b>PQRSD presentadas de forma verbal:</b></p> <p>a. Telefónico: Dane Central, Sedes y Subsedes donde existan CIAC</p> <p>b. Presencial: Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC a nivel nacional.</p> <p><b>PQRSD presentadas de forma escrita:</b></p> <p>a. Presencial: Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC a nivel nacional.</p> <p>b. Correo Físico o Certificado</p> <p>c. Enlace de Peticiones, quejas y Reclamos”</p> <p><a href="http://www.dane.gov.co/index.php/contactenos?phpMyAdmin=3om27vamm65hhkhrtgc8rrn2g4">http://www.dane.gov.co/index.php/contactenos?phpMyAdmin=3om27vamm65hhkhrtgc8rrn2g4</a></p> <p>d. Correo electrónico contacto@dane.gov.co</p> <p>Se verifica que el documento contenga la información completa y si es de competencia de la Entidad; quien recibe, deberá informar verbalmente a la persona que falta algún documento, dato o que la Entidad, no es la competente de atender su solicitud; en caso de que la persona insista en que se reciba en estas condiciones, deberá hacerlo.</p>	Funcionario del GIT Gestión Documental en el ámbito Nacional		
2	Radicar la solicitud en Orfeo	La radicación de entrada de la PQRSD se realiza en el sistema de Gestión Documental Orfeo y se traslada a PQRSD del GIT Información y Servicio al Ciudadano.	Funcionario del GIT Gestión Documental en DANE Central Sedes y Subsedes a Nivel Nacional.	Radicado de entrada en Orfeo	

		Nota: Las solicitudes que ingresen a las subsedes, deberán ser radicadas y trasladadas por el aplicativo ORFEO a la Sede correspondiente.			
3	Tipificar la PQRSD	De acuerdo con las Tablas de Retención Documental TRD, se tipificarán las PQRSD en el sistema de Gestión Documental Orfeo.	Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano en Dane Central, Sedes a Nivel Nacional.	Radicado de entrada en Orfeo	
4	Agendar la PQRSD	<p>Se determina los tiempos de respuesta establecidos por Ley de acuerdo con la tipificación establecida en el punto anterior. una dirección de correo electrónico, la respuesta será enviada por este mismo medio y no será necesario generar copias físicas, de todas formas se debe radicar en Orfeo para dejar evidencia de la misma.</p> <p>Cuando la queja o reclamo pueda constituir falta disciplinaria, se enviará copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo competente.</p> <p><b>NOTA:</b> En las Territoriales, el funcionario competente para firmar la respuesta al PQR es el Director y las solicitudes y certificaciones de información estadística serán firmadas por el Coordinador de Banco de Datos.</p>	Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano en Dane Central y Sedes a Nivel Nacional.	Radicado de entrada en Orfeo	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos en las políticas de operación del procedimiento de PQRSD
5	Analizar, informar y reasignar PQRSD	<p>Determinar el o las áreas competentes para responder la PQRSD que ingrese. Determinar si son de carácter Misional o Administrativo.</p> <p>NOTA: Si la solicitud incluye dos o más dependencias competentes para emitir respuesta y el contenido es de carácter Misional, se informará a Subdirección quien deberá hacer seguimiento a sus equipos de trabajo responsables de aportar el insumo para la respuesta, DIMCE consolidará la respuesta y</p>	<p>Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano – DIMCE, Dane Central y Sedes a Nivel Nacional.</p> <p>Subdirección</p> <p>Secretaría General</p>		

		<p>enviará a subdirección para aprobación. Si es de carácter Administrativo, se reasignará a Secretaria General quien deberá informar a sus equipos responsables de aportar insumo y consolidará la respuesta.</p> <p>El responsable de PQRSD, antes de reasignar el radicado a Secretaría General o informar a la Subdirección, podrá informar a las áreas competentes de aportar el insumo para emitir respuesta, sin perjuicio de la responsabilidad de la Secretaria General o de Subdirección de solicitar dichos insumos a las áreas.</p> <p>Si solamente es un área competente, se reasignará a la misma para que emita respuesta.</p> <p>NOTA: El grupo responsables de PQRSD, podrá informar a las áreas que consideren puedan aportar a la respuesta para que cumpla con la oportunidad de Servicio al Ciudadano y así mismo informara a control interno disciplinario cuando lo considere pertinentes.</p> <p>Nota: Las PQRSD recibidas en las subsedes, se radicarán y se reasignarán al Funcionario responsable del control y seguimiento de PQRSD- GIT Información y Servicio al Ciudadano de la Territorial a que corresponde, para iniciar las actividades 2, 3 y 4 de este procedimiento.</p> <p>Nota: Si por error involuntario el encargado de reasignar las PQRSD al área competente de respuesta, la direcciona mal; quien la recibe deberá enviar de manera inmediata al competente o devolver nuevamente al Grupo de Atención al Ciudadano.</p>			
6	Migrar la información de PQRSD del Sistema	Migrar la información de PQRSD de Orfeo a la matriz de control y seguimiento del systema20.	Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al	Matriz de PQRSD del Systema20 CUADRO	

	ORFEO a la Matriz de Control y Seguimiento del Systema20		Ciudadano en Dane Central y las Sedes a Nivel Nacional.	UNICO NACIONAL (nombre de la sede) DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	
7	Términos para proyectar respuesta de PQRSD	<p>Los responsables de proyectar respuesta a las PQRSD asignadas, deberán efectuarlas con cinco (5) días de anterioridad al término de vencimiento.</p> <p>Si la solicitud tiene un término de cinco (5) días, cuya respuesta la deba suscribir el Director General, deberá ingresar para revisión en su Despacho dos días antes de su vencimiento con los vistos buenos correspondientes.</p> <p>Nota: El plazo de proyección de respuesta en las Sedes a Nivel Nacional, es el mismo.</p>	Responsables de proyectar PQRSD en cada área, Dane Central y Sedes a Nivel Nacional.	Respuesta proyectada, en el sistema de gestión documental Orfeo, como anexo al radicado de entrada.	
8	Consolidar, proyectar respuesta y tramitar radicación.	<p>El responsable de consolidar la respuesta de PQRSD cuando es de carácter Misional, que involucre más de un área, es la Dirección DIMCE, con aval de la Subdirección.</p> <p>El responsable de consolidar la respuesta de PQRSD de carácter Administrativo que involucre más de un área, será Secretaria General.</p> <p>Nota: los responsables de consolidar la respuesta serán los encargados de tramitar los vistos buenos correspondientes y deberán entregarlo a Gestión Documental para su radicación y posterior entrega.</p> <p>El responsable de proyectar respuesta cuando es una única área, deberá tramitar los vistos</p>	<p>Subdirección y Secretaría General</p> <p>GIT Gestión Documental</p>	<p>Respuesta proyectada, en el sistema de gestión documental Orfeo, como anexo al radicado de entrada.</p> <p>Generar radicado de salida y Asociar respuesta</p>	



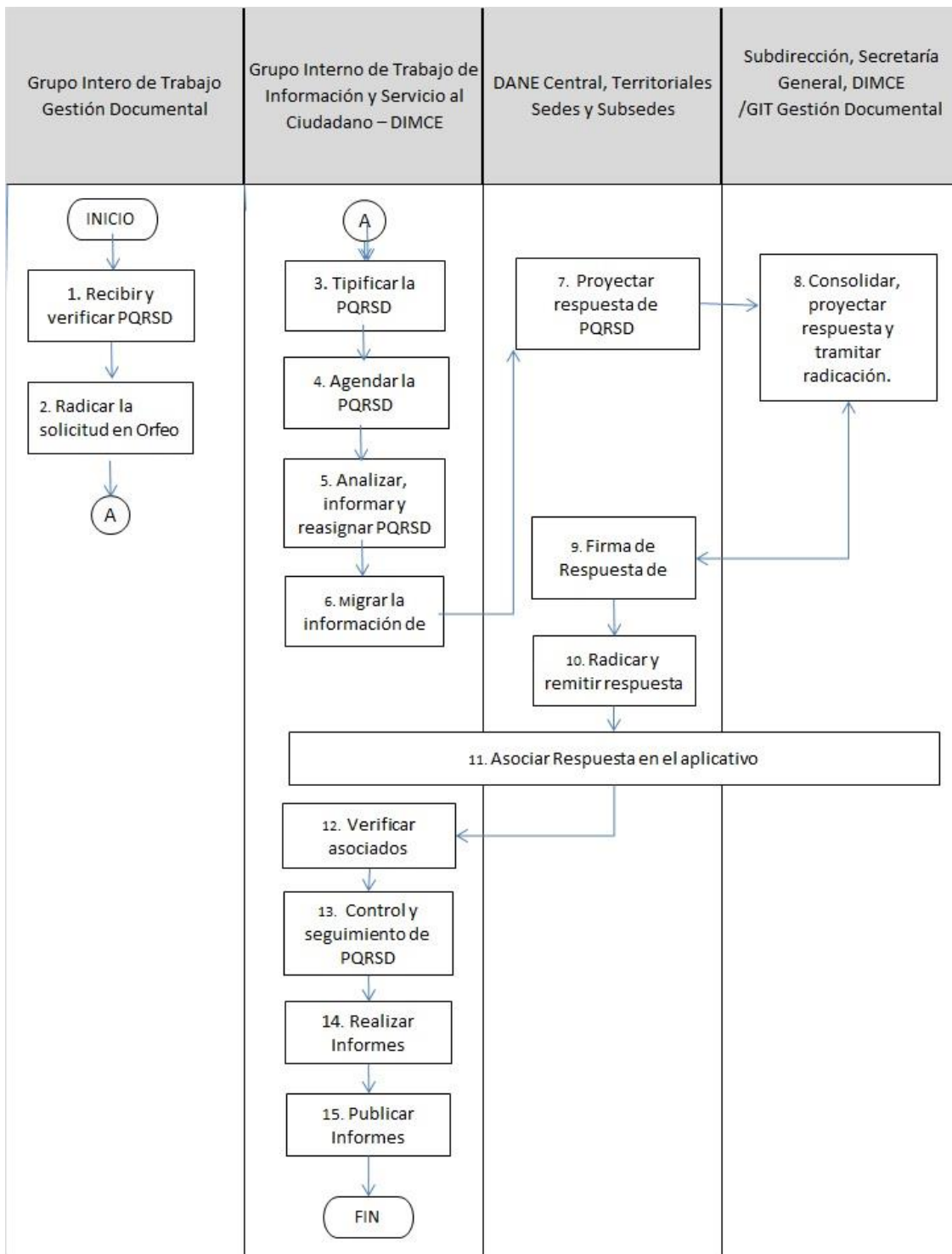
		<p>buenos y entregarlo a Gestión Documental para su radicación y posterior entrega.</p> <p>El responsable de proyectar respuesta en las subsedes deberá enviar a la Sede, quienes serán los encargados de tramitar los vistos buenos y entregarlos a Gestión Documental perteneciente a esta Sede, para su radicación y posterior entrega.</p> <p>El responsable de proyectar respuesta en la Sede, deberá tramitar los vistos buenos y entregarlos a Gestión Documental para su radicación y posterior entrega.</p>			
9	Firma de Respuesta de PQRSD	<p>Los autorizados para firmar las respuestas a las PQRSD, serán los funcionarios que desempeñen los siguientes cargos:</p> <p><b>Dane Central::</b>  Director del Departamento  Subdirector (a)  Secretario (a) General  Directores Técnicos  Director Operativo  Jefes de Oficina  Jefes de área  Coordinadores (Delegado mediante Acto Administrativo)  Supervisores e interventores</p> <p><b>Sedes::</b>  Director Territorial  Por excepción, el Coordinador Administrativo delegado mediante Acto Administrativo y el encargado del Centro de Información y de Atención al Ciudadano de cada Dirección Territorial, quien firmará las certificaciones de IPC.</p> <p>Nota: Cuando se trate de respuestas proyectadas desde las sedes y subsedes, el responsable de firmarlas únicamente será el Director Territorial, excepto cuando se trate de certificaciones de contratistas que hayan ejecutado su contrato en esta, la respuesta la</p>	Dane Central y Sedes a Nivel Nacional.		

		firmará el Coordinador Administrativo de la Sede, como también aquellas que se traten de certificaciones de IPC, que serán firmadas por el encargado del Centro de Información y de Atención al Ciudadano.			
10	Radical y remitir respuesta	El responsable de radical la respuesta será el Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y los usuarios autorizados por esta coordinación para tal fin.	Responsables de responder PQRSD en cada área.	Radicado de Salida en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	
11	Asociar Respuesta en el aplicativo documental.	El responsable de asociar la respuesta en el aplicativo documental, será quien tenga el radicado de entrada.	Quien tenga el radicado de entrada.	Radicado de Entrada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	
12	Verificar asociados	El responsable de verificar que se asocien las respuestas en el aplicativo documental, será el Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano a Nivel Nacional.	Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano en Dane Central y las Sedes a Nivel Nacional.	Radicado de Entrada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	
13	Control y seguimiento de PQRSD	El responsable de realizar el control y el seguimiento de las PQRSD que ingresen a la Entidad, deberá enviar alertas tempranas con cinco (5) días previos al vencimiento de las PQRSD a quien tenga el radicado, entendido como el responsable de emitir respuesta.	Funcionario PQRSD – GIT Información y Servicio al Ciudadano en Dane Central y las Sedes a Nivel Nacional.	Envío de correo electrónico	
14	Realizar Informes	La consolidación de los informes a nivel nacional, será responsabilidad del funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano.  Las territoriales del DANE, deberán enviar los informes una semana después del vencimiento de la última PQRSD recibida en el mes de referencia del informe.  Los informes deberán presentarse con las variables y frecuencias determinadas por la Dirección del Departamento, OPLAN, Oficina de	Funcionario PQRSD - GIT Información y Servicio al Ciudadano	Radicado de Informes PQRSD	

		<p>Control Interno y demás áreas que lo requieran. Informe Cuatrimestral para publicar en el portal Web del DANE.</p> <p>NOTA: Los informes mensuales se entregarán con posterioridad al mes determinado, teniendo en cuenta el vencimiento de la última PQRSD recibida en el mes de referencia.</p>			
<b>15</b>	Publicar Informe	El coordinador de GIT de Información y Servicio al Ciudadano revisará el informe cuatrimestral y lo remitirá al director de DIMCE para aprobación y publicación	Director DIMCE y coordinador de GIT de Información y Servicio al Ciudadano	Informe cuatrimestral publicado en portal Web del DANE.	

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

• Ver Archivo original del Flujograma



<b>8. REGISTROS (Documento evidencia)</b>			
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Almacenamiento Físico</b>	<b>Almacenamiento Magnético</b>
No aplica.	Solicitud		X
No aplica.	Respuesta		X
No aplica.	Comunicaciones enviadas y recibidas		X
No aplica.	Informes		X

<b>9. ANEXOS</b>
No aplica.

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN</b>
1	29/Abr/2002	Creación del Documento
2	10/Abr/2003	Actualización de la base legal y de la base documental.
3	13/Jul/2004	Se ajustó de acuerdo al decreto 262 del 2004.
4	20/May/2008	Actualización conforme la Nueva Resolución de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos
5	21/Abr/2009	Actualización de la Base Legal y Normativa, ajuste a la actividad 9 (redacción)
6	17/Jun/2010	Se actualiza base legal y normativa , Base documental y de soporte, definiciones y la actividad 9
7	23/Nov/2010	TODO EL PERSONAL DE LA ENTIDAD
9	30/Ene/2013	Se realizan ajustes por actualización normativa
10	06/Sep/2017	La presente actualización se debe a la modificación normativa, y al funcionamiento interno del Grupo de Trabajo de Información y Atención al Ciudadano.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Adriana Paola Osorio Salazar</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional Especializado.</p> <p><b>Fecha:</b> 06/Sep/2017</p>	<p><b>Nombre:</b> Ramon Ricardo Valenzuela Gutierrez</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe de Oficina</p> <p><b>Fecha:</b> 12/Sep/2017</p>	<p><b>Nombre:</b> Claudia Jineth Alvarez Benitez</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe de Oficina Asesora Jurídica</p> <p><b>Fecha:</b> 13/Sep/2017</p>

Si este documento es impreso se considera copia no controlada