

GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD

ATENCIÓN DE PQRSD





Contenido

1. Conceptos Generales

- Definición de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias y Denuncia
- Datos mínimos que debe tener las PQRSD
- Canales y horarios de atención de las PQRSD
- Peticiones Verbales
- Peticiones Escritas

2. Tramite de las PQRSD

- Aspectos clave
- Tiempos de respuesta
- Mandamientos de las PQRSD
- Firmantes autorizados

3. Competencia de solicitudes en ejercicio del derecho de petición

- Revisión de la competencia del documento radicado
- Reasignación
- Procedimiento
- Protección de datos -



Contenido

4. Oportunidad de solicitudes

- Aspectos importantes de la oportunidad?
- Pasos para lograr la oportunidad
- Seguimiento de la oportunidad de respuesta de las PQRSD
- Recomendaciones



1. Conceptos Generales

Nota: Mientras no se tenga gestor documental se procederá de la siguiente manera, la normatividad vigente no ha cambiado.

Definiciones

PQRDS: Sigla que se refieren a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

QUE ES UNA PETICIÓN?

Cualquier persona tiene derecho de presentar solicitudes respetuosas a la entidad y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se puede 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, etc.



QUE ES UNA 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.
- **Termino para dar respuesta:** 15 días hábiles

QUE ES UN RECLAMO?

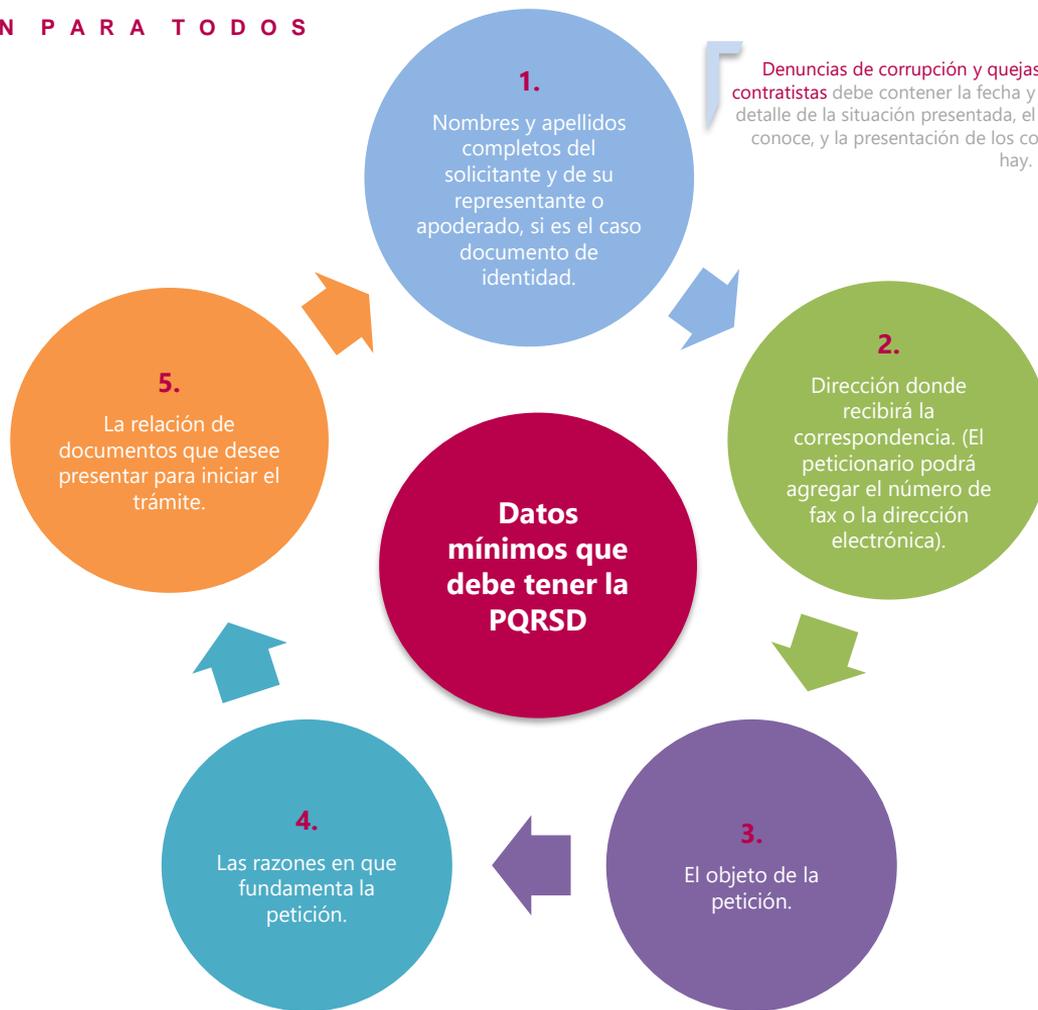
- Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Termino para dar respuesta:** 15 días hábiles

QUE ES UNA DENUNCIA?

- Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional.
- Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Termino para dar respuesta:** 15 días hábiles

QUE ES UNA 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.
- **Termino para dar respuesta:** 15 días hábiles



Denuncias de corrupción y quejas contra servidores públicos o contratistas debe contener la fecha y lugar de ocurrencia del hecho, el detalle de la situación presentada, el nombre de los implicados, si los conoce, y la presentación de los correspondientes soportes, si los hay.



Canales y horarios dispuestos para la atención de PQRSD

La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención al ciudadano con el propósito de facilitar y atender los requerimientos verbales y escritos de los ciudadanos:

PQRSD - Verbales



✓ **Atención Telefónica:**

Línea transparente 018000912002 y PBX 601-5978300.



✓ **Atención Presencial:**

Orientación personalizada que realizan los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano – CIAC en Bogotá.



Horario de atención

De acuerdo al horario establecido en cada territorial y sede el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/sedes-dane.pdf>

Lineamientos PQRSD – Verbales

PQRSD – Verbales (Presenciales y No Presenciales)

1

Su recepción está a cargo del **GIT de Información y Servicio al Ciudadano**.

2

Deben ser registradas en el Sistema de Información de Atención al Ciudadano

(excepto cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada).

3

Cuando No es de competencia del DANE y/o FONDANE:

Se informará al peticionario y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

4

Cuando NO pueden ser resueltas de manera inmediata:

Deben transcribirse, diligenciando el formato de solicitud de PQRSD o el formulario disponible en la página web de la Entidad.

5

Cuando son relacionadas con denuncias y quejas contra servidores públicos o contratistas:

Deben transcribirse, diligenciando el formato de solicitud de PQRSD o el formulario disponible en la página web de la Entidad.



PQRSD - Escritas

Físicas



✓ **Atención Presencial:**

A través de la Ventanilla Única dispuesta en la Sede Central a cargo del GIT de Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y Sedes.



✓ **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 Sedes.



Horario de atención

De acuerdo al horario establecido en cada territorial y sede el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/sedes-dane.pdf>



PQRSD - Escritas

Virtuales

- ✓ **Portal web de la entidad: Se encuentra en mantenimiento.**
Mediante el formulario electrónico ubicado en el portal web en el siguiente link:
<https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php>
- ✓ **Correo electrónico:**
Se tramitan a través del correo electrónico contacto@dane.gov.co



Horario de atención

(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.*

Lineamientos PQRSD – Escritas

PQRSD – Escritas (Verbales transcritas y escritas)

1

Cuando son presentadas de manera presencial en DANE Central y las remitidas al correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co, son recibidas y registradas por el **GIT de Gestión Documental** y asignadas a la dependencia competente para resolverlas.

2

Cuando son **recibidas en las Direcciones Territoriales y sedes**, son registradas por el encargado de Gestión Documental, quien entrega al peticionario el número de radicado y asigna la petición, al **GIT de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**.

3

Las peticiones verbales transcritas y las presentadas por escrito **se registran sin excepción en el aplicativo para la administración y el control de peticiones definido por la Entidad**, una vez atendidas, sus respuestas deben asociarse a los números de radicados de entrada correspondientes y los trámites deben ser archivados.

4

Toda petición que se reciba a **través de correos los electrónicos institucionales genéricos o a cargo de servidores públicos y contratistas**, debe ser remitida el **mismo día de su recepción** al buzón contacto@dane.gov.co, para su debido registro.

5

Se eximen de dicho registro:

- Las peticiones de información estadística realizadas mediante el Sistema de Información de Atención al Ciudadano las cuales son resueltas de forma inmediata.
- Aquellas que son atendidas desde los correos electrónicos institucionales genéricos, siempre y cuando esté establecido en los procedimientos a cargo del área competente.



2. Trámite de las PQRSD

Aspectos claves



Inicio de tiempo para trámite

Para todos los casos el tiempo para el trámite oportuno de una PQRSD, **empieza a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación.**



Protocolo Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano.

La atención al ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, deben cumplir con los parámetros establecidos en el **Protocolo Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano.**



Trato digno y responsabilidad

Todas las dependencias del DANE que atiendan trámites de cara al público, así como las dependencias de asistencia al cliente o quienes hagan sus veces, **promoverán campañas informativas sobre los canales de comunicación disponibles, el trato digno y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.**



Medio de recepción de la respuesta

Permitir al peticionario elegir el medio por el cual desea recibir la respuesta.



PQRSD por orden de turno y prioritarias

Todas PQRSD que ingresen al Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y/o FONDANE, deben ser atendidas respetando estrictamente el **orden del turno de su presentación y los términos legales, con excepción de aquellas que se cataloguen como prioritarias**, aquellas en las que peligre la vida o la integridad, periodistas, niños, niñas, adolescentes, sus familias o la sociedad.

Términos o tiempos de respuesta para resolver una petición

Tipo de petición	Días hábiles para proyectar respuesta por la dependencia responsable	Días hábiles para dar respuesta al usuario
De certificaciones, información o documentos que reposan en la entidad	5	10
De información formuladas por autoridades	5	10
De información formuladas por congresistas	2	5
Realizadas por entes de control y jueces de la República	Respuesta inmediata	Respuesta inmediata
Escritas que NO son competencia de la entidad, se debe dar traslado a la Entidad competente	2	5
De interés general o particular	8	15
Quejas	8	15
Reclamos	8	15
Sugerencias	8	15
Denuncias	8	15
Consultas	20	30

Términos o tiempos de respuesta para resolver una petición en forma compartida

Tipo de petición	Días hábiles para consolidación de información	Días hábiles para proyectar respuesta por la dependencia responsable	Días hábiles para dar respuesta al usuario
De certificaciones, información o documentos que reposan en la entidad.	3	3	10
De información formuladas por autoridades	4	4	10
De información formuladas por congresistas	2	2	5
Realizadas por entes de control y jueces de la República	Respuesta inmediata	Respuesta inmediata	Respuesta inmediata
Escritas que NO son competencia de la entidad, se debe dar traslado a la Entidad competente	2	3	5
De interés general o particular	8	15	
Quejas	8	6	15
Reclamos	8	6	15
Sugerencias	8	8	15
Denuncias	8	8	15
Consultas	10	10	30



Mandamientos para las respuestas a las PQRSD

Por cada PQRSD atendida se debe garantizar que la respuesta al petionario, sea:

- ✓ Oportuna
- ✓ Objetiva
- ✓ Actualizada
- ✓ Veraz
- ✓ Con lenguaje claro
- ✓ Precisa y congruente con lo solicitado
 - ✓ De fondo
- ✓ Disponibles en formatos accesibles



Aspectos claves al dar respuesta a las PQRSD



Interrupción de términos

Cuando **no** sea imposible dar respuesta dentro del término establecido, se debe informar al peticionario **antes del vencimiento del término** legal, comunicándole los motivos de la demora y señalándole el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual **no puede exceder del doble del inicialmente previsto**, **excepto** a las **consultas y reclamos** sobre información de datos personales.



Principio de gratuidad

Aplicar el principio de gratuidad y **No cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.**



Costos de reproducción

- Conocer el **formato** en el cual se encuentra disponible la información solicitada
- Conocer los **costos de reproducción** en el formato disponible *
- Conocer los **costos de reproducción** en el evento en que el solicitante **elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información**



PQRSD Anónimas

Las respuestas de las solicitudes **anónimas no relacionadas con procesos disciplinarios**, que contengan de manera clara el objeto de la misma, son publicadas a través del portal web de la Entidad.



Firmantes autorizados para respuestas de PQRSD

PQRSD Nacionales

- Directora
- Subdirector
- Secretaría General
- Jefes de Oficina
- Director de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización Estadística
- Director de Metodología y Producción Estadística
- Director de Síntesis y Cuentas Nacionales
- Director de Censos y Demografía
- Director de Difusión y Cultura Estadística
- Director de Geoestadística
- Director de Recolección y Acopio
- Asesores
- Coordinadores, designados mediante acto administrativo
- Coordinadores de Subsedes, designados mediante acto administrativo
- Supervisores de Contrato
- Secretario Técnico del Comité de Conciliación
- Apoderados de la Entidad

PQRSD Internacionales

- Directora del Departamento,
- El Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Cooperación Internacional, Director de Difusión, y Cultura Estadística y el
- Coordinador del Grupo de Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano.



Directores Territoriales **únicos firmantes autorizados**

Para **requerimientos** competencia de las **Direcciones Territoriales y sedes**

- **Coordinadores de las sedes**

- Información estadística,
- certificaciones de población,
- de importancia económica municipal,
- de tasa de mortalidad infantil y
- de obligaciones ejecutadas mediante contratos de prestación de servicios en cada Territorial y Subsede.

Pueden firmar únicamente:

- Comunicaciones oficiales dirigidas a fuentes de información,
- respuestas relacionadas con la entrega de formularios de estadísticas vitales y trámites internos.



3. Competencia de PQRSD

Una vez asignada las solicitudes radicadas a las diferentes dependencias, en caso de no ser competentes se deben reasignar al correo electrónico reasignacionespqrsd@dane.gov.co a mas tardar el día siguiente a su recepción.

- Se reasignara de la siguiente manera:
- Se debe realizar las reasignaciones de manera independiente.
- En el asunto siempre debe ir el numero de radicado el cual se reasignara.
- En el correo debe ir la imagen de la solicitud y sus anexos.
- Siempre se debe conservar el hilo del correo desde su comienzo.
- Cambio de tipificación en el asunto numero de radicado acompañado de la imagen y se deberá remitir al correo electrónico pqrsd-danecentral@dane.gov.co, y el motivo por el cual se cree que es documentos de apoyo.

La reasignación debe ser con responsabilidad, ya que si fue devuelta fue por error de asignación y esto disminuye el termino de respuesta puede ocasionando falta de oportunidad a los encargados de dar respuesta.



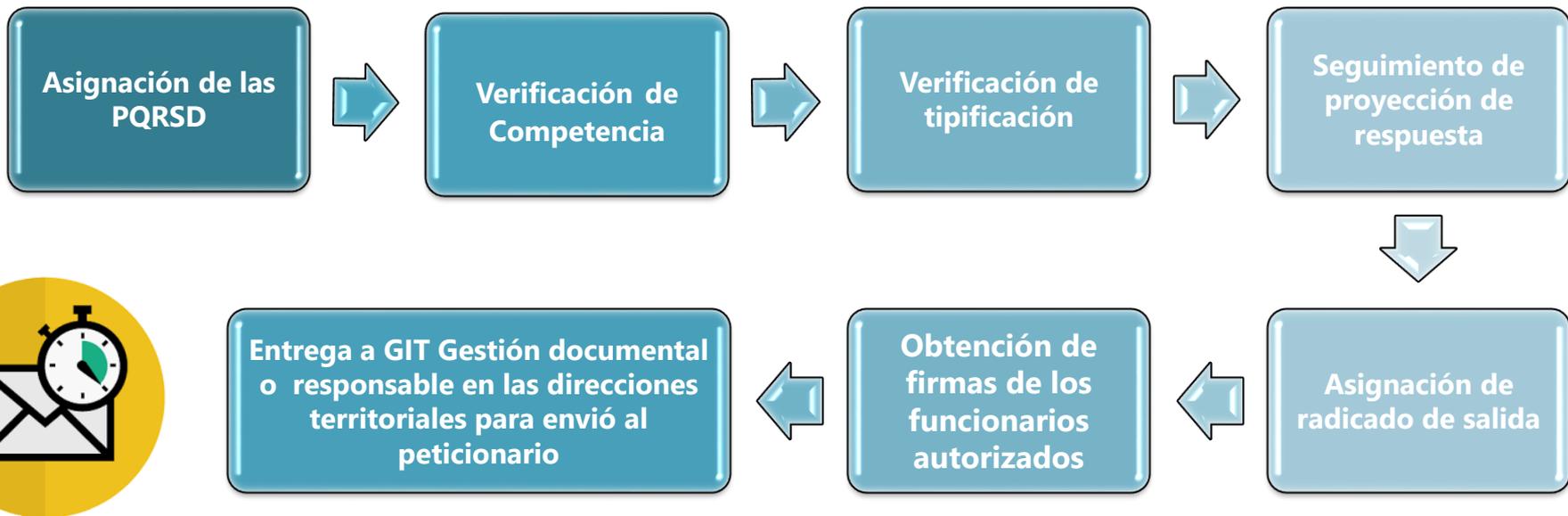
4. Oportunidad de las PQRSD?

Aspectos importantes

- La pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello.
- La contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado.



Pasos para lograr oportunidad en las respuestas de las PQRSD





Seguimiento de oportunidad de respuesta de las PQRSD

- Envío por parte de GIT PQRSD del reporte semanal a las dependencias a nivel nacional con los radicados próximos a vencer, vencidos sin contestar, contestados fuera de términos y no corresponde a una respuesta.
- Las dependencias a nivel nacional que se evidencie respuestas dadas fuera de términos deben establecer un plan de mejora con el fin de mejorar el indicador de oportunidad.
- Se realizara contacto directo con los ciudadanos para verificar que la fecha de recepción de las respuestas se encuentre dentro de los términos.
- Se verificara el porcentaje de efectividad en la oportunidad de las respuestas a cada una de las dependencias a nivel nacional y se entregara el dato por solicitud de las oficinas de control interno de gestión y disciplinario.
- Se realizaran asesorías continuas a las dependencias que lo requieran.



Recomendaciones de PQRSD

- Implementar los mecanismos para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos de acuerdo a cada tipificación de las PQRSD.
- Enviar las PQRSD de cambio de tipificación al correo pqrsd-danecentral@dane.gov.co de los radicados asignados a su Grupo de Trabajo y que después de analizar el documento y realizar la consulta en el archivo de Gestión documental la tipificación no corresponde.
- Enviar las PQRSD que no son competencia de la dependencia al correo reasignacionespqrsd@dane.gov.co, de lo contrario el área conseguirá los insumos necesarios con el GIT competente para dar respuesta al peticionario.

Secretaria General

GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD

