



**DANE**

# **GIT Seguimiento y Control a PQRSD**

---

**Socializar y fortalecer el trámite interno de las PQRSD**

**Abril 2025**



# Contenido

- Conceptos Generales
  - Proceso para la gestión de las PQRSD.
  - Requisitos mínimos para gestionar una solicitud.
  - Atención verbal para PQRSD de manera telefónica y presencial.
  - Lineamientos para las PQRSD – Verbales.
  - Atención para PQRSD escritas de manera virtual.
  - Lineamientos para PQRSD escritas de manera virtual.
  - Principios a tener en cuenta para responder las PQRSD.
- Tiempos de respuesta para resolver una PQRSD.
  - Aspectos importantes para el trámite de las PQRSD.
  - No competencia para responder PQRSD.
  - Firmas autorizadas para respuestas de PQRSD de su competencia.
  - Firmas autorizadas para respuestas de PQRSD territoriales y sedes.
  - Seguimiento de oportunidad de respuesta de las PQRSD.



## Conceptos Generales.

**PQRSD:** Sigla utilizada para hacer referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Es un derecho que tiene cualquier persona natural o jurídica de presentar solicitudes de manera respetuosa a una entidad.

Estas se deben responder de forma oportuna, clara, completa y de fondo, y de forma congruente con la información solicitada.

Por medio de este tipo de solicitud se pueden registrar consultas, solicitudes de acceso a información pública, solicitudes de copia como derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Tiempo promedio de respuesta:** 15 días hábiles.

Q

**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 en desarrollo de sus funciones.

**Término para dar respuesta:** 15 días hábiles

R

**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.

**Término para dar respuesta:** 15 días hábiles

S

**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.

**Término para dar respuesta:** 15 días hábiles

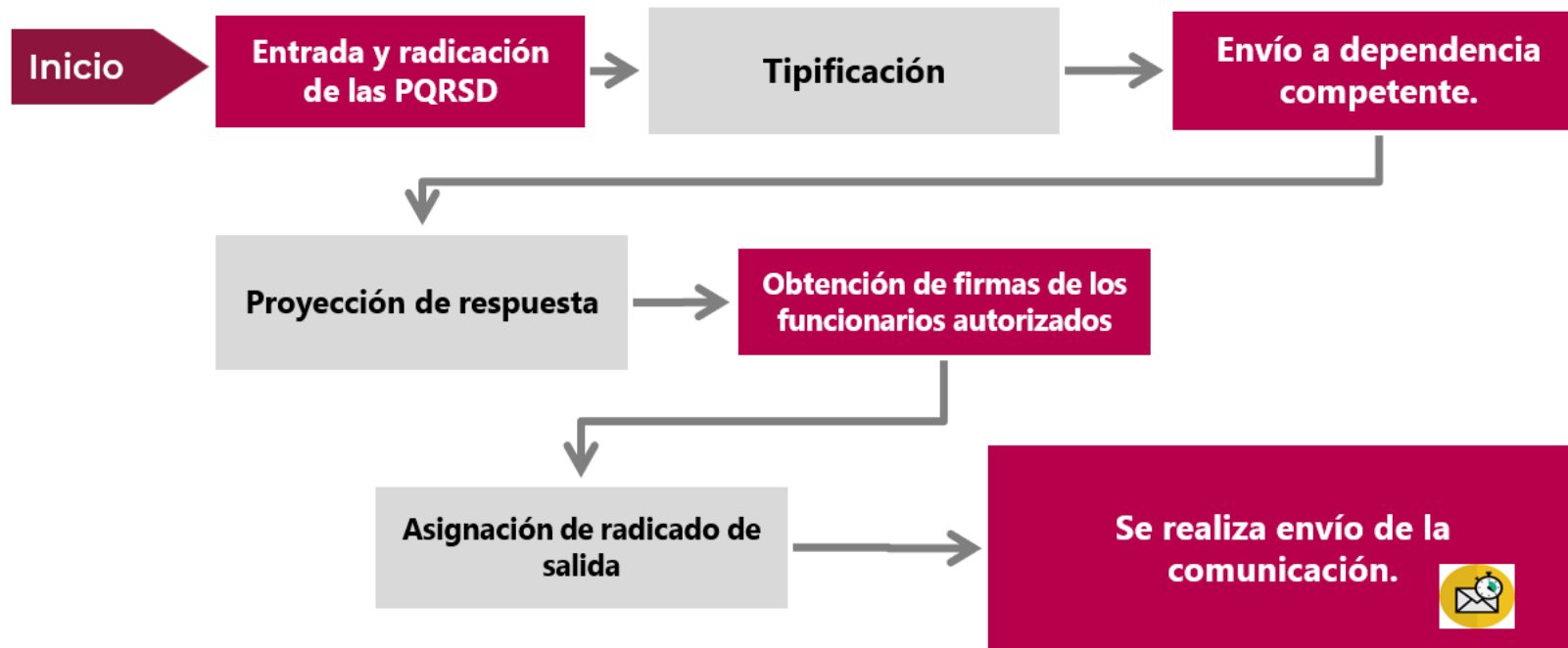
D

**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.

**Término para dar respuesta:** 15 días hábiles

## Proceso interno para la gestión de las PQRSD.



## Requisitos mínimos para gestionar una solicitud.

<b>Datos mínimos que debe tener la PQRSD estándar.</b>	<b>Ítem 01</b>	Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso documento de identidad.
	<b>Ítem 02</b>	El peticionario podrá agregar el correo electrónico o la dirección de correspondencia, según sea su necesidad, para obtener su respuesta.
	<b>Ítem 03</b>	El objeto de la solicitud
	<b>Ítem 04</b>	La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

**Denuncias de corrupción y quejas contra servidores públicos** 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.

## Requisitos mínimos para gestionar una solicitud.



	Correo institucional	Formulario web de PQRSD
<b>Datos mínimos que debe tener una solicitud anónima</b>	Por no tener control en el ingreso de las solicitudes de los grupos de interés, la entidad valorará la misma antes de ser radicada y tipificada, teniendo en cuenta lo expresado en la ley.	Por este medio solo se tendrá la opción de radicar Quejas o Denuncias, teniendo en cuenta lo que expresa el artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.
	El objeto de la solicitud	
	Las peticiones anónimas solo sean consideradas, siendo una queja o denuncia, las solicitudes de información que vengan sin datos de contacto serán tomadas como petición incompleta.	
	Para validar la respuesta de la solicitud anónima se debe dirigir al portal web del DANE, en la parte inferior de la ventanilla única virtual en la pestaña (Información consulta anónimos o sin dirección) o en el siguiente enlace: <a href="https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s">https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s</a> .	

## Atención verbal para PQRSD de manera telefónica y presencial.

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



- ✓ **Atención Telefónica:**  
PBX 601-5978300.



- ✓ **Atención Presencial:**  
Orientación personalizada para la entrega de información estadística.

## Horario de atención

El horario establecido en cada territorial y sede se puede consultar en el portal web del DANE en las pestañas (Acercas del DANE- Información institucional - Directorio de funcionarios) o en el siguiente link: [DANE - Directorio de funcionarios](#)

**Importante:** Desde el GIT Seguimiento y Control a PQRSD, se sugiere a la administración tener en cuenta los resultados obtenidos desde el ejercicio del ciudadano incognito, los cuales, reflejan la importancia de contar en las Direcciones Territoriales con un espacio idóneo para la atención de los grupos de interés que requieran acceder a la información del portafolio de servicios que presta la entidad de manera presencial.

## Lineamientos para las PQRSD – Verbales.



<b>PQRSD Verbales</b>  (Presenciales / No presenciales)	<b>Ítem 01</b>	Su recepción y registro está a cargo del <b>GIT de Información y Servicio al Ciudadano</b> .
	<b>Ítem 02</b>	Deben ser registradas, <b>excepto</b> cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.
	<b>Ítem 03</b>	Cuando <b>NO</b> 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.
	<b>Ítem 04</b>	Cuando <b>NO</b> pueden ser resueltas de manera inmediata:  Deben transcribirse, usando el formulario disponible en la página web de la entidad :: <a href="http://Departamento Administrativo Nacional de Estadística:: Formulario PQRS (dane.gov.co)">Departamento Administrativo Nacional de Estadística:: Formulario PQRS (dane.gov.co)</a> , el correo institucional autorizado ( <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a> ) o el formato COM-070-PDT-003-f-001 Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD.
	<b>Ítem 05</b>	Cuando son relacionadas con denuncias y quejas contra servidores públicos o contratistas, deben transcribirse, usando el formulario disponible en la página web de la entidad :: <a href="http://Departamento Administrativo Nacional de Estadística:: Formulario PQRS (dane.gov.co)">Departamento Administrativo Nacional de Estadística:: Formulario PQRS (dane.gov.co)</a> .

# Formato COM-070-PDT-003-f-001 Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD



<b>DANE</b> NACIONAL DE ESTADÍSTICA		<b>FORMATO SOLICITUD PQRSD - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>		CÓDIGO: COM-070-PDF-003-f-001	VERSIÓN: 6
Fecha*	Día _____ Mes _____ Año _____				
Tipo de solicitud*	<input type="checkbox"/> <b>Petición</b> <input type="checkbox"/> <b>Queja</b> <input type="checkbox"/> <b>Reclamo</b> <input type="checkbox"/> <b>Sugerencia</b> <input type="checkbox"/> <b>Denuncia</b>				
¿Desea que su petición sea anónima?	Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		
Tipo de persona*	<input type="checkbox"/> Natural <input type="checkbox"/> Jurídica <input type="checkbox"/> Niña, Niño y Adolescente <input type="checkbox"/> Apoderado				
Tipo de documento*	<input type="checkbox"/> Cedula de Ciudadanía <input type="checkbox"/> Cedula de Extranjería <input type="checkbox"/> Registro Civil <input type="checkbox"/> Tarjeta de Identidad <input type="checkbox"/> Otro. Cual _____		Número de documento*		
Primer apellido*	_____		Segundo apellido		_____
Primer nombre*	_____		Segundo nombre		_____
Nombre empresa*	_____				
Dirección*	_____				
Correo Electrónico*	_____				
Teléfono fijo*	_____		Teléfono móvil*		_____
País*	Departamento*		Municipio*		_____
Medio de respuesta*	<input type="checkbox"/> Correo Físico <input type="checkbox"/> Correo Electrónico				
Autoriza ser notificado por correo electrónico	Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		
Asunto de la PQRSD*	_____				
Descripción de la PQRSD*	_____				
Información poblacional	<input type="checkbox"/> Ciudadanía General <input type="checkbox"/> Veeduría Ciudadana <input type="checkbox"/> Afrocolombiano o Afrodescendiente <input type="checkbox"/> Pueblo Indígena Raizal <input type="checkbox"/> Rom o Gitano <input type="checkbox"/> Palenquero				
Grupo étnico	<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Sordo - Ceguera <input type="checkbox"/> Física Mental <input type="checkbox"/> Talla Baja				
Tipo de discapacidad	<input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Sordo - Ceguera <input type="checkbox"/> Física Mental <input type="checkbox"/> Talla Baja				
Acepta y autoriza el uso de sus datos para recibir notificaciones sobre los trámites relacionados con las actividades misionales adelantadas por la entidad de acuerdo con la política de datos personales.				Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<p>La información registrada en este formulario aplica y respeta las disposiciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, sus decretos reglamentarios y demás normatividad vigente que la complementa, modifique o derogue. Sus datos serán usados únicamente en el ejercicio de las funciones propias del Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE.</p> <p>Los costos asociados a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 007 de 2015 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística "Por la cual se establece la Política de difusión y venta en pesos y dólares al público, por concepto de costos de reproducción de publicaciones e información estadística a la medida producida por el DANE"</p>					
*Campos obligatorios en el Formato de Solicitud PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. <input type="checkbox"/>					

<b>DANE</b> NACIONAL DE ESTADÍSTICA		<b>FORMATO SOLICITUD PQRSD - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>		CÓDIGO: COM-070-PDF-003-f-001	VERSIÓN: 6
<b>DESEO FORMULAR SOLICITUD VERBAL</b>					
Nombre del ciudadano que presenta solicitud _____					
Tipo y número de documento de identidad _____					
<b>Autorizo que el formulario sea diligenciado y/o recibido por el servidor público que firma este documento.</b>					
Fecha	Día _____	Mes _____	Año _____		
Nombre del servidor público que diligencia y/o recibe solicitud _____					

El servidor deberá registrar sus datos en el formulario y dar el trámite regular.  
Las respuestas se expedirán de acuerdo con lo establecido en la normativa legal vigente.

# Atención para PQRSD escritas de manera virtual.



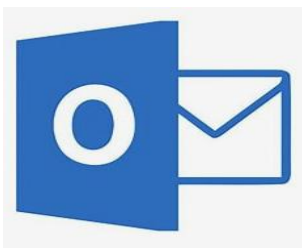
## FORMULARIO DE PQRSD



### ✓ **Portal web de la entidad:**

Mediante el formulario electrónico ubicado en el portal web en la ventanilla única virtual o en el siguiente link:

<https://gestiondocumental.dane.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00006&idAsunto=PQRSD&indicador=1>



✓ **Correo electrónico:** Se tramitan, a través, del correo electrónico [contacto@dane.gov.co](mailto: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 para PQRSD escritas de manera virtual.



### PQRS Escritas (Verbales transcritas y escritas)

Ítem 01	Cuando son presentadas de manera presencial en DANE Central y las remitidas al correo electrónico institucional <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a> , son recibidas y registradas por el GIT de Gestión Documental y asignadas a la dependencia competente para resolverlas.
Ítem 02	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 por medio del Gestor Documental la solicitud al GIT Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
Ítem 03	Las peticiones verbales transcritas y las presentadas por escrito se registran sin excepción en el aplicativo para la administración y el control de solicitudes 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.
Ítem 04	Toda petición que se reciba, a través, de los correos electrónicos institucionales genéricos o a cargo de servidores públicos y contratistas, deben ser remitidas el mismo día de su recepción al buzón <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a> , para su debido registro.
Ítem 05	Se eximen de dicho registro: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Las peticiones de información estadística realizadas mediante el Sistema de Información de Atención al Ciudadano, las cuales, son resueltas de forma inmediata.</li><li>✓ Aquellas que son atendidas desde los correos electrónicos institucionales genéricos, siempre y cuando esté establecido en los procedimientos a cargo del área competente.</li></ul>



## Principios a tener en cuenta para responder las PQRSD.

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

1	<b>Oportuna</b> (en los tiempos establecidos)
2	<b>Objetiva</b> (que responda lo solicitado)
3	<b>Actualizada</b> (información mas reciente que tenga la Entidad)
4	<b>Veraz</b>
5	<b>Con lenguaje claro</b>
6	<b>Precisa y congruente con lo solicitado</b>
7	<b>De fondo</b>
8	<b>Disponibles en formatos accesibles</b>

## Tiempos de respuesta para resolver una PQRSD.



Tipo de petición	Días hábiles para dar respuesta al usuario
Certificaciones, información o documentos que reposan en la entidad	10
Solicitud de información formuladas por autoridades	10
Solicitud de información formuladas por Congresistas	5
Realizadas por entes de control y jueces de la República	Respuesta inmediata
Escritas que NO son competencia de la entidad, se debe dar traslado a la Entidad competente y copiar al ciudadano el traslado, para que esté enterado de que entidad se encargará de dar respuesta a su solicitud.	5
De interés general o particular	15
Quejas	15
Reclamos	15
Sugerencias	15
Denuncias	15
Consultas	30

## Aspectos importantes para el trámite de las PQRSD.



Ítem 01	Inicio de tiempo para trámite	Para todos los casos el tiempo para el trámite oportuno de una PQRSD, <b>empieza a contar a partir del día hábil siguiente a su radicación.</b>
Ítem 02	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 <b>Protocolo Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano.</b>
Ítem 03	Trato digno y responsabilidad	Todas las dependencias del DANE que atiendan trámites de cara al público <b>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.</b>
Ítem 04	Medio de recepción de la respuesta	Permitir al peticionario elegir el medio por el cual desea recibir la respuesta.
Ítem 05	Principio de gratuidad	Aplicar el principio de gratuidad y <b>NO</b> cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

## Aspectos importantes para el trámite de las PQRSD.



Ítem 06	<b>Solicitud respetuosa de Ampliación de términos</b>	Quando <b>NO</b> sea posible 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.
Ítem 07	<b>PQRSD Anónimas</b>	Las respuestas de las solicitudes anónimas no relacionadas con procesos disciplinarios, que contengan de manera clara el objeto de esta, son publicadas, a través, del portal web de la entidad.
Ítem 08	<b>Interrupción de términos</b>	Aplica cuando las solicitudes están incompletas, para estos casos se debe solicitar antes de cumplir 10 días hábiles completar la información al peticionario, con un lapso no superior a un mes para que este allegue la información, una vez el peticionario proporcione la información se reiniciará el término a 15 días hábiles, en el caso de que el peticionario no complete la información se cerrara por desistimiento tácito.
Ítem 09	<b>Solicitudes físicas por medio de la ventanilla presencial</b>	Hace referencia a las solicitudes que se reciben por medio del punto físico, estas se deben digitalizar, radicar y asignar al competente.



## No competencia para responder PQRSD.

Una vez asignada las solicitudes radicadas a las diferentes Dependencias y Direcciones Territoriales, y en el caso de **NO** ser competentes, se debe reasignar al **GIT Seguimiento y Control a PQRSD**, por medio, del Gestor Documental a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

### Por favor tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe solicitar el cambio, a través, del gestor documental, no por correo electrónico.
- Se debe mencionar el motivo del cambio en el gestor documental.
- Siempre se debe revisar el historial o movimientos del radicado del gestor documental para evitar reprocesos.
- Si se va a solicitar al peticionario ampliación de términos, esta no es una respuesta.
- Es importante revisar la tipificación de los radicados antes de gestionarlos o archivarlos, puede que la tipificación no sea la correcta y se generarán retrasos en la oportunidad de respuesta.



### PQRSD Nacionales

- Directora
- Subdirectora
- Secretaría General
- Jefes de Oficina
- Directora 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.
- Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Alianzas y Asuntos Internacionales, Director de Difusión, y Cultura Estadística.
- Coordinador del Grupo de Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano.



### Direcciones Territoriales

#### Requerimientos competencia de las Direcciones Territoriales y Sede:

- Información estadística.
- Certificaciones de población.
- De importancia económica municipal.
- De tasa de mortalidad infantil.
- De obligaciones ejecutadas mediante contratos de prestación de servicios en cada territorial y subsede.
- Certificaciones de experiencia para contratistas

### Coordinadores de las sedes

#### Pueden firmar únicamente:

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



### Direcciones Territoriales

#### Requerimientos competencia de las Direcciones Territoriales y Sede:

- Información estadística.
- Certificaciones de población.
- De importancia económica municipal.
- De tasa de mortalidad infantil.
- De obligaciones ejecutadas mediante contratos de prestación de servicios en cada territorial y subsede.
- Certificaciones de experiencia para contratistas

### Coordinadores de las sedes

#### Pueden firmar únicamente:

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

## Seguimiento de oportunidad de respuesta de las PQRSD.



Desde el GIT Seguimiento y Control a PQRSD, se garantiza la oportunidad de respuesta de las solicitudes de los grupos de interés, a través, de lo siguiente:

- Se enviarán dos reportes semanales a las Dependencias y Direcciones Territoriales, con los radicados próximos a vencer, vencidos sin contestar, contestados fuera de términos, mal asociados, con tipificación errónea y los que no corresponden a una respuesta.
- Se realizará contacto directo con los ciudadanos para verificar que la fecha de recepción de las respuestas se encuentre dentro de los términos.
- Se validará la congruencia, oportunidad y claridad de las respuestas que se remiten a los peticionarios.
- Se verificará el porcentaje de efectividad en la oportunidad de las respuestas a cada una de las Dependencias y Direcciones Territoriales y se entregará el insumo por solicitud de la Oficina de Control Interno de Gestión y de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Se realizarán asesorías continuas a las Dependencias o Direcciones Territoriales que lo requieran.



# Gracias

---

**Abril 2025**

 /DANEColombia

 @DANEColombia

 @DANEColombia

 @DANEColombia

 DANE\_Colombia