

Departamento Administrativo  
Nacional de Estadística



Soporte Legal  
SOL

**Guía para la recepción y trámite de  
Derechos de Petición, Quejas y Reclamos  
(PQR)**

Agosto 2014



# GUIA PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

CÓDIGO: SOL-010-GU-01  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA: 2  
FECHA: 20-08-2014

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL Y ATENCION DE REQUERIMIENTOS

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA ASESORA JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

## 1. ALCANCE

DANE Central y Direcciones Territoriales (Sedes y Subsedes)

## 2. RESPONSABLE (Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia)

Oficina Asesora Jurídica y Directores Territoriales

## 3. DEFINICIONES

**Derecho de Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante la entidad, por razones de interés general o particular a fin de obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos, o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación, entregada por un ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el DANE Central y Territoriales, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública..

**Derecho de Petición de Carácter General o Particular:** Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Entidad, ya sean de interés general o particular. Dentro de los derechos de petición de interés general y particular se pueden ubicar las quejas y reclamos.

**Derecho de Petición de Consulta:** El derecho de petición, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la entidad, acerca de materias propias de las actividades a su cargo.

**Derecho de Petición de Información:** Entiéndase por derecho de petición de información la solicitud elevada con el propósito de que la entidad permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en sus dependencias.

**Derecho de Petición de Sugerencia:** Es la preposición, idea o indicación que se presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

**Aplicativo Orfeo:** Herramienta informática que apoya la gestión documental y de procesos del DANE. 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.



## GUIA PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

CÓDIGO: SOL-010-GU-01  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA: 3  
FECHA: 20-08-2014

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL Y ATENCION DE REQUERIMIENTOS

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA ASESORA JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

### 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

#### OBJETO:

Establecer lineamientos para recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios internos y externos (funcionarios y/o contratistas de la Entidad y la sociedad en general), definiendo cada uno de los pasos a desarrollar así como las responsabilidades.

#### LINEAMIENTOS GENERALES.

#### Trámite de los Derechos de Petición, quejas y/ reclamos:

Las peticiones quejas y reclamos se pueden interponer de forma verbal o por escrito.

Las PQRs que sean recibidas en forma Verbal y que no puedan ser resueltas de manera inmediata, se deberán transcribir, diligenciando para tal efecto, el formato que se encuentra en la página Web de la entidad, en el cual se dejará constancia de la solicitud efectuada por parte del peticionario, junto con la relación de los documentos que puedan ser anexados (cuando aplique) y los datos necesarios para darle respuesta, como son, el nombre y apellidos del solicitante, documento de identidad, dirección de correspondencia para efectos de envío de la respuesta. Se informa al peticionario el número de radicado asignado para que pueda verificar el estado del trámite dado a su solicitud.

Para solicitudes escritas (en papel o por medios electrónicos), se requiere que esté dirigida al DANE o FONDANE; que contenga la información personal mínima para el envío de la respuesta (nombres y apellidos, identificación, dirección de correspondencia), las razones en las que se apoya la solicitud, relación de los documentos que la acompañan (cuando aplique) y la firma del solicitante.

#### En DANE Central:

El Grupo de Administración Documental, es la Dependencia encargada de recibir, radicar y reasignar las PQR, cualquiera que sea el medio por el cual se hayan instaurado.

Si una petición, queja o reclamo, es recibida por una dependencia diferente a Administración Documental, o a través de medios diferentes a la página Web del DANE, ésta deberá remitirse inmediatamente al correo electrónico [contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co) o a la recepción de correspondencia para su radicación y trámite correspondiente.

Una vez radicada la solicitud en el aplicativo que apoya la Gestión Documental, se asigna al Banco de Datos cuando se trate de requerimientos de información censal o estadística y certificaciones que deba expedir el DANE en razón de su función misional. Las **demás solicitudes** serán direccionadas al funcionario de la Oficina Asesora Jurídica encargado de atención y seguimiento de peticiones quejas y reclamos.

El Banco de Datos recibe lo de su competencia, analiza y proyecta respuesta.

El profesional responsable de control y seguimiento de PQRs de la Oficina Asesora Jurídica, recibe la solicitud, la analiza y reasigna al área competente, indicando el plazo máximo de respuesta, el cual quedará agendado en el aplicativo de Gestión Documental para realizar el respectivo seguimiento.

La Dependencia responsable proyecta la respuesta, la firma y la entrega al Grupo de Administración Documental para su radicación y distribución. Una vez se obtenga el número de radicado, éste se debe asociar al de entrada en el aplicativo de Gestión Documental, y sigue los lineamientos contenidos en el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos (SOL-010-000-PD-01), para el envío de la respuesta en copias físicas y/o magnéticas.



## GUIA PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

CÓDIGO: SOL-010-GU-01  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA: 4  
FECHA: 20-08-2014

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL Y  
ATENCION DE REQUERIMIENTOS

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA ASESORA  
JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

### En Direcciones Territoriales y Subsedes:

El Grupo de Administración Documental en la Territorial es el encargado de recibir, radicar y direccionar los PQR, cualquiera que sea el medio por el cual han sido instaurados.

Una vez radicada la solicitud en el aplicativo de Gestión Documental, se asigna, según sea el caso, al Banco de Datos o al encargado de PQR en la Territorial.

Si se trata de requerimientos de información estadística o certificaciones, éstas serán recibidas por el Banco de Datos de la Territorial quien responderá de manera directa.

Las demás solicitudes se reasignarán por el encargado de PQR al área o funcionario competente, indicando el plazo máximo de respuesta, el cual quedará agendado para realizar el respectivo control y seguimiento.

Las respuestas se proyectarán por el responsable y se enviarán al Director Territorial o encargado de Subsede para firma y se radicarán asociando y anexando las mismas en el aplicativo de Gestión Documental, y siguiendo los lineamientos contenidos en el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos (SOL-010-000-PD-01), para el envío de la respuesta en copias físicas y/o magnéticas.

### Reasignación a la dependencia competente:

Si quien recibe una solicitud no es competente para dar respuesta, deberá reasignar el radicado de manera inmediata a la dependencia competente a fin de que se responda dentro del término legal, el cual es único, independientemente del recorrido que haga el radicado y del tiempo que tome internamente en cada dependencia o territorial hasta su respuesta. Si la competencia para resolver es de otra entidad, se trasladará la solicitud según corresponda informando esta situación al peticionario en un término máximo de diez (10) días.

### Término para resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos:

Las peticiones, quejas y/o reclamos que se presenten en el DANE - FONDANE, deberán ser atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley, que para efectos de su cumplimiento se encuentran descritos en el Artículo 11 de la Resolución No. 086 de 2013, que reglamenta en el DANE – FONDANE los derechos de petición, quejas y reclamos.

Los plazos para dar respuesta se contabilizarán en días hábiles a partir del día siguiente a la radicación de la solicitud. Dentro de la entidad el plazo es único, de tal manera que la información que se remite al peticionario indicándole que su solicitud ha sido reasignada a otra dependencia para que responda, no interrumpe el término inicial.

Por otra parte, si se requiere tiempo adicional para dar respuesta a una petición, se deberá informar al peticionario, comunicándole los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá su solicitud, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente pactado. La información sobre el aplazamiento debe responder a razones de fondo, por lo que aplazar solamente porque no se ha tenido tiempo para responder de fondo no es razón suficiente.

### Digitalización de documentos:

Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos, que no indiquen dirección para remisión de correspondencia o dirección electrónica o cuando la respuesta ha sido devuelta por el operador de correo, por no existir dirección de destinatario o porque la dirección está errada, éstas deberán ser digitalizadas en el Sistema ORFEO, a fin de que al momento de consultar el radicado de entrada en el link dispuesto para ello en la sección “servicios al ciudadano” de la página Web [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co), se pueda visualizar el número de radicado y la respuesta.

Así mismo, en la página Web de la entidad se ha dispuesto un link en “seguimiento a Trámites y Solicitudes”, de la

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL Y  
ATENCION DE REQUERIMIENTOS

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA ASESORA  
JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

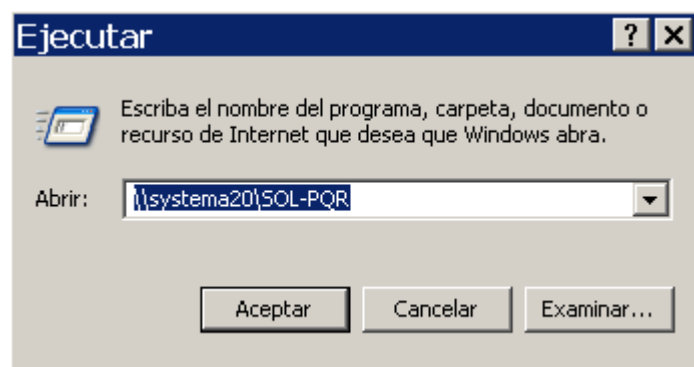
sección Servicios al Ciudadano donde se publicarán las respuestas a solicitudes anónimas o sin dirección para notificaciones.

### Control y seguimiento a PQR:

El funcionario encargado de realizar control y seguimiento a los términos para responder las peticiones, quejas y reclamos que se instauran en el DANE Central, será el profesional designado por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; en las Direcciones Territoriales el responsable será designado por el respectivo Director. Así mismo, en los Bancos de Datos deberá existir un responsable de hacer control y seguimiento de las solicitudes que sean competencia de su área.

Le compete al encargado de control y seguimiento, establecer mecanismos de alerta para prevenir el trámite de respuestas a solicitudes, por fuera de los términos de Ley.

El funcionario responsable de las PQRs, deberá llevar un registro de las solicitudes instauradas, el cual servirá como insumo para efecto de indicadores sobre eficiencia y eficacia en el trámite dado a las peticiones, quejas y reclamos. Este registro se debe actualizar permanentemente, ingresando al archivo de control que se encuentra en uno de los servidores de la entidad al que se puede ingresar a través del siguiente vínculo:



### Informe sobre derechos de petición, quejas y reclamos:

En las Direcciones Territoriales, el encargado de control y seguimiento de PQRs elaborará y radicará un informe mensual dirigido al Director Territorial, en el que se indique la cantidad y causas más frecuentes de peticiones, quejas y reclamos en el DANE – FONDANE, junto con las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, con el objeto de mejorar el servicio

El reporte mensual de cada Territorial se deberá desagregar por Subsede y Sede Territorial y deberá ser informado al encargado de PQRs del DANE Central, dentro de los primeros veintiún días del mes siguiente al de causación de dicho informe.

En el DANE Central, la Oficina Asesora Jurídica, recopilará la información suministrada por las diferentes Territoriales a fin de rendir un consolidado a la Dirección del DANE. Así mismo, se realizará un informe mensual dirigido a la Dirección de Difusión Mercadeo y Cultura Estadística para su publicación en la página Web, junto con el reporte de las solicitudes tramitadas directamente por los Bancos de Datos de la entidad.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 10 del Decreto 262 de 2004, y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, le corresponde a la Oficina de Control Interno de la entidad, vigilar que la atención prestada a los usuarios a través de las peticiones, quejas y reclamos, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección del Departamento un informe semestral sobre el particular.

### Sanciones:



## GUIA PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

CÓDIGO: SOL-010-GU-01  
VERSIÓN: 02  
PÁGINA: 6  
FECHA: 20-08-2014

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL Y  
ATENCION DE REQUERIMIENTOS

ELABORÓ: PROFESIONAL OFICINA ASESORA  
JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA  
JURIDICA

Toda respuesta a una petición debe darse dentro del plazo legal, debe responder de fondo sobre lo solicitado y debe ser puesta efectivamente en conocimiento del peticionario. No atender estas características de la respuesta puede constituir falta gravísima y dará lugar a investigación disciplinaria con las consecuentes sanciones, de acuerdo con la Ley disciplinaria vigente.

El encargado de control y seguimiento a los derechos de petición, las quejas y reclamos, deberá velar por la atención oportuna de las mismas. La falta de atención a las PQRs y a los términos para resolverlas, deberán reflejarse en el informe mensual; así mismo se comunicará esta situación a la Oficina de Control Interno Disciplinario a fin de que se determinen las responsabilidades del caso.

Cuando una queja o reclamo afecte el cumplimiento de los deberes misionales de la entidad por parte de sus empleados o contratistas, o pueda constituir falta disciplinaria, se deberá remitir a la instancia competente a fin de que se realicen las respectivas acciones de tipo administrativo o disciplinario que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio. Esta situación también deberá reflejarse en el informe mensual de PQRs.

En el caso de quejas anónimas, no se podrá promover acción disciplinaria o fiscal o actuación administrativa, a menos que se acredite la veracidad de los hechos denunciados o se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

### 5. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.