

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



Soporte Legal – (SOL)

Procedimiento Derechos de Petición, Quejas y Reclamos



DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA: 2
FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA JURIDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

1. OBJETIVO

- ✓ Resolver de fondo las solicitudes que las personas naturales o jurídicas expongan al DANE – FONDANE.
- ✓ Cumplir a cabalidad con el término legal contemplado para tal efecto.

2. ALCANCE

- ✓ DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

3. INSUMO (INFORMACIÓN DE ENTRADA)

- ✓ Derecho de Petición, Queja o Reclamo (PQR) interpuesto por el ciudadano o cliente externo

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN O LINEAMIENTOS

Resolución No. 086 de 2013. “Por la cual se reglamenta en el DANE - FONDANE el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas y reclamos”

Para que sea atendido cualquier derecho de petición, queja o reclamo, éste debe ser interpuesto a través de los canales establecidos por la entidad como son: Radicación Personal, Correo Postal o Certificado, Página Web “Link Servicios al Ciudadano/Contáctenos: Peticiones, quejas y Reclamos”, llamada telefónica.

5. DEFINICIONES

- PQR:** Derecho de Petición, queja o reclamo
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 reclamos y sugerencias.
- 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 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.
- 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 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.



DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA: 3
FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA JURÍDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
1.	Instaurar PQR	Presenta el Derecho de Petición, Queja o Reclamo, bien sea por escrito, verbalmente o mediante cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.	Peticionario	Solicitud	
2.	Recibir, revisar, radicar y reasignar.	<p>Recibe, revisa y radica el derecho de petición, queja o reclamo en ORFEO, según el tipo de solicitud y lo reasigna al funcionario competente.</p> <p>NOTA:</p> <p>1.En el DANE Central, las solicitudes le serán reasignadas como primera instancia al funcionario encargado de resolver los derechos de petición, quejas y/o reclamos, quien se encargará de analizar y determinar cuál es la Dependencia competente para dar respuesta.</p> <p>2.Cuando la petición verse sobre información estadística y certificaciones que debe expedir el DANE en razón de su función misional, esta debe ser enviada al Banco de Datos, área encargada de resolverla en forma directa.</p> <p>3.De presentarse solicitudes de tipo verbal, éstas se resolverán, si fuere posible, de la misma forma y de manera inmediata; en caso contrario, se podrán transcribir, diligenciando el formato para peticiones, quejas y reclamos que se encuentra en la sección “servicios al ciudadano” de la página Web del DANE, o en los bancos de datos de la entidad, se radicará y seguirá el trámite de las peticiones escritas.</p>	Administración Documental en Dane Central y encargado en Direcciones Territoriales	Solicitud	



DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA: 4
FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA JURÍDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
3.	Tipificar y reasignar solicitud en Orfeo	<p>Recibe el derecho de petición, queja o reclamo a través de Orfeo, la tipifica según el tipo de solicitud y la reasigna a la Dependencia competente en dar respuesta, indicando el plazo de contestación para efectos de seguimiento y control.</p> <p>Las solicitudes reasignadas al Banco de Datos son resueltas directamente por ésta dependencia; ésta misma se responsabiliza por el seguimiento y control a los tiempos de respuesta.</p>	<p>Encargado en DANE Central y/o Direcciones Territoriales</p> <p>Encargado en Bancos de Datos</p>	Solicitud	Aplicativo Orfeo
4.	Analizar y proyectar respuesta	<p>Analiza la solicitud y proyecta respuesta; radica y anexa el documento de respuesta en Orfeo y remite en físico dos (2) copias a la Coordinación de Administración Documental (una para el peticionario y otra para archivo en esa dependencia).</p> <p>Cuando los datos de contacto suministrados por el peticionario correspondan a 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>NOTA: 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>	<p>Dependencia encargada en DANE Central y Direcciones Territoriales</p> <p>Banco de Datos</p>	Respuesta	



DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
 VERSIÓN: 09
 PÁGINA: 5
 FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA JURÍDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
5.	Se requiere aplazar término de respuesta?	<p>Si no es posible otorgar la respuesta dentro de los términos de Ley, informa la circunstancia al petitionario expresando los motivos del aplazamiento, especificando el plazo en que se dará la respuesta y regresa al paso 4.</p> <p>De lo contrario, sigue en paso 6.</p>	<p>Dependencia encargada en DANE Central y Direcciones Territoriales</p> <p>Banco de Datos</p>		
6.	Enviar respuesta	<p>Remite por correo ordinario la respuesta al petitionario y conserva una copia física de la misma.</p> <p>NOTA: Las respuestas emitidas por cualquier otro medio que permitan enviarla por escrito son responsabilidad de la Dependencia encargada de proyectarla y constancia de la respuesta debe quedar debidamente radicada en Orfeo.</p>	<p>Administración Documental en Dane Central y encargado en Direcciones Territoriales</p>	Respuesta	Aplicativo Orfeo
7.	Elaborar Informe Individual	<p>Elabora y rinde un informe mensual a la Dirección Territorial, sobre las causas más frecuentes de PQR presentadas durante el período. Lo radica y remite a través de ORFEO e informa al encargado de atender los PQR en DANE Central para su consolidación.</p>	<p>Encargado en Direcciones Territoriales</p>	Informe	
8.	Elaborar Informe Consolidado	<p>Elabora mensualmente un informe a la Dirección del Departamento, sobre las causas más frecuentes de PQR en el DANE – FONDANE, lo radica y remite a través del aplicativo ORFEO.</p>	<p>Encargado de PQR en DANE Central</p>	Informe	



DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
 VERSIÓN: 09
 PÁGINA: 6
 FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

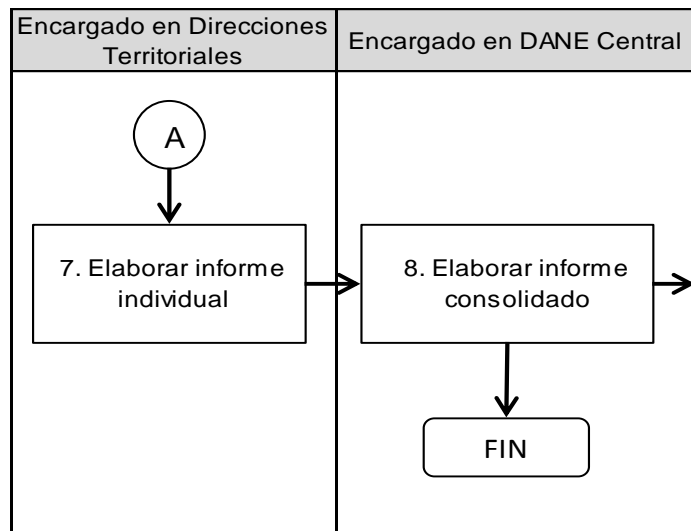
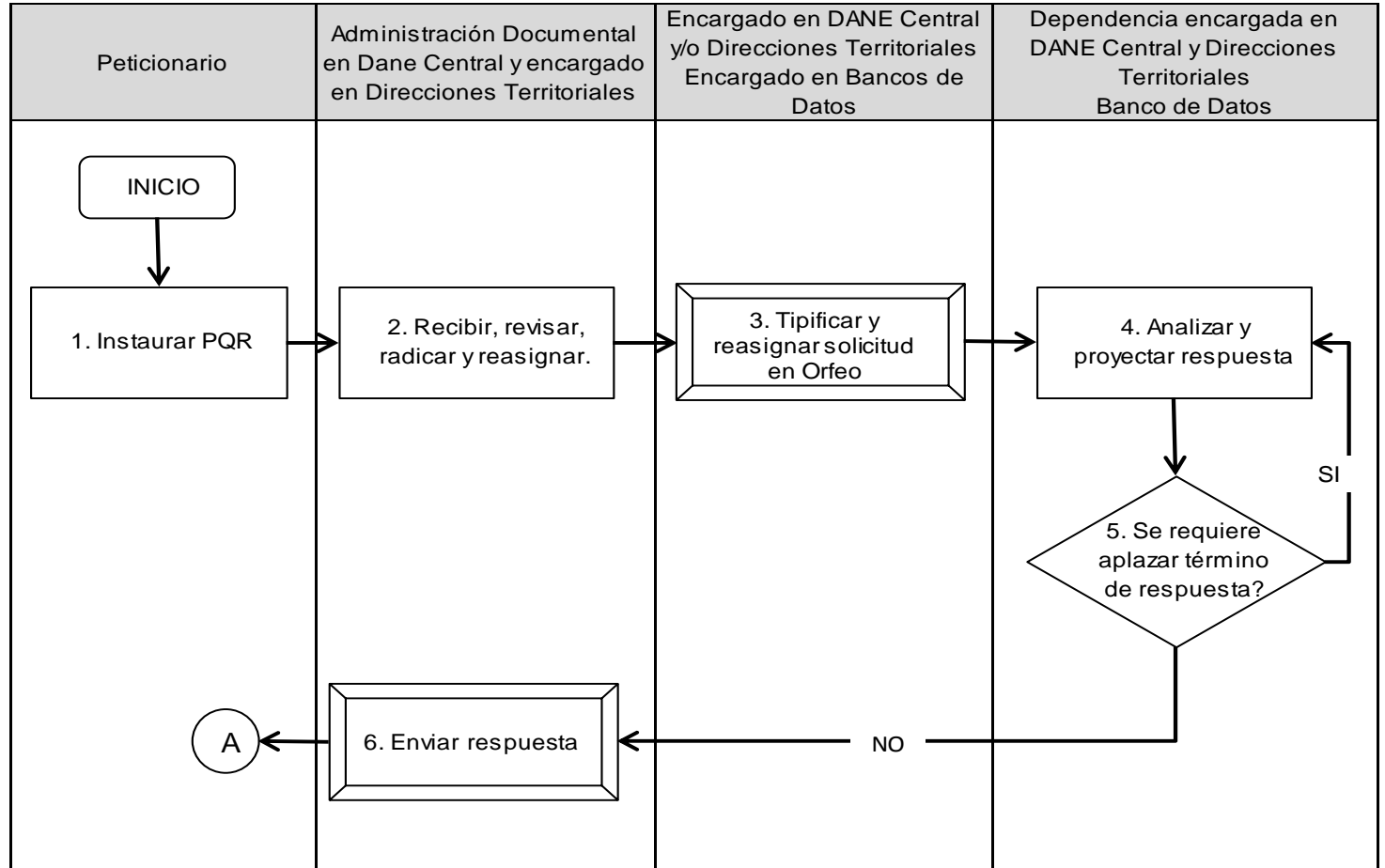
SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA JURÍDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

7. DIAGRAMA DE FLUJO





DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO: SOL-010-PD-01
VERSIÓN: 09
PÁGINA: 7
FECHA: 30-01-2013

PROCESO: SOPORTE LEGAL

SUBPROCESO: ASESORIA E INTERPRETACION LEGAL

ELABORÓ: PROFESIONAL – OFICINA ASESORA
JURÍDICA

REVISÓ: JEFE OFICINA ASESORA
JURÍDICA

APROBÓ: JEFE OFICINA ASESORA
JURÍDICA

8. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
1.2-043-1	Solicitud		X
1.2-043-2	Respuesta		X
1.2-043-3	Comunicaciones enviadas y recibidas		X
1.2-043-4	Informes		X

9. ANEXOS

--