



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20141400071913
Fecha: Viernes, 26 de Diciembre de 2014

Bogotá D.C.
140

Doctor
MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL
Director General
Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE
E.S.D.

ASUNTO: Informe semestral de seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de PQRS a Nivel Central.

Dr. Perfetti, reciba usted un cordial saludo;

El objetivo del presente informe es ampliar la evaluación realizada sobre el proceso de SOPORTE LEGAL, subproceso Petición, Quejas Reclamos y Sugerencias, a fin de verificar el cumplimiento de los artículos 23 de la C.N. y la ley 1437 de 2011 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 13, 14, 15 y 16; así como, el cumplimiento de los soportes documentales y cumplimiento de los procedimientos por parte de los encargados de este subproceso e indicados en SOL-010-PD-01 VERSIÓN:09 FECHA:30-01-2013, conforme a los lineamientos y plazos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

ALCANCE

La evaluación se realiza para el período comprendido entre el 01/06/2014 y el 15/12/2014.

Dentro del presente periodo, en el NIVEL CENTRAL, fue radicado un total de ciento doce (148) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS.

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas de manera aleatoria sobre la información solicitada en el ejercicio del seguimiento al subproceso de Asesoría e Interpretación Legal y Atención de Requerimientos, por lo que el presente informe no contiene necesariamente todos los aspectos que pudieran encontrarse a través de una evaluación de mayor alcance, ya que al momento de realizar el presente informe de seguimiento solo se contó con información actualizada hasta el mes de diciembre de la presente anualidad.

Las acciones correctivas y recomendaciones pertinentes de las auditorías de gestión realizadas con anterioridad, fueron discutidas con los encargados del subproceso de PQRS, con el propósito de que hayan sido adoptadas o mejoradas. De igual forma, se discutió el cumplimiento de las metas de los planes de mejoramiento suscritos por los responsables del presente subproceso.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE
Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia
www.dane.gov.co
contacto@dane.gov.co





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La muestra seleccionada para la presente evaluación corresponde al NIVEL CENTRAL, y estas se encuentran discriminadas de la siguiente manera.

Lugar	Total PQRS	Alcance	Tamaño Muestra	Porcentaje
DANE Central	148	01/Junio/2014 al 15/Diciembre/2014	50	33.7%

Con base en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, se tomó como muestra el cuarenta y cinco por ciento (33.7%) de las PQRS que corresponden a cincuenta (50) solicitudes atendidas en el NIVEL CENTRAL por parte de la Oficina Asesora Jurídica, quien es la encargada de controlar y realizar el seguimiento a los requerimientos allegados a la entidad; de esta actividad se pudo establecer lo siguiente:

1. El ocho por ciento (8%) de la muestra seleccionada, se está sub-utilizando el sistema ORFEO para tramitar las solicitudes de peticiones y quejas y reclamos-PQRS, ya que no se asocia la respuesta en el radicado que dio origen a la petición dificultando así la trazabilidad de la misma (Radicado 20143130072392). De otra parte, se están asociando respuestas que no están relacionadas con la petición inicial, caso particular es el radicado No. 20143130078952, la cual se da respuesta diferente a una persona que no es el peticionario. También se encontró duplicidad de solicitudes en ORFEO (Radicados 20143130082952 y 20143130083812).

A pesar que este tipo de hallazgos es reiterativo, se ha evidenciado considerablemente su disminución en relación a evaluaciones pasadas, esto se debe a que las acciones preventivas como correctivas de los planes e mejoramiento suscritos han demostrado ser eficientes. Razón por la cual, esta oficina exhorta a los responsables del presente subproceso que continúen dando aplicación al Manual de procedimiento de PQRS (DANENET), parte 6 (DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES), numeral 3, que se encuentra en el DANENET, CÓDIGO:SOL-010-GU-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 2-05-2013, como también a las actividades propuestas por los responsables para continuar con la cultura de autocontrol y mejoramiento del subproceso de PQRS.

2. En el ocho por ciento (8%) de la muestra seleccionada, los radicados no. 20143130096932 y 20143130098892, presentan incumplimiento de los términos establecidos por la Ley al dárseles respuesta posterior a los 15 días establecidos para ello, lo que genera una posible vulneración a los términos establecidos por la ley. En cuanto a los radicados No. 20143130077012 y 20143130078952, a pesar de encontrarse resueltos dentro de los términos establecidos por la ley, no se da respuesta de fondo al peticionario, máxime cuando en uno de estos (Rad. 20143130077012) se le informa al peticionario que por la complejidad de la respuesta van a tomar más tiempo para resolver y haciendo seguimiento de la misma en el sistema ORFEO, no hay evidencias de que esta petición haya sido resuelta de fondo.

La oficina de Control Interno reitera la recomendación a los responsables de este subproceso, dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) dentro de los términos





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20141400071913
Fecha: Viernes, 26 de Diciembre de 2014

establecidos por la ley 1437 de 2011, para evitar futuras demandas de tutela en contra del DANE por el incumplimiento al artículo 23 de la Constitución Nacional.

CONCLUSIONES

Se observa que las PQRS a Nivel central se resuelven en un noventa y dos por ciento (92%) dentro de los términos establecidos por la ley. También son evidentes las acciones adoptadas en los planes de mejoramiento suscritos con esta oficina para el mejoramiento en el uso del sistema ORFEO, ya que ha disminuido sustancialmente los hallazgos referentes a este tema.

A pesar de que en un bajo porcentaje se resuelven peticiones fuera de términos, se deben reforzar los controles para que esta circunstancia no siga siendo recurrente y minimizar los riesgos que puedan afectar la entidad a razón de las posibles inobservancias de ley 1437 de 2011 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA en sus artículos 13, 14, 15 y 16 y el artículo 23 de la Constitución Nacional en el NIVEL CENTRAL.

Cordialmente,


JAMES JILBERT LIZÁRAZO BARBOSA
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. María Leonor Villamizar, Secretaria General
Dr. Iván Pico Jimenez, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Armando Gómez P.
Revisó y aprobó: James Lizarazo.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE
Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia
www.dane.gov.co
contacto@dane.gov.co


**3^{er} CENSO NACIONAL
AGROPECUARIO**
Hay campo para todos