



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20141400028073
Fecha: Miércoles, 16 de Julio de 2014

PARA: Dr. Mauricio Perfetti del Corral. Director General.

DE: Dr. James Lizarazo Barbosa. Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de PQRS.

OBJETIVO

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

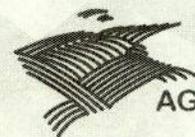
La evaluación se realiza para el período comprendido entre el 01/01/2014 y el 30/06/2014.

Dentro de los periodos concernientes a los alcances de las auditorías realizadas al subproceso de peticiones quejas, reclamos y solicitudes en las Direcciones Territoriales y el DANE CENTRAL, fueron radicados un total de mil trescientos cuarenta y seis (1.346) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS.

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas de manera selectiva sobre la muestra solicitada en el ejercicio de auditorías internas de gestión, por lo que el presente informe no contiene necesariamente todos los aspectos que pudieran encontrarse a través de una evaluación total y detallada.

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



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20141400028073

Fecha: Miércoles, 16 de Julio de 2014



Las acciones correctivas y recomendaciones pertinentes, fueron discutidas con los encargados del subproceso de PQRS, con el propósito de que sean adoptadas o mejoradas frente a la información contenida y revisada en los informes de auditoría y planes de mejoramiento para ser utilizada por los funcionarios de la entidad

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La muestra seleccionada para la presente evaluación corresponde a las diferentes Direcciones Territoriales y DANE CENTRAL, estas se encuentran discriminadas de la siguiente manera.

Lugar	Total PQRS	Alcance	No. de Muestra	Porcentaje
DANE Central	462	01/12/2013 hasta 01/04/2014	50	11%
D.T. Bogotá	51	01/11/2013 hasta 31/01/2014	15	30%
D.T. B/quilla	90	01/10/2013 hasta 28/03/2014	18	20%
D.T. Manizales	119	01/10/2013 hasta 31/05/2014	52	47%
D.T. Medellín	259	01/10/2013 hasta 31/05/2014	30	12%
D.T. Bucaramanga	318	01/09/2013 hasta 30/06/2014	63	20%
D.T. Cali	47	01/09/2013 hasta 30/04/2014	25	55%
TOTAL	1346		253	Entre 10% y 55%

Con base en el registro suministrado por la Oficina Asesora Jurídica y los encargados de atender las PQRS en las Direcciones territoriales y subsedes, se tomó como base entre el diez por ciento (10) y el cincuenta y cinco por ciento (55%) de la muestras seleccionadas que corresponden a doscientos cincuenta y tres (253) solicitudes atendidas en las distintas Direcciones Territoriales, subsedes y DANE central por parte de la Oficina Asesora Jurídica, quien es la encargada de controlar y realizar seguimiento; se pudo establecer:

1. El quince por ciento (15%) de la muestra que corresponde a las solicitudes radicadas con número de Orfeo: 20134510004692, 20144510000092, 20143130031382, 20144590001642, 20144540000102, 20134540000832, 20134490008332, 20134490009832, 20133130140862, 20133130143422, 20143130022422 y 20143130023052, 20133130142192, 20133130145212 y 20144290000352, entre otras. No se adjunta o asocia respuesta en el aplicativo ORFO; se reiteró la recomendación desde la Oficina de Control Interno, dar 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.

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**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20141400028073

Fecha: Miércoles, 16 de Julio de 2014

2. El diez por ciento (10%) de la muestra seleccionada, las solicitudes de peticiones y quejas y reclamos, se está sub-utilizando el sistema ORFEO ya que no se tipifica o agenda, esto pone en riesgo los tiempos de respuesta al confundirse los plazos según el tipo de PQRS radicado en la entidad, una muestra de ello son los radicados No. 20134190005412, 20134190005502, 20134190005972, 20134190005892, 20134190005902, 20134190005852, 20134190006182, 20134190006222, 20134190006202, 20143130004982, 20144190000842 y 20144190001022 .

3. El dos por ciento (2%) de las PQRS de la muestra seleccionada, en los radicados 20143130003662 y 20134290005112, presentan incumplimiento de los términos establecidos por la Ley al dárseles respuesta posterior a los 15 días establecidos para ello, lo mismo ocurre con el radicado No. 20144590001752 de fecha 13 de mayo de 2014, que se dio respuesta mediante radicado No. 20143130062761 de fecha 12 de junio de 2014 y el radicado No. 20134490012042 de fecha 18 de diciembre de 2013 que se dio respuesta extemporánea mediante radicado No. 20144410000641 de fecha 14 de enero de 2014, violando los términos establecidos por la ley. Esta circunstancia se repite con otros radicados como lo son el No. 20134190005852, 20134190006202 y 20133130143482, que se respondieron fuera de los términos legales. La oficina de Control Interno reiteró la recomendación a cada uno de los responsables de este subproceso, dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) dentro de los términos 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, tal como ocurrió en la Dirección Territorial Norte – Barranquilla, al materializarse el riesgo de tutelas por el incumplimiento del art. 23. De la constitución nacional. Demanda de Tutela No. 0252-2013 y 08001-33-33-004-2014-00046-00.

Para concluir, se observa en base proporcional a la muestra seleccionada, que las PQRS a nivel nacional, en un 98% se responden dentro de los términos establecidos por la ley, además, la Oficina Asesora Jurídica ejerce su labor de control y seguimiento de PQRS, ya que recibe mensualmente los informes de cada una de las territoriales, para su consolidación y posterior informe a la Dirección General del DANE, con sus respectivos indicadores. Por otra parte, se han evidenciado las mejoras al cumplimiento de los planes e mejoramiento, ya que se ha minimizado casi en un 50% la reincidencia de los hallazgos relacionados con el uso del aplicativo ORFEO, tal como lo establece el procedimiento para ello. Un ejemplo de esta labor se pudo evidenciar en la Dirección Territorial de Medellín, ya que al ser evaluado los procedimientos y controles, no se encontraron hallazgos relevantes que ameritaran observaciones y no conformidades, este tipo de gestión generó un reconocimiento y felicitación por parte de la Oficina de Control Interno e invitándolos a continuar con tan excelente labor y ser generador de buenas prácticas y ejemplo a las demás Direcciones Territoriales. De igual manera se suscribieron nuevos planes de mejoramiento para la toma efectiva de acciones correctivas y preventivas de los hallazgos que fueron motivo de no conformidad y observación de las auditorías internas de gestión programadas para el 1er semestre de 2014, en miras de mejorar el subproceso de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS y evitar que se

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



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20141400028073

Fecha: Miércoles, 16 de Julio de 2014

sigan materializando los riesgos que puedan afectar la entidad como lo son demandas de tutela a razón de las inobservancias a la 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 DANE CENTRAL y sus Direcciones Territoriales.

Cordialmente,


JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Alexandra Navarro Erazo, Secretaria General DANE
Dr. Julio Gómez Peñaloza, Jefe Oficina Jurídica.

Proyectó: Amando Gómez P., Auditor
Revisó y aprobó: James Jilbert Lizarazo Barbosa, Jefe Oficina de Control Interno

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

