



DANE
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Rad. 20151400082843

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.20151400082843

Fecha: Martes, 1 de Diciembre de 2015



Bogotá

140

Doctor

MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL

Director

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE

La ciudad

Asunto: Seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Cordial Saludo.

En el marco de la Ley 87 de 1993 Artículo 12 Literal i, es función de la Oficina de Control Interno "*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;(...)*". Igualmente, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*(...) deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)*".

El presente seguimiento tiene como propósito evidenciar el estado actual y el cumplimiento por parte de la Entidad de la Estrategia, mecanismos y medidas de Atención al Ciudadano y del Estándar de la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD establecidos en las normas vigentes.

REFERENCIA NORMATIVA

-Constitución Política de Colombia, artículo 23

-Ley 1755 de 2015

-Decreto 1 de 1984

-Decreto 2641 de 2012

-Resolución 120 de 2002, DANE

-Resolución 086 de 2013, DANE

-Circular 08 de 2014, DANE

-Proceso de Soporte Legal - SOL, subproceso "*Asesoría e interpretación legal y atención de requerimientos*", Procedimiento Derechos de Petición, Quejas y Reclamos con código SOL-010-PD-01.

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



CO-SC 1081-1



DANE
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Rad. 20151400082843

contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20151400082843
Fecha: Martes, 1 de Diciembre de 2015



ALCANCE

Comprende el seguimiento a las PQRSD recibidas en DANE CENTRAL y en las Direcciones Territoriales de la Entidad, dentro del periodo comprendido entre el 01 de junio y el 31 de octubre de 2015.

1. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica quien es la encargada de controlar y realizar seguimiento, de manera selectiva, en el ejercicio del informe de gestión.

En el periodo que comprende el alcance del presente informe, el DANE recibió un total de mil doscientos cuarenta y cuatro (1244) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD, lo que representa un aumento en el 9 %, frente al total de las PQRS recibidas en el primer semestre de 2015 y de las cuales se tomó una muestra del cinco por ciento (5%) que corresponde a sesenta y tres (63) PQRSD.

En la tabla número 1 se encuentra discriminada la muestra seleccionada por cada una de las Direcciones Territoriales y DANE Central.

Tabla No. 1 Muestras seleccionadas

DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL PQRS	MUESTRA	% MUESTRA
Barranquilla	310	13	4%
Bogotá	32	4	13%
Bucaramanga	198	10	5%
Cali	24	1	4%
DANE Central	383	22	6%
Manizales	71	3	4%
Medellín	228	10	4%
TOTAL	1246	63	5%

2. RESULTADOS ENCONTRADOS

2.1 Respuesta Oportuna y de Calidad de las PQRSD

Como resultado del presente seguimiento se encontró que:

- De la muestra seleccionada se encontró que el veinte punto sesenta y tres por ciento (20.63%) de los derechos de petición (20154160001282, 20154150000412, 20154150000432, 20154190004542, 20154690004332, 20154690004622, 20154650000352, 20154690005212, 20154690005242, 20154690005682, 20154690005852, 20154690006412 y 20153130055272) no se respondió en el término legalmente establecido, denotando debilidad en el seguimiento y agendamiento de las respuestas de las

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



CO-SC 1081-1



DANE
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Rad. 20151400082843

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.20151400082843

Fecha: Martes, 1 de Diciembre de 2015



PQRS, lo cual conlleva a un presunto incumplimiento al Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y a la Resolución 086 de 2013 expedida por el DANE.

- El cuarenta y dos punto ochenta y cinco por ciento (42.85%) de la muestra seleccionada que corresponden a los radicados con número 20154190003672, 20154140000702, 20154150000412, 20154150000432, 20154190005092, 20154090000372, 20154390003232, 20154330002622, 20154330003032, 20154330003122, 20154390004732, 20154330003252, 20154390005342, 20154330003612, 20154390005482, 20154510002782, 20154510002822, 20154690004332, 20154690004622, 20154650000352, 20154690005212, 20154690005242, 20154690005682, 20154690005852, 20154630000732, 20154690006412, 20153130046112, se encuentran proyectados y firmadas por funcionario que no es el competente para la firma, situación que genera un posible incumplimiento a la Resolución 120 de 2002. Como consecuencia de lo anterior se concluye que existe una falta de control por parte de los directores territoriales en los oficios que se expiden en las Direcciones Territoriales, por cuanto se les está delegando a servidores públicos que no se les ha atribuido por medio de acto administrativo expedido por el Director Nacional mencionada facultad, firman sin tener esta prerrogativa. En este punto se recomienda buscar mecanismos que permitan un control a esta situación.
- Se observó que el diecinueve por ciento (19%) de la muestra seleccionada, equivalente a doce derechos de petición el documento asociado a ORFEO se encontraba sin la firma del funcionario que respondía el derecho de petición, incumpliendo lo establecido en el numeral 6 de la Circular 08 de 2014.

2.2 Canales y Medios de Acceso de los ciudadanos

A 26 de noviembre de 2015, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE, cuenta con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos puedan radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRS: D

Tabla No. 2 Canales de Acceso

MEDIOS DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
CORREO POSTAL	Enviando carta / oficio a cualquiera de las sedes DANE y recibido en las Oficinas de Administración Documental.
TELÉFONO	Comunicándose con los teléfonos dispuestos para atención al ciudadano en todas las sedes DANE del país y las líneas gratuitas.
PRESENCIALME NTE	Acercándose a cualquiera de las sedes del DANE, BD y CIC
CANALES ELECTRÓNICOS	<p>Página WEB: diligenciando el formato de solicitudes en el siguiente enlace: http://www.dane.gov.co/index.php/contactenos</p> <p>Correo electrónico: enviando correo a los buzones de la entidad y/o de las áreas específicas y/o a través de los buzones para atención al ciudadano o al buzón contacto@dane.gov.co.</p> <p>Chat: registrándose en el servicio de Chat.</p> <p>Redes sociales: registrándose para seguir a la entidad a través de las redes sociales y registrando inquietudes en los muros y/o a través de correos directos desde los perfiles.</p>

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



CO-SC 1081-1



DANE
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Rad. 20151400082843

contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.20151400082843
Fecha: Martes, 1 de Diciembre de 2015



En cuanto a los protocolos internos establecidos por la entidad para la atención al ciudadano respecto de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, se observa que la atención al ciudadano se encuentra dividida en la entidad de la siguiente manera:

CANAL	DESCRIPCIÓN
PQR'S	Se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica: Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dentro de los procesos que tiene responsabilidad encontramos procedimientos, guías, instructivos que hacen referencia a la atención de PQRS, correspondientes al proceso Soporte Legal – SOL, Subproceso “Asesoría e interpretación legal y atención de requerimientos” que cuenta con los siguientes lineamientos: -SOL-010-PD-01 Derechos de Petición, Quejas y Reclamos -SOL-010-GU-01 Guía Trámite de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se encuentra en cabeza de la Dirección de Difusión y Mercadeo (Banco de Datos) El proceso misional de Difusión Estadística – DIE, en su subproceso “Evaluar Servicios” mide la percepción de los usuarios sobre los productos y servicios DANE.

Mediante correo del 26 de noviembre de 2015 la Oficina Asesora Jurídica del DANE informó a esta Oficina que el Procedimiento para realizar la medición de los usuarios en relación con la atención de las solicitudes “se encuentra en trámite de creación, una vez sea aprobado por el responsable del proceso y reflejados los cambios en el procedimiento documentado se implementará”.

Por otro lado, se denota que los lineamientos establecidos por la entidad para la respuesta a las PQRSD emanan de una Ley derogada, (Ley 1437 de 2011), al respecto los responsables del proceso afirman que los mismos se encuentran en modificación.

RECOMENDACIONES

La oficina de Control Interno reiteró en el desarrollo de las auditorías practicadas durante la vigencia 2015, 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 1755 de 2015, para evitar tutelas en contra del DANE por el incumplimiento al artículo 23 de la Constitución Nacional.

Cordialmente,


JAMES LIZARAZO BARBOSA
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Dr. Luis Humberto Molina Moreno

Proyectó: RMMC
Aprobó: JJLB

