



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 2641 de 2012
- Resolución 120 de 2002, DANE
- Resolución 086 de 2013, DANE
- Resolución 1983 de 2016, 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.



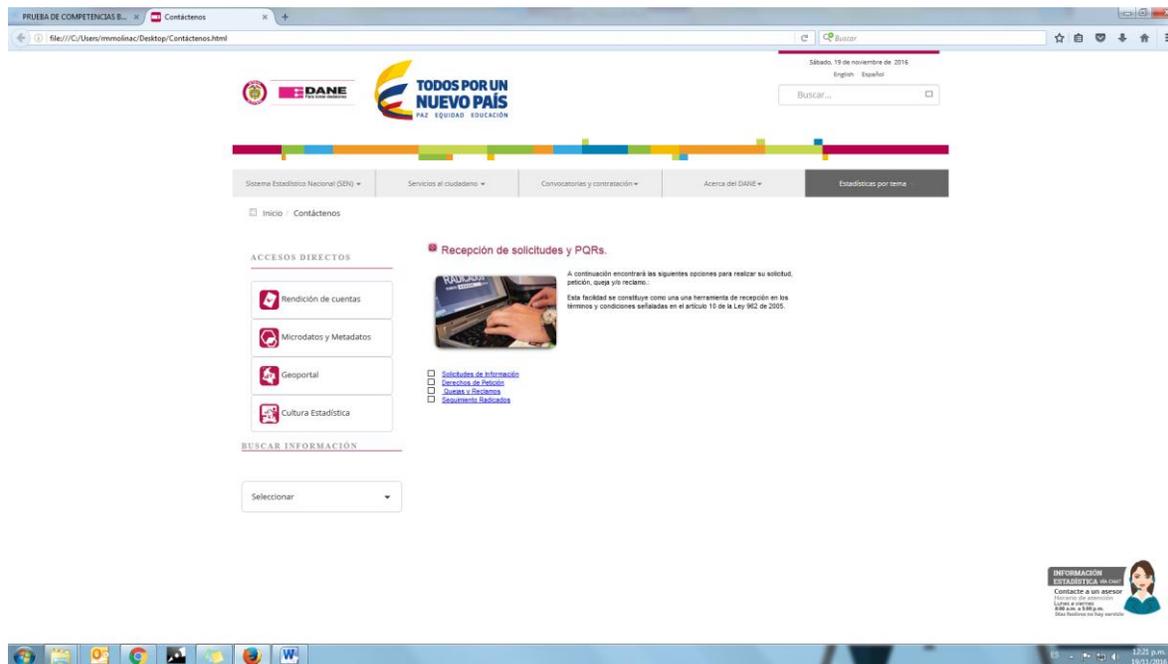
## ALCANCE

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 20 de Noviembre de 2016

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información suministrada por la Dirección de Difusión Mercadeo y Cultura Estadística – DIMCE y la Oficina Asesora Jurídica quienes a la fecha son las oficinas encargadas de controlar y realizar seguimiento, de manera selectiva, en el ejercicio del informe de gestión.

En el desarrollo del informe se evidenció que el DANE no cuenta en su página web “contáctenos” con el espacio de “quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el inciso 3 del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011”.





El DANE el día 27 de septiembre de 2016, expidió la Resolución 1983, por la cual se creó el Grupo Interno de Trabajo denominado “INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO” en donde se le asignó entre sus funciones: Recibir, radicar, agendar, reasignar y hacer seguimiento a la emisión de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que los ciudadanos formulen por los canales de atención dispuestos por el DANE para tal fin y de acuerdo con los procedimientos institucionales que sean definidos y elaborar y proponer ajustes a los procedimientos, guías, manuales y demás documentos requeridos en la prestación del servicio al ciudadano, la gestión de datos abiertos ...”

En el periodo que comprende el alcance del presente informe, el DANE recibió un total de dos mil seiscientos noventa y cuatro (2694) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD, lo que representa un aumento en el 17.39%, frente al total de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2016.

En cuanto a las PQRSD que entran al Banco de Datos se evidencia que ingresaron 2600 peticiones escritas y 2803 solicitudes verbales.

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

**Tabla 1. Muestras seleccionadas**

SITIO DE RADICACIÓN	TOTAL PQRS	MUESTRA	MUESTRA (%)
<b>TOTAL</b>	<b>5294</b>	<b>141</b>	<b>3</b>
Barranquilla	476	24	5
Bogotá	101	5	5
Bucaramanga	195	10	5
Cali	38	2	5
DANE Central	1357	29	2
Manizales	91	4	4
Medellín	436	22	5
Banco de datos	2600	45	2

Fuente: Bases de datos proporcionadas por la Oficina Asesora Jurídica y DIMCE- Banco de Datos

Autor: Oficina de Control Interno



## RESULTADOS ENCONTRADOS

### 2.1 Respuesta Oportuna y de Calidad de las PQRSD

Como resultado del presente seguimiento se encontró que:

1. De la muestra seleccionada se evidenció que el nueve punto noventa y dos por ciento (9.92%) de los derechos de petición (20163130050592, 20163130059552, 20163130062232, 20163130071282, 20163130072252, 20163130076982, 20163130087782, 20164290002742, 20164390004982, 20164190003402, 20164160000812, 20164130001112, 20164190004322, 20164150000772) se respondieron fuera de los términos establecidos en la Ley, denotando debilidad en el seguimiento y agendamiento de las respuestas de las PQRSD, 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.
2. El cuatro punto dos por ciento (4.2%) de la muestra seleccionada que corresponden a los radicados con número 20164110015061 de la DT. Barranquilla y los radicados 20164680016011, 20164180011491, 20164180014971, 20164180015831, 20164180018471 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. En este punto se recomienda buscar mecanismos que permitan un control a esta situación.
3. En cuanto a la aplicación de la Resolución 1983 de 2016 se evidencia que a la fecha del informe no se encuentra el Grupo Interno de Trabajo denominado Información y Servicio Al Ciudadano adscrito a la Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística por cuanto se evidenció que las funciones de este Grupo está dividido entre la Oficina Asesora Jurídica quien maneja las PQRSD de la parte administrativa de la Entidad y Banco de Datos el cual se encarga de contestar y hacer seguimiento a las PQRSD de la parte misional del DANE.

### 2.2 Canales y Medios de Acceso de los ciudadanos

A 07 de diciembre de 2016, 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 – PQRSD:

**Tabla 2. Canales de Acceso**

MEDIOS DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>CORREO POSTAL</b>	Enviando carta / oficio a cualquiera de las sedes DANE y recibido en las Oficinas de Administración Documental.
<b>TELÉFONO</b>	Comunicándose con los teléfonos dispuestos para atención al ciudadano en todas las sedes DANE del país las cuales se encuentran en la página WEB y las líneas 5978398 Banco de Datos y 5978300 extensión 2897 de la Oficina Asesora Jurídica.
<b>PRESENCIALMENTE</b>	Acercándose a cualquiera de las sedes del DANE, BD y CIAC
<b>CANALES ELECTRÓNICO</b>	Página WEB: diligenciando el formato de solicitudes en el siguiente enlace: <a href="http://www.dane.gov.co/index.php/contactenos">http://www.dane.gov.co/index.php/contactenos</a> 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 <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a> . Chat: registrándose en el servicio de Chat. 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.

En cuanto a los protocolos internos establecidos por la entidad para la atención al ciudadano respecto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios, se evidenció que se encuentran en trámite y empalme hasta el 31 de diciembre de 2016 entre la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística –DIMCE, por lo que a la fecha la atención al ciudadano se encuentra dividida en la Entidad de la siguiente manera:

**Tabla 3. Atención al ciudadano**

CANAL	DESCRIPCIÓN
<b>PQRS</b>	Se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica: Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia 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
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Se encuentra en cabeza de la Dirección de Difusión y Mercadeo y Cultura Estadística (Banco de Datos)



El 6 de diciembre de 2016 por medio de correo electrónico las Oficinas Asesora Jurídica del DANE y DIMCE informaron a esta Oficina que mensualmente se publican los resultados de la medición de satisfacción en los cuales se presenta el comportamiento en términos de servicio ofrecido a los ciudadanos a través de los canales de atención presenciales, correo Electrónico y telefónico.

<https://sitios.dane.gov.co/encuestas/satisfaccion/>

[https://sitios.dane.gov.co/encuestas/satisfaccion/files/Registro\\_Satisfaccion\\_octubre\\_2016.pdf](https://sitios.dane.gov.co/encuestas/satisfaccion/files/Registro_Satisfaccion_octubre_2016.pdf)

Por otro lado, se denota que los lineamientos establecidos por la Entidad para la respuesta a las PQRSD emanan de la Resolución 086 de 2013, la cual se basa en normas derogadas. Al respecto los responsables del proceso afirman que los mismos se encuentran en modificación.

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Sin ser obligantes para su cumplimiento, la Oficina se permite realizar las recomendaciones a continuación registradas.

La Oficina de Control Interno recomienda dar instrucciones a todos los funcionarios de la Entidad, respecto a tramitar las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias (PQRSD) dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, para evitar posibles tutelas en contra del DANE por el presunto incumplimiento al Artículo 23 de la Constitución Nacional, por cuanto en el desarrollo del informe se evidencio un incumplimiento en términos legales en un porcentaje del 9.92% de la muestra tomada.

Se sugiere aplicar el concepto de Gestión de Servicio al Ciudadano del Estatuto Anticorrupción, el cual establece que la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias y se configura como una labor integral, que requiere (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Se aconseja realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tengan la responsabilidad de interactuar con los ciudadanos para que se identifiquen los aspectos que se deben mejorar en la Entidad en materia de servicio al ciudadano.

Se observa que el procedimiento de Información y Servicio al Ciudadano se encuentra en empalme por lo que la Resolución y el procedimiento que lo van a regir según información suministrada por DIMCE Y la Oficina Asesora Jurídica se encuentra en trámite, dejando hasta la fecha la Resolución 086 de 2013, la cual está cimentada en normas derogadas, por lo que se sugiere realizar el acto administrativo con celeridad.

**\*20161400108523\*****contestar por favor cite estos datos:**Radicado No.: **20161400108523**

Fecha: Lunes, 12 de Diciembre de 2016



El Decreto 1166 de 2016 establece como término para la implementación o adecuación de reglamento interno en materia de peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o medios tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz el 30 de enero de 2017, esta Oficina aconseja tomar las medidas pertinentes para su respectiva aplicación.

Se concluye que en materia de atención al ciudadano el DANE ha realizado avances, tal es el caso de la actuación del formulario de PQRSD de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "MINTIC" el cual se encuentra certificado en lenguaje común.

Cordialmente,

*James Lizarazo B.*  
**JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Copia: Dr. Luís Humberto Molina Moreno

Proyectó: RMMC

Aprobó: JJLB