



Bogotá

140

Doctor

**MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL**

Director del DANE

Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE

Ciudad

Asunto: **Informe semestral de seguimiento al interior de la Entidad sobre oportuna respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.- PQRS**

Cordial Saludo.

En el marco de las funciones otorgadas por la Ley 87 de 1993, es función de La Oficina de Control “Evalúa y verifica 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 la Ley 1474, artículo 76 del 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 informe de seguimiento tiene como propósito evidenciar y verificar la conformidad y el estado actual del cumplimiento de la Estrategia, Mecanismos y Medidas de Atención al Ciudadano y del Estándar a la Atención de Peticiones, quejas reclamos y denuncias PQRS – por parte de la entidad, establecidos en las normas vigentes.

**REFERENCIA NORMATIVA**

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23
- Decreto 1 de 1984, Libro 1
- Decreto 2641 de 2012
- Circular 001 de 2011 “Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia del Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial”.
- Resolución 120 de 2002- DANE
- Resolución 086 de 2016- DANE
- Circular 08 de 2014- DANE
- Proceso Soporte Legal “SOL”; Subproceso “Asesoría e interpretación y atención de requerimientos”, Procedimiento Derechos de Petición, Quejas y Reclamos código SOL-010-PD01.



## ALCANCE

El seguimiento se realiza para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 01 de junio de 2016 a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD, recibidas en DANE CENTRAL y en las Direcciones Territoriales de la Entidad.

### 1. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Las pruebas realizadas en desarrollo a la evaluación de los mecanismos, estructuración y coordinación para mejorar la atención al Ciudadano, fueron aplicadas a partir de la información discriminada en una base de datos, suministrada por la Oficina Asesora de Jurídica quien tiene la función del control y seguimiento de las PQRSD allegadas a la Entidad.

En el periodo descrito en el alcance, se identificó un universo de dos mil doscientas noventa y cinco (2295) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias- PQRSD, correspondientes a Nivel Central y Direcciones Territoriales; Para el presente informe se seleccionó una muestra aleatoria de ochenta (80) PQRSD que equivalen al tres punto cinco por ciento (3.5%) del total de PQRSD, las cuales se evidencian en la tabla numero 1.

**Tabla No. 1 Muestras Seleccionadas**

Dirección Territorial	Total PQRSD	Muestra Seleccionada	%Muestra
<b>DANE</b>	750	31	4,1
<b>Bogotá</b>	8	4	50,0
<b>Barranquilla</b>	460	19	4,1
<b>Bucaramanga</b>	316	11	3,5
<b>Cali</b>	40	4	10,0
<b>Medellín</b>	550	4	0,7
<b>Manizales</b>	171	7	4,1
<b>Total</b>	2295	80	76,5



## 2. RESULTADOS OBTENIDOS

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

En el desarrollo del informe se encontró un aumento del cincuenta y cuatro punto dos por ciento (54.2%) respecto a las PQRSD del último periodo comprendido del 2015.

1. De la muestra seleccionada y discriminada de las Direcciones Territoriales y DANE Central se evidencia que el ocho punto setenta y cinco por ciento (8.75%) entre Derechos de Petición, Quejas o Reclamos con radicados en Orfeo Números 20164390002402; 20164190001682; 20163130037552; 2016313004182; 20163130006492; 20164490001042, no se respondieron en los términos legalmente establecidos, evidenciando debilidad en el seguimiento y agendamiento de las respuestas de PQRSD, lo que conlleva a un presunto incumplimiento al Artículo 6 Decreto 1 de 1984; Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 6 Resolución 086 de 2013 expedida por el DANE.
2. El veintisiete punto cinco por ciento (27.5%) de la muestra seleccionada, que equivalen a 22 números de Radicados de PQRSD, los cuales no se visualizan, adjuntan o asocian respuesta e imagen en el aplicativo ORFEO; situación que puede ser un posible incumplimiento a lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 056 del 2013 expedida por el DANE; numeral 6 en el procedimiento para Peticiones; Quejas y Reclamos y el Artículo 3 de la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. (ver tabla N° 2).

Tabla N° 2. Número de Radicados.

Numero de Radicados			
20163130005722	20163130041582	20164140000622	20164190000712
20163130012542	20163130045902	20164150000372	20164190001462
20163130015262	20163130045992	20164150000422	20164190002302
20163130024772	20164090000612	20164160000542	20164190002402
20163130028572	20164140000352	20164160000652	20164190000712
20163130041082	20164140000552	20164170000182	20164190001462

3. El diez por ciento (10%) de la muestra seleccionada que corresponden a radicados número 20163130018971; 20163130038791; 20162130040161; 20163130046191; 20163130050951; 20163130045851; 20163130047751; 20164190001462, se encuentran firmados por funcionarios que no son competentes para la firma, situación que genera un posible incumplimiento a la Resolución 120 de 2002.

En la ejecución del informe se evaluaron los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, frente a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).



## 2.2 Canales y Medios de Acceso de los Ciudadanos

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística a partir del 26 de Noviembre de 2015 cuenta con Canales de acceso para que los ciudadanos puedan radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias-PQRS.

**Tabla No. 2 Canales de Acceso**

MEDIOS DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>CORREO POSTAL</b>	Enviando Carta/ Oficio a cualquier Sede DANE/ Recibido en Administración Documental.
<b>TELÉFONO</b>	Comunicándose con las líneas dispuestas para atención al ciudadano en todas las sedes del DANE del País y las líneas gratuitas.
<b>PRESENCIALMENTE</b>	Acercándose a cualquiera de las sedes del DANE, BD y CIC.
<b>CANALES ELECTRÓNICOS</b>	<p><b>Página WEB:</b> 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></p> <p><b>Correo Electrónico:</b> 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 a <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a></p> <p><b>Chat:</b> Registrándose en el Servicio de CHAT DANE</p> <p><b>Redes Sociales:</b> Registrándose para seguir a la entidad a través de las redes sociales y registrando inquietudes en los muros y/o correos directos desde perfiles.</p>

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

CANAL	DESCRIPCIÓN
<b>PQR'S</b>	<p>Se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica:</p> <p>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:</p> <p>-<a href="#">SOL-010-PD-01 Derechos de Petición, Quejas y Reclamos</a></p> <p>-<a href="#">SOL-010-GU-01 Guía Trámite de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos</a></p>
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<p>Se encuentra en cabeza de la Dirección de Difusión y Mercadeo (Banco de Datos)</p> <p>El proceso misional de Difusión Estadística – DIE, en su subproceso “Evaluar Servicios” mide la percepción de los usuarios sobre los productos y servicios DANE.</p>



La Oficina Asesora Jurídica del DANE informó a esta Oficina que el Procedimiento para realizar la medición de los usuarios, relacionado 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”.

### 3. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno recomienda buscar mecanismos que permitan llevar un control más detallado por parte de los Directores Territoriales en los oficios que se expiden, por cuanto se les está delegando a servidores públicos firmar PQR'S sin tener esta prerrogativa.

Así mismo mantener la información que se encuentra en el aplicativo ORFEO actualizada y validada de manera permanente, este seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos se hace con el fin de dar cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Cordialmente,



**JAMES LIZARAZO BARBOSA**  
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Dr. Luis Humberto Molina Moreno

Proyectó: Lina María García

Revisó: JJLB