

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
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 1166 de 2016 -Resolución 1983 de 2016, DANE.
- Resolución 2367 del 27 de octubre de 2017.
- 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 Nivel Central, en banco de datos Nivel Central y en las Direcciones Territoriales de la Entidad, dentro del periodo comprendido entre el 01 de junio y el 20 de noviembre de 2017.

1. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información suministrada por la Oficina Asesora de Sistemas y la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística – DIMCE Grupo Interno de Información y Servicio al Ciudadano, quien es el encargado de controlar y realizar seguimiento, de manera selectiva, en el ejercicio del informe de gestión.

Se exalta que mediante el derecho de petición se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

En el desarrollo del informe se constató que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE- cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de solicitudes: (Petitionen, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)

En forma verbal:

- Telefónico. A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300, las cuales se responden conforme lo establece el Decreto 1166 de 2016.
- Presencial. A través de la atención personalizada que realizan los funcionarios de los Centros de Información y Atención al Ciudadano –CIAC en el ámbito nacional.

En forma Escrita:

- Presencial. A través de la de la Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos.

- Correo Físico o certificado. Ventanilla única dispuesta para la recepción de documentos ubicada en cada una de las sedes y subsedes de la Entidad.
- Correo Electrónico. contacto@dane.gov.co.
- Portal web de la entidad en su portal acceso directo a la Ventanilla única Virtual Atención al Ciudadano, la cual cuenta con los siguientes links: Canales de Atención, Trámites y servicios, PQRS, Normatividad, Temas de Interés y medición de la Satisfacción.

Se verificó que el DANE cuenta con la Resolución 1983 expedida el 27 de septiembre de 2016, 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

Se evidenció la expedición de la Resolución 2367 del 24 de octubre de 2017, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD en el DANE y FONDANE y se realizó un examen al procedimiento que se encuentra vigente para el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de quejas y reclamos, y el cual se está aplicando para la fecha del informe.

Hasta el día 01 de noviembre de 2017 la Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística –DIMCE- recibió el subproceso de atención de requerimientos de la Oficina Asesora Jurídica, razón por la cual hasta esa fecha las solicitudes que entraban al DANE-FONDANE tenían dos canales: 1) Banco de Datos y 2) PQRSD el cual se encontraba en el Proceso de Soporte Legal de la Oficina Asesora Jurídica.

En el desarrollo de la Auditoría se solicitó a la Oficina de Sistemas reporte de radicación de entrada desde el 01 de junio al 07 de noviembre de 2017 DANE Nivel Central y Direcciones Territoriales.

El Grupo Interno de Trabajo denominado "Información y Servicio al Ciudadano" mediante correo electrónico del día 06 de diciembre de 2017 informó a la Oficina de Control Interno informó que se recibieron del 01 de junio al 31 de octubre de 2017 a nivel nacional (5599) 7892 PQRSD, lo que representa un aumento del 40.95 %, frente al total de las PQRSD del 20 de noviembre de 2016 al 30 de mayo de 2017.

En la tabla número 1 se encuentra discriminado el total de peticiones que entran por el canal de ORFEO (base suministrada por la Oficina Asesora de Sistemas) y por el Grupo Interno Información y Servicio al Ciudadano, canal de PQRSD a nivel nacional (Información suministrada por Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística-DIMCE)

Tabla No. 1. Comparación y Muestras seleccionadas

SITIO DE RADICACIÓN	TOTAL ENTRADAS ORFEO	TOTAL PQRSD (DIMCE)	MUESTRA	MUESTRA (%)
TOTAL	10972	7892	232	2.1
DANE Central	8164	4452	96	1.1
D.T. B/quilla	562	1178	21	3.7
D.T. Bogotá	310	39	33	10.6
D.T. B/manga	533	494	20	3.7
D.T. Cali	226	385	24	10.6
D.T. Manizales	484	516	7	1.4
D.T. Medellín	693	828	31	4.4

Fuente: Información suministrada a la OCI por DIMCE y Oficina Asesora de Sistemas.

La muestra se tomó de manera aleatoria de la base de datos de entradas por el aplicativo ORFEO.

2. RESULTADOS ENCONTRADOS

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la [Resolución 2367 de 2017](#), aquí se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRSD.

A la fecha de realización del informe no se evidenció informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, elaborado por las Oficinas Asesoras Jurídicas y la Oficina de Información y servicio al Ciudadano, con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Entidad.

El Departamento Administrativo de Estadísticas – DANE – hasta el 01 de noviembre de 2017 contaba con dos canales encargados de agendar, reasignar y hacer seguimiento a las

solicitudes que ingresaban a la Entidad: 1. Grupo de PQRSD - Oficina Asesora Jurídica- y 2. Banco de datos –DIMCE.

En la información suministrada por la Oficina Asesora de Sistemas se constató que se registraron 10972 entradas en el aplicativo ORFEO del primero (1) de junio al seis (6) de noviembre de 2017, y el Grupo Interno de Trabajo denominado “Información y Servicio al Ciudadano” de la Dirección de Información y Cultura Estadística –DIMCE-, informó a esta Oficina que del 01 de junio al 31 de octubre hubo 7892 solicitudes a nivel nacional. Entre las registradas en el aplicativo ORFEO y las que reporta DIMCE hay una diferencia de 3.080 entradas, sin poderse establecer cuál era el tipo de documento (Solicitud, invitación, notificaciones judiciales, etc), lo cual denota una falta de control en la información recibida por parte del proceso Gestión Documental a la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística.

En el desarrollo del informe, el Grupo Interno de Información y Servicio al Ciudadano informó que 348 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea a nivel nacional entre el 01 de junio al 31 de octubre.

Tabla No. 2. Dependencias y/o Territoriales con respuestas Extemporáneas

SITIO DE RADICACIÓN	NUMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
TOTAL	348
Innovación	1
D.T. Manizales	4
CID	5
DIMCE	5
DIG	6
D.T. Medellín	7
DIMPE	7
D.T. Cali	7
FINANCIERA	8
CONTRATOS	8
D.T. Barranquilla	13
Gestión Humana	16
Censos	21
Bogotá	78
CNPV	157

Fuente: Información suministrada a la OCI por DIMCE

2.1 Respuesta Oportuna de las PQRSD

Como resultado del presente seguimiento se tomó una muestra aleatoria de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en donde se encontró que:

De la muestra seleccionada se encontró que el seis punto ocho por ciento (6.8 %) de los derechos de petición (20173130075212, 20173130077072, 20173130083212, 20173130101002, 20173130101172, 20173130114272, 20174130003511, 20174290002612, 20174440000662, 20174690006292, 20174690008302, 20174690010792, 20173130084312, 20173130135882, 20174110008682, 20174290002892,) se respondieron fuera de los términos establecidos en la Ley, denotando debilidad en los controles de 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 al Artículo 18 de la Resolución 2367 de 2017 expedida por el DANE.

Se evidencio que en los derechos de petición con números de radicado 20173130120882, 20173130126932, 20173130142122, 20173130057242, 20173130076402, 20173130099472, 20173130102262, 20173130103492, 20173130108392, 20173130108522, 20173130109312, 20173130137512, 20173130137932, 20173130138122, 20173130139782, 20174090001342, 20174130001572, 20174140001412, 20174160000812, 20174170000812, 20174190005042, 20174190008062, 20174250001072, 20174250001742, 20174290003042, 20174290003122, 20174440000402, 20174440000632, 20174440000762, 20174490001582, 20174490002502, 20174440000632, 20174650000632, 20174650000632, 20174690006502, 20174690007962, 20174690008562 y 20174690009922 no se encuentra la respuesta asociada en el aplicativo ORFEO generando un posible incumplimiento al Artículo 9 de la Resolución 2367 de 2017 y generando incertidumbre en si se dio una respuesta a la solicitud.

Con la información allegada por la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística se evidenció que el Censo Nacional de Población y Vivienda y la Dirección Territorial Bogotá son las dependencias con más peticiones vencidas. De igual manera, se observa que a pesar que el cuadro de PQRSD señala que la DT Bogotá solo recibe 39 derechos de petición, pero tal como se evidencia en la Tabla No. 2 tiene vencidas 79 lo que da lugar a debilidades de control específicamente en el seguimiento, aunado a que esta Dirección no tiene banco de datos por lo que no deberían haber respuestas a peticiones extemporáneas.

En cuanto al XVIII Censo Nacional de Población y Vivienda se evidencia una extemporaneidad en las PQRSD de 157, por lo que se evidencias debilidades de seguimiento y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos frente a este tema.



Durante la vigencia 2017 el DANE ha realizado medición de satisfacción de usuarios, en aras de dar publicidad a este mecanismo mensualmente se publican los resultados en los cuales se presenta el comportamiento en términos de servicio ofrecido a los ciudadanos a través de los canales de atención presencial, página web, correo Electrónico y telefónico.

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

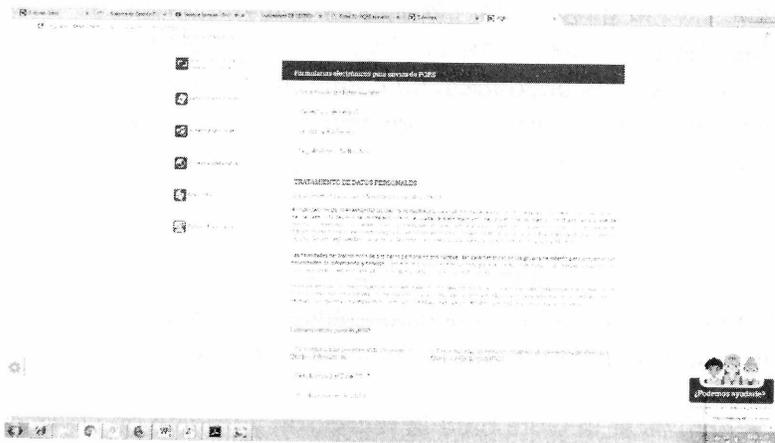
En cuanto a la implementación de procedimientos, indicadores y mecanismos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano, el DANE cuenta con los siguientes links.

<http://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/medicion-de-satisfaccion-al-ciudadano>

<http://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/medicion-de-la-satisfaccion>

En el desarrollo del informe se sigue evidenciando que el DANE no cuenta en el espacio de su página web 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 lo establecido en inciso 3 del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011”.

Se reitera la observación que en el Link “Ventanilla Única Virtual – Normatividad-“, no se encuentra publicado el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.



Al cierre de este informe la Oficina Asesora Jurídica, área que tenía el subproceso de atención de requerimientos, hasta el 01 de noviembre de 2017, no allegó los informes mensuales enviados al Director del DANE del 01 de junio al 31 de octubre, situación que puede generar un posible incumplimiento a lo establecido en el Artículo 31 de la Resolución 086 del 30 de enero 2013 y el Artículo 36 de la Resolución 2367 del 24 de octubre de 2017.

Es de anotar, que la Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística –DIMCE- recibió el subproceso de atención de requerimientos de la Oficina Asesora Jurídica, hasta el 01 de noviembre de 2017, razón por la cual hasta esa fecha las solicitudes que entraban al DANE-FONDANE tenían dos canales: 1) Banco de Datos y 2) PQRSD el cual se encontraba en el Proceso de Soporte Legal de la Oficina Asesora Jurídica.

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 continuar con las sensibilizaciones a los funcionarios de la Entidad, a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias (PQRSD) conforme lo establecen las Leyes 1755 de 2015 y 734 de 2002 para evitar futuras investigaciones disciplinarias y tutelas en contra de la administración por violación al derecho de petición ya sea por contestarlas extemporáneamente o por darse respuestas incompletas y superfluas.

Se reitera 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 sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen 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 recomienda actualizar la Guía para la recepción y trámite de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos (PQR) por el Proceso DIE y la publicación en la página del DANE del Decreto 1166

de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Se aconseja unificar las bases de datos de las solicitudes que ingresan por banco de datos y de PQRSD, ya que la división por estos dos canales dificultó el desarrollo del informe e impide dar cifras exactas del ingreso de peticiones y de su extemporaneidad en el tiempo de respuesta.

Se recomienda que al momento de realizar la radicación se tenga claridad la modalidad de petición, (petición, consulta, traslados por no ser competencia del DANE, acciones judiciales, expedición de copias, peticiones incompletas, quejas, reclamos, solicitud de información y certificaciones, denuncias, sugerencias y peticiones de congresistas) como medida de control para evitar que se respondan de manera extemporánea las solicitudes.

Se invita a que se realicen los informes de seguimiento a las peticiones que deben allegarse a la dirección dentro del término establecido en el Artículo 36 de la Resolución 2367 de 2017

Se evidencia como fortaleza que el cien por ciento (100%) de las peticiones objeto de la muestra fueron firmadas por funcionarios competentes, denotando una mejora en este aspecto.

Se denota como fortaleza al proceso la expedición de la Resolución 2367 de 2017 la cual reglamenta el tramite interno del Derecho de Petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias con la normatividad vigente a la fecha.

Frente al informe del semestre junio de 2017, se evidencia una mejora en los tiempos de respuesta, por cuanto las respuestas extemporáneas disminuyeron, del 18.51% al 6.8% denotando una mejora del 11.71% en el tiempo de respuesta.

Cordialmente,


JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Copia digital. Director DIMCE

Proyectó: RMMC

Aprobó: JLLb

INFORMACIÓN GENERAL
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: 001-001-001-001
FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2017
ESTADO: VIGENTE

El presente documento tiene por objeto informar a los interesados sobre el proceso de selección para el cargo de...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

El proceso de selección se realizará de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1097 de 2008, en el marco de la Ley 1712 de 2014...

Atentamente,

[Firma]

JAMES ALBERT LIZARDO BARRIOS

Director General de Control Interno

Ministerio de Justicia y del Poder Judicial

Bogotá, D.C.

