



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 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 Nivel Central y en banco de datos Nivel Central de la Entidad, dentro del periodo comprendido entre el 20 de noviembre de 2016 y el 30 de mayo de 2017.

### 1. 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 constató que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE- cuenta 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 realizó un examen al procedimiento y al acto administrativo que se encuentran vigentes 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.



En el periodo que comprende el alcance del presente informe, el DANE recibió un total de cuatro mil cien (4.100) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD, a nivel nacional, lo que representa un aumento en el 52%, frente al total de las PQRS junio a noviembre de 2016.

En cuanto a las PQRSD que entran al Banco de Datos se evidencia que ingresaron 1499 peticiones escritas.

En la tabla número 1 se encuentra discriminada la muestra seleccionada de PQRS, DANE Central y Banco de Datos

**Tabla No. 1 Muestras seleccionadas**

SITIO DE RADICACIÓN	TOTAL PQRS	MUESTRA	MUESTRA (%)
<b>TOTAL</b>	<b>3062</b>	<b>108</b>	<b>3.5</b>
DANE Central	1563	46	2.94
Banco de datos	1499	62	4.13

## 2. 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 encontró que el dieciocho punto cincuenta y uno por ciento (18.51%) de los derechos de petición (20163130102532, 20163130106602, 20163130111122, 20163130112042, 20173130003782, 20173130009652, 20173130010642, 20173130011072, 20173130015052, 20173130022462, 20173130022762, 20173130025932, 20173130027842, 20173130039142, 20163130102852, 20163130106222, 20163130107502, 20173130000572, 20173130024642, 20173130026672) se respondieron fuera de los términos establecidos en la Ley, denotando debilidad en el seguimiento y agendamiento de las respuestas de las 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. Se denota un aumento en el incumplimiento en los términos teniendo en cuenta que la muestra se redujo y el porcentaje aumento.



- El uno punto ochenta y cinco por ciento (1.85%) de la muestra seleccionada que corresponden a los radicados con número 20173130000332 y 20173130001172 se encuentran firmados 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 evidencia una mejora en los controles con respecto al primer semestre del 2016 (10%).
- Es reiterativo que no se está aplicando a la fecha del informe la Resolución 1983 de 2016 por cuanto se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI) que el Proceso Soporte Legal todavía lo tiene incluido como un subproceso Asesoría e Interpretación Legal y Atención de Requerimientos en el cual se encuentra la guía para la recepción y trámites de las PQRSD y el procedimiento para las mismas a cargo de la Oficina Asesora Jurídica cuando esto ya debería encontrarse ajustado con la estructura del Grupo Interno de Trabajo denominado Información y Servicio Al Ciudadano adscrito a la Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística.

RESPONSABLE	OBJETIVO	ALCANCE
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA	Asesorar y servir a la Dirección del Departamento y a las entidades territoriales del Estado Plurinacional de Bolivia en materia de interpretación y control administrativo de normas jurídicas, en especial en el ámbito de la interpretación de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y de las leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y disposiciones de carácter general emitidas por el Poder Ejecutivo y el Poder Judicial, así como en el ámbito de la interpretación de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y de las leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y disposiciones de carácter general emitidas por el Poder Ejecutivo y el Poder Judicial.	EN EL CENTRO Y DIRECCIONES TERRITORIALES

PILARES / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A LOS QUE APORTA:	
RECURSOS HUMANOS	RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA
DOCUMENTOS RELACIONADOS	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES / SUBPROCESOS	PRODUCTOS	CLIENTES	
Departamento Administrativo Nacional de Estadística	Plan Nacional de Desarrollo	Revisión de la Ley de Estadística, Ley de Estadística y Ley de Estadística	Plan Nacional de Estadística, Cuadernillo de Estadística, Cuadernillo de Estadística, Cuadernillo de Estadística	Estado	Estado

- Se evidenció que a la fecha del informe no se ha expedido el acto administrativo que ajuste la Resolución 086 de 2013 con la normatividad vigente.

## 2 Canales y Medios de Acceso de los ciudadanos

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, según lo informa DIMCE mediante correo electrónico del 21 de julio de 2017:

Tabla No. 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 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 al buzón <a href="mailto:contacto@dane.gov.co">contacto@dane.gov.co</a>.</p> <p><b>Chat:</b> registrándose en el servicio de Chat.</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 a través de correos directos desde los perfiles.</p>

Actualmente está en proceso de empalme en cuanto a los protocolos internos (no se ha expedido el procedimiento ni el acto administrativo) para la atención al ciudadano respecto de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, entre la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística –DIMCE, la atención al ciudadano se encuentra desconcentrada en la entidad de la siguiente manera:

CANAL	DESCRIPCIÓN
<b>PQRS</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>	Se encuentra en cabeza de la Dirección de Difusión y Mercadeo (Banco de Datos)

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 el seguimiento se observó que la Entidad no cuenta con un reglamento o procedimiento para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.

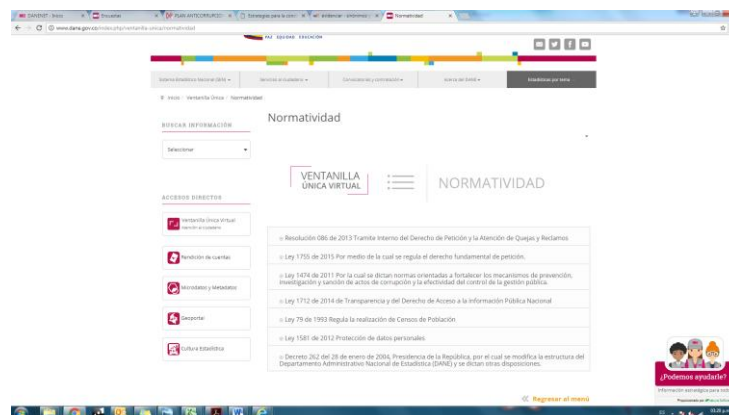
En cuanto a la implementación de procedimientos, indicadores y mecanismos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano, el DANE cuenta con los siguientes links

<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 observa 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*”.



## 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, por cuanto se evidenció en el desarrollo del informe un aumento en el incumplimiento de los términos de respuesta oportuna.

Se indica 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 invita nuevamente a la Entidad a implementar el procedimiento interno en materia de peticiones presentadas verbalmente so pena de incumplir con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.

Se aconseja que al momento de realizar la radicación se tenga claridad en la modalidad de petición, con el fin de dar el trámite adecuado a las mismas, atendiendo los tiempos de respuesta, definidos para cada una de ellas.

Cordialmente,

  
**JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Copia Digital: Secretaría General  
 Proyectó: RMMC  
 Aprobó: JJLB