

Bogotá D. C.

140

Doctor  
JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO  
Director  
Departamento Administrativo Nacional de Estadística  
DANE CENTRAL  
Ciudad

**Asunto:** Informe semestral del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018.

Respetado Doctor Oviedo:

En ejercicio de la vigilancia a la atención de quejas y reclamos sobre los servicios que presta este Departamento, de acuerdo con las normas vigentes y, a partir de lo informado en la comunicación de respuesta con radicado No. 2018-313-01042-3 del 06/12/2018, remitida por la Secretaría General de la Entidad, amablemente en el orden a continuación, le pongo en conocimiento el Informe semestral del trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos en general, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Entidad, correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de la vigencia 2018.

## 1. Resultado del Seguimiento:

Con base en el Anexo "*Base de datos en Excel con la relación de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos hayan formulado durante los meses de junio a noviembre de 2018, tomada del Sistema "Orfeo"*", compartido por la Secretaría General para la realización del seguimiento, se presentan los siguientes resultados:

Entre el 1 de junio y el 30 de noviembre ingresaron 14.480 PQRSD, se identificaron 10.534 peticiones resueltas dentro del término, 2.950 respuestas por fuera del término y 996 peticiones sin respuesta.

Se observó que las peticiones que se encuentran sin respuesta, 325 fueron archivadas sin documento adjunto radicado ni fecha de respuesta y 671 señalan que se encuentra en trámite.

**Tabla N° 1 Ingreso de peticiones de junio a noviembre de 2018**

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTALES
CERTIFICACION	129	40	174	175	292	281	1091
COMUNICACIONES ENVIADAS Y RECIBIDAS	2	2	1	0	1	1	7
CONSULTAS	0	0	1	19	79	69	168
DERECHO DE PETICION INFORMACION	474	724	822	383	0	1	2404
DERECHO DE PETICION OFICIAL	8	15	141	10	0	3	177
DERECHOS DE PETICION	0	2	0	8	0	0	10
DERECHOS DE PETICION CONSULTA	14	46	34	12	0	0	106
DERECHOS DE PETICION GENERAL	1355	2106	1679	642	1	2	5785
DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	0	3	2	0	3	5	13
DERECHOS DE PETICION SOLICITUD	66	28	167	74	4	4	343
DOCUMENTOS DE APOYO	10	14	23	31	39	33	150
GENERAL	0	1	0	648	804	492	1945
HOJA DE VIDA	2	4	3	2	0	0	11
INFORMACION	0	0	1	290	683	487	1461
NO DEFINIDO	1	6	3	3	3	5	21
OFICIALES	6	0	0	55	28	27	116
QUEJA O RECLAMO	114	46	142	93	34	40	469
RESPUESTA	0	0	1	0	1	0	2
RESOLUCIONES	0	0	0	0	1	0	1
SOLICITUDES	23	22	17	34	51	37	184
SOLICITUDES DE INFORMACION ESTADISTICA	0	0	12	4	0	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>2204</b>	<b>3059</b>	<b>3223</b>	<b>2483</b>	<b>2024</b>	<b>1487</b>	<b>14480</b>

Elaboración Propia

Fuente: Base de Datos Peticiones

De acuerdo a la tabla N° 1, se observa que los meses que presentaron mayor ingreso de peticiones fueron julio y agosto a partir del mes de septiembre se evidencia la disminución en la radicación de peticiones.

Los tipos de peticiones que presentan mayor registro son Derechos de Petición General con el 40%; Derechos de petición de Información con el 17%; General 13% e Información con el 10% de las peticiones que ingresaron durante el periodo evaluado.

En la revisión se verificó el estado de las peticiones en cada una de las Direcciones Territoriales y se observó el siguiente comportamiento:

**Tabla N° 2. Estado de Peticiones Direcciones Territoriales**

Dirección Territorial	Total Peticiones	Dentro del Terminó	Fuera del Terminó	Sin Respuesta
CALI	285	260	16	9
BARRANQUILLA	289	281	6	2
MANIZALES	165	163	1	1

Dirección Territorial	Total Peticiones	Dentro del Termino	Fuera del Termino	Sin Respuesta
BUCARAMANGA	185	185	0	0
MEDELLÍN	283	250	13	20
BOGOTÁ	1094	457	492	145

Elaboración Propia

Fuente: Base de Datos Peticiones

La tabla N° 2 muestra que la Dirección territorial con mayor ingreso de peticiones es Bogotá (1094) y la que menor recibió fue Manizales (165), en el mismo sentido se observa que la DT. Bogotá es la que presenta más peticiones respondidas fuera del término y de acuerdo a lo verificado 11 peticiones superaron los 100 días de vencidas y corresponden a solicitud de certificaciones; 39 peticiones vencidas entre 60 - 90 días y 348 entre 20 y 59 días de vencimiento.

De las peticiones vencidas de la Dirección Territorial Cali (16), se observó 2 peticiones con 28 y 33 días de vencidas respectivamente, la primera petición corresponde a un Derecho de Petición General y la segunda a solicitud de Información.

Las peticiones que presentan fuera del término de la Dirección territorial Barranquilla (6), se evidenció que 4 peticiones fueron respondidas entre 35 y 75 días hábiles de vencimiento y el tipo de peticiones se relacionaban a dos Quejas o Reclamos; un Derecho de Petición y un Derecho de Petición de Información.

En cuanto a la Dirección Territorial Medellín de las 13 peticiones respondidas fuera del termino 2 peticiones presentaron entre 28 y 29 días de vencimiento y se relacionaban con Derechos de Petición de Información.

De las 2422 peticiones recibidas en Dane Central se observó que 10 peticiones fueron respondidas después de 100 días de vencidas; 128 entre 60 - 99 días y 803 entre 30 y 59 días de vencidas.

Por otra parte, para verificar la oportunidad, la resolución completa y de fondo de las respuestas a las PQRSD, en la siguiente tabla se relaciona la muestra aleatoria determinada entre 10.534 peticiones resueltas dentro del término:

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
1.	Radicado No. 20183130288442 de 7/06/2018	Solicitud de creación de un acceso FTP	29/06/2018	Radicado No. 20184480026241 de 18/06/2018, oportuna

**\*20181400111693\***

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20181400111693

Fecha: Jueves 27 de Diciembre de 2018

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
2.	Radicado No. 20183130288382 de 7/06/2018	Qué es considerado o definido como cabecera, área y resto en las bases de datos de la GEIH. 2. Cómo es formado el factor de expansión para la muestra, está constituido por cabeceras y resto? (...)	29/06/2018	20183130212361 de 19/06/2018, oportuna
3.	Radicado No. 20183130294782 de 14/06/2018	Solicitud de censo (...)	6/07/2018	20181500213431 de 19/06/2018, oportuna
4.	Radicado No. 20183130302212 de 21/06/2018 dentro del término en base	Solicitud de información clara, precisa y concisa respecto a pago por el servicio del vehículo a disposición del DANE	13/07/2018	Radicado No. 20181500264491 del 10 de julio de 2018, traslado tardío
5.	Radicado No. 20183130313942 de 05/07/2018 Dentro del término	Inconformidad por exclusión del equipo de trabajo	27/07/2018	Radicado No. 20181500264321 del 10/07/2018, traslado tardío
6.	Radicado No. 20183130325842 de 14/07/2018	solicitud de certificación por realización de censo virtual	6/08/2018	Radicado No. 20182400282381 del 18/07/2018, oportuna
7.	Radicado No. 20183130324552 de 13/07/2018	Solicitud de expedición de documento de fecha defunción	6/08/2018	Radicado No. 20181510272661 del 16/07/2018, oportuna
8.	Radicado No. 20183130345542 de 01/08/2018	Solicitud de modificación de la certificación de licores 2018	24/08/2018	20183130300671 del 3/08/2018, oportuna
9.	Radicado No. 20183130346862 de 02/08/2018	Solicitud de serie histórica PIB	27/08/2018	20181510307041 del 9/08/2018, oportuna
10.	Radicado No. 20183130363902 de 16/08/2018	Solicitud de certificación de población proyectada	7/09/2018	20181510335131 del 27/08/2018, oportuna
11.	Radicado No. 20183130380812 de 29/08/2018	Solicitud de envío de la certificación del Municipio de Planeta Rica (...)	19/09/2018	20184680111651 del 11/09/2018, oportuna
12.	Radicado No. 20183130387772 de 04/09/2018	Solicitud de suministro de información del valor bruto mensual del producto interno PIB del Año 2012 -2017	25/09/2018	20184380055641 del 5/09/2018, oportuna



N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
13.	Radicado No.20183130401482 de 18/09/2018	Solicitud de espacio en agenda para aclarar de modo personal observaciones sobre Estratificación del municipio	9/09/2018	20183130371171 del 25/09/2018, por fuera del término, tipificación inadecuada
14.	Radicado No. 20183130415032 de 30/09/2018	Solicitud de expedición de un certificado de pago de prestaciones sociales del último año	22/10/2018	20183130394371 del 12/10/2018, oportuna
15	Radicado No. 20183130415252 de 01/10/2018	Solicitud referente a la Estadística de la Población del Municipio de Saravena	23/10/2018	20183130396971 del 16/10/2018, oportuna
16.	Radicado No. 20183130419862 de 04/10/2018	Solicitud de certificación para la categorización de Municipio de Guayabetal	26/10/2018	20181510386391 del 8/10/2018, oportuna
17.	Radicado No. 20183130434302 de 23/10/2018	Pernoctaciones sin cancelar	15/11/2018	20182300409941 del 31/10/2018, con traslado tardío
18.	Radicado No. 20183130441802 de 01/11/2018	Queja contra el señor Oscar Lasso Medina, contratista del DANE asignado para supervisar la Encuesta EDI - 2018.	26/11/2018	20184290080321 del 6 de noviembre de 2018, oportuna.
19.	Radicado No. 20183130442502 de 02/11/2018	Solicitud relacionada con inscripción como encuestador básico urbano	27/11/2018	20184100047331 del 8/11/2018, oportuna
20.	Radicado No. 20183130452552 de 16/11/2018	Solicitud de control y vigilancia a la subselección Sincelejo, para examen presencial del 16 de noviembre de 2018.	18/12/2018	20184100050201 del 3/12/2018, oportuna

Entre la muestra determinada, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, se evidenciaron dieciséis (16) peticiones resueltas dentro del término de la modalidad de petición correspondiente, tres (3) peticiones remitidas o trasladadas a la autoridad competente después de los cinco (5) días siguientes a la recepción y una petición resuelta por fuera de los quince (15) días siguientes a la recepción.

En relación con la respuesta con radicado 2018313030067-1 del 3 de agosto de 2018, se evidenció que sobre el mismo asunto se presentó la petición N° 20283130298342, sin embargo, se observó sin firma una comunicación de ampliación de términos con radicado 2018510297931 del 31 de julio de 2018, impidiendo establecerse con certeza la salida de la misma, por tanto, se dejó de informar al peticionario dicha circunstancia antes del vencimiento del término para resolver la petición.



### 1.1 Atención a las recomendaciones establecidas por la Oficina de Control Interno, en el Informe con radicado No. 20181400052153 del 19/06/2018:

En relación con la recomendación de “*capacitar a los funcionarios de Entidad, a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias (PQRSD) (...)*”, en la Intranet – Danenet, se verificaron las siguientes publicaciones:

“Te indicamos qué hacer cuando recibes una alerta de PQRSD” con fecha de creación 12 de septiembre de 2018.

“Lo que debes hacer si recibes PQRSD en tu correo”, con fecha 26 de septiembre de 2018.

En relación con la sugerencia de “*Implementar acciones de mejora para disminuir el número de requerimientos con respuesta fuera del término*”, se verificaron las evidencias de la realización del envío de alertas al correo electrónico del servidor a cargo de la PQRSD pendientes por tramitar desde el buzón [pqrsd-danecentral@dane.gov.co](mailto:pqrsd-danecentral@dane.gov.co).

En relación con la recomendación de “*disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial, en la página web del DANE*”, se verificó la opción “VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL”-PQRSD”-“Seguimiento Radicados”, a través del cual se puede revisar el estado de cada petición.

### 1.2 De los informes sobre el estado de las PQRSD que se han elaborado y presentado ante el Director de la Entidad.

Según lo dispuesto en el ARTÍCULO 36. de la Resolución No. 2367 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 Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativos Nacional de Estadística – FONDANE y se Deroga la Resolución 086 de 2013*”, en el “ANEXO No.3 INFORMES A DIRECCIÓN GENERAL”, comparto en la carpeta \\agenerSD:VINFORME CONTROL INTERNO DICIEMBRE 06 2018, se evidenciaron a modo de presentación los Informes consolidados de Peticiones, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondientes a los meses de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de la vigencia 2018, elaborados por la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística, a través del GIT Información y Servicio al Ciudadano, sin embargo, entre el contenido de las mismas, faltó informar las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, con el objeto de mejorar el servicios.

Por otra parte, en desarrollo de la verificación de lo informado en la respuesta con radicado No. 2018-313-01042-3 del 06/12/2018 y, con ocasión de la creación reciente del Grupo Interno de Trabajo denominado Seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y



Denuncias (PQRSD), en reunión realizada el 12 de diciembre de 2018, la funcionaria Guiomar Patricia Gil Ardila, Asesora de la Secretaría General, informó la entrega del reporte tomado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, como la base o registro más confiable, el trámite en revisión del proyecto de resolución de modificación de la Resolución No. 2367 de 2017, el ajuste de las diferencias detectadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la solicitud de capacitación al Grupo Interno de Trabajo denominado Seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), por parte de las dependencias respecto a sus trámites, para efectos de establecer las modalidades de las peticiones y precisar los respectivos términos en ORFEO.

## 2. CONCLUSIONES

El Departamento entre julio y noviembre recibió 14.480 peticiones que frente al seguimiento anterior (noviembre 2017 – mayo 2018) se presentó una reducción del 76.5% en el ingreso de peticiones a la Entidad.

De acuerdo al seguimiento realizado se observa que falta establecer controles para el seguimiento permanente a las respuestas de los PQRSD, ya que, la Entidad al 30 de noviembre de 2018 presenta 2950 peticiones respondidas fuera de término.

Se observó que, de 996 peticiones, 671 se encuentran en trámite y 325 fueron archivadas sin documento radicado ni fecha de respuesta.

## 3. RECOMENDACIONES:

En garantía del goce efectivo del Derecho de Petición, es necesario efectuar las siguientes recomendaciones:

- Ante el número identificado de peticiones resueltas fuera del término y peticiones sin respuesta y, en razón al grado gravísimo de responsabilidad disciplinaria por incumplir el deber de *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*, es necesario concientizar a los servidores públicos del DANE, de la relevancia de resolver de modo oportuno, completo y de fondo las peticiones que ingresan a la Entidad.
- Conscientes de la creación reciente del Grupo Interno de Trabajo denominado Seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), conjuntamente con el GIT denominado Información y Servicio al Ciudadano, es necesario establecer unas acciones a corto plazo encaminadas al trámite de las 996 peticiones sin respuesta. En este sentido, es procedente poner en conocimiento ante el Comité



Institucional de Desarrollo Administrativo, las peticiones resueltas fuera del término y las peticiones sin respuesta, para establecer acciones de mejora al respecto.

- Teniendo en cuenta la modificación en curso del trámite interno del Derecho de Petición en el DANE y Fondane, se sugiere revisar la pertinencia de incluir entre la caracterización de las peticiones que se modifique o actualice, el término para resolver los derechos de petición que sean formulados por parte del Congreso de la República o los entes de control.
- Es necesario precisar a los servidores públicos de la Entidad, el término para remitir o trasladar una petición a la autoridad competente para decidir o responder, en la forma prevista en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- Es necesario instruir al personal del GIT Gestión Documental de la Entidad, sobre las modalidades de petición y los términos para atender las mismas, para la adecuada tipificación documental en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y, de esta manera asegurar el trámite oportuno, respectivamente.
- También valdría la pena socializar tanto al personal del GIT Gestión Documental como del GIT denominado Seguimiento y control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Denuncias (PQRSD), los objetivos y la Estructura y Funciones de las dependencias de la Entidad, en particular, en las estadísticas por tema, para la correcta reasignación a las áreas competentes para dar respuesta a las respectivas PQRSD.
- Es necesario que se cuente con una base o registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, ya sea por medio del Sistema de Gestión Documental Orfeo o el medio que se considere idóneo, que además de permitir la realización del seguimiento y control al respecto, permita mostrar al usuario o responsable de dar la respuesta el estado de las mismas, frente a los términos para su atención.
- Teniendo en cuenta los términos para resolver peticiones, establecidos en leyes especiales, es necesario agregar o completar en la base o registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, el nombre de la entidad pública o privada o ente de control que formule peticiones a la Entidad.
- Se recomienda establecer entre los informes presentados o dirigidos al Director de la Entidad, las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, para la toma oportuna de decisiones de mejora o correctivas.
- Para aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes, se sugiere revisar, adoptar o poner en práctica, las herramientas establecidas a partir de la Estrategia de Lenguaje Claro, desarrollada en el marco del programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que sería útiles para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y el ciudadano, la construcción de documentos comprensibles y simplificación de los mismos.



- Se recomienda establecer lineamientos para que se controle el archivo de peticiones sin documentos ni fechas de respuesta, así mismo, establecer políticas de seguimiento permanente por parte de los responsables de las áreas para evitar el incremento de peticiones respondidas fuera del término.

En los anteriores términos se presenta el Informe semestral del trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – FONDANE, correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2018, con base en lo informado y los Anexos puestos a disposición, por un lado en la comunicación de respuesta con radicado No. 2018-313-01042-3 del 06/12/2018, por otro, en la reunión realizada el 12 de diciembre de 2018, registrada en Acta, los cuales se incluyen en Sistema 20 de la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA  
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Anny Arias Maestre, Oficina de Control Interno

Revisó: Duvy Plazas – Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Maria Fernanda De la Ossa – Secretaría General