

Bogotá

140

Doctor

**MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL**

Director

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE

La ciudad

**Asunto:** Seguimiento al interior de la entidad al trámite 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, Artículos y 74
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76
- Ley 962 de 2005 Artículo 6
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 1166 de 2016
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno

de las Entidades de Orden Nacional y Territorial

-Resolución 1983 de 2016, DANE.

-Resolución 2367 del 27 de octubre de 2017.

Proceso Difusión Estadística –DIE-, Subproceso“ Difundir la Información Estadística a los Grupos de Interés de la Entidad con código DIE-020-PD-002 Procedimientos Atención a la ciudadanía y Atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – pqrsc con código DIE-020-PD-005

### ALCANCE

Comprende el Seguimiento al interior de la entidad al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en DANE Nivel Central y en las Direcciones Territoriales de la Entidad, dentro del periodo comprendido entre el 20 de noviembre de 2017 y el 31 de mayo de 2018.

### DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Las verificaciones realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información suministrada por 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.

Para el seguimiento en mención se constató que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE- cuenta con los siguientes canales de comunicación para la recepción de solicitudes: (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)

En forma verbal:

- Presencial: Peticiones Verbales: El registro de estas peticiones se hace por medio del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía -SIAC que está a cargo de la DIMCE.
- Telefónico. A través de Avaya 018000912002 y PBX 5978300, las cuales se responden conforme lo establece el Decreto 1166 de 2016.

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](mailto: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, PQRSD, Normatividad, Temas de Interés y medición de la Satisfacción.

A partir del 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.

El director de DIMCE, mediante oficio con número de radicado 20183130049173 del 08 de junio de 2018 allegó a la Oficina de Control Interno oficio en donde comunica que la información solicitada la compartiría mediante la carpeta OCI EVIDENCIAS SGTO PQRSD la cual estaría subdividida en 9 subcarpetas. Revisada las carpetas se evidenció que del 01 de noviembre de 2017 al 31 de mayo de 2018 se recibieron a nivel nacional 25566 PQRSD. Es de advertir, que se tomó solo las PQRSD y no todas las entradas de ORFEO, por cuanto no todas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros.

De otra parte, se realizó una actualización en el mes de octubre de 2017 a la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF G1.RC 23/10/2017 Versión 3*, en la cual se definen los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento, considerando los diferentes canales de atención, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

En el aplicativo Isolución se evidenció que se actualizó en el mes de mayo el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, pero en el mismo aplicativo se evidencia otro procedimiento vigente para la Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, generando duplicidad en la documentación e incertidumbre en la aplicación del procedimiento.

Con respecto al segundo semestre de 2017, en el que se registraron un total de **7892**



peticiones, se presentó un aumento del 223.9% (**25.560** peticiones) en relación con el primer semestre de 2018, debido entre otras causas a la unificación del banco de datos con PQRSD, y al eCenso.

En la tabla número 1 se encuentra discriminado el total de peticiones que entran por el canal de ORFEO (Información suministrada por Dirección de Mercadeo y Cultura Estadística-DIMCE)

**Tabla No. 1.** Comparación

SITIO DE RADICACIÓN	TOTAL ENTRADAS ORFEO	MUESTRA	MUESTRA (%)
<b>TOTAL</b>	<b>25560</b>	<b>120</b>	<b>0.46%</b>
DANE Central	23476		
D.T. B/quilla	533		
D.T. Bogotá	112		
D.T. B/manga	379		
D.T. Cali	272		
D.T. Manizales	306		
D.T. Medellín	482		

**Fuente:** Información suministrada a la OCI por DIMCE.

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

**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.

El Grupo Interno de Información y Servicio al Ciudadano informó que de las 25560 PQRSD, 5876 PQRSD fueron respondidas de manera extemporánea a nivel nacional entre el 20 de noviembre de 2017 al 31 de mayo de 2018, incrementándose así con respecto al informe anterior en un 1589%, pasaron de ser 348 PQRSD vencidas a 5876.

Es así como se evidencia que el 22.98% del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos,



Sugerencias y Denuncias que ingresaron al DANE entre el 20 de noviembre de 2017 y el 31 de mayo de 2018 se respondieron de manera extemporánea.

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

SITIO DE RADICACIÓN	NUMERO DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
<b>TOTAL</b>	<b>5876</b>
DIG	3392
DIMCE	1507
Bogotá	411
Censos	304
Secretaria General	86
DIMPE	53
Dirección General	24
Banco de Datos	23
D.T. Cali	20
D.T. Medellín	16
D.T. Barranquilla	11
D.T. Manizales	8
DIRPEN	6
Jurídica	6
Cuentas Nacionales	5
OPLAN	1
Control Interno	1
Sistemas	1
Subdirección	1

Fuente: Información suministrada a la OCI por DIMCE

Con relación a la tabla, se observa que la Dirección Geoestadística presentó el mayor número de respuestas extemporáneas, argumenta el proceso que dicha situación se presentó en razón al e-Censo, seguida de DIMCE con 1507 respuestas extemporáneas, situación que debería evaluarse con las respectivas direcciones y con la Oficina de Control Interno Disciplinario, teniendo en cuenta que en más del 20% se incumplió con los términos generando un incumplimiento al artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

**Respuesta Oportuna de las PQRSD**

Teniendo en cuenta el alto volumen de PQRSD, reportadas por la Dirección de Mercadeo y

*AS*

Cultura Estadística –DIMCE-, se tomó una muestra aleatoria de 120 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en donde se encontró que:

De la muestra seleccionada, se encontró que el trece punto treinta y tres por ciento ( 13.33 %) de los derechos de petición (20174090001722, 20173130156602, 20173130157452, 20174250124943, 20173130146632, 20173130158542, 20183130002562, 20183130000042, 20183130007012, 20183130007352, 20183130140042, 20183130052752, 20183130053092, 20183130055332, 20183130135272, 20183130198712) se respondieron fuera de los términos establecidos en la Ley, denotando debilidad en los controles de 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 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 20174090001742, 20173130156602, 20183130127392 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.

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.

Es reiterativa 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*".





## 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 capacitar 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 Implementar acciones de mejora para disminuir el número de requerimientos con

respuesta fuera de término, dado que del análisis de la información suministrada por DIMCE se concluyó que el 22.98% de las solicitudes que ingresan al DANE se responden de manera extemporánea generando falta disciplinaria para el servidor público

Se recomienda disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. "Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento", por cuanto a la fecha no se evidencio mencionado registro.

Se invita al proceso DIE en su rol de control y seguimiento de las PQRSD a que informe al ente competente de la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver de los respectivos servidores públicos conforme lo establece la ley.

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 evidencia mejora del proceso en la unificación de las bases de datos de las solicitudes que ingresan por banco de datos y de PQRSD, así como la actualización del procedimiento conforme lo establece la norma y fortaleza en la sistematización del procedimiento de PQRSD.

Cordialmente,



**CLAUDIA JINETH ALVAREZ BENITEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica Encargada de las Funciones de la Oficina de Control Interno

Copia digital. Director DIMCE

Proyectó: RMMC

Aprobó: CJAB