

Bogotá D. C.

1.4

MEMORANDO

PARA: **JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO**
Director Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE

DE: **DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA**
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final Seguimiento PQRSD 3er. Trimestre 2019.

Respetado Doctor Oviedo:

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), durante el periodo comprendido entre junio y septiembre de 2019, para verificar la aplicación de las normas vigentes sobre la materia, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos 2019.

- 1. Objetivos.** Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el DANE, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del Departamento; y específicamente: *i*) verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD y del enlace en la página Web del DANE de PQRSD y denuncias de los posibles actos de corrupción, de fácil acceso a los ciudadanos, *ii*) Analizar los Informes del GIT Seguimiento y Control a PQRSD, y *iii*) Analizar el procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD](#)" y sus riesgos asociados.
- 2. Articulación con MECI - MiPG.** El seguimiento a la Atención de PQRSD se articula con la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): "Control Interno" que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación; y también con las políticas: Participación y Servicio al ciudadano e Información y comunicación como se muestra en el Anexo1.
- 3. Criterios.** Constitución Política de Colombia, Artículo 23 *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución..."*

Ley 1474 de 2011 Artículo 76 "(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)")

Decreto 2641 de 2012 Artículo 2: "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" (PAAC).

Ley 1712 de 2014 Artículo 24. Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.

Decreto 103 de 2015 Artículo 16: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, Artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1166 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"

Resolución 0677 de 2019 del DANE 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 Administrativo Nacional de Estadística, FONDANE, y las definiciones establecidas en su artículo 4°:

Procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD](#)"; y Mapa Riesgos GDO publicados en el software para la gestión de la calidad: ISOLUCIÓN.

4. Alcance: Dado que las PQRSD son presentadas y atendidas a través de diferentes canales de comunicación y teniendo en cuenta los criterios de auditoría, en adelante este informe incluirá otras fuentes de información además del software utilizado para gestión documental ORFEO, tales como, el informe mensual de registro y medición de satisfacción de la ciudadanía que publica DIMCE y el registro de la Oficina de Sistemas de Información (OSI) de la atención telefónica de PQRSD de carácter general.

5. Resultado del Seguimiento:

5.1 Funcionamiento de la dependencia encargada de PQRS. El Sistema de Quejas y Reclamos se encuentra enmarcado dentro del Proceso Gestión Documental (GDO) cuyo objetivo es: *"Aplicar y promover el cumplimiento en la Entidad, de las políticas de Gobierno que regulan la gestión documental, para contribuir al adecuado manejo de la documentación institucional."* Dentro de este proceso se encuentra el Procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS](#)" Versión 11 del 28 de mayo de 2018 y la Resolución 0677 de 2019 del DANE, mediante la cual se reglamenta la atención interna de las PQRS.

De acuerdo con dicha resolución: **i)** La recepción y registro de PQRS verbales está a cargo del GIT. Información y Servicio al Ciudadano en el "Sistema de Información y Servicios al Ciudadano" (Artículo 7 y 11 literal d); **ii)** Las PQRS verbales transcritas y las presentadas por escrito en la Sede Central en Bogotá, así como al correo contacto@ dane.gov.co, son recibidas, radicadas, digitalizadas, tipificadas y asignadas por el GIT. Gestión Documental (artículos 8 y 11 literal a) en el software ORFEO; **iii)** Las PQRS recibidas en la "Ventanilla Única Virtual" <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica> y las recibidas por escrito en las Direcciones Territoriales (DT) y Subsedes son tipificadas y asignadas por el GIT. Seguimiento y Control de PQRS utilizando también ORFEO, como se muestra a continuación:

Grafica 1. Canales de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN					
PQRS	Verbal	Telefónica	Línea Transparente 01800912003	Of. Sistemas (OSI) Solicitudes de información General	
			PBX 5978301	Git. Información y servicio al ciudadano (Misional)	Registro en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano
		Presencial	Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC)		
		No Presencial			
	Escrita	Presentadas por escrito de manera Presencial	Ventanilla Única dispuesta en la Sede Central en Btá, Direcciones Territoriales (DT) y Subsedes	Git Gestión Documental y Git. Seguimiento y control PQRS	Registro en el Aplicativo para la Admón y control de peticiones (ORFEO)
		Correo físico o Certificado			
		Petición verbal no resuelta de manera inmediata			
		Correo Electrónico	contacto@dane.gov.co	Git Gestión Documental	
		Petición recibida por correos genéricos a cargo de servidores			
		Portal Web	www.dane.gov.co	Redes Sociales, Certificaciones Digitales, Sistema de Datos Abiertos Sistema de Datos Abiertos, Chat y Chat - Asesor Virtual	Git. Información y servicio al ciudadano (Misional)
Transcripción de Petición verbal de Denuncias de corrupción y Quejas	Ventanilla Única Virtual: https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica	Procuraduría Gnrl			
Fuente: Artículo 6, 7 y 8, Resolución 0677 de 2019 del DANE					ASánchezG

Se verifica la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en el registro de PQRS según el canal y el lugar de presentación: GIT Información y Atención al Ciudadano, la

20191400081833

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20191400081833

Fecha: Viernes 27 de Diciembre de 2019

atención verbal misional; la (OSI) la atención telefónica de carácter general, el GIT Gestión Documental las escritas y radicadas en DANE Central y el GIT Control y Seguimiento las recibidas por escrito en las DT y Subsedes; c/u reporta su propio registro independiente.

En relación con las PQRSD verbales y de acuerdo con el informe mensual de registro y medición de satisfacción de la ciudadanía que publica DIMCE en el sitio web institucional https://www.dane.gov.co/files/medicion-de-la-satisfaccion/ciudadania/2019-septiembre-REGISTRO_SATISFACCION.pdf, el total nacional de atención y servicios se resume en el siguiente cuadro a septiembre de 2019:

Medición de satisfacción al ciud...

Mercado

Nueva pestaña

Inicio

dane.gov.co/files/medicion-de-la-satisfaccion/ciudadania/2019-septiembre-REGISTRO_SATISFACCION.pdf

☆

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total nacional de atenciones septiembre 2019

ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2019		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Año 2019	Proyección atención de ciudadanos	Porcentaje de Cumplimiento
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	204	366	401	333	344	264	388	360	400	3.060	210.000	113,97%
	Telefónico**	939	827	1.059	946	1.031	694	855	928	882	8.161		
	Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSE	265	284	1.148	1.029	1.041	693	1.468	1.255	1.117	8.300		
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	164	130	117	154	121	162	93	103	101	1.145		
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	585	703	839	776	752	479	1.642	559	656	6.991		
	Redes Sociales	31	27	57	8	20	26	14	25	26	234		
	Certificaciones Digitales	628	354	304	429	503	398	535	451	485	4.087		
	Sistema de Datos Abiertos	10.434	15.836	18.173	11.638	11.970	12.103	15.094	17.945	17.162	130.355		
	Chat	1.827	3.243	3.199	3.014	2.664	1.865	2.657	2.870	2.797	24.136		
	Chat - Asesor Virtual	3.254	4.966	5.674	4.807	3.638	2.522	3.442	3.845	3.267	35.415		
	Solicitudes Información General	2.172	2.190	1.862	1.716	1.653	1.611	2.217	2.093	1.930	17.444		
TOTAL		20.503	28.926	32.833	24.850	23.737	20.817	28.405	30.434	28.823	239.328		

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada

** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Fuente: DIMCE

DIMCE2019-septie...pdf

Mostrar todo

El informe de DIMCE da cuenta de la atención mensual a PQRS: *"Presencial, Telefónico, Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNSC (Feria Nacional de Servicio al Ciudadano), Suscriptores - Procesamientos Especializados, Orfeo (Solicitudes Información Estadística), Redes Sociales, Certificaciones Digitales, Sistema de Datos Abiertos Solicitudes Información General Solicitudes Información General, Chat y Chat - Asesor Virtual"* cuyo volumen de atención ha superado los 20.000 servicios al mes durante el 2019; adicionales a la atención a PQRS escritas registradas a través de ORFEO. Por lo tanto, el orden de magnitud de la atención de PQRS en el DANE es sustancialmente mayor al incluir otras fuentes de información, pese a que no es claro quién atiende y registra la atención a PQRS a través de la línea transparente y del PBX en cuanto a la atención de PQRS relativas a asuntos no misionales, ni se utilizan en el informe DIMCE los conceptos de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia establecidos en el Artículo 4 de la Resolución 0677 de 2019 del DANE.

5.2 Análisis de los Informes del GIT Seguimiento y Control a PQRS. De acuerdo con el GIT Control y Seguimiento PQRS con base en un archivo Excel exportado de ORFEO, para elaborar los informes mensuales, las PQRS escritas recibidas y atendidas en el DANE sólo durante el 3er.Trimestre 2019 se subdividen en las siguientes clasificaciones de una Tabla de Retención Documental (TRD) por aprobar:

PQRS		Clasificación en TRD DANE
Petición	Información	PETICION GENERAL
		PETICION INFORMACIÓN
		PETICION CON TÉRMINO ESPECIAL
		LIQUIDACIÓN CONVENIOS
		PETICIÓN DE DATOS PERSONALES
		AMPLIACION DE TERMINOS DE 10 A 20
		AMPLIACION DE TERMINOS DE 15 A 30
		RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN
		SOLICITUDES
		SOLICITUDES ENTES DE CONTROL
		TRASLADO POR COMPETENCIA
		PETICION CONGRESISTAS
	Documento	PETICION OFICIAL
		PETICION CERTIFICACIÓN
		PETICIÓN COPIAS
Quejas	Consulta	DOCUMENTOS DE APOYO (No requieren Respuesta)
	Judicial	CONSULTAS
		PETICION CONSULTA
		RESPUESTA DEMANDA
Quejas		QUEJAS
Reclamos		RECLAMACIÓN DATOS PERSONALES
Sugerencias		
Denuncias		DENUNCIAS

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRS

Estas son algunas de las clasificaciones de la TRD en ORFEO, pues, su presentación varía en cada informe según se hayan registrado o no ese tipo de solicitud en el periodo que se reporta, lo cual limita comprender el contexto temporal y conceptual de los datos; por ello, en este informe se agrupa la clasificación en TRD en los conceptos de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia establecidos en el Artículo 4 de la Resolución 0677 de 2019 del DANE.

De acuerdo con los datos exportados de ORFEO y reportados por el GIT Control y Seguimiento a PQRS, durante el 3er.Trimestre 2019, la cantidad total de PQRS escritas recibidas y radicadas en el DANE Central y en c/u de las Direcciones Territoriales fue de 7996, distribuidos así:

PQRS 3er.Trimestre 2019								
	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Dane Central	Manizales	Medellín	TOTAL
PETICIONES	315	134	132	148	6987	103	78	7897
QUEJAS		1	1		42			44
RECLAMOS	1	1		1	45	1	1	50
SUGERENCIAS								
DENUNCIAS					5			5
TOTAL	316	136	133	149	7079	104	79	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRS

El 88,53% de las PQRS escritas se presentaron en DANE Central, el resto en las Direcciones Territoriales (DT); menos del 2% correspondieron a quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; y el principal canal de comunicación fue el correo electrónico con el 40,25% del total atendido (3218), seguido de la ventanilla única con 36,64% (2930) y el portal web con 23,11% (1848), manteniendo la tendencia del trimestre anterior.

En relación con la oportunidad de respuesta a las PQRS escritas recibidas por los canales de atención disponibles durante el 3er.Trimestre 2019, el 94,04% (5635) se contestó dentro del plazo legal establecido y venció el plazo sin responder al 1,88% (112), al descontar el 25,35% (2027) de éstas que no requieren respuesta (*Documentos de apoyo*); lo cual, evidencia una mejora en la oportunidad de la respuesta a PQRS escritas con un incremento del 94.04% de "Contestada en términos" respecto al 2ºtrimestre 2019 cuando se respondió de manera oportunas el 89% del total.

RESPUESTA a PQRS 3er.Trimestre 2019						
	Contestado en terminos	Contestado Vencido	En terminos sin Contestar	No Requiere Respuesta	Vencidos sin contestar	TOTAL
PETICIONES	5541	186	35	2027	108	7897
QUEJA	43				1	44
RECLAMO	46	1			3	50
SUGERENCIAS						0
DENUNCIA	5					5
TOTAL	5635	187	35	2027	112	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRS

De acuerdo con los datos exportados de ORFEO, durante el 3er.Trimestre 2019 reportada por el Git Control y Seguimiento a PQRS, de las 187 PQRS "contestado vencido", 66 corresponden a Censos y Demografía, 17 al GIT Logística de Autodiligenciamiento y registro, 13 a GIT Servicios Administrativos de Gestión Humana, 12 al Banco de Datos Cali, 10 al GIT Banco de Datos, 5 a GIT Censos y Estudios Especiales y 5 a Proyecciones de Población y Estudios Especiales; las demás se distribuyen entre otras dependencias. Y de las 112 PQRS "Vencido sin contestar", 46 corresponden a Servicios Administrativos de Gestión Humana, 18 a la Oficina Jurídica, 10 a la Oficina de Planeación, 4 a Logística y 4 a Proyecciones de Población y Análisis demográfico; las demás se

distribuyen entre otras dependencias (ver Anexo2). No obstante, el estado de las PQRSD escritas durante el 3er.Trimestre 2019 indica que se tramitaron el 96,11%, (7685), la mayoría peticiones:

ESTADO DE PQRSD 3er.Trimestre 2019						
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
ARCHIVADO	7598	40	42		5	7685
POR TRAMITAR	299	4	8			311
TOTAL	7897	44	50		5	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRSD

5.2.1 Tipo de solicitud. El GIT Control y Seguimiento PQRSD reporta el tipo de solicitud referido al tema de que trata la PQRSD, y de acuerdo con éste el 81,25% de las PQRSD recibidas durante el 3er.Trimestre 2019, se concentra en 8 de los 38 tipos establecidos: Información estadística (1687), Certificaciones contratistas (1490), Información general (928), Asuntos internos (748), Encuestas (686), Estratificación (457), Convocatorias encuestas (328) y CNPV - RESULTADO INFORMES (329), como se detalla en siguiente cuadro.

TIPO de PQRSD 3er.Trimestre 2019								
TIPO	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Dane Central	Manizales	Medellín	TOTAL
INFORMACION ESTADISTICA	28	22	16	12	1593	6	10	1687
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	124	1	29	88	1236	2	10	1490
INFORMACION GENERAL	8	5	12	5	891	2	5	928
ASUNTOS INTERNOS	31	18	13	8	656	14	8	748
ENCUESTAS	57	29	19	12	514	37	18	686
ESTRATIFICACION	2	1	3	1	450			457
CONVOCATORIAS ENCUESTAS		2		1	325			328
CNPV - RESULTADO INFORMES	5	4	3	1	211	1	4	229
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	4	3	4	1	134	4	5	155
OTRAS CERTIFICACIONES	6	2	2		120			130
GESTION CONTRACTUAL	2	19	5		67	23	4	120
DATOS PERSONALES	3	4	1	3	102	2		115
BONOS PENSIONALES	1		1	1	106	3		112
PROCESOS JURIDICOS	3	1	4	4	86	1	4	103
INVITACIONES	7	9	3	4	76	4		103
CNPV - OPERATIVO				1	99	2		102
LICORES	1				83			84
FORMULARIOS ESTADISTICAS VITALES	24	8	5	4	35		1	77
INFORMACION CENSAL	2	2	2	1	62	1	1	71
CONTRA EL SERVICIO		1			35			36
OTRAS ENTIDADES		1	5	1	21	1	1	30
SOCIALIZACION OPERACIONES ESTADISTICAS	1				27		2	30
HOJAS DE VIDA	1				28			29
CERTIFICADO LABORAL			1		22		1	24
CONVOCATORIA CNSE DANE					22			22
CARTOGRAFIA	1		1		16			18
PETICION INCOMPLETA					17			17
CONTRA SERVIDOR	1				14			15
COPIAS			1		12			13
OTROS	3	1	2		4		2	12
				1	2		3	6
HONORARIOS					4			4
FACTORES SALARIALES		1			3			4
CENSO ECONOMICO	1				3			4
RECLAMACION DATOS PERSONALES		1	1		1			3
CNPV - OTROS		1			1			2
CNPV					1			1
CNPV - QUEJAS						1		1
TOTAL	316	136	133	149	7079	104	79	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRSD

NOTA. La fila sin "Tipo" corresponde a 6 PQRSD recibidas en las DT sin ser tipificadas y asignadas por el GIT. Seguimiento y Control de PQRDS.

5.2.2 Dependencia responsable de respuesta. GIT Control y Seguimiento PQRSD identificó 103 dependencias responsables de respuesta, de los cuales 29 concentraron el 87,13% de las PQRSD escritas durante el 3er.Trimestre 2019, por ejemplo: el GIT Banco de Datos atendió la mayor cantidad de peticiones, el GIT Control Disciplinario atendió la mayor cantidad de quejas y las denuncias presentadas, el GIT Administrativo Bogotá atendió la mayor cantidad de reclamos. Más de a mitad de estas PQRSD fueron atendidas por dependencias misionales, como se detalla a continuación.

PQRSD POR DEPENDENCIA 3er.Trimestre 2019						
DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
GRUPO INTERNO DE TRABAJO BANCO DE DATOS	1052	1	1			1054
Grupo de Trabajo Administrativo Bogotá	571	2	12			585
GRUPO INTERNO DE TRABAJO LOGÍSTICA DE AUTODILIGENCIAMIENTO Y REGISTROS	523	4	7			534
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ESTRATIFICACIÓN	465		1			466
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE GESTION HUMANA	432					432
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	395		1			396
GRUPO INTERNO DE TRABAJO AREA ADMINISTRATIVA	362					362
Grupo de Trabajo Administrativo Barranquilla	302	3	1			306
DIRECCIÓN DE GEOESTADISTICA	253					253
Grupo de Trabajo Administrativo Bucaramanga	250	2	1			253
Grupo de Trabajo Administrativo Cali	206	3	3			212
Banco de Datos Medellín	198					198
OFICINA ASESORA JURIDICA	169	1	2			172
Banco de Datos Cali	163		1			164
Grupo de Trabajo Administrativo Manizales	146					146
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENSO Y ESTUDIOS ESPECIALES	143					143
PROYECCIONES DE POBLACIÓN Y ANÁLISIS DEMOGRÁFICO	134					134
Grupo de correspondencia Medellín	124					124
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TEMÁTICA ECONÓMICA	120					120
Banco de Datos Bucaramanga	113					113
Dirección Territorial Manizales	100		4			104
Banco de Datos Manizales	102					102
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	101		1			102
Banco de Datos Barranquilla	92					92
Dirección Territorial Cali	91					91
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	66	15	2		5	88
Grupo de Trabajo Administrativo Medellín	79					79
Dirección Territorial Barranquilla	67		5			72
Grupo de Trabajo Operativo Bogotá	62	5	3			70
Demás dependencias responsable de respuesta	1016	8	5			1338
TOTAL	7897	44	50		5	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRSD

5.2.3 De los Informes mensuales de PQRSD. Comparados los informes mensuales de julio, agosto y septiembre de 2019 elaborados por el GIT Control y Seguimiento a PQRSD con los datos trimestrales consolidados exportados de ORFEO y entregados, se confirma que durante el 3er.Trimestre de 2019 las peticiones fueron la mayor cantidad, que la mayoría de las PQRSD se presentaron en DANE central, que el principal canal de atención fue el correo electrónico y que aumentó la cantidad de PQRSD contestada en términos, aunque con variaciones en los datos absolutos como se evidencia en los siguientes cuadros:

PQRSD 3er.Trimestre 2019																
	JUL	AGO	SEP	TOTAL	RESPUESTA							CANAL	JUL	AGO	SEP	TOTAL
PETICIONES	1982	1919	2554	6455		Contestado en terminos	Contestado Vencido	En terminos sin Contestar	No Requiere Respuesta	Vencidos sin contestar	TOTAL	VENTANILLA	431	460	482	1373
QUEJAS	12	21	11	44	JUL	1976		5		37	2018	PORTAL	606	641	587	1834
RECLAMOS	24	15	17	56	AGO	1876		11		71	1958	CORREO ELECTRÓNICO	981	857	943	2781
SUGERENCIAS				0	SEP	1874	57	33		48	2012	TELÓNICO			882	882
DENUNCIAS		3	3	6	TOTAL	5726	57	49	0	156	5988	PRESENCIAL			207	207
TOTAL	2018	1958	2585	6561								TOTAL	2018	1958	3101	7077

Fuente: Inf mensuales Git Control y Seguimiento PQRSD

En efecto, los informes mensuales del GIT Control y Seguimiento de PQRSD presentan diferencias cuantitativas absolutas entre los datos mensuales y el consolidado trimestral por falta de una estructura, clasificación y categorización sencilla y uniforme de las PQRSD; adicionalmente, se dificulta conocer la atención de las PQRSD por proceso aunque tanto el MiPG y la norma técnica de calidad se fundamentan en un modelo de operación por procesos y el "Enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos".

5.3 Análisis del procedimiento de Gestión de PQRSD y sus riesgos asociados. El procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD](#)" Versión 11 vigente a partir del 28 de mayo de 2018 muestra que los responsable de sus actividades y canales de comunicación difieren de los regulados mediante la Resolución 0677 de 2019 del DANE, por la cual, se reglamenta el trámite interno de PQRSD en términos de canales de comunicación, horario de atención, registro, responsabilidades, requisitos, plazos de respuesta, entre otros aspectos; lo cual, evidencia la desactualización del procedimiento en relación con la resolución citada por cuanto está pendiente aprobar en ISOLUCION una nueva versión del procedimiento que precise la mejora manera de atender PQRSD verbales y escritas por los canales de comunicación disponibles en las 33 sedes y subsedes del DANE en el territorio nacional; así como unificar el reporte periódico de la atención dada a las PQRSD presentadas a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el DANE.

De otra parte y de acuerdo con el Mapa de Riesgos del Proceso GDO publicado en ISOLUCIÓN, el riesgo asociado al procedimiento es: "No cumplir con el adecuado seguimiento y control para dar respuesta a las PQRSD que ingresan al aplicativo respectivo a nivel nacional", calificado con riesgo inherente "Extremo" y riesgo residual "Bajo", tiene como controles: el "Seguimiento a la atención y respuesta de los derechos de petición a través del aplicativo ORFEO" y la "Socialización a funcionarios sobre trámite con oportunidad y calidad de PQR (cuando sea necesario realizarlos)". Y revisado el monitoreo efectuado a este riesgo por el responsable del proceso se encuentra que:

"8 de agosto de 2019: en atención a las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno mediante Radicado 201914000060183 (informe preliminar de seguimiento y evaluación de Mapa de Riesgo - enero a abril de 2019), se ha realizado la revisión de las calificaciones de probabilidad e impacto de este riesgo, en zona inherente y residual; como resultado, se detectó un error en la formulación de esta herramienta de Excel (Formato PDE040LIN001r001V6), el cual, al ser corregido, generó las calificaciones de la probabilidad e impacto del riesgo residual los cuales son RARO y MENOR, respectivamente; de este modo, la zona de riesgo residual es BAJA, lo cual significa que no es necesario suscribir acciones de manejo en Plan de Mejoramiento.

30 de agosto de 2019: En atención a lo acordado en reunión del 30 de noviembre de 2018, se traslada el riesgo de "No cumplir con el adecuado seguimiento y control para dar respuesta a las PQRSD que ingresan al aplicativo respectivo a nivel nacional" del proceso de Difusión Estadística al Proceso de Gestión Documental. Una copia del acta de la reunión reposa en la Oficina Asesora de Planeación y respalda este cambio".

Sin embargo, el procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD](#)" Versión 11 vigente a partir del 28 de mayo de 2018 omite precisar el responsable, la evidencia y la periodicidad establecidas en el Mapa de Riesgos del Proceso GDO, así como, el control referido a la socialización. Por lo tanto, conviene verificar la eficacia de los controles y la calificación del riesgo residual, de acuerdo con la realidad operativa y funcional, porque la meta establecida en el Mapa de Riesgos para ambos controles es del 100%.

6. Respuestas recibidas al Informe Preliminar. Se recibieron y atendieron las siguientes:

6.1 La Dirección Territorial Bogotá, a través de su Director el 29 de noviembre de 2019, respondió: *"Sugiero se verifique el total de entradas y respuestas, la diferencia, por ejemplo, para el caso de Bogotá es de 1:4, es decir, que se respondió 4 veces lo que ingreso en el último trimestre, si bien puede existir algún rezago de las PQRSD que ingresaron el segundo trimestre la diferencia es considerable. De hecho, se me hace raro que Bogotá sólo recibió una PQRSD por certificación, voy a revisar con la persona encargada el número de PQRSD recibidas para darles el dato".*

Este hecho se explica por la re-asignación de PQRSD radicadas y respondidas en diferente lugar y confirma la falta de una estructura, clasificación y categorización sencilla y uniforme de las PQRSD recibidas y atendidas a través de los canales de comunicación disponibles.

6.2 La Dirección Territorial Manizales, a través de su Directora el 05 de diciembre de 2019, detalla el trámite dado a 2 PQRSD "Contestado Vencido" por esa Territorial, así: *"Radicado 20191210142822. Según el histórico de ORFEO, se puede evidenciar que la petición fue radicada el día 24 de julio de 2019, y posterior a ello, reasignada a varias dependencias (PQR Territorial Bogotá, GIT Contratos, GIT Administrativo Manizales). Finalmente, el día 5 de agosto de 2019, fue reasignado este radicado a la Dirección Territorial Manizales, cuando faltaban exactamente tres días para vencer; por lo anterior, se procedió a revisar el contenido de la petición y esta Dirección Territorial, procedió a dar respuesta el día 12 de agosto de 2019. Teniendo en cuenta la*

información detallada en el párrafo anterior, solicito amablemente revisar de acuerdo a su criterio, la responsabilidad de la Dirección Territorial, frente a esta respuesta fuera de término."

Y "Radicado 20194540000292. Según el histórico de ORFEO, se puede evidenciar que la petición fue radicada el día 13 de septiembre de 2019, y reasignada ese mismo día a PQR - Territorial Manizales, así mismo, fue reasignada al BANCO DE DATOS MANIZALES y se procedió a dar respuesta, el día 16 de septiembre de 2019, lo que indica, que la PQRSD fue contestada dentro de los términos establecidos. Teniendo en cuenta la información detallada en el párrafo anterior, solicito amablemente, aclarar que el Radicado N°. 20194540000292, fue contestado por parte del Banco de Datos Manizales, dentro de los términos establecidos."

Aunque el informe preliminar no detalla los números de radicación de las PQRSD por centrarse en los datos generales y agregados, el detalle del trámite evidenciaría debilidades en el registro y reporte de la atención a PQRSD. Y es inviable para la OCI revisar responsabilidades o aclarar los datos entregados porque excedería el objetivo y el alcance de este seguimiento.

6.3 El GIT Control Interno Disciplinario, a través de su Coordinadora el 11 de diciembre de 2019, respondió sobre 5 PQRSD "Contestado Vencido" atribuibles a ese Grupo Interno de Trabajo, así: "Para las peticiones con radicados 20193130138552, 20193130138552 y 20193130156732, se les dio respuesta dentro de los términos legales de la Ley Estatutaria del Derecho de Peticiones 1755 de 2015, siendo procedente para estas, la aplicación normativa de los términos de las peticiones de carácter general, que cuentan con quince (15) días para ser resueltas. Es así que estas fueron atendidas como se evidencian en la siguiente relación;

RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA
20193130138552	18/07/2019	09/08/2019	02/08/2019
20193130153152	08/08/2019	30/08/2019	30/08/2019
20193130156732	13/08/2019	04/09/2019	03/09/2019

"

En cuanto a las peticiones con Radicados 20193130149532 y 20193130149912, su trámite está sujeto a una actuación procesal, la cual se tramita a través de autos. Para el caso de las peticiones enunciadas, los citados autos fueron emitidos dentro de los términos legales y en el contenido de la comunicación dirigida a los sujetos procesales, se menciona la fecha y número de los autos, estas fueron atendidas como se evidencian en la siguiente relación;

RADICADO	FECHA DE RADICADO	TEMA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
20193130149532	02/08/2019	Copias de expediente 082-2018	20193130138681	05/09/2019	Auto Emitido 208 del 27 de Agosto de 2019
20193130149912	02/08/2019	Copias de expediente 082-2018	20193130066353	05/09/2019	Auto Emitido 208 del 27 de Agosto de 2019

"

Igualmente, aunque el informe preliminar no detalla los números de radicación de las PQRSD por centrarse en los datos generales y agregados, el detalle del trámite evidenciaría debilidades en el registro y reporte de la atención a PQRSD. Por tanto, es inviable para la OCI aclarar los datos entregados porque excedería el objetivo y el alcance de este seguimiento; se sugiere coordinar con las dependencias responsables las aclaraciones pertinentes sobre el estado de las peticiones.

6.4 La Dirección Territorial Centro - Oriente (Bucaramanga), a través de su Director el 11 de diciembre de 2019, respondió *"Me permito informar que la Territorial Centro Oriente no tiene ninguna observación al seguimiento"*.

6.5 La Dirección Territorial Nor-Occidente (Medellín), a través de su Director el 12 de diciembre de 2019, respondió *"Desde la Territorial Noroccidental no tenemos comentarios sobre el informe"*.

6.6 La Dirección Territorial Sur-Occidente (Cali), a través de su Directora el 13 de diciembre de 2019, respondió así: *"Me permito dar respuesta al informe preliminar de Seguimiento PQRSD correspondiente al tercer Trimestre de 2019, el informe preliminar Radicado No 2019400077893 es completo porque abarca todos los procesos desde el peticionario hasta su respuesta del área encargada/especializada , solo queremos realizar una observación en lo que corresponde a respuesta "contestadas vencidas" (ver pantallazo) que registran 12, para el **Banco de Datos Cali** y revisando el cuadro de seguimiento PQRSD que se tiene en la Territorial y en consulta de las funcionarias del C.I.A.C que les corresponden esta labor no tenemos esta cantidad de radicados. Por lo anterior solicitamos nos relacionen los 12 radicados que se registran como "contestados vencidos", para verificar y mejorar nuestro proceso de respuesta. Por otro queremos resalta que para este mes de diciembre de 2019 se observa que los radicados de entrada en el sistema Orfeo están vienen radicados con el Peticionario y esto agiliza los procesos para el cuadro de seguimiento"*

Aunque el informe preliminar no detalla los números de radicación de las PQRSD, por centrarse en los datos generales y agregados y que su elaboración corresponde a un seguimiento propio del control posterior, de acuerdo con el archivo Excel exportado de ORFEO suministrado por el Git Seguimiento y control PQRSD en el 3er.Trimestre 2019, los radicados *"contestados vencidos"* son:

# RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ESTADO	NOMBRE DE DEPENDENCIA QUE SE REASIGNA	FECHA REASIGNACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	Tiempo real
20191210128352	06/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	08/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038661	26/07/2019	Contestado Vencido
20191210128562	07/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	08/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038671	26/07/2019	Contestado Vencido
20193130128842	08/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	08/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038111	24/07/2019	Contestado Vencido
20191210128862	08/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	08/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038731	26/07/2019	Contestado Vencido
20193130129962	08/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	08/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038751	26/07/2019	Contestado Vencido
20194490004422	08/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	09/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038761	26/07/2019	Contestado Vencido
20191210133462	11/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	12/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480038931	29/07/2019	Contestado Vencido
20191210147142	30/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	31/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480042631	06/08/2019	Contestado Vencido
20191210147902	31/07/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali	31/07/2019	Banco de Datos Cali	20194480042641	06/08/2019	Contestado Vencido
20193130190002	24/09/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali		Banco de Datos Cali	20194480057891	10/10/2019	Contestado Vencido
20193130193192	27/09/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali		Banco de Datos Cali	20194480057621	09/10/2019	Contestado Vencido
20191210193822	29/09/2019	Archivado	Dirección Territorial Cali		Banco de Datos Cali	20194480058091	11/10/2019	Contestado Vencido

6.7 El GIT – Información y Servicio al Ciudadano, a través de su Coordinador el 13 de diciembre de 2019, *presentó los siguientes comentarios:*

"...Se adjunta adicionalmente un cuadro: Este cuadro no está contenido en ninguno de los informes antes mencionados, tampoco se especifica el autor del mismo, ni se ajusta a lo señalado en la fuente de información citada.

Frente a esto no se entiende porqué este cuadro si toma como fuente de información la Resolución No. 0677 de 2019, la cual a su vez tiene como referencia el Decreto No. 1166 de 2016, no tiene coherencia con la misma, incluyéndose ítems que no corresponden canales de comunicación para la recepción de solicitudes, sean estas verbales o escritas, como es el caso de las Socializaciones de Información Estadística, las Sensibilizaciones DANE, los Suscriptores, el Sistema de Datos Abiertos, el Chat, entre otros, que son servicios que ofrece la entidad y que no son herramientas o canales idóneos para la recepción de PQRS, motivo por el cual no están incluidos en la Resolución como se puede observar.

Se observan errores en la interpretación de la Resolución No. 0677 de 2019 y de la información contenida en el informe de registro y medición de satisfacción con periodicidad mensual, lo que resulta en la elaboración del cuadro antes mencionado, y da lugar a que en la página 3 del informe se mencione : "En resumen, 4 dependencias registran la atención de las PQRS (lo que no es tan así) y reportan de manera independiente, según el canal, el lugar de presentación y si es misional o general, la Oficina de Sistemas de Información (OSI) registra la atención telefónica de PQRS de carácter general; y hay dispuesto un sitio virtual para recibir denuncias por corrupción dirigido a la Procuraduría."

Con base en este comentario se precisa el cuadro inicial de Canales de Comunicación según los Artículos: 6. *Canales de comunicación para la recepción de solicitudes*, 7. *Peticiones Verbales* y 8. *Registro de PQRS presentadas por escrito* de la Resolución 0677 de 2019 del DANE.

Se refieren a *las Socializaciones de Información Estadística, las Sensibilizaciones DANE, los Suscriptores, el Sistema de Datos Abiertos, el Chat, entre otros, que son servicios que ofrece la entidad* porque su omisión en la citada Resolución interna del DANE no altera su idoneidad para el ejercicio de derechos toda vez que la Ley 1437 de 2011, en el Numeral 1 del Artículo 5

estipula, que toda persona tiene derecho a *"Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación a cerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal evento."*

De otra parte, en los Artículos 6, 7 y 8 de la Resolución 0677 de 2019 del DANE se precisa la intervención en el trámite interno de PQRSD de: Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC), GIT Gestión Documental, Direcciones Territoriales y Subsedes, Git Información y Servicio al Ciudadano, Git Seguimiento y Control al PQRSD; además, mediante el artículo 11 precisan las responsabilidades frente a la recepción, atención y control de las PQRSD incluyendo también a las Oficinas de Sistemas, Jurídica y Control Interno. En consecuencia, es imprecisa la referencia a errores de interpretación normativa.

"Respecto al análisis del procedimiento GDO-020-PD-004 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD" Versión 11 del 28 de mayo de 2018, al que hace referencia el informe, se observa que en las políticas de operación se especifican cuáles son los canales a través de los cuales son atendidas las atenciones verbales. Otra política de operación también señala que las atenciones telefónicas, presenciales, redes sociales y chat no les aplica el procedimiento de PQRSD, lo cual es acorde con lo señalado en párrafos anteriores haciendo referencia a la incorrecta información contenida en el cuadro sobre peticiones verbales y escritas. ...

De acuerdo a este procedimiento las únicas dependencias que reciben peticiones son GIT Información y Servicio al Ciudadano y Gestión Documental. El GIT Seguimiento y Control de PQRSD es el encargado de estar al tanto de la gestión de las mismas, lo cual cambia cuando se hace el traslado del proceso de DIMCE a la Secretaría General del DANE en el mes de noviembre de 2018, y se expide la Resolución de creación del GIT Seguimiento y Control de PQRSD en el mes de octubre de 2018.

De acuerdo al procedimiento vigente en Isolución es responsabilidad del GIT de Información y Servicio al Ciudadano la elaboración de los informes sobre la gestión de PQRSD (los cuales fueron entregados), pero en el momento en que el proceso ya no hace parte de DIMCE, la responsabilidad en la elaboración de los mismos, así como el cargue de indicadores de gestión es de la Secretaría General.

El procedimiento vigente tampoco señala como evidencia los informes de registro y medición de satisfacción, ya que estos informes corresponden a otro proceso y atienden a otras necesidades de información en caso de auditorías o seguimientos periódicos."

Este comentario sobre el procedimiento GDO-020-PD-004 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD" Versión 11 del 28 de mayo de 2018 omite el hecho de que esta desactualizado en relación con la Resolución 0677 de 2019 del DANE y está pendiente su actualización en los términos del Acto Administrativo, así como la revisión de sus riesgos y controles asociados en función de su realidad operativa y funcional.

"... se aclara lo siguiente:

1. Los informes de registro y medición de satisfacción tienen una periodicidad mensual. La información contenida en el apartado de registro hace referencia a atenciones y servicios. También hay que tener en cuenta que una atención no es lo mismo que una petición. La atención puede ser una orientación, la cual queda registrada como contacto telefónico DANE Central por medio de la plataforma Avaya o atendida y registrada con un consecutivo como las que reposan en la base de datos del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía –SIAC por medio de los Centros de Información y Atención al Ciudadano –CIAC a nivel nacional, que luego se convierten en peticiones verbales de acuerdo a la naturaleza de las mismas.
2. El renglón denominado solicitudes de información general corresponde a solicitudes que eleva la ciudadanía a la Entidad a nivel nacional que son únicamente **recepcionadas** y que corresponden a asuntos diferentes a solicitudes de información estadística. Este dato lo genera la Oficina de Sistemas mensualmente como administrador del software ORFEO, y que informa al GIT para ser incluido en el informe de atenciones. La única finalidad, es llevar un registro numérico.

Sobre la gestión y especificaciones de las solicitudes, su naturaleza, asunto, oportunidad en la gestión, etc. da cuenta el GIT Seguimiento y Control a PQRSD por medio de sus informes publicados en el portal web. Se sugirió en su momento que no se utilizara la sigla PQRSD en el informe de registro y medición de satisfacción elaborado por el GIT Información y Servicio al Ciudadano, dado que, se podría generar confusión con los informes elaborados por el GIT Seguimiento y Control de PQRSD.

Enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>

3. En el portal web de la Entidad se tienen los históricos del informe que contienen la información de PQRSD con sus especificaciones (desde 2015) y del informe de registro y medición de satisfacción (desde 2013).

Enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>

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

Respecto a las peticiones verbales que se reciben por medio de los CIAC y que se registran en el SIAC de acuerdo a la resolución 0677 de 2019 y los procedimientos de los procesos Detección y Análisis de Requerimientos –DAR y Difusión Estadística -DIE, como GIT de Información y Servicio al Ciudadano estamos enviando la información que corresponde a estas peticiones verbales desde el mes de octubre, de acuerdo a solicitud elevada por la Coordinación del GIT de Seguimiento y Control de PQRSD para su inclusión en los informes de PQRSD, teniendo en cuenta que nuestro registro en SIAC es un insumo para estos informes, buscando además que no se relacione otras información que no aplica o no tiene características de PQRSD. ..."

Con base en el comentario sobre *Los informes de registro y medición de satisfacción* se incluye como Anexo 1 un diagrama conceptual en el cual se contextualiza la atención a las PQRSD como la intersección o el factor común que posibilita el ejercicio eficaz de derechos y la efectividad de la gestión documental, la atención al ciudadano, del derecho de petición, de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, en aras de un sistema de Gestión Pública articulado funcional y operativo. Y se precisa que la afirmación “...una atención no es lo mismo que una petición...” contradice el numeral 1 del Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y el literal a) del artículo 4 de la Resolución 0677 de 2019, pues toda petición debe ser atendida en los términos y condiciones establecidos en la Ley 1755 de 2015: *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.*

“Con relación a las Conclusiones del informe preliminar:

6.1 Se verifica la existencia y funcionamiento de 4 involucrados en el registro de las PQRSD según el canal y el lugar de presentación: GIT Información y Atención al Ciudadano, la atención verbal telefónica y presencial de PQRSD misional; la (OSI) registra la atención telefónica de PQRSD de carácter general, el GIT Gestión Documental las PQRSD escritas y radicadas en DANE Central y el GIT Control y Seguimiento a PQRSD la escritas; c/u reporta su propio registro independiente.

Comentario: Se sugiere revisar nuevamente la redacción porque no es clara esta conclusión, ya que, no son todas estas dependencias las involucrados en el registro de las PQRSD según el canal de atención (Verbal, escrito).

6.2 El orden de magnitud de la atención de PQRSD en el DANE es sustancialmente mayor al incluir otras fuentes de información como el informe mensual de registro y medición de satisfacción de la ciudadanía de DIMCE, pese a que no es claro quién atiende y registra la atención a PQRSD

Comentario: Se debe hacer claridad que solo una dependencia en este caso el GIT Seguimiento y Control de PQRSD elabora el informe sobre la gestión del PQRSD.

El GIT Información y Servicio al Ciudadano elabora un informe mensual de registro y medición de satisfacción, de acuerdo a la información que reposa en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía –SIAC, el cual tiene otra finalidad y es evidencia de otros procesos.

Que desde el mes de octubre de acuerdo a solicitud expresa del GIT Seguimiento y Control de PQRSD a la Coordinación del GIT Información y Servicio al Ciudadano se envía por medio de correo electrónico la información de las peticiones verbales que se reciben por medio de los Centros de Información y Atención al Ciudadano a nivel nacional, para ser incluidos en los informes del PQRSD elaborados por el GIT Seguimiento y Control de PQRSD.

La atención de PQRSD en el DANE depende del área competente, de acuerdo a la Resolución 0677 de 2019. Cuando se trata de PQRSD escritas la plataforma para hacer seguimiento es ORFEO, en la cual se puede observar la trazabilidad de la gestión.

Por lo anterior, resulta pertinente que para un análisis acertado de la información relacionada con PQRSD, el auditor o evaluador tenga claridad acerca del manejo de las solicitudes que los ciudadanos elevan al DANE y su gestión en DANE Central y Direcciones Territoriales, dadas las particularidades que existen por la misionalidad y la estructura organizacional.

Estamos de acuerdo con la necesidad urgente de actualizar los procedimientos, guías y manuales sobre gestión de PQRSD, de acuerdo a la normatividad vigente, para mejorar la gestión y la presentación de informes al interior de la Entidad, de acuerdo con la realidad operativa y funcional."

Finalmente, con base en los comentarios sobre las conclusiones del informe preliminar, se revisaron y ajustaron las conclusiones a la luz del criterio de auditoria Resolución 0677 de 2019 del DANE.

7. CONCLUSIONES

- 7.1 Se verifica la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en el registro de las PQRSD según el canal y el lugar de presentación: GIT Información y Atención al Ciudadano, la atención verbal de PQRSD misional; la (OSI) registra la atención telefónica de PQRSD de carácter general, el GIT Gestión Documental las PQRSD escritas y radicadas en DANE Central y el GIT Control y Seguimiento a PQRSD las recibidas por escrito en las Direcciones Territoriales y Subsedes; c/u reporta su propio registro independiente.
- 7.2 El orden de magnitud de la atención de PQRSD en el DANE es sustancialmente mayor al incluir otras fuentes de información como el informe mensual de registro y medición de satisfacción de la ciudadanía de DIMCE, pese a que no es claro quién atiende y registra las PQRSD recibidas a través de la línea transparente y del PBX relativas a asuntos no-misionales.
- 7.3 Se evidencia una mejora en la oportunidad de la respuesta a PQRSD escritas con un incremento del 94.04% de "Contestada en términos" respecto al 2º trimestre 2019, cuando se respondió de manera oportunas el 89% del total.
- 7.4 Se evidencia desactualización del procedimiento "GDO-020-PD-004 [Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD](#)" Versión 11 vigente a partir del 28 de mayo de 2018 en relación con la reglamentación interna del trámite de PQRSD (Resolución 0677 de 2019 del DANE), y como corolario la necesidad de verificar la eficacia de los controles, y por tanto la calificación del riesgo residual, de acuerdo con la realidad operativa y funcional.

8. RECOMENDACIONES.

- 8.1 Integrar un reporte consolidado de la atención de PQRSD misionales y generales por los diferentes canales de comunicación disponibles permite cuantificar y cualificar la demanda total de servicios, al tiempo que facilitaría un análisis estratégico comparativo con las prioridades del Plan Estratégico Institucional (PEI) y de los demás planes derivados, con los procesos y con las evaluaciones, incluyendo la medición de la satisfacción del usuario.
- 8.2 Agrupar las clasificaciones de la Tabla de Retención Documental (TRD) en las definiciones de "Petición", "Queja", "Reclamo", "Sugerencia" y "Denuncia" establecidas en la Resolución 0677 de

2019 del DANE (mediante la cual, se reglamenta la atención interna de las PQRS), para el registro y reporte de su recepción y atención por cualquiera de los canales de comunicación disponibles y para todas las dependencias involucradas.

- 8.3 Agrupar las clasificaciones de la Tabla de Retención Documental (TRD) en los conceptos PQRS en una estructura, clasificación, categorización sencilla y uniforme del registro de PQRS en ORFEO, permite la comprensión y contextualización de los datos.
- 8.4 Reportar las PQRS recibidas y atendidas por proceso, aprovechando la implementación del nuevo Mapa de Procesos, del enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgo.
- 8.5 Realizar una prueba anual de calidad de la atención a PQRS utilizando un usuario "encubierto" como una actividad de autocontrol de la primera línea de defensa contra riesgos, y verificar así la oportunidad, eficacia, potencialidades y dificultades en la atención de PQRS por los canales de comunicación disponibles.

Cordialmente,



DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Armando Sánchez Guevara, Asesor Oficina de Control Interno

Aprobó: Duvy Plazas – Jefe Oficina de Control Interno

c/c: María Fernanda de la Ossa Archila - Secretaria General

Direcciones Territoriales Centro Oriente; Sur Occidente; Noroccidente y Centro Bogotá

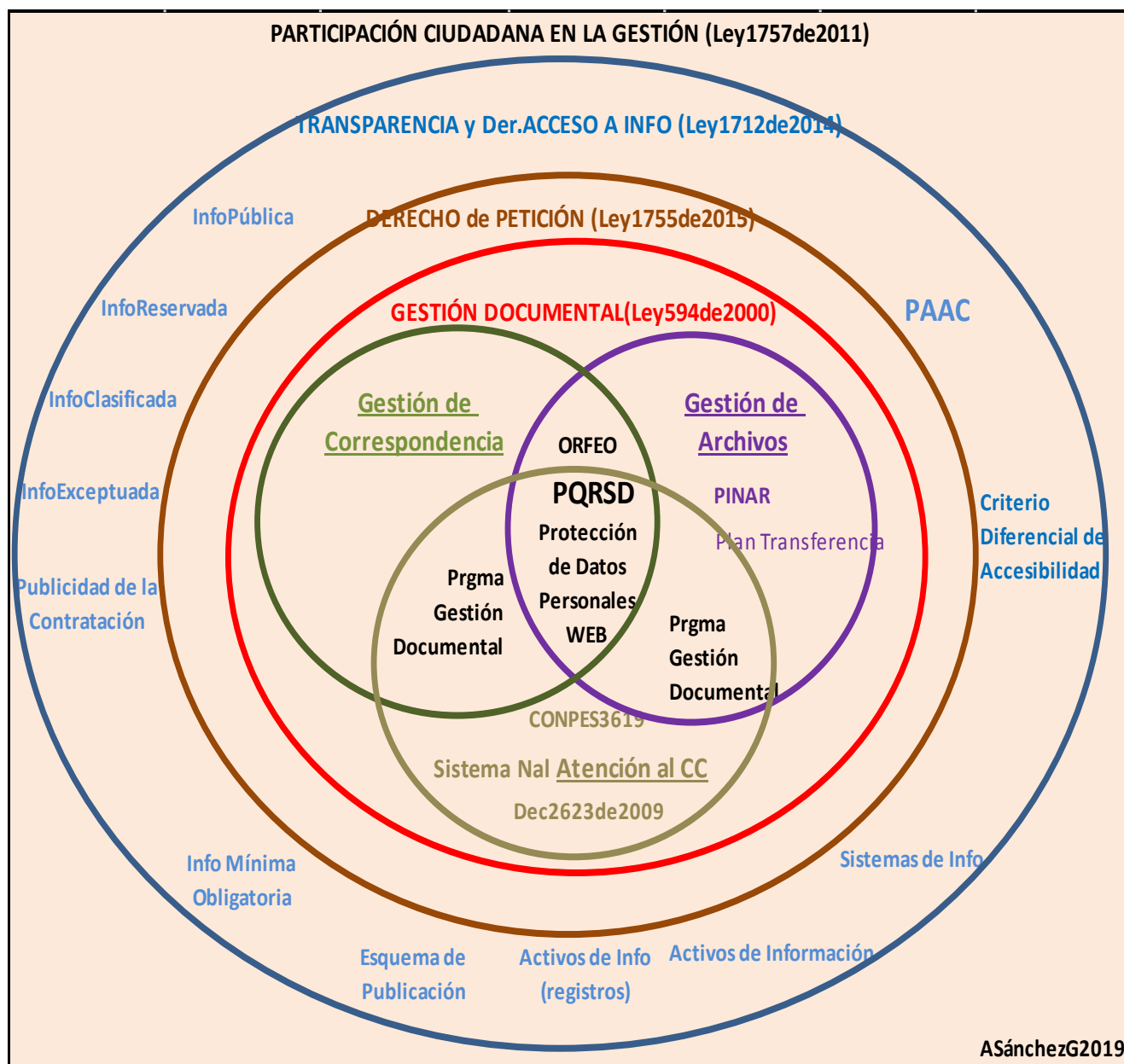
Dirección de Censos y Demografía; Gestión de Talento Humano; Oficina de Control Interno Disciplinario; Compras Públicas;

Grupo Interno de Trabajo de Estratificación; Grupo Interno de Trabajo Logística de Autodiligenciamiento; Grupo Interno de Trabajo

Censo y Estudios Especiales; Dirección de Metodología y Producción Estadística; Grupo Interno de Trabajo Temática Económica;

Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos.

ANEXO1



Dado que todo requerimiento a una organización estatal es un derecho de petición sea cual sea su forma de presentación y el canal de comunicación utilizado, la atención a las PQRSD es la intersección o el factor común que posibilita el ejercicio eficaz de derechos y la efectividad de la gestión documental, la atención al ciudadano, del derecho de petición, de la transparencia y el derecho de acceso a información pública, en un sistema de gestión pública que involucra los elementos citados en este diagrama conceptual en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, en aras de su articulación operativa y funcional.

ANEXO2

RESPUESTA a PQRS 3er. Trimestre 2019

DEPENDENCIA	Contestado en terminos	Contestado Vencido	En terminos sin Contestar	No Requiere Respuesta	Vencidos sin contestar	TOTAL
GRUPO INTERNO DE TRABAJO BANCO DE DATOS	1023	10	1	20		1054
Grupo de Trabajo Administrativo Bogotá	574	2	2	7		585
GRUPO INTERNO DE TRABAJO LOGÍSTICA DE AUTODILIGENCIAMIENTO Y REGISTROS	403	17		110	4	534
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ESTRATIFICACIÓN	288	3	13	162		466
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE GESTION HUMANA	163	13		210	46	432
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	288	66	1	39	2	396
GRUPO INTERNO DE TRABAJO AREA ADMINISTRATIVA	3	1		358		362
Grupo de Trabajo Administrativo Barranquilla	302	1		3		306
DIRECCIÓN DE GEOESTADISTICA	107	3		142	1	253
Grupo de Trabajo Administrativo Bucaramanga	239			11	3	253
Grupo de Trabajo Administrativo Cali	209	1		2		212
Banco de Datos Medellín	198					198
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	5	4	132	18	172
Banco de Datos Cali	149	12		2	1	164
Grupo de Trabajo Administrativo Manizales	144	1		1		146
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENSO Y ESTUDIOS ESPECIALES	113	5		25		143
PROYECCIONES DE POBLACIÓN Y ANÁLISIS DEMOGRÁFICO	112	5	2	11	4	134
Grupo de correspondencia Medellín	124					124
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TEMÁTICA ECONÓMICA	104	3	8	5		120
Banco de Datos Bucaramanga	111			2		113
Dirección Territorial Manizales	85			19		104
Banco de Datos Manizales	96	1		5		102
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	78	4		19	1	102
Banco de Datos Barranquilla	92					92
Dirección Territorial Cali	76	2		11	2	91
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	43	5		40		88
Grupo de Trabajo Administrativo Medellín	69			10		79
Dirección Territorial Barranquilla	57			15		72
Grupo de Trabajo Operativo Bogotá	40			30		70
Grupo de Trabajo Operativo Medellín	33			22		55
Grupo de Trabajo Operativo Bucaramanga	16			32	1	49
PQR BARRANQUILLA	1			47		48
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO DE PERSONAL	14	5		26	3	48
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATOS	22	4		17	2	45
DIRECCION DEL DEPARTAMENTO	5			35	4	44
GRUPO INTERNO DE TRABAJO VINCULACION Y CARRERA ADMINISTRATIVA	14	1	2	16	1	34
Subsede Ibagué				34		34
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTABILIDAD	4		1	27	1	33
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2		15	10	28
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ESTADÍSTICAS VITALES	17	1		10		28
Subsede Santa Marta	10			15	1	26
Grupo de Trabajo Operativo Barranquilla	14			11		25
Grupo de Trabajo Operativo Cali	8	1		14	1	24
Subsede San Andres	4			19		23
Subsede Armenia				23		23
GRUPO INTERNO DE TRABAJO AGROPECUARIO	10			13		23
GRUPO INTERNO DE TRABAJO MARCO GEOESTADISTICO NACIONAL	19	4				23
Subsede Neiva	5			18		23
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DIRECTORIO ESTADISTICO	18	1		2		21
DIRECCION DE DIFUSION, MERCADEO Y CULTURA ESTADISTICA	7			11		18
GRUPO INTERNO DE TRABAJO NOMENCLATURAS Y CLASIFICACIONES	13			4		17
Subsede Montería	6			11		17
Grupo de Trabajo Operativo Manizales				17		17

GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERIA	14	1		1		16
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANIFICACION ESTADISTICA	3	2		10		15
Subsede Villavicencio	6			9		15
GRUPO INTERNO DE TRABAJO METODOLOGÍA DE ÍNDICES E INDICADORES	7			4	2	13
Subsede Cartagena	1			12		13
SECRETARIA GENERAL	1			10	2	13
Subsede Valledupar	6			6		12
OFICINA DE SISTEMAS	3			9		12
GRUPO INTERNO DE SECTORES INSTITUCIONALES Y SINTESIS GENERAL				10		10
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	5	1		4		10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5			4		9
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CALIDAD ESTADISTICA	2			7		9
Subsede Cúcuta	1			7		8
SUBDIRRECCION	4			4		8
Subsede Riohacha				8		8
GRUPO INTERNO DE TRABAJO AREA FINANCIERA				8		8
RELACIONES INTERNACIONALES	1	1		6		8
GRUPO INTERNO DE CUENTAS SATELITE	5			3		8
GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3		1	3		7
AREA GESTION HUMANA	1	1		5		7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INDICADORES Y CUENTAS AMBIENTALES	2			5		7
Subsede Tunja	1	1		5		7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CUENTAS TRIMESTRALES	6					6
Subsede Sincelejo				6		6
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN DE GEOINFORMACIÓN	3			3		6
Dirección Territorial Bucaramanga				6		6
Subsede Pereira				5		5
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACION, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN				4		4
Archivo y Correspondencia verificado				4		4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INVESTIGACION ESTADISTICA Y ANALISIS	1			3		4
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PRUEBA)				4		4
PQR-TERRITORIAL MANIZALES				4		4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO GEOESTADISTICO	3			1		4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CUENTAS DEPARTAMENTALES	2	1				3
Subsede Puerto Inirida				2		2
Subsede Popayán				2		2
Subsede Florencia				2		2
Subsede Quibdo	2					2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO BIENES Y SERVICIOS	2					2
Grupo de correspondencia Cali				2		2
Subsede San Jose del Guaviare				2		2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLATAFORMAS TECNOLOGICAS Y SISTEMAS DE INFORM					2	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ALMACEN E INVENTARIOS				1		1
Subsede Puerto Carreno				1		1
CENTRAL DE CUENTAS				1		1
Subsede Pasto				1		1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PRESUPUESTO				1		1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO LOGÍSTICA DE ENTREVISTA DIRECTA	1					1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACION TECNICA				1		1
Dirección Territorial Medellín				1		1
TOTAL	5635	187	35	2027	112	7996

Fuente: Git Control y Seguimiento PQRS