

Bogotá D. C.

1.4

MEMORANDO

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

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

ASUNTO: Informe Final de Seguimiento PQRSD 1er. Semestre 2020.

Respetado Doctor Oviedo:

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período comprendido entre enero y junio de 2020, 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 Auditorias y Seguimientos 2020; cuyo resultado se presenta a continuación:

- 1. Objetivos.** Verificar que la atención a las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del DANE, y específicamente: **i)** Revisar el cumplimiento de los criterios establecidos para la atención de PQRSD y las medidas aplicadas en virtud de los Decretos de Emergencia Sanitaria por COVID19 y **ii)** Revisar los procedimientos documentados para la atención de las 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.

3.1 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...

Artículo 74. "Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

3.2 Ley 1474 de 2011:

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (...)*

3.3 Ley 962 de 2005:

Artículo 15. Derecho de turno. *Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el art. 32 del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley."*

3.4 Ley 1437 de 2011: "Artículo 7. **Deberes de las autoridades en la atención al público.** ...

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente."

3.5 Ley 1712 de 2014:

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. *Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: ... h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes,*

quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado

Artículo 24. Del derecho de acceso a la información: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

Artículo 25. Solicitud de acceso a la información pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.;

Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a la información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

3.6 Decreto 1081 de 2015:

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea."

3.7 Decreto 1081 de 2015: "Artículo 2.1.1.3.1.2 **Seguimiento a las solicitudes de información pública.** En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma."

3.8 Decreto 1081 de 2015:

"Artículo 2.1.1.3.1.6 **Motivación de los costos de reproducción de información pública.** Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información...".

3.9 Ley 1755 de 2015:

*"Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.... Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito., Artículo 21. Funcionario sin competencia. Artículo 30. Peticiones entre autoridades.*

*Artículo 29. **Reproducción de documentos.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado."*

3.10 Presidencia de la República, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2, 2015:

"LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ...

Presentación de las peticiones

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.*
- *Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.*
- *Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.*
- *Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.*

La Entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoonlinea.gov.co).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- *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.*
- *Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.*

- *Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.*
- *Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.*
- *Contar con la política de protección de datos personales.*

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Respuesta a las peticiones

- *La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.*
- *La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.*
- *El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.*
- *Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.” (p.39-40)*

3.11 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”:*

3.12 Los procedimientos: gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003), y atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004), publicados en el software para la gestión de la calidad: ISOLUCIÓN.

4. Alcance: El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre enero y junio de 2020 DANE – FONDANE a través de los diferentes medios idóneos (canales de comunicación).

5. Resultado del Seguimiento:

5.1 Cumplimiento de criterios para la atención de PQRSD.

Con ocasión del nuevo mapa de procesos, la atención de PQRSD se encuentra ahora enmarcada dentro del Proceso de Comunicación (COM) cuyo objetivo es: *“Definir e implementar lineamientos, estrategias, herramientas, acciones comunicativas y de pedagogía social para los diferentes grupos de interés, que faciliten el acceso, uso y promuevan la cultura estadística en el país.”* Y de acuerdo con la información aportada por la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística (DIMCE):

"Dentro de la entidad se cuenta con el GIT Seguimiento y Control a PQRSD, encargado del monitoreo permanente del trámite interno de las comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía."

En el Procedimiento **gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)**, se definen las actividades requeridas para la gestión de comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD en la Entidad, así como el seguimiento y control de las mismas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales, a su vez indica con detalle las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRSD que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*El GIT Información y Servicio al Ciudadano es el encargado de dar respuesta a las solicitudes de información estadística recibidas por la ciudadanía, para lo cual cuenta con el Procedimiento **atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004).**"*

De acuerdo con la Resolución 0677 de 2019 del DANE mediante la cual se reglamenta la atención interna de las PQRSD y los procedimientos mencionados: **i)** la recepción y registro de PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSDS utilizando también ORFEO, como se muestra a continuación:

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

Fuente: Artículo 6, 7 y 8, Resolución 0677 de 2019 del DANE

ASánchezG

5.1.1 Tanto en la Resolución 0677 de 2017 del DANE como en los procedimientos documentados se registra la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en la atención de PQRSD según el canal y el lugar de presentación: Git Información y Atención al Ciudadano, la atención verbal misional; el Git Gestión Documental las escritas y radicadas en DANE Central y el Git Control y Seguimiento a PQRSD las recibidas por escrito en las DT y Subsedes; c/u reporta su propio registro independiente. Sin embargo, no hay evidencia de la atención telefónica de PQRSD a través del PBX, la línea transparente y las relativas a asuntos no-misionales.

En relación con las PQRSD verbales misionales 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/2020-I- semestre-REGISTRO_SATISFACCION.pdf

el total nacional de atención y servicios se resume en el siguiente cuadro a junio 2020:
cuadro a junio 2020:

Total nacional de atenciones I semestre 2020								
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020-1		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total 2020-1
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	183	382	214	0	0	0	779
	Telefónico**	483	853	410	285	404	413	2.848
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNESC	99	773	250	35	76	84	1.317
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	46	66	65	66	60	64	367
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	421	391	445	504	454	352	2.567
	Redes Sociales	30	68	63	160	140	102	563
	Certificaciones Digitales	951	727	550	532	354	439	3.553
	Sistema de Datos Abiertos	15.188	22.252	19.846	16.884	12.898	13.951	101.019
	Chat	1.975	2.879	3.179	4.091	3.881	2.986	18.991
	Chat - Asesor Virtual	2.685	3.463	3.732	4.888	5.168	3.285	23.221
	TOTAL	22.061	31.854	28.754	27.445	23.435	21.676	155.225

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Fuente: Imagen Informe de Registro y Medición de Satisfacción de la Ciudadanía DIMCE, enero – junio de 2020. Pág 15.

El informe de DIMCE da cuenta de la atención mensual a PQRSD: "Presencial, Telefónico, Socialización información estadística, Sensibilización DANE y FNESC (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 es de 155.225 servicios durante el 2020; adicionales a la atención a PQRSD escritas registradas a través de ORFEO. Por lo tanto, el orden de magnitud de la atención de PQRSD en el DANE es sustancialmente mayor al incluir otras fuentes de información, pese a que no se utilizan en el informe DIMCE los conceptos de Petición, Queja, Reclamos, Sugerencia y Denuncia establecidos en el artículo 4 de la Resolución 0677 de 2019 del DANE.

5.1.2 Se evidenció copia de los informes trimestrales al jefe o director de la entidad sobre PQRSD durante el 1er Semestre 2020, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995, así: Informe

primer trimestre 2020 el 8 de mayo de 2020 y Informe segundo trimestre 2020, el 15 de julio de 2020, publicados en el sitio <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>:

5.1.3 Se evidencia la publicación de *"Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;"* en cumplimiento del literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014: **i)** Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD; **ii)** Resolución 0677 de 2019 *"Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD en el Dane y Fondane"*, **iii)** Decreto 1166 de 2016 relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; **iv)** Las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud; **v)** La respuesta a las PQRSD anónimas o sin dirección; en el sitio: <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s>

5.1.4 Para el seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas (Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015) en DANE-FONDANE, se usa el formulario web ubicado en el enlace <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php> en el que todo ciudadano que presente una petición recibe a vuelta de correo los siguientes datos: **i)** Número de radicado, **ii)** Fecha de ingreso, **iii)** Tipo de solicitud, **iv)** Código de verificación; con la que el ciudadano puede realizar el seguimiento a su solicitud en el enlace <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/consultaWeb/>.

5.1.5 El DANE-FONDANE, en cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015, tiene a disposición de la ciudadanía la información de medios idóneos para la recepción de solicitudes de información en los enlaces del portal web que se relacionan a continuación:

<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-interes/preguntas-y-respuestas-frecuentes#sobrenuestros-servicios>.

<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado>.

El Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del DANE se accede mediante el enlace: <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php>, el cual cumple con el procedimiento gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s>

5.1.6 El DANE cumple con el mandato del Artículo 2.1.1.3.1.6., del Decreto 1081 de 2015, mediante su Resolución 07 de 2015 *"Por la cual se establece la política de difusión y venta en pesos y dólares al*

público, por concepto de costos de reproducción de publicaciones e información estadística a la medida producida por el DANE”.

5.1.7 Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, en cumplimiento del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 1995, y en adición a la atención las PQRSD verbales misionales, DIMCE reporta:

Tabla 2. Número de solicitudes recibidas.

Recibo por Dependencia Territorial o Sede	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
313 GDO Central	2.577	2.142	1.926	1.681	2.146	3.903	14.375
121 PQRSD Central	823	536	654	583	496	891	3.983
469 Grupo De Correspondencia Medellín	39	14	11	24	13	29	130
439 correspondencia Bucaramanga	24	16	25	3	2	32	102
429 Grupo Correspondencia Bogotá	20	17	16	3	4	13	73
419 Grupo De Correspondencia Barranquilla	33	24	8	1	1	1	68
409 Subsede San Andres Barranquilla	25	18	10	2		3	58
449 Grupo De Correspondencia Cali	14	11	7	2	1	14	49
413 Subsede Cartagena Barranquilla	7	11	19			1	38
453 Subsede Armenia Manizales	14	12	5	1	3		35
459 Grupo De Correspondencia Manizales	10	15	5	1	1	1	33
414 Subsede Santa Marta Barranquilla	8	10	6		1	1	26
425 Subsede Neiva Bogotá	12	5	8		1		26
463 subsede Montería Medellín	7	7	9			1	24
433 Subsede Cúcuta Bucaramanga	5	12	4				21
416 Subsede Valledupar Barranquilla	8	5	4			1	18
415 Subsede Sincelejo Barranquilla	13	3					16
423 Subsede Tunja Boyacá	4	1	5		1	5	16
424 Subsede Villavicencio Bogotá	1	7	3	1		4	16
455 Subsede Ibagué Manizales	4	5	4				13
454 Subsede Pereira Manizales	4	2	4	1		1	12
443 Subsede Pasto Cali	3		7			1	11
426 Subsede Florencia Bogotá	3	1	2		1		7
417 Subsede Riohacha Barranquilla	1	1	3				5
465 Subsede Quibdó Medellín	1		1				2
230 Dirección De Censos y Demografía				1			1
444 Subsede Popayán Cali						1	1
462 Coordinación Operativa Medellín						1	1
Total general	3.660	2.875	2.746	2.304	2.671	4.904	19.160

Fuente: DIMCE 2020

De acuerdo con los datos reportados junio registra la mayor cantidad de solicitudes recibidas en DANE central en Bogotá (GDO y PQRSD CENTRAL) y las solicitudes recibidas en las sedes y subsedes del territorio nacional representaron el 3,8% de las 19.160 solicitudes recibidas durante el 1er semestre 2020; lo cual podría reflejar el grado de desconcentración y/o descentralización de funciones. Además, se reportó la agrupación de esas solicitudes por los conceptos normativos de PQRSD y por medio de recepción, así:

Tabla 3. Peticiones por tipo de solicitud

MES	DENUNCIAS	DOCUMENTOS DE APOYO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
Enero	2	709	2.930	13	6		3.660
Febrero	6	552	2.272	21	24		2.875
Marzo	2	378	2.331	4	27	4	2.746
Abril		207	2.073		23	1	2.304
Mayo		391	2.248		32		2.671
Junio	4	504	3.703	14	679		4.904
Total general	14	2.741	15.557	52	791	5	19.160

Fuente: DIMCE 2020

Tabla 4. Peticiones por medio de Recepción

Por medio de recepcion	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Correo Electrónico	1.836	1.531	1.538	1.625	2.069	3.829	12.428
Portal Web	823	536	654	583	496	891	3.983
Ventanilla	1.001	808	554	96	106	184	2.749
Total general	3.660	2.875	2.746	2.304	2.671	4.904	19.160

Fuente: DIMCE 2020

Tabla 5. Número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otra dependencia.

Traslados por falta de competencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Git Banco de Datos	8	2	27	139	139	65	380
Banco de Datos Medellín	2	3		12	21	9	47
Dirección Territorial Barranquilla				12	13	16	41
Git Censo y Estudios Especiales	17	11	3	3	3	1	38
Dirección de Geoestadística	4	2	1	2	14	9	32
Banco de Datos Cali		1	3	7	6	7	24
Banco de Datos Manizales		2	3	7	5	2	19
Banco de Datos Barranquilla		1	6		7	1	15
Git Administrativo Bucaramanga				4	6	3	13
Dirección Territorial Bucaramanga				3	1		4
Dirección Territorial Manizales	1			1		2	4
Dirección Territorial Cali				1	2		3
Git Administrativo Medellín				1	1		2
Git Operativo Bucaramanga				1	1		2
Git Estadísticas Vitales		2					2
Banco de Datos Bucaramanga	1						1
Grupo de Correspondencia Cali					1		1
Git Administrativo Barranquilla					1		1
Git Estratificación				1			1
Git Marco Geoestadística Nacional		1					1
Git Temática Económica				1			1
Oficina Asesora Jurídica				1			1
PQRSD Barranquilla		1					1
PQRSD Medellín					1		1
Secretaria General						1	1
Total general	33	26	43	196	222	116	636

Fuente: DIMCE 2020

Tabla 6. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Acceso a la información publica negada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	General
Git Banco de Datos	2	2	9	7	4	1	25
Banco de Datos Medellín	1		1	3	1	1	7
Dirección de Censos y Demografía	2	1	1				4
Banco de Datos Bucaramanga		1	2			1	4
Dirección Territorial Barranquilla	2	2					4
Git Estadísticas Vitales			2		1	1	4
Git Operativo Barranquilla		1		1		1	3
Banco de Datos Manizales			1	1			2
Git Censo y Estudios Especiales			1			1	2
Área Gestion Humana			1				1
Dirección Territorial Cali						1	1
Banco de Datos Barranquilla		1					1
Banco de Datos Cali			1				1
Dirección Territorial Manizales		1					1
Git Administrativo Bucaramanga	1						1
Git Administrativo Medellín					1		1
Git Logística de Auto diligenciamiento y Registros				1			1
Proyecciones de Población y Análisis Demográfico			1				1
Secretaria General						1	1
Total general	8	9	20	13	7	8	65

Fuente: DIMCE 2020

Tabla 7. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS PQRS			
TIPO PQRS	TÉRMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
Queja	15	59	14.8
Reclamo	15	1015	12.9
Sugerencia	15	5	32.6
Denuncia	15	17	14.6
Petición	5	1051	3.3
	10	6291	6.2
	15	1246	12.8
	30	221	18.1
PETICIONES CON AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS DE ACUERDO AL DECRETO 491 DE 2020			
Información	20	7051	9.3
General	30	2925	16.1
Consulta	35	225	19

Fuente: DIMCE 2020

Sin embargo, al respecto y de acuerdo con datos registrados en los informes trimestrales de PQRSD de enero-marzo y abril-junio 2020 publicados en la página web del DANE, se estima que el 96,2% de las 19.160 PQRSD no verbales recibidas fueron respondidas en términos.

En síntesis, durante el 1er semestre 2020 la cantidad total de PQRSD recibidas por el DANE-FONDANE a nivel nacional fue de 174.385, de estas el 11% (19.160) son registradas en el software ORFEO, y el 89% (155.225) son registradas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC.

5.1.8 En la respuesta de DIMCE no se precisan las medidas aplicadas en virtud de los Decretos de Emergencia Sanitaria por COVID19.

5.2 Análisis de procedimientos de gestión de PQRSD y sus riesgos asociados.

5.2.1 En el nuevo Procedimiento "*gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)*" Versión3 del 02 de septiembre 2020, se "... unifican los procedimientos GDO-020-PD-001 Control de Comunicaciones y otros Envíos Postales Recibidos, 003 Distribución Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales y 004 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD"; y su objetivo declarado reza: "*Definir las actividades requeridas para la entidad, así como el seguimiento y control de las mismas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales*", incluye la política de protección de datos personales; aunque omite precisar el entregable normativo esperado de atender las PQRSD que se alleguen a la entidad por cualquiera de los medios idóneos disponibles. Además, el procedimiento contiene los siguientes puntos de control: **i)** "*Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad*" y **ii)** "*Verificar y enviar recordatorios para evitar el vencimiento de términos*", aludiendo al riesgo de incumplir los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (identificado en otro proceso (Gestión Documental, GDO), no así proceso Comunicación al que está asociado) y sin establecer la periodicidad y la evidencia de su aplicación. Por último, dentro de las 23 actividades que conforma el procedimiento se omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme.

5.2.2 El objetivo del procedimiento "*atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)*" es "*Establecer las actividades para brindar un servicio de calidad en la atención a la ciudadanía por parte del GIT de Información y Servicio al Ciudadano a través de los canales dispuestos por el DANE*" en referencia la atención de PQRSD verbales presenciales y no presenciales registradas en el aplicativo SIAC y a las asignadas por el GIT Gestión Documental sobre la misionalidad. Sólo la atención a PQRSD a través de este procedimiento es objeto de medición de la satisfacción usuarios, excluyendo las demás solicitudes recibidas y tratadas en el DANE. Además, el procedimiento omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme,

pues sólo menciona el formato "SIAC COM-070-PDT-004-f-001" como punto de control sin precisar actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso de Comunicación.

En resumen, la atención de PQRSD aplica los procedimientos: "gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)" y "atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)", según el canal utilizado por los usuarios, ambos hacen parte del proceso Comunicación (COM) y omiten la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, la actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso.

6. RESPUESTA AL INFORME PRELIMINAR. DIMCE y la Secretaría General se pronunciaron de manera conjunta sobre las tres (3) recomendaciones del informe así:

6.1 Frente a la recomendación de: 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.

"En el proceso ya contamos con un informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias PQRSD, que da cuenta de las PQRSD recibidas y atendidas en todas las dependencias del DANE a nivel central y territorial a través de los canales dispuestos para tal fin.

Los registros de chat no se tenían en cuenta por considerarse un canal exclusivo para la orientación al ciudadano, sin embargo, considerando sus recomendaciones, a partir del IV trimestre de 2020, se están incluyendo estos registros en el informe consolidado de PQRSD.

Por otra parte, elaboramos y publicamos un informe con el registro y medición de satisfacción, que detalla en nivel de satisfacción de los ciudadanos que acceden al portafolio de productos y servicios ofrecidos por el DANE a través de los canales presencial –CIAC- Presencial Sala Especializada, correo electrónico, así como de la interacción que estos tienen a través del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos.

Como valor agregado, se incluye el consolidado de las atenciones y servicios prestados a la ciudadanía durante el mes de referencia.

Dentro de las atenciones se encuentra lo registrado bajo las categorías: Presencial, Telefónico, Orfeo y Chat.

Dentro de los servicios de encuentran las siguientes categorías: (i) Socialización de Información Estadística, sensibilizaciones DANE y FNSC, (ii) Suscriptores-procesamientos especializados, (iii) Redes sociales, (iv) Certificaciones Digitales, y (v) Sistema de Datos Abiertos.

En este orden de ideas, es importante aclarar que no todos los registros de este consolidado corresponden a PQRSD. Únicamente hacen parte de este conjunto las atenciones presenciales, telefónicas, Orfeo y chat.

Lo demás corresponde a los servicios que presta el DANE a la ciudadanía, a través de su portal web y demás espacios de relacionamiento que buscan la promoción de la cultura estadística en el país.

La información correspondiente a las atenciones Presencial, Telefónico y Orfeo del informe de registro y medición de satisfacción, están incluidas en el informe trimestral de PQRSD."

6.2 Frente a la recomendación de: Reportar las PQRSD recibidas y atendidas por proceso, aprovechando la implementación del nuevo mapa de procesos, del enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos.

"No es posible reportar las PQRDS por proceso dado que una PQRSD puede involucrar varios procesos, y al momento de su ingreso no es posible identificar el proceso al cual pertenece. Esto podría identificarlo el responsable de la respuesta de la PQRSD, lo que implicaría realizar un desarrollo en Orfeo para incluir este campo de selección, adicionalmente en los casos en que los que varios procesos se involucren en la respuesta, esto incrementaría la cantidad de PQRSD reportadas."

6.3 Frente a la recomendación de: Realizar una prueba anual de calidad de la atención a PQRSD 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 PQRSD por los canales de comunicación disponibles.

"El equipo de PQRSD como servidores distintos a los del equipo de servicios al ciudadano, adelantó pruebas como ciudadanos comunes accediendo a trámites y servicios para la calificación en la atención, protocolos, efectividad, accesibilidad y tiempos de respuesta en los canales telefónico y virtual, se utilizó el ciudadano incognito o usuario "encubierto" solicitando información como ciudadano alterado, confundido y amable, así:

CANAL	N° DE PRUEBAS
Telefónico	22
Virtual (Correo electrónico)	4
Portal web	34
Chat	19
Presencial (Ventanilla única e información presencial de acuerdo al Decreto 1166 de 2016)	No se pudo realizar la prueba por la emergencia sanitaria de Covid-19.

7. CONCLUSIÓN.

- 7.1 Tanto en la Resolución 0677 de 2017 del DANE como en los procedimientos documentados se registra la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en la atención de PQRSD según el canal y el lugar de presentación. Sin embargo, no hay evidencia de la atención telefónica de PQRSD a través del PBX, la línea transparente y las relativas a asuntos no-misionales.
- 7.2 Durante el 1er semestre 2020 la cantidad total de PQRSD recibidas por el DANE-FONDANE a nivel nacional fue de 174.385, de estas el 11% (19.160) son registradas en el software ORFEO, y el 89% (155.225) son registradas en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía – SIAC.
- 7.3 Se estima que el 96,2% de las 19.160 PQRSD no verbales recibidas fueron respondidas en términos.
- 7.4 En resumen, la atención de PQRSD aplica los procedimientos: "gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)" y "atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)", según el canal utilizado por los usuarios, ambos hacen parte del proceso Comunicación (COM) y omiten la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, la actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso.

8. RECOMENDACIÓN

- 8.1 Incluir en el consolidado de PQRSD recibidas y atendidas las atenciones y servicios prestados a la ciudadanía durante el mes de referencia debido a la definición de cada PQRSD establecida en la Resolución 0677 de 2019 del DANE.
- 8.2 Publicar en la web institucional los términos, condiciones y resultados obtenidos de las pruebas periódicas de la atención, protocolos, efectividad, accesibilidad y tiempos de respuesta en los trámites, atenciones y servicios del DANE, por los diferentes canales, a través del ciudadano incognito o usuario "encubierto".

Cordialmente,



DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe de Oficina de Control Interno



ARMANDO SÁNCHEZ GUEVARA
Asesor – Auditor Evaluador

c/c: Miembros de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Direcciones Territoriales Centro Oriente; Sur Occidente; Centro Occidente; Noroccidente y Centro Bogotá
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	N°. Del Hallazgo u Observación	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Responsable
1	No Aplica	SolicitudInfoPQRSD1erSem2020.doc	ORFEO y Repositorio Systema78	OCI	OCI
2	No Aplica	RtaSolicitudPQRSD1erSem2020.pdf	Repositorio Systema78	DIMCE	DIMCE
3	No Aplica	RtaConsolidadoPQRSD1erSem2020.xlsx	Repositorio Systema78	DIMCE	DIMCE
4	No Aplica	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":	Repositorio Systema78	DIMCE	DIMCE
	No Aplica	PQRSD_informe_DANE_abr_jun_2020.pdf	Página web DANE	DIMCE	DIMCE
5	No Aplica	PQRSD_informe_DANE_ene_mar_2020.pdf	Página web DANE	DIMCE	DIMCE

NOTA: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor con el fin de Fundamentar Razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposan en la Oficina de Control Interno (OCI) o en la dependencia objeto de auditoría, evaluación o seguimiento. Las evidencias se anexan al Informe si se considera necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.

