

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

1.4

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

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

**ASUNTO:** Informe Definitivo "Seguimiento PQRSD I Semestre 2021 DANE – FONDANE"

Respetado Doctor Oviedo,

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre del año 2021, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### 1. Objetivos

Realizar seguimiento al cumplimiento de las Políticas y estándares de atención de PQRSD y efectuar las recomendaciones en pro de optimización de procesos y mejoramiento continuo. 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, ii) Revisar los procedimientos para la atención de las PQRSD.

### 2. Alcance

El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre enero y junio de 2021 DANE – FONDANE a través de los diferentes canales de comunicación.

### 3. Criterios

Para el presente seguimiento se tuvo en cuenta la aplicación de la siguiente normatividad:

- Ley 1474 de 2011. *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*
- Ley 962 de 2005. *Artículo 15. Derecho de turno.*
- Ley 1437 de 2011 *Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.*
- Ley 1712 de 2014 *Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento sujeto obligado. 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 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.
- Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública.
- Decreto 491 de 2020.
- Ley 1755 de 2015.
- Presidencia de la República, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2, 2015, "Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias..."

#### 4. Metodología

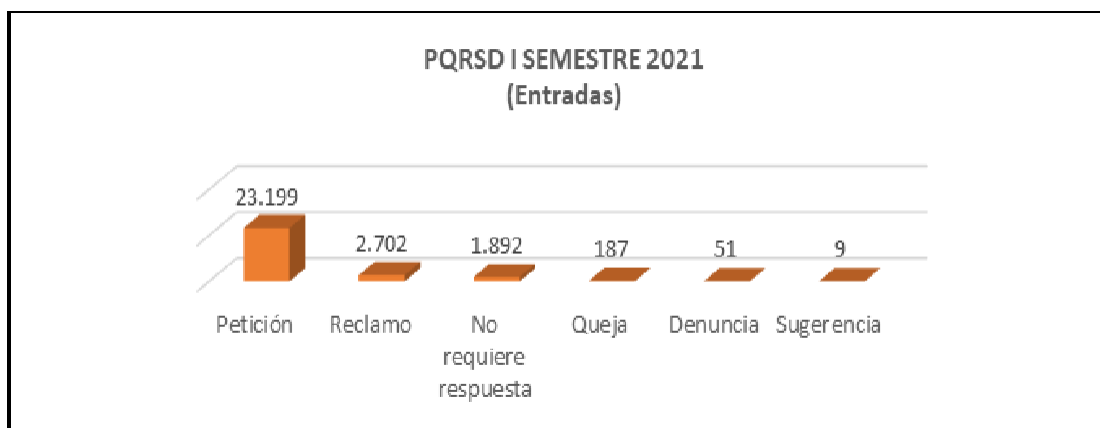
Para el desarrollo del presente seguimiento la Oficina de Control Interno (OCI) utilizó técnicas de auditoría tales como entrevistas, análisis, verificación documental, revisiones analíticas y confirmación; se realizaron mesas de trabajo con el GIT de CIAC el 4 de septiembre de 2021 y con el GIT de Seguimiento y Control de PQRSD los días 17 de septiembre y 10 de octubre del mismo año.

Como resultado de la verificación se elaboró el informe preliminar con radicado No. 20211400028523 del 13 de octubre de 2021, el cual fue remitido a la Secretaría General, la Oficina de Sistemas y la Dirección Técnica de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística, las cuales remitieron respuesta con comunicación 20211500029183 del 22 de octubre de 2021, a partir del análisis se genera el presente informe final.

#### 4. Resultados del Seguimiento

##### 4.1 Comportamiento PQRSD I Sem2021

De acuerdo con la información suministrada para el presente seguimiento, en el período comprendido entre enero y junio de 2021 se recibieron 28.040 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:



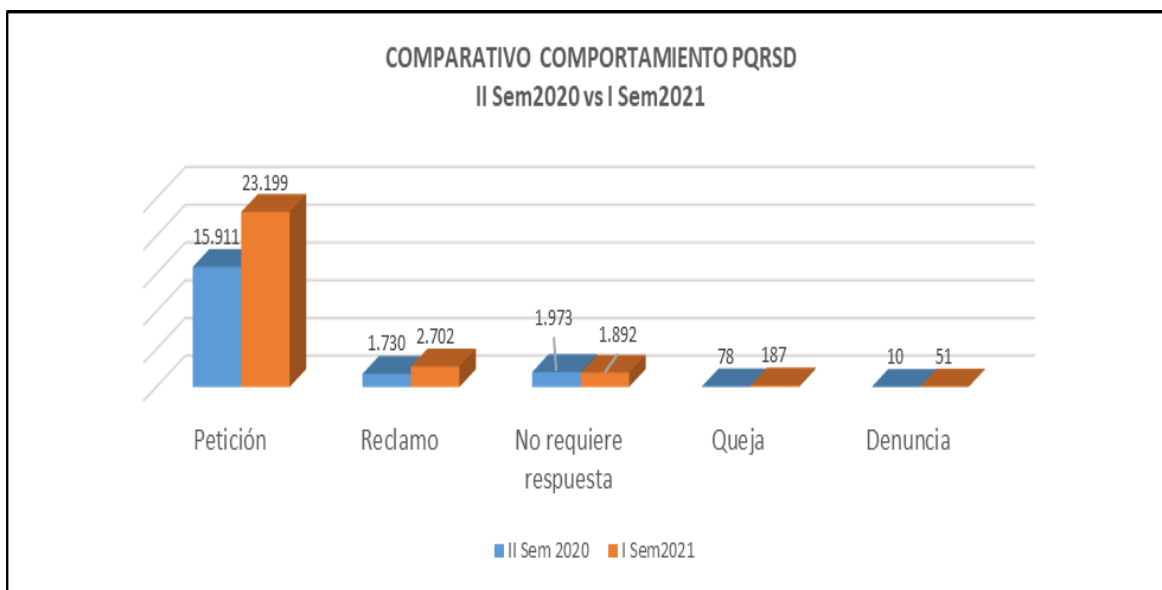
Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaria General

Lo que representa el 82,74% de Peticiones, 9,64% Reclamos, 6,75% No Requieren Respuesta, 0,67% Queja, 0,18% Denuncia, 0,03% Sugerencia.

#### 4.2 Comparativo PQRSD

A continuación, se realiza el comparativo del comportamiento de las PQRSD I Sem2021 con respecto al II Semestre 2020:

I Sem2021 vs II Sem2020			
TIPIFICACION	I Sem2021	II Sem2020	Variación (Cantidad)
Petición	23.199	15.911	7.288
Reclamo	2.702	1.730	972
Queja	187	78	109
Denuncia	51	10	41
No requiere respuesta	1.892	1.973	-81



Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General

En el I Sem2021 las PQRSD aumentaron con respecto al IISem2020 de la siguiente manera:

✓ **Peticiones:**

Presentó un aumento del 31%. Los temas consultados fueron:

PETICIONES POR TEMA PQRS D I Sem2021	CANTIDAD	% de Petición
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	7684	33%
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	3346	14%
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	3311	14%
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	2204	10%
INFORMACIÓN GENERAL	1247	5%
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	1101	5%
ENCUESTAS	601	3%
ESTRATIFICACIÓN	556	2%
OTRAS CERTIFICACIONES	554	2%
SOLICITUDES	246	1%
LICORES	229	1%
DATOS PERSONALES	217	1%
COVID-19	216	1%
REQUERIMIENTOS ENTES ESTATALES	184	1%
INFORMACIÓN CENSAL	176	1%
ASUNTOS INTERNOS	174	1%
FORMULARIOS ESTADÍSTICAS VITALES	160	1%
HOJAS DE VIDA DERECHO A LA PRIVACIDAD	142	1%
CERTIFICADO LABORAL	120	1%
TUTELAS	113	0%
BONOS PENSIONALES	103	0%
GESTIÓN CONTRACTUAL	80	0%
PROCESOS JURÍDICOS	63	0%
SALA DE PROCESAMIENTO ESPECIALIZADO EXTERNO	51	0%
PETICIÓN INCOMPLETA	48	0%
OTRAS ENTIDADES	44	0%
PROCESO DISCIPLINARIO DERECHO A LA PRIVACIDAD	33	0%
HONORARIOS	32	0%
CNPV - OPERATIVO	30	0%
EMBARGOS DERECHO A LA PRIVACIDAD	24	0%
SOCIALIZACIÓN OPERACIONES ESTADÍSTICAS	22	0%
INVITACIONES	21	0%
PRECIOS ARTÍCULOS PRIMERA NECESIDAD	18	0%
CARTOGRAFÍA	12	0%
VACIAS	10	0%
COPIAS	9	0%
CANCELACION DE CONVOCATORIA	4	0%
RECLAMACIÓN DATOS PERSONALES	4	0%
CONTRA EL SERVICIO	3	0%
VEEDURIAS CIUDADANAS	3	0%
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	2	0%
CONFLICTO DE INTERESES	1	0%
INCAPACIDADES DERECHO A LA PRIVACIDAD	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23199</b>	<b>100%</b>

✓ **Reclamo:**

Presentó un aumento del 36%. Los temas consultados fueron:

RECLAMO POR TEMA PQRS D I Sem2021	CANTIDAD	% RECLAMO
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	1490	55%
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	927	34%
PROBLEMAS PLATAFORMAS HOJAS DE VIDA	152	6%
CONTRA EL SERVICIO	34	1%
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	21	1%
ENCUESTAS	20	1%
ASUNTOS INTERNOS	17	1%
GESTION CONTRACTUAL	11	0%
INFORMACIÓN GENERAL	8	0%
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	7	0%
SOLICITUDES	5	0%
CONTRA EL SERVIDOR	4	0%
HONORARIOS	3	0%
CANCELACION DE CONVOCATORIA	1	0%
CONFLICTO INTERESES	1	0%
DATOS PERSONALES	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2702</b>	<b>100%</b>

✓ **Queja:**

Presentó un aumento del 58%. Los temas consultados fueron:

QUEJA POR TEMA PQRS D I Sem2021	CANTIDAD	% QUEJA
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	106	57%
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	24	13%
ENCUESTAS	14	7%
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	12	6%
ASUNTOS INTERNOS	9	5%
CONTRA SERVIDOR	9	5%
INFORMACION GENERAL	4	2%
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	3	2%
CONTRA EL SERVICIO	2	1%
GESTION CONTRACTUAL	2	1%
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN *	1	1%
INFORMACION ESTADISTICA	1	1%
<b>TOTAL TEMA</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

✓ **Denuncia:**

Presentó un aumento del 80%. Los temas consultados fueron:

DENUNCIA POR TEMA PQRS D I Sem2021	CANTIDAD
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	13
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	12
ENCUESTAS	6
CONTRA EL SERVICIO	6
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	5
CONTRA SERVIDOR	4
GESTION CONTRACTUAL	2
DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	2
INFORMACION GENERAL	1
<b>TOTAL POR TEMA</b>	<b>51</b>

### 4.3 Salidas de PQRS D

Las salidas en el I Sem2021 presentaron el siguiente comportamiento:

TIPIFICACION	I Sem2021
PQRS D Extemporáneas	2.393
Traslado por competencia	452
Se Negó acceso a información	218
Anónimo	119

Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaria General

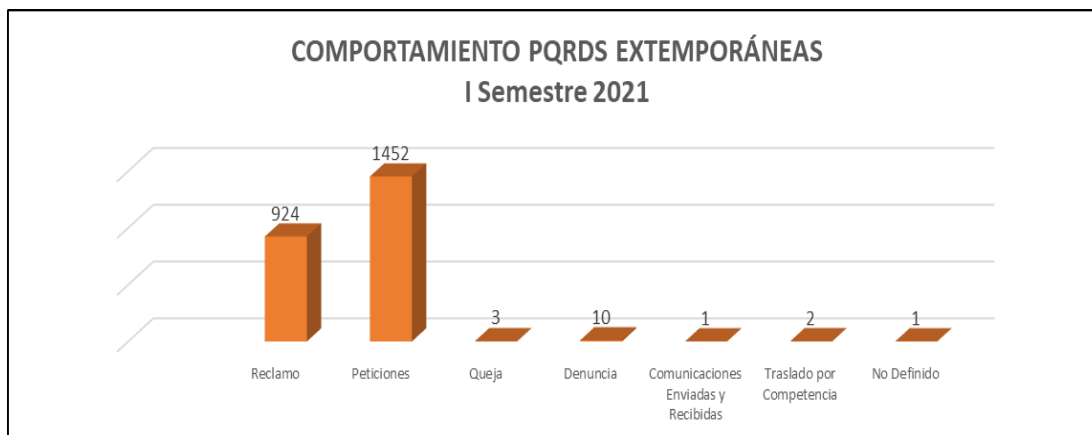
#### 4.3.1 PQRS D Extemporáneas (Tipificación de Peticiones atendidas fuera de Términos)

Se reportan 2.393 PQRS D atendidas fuera de los tiempos establecidos por ley (extemporáneas). Lo que equivale al 8.5% del total de entradas.

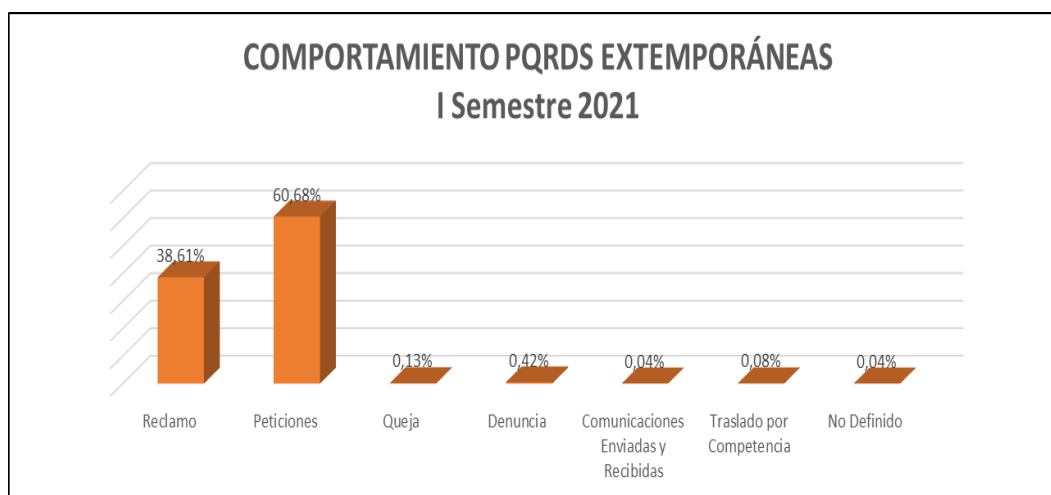
A continuación, se muestra su distribución:

PQRS D EXTEMPORÁNEAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Peticiones	1452	60.68%
Reclamo	924	38.61%
Denuncia	10	0.42%
Queja	3	0,13%
Traslado por Competencia	2	0.08%
Comunicaciones Enviadas y Recibidas	1	0.04%
No Definido	1	0.04%
<b>TOTAL</b>	<b>2.393</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaria General



Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General



Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General

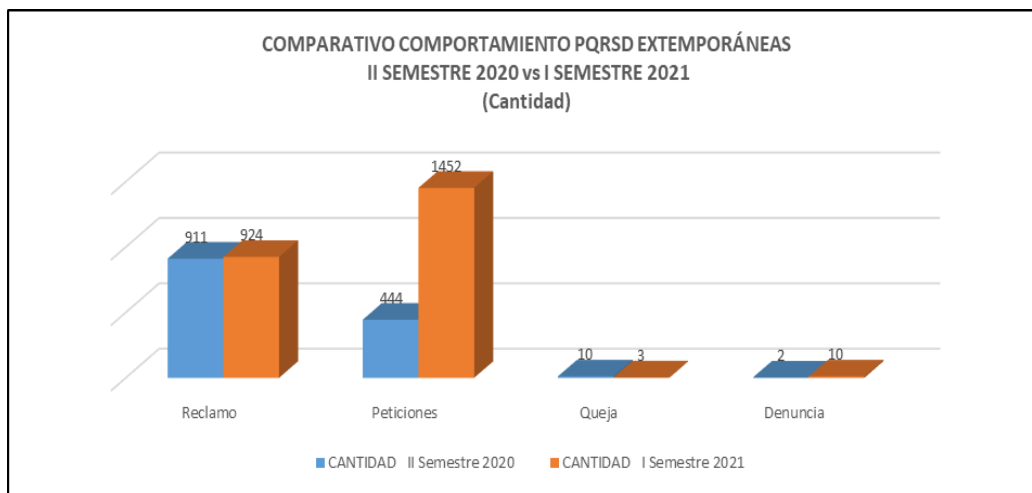
El mayor porcentaje de solicitudes contestadas de manera extemporánea se presentó en la tipificación **PETICIONES**, derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

La segunda tipificación de PQRSD más recibidas fue **RECLAMO**, derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se recibieron 924 reclamos 39% del total de recepciones.

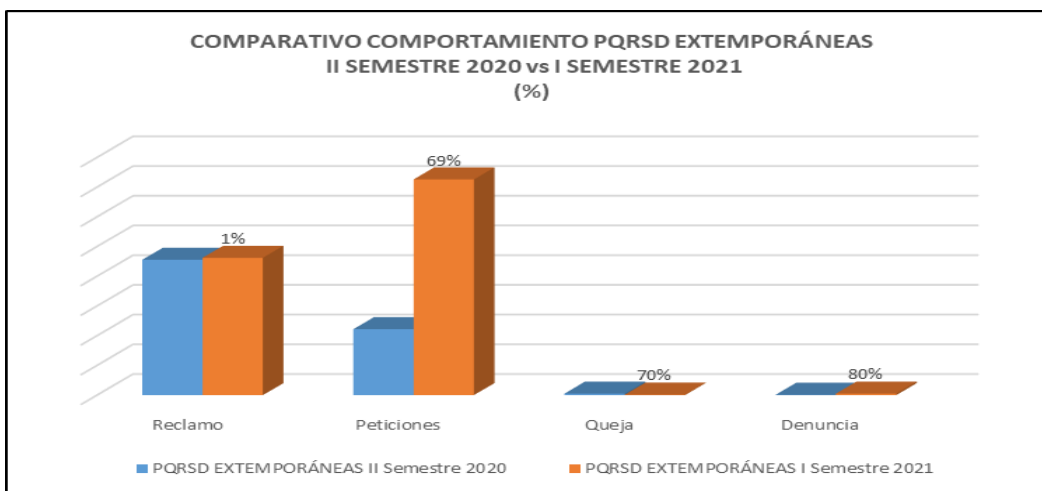
El porcentaje de PQRSD atendidas de manera extemporánea se muestra a continuación:

PQRSD EXTEMPORÁNEAS	I Sem2021	II Sem2020
PQRSD Extemporáneas	2.393	1.367

Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General



Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General



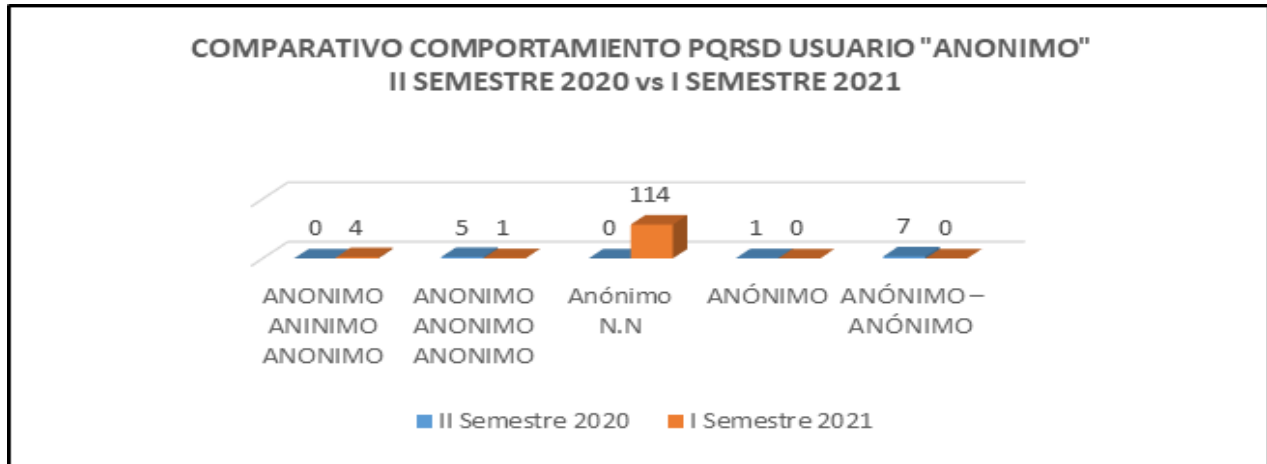
Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaría General

Con respecto al II Sem2020 las PQRSD Extemporáneas del I Sem2021 presentaron aumento en la siguiente proporción: "Reclamo" 1%, "Peticiones" 69% y "Denuncia" 80%. La tipificación "QUEJA" disminuyó en 70%.

#### 4.3.2 PQRSD – Anónimas

En el I Sem2021 se reportan 119 solicitudes con el usuario "Anónimo". Se tienen solicitudes con 3 usuarios: "ANONIMO ANINIMO ANONIMO", "ANONIMO ANONIMO ANONIMO", "Anónimo NN".

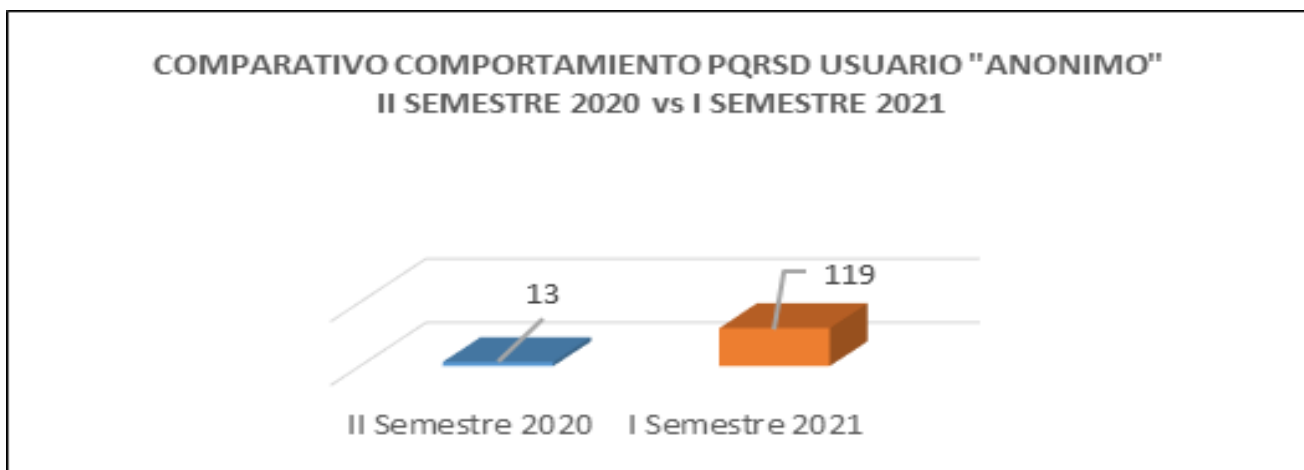




Se identifican diferencias entre los usuarios reportados en el informe anterior (II Sem2020) y el presente seguimiento: **"ANONIMO"** y **ANÓNIMO-ANÓNIMO**, lo que evidencia que no se ha realizado la unificación del formulario de radicación en el Gestor documental ORFEO para dicha tipificación.

En respuesta al Informe Preliminar generado por la OCI, se comunica que la Entidad adelanta gestiones para la adquisición de un nuevo gestor documental; se requiere que dicho software cumpla con los requerimientos de la operación y resuelva las limitaciones que se tienen actualmente.

**4.3.2.1 Comportamiento Usuario Anónimo - I Semestre 2021 vs II Semestre2020 -**

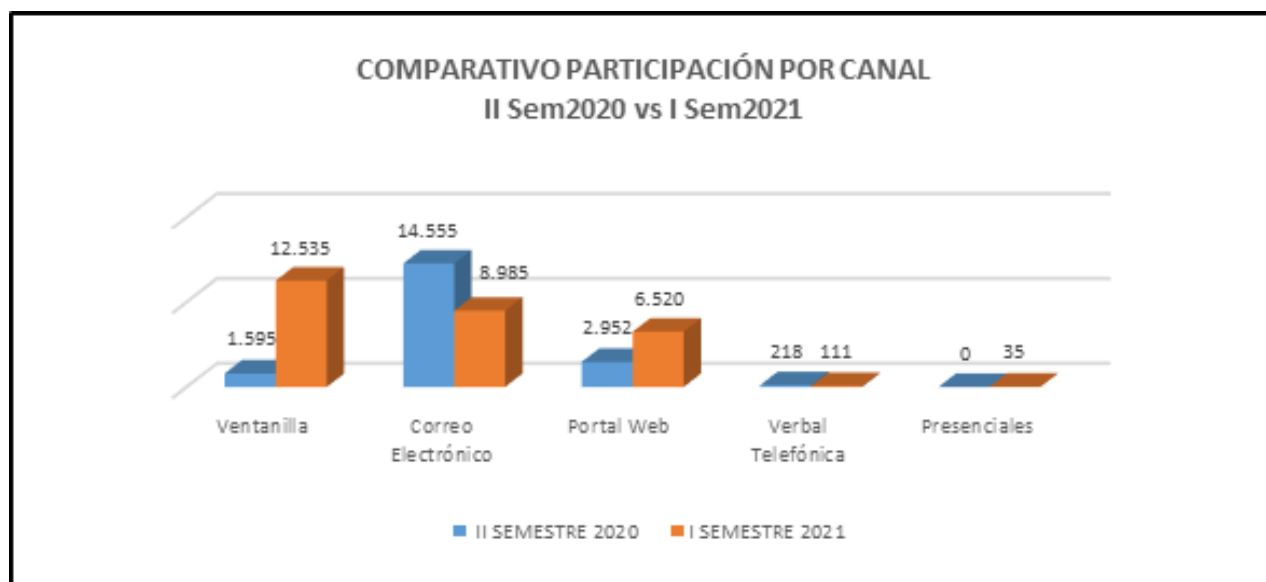


El I Sem2021 presentó un aumento de 106 solicitudes a través de este usuario. La clasificación por tema se muestra a continuación:

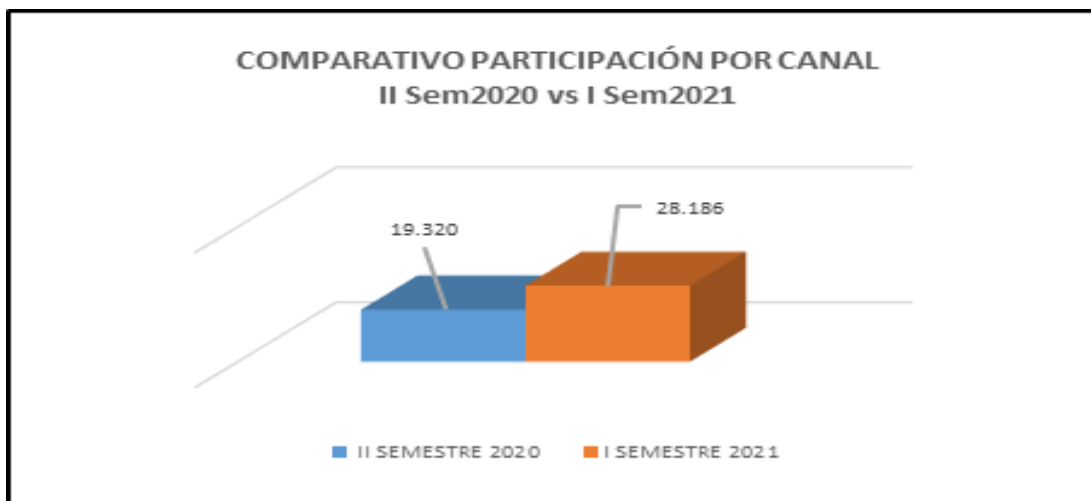
CLASIFICACION POR TEMA PQRS "ANÓNIMO" I Sem2021	CANTIDAD
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	29
ENCUESTAS	20
DENUNCIAS CONTRA SERVIDOR O SERVICIO	11
CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	10
INFORMACION ESTADISTICA	10
CONTRA EL SERVICIO	9
GESTION CONTRACTUAL	8
PROBLEMAS PLATAFORMA HOJAS DE VIDA	7
INFORMACION GENERAL	6
SOLICITUDES	2
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	2
ESTRATIFICACIÓN	2
ASUNTOS INTERNOS	2
INFORMACION CENSAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

#### 4.4 Comportamiento PQRS por Canal de Atención

El I Semestre 2021 presenta un aumento del 31% con respecto a la participación por canales reportado para el II semestre del 2020.



Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaria General



El canal más utilizado fue Ventanilla, seguido del Correo electrónico y Portal Web.

#### 4.5 Solicitudes Verbales (SIAC)

Se reportan 144 peticiones verbales distribuidas de la siguiente manera:

PETICIÓN VERBAL	I Sem2021
Presencial	35
Telefónico	109
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>

Fuente: Información entregada por GIT Información y servicio al ciudadano

Con respecto al I Sem2020 el comportamiento de las solicitudes verbales se muestra a continuación:

PETICIÓN VERBAL	II Sem2020	I Sem2021
Presencial (En los CIAC)- Nacional	0	35
Telefónico CIAC	218	109
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>144</b>

Fuente: Información entregada por GIT Información y servicio al ciudadano

Las solicitudes de Peticiones Verbales con respecto al segundo semestre de 2020 presentaron una disminución del 32%. El canal **PRESENCIAL (En los CIAC)** aumentó 100% y **TELEFÓNICO CIAC** disminuyó en un 50%.

#### 4.6 PQRSD con cambio de Tipificación

Una vez generadas las estadísticas por parte de la OCI, tomando como fuente el archivo en Excel entregado por Sistemas, DIMCE y Secretaria General para el desarrollo del actual seguimiento, se cotejaron los resultados con los datos finales almacenados por el GIT Seguimiento y Control PQRSD, detectando que a pesar de tener el mismo total (Entradas PQRSD), se presentaron variaciones internas en las tipificaciones:

DIFERENCIA CIFRAS BASE DE DATOS INICIAL vs CIFRAS CONFIRMADAS - GIT Seguimiento y Control PQRSD - I Sem2021			
TIPIFICACION	Valores Base de Datos suministrada Agosto 2021	Valores GIT Seguimiento y Control Septiembre 2021	DIFERENCIA
Petición	23.199	23.175	-24
Reclamo	2.702	2.708	6
No requiere respuesta	1.892	1.910	18
<b>TOTAL</b>	<b>27.793</b>	<b>27.793</b>	

Fuente: Información entregada por Sistemas, DIMCE, Secretaria General

El GIT de Control y Seguimiento indica que las causas de dichas diferencias se deben al cambio en la tipificación inicial de las PQRSD de entrada; sin embargo, la fecha de entrega de información fue el 9/08/2021, por lo que se asume que la Base de Datos contenía la información definitiva del periodo evaluado (Ene-Jun 2021).

En la actualidad para poder identificar dichos cambios se debe realizar la consulta por cada caso en el gestor documental ORFEO y se realiza solamente cuando se requiere. Con el fin de controlar los cambios en la tipificación de las PQRSD, ya que de dicha asignación dependen los tiempos con los que cuenta la Entidad para atender las solicitudes en términos de ley, se sugiere formalizar un reporte que facilite la trazabilidad de dichas operaciones.

#### 5. Medición de satisfacción de la totalidad de PQRSD recibidas

Actualmente el DANE genera y publica en la página Web el registro y la medición de satisfacción de la ciudadanía - *Indicador de satisfacción por canales de atención*, elaborado con la información de atención verbal misional - GIT Información y Atención al Ciudadano - (solicitudes recibidas a través de los canales Presencial CIAC, Presencial Sala Especializada, telefónico, Correo Electrónico, Sistema de Datos Abiertos y Portal WEB), lo que corresponde al 1% del total de PQRSD recibidas. Se está prescindiendo del análisis de medición de satisfacción de las PQRSD escritas y radicadas en DANE Central - GIT Gestión Documental - y las recibidas por escrito en las DT y Subsedes - GIT Control y Seguimiento a PQRSD, las cuales corresponden al 99%.

## 6. Pruebas de Auditoria a la Base de Datos de PQRSD

La OCI realizó pruebas de integridad de la información a la Base de Datos entregada por Sistemas, DIMCE y Secretaria General para el presente seguimiento. Se recibió un archivo Excel con 31.222 registros, correspondiente a PQRSD del periodo de enero a junio de 2021, distribuidos así: 452 "Traslado por competencia", 1892 "No requieren respuesta", 119 "Anónimos", 218 "Se negó acceso a la información", 51 "Denuncias", 2702 "Reclamos", 187 "Quejas", 9 "Sugerencias", 23199 "Petitionen", 2393 "PQRSD Extemporáneas".

Al generar las pruebas de integridad se identificaron las siguientes situaciones:

### ➤ Pruebas a los Consecutivos PQRSD

La OCI realizó seguimiento a los consecutivos asignados a PQRSD en el gestor documental ORFEO identificando:

**Faltantes:** 25.371 consecutivos faltantes en la totalidad de información entregada. Al presentar dichas cifras al GIT de Seguimiento y Control de PQRSD, se informa a la OCI que los consecutivos asignados a PQRSD son los terminados en 1 y 3, por lo que se realiza nuevamente la consulta cumpliendo esa condición, arrojando 5.638 consecutivos pendientes.

**Duplicados:** 6.346 consecutivos Duplicados.

Dado que el consecutivo asignado a las PQRSD es fundamental para llevar el control de las solicitudes recibidas, es necesario que la asignación de dicho número cumpla con los principios de secuencialidad, unicidad e irrepitibilidad. La situación de saltos y/o duplicados que se presenta actualmente en el gestor documental ORFEO dificulta la administración y el seguimiento, ante la imposibilidad de establecer su causa raíz (error del sistema, modificación voluntaria/involuntaria, etc).

Adicionalmente, para dar cumplimiento a Ley 962 de 2005 Artículo 15 que corresponde al respeto del **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*", se requiere identificar la causa de que se presenten dichas situaciones, con el fin de plantear las medidas preventivas y correctivas necesarias para facilitar el seguimiento y control.

En la actualidad, para la generación de estadísticas el GIT de Seguimiento y Control PQRSD desarrolló un validador en Excel que “corrige” dichas situaciones, por ejemplo, en el caso de los duplicados el validador toma el registro que contenga más información, eliminando los demás.

La OCI reitera los riesgos que se generan con la depuración que se debe realizar actualmente a la base de datos, para generar las cifras definitivas, ya que aumenta la posibilidad de cometer errores humanos (eliminación, alteración y/o cambios en la información), difíciles de detectar por la gran cantidad de información; adicionalmente, requiere de tiempo y esfuerzo en la ejecución de dichas actividades, las cuales se pueden omitir si se garantiza la calidad de los datos que son extractados de ORFEO.

➤ **Radicados sin fecha de respuesta**

En el seguimiento realizado se identificaron 223 solicitudes almacenadas sin fecha de respuesta con la siguiente clasificación:

- **Traslado por competencia:** Un (1) caso.

Entrada de PQRSD	Fecha Respuesta	SGD_TPR_DESCRIP	TEMA	MEDIO RECEPCION
20213130206492		TRASLADO POR COMPETENCIA	PRECIOS ARTÍCULOS PRIMERA NECESIDAD	Correo Físico

- **Anónimo:** Cuatro (4) casos.

Entrada de PQRSD	Fecha Solicitud	DESTINATARIO	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	SGD_TPR_DESCRIP	TEMA	MEDIO RECEPCION
20211210007182	15/01/2021	Anónimo N.N			DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	INFORMACION ESTADISTICA	Correo Certificado
20211210040382	27/04/2021	Anónimo N.N			DECRETO 491 PETICION GENERAL	ENCUESTAS CONVOCATORIAS	Correo Certificado
20211210055462	01/06/2021	Anónimo N.N			DECRETO 491 PETICION GENERAL	ENCUESTAS CONVOCATORIAS	Correo Certificado
20211210060412	17/06/2021	Anónimo N.N			RECLAMO	ENCUESTAS	Correo Certificado

- **Denuncia:** Un (1) caso.

Entrada de PQRSD	Fecha Solicitud	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	SGD_TPR_DESCRIP	TEMA	MEDIO RECEPCION
20211210017262	16/02/2021			RIP	CONVOCATORIAS ENCUESTAS	Correo Certificado
				DENUNCIA		

- **Reclamo.** Once (11) casos.

Entrada de PQR	Fecha Solicit	Radicado Respues	Fecha Respues	SGD_TPR_DESCR	TEMA
20213130025172	22/01/2021			RECLAMO	INFORMACION ESTADISTICA
20213130043732	04/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130046302	05/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130052042	09/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130052232	09/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130052942	09/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130060462	12/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130066012	15/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130068532	16/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130076742	22/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA
20213130080232	22/02/2021			RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA

- **Petición:** Ciento un (101) casos. Ver Anexo1.
- **Extemporáneas:** Ciento cinco (105) casos. Ver Anexo 1.

Se realizó la validación de dicha información en el sistema de gestión documental ORFEO, encontrando las fechas de cierre de las actividades, lo que evidencia una diferencia en la información almacenada en la Base de Datos suministrada vs la información de ORFEO, lo que puede conllevar a imprecisiones.

The screenshot shows the ORFEO system interface. At the top, there is a navigation bar with 'DANE' and 'orfEO' logos. Below it, a search bar contains 'RADICACION ANTERIOR' and 'DATOS DEL RADICADO No 2021313000032'. The main content area is divided into several sections: 'Información de Radicado', 'Historico', 'Documentos', and 'Expedientes'. The 'Historico' section is active, showing a table of transactions. The table has columns for 'DEPENDENCIA', 'FECHA', 'TRANSACCION', 'US. ORIGEN', 'US. DESTINO', and 'COMENTARIO'. One transaction is highlighted with a red circle: 'OFICINA DE SISTEMAS' on '2021 13:48 PM' with the action 'Archivar'. Below this, another transaction is shown: 'OFICINA DE SISTEMAS' on '2021 13:48 PM' with the action 'Cambio Vinculacion Documento'.

Fuente: Gestor Documental ORFEO

The screenshot shows the ORFEO interface with the following details:

- USUARIO:** SANDRA LILIANA GARCIA CONTRERAS
- DEPENDENCIA:** OFICINA DE CONTROL INTERNO
- Información de Radicado:**
  - USUARIO ACTUAL: ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
  - DEPENDENCIA ASIGNADA: GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL
  - USUARIO RADICADOR: LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS
  - DEPENDENCIA DE RADICACION: GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL
- FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO:**

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	US. DESTINO	COMENTARIO
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	05-01-2021 10:00	Archivar	LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS		Se da trámite y se archiva.
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	31-12-2020 14:15	Asignacion TRD	LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS		Asignar TRD de forma masiva
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	31-12-2020 11:50	Radicacion	LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS	LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	31-12-2020 11:39	Digitalizacion de Radicado	LEIDY VANESSA CASTANEDA RAMOS		(7 Páginas)
- DATOS DE ENVIO:**

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	OBSERVACIONES O DESC DE ANEXOS	Realizo Envio

Fuente: Gestor Documental ORFEO

➤ **Inconsistencia en la información**

Al realizar las pruebas se identificó la existencia de 46 registros cuya fecha de solicitud es mayor a la fecha de respuesta. Ejemplo: Fecha de Respuesta 31/12/2020 vs Fecha Solicitud 04/01/2021. A continuación, se describen los casos encontrados de acuerdo con su tipificación:

○ **Reclamo: Nueve (9) casos.**

Entrada de PQRS	Fecha Solicitud	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	SGD_TPR_D ESCRIP	TEMA	MEDIO RECEPCION
2021313000752	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Electrónico
20213130001112	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Físico
20213130001262	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Físico
20213130001372	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Electrónico
20213130001432	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Electrónico
20211210000862	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Certificado
20213130004802	07/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HOJAS DE VIDA	Correo Electrónico
20213130007812	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	CONTRA EL SERVICIO PRUEBAS PLATAFORMA BANCO	Correo Electrónico
20213130008722	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	RECLAMO	HOJAS DE VIDA	Correo Electrónico



○ **Petición: Treinta y siete (37) casos.**

	A	B	C	D	E	F	G
	Entrada de PQR	Fecha Solic.	Radicado Respue	Fecha Respue	SGD_TPR_DESCRIP	TEMA	MEDIO RECEPCIK
30	20213130000032	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	CONVOCATORIAS ENCUESTAS	Correo Físico
46	20213130000172	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
47	20213130000232	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
87	20213130000572	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
102	20213130000672	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	PETICION INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
126	20213130001002	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	PETICION INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
127	20213130001042	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	PETICION INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
140	20213130001152	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
180	20213130001582	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	PETICION INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
214	20213130001772	04/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	ENCUESTAS	Correo Electrónico
255	20213130002022	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
263	20213130002122	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	PETICION INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
336	20213130002852	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
357	20213130003002	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
375	20213130003142	05/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
435	20213130003712	06/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
497	20213130004142	06/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
639	20213130005202	07/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
130	20213130007722	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
162	20213130008042	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
175	20213130008162	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
237	20213130009192	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION GENERAL	INFORMACION GENERAL	Correo Electrónico
308	20213130009322	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
354	20213130009612	12/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
509	20213130011042	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION GENERAL	INFORMACION GENERAL	Correo Electrónico
518	2021313001182	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Físico
540	2021313001272	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
575	2021313001562	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION GENERAL	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
586	2021313001752	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION GENERAL	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
593	2021313001872	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION GENERAL	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
654	20213130012282	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
658	20213130012232	13/01/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico
221	20211210010732	24/01/2021	20203130026631	03/03/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	Correo Certificado
385	20213130026952	25/01/2021	20201200300201	31/12/2020	PETICION INFORMACION	INFORMACION GENERAL	Correo Electrónico
571	20213130029232	26/01/2021	20204290050401	25/06/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	CERTIFICACIONES CONTRATISTAS	Correo Físico
841	20211210014342	05/02/2021	20201510183571	23/07/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	INFORMACION ESTADISTICA	Correo Certificado
934	20213130081752	23/02/2021	20203130300081	31/12/2020	DECRETO 491 PETICION DE INFORMACION	PRUEBAS PLATAFORMA BANCO HO.	Correo Electrónico

Las anteriores situaciones dificultan el control, la trazabilidad y el monitoreo de las PQRSD; generando riesgos de transparencia.

**7. Plan de Contingencia**

El GIT Seguimiento y Control desarrolló un procedimiento para el tratamiento de las actividades de PQRSD de manera manual en caso de fallas del gestor documental ORFEO. Se requiere formalizar, documentar y socializar el **Plan De Contingencia y Continuidad de la operación**, en donde se especifiquen las actividades esenciales que se deben realizar de acuerdo con la contingencia y el período en que se presente la eventualidad. Se sugiere tener en cuenta:

- Identificar los escenarios de riesgo que puedan afectar la continuidad de las operaciones.
- Identificar las operaciones consideradas críticas y sus requerimientos de recursos técnicos y humanos.
- Establecer los tiempos mínimos de recuperación con el fin de que no haya una afectación irreversible.
- Definir las funcionalidades mínimas que se requieren para operar en caso de contingencia.
- Desarrollar e impartir la capacitación a las personas involucradas.
- Formalizar el procedimiento para restablecer la operación normal y restauración de la información en el gestor documental Orfeo.



Dichas acciones deben ser tenidas en cuenta tanto internamente como en el Plan general de Continuidad del negocio de la Entidad, ya que los procesos identificados como críticos por su disponibilidad, deberán tener un plan completo y probado.

## 8. CONCLUSIONES

**8.1** Durante el I Sem2021 las tipificaciones de PQRSD más recibidas en la Entidad fueron "Petición" y "Reclamo".

**8.2** En comparación al II Sem2020 todas las tipificaciones (Petición, Reclamo, Queja, Denuncia) presentaron aumento, excepto "No requieren respuesta". Las solicitudes a través del usuario "Anónimo" presentaron un aumento del 89%. El porcentaje de PQRSD atendidas de manera extemporánea aumentó en un 43%.

**8.3** Actualmente el DANE genera y publica la medición de satisfacción de la ciudadanía - *Indicador de satisfacción por canales de atención* - solamente del 1% del total de PQRSD recibidas.

**8.4** La información de la Base de Datos extractada del Gestor Documental ORFEO presenta inconsistencias (duplicados, saltos) que deben ser corregidas con el fin de garantizar la integridad en la información.

**8.5** Dado que la atención de PQRSD implica un esfuerzo (operativo, gestión, logístico, etc) y la Entidad cuenta con una planta fija para atender las solicitudes, se requiere fortalecer la identificación de las causas de la generación de las PQRSD y tomar internamente las medidas correctivas y preventivas que se requieran, con el fin de facilitar su administración y gestión. Por ejemplo, se recibieron 7.684 Peticiones cuyo tema fue "Certificaciones Contratistas", se pudiese establecer un plan de choque que permita reforzar en los contratistas el conocimiento de generar las certificaciones a través de la página web, en búsqueda de una disminución de PQRSD por dicho concepto.

## 9. RECOMENDACIONES

**9.1** Establecer acuerdos de servicios (ANS) entre las diferentes áreas que intervienen en el proceso de PQRSD (Oficina de Sistemas, Gestión Documental, etc), de manera directa y/o de apoyo, ya que se requiere el engranaje de los diferentes actores para garantizar el logro de los objetivos planteados, minimizar los riesgos identificados, corregir las situaciones identificadas y optimizar procesos.

La Oficina de planeación OPLAN y el GIT Gestión Organizacional, lideran en la entidad dicha interrelación entre áreas, en búsqueda de fortalecer el compromiso y el apoyo brindado entre éstas. Se sugiere recurrir a dichas áreas para obtener el mapa de ruta que se debe seguir para establecer dichos acuerdos.

**9.2** Garantizar que el nuevo gestor documental que la Entidad planea adquirir cumpla con los

requerimientos de operación demandados por todos los involucrados en el proceso.

**9.3** En caso que se continúe con el actual gestor documental ORFEO se requiere tener en cuenta:

**9.3.1** Realizar las adecuaciones y/o ajustes técnicos necesarios para lograr que la información y las estadísticas puedan ser generadas y/o consultadas directamente desde el sistema(En línea) por los usuarios autorizados, de manera automática, garantizando los principios de accesibilidad, integridad y confidencialidad. Lo que redundaría en optimización de tiempos, recursos físicos/humanos y la eliminación de actividades manuales; permitiendo el aprovechamiento y la integración entre la información y la tecnología que la respalda.

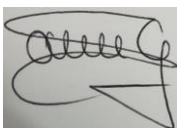
**9.3.2** Unificar el formulario con la tipificación "Anónimo", con el objetivo de facilitar el seguimiento y evitar ambigüedades en el momento de generar estadísticas e indicadores de las peticiones correspondientes a éste tipo de caracterización.

**9.3.3** Realizar la medición de satisfacción - Indicador de satisfacción - de la totalidad de PQRSD recibidas por la Entidad y publicar la información en la página web. El contar con un análisis de medición y satisfacción de PQRSD completo contribuirá a la toma de medidas preventivas y correctivas que ayuden al fortalecimiento del proceso, permitiendo la construcción de una bitácora de conocimientos que pueda ser construida con las lecciones aprendidas.

**9.4** Desarrollar y formalizar un reporte que evidencie las PQRSD que requieran cambios de tipificación, se precisa registrar fecha de recepción de la PQRSD, fecha de solicitud de la modificación, motivos por las que se requiere el cambio, área solicitante, responsable y el registro de las personas que aprueban. El contar con dicha información permitirá generar estadísticas que faciliten el seguimiento y control a dichas operaciones, garantizar el cumplimiento del procedimiento y fortalecer la documentación de los controles de cambio, todo en pro de la continua mejora.

**9.5** Documentar, formalizar y socializar el Plan de Contingencias para garantizar la continuidad de la operación de atención de PQRSD.

Cordialmente,



**SANDRA LILIANA GARCIA CONTRERAS**

Auditor Evaluador



**DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA**

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

GIT PQRSD

GIT CIAC

**RELACION DE SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO**

No	N°. Del Hallazgo u Observación	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Responsable
1	No Aplica	* SolicitudInfoPQRSDISem2021 * RESPUESTA OCI Secretaria General Análisis OCI * Análisis OCI * GIT PQRSD_informe_DANE_II_2021 * GIT PQRSD_informe_DANE_I_2021		OCI	OCI
2	No Aplica	ENTREGA DE INFORMACION * Anexo 1. Peticiones verbales 2021_1 * RESPUESTA OCI Secretaria General * RESPUESTA DICE SIAC Solicitud de Información PQRSD I Semestre 2021	\\192.168.1.223\Sistema Documental Adm\14. CONTROL DE GESTIÓN - CGE\Oficina Control Interno 2021\Informes OCI 2021\23. Informe_Seguimiento_PQRSD\Primer_seguimiento_2021\PAPELES TRABAJO PQRSD I Semestre 2021	Sistemas, DIMCE, Secretaria General	Sistemas, DIMCE, Secretaria General
3	No Aplica	CRITERIOS: * Ley_1581_2012 * DECRETO 1080 DE 2015 ARCHIVO GENERAL DE LA NACION * Resolución-0677-2019 * Resolución_2616_2018 * Decreto 1166 de 2016 * Definiciones Estrategia-Construccion-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2 * Procedimiento-gestión-de-comunicaciones-oficiales-y-PQRSD		OCI	OCI
4	No aplica	Respuesta Informe Preliminar Radicado 20211500029183 del 22 de octubre de 2021 remitido por la Dirección de Difusión y Cultura Estadística.		DICE	DICE

**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 Internos (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.