

MEMORANDO

Bogotá D.C.
140

PARA: **Dra. B. PIEDAD URDINOLA CONTRERAS**
Directora DANE-FONDANE

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

ASUNTO: Informe Final de Seguimiento PQRSD DANE – FONDANE

Respetada doctora Piedad:

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente entre octubre 2021 y Junio 2022, 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; y específicamente: **i)** Revisar el cumplimiento de los criterios de atención de PQRSD y las medidas aplicadas en virtud de los Decretos de Emergencia Sanitaria por COVID 19 y **ii)** Revisar los procedimientos de atención a PQRSD, **iii)** Analizar la Atención de PQRSD en Dirección Territorial Medellín.
- 2. Alcance.** El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre octubre 2021 y junio 2022, DANE – FONDANE.

3. Criterios.

- 3.1 Constitución Política de Colombia: Artículo 23 y 74
- 3.2 Ley 1474 de 2011: *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*
- 3.3 Ley 962 de 2005: *Artículo 15. Derecho de turno.*
- 3.4 Ley 1437 de 2011: *"Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. ...*
- 3.5 Ley 1712 de 2014: *Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado; Artículo 24. Del derecho de acceso a la información; Artículo 25. Solicitud de acceso a la información pública y Parágrafo; Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a la información.*
- 3.6 Decreto 1081 de 2015: *Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.*

- 3.7 Decreto 1081 de 2015: "Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública.
- 3.8 Decreto 1081 de 2015: "Artículo 2.1.1.3.1.6 Motivación de los costos de reproducción de información pública.
- 3.9 Ley 1755 de 2015: "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y Artículo 29. Reproducción de documentos.
- 3.10 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 ...
- 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. Resultado del Seguimiento: Mediante la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la atención de PQRSD, definidas así en su artículo 4:

DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y/o FONDANE, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución política, sin que sea necesario invocarlo. En ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una autoridad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias, hacer sugerencias e interponer recursos, etc.

QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones.

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.

SUGERENCIA: Recomendación otorgada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

DENUNCIA: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las condiciones de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Tanto en la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE 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: **i)** El Grupo Interno de Trabajo (Git) Información y Atención al Ciudadano (subordinado de la Dirección Técnica de Cultura Estadística, DICE) registra la atención verbal misional presenciales y no presenciales registradas en el *Sistema de Información de Atención al Ciudadano* (SIAC); así como las peticiones verbales telefónicas recibidas por los *Centros de Información y Atención al ciudadano* (CIAC); **ii)** El Git Gestión Documental (subordinado de la Secretaría General) registra las PQRSD escritas y radicadas en DANE-FONDANE Central y **iii)** El Git Control y Seguimiento a PQRSD (subordinado de la Secretaría General) las recibidas por escrito en las Direcciones Territoriales y las subsedes de su jurisdicción, registradas mediante el software ORFEO.

4.1 El Grupo Interno de Trabajo (Git) Área de Seguimiento y Control a PQRSD (de Secretaría General) adjunto los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD Periodo: Enero – Marzo y Abril – junio 2022 dirigidos al jefe o director de la entidad, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 (sin acceso a su publicación en la página web institucional); aunque con diferentes ítems reportados, desagregando información que dificulta consolidar el total de PQRSD registradas y atendidas por canal de atención, durante el 1er semestre 2022, así: *“Se encontró que de las 13.306 peticiones revisadas, 2.530 obedecen a aquellos radicados que no requieren respuesta pero si un trámite interno de gestión;”* este total difiere de la participación por canal de atención que reporta **13.678** PQRSD en el mismo periodo.

Informes de todas las PQRSD 1 de enero a 30 de junio de 2022							
Tipificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Petición	1.973	1.559	1.672	1.680	1.875	1.930	10.689
Queja	6	3	7	8		6	30
Reclamo	7	5	7	8	13	12	52
Denuncia		3	1	1			5
Total general	1.986	1.570	1.687	1.697	1.888	1.948	10.776
Documento de Apoyo	255	287	414	273	560	741	2.530

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) precisa que la diferencia entre el total de PQRSD y las registradas por canal de atención obedece a que en los informes trimestrales 2022 se incluyen **372 peticiones verbales** recibidas por los canales Telefónico Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC), Telefónico PQRSD y presencial en CIAC y en el informe entregado a la OCI no están incluidas; se requiere unificar los canales de recepción de las PQRSD.

4.1.1 Del 1er trimestre 2022 se reporta atención a PQRDS por el canal de atención VERBAL TELEFÓNICA PQRDS Y VERBAL TELEFÓNICA, del 2º trimestre 2022 se omite VERBAL TELEFÓNICA y PORTAL WEB, y se reporta VERBAL TELEFÓNICA CIAC y PRESENCIAL CIAC. Aunque se reporta atención de PQRSD por el canal de atención PORTAL WEB, también se reporta atención a través de

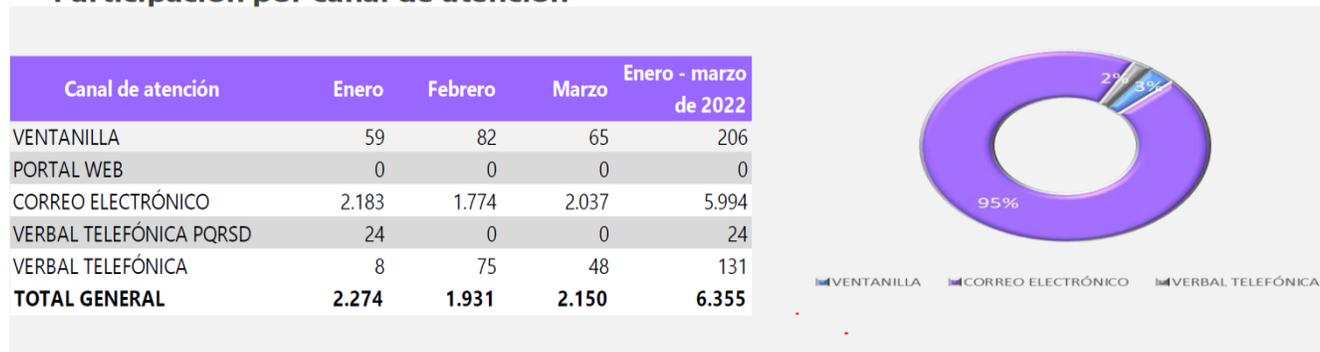
CHAT en DANE Central, Direcciones Territoriales y Asesor virtual, a cargo del Git. Información y Servicio al Ciudadano (de la Dirección Técnica de Cultura Estadística, DICE). Además, no estuvo disponible la atención a PQRSD mediante "Formulario Electrónico" por mejoras en el mismo ante la afectación de los servicios tecnológicos por el ataque informático del 9 de noviembre de 2021; como se evidencia a continuación.

De otra parte, de acuerdo con los reportes trimestrales aportados por el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, la cantidad de PQRSD atendidas por los canales de atención mencionados el 1er semestre 2022 fue **13.678**: 6.355 entre enero-marzo y 7.323 entre abril-mayo 2022, como se muestra a continuación:

INFORMACIÓN PARA TODOS

Resultados generales enero – marzo 2022

Participación por canal de atención



En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el formulario disponible en web; el correo electrónico es el canal más utilizado por los ciudadanos para radicar peticiones en la entidad.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Resultados generales Abril – junio 2022

Participación por canal de atención



En el trimestre observado no se recibieron peticiones por el formulario web por mejoras en el mismo.

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar detalla las Peticiones recibidas por canal verbal, así:

Canal de atención	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	Total General
Verbal Telefonica PQRSD	24			28	51	17	120
Verbal Telefonica CIAC	8	75	48	39	35	37	242
Presencial en CIAC				2	4	3	9
TOTAL	32	75	48	69	90	57	371

4.1.2 Del 1er trimestre 2022 se reportan 6.200 PQRSD tramitadas a nivel central y Territorial por dependencia y del 2° trimestre 2022 se reportan 7.107 PQRSD por tipo: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y de "Documentos de apoyo" (denominación referida a peticiones que no requieren respuesta y que no hace parte de la normatividad vigente), total **13.307** PQRSD en el 1er semestre. Sin embargo, es inviable consolidar la cantidad de PQRSD tramitadas por tipo y dependencia durante el 1er semestre 2022, como se aprecia a continuación:

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de peticiones tramitadas a nivel Central y Territorial

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	256	338	301	895
SECRETARÍA GENERAL	258	275	334	867
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	324	143	173	640
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	271	119	137	527
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	142	149	199	490
TERRITORIAL DE MANIZALES	211	132	143	486
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	87	176	160	423
TERRITORIAL DE CALI	185	114	104	403
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	96	100	134	330
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	112	93	120	325
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	151	68	86	305
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	65	30	41	136
OFICINA ASESORA JURÍDICA	22	28	56	106
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	20	30	34	84
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	9	25	42	76
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	10	22	21	53
COMISIÓN DE PERSONAL	12	3	3	18
PQRSD	4	1	1	6
OFICINA DE SISTEMAS	5	1	2	8
SUBDIRECCIÓN	1	2	3	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	-	2	4	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	2	2	4
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	2	1	3
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	1	1	3
TOTAL	2.242	1.856	2.102	6.200

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) aclara que este cuadro es "... el desglose del total de **6.200** peticiones escritas recibidas que se les realiza un trámite por los GIT y sedes territoriales incluyendo todos los conceptos (peticiones, documentos de apoyo, reclamos, quejas y denuncias).", dado que las Peticiones difieren de

las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, se recomienda usar los conceptos PQRSD establecidos evitando confusión y dificultada al cuantificar la información.



Se desconoce si los datos del 1er trimestre 2022 incluyen los conceptos Queja, Reclamo, Denuncia y Sugerencia; y la información así aportada impide saber por ejemplo cuántas denuncias se recibieron en el 1er semestre 2022 o que dependencia o proceso atendió más reclamos en ese periodo.

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) agrega que: "La información de número de quejas del 1er trimestre se incluye en la diapositiva de la página 11, reclamos en la diapositiva de la página 12 y denuncias en la diapositiva de la página 13 del informe del 1er trimestre, las cuales se incluyen a continuación."

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de quejas recibidas a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	4	1	1	6
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	3	3
SECRETARÍA GENERAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	1	1	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	1	1
TOTAL	6	3	7	16

Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA SERVIDOR	1	1	3	5
CONTRA EL SERVICIO	3	-	-	3
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	2	3
CONVOCATORIAS	-	1	1	2
ENCUESTAS	1	-	1	2
GESTIÓN CONTRACTUAL	-	1	-	1
TOTAL	6	3	7	16

Sin embargo, de acuerdo con la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE el concepto de Queja se refiere a una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, es decir contra una persona que desempeña funciones públicas, por ello es rara la inclusión de temas diferentes, tales como gestión contractual, encuestas, convocatorias, información general o contra el servicio (que sería un Reclamo).

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de reclamos recibidos a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	5	2	2	9
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	2	2
COMISIÓN DE PERSONAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	1	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	-	1	1
LOGÍSTICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	1	-	1
TOTAL	7	4	7	18

Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
ASUNTOS INTERNOS	1	-	2	3
CONTRA EL SERVICIO	2	-	-	2
HONORARIOS	1	-	-	1
INFORMACIÓN GENERAL	-	-	4	4
ENCUESTAS	-	4	-	4
GESTIÓN CONTRACTUAL	3	-	1	4
TOTAL	7	4	7	18

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de denuncias recibidas a nivel DANE Central

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
SECRETARÍA GENERAL	-	3	1	4
TOTAL	-	3	1	4

Tema de las denuncias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA EL SERVIDOR	-	2	1	3
ASUNTOS INTERNOS	-	1	-	1
TOTAL	-	3	1	4

En las direcciones territoriales no se recibieron denuncias en el trimestre observado.

Y afirma la Secretaría General "En conclusión, de acuerdo con los datos reportados en los Informes 1er y 2do trimestre de seguimiento a la gestión de las PQRSD del año 2022 se puede obtener el número de Quejas (30), Reclamos (51) y Denuncias (5) recibidas durante el 1er semestre de 2022, así como la dependencia o sede territorial que los tramito."

1.3 PQRDS Tramitadas en las Direcciones Territoriales (DT):

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	316	137	157	610
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	269	116	136	521
TERRITORIAL DE MANIZALES	199	117	137	453
TERRITORIAL DE CALI	182	109	94	385
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	149	68	78	295
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	60	27	35	122
TOTAL	1.175	574	637	2.386

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de peticiones tramitadas en las direcciones territoriales

Territoriales	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	336	248	221	805
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	113	182	176	471
TERRITORIAL DE CALI	98	137	132	367
TERRITORIAL DE MANIZALES	104	102	95	301
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	113	60	37	210
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	42	48	69	159
TOTAL	806	777	730	2.313

Se evidencia que la sede central en Bogotá D.C. del DANE-FONDANE concentra el 65% de las PQRSD porque las DT registran 4.699 PQRSD de las 13.307 registradas en el 1er semestre, dado que la Dirección Territorial Centro con sede en Bogotá recolecta más del 60% de los registros estadísticos en la Entidad también en sus 10 subsedes en Tunja, Villavicencio, Neiva, Florencia, Yopal, San José del Guaviare, Florencia, Mitú, Puerto Carreño e Inírida. Además, se registran 281 Peticiones en la Dirección Territorial Noroccidente-Medellín en el 1er semestre 2022.

4.1.4 Quejas por DT y motivo:

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de quejas recibidas a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	4	1	1	6
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	3	3
SECRETARÍA GENERAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	1	1	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	1	1
TOTAL	6	3	7	16

Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA SERVIDOR	1	1	3	5
CONTRA EL SERVICIO	3	-	-	3
INFORMACIÓN GENERAL	1	-	2	3
CONVOCATORIAS	-	1	1	2
ENCUESTAS	1	-	1	2
GESTIÓN CONTRACTUAL	-	1	-	1
TOTAL	6	3	7	16

INFORMACIÓN PARA TODOS				
Número de quejas recibidas a nivel central y territorial por dependencias y temas				
Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	-	3	5
TERRITORIAL DE MANIZALES	1	-	2	3
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	1	-	-	1
TOTAL	8	0	6	14
Tema de la queja	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
CONTRA EL SERVICIO	3	-	2	5
CONTRA SERVIDOR	1	-	1	2
INFORMACIÓN GENERAL	-	-	2	2
ENCUESTAS	1	-	1	2
GESTIÓN CONTRACTUAL	2	-	-	2
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	1	-	-	1
TOTAL	8	0	6	14

Es erróneo incluir el ítem "CONTRA EL SERVICIO" en la cuantificación de Quejas porque corresponde a un Reclamo, de acuerdo con el artículo 4 de la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE; por ello, no se puede contrastar si 30 es el total de quejas recibidas en el 1er semestre 2022, con la información del total PQRSD dada su imprecisión; tampoco es viable asociar el tema de la queja con la dependencia involucrada. Además, se registran 4 Quejas en la Dirección Territorial Noroccidente-Medellín en el 1er semestre 2022.

4.1.5 Reclamos por DT y motivo:

INFORMACIÓN PARA TODOS				
Número de reclamos recibidos a nivel central y territorial por dependencias y temas				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	5	2	2	9
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	2	2
COMISIÓN DE PERSONAL	1	-	1	2
TERRITORIAL DE MANIZALES	-	-	1	1
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	-	1	1
LOGÍSTICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE CALI	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	1	-	1
TOTAL	7	4	7	18
Tema de la queja	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
ASUNTOS INTERNOS	1	-	2	3
CONTRA EL SERVICIO	2	-	-	2
HONORARIOS	1	-	-	1
INFORMACIÓN GENERAL	-	-	4	4
ENCUESTAS	-	4	-	4
GESTIÓN CONTRACTUAL	3	-	1	4
TOTAL	7	4	7	18

INFORMACIÓN PARA TODOS

Número de reclamos recibidos a nivel central y territorial por dependencias y temas

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
COMISIÓN DE PERSONAL	-	7	7	14
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN Y ACOPIO	3	2	1	6
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	2	2	-	4
TERRITORIAL DE MANIZALES	1	1	-	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	-	1	1	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	2	2
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	1	-	-	1
SECRETARÍA GENERAL	-	-	1	1
TERRITORIAL DE BUCARAMANGA	-	-	-	0
TOTAL	8	13	12	33

Tema del reclamo	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
ASUNTOS INTERNOS	-	7	8	15
CONVOCATORIAS ENCUESTAS	2	3	2	7
CONTRA EL SERVICIO	-	1	2	3
GESTIÓN CONTRACTUAL	3	-	-	3
INFORMACIÓN GENERAL	1	1	-	2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
PROCESO DISCIPLINARIO - DERECHO A LA PRIVACIDAD	1	-	-	1
PRUEBAS PLATAFORMA BANCO DE HOJAS DE VIDA	-	1	-	1
TOTAL	8	13	12	33

Es redundante incluir el ítem "CONTRA EL SERVICIO" en la cuantificación de Reclamos, omite precisar qué servicio falló; no se puede contrastar si 18 es el total de Reclamos recibidos en el 1er trimestre 2022, con la información del total PQRSD dada su imprecisión. La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) afirma que "... a partir del próximo informe se incluirán los temas que corresponden a los reclamos contra el servicio que permitan precisar lo que falló en el servicio." Además, se registran 4 Quejas en la Dirección Territorial Noroccidente-Medellín en el 1er semestre 2022.

4.1.6 Denuncias y motivo:

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de denuncias recibidas a nivel DANE Central

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
SECRETARÍA GENERAL	-	3	1	4
TOTAL	-	3	1	4

Tema de las denuncias	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
CONTRA EL SERVIDOR	-	2	1	3
ASUNTOS INTERNOS	-	1	-	1
TOTAL	-	3	1	4

En las direcciones territoriales no se recibieron denuncias en el trimestre observado.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de denuncias recibidas a nivel DANE central

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	1	-	-	1
TOTAL	1	-	-	1

Tema de la denuncia	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	-	1
TOTAL	1	-	-	1

En las direcciones territoriales no se recibieron denuncias en el trimestre observado.

La denuncia se refiere a una conducta irregular con connotación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional; de la cuales se recibieron 5 en el 1er semestre 2022 en Bogotá.

4.1.7 Negación de acceso a información pública.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	17	17	12	46
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	10	7	5	22
SECRETARÍA GENERAL	1	-	-	1
TERRITORIAL MANIZALES	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
TERRITORIAL DE CALI	-	-	1	1
TOTAL	30	25	18	73

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por tener carácter de clasificado o reservado, se negó el acceso a la información pública a 73 peticiones en total.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de negaciones acceso a la información pública

Negación de acceso a la información	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	11	22	44
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	9	11	7	27
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	1	-	-	1
TOTAL	22	22	29	73

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, por tener carácter de clasificado o reservado, se negó el acceso a la información pública a 73 peticiones en total.

Según datos del Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, DANE-FONDANE negó el acceso a información pública a 146 solicitudes (0,1% del total) en el 1er semestre 2022 por tener carácter de clasificado o reservado.

4.1.8 Respuestas Extemporáneas (Contestado Vencido):

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de respuestas extemporáneas a nivel central y territorial

Contestada vencida	Enero	Febrero	Marzo	Enero - marzo de 2022
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	51	41	22	114
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	19	33	12	64
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	34	26	4	64
SECRETARÍA GENERAL	15	11	7	33
SUBDIRECCIÓN - LOGÍSTICA	-	-	15	15
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	9	1	2	12
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	1	7	-	8
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	2	1	5	8
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTAS NACIONALES	-	2	-	2
TERRITORIAL DE MEDELLÍN	-	-	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	1	-	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	-	-	1
COMISIÓN DE PERSONAL	1	-	-	1
TOTAL	134	122	68	324

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de respuestas extemporáneas a nivel central por dependencia

Contestada Vencida	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
DIRECCIÓN DE METODOLOGÍA Y PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA	17	27	18	62
SECRETARÍA GENERAL	12	8	20	40
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	13	13	3	29
DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO	9	4	9	22
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	10	5	2	17
OFICINA DE SISTEMAS	-	-	10	10
COMISIÓN DE PERSONAL	-	5	5	10
DIRECCIÓN DE GEOESTADÍSTICA	2	1	3	6
DIRECCIÓN DE SÍNTESIS Y CUENTA NACIONALES	-	2	4	6
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, PLANEACIÓN Y NORMALIZACIÓN ESTADÍSTICA	1	-	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN Y CULTURA ESTADÍSTICA	-	1	-	1
SUDIRECCIÓN	-	-	1	1
TOTAL	64	67	76	207

A nivel central se contestaron fuera de términos, un total de 207 peticiones.

INFORMACIÓN PARA TODOS

Total de respuestas extemporáneas a nivel de direcciones territoriales

Contestada Vencida	Abril	Mayo	Junio	Abril - junio de 2022
TERRITORIAL DE BARRANQUILLA	2	5	9	16
TERRITORIAL DE MEDELLIN	1	-	-	1
TERRITORIAL DE BOGOTÁ	-	-	1	1
TOTAL	3	5	10	18

A nivel de direcciones territoriales contestaron fuera de términos, un total de 18 peticiones.

De acuerdo con esta información se respondieron oportunamente las PQRSD en el 1er trimestre 2022 en las Direcciones Territoriales y 549 (4,01% del total reportado 13.678) PQRSD se respondieron de manera extemporánea o fuera del término establecido en DANE-FONDANE en el 1er semestre 2022.

4.2 "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, se encuentra publicado en el enlace de acceso desde la sección de PQRSD del portal web a los "Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la entidad": <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s#mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones-de-la-entidad>

4.3 En relación con la Evidencia del "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.:", en cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015; respondió el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril de 2022):

"El acceso intrusivo a la plataforma tecnológica del 9 de noviembre del 2021, hace que PQRSD inicie una contingencia recibiendo e informando telefónicamente a los ciudadanos sobre el daño, recibiendo las solicitudes y proporcionando los números de radicado de entrada, para tal fin, se activan dos (2) extensiones telefónicas 2897 y 2270, igualmente, a vuelta del correo electrónico les llega el número de radicado y fecha, ya que por ahora es el único medio para la recepción de solicitudes, por lo anterior, esto es cuando el ciudadano no logra entregarla en las sedes que se encuentran activas con ventanillas presenciales. El seguimiento a las solicitudes de información pública se evidencia en los mismos informes trimestrales."

4.4 A la solicitud de evidencia de atención a PQRSD a través de los "Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública." (Personal, por escrito o vía oral, telefónico, correo físico o postal, correo electrónico institucional y formulario electrónico dispuesto), en cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015; así como las medidas aplicadas en virtud de los decretos de Emergencia Sanitaria por COVID19; el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril), suministró los registros de la atención a peticiones verbales de 4to trimestre de 2021, enero a junio 2022, y las solicitudes realizadas por el formulario electrónico se encuentra en mantenimiento, por el acceso intrusivo a la plataforma tecnológica el 9 de noviembre 2021, e informa:

- *El 10 de noviembre de 2021 se inicia la radicación de correspondencia en Excel de las peticiones que se recibieron físicamente ya que no se contaba con otro medio de recepción de correspondencia, estas peticiones fueron distribuidas por medio de WhatsApp a los enlaces de PQRS a nivel nacional. El consecutivo de radicación se inició desde el número 1 y se identificó con las letras T al final del número con el fin de facilitar la identificación de los números de radicado provisionales correspondientes a la contingencia del mes de noviembre del 2021.*
- *El 24 de noviembre de 2021 se asignó al grupo de gestión documental el correo pqrds@micolombiadigital.gov.co con lo cual la recepción, distribución interna y envío externo de correspondencia se realizó por este medio y el registro y control se continuó realizando en Excel. la radicación de las respuestas se realizaba de manera descentralizada en la plantilla de Excel que se envió a los enlaces de PQRSD.*
- *El 3 de diciembre del 2021 la oficina de sistemas permitió el acceso a los correos contacto@dane.gov.co y salidas_contacto@dane.gov.co a partir de ese momento se publicó en la página web del DANE que el correo habitual de radicación se encontraba habilitado y todos los correos que continuaban llegando a pqrds@micolombiadigital.gov.co se reenviaban a contacto para su radicación, el Excel de radicación de entrada se compartió por OneDrive a las personas del GIT de gestión documental encargados de la radicación y al equipo de PQRSD para el seguimiento.*

- El 6 de diciembre se crearon en OneDrive unas carpetas compartidas para cada dependencia en el directorio "Reparto_RadEnt_Cont_Nov" en las cuales se ubicaron las imágenes y anexos de la radicación de entrada, las cuales se compartieron a los enlaces de PQRSD para su trámite.
- El 21 de diciembre se crearon unas carpetas compartidas en OneDrive en el directorio "Imágenes_radicados salidas e internos_contig_nov" para que las dependencias compartieran allí las imágenes de radicados de salida e internos generados desde el inicio de la contingencia, así mismo se creó un Excel compartido por OneDrive para centralizar la radicación de salida e internas de las áreas.
- En el mes de enero del 2022 se creó un nuevo archivo de radicación en Excel para la radicación de entrada, salidas e internas, iniciando en 1 conforme lo indica la normatividad para el cambio de año, a la fecha (13/05/2022) se continúa realizando la radicación de la correspondencia en Excel y la asignación de PQRSD por medio de las carpetas compartidas en OneDrive.

4.5 En respuesta a la solicitud de Informe de todas las PQRSD y los tiempos de respuesta, en cumplimiento del artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 1995; y según el cual, *Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información;* el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril) reporta en el Archivo "1.#Solicitudes recibidas, octubre – marzo": **12.449 PQRSD** radicadas entre octubre 2021 y marzo 2022, discriminadas así: 10.388 Peticiones, 101 Quejas, 193 Reclamos, ninguna Sugerencia y 6 denuncias; además de 1.761 "Documento de apoyo", sin precisar a qué conceptos de PQRSD corresponde, referidos a peticiones que no requieren respuesta.

Además, el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicados 20221210000133T del 31 agosto 2022) reporta en la hoja "PQRSD ENERO – JUNIO 2022" del archivo "CIG 2021 2022": **13.306 PQRSD** radicadas entre marzo y junio 2022, discriminada así: 10.689 Peticiones, 30 Quejas, 52 Reclamos, 5 Denuncias y 2.530 "Documento de apoyo"; 649 PQRSD del total (4,87%) con respuesta extemporánea (Contestado Vencido). Sin embargo, las hojas "PETICIONES M – J, QUEJAS M – J 2022, RECLAMOS M – J, DENUNCIAS M – J, EN TERMINOS Y VENCIDOS 2022, negó el acceso a la información" contiene las radicaciones entre marzo y junio 2022; y la hoja "PQRSD 2021 – 2022" registra 12.448 entre octubre 2021 y junio 2022, incluidas 1.787 "Documento de apoyo".

La información así reportada no consolida la cantidad de PQRSD recibidas y atendidas a través de cada medio idóneo disponible tanto en la Sede Central en Bogotá, las Direcciones Territoriales y Subsedes del DANE durante el periodo *Octubre 2021-marzo 2022; así como el número solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información; las PQRSD no-respondidas, trasladadas a otras entidades, a las que se negó el acceso a la información y las anónimas.*

En conclusión, no se evidencia uniformidad en los reportes trimestrales de atención a PQRSD y por tanto imprecisión en las cantidades de PQRSD reportadas, a fin de hacer comprensible, coherente, comparable y útil la información que se reporta. De la atención a PQRSD a través de la línea transparente y del PBX, la Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) aduce:

“El GIT Información y Servicio al Ciudadano, es el encargado de atender el primer nivel de servicio de la entidad a través de los canales de comunicación dispuestos para la atención de la ciudadanía.

En ese orden de ideas, las PQRSD misionales y no misionales que ingresen al DANE de manera presencial o telefónica son atendidas por este grupo interno de trabajo, ahora bien, aquella PQRSD que no pueda ser atendida de manera inmediata por su complejidad o por no ser competencia del área, deberá transcribirse en el formato de solicitud de PQRSD o el formulario electrónico disponible en el portal web de la entidad, en el cual se deja constancia de la solicitud efectuada, tal y como lo señala el procedimiento de atenciones a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004).”

El estimativo general consolidado a partir de los datos reportados sería:

PQRSD DANE-FONDANE OCT 2021- FEB 2022 y MAR -JUN 2022						
PQRSD			En termino Sin Contestar	Contestado en Termino	Contestado VENCIDO	NO Reporta Respuesta
PETICIÓN	17,476	98.46%	NoDisponible	NoDisponible	1,441	135
QUEJA	119	0.67%	NoDisponible	NoDisponible	23	1
RECLAMO	147	0.83%	NoDisponible	NoDisponible	55	0
SUGERENCIA	0	0.00%	NoDisponible	NoDisponible	0	0
DENUNCIA	8	0.05%	NoDisponible	NoDisponible	0	
TOTAL	17,750	100.00%			1,519	136
Documentos de Apoyo: No requieren respuesta. Se reportan 1.761 radicados entre octubre 2021 y marzo 2022 y 2.530 entre enero y junio 2022.						
Fuente: GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD y cálculos de la OCI						

A fin de identificar posibles causas se requiere acceso a las 135 PQRSD que No reportan respuesta, las 119 Quejas, los 147 Reclamos, las 8 Denuncias y las 186 a las que se negó el acceso a información; entre octubre 2021 y junio 2022, detalladas en el Anexo al informe; las cuales una vez analizadas se hará un alcance a este informe con los resultados obtenidos.

4.6 El GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril de 2022) reporta el resultado obtenido de la aplicación de la estrategia de "*Usuario incognito*" en la mejora de la atención a PQRSD por algunos medios idóneos, así:

En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y la dimensión de evaluación de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se toman las pruebas de ciudadano incógnito como un mecanismo a partir del cual se busca evaluar los tiempos de espera, la oportunidad en las respuestas, actitudes y aptitudes de los servidores públicos encargados de la atención, y en general el cumplimiento de procesos y protocolos para el servicio al ciudadano. Con las pruebas de ciudadano incógnito, se pretende identificar los aspectos positivos y negativos que inciden de manera significativa en la prestación del servicio en los tres niveles de atención: Presencial, Telefónico y Virtual. Las evidencias se obtuvieron de unas encuestas realizadas a los diferentes canales de atención y servicios en un solo momento los días 15, 19 y 26 de octubre del año 2021, discriminadas así: 7 encuestas para el Canal Telefónico de las Territoriales de Manizales, Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Cali y Barranquilla, de las cuales 4 no respondieron. 1 encuesta para el Canal Web. 1 encuesta para el Canal Presencial, la cual no se realizó ya que no se está prestando el servicio presencial. Por lo anterior se realiza el siguiente análisis para cada canal con sus fortalezas y sus debilidades.

Canal Telefónico: De las evidencias obtenidas del canal telefónico del DANE, tenemos los siguientes puntos positivos:

- ✓ Los funcionarios saludan de manera cordial, se despiden de igual manera, manejan la información básica que se les está preguntando, Usan un buen tono de voz, a su vez la velocidad de las palabras es adecuada.
- ✓ El tiempo en el cual fue atendido fue corta, tienen un buen manejo de las herramientas para poder resolver la solicitud de fondo, las cuales son resueltas durante la llamada.

Puntos por mejorar: Los funcionarios no se identifican como servidores del DANE, ni informan el área para la cual están laborando, así mismo no dan el nombre completo, y antes de terminar la llamada no le indican al ciudadano si todas sus dudas fueron resueltas o si le podía ayudar en algo más, esto es muy importante para dejar cerrado el tema y que el ciudadano satisfaga sus preguntas, dudas o inquietudes.

Canal Web: Puntos positivos: El ciudadano incógnito menciona que existe una página web muy completa, en donde se pueden evidenciar los diferentes servicios que la misma da, como los son información de trámite, tarifas, requisitos, lugar de la atención, se pueden validar las direcciones y horarios de atención. Les parece muy útil que se puedan realizar peticiones por este medio, ya que no tienen que acercarse a ninguna oficina de la Entidad, ni gastar dinero en correo certificado.

Puntos por mejorar: Lo que verifica el ciudadano incognito es que no hay un link en la página para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención general prestada a los ciudadanos.

Canal Presencial: Puntos positivos: En cuanto a ubicación del punto de atención presencial, el ciudadano incognito ingresa y evidencia que en el DANE central es excelente la ubicación dado que tiene muy buen transporte para llegar hasta allí. En temas de infraestructura dice que los espacios son adecuados, los baños están aseados y son fáciles de encontrar, tiene excelente iluminación, así como que la ventilación es buena.

Puntos por mejorar: El ciudadano incognito manifiesta que no es un buen lugar para personas en condiciones especiales, toda vez que indican que el mobiliario en general no brinda las condiciones para este tipo de personas, así como para las personas con baja visibilidad puedan moverse de forma autónoma por las instalaciones

4.7 Según el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril de 2022), el criterio aplicado para la tipificación de PQRSD en la entidad:

Son apartes de la Normativa vigente lo siguiente, se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una petición prioritaria, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones:

Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental.

Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable.

Si se trata de una petición presentada por un periodista

Si es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario subordinar el derecho de turno y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer la modalidad de la petición acorde con lo señalado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Igualmente se viene aplicando el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que dice:

Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales. (Derecho de petición en interés general o particular, solicitud de acceso a la información o de copias, consulta, denuncia por posibles actos de corrupción, quejas, reclamo, sugerencia, felicitación, si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data; o si se trata peticiones entre autoridades. En tal sentido, GDO y PQRSD son responsables de realizar la clasificación adecuada de su modalidad según corresponda. A partir de allí, el servidor que recibe la petición debe validar si debe registrarse para la Gestión de la dependencia competente, conforme con los criterios establecidos en el procedimiento y guía establecidas.

Una vez sea registrada la petición, será necesario que la analice en su integridad y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Enmarcase como petición oscura, teniendo en cuenta no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una petición irrespetuosa.

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.

Según esta respuesta el criterio aplicado para la tipificación de PQRSD en la entidad es normativo, sin embargo, la actividad 4 de tipificación del procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*", COM-070-PDT-004, Versión11 del 10 julio 2020 consiste en: *"Tipificar de acuerdo con el contenido de la PQRSD con el fin de darle el término de respuesta y asignarle el tipo documental y el tema de acuerdo con la clase de solicitud. Aplica para las comunicaciones oficiales y PQRSD que ingresan por correo electrónico, físico y por formulario electrónico."*; sin embargo, no se precisa como realizar la tipificación estándar c/u concepto de PQRSD. Al respecto, la Secretaría

General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) precisa que:

"... la tipificación de PQRSD corresponde al GIT de Seguimiento y Control en el marco de su procedimiento correspondiente a (COM-070-PDT003, Versión 5 del 07 de julio de 2022) y no al Procedimiento de Atención a Solicitudes de Información Estadística Presentadas por la ciudadanía, (COM-070-PDT-004), Versión 11 del 10 julio 2020.

*Es así como, la **tipificación de las comunicaciones oficiales y/o PQRSD** si está contenida en la actividad número 4 del procedimiento respectivo, donde se precisa la descripción de esta. Procedimiento Gestión De Comunicaciones Oficiales Y PQRSD.*

<https://www.dane.gov.co/files/images/ventana-unica/documentos/Procedimiento-gestion-de-comunicaciones-oficiales-y-PQRS.pdf>

Es decir, en la actividad número 4 del Procedimiento de Atención a Solicitudes de Información Estadísticas Presentadas por la Ciudadanía se atienden son las "respuestas a las solicitudes escritas en materia de información estadística."

4.8 Con ocasión del incidente tecnológica que presento la Entidad en noviembre 2021 precisar el GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD (con radicado 20221210000073T del 26 de abril de 2022) afirma:

En consecuencia, se tomaron las medidas necesarias para recuperar los sistemas a la mayor brevedad, los cuales se han venido restableciendo de manera progresiva, no sin antes advertir que en muchos de los casos no fue posible tener conocimiento de todas las comunicaciones ni las imágenes.

El GIT de seguimiento y control a PQRSD lleva desde el año 2013 con el manejo manual del cuadro único de seguimiento y control a nivel nacional el cual sirvió como insumo para continuar con el seguimiento, se activaron las solicitudes vía WhatsApp y se realizó el inicio de trámite a nivel nacional, se creó inicialmente un correo electrónico (Pqrsd@micolombiadigital.gov.co) suministrado por MinTic para la recepción de PQRSD el cual se entregó a gestión documental para su respectiva radicación y trámite al competente, se organizaron grupos presenciales con el fin de atender las QRSQ verbales, cabe resaltar que se presentaron algunos inconvenientes tales como: la falta del escrito por el ciudadano el cual quedo en el sistema afectado, haciendo que se desconozca aún la petición.

Por otra parte, con relación a los cambios de tipificaciones que solicitan las dependencias, se creó un comité de tres funcionarios, dos abogados y el coordinador, se revisa la solicitud de ciudadano y entre los nombrados se realiza la gestión con el fin de que el cambio no se realice de manera irregular o independiente.

Dado el ataque cibernético al sistema informático de la entidad el pasado 09 de noviembre de 2021, el GIT Información y Servicio al Ciudadano se vio en la necesidad de formular un plan de contingencia para dar continuidad al proceso de atención de las peticiones verbales que ingresan a la entidad.

De esta manera, siendo el canal telefónico el único medio de comunicación habilitado para la comunicación con la ciudadanía después del ataque, la entrada en operación para la atención de las peticiones verbales (telefónicas) se dio de la siguiente manera:

- 1. Desde el procedimiento de "atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía" (COM-070-PDT-004), se tiene establecido que en aquellas situaciones en que el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía - SIAC se encuentre inhabilitado por la circunstancia que sea, para el registro de las atenciones, se debe usar el "Formato de Registro de Ciudadanía. Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía - SIAC" (COM-070-PDT-004-f-001). Este formato físico contiene los mismos campos de los formularios electrónicos de registro de ciudadanía y actividad del SIAC, por cuanto una vez se haya superado la contingencia, esta información puede migrarse al sistema sin mayores dificultades.*
- 2. Desde el mes de diciembre de 2021, se dio la indicación a todos los servidores públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano, de servirse del mencionado formato para el registro de las solicitudes de información estadística que ingresaran a la entidad a través de las líneas de comunicación habilitadas por la entidad para los ciudadanos.*
- 3. Una vez diligenciados los formatos, estos debían dejarse en la oficina de la coordinación del GIT para llevar el archivo de los registros de las atenciones de cada mes.*
- 4. El archivo de estos registros se mantendrá, mientras se habilitan los servicios del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía - SIAC, posterior a esto, se hará el registro de toda esta información y se procederá a la destrucción de los mismos tal y como lo establece el procedimiento de atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004).*

Como evidencias, se asocian los registros de las atenciones a peticiones verbales para los meses diciembre de 2021 a marzo de 2022 (carpeta comprimida del punto 4), ayuda de memoria de la socialización del plan de contingencia con el GIT Información y Servicio al Ciudadano, lista de asistencia y material de apoyo utilizado en la socialización.

5. PQRS en Dirección Territorial Noroccidente-Medellín. Dado el compromiso de la OCI de analizar las PQRS recibidas en esa dependencia, se reporta:

DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE - Medellín

	PQRSD ENERO - JUNIO 2022							MEDIO IDÓNEO				
	PQRSD	En termino Sin Contestar	Contestado en Termino	Contestado VENCIDO	NO Reporta Respuesta	Anónimas	Trasladadas por Competencia	Personal (Oral y Escrita)	Telefónico	Correo Físico o Postal	Correo Electrónico	Formulario Electrónico Dispuesto
PETICIÓN	277	0	277	0	0	0	0	0	0	0	277	0
Documentos de Apoyo	26	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	26	0
QUEJA	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
RECLAMO	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	311	0	285	0	0	0	0	0	0	0	311	0

Documentos de Apoyo: No requieren respuesta. Fuente: Dirección Territorial Noroccidente

Las 311 PQRSD recibidas y atendidas en la Dirección Territorial Noroccidente son el 2,27% de las 13.678 reportadas durante el 1er semestre 2022 en DANE-FONDANE. La siguiente es la relación de las Quejas y Reclamos registrados:

QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE 1er Semestre 2022

FECHA SOLICITUD	RADICADO ENTRADA	PETICIONARIO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	TIPIFICACION	POSIBLE CAUSA
01/02/2022	20223130022492T	Floreba Hoyos	20224610000341T	16/02/2022	QUEJA	Possible falla de información sobre los requisitos de un rol operativo causaron costos, perdida de tiempo y no vinculación de un aspirante a una Operación Estadística.
14/03/2022	20223130048372T	Jorge Armando Restrepo Zapata	20224620010621T	25/03/2022	RECLAMO	Un equipo (Coordinador, supervisora, recolectoras, recuentistas y sensibilizadores) de una Operación Estadística reclaman mejora de sus honorarios, pago oportuno de anticipo y honorarios, así como los insumos básicos para cumplir su trabajo.
14/03/2022	20223130048382T	Adriana Botina	20224620010951T	29/03/2022	RECLAMO	El supervisor de una OE reclama el 12 marzo respuesta a su petición del 14 enero 2022 sobre insuficiente dotación de elementos de protección personal y condiciones de seguridad y salud en el trabajo, ante el Covid y estado gripal de su grupo de los encuestadores.
23/03/2022	20223130054552T	CESAR AUGUSTO CIFUENTES	20224620012311T	05/04/2022	QUEJA	Un monitor de una OE solicita cambio de su coordinador debido a los malos tratos verbales, acoso, gritos y persecución.
26/04/2022	20223130078072T	Cesar Augusto Cifuentes Guzman	20224620015971T	04/05/2022	QUEJA	Acoso laboral: retencion injustificada del carnet de identificacion, llamadas a altas horas de la noche y demora en el pago de honorarios,
27/04/2022	20223130079002T	Alberto Ruiz	20224620015901T	02/05/2022	QUEJA	Un ciudadano se queja hostigamiento de personal operativo de una OE que no se identifica, ni explica de que se trata el operativo y amenaza con sancion de no responder la encuesta.
07/06/2022	20223130112972T	Ana María Cano C.	20224620041111T	22/06/2022	RECLAMO	Ante problemas de cobertura de una OE se reclama que para el 3er pago (8 de mayo) se exija cumplir el 30% ante los desórdenes logísticos del DANE y para el 8 de junio (30 días después) el 70% restante; y la decisión de otorgar prorroga a algunos con y a otros sin remuneración.
07/06/2022	20223130112982T	Alexandra Eliana Maya Osorio	20224620041031T	22/06/2022	RECLAMO	Se reclama por inconformidad ante prórroga para la culminación del contrato, esto es para terminar el 100% de la criti ca de 126 fuentes

Fuente: Dirección Territorial Noroccidente-Medellín

Fuente: Copia de la Queja o Reclamo

De las 8 Quejas y Reclamos recibidos en la Dirección Territorial Noroccidente, 7 se relacionan con el manejo y control de las condiciones laborales en la ejecución de las operaciones estadísticas en campo, y la atención de situaciones de trabajo ante dificultades y limitaciones.

6. Procedimientos de Atención a PQRSD. La atención a PQRSD se detalla y documenta dentro del Proceso 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."*, del subproceso *"Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas, acciones y comunicativas y de pedagogía social"*; y se ejecuta mediante los procedimientos: *"Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía"*, COM-070-PDT-004, Versión14 del 24 junio 2022 y *"Gestión de comunicaciones"*

oficiales y PQRSD" COM-070-PD-003, Versión05 del 07 julio 2022. El proceso COM no tiene riesgo de corrupción, registra como riesgo de gestión: "*Insatisfacción de los grupos de interés con respecto a la oportunidad, claridad y accesibilidad de la información que produce del DANE*" (cuya descripción del está asociada al efecto o consecuencia y no al objetivo del proceso), valorado con riesgo inherente "*ALTO*" y residual "*BAJO*"; y como riesgo de seguridad de la información: "*Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad*" (Información/Software/Hardware), que registra riesgo inherente y residual "*BAJO*".

5.1 Mediante el Procedimiento *Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD*" COM-070-PD-003, Versión05 del 07 julio 2022, se atendieron PQRSD durante octubre 2021 y marzo 2022 en las dependencias de DANE Central, Direcciones Territoriales y subsedes; que incluye la política de protección de datos personales y omite precisar como cumplir con los procesos archivísticos y el entregable normativo esperado de atender las PQRSD. Este procedimiento tiene 12 políticas operativas, 23 actividades y 2 puntos de control: la actividad 9 "*Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad*" y la actividad 20 "*Verificar y enviar recordatorios para evitar el vencimiento de términos*", aludiendo al riesgo de incumplir los términos para atender PQRSD; así como los registros: Sistema de Información y atención a la Ciudadanía (SIAC), Sistema de Gestión Documental, Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PDT-003-f-002), Planilla Devoluciones (COM-070-PDT-003-f-005), portal web, Carpetas físicas para el archivo de comunicaciones oficiales y PQRSD, Correos electrónicos semanales y recordatorios, el repositorio virtual *Systema20/Seral/PQRSD* y Ayuda de memoria.

Sin embargo, esos puntos de control dentro del procedimiento citado omiten periodicidad y evidencia de su aplicación y difieren de los registrados en los mapas de riesgos de gestión y de seguridad de la información del proceso COM, cuyo control está orientado al riesgo Informático, y no asociado con la atención a PQRSD. Por último, dentro de las 23 actividades que conforma el procedimiento se omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, errores de tipificación y el control de salida no-conforme.

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) afirma: "En esta actualización, se agregaron puntos de control a las actividades 2 "*Radical comunicaciones oficiales y/o PQRSD*" (Indicador COM 13 - *Oportunidad en la radicación de comunicaciones oficiales o PQRSD*) y 20 "*Controlar PQRSD*" (*Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias. - Indicador COM 12- Oportunidad de respuesta a las (PQRSD).*"

5.2 La atención a PQRSD misionales y no misionales verbales presenciales y no presenciales registradas en el aplicativo SIAC se realiza mediante el procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*", COM-070-PDT-004, Versión14 del 24 junio 2022; 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 ha(n) identificado riesgo(s) asociado(s) a la atención de PQRSD en el proceso Comunicación (COM).

La Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20221210000213T del 11 de octubre de 2022) afirma:

"En esta actualización, se agregó como punto de control en la actividad 2: "Entrenamiento a los servidores públicos y contratistas del GIT Información y servicio al ciudadano sobre disponibilidad de información, en el portal web y las herramientas para relacionarse con los grupos de interés", el cual corresponde a uno de los controles del mapa de riesgos de gestión de Comunicación.

*Finalmente, como se ha reiterado en diferentes ocasiones en reuniones presenciales, en el desarrollo de las actividades es importante destacar que, la entidad cuenta con **DOS (2) tipos de procedimientos** que dan cuenta de la gestión de información que recibe la entidad:*

- **Procedimiento de Gestión De Comunicaciones Oficiales Y PQRSD**, el objetivo es "Definir 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 estas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales."

- **Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Información Estadística presentadas por la Ciudadanía**, el objetivo de este procedimiento se enmarca en "Establecer las actividades para brindar un servicio de calidad en la atención al ciudadano por parte del GIT de Información y Servicio al Ciudadano y los delegados en sede para la atención a través de los canales provistos por el DANE."

*Es importante destacar que, si bien no existe un único procedimiento para la gestión de las PQRSD, y que estos apuntan a un mismo objetivo, cada uno de estos son de naturaleza diferente, por lo cual, no es pertinente asociarlos, adicional a estos, la gestión tanto de las peticiones verbales como las escritas operan bajo dos herramientas distintas: **Orfeo y el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC)**.*

*Por otra parte, es de aclarar que **la gestión de correspondencia y de archivos**, hace referencia a la recepción y radicación de la información que ingresa a la entidad desde cualquier de los canales de atención dispuestos por la entidad a la ciudadanía.*

*En la actividad número 1 y 2 del "**Procedimiento de Gestión De Comunicaciones Oficiales Y PQRSD**" se describe la recepción y atención de las peticiones verbales que se gestionan en la entidad, así como Radicar comunicaciones oficiales y/o PQRSD, **controlando el riesgo** de la atención oportuna en la recepción de estas en la Entidad."*

En resumen, la atención a PQRSD se realiza mediante 2 procedimientos (cuya naturaleza es la atención al ciudadano a través de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y/o Denuncias sea cual sea el canal que utilice) según su carácter misional o de apoyo o de soporte y el canal utilizado, en dependencias diferentes, registradas en sistemas de información diferentes y no interoperables, con las debilidades evidenciadas. Se recomienda simplificar el arreglo organizacional y unificar la atención a las PQRSD, integrando la gestión de correspondencia, de archivos y la atención al ciudadano, controlando el riesgo de inatención oportuna, usando la tipificación estándar de c/u de los conceptos de PQRSD, simplificando su operatividad apoyada en un ORFEO mejorado, en aras de su eficacia; dado el impacto legal y disciplinario de no responder a tiempo y/o de fondo los derechos de petición.

Cordial Saludo,

(FIRMADO ELECTRONICAMENTE)
DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
52.834.634 Bogotá

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Secretaría General GIT PQRSD
Oficina de Sistemas
DICE

Nota: El auditor asignado para adelantar el seguimiento, analizar la información solicitada y elaborar el informe preliminar y final fue: Armando Sanches Guevara, Asesor de la Oficina de Control Interno.

Relación 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	SolicitudInfoPQRSD1semestralOct2021-mar2022_20221400000413T	\\systema78\Sistema Documental Adm\14. CONTROL DE GESTIÓN - CGE\Oficina Control Interno 2022\Informes_OCI_2022\23. Informe_Seguimiento_PQRSD\II_Sem_2021_I_Sem_2022	OCI	OCI
2	No Aplica	RtaDeSGnrInfPQRSDoct2021-mar2022-27abr2022		OCI	OCI
3	No Aplica	Punto 4_Registro atenciones Dic 2021 - Mar 2022		OCI	OCI
4	No Aplica	Punto 9_Plan de contingencia Servicio al Ciudadano		OCI	OCI
5	No Aplica	ComplementoRadicado 0221400000413TVictorHugo16may2022		OCI	OCI
6	No Aplica	ComplementoRadicadoC20221400000413TVictorHugo16may2022Excel		OCI	OCI
7	No Aplica	PQRSD_informe_DANE_III_2021		DICE	DICEI
8	No Aplica	PQRSD_4_TRIMESTRE_2021_DT_NOR_OCCidenteMedellin25feb2022		OCI	OCI

No	N°. Del Hallazgo u Observación	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Responsable
9	No Aplica	CIG 2021 2022		OCI	OCI
10	No Aplica	PQRSD_informe_DANE_I_2022		OCI	OCI
11	No Aplica	PQRSD_informe_DANE_II_2022		OCI	OCI
12	No Aplica	20221400000893T - CIG		OCI	OCI
13	No Aplica	20221400000893T - CIG		OCI	OCI
14	No Aplica	Respuesta Informe Preliminar de Seguimiento Semestral PQRSD DANE12oct2022		OCI	OCI
15	No Aplica	INFORMACIÓN_OCI_PQRSD_I_SEM_2022_DT_NOROCCIDENTE		OCI	OCI
16	No Aplica	Quejas y Reclamos en Dirección Territorial Noroccidente: 20223130022492T anexo PQR A DANE-convertido, 20223130022492T, 20223130048372T, 20223130048382T, 20223130054552T, 20223130078072T, 20223130079002T anexo, 20223130079002T, 20223130112972T y 20223130112982T.		OCI	OCI
17	No aplica	Respuesta Informe Preliminar Secretaría General – Dirección Técnica de Difusión y Cultura Estadística Rad. 2022120000213T		DICE – Secretaría General	OCI

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.