

MEMORANDO

Bogotá
140

PARA: Dra. B. PIEDAD URDINOLA CONTRERAS
Directora General DANE

DE: DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de Seguimiento Atención PQRS DANE – FONDANE 2° Semestre 2022.

Respetada Directora:

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D) correspondiente al 2° semestre 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 PQRS D 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 PQRS D y **ii)** Revisar los procedimientos de atención a PQRS D, **iii)** Analizar la Atención de las Quejas, Reclamos, y Denuncias recibidas en periodo analizado, así como la negociación de acceso a información.
- 2. Alcance.** El presente seguimiento se realiza a las PQRS D atendidas entre junio y diciembre 2022, DANE – FONDANE.
- 3. Criterios.**

1.1 Constitución Política de Colombia:

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...

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

Ley 1474 de 2011:

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

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

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

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

3.3 Ley 962 de 2005:

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

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

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

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

3.5 Ley 1712 de 2014:

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: ... h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado

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

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

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

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

3.6 Decreto 1081 de 2015:

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

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

3.8 Decreto 1081 de 2015:

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

3.9 Ley 1755 de 2015:

"Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su

recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.... Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito., Artículo 21. Funcionario sin competencia. , Artículo 30. Peticiones entre autoridades."

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

3.10 Decreto 1166 de 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

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

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

Presentación de las peticiones

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

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

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

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

- *Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.*
- *Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.*
- *Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.*

- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.
- Contar con la política de protección de datos personales.

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

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

Respuesta a las peticiones

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

3.12 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".

3.13 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) aportó; **i)** La "*Respuesta de solicitud de información atención – 2° semestre 2022 / PQRSD*", **ii)** los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD de julio – septiembre y octubre – diciembre 2022 al jefe o director de la entidad, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y publicación en la página web institucional; **iii)** El Excel "*3 CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE*". En la respuesta citada se afirma que: "*Durante el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2022, el GIT PQRSD recibió 17.194 solicitudes, de estas ingresaron 13.932 peticiones, 3.113 documentos de apoyo, 111 reclamos, 18 quejas, 15 denuncias y finalmente 5 sugerencias*". Sin embargo, este total difiere en 5 Quejas al sumar los datos publicados del 3er y 4° trimestre 2022 a **17.201** PQRSD, así:

| PQRSD DANE-FONDANE Jul-Dic 2022 | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---------------|------------------------------------|---|--|-------------------------|------------------------------|------------|-----------------------------|------------|
| PQRSD | | Contestado en Termino (oportuno) * | En termino Sin Contestar (en gestión) * | Contestado VENCIDO o Extemporáneo o Fuera de Término * | Vencido Sin Respuesta * | Se Nego Acceso a Información | Anónimas | Trasladadas por Competencia | |
| PETICIÓN | 13,932 | 81.00% | 13,373 | 3 | 566 | 7 | 201 | 3 | 219 |
| QUEJA | 25 | 0.15% | 17 | 0 | 1 | 1 | No Aplica | 1 | 0 |
| RECLAMO | 111 | 0.65% | 101 | 0 | 9 | 1 | No Aplica | 2 | 0 |
| SUGERENCIA | 5 | 0.03% | 4 | 0 | 1 | 0 | No Aplica | 0 | 0 |
| DENUNCIA | 15 | 0.09% | 13 | 0 | 2 | 0 | No Aplica | 1 | 0 |
| Documentos de Apoyo | 3,113 | 18.10% | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica | 2 | 0 |
| TOTAL | 17,201 | 100.00% | 13,508 | 3 | 579 | 9 | 201 | 9 | 219 |

1- Documento de Apoyo: No requiere respuesta. 2- En el 2° semestre 2022 no se recibieron Peticiones en el portal web. 3- Centro de Información y Atención al Ciudadano. 4- El Chat incluye asesoría virtual, DANE virtual y Direcciones Territoriales (DT). 5- * Datos del Excel aportado "3 CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE".

Fuente: Datos del GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD y cálculos de la OCI

4.1.1 De acuerdo con la información aportada por el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, se registran un total de 41.537 PQRSD atendidas según el canal de atención en el 2° semestre 2022, de estas 23.713 PQRSD atendidas por "Chat" y 16.985 PQRSD recibidas por el correo electrónico contacto@dane.gov.co en el 2° semestre 2022, excluidas del total de PQRSD registradas en 2° semestre 2022, reduciendo así el orden de magnitud de las PQRSD atendidas, que ascendería a 58.737 PQRSD en el 2° semestre 2022. Además, no se dispone de la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y documentos de apoyo registrados por cada canal de atención disponible.

| PQRSD DANE-FONDANE Jul-Dic 2022 | | | | | | |
|---------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| CANAL DE ATENCIÓN* | | | | | | |
| PQRSD | Presencial y CIAC (Oral y Escrita) | Telefónico (y CIAC) | Chat | Ventanilla Correo Físico o Postal | Correo Electrónico | Formulario Electrónico Dispuesto |
| PETICIÓN | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 188 | 13,735 | Deshabilitado |
| QUEJA | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 0 | 18 | Deshabilitado |
| RECLAMO | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 1 | 110 | Deshabilitado |
| SUGERENCIA | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 0 | 5 | Deshabilitado |
| DENUNCIA | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 0 | 15 | Deshabilitado |
| Documentos de Apoyo | No Disponible | No Disponible | No Disponible | 250 | 3,110 | Deshabilitado |
| TOTAL | 203 | 331 | 23,713 | 315 | 16,985 | 0 |

1- Documento de Apoyo: No requiere respuesta. 2- En el 2° semestre 2022 no se recibieron Peticiones en el portal web. 3- Centro de Información y Atención al Ciudadano. 4- El Chat incluye asesoría virtual, DANE virtual y Direcciones Territoriales (DT). 5- * Datos del Excel aportado "3 CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE".

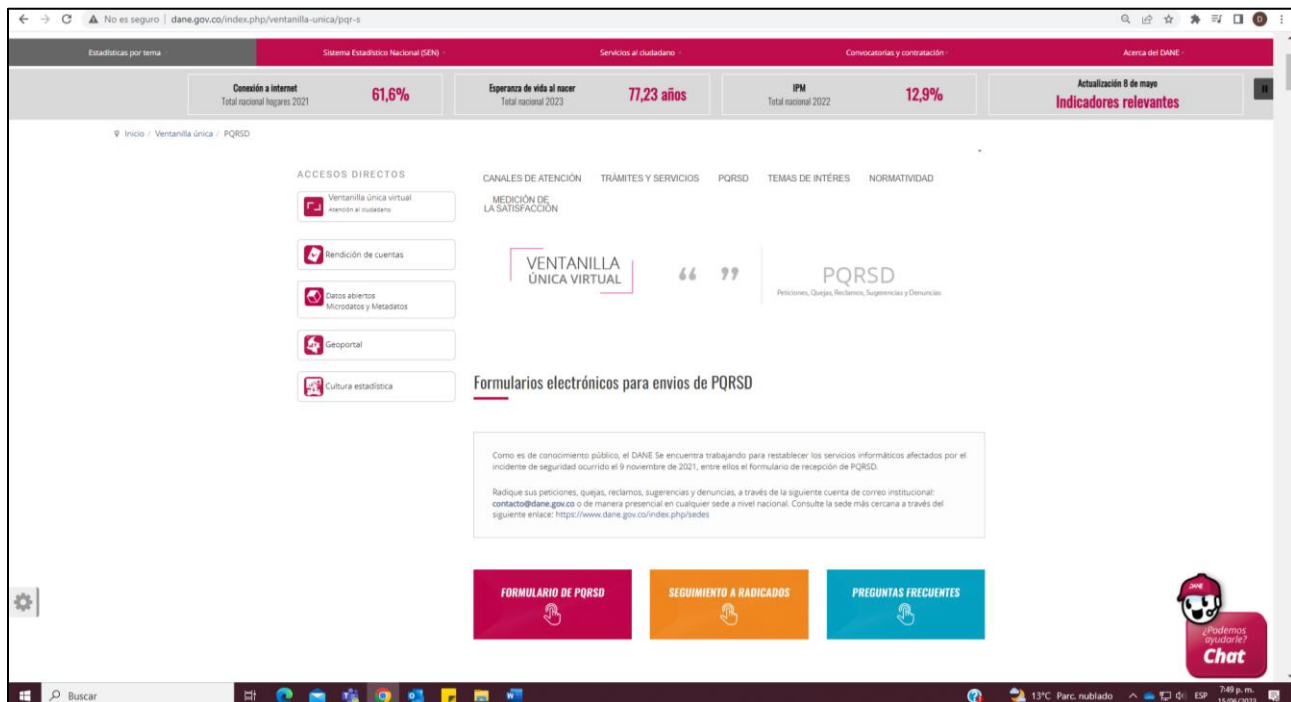
Fuente: Datos del GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD y cálculos de la OCI

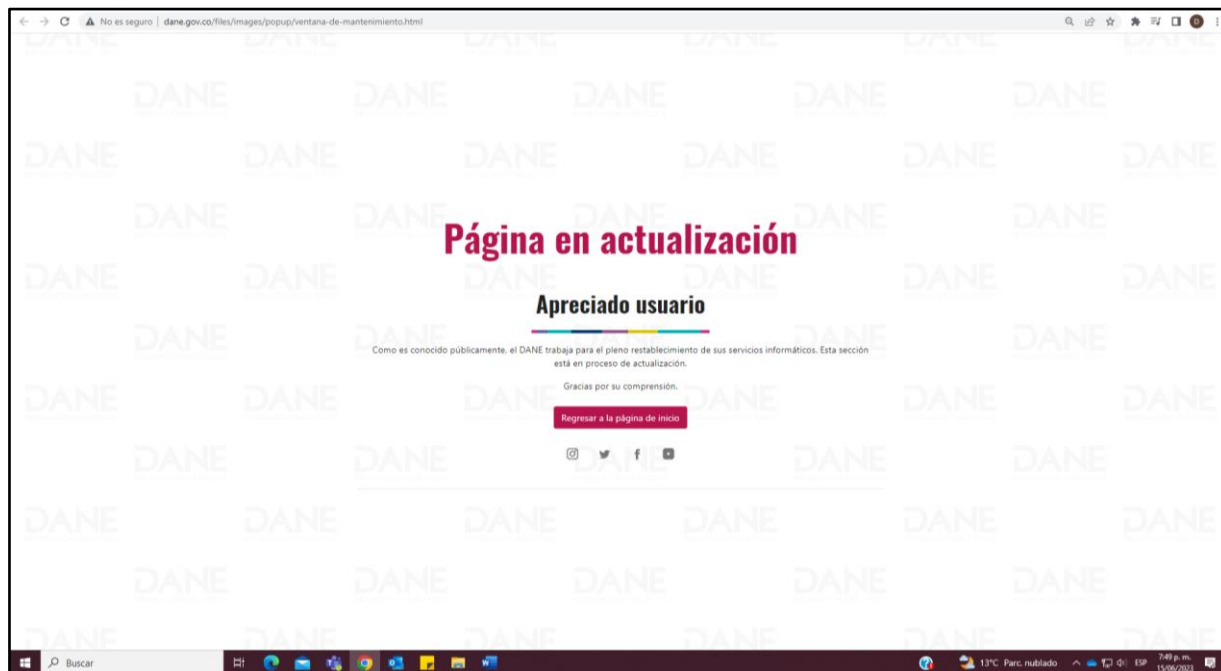
Al respecto, en respuesta al informe preliminar (con radicado 20231210000393T del 14 de abril de 2023) el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD aduce:

*En cuanto a la observación del numeral **4.1.1**, las solicitudes que ingresan por los canales de atención del chat, presencial, CIAC y teléfono, no se pueden clasificar por clase de solicitud, puesto que de acuerdo al decreto 1166 de 2016 y el procedimiento gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD–COM-070-PDT-003-VS-6, actividad número 2, y la resolución 677 del 2019, art 7, peticiones verbales y art 8 registro de PQRSD presentadas por escrito, solo se deben tipificar las solicitudes que ingresan por el gestor documental.*

Sin embargo, ni el Decreto 1166 de 2016, ni el artículo 7 de la Resolución 0677 de 2019 del DANE, ni la actividad 2 del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales y PQRSD COM-070-PDT-003 Versión 6 del 22/Nov/2022 impiden registrar y cuantificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y documentos de apoyo registrados por cada canal de atención disponible.

En síntesis, se genera el **(H1)** se evidencia que la atención de PQRSD atendidas por "Chat" representa el principal canal de atención, seguido del correo electrónico, el telefónico, la ventanilla y el presencial; aunque continúa deshabilitada la atención a PQRSD mediante la *Ventanilla Única Virtual*, el *formulario de PQRSD Virtual* y el *Seguimiento a Radicados*, incumpliendo el literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, como se evidencia a continuación:





Al respecto, en respuesta al informe preliminar (con radicado 20231210000393T del 14 de abril de 2023) el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD afirma:

"... desde el GIT de Seguimiento y Control a PQRSD, ha participado activamente en las reuniones convocadas para las presentaciones de posibles opciones del gestor documental, así mismo, se presentó una propuesta para la creación del formulario WEB. Aún se continúa en la espera de la habilitación de estas herramientas para mejorar el acceso de los grupos de interés en los servicios que presta la Entidad, igualmente, hoy fue enviado el usuario y contraseña para el ingreso al Orfeo esperamos funcione de acuerdo a las políticas del plan anticorrupción y atención a la ciudadanía."

4.1.2 Se reportan 4.663 PQRSD en las Direcciones Territoriales (DT) del DANE-FONDANE en el 2° semestre 2022, pues la sede central en Bogotá D.C. del DANE-FONDANE concentra el 70,78% de las PQRSD, la DT con sede en Barranquilla el 7,46%, la DT con sede en Bogotá el 6,03%, Cali el 4,94%, Manizales 4,33%, Bucaramanga 3,28% y Medellín 3,18%, en el 2° semestre 2022, así:

| PQRSD DANE-FONDANE Jul-Dic 2022 | | | | | | | | |
|--|---------------|--------------|-------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| SEDE CENTRAL Y DIRECCIÓN TERRITORIAL (DT)* | | | | | | | | |
| PQRSD | CAN Btá | DT Centro | DT Medellín | DT Cali | DT B/manga | DT B/quilla | DT Manizales | TOTAL |
| PETICIÓN | 9,270 | 938 | 500 | 807 | 541 | 1,250 | 626 | 13,932 |
| QUEJA | 11 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 18 |
| RECLAMO | 62 | 16 | 15 | 9 | 3 | 2 | 4 | 111 |
| SUGERENCIA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| DENUNCIA | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 15 |
| Documentos de Apoyo | 2,813 | 81 | 29 | 32 | 18 | 30 | 110 | 3,113 |
| TOTAL | 12,170 | 1,037 | 547 | 850 | 564 | 1,282 | 744 | 17,194 |

1- Documento de Apoyo: No requiere respuesta. 2- En el 2° semestre 2022 no se recibieron Peticiones en el portal web. 3- Centro de Información y Atención al Ciudadano. 4- El Chat incluye asesoría virtual, DANE virtual y Direcciones Territoriales (DT). 5- * Datos del Excel aportado "3 CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE".

Fuente: Datos del GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD y cálculos de la OCI

4.1.4 **PQRSD por Dependencia.** Con base en la información aportada por el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD en su documento "Respuesta de solicitud de información atención – 2° semestre 2022 / PQRSD", se estima la cantidad global de PQRSD registradas por dependencia en 14.581 en el 2 semestre 2022; de las cuales la Secretaría General registraría el 16,87%, Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano (subordinado a DICE) el 16,56%, la Dirección Técnica de Recolección y Acopio (DRA) el 13%, la Dirección Territorial Norte – Barranquilla el 8,79% y la Dirección Territorial Centro – Btá el 7,11%.

De otra parte, la mayor cantidad de Quejas se registraría en el Despacho de la Dirección, la mayor cantidad de Reclamos en la Comisión de Personal, y de Denuncias en el Despacho de la Dirección y en la Dirección Territorial Centro-Occidente – Manizales, en el 2° semestre 2022. Además, el Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano registraría la mayor cantidad de PQRSD de las que se negó acceso a información, la Secretaría General registraría la mayor cantidad de PQRSD respondidas fuera de término y el Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos registraría la mayor cantidad de PQRSD trasladadas por competencia, en el 2° semestre 2022; como se detalla a continuación:

| PQRSD POR DEPENDENCIA 2° Semestre 2022 DANE-FONDANE | PQRSD y Documentos de Apoyo | QUEJAS | | RECLAMOS | | DENUNCIAS | | NEGÓ INFO | Contestado VENCIDO o Extemporáneo o Fuera de Término | Trasladadas por Competencia |
|---|-----------------------------------|--------|-----------|--|------------|-----------|-----------|--------------|--|-----------------------------------|
| | | | | | | | | | | |
| Despacho de la Dirección | 150 | | 6 | | 7 | | 4 | | 20 | 1 |
| Subdirección | 10 | | | | | | | | | |
| Secretaría General | 2,461 | GTH | 1 | | 6 | | 1 | 10 | 267 | |
| Comisión de Personal | 5 | | | | 21 | | | | 16 | |
| Dirección Técnica de Recolección y Acopio (DRA) | 1,896 | | | | 12 | | | | | |
| Dirección Técnica de Geoestadística (DIG) | 700 | | | | 1 | | | | 19 | 4 |
| Dirección Técnica de Censos y Demografía (DCD) | 600 | | | | 1 | | | 19 | 18 | |
| Dirección Técnica de Metodología y Producción Estadística (DIMPE) | 408 | | | | 3 | | | 1 | 118 | |
| Dirección Técnica de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN) | 183 | | | Git. Planeación, calidad, Monitoreo y Evaluación | 5 | | | 4 | 5 | |
| Dirección Técnica de Síntesis y Cuentas Nacionales (DSCN) | 45 | | | | | | | | 1 | |
| Dirección Operativa de Difusión y Cultura Estadística (DICE) | 21 | | | | | | | | | |
| Dirección Territorial Centro - Btá | 1,037 | | 3 | | 15 | | | 2 | 6 | |
| Dirección Territorial Sur-Occidente - Cali | 850 | | 3 | | 8 | | 1 | 1 | | 1 |
| Dirección Territorial Centro-Occidente - Manizales | 744 | | 1 | | 5 | | 4 | | | |
| Dirección Territorial Centro-Oriente - Bucaramanga | 564 | | 2 | | 3 | | | | | |
| Dirección Territorial NorOccidente - Medellín | 547 | | 2 | | 15 | | 1 | | | 1 |
| Dirección Territorial Norte - Barranquilla | 1,282 | | | | 2 | | | | | |
| Oficina de Control Interno (OCI) | 15 | | | | | | | | 1 | |
| Oficina de Sistemas (OSIS) | 173 | | 1 | | 1 | | | 1 | 63 | |
| Oficina de Control Disciplinario (OCDI) | 5 | | 3 | | 1 | | 1 | | | |
| Oficina Asesora de Planeación (Oplan) | 15 | | | | | | | | 1 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica (OJU) | 160 | | | | 3 | | 1 | | 1 | |
| Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano | 2,416 | | | | 1 | | | 164 | 69 | |
| Grupo Interno de Trabajo Banco de Datos | 287 | | | | | | | 76 | | 211 |
| Comité de Convivencia Laboral | 4 | | 3 | | | | 1 | | 3 | |
| Grupo interno de trabajo peticiones quejas y reclamos | 3 | | | | | | | 1 | | |
| TOTAL | 14,581 | | 25 | | 110 | | 14 | 279 | 608 | 219 |

Fuente: Datos del GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD y cálculos de la OCI

Al respecto, en respuesta al informe preliminar (con radicado 20231210000393T del 14 de abril de 2023) el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD afirma:

En la columna dos del cuadro del numeral 4.1.4 PQRSD por Dependencia, se menciona que los datos registrados corresponden a PQRSD y documentos de apoyo, sin embargo, esta información se toma de los informes trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRSD, en la cual, se compara por dependencias y desagregando las peticiones tramitadas durante cada trimestre, excluyendo los

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co

documentos de apoyo, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Se observa en el cuadro que algunos datos como los de las direcciones territoriales incluyen documentos de apoyo y los datos de las dependencias de DANE Central no se tienen en cuenta. La misma situación se presenta con los datos de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

| PQRS D POR DEPENDENCIA 2° SEMESTRE 2022 | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------|
| DEPENDENCIA | III Trimestre 2022 | IV Trimestre 2022 | TOTAL |
| Secretaria General | 1,301 | 1,160 | 2,461 |
| Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al Ciudadano | 1,552 | 864 | 2,416 |
| Dirección de Recolección y Acopio (DRA) | 1,093 | 803 | 1,896 |
| Dirección de Geoestadística (GID) | 385 | 342 | 727 |
| Dirección de Censos y Demografía (DCD) | 351 | 249 | 600 |
| Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE) | 239 | 169 | 408 |
| Oficina Asesora Jurídica (OJU) | 61 | 99 | 160 |
| Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN) | 83 | 100 | 183 |
| Oficina de Sistemas (OSIS) | 90 | 83 | 173 |
| Dirección del Departamento | 93 | 57 | 150 |
| Comisión de Personal | 6 | 5 | 11 |
| Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales (DSCN) | 29 | 16 | 45 |
| Oficina de Control Interno (OCI) | 2 | 13 | 15 |
| Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE) | 9 | 12 | 21 |
| Peticiones Quejas y Reclamos | 2 | 1 | 3 |
| Oficina Asesora de Planeación (Oplan) | 10 | 5 | 15 |
| Subdirección | 16 | 4 | 20 |
| Comité de Convivencia Laboral | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 5,322 | 3,983 | 9,305 |

Fuente: Informes trimestrales página WEB, Datos del GIT Área de Seguimiento y Control a PQRS D.

Según Git. Área de Seguimiento y Control a PQRS D, de las 17.197 PQRS D registradas en 2° semestre 2022, sólo del 54,10% (9.305) se identifica la dependencia a la cual se dirige, se desconoce el tipo de PQRS D, la(s) dependencia(s) o proceso(s) con mayores quejas, reclamos o denuncias, o las que más niegan información, no contestan o lo hacen fuera del plazo o las que más trasladadas por competencia o más documentos de apoyo reciben.

4.1.5 Quejas por DT y motivo: La OCI analizó las 18 Quejas registradas en el 2° semestre 2022, de las cuales el 55% corresponden a conductas relacionadas con el acoso laboral, el matoneo y las malas

relaciones interpersonales con ocasión de la ejecución del trabajo y de obligaciones contractuales. La mitad de las quejas fueron prestadas por contratistas del DANE o aspirantes a ser contratados, 4 por usuarios, uno de ellos una fuente de una operación estadística, 3 por funcionarios DANE y un anónimo. Aunque las quejas registran respuesta, ninguna evidencia solución de fondo al problema y en la mayoría se acepta la conducta del acusado, salvo en las que se decide apertura de acción disciplinaria. La mitad de las quejas registradas en el 2° semestre 2022 fueron respondidas por la OCDI. Ver Anexo1.

4.1.5 Reclamos por DT y motivo:

11 de los 12 reclamos analizados fueron presentados por aspirantes y contratistas de prestación de servicios con el DANE-FONDANE, relativo a su trámite y ejecución. Aunque los reclamos registran respuesta, ninguna evidencia solución de fondo al problema y en la mayoría se justifica la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud; como lo evidencia el caso de un aspirante a un contrato de prestación de servicios a quien por ausencia de un lenguaje claro sobre la presentación de una prueba de conocimientos en la sede del DANE en Mocoa no pudo presentarla ver Anexo2:

| | | | | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|---|-----------------------------|-----------------|----------------------|--|
| Rad. 20223130169872T | 08-jul-22 | Aspirante a Contrato | Por ausencia de un lenguaje claro sobre la presentación de una prueba de conocimientos en la sede del DANE en Mocoa se causo perjuicio a un aspirante a encuestador de la encuesta nacional de calidad de vida. | Oficina de Sistremas (OSIS) | 20221300001991T | 29 de agosto de 2022 | "El Aprendizaje virtual se llevará a cabo del 05 a 08 de agosto 2022: La prueba única de conocimientos debe presentarse en la sede del DANE en la ciudad de Mocoa_ ND_Encuestador-R, el martes 9 de agosto del 2022 a partir de Las 1:00 pm en la Conexión Virtual autorizada por ser caso especial Por favor, estar 20 minutos antes de la hora establecida en el sitio designado para presentarla, si llega después de la hora citada no podrá ingresar. Recuerde ingresar su documento de identidad." |
|----------------------|-----------|----------------------|---|-----------------------------|-----------------|----------------------|--|

Y el caso de otro aspirante a un contrato de prestación de servicios a quien por el vigilante de la sede del DANE-FONDANE le impidió el ingreso para presentar la prueba de conocimientos a la que había sido citado por no haber llegado a las 9:40 am sino a las 9:55 am.

| | | | | | | | |
|----------------------|-----------|----------------------|---|--------------------------------------|-----------------|-------------------------|---|
| Rad. 20223130265072T | 09-nov-22 | Aspirante a Contrato | El vigilante de la sede en Cúcuta impidió la presentación de la prueba de conocimientos pese a la citación recibida por el aspirante. | Dirección Territorial Centro-Oriente | 20224320034831T | 21 de Noviembre de 2022 | debió presentarse 20 minutos antes de la prueba a inicia 10:00 am, no a las 9:55 am, luego de la hora señalada los guardias de seguridad tienen instrucción de no dejar pasar más personal. |
|----------------------|-----------|----------------------|---|--------------------------------------|-----------------|-------------------------|---|

4.1.6 Denuncias y motivo:

La denuncia se refiere a una conducta irregular con connotación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional. La OCI analizó las 13 denuncias registradas en el 2° semestre 2022 (ver Anexo3), 8 de las cuales se relacionan con la selección, vinculación y ejecución de contratos de prestación de servicios para operaciones estadísticas; 3 se refieren a la posible conducta irregular de funcionarios

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co

de las sedes del DANE-FONDANE en Bucaramanga, Florencia y norte; en dos casos se ordenó la apertura de Investigación Disciplinaria y en otro se respondió que la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) no es organismo competente para investigar los presuntos delitos de tráfico de influencias, prevaricato, falsedad en documento privado. Además 4 de las denuncias fueron presentadas por "Anónimo". 6 de las 13 denuncias registradas en el 2° semestre 2022 fueron respondidas por la OCDI.

4.1.7 Negación de acceso a información pública.

Según datos del Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, DANE-FONDANE negó el acceso a información pública a 201 peticiones (0,11% del total) en el 2° semestre 2022 por tener carácter de clasificado o reservado. La OCI analizó una muestra aleatoria simple de 29 casos relacionados en el Anexo4, de los cuales 15 corresponde a solicitudes de ciudadanos y otro de Persona Jurídica, 5 de la Policía Nacional, 5 de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, 1 de la Contraloría Distrital de Bogotá, Fiscalía General de la Nación, de una Notaria; la información solicitada está relacionada con certificación de nacido vivo, de defunción y de datos personales y la respuesta más reiterada es que *"La reserva legal dispuesta en el artículo 5° de la Ley 79 de 1993 implica que el DANE tiene la prohibición expresa de dar a conocer al público, a las entidades u organismos oficiales, así como a las autoridades públicas, los datos que recauda en el desarrollo de los censos y encuestas, sino que esta se puede publicar únicamente en resúmenes numéricos,..."*; 23 de las respuestas dada por el GIT Información y Servicio al ciudadano, subordinado a la DICE.

4.1.8 Sin Respuesta.

De acuerdo con la respuesta a la solicitud de información el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, DANE-FONDANE con radicado 20231210000363T del 17 de febrero 2023 reporto:

Tabla 8. Radicados sin contestar segundo semestre 2022

| Ítem | Radicado De Entrada | Fecha Solicitud |
|------|---------------------|-----------------|
| 1 | 20223130262352T | 4/11/2022 |
| 2 | 20223130269242T | 15/11/2022 |
| 3 | 20223130273552T | 18/11/2022 |
| 4 | 20223130278272T | 24/11/2022 |
| 5 | 20223130280132T | 25/11/2022 |
| 6 | 20223130284742T | 2/12/2022 |
| 7 | 20223130287392T | 6/12/2022 |

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

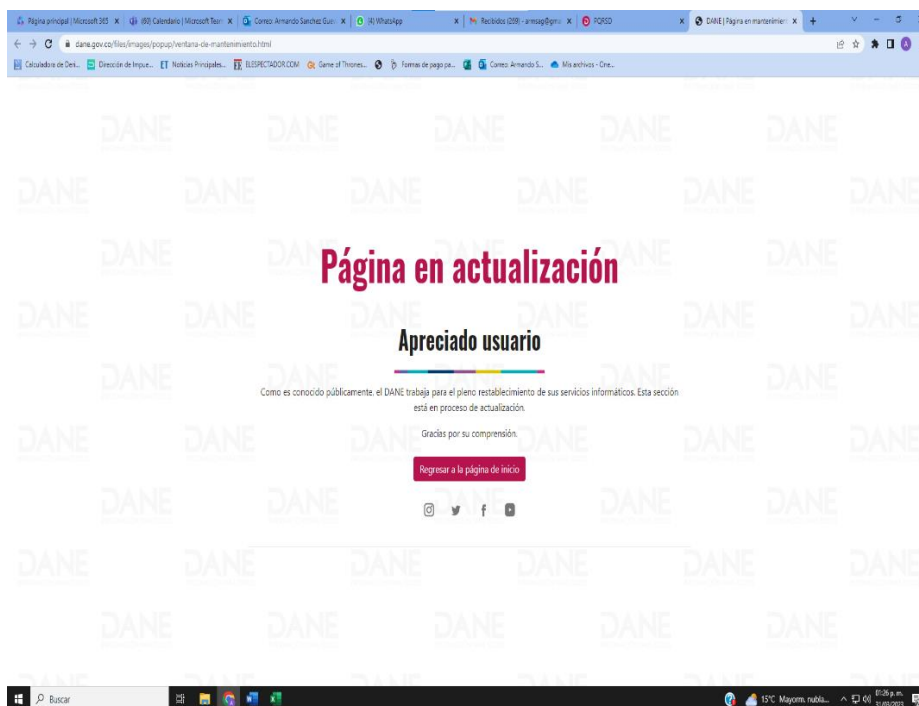
Sin embargo, al adjuntar evidencia de las anteriores peticiones, la OCI analizó las 7 peticiones registradas evidenciando una con respuesta oportuna, 3 con respuesta extemporánea o fuera del plazo, y las demás sin respuesta, incluidas la NOTIFICACION SENTENCIA T-0276 DE 2022. Ref. Expediente T-8.374.654 de

la Corte Constitucional y 2 de las 3 peticiones de funcionarios del DANE-FONDANE una considerada "Documento de apoyo" y por tanto sin obligación de respuesta, aunque se refiere a "Derecho de petición Reclamación Vacantes no Provistas Profesional 07" (sic). (ver Anexo5).

4.1.9 Traslados por Competencia:

Según datos del Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, DANE-FONDANE se trasladaron por no ser de competencia del DANE-FONDANE 279 solicitudes (0,16% del total) en el 2° semestre 2022. La OCI analizó una muestra aleatoria simple de 23 casos relacionados en el Anexo6, de los cuales 22 fueron presentadas por ciudadanos y una por persona jurídica, en relación con diferentes temas o asuntos. Todas registran respuesta de la Dirección de Difusión y Cultura Estadística – DICE y del GIT Información y Servicio al ciudadano, subordinado a la DICE.

4.2 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.," continúa deshabilitado el Seguimiento incumpliendo el Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015 Radicados como se evidencia en el siguiente pantallazo:



Sin embargo, dado 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.

4.3 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:

"Adicional a esto, se implementa la metodología para el ciudadano incognito en el segundo semestre de la vigencia 2022. Desde el GIT PQRSD, se utilizó como estrategia para medir la calidad del servicio prestado a los grupos de interés y el acceso para obtener la información a los mismos, a través, de los canales que tiene en el momento en servicio la Entidad, tales como canal presencial, canal telefónico y canal virtual (Chat institucional)."

Sin embargo, la OCI aplico la estrategia de "Usuario incognito" mediante las siguientes 3 peticiones a través de la página web del DANE-FONDANE con el siguiente resultado:

4.3.1 Una ciudadana pidió a través del correo contacto@dane.gov.co el 23 de febrero 2023 con radicado No.20233130040612T: *"Señores DANE, agradezco información sobre la pobreza monetaria y multidimensional actualizada de la población de los municipios del departamento de Cundinamarca en sus áreas rural y urbana."* Esta petición fue respondida por el GIT Información y Servicio al Ciudadano el 06/03/2023 con radicado 20231510008151T, informando los accesos disponibles a la información.

4.3.2 Un ciudadano pidió a través del correo contacto@dane.gov.co el 20 de febrero 2023 con radicado N°.20233130038592T: *"La presente es para que me puedan suministrar información estadística poblacional total actualizada de los municipios del departamento de Cundinamarca por género (incluyendo la población LGTBIQ+) y edad en sus áreas rural y urbana, pues soy estudiante de economía y requiero la información para un trabajo pero no sé cómo conseguir esa información."* Esta petición fue respondida por el despacho de la Dirección el 14 de marzo 2023 con radicado 20231020000151T, informando los accesos disponibles a la información.

4.3.3 Otra ciudadana presento queja a través del correo contacto@dane.gov.co el 20 de febrero 2023 con radicado No.20233130038302T: *"Señores DANE: Presento reclamo porque aún están deshabilitados los accesos a la Ventanilla Única Virtual, el formulario de PQRSD Virtual, el Seguimiento a Radicados, y los formularios electrónicos para envíos de PQRSD, limitando así el*

acceso los servicios de información estadística y la atención de la ciudadanía, a quienes no podemos acudir de manera presencial a obtener la información requerida." Esta petición fue respondida por la Oficina de Sistemas el 28 de febrero 2023 con radicado 20231300000091T, aduciendo:

"Sea lo primero indicar, que a raíz del incidente tecnológico presentado en el DANE la Oficina de Sistemas ha enfocado las capacidades en realizar un levantamiento de servicios de manera gradual y segura, con el fin de mitigar posibles incidentes que puedan afectar la operación de la entidad.

Para el caso específico del formulario PQRSD, el servicio actualmente se encuentra en validación para un correcto funcionamiento con los usuarios, esto con el fin de desplegar la herramienta para uso de la ciudadanía, dicha publicación debe llevarse a cabo el primer semestre de la vigencia 2023"

4.4 En relación con la tipificación de PQRSD en la entidad, el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD aduce:

"Por otro lado, dentro del procedimiento de gestión de las comunicaciones se contempla que una vez las dependencias evalúan de manera interna la pertinencia de los requerimientos e identifican una tipificación no acorde al tipo de petición, solicitan al GIT de seguimiento y control a PQRSD, la revisión y ajuste de las tipificaciones, por lo cual, se presentan cambios constantes en la clasificación de las peticiones."

5. 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.

En la actualización de este procedimiento se agregaron puntos de control a las actividades 2 "Radicar 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).

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 evidencia que la atención de PQRSD atendidas por "Chat" representa el principal canal de atención, seguido del correo electrónico, el telefónico, la ventanilla y el presencial; aunque continúa deshabilitada la atención a PQRSD mediante la *Ventanilla Única Virtual*, el *formulario de PQRSD Virtual* y el *Seguimiento a Radicados*, incumpliendo el literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, como se evidencia en la página web institucional.

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,

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe Oficina de Control Interno

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

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 | 2023140000073T_Solicitud_Info_PQRSD_IISEM_2023 | | OCI | OCI |
| 2 | No Aplica | SolicitudGitPQRSDinterrupcionTerminos20231210000353T | | OCI | OCI |
| 3 | No Aplica | 20231400000163T_RtaSolicitudProrrogaInfoPQRSDJun-Dic2022 | | OCI | OCI |
| 4 | No Aplica | Respuesta CIG 20231210000363T | | OCI | OCI |
| 5 | No Aplica | 1 INFORME SEGUNDO SEMESTRE PETICIÓN DEL RADICADO 2023140000073T | | OCI | OCI |
| 6 | No Aplica | 3 CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE | | OCI | OCI |
| 7 | No Aplica | 2 PQRSD_informe_DANE_III_2022 | | DICE | DICEI |
| 8 | No Aplica | PQRSD_informe_DANE_IV_2022 | | OCI | OCI |
| 9 | No Aplica | Procedimiento-gestión-de-comunicaciones-oficiales-y-PQRSD | \\systema78\Sistema Documental Adm\14. CONTROL DE GESTIÓN - CGE\Oficina Control Interno 2023\INFORMES_OCI\22. Informe_Seguimiento_PQRSD\Segundo_Semstre_2022 | OCI | OCI |
| 10 | No Aplica | DANE ProtocoloAtencionCiudadano2022 | | 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_NOROCCIDE NTE | | 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 | RtaDeGitPQRSDrad20231210000393Tdel14abr2023 | | OCI | 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.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co