

MEMORANDO

Bogotá D.C.

1.4

PARA: Dra. B. PIEDAD URDINOLA CONTRERAS
Directora General Departamento Administrativa Nacional de Estadística

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento PQRSD DANE – FONDANE 2°Semestre 2023.

Respetada directora:

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al semestre comprendido entre Julio y diciembre 2023, 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 específicamente: **i)** Revisar el cumplimiento de los criterios de atención de PQRSD, **ii)** Revisar los procedimientos de atención y gestión del riesgo asociados a la atención de PQRSD, **iii)** Hacer seguimiento y/o evaluar los Planes de Mejoramiento asociados, **iv)** Analizar la Atención de las Quejas, Reclamos y Denuncias.

2. Alcance.

El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre Julio y diciembre 2023 en 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.

1.2 Ley 1474 de 2011:

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

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

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

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

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

3.3 Ley 962 de 2005:

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

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

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

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

3.5 Ley 1712 de 2014:

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

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

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

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

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

3.6 Decreto 1081 de 2015:

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

"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."

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

3.9 Ley 1755 de 2015:

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

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

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

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

“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 con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta 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)

3.11 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:

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

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.

Por otra parte, los Grupos Internos de Trabajo (Git) Seguimiento y Control a PQRSD subordinado a la Secretaría General y Git Información y Servicio al Ciudadano subordinado a la Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE) reportan:

PQRSD DANE-FONDANE JULIO - DICIEMBRE 2023																					
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA							MEDIO IDÓNEO						SEDE y SUBSEDE								
PQRSD	TOTAL	%	En termino Sin Contestar	Contestado en Termino	Contestado VENCIDO	NO Reporta Respuesta	Anónimas	Trasladadas por Competencia	Personal (Oral y Escrita)	Telefónico (1)	Correo Físico o Postal	Correo Electrónico	Formulario Electrónico Dispuesto	CAN Btá	Centro	Medellin	Cali	B/manga	B/quilla	Manizales	TOTAL
PETICIÓN	9.420	75,79%	9.133	10	275	135	3	156	NoDisponible	NoDisponible	9	9.411	0	6.625	349	541	486	262	668	489	9.420
Documentos de apoyo(2)	2.863	23,03%	0	0	0	0	0	0	NoDisponible	NoDisponible	18	2.845		2.447	85	44	107	29	36	115	2.863
Radicado Anulado	41	0,33%	0	0	0	0	0	0	NoDisponible	NoDisponible	0	1		41	0	0	0	0	0	0	41
QUEJA	19	0,15%	19	0	0	1	2	0	NoDisponible	NoDisponible	0	19	0	19	0	0	0	0	0	0	19
RECLAMO	75	0,60%	51	0	18	0	1	0	NoDisponible	NoDisponible	0	75	0	47	11	3	3	0	5	6	75
SUGERENCIA	3	0,02%	3	0	0	0	0	0	NoDisponible	NoDisponible	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DENUNCIA	8	0,06%	7	0	1		0	0	NoDisponible	NoDisponible	0	8	0	8	0	0	0	0	0	0	8
TOTAL	12.429	100%	9.213	10	294	136	6	156	106	150	27	12.362	0	9.190	445	588	596	291	709	610	12.429

(1) (Recibidas por SIAC 120)+(Recibidas por PQRSD 30)= Total de llamadas recibidas **150**. Y El formulario Formulario electrónico dispuesto Web esta en funcionamiento desde el 29 de diciembre de 2023, y en este lapso de tiempo no se recibieron PQRSD por este medio.

(2) Documentos de Apoyo: No requieren respuesta.

Fuente: GIT Área de Seguimiento y Control a PQRSD de la Secretaría General, Git. Atención al Ciudadano de DICE y cálculos de la OCI

De acuerdo con el cuadro anterior, en su orden las Direcciones Territoriales con más PQRSD son Barranquilla con 709, Manizales con 610, Cali con 596, Medellín con 588, Centro con 445 y Bucaramanga con 291. Se atendieron También 226 PQRSD verbales 120 por contacto telefónico y 106 por contacto presencial. Las 19 Quejas se presentaron en la sede central CAN en Bogotá, los 75 Reclamos se presentaron por correo electrónico 47 en la sede central, 11 en la Dirección Territorial Centro, 6 en Manizales, 5 en Barranquilla, 3 en Medellín y 3 en Cali; y las 8 Denuncias se radicarón por correo electrónico en la sede central, más adelante estas se analizan en detalle.

De otra parte, el DANE-FONDANE dispone de los siguientes mecanismos para atención de las PQRSD:

Correo electrónico: El departamento cuenta con el correo electrónico contacto@dane.gov.co, medio por el cual se reciben todas las peticiones por escrito realizadas a la entidad, adicionalmente, mediante el correo salidas@dane.gov.co. Se remiten las respuestas dadas a las PQRSD recibidas.

Gestor documental ORFEO: Esta herramienta se rehabilitó el 24 de julio de 2023, desde ese momento todas las Dependencias y las Direcciones Territoriales validan y tramitan las PQRSD y es utilizada por el GIT Seguimiento y Control a PQRSD quien acompaña y capacita a los funcionarios cuando se identifican falencias, en la tipificación, reasignación, asociación de respuesta y cambios de temas, emite alertas tempranas informado los tiempos de respuesta y vencimiento de sus solicitudes; y también trabaja con la Oficina de Sistemas en el reemplazo de ORFEO por otra herramienta informática de gestión documental, a fin de simplificar y racionalizar la atención de PQRSD.

Formulario WEB: Esta herramienta se habilitó desde el 29 de diciembre de 2023, en el portal WEB de la entidad en el enlace de la Ventanilla Única: <https://orfeoott.dane.gov.co/formularioWeb/formularioNew.php>, antes de terminar la vigencia no se recibieron solicitudes por este medio. Conjuntamente, quedo activa la opción para que los grupos de interés consulten el estado de la solicitud en el siguiente enlace: <https://orfeoott.dane.gov.co/consultaWeb/index.php>. El formulario Web está en funcionamiento desde el 29 de diciembre de 2023, y en este lapso no se recibieron PQRSD por este medio.

Para la atención de las PQRSD y además de ORFEO, se dispone también de un Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) para la presentación, tratamiento y radicación de las PQRSD verbales misionales, creado por la Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE) y administrado por su GIT Información y Servicio al Ciudadano, en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016. El SIAC permite registrar las PQRSD de información estadística que se reciben a través de los canales presencial - telefónico y son atendidas de forma inmediata.

El GIT Información y Servicio al Ciudadano a partir del 9 de noviembre de 2021, creó un formulario electrónico a través de la herramienta Microsoft Forms, herramienta electrónica alterna que hiciera las veces de SIAC y de esta manera registrar la información del ciudadano, la PQRSD verbales, y la respuesta también en las Direcciones Territoriales. Sin embargo, las PQRSD que por su complejidad no puedan atenderse de manera inmediata, serán radicadas a través de contacto@dane.gov.co o a través del formulario electrónico de PQRSD dispuesto en el portal web de la entidad.

El GIT Información y Servicio al Ciudadano monitorea a diario el registro de PQRSD verbales en el SIAC y posteriormente reporta al GIT Seguimiento y Control PQRSD la cantidad de solicitudes atendidas por canal de atención, información que también hace parte del informe trimestral de PQRSD publicado en el portal web DANE.

DANE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA 70 AÑOS		FORMATO REGISTRO DE CIUDADANÍA SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC			CÓDIGO:	COM-070-PDT-004-f-001	
ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Territorial	CIAC/CD	servidor público que realiza el regis	Medio Contacto	Tipo Persona
52	7/4/23 11:53:27	7/4/23 11:58:16	DANE Central	DANE Central	JAVIER REALPE M.	Presencial	Persona Natural
53	7/5/23 8:17:14	7/5/23 8:21:05	DANE Central	DANE Central	JAVIER REALPE MUÑOZ	Presencial	Persona Natural
54	7/5/23 11:17:57	7/5/23 11:23:44	DANE Central	Villavicencio	YANETH PORRAS DONOSO	Presencial	Persona Natural
55	7/5/23 11:49:25	7/5/23 11:54:48	Noroccidente	Medellín	EBER CUESTA LOPEZ	Presencial	Persona Natural
56	7/5/23 15:07:41	7/5/23 15:27:27	DANE Central	DANE Central	Milton Barragán	Telefónico	Persona Natural
57	7/5/23 16:06:05	7/5/23 16:10:30	DANE Central	DANE Central	Milton Javier Barragán Cifuentes	Presencial	Persona Natural

En el segundo semestre 2023, en el canal presencial se atendieron un total de 106 solicitudes y en el canal telefónico un total de 120 solicitudes, las cuales se encuentran discriminadas en el archivo adjunto (*REGISTRO DE CIUDADANÍA (COM-070-PDT-004-f- 001) _Versión_ Provisional por contingencia*).

Desde el GIT de seguimiento y control a PQRSD, se reciben llamadas de los peticionarios solicitando información de los requerimientos radicados en la Entidad. Estas llamadas se atienden en la extensión 2897 y se registran en el formato de atención telefónica PQRSD, en el transcurso del segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 30 llamadas.

Por otro lado, por medio del correo electrónico contacto@dane.gov.co, se recibieron y se radicaron 12.362 solicitudes, a continuación, se relaciona por mes el número de ingresos.

Tabla 1. Total de radicados que ingresaron mensuales por correo electrónico

INGRESOS POR CORREO ELECTRÓNICO	
Mes	Total
Julio	2.101
Agosto	2.668
Septiembre	2.295
Octubre	2.142
Noviembre	1.715
Diciembre	1.441
Total	12.362

4.1 De los criterios de atención de PQRSD.

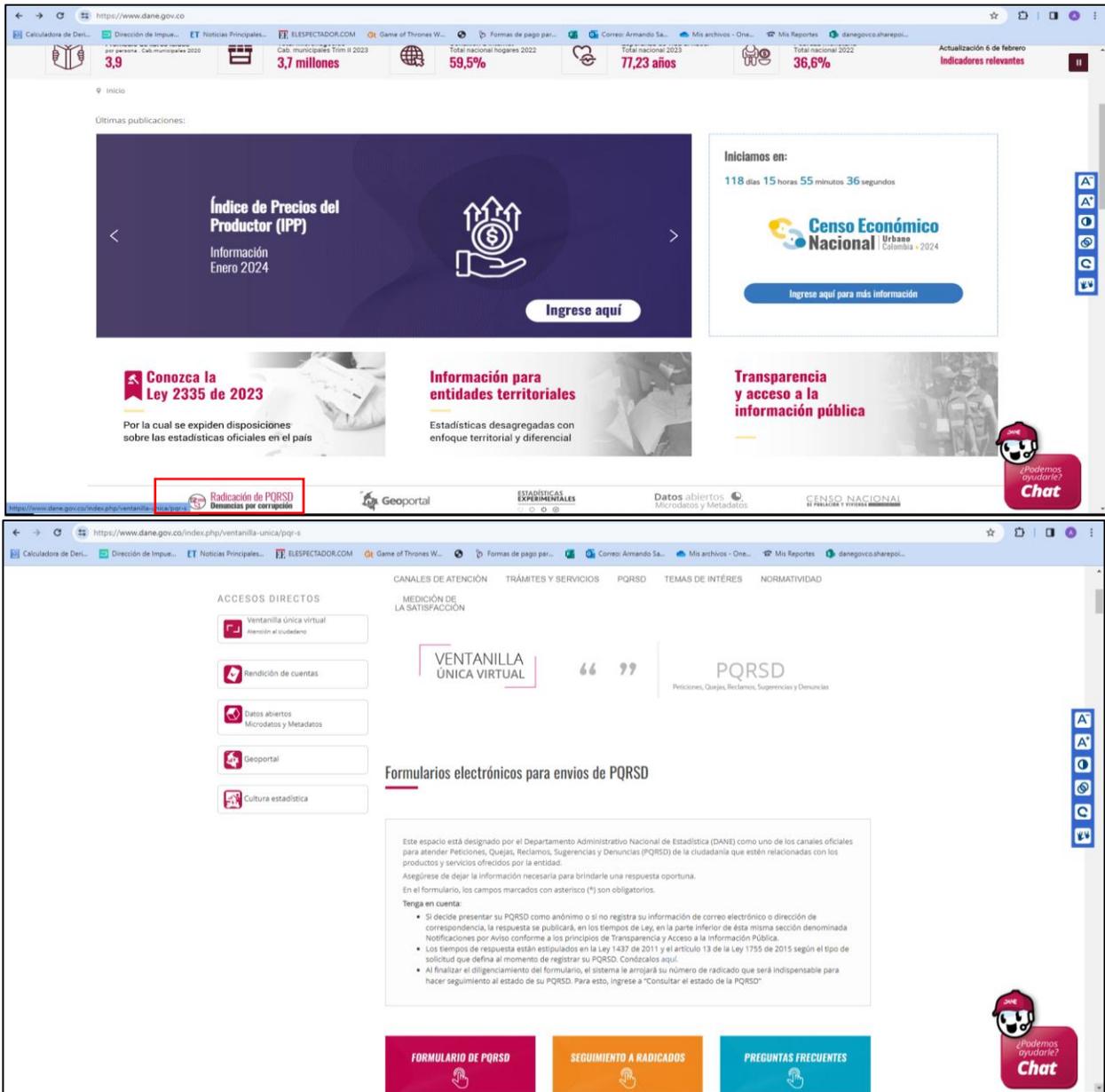
4.1.1 Tanto en la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE como en los procedimientos documentados se registra la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en la atención de PQRSD según el canal y el lugar de presentación: **i)** El Grupo Interno de Trabajo (Git) Información y Atención 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. En consecuencia, se evidencia el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 porque hay 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.

4.1.2 Se destaca que: **i)** Los informes trimestrales que detallan la atención de las PQRSD recibidas en el 3er y 4º trimestre 2023 están publicados en el portar web del DANE, así:

The screenshot displays the '10.10. Informes de PQRSD' section. It features two main categories: 'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)' and 'Funcionarios responsables (PQRSD) por Territoriales'. Below these, a navigation bar shows years from 2015 to 2023. The 2023 section is expanded to show four quarterly reports: 'I trimestre 2023', 'II trimestre 2023', 'III trimestre 2023', and 'IV trimestre 2023', each with a circular icon and a right-pointing arrow.

ii) El DANE-FONDANE desde el 29 diciembre 2023 reestableció en su página web principal el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y se seguimiento a radicados, que permite hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento:

En consecuencia, el pantallazo anterior y los siguientes evidencian el cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015 y de los artículos 11, 24, 25 y 26 de la Ley 1712 de 2014 durante el 2º semestre 2023.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://orfeocott.dane.gov.co/formularioWeb/formularioNew.php>. The page header includes the logos for Colombia (Potencia de la Vida) and DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística 70 años). The main heading is "Formulario electrónico para el registro de PQRSD". Below this, there is a paragraph explaining the purpose of the form and a note that asterisks indicate mandatory fields. A question asks if the user wants to register the PQRSD as anonymous, with a dropdown menu for selection. Another question asks for reasons for the petition, with a text input field. Below the form, there is an "Aviso de aceptación de condiciones" section, a link to the DANE data protection policy, and a section on "Costos de reproducción de la información".

SEGUIMIENTO A RADICADOS

The screenshot shows the tracking page for PQRSD. At the top, it features the DANE logo and the text "DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA 70 AÑOS". Below the logo, it says "Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente: Sólo podrá consultar radicados conociendo el código de verificación que se encuentra en el sticker." There are three input fields: "Número de Radicado (sólo números)", "Código verificación radicado", and "Imágen de verificación (Sensible a minúsculas y mayúsculas)". Below the image field is a placeholder image showing the text "zeSUF" and a "Cambiar imagen" link. At the bottom, there are "Consultar" and "Cancelar" buttons.

4.1.3 El DANE-FONDANE dispone como medios idóneos para recibir solicitudes de información pública los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, (2) Telefónicamente a la Línea transparente 01 8000 912002 y PBX 5978300, (3) Correo físico o postal (4) Correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co, (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto

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

obligado; y también ha determinado 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; en consecuencia, se evidencia el cumplimiento de los Artículo 2.1.1.3.1.1 y 2.1.1.3.1.6 de Decreto 1081 de 2015, así:



En conclusión, se evidencia el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 pues hay 3 dependencias que atiende PQRSD, el cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015 y de los artículos 11, 24,25 y 26 de la Ley 1712 de 2014, pues desde el 29 diciembre 2023 reestableció en su página web principal el link de quejas, sugerencias y reclamos; así como, el cumplimiento de cumplimiento de los Artículo 2.1.1.3.1.1 y 2.1.1.3.1.6 de Decreto 1081 de 2015 al medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, para atención de PQRSD durante el 2º semestre 2023 en el DANE-FONDANE.

4.2 Procedimientos y gestión del riesgo en la atención de PQRSD.

La atención a PQRSD se detalla y documenta en Isolución mediante el Proceso Comunicación (COM) liderado por DICE y ejecutado por dos Git de la Secretaría General, su 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"*; objetivo que se ejecuta mediante los procedimientos: *"Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía"* COM-070-PDT-004 Versión14 del 24 junio 2022 a cargo de DICE y el procedimiento *"Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD"* COM-070-PD-003, Versión05 del

07 julio 2022 a cargo de la Secretaría General: Git Seguimiento y Control a PQRSD y Git Gestión Documental a través del proceso Gestión de Información y Documental (GID) liderado también por la Oficina de Sistemas.

Por una parte, mediante el Procedimiento *Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD* COM-070-PD-003, Versión05 del 07 julio 2022, se atendieron la mayoría de las PQRSD en el 2º semestre 2023 porque mediante la Versión7 de este procedimiento vigente desde el 6 diciembre 2023 *"Se ajusta la redacción de los controles de las actividades número 2 y 20 de acuerdo a las indicaciones de la Oficina Asesora de Planeación (OPLAN)"* y se establece el cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación y la normatividad existente para la gestión de la correspondencia en atención de las PQRSD por los siguientes canales:

- PQRSD presentadas de forma verbal:

Presencial: A través de la orientación personalizada que realizan los servidores públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano y servidores públicos delegados para la atención en sedes. Telefónico: A través de la línea transparente 018000912002 y PBX 5978300

-PQRSD presentadas en forma escrita:

a) Presencial: A través de la Ventanilla única dispuesta en la Sede Central a cargo del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y Subsedes.

b) Correo Físico o Certificado: A través de la Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos ubicadas en cada una de las Direcciones Territoriales y Subsedes.

c) Correo electrónico: contacto@dane.gov.co

d) Portal web de la entidad: www.dane.gov.co/ Ventanilla única Virtual/PQRSD/ Formularios electrónicos para envíos de PQRSD.

e) Correo Recepción de Notificaciones judiciales: notjudicialesdf@dane.gov.co, en cumplimiento del artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.

En el procedimiento *Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD* COM-070-PD-003, Versión07 del 06 diciembre 2023, se declaran 14 políticas operativas, 23 actividades, 4 puntos de control e incluye la *Política de Tratamiento de protección de datos personales* de los usuarios del DANE y también el cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación; aunque se omite precisar el entregable esperado de la gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD, como actualizar el inventario documental y archivar las comunicaciones oficiales y PQRSD en el archivo de gestión de la dependencia o Git según su correspondiente Tabla de Retención Documental (TRD), quizás porque es una responsabilidad del Git Gestión Documental a través de proceso GID.

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

Por otra parte, mediante el Procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*, COM-070-PDT-004, Versión14 del 24 junio 2022, se atendieron la mayoría de las PQRSD verbales en el 2º semestre 2023 porque mediante la Versión16 de este procedimiento vigente también desde el 6 diciembre 2023 *"Se ajusta la redacción del control establecido en la actividad número 2 de acuerdo con las indicaciones de la Oficina Asesora de Planeación (OPLAN). El procedimiento aborda peticiones verbales y peticiones escritas, por esta razón, se vincula el mismo control en las actividades 2 y 4 dado que su aplicación impacta en el desarrollo de las mismas"* (SIC).

Por lo tanto, la atención a PQRSD misionales y no misionales correspondientes a: *Peticiones verbales presenciales y no presenciales registradas en el aplicativo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), "Peticiones escritas asignadas por el GIT Gestión Documental respecto a información estadística y Solicitudes de orientación por el chat institucional"* se registran en el aplicativo Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) mediante el procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*, COM-070-PDT-004, Versión16 del 06 diciembre 2023, ejecutado por el Git Información y Servicio al Ciudadano, subordinado a la DICE, encargado del 1er nivel de atención y responsable de establecer los lineamientos para la atención de PQRSD por los canales de comunicación verbales dispuestos para la ciudadanía. La coordinación administrativa en cada Direcciones Territorial debe asignar una persona para la atención de PQRSD verbales de información estadística. Además, toda PQRSD debe ser tratada de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente por los siguientes canales de atención a la ciudadanía dispuestos por el DANE-FONDANE:

Para peticiones verbales:

Presencial: Orientación personalizada realizada por los servidores públicos del GIT Información y Servicio al Ciudadano y delegados en todas sedes del DANE-FONDANE en el territorio nacional.

Telefónico: Línea transparente 01 8000 912002 y PBX 5978300

Para peticiones escritas:

Presencial: o Presencial: Ventanilla Única dispuesta en la Sede Central a cargo del GIT Gestión Documental y de las Direcciones Territoriales y sedes.

Correo físico o Certificado: o Correo físico o Certificado: Ventanilla Única dispuesta para la recepción de documentos ubicadas en cada una de la Direcciones Territoriales y sedes.

Portal Web de la entidad: formulario electrónico ubicado en la página web www.dane.gov.co, Ventanilla Única Virtual, opción PQRSD <https://orfeoott.dane.gov.co/orfeo/formularioWeb/formulario.php>

Correo Electrónico: Correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co

Ventanilla única virtual: <http://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica>.

Exclusivo para orientación:

Chat institucional: www.dane.gov.co

El acceso a los microdatos anonimizados que no son cubiertos por los mecanismos previstos mediante acceso público y acceso en sitio debe ser autorizado por el Subcomité de Aseguramiento de la Reserva Estadística de conformidad con lo establecido en la Resolución DANE 2251 de 2019. Y la Dirección General del DANE aprueba aquellas solicitudes presentadas por entidades que requieran el diligenciamiento del formato Licencia de acceso excepcional microdatos anonimizados o información estadística.

En síntesis, las PQRSD verbales recibidas por el GIT Información y servicio al ciudadano se registran en el aplicativo SIAC. //siac.dane.gov.co. por el Git Atención al Ciudadano de la DICE, el GIT Seguimiento y Control a PQRSD de la Secretaría General monitorea permanente el trámite interno de las comunicaciones oficiales y PQRSD. Y el Sistema de Gestión Documental de la entidad ORFEO (administrado por el Git Gestión Documental, subordinado de la Secretaría General) se reinicia cada año con un consecutivo que se asigna de manera automática; y se usa también para la reasignación de comunicaciones oficiales y PQRSD a nivel nacional. Por ello, toda comunicación oficial y PQRSD recibida a través de correos electrónicos institucionales y genéricos debe remitirse el mismo día de su recepción al buzón contacto@dane.gov.co, para ser incluida en el aplicativo dispuesto para la administración y el control de comunicaciones oficiales (ORFEO); excepto las comunicaciones de carácter personal dirigidas a funcionarios, contratistas, servidores públicos, Fondos de Empleados, Cooperativas y Sindicatos. Sin embargo, SIAC y ORFEO son dos registros de atención a PQRSD diferentes no-interoperables, administrados por Gits y decisores diferentes de manera independientes. Además, sólo las comunicaciones oficiales y PQRSD físicas se entregan a la dependencia con sus anexos para que sean archivadas en el expediente de la "Serie" documental correspondiente a la Tabla de Retención Documental (TRD) de la dependencia o Git, sin prever el tratamiento archivístico integrado de las PQRSD virtuales o en formato digital.

En materia de gestión del riesgo, 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"; así:

Q	OBJETIVO Estratégico / Proceso COM	RIESGOS	TIPO RIESGOS	NIVEL RIESGO INHERENT	CAUSAS	OCURRE EN TERRITORIALES	CONTROLES EXISTENTES				NIVEL RIESGO RESIDUA
							Responsable	Periodicidad	Control	Evidencia o Registro	
1	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.	Insatisfacción de los grupos de interés con respecto a la oportunidad, claridad y accesibilidad de la información que produce del DANE	De Gestión	ALTO	Debilidades en el diseño o implementación de estrategias de comunicación	NO	Director DICE Coordinador GIT Información y servicio al ciudadano Coordinador GIT Sistemas y tecnologías para la difusión estadística Coordinador GIT Taller de ediciones Coordinador GIT Comunicación con grupos de interés Coordinador GIT Comunicación visual y diseño Coordinador GIT Seguimiento y Control a las PQRSD y sus equipos de trabajo	Cada vez que se requiera	Registrar y analizar los datos de la medición de los indicadores relacionados con la satisfacción de los grupos de interés	Medición de los indicadores relacionados con la satisfacción de los grupos de interés	BAJO
					Debilidades en la aplicación de los requisitos de accesibilidad y usabilidad establecidos para el desarrollo de herramientas tecnológicas o sistemas de información		Coordinador GIT Sistemas y tecnologías para la difusión estadística y su equipo de trabajo	Cada vez que se requiera	Aplicar pruebas de usabilidad de las herramientas tecnológicas o sistemas de información	Documentos de las fases de planeación, ejecución y análisis de resultados	
					Debilidades en el relacionamiento con los grupos de interés		Coordinador GIT Comunicación con grupos de interés y su equipo de trabajo	Cada vez que se requiera	Analizar la información relativa a la participación de los grupos de interés en acciones comunicativas, de pedagogía social y cultura estadística	Formato de reporte de grupos de interés participantes en acciones comunicativas, de pedagogía social y cultura estadística COM-070-PDT-005-f-003	
					Debilidades en el seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSD por parte de los responsables		Coordinador GIT Información y servicio al ciudadano y su equipo de trabajo	Bimestral	Realizar entrenamiento a los servidores públicos y contratistas del GIT Información y servicio al ciudadano sobre las herramientas para relacionarse con los grupos de interés y sobre las operaciones estadísticas	Ayudas de memoria y listas de asistencia Material de apoyo para el entrenamiento	
							Coordinador GIT Seguimiento y control a PQRSD y su equipo de trabajo	Semanal	Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias	Correo electrónico de PQRSD Servidor de archivos sistema20	

Fuente: Oplan, SharePoint Sistema Integrado de Gestión DANE / Administración de Riesgo

En el cuadro anterior se evidencia que el riesgo de gestión del proceso COM tienen 4 causas y 5 controles ejecutados por diferentes Gits subordinados a la Oficina de Sistemas, Secretaría General y DICE, cuyos elementos de control (actividad, responsable, evidencia y periodicidad) difieren de los establecidos en los 5 puntos de control del procedimiento *Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD* COM-070-PD-003, Versión 07 del 06 diciembre 2023, a saber; **i) Registrar y analizar de forma mensual los datos de la medición del indicador COM 13 - Oportunidad en la radicación de comunicaciones oficiales o PQRSD**, en la actividad 2, **ii) Revisar y ajustar semanalmente las solicitudes realizadas por las dependencias respecto a cambios de tipificación**, de la actividad 8, **iii) Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad**, en la actividad 9, **iv) Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias**, en la actividad 20, y **v) Registrar y analizar de forma mensual los datos de la medición del indicador COM 12- Oportunidad de respuesta a las (PQRSD)**, en la actividad 20; así como del único punto de control del procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*, COM-070-PDT-004, Versión 16 del 06 diciembre 2023: **Verificar semanalmente el cumplimiento a los términos establecidos por ley para dar respuesta oportuna a las PQRSD que atiende GIT**, en la actividad 4.

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



**** 20241400015173 ****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: * 20241400015173*

Fecha: *Viernes 30 de Mayo de 2024*

Además, el mapa de riesgo dispuesto en el SharePoint Sistema Integrado de Gestión 7 Administración de riesgo omite registrar el seguimiento cuatrimestral por parte de las líneas de defensa.

Además, el proceso COM también ha identificado riesgos de seguridad de la información genéricos a todos los procesos del DANE-FONDANE, como se muestra en la siguiente página y de los cuales se recomienda su rediseño integral con base en la nueva política de administración del riesgo aprobada en octubre 2023, la actualización del contexto organizacional y la Versión 6 de la guía de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Q	OBJETIVO Estratégico / Proceso COM	RIESGOS	TIPO RIESGOS	NIVEL RIESGO INHERENTE	CAUSAS	OCURRE EN TERRITORIALES	CONTROLES EXISTENTES				NIVEL RIESGO RESIDUAL
							Responsable	Periodicidad	Control	Evidencia o Registro	
2	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.	Pérdida de confidencialidad	De Seguridad de la Información	BAJO	Asignación errada de los derechos de acceso Ausencia de mecanismos de identificación y autenticación Exposición de datos de respaldo Asignación errada de los derechos de acceso Ausencia de pruebas de envío o recepción de mensajes Ausencia de identificación y autenticación de emisor y receptor Mantenimiento insuficiente Ausencia de mecanismos de monitoreo Ausencia de control de los Falta de conciencia seguridad de la información Falta de capacitación en el uso de los aplicativos Falta de sensibilización en seguridad de la información	SI	Coordinador GIT Sistemas de Información quien construye	Cada vez que se requiera	<p>Construir y aplicar el procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información (le corresponde al Coordinador GIT Sistemas de Información)</p> <p>Construir y aplicar la Política de seguridad física y del entorno (le corresponde al Coordinador GIT Área Gestión Administrativa)</p> <p>Construir y aplicar la política general de seguridad del recurso humano</p> <p>Construir y aplicar el procedimiento de capacitación y sensibilización del personal</p>	<p>Política de seguridad física y del entorno publicada en el sistema de información documental.</p> <p>Procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información publicado en el sistema de información documental.</p> <p>Soportes que evidencien la aplicación de la política y el procedimiento.</p>	BAJO
3		Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información clasificada en información pública reservada o información pública clasificada y crítica en el valor general del activo	De Seguridad de la Información	ALTO	La información es un activo abstracto que será almacenado en equipos (normalmente agrupado como ficheros o bases de datos) o será transferido de un lugar a otro por los medios de transmisión de datos (ejemplos: información personal, información estratégica, ficheros, copias de respaldo, datos de configuración, datos de gestión interna, datos de acceso (usuarios, contraseñas), logs, códigos fuentes, códigos ejecutables, datos de prueba).	SI	Coordinador GIT Área Gestión Administrativa quien construye Coordinador GIT Gestión documental, Coordinador GIT Gestión de datos, Coordinadores administrativos de las sedes quienes aseguran su aplicación	Cada vez que se requiera	<p>Construir y aplicar el procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información (le corresponde al Coordinador GIT Sistemas de Información)</p> <p>Construir y aplicar la Política de seguridad física y del entorno (le corresponde al Coordinador GIT Área Gestión Administrativa)</p>	<p>Procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información publicado en el sistema de información documental.</p>	ALTO
4		Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad del hardware		BAJO	Se consideran medios materiales físicos destinados a soportar directa o indirectamente los servicios que presta la organización, almacenan temporal o permanente datos y son soporte de ejecución de las aplicaciones informáticas o responsables del procesado o la transmisión de datos (ejemplos: PCs, servidores, portátiles, tablets, celulares, agendas electrónicas, equipo virtual, equipamiento de respaldo, impresoras, scanner, dispositivos móviles de captura-DMC, dispositivos criptográficos, módems, switch, router, firewall, central telefónica, teléfonos IP, discos, discos virtuales, CD-R/DVD, memorias USB, cintas	NO		Cada vez que se requiera	<p>Construir y aplicar el procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información (le corresponde al Coordinador GIT Sistemas de Información)</p> <p>Construir y aplicar el procedimiento de control de acceso y permanencia (le corresponde al Coordinador GIT Área Gestión Administrativa)</p> <p>Construir y aplicar el procedimiento de retiro de elementos y bienes del DANE (le corresponde al Coordinador GIT Área Gestión Administrativa)</p> <p>Construir y aplicar la política general de seguridad del recurso humano</p> <p>Construir y aplicar el procedimiento de capacitación y sensibilización del personal</p>	<p>Política de seguridad física y del entorno publicada en el sistema de información documental.</p> <p>Procedimiento de ingreso seguro a los sistemas de información publicado en el sistema de información documental.</p> <p>Soportes que evidencien la aplicación de la política y el procedimiento.</p>	BAJO

Fuente: Oplan, SharePoint Sistema Integrado de Gestión DANE / Administración de Riesgo

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

4.3 Atención de las Quejas, Reclamos y Denuncias

4.3.1 Las Quejas reportadas y analizadas del 2° semestre 2023 se sintetizan en el Anexo1 asociadas con la misionalidad institucional, 8 relativas a la supervisión contractual en operaciones estadísticas y 5 a la selección de personal operativo; aunque 2 de ellas son Denuncias y otra es un Reclamo. Todas las quejas del 2° semestre 2023 fueron respondidas por la OCID y se desconoce aún el resultado de su gestión disciplinaria.

4.3.2 De los 75 Reclamos reportadas del 2° semestre 2023 se analizan y sintetizan en el Anexo2 una muestra aleatoria simple de 14 que están asociados con la misionalidad institucional (6 sobre el Banco de Prestadores de Servicios Operativos-BPSO) y entre las cuales hay 2 denuncias, 4 peticiones y una queja, la mitad atendidas por Direcciones Territoriales.

En resumen, la mayor parte de las Quejas, Reclamos y Denuncias atendidas en el 2 semestre 2023 están relacionadas con la misionalidad, se recomienda fortalecer la tipificación de las peticiones, ya que, se observan algunas debilidades que se reportan en el anexo No. 1 del Informe.

Cordial Saludo,

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe 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	2024140000803_SolicitudInfoPQRSD2oSem2023	Z:\Oficina Control Interno 2024\INFORMES\25. Informe_Seguimiento_PQRS D\Segundo_Semestre_2023 \Informe_de_Seguimiento	OCI	OCI
2	No Aplica	20243000001433 - Respuesta a la solicitud del radicado 2024140000803		OCI	OCI
3	No Aplica	120243000001433_00001		OCI	OCI
4	No Aplica	CuadroConsolidadoLinkPunto6BASE PARA OCI PQRSD-2oSemestre2024		OCI	OCI
5	No Aplica	RegistroPeticionesVerbalesCOM-070-PDT-004-f-001) _Versión_ Provisional por contingencia		OCI	OCI
6	No Aplica	Análisis Riesgos COM-PQRSD		OCI	OCI
7	No Aplica	MAPA RIESGOS GESTION COMa15feb2024		DICE	DICEI
8	No Aplica	MAPA RIESGOS SEGURIDAD COMa15feb2024		OCI	OCI
9	No Aplica	ACTA_REUNION_PM_2019096r3 y 2020158r1		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