



INFORME DETALLADO

Versión del Informe	Preliminar		Definitivo	X
Título de Seguimiento	Seguimiento a la atención prestada por la entidad a PQRSD - II semestre 2024			
Objetivo General	Evaluar la efectividad de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en el DANE – FONDADE, así como el cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de identificar áreas de mejora que contribuyan a optimizar el proceso y la satisfacción del ciudadano.			
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none">I. Verificar que las respuestas entregadas a una muestra de PQRSD hayan sido oportunas y adecuadas conforme a lo establecido en la normativa vigente.II. Comprobar que la solicitud y justificación de prórrogas se haya realizado antes del vencimiento del plazo original y que la ampliación de los términos este debidamente justificada y documentada.III. Verificar que los documentos clasificados en una categoría que no requiere respuesta al remitente efectivamente correspondan a esta clasificación.IV. Confirmar la gestión adecuada de los datos personales y que hayan sido gestionados correctamente por el personal autorizado.			
Alcance	Analizar la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el DANE en el segundo semestre de 2024.			
Criterios	<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 23 establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades competentes y a obtener una respuesta pronta y oportuna dentro de los términos establecidos por la ley.• Artículo 76, Ley 1474 de 2011 que establece que <i>"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."</i> Y que <i>"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"</i> por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.• Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) - Ley 1437 de 2011: En su artículo 5, literal 1: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto y 4: Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Artículo 14 establece que, en casos excepcionales en los que no sea posible cumplir con los términos establecidos por razones justificadas, la autoridad puede solicitar una ampliación de			



términos. Es importante que la autoridad notifique previamente al interesado las razones de la ampliación y el tiempo adicional requerido para resolver la solicitud.

- Ley 1755 de 2015 (Ley de Derecho de Petición): 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... Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 establece los criterios para la reserva de información.
- Capítulo III de la Resolución DANE 2251 de 2019 por la cual se dictan disposiciones sobre la gestión de las solicitudes de acceso a información estadística, se crea el subcomité de Aseguramiento de la Reserva Estadística y se modifica parcialmente la Resolución 1851 de 2019.
- Artículos 2.1.1.3.1.1 - 2.1.1.3.1.2 - 2.1.1.3.1.6 - 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- 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".
- Procedimientos de Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003) V7 del 06-12-23.
- Procedimiento de y Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004) V16 del 06-12-23, publicados en el software para la gestión de la calidad: ISOLUCIÓN.

1. LIMITACIONES AL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

En desarrollo del informe sobre la atención prestada por la entidad a PQRSD para el II semestre de 2024, no se presentaron limitaciones que afectaran el desarrollo del alcance y objetivos del informe.

2. MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

La Oficina de Control Interno (OCI), para este trabajo aplicó los siguientes métodos y/o procedimientos de auditoría a una muestra de PQRSD:

- *Revisión normativa:* Se analizaron los procedimientos y normativa interna del DANE – FONDADE sobre el manejo de las PQRSD, verificando que estén alineados con la legislación nacional en materia de derechos de los ciudadanos y de acceso a la información pública.
- *Entrevistas:* En casos específicos, se realizaron acercamientos verbales del personal encargado recibir, tramitar y dar respuesta a las PQRSD.
- *Inspección documental:* Revisión de documentos proporcionados por el GIT de gestión documental, GIT Seguimiento y control PQRSD y el GIT Información y Servicio al Ciudadano.

3. RESULTADOS

TABLA DE CONVENCIONES		
Hallazgo	H.	
Situación Evidenciada	S.E.	
Fortaleza	F.	

3.1 FORTALEZAS ✓

- I. En la página web del DANE se cuenta con el enlace de atención y servicio a la ciudadanía donde se especifican los trámites que el ciudadano puede realizar, los canales de atención (presencial, telefónico, correspondencia, virtual) y el acceso al formulario de PQRSD para radicar y hacer seguimiento a su solicitud, esta OCI realizó pruebas de acceso y operatividad identificando que, a fecha de este informe el enlace está funcionando correctamente.
- II. El DANE cuenta con un equipo de servicio al ciudadano, encargado de facilitar a la ciudadanía el acceso a los trámites y servicios de la entidad, los canales de atención y la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) apoyando así, las actividades confiadas en materia de servicio ciudadano. No obstante, se presentan recomendaciones para fortalecer algunos puntos de la gestión, desarrollados en al largo del informe.
- III. La entidad mediante Resolución 1241 de 2021 designó a la Secretaría General o quien haga sus veces como el Oficial de Datos Personales, desde donde se lideran y ejecutan las disposiciones legales e instrucciones emitidas por las autoridades competentes. Así mismo, los directivos, jefes de oficina, directores territoriales, coordinadores de grupos internos de trabajo, coordinadores



administrativos y operativos, apoyan la labor de coordinar e implementar el "Plan Integral de Gestión de Datos Personales", en los términos y bajo las políticas, directrices y lineamientos que fije el Oficial de Protección de Datos del DANE.

- IV.** Se evidenció que las solicitudes de prórroga cuentan con justificación adecuada, lo que garantiza que la ampliación de los plazos se realice de manera formal y respaldada, cumpliendo con los lineamientos normativos establecidos, sin embargo, dado que se evidenció que varias de las revisadas en la muestra fueron enviadas el día en el que vencía el término para responder, se recomienda establecer un mecanismo de monitoreo que asegure que las solicitudes de prórroga sean presentadas con más anticipación, con el fin de prevenir posibles incumplimiento de término a causa de que el peticionario no reciba la solicitud de prórroga oportunamente.
- V.** Se verificó mediante una muestra aleatoria que, la gestión de los datos personales se realiza conforme a la normativa vigente, asegurando que la información sea tratada exclusivamente por el personal autorizado y protegida mediante mecanismos adecuados de seguridad, lo que garantiza la confidencialidad e integridad de los datos.

3.2 SITUACIONES EVIDENCIADAS

3.2.1 S.E 1. Migración información Sistema de Gestión Documental Mercurio

Responsable: Secretaria General / GIT Gestión Documental

Situación observada: A través de correo electrónico del 18 de diciembre de 2024, se informó a la comunidad del DANE el inicio de la etapa de producción del nuevo Sistema de Gestión Documental, Mercurio, a partir del 23 de diciembre de 2024.

Con el objetivo de adelantar la gestión de evaluación del presente seguimiento, la OCI seleccionó una muestra aleatoria de 73 radicados gestionados en segundo semestre de 2024, al revisar la información de cada radicado en Mercurio se observó que, para 36 radicados, la información no migró de manera completa, ya que no contaban con la documentación, tal como, radicados de entrada, radicados de respuesta junto con sus anexos, que soportaran la gestión adelantada para dar respuesta a cada petición. En este sentido, la Secretaria General, informó a la OCI, mediante oficio de respuesta 202530000612 del 12-02-2025 que *"actualmente se encuentra en la etapa de estabilización definitiva del Sistema de Gestión Documental de Mercurio, dado que el proceso de migración no ha sido recibido a satisfacción por parte del DANE y se encuentra en proceso de revisión... Para atender estas novedades se adelantan las gestiones correspondientes de ajuste, para que puedan ser subsanadas por parte del proveedor SERVISOFT S.A., el cual se encuentra a cargo de la administración del Sistema Mercurio."*



A continuación, se presentan los radicados mencionados:

Radicado de entrada	Fecha de ingreso	Radicado de entrada	Fecha de ingreso
20241210027312	31/07/2024	20243130247522	11/10/2024
20243130167212	31/07/2024	20241210043472	19/10/2024
20241210027382	31/07/2024	20243130258742	22/10/2024
20243130167382	31/07/2024	20243130258742	22/10/2024
20241210027382	31/07/2024	20243130267882	30/10/2024
20241210027532	1/08/2024	20243130295592	4/12/2024
20241210027552	1/08/2024	20241210052082	10/12/2024
20243130169762	1/08/2024	20243130299422	10/12/2024
20243130168512	1/08/2024	20241210052082	10/12/2024
20241210027532	1/08/2024	20243130300982	12/12/2024
20241210027552	1/08/2024	20243130300782	12/12/2024
20243130169762	1/08/2024	20243130301732	12/12/2024
20243130170502	2/08/2024	20243130300982	12/12/2024
20243130198942	2/09/2024	20243130303852	17/12/2024
20243130200402	2/09/2024	20241210053682	18/12/2024
20243130225722	23/09/2024	20241210053722	18/12/2024
20243130225722	23/09/2024	20243130306592	20/12/2024
20243130247522	11/10/2024	20243130306602	20/12/2024

La anterior situación podría generar pérdida de información de la evidencia que soporta la gestión adelantada para cada petición y dificultar el seguimiento adecuado de los casos planteados por los ciudadanos.

Recomendación:

- Solicitar al proveedor un cronograma detallado con fechas y acciones concretas para la corrección de las fallas detectadas en la migración.
- Realizar seguimientos internos para identificar el alcance real o completo de la situación evidenciada, verificando así la integridad de los datos migrados.
- Evaluar la implementación de un plan de contingencia, como mantener accesible la información en el sistema anterior (Orfeo) hasta que se garantice la correcta migración al nuevo Sistema.
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo en la etapa de implementación de Sistemas de Información, para asegurar que futuras migraciones o ajustes no generen nuevos vacíos de información.



- Continuar capacitando al personal del DANE, en el uso del nuevo sistema para reducir errores en la gestión documental y mejorar la eficiencia en la respuesta a solicitudes.

A respecto, el GIT de Seguimiento y Control de PQRSD acoge las recomendaciones, y señala que *“teniendo en cuenta que en el cambio del gestor documental de ORFEO a Mercurio como es de conocimiento se avanza en el desarrolló en las fases de: Desarrollo, Migración, Implementación y Producción, donde se precisa que en la fase de migración de los datos y documentación ha sido necesario acudir a fuentes de información provenientes del aplicativo ORFEO, Bases de datos de la contingencia incidente informático (Excel radicador) e imágenes del SharePoint; situación que se encuentra en la etapa de estabilización definitiva del Sistema de Gestión Documental de Mercurio y se encuentra en proceso de revisión por parte del DANE a fin de garantizar que el proveedor SERVISOFT S.A., finalice con esta fase y se consoliden las dos restantes”*.

3.3 HALLAZGOS

3.3.1 H. No. 1: Características de respuestas a PQRSD

Responsable: Direcciones territoriales y/o dependencias a cargo de dar respuesta a las PQRSD.

Criterio:

- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) - Ley 1437 de 2011: Artículo 5, literal 4: Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Resolución DANE 0667 del 09-05-2019, en su Artículo 14 “características de la respuesta” que establece que “Se establece que las respuestas deben ser de fondo, claras, precisas y congruentes con la solicitud presentada” y el artículo 21: *Contenido y oportunidad de respuestas a solicitudes de acceso a información pública. “Respuestas oportunas, objetivas, veraces, completas, motivadas y actualizadas y en formatos accesibles informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante.”*

Situación observada: La Oficina de Control Interno (OCI) analizó una muestra de 73 radicados, categorizados en diversas tipologías, como: denuncias, quejas, reclamos, traslados por competencia, ampliación de términos, documentos de apoyo, radicados vencidos sin respuesta, respuestas extemporáneas, y negación de acceso a la información. A partir de esta revisión y en relación con la calidad de las respuestas emitidas, entendiendo calidad como la claridad, precisión y congruencia de las estas, respecto de la petición comunicada, se observó que, en 4 radicados, las respuestas entregadas no abordaron completamente lo solicitado por el peticionario, tampoco se tuvo en cuenta lo mencionado



en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. A continuación, se describen los mencionados casos:

Radicado de entrada	Fecha de ingreso	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	OBSERVACIONES OCI
20243130167212	31/07/2024	20243400157091	31/07/2024	Se observa dentro del contexto de la respuesta que, se solicita al peticionario mencionar el número de contrato, lugar de ejecución de este y año de ejecución; al verificar la petición esta hace referencia a una solicitud de certificados laborales de los años 2021 y 2022.
20243130159602	24/07/2024	20243330185871	6/09/2024	Solicitud de certificación laboral del 01-02-1994 al 19-10-94, así mismo se requiere confirmar tiempo de pensión mediante el formato CETIL - Certificación Electrónica de Tiempos Laborados, incorporando los tiempos no reportados. Importante hay que aclarar que el contrato con la entidad finalizó el 30-11-1996. La respuesta entregada corresponde a los periodos del 18-02-1994 al 30-07-1996 y del 01-08-1996 al 04-11-1996, no se señala en la respuesta la razón del porque no se remite la certificación de los periodos solicitados.
20241210031552	27/08/2024	20243400222531	8/10/2024	El peticionario solicitó que le certificaran las semanas cotizadas a pensión durante "los periodos laborados en la entidad entre agosto de 1996 y enero de 1998"; en la respuesta emitida al peticionario se refiere a "Por tanto, nos permitimos adjuntar en Sesenta y cinco (65) folios las certificaciones de los contratos en mención", sin mencionar los periodos a los cuales corresponden estas certificaciones.

Al respecto el GIT de Seguimiento y Control de PQRSD informó que:

"aunque no es una función directa del GIT Seguimiento y Control a PQRSD verificar la congruencia de las respuestas, esta actividad se realiza como un valor agregado tras la revisión de resultados de la prueba del "ciudadano incógnito", que busca mejorar este proceso con el apoyo y compromiso de las dependencias y direcciones territoriales encargadas de responder las solicitudes, ya que la calidad del servicio hacia los grupos de interés depende de las respuestas que estas emitan. Motivo por el cual el GIT Seguimiento y Control a PQRSD utiliza como herramienta para evaluar la congruencia, el seguimiento a los tiempos de respuesta y tipificación adecuada de las solicitudes. De tal forma que se revisan los registros con los filtros establecidos en el Cuadro Único Nacional de Seguimiento y Control a PQRSD (CUN) y se generan reportes semanales para evitar respuestas fuera de los términos establecidos y generar las alertas pertinentes en cuanto a fallas palpables en el ejercicio



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**** 202530001226 ****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202530001226***

Fecha: ***miércoles 12 de marzo de 2025***

que las Dependencias y Direcciones Territoriales realizan desde el gestor documental actual. Finalmente, con la llegada del nuevo Sistema de Gestión de Administración Documental Mercurio y aunque no es resorte del GIT de seguimiento y control a PQRSD se sugirió que cada dependencia tenga un funcionario o colaborador que verifique la congruencia y lenguaje claro de las respuestas a las solicitudes de su competencia. Teniendo en cuenta que este hallazgo involucra la responsabilidad de las dependencias se considera una situación evidenciada que no dependen directamente del Proceso de Comunicaciones”.

En virtud de lo anterior, la OCI identifica que tras la implementación del Sistema de Gestión de Administración Documental Mercurio, se espera que se facilite la revisión y verificación de las respuestas de manera más rigurosa, con el fin de asegurar la calidad y evitar consecuencias legales y operativas. Así mismo, es importante resaltar que los principales responsables de la calidad de las respuestas a las solicitudes son las dependencias y Direcciones Territoriales encargadas de su trámite y que el GIT de Seguimiento, en su rol de segunda línea de control, cumple una función de supervisión y acompañamiento, pero no sustituye esta responsabilidad. Por ello, es necesario fortalecer la claridad en los roles y la articulación entre las áreas, garantizando que cada instancia cumpla con sus funciones para mitigar riesgos y mejorar la gestión de respuestas.

En relación con lo anterior, la OCI pone de presente que la falta de coherencia entre una respuesta y la solicitud del petionario podría generar efectos negativos, como la pérdida de confianza y afectación reputacional ante la ciudadanía, así como la posibilidad de que se inicien acciones legales debido a la falta de congruencia y claridad en las respuestas, las cuales podrían ser interpretadas como una barrera al acceso a la información. Además, respuestas inadecuadas pueden dar lugar a un incremento de peticiones reiterativas, quejas y recursos administrativos, lo que sobrecargaría de trabajo a las dependencias responsables.

Recomendación:

- Considerar la implementación de mecanismos al interior de las dependencias y Direcciones Territoriales, para reforzar el control y seguimiento de sus respuestas. Por ejemplo, incluyendo la designación de responsables internos para la revisión previa y realizando capacitaciones sobre los criterios de calidad exigidos.
- Fortalecer los procedimientos internos de gestión de PQRSD, implementando protocolos detallados que aseguren que las respuestas sean claras, precisas, congruentes y cumplan con los plazos establecidos en la ley.
- Realizar jornadas de formación sobre la correcta gestión de PQRSD, enfatizando la normatividad vigente, tiempos de respuesta y calidad en la información entregada.
- Establecer un mecanismo de doble verificación antes de enviar la respuesta al petionario, garantizando que se atienda de fondo la solicitud y se eviten reprocesos.

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



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**** 202530001226 ****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *202530001226*

Fecha: *miércoles 12 de marzo de 2025*

3.3.2 H. No. 2: Vencimiento de términos de respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad

Responsable: Direcciones territoriales y/o dependencias a cargo de dar respuesta a las PQRSD.
GIT Seguimiento y control de PQRSD.

Criterio:

- Ley 1755 de 2015 - Ley de Derecho de Petición: 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: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) - Ley 1437 de 2011, Artículo 5, literal 1: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto y 4: Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Resolución 0677 del 2019 *“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”* Artículo 16. **TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** El Departamento Administrativo Nacional de Estadística - El DANE y/o FONDANE debe resolver, dentro de los términos fijados en la Ley y en esta resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia. Salvo norma legal o especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición presentada por motivos de interés general o particular, así como las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción por parte de la Entidad de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 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

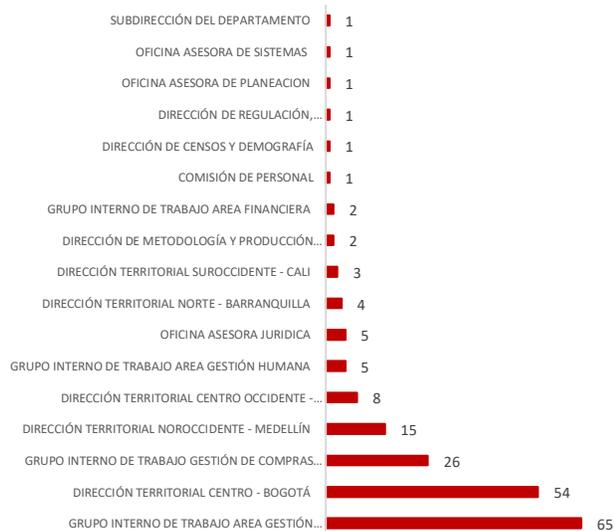


- Guía para el seguimiento y control del trámite interno de las PQRSD código: COM-070-GUI-002 versión: 2 del 24/Jun/2022, numeral 4.4 Recordatorios - *Remitir correos diarios desde el GIT Seguimiento y control de PQRSD - Enviar correo electrónico de todas las peticiones de Congreso, antes de control y prioritarias que ingresen en el día a los responsables de emitir la respuesta para que la misma sea oportuna de acuerdo al análisis previo - Recordatorio semanal - Enviar semanalmente el recordatorio a todas las dependencias del DANE de las PQRSD próximas a vencer o en trámite y vencidas sin contestar - Requerir vencidos sin contestar - Se remitirá independientemente a cada dependencia un informe de las vencidas sin contestar para su respuesta inmediata de las PQRSD asignadas.*

Situación observada: De acuerdo con la verificación de PQRSD reportadas en la base de datos suministrada a la OCI, se observó que 195 peticiones se encontraban vencidas a corte de 31 de diciembre de 2024, lo que indica que a esa fecha aún no se había dado respuesta al peticionario y 214 la respuesta se había entregado de extemporáneamente.

Con el objetivo de identificar las áreas que más presentaron este tipo de situaciones, la OCI reviso los generadores de las respuestas, a continuación, se presentan la áreas o dependencias en donde se presentaron dichas situaciones:

Peticiones vencidas a 31 de diciembre de 2024



Peticiones con respuestas extemporáneas





Como se observa en las gráficas, las áreas con mayor concentración de PQRSD vencidas y extemporáneas son las siguientes:

- **Vencidas:** 33% Grupo Interno de Trabajo área Gestión Administrativa, Dirección Territorial Centro - Bogotá con el 27,69%, Grupo Interno de trabajo Gestión de Compras Públicas con 13,33% y Dirección Territorial Noroccidente – Medellín con 7,69%.
- **Extemporáneas:** 20,56% Dirección Territorial Centro Occidente – Manizales, 20,56% para el Grupo Interno de Trabajo área Gestión Humana y 13,55% en la Dirección de Censos y Demografía.

Así mismo, dentro del seguimiento realizado por la OCI se observaron los meses en los que se presentaron peticiones vencidas y extemporáneas, identificando que la mayor concentración de estas situaciones ocurre durante el mes de diciembre de 2024, como se detalla en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA A CARGO DE DAR RESPUESTA	VENCIDAS				EXTEMPORÁNEAS						
	AG	NOV	DIC	TOTAL	JUL	AG	SEP	OC	NOV	DIC	TOTAL
Comisión de personal			1	1		1		1	1		3
Dirección de censos y demografía		1		1	2	7	4	9	4	3	29
Dirección de metodología y producción estadística - Dimpe	1		1	2	1	1	1	3	4	2	12
Dirección de regulación, planeación, estandarización y normalización – dirpen			1	1			4	3			7
Dirección territorial centro - Bogotá			54	54			2	1	7	5	15
Dirección territorial centro occidente - Manizales			8	8	1	1	4	1	10	27	44
Dirección territorial noroccidente - Medellín		2	13	15		1		2	1		4
Dirección territorial norte - barranquilla			4	4		1	1		3	2	7
Dirección territorial suroccidente - Cali			3	3				1	2	4	7
Grupo interno de trabajo área financiera		1	1	2			1	1	5	4	11
Grupo interno de trabajo área gestión administrativa			65	65			2				2
Grupo interno de trabajo área gestión humana			5	5	15	14	9	4	2		44
Grupo interno de trabajo gestión de compras publicas			26	26				1		1	2



DEPENDENCIA A CARGO DE DAR RESPUESTA	VENCIDAS				EXTEMPORÁNEAS						
	AG	NOV	DIC	TOTAL	JUL	AG	SEP	OC	NOV	DIC	TOTAL
Oficina asesora de planeación			1	1		2			1	1	4
Oficina asesora de sistemas			1	1			1				1
Oficina asesora jurídica			5	5						1	1
Subdirección del departamento			1	1					2		2
Grupo de enfoque diferencial e interseccionales					1	1	1				3
Git información y servicio al ciudadano							5	4	1	3	13
Git alianza y asuntos internacionales							2				2
Dirección								1			1
TOTAL	1	4	190	195	20	29	37	32	43	53	214

Fuente: Elaborada por la OCI con información de la Base de datos PQRSD julio – diciembre de 2024

Analizada la información anterior, se observa que el 59% de las peticiones vencidas y extemporáneas se concentró en el mes de diciembre de 2024.

Es importante anotar que este es un hallazgo reiterativo, por lo que actualmente cuenta con un plan de mejora, el identificado con código 52 de ISOLUCIÓN, que incluye dos acciones específicas, cuya fecha de implementación está programada para el 30 de abril de 2025.

Por lo anterior, la OCI realizará seguimiento a la implementación de estas acciones de mejora en términos de eficacia (cumplimiento) y efectividad, con el objetivo de verificar que estas acciones estén contribuyendo a la reducción o eliminación de estos incumplimientos, ya que las peticiones vencidas y extemporáneas, pueden conllevar a sanciones administrativas y disciplinarias para los funcionarios responsables, afectar la percepción de eficiencia y transparencia de la entidad, generar desconfianza en los ciudadanos y potencialmente aumentar las acciones de tutela o quejas por parte de los peticionarios por afectaciones al derecho de petición.

Recomendación:

- Evaluar la eficiencia de los mecanismos de gestión de PQRSD y optimizar procedimientos internos para reducir tiempos de respuesta.
- Fortalecer el sistema de seguimiento mediante notificaciones automáticas para alertar sobre vencimientos próximos, con un margen relevante de tiempo antes del vencimiento.



- Delegar puntos focales en cada área para hacer seguimiento y garantizar la respuesta dentro de los plazos legales.
- Continuar sensibilizando y capacitando a los funcionarios sobre la importancia del cumplimiento de los términos en las PQRSD y las consecuencias del incumplimiento.
- Identificar periodos de alta demanda, con el objetivo de determinar causas de estos picos y asignar determinar las acciones necesarias para reducir incumplimientos.

3.3.3 H. No. 3: Tipificación o clasificación de las PQRSD

Responsable: GIT Gestión Documental
GIT Seguimiento y Control a PQRSD

Criterio:

- Ley 1755 de 2015 - Ley de Derecho de Petición: 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: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Resolución DANE 0667 del 09-05-2019, artículo 8o. Registro de PQRSD presentadas por escrito. Las peticiones verbales transcritas y aquellas presentadas por escrito se registran sin excepción en el aplicativo para la administración y el control de peticiones definido por la Entidad. Una vez atendidas, sus respuestas deben asociarse a los radicados de entrada correspondientes y los trámites deben ser archivados. Las PQRSD presentadas por escrito de manera presencial en DANE Central y las remitidas al correo electrónico institucional contacto@dane.gov.co, son recibidas, radicadas, digitalizadas, tipificadas y asignadas a la dependencia competente de resolver por parte del Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental. PARÁGRAFO 1. Las PQRSD recibidas en las Oficinas de las Direcciones Territoriales y Subsedes, son radicadas y digitalizadas por el encargado de Gestión Documental, quien entrega a los ciudadanos los correspondientes números de radicados y realiza la asignación, el día de su recepción, al Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para que en el mismo término, esta dependencia efectúe la

respectiva tipificación y posterior reasignación a la dependencia competente de proyectar la respuesta.

- Actividad No 4 Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales y PQRSD código: COM-070-PDT-003 versión: 7 del 6/Dic/2023.

Situación observada: La OCI seleccionó una muestra de 18 peticiones cuya clasificación se realizó de manera inadecuada dado el contenido de la petición, como se observa a continuación:

Radicado de entrada	Fecha de ingreso	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Tema clasificado de acuerdo con la competencia	Término en días hábiles	Clasificación según análisis de la OCI	Término en días hábiles según clasificación de la OCI
20243130144842	5/07/2024	20244500015801	08/08/2024	Información general	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130159602	24/07/2024	20243330185871	30/08/2024	Información general	15	Solicitud de certificación laboral de cotización para pensión	10
20241210031552	27/08/2024	20243400222531	04/10/2024	Bonos pensionales	15	Solicitud de certificación laboral de cotización para pensión	10
20241210033782	4/09/2024	20244610068791	02/10/2024	Certificado laboral	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130167212	31/07/2024	20243400157091	31/07/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130167382	31/07/2024	20244510017241	21/08/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10
20241210027552	1/08/2024	20243400179081	26/08/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación	10
20243130200402	2/09/2024	20244200081231	06/09/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación de retenciones	10
20241210036562	14/09/2024	20244200086371	19/09/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación	10
20243130229482	26/09/2024	20244400058001	10/10/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10
20241210039922	28/09/2024	20242200223481	07/10/2024	Información estadística	15	Solicitud de información	10
20243130247522	11/10/2024	20243330240611	23/10/2024	Certificado laboral	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130269712	1/11/2024	20242320251741	05/11/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**** 202530001226 ****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *202530001226*

Fecha: *miércoles 12 de marzo de 2025*

Radicado de entrada	Fecha de ingreso	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta	Tema clasificado de acuerdo con la competencia	Término en días hábiles	Clasificación según análisis de la OCI	Término en días hábiles según clasificación de la OCI
20243130275942	12/11/2024	202444400066851	18/11/2024	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130306602	20/12/2024	En Revisión	En Revisión	Certificaciones contratistas	15	Solicitud de certificación laboral	10
20243130288952	26/11/2024	202410000396	No registra	Certificaciones contratistas	30	Solicitud de certificación	10
202420000124	24/12/2024	No registra	No registra	Sin tema	15	Este radiado corresponde a una solicitud de información por lo tanto amerita respuesta. La OCI observa una clasificación inadecuada ya que clasificó como documento de apoyo	15
202420000960	27/12/2024	No registra	No registra	Sin tema		Este radiado corresponde a una solicitud de información por lo tanto amerita respuesta. La OCI observa una clasificación inadecuada ya que clasificó como documento de apoyo	15

En el análisis de 18 peticiones, se identificó que la tipificación utilizada para asignar el término de respuesta no se realizó de conformidad con el literal "a" del artículo 16 de la Resolución Interna 0677 de 2019, el cual establece que las solicitudes de certificaciones laborales y/o de contratistas deben ser respondidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción por parte de la entidad.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición, el artículo 14 establece los plazos para la resolución de las diferentes modalidades de peticiones. En este sentido, toda solicitud debe ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Sin embargo, existen excepciones con plazos especiales, como las peticiones relacionadas con documentos e información, las cuales deben ser atendidas en un plazo máximo de diez (10) días.

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 otra parte, se evidenció que el radicado 20243130288952 del 26-11-24, correspondiente a una solicitud de certificación de un contratista, se asignó un plazo de respuesta de 30 días hábiles, lo que excede significativamente el término establecido en la normativa.

Así mismo, se identificó que los radicados 202420000124 y 202420000960 fueron clasificados como *"documentos de apoyo"*, los cuales, según la normativa vigente, no requieren respuesta. No obstante, al revisar su contenido, se constató que correspondían a solicitudes de información. De acuerdo con la revisión de la OCI, y a fecha de este informe, como resultado de la clasificación asignada dichas solicitudes no han recibido respuesta.

Dada la información anterior, el GIT de Trabajo de Seguimiento y Control a PQRS indicó que *"Las solicitudes de certificaciones laborales en nuestra resolución 0677 de 2019 están a 10 días la razón se tenía un sistema donde se lograban bajar tanto por el ciudadano interno (funcionario como por el ciudadano externo excontratista) aunque para la Ley son peticiones de interés general de 15 o más términos de acuerdo con los periodos o donde se encuentren."*

La OCI señala que la clasificación inadecuada de las peticiones genera inconsistencias en la asignación de plazos de respuesta, lo que puede derivar en el vencimiento de términos o en la falta de respuesta al peticionario. Esto, a su vez, podría afectar la percepción del solicitante y aumentar la probabilidad de que se presenten quejas o acciones legales contra la entidad.

Recomendación:

- Implementar entrenamientos periódicos para los funcionarios responsables de la radicación y tipificación de las PQRS, asegurando el conocimiento de la normativa y los procedimientos internos.
- Evaluar la posibilidad de establecer un proceso de doble verificación para la clasificación de solicitudes, evitando errores en la asignación de términos de respuesta.
- Revisar que el sistema de gestión documental Mercurio, incorpora validaciones automáticas que alerten sobre posibles errores de clasificación.
- Implementar revisiones periódicas y aleatorias, sobre la tipificación de las PQRS y generar detectar causas de tipificaciones erradas y realizar las correcciones necesarias.
- Evaluar la posibilidad de crear canales de consulta rápidos para que los funcionarios encargados de la tipificación, antes de registrarlas, puedan aclarar dudas sobre la asignación de las peticiones.

4. CONCLUSIÓN

En virtud de las pruebas de auditoría y procedimientos realizados, la Oficina de Control Interno (OCI) concluye que la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en el DANE



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**** 202530001226 ****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: *202530001226*

Fecha: *miércoles 12 de marzo de 2025*

– FONDANE para el II semestre de 2024, en términos generales, tiende al cumplimiento de la normatividad vigente asociada a la atención de dichas solicitudes. No obstante, se han identificado debilidades en la atención oportuna de las PQRS, clasificación adecuada de solicitudes, por lo que la implementación de acciones de mejoramiento es importante para el fortalecimiento de la gestión de PQRS y así contribuir al cabal cumplimiento de la normatividad vigente.

RESUMEN		
CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO OCI	Cant.	% Part. /Tipo de Hallazgo
Fortalezas	5	56%
Situación Evidenciada	1	11%
Hallazgos	3	33%
Total, Observaciones	9	100,00%

Cordialmente,

YULY DAYAN QUICENO RUSSI

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo – Profesional Especializado OCI

César Augusto Vargas Yara – Auditor OCI

Revisó: Yuly Dayan Quiceno Russi - Jefe Oficina de Control Interno

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