



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

****202630006478****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: * 202630006478*

Fecha: *viernes 6 de marzo de 2026*

INFORME EJECUTIVO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Objetivo General	Evaluar la efectividad y oportunidad de la gestión realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE-FONDANE en la atención, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, a fin de verificar el cumplimiento del marco normativo aplicable, la adecuada implementación de los procedimientos institucionales y la eficacia de los controles establecidos, para determinar su capacidad de prevenir la vulneración del derecho de acceso a la información y mitigar el riesgo de pérdida reputacional.
Objetivos Específicos	- Verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. - Evaluar la aplicación del procedimiento gestión de comunicaciones oficiales y PQRS y de la Resolución DANE 0677 de 2019, en lo relacionado con la recepción, tipificación, clasificación, trámite, respuesta y cierre de las solicitudes, verificando la existencia, integridad y consistencia de los soportes documentales en el SIAC - Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía y el Sistema de Gestión Documental - SGD. - Identificar recurrencias, tendencias y riesgos asociados al proceso de atención de PQRS que puedan afectar la oportunidad, calidad y consistencia de la respuesta a la ciudadanía. - Analizar la articulación entre la atención de PQRS y la medición de satisfacción de la ciudadanía, conforme a lo establecido en el procedimiento COM-080-PDT-002, como insumo para la mejora continua del servicio.
Alcance	Analizar la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el DANE en el segundo semestre de 2025.

1. RESULTADOS

Como resultado de las pruebas de auditoría aplicadas durante el proceso auditor, se identificaron cinco (5) fortalezas que evidencian el cumplimiento de la normativa aplicable a los temas evaluados y tres (3) situaciones evidenciadas y un (1) hallazgo, a estos cuatro últimos se les formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del asunto específico.

Si se requiere ampliación o detalle de las Situaciones Evidenciadas, del hallazgo o de las fortalezas identificadas, lo invitamos a consultar la versión detallada del informe, que puede ser solicitada a la Oficina de Control Interno en cualquier momento.

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
 H. No.1.	En la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno a una muestra de 73 radicados del segundo semestre de 2025, se identificaron 17 solicitudes	Revisar y ajustar los lineamientos internos de tipificación, con el fin de promover una aplicación homogénea de los criterios de

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

****202630006478****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: * 202630006478*

Fecha: *viernes 6 de marzo de 2026*

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
Debilidades en la tipificación de solicitudes de certificación y su impacto en el cumplimiento de términos legales	relacionadas con certificaciones laborales o contractuales que fueron tipificadas como peticiones generales con término de quince (15) días hábiles, y no como lo indica el artículo 16 de la Resolución DANE 0667 de 2019 que señala que este tipo de solicitudes deben clasificarse como peticiones con término especial de diez (10) días hábiles. Como efecto de la incorrecta tipificación se identificó que, en 7 casos, la respuesta se emitió por fuera del término adecuado, configurándose extemporaneidad, medida contra el término de 10 días.	clasificación y reducir interpretaciones disímiles entre dependencias. Fortalecer la socialización y capacitación sobre la normativa vigente en materia de derecho de petición y los lineamientos internos de tipificación de PQRS, especialmente respecto a solicitudes de certificación y demás peticiones con término especial, con el fin de asegurar la correcta aplicación del plazo legal desde el momento de la clasificación.
 S.E. 1. Oportunidades de mejora en controles de registro en la Base de Datos de PQRS	La Oficina de Control Interno (OCI) analizó la matriz remitida por el proceso auditado, correspondiente a la relación detallada de las PQRS recibidas en la sede central del DANE. En el análisis de 13.822 registros se identificaron inconsistencias relacionadas con: 64 radicados fueron clasificados como "documentos de apoyo", pese a que se evidenció la emisión de una respuesta asociada 21 radicados con tipificación errada relacionados en la base de datos suministrada a la OCI, los cuales, al 31-12-2025, no habían sido objeto de actualización o ajuste. 19 radicados registrados en la base de datos como "respondidos fuera de término", pese a que en estos casos se realizó ampliación formal de los términos de respuesta, conforme a lo previsto en la normativa aplicable, y las respuestas fueron emitidas dentro del plazo ampliado.	- Evaluar la funcionalidad y eficacia de los mecanismos de control y validación periódica establecidos por el proceso en su esquema de registro y actualización de información referente a PQRS en la base de datos, con el fin de fortalecer los aspectos en donde se identificaron diferencias, de manera tal que se asegure la coherencia entre la clasificación de los radicados, su estado real en el SGDEA Mercurio y la información consolidada para reporte. - Considerar implementar revisiones sistemáticas de calidad de datos, definir responsables para la actualización oportuna de registros con tipificación pendiente y ajustar los criterios de clasificación de "documentos de apoyo", con el fin de mejorar la trazabilidad y confiabilidad de la información utilizada para la gestión y el seguimiento institucional.
 S. E. 2. Brechas en el uso eficiente de resultados del indicador de satisfacción como herramienta de mejora continua	La entidad cuenta con un sistema formal de medición de satisfacción ciudadana con aplicación periódica. En los informes mensuales de medición de satisfacción ciudadana del período evaluado se observó: - Tendencia decreciente del indicador entre julio (91,73%) y noviembre (80,44%). - Niveles recurrentemente bajos en el canal de correspondencia. - Cobertura limitada de la encuesta frente al universo total de PQRS (0,92%), y	- Formalizar lineamientos internos que regulen el uso estratégico del indicador de satisfacción, estableciendo la obligación de analizar sus resultados en espacios formales de seguimiento del proceso PQRS y de documentar las decisiones adoptadas frente a variaciones significativas o comportamientos atípicos. - Considerar la implementación de un mecanismo estructurado de mejora derivado del indicador, que incluya la definición de acciones concretas, responsables, plazos y seguimiento verificable

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

****202630006478****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: * 202630006478*

Fecha: *viernes 6 de marzo de 2026*

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
	Ausencia de evaluación del canal telefónico en diciembre sin justificación documentada. No obstante, el análisis realizado permitió identificar que la utilización del indicador se concentra principalmente en la descripción de resultados, sin que se evidencie documentación de acciones de mejora derivadas de su comportamiento, definición formal de responsables, establecimiento de plazos ni mecanismos verificables de seguimiento.	cuando se identifiquen tendencias decrecientes, niveles bajos por canal o desviaciones relevantes frente a metas establecidas. - Revisar la metodología de aplicación del instrumento de satisfacción, con el fin de evaluar la pertinencia de ampliar la cobertura de la muestra, asegurar la evaluación de todos los canales de atención y documentar las justificaciones en caso de exclusiones. - Evaluar la posibilidad de establecer espacios periódicos de retroalimentación interdependencias, donde los resultados del indicador sean analizados no solo desde la medición, sino desde su impacto en la calidad del servicio y en la experiencia del ciudadano.
 S.E. 3. Vencimiento de términos de respuesta a las PQRSD radicadas en la entidad	De acuerdo con la verificación efectuada a la base de datos de PQRSD suministrada a la Oficina de Control Interno (OCI), se evidenció que 277 radicados fueron registrados como respondidos por fuera de los términos legales durante el periodo evaluado, no obstante, 19 de estos casos contaron con prórroga o ampliación de términos otorgada oportunamente, por lo cual no se consideran extemporáneos, tal como se indicó en la Situación Evidenciada No. 1; en consecuencia, la OCI identifica que el número de radicados respondidos fuera de término corresponde 258, equivalente al 1.86% del total de PQRSD (13.822). Con el propósito de identificar patrones de concentración y posibles causas asociadas, la OCI realizó un análisis por dependencia responsable de la emisión de la respuesta, identificando que la extemporaneidad se concentra en los GIT Área Gestión del Talento Humano, Gestión Contractual, la Dirección de Metodología y Producción Estadística – DIMPE y Dirección Territorial Noroccidente, las cuales, agrupadas, suman el 69.4% del total de eventos registrados. Así mismo, se analizó la distribución temporal de las respuestas extemporáneas, con el fin de identificar tendencias mensuales, identificando que los meses	- Incorporar a las dependencias que registraron mayor número o porcentaje de respuestas fuera de término dentro de las acciones vigentes del Plan de Mejoramiento ID 80. - Analizar las causas que originan la concentración de extemporaneidad en determinadas dependencias, con el fin de adoptar medidas correctivas focalizadas que mitiguen el riesgo de reincidencia. - Reforzar las acciones de sensibilización y capacitación sobre la importancia del cumplimiento oportuno y las implicaciones del incumplimiento. - Identificar periodos de alta demanda para analizar sus causas y definir medidas operativas que mitiguen riesgos de extemporaneidad.

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

****202630006478****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: * 202630006478*

Fecha: *viernes 6 de marzo de 2026*

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
	con mayor número de extemporáneas son noviembre 55 - diciembre 53 y septiembre 48. Se resalta que en los dos últimos meses del año se concentra el 42% del total de respuestas extemporáneas del periodo evaluado. La combinación del análisis por dependencias y por meses permite concluir que la extemporaneidad presenta un comportamiento focalizado tanto en áreas específicas como en periodos determinados del año, lo que sugiere que el riesgo no es generalizado en toda la entidad, sino que responde a condiciones operativas particulares que podrían requerir intervenciones diferenciadas.	

2. CONCLUSIÓN GENERAL

Con fundamento en la evaluación efectuada, a la evidencia disponible para el presente seguimiento, esta OCI concluye que la gestión de PQRSD del DANE-FONDANE durante el segundo semestre de 2025 es razonablemente efectiva y cumple, en términos generales, con el marco normativo aplicable soportado en un nivel del 98,13% de respuestas dentro de los términos legales, así como en la existencia de controles y procedimientos formalizados. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la tipificación de solicitudes con término especial (certificaciones), la calidad y conciliación de la información registrada en bases de datos internas, la concentración de extemporaneidad en algunas dependencias y limitada utilización estratégica de los resultados del indicador de satisfacción. En consecuencia, la OCI presentó recomendaciones para cada una de las brechas identificadas, con enfoque especial hacia la implementación de acciones de mejora focalizadas que refuercen los controles preventivos, el uso estratégico de la información.

Cordialmente,

YULY DAYAN QUICENO RUSSI

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo – Profesional Especializado OCI

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