

MEMORANDO

Bogotá
140

PARA: Dra. B. PIEDAD URDINOLA CONTRERAS
Directora Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE-FONDANE

DE: DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final de Seguimiento a PQRSD 1er. Semestre 2023 DANE – FONDANE.

Respetada Directora,

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al 1er. semestre 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 y **ii)** Revisar los procedimientos de atención a PQRSD, **iii)** Analizar la Atención de las Quejas, Reclamos, y Denuncias recibidas en periodo analizado, así como la negación de acceso a información.
- 2. Alcance.** El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre enero y junio de 2023 en el DANE – FONDANE.

3. Criterios.

1.1 Constitución Política de Colombia:

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

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

Ley 1474 de 2011:

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

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 definió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea."

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

3.8 Decreto 1081 de 2015:

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

3.9 Ley 1755 de 2015:

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

incompletas y desistimiento tácito., Artículo 21. Funcionario sin competencia. , Artículo 30. Peticiones entre autoridades. "

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

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

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

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

Presentación de las peticiones

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

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

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

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

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

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

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

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.” (Pag.39-40)*

3.12 Resolución 0677 de 2019 del DANE: “*Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE”.*

3.13 Los procedimientos *Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)*, y *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)*, publicados en el software para la gestión de la calidad: ISOLUCIÓN.

4. Resultado del Seguimiento: Mediante la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la atención de PQRSD, definidas así en su artículo 4:

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

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

RECLAMO. *Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.*

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

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

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

4.1. El Grupo Interno de Trabajo (Git) Área de Seguimiento y Control a PQRSD (de Secretaría General) aportó; **i)** "*Respuestas de solicitud de información atención – 1er. semestre 2023 / PQRSD*", **ii)** informe semanal de seguimiento a la gestión de las PQRSD de Enero– junio 2023 al jefe o director de la entidad, publicación en la página web institucional informe del 1er. Trimestre enero-marzo y II trimestre abril- junio de 2023, en cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y publicación en la página web institucional. Evidencian dos informes trimestrales en el ítem 10.10. Informes de PQRSD:<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>; **iii)** El Excel "*CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS PRIMER SEMESTRE*". En la respuesta citada se afirma que: "*Durante el transcurso del PRIMER semestre de la vigencia 2023, el GIT PQRSD recibió un total de 12.591 solicitudes, de las cuales ingresaron 9.835 peticiones, 2.656 documentos de apoyo, 48 reclamos, 6 quejas, 4 denuncias y finalmente 12 sugerencias*". Sin embargo, de este total difiere en 2 radicados de peticiones que fueron anuladas por duplicidad lo que indicaría que no se lleva un control de las PQRSD que se radican por ser recibidas por varios canales de atención.

Al respecto, la Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20241210000213 del 12 de enero de 2024) afirma:

"Es importante mencionar que, en el momento en el que se realizó el seguimiento, la entidad no contaba con el Sistema Orfeo funcionando, debido al abuso externo presentado que ocasionó grandes daños, el cual fue reestableció el 27 de julio de 2023. Frente a esta situación, el GIT de PQRSD realizó controles estrictos de recibo de radicación, tipificación, inclusión de tema y reparto de las solicitudes a través de lo ingresado mediante el correo contacto@dane.gov.co el cual fue el único canal de recepción en ese

momento. Respecto de lo señalado sobre los dos (2) radicados anulados, se aclara que, para el primer caso la comunicación fue recibida por parte del GIT PQRSD de manera posterior al de la fecha en la que debería haberse desarrollado el respectivo trámite, para el segundo caso, se presentó un error involuntario de registro dejando un consecutivo sin el adecuado soporte, esto debido a que en ese momento de contingencia, se manejaba una base datos manual que era alimentada por diferentes personas a cargo. Es preciso señalar que, a pesar de no contar con el sistema de gestión documental, el GIT de PQRSD, sí llevaba a cabo un control a las solicitudes recibidas, tanto a así que se pudo evidenciar como dio trámite a estas situaciones por medio de la anulación de las mismas dejando el respectivo registro. Se presentan a continuación los soportes de dichas anulaciones:

Adicionalmente, adjunta correos electrónicos de fecha 16 de enero de 2023, donde se muestra la trazabilidad del seguimiento que se realiza a los radicados desde el GIT de PQRSD.

PQRSD DANE-FONDANE ENERO - JUNIO 2023								
PQRSD	TOTAL, DANE-FONDANE Ene - Jun 2023		Contestado en términos (oportuno)	En termino Sin Contestar (en Gestión)	Contestado Vencido (Extemporáneo o fuera de término)	NO Reporta Respuesta / Vencido sin Contestar	Anónimas	Trasladadas por Competencia
PETICIÓN	9865	78%	9524	47	288	6	1	168
Documentos de Apoyo	2656	21%	0	0	0	0	0	0
QUEJA	6	0,0%	5	1	0	0	0	0
RECLAMO	48	0,4%	42	3	2	1	2	0
SUGERENCIA	12	0,1%	12	0	0	0	1	0
DENUNCIA	4	0,0%	4	0	0	0	0	0
TOTAL	12593	100%	9587	51	290	7	4	168

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD y Cálculos OCI – 1er. Semestre 2023

Notas: 1- Documento de apoyo, no requiere respuesta. 2-En el 1er. Semestre 2023 no se recibieron peticiones en el portal web.

Se observa un total de **290** solicitudes contestadas fuera de términos (288 peticiones y 2 reclamos). Adicionalmente de acuerdo a revisión realizada se contaron **6** solicitudes sin contestar (5 peticiones y 1 reclamo) lo que evidencia una falta de control en la oportunidad de entrega de las respuestas. Se recomienda establecer controles e incluir una columna en base de datos como control, en la que se pueda registrar la fecha o plazo de entrega de respuesta por las Dependencias, con el fin de que se haga dentro de los términos estipulados. Adicional reportan 4 anónima y 168 trasladadas por competencias.

Al respecto, la Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20241210000213 del 12 de enero de 2024) afirma:

“Si bien en el cuadro de seguimiento señalado, se indica que hay 7 casos en los que no se reporta respuesta o que se venció el término para la misma, esto no quiere decir que no se realice un control por parte del GIT PQRSD adecuado para estos casos, toda vez que este grupo dentro del alcance de sus funciones desarrolla las siguientes acciones: i) De manera semanal envía dos (2) informes de seguimiento

a todas las dependencias con las respectivas alertas informando el estado de todas las PQRDS en trámite, ii) Realiza un acompañamiento continuo a las áreas que así lo requieran o se detecte un posible riesgo de incumplimiento de términos de respuesta, iii) Genera informes semanales, los cuales son socializados a la Alta Dirección, iv) Indica el proceso a seguir en casos de incumplimiento y v) Lleva a cabo mesas de trabajo con la Secretaria General para el desarrollo de estrategias de seguimiento que permitan prever estas situaciones.

Nota: Se observa que, dentro del cuadro de cálculos realizado por la OCI, se presentan diferencias en algunas cifras como: 1. En la descripción de las peticiones, (9.865 Cuadro OCI Vs 9.935 respuesta aportada por el GIT PQRSD) 2. En la descripción de No Reporta Respuesta/ Vencido Sin Contestar (7 Cuadro OCI Vs 6 en el párrafo de la explicación del cuadro) 3. Total (12.591 según la sumatoria individual de las cifras del cuadro Vs 12.593 total puesta en el cuadro Vs 12.561 sumados en la respuesta de PQRSD)”

- 4.1.1** De la información recibida, se registran un total de **34.792** PQRSD atendidas según el canal de atención en el 1er. semestre 2023, de estas **21.947** PQRSD atendidas por “Chat” y **12.245** PQRSD recibidas por el correo electrónico contacto@dane.gov.co en el 1er. semestre 2023, sin embargo, no se dispone de la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y documentos de apoyo registrados por cada canal de atención disponible.

CANAL DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD DANE/FONDANE ENERO-JUNIO2023

PQRSD	Presencial (Oral-SIAC)	Telefónico y(SIAC)	Correo Físico/gestión documental ventanilla)	Correo Electrónico/ Contacto@dane.gov.co	Formulario Electrónico-chat DICE
PETICIÓN	No Disponible	No Disponible	156	9709	No Disponible
Documentos de Apoyo	No Disponible	No Disponible	188	2468	No Disponible
QUEJA	No Disponible	No Disponible	0	6	No Disponible
RECLAMO	No Disponible	No Disponible	1	47	No Disponible
SUGERENCIA	No Disponible	No Disponible	0	12	No Disponible
DENUNCIA	No Disponible	No Disponible	1	3	No Disponible
TOTAL	124	130	346	12245	21947

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD y Cálculos OCI 1er semestre 2023

Notas: 1-Doumento de apoyo, No requiere respuesta. 2-En el 1er. Semestre 2023 no se recibieron peticiones en el portal web. 3- No habilitada la Ventanilla única Centro de Información y Atención al ciudadano. 4-El chat incluye asesoría virtual y Direcciones Territoriales (DT). 5- *Datos Excel aportado “CONSOLIDADO solicitudes radicadas 1er. Semestre2023”-

De acuerdo con la información recibida, que maneja GIT servicio al ciudadano a través del Centro de Información y Atención al Ciudadano CIAC- se observa que no se especifica la caracterización del tipo de solicitud que se realiza (son de respuesta inmediata - decreto 1166), dicha información se encuentra en manos de un tercero.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR SEDES

PRESENCIAL EN CENTROS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PETICIÓN VERBAL							
TERRITORIALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
1. DANE CENTRAL	11	20	28	6	5	9	79
2. CENTRO OCCIDENTE	0	0	3	0	0	0	3
3. CENTRO ORIENTE	0	0	0	0	1	4	5
4. NOROCCIDENTE	0	0	0	0	1	5	6
5. NORTE	0	0	0	0	0	0	0
6. SUROCCIDENTE	0	0	9	8	8	6	31
TOTAL	11	20	40	14	15	24	124

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD

En la revisión de la información recibida en la base de datos, existe una inconsistencia en la Cantidad total del número solicitudes recibidas presencial- petición verbal de información que reporta el Centro de Información y Atención al Ciudadano, encontrando una diferencia entre el cuadro consolidado con un reporte total de 124 solicitudes y en el listado discriminado en Excel del CIAC, un total de 112 solicitudes.

Desde el GIT Servicio al Ciudadano, informan que las 12 solicitudes que no se encuentran relacionadas en la base SIAC, se anexaron en la carpeta (Registros físicos de atención), en la cual, se incluyen los faltantes en formato PDF, puesto que, por problemas en el aplicativo se atendieron manualmente.

TELEFÓNICO EN CENTROS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PETICIÓN VERBAL							
TERRITORIALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
1. DANE CENTRAL	13	19	14	24	27	6	103
2. CENTRO OCCIDENTE	0	0	0	0	0	0	0
3. CENTRO ORIENTE	0	0	0	0	0	0	0
4. NOROCCIDENTE	0	0	0	0	0	1	1
5. NORTE	0	0	0	0	0	0	0
6. SUROCCIDENTE	0	0	0	0	2	1	3
TOTAL	13	19	14	24	29	8	107

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD

CHAT (canal exclusivo para orientación)							
TERRITORIALES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
1. ASESOR VIRTUAL	3568	3084	3458	2769	3432	2594	18905
2. DANE CENTRAL	306	189	238	187	232	223	1375
3. TERRITORIALES	220	320	343	239	290	255	1667
TOTAL	4094	3593	4039	3195	3954	3072	21947

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD

En síntesis, se evidencia que la atención de PQRSD atendidas por "Chat" representa el principal canal de atención, seguido del correo electrónico, el telefónico, la ventanilla y el presencial; aunque para el primer semestre continuaba deshabilitada la atención a PQRSD mediante la *Ventanilla Única Virtual*, el *formulario de PQRSD Virtual* Y el *Seguimiento a Radicados*, incumpliendo el literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.

De acuerdo con la información aportada por el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, sobre Informar cual es el procedimiento para que los ciudadanos puedan realizar seguimiento a las PQRSD radicadas al departamento mediante cualquiera de los canales dispuestos para tal fin, en cumplimiento del Artículo 2.1.1.3.1.2 del Decreto 1081 de 2015. comunican que los ciudadanos puedan realizar seguimiento a las PQRSD radicadas, desde la instrucción tecnológica; se encuentra dispuesto el canal de atención telefónico, a través, de la extensión 2897 atendida por el GIT de Seguimiento y Control a PQRSD. No obstante, informan que, con la reactivación del ORFEO, a partir del 24 de julio de la presente vigencia, se iniciarían las gestiones con la Oficina de Sistemas para que se habiliten las consultas para los grupos de interés, a través, de la ventanilla única virtual de los radicados o imágenes de las solicitudes realizadas por estos. De acuerdo a lo comunicado se realizó la verificación en las fechas del 24 de julio al 28 de agosto de 2023, en Información al trámite PQRSD, con el fin de comprobar la gestión que se realizó con la Oficina de Sistemas para la reactivación del Botón de seguimiento de radicados en la ventanilla Única Virtual PQRSD, observando que actualmente aparece en Estado de Actualización, sin que aún se pueda hacer seguimientos por parte de los ciudadanos a los radicados de PQRSD; incumpliendo el mandato legal establecido mediante el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Al respecto, la Secretaría General en respuesta al informe preliminar (con radicado 20241210000213 del 12 de enero de 2024) afirma:

"Con relación a lo observado y en vista de solventar la situación evidenciada en la entidad, actualmente el formulario Web de PQRSD fue restablecido el pasado 29 de diciembre de 2023, gracias al trabajo conjunto de la DICE, Secretaría General (GIT PQRSD, Oficial de Datos Personales y su equipo de trabajo) y Sistemas permitiendo que los ciudadanos tramiten sus solicitudes y realicen el adecuado seguimiento a las mismas, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente."

Formulario electrónico para el registro de PQRSD

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística pone a disposición de la ciudadanía el siguiente formulario para el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias sobre la gestión institucional, trámites o servicios que competen a la entidad.

Los campos marcados con asterisco * son obligatorios.

¿Desea radicar su PQRSD como solicitante anónimo? *

Recuerde, si selecciona esta opción, usted acepta las condiciones conforme a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

¿Las razones en las que fundamenta su petición?*

Aviso de aceptación de condiciones

Apreciado ciudadano, al hacer clic el botón generar petición, usted acepta la remisión de la PQRSD al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos.

Consulte en el siguiente enlace la política de tratamiento de datos personales del DANE: <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/tratamiento-de-datos-personales>

Costos de reproducción de la información

La información producida por esta entidad no tendrá costo a excepción de los procesamientos a la medida y las publicaciones que tengan asociados costos de reproducción, los cuales se encuentran parametrizados y definidos en la Resolución 007 del 12 de mayo de 2015.

A través del siguiente enlace puede consultar los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación:

<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/tramites/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/costos-de-reproduccion-de-la-informacion-publica-con-su-respectiva-motivacion>

Consulta PQRSD

En la sección PQRSD de la Ventanilla Única Virtual <https://www.dane.gov.co/index.php/ventanilla-unica/pqr-s>, usted encontrará información sobre las características de cada solicitud, los plazos establecidos para brindar respuesta, y la opción "seguimiento a radicados", para conocer el estado de su solicitud.

Al hacer clic en el botón "Enviar", usted acepta que su PQRSD (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) sea remitida al Departamento Administrativo Nacional de Estadística(DANE).

Radicación de la PQRSD

Si ya está seguro de la haber diligenciado la información pertinente por favor presionar el botón "RADICAR" para generar su solicitud y respectivo número de radicado.

RADICAR

Así como la habilitación del seguimiento a radicados, como se muestra en el siguiente pantallazo:



DANE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA 70 AÑOS

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.

Número de Radicado (sólo números)

Código verificación radicado

Imágen de verificación (Sensible a minúsculas y mayúsculas)



[Cambiar imagen](#)

- 4.1.2** Se reporta un total de **12.824** PQRSD en Sede y Subsede en el 1er. semestre de 2023 de las cuales: **49** PQRSD corresponden a las Direcciones Territoriales (DT) del DANE-FONDANE, y 12.775 PQRSD para la sede central en Bogotá D.C. del DANE-FONDANE, así las cosas, se observa que la sede CAN Bogotá concentra el **99.24%** de las PQRSD; la DT. Medellín el **0,05%**, la DT con sede en Cali el **0,27%**, la DT. Bucaramanga **0,04%**, y la DT Manizales **0,02%**, así:

SEDE y SUBSEDES 1er SEMESTRE DE 2023

PQRSD	CAN Bogotá	Centro	Medellín	Cali	B/manga	B/quilla	Manizales	TOTAL
PETICIÓN	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Documentos de Apoyo	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
QUEJA	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
RECLAMO	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
SUGERENCIA	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
DENUNCIA	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
TOTAL	12775	0	7	34	5	0	3	12824

Fuente: Datos GIT área seguimiento y Control PQRSD

Notas: 1-Doumento de apoyo, No requiere respuesta. 2-En el 1er. Semestre 2023 no se recibieron peticiones en el portal web. 3- No habilitada la Ventanilla única Centro de Información y Atención al ciudadano. 4-El chat incluye asesoría virtual y Direcciones Territoriales (DT). 5- *Datos Excel aportado CONSOLIDADO solicitudes radicadas 1er. Semestre2023

4.1.3 De acuerdo a solicitud realizada al GIT seguimiento y control PQRSD, de consolidado en Excel de la cantidad total de PQRSD recibidas y atendidas a través de cada medio idóneo disponible tanto en la Sede Central en Bogotá, las Direcciones Territoriales y subseeds del DANE durante el periodo Enero-junio de 2023; se precisan las PQRSD no-respondidas, las anuladas, las respondidas vencidas, en términos sin contestar, y las que no requieren respuesta; como se muestra en las tablas #s1 y 2 respectivamente. Así mismo el GIT PQRSD aportó el acceso a las quejas, reclamos y denuncias que fueron seleccionadas en una muestra aleatoria del periodo Enero-junio 2023 con base en la información aportada, a fin de identificar su posible causa (las cuales se identifican en tabla #3).

Tabla 1. Consolidado PQRSD por Dependencia 1er. semestre 2023

Dependencia	N	Conte stado Yeaci do	En Térmi os sin Conte star	No Requiere Respuesta	No reporta respuesta	Anulado	Total	total por dependencia	% por depende ncia
Dirección del Departamento	34	5	3	55			97	3144	25,43%
GEDI	25		2	11			38		
ODS	9		1	7			17		
Pobreza	21	2	1	5			29		
Relacionamiento	2	2		3			7		
Control Interno Disciplinario	54		1	41			96		
Contra Económica	2						2		
Oficina Asesora De Planeación	16		4	20			40		
Oficina Asesora Jurídica	130	1	7	424			562		
Oficina de Sistomar	20		1	8			29		
Oficina Control Interna	6			6			12		
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	19		1	7			27		
Grupa Interna De Trabajo Banca De Datos	2.018	10	73	87			2.188		
Subdirección	9		1	8			18	3698	29,92%
Dirección de Metodología y Producción Estadística	468	92	41	66	2		669		
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	54		8	61			123		
Dirección de Censos y Demografía	429	7	33	307			776		
Dirección de Geostatística	983	2	233	200			1.418		
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización	171	2	19	67			259		
Grupa Interna De Trabajo Planeación, Calidad, Monitoreo Y Evaluación	327		14	94			435		
Secretaría General	8		1	2			11	2348	19,00%
Área Administrativa	12			68			80		
Grupa Administración Documental	14			7		2	23		
Área Financiera	75	4	5	66			150		
Área Gestión Humana	521	22	40	599	1		1.183		
Grupa Interna De Trabajo Contratar	691	118	57	10			876		
Comisión De Personal	3	4	2	1			10		
Comité De Convivencia Laboral	4		1				5		
Grupa Interna De Trabajo Peticiones Quejar Y Reclamar			4	6			10		
Direcciones Territoriales								3171	25,65%
Dirección Territorial de Barranquilla	680		11	19			710		
Dirección Territorial de Bogotá	456		15	43			514		
Dirección Territorial de Bucaramanga	311		6	29			346		
Dirección Territorial de Cali	474		8	38			520		
Dirección Territorial de Manizales	495		17	67			579		
Dirección Territorial de Medellín	411		54	37			502		
Total general	8.952	271	664	2.469	3	2	12.361	12361	100,00%

Fuente: GIT Seguimiento y control PQRSD - Base consolidada PQRSD 1er semestre 2023

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

Tabla 2. PQRSD sin gestión de respuesta o falta enviar reporte a PQRSD a 28 de junio de 2023	
Dependencia	No reporta
Dirección de Metodología y Producción Estadística	2
Área Gestión Humana	1
Total general	3

Fuente: GIT Seguimiento y control PQRSD - Base consolidada PQRSD 1er semestre 2023

4.1.3.1 PQRSD por Dependencia. Con base en la información aportada por el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD en su documento "*Respuesta de solicitud de información atención –1er semestre + 2023 / PQRSD*", se estima la cantidad global de PQRSD registradas por dependencia en **12.361** en el 1er semestre 2023; de las cuales la Secretaría General registraría el **44.65%**, La subdirección el **29,92%**, las Direcciones Territoriales el **25, 65%** y la Dirección del Departamento el **25,43%**.

4.1.3.2 De otra parte, la mayor cantidad de Quejas se registraría en el Despacho de la Dirección (GIT control interno Disciplinario- encargado de dar respuesta), la mayor cantidad de Reclamos en la Dirección Territorial Bogotá, las Direcciones Territoriales Manizales, Medellín y Barranquilla, seguido del despacho de la Dirección (Oficina Jurídica-Encargado de dar respuesta), la Secretaria General (Área de Gestión humana, Comisión de personal-encargados de dar respuesta), en el 1er. semestre 2023. Además, el Grupo Interno de Trabajo contratos (SG) registraría la mayor cantidad de PQRSD vencidas sin contestar y respondidas fuera de términos seguido de la Dirección de Metodología y Producción estadística (Subdirección) y el área de Gestión Humana (SG), en el 1er semestre 2023; como se detalla a continuación:

Tabla 3. Muestra Aleatoria PQRS- Quejas, reclamos, Denuncias, Vencidos o fuera de términos

Dependencia	PQRS Documentada	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONTESTADO VENCIDO o Extemporáneo/ fuera de Términos	Total
Dirección del Departamento	122		1	4	6	133
Pobreza					2	2
Relacionamiento					3	3
Oficina de Control Interno	8					8
Control Interno Disciplinario		6				6
Oficina Asesora De Planeación	23					23
Oficina Asesora Jurídica	437		5			442
Oficina de Sistemas	8					8
Dirección de Difusión y Cultura Estadística	7				1	8
Subdirección	8					8
Dirección de Metodología y Producción Estadística	68				103	171
Dirección de Recolección y Acopio	34		2			36
Dirección de Censos y Demografía	308		1		9	318
Dirección de Geoestadística	342				2	344
Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y	71				2	73
Dirección de Síntesis y Cuentas Nacionales	61					61
Secretaría General	2					2
Área Administrativa	69		1			70
Grupo Interno de Trabajo Información y Servicio al	87		2		10	99
Grupo Administración Documental	8					8
Área Financiera	66				4	70
Área Gestión Humana	630		5		29	664
Grupo Interno De Trabajo Contratos	10		1		117	128
Comisión De Personal	1		5		2	8
Reclamos	1					1
Dirección Territorial de Barranquilla	18		5			23
Dirección Territorial de Bogotá	44		9			53
Dirección Territorial de Bucaramanga	30					30
Dirección Territorial de Cali	30		1			31
Dirección Territorial de Manizales	66		5			71
Dirección Territorial de Medellín	37		5			42
Total general	2.656	6	48	4	290	3.004

Fuente: GIT Seguimiento y control PQRS- Base consolidada PQRS- 1er semestre 2023

4.1.4 Quejas y motivo: La OCI analizó las 6 Quejas registradas en el 1er. semestre 2023, de las cuales 2 de ellas corresponden a conductas relacionadas con malas relaciones interpersonales con ocasión de malos tratos y extralimitación de funciones presentadas por funcionarios del DANE. Otras dos de las quejas fueron prestadas por contratistas del DANE o aspirantes a ser contratados y las dos últimas por usuarios externos.

Aunque 4 de las quejas registran respuesta, sólo en una se evidencia solución de fondo al problema, pero en la mayoría se acepta la conducta del acusado, salvo en las que se decide apertura de acción disciplinaria. Dos de las quejas registradas en el 1er. semestre 2023, se detalla un número de radicado, pero no se encuentran las evidencias de respuestas. Ver Anexo 1.

Anexo 1: Quejas 1er. SEMESTRE 2023 sin radicado de respuesta

Quejas 1er. SEMESTRE 2023					RESPUESTA				
RADICACIÓN	FECHA DE INGRESO	DE	ASUNTO O TEMA	DESCRIPCION TEMA	DEPENDENCIA QUIEN LO ARCHIVO O LO TIENE	RADICACIÓN	FECHA	RESPUESTA AL ASUNTO O TEMA	
20233130060012T	24/03/2023	Usuario/Magda Buendia	Requerimientos Entes Estatales	Solicito por favor de radique de entrada la petición adjunta, que fue remitida por la procuraduría y se dirige a control interno disciplinario. Se remite asocio de Comunicado de la procuraduría Regional de Instrucción Saetander dirigido a la Entidad: Asunto: remisión por competencia Radicado IUS E-2023-010736 IJC-D-2023-2764054 del 30 de enero de 2023	Dirección del Departamento	Control Interno Disciplinario	20233500000981T	17/04/2023 (No se encuentra el radicado de respuesta)	No se encuentra el radicado de respuesta
20233130125892T	30/06/2023	LEONARDO FRANCISCO GORDON DIAZ	Requerimientos Entes Estatales	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION: RECLAMO GESTOR INFORMÁTICO MODDA DANE.docx; E-2022-636612.pdf; Radicado_5-2023-063321.pdf; Asunto del radicado: TRASLADO DE SOLICITUD AL DEPARTAMENTO NACIONAL. Anexo 1: ASUNTO: QUEJA CONVOCATORIA DANE	Dirección del Departamento	Control Interno Disciplinario	20233500003221T	14/07/2023 (No se encuentra el radicado de respuesta)	No se encuentra el radicado de respuesta

4.1.5 Reclamos y motivo: 10 de los 48 reclamos analizados fueron presentados contratistas de prestación de servicios con el DANE-FONDANE, relativo a su trámite honorarios y ejecución. Aunque los reclamos registran respuesta, ninguna evidencia solución de fondo al problema y en la mayoría se justifica la falta de pago de meses vencidos que se relacionan con los pagos del mes de diciembre los cuales se determinan por falta de PAC y se constituyen en reservan presupuestales o en vigencias futuras; 22 de los 48 reclamos analizados se encuentran relacionados a asuntos internos de la Entidad con diferentes temas no relacionados entre sí; de los cuales 2 fueron contestados fuera de términos por la comisión de personal y 1 sin respuesta por parte de la Oficina Asesora Jurídica por encontrarse en gestión; 2 se relacionan con certificaciones que solicitan los contratistas. Del total de los 48 reclamos analizados 44 fueron respondidos oportunamente.

4.1.6 Sin Respuesta. De acuerdo con la respuesta a la solicitud de información el Git. Área de Seguimiento y Control a PQRSD, DANE-FONDANE con radicado 20231210003093T 26 de julio de 2023 reporte:

Tabla 4. Radicados sin contestar primer semestre 2023

Ítem	Radicado De Entrada	Fecha Solicitud
1	20233130109212T	6/06/2023
2	20233130109442T	6/06/2023
2	20233130110382T	7/06/2023
4	20233130113472T	13/06/2023
5	20233130124632T	30/06/2023
6	20233130124932T	30/06/2023

Fuente: PQRSD cuadro único nacional de seguimiento y control.

4.2 De acuerdo a las acciones se adelantaron desde el GIT de PQRSD en relación con la recomendación dada por la Oficina de Control Interno en el informe con radicado No. 2023140000743T del 15 de junio de 2023, el cual establecía : " recomendación de simplificar el arreglo organizacional y unificar la atención a las PQRSD, integrando la gestión de correspondencia (SEC GNERAL), de archivos y la atención al ciudadano (DICE), controlando el riesgo de inatención oportuna, usando la tipificación estándar de c/u de los conceptos de PQRSD, simplificando su operatividad apoyada en un ORFEO mejorado, en aras de su eficacia; dado el impacto legal y disciplinario de no responder a tiempo y/o de fondo los derechos de petición".

El GIT de Seguimiento y Control a PQRSD atendió en parte la recomendación dada por la OCI, realizando mesas de trabajo para fortalecer y mejorar la herramienta ORFEO, para poder operativizar la gestión documental; así mismo se pudo evidenciar que el Orfeo se activó a partir del día 24 de julio de 2023.

De acuerdo a la información recibida se observa que siendo DICE (quién da la atención a las peticiones de la ciudadanía y correspondencia al ORFEO) notando una articulación en la identificación de los usuarios que nos piden atención al DANE en medios telefónico, presencial y chat, -Para mitigar el riesgo de las solicitudes contestadas fuera de termino, se realizaron las siguientes acciones:

1) El envío actualizado a las Dependencias y Direcciones Territoriales, tres veces por semana con los informes del estado de las PQRSD. Se recibió Información del envío actualizado de reporte de las siguientes Direcciones Territoriales: Centro Bogotá (reporte de marzo de 2023), Norte Barranquilla (reporte abril 2023), Sur Occidente Cali (reporte mayo 2023); Adicionalmente, el reporte de las dependencias del DANE Central: Gestión Humana (reporte febrero 2023) y Gestión Contractual (reporte junio 2023). El GIT de Seguimiento y Control a PQRSD, se encuentran atendiendo recomendación dada como control al riesgo de inatención oportuna, con evidencias del envío de reportes a dependencias y direcciones territoriales". Lo cual se evidencia con Link: [3.1 Informes Direcciones Territoriales - DANE Central - OneDrive \(sharepoint.com\)](#).

2) se brindaron asesorías a los enlaces de las dependencias para identificar las causas de la falta de oportunidad, así como, las mesas de trabajo para los cambios de tipificación y mejorar las reasignaciones a las dependencias. En seguimiento de las evidencias solicitadas de las asesorías realizadas a los enlaces de las dependencias para identificar las causas de la falta de oportunidad se realizaron asesorías a dos dependencias (Área de Gestión humana y Git Comparas públicas) con un número mínimo de funcionarios de la Entidad, así mismo se efectuaron mesas de trabajo (meses de enero a junio de 2023) a través de reunión virtual Teams (no se evidencia lista de asistencia y grabación para determinar el número de participantes) para determinar los cambios de tipificación y mejora de las reasignaciones a las dependencias. Evidencia de las asesorías realizadas a los enlaces de las dependencias y cambios de tipificación en Link: https://danegovco-my.sharepoint.com/personal/vhcifuentes@danegovco.com/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&web=1&e=

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@danegovco.com

https://danegovco-my.sharepoint.com/personal/vhcifuentesodane.gov.co/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&web=1&e=DZwS3A&cid=770c4d51%2Dc93d%2D40c6%2Dae71%2D302fcf43661&id=%2Fpersonal%2Fvhcifuentesodane%2Fgov%2Fco%2FDocuments%2FControl%20Interno%20de%20Gesti%C3%B3n%2F3%2E%20Mitigar%20el%20riesgo%20de%20las%20solicitudes%2F3%2E%20Evidencias%20de%20las%20asesor%C3%ADas%20realizadas%20a%20los%20enlaces%20de%20las%20dependencias%20y%20cambios%20de%20tipificaci%C3%B3n&FolderCTID=0x01200007F2DEF47F15C241B1F3B8086893AE9B&view=0

Se incluyen una carpeta donde se ubican las evidencias de las asesorías prestadas a los enlaces con las dependencias, sin embargo, es importante mencionar que se atienden consultas por otros medios como son llamadas de Microsoft Teams, WhatsApp y presencial. Con respecto a las evidencias de las Mesas de Trabajo de revisión de tipificación se incluyen carpetas por mes y días de las mismas.

3) Se realizaron dos capacitaciones para fortalecer y socializar el trámite interno de las PQRSD, durante el primer cuatrimestre del presente año con un número importante de funcionarios de la Entidad (182 en marzo y 290 en abril), evidencian Listados de asistencia y presentación con el tema presentado. Evidencia en Link: De las capacitaciones realizadas en el 1er cuatrimestre.

https://danegovco-my.sharepoint.com/personal/vhcifuentesodane.gov.co/_layouts/15/onedrive.aspx?csf=1&web=1&e=DZwS3A&cid=34842c58%2Db5f7%2D4ab0%2D82d4%2Dab2e2a57850c&id=%2Fpersonal%2Fvhcifuentesodane%2Fgov%2Fco%2FDocuments%2FControl%20Interno%20de%20Gesti%C3%B3n%2F3%2E%20Mitigar%20el%20riesgo%20de%20las%20solicitudes%2F3%2E%20Evidencia%20de%20las%20capacitaciones%201er%20cuatrimestre&FolderCTID=0x01200007F2DEF47F15C241B1F3B8086893AE9B&view=0

4.3 Procedimientos de Atención a PQRSD. La atención a PQRSD se detalla y documenta dentro del Proceso Comunicación (COM) cuyo objetivo es: *"Definir e implementar lineamientos, estrategias, herramientas, acciones comunicativas y de pedagogía social para los diferentes grupos de interés, que faciliten el acceso, uso y promuevan la cultura estadística en el país."*, del subproceso *"Elaboración de contenidos, producción de herramientas, piezas, acciones y comunicativas y de pedagogía social"*; y se ejecuta mediante los procedimientos: *"Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía"*, COM-070-PDT-004, Versión14 del 24 junio 2022 y *"Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD"* COM-070-PD-003, Versión05 del 07 julio 2022. El proceso COM no tiene riesgo de corrupción, registra como riesgo de gestión: *"Insatisfacción de los grupos de interés con respecto a la oportunidad, claridad y accesibilidad de la información que produce del DANE"* (cuya descripción del ... está asociada al efecto o consecuencia y no al objetivo del proceso), valorado con riesgo inherente *"ALTO"* y residual *"BAJO"*; y como riesgo de seguridad de la información: *"Pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad"* (Información/Software/Hardware), que registra riesgo inherente y residual *"BAJO"*.

4.3.1 Mediante el Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD" COM-070-PD-003, Versión 06 del 22 Nov 2022, se atendieron PQRSD durante enero a junio de 2023 en las

dependencias de DANE Central, Direcciones Territoriales y subsedes; que incluye la política de protección de datos personales y política de cumplir con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y la normatividad existente para la gestión de la correspondencia de la Entidad. Este procedimiento tiene 14 políticas operativas, 23 actividades y 3 puntos de control: - Actividad 8 "Revisar y ajustar semanalmente las solicitudes realizadas por las dependencias respecto a cambios de tipificación" -Actividad 9 "Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad" y la actividad 20 "Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias. Indicador COM 12- Oportunidad de respuesta a las (PQRSD); así como los registros: Sistema de Información y atención a la Ciudadanía (SIAC), Sistema de Gestión Documental, Solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD, Planilla control de entrega comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PDT-003-f-002), Planilla Control de Entrega Comunicaciones Motorizado (COM-070-PDT-003-f-004), Planilla Devoluciones (COM-070-PDT-003-f-005), portal web, Carpetas Electrónicas físicas para el archivo de comunicaciones oficiales y PQRSD, Correos electrónicos semanales y recordatorios, el repositorio virtual Systema20/Serial/PQRSD y Ayuda de memoria.

En la actualización de este procedimiento Se incluye al Oficial de Datos Personales como responsable de atender las PQRSD que sobre datos personales interpongan los titulares o dueños de la información. De igual forma se formaliza la responsabilidad del GIT de Información y servicio al ciudadano de responder las solicitudes sobre datos personales, que realicen terceros que no son titulares, teniendo en cuenta para la respuesta los formatos establecidos y aprobados por la Secretaría General. Se incluyen en el glosario términos relacionados con datos personales. Así mismo se agregó un punto de control a la actividad 8 "Revisar y ajustar semanalmente las solicitudes realizadas por las dependencias respecto a cambios de tipificación".

4.4 La atención a PQRSD misionales y no misionales verbales presenciales y no presenciales registradas en el aplicativo SIAC se realiza mediante el procedimiento *Atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía*, COM-070-PDT-004, Versión15 del 27 enero 2023; sólo la atención a PQRSD a través de este procedimiento es objeto de medición de la satisfacción usuarios, excluyendo las demás solicitudes recibidas y tratadas en el DANE. Además, el procedimiento omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, pues sólo menciona el formato "*SIAC COM-070-PDT-004-f-001*" como punto de control sin precisar actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se ha(n) identificado riesgo(s) asociado(s) a la atención de PQRSD en el proceso Comunicación (COM).

En la actualización de este procedimiento se agrega como documento anexo al procedimiento el Documento Anexo para la atención de solicitudes de información estadística presentadas en lenguas nativas o lenguajes oficiales de Colombia, se ajustó el numeral político de operación incluyendo el Documento anexo para la atención de solicitudes de información estadística presentadas en lenguas nativas o lenguajes oficiales de Colombia.

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

5. CONCLUSIONES

La atención a PQRSD se realiza mediante el canal de la atención al ciudadano a través de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y/o Denuncias sea cual sea el canal que utilice, según su carácter misional, de apoyo o de soporte y el canal utilizado, en dependencias diferentes, registradas en sistemas de información diferentes y no interoperables, con las debilidades evidenciadas. Se observa que se ha atendido en parte la recomendación realizada por la OCI en seguimiento anterior de "simplificar el arreglo organizacional y unificar la atención a las PQRSD, integrando la gestión de correspondencia, de archivos y la atención al ciudadano, controlando el riesgo de inatención oportuna, usando la tipificación estándar de c/u de los conceptos de PQRSD, simplificando su operatividad apoyada en un ORFEO mejorado, en aras de su eficacia; dado el impacto legal y disciplinario de no responder a tiempo y/o de fondo los derechos de petición.

- 5.1 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); **ii)** El Git Gestión Documental (subordinado de la Secretaría General) y **iii)** El Git Control y Seguimiento a PQRSD (subordinado de la Secretaría General).
- 5.2 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 a la misma.
- 5.3 El DANE-FONDANE dispone como medios idóneos para recibir solicitudes de información pública los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, (2) Telefónicamente, (3) Correo físico o postal (4) Correo electrónico institucional (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1 Establecer la manera como entre estos dos canales (de los resultados que se generan en el centro de atención al ciudadano CIAC y las PQRSD) pueden llegar a hacer una sinergia para el análisis de la información; para que en el caso en que la persona cuando va al canal presencial o al telefónico o al chat no logre tener la información que requiere, active la correspondencia.
- 6.2 Analizar la información que tienen desde los diferentes canales para poder hacer acciones de mejora en la información que se encuentra publicada en el DANE en la página WEB, con el fin de poder disminuir las solicitudes de información en el tema de correspondencia.

6.3 Analizar como desde la Entidad se puede generar u organizar de diferente manera la información para que las personas puedan consultarla desde la página web o desde algún repositorio y no directamente acercándose a la Entidad.

Cordial Saludo,

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Secretaría General – GIT PQRDS
Gestión Documental - Oficina de Sistemas
DICE

NOTA: El auditor asignado para adelantar el seguimiento, analizar la información solicitada y elaborar el presente informe preliminar y Final fue: Armando Sanchez Guevara, Asesor de a 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	2023140000853T_Solicitud_Info_PQRSD_I SEM_2023		OCI	OCI
2	No Aplica	Respuesta Rad 20231210003093T_Solicitud_Info_PQRSD_I SEM_2023		OCI	OCI
4	No Aplica	Correo 2ra. Solicitud de información		OCI	OCI
5		Respuesta Rad 2023121000453 Solicitud información I Semestre 2023			
6	No Aplica	INFORME PQRSD I Trimestre de 2023		OCI	OCI
7	No Aplica	INFORME PQRSD II Trimestre de 2023		OCI	OCI
8	No Aplica	Base CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS Primer Semestre de 2023		DICE	DICEI
9	No Aplica	Base Consolidado PQRSD Dependencias I Semestre _2023		OCI	OCI
10	No Aplica	Procedimiento-gestión-de-comunicaciones-oficiales-y-PQRSD		OCI	OCI
11	No Aplica	DANE ProtocoloAtencionCiudadano2022		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.

Proyectó: Liliana Patricia Navarro Fontalvo

Revisó: DJPS

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