

MEMORANDO

Bogotá D.C.
140

PARA: **Dra. B. PIEDAD URDINOLA CONTRERAS**
Directora General del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE

CON
COPIA: **JORGE OMAR ESCOBAR GONZÁLEZ**
Secretario General (E)
ÁLVARO ENRIQUE DUQUE SOTO
Director Dirección Difusión y Cultura Estadística-DICE

DE: **YULY DAYAN QUICENO RUSSI**
Jefe Oficina de Control Interno (OCI)

ASUNTO: Informe final de Seguimiento PQRSD DANE – FONDANE 1er. Semestre 2024

Apreciados Doctores:

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido en la normatividad vigente y en el Plan Anual de Auditorías Internas 2024, de manera atenta me permito remitir el informe final de Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y Fondo Rotatorio del DANE – FONDANE.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en el DANE – FONDADE.

2. ALCANCE

La verificación de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en la forma y términos establecidos en la Constitución, la jurisprudencia y la Ley, se lleva a cabo sobre la base de pruebas de auditoría y análisis de evidencias y documentos que soportan esta actividad, encamada en la información generada en el primer semestre de 2024.

3. CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 23.

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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.
- Artículo 15. Derecho de turno, Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Artículo 7 numeral 4 y 5 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Literal h, Artículos 11, 24, 25 y 26 de la Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Artículos 2.1.1.3.1.1 - 2.1.1.3.1.2 - 2.1.1.3.1.6 - 2.1.1.6.2 Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Lineamientos generales para la atención de PQRS, estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 de 2015.
- Artículo 53 y 54 de la Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- 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 – PQRS en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE"*.
- Procedimientos: Gestión de comunicaciones oficiales y PQRS (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. METODOLOGÍA

- Solicitud de información (I semestre de 2024) mediante correo electrónico del 05-07-2024 y memorando 20241400019083, a la Secretaría General y a la Dirección de Difusión y Cultura Estadística DICE.
- La Oficina de Control Interno llevó a cabo la revisión y análisis de la información y soportes allegados, mediante la aplicación de procedimientos como inspección documental, aplicación de pruebas de Control Interno, pruebas de conformidad con Normas y Políticas,

cruces, verificación, revisión, y análisis de información consultada en el sistema de gestión documental ORFEO a una muestra aleatoria simple a 173.

- Elaboración y comunicación del informe preliminar mediante correo electrónico y memorando 20241400027193 del 06-09-2024.
- Análisis de la respuesta al informe preliminar y emisión del informe final.

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 *"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"* señala a través del Art 76 *"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 (...)"* La OCI realizó la verificación del cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en el DANE – FONDADE, al respecto se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1 FORTALEZAS

5.1.1 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 lo cuales de acuerdo con las pruebas realizadas de acceso y operatividad están funcionando correctamente.
<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano>.

5.1.2 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.

5.1.3 La entidad dispone del Sistema de Gestión Documental denominado "Orfeo", el cual permite la asignación de un registro consecutivo (turno) a las PQRS radicadas, asegurando el control adecuado del proceso desde la recepción hasta la resolución de cada solicitud.

5.1.4 El DANE ha publicado en su página web el protocolo de atención al ciudadano, que contiene las directrices necesarias para garantizar una atención eficiente y estandarizada a los ciudadanos.

5.1.5 Como parte de la prueba de auditoría realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) el 11 de julio de 2024, se radicó una PQRS de manera anónima para verificar la operatividad del sistema. Se evidenció que el formulario de registro funcionó correctamente, desplegando la opción de radicar solicitudes anónimas, aplicable exclusivamente a quejas o denuncias.

Al momento de la confirmación de la radicación, se asignó un consecutivo para el seguimiento de la solicitud, el cual operó con normalidad. La respuesta a dicha solicitud fue emitida el 23 de julio de 2024, dentro de los términos establecidos y abordando adecuadamente el tema solicitado.

DEPENDENCIA	FECHA	
DIRECCIÓN DE CENSOS Y DEMOGRAFÍA	11-07-2024 18:28 PM	Reasignacion
GIT SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	11-07-2024 16:02 PM	Reasignacion
GIT SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	11-07-2024 16:02 PM	Asignacion TRD
GIT SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	11-07-2024 16:01 PM	Eliminar TRD
GIT SEGUIMIENTO Y CONTROL A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	11-07-2024 16:01 PM	Radicacion

5.2 HALLAZGOS

5.2.1 Hallazgo No. 1: Incumplimiento aplicación directrices para el trámite a PQRS en el DANE - FONDANE

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó un análisis de una muestra de 173 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, se evidenció lo siguiente:

- **Solicitudes sin respuesta al peticionario:** Al 3 de septiembre de 2024, según la consulta en el sistema de gestión documental Orfeo, se identificaron varios radicados sin respuesta. Estos fueron

registrados en los meses de febrero, abril, mayo y junio de 2024. De acuerdo con los plazos establecidos por la normativa vigente, dichos radicados ya deberían haber recibido respuesta.

No Radicado	Fecha Radicado
20243130075752	5/04/2024
20243130028882	9/02/2024
20241210018372	11/05/2024
20243130120172	31/05/2024
20243130122512	5/06/2024
20243130123502	4/06/2024

- **Respuesta incompleta al peticionario:** Tras la verificación realizada por la OCI respecto a la calidad de las respuestas emitidas, se observó que, en 6 radicados, las respuestas brindadas no abordaron completamente lo solicitado por el peticionario.

No radicado de respuesta	Fecha Respuesta	Observación OCI
20244200009331	12-02-2024	Solicitud: Certificados de los contratos según relación adjunta. Respuesta: De acuerdo con solicitud del peticionario, se relacionan las certificaciones de 17 contratos, se remite certificación del contrato 461-11 el cual no fue solicitado, así mismo, de los contratos 911-2016 y 4361-2011 no se relacionan en los certificados remitidos y sobre los cuales si los requirió el peticionario.
20243130066472	20/03/2024	Solicitud: Listado de vacantes publicado el 29 de noviembre. Respuesta: Mediante radicado 20243320066821 del 15-04-24 se da respuesta al peticionario, pero el documento que está registrado y asociado en ORFEO está en formato Word sin firma.
20242800016731	6/02/2024	Solicitud: Solicito los resultados de la encuesta EDUC-EDU educación formal del año 2023. Respuesta: Se informa que se está adelantando el proceso de recolección 2023, por lo tanto, no hay definida una fecha de publicación... De acuerdo con lo anterior, no se da respuesta de fondo a la solicitud del peticionario.
20243130084632	17/04/2024	Solicitud: De información - Presupuesto Auto 620 de 2017, para las vigencias 2023, 2024 y 2025. Plazo de respuesta 26 de abril de 2024 (7 días) Respuesta: Si bien se señala que se remite la "información sobre el presupuesto destinado por la entidad en cumplimiento de las órdenes de la Corte Constitucional" en el sistema de gestión documental Orfeo no se encuentra registrado anexo alguno al respecto. Por lo anterior no hay claridad en los términos de respuesta brindados, así mismo, en la extemporaneidad de la respuesta ya que la misma según radicado en Orfeo se presentó el 08-05-24, al día 14, cuando el plazo concedido en la solicitud era de 7 días.
20243370127361	3/07/2024	Solicitud: Aclaración del porque el descuento correspondiente a los aportes de a pensión generados en los meses de diciembre 2023 y enero 2024 por valor de \$2.320.200 aun no aparecen reflejados en la historia laboral de Colpensiones. Respuesta: Se da respuesta a esta petición indicado que el GIT Nómina y Seguridad Social inicio trámite de consulta ante la Ministerio de Salud y la UGPP sobre cómo proceder en el caso de que

No radicado de respuesta	Fecha Respuesta	Observación OCI
		un servidor público activo solicite la suspensión de descuentos de aportes por cumplimiento de requisitos de edad y semanas cotizadas para pensión. Es importante tener en cuenta que la solitud del peticionario está relacionada con los descuentos a aportes a pensión que no aparecen reflejados en la historia laboral de Colpensiones independientemente que éstos correspondan a un recobro de presunta deuda que Colpensiones realizó. Por lo tanto, no hay claridad en cuanto a la respuesta suministrada a peticionario.
20244200049321	04/07/2024	Solicitud: Aclaración respecto a la falta de tarjeta profesional para politólogo. Respuesta: El documento de respuesta está registrado en el sistema de gestión documental Orfeo está en versión Word, y sin firma por parte de la directora territorial Bogotá. Así mismo, no se encuentra asociado este radicado (respuesta) al de entrada. Por lo anterior, no hay soporte registrado en el sistema de gestión documental Orfeo que permita evidenciar la oportuna y completa respuesta a esta solicitud.

- **Extemporaneidad en los términos de respuesta al peticionario:** De acuerdo con la información de la matriz de seguimiento entregada por el auditado, en la que se relacionan 255 solicitudes a la cuales se les dio respuesta fuera de los términos establecidos normativamente, la OCI confirmó la extemporaneidad mediante la revisión, de una muestra, en el sistema de gestión documental ORFEO.
- **Solicitud de ampliación de plazo para dar respuesta al peticionario fuera de términos:** Se identificó que el radicado 20241050030291 del 23 de febrero de 2024, correspondiente a una solicitud de prórroga para un peticionario del radicado de entrada 20243130005982 del 11-01-2024, fue enviado después de que el plazo inicial de respuesta había vencido el 21 de febrero de 2024, lo que constituye un incumplimiento de los plazos normativos.

En relación con el seguimiento de las PQRSD, se identificó que el GIT Seguimiento y Control a PQRSD, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1804 del 14 de agosto de 2024, realiza semanalmente un reporte dirigido a las áreas correspondientes y a la Dirección General sobre el estado de las solicitudes recibidas por el DANE. Este reporte tiene como finalidad asegurar que las respuestas sean brindadas de manera oportuna y completa a las peticiones de la ciudadanía.

En cuanto a la calidad de las respuestas, se observó que la entidad se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Administración Documental Mercurio. Se espera que esta herramienta sea útil para realizar revisiones de coherencia antes de la radicación y firma de las respuestas, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia del proceso.

No obstante, la Oficina de Control Interno (OCI) señala que, a pesar de los seguimientos realizados, se han identificado casos en los que las PQRSD han sido respondidas de manera extemporánea y, en algunos casos, de forma incompleta. Esto podría estar relacionado con debilidades en la aplicación de aspectos normativos por parte de las áreas responsables de responder las peticiones, lo que incrementa la probabilidad de sanciones o llamados de atención por incumplimiento de los artículos 14, 16 y 17 de la Ley 1755 de 2015.

En virtud de lo anterior, la OCI recomienda:

- Evaluar si los controles actuales requieren ajustes para fortalecerlos y garantizar que las respuestas a los peticionarios se entreguen dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y según la modalidad correspondiente
- Asegurar la calidad de las respuestas, garantizando que sean precisas, completas y coherentes con lo solicitado por el peticionario, a fin de evitar interpretaciones erróneas o incompletas que afecten la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento normativo.
- Fortalecer las herramientas de revisión: Continuar optimizando herramientas como el sistema Mercurio, que permitan revisar la coherencia de las respuestas, para garantizar su calidad.
- Evaluar la posibilidad de capacitar a los funcionarios y/o contratistas involucrados en la atención de PQRSD, específicamente en lo relacionado con el cumplimiento normativo y la correcta atención de las peticiones, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio brindado al ciudadano.

5.3 SITUACIONES EVIDENCIADAS

5.3.1 Baja solicitud de diligenciamiento de la encuesta para la medición de la satisfacción de la ciudadanía

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó la revisión de los informes de medición de satisfacción ciudadana correspondientes a los seis primeros semestres de 2024, elaborados por la Dirección de Difusión y Cultura Estadística. Estos informes incluyen los resultados de encuestas de satisfacción derivadas de solicitudes relacionadas con información estadística. Cabe señalar que las encuestas aplicadas representan el 16% del total de peticiones de esta naturaleza.

Mes	PQRSD recibidas relacionadas con Información estadística	Encuestas realizadas según informe	Porcentaje de encuestas realizadas por mes
Enero	298	28	9,40%
Febrero	338	57	16,86%
Marzo	339	37	10,91%
Abril	296	46	15,54%
Mayo	228	60	26,32%
Junio	160	39	24,38%
Total	1.659	267	

En el marco de esta revisión, la OCI evaluó una muestra de 10 radicados de solicitudes de información estadística, de los cuales se evidenció que en 5 casos no se solicitó al peticionario diligenciar la encuesta de satisfacción. Esta solicitud, según lo observado en el procedimiento habitual, se realiza al final de la respuesta a la solicitud. A continuación, se relacionan los radicados mencionados.

No Radicado	Fecha
20243130014262	22/01/2024
20243130023712	2/02/2024
20243130065482	19/03/2024
20243130069322	26/03/2024
20243130119912	31/05/2024

De acuerdo con lo manifestado por el GIT Seguimiento y Control a PQRSD una causa de lo presentado es que *"el sistema de gestión documental Orfeo no permitía incorporar la encuesta de satisfacción vigente debido a limitaciones técnicas, como la falta de interoperabilidad del aplicativo con otros sistemas. Por esta razón, no se podía vincular la respuesta de la PQRSD con la encuesta de satisfacción, que se encuentra en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC). Con la implementación del nuevo Sistema de Gestión de Administración Documental Mercurio, la situación se está resolviendo, pues todas las PQRSD incluirán la invitación para responder la encuesta de satisfacción"*.

La medición de la satisfacción de los peticionarios es fundamental para evaluar la eficacia y eficiencia en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este proceso permite recopilar opiniones y sugerencias que ayudan a detectar patrones y tendencias para la mejora continua de los procesos, al tiempo que refuerza la confianza de los ciudadanos en la entidad, entre otros beneficios. Por lo tanto, la OCI considera crucial que la encuesta de satisfacción sea solicitada en la totalidad de las peticiones relacionadas con información estadística.

Adicionalmente, el Procedimiento de Atención a Solicitudes de Información Estadística presentadas por la Ciudadanía (COM-070-PDT-004) establece que *"concluida la atención por los canales establecidos, se lleva a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción"*. Esta disposición implica una responsabilidad interna de solicitar la encuesta de satisfacción en todas las peticiones de esta índole.

En atención a lo anterior, la Oficina de Control Interno (OCI) recomienda que, mientras se implementa la herramienta *Mercurio* y se habilita la invitación para responder la encuesta de satisfacción, se establezca un control de verificación al finalizar el proceso de atención de las peticiones. Este control debe garantizar que se solicite al peticionario el diligenciamiento de dicha encuesta.

El objetivo de esta medida es recopilar información que permita mejorar la calidad del servicio, identificar áreas de mejora y optimizar los procesos institucionales.

5.3.2 Mejoras a la Base de Datos suministrada por el auditado, archivo denominado “Información Atención PQRSD enero - junio 2024_OCI”

A través de una muestra de peticiones, la Oficina de Control Interno (OCI) realizó el análisis de la matriz de información suministrada por el área auditada, denominada “*Información Atención de PQRSD enero a junio 2024*”. Esta matriz contiene la relación de todas las peticiones recibidas en la entidad, así como la información más relevante para su administración y gestión. Tras este análisis, se observaron los siguientes aspectos:

- El radicado de entrada 20243130024702 del 05-02-24 fue categorizado como solicitud de reserva estadística, situación que no corresponde a esta tipología puesto que mediante radicado 20244500002971 del 16-02-2024 se dio respuesta al peticionario en los términos de su solicitud.
- El radicado de entrada 20243130122852 del 05-06-2024 fue categorizado como “*documento de apoyo*”, lo que indica que no requería respuesta. Sin embargo, a este radicado se le generó respuesta mediante el radicado 20243330129321 del 05-07-2024.
- Se identificó duplicidad de registros, ya que de los 93 radicados categorizados como “*negación de acceso a la información (reserva estadística - datos personales - solicitud de datos personales)*”, 15 están también relacionados en la hoja “*negación solicitud de datos personales de terceros*” de la misma matriz, duplicando así estos registros.
- El radicado de entrada 20243130005982 del 11-01-2024 se vincula incorrectamente con el radicado de respuesta 20241050030291 del 23-02-2024, dado que este último corresponde a una solicitud de prórroga para dar respuesta al peticionario, y no a la respuesta definitiva.
- Se encontraron errores en la tipificación de “*traslado por competencia*” a los radicados 20243130007972 del 15-01-2024 y 20243130019112 del 25-01-2024, puesto que se registran como traslados por competencia, sin embargo, el DANE emitió respuesta mediante los radicados 20241510004131 del 16-02-2024 y 20242600020061 del 09-02-2024.
- En la respuesta al radicado 20243130034392 del 14-02-2024, relacionado con una solicitud de certificado contractual de un contratista del Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2005 realizado por el DANE, la Dirección de Censos y Demografía (DCD) trasladó la solicitud a un particular (Sistema Universitario del Eje Cafetero – SUEJE). No obstante, este traslado no procedía, ya que la expedición del certificado era competencia del DANE.

La Dirección de Difusión y Cultura Estadística -DICE informa que “*el Cuadro Único Nacional de Seguimiento y Control a PQRSD (CUN) es generado a partir de la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, no puede ser alterado*” y que el GIT Seguimiento y Control de PQRSD “*utiliza esta herramienta para evaluar la congruencia, tiempos de respuesta y tipificación adecuada de las solicitudes. No obstante, se revisan los registros con 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 que las Dependencias y Direcciones Territoriales realizan desde el gestor documental actual*”.

Pese a lo indicado por el proceso y en virtud de las observaciones advertidas por la OCI a la Base de información de seguimiento de PQRSD realizada por la DICE, la OCI considera relevante que la información contenida en dicha base se mantenga actualizada y sea precisa, reflejando fielmente la realidad de las respuestas y categorías de los trámites. Esto facilita el seguimiento y monitoreo oportuno de los casos y garantiza un mayor control en la gestión de los trámites.

Por lo tanto, la OCI recomienda:

- Revisar la matriz de seguimiento y depurar aquellos registros que no coincidan con los trámites efectivamente realizados.
- Evaluar la posibilidad de establecer un cronograma de revisión y actualización periódica de la matriz, lo que permitirá aumentar la precisión y calidad de la información registrada.

5.3.3 Análisis de los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD presentados en el primer y segundo trimestre de 2024.

El Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Control a PQRSD elabora y publica en la página web del DANE, en la sección de Instrumentos de Gestión de Información Pública, el informe de PQRSD. Dicho informe incluye el análisis de los motivos de quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, así como recomendaciones generales enfocadas en la mejora institucional. La Oficina de Control Interno (OCI) realizó un análisis de este informe y lo contrastó con la base de información entregada a la OCI, identificando las siguientes observaciones:

- Se encontraron diferencias entre el número de peticiones referenciadas en el informe y las consolidadas en la matriz de Excel que contiene la información total de peticiones gestionadas. Como se observa a continuación:

Modalidad de la petición	Informe de PQRSD I Trimestre	Consolidado de Excel de PQRSD	Diferencia
Peticiones	6.772	6.776	4
Documentos de apoyo	1.089	1.085	4
Reclamos	97	97	0
Ampliaciones de términos	55	55	0
Quejas	13	13	0
Sugerencias	4	4	0
Respuesta a demandas	1	1	0
Radicado anulado	1	1	0
Denuncia	1	1	0
Total	8.033	8.033	

Fuente: Informe trimestral de seguimiento a la gestión de PQRSD Periodo: enero – febrero – marzo de 2024 [Mercado \(dane.gov.co\)](https://mercado.dane.gov.co)

- En cuanto a la oportunidad de respuesta a las PQRSD (I trimestre 2024) frente a la información registrada en base de datos suministrada por el auditado *"Información Atención PQRSD enero - junio 2024_OCI"*, la OCI identificó diferencias en la cantidad de PQRSD reportadas como atendidas de manera oportuna y aquellas contestadas fuera de términos, como se detalla a continuación:

Criterio	Informe de PQRSD I Trimestre	Consolidado base de datos de PQRSD	Diferencia
Oportuno	6.803	6.809	6
Contestado fuera de términos	130	137	7
Vencidos sin contestar	1	1	0

Fuente: Informe trimestral de seguimiento a la gestión de PQRSD Periodo: enero – febrero – marzo de 2024 [Mercado \(dane.gov.co\)](https://mercado.dane.gov.co)

La Dirección de Difusión y Cultura Estadística -DICE indica que *"Las diferencias entre los informes trimestrales y la base de datos base que se aportó como evidencia a su solicitud se deben a correcciones realizadas por el GIT en cuanto a tipificación, reasignación, asociación y solicitudes de ampliación de términos. Por eso se solicitó a la Oficina de Sistemas (OSIS) el desarchivo de estos radicados para su corrección y posterior archivo por las áreas responsables. La diferencia en los reportes de oportunidad se debe a que algunos documentos de apoyo fueron respondidos directamente por las áreas, lo que afectó la clasificación de la oportunidad de respuesta al ser tipificados posteriormente como PQRSD por el GIT Seguimiento y Control a PQRSD."*

Teniendo en cuenta los insumos utilizados para la elaboración del informe trimestral, como el Cuadro Único Nacional de Seguimiento y Control (CUN), la base de datos consolidada de peticiones verbales del Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano, y el cuadro de quejas y asignación de procesos de la Oficina de Control Disciplinario Interno, la Oficina de Control Interno (OCI) recomienda llevar a cabo un análisis exhaustivo de estos insumos. Esto permitirá identificar inconsistencias y alinear los procesos, logrando datos más completos y articulados que mejoren la precisión de los informes sobre la gestión del DANE en cuanto al trámite y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

5.3.4 Evaluación de la gestión del riesgo asociado a la gestión de las PQRDS

La OCI revisó el mapa de riesgos del proceso Comunicaciones e identificó un único riesgo relacionado con la gestión de PQRSD, el cual se identifica como *"Insatisfacción de los grupos de interés con respecto a la oportunidad, claridad y accesibilidad de la información que produce del DANE"*, éste no se encuentra identificado atendiendo los lineamientos de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de

controles en entidades públicas, Versión 6 del DAFP, la cual busca que, tras el análisis del objetivo del proceso se revisen aquellos puntos donde existe evidencia o se tienen indicios de que pueden ocurrir eventos de riesgo y en consecuencia deben mantenerse bajo control para asegurar que el proceso se ejecute o cumpla satisfactoriamente, logrando su objetivo.

De otra parte, se identificó que los controles asociados al mencionado riesgo, indican *“Realizar entrenamiento a los servidores públicos y contratistas del GIT Información y servicio al ciudadano sobre las herramientas para relacionarse con los grupos de interés y sobre las operaciones estadísticas y “Elaborar el reporte del estado de las PQRSD en el cuadro único nacional y remitirlo a las dependencias”;* en opinión de la OCI, estas descripciones corresponden a actividades propias del proceso de Comunicaciones, ya que hace parte de las labores inherentes a éste, el entrenamiento a los servidores públicos y contratistas así como la elaboración de reportes de estado de PQRSD, y no a actividades de control, toda vez que estas últimas hacen referencia a tareas específicas que buscan garantizar la atención, calidad, precisión o confiabilidad de información, productos o servicios generados en un proceso; algunos ejemplos de acciones de control son evaluación, verificación, validación, monitoreo, corrección, entre otras, que propenden por garantizar la calidad de la salida generada en un proceso.

Al respecto, la Dirección de Difusión y Cultura Estadística -DICE informa que desde el mes de agosto de 2024 los GIT Información y Servicio al Ciudadano y Seguimiento y Control a PQRSD están trabajando en la actualización del mapa de riesgos de gestión del proceso de comunicación considerando incluir un riesgo relacionado con la posibilidad de pérdida reputacional debido a la vulneración del derecho de petición por no resolver de fondo y oportunamente las PQRSD presentadas por la ciudadanía. Así mismo señala que los controles asociados a este riesgo están en proceso de aprobación por parte de la Dirección de Difusión y Cultura Estadística (DICE).

En virtud de lo anterior, la OCI recomienda continuar con revisión y actualización del mapa de riesgos actual del proceso, en conjunto con las actividades claves o más relevantes de la gestión de PQRSD con el objetivo de identificar que los riesgos clave o críticos del proceso, tal como la *posibilidad de afectación económica, legal o reputacional por multas y/o sanciones de un ente de control debido a la atención inoportuna de peticiones*, se encuentren identificados y puedan ser gestionados; teniendo en cuenta el análisis del contexto, amenazas y vulnerabilidades e insumos como resultado de indicadores de gestión, informes de auditoría y/o evaluación, medición de la satisfacción de los grupos de interés, PQRSD, entre otros.

Así mismo, diseñar e implementar controles efectivamente relacionados con las causas generadoras del riesgo, con el objetivo de garantizar que se gestione el riesgo de las actividades clave, garantizar que se ejecuten de forma eficaz y eficiente y mitigan la probabilidad e impacto de la materialización por incumplimientos de ley especialmente en lo relacionado con la gestión de PQRSD.

6. 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 (PQRSD) en el DANE – FONDANE, 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 PQRSD. El fortalecimiento de estos aspectos contribuiría significativamente al cumplimiento de la normativa en la materia evaluada.

Atentamente,

YULY DAYAN QUICENO RUSSI

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Armando Sánchez Guevara - Asesor – Auditor OCI

Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo – Profesional Especializado OCI

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