



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

****202530007182****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202530007182***

Fecha: ***lunes 22 de septiembre de 2025***

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

Objetivo General	Evaluar la efectividad de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) radicadas en el DANE – FONDADE, así como el cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de identificar áreas de mejora que contribuyan a optimizar el proceso y la satisfacción del ciudadano.
Objetivos Específicos	- Evaluar si las PQRS se gestionan y responden dentro de los plazos legales establecidos, con criterios de calidad y con la trazabilidad completa. - Evaluar la efectividad de canales dispuestos para la recepción de PQRS - Determinar si se han adoptado acciones correctivas o preventivas para mitigar la recurrencia de quejas o reclamos. - Evaluar la utilidad y eficacia de los mecanismos para determinar niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de sus PQRS. - Verificar si las denuncias que implican posibles faltas disciplinarias fueron identificadas y remitidas oportunamente a las instancias competentes, conforme a los lineamientos legales.
Alcance	Analizar la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el DANE en el primer semestre de 2025.

1. RESULTADOS

Este informe tiene como objetivo presentar de manera resumida las situaciones más relevantes identificadas por la OCI. Si se requiere una ampliación o detalle de alguna observación o de las fortalezas identificadas, lo invitamos a consultar la versión detallada del informe.

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
H. No. 1: Respuestas extemporáneas de PQRS radicadas en la entidad	Tras la revisión de la base de datos consolidada de PQRS, la OCI identificó: 6 peticiones asignadas a la Comisión de Personal que fueron contestadas por fuera de los plazos establecidos, con retrasos que oscilaron entre 18 y 76 días hábiles. Cabe resaltar que estos comunicados fueron tipificados como “derecho de petición” por lo cual el término de respuesta se calculó en 15 días. Así mismo, se encontraron 2 solicitudes vencidas (no respondidas), una de las cuales sí fue respondida, pero por fuera del SGDEA y sin asociación al radicado original, lo que afecta la trazabilidad del trámite. 3.433 peticiones respondidas de manera extemporánea en el semestre evaluado. Al desagregar la información, se observó que la mayor concentración de estas situaciones se presenta en la Dirección Territorial	- Continuar con la implementación del plan de choque y fortalecer el seguimiento periódico de las PQRS. - Establecer un plan de acción específico con la Comisión de Personal del DANE, orientado a revisar el marco legal aplicable a las peticiones de su competencia y definir los términos idóneos de respuesta, con el objetivo de garantizar su cumplimiento y mejorar la gestión de estas solicitudes. - Reforzar las medidas de coordinación con las dependencias que presentan mayor recurrencia de respuestas extemporáneas, a fin de definir planes de mejora específicos, con metas 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@dane.gov.co



TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
	Noroccidente – Medellín (43,08 %), la Dirección Territorial Norte – Barranquilla (10,69 %), el GIT Gestión Administrativa (8,71 %) y el GIT Gestión Humana (8,04 %), La OCI reconoce los esfuerzos institucionales para mejorar la gestión de PQRSD, incluyendo la implementación de un nuevo gestor documental, un plan de choque para mitigar el impacto de la transición tecnológica y la expedición de la Circular 019 del 7 de julio de 2025, que refuerza la obligación de cumplir los plazos legales. No obstante, el volumen significativo de respuestas extemporáneas evidencia la necesidad de fortalecer los controles y sensibilizar a los responsables de la emisión de las respuestas, con el fin de garantizar la oportunidad y trazabilidad en la atención a los ciudadanos.	indicadores que permitan evaluar su efectividad. • Considerar la institucionalización de espacios de capacitación y sensibilización periódica para los responsables de la gestión de PQRSD, con el fin de reforzar de manera continua el conocimiento sobre los términos legales de respuesta (Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011), los efectos de la extemporaneidad en la satisfacción ciudadana y las pautas de actuación frente a situaciones atípicas, con el objetivo que estos espacios, no se limiten a un plan de acción puntual, sino que se consoliden como una práctica permanente de actualización.
S.E. 1. Trazabilidad del trámite de las PQRSD	La Oficina de Control Interno (OCI) analizó una muestra de 97 radicados de distintas tipologías, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas, así como identificar las causas de vencimientos, quejas, reclamos y respuestas extemporáneas. En general, se observó cumplimiento de los plazos legales y su adecuada documentación, aunque se identificaron oportunidades de mejora en casos puntuales. Las principales inconsistencias detectadas se relacionan con: • Errores de tipificación por interpretación inadecuada, y • Falta de asociación en el Sistema de Gestión Documental (SGD), lo que afecta la trazabilidad de los trámites. Ante estas situaciones, el proceso auditado ha implementado acciones de capacitación, sensibilización y fortalecimiento de controles, además de espacios de trabajo con las áreas responsables y revisiones periódicas. Aunque estas medidas representan avances positivos, persisten inconsistencias que podrían impactar la calidad de la información institucional, especialmente en lo relacionado con la tipificación y trazabilidad de las PQRSD.	• Reforzar las capacitaciones periódicas dirigidas a los responsables del trámite, enfatizando en la importancia de la correcta clasificación de las solicitudes y en el uso adecuado de las herramientas que permiten la tipificación y la asociación de respuestas a los radicados, asegurando así la trazabilidad del proceso. • Continuar fortaleciendo los controles de validación en el sistema para garantizar la correcta tipificación de las PQRSD (petición, queja, reclamo, denuncia, etc.), garantizando la consistencia en los reportes y estadísticas.
S.E. 2. Funcionamiento y accesibilidad de los canales institucionales habilitados para	La Oficina de Control Interno (OCI) evaluó el funcionamiento de los principales canales institucionales para la recepción de PQRSD: correo electrónico, página web, línea telefónica, chat institucional, redes sociales y formulario electrónico. En general, se constató que todos los canales están activos y operativos. Sin embargo, durante una prueba de auditoría	• Implementar un esquema de seguimiento periódico de la disponibilidad y el rendimiento de los canales institucionales, con el fin de identificar oportunamente fallas e



DANE

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
la recepción de PQRS	realizada el 13 de agosto de 2025, se identificó intermitencia en el canal de chat institucional. Frente a esta situación, el Grupo Interno de Trabajo de Información y Servicio al Ciudadano informó que, en caso de presentarse incidencias externas, se establece comunicación directa con el proveedor del servicio y con la Oficina de Sistemas del DANE para su atención oportuna, y que durante la vigencia 2025 no se han recibido quejas ciudadanas relacionadas con fallas en el funcionamiento del chat. Si bien no se evidenció afectación en la atención al ciudadano durante el año, la OCI comprobó la existencia de intermitencia en el canal de chat durante la prueba mencionada, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de monitoreo para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de este canal institucional.	implementar medidas correctivas en tiempo real. • Una vez implementado el esquema de seguimiento, documentar de manera sistemática las incidencias técnicas detectadas, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos, con el propósito de generar evidencia de control, trazabilidad y mejora continua.
S.E. 3. Análisis de causas recurrentes de quejas y reclamos en la gestión institucional de PQRS	La Oficina de Control Interno (OCI) revisó una muestra de 31 radicados clasificados como quejas y reclamos, encontrando que el 64,51% correspondían a reclamaciones por retrasos en pagos a contratistas. La causa principal identificada está relacionada con la disponibilidad limitada de recursos del PAC (Plan Anual de Caja) otorgados por el Ministerio de Hacienda, lo cual ha restringido la capacidad de pago del DANE. La OCI identificó que, durante la vigencia 2025, la entidad gestionó múltiples solicitudes de PAC extraordinarios y ordinarios, logrando realizar más de 28.000 pagos hasta el 25 de julio. A pesar de estas gestiones, las aprobaciones parciales de PAC han generado rezagos en el cumplimiento de las obligaciones, aunque sin incumplir los plazos legales establecidos por la Ley 2024 de 2020 (45 días). La OCI concluye que, aunque el origen de las quejas es externo, persiste la necesidad de fortalecer acciones internas complementarias para mitigar el impacto en los contratistas y mejorar la percepción de transparencia y oportunidad en la atención.	• Continuar con la gestión activa y oportuna de solicitudes de PAC, manteniendo comunicación permanente con el Ministerio de Hacienda para asegurar recursos que permitan atender las obligaciones contractuales. • Implementar mecanismos de comunicación proactiva con los contratistas para informar de manera clara y oportuna sobre el estado de sus pagos, especialmente cuando existan restricciones externas que afecten la oportunidad del desembolso. • Monitorear y analizar periódicamente las quejas y reclamos asociados, con el fin de identificar causas, tendencias y ejecutar y documentar acciones para su mitigación, como parte de la mejora continua del proceso de gestión de PQRS.
S.E. 4. Oportunidades de mejora en la Base de Datos suministrada por el auditado	La Oficina de Control Interno (OCI) analizó la matriz entregada por el proceso auditado, correspondiente a la relación detallada de las PQRS recibidas en la sede central del DANE, las Direcciones Territoriales y sus respectivas sedes durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Como resultado de este análisis se identificaron las siguientes situaciones:	• Continuar y agilizar el proceso de depuración integral de la base de datos, asegurando que los documentos de apoyo que no requieren trámite no se gestionen como radicados con respuesta en el SGDEA Mercurio.



DANE

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

****202530007182****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202530007182***

Fecha: ***lunes 22 de septiembre de 2025***

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
	- Se reportaron 3.867 radicados como documentos de apoyo, que no requieren respuesta; sin embargo, 77 de ellos fueron gestionados con respuesta en el SGDEA Mercurio, lo que evidencia inconsistencias. - Se identificaron 2.062 radicados con la categoría “salto del sistema – no existe radicado”, afectando la integridad y trazabilidad de la base de datos. - Se encontraron 37 radicados con “tipificación errada”, que permanecen sin ajuste desde su radicación, a pesar de estar en proceso de verificación por parte del GIT de Gestión Documental. El proceso auditado informó que se están realizando acciones de depuración, revisión y solicitud de desarchivo para corregir las inconsistencias. Si bien la OCI evidencia acciones en curso, la permanencia de registros con inconsistencias continúa reflejando oportunidades para fortalecer los controles de validación de la información y la oportunidad de las correcciones.	- Reforzar las actividades de coordinación entre el GIT Seguimiento y Control PQRSD y el GIT de Gestión Documental, para la revisión y corrección oportuna de los registros clasificados como “salto del sistema – no existe radicado”. - Implementar un mecanismo de control preventivo de calidad de datos, que permita detectar y corregir inconsistencias en tiempo real, garantizando la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información.

2. CONCLUSIÓN GENERAL

En virtud de las pruebas de auditoría y los procedimientos aplicados, la Oficina de Control Interno (OCI) concluye que la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el DANE – FONDANE, durante el primer semestre de 2025, presenta una tendencia al cumplimiento de la normatividad vigente, garantizando que la mayoría de las solicitudes sean atendidas de manera oportuna, clara y con trazabilidad en el sistema Mercurio.

No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento, principalmente en lo relacionado con la adecuada tipificación de solicitudes y la reducción de respuestas extemporáneas, los cuales representan oportunidades de mejora para optimizar la gestión y contribuir al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la Entidad.

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