



DANE

****202630031382****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202630031382***

Fecha: ***lunes 5 de octubre de 2026***

INFORME EJECUTIVO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD A PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026

Objetivo General	Evaluar la efectividad y oportunidad de la gestión realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE-FONDANE en la atención, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, a fin de verificar el cumplimiento del marco normativo aplicable, la adecuada implementación de los procedimientos institucionales y la eficacia de los controles establecidos, para determinar su capacidad de prevenir la vulneración del derecho de acceso a la información y mitigar el riesgo de pérdida reputacional.
Objetivos Específicos	1. Evaluar el cumplimiento de los términos legales para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), así como la calidad de las respuestas emitidas en cuanto a su carácter de respuesta de fondo, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normativa aplicable. 2. Evaluar la aplicación del procedimiento gestión de comunicaciones oficiales y PQRS y de la Resolución DANE 0677 de 2019, en lo relacionado con la recepción, tipificación, clasificación, trámite, respuesta y cierre de las solicitudes, verificando la existencia, integridad y consistencia de los soportes documentales. 3. Identificar recurrencias, tendencias y riesgos asociados al proceso de atención de PQRS que puedan afectar la oportunidad, calidad y consistencia de la respuesta a la ciudadanía. 4. Analizar la articulación entre la atención de PQRS y la medición de satisfacción de la ciudadanía, conforme a lo establecido en el procedimiento COM-080-PDT-002, como insumo para la mejora continua del servicio.
Alcance	Se analizó la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas en el DANE-FONDANE durante el primer semestre de 2026.

1. RESULTADOS

Como resultado de las pruebas de auditoría aplicadas durante el proceso auditor, se identificaron seis (6) fortalezas que evidencian el cumplimiento y ejecución de los asuntos evaluados, tres (3) situaciones evidenciadas, a estas últimas, se les formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión del asunto específico.

TIPO DE OBSERVACIÓN	RESUMEN	RECOMENDACIÓN
 S.E. No.1. Ausencia de acciones de mejora frente a los resultados de	La OCI analizó los resultados de los informes de “Medición de satisfacción de ciudadanía” correspondientes al primer semestre del 2026, evidenciando que la satisfacción global se mantuvo entre 86,47 % y 95,62 %, correspondiente a un nivel “ALTO” y un estado “SATISFACTORIO”. Sin embargo, al revisar los resultados desagregados por canal de atención, identificó un comportamiento desfavorable y recurrente en el canal de “Correspondencia”, que presentó	• En el marco de la implementación del Procedimiento de Medición de la Experiencia Ciudadana, versión 14, se recomienda fortalecer la aplicación de las actividades de análisis, seguimiento y mejora previstas en dicho procedimiento, particularmente frente a los resultados desfavorables o recurrentes, de manera que

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co



DANE

****202630031382****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202630031382***

Fecha: ***lunes 5 de octubre de 2026***

satisfacción en el canal de correspondencia	un nivel de satisfacción "BAJO" y un estado "CRÍTICO" en enero, marzo y abril de 2026. Frente a estos resultados, no se evidenció un análisis formal y documentado que permitiera establecer las causas asociadas a dicho comportamiento, ni evidencia del seguimiento a su evolución y a la efectividad de las medidas adoptadas durante el periodo evaluado. En este sentido, en el marco de la transición al procedimiento de Medición de la Experiencia Ciudadana Código COM-090-PDT-002 V.14, la OCI reconoce las acciones relacionadas con la revisaron y ajustaron de las plantillas tipo utilizadas en este tipo de canal. No obstante, la OCI identificó que los ajustes realizados, inician su implementación en el segundo semestre de 2026; por tanto, sus resultados y efectividad aún no pueden ser validados y serán objeto de revisión en el próximo seguimiento.	se profundice en la identificación de las causas asociadas a estos resultados y se articule, cuando corresponda la participación de las áreas involucradas en la definición, implementación y seguimiento de las acciones de mejora, dejando evidencia suficiente de su ejecución y de la verificación de su efectividad. Definir y aplicar un mecanismo para evaluar la efectividad de las plantillas ajustadas del canal de Correspondencia, mediante el seguimiento de los indicadores y criterios de calidad establecidos en el nuevo Procedimiento de Medición de la Experiencia Ciudadana, a fin de determinar su contribución a la mejora de los niveles de satisfacción y orientar, cuando corresponda, acciones adicionales.
 S.E. No.2. Debilidades en el seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD en relación con los términos normativos	La OCI evidenció que, durante el primer semestre de 2026, 185 PQRSD (1,78 % del total) fueron respondidas fuera de los términos legales establecidos, identificándose además dependencias con porcentajes significativos de respuestas extemporáneas. Así mismo, con corte al 31 de julio de 2026, se identificaron 19 PQRSD (0,64 % del total) que se encontraban vencidas y sin respuesta, distribuidas entre diferentes dependencias. La OCI evidenció la actualización, a partir del 30 de junio de 2026, del Procedimiento de Gestión de Comunicaciones Oficiales y PQRSD COM-090-PDT-003, incorporando controles, seguimiento, alertas y reportes para fortalecer la gestión de las PQRSD. Así mismo, se identificaron acciones de mejoramiento asociadas a los planes con ID 26 y 87, orientadas al fortalecimiento de los controles de registro y gestión de las PQRSD, las cuales se encontraban en ejecución al momento de la evaluación, por lo que aún no fue posible determinar la efectividad de los cambios relacionados con este aspecto.	- Promover de manera participativa con las áreas que presentan mayores porcentajes de incumplimiento en la atención de PQRSD, el análisis de las causas que puedan estar generando dichos incumplimientos para determinar acciones conjuntas al respecto. - Continuar con la implementación de los controles de seguimiento sobre las PQRSD definidos dentro del procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales y PQRSD, código:COM-090-PDT-003 V.8, asegurando la respuesta dentro de los términos legales.
 S.E. No.3. Debilidades en la identificación del responsable que suscribe las	Como resultado de la revisión de una muestra de 38 respuestas emitidas a PQRSD, la OCI evidenció que, en 8, correspondiente al 21% de la muestra, la firma o identificación del responsable incluye el nombre y el cargo de "Coordinador", pero no precisa la dependencia a la que pertenece dicho cargo, lo que impide establecer de manera puntual quién aprueba y suscribe la respuesta. Considerando que la entidad cuenta con varios cargos del nivel de coordinación asociados a diferentes	Trabajar de manera articulada con el GIT Gestión Documental, como responsable de la administración del SGDEA-Mercurio, en la revisión y actualización de las plantillas disponibles en el sistema, de manera que se garantice la incorporación de la información completa del cargo, Grupo Interno de Trabajo y dependencia del funcionario que genera la respuesta.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Carrera 59 No. 26 - 70, Interior CAN, Edificio DANE

Bogotá D.C. Colombia / Código postal 111321

Teléfono (601) 5978300

www.dane.gov.co / contacto@dane.gov.co



DANE

****202630031382****

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: ***202630031382***

Fecha: ***lunes 5 de octubre de 2026***

respuestas a las PQRSD	dependencias, esta omisión dificulta la plena identificación del responsable de la comunicación. Esta situación, posiblemente asociada al uso de plantillas predefinidas en el SGDEA-Mercurio que no incluyen dicho campo, lo cual puede afectar la trazabilidad y verificación de responsabilidades y generar dificultades ante requerimientos o actuaciones posteriores.	• Socializar con los servidores responsables de generar las respuestas las mejoras implementadas en las plantillas del SGDEA-Mercurio, enfatizando en el correcto diligenciamiento de los campos correspondientes, con el fin de garantizar la adecuada identificación y trazabilidad de quien emite las respuestas.
-------------------------------	---	--

2. CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado del seguimiento al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se concluye que la entidad dispone de mecanismos para la recepción, trámite y respuesta de las comunicaciones, evidenciándose, en términos generales, un adecuado nivel de calidad en las respuestas emitidas, las cuales, en su mayoría, cumplen con los criterios de claridad, precisión, congruencia, motivación y respuesta de fondo.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta en algunas dependencias, la adecuada identificación del servidor público responsable de suscribir las respuestas y el fortalecimiento de los controles asociados al registro, seguimiento y calidad de la información del proceso.

Asimismo, se destacan los avances en la actualización de los procedimientos, el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, la consolidación de herramientas para la medición de la satisfacción ciudadana y la generación de información para la toma de decisiones.

En el siguiente cuadro se presenta el número de observaciones identificadas y se registra el porcentaje de participación por cada tipología de observación.

Resumen		
CLASIFICACIÓN DEL HALLAZGO OCI	Cant.	% Part. /Tipo de Hallazgo
Hallazgo	0	0%
Situación Evidenciada	3	33,3%
Fortaleza	6	66,7%
Total, observaciones	9	100%

Cordialmente,

YULY DAYAN QUICENO RUSSI

Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: Maritza del Rocío Nieto Jaime.

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