



**DANE**  
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA  
contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No 20151400046593  
Fecha: jueves, 23 de Julio de 2015



Bogotá D.C.  
140

**Doctor**  
**Mauricio Perfetti del Corral**  
**Director Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE**  
**La ciudad**

**Asunto:** Seguimiento al interior de la entidad sobre la respuesta oportuna y de calidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Cordial Saludo.

En el marco de la Ley 87 de 1993 Artículo 12 Literal i, es función de la Oficina de Control Interno “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...” Igualmente, de acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011 “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Por medio de este documento y en cumplimiento de citadas normas se procede a rendir informe del primer semestre de 2015 a partir de la información que se recaudó y analizó dentro del seguimiento realizado al componente de la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Estándar de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias

## OBJETIVO

Ampliar la evaluación realizada sobre el proceso de SOPORTE LEGAL, subproceso Petición, Quejas Reclamos y Sugerencias, a fin de verificar el cumplimiento de los artículos 23 de la C.N. y la ley 1437 de 2011 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE  
Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia  
www.dane.gov.co  
contacto@dane.gov.co



CO-SC 1081-1



**DANE**  
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No 20151400046593

Fecha: jueves, 23 de Julio de 2015



Contencioso Administrativo en sus artículos 13, 14, 15 y 16; así como, el cumplimiento de los soportes documentales y cumplimiento de los procedimientos por parte de los encargados de este subproceso e indicados en SOL-010-PD-01 VERSIÓN:09 FECHA:30-01-2013, conforme a los lineamientos y plazos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

## ALCANCE

La evaluación se realiza para el período comprendido entre el 01/01/2015 y el 30/05/2015 y tiene como propósito evidenciar el estado actual de la Estrategia, mecanismos y medidas de Atención al Ciudadano y del Estándar de la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, bajo la óptica de las Leyes 1474 de 2011, 1437 de 2011, Decreto 1 de 1984.

En ejecución del informe se revisaron los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y frente a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) se revisó el avance en la estructuración, coordinación de las áreas y control de su gestión, las herramientas asociadas y la reglamentación interna.

Se realizó seguimiento al DANE CENTRAL y a las Direcciones Territoriales del Proceso Soporte Legal- SOL, Subproceso Asesoría e Interpretación Legal Atención de Requerimientos, Procedimiento SOL -010-PD- 01 Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, dentro del periodo concerniente al 01 de enero al 30 de mayo de 2015 en donde se evidenció que fueron radicadas un total de mil ciento cuarenta y dos (1142) peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS.

Las pruebas realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas de manera selectiva sobre la muestra solicitada en el ejercicio de auditorías internas de gestión, por lo que el presente informe no contiene necesariamente todos los aspectos que pudieran encontrarse a través de una evaluación total y detallada.

Las acciones correctivas y recomendaciones pertinentes, fueron discutidas con los encargados del subproceso de PQRS, con el propósito de que sean adoptadas o mejoradas frente a la información contenida y revisada en los informes de auditoría y planes de mejoramiento para ser utilizada por los funcionarios de la entidad

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE

Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

[contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co)



CO-SC 1081-1



**DANE**  
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No 20151400046593

Fecha: jueves, 23 de Julio de 2015



## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La muestra seleccionada para la presente evaluación corresponde a las diferentes Direcciones Territoriales y DANE CENTRAL, estas se encuentran discriminadas de la siguiente manera.

Lugar	Total PQRS	Alcance	No. de Muestra	Porcentaje
DANE Central	407	01/01/2015 a 30/05/2015	17	4.17%
D.T. Bogotá	25	01/01/2015 a 30/05/2015	1	4.0 %
D.T. B/quilla	151	01/01/2015 a 30/05/2015	5	3.31 %
D.T. Manizales	87	01/01/2015 a 30/05/2015	3	3.44 %
D.T. Medellín	167	01/01/2015 a 30/05/2015	8	4.79 %
D.T. Bucaramanga	297	01/01/2015 a 30/05/2015	19	6.39%
D.T. Cali	8	01/01/2015 a 30/05/2015	1	12.5%
<b>TOTAL</b>	<b>1142</b>		<b>54</b>	<b>8.89 %</b>

Con base en el registro suministrado por la Oficina Asesora Jurídica, se tomó como base el ocho punto ochenta por ciento de la muestra seleccionada que corresponde a cincuenta y cuatro (54) solicitudes atendidas en las distintas Direcciones Territoriales y DANE central por parte de la Oficina Asesora Jurídica, quien es la encargada de controlar y realizar seguimiento; en el mencionado seguimiento se pudo establecer:

1. El treinta y tres punto treinta tres por ciento (33%) de la muestra que corresponde a las peticiones radicadas con número de Orfeo Nos. 2015416000202-2, 2015419000092-2, 2015416000027-2, 2015419000136-2, 20154290000152, 20154390000572, 20154330000342, 20154330000392, 20154390001292, 20154390001382, 20154330000882, 20154330001142, 20153130003442, 20153130004532, 20153130004932, entre otras, no se visualizan, ni adjuntan o asocian respuesta en el aplicativo ORFEO; incumpliendo lo establecido en el Procedimiento para Peticiones, Quejas y Reclamos, 6) Descripción de actividades. En

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE

Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia

www.dane.gov.co

contacto@dane.gov.co



CO-SC 1081-1



**DANE**  
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No 20151400046593

Fecha: jueves, 23 de Julio de 2015



este punto se recomienda buscar mecanismos que permitan visualizar las imágenes de las PQRS y que la información que se encuentre en el ORFEO se mantengan actualizada y validada de manera permanente. Este seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos se hace con el fin de dar cumplimiento a la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial”.

2. De la muestra seleccionada se encontró que el cinco punto cincuenta y cinco (5,55%) de los derechos de petición (20154390000502, 20154390000572 y 20154330001142), no se respondió en el término legalmente establecido, denotando debilidad en el seguimiento y agendamiento de las respuestas de las PQRS, lo cual conlleva a un presunto incumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Decreto 1 de 1984.
- 3 Se evidencia cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias por actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad.
- 4 La Oficina Asesora de Planeación del DANE en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto 1081 de 2015, diseñó el Plan Anticorrupción 2015, mediante el cual entre otras, se establecen acciones encaminadas a mejorar tanto la atención al ciudadano como a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben en la Entidad.

La oficina de Control Interno reiteró la recomendación a cada uno de los responsables de este subproceso, dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) dentro de los términos establecidos por la ley 1437 de 2011 y el Decreto 1 de 1984, para evitar tutelas en contra del DANE por el incumplimiento al artículo 23 de la Constitución Nacional.

Para concluir, se observa con base proporcional a la muestra seleccionada, que las PQRS a nivel nacional, y según el indicador de SOL en un 99% las PQRS, se responden dentro de los términos establecidos por la ley, además, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica ejercer su labor de control y seguimiento de PQRS, ya que recibe mensualmente los informes de cada una de las territoriales, para su consolidación y posterior informe a la Dirección General del DANE, con sus respectivos indicadores.

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE

Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

[contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co)



CO-SC 1081-1



**DANE**  
Para tomar decisiones

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

contestar por favor cite estos datos:

Radicado No 20151400046593

Fecha: jueves, 23 de Julio de 2015



Se suscribieron nuevos planes de mejoramiento para la toma efectiva de acciones correctivas y preventivas de los hallazgos que fueron motivo de no conformidad y observación de las auditorías internas de gestión programadas para el 1er semestre de 2015, con miras a mejorar el subproceso de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS y evitar que se materialicen los riesgos que puedan afectar a la Entidad.

Cordialmente,

  
**JAMES LIZARAZO BARBOSA**  
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Dra. Maria Leonor Villamizar.

Proyectó: Maximiliana Molina Correa,

Aprobó: James Lizarazo Barbosa, Jefe Oficina de Control Interno.

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Carrera 59 Núm. 26-70 Interior 1 CAN, Edificio DANE

Teléfono (571) 597 8300 Fax (571) 597 8399 Bogotá, D.C., Colombia

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

[contacto@dane.gov.co](mailto:contacto@dane.gov.co)



CO-SC 1081-1