

Bogotá D. C.
140

Doctor

JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO

Director

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento a la gestión del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al primer trimestre del año 2019.

Respetado Doctor Oviedo:

En este documento, se presenta el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, radicadas en la entidad, en el primer trimestre del año 2019, a través de los diferentes canales de atención, de acuerdo con las normas vigentes y a partir de la información de la comunicación de respuesta con radicado No. 2019-121-002880-3 del 04/04/2019 remitida por la Secretaría General, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

1. Metodología

Para el seguimiento, se tomó como fuente de información, la Base de datos de Excel con la relación de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos presentaron durante los meses de enero, febrero y marzo del 2019.

Esta fuente de información se caracterizó por:

Número de solicitudes de PQRSD recibidas, distribución por canales de atención, distribución por dependencias, comportamiento de la gestión en cuanto al cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD por dirección territorial y por las solicitudes de información "modalidades" que más se demandan en la entidad.

Mediante correo electrónico del 10 de mayo de 2019, se remitió el informe preliminar a Secretaría General, Gestión Talento Humano y a las Direcciones Territoriales, con el fin de conocer las objeciones u observaciones de las situaciones evidenciadas por la Oficina de Control Interno; mediante correos del 15 de mayo de 2019, las Direcciones Territoriales Medellín, Bogotá y Manizales remitieron observaciones al informe de seguimiento.

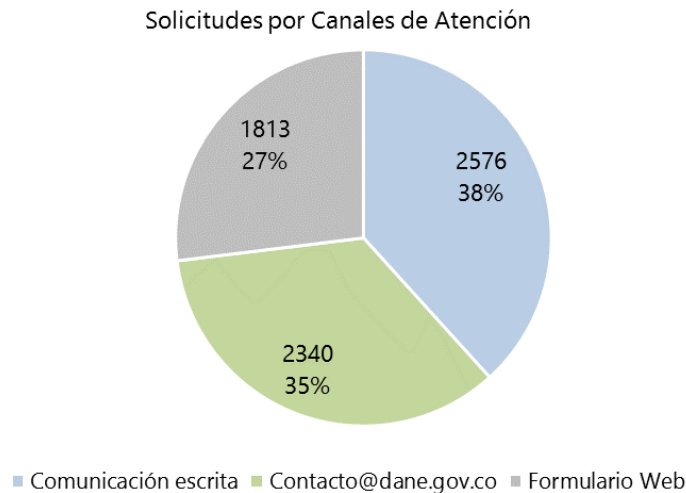
La Oficina de Control Interno no recibió ninguna observación por parte de las Direcciones Territoriales de Barranquilla y Cali.

Dado lo anterior, en el presente informe se adjunta las respuestas emitidas por las áreas o Direcciones Territoriales, frente a cada una de las situaciones evidenciadas y presentadas por la Oficina de Control Interno.

2. Resultado del Seguimiento:

2.1 Canales de Atención

En el siguiente gráfico, se presentan los canales dispuestos para la recepción de solicitudes de la ciudadanía durante el primer trimestre y su porcentaje de uso.



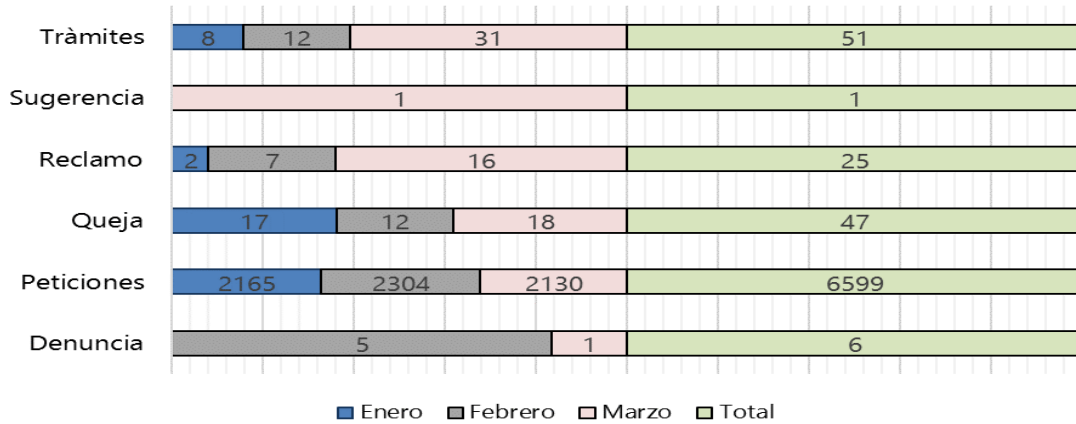
Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

Se presenta una tendencia continua en el uso de los canales electrónicos, el formulario web y el correo electrónico suman el 62%, con 4.153 solicitudes, mientras que por medio escrito se presentaron 2.576 solicitudes que corresponden al 38%.

3. Tipo de Solicitud

De acuerdo a la información remitida, el número total de solicitudes radicados del trimestre, asciende a 6.729, las cuales se distribuyen así por tipo de solicitud:

Número de Solicitudes por Tipo de PQRSD



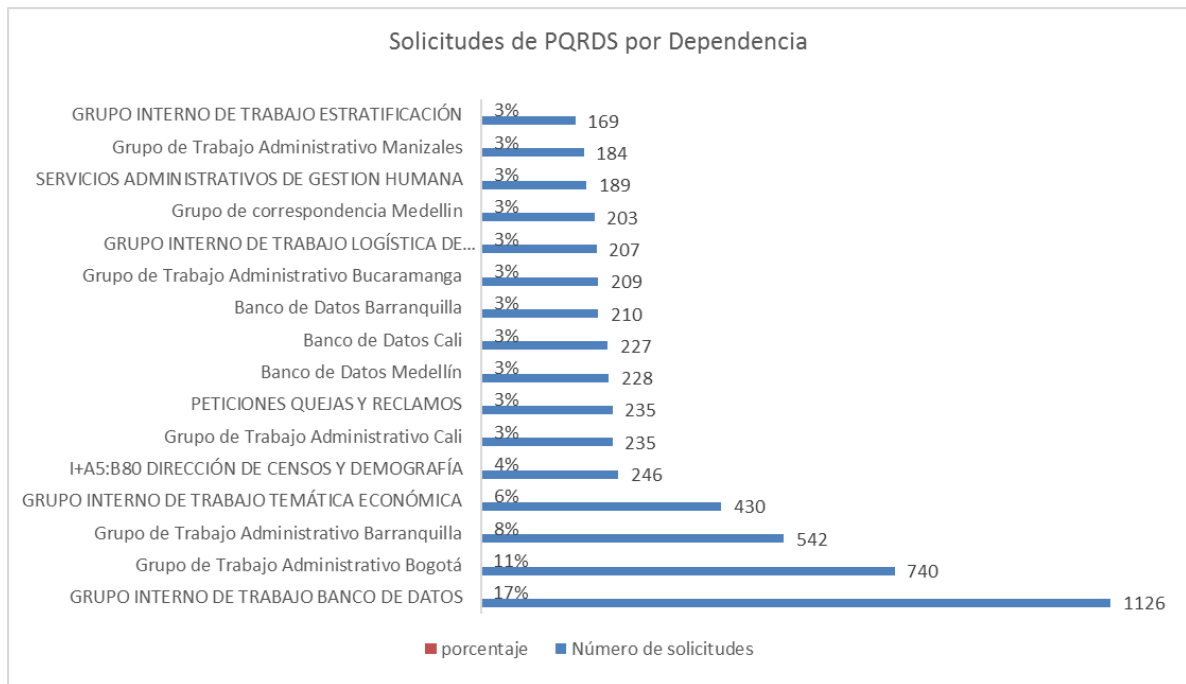
Fuente: Excel PQRSD, I Trimestre de 2019

En el cuadro anterior, se observa que el mes que presenta mayor radicación de PQRSD es febrero, con un total de 2.340 solicitudes, seguido del mes de marzo con 2.197; el tipo de solicitud que más se presenta es peticiones con 6.599 en el trimestre.

4. Dependencia

Al realizar la revisión de las PQRSD por dependencia, se destaca que:

- El Grupo Interno de Trabajo del banco de datos recibe 1.126 solicitudes que corresponden al 17% del total recibido en el trimestre, de las cuales 1.005 tienen como tema de interés información estadística.
- El Grupo de Trabajo Administrativo de Bogotá recibe 740 solicitudes, que corresponden al 11% del total de solicitudes de las cuales, en 632 casos, el tema de interés son las certificaciones de contratistas.
- El Grupo de trabajo Administrativo de Barranquilla recibe 542 solicitudes que corresponden al 8%, de las cuales 513 son solicitudes de certificaciones a contratistas.
- El Grupo Interno de Trabajo de Temática Económica recibe 430 solicitudes que corresponden al 6%, de las cuales 412 tienen como tema de consulta Licores, de estas consultas, 89 se relacionan con la revisión de los precios de los diferentes tipos de licores.

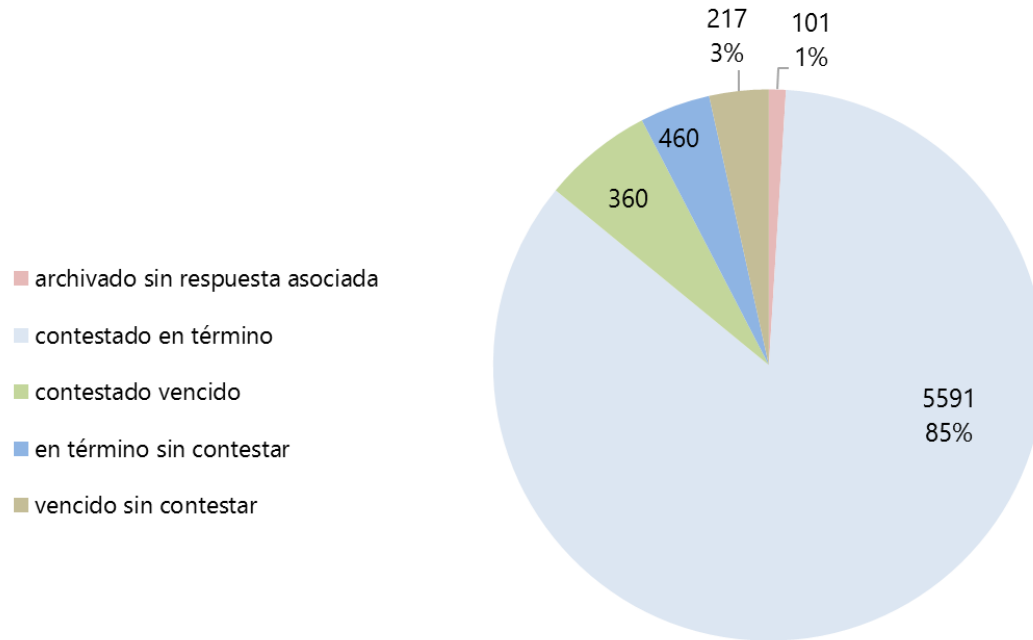


Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

5. Cumplimiento de términos

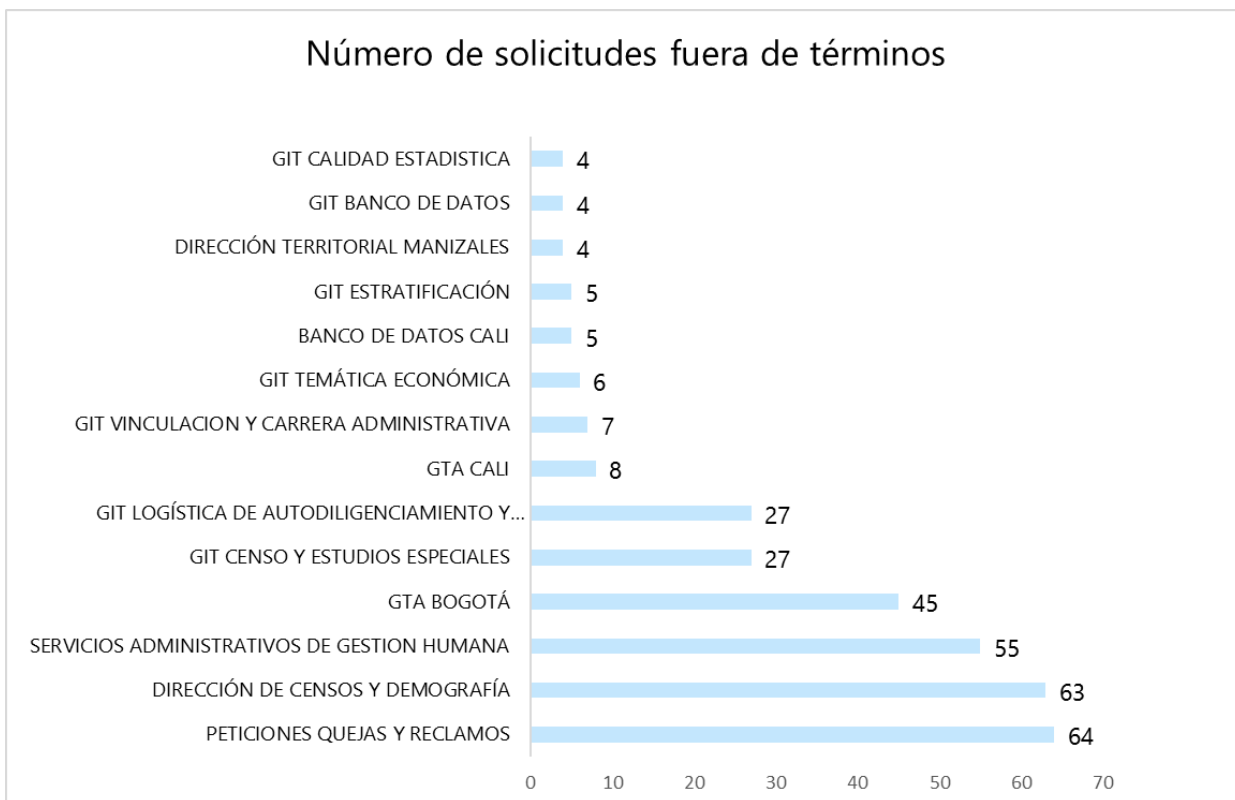
De las 6.729 solicitudes realizadas en el trimestre, el 85% que son 5.591 PQRSDf, se contestan dentro de los términos definidos por ley, mientras que el 6% que corresponden a 360, se contestan fuera de los términos.

Cumplimiento de Términos de Respuesta



Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

El 6% de las solicitudes, contestadas fuera de los términos de ley, corresponden en mayor parte al área responsable de gestionar las PQRS con 64 solicitudes, 63 corresponden a la Dirección de censos y demografía, 55 a Servicios administrativos de gestión humana y 45 al Grupo de Trabajo Administrativo de Bogotá.

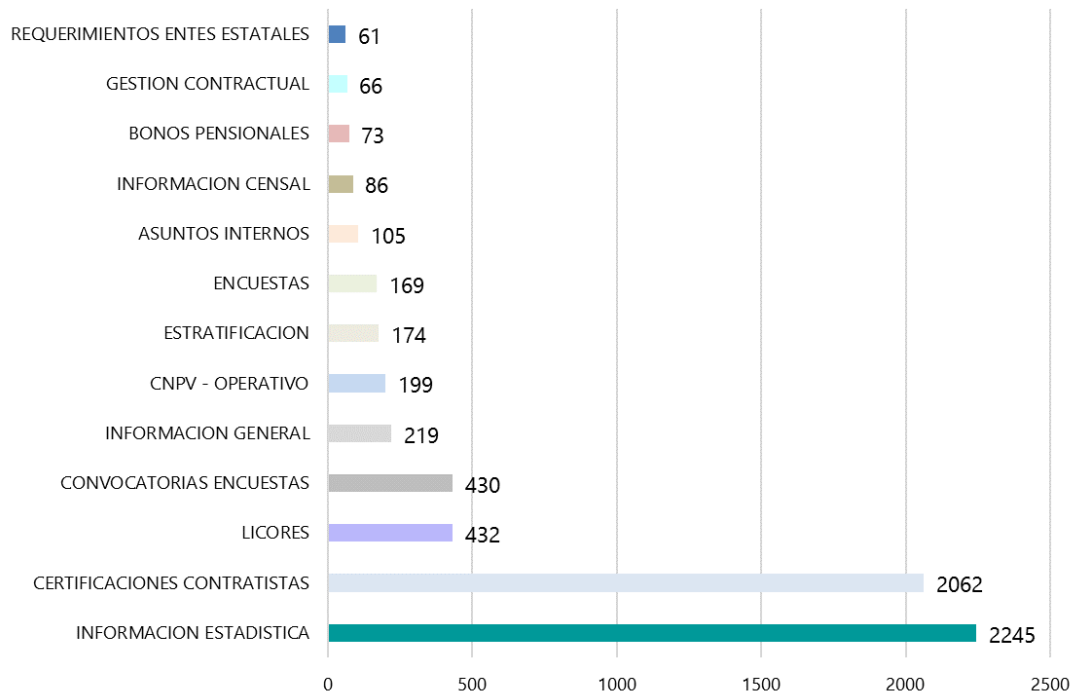


Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

6. Tipo de Modalidad de la información solicitada en PQRSDF

Se observa que la solicitud de información más frecuente por parte de la ciudadanía, se relaciona con información estadística con 2.245, seguida de las solicitudes de certificaciones por parte de contratistas del DANE con 2.062, luego licores con 432 y convocatorias de las encuestas con 430.

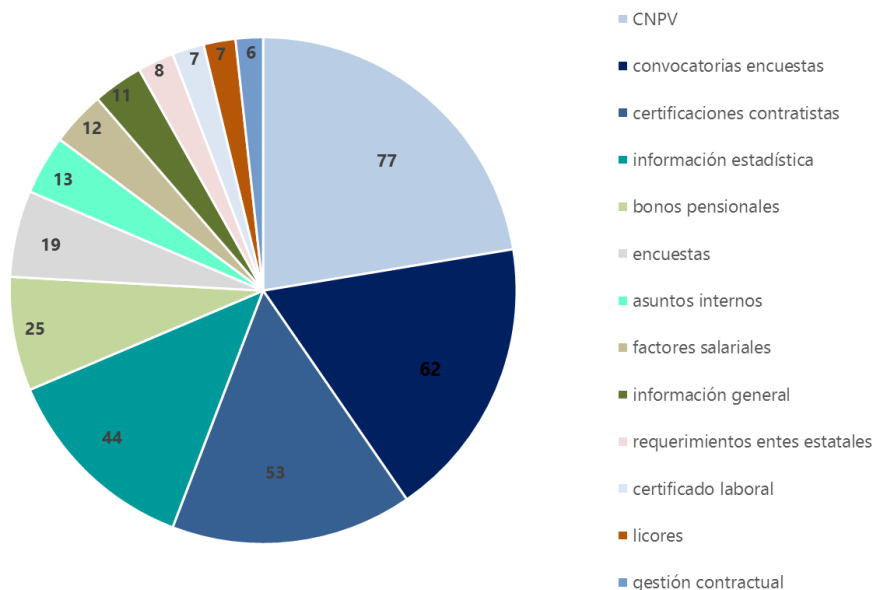
Solicitudes Más Frecuentes por Modalidad



Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

De estas modalidades de solicitud de información, se contestaron fuera de términos las relacionadas con el Censo nacional poblacional y de vivienda (77), de convocatorias de encuestas (62), con información estadística (44), mientras que (25) se relacionan con información sobre bonos pensionales.

Solicitudes por modalidad contestadas por fuera de Término



Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

7. Por Territorial y Nivel Central

A continuación, se presentan los términos en que se resuelven las solicitudes PQRSDF según la territorial:

El nivel central es la que presentan mayor número de solicitudes PQRSDF, por parte de la ciudadanía con 3.290 y en segundo lugar el territorial norte con 869, la dirección que menos recibe es la territorial Centro oriente con 382.

Tabla No 1. Estado General Peticiones

Territorial/ Nivel Central	Archivado Sin Respuesta Asociada	Contestado En Término	Contestado Vencido	En Término Sin Contestar	Vencido Sin Contestar	Total Por Seccional
Norte		799	5	45	20	869
Centro	2	700	48	17	5	772
Centro Oriente		371	2	9		382
Sur Occidente		440	20	15	3	478
Centro Occidente	3	371	5	4	4	387
Noroccidente	1	491		56	3	551
Nivel Central	95	2419	280	314	182	3290
Total Por Tiempo	101	5591	360	460	217	6729

Fuente: Excel PQRSF, I Trimestre de 2019

El nivel central, es la que más presenta solicitudes de la ciudadanía contestadas fuera de los términos de ley con 280, 182 vencidas en término sin contestar; mientras que el territorial centro tiene 48 que se respondieron vencidas y la territorial norte 20 vencidas sin contestar.

Durante el mes de enero, se observó 179 peticiones contestadas por fuera del término, que representan el 8% sobre el total de las solicitudes realizadas por la ciudadanía; en febrero 139 con el 8% y en marzo 42 con el 3%.

De las solicitudes contestadas por fuera del término tenemos 8 corresponden a requerimientos de entes estatales y son las que se relacionan a continuación:

Tabla No 2. Peticiones respondidas fuera del término Entes Estatales

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
1.	20193130008682 del 11/01/2019	Anexos solicitud información Actividades relacionadas CNPV. traslado de solicitud por parte de la procuraduría general de la nación	25/01/2019	20193130021501 de 28/02/2019, contestado por fuera del término
2.	20193130008682 del 15/01/2019	Solicitud posibilidad realización convenio	29/01/2019	20193130009381 de 04/02/2019, contestado por fuera del término
3.	20193130016642 del 28/01/2019	Solicitud aplazamiento evaluación operación estadística	18/02/2019	20193130036461 de 29/02/2019, contestado por fuera del término
4.	20193130016672 del 28/01/2019	Solicitud información CNPV	11/02/2019	20193130021491 de 28/02/2019, contestado por fuera del término
5.	20193130020012 del 31/01/2019	E-mail radicado no 20193130005101	14/02/2019	20193130014821 de 18/02/2019, contestado por fuera del término
6.	20193130022212 del 04/02/2019	Solicitud reconsideración y continuación contratación investigación estadísticas vitales	05/02/2019	20193130011421 de 08/02/2019, contestado por fuera del término
7.	20193130029462 del 13/02/2019	Envían investigación disciplinaria	27/02/2019	20193130021571 de 28/02/2019, contestado por fuera del término
8.	20194260000092 del 13/02/2019	Proceso ejecutivo, juzgado segundo civil municipal	14/03/2019	20193130037941 de 02/04/2019, contestado por fuera del término

En cuanto a las 360 solicitudes contestadas después de vencido el término, se evidencia que la solicitud que más demoras tuvo en su contestación fueron las referentes con el censo nacional de población y vivienda con un total de 77 peticiones, seguido de las convocatorias de encuestas con 62 y las certificaciones laborales de contratistas con 53.

Por otra parte, con el fin de verificar la oportunidad, la resolución completa y de fondo de las respuestas a las PQRSD, en la siguiente tabla se relaciona la muestra aleatoria determinada de las 360 peticiones resueltas después de vencido el término para contestar:

Tabla N° 3 Revisión Muestra PQRSD

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
1.	20193130473272 del 02/01/2019	Solicitud información tipo población indígena	24/01/2019	20193130008291 del 30/01/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
2.	20194330000532 del 22/02/2019	Solicitud certificación laboral Verónica Patricia Celis Celis	15/03/2019	20193130036911 del 29/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
3.	20194140000012 de 03/01/2019	solicitud certificación contrato de prestación de servicio	18/01/2019	20194110004661 del 07/02/2019, reasignación tardía, resolución completa y de fondo
4.	20194430000082 del 07/02/2019	Nunc: 52001600048520078335 6 desaparición forzada	08/02/2019	20194480006991 del 14/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
5.	20193130045172 del 06/03/2019	E-mail certificación laboral	13/03/2019	20193130030811 del 18/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
6.	20193130023102 de 05/02/2019	Queja o reclamo por internet	26/02/2019	20193130030491 de 18/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
7.	20193130001672 de 04/01/2019	Solicitud de información por internet	28/01/2019	20193130027141 de 12/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
	20193130001442 de	E-mail aclaración	21/01/2019	20194210002681 de

N°	N° radicado de la PQRS	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
8.	04/01/2019	radicado No. 20183130438481		24/01/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
9.	20194330000132 de 18/01/2019	Derecho petición solicitud información laboral Edgar Arturo Contreras Arias	08/02/2019	20194310007061 de 11/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
10.	20193130017192 de 29/01/2019	Queja de transporte para trasladar	19/02/2019	20193130038931 de 03/04/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
11.	20193130020682 de 01/02/2019	E-mail banco de hojas de vida	22/02/2019	20193130024491 de 06/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
12.	20193130013892 de 23/01/2019	Constancias laborales, las cuales se solicitaron el día 11 de diciembre de 2018.	13/02/2019	20194290009911 de 08/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
13.	20194260000092 del 28/02/2019	Proceso ejecutivo, juzgado segundo civil municipal	14/03/2019	20193130037941 del 02/04/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
14.	20193130032812 de 18/02/2019	Solicitud certificación salario base	04/03/2019	20193130026371 de 11/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
15.	20194430000062 de 06/02/2019	Nunc:520016000485201 209502 - desaparición forzada	07/02/2019	20194480006931 de 14/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
16.	20193130010662 de 17/01/2019	Certificado censal como requisito para el colegio	07/02/2019	20193130030261 de 18/01/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
17.	20193130007092 de 14/01/2019	Solicitud de Información por Internet	04/02/2019	20194290005101 de 15/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
18.	20193130014452 de 23/01/2019	Queja o Reclamo por Internet	13/02/2019	20194290010041 del 08/03/2019, contestado por fuera del término, resolución

N°	N° radicado de la PQRSD	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
				completa y de fondo
19.	20194150000062 de 16/01/2019	Petición Reclamación laboral	06/02/2019	20193130011951 de 11/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
20.	20193130011842 del 20/01/2019	Solicitud de Información por Internet	08/02/2019	20193130012241 del 12/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
21.	20193130035592 de 20/02/2019	Solicitud de Información por Internet	13/03/2019	20193130036471 de 29/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
22.	20193130016492 de 28/01/2019	E-mail ayuda con página de ingreso para actualización de precios de empresas	11/02/2019	20192130015231 de 18/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
23.	20193130039972 de 27/02/2019	E-mail ayuda encuesta de desarrollo e innovación tecnológica	13/03/2019	20193130038011 de 02/04/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo, resolución completa y de fondo
24.	20193130004132 del 09/01/2019	E-mail solicitud recuperación cuenta	10/01/2019	20193130014881 del 18/02/2019, mal establecida la fecha de vencimiento, resolución completa y de fondo
25.	20194140000012 de 28/01/2019	Solicitud certificado cetil	18/02/2019	20193130016201 de 20/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
26.	20193130028582 de 12/02/2019	E-mail activación de usuario	05/03/2019	20193130033651 de 22/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
27.	20194530000022 de 11/01/2019	Renuncia contrato no. 565 del 4 de diciembre de 2018.	01/02/2019	20194530000961 de 05/03/2019, reasignación tardía, resolución completa y de fondo
28.	20194250000142 de 25/01/2019	Derecho de petición	08/02/2019	20193130014971 de 18/02/2019, contestado por

N°	N° radicado de la PQRS	Asunto:	Fecha límite de Respuesta:	Número de radicado de respuesta y detalle:
				fuera del término, resolución completa y de fondo
29.	20193130049332 de 12/03/2019	Solicitud información población CNPV	27/03/2019	20193130036941 de 29/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
30.	20193130003652 de 08/01/2019	Queja o reclamo por internet	29/01/2019	20192130009061 de 01/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
31.	20193130012832 del 21/01/2019	E-mail duda eas	04/02/2019	20193130013831 del 15/02/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
32.	20193130018492 de 29/01/2019	Derecho de Petición por Internet	30/01/2019	20193130033751 de 22/03/2019, mal establecida la fecha de vencimiento, resolución completa y de fondo
33.	20194160000232 de 15/03/2019	Solicitud de certificación de nacidos vivos	27/03/2019	20194160002271 de 03/04/2019, reasignación tardía, resolución completa y de fondo
34.	20194560001642 de 18/02/2019	Inquietud sobre el trámite de las certificaciones del censo.	04/03/2019	20193130029421 de 15/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
35.	20193130031422 de 15/02/2019	Anexo. respuesta a oficio 20183130424831	01/04/2019	20193130038041 de 02/04/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo
36.	20193130014952 del 24/01/2019	Solicitud de Información por Internet	14/02/2019	20194290010051 del 08/03/2019, contestado por fuera del término, resolución completa y de fondo

Fuente: Base de Datos PQRS

De la muestra tomada se observaron 2 peticiones que fueron reasignadas tardíamente al área encargada de su contestación, lo que influye en el tiempo de respuesta para la misma.

Se evidencia que el funcionario encargado de la radicación de las PQRS establece diferentes tipos de clasificación, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 2367 del 24 de octubre

de 2017 y los tipos de retención documental, pero se evidenciaron 2 peticiones con los radicados No. 20193130004132 y 20193130018492 con los tiempos de respuesta mal establecidos.

8. OBJECIONES AL INFORME PRELIMINAR

Con relación a lo señalado anteriormente, la Dirección Territorial Centro - Bogotá, mediante correo electrónico del día 15 de mayo de 2019 presentó la siguiente observación:

“Adjunto remito la justificación correspondiente a los radicados que nos reportaron con respuesta fuera de tiempo, vencido sin contestar, archivado sin respuesta asociada. Es de precisar que los radicados vencidos se distribuyen de la siguiente forma, lo anterior en la medida que existen algunos que no fue falta de gestión de la DTC:

24	<i>En estos casos por tratarse de solicitudes a las cuales ya se les había dado respuesta con anterioridad, se asocia dicha respuesta y se archiva el radicado. El ORFEO muestra error PQRSD nos reporta y nos solicita sacar de archivo el 7 de marzo se asigna un nuevo radicado con fecha 8 de marzo, por esta razón el radicado asociado refleja respuesta fuera de tiempo. sin embargo, se anexan en ORFEO los correos soportes en los cuales se adjuntan las certificaciones enviadas de manera oportuna</i>
6	<i>En su momento no había personal para atender las solicitudes</i>
7	<i>No se respondieron de manera oportuna Solicitudes de liberación hojas de vida</i>
9	<i>Corresponden a reasignadas de otras áreas fuera de tiempo</i>
2	<i>Operativa</i>

Al respecto la Oficina de Control Interno, señala que se evidencia una debilidad de autocontrol por parte de los responsables de tramitar las PQRSD, por lo que se recomienda establecer acciones preventivas, correctivas y de mejora que permitan eliminar las causas que conllevaron a que las peticiones no se contestaran dentro de los términos establecidos.

La Dirección Territorial Centro - Occidente, mediante radicado No. 20194500041233 del día 15 de mayo de 2019 presentó la siguiente observación:

- **CONTESTADO VENCIDO:**

Radicado: 20193130001112.

Este radicado se venció el 18 de enero y se contestó el 23 de enero de 2019. Según el histórico de Orfeo, el documento fue radicado el día 03 de enero de 2019, pero trasladado a la Subsele armenia, el 11 de enero de 2019, es decir, ochos días después de radicada la solicitud, lo que repercute en la oportunidad de respuesta de este tipo de peticiones.

Radicado: 20193130001112.

Esta petición fue interpuesta por el ciudadano Julio Cesar Bahamón García, fue radicada el día 01 de marzo de 2019; y reasignada el mismo día por PQRSD DANE CENTRAL a GTI LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO, con fecha de vencimiento del 22 de marzo de 2019, sin embargo, el radicado fue reasignado el día 29 de marzo de 2019, a la Dirección Territorial Centro Occidente para dar la respectiva respuesta, lo que indica que la respuesta a esta PQRSD quedó extemporánea. Esta situación se puso en conocimiento de PQRSD DANE CENTRAL, a través de correo electrónico del día 01 de abril de 2019.

Radicado: 20193130050302.

Considero que el radicado tiene errada su fecha de vencimiento, ya que fue radicado el día 13 de marzo de 2019 y la fecha para vencimiento de la petición, aparece como 14 de marzo de 2019. Este radicado se contestó dentro de los tiempos establecidos, ya que se contestó el 18 de marzo de 2019.

- **VENCIDO SIN CONTESTAR:**

Radicado: 20193130034232.

Se dio respuesta mediante radicado N° 2019450008561 de fecha 04 de abril de 2019, es de anotar que esta PQRSD fue reasignada por parte del GTI LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO, el día 02 de abril de 2019, cuando la PQRSD se encontraba vencida; por lo anterior, la respuesta quedó extemporánea. Esta situación se puso en conocimiento de PQRSD DANE CENTRAL a través de correo electrónico del día 03 de abril de 2019.

Radicado: 20193130034242.

Se dio respuesta mediante radicado N° 20194500008561 de fecha 04 de abril de 2019, es de anotar que esta PQRSD fue reasignada por parte del GTI LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO, el día 02 de abril de 2019, cuando la PQRSD se encontraba vencida; por lo anterior, la respuesta quedó extemporánea. Esta situación se puso en conocimiento de PQRSD DANE CENTRAL a través de correo electrónico del día 03 de abril de 2019.

Radicado 20193130037262

Teniendo en cuenta la conversación telefónica sostenida con PQRS DANE CENTRAL, este radicado se devolvió, a esta dependencia, ya que fue reasignada por parte del GTI LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO a esta Dirección Territorial el día 02 de abril de 2019, cuando ésta se encontraba vencida. Según el histórico de Orfeo, el GTI LOGISTICA DE AUTOD Y REGISTRO, le dio respuesta mediante radicado N° 201931300064741.

Radicado: 20194530000442.

Corresponde a una invitación, según el histórico de Orfeo, fue tipificado por PQRS DANE CENTRAL como un documento de apoyo el día 08 de abril de 2019 y se procedió a archivar."

Al respecto la Oficina de Control Interno, señala que en aras de ser más efectivos en el trámite de reasignación de las PQRS DANE por parte del Grupo de Seguimiento y Control a PQRS DANE, se deben generar herramientas para fortalecer las capacidades de las personas encargadas de esta reasignación al interior de la entidad de acuerdo con las temáticas de la solicitud, de esta forma evitaremos que al área encargada de dar respuesta a la petición le llegue un día antes del vencimiento.

La Secretaria General de la Entidad, mediante radicado No. 20191210041203 del 15 de mayo de 2019 presento las siguientes observaciones:

- *"Respecto a las peticiones con tiempos de respuesta mal establecidos, efectivamente se evidencia en el reporte que los radicados cuentan con el tipo documental y los términos de respuestas válidos, pero el sistema no calcula la fecha de vencimiento correcta, por lo que se requerirá a la Oficina de Sistemas la revisión y ajuste de los casos que se identifiquen.*
- *Frente a la afirmación "El 85% de las PQRS DANE, se tramitan dentro de los términos establecidos por ley, el 6% por fuera de términos de las cuales 64 son de PQRS DANE, 63 corresponden a censos y demografía y 55 a Servicios Administrativos de Gestión Humana", sugiero revisar el porcentaje de las peticiones que son tramitadas oportunamente, ya que para el cálculo de la base total, únicamente deberían tenerse en cuenta los radicados contestados y los vencidos sin contestar, porque frente a los demás conceptos no se tiene certeza de su atención inoportuna."*

Así mismo, el GIT Seguimiento y Control a PQRS DANE ha venido realizando un proceso de depuración semanal con las Dependencias y Sedes Territoriales, para garantizar que la tipificación y la asignación de temas se realice correctamente, que no se archiven peticiones no informativas sin una respuesta asociada y que atiendan las solicitudes a su cargo vencidas y en término.

- *En cuanto a las 64 peticiones contestadas fuera de los términos legales que se reportan a nombre del GIT Seguimiento y Control a PQRSD, el aplicativo Orfeo toma como dependencia responsable de la respuesta la última que lo tuvo a cargo y no la que realmente contestó la solicitud. Esta novedad ya fue reportada para su ajuste a la Oficina de Sistemas y se envía el correspondiente soporte a los correos electrónicos kmnoriegao@dane.gov.co y djplazass@dane.gov.co. Para la fecha de corte del informe, las peticiones se encontraban asignadas al GIT Seguimiento y Control a PQRSD, debido que se brindó apoyo a las Dependencias y Sedes Territoriales para gestionar el proceso de depuración mencionado en el punto anterior (...)*”.

El Director Territorial de Medellín, mediante radicado No. 201946400041263 del 15 de mayo de 2019 presento las siguientes observaciones:

El radicado No. 20194630000202 del 21/02/2019, reportado como Vencido Sin Contestar, se objeta en el sentido que una vez revisado se evidenció que no pertenecen a PQRSD, es un documento de apoyo, por lo cual no requieren respuesta. Es así que se adjuntan los pantallazos y documentos que demuestran lo anterior, por lo cual se Objeta por las razones anteriores y en su defecto se solicita que radicados No. 20194630000202, no estén reportados dentro de los indicadores de control de PQRSD, dado que es un documento de apoyo.

De las 3 peticiones Vencidos Sin Contestar del Territorial noroccidente, como figura en la tabla No.1, se objeta por lo siguiente: El radicado No. 20194690002412 del 07/03/2019, confrontado con el sistema Orfeo evidencia que no pertenecen a PQRSD, es un documento de apoyo, por lo cual no requieren respuesta. Es así que se adjuntan los pantallazos y documentos que demuestran lo anterior, por lo cual se Objeta por lo anteriores y en su defecto se solicita que radicados No. 20194690002412, no estén reportados dentro de los indicadores de control de PQRSD, dado que es un documento de apoyo.

El radicado No. 20194630000272, confrontado con el sistema Orfeo evidencia que la petición se contestó dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a los 10 días hábiles para generar respuesta a las peticiones de información, contados a partir del día siguiente de recibida la petición, y la referencia del asociado y fecha de radicación de la respuesta, además del corte de las peticiones presentadas por la Secretaria General a Control Interno, se tiene términos aún para contestar las peticiones y están figurando como no tramitadas a sabiendas aún se encuentran dentro de los términos para responder.

El radicado No. 20193130049942, confrontado con el sistema Orfeo evidencia que la petición se contestó dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, conforme a los 10 días hábiles para generar respuesta a las peticiones de información, contados a partir del día siguiente de recibida la petición, y la referencia del asociado y fecha de radicación de la respuesta, además del corte de las peticiones presentadas por la Secretaria General a Control Interno, se tiene términos aún para

contestar las peticiones y están figurando como no tramitadas a sabiendas aún se encuentran dentro de los términos para responder.

Al respecto la Oficina de Control Interno, recomienda realizar una adecuada clasificación por tipo de solicitud de las peticiones, peticiones de información, peticiones de documentos, consultas, quejas, reclamos y denuncias, documentos de apoyo, se observa que estas no se encuentran adecuadamente clasificadas, lo cual incide en los tiempos establecidos para su correspondiente trámite.

Con respecto a la solicitud de que los radicados No. 20194630000202 del 21/02/2019 y No. 20194690002412 del 07/03/2019, no sean tenidos en cuenta dentro de los indicadores de PQRS, se procede a verificar la tipificación dada a estas peticiones en Orfeo y se evidencia que se encuentran tipificadas como documentos de apoyo, por lo tanto, no requieren respuesta alguna.

Una vez verificados en Orfeo los radicados Nos. 20194630000272 y 20193130049942, se evidencia que estas peticiones de información se contestaron dentro de los términos establecidos.

La Coordinadora del Área de Gestión Humana, mediante radicado No. 20193130042843 del 20 de mayo de 2019 presento las siguientes observaciones:

El total de PQRSD procesadas dentro de los GIT de Servicios Administrativos y Vinculación y Carrera Administrativa del Área de Gestión Humana durante el primer trimestre de 2019 fueron de 604; de las cuales 457 (90%) fueron resueltas dentro de los términos establecidos en la resolución N. 677 de 2019 y 57 (10%) de los requerimientos se contestaron extemporáneamente, pero dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

La clase de peticiones y los tiempos de respuesta utilizados por los funcionarios y Contratistas del Grupo Interno de Trabajo Servicios Administrativos de Gestión Humana, identificó que del 10% de las respuestas dadas fuera del término, el 9% de peticiones corresponden a solicitudes que se tramitan a través del Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados -CETIL (bonos pensionales), y el 1% corresponde a otro tipo de solicitudes.

De las peticiones de CETIL resueltas extemporáneas se debe tener en cuenta que estas requieren de la consulta de las Historias Laborales que reposan en el archivo central, de información del área financiera y de la firma de los líderes de cada uno de los Grupos que intervienen, situación que llevo a un tiempo de respuesta entre 11 y 16 días hábiles.

Teniendo en cuenta el proceso que requiere la expedición de este tipo de certificaciones, se hace necesario estudiar los tiempos establecidos por la resolución interna (Resolución N. 677 de 2019), ya que esta determina 10 días hábiles para su respuesta y la plataforma del Ministerio de

Hacienda (certificaciones CETIL) establece un término de 15 días hábiles, para ser entregada la información.

Al respecto la Oficina de Control Interno, recomienda que las peticiones que requieran tramites por medio de CETIL, se informe al peticionario la realización de dicha gestión y se interrumpan los términos, para luego tener más tiempo para dar contestación de fondo a la petición.

9. CONCLUSIONES

- El DANE, ofrece a la ciudadanía diferentes canales de atención, el más utilizado es el canal electrónico con un 62%.
- El tipo de PQRSD más frecuente es la Petición con 6.599 sobre el total 6.729.
- El nivel central recibió 3.290 solicitudes, la territorial que más recibe PQRSD es la Dirección Territorial Norte con 869, la dirección que menos recibe es la territorial Centro oriente con 382.
- El GIT banco de estadísticas recibe el 17% de las solicitudes.
- El tipo de solicitud que más realiza la ciudadanía por "modalidad", es de información estadística, seguida de certificaciones laborales e información sobre licores. Y por modalidad la que más se está entregando por fuera de términos, es la relacionada con el Censo Poblacional y de Vivienda, convocatorias de encuestas y las certificaciones laborales.
- El 85% de las PQRSD, se tramitan dentro de los términos establecidos por ley, el 6% por fuera de los términos, de las cuales 64 son de PQRSD, 63 corresponden a censos y demografía y 55 a Servicios Administrativos de Gestión Humana.

10. RECOMENDACIONES

La Entidad debe prestar un servicio eficiente de acuerdo con lo establecido en la Constitución y la Ley, basado en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos, es necesario efectuar las siguientes recomendaciones:

- A efectos de disminuir las solicitudes sobre certificaciones laborales que se vienen presentando en los últimos meses, se sugiere revisar el adecuado funcionamiento de la página web de DANE del enlace <https://www.dane.gov.co/index.php/convocatorias-y-contratacion/informacion-laboral/certificaciones-contratistas>, con el fin de que los contratistas puedan generar sus certificaciones y así disminuir la presentación de este tipo de solicitudes que hoy representan el 31%.

- Con el objeto de incentivar la autogestión de las consultas que se efectúan sobre información estadística que se encuentra disponible en la página web de la Entidad, se recomienda incentivar el uso del chat ¿podemos ayudarte?, con el fin de poder brindarle a la ciudadanía una mejor atención sobre la información que se encuentra disponible en la web.
- Realizar seguimiento continuo a las asignaciones de Tablas de Retención Documental, que se les da a las diferentes solicitudes, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley de acuerdo con el contenido de las PQRSD.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Es importante la capacitación permanente a los funcionarios del DANE frente a las funcionalidades del sistema ORFEO, con el fin de generar información oportuna, veraz y unánime para la Entidad.
- Teniendo en cuenta que en las diferentes dependencias de la Entidad persisten las *"Respuesta por fuera de Término"*, se hace necesario implementar acciones inmediatas para contrarrestar estas peticiones.
- Es importante que al momento de realizar la radicación se tenga claridad en la modalidad de petición, con el fin de dar el trámite adecuado a las mismas, atendiendo los tiempos de respuesta, definidos para cada una de ellas.
- Se recomienda realizar un constante seguimiento a las PQRSD presentadas, ya que se evidencio que en muchos casos se encuentran mal catalogadas, en razón a que el usuario indica que se trata de una queja, sin corresponder a esta modalidad de petición. Siendo el Grupo de Seguimiento y Control a PQRSD el responsable de catalogar la petición para su respectivo trámite. Por lo anterior, se sugiere la verificación al momento de la radicación y la reclasificación inmediata cuando se observe que no se trata de una queja.
- Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias
- Se recomienda que al interior de las áreas, se registren acciones de mejora en el plan de mejoramiento por procesos, a fin que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSD.

- Se debe realizar seguimiento por los Coordinadores de grupo a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Se sugiere analizar los casos presentados, identificar las causas y optimizar los controles con el propósito de mitigar la ocurrencia de estos incumplimientos.

Cordialmente,

Duvy Johanna Plazas Socha.

DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Karina Noriega Ortiz, Profesional Oficina de Control Interno
Revisó: Sandra Marcela Plazas Vergel, Profesional Oficina de Control Interno
Aprobó: Duvy Plazas – Jefe Oficina de Control Interno

c/c: Dirección Territorial Centro - Bogotá
c/c: Dirección Territorial Noroccidente - Medellín
c/c: Dirección Territorial Centro Oriente – Bucaramanga
c/c: Dirección Territorial Norte – Barranquilla
c/c: Dirección Territorial Centro Occidente – Manizales
c/c: Dirección Territorial Suroccidente – Cali
c/c: Coordinadora del Área de Gestión Humana
c/c: Maria Fernanda de la Ossa Archila - Secretaria General
c/c: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno