

MEMORANDO

Bogotá D.C.

1.4

PARA: DR. JUAN DANIEL OVIEDO ARANGO
Director General

DE: DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Final Segundo Seguimiento Semestral 2020 "Seguimiento PQRSD DANE – FONDANE"

Respetado Doctor Oviedo:

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre del año 2020, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- 1. Objetivos.** Realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas y estándares de atención de PQRSD y efectuar las recomendaciones en pro de optimización de procesos y mejoramiento continuo; y específicamente: **i)** Revisar el cumplimiento de los criterios de atención de PQRSD y las medidas aplicadas en virtud de los Decretos de Emergencia Sanitaria por COVID19 y **ii)** Revisar los procedimientos de atención a PQRSD, **iii)** Implementación de recomendaciones.
- 2. Alcance.** El presente seguimiento se realiza a las PQRSD atendidas entre julio y diciembre de 2020 DANE – FONDANE a través de los diferentes canales de comunicación.

3. Criterios.

3.1 Constitución Política de Colombia:

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...

Artículo 74. "Toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

3.2 Ley 1474 de 2011:

*Artículo 76. **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (...)*

3.3 Ley 962 de 2005:

Artículo 15. Derecho de turno. *Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el art. 32 del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.*

3.4 Ley 1437 de 2011: "Artículo 7. **Deberes de las autoridades en la atención al público.** ...

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

3.5 Ley 1712 de 2014:

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. *Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: ... h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*

Artículo 24. Del derecho de acceso a la información: *Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.*

Artículo 25. Solicitud de acceso a la información pública. *Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.;

Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a la información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

3.6 Decreto 1081 de 2015:

Artículo 2.1.1.3.1.1 Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea."

3.7 Decreto 1081 de 2015: "Artículo 2.1.1.3.1.2 **Seguimiento a las solicitudes de información pública.** En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma."

3.8 Decreto 1081 de 2015:

"Artículo 2.1.1.3.1.6 **Motivación de los costos de reproducción de información pública.** Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información...".

3.9 Ley 1755 de 2015:

"Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.... Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito., Artículo 21. Funcionario sin competencia. , Artículo 30. Peticiones entre autoridades. "

Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado."

3.10 Presidencia de la República, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión2, 2015:

"LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ...

Presentación de las peticiones

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.*
- *Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.*
- *Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.*
- *Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.*

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- *Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.*
- *Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.*
- *Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.*
- *Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.*
- *Contar con la política de protección de datos personales.*

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Respuesta a las peticiones

- *La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.*
- *La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.*
- *El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.*

- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión." (p.39-40)

3.11 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 – PQRSD en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE":

3.12 Los procedimientos: gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (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. Resultado del Seguimiento:

4.1 Criterios de atención de PQRSD. Tanto en la Resolución 0677 de 2017 del DANE-FONDANE como en los procedimientos documentados se registra la existencia y funcionamiento de varias dependencias involucradas en la atención de PQRSD según el canal y el lugar de presentación: Git Información y Atención al Ciudadano, la atención verbal misional; el Git Gestión Documental las escritas y radicadas en DANE Central y el Git Control y Seguimiento a PQRSD las recibidas por escrito en las DT y Subsedes; c/u reporta su propio registro independiente. Sin embargo, no hay evidencia de la atención telefónica de PQRSD a través del PBX, la línea transparente y las relativas a asuntos no-misionales.

Entre junio y diciembre de 2020 se recibieron 19.702 PQRSD (entradas) y se atendieron de manera oportuna 16.362 (salidas) el 83%, registradas en OREFEO, de la diferencia de 3.340 (17%), 1973 corresponde a "Documentos de Apoyo" que no requieren respuesta y el 7% (1.367) se atendieron de manera extemporánea; entre las cuales el Reclamo representó el 67% de las solicitudes contestadas de manera extemporánea, como se detalla a continuación:

ATENCIÓN A PQRSD 2° Semestre 2020						ATENCIÓN A PQRSD Por CANAL 2° Semestre 2020					
PQRSD	ENTRADAS	SALIDAS	Diferencia	Extemporánea		PQRSD	Portal Web	Correo Electrónico	Ventanilla	TOTAL	
PETICIÓN	15.911	15.467	444	444	32%	PETICIÓN	2.806	12.002	1.103	15.911	80,76%
QUEJA	78	68	10	10	1%	QUEJA	54	18	6	78	0,40%
RECLAMO	1.730	819	911	911	67%	RECLAMO	28	1.675	27	1.730	8,78%
Documento de Apoyo	1.973	0	1.973	0	0%	Documento de Apoyo	59	1.456	458	1.973	10,01%
DENUNCIA	10	8	2	2	0%	DENUNCIA	5	4	1	10	0,05%
TOTAL	19.702	16.362	3.340	1.367	100%	TOTAL	2.952	15.155	1.595	19.702	100,00%
	100%	83,05%	10,01%	7%	14,98%		76,92%	8,10%	100,00%		

Fuente: Sistemas, DIMCE y Secretaria General

De acuerdo con el medio idóneo utilizado, la mayor cantidad de PQRSD se recibió por "Correo Electrónico" representando el 77% del total, en el 2° semestre 2020, seguido del "Portal Web"; y respecto del 1er semestre se evidencia aumentó total del 3% (542), resultantes de incremento a través del "Correo Electrónico" y disminución de los demás medios, como se muestra en este cuadro del 2020, así:

ATENCIÓN A PQRSD Por CANAL 2020				Diferencia	
CANAL	I Sem	II Sem	TOTAL	Abs	%
Portal Web	3.983	2.952	6.935	-1.031	-26%
Correo Electrónico	12.428	15.155	27.583	2.727	22%
Ventanilla	2.749	1.595	4.344	-1.154	-42%
TOTAL	19.160	19.702	38.862	542	3%

Fuente: DIMCE 2020

El DANE-FONDANE también atiende las PQRSD verbales de manera telefónica y presencial, a través de sus 18 Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) en: DANE Central, Quibdó, Montería, Pereira, Villavicencio, Ibagué, Bucaramanga, Cali, Manizales, Popayán, Barranquilla, Universidad del Quindío, Pasto, Cúcuta, Medellín, Cartagena, San Andres y Neiva; la atención telefónica disminuyó 32% y 17% a través de los CIAC, y la atención presencial cayó un 100% en razón de la emergencia sanitaria vigente, en el 2° semestre 2020 respecto al 1er semestre; así:

Además, se registran 13 peticiones como "Anónimo" en el 2° semestre de 2020, usando las denominaciones: "ANÓNIMO", "ANÓNIMO-ANÓNIMO-ANÓNIMO" y "ANÓNIMO-ANÓNIMO" para el mismo concepto.

En relación con las atenciones y servicios a las PQRSD misionales reportadas en el informe mensual de registro y medición de satisfacción de la ciudadanía que publica DIMCE en el sitio web institucional https://www.dane.gov.co/files/medicion-de-la-satisfaccion/ciudadania/2020-I-semestre-REGISTRO_SATISFACCION.pdf el total nacional se resume en el siguiente cuadro a diciembre 2020:

Total nacional de atenciones II semestre 2020								
ATENCIÓNES Y SERVICIOS 2020 - 2		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Año 2020
TOTAL DANE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES	Presencial*	7	1	23	23	44	43	920
	Telefónico**	491	895	971	1.469	814	660	8.148
	Socialización de información estadística, Sensibilización DANE y FNSC	13	118	101	465	73	70	2.157
	Suscriptores - Procesamientos Especializados	68	88	67	107	79	52	828
	Orfeo (Solicitudes Información Estadística)	1.615	473	1.678	688	436	347	7.804
	Redes Sociales	137	107	91	96	115	87	1.196
	Certificaciones Digitales	671	616	551	995	561	383	7.330
	Sistema de Datos Abiertos	16.374	18.014	18.527	18.965	15.761	11.742	200.402
	Chat	2.854	2.649	3.059	3.014	1.168	587	32.322
	Chat - Asesor Virtual	2.986	3.189	3.229	4.177	3.824	2.385	43.011
TOTAL	25.216	26.150	28.297	29.999	22.875	16.356	304.118	

* Incluye Presencial CIAC y Presencial Sala Especializada
** Incluye Telefónico y Contacto Telefónico DANE Central

Fuente: Imagen Informe de Registro y Medición de Satisfacción de la Ciudadanía DIMCE, junio – diciembre de 2020. Pag 13.

En síntesis, durante el 2° semestre 2020 la cantidad total de PQRSD recibidas por el DANE-FONDANE a nivel nacional fue de 168.595, de estas el 11% (19.702) registradas en el software ORFEO, y el 89% (148.893) atendidas a través de los SIAC. En consecuencia, durante 2020 el DANE-FONDANE atendió 324.980 PQRSD a nivel nacional, el 11% (38.862) registradas en ORFEO, y el 89% (304.118) atendidas a través SIAC. Sin embargo, de acuerdo con datos registrados en el 2° semestre el 7% (1.367) de las PQRSD se atendieron de manera extemporánea (el 67% de éstas fueron Reclamos), mientras durante el 1er semestre 2020, se estimó que el 96,2% (728 de las 19.160) PQRSD no verbales recibidas fueron respondidas en términos.

4.2 Procedimientos de Atención a PQRSD. La atención a PQRSD se ejecuta dentro del Proceso de Comunicación (COM) cuyo objetivo es: *"Definir e implementar lineamientos, estrategias, herramientas, acciones comunicativas y de pedagogía social para los diferentes grupos de interés, que faciliten el acceso, uso y promuevan la cultura estadística en el país."*, y de acuerdo con la información aportada por la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística (DIMCE):

"Dentro de la entidad se cuenta con el GIT Seguimiento y Control a PQRSD, encargado del monitoreo permanente del trámite interno de las comunicaciones oficiales y PQRSD presentadas por la ciudadanía."

*En el Procedimiento **gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)**, se definen las actividades requeridas para la gestión de comunicaciones oficiales y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en la entidad, así como el seguimiento y control de las mismas, de manera eficaz y oportuna de acuerdo con las disposiciones legales, a su vez indica con detalle las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRSD que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

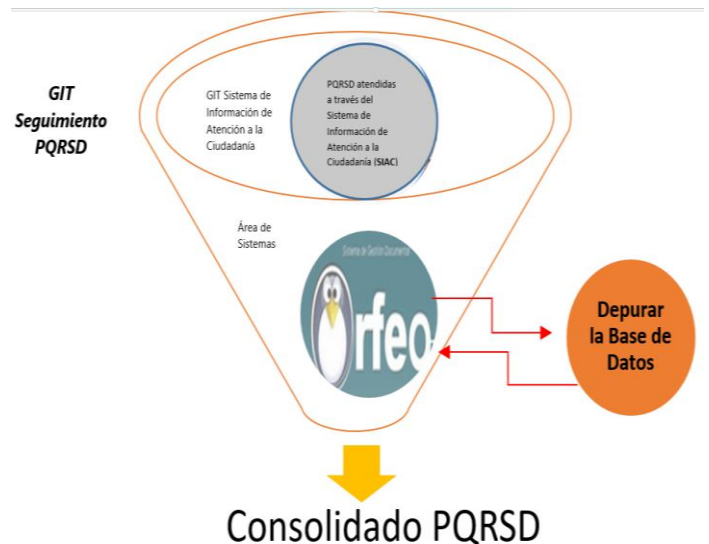
*El GIT Información y Servicio al Ciudadano es el encargado de dar respuesta a las solicitudes de información estadística recibidas por la ciudadanía, para lo cual cuenta con el Procedimiento **atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)**."*

4.2.1 Durante el 2° semestre 2020 se atendieron PQRSD con Procedimiento *"gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)"* Versión3 del 02 de septiembre 2020 (actualizado mediante su versión 4 desde el 30 marzo 2021) incluye la política de protección de datos personales, aunque omite precisar el entregable normativo esperado de atender las PQRSD que se alleguen a la entidad por cualquiera de los medios idóneos disponibles. Además, el procedimiento contiene los siguientes puntos de control: **i)** *"Verificar la oportunidad de respuesta a las solicitudes evitando riesgos para la Entidad"* y **ii)** *"Verificar y enviar recordatorios para evitar el vencimiento de términos"*, aludiendo al riesgo de incumplir los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (identificado en otro proceso (Gestión Documental, GDO), no así proceso Comunicación al que está asociado) y sin establecer la periodicidad y la evidencia de su aplicación. Por último, dentro de las 23 actividades que conforma el procedimiento se omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme.

4.2.2 La atención a PQRSD misionales verbales presenciales y no presenciales registradas en el aplicativo SIAC y a las asignadas por el GIT Gestión Documental se realiza mediante el procedimiento *"atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004) Versión 13 del 10 julio 2020"*; sólo la atención a PQRSD a través de este procedimiento es objeto de medición de la satisfacción usuarios, excluyendo las demás solicitudes recibidas y tratadas en el DANE. Además, el procedimiento omite la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, pues sólo menciona el formato *"SIAC COM-070-PDT-004-f-001"* como punto de control sin precisar actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso de Comunicación.

En resumen, la atención de PQRSD aplica los procedimientos: *"gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)"* y *"atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)"*, según el canal utilizado por los usuarios, ambos hacen parte del proceso Comunicación (COM) y omiten la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, la actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso.

En relación con ORFEO, el *GIT Seguimiento PQRSD* centraliza, consolida y genera reportes semanales a la Dirección, depurando manualmente la base de datos de ORFEO que recibe por parte de la Oficina de Sistemas (OSI), ya que presenta *"inconsistencias"* como saltos y duplicidad de consecutivos, como se evidencia en el siguiente pantallazo, lo que podría generar información imprecisa. Sin embargo, la depuración de la base de datos genera riesgos de error humano (eliminación, alteración y/o cambios en la información), difícil de detectar por la gran cantidad de información; adicionalmente, requiere de tiempo y esfuerzo en la ejecución de dichas actividades, las cuales se pueden omitir si se garantiza la calidad de los datos que son extractados de ORFEO.



Identificación	Fecha	Descripción	Usuario	Estado	Canal	Correo	
20213500085491	2021-04-09 07.32.15	211210014902	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	SIN	SIN	031maldonado@gmail.com
20213500085901	2021-04-09 07.46.43	3130087502	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	Correo Electronico		myprem7@gmail.com
20212130088061	2021-04-14 08.15.12	11210030612 - 20211210030602	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20212130088061	2021-04-14 08.15.12	Respuesta al radicado 20211210030612 - 20211210030602	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214500012001	2021-04-14 09.41.56	RESPUESTA SEGÚN RADICADO DE ENTRADA DANE N° 20211210033682.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano 1	ANONIMO		ANONIMO
20214500012001	2021-04-14 09.24.56	RESPUESTA SEGÚN RADICADO DE ENTRADA DANE N° 20211210033682.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano 1	ANONIMO		ANONIMO
20214290103201	2021-04-16 13.02.11	Respuesta al radicado No. 20211210030702 del día 24 de marzo de 2021.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214290103201	2021-04-16 13.02.11	Respuesta al radicado No. 20211210030702 del día 24 de marzo de 2021.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050271	2021-04-16 15.05.08	Respuesta radicado 2021121002512-2	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050371	2021-04-16 15.05.08	Respuesta radicado 2021121002512-2	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050611	2021-04-16 15.06.10	Respuesta radicado 2021121002302-2	RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050631	2021-04-16 15.06.10	Respuesta radicado 2021121002302-2	RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050731	2021-04-19 09.44.24	Ampliación Términos Radicado n.° 20211210030972	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500050731	2021-04-19 09.44.24	Ampliación Términos Radicado n.° 20211210030972	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214100020811	2021-04-19 11.02.24	Respuesta Radicado No. 2021-121-003274-2 de fecha 07 de abril de 2021. Queja anónima.	RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214100020811	2021-04-19 11.02.24	Respuesta Radicado No. 2021-121-003274-2 de fecha 07 de abril de 2021. Queja anónima.	RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214500013181	2021-04-26 12.21.34	RESPUESTA SEGÚN RADICADO DE ENTRADA DANE N° 2021-121-003388-2	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano 1	ANONIMO	SD	SD
20214500013191	2021-04-26 12.22.41	RESPUESTA SEGÚN RADICADO DE ENTRADA DANE N° 2021-121-003389-2	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano 1	ANONIMO	SD	SD
20214290111141	2021-04-28 16.25.24	Respuesta al radicado No. 20211210033012 del día 18 de abril de 2021.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20212430111261	2021-04-29 15.39.08	Estratificación de inmuebles no residenciales	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO	SN	pedrojsar2@gmail.com
20212300114911	2021-05-03 10.08.10	Rta. radicado 20213130131312	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20214290125451	2021-05-04 15.29.36	Respuesta al radicado No. 20213130132342 del día 16 de abril de 2021.	DERECHOS DE PETICION RESPUESTA	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO
20213500116471	2021-05-04 20.35.00	Respuesta al radicado No. 2021121003097-2	DOCUMENTOS DE APOYO	Ciudadano	ANONIMO		ANONIMO

Fuente: Gestor de Correspondencia Documental ORFEO

Por otra parte, del software ORFEO se reportan 47 usuarios, doce (12) de DANE Central y treinta cinco (35) de las Direcciones Territoriales, ninguno funcionario del Grupo Interno de Trabajo (Git) Seguimiento a PQRSD; así como la existencia de roles, niveles de seguridad asignados y el manejo de claves de acceso. Aunque la asignación de usuarios y claves es personalizada, en algunas transacciones se comparte la clave, registrando las iniciales del nombre y apellido de quien realiza la operación; evidenciando posible riesgo de seguridad e integridad de la información y dificultad en la trazabilidad de las operaciones y de sus responsables en el registro transaccional.

En síntesis, el gestor de correspondencia ORFEO fue implementado en el DANE-FONDANE desde 2007 y a la fecha su base de datos contiene información generada en 14 años, una de las dificultades para extraer esa información es la existencia de PQRSD en estado "abiertas" pese a haber sido contestadas aunque sin el cumplimiento de todos los pasos requeridos en ORFEO; se requiere extraer la PQRSD en estado "abiertas", garantizando la integridad, conservación y disposición de información mediante copia de seguridad con una base actualizada y depurada que pueda ser consultada. Por ello, se requiere corregir las situaciones técnicas que hacen que la información que genera dicho sistema deba ser "depurada" para consultar directamente desde el ORFEO eliminando las actividades manuales.

De otra parte, la atención al ciudadano por el canal "CHAT VIRTUAL" DANE-FONDANE es realizada por un tercero (Outsourcing) que utiliza el software externo AGENTI, con un entorno virtual de aprendizaje EVA; y el proveedor del software NATURA SOFTWARE S.A.S. es el encargado de la administración del mismo en su totalidad. El *GIT Información y servicio al ciudadano* informa que dicho canal "CHAT

VIRTUAL” solamente es de orientación, aunque almacena información y datos personales como nombre y correo electrónico de quienes de sus peticionarios; en consecuencia, se recomienda dar cumplimiento a la política de protección de datos personales dado que El DANE es responsable de esa información, en virtud del artículo 15 constitucional:

“... Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información”. Y la Ley 1581 de 2012 Artículo h) “Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma”.

Por último, la página Web del DANE se tiene publicados los plazos asignados legales que regían antes de la pandemia, aunque mediante el Decreto-Ley 491 de 2020 se amplía de los términos para atender peticiones, con ocasión del estado de emergencia sanitaria, así:

“ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

- *Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
- *Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.

Sin embargo, la página Web del DANE publica los siguientes plazos para atender peticiones:

[www.dane.gov.co/servicios-al-ciudadadano/tramite/transparencia-y-acceso-a-la-informacion / tramite-y-servicios/ PQRSD / lineamientos-para-PQRSD:](http://www.dane.gov.co/servicios-al-ciudadadano/tramite/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/tramite-y-servicios/PQRSD/lineamientos-para-PQRSD)

<p>Derecho de petición en interés general: Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
<p>Derecho de petición de interés particular: Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
<p>Petición de Información: Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del DANE. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles. También incluye la solicitud de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles. Consulta: Solicitud mediante la cual se requiere un concepto del DANE sobre un caso o asunto de su competencia. Término de respuesta: 30 días hábiles.</p>
<p>Queja: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del DANE conductas inadecuadas por parte de sus servidores públicos en el ejercicio de su cargo. Término de respuesta: 15 días hábiles.</p>
<p>Reclamo: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del DANE deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles.</p>
<p>Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles.</p>
<p>Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del DANE conductas posiblemente irregulares por parte de sus servidores públicos, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción. Término de respuesta: 15 días hábiles.</p>



Fuente: Página Web del DANE

4.3 Implementación de recomendaciones. En la respuesta al 1er informe semestral 2020 de Seguimiento a PQRSD, Radicado N°.20201400031223, DIMCE y la Secretaria General indicaron:

“Los registros de chat no se tenían en cuenta por considerarse un canal exclusivo para la orientación al ciudadano, sin embargo, considerando sus recomendaciones, a partir del IV trimestre de 2020, se están incluyendo estos registros en el informe consolidado de PQRSD”.

A la fecha el GIT Información y servicio al ciudadano solamente informa a Seguimiento PQRSD el número total de solicitudes atendidas a través del “chat” en un determinado periodo, sin ningún tipo de filtro adicional y dichas estadísticas aún no se están incluyendo en los reportes consolidados de PQRSD.

“Por otra parte, elaboramos y publicamos un informe con el registro y medición de satisfacción, que detalla en nivel de satisfacción de los ciudadanos que acceden al portafolio de productos y servicios ofrecidos por el DANE a través de los canales presencial –CIAC– Presencial Sala Especializada, correo electrónico, así como de la interacción que estos tienen a través del Portal Web y el Sistema de Datos Abiertos”.

En la Página Web www.dane.gov.co/mediciondelasatisfaccion/ se encuentran publicados los informes mensuales de “MEDICION DE SATISFACCION DE LA CIUDADANÍA” generados por DIMCE. Las actividades de medición que relacionan dichos informes se realizan en:

- ✓ Centros de Información y Atención al Ciudadano (CIAC) a nivel nacional.
- ✓ Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- ✓ Centro de Datos (CD).
- ✓ Centros de Información que funcionan mediante convenios.
- ✓ Portal Web de la entidad www.dane.gov.co.

“Realizar una prueba anual de calidad de la atención a PQRSD utilizando un usuario “encubierto” como una actividad de autocontrol de la primera línea de defensa contra riesgos, y verificar así la oportunidad, eficacia, potencialidades y dificultades en la atención de PQRSD por los canales de comunicación disponibles”.

GIT Seguimiento y Control a PQRSD con el objetivo de realizar actividades de monitoreo a través del usuario encubierto o incógnito elaboró:

- ✓ Procedimiento "*TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE PRUEBAS DE CIUDADANO INCÓGNITO*", con fecha de marzo 2021, por medio del cual se formalizan las condiciones para el desarrollo de pruebas de ciudadano incógnito (Canal Presencial, telefónico y virtual).
- ✓ Formato de Encuesta de ciudadano incógnito (Evaluación de canales, Criterios y Transparencia/Acceso a la Información).

5. CONCLUSIÓN.

5.1 Durante el 2° semestre 2020 la cantidad total de PQRSD recibidas por el DANE-FONDANE a nivel nacional fue de 168.595, de estas el 11% (19.702) registradas en el software ORFEO, y el 89% (148.893) atendidas a través de los SIAC. En consecuencia, durante 2020 el DANE-FONDANE atendió 324.980 PQRSD a nivel nacional, el 11% (38.862) registradas en ORFEO, y el 89% (304.118) atendidas a través SIAC. Sin embargo, de acuerdo con datos registrados en el 2° semestre el 7% (1.367) de las PQRSD se atendieron de manera extemporánea (el 67% de éstas fueron Reclamos), mientras durante el 1er semestre 2020, se estimó que el 96,2% (728 de las 19.160) PQRSD no verbales recibidas fueron respondidas en términos.

5.2 La atención de PQRSD aplica los procedimientos: "*gestión de comunicaciones oficiales y PQRSD (COM-070-PD-003)*" y "*atención a solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía (COM-070-PDT-004)*", según el canal utilizado por los usuarios, ambos hacen parte del proceso Comunicación (COM) y omiten la detección oportuna y tratamiento del riesgo, así como el control de salida no-conforme, la actividad, responsable, periodicidad y evidencia de aplicación del control; quizás porque aún no se han identificado riesgos asociados al proceso.

6. RECOMENDACIÓN. 6.1 Posibilitar la adecuación y/o ajuste necesario de ORFEO para que la información de las PQRDS pueda ser generada y consultada en línea de manera automática, optimizando recursos y minimizando el error humano.

Respuesta al Informe Preliminar: "La oficina de sistemas es la competente para realizar los ajustes al aplicativo del Sistema de Gestión Documental Orfeo en La entidad, quien ya tiene conocimiento de la aludida recomendación impartida por Control interno para generar los reportes desde el mismo Sistema y lograr optimización de los recursos y así minimizar errores. El despacho de sistemas organizará un plan de trabajo de manera inmediata para hacer los ajustes necesarios e implementación en los tiempos, para que, de ésta forma, los funcionarios de la oficina PQRSD Secretaría General, puedan generar la base de datos que alimenta el Cuadro Único Nacional (CUN), directamente del aplicativo Orfeo."

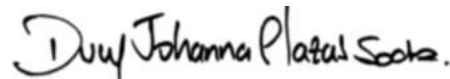
6.2 Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos personales y Habeas Data por parte del tercero que administra y atiende PQRSD a través del canal "CHAT VIRTUAL".

Respuesta al Informe Preliminar: "La oficina de la Dirección de Difusión Mercado y Estadística (DICE) en cumplimiento a sus funciones a través del Grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano (GIT), ha venido estudiando y planteando a partir del informe preliminar, la formulación de un plan de mejoramiento por autocontrol, con el fin de mitigar el riesgo que pueda presentarse a raíz de este Ítem."

Cordial Saludo,



SANDRA LILIANA GARCÍA CONTRERAS
Auditor Evaluador



DUVY JOHANNA PLAZAS SOCHA
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Secretaría General; Oficina de Sistemas; DIMCE

RELACION DE SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	N°. Del Hallazgo u Observación	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Responsable
1	No Aplica	SolicitudInfoPQRSD2doSem2020	\\Dcorjuela\backup_Dane\2021\Seguimiento PQRSD2doSem2020	OCI	OCI
2	No Aplica	ENTREGA DE INFORMACION * Circular_10_2020 Rad_20211400006273 * Circular_15_2020 Rad_20211400006273 * GUI. Radicación comunicaciones Rad_20211400006273 * Circular_11_2020 Rad_20211400006273 * GUI. Seguimiento y control de PQRSD Rad_20211400006273 * Información PQRSD 2do Semestre 2020 DANE – FONDANE Rad_20211400006273 * Reporte peticiones verbales 2020 Rad_20211400006273 * Sistema Orfeo Rad_20211400006273	\\Dcorjuela\backup_Dane\2021\Seguimiento PQRSD2doSem2020	Sistemas, DIMCE, Secretaría General	Sistemas, DIMCE, Secretaría General
3	No Aplica	CRITERIOS: * Ley_1581_2012 * DECRETO 1080 DE 2015 ARCHIVO GENERAL DE LA NACION * Resolucion-0677-2019 * Definiciones Estrategia-Construccion-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2 * Procedimiento-gestión-de-comunicaciones-oficiales-y-PQRSD	\\Dcorjuela\backup_Dane\2021\Seguimiento PQRSD2doSem2020	OCI	OCI
4	No Aplica	* Términos y condiciones pruebas ciudadano incognito (1) * Encuesta de incognito	\\Dcorjuela\backup_Dane\2021\Seguimiento PQRSD2doSem2020	Secretaria General	Secretaria General

NOTA: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor con el fin de Fundamentar Razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposan en la Oficina de Control Internos (OCI) o en la dependencia objeto de auditoría, evaluación o seguimiento. Las evidencias se anexan al Informe si se considera necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.