

Informe Trimestral de Peticiones – Quejas – Reclamos -



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Para tomar decisiones



La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo de 2016 - Abril y Junio de 2016.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) respecto a dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre y segundo trimestre de 2016 en materia de PQRS.



DANE
Para tomar decisiones



Informe I - II Trimestre 2016

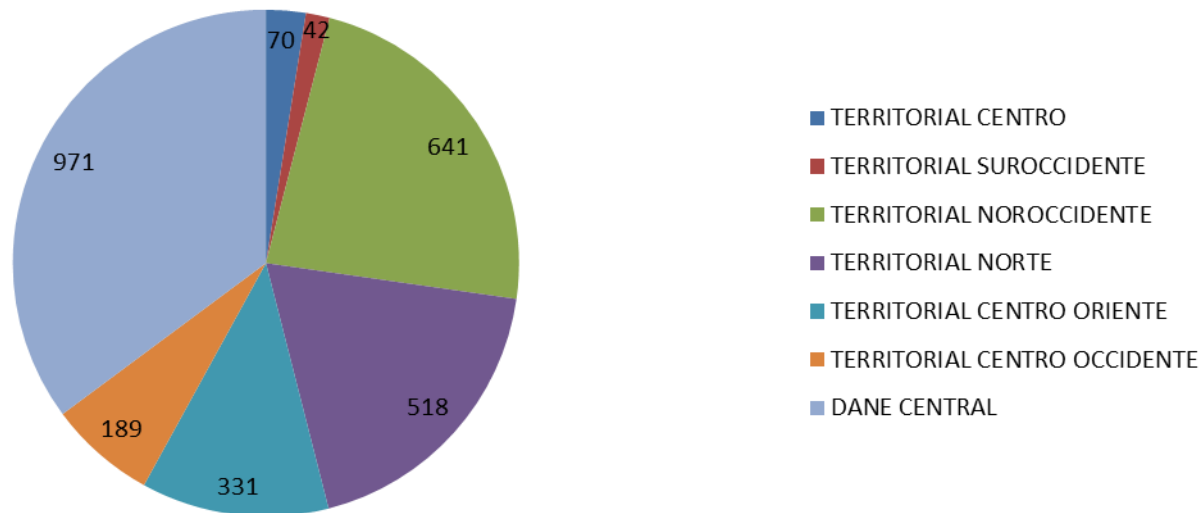
Durante el I y II trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 2762 solicitudes, tipificadas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales el 35,16% se recibieron en DANE Central.

TERRITORIALES	I TRIMESTRE							II TRIMESTRE							TOTAL I - II TRIMESTRE	%
	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL I TRIMESTRE		DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL II TRIMESTRE			
TERRITORIAL CENTRO	26	2	0	0	0	28	2%	42	0	0	0	0	42	3%	70	2,53%
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	31	0	0	0	0	31	2%	11	0	0	0	0	11	1%	42	1,52%
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	315	1	0	0	0	316	24%	323	1	1	0	0	325	23%	641	23,21%
TERRITORIAL NORTE	259	0	0	0	0	259	19%	259	0	0	0	0	259	18%	518	18,75%
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	199	1	0	0	0	200	15%	131	0	0	0	0	131	9%	331	11,98%
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	111	1	0	0	0	112	8%	75	1	1	0	0	77	5%	189	6,84%
DANE CENTRAL	346	7	41	1	2	397	30%	516	20	31	1	6	574	40%	971	35,16%
TOTAL NACIONAL	1287	12	41	1	2	1343	100%	1357	22	33	1	6	1419	100%	2762	100%



Durante el I y II trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 2762 solicitudes, tipificadas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales el 35,16% se recibieron en DANE Central.

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS I – II TRIMESTRE 2016



Informe I - II Trimestre 2016

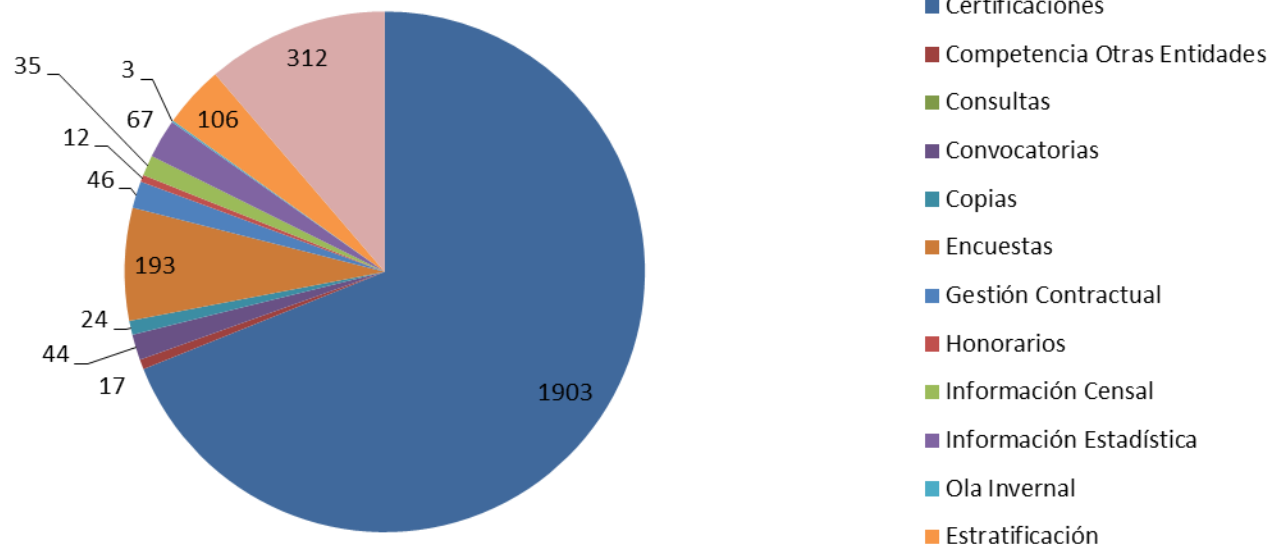
En el I y II Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las solicitudes recibidas a nivel nacional son: el 69% Certificaciones, el 11 % Otros, el 7% Encuestas, el 4% Estratificación

TEMA	I TRIMESTRE					II TRIMESTRE					TOTAL	%
	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS		
Certificaciones	994	0	1	0	0	908	0	0	0	0	1903	69%
Competencia Otras Entidades	11	0	0	0	0	6	0	0	0	0	17	1%
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Convocatorias	21	2	3	0	0	16	2	0	0	0	44	2%
Copias	7	0	0	0	0	17	0	0	0	0	24	1%
Encuestas	20	2	26	0	0	114	7	22	1	1	193	7%
Gestión Contractual	23	0	0	0	0	22	0	1	0	0	46	2%
Honorarios	7	0	1	0	0	2	0	2	0	0	12	0%
Información Censal	6	0	0	0	0	26	2	1	0	0	35	1%
Información Estadística	18	0	1	0	0	44	2	2	0	0	67	2%
Ola Invernal	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
Estratificación	36	0	1	0	0	67	1	1	0	0	106	4%
Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	142	8	8	1	2	134	8	4	0	5	312	11%
TOTAL	1287	12	41	1	2	1357	22	33	1	6	2762	100%

* Certificaciones Laborales (Carrera administrativa – provisionales – contratistas), Certificaciones de Retención en la Fuente, Certificaciones de Cumplimiento de contrato



NUMERO DE SOLICITUDES POR TEMA



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y CONTESTADAS – II TRIMESTRE 2016

Durante el II trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 1419 solicitudes tipificadas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales el 97% fueron contestadas dentro de los términos establecidos.

TERRITORIALES	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS II TRIMESTRE DE 2016							
	DENTRO DE LOS TERMINOS					FUERA DE LOS TERMINOS		TOTAL PQR'S TERRITORIAL - NACIONAL
	ENTRE 0 A 5 DIAS	ENTRE 6 A 10 DIAS	ENTRE 11 A 15 DIAS	ENTRE 16 Y MAS DIAS	DUPLICADOS			
DANE CENTRAL	223	221	76	22	5	27	5%	574
TERRITORIAL CENTRO	22	14	3	3	0			42
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	91	37	2	0	0	1	1%	131
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	3	6	2	0	0			11
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	71	5	1	0	0			77
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	193	127	5	0	0			325
TERRITORIAL NORTE	132	96	17	0	0	14	5%	259
TOTAL NACIONAL	735	506	106	25	5	42	3%	1419



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y CONTESTADAS – II TRIMESTRE 2016

Durante el II trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 1419 solicitudes tipificadas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales el 3% fueron contestadas fuera de los términos establecidos.

ASUNTO	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CONTESTADAS FUERA DE TERMINO II TRIMESTRE DE 2016			
	DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TOTAL
Certificaciones	7	1	1	9
Encuestas	11			11
Gestión Contractual	1			1
Información Censal	1			1
Información Estadística	4			4
Otros	3			3
TOTAL	27	1	1	29



Certificaciones y Respuestas a solicitudes de información estadística tramitadas Total Nacional

TOTAL NACIONAL							
CERTIFICACIONES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Indice de Precios al Consumidor I.P.C.	189	106	65	87	69	90	606
Población Municipal, Departamental o Nacional	5	1	4	0	0	0	10
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	7	70	38	74	25	5	219
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	201	177	107	161	94	95	835
SOLICITUDES DE INFORMACION	270	388	405	502	335	460	2360
TOTAL RESPUESTAS	471	565	512	663	429	555	3195



Certificaciones y Respuestas a solicitudes de información estadística tramitadas Dane Central - Territoriales

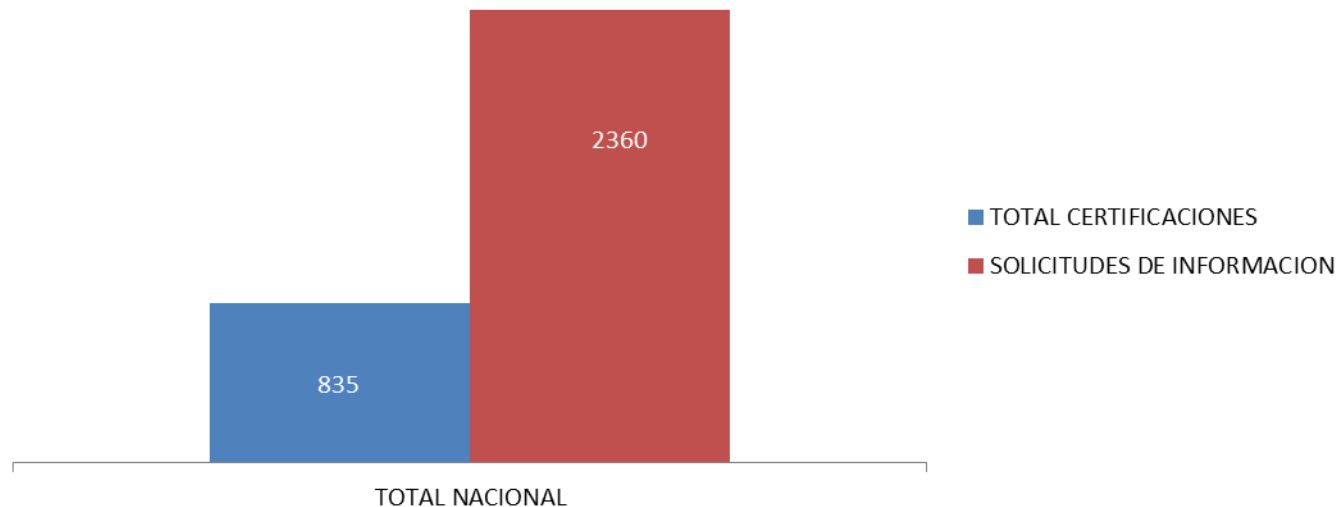
	TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENT E	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
TRIMESTRE I						
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	209	18	31	32	43	27
Población Municipal, Departamental o Nacional	0	0	8	0	2	0
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	111	0	0	2	1	1
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	320	18	39	34	46	28
SOLICITUDES DE INFORMACION	605	49	83	153	76	97
TOTAL RESPUESTAS	925	67	122	187	122	125

	TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENT E	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
TRIMESTRE II						
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	174	14	9	10	31	8
Población Municipal, Departamental o Nacional	0	0	0	0	0	0
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	87	0	0	0	1	16
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	261	14	9	10	32	24
SOLICITUDES DE INFORMACION	743	78	92	166	70	148
TOTAL RESPUESTAS	1.004	92	101	176	102	172



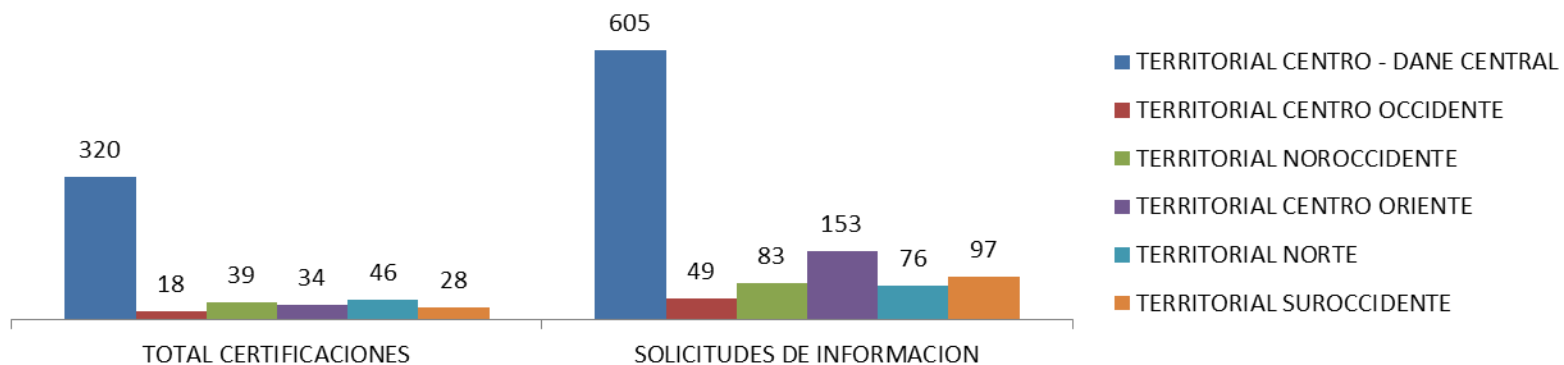
Certificaciones y respuestas a solicitudes de información

En el I y II trimestre de 2016 se dio respuesta un total de 3.195 solicitudes, tipificadas como certificaciones e información estadística de carácter general a nivel nacional. Las certificaciones constituyeron el 26,13% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las solicitudes de información estadística significaron el 73,87%. Este tipo de requerimientos atiende al realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico

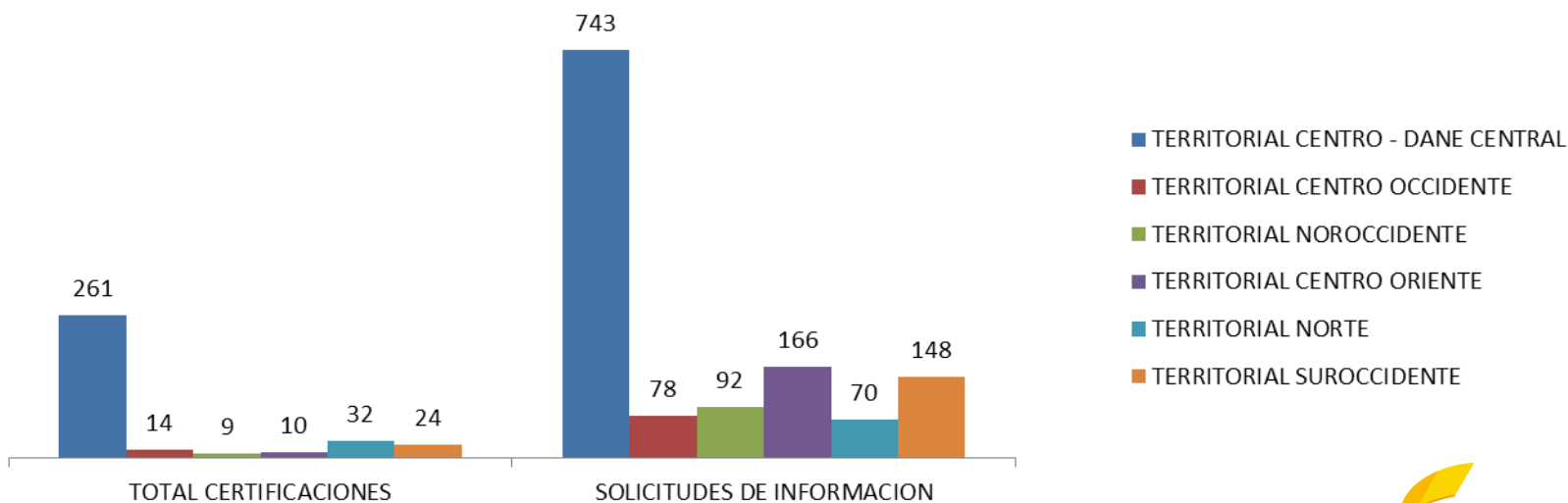


Certificaciones y respuestas a solicitudes de información

I TRIMESTRE



II TRIMESTRE

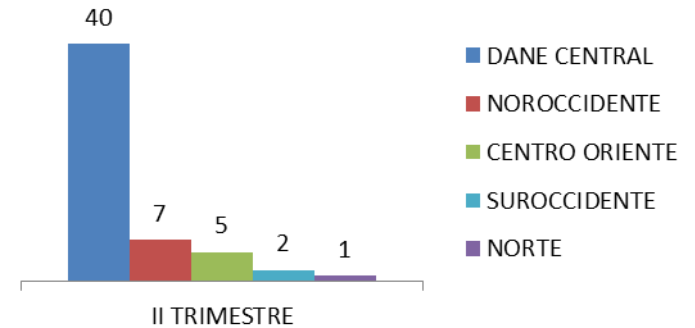
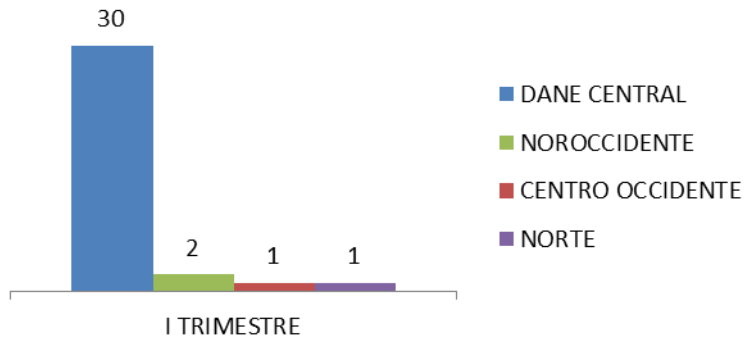


DANE
Para tomar decisiones



Traslados de solicitudes de información estadística

TRASLADOS DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A OTRAS ENTIDADES			
TERRITORIAL	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL AÑO CORRIDO/ TERRITORIAL
DANE CENTRAL	30	40	70
CENTRO OCCIDENTE	1	0	1
NOROCCIDENTE	2	7	9
CENTRO ORIENTE	0	5	5
NORTE	1	1	2
SUROCCIDENTE	0	2	2
TOTAL NACIONAL	34	55	89





**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia