

Informe Trimestral de Peticiones – Quejas – Reclamos -



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



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.

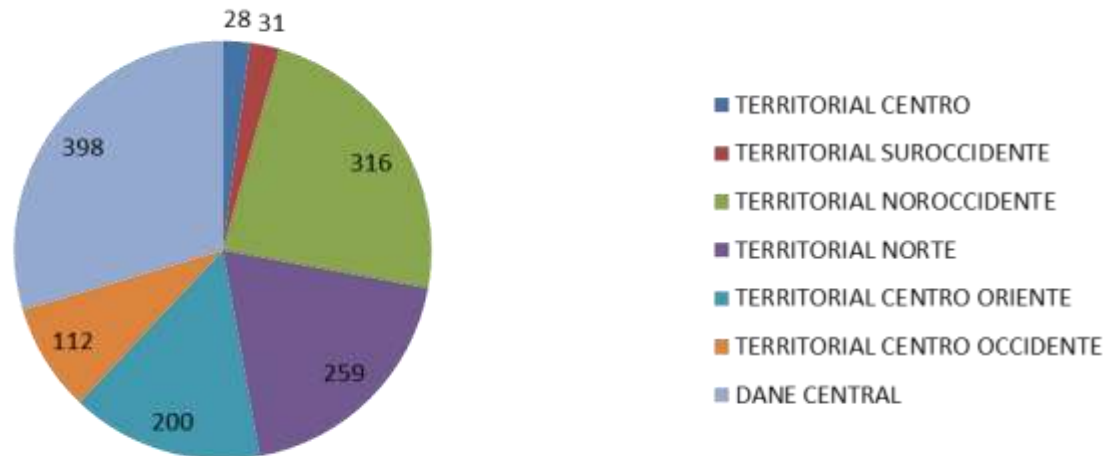
Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) respecto a dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre de 2015 en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



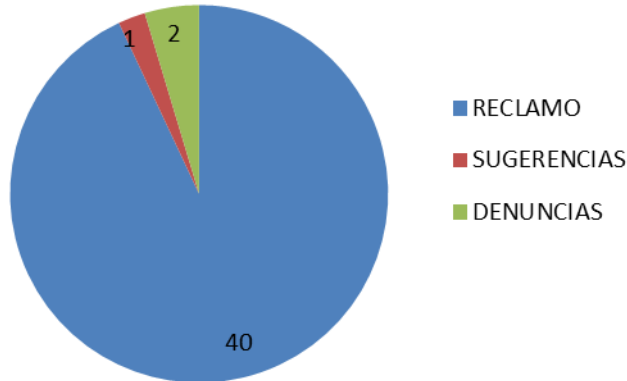
Informe I Trimestre 2016

Durante el I trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 1344 solicitudes, tipificadas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de las cuales el 29,61% se recibieron en DANE Central.

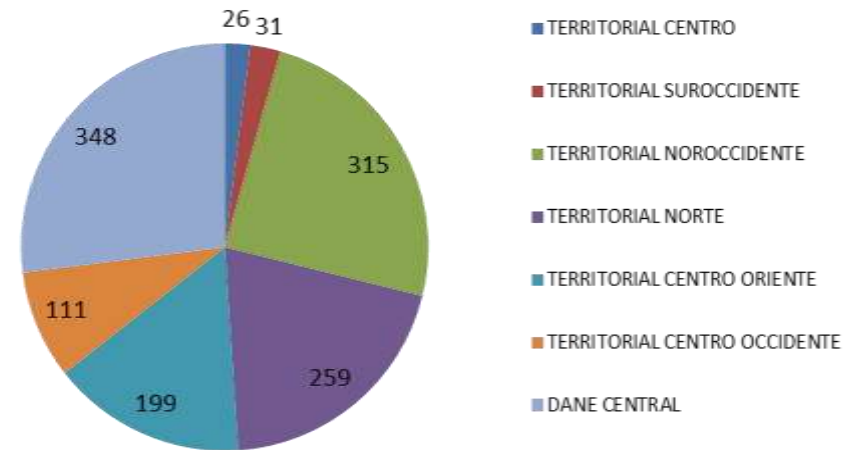
TERRITORIALES	I TRIMESTRE					
	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
TERRITORIAL CENTRO	26	2	0	0	0	28
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	31	0	0	0	0	31
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	315	1	0	0	0	316
TERRITORIAL NORTE	259	0	0	0	0	259
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	199	1	0	0	0	200
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	111	1	0	0	0	112
DANE CENTRAL	348	7	40	1	2	398
TOTAL	1289	12	40	1	2	1344



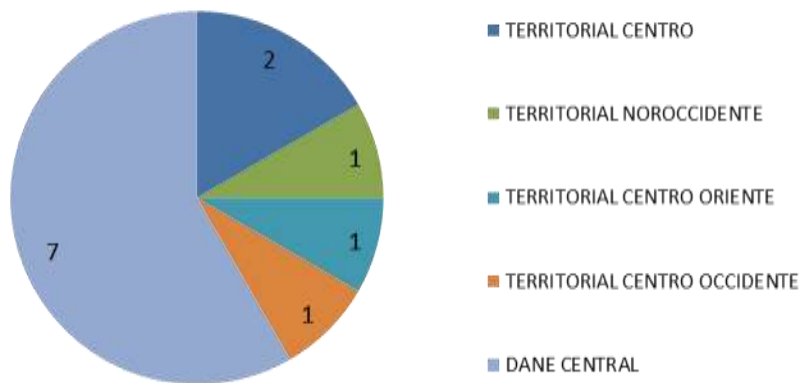
RECLAMOS - SUGERENCIAS - DENUNCIAS DANE CENTRAL



DERECHO DE PETICIÓN



QUEJAS



A nivel nacional el 95,91% de las solicitudes recibidas son derechos de petición, el 0,89% quejas, el 2,98% reclamos, 0,07% sugerencia y 0,15% denuncias.



Informe I Trimestre 2016

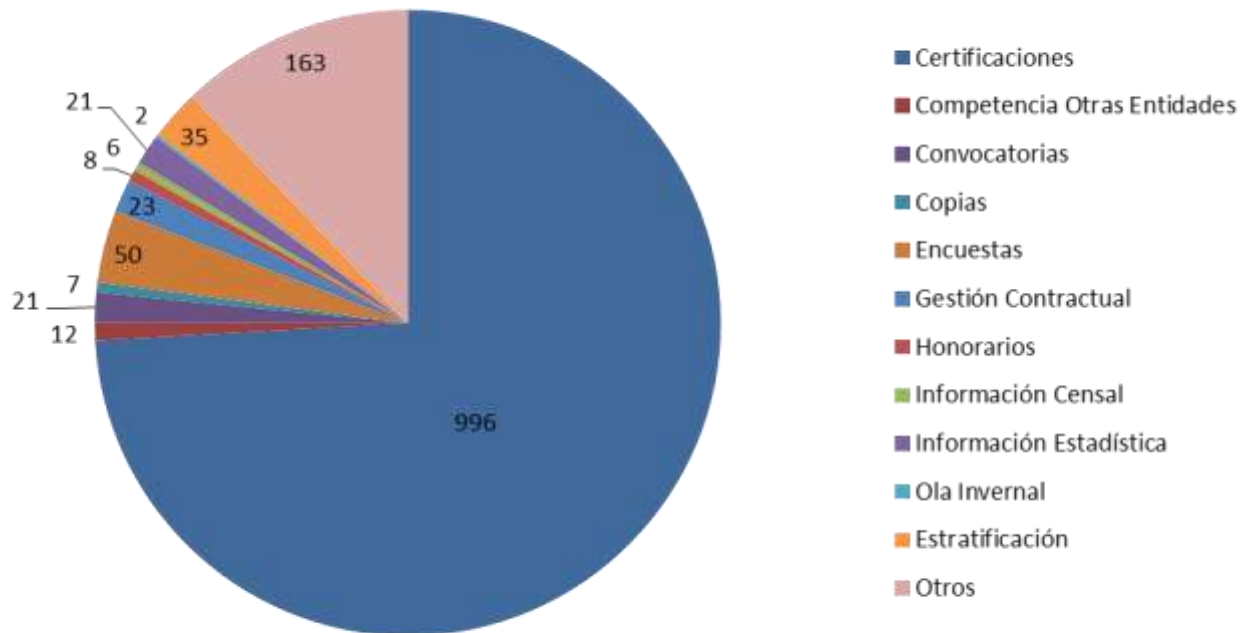
En el I Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las solicitudes recibidas a nivel nacional son: el 74,11% Certificaciones, el 12,13 % Otros, el 3,72%, el 2,60 % Estratificación

TEMA	I TRIMESTRE						
	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	%
Certificaciones*	995	0	1	0	0	996	74,11
Competencia Otras Entidades	11	1	0	0	0	12	0,89
Consultas	0	0	0	0	0	0	0,00
Convocatorias	19	1	1	0	0	21	1,56
Copias	7	0	0	0	0	7	0,52
Encuestas	21	2	27	0	0	50	3,72
Gestión Contractual	23	0	0	0	0	23	1,71
Honorarios	7	0	1	0	0	8	0,60
Información Censal	6	0	0	0	0	6	0,45
Información Estadística	20	0	1	0	0	21	1,56
Ola Invernal	2	0	0	0	0	2	0,15
Estratificación	34	0	1	0	0	35	2,60
Página Web	0	0	0	0	0	0	0,00
Otros	144	8	8	1	2	163	12,13
TOTAL	1289	12	40	1	2	1344	100

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



NUMERO DE SOLICITUDES POR TEMA



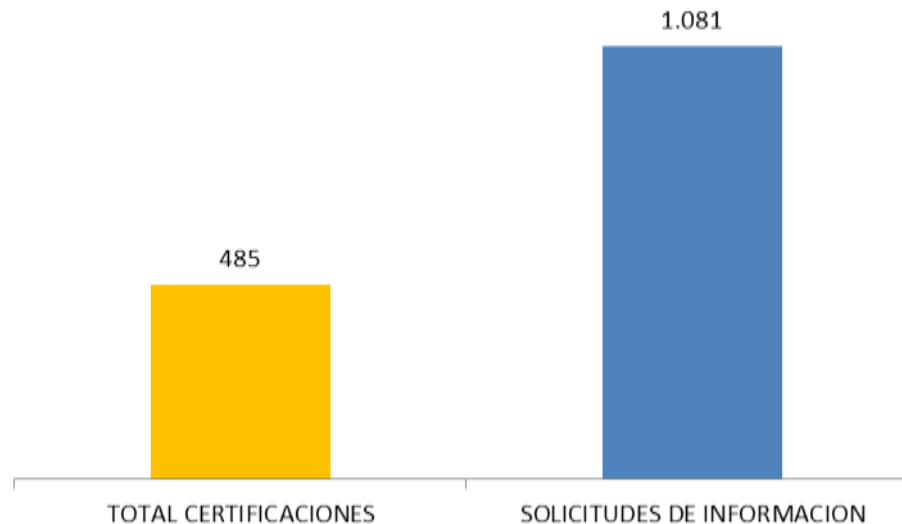
Certificaciones y solicitudes de información estadística

	TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE	TOTAL NACIONAL
TRIMESTRE I							
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	209	18	31	32	43	27	360
Población Municipal, Departamental o Nacional	0	0	8	0	2	0	10
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	111	0	0	2	1	1	115
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	320	18	39	34	46	28	485
SOLICITUDES DE INFORMACION	605	49	83	153	94	97	1.081
TOTAL RESPUESTAS	925	67	122	187	140	125	1.566



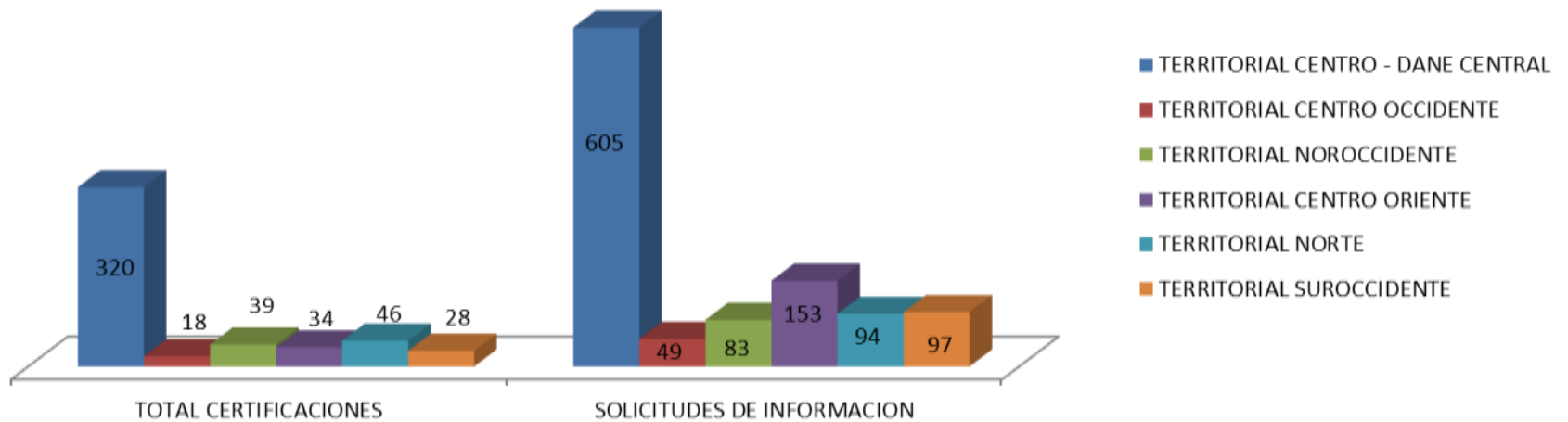
Certificaciones y solicitudes de información estadística

En el primer trimestre de 2016 se recibieron un total de 1,566 solicitudes, tipificadas como certificaciones e información estadística de carácter general a nivel nacional. Las certificaciones constituyeron el 30,97% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las solicitudes de información estadística significaron el 69,03%. Este tipo de requerimientos atiende al realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico



Certificaciones y solicitudes de información estadística

La gráfica compara el volumen de respuestas dadas a las solicitudes de información estadística contra las certificaciones expedidas por el DANE, en cada una de las sedes territoriales.





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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia