



INFORME DE PQRSD I – II – III TRIMESTRE DE 2016



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Todo por un nuevo país



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 través de correo físico o medio electrónico y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Septiembre 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 I – II – III trimestre de 2016 en materia de PQRS.



PQRSD I - II – III Trimestre 2016

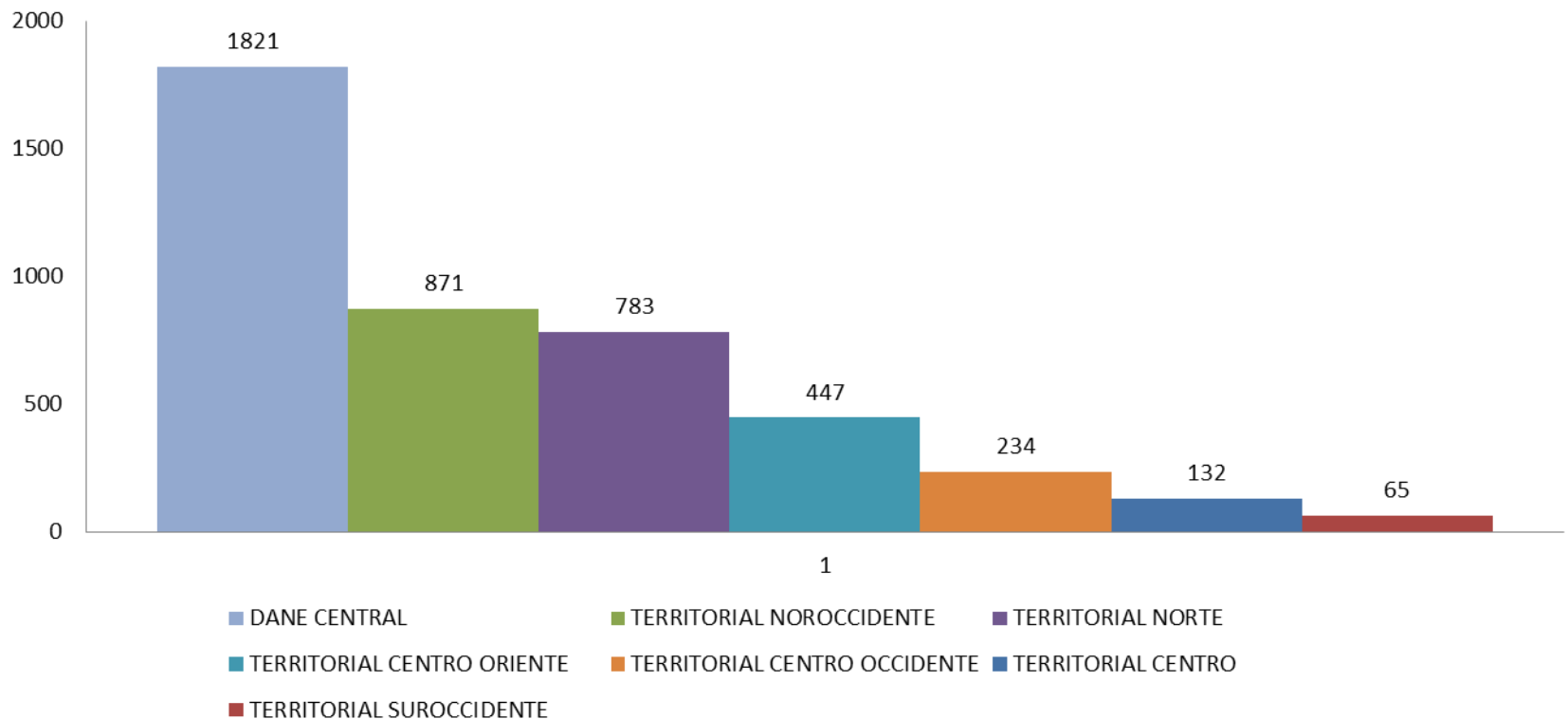
TERRITORIALES	I TRIMESTRE					II TRIMESTRE					III TRIMESTRE					TOTAL NACIONAL	%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS		
TERRITORIAL CENTRO	26	2	0	0	0	42	0	0	0	0	59	3	0	0	0	132	3,03%
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	31	0	0	0	0	11	0	0	0	0	23	0	0	0	0	65	1,49%
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	315	1	0	0	0	323	1	1	0	0	227	1	2	0	0	871	20,01%
TERRITORIAL NORTE	259	0	0	0	0	259	0	0	0	0	265	0	0	0	0	783	17,99%
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	199	1	0	0	0	131	0	0	0	0	116	0	0	0	0	447	10,27%
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	111	1	0	0	0	75	1	1	0	0	44	1	0	0	0	234	5,38%
DANE CENTRAL	346	7	41	1	2	508	29	31	1	4	724	4	120	0	3	1821	41,83%
TOTAL NACIONAL	1287	12	41	1	2	1349	31	33	1	4	1458	9	122	0	3	4353	100%

Durante el I, II Y III trimestre de 2016 se recibieron a nivel nacional 4353 PQRSD, de las cuales 4,094 son peticiones, 52 son quejas, 196 son reclamos, 2 son sugerencias y 9 son denuncias.



PQRSD I - II – III Trimestre 2016

Durante el I, II y III trimestre de 2016 el 41,83% de las PQRSD se recibieron en DANE Central, 20,01% en la Territorial Noroccidente, el 17,99% en la Territorial Norte, el 10,27 % en la Territorial Centro Oriente, el 5,38% en la Territorial Centro Occidente, el 3,03% en la Territorial Centro y el 1,49% en la Territorial Suoccidente.



PQRSD I - II - III Trimestre 2016

En el I - II y III Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las PQRSD recibidas a nivel nacional son: el 62% Certificaciones, el 12 % Otros, el 10% Encuestas, el 4% Estratificación

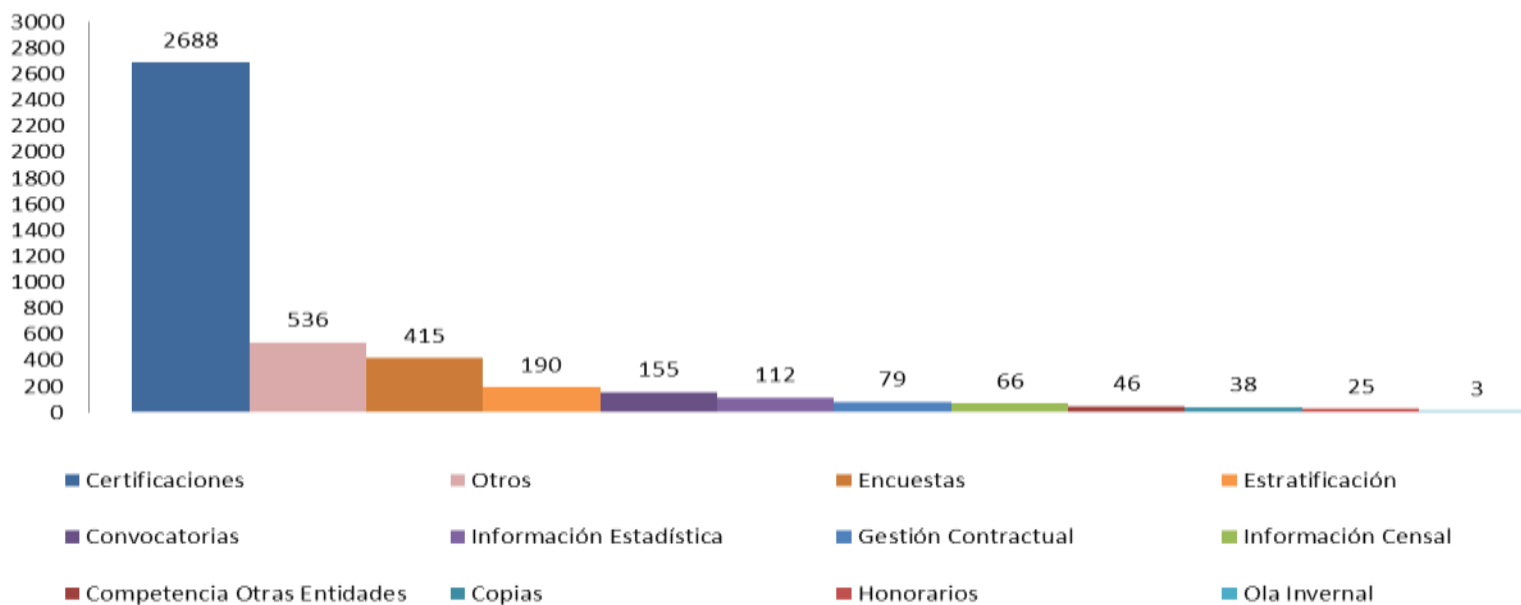
TEMA	I TRIMESTRE					II TRIMESTRE					III TRIMESTRE					TOTAL NACIONAL	%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS		
Certificaciones*	994	0	1	0	0	908	0	0	0	0	784	0	1	0	0	2688	62%
Competencia Otras Entidades	11	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3	0	26	0	0	46	1%
Consultas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Convocatorias	21	2	3	0	0	19	6	0	0	0	81	0	23	0	0	155	4%
Copias	7	0	0	0	0	17	0	0	0	0	14	0	0	0	0	38	1%
Encuestas	20	2	26	1	0	101	10	22	1	0	173	3	55	0	1	415	10%
Gestión Contractual	23	0	0	0	0	22	0	1	0	0	31	0	2	0	0	79	2%
Honorarios	7	0	1	0	0	2	0	2	0	0	9	0	4	0	0	25	1%
Información Censal	6	0	0	0	0	26	2	1	0	0	30	0	1	0	0	66	2%
Información Estadística	18	0	1	0	0	44	1	2	0	0	46	0	0	0	0	112	3%
Ola Invernal	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
Estratificación	36	0	1	0	0	69	1	1	0	0	82	0	0	0	0	190	4%
Página Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Otros	142	8	8	0	2	134	11	4	0	4	205	6	10	0	2	536	12%
TOTAL	1287	12	41	1	2	1349	31	33	1	4	1458	9	122	0	3	4353	100%

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



PQRSD Por Tema I - II - III Trimestre 2016

En el I - II y III Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las PQRSD recibidas a nivel nacional son: el 62% Certificaciones, el 12 % Otros, el 10% Encuestas, el 4% Estratificación



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



Certificaciones y solicitudes de información estadística Tramitadas

I - II - III Trimestre 2016

TOTAL NACIONAL										
CERTIFICACIONES	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	189	106	65	87	69	90	83	66	111	866
Población Municipal, Departamental o Nacional	5	1	4	0	0	0	1157	0	0	1167
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	7	70	38	74	25	5	5	7	12	243
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0	1158	0	0	1158
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0	1225	0	0	1225
TOTAL CERTIFICACIONES	201	177	107	161	94	95	3628	73	123	4659
SOLICITUDES DE INFORMACION	270	388	405	502	335	460	252	338	411	3361
TOTAL RESPUESTAS	471	565	512	663	429	555	3880	411	534	8020

En el I – II - III trimestre de 2016 se tramitaron un total de 8,020 solicitudes tipificadas como información estadística y certificaciones a nivel nacional. Las certificaciones constituyeron el 58% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las solicitudes de información estadística significaron el 42%. Este tipo de requerimientos atiende al realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico.



DANE
Para saber más



Certificaciones y solicitudes de información estadística Tramitadas I - II - III Trimestre 2016

	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	76	97	1.063
TOTAL RESPUESTAS	925	67	122	187	122	125	1.548

	TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE	TOTAL NACIONAL
TRIMESTRE II							
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	174	14	9	10	31	8	246
Población Municipal, Departamental o Nacional	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	87	0	0	0	1	16	104
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	261	14	9	10	32	24	350
SOLICITUDES DE INFORMACION	743	78	92	166	70	148	1.297
TOTAL RESPUESTAS	1.004	92	101	176	102	172	1.647

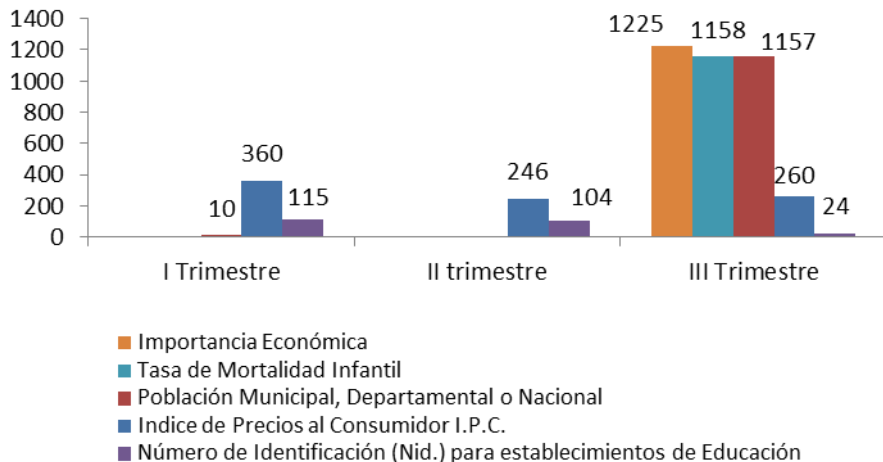
	TERRITORIAL CENTRO - DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE	TOTAL NACIONAL
TRIMESTRE III							
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	184	8	9	15	22	22	260
Población Municipal, Departamental o Nacional	389	104	188	137	174	165	1.157
Tasa de Desempleo	0	0	0	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	21	0	0	2	0	1	24
Tasa de Mortalidad Infantil	389	104	189	137	174	165	1.158
Importancia Económica	375	200	188	134	167	161	1.225
TOTAL CERTIFICACIONES	1.358	416	574	425	537	514	3.824
SOLICITUDES DE INFORMACION	612	37	62	91	84	115	1.001
TOTAL RESPUESTAS	1.970	453	636	516	621	629	4.825



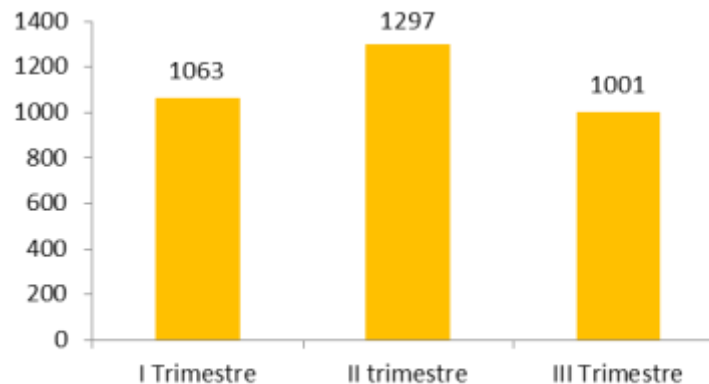
Certificaciones y solicitudes de información estadística Tramitadas

I - II - III Trimestre 2016

CERTIFICACIONES



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



- Se evidencia un aumento en el número de certificaciones tramitadas del III trimestre con respecto a los trimestres anteriores. Situación derivada del proceso de certificaciones emitidas a las autoridades departamentales y municipales en términos de población, mortalidad e importancia económica en el mes de julio de 2016.
- Se presenta una disminución en el III trimestre de las certificaciones tramitadas de Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación con respecto a los trimestres anteriores, debido a la implementación del Sistema de Identificación de Sedes Educativas – SISE, el cual tiene como objetivo solventar dos procesos estratégicos: El trámite de asignación de los códigos DANE y las consultas básicas y masivas para la notificación de los códigos DANE que identifican las sedes educativas. <http://geoportal.dane.gov.co/SISE/sise>
- Se presenta una disminución en el III trimestre en las solicitudes de información tramitadas frente a los trimestres anteriores, debido a la implementación del canal de atención “CHAT”, el cual permite un acercamiento inmediato de los ciudadanos con la información estadística producida y difundida por la entidad.





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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia