



INFORME DE PQRS I TRIMESTRE DE 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Departamento Administrativo
Nacional de Estadística



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS , SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD recibidas través de correo físico o medio electrónico y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2017.

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 trimestre de 2017 en materia de PQRSD.



PQRSD | Trimestre 2017

TERRITORIALES	I TRIMESTRE						TOTAL I TRIMESTRE	
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
TERRITORIAL CENTRO	33	12	0	0	0	45	2%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	9	0	0	0	1	10	0%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	446	1	1	0	0	448	19%	
TERRITORIAL NORTE	551	0	0	0	0	551	23%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	288	0	0	0	0	288	12%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	145	0	0	0	0	145	6%	
DANE CENTRAL	788	2	77	1	8	876	37%	
TOTAL NACIONAL	2260	15	78	1	9	2363	100%	



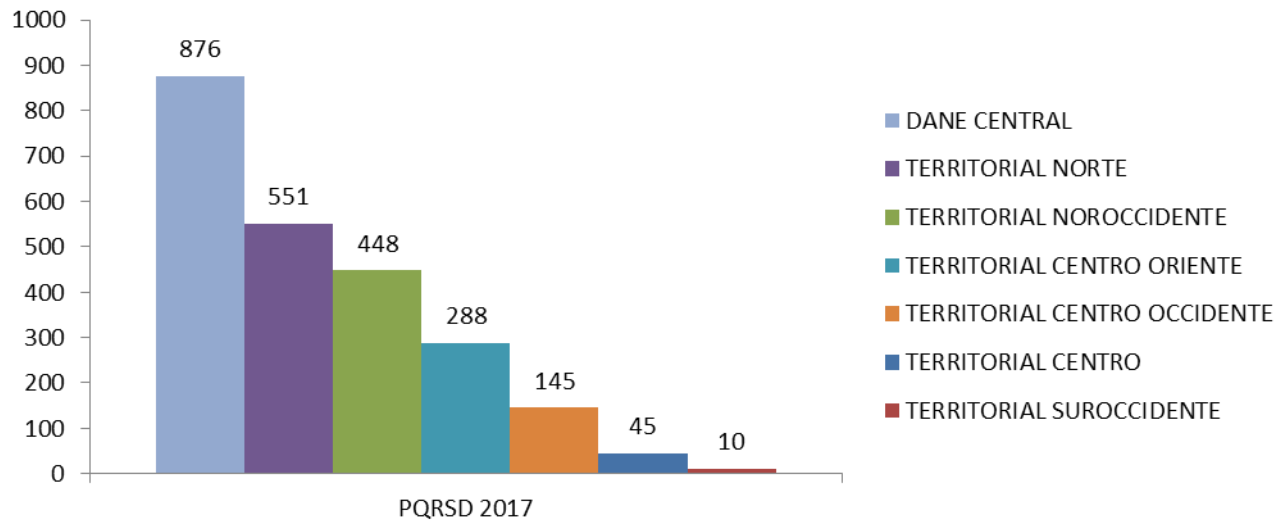
Durante el I trimestre de 2017 se recibieron 2363 PQRSD, de las cuales 2260 son peticiones, 15 son quejas, 78 son reclamos, 1 son sugerencias y 9 son denuncias.



PQRSD I Trimestre 2017



Durante el I trimestre de 2017 el 37,1% de las PQRS se recibieron en DANE Central, 19% en la Territorial Noroccidente, el 23,3% en la Territorial Norte, el 12,2 % en la Territorial Centro Oriente, el 1,9% en la Territorial Centro, el 0,4% en la Territorial Suroccidente y el 6,1% en la Territorial Centro Occidente.



PQRSD I Trimestre 2017

En el I Trimestre de 2017 los temas mas frecuentes de las 2362 PQRSD recibidas son: el 75% Certificaciones, el 9% Otros, el 8% Encuestas, el 2% Información Estadística, el 1% Estratificación.

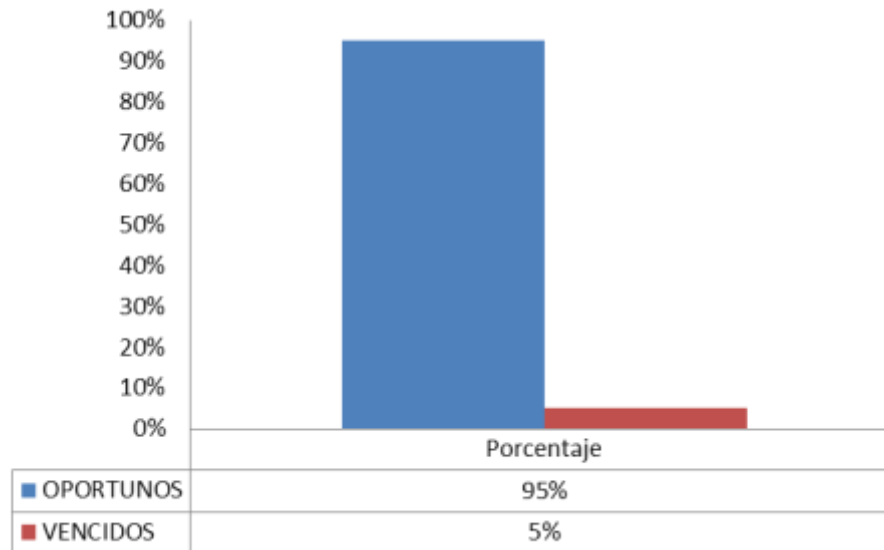
TEMA	I TRIMESTRE					TOTAL TRIMESTRE
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
Certificaciones	1765	1	3	0	0	1769
Competencia Otras Entidades	3	0	0	0	0	3
Consultas	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	28	1	2	0	0	31
Copias	28	0	0	0	0	28
Encuestas	143	0	52	0	1	196
Gestión Contractual	13	10	0	0	0	23
Honorarios	4	0	0	0	0	4
Información Censal	9	0	0	0	0	9
Información Estadística	36	0	7	0	0	43
Ola Invernal	6	0	0	0	0	6
Estratificación	35	0	0	0	0	35
Página Web	0	0	0	0	0	0
Otros	190	3	14	0	8	215
TOTAL	2260	15	78	0	9	2362

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



PQRSD I Trimestre 2017

Durante el I trimestre de 2017 el 95% de las PQRSD recibidas fueron resueltas oportunamente.



TERMINOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	Porcentaje
OPORTUNOS	2158	15	63	1	5	2242	95%
VENCIDOS	102		15		4	121	5%
TOTAL PQRSD I TRIMESTRE 2017						2363	100%



PETICIONES TRAMITADAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES.



La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, presenta el consolidado de peticiones de información estadística y certificaciones tramitadas en los Centros de Información y Atención al Ciudadano ubicados en las sedes de las Territoriales y Dane Central en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2017.



DANE
Para saber más



Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas I Trimestre 2017

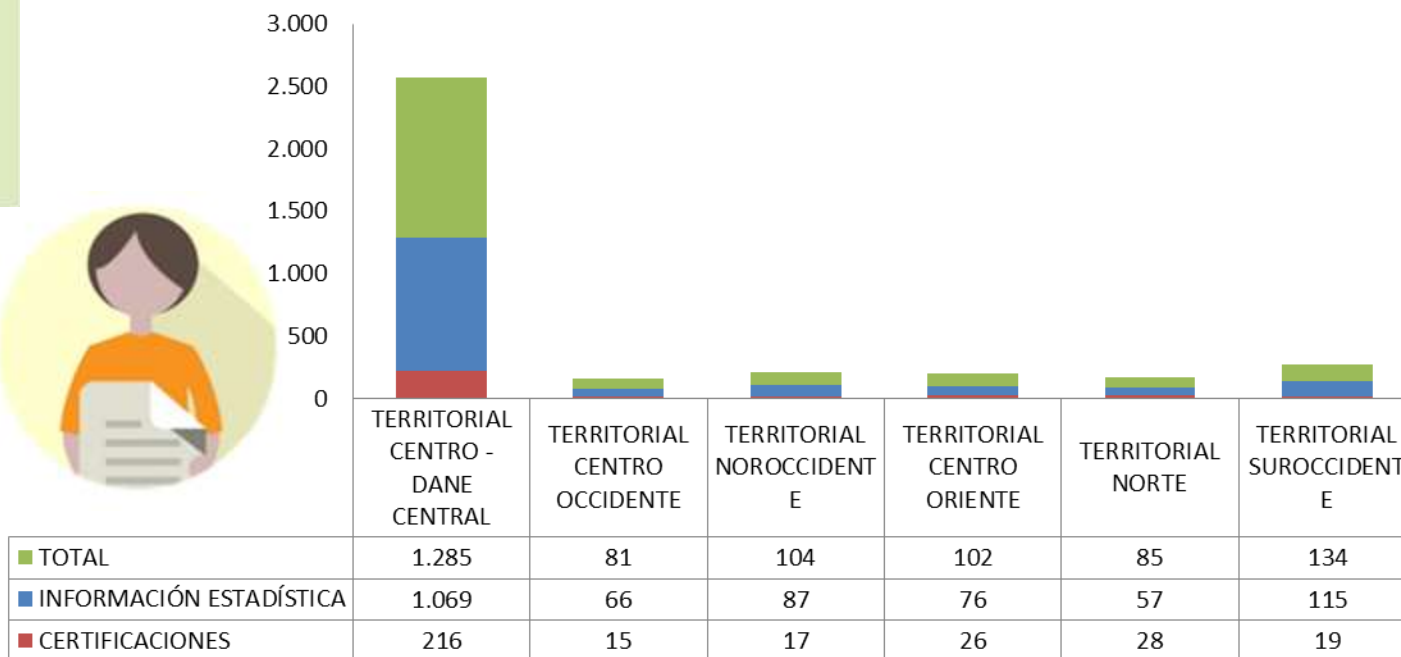
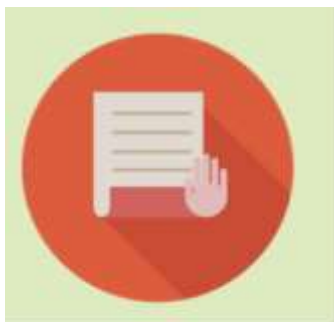
En el I trimestre de 2017 se tramitaron un total de 1.791 peticiones de información estadística y certificaciones en los Centros de Información y Atención al Ciudadano ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central. Las certificaciones constituyeron el 18% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 82%. Este tipo de peticiones atiende a lo realizado por los usuarios a través de correo físico o medio electrónico.



2017 - I TRIMESTRE		
PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS	Certificación Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	306
	Certificación Población Municipal, Departamental o Nacional	0
	Certificación Tasa de Desempleo	1
	Certificación Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	14
	Certificación Tasa de Mortalidad Infantil	0
	Certificación Importancia Económica	0
	TOTAL CERTIFICACIONES	321
	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1470
	TOTAL	1791



Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas I Trimestre 2017



En el I trimestre de 2017 de las 1.791 peticiones de información estadística y certificaciones, el 71,75% fueron tramitadas en el CIAC de Dane Central, el 7,48% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 5,81 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 4,52% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente, el 5,70% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente y el 4,75% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte.



Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística I Trimestre 2017



En el I trimestre de 2017 los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 29 traslados por competencia. El 48,3% fueron realizados en el CIAC de Dane Central, el 20,7% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 17,2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 10,3% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA - I TRIMESTRE 2017					
DANE CENTRAL	CENTRO ORIENTE	NOROCCIDENTE	SUROCCIDENTE	NORTE	TOTAL
14	6	5	3	1	29



Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística

ENTIDADES	No TRASLADOS
Alcaldía de Bucaramanga	1
Alcaldía Distrital De Cartagena	1
Asociación De Activos Especiales S.A.S	1
Banco De La República	4
DAPARD - Antioquia	1
DIAN	1
Fiscalía General De La Nación	2
IDEAM	1
Instituto colombiano de bienestar familiar - ICBF	1
Instituto Nacional De Medicina Legal Y Ciencias Forenses	1
Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural	1
Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo	1
Ministerio De Justicia	1
Ministerio De Salud	1
Ministerio De Trabajo	1
Ministerio De Hacienda	1
Policía Nacional	1
Registraduría Nacional Del Estado Civil	1
Secretaría De Movilidad Medellín	1
Secretaria De Planeación	1
Secretaría De Salud Municipal	1
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	1
Superintendencia Financiera	1
Unidad Nacional Para La Gestión Del Riesgo De Desastres	2



DANE
Para contar historias





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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia