



# INFORME DE PQRS IV TRIMESTRE DE 2016



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



**DANE**  
Departamento Administrativo  
de Educación



# 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 octubre al 31 de diciembre 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 IV trimestre de 2016 en materia de PQRSD.



# PQRSD IV Trimestre 2016

TERRITORIALES	IV TRIMESTRE							
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL IV TRIMESTRE		
TERRITORIAL CENTRO	42	10	0	0	0	52	3%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	35	0	0	0	0	35	2%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	380	3	3	0	0	386	24%	
TERRITORIAL NORTE	362	3	0	0	0	365	22%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	153	0	0	0	0	153	9%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	32	0	0	0	0	32	2%	
DANE CENTRAL	562	2	41	0	9	614	38%	
<b>TOTAL</b>	<b>1566</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1637</b>	<b>100%</b>	



Durante el IV trimestre de 2016 se recibieron 1.637 PQRSD, de las cuales 1.566 son peticiones, 18 son quejas, 44 son reclamos, 2 son sugerencias y 9 son denuncias.



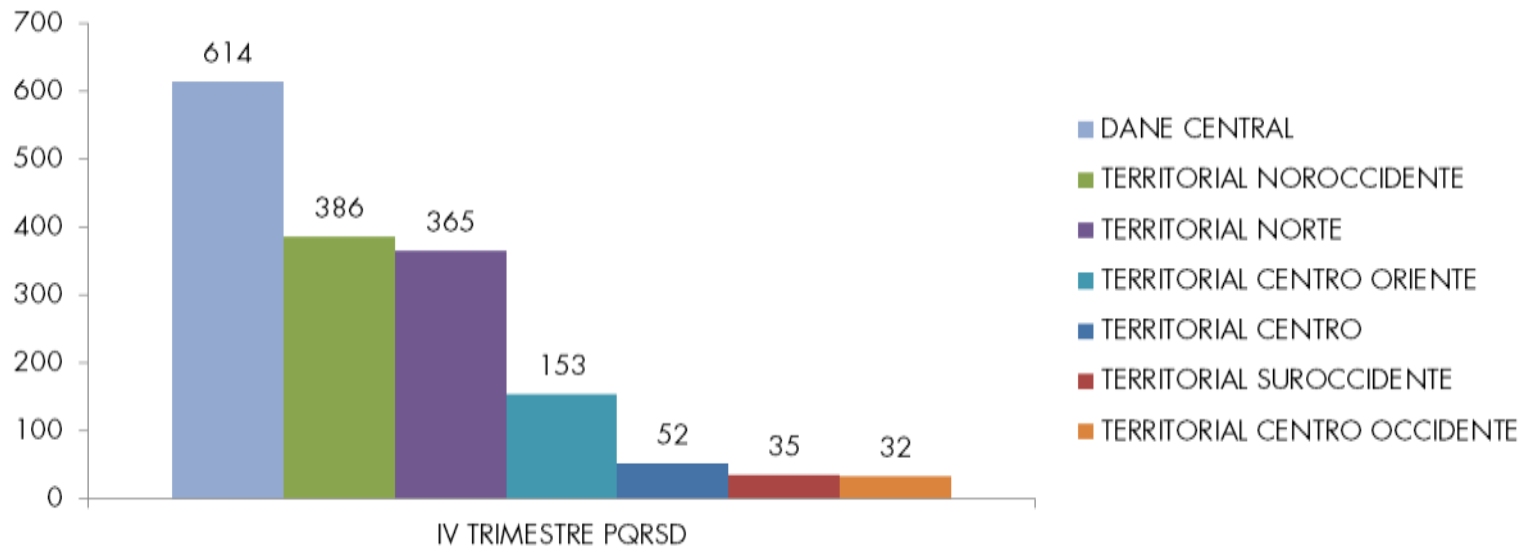
**DANE**  
Para un Nuevo País



# PQRSD IV Trimestre 2016



Durante el IV trimestre de 2016 el 38% de las PQRS se recibieron en DANE Central, 24% en la Territorial Noroccidente, el 22% en la Territorial Norte, el 9 % en la Territorial Centro Oriente, el 3% en la Territorial Centro, el 2% en la Territorial Suroccidente y el 2% en la Territorial Centro Occidente.



# PQRSD IV Trimestre 2016

En el IV Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las 1637 PQRSD recibidas son: el 68,1% Certificaciones, el 14,8% Otros, el 7% Encuestas, el 3,5% Estratificación

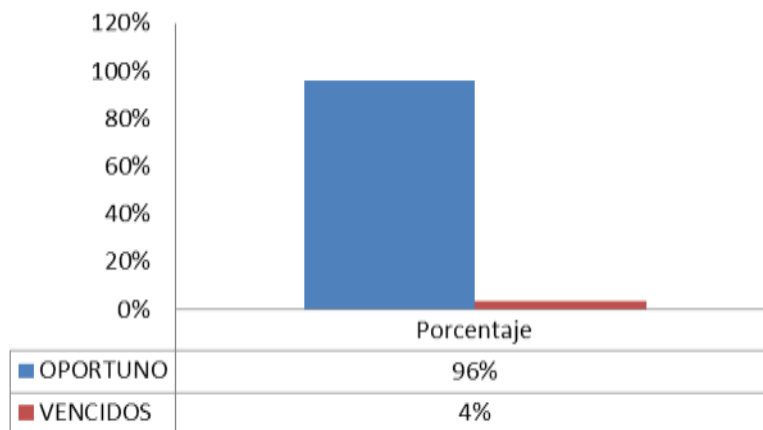
TEMA	IV TRIMESTRE					TOTAL TRIMESTRE
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
Certificaciones	1115	0	0	0	0	1115
Competencia Otras Entidades	4	0	0	0	0	4
Consultas	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	12	1	3	0	0	16
Copias	10	0	0	0	0	10
Encuestas	87	4	23	0	0	114
Gestión Contractual	35	1	2	0	0	38
Honorarios	3	1	1	0	0	5
Información Censal	11	0	2	0	0	13
Información Estadística	18	0	0	0	0	18
Ola Invernal	3	0	0	0	0	3
Estratificación	58	0	0	0	0	58
Página Web	0	0	0	0	0	0
Otros	210	11	13	0	9	243
<b>TOTAL</b>	<b>1566</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1637</b>

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



# PQRSD IV Trimestre 2016

Durante el IV trimestre de 2016 el 96% de las PQRSD recibidas fueron resueltas oportunamente.



TERMINOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
OPORTUNO	1518	18	34	0	8	1578
VENCIDOS	48	0	10	0	1	59
<b>TOTAL PQRSD IV TRIMESTRE 2016</b>						<b>1637</b>



## 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 octubre al 31 de diciembre de 2016



**DANE**  
Para saber más



# Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas IV Trimestre 2016

En el IV trimestre de 2016 se tramitaron un total de 1137 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 20% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 80%. Este tipo de peticiones atiende a lo realizado por los usuarios a través de correo físico o medio electrónico.

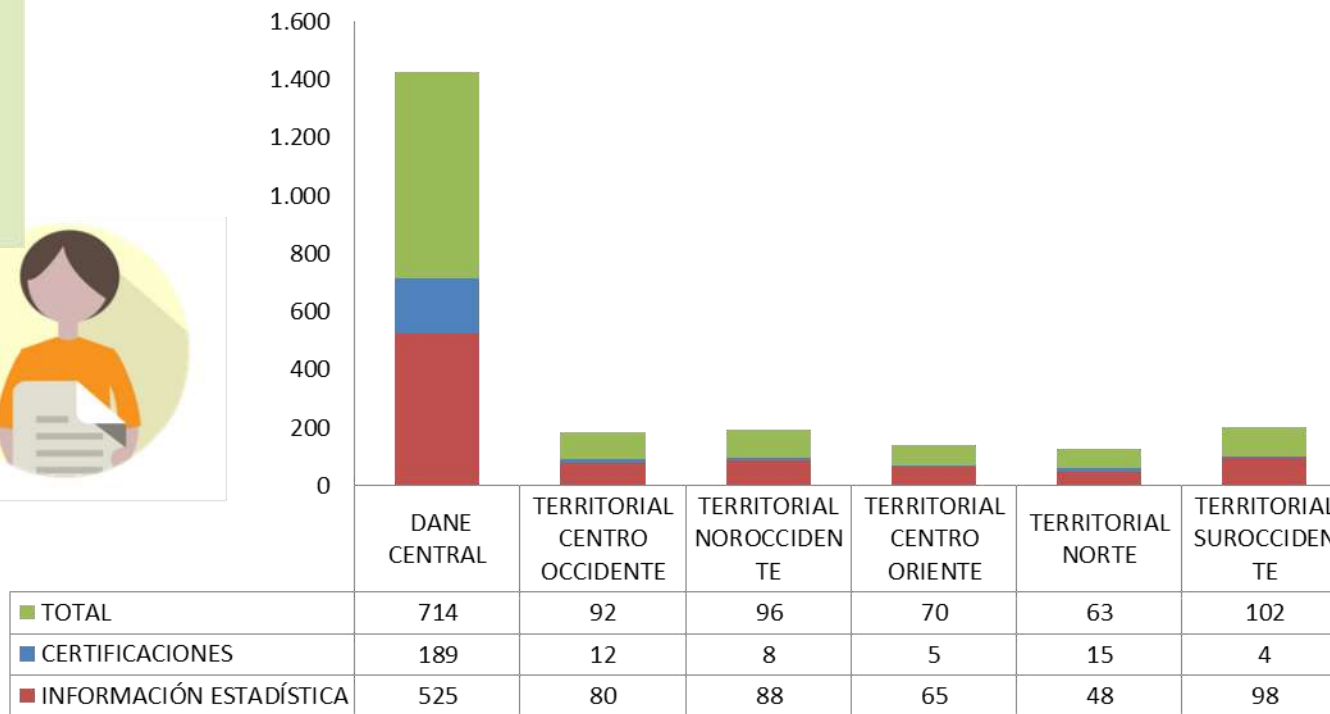
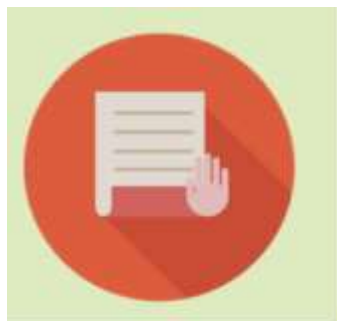


SOLICITUDES TRAMITADAS	IV TRIMESTRE	
	Certificación Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	207
	Certificación Población Municipal, Departamental o Nacional	0
	Certificación Tasa de Desempleo	0
	Certificación Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	26
	Certificación Tasa de Mortalidad Infantil	0
	Certificación Importancia Económica	0
	TOTAL CERTIFICACIONES	233
	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	904
	TOTAL	1137





# Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas IV Trimestre 2016



En el IV trimestre de 2016 de las 1137 peticiones de información estadística y certificaciones, 62,8% fueron tramitadas en el CIAC de Dane Central, el 9% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 8,4 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 8,1% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente, el 6,2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente y el 5,5% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte.



# Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística IV Trimestre



En el IV trimestre de 2016 los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 42 traslados por competencia. El 57% fueron realizados en el CIAC de Dane Central, el 19% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 17% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente y el 5% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA IV TRIMESTRE					
DANE CENTRAL	TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	TERRITORIAL NOROCCIDENTE	TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	TERRITORIAL NORTE	TERRITORIAL SUROCCIDENTE
24	2	8	7	0	1
42					



# Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística

ENTIDADES	No TRASLADOS
Ministerio de Trabajo	11
Departamento Nacional de Planeación	3
Registraduría Nacional del Estado Civil	3
Banco de la Republica	3
Instituto Geografico Agustin Codazzi - IGAC	3
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD	3
Alcaldías	3
Ministerio de Transporte	2
Superintendencia de Industria y Comercio	1
Colpensiones	1
Confecámaras	1
Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM	1
Instituto Nacional de Medicina Legal	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	1
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior - ICFES	1
Secretaria Distrital de Ambiente	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Ministerio de Justicia	1





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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia