

INFORME CUATRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Septiembre - Diciembre de 2017

DIMCE - GIT Información y Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C - Colombia

Marzo, 03, 2018

Informe de gestión institucional



El informe cuatrimestral comprende un consolidado del comportamiento de las PQRS, radicadas en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE para los meses de septiembre a diciembre de 2017, se pretende observar la gestión realizada con los derechos de petición y la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de las dependencias que conforman la entidad; para conocer la gestión para con las solicitudes y requerimientos de las personas naturales y jurídicas.

Total PQRSD Cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017

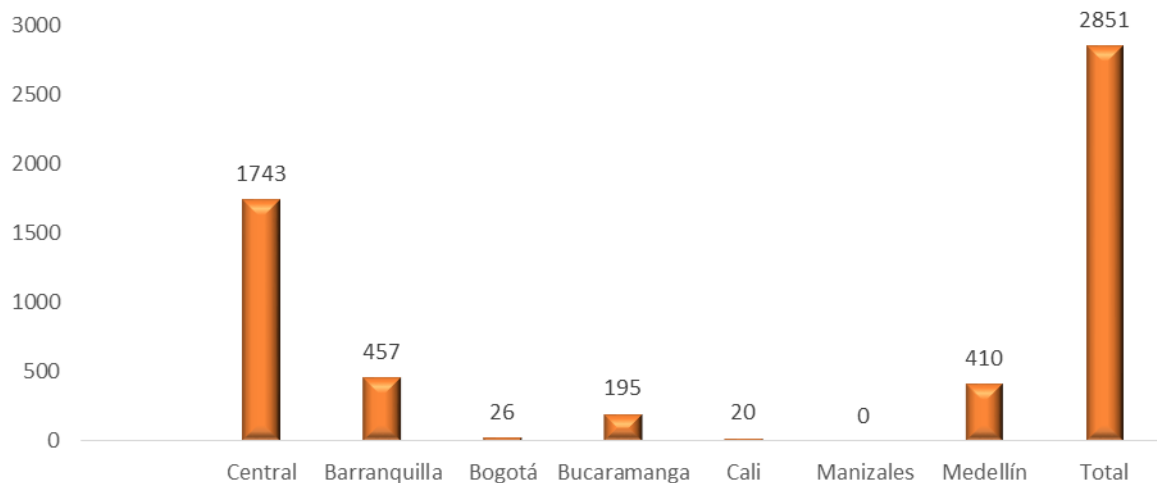
DIMCE - PQRSD

PQRSD	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	1743	46	29	0	3	1821	62,1
Barranquilla	457	0	0	0	0	457	15,6
Bogotá	26	0	0	0	0	26	0,9
Bucaramanga	195	0	0	0	0	195	6,7
Cali	20	0	0	0	0	20	0,7
Manizales	0	1	0	0	0	1	0,0
Medellín	410	2	0	0	0	412	14,1
Total	2851	49	29	0	3	2932	100,0
%	97,2	1,7	1,0	0	0,1		100,0

Total derechos de petición cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017 por territorial

DIMCE - PQRSD

Derechos de Petición



Central 61,1%

Barranquilla 16,0%

Medellín 14,4%

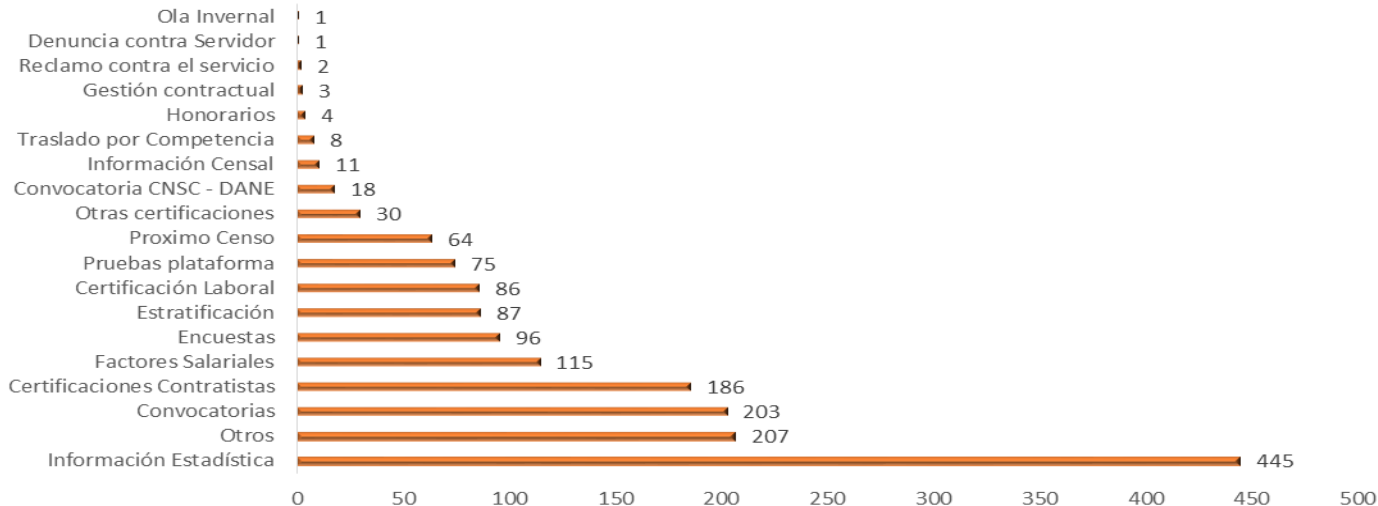
Bucaramanga 6,8%

Bogotá y Cali representan un 0,9% y un 0,7% respectivamente .

Derechos de petición de mayor frecuencia en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre

DIMCE - PQRSD

Peticiones recibidas en el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2017



Información estadística 27,1%

Otros 12,6%

Convocatorias 12,4%

Certificaciones contratistas 11,3%

Factores salariales 7,0%

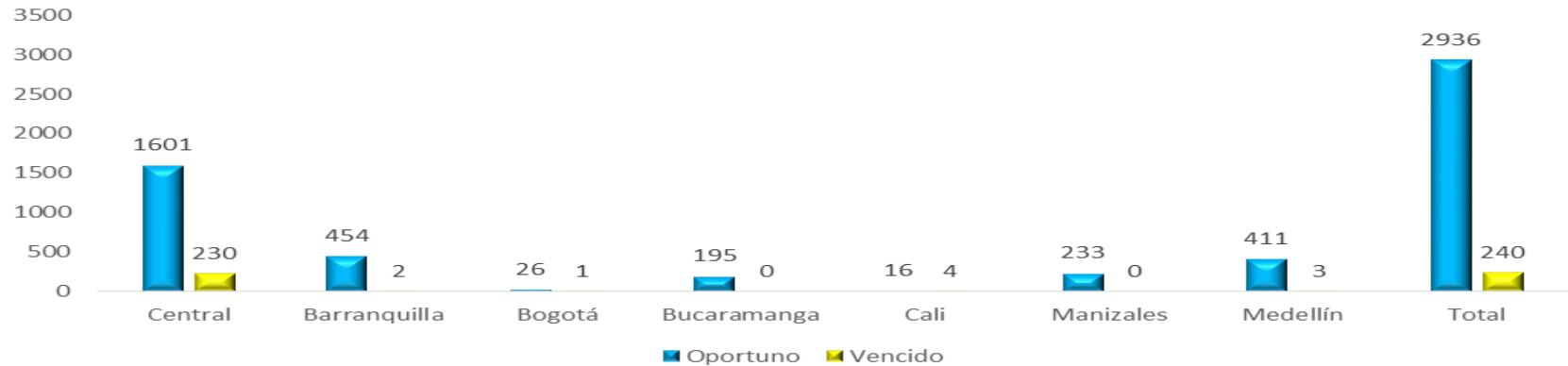
La demanda de información estadística refleja el posicionamiento de la entidad y es su ventaja competitiva.

Fuente: DANE

PQRSD Oportunas y vencidas cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2017 por territorial y central

DIMCE - PQRSD

PQRSD oportunas y vencidas por territorial y central



En el periodo en estudio el nivel central respondió oportunamente el 54,5% de las solicitudes radicadas a nivel nacional, vencidas el 95,8%. Barranquilla y Medellín presentaron una oportunidad del 15,5% y 14,0% respectivamente.

Fuente: DANE.

PQRSD Oportunas y vencidas cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2017 por territorial y central

DIMCE - PQRSD

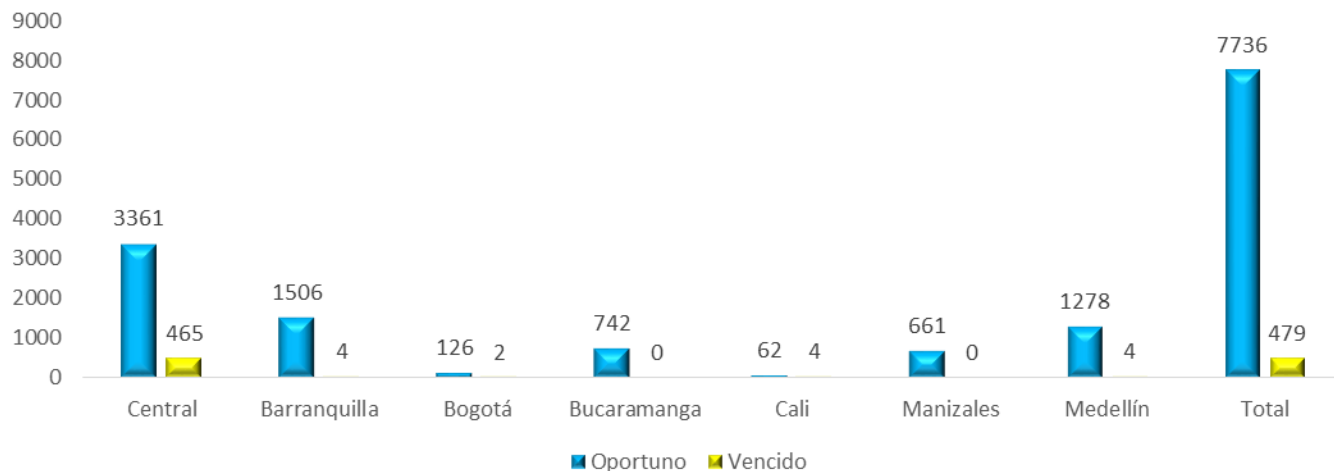
Territorial	Central	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Manizales	Medellín	Total	%
Oportuno	1601	454	26	195	16	233	411	2936	92,4
Vencido	230	2	1	0	4	0	3	240	7,6
Total	1831	456	27	195	20	233	414	3176	100
%	57,7	14,4	0,9	6,14	0,6	7,3	13,0	100	

Se destacan las territoriales Bucaramanga y Manizales en la oportunidad para con las solicitudes realizadas por la ciudadanía, por el contrario la territorial Cali el 20% de las solicitudes están vencidas.

Consolidado Nacional PQRSD - 2017

DIMCE - PQRSD

PQRSD consolidado nacional - 2017



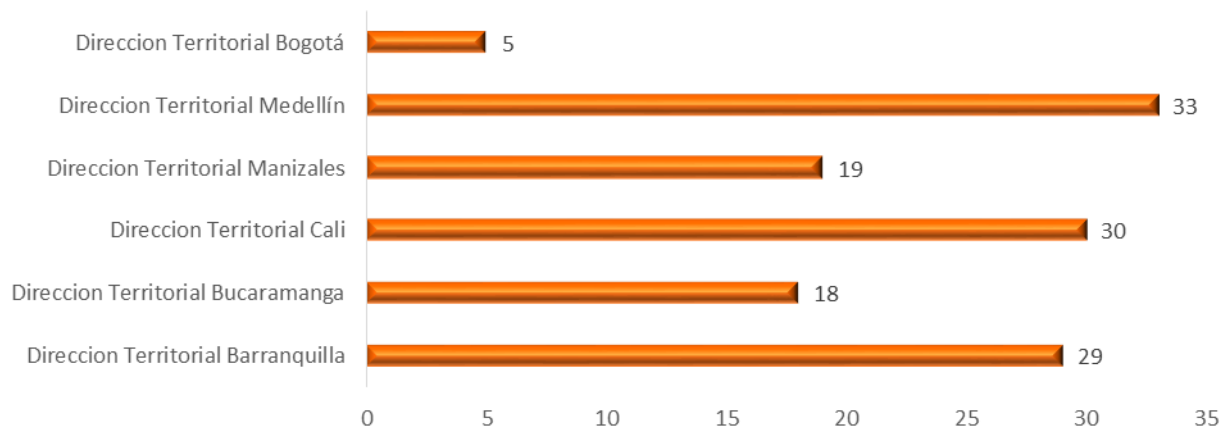
Para el año 2017 se radicaron 8215 solicitudes, el 94,2% se respondió en forma oportuna y el 5,8% se respondieron vencidos; es de evaluar que el 5,7% de las solicitudes vencidas son del nivel central.

Fuente: DANE.

Información estadística por Dirección Territorial

DIMCE - PQRSD

Información estadística solicitada en el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2017 por dirección territorial



Banco de datos
37,3%

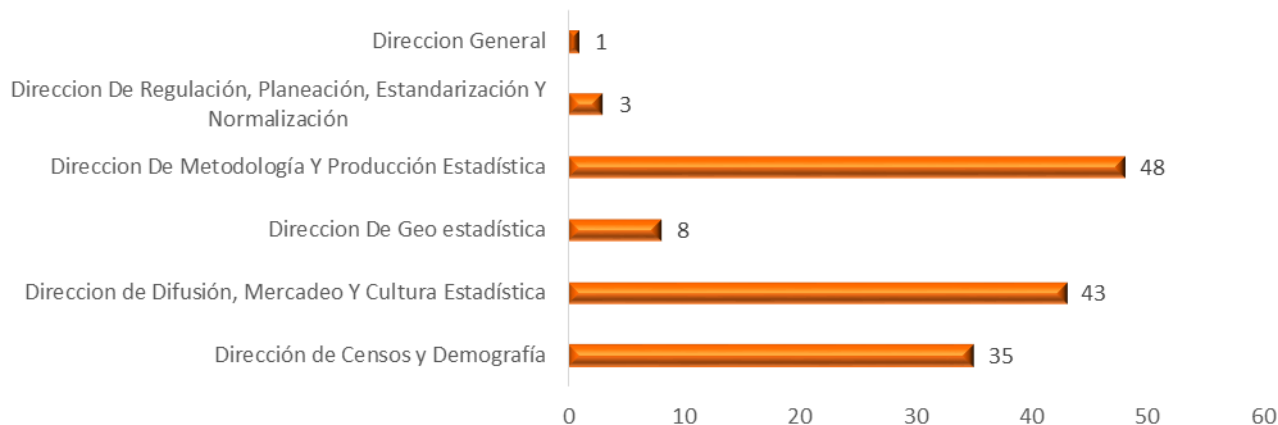
La información estadística solicitada a las territoriales de Medellín, Cali y Barranquilla, en el cuatrimestre observado representa un 20,2%. Bogotá tiene poca demanda por que los usuarios solicitan la información al Banco de datos nivel central.

Fuente: DANE.

Información estadística por Dirección Técnica

DIMCE - PQRSD

Información estadística solicitada en el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 2017 por dirección técnica



La Dirección General presentó el Informe al Congreso de la República.

Fuente: DANE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



DANE INFORMACIÓN
ESTRÁTÉGICA



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia