



# Informe Trimestral

## Quejas y Reclamos – Derechos de Petición

La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, presenta el informe consolidado de las quejas reclamos y derechos de petición, recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2015.

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 cuarto trimestre de 2015 en materia de PQRS.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



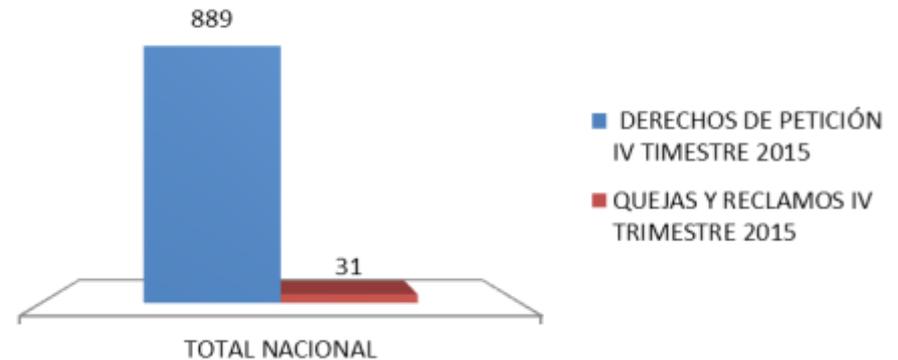
**DANE**  
Para un Nuevo País



# Quejas y Reclamos - Derechos de Petición

Total Nacional . octubre – diciembre 2015

Durante el cuarto trimestre de 2015 se recibieron un total de 920 solicitudes, tipificadas como derechos de petición - quejas y reclamos.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



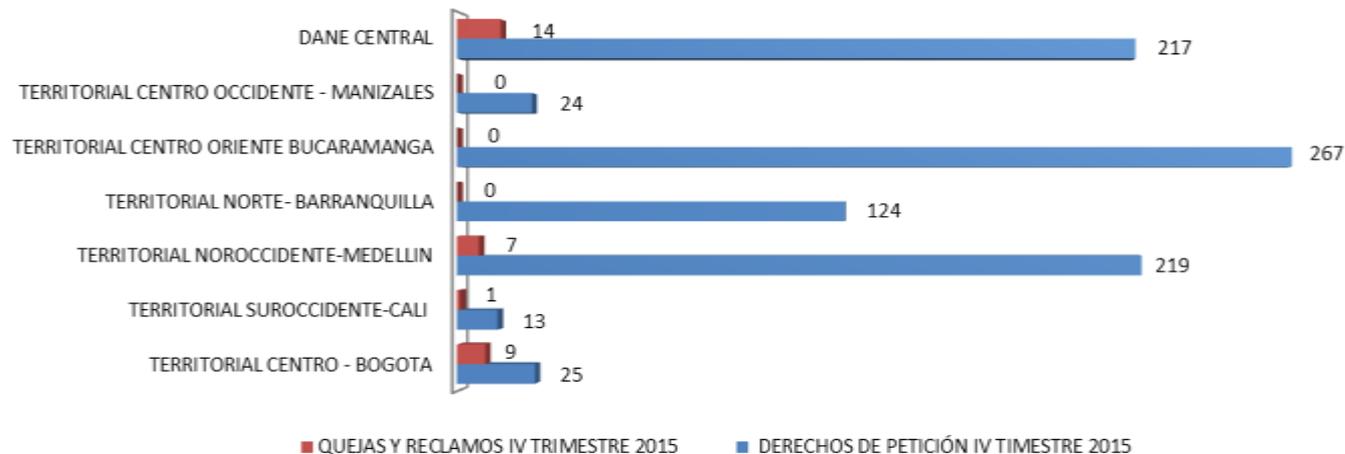
**DANE**  
Para un Nuevo País



# PQR y Derechos de Petición

## DANE Central y Territoriales

El mayor volumen de PQR y Derechos de Petición, correspondientes al cuarto trimestre de 2015 se recepcionó en la Territorial Centro Oriente - Bucaramanga, con un total de 267 solicitudes. En su orden y por territoriales de la entidad, se sucedieron, Dane Central, Territorial Noroccidente – Medellín, Territorial Norte - Barranquilla, Territorial Centro – Bogotá, Territorial Centro Occidente – Manizales, Territorial Suroccidente – Cali.



■ QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2015

■ DERECHOS DE PETICIÓN IV TIMESTRE 2015



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

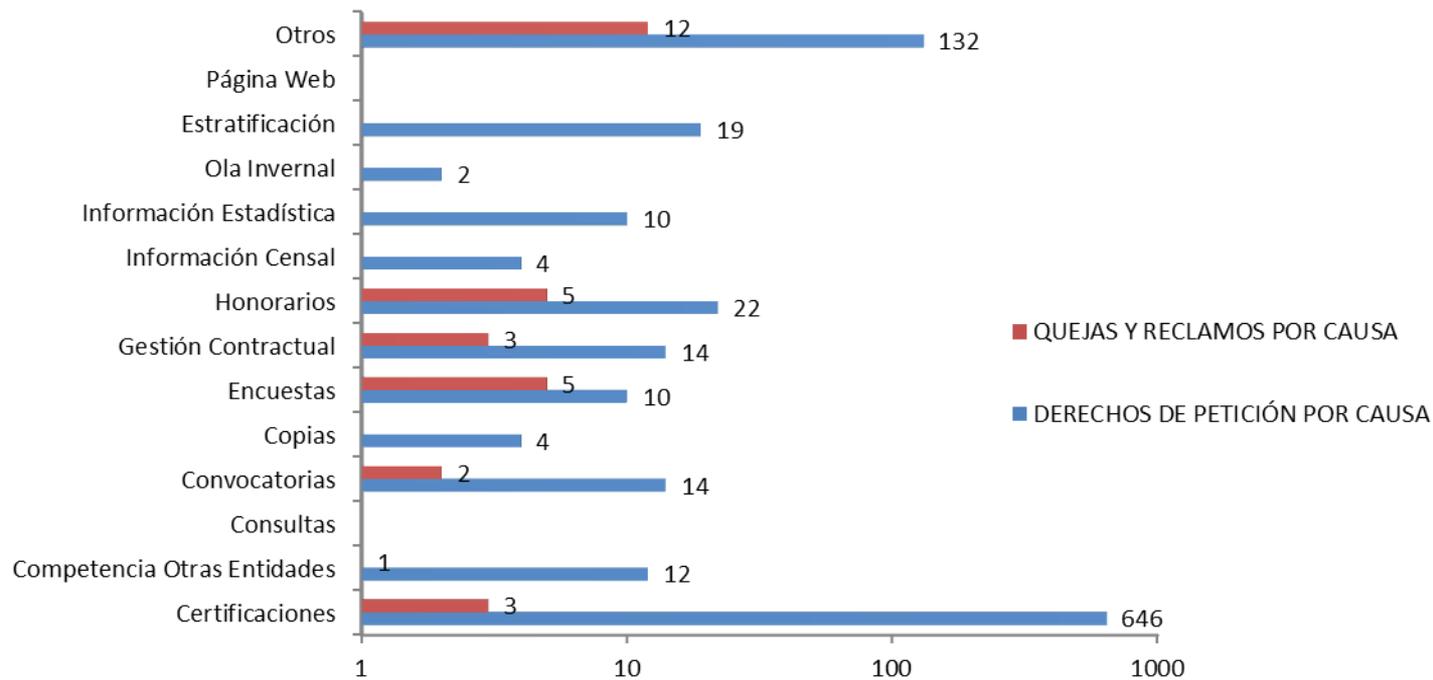


**DANE**  
Para un Nuevo País



# Causas más frecuentes

## Quejas y Reclamos – Derechos de Petición



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



**DANE**  
Para un Nuevo País



# Certificaciones y solicitudes de información tramitadas

En el cuarto trimestre del 2015 el DANE emitió 390 certificaciones y 1484 respuestas a solicitudes de información estadística de carácter general sumando un total de 1874.

## DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA BANCOS DE DATOS - OFICINAS TERRITORIALES SEDES - SUBSEDES - CENTROS DE INFORMACIÓN AÑO 2015

	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	454	278	344	236
Población Municipal, Departamental o Nacional	50	7	1.163	2
Tasa de Desempleo	1	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	94	24	77	151
Tasa de Mortalidad	22	0	1.154	1
Importancia Económica	0	0	1.138	0
<b>TOTAL CERTIFICACIONES</b>	621	309	3.876	390
<b>SOLICITUDES DE INFORMACION</b>	1.235	1.148	948	1.484
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>1.856</b>	<b>1.457</b>	<b>4.824</b>	<b>1.874</b>



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

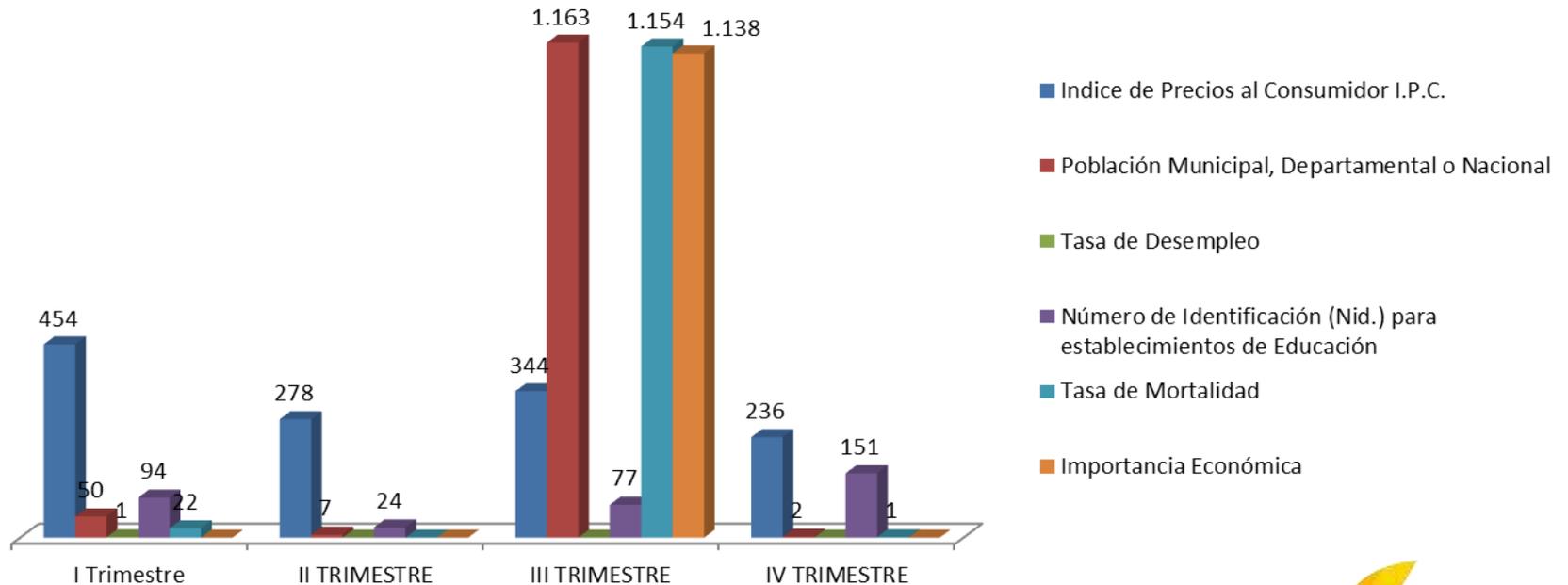


**DANE**  
Para saber más



# Volumen de Certificaciones Tramitadas

El total de certificaciones tramitadas durante el cuarto trimestre del 2015 fueron 390. Las certificaciones requeridas por los ciudadanos en cuanto a índice de precios al consumidor fueron 236 y número de identificación para establecimientos educativos NID suman 151 para este trimestre .



@DANE\_Colombia



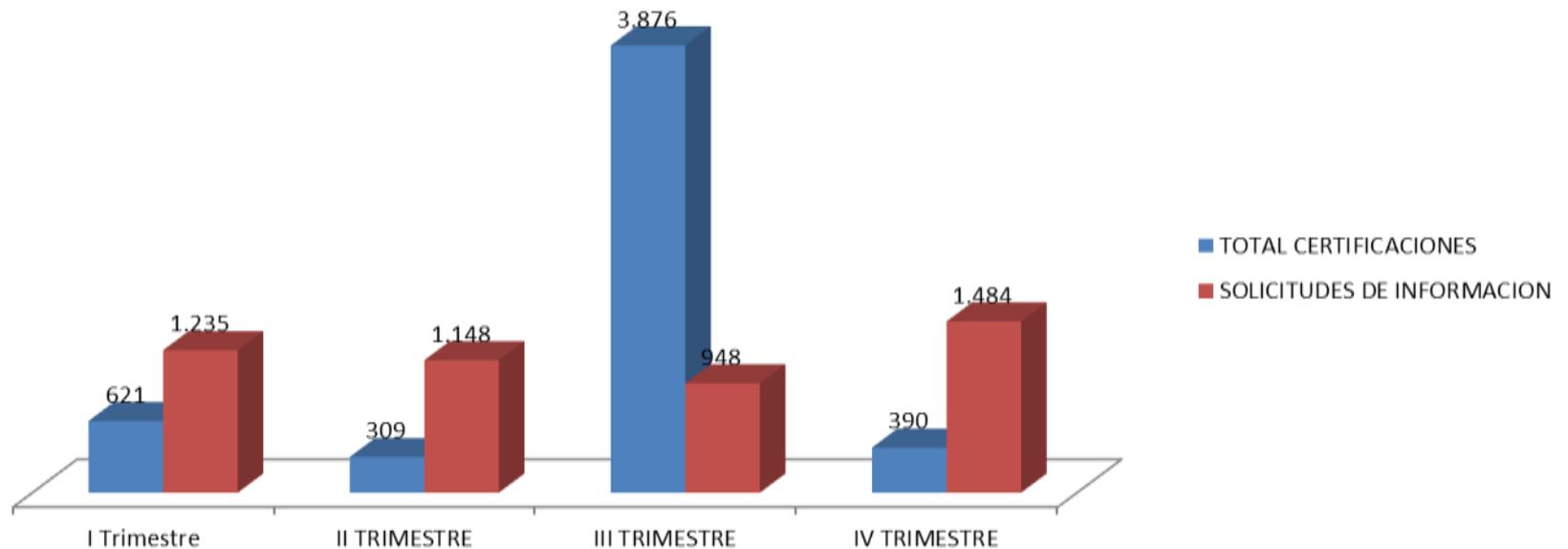
/DANEColombia



/DANEColombia

## Certificaciones y solicitudes de información Tramitadas

La gráfica compara el volumen de respuestas dadas a las solicitudes de información estadística contra las certificaciones expedidas por el DANE en los cuatro trimestres del año en curso.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE  
Para un Nuevo País





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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia