

INFORME DE PQRSD I TRIMESTRE DE 2016



@DANE_Colombia



/DANEColombia



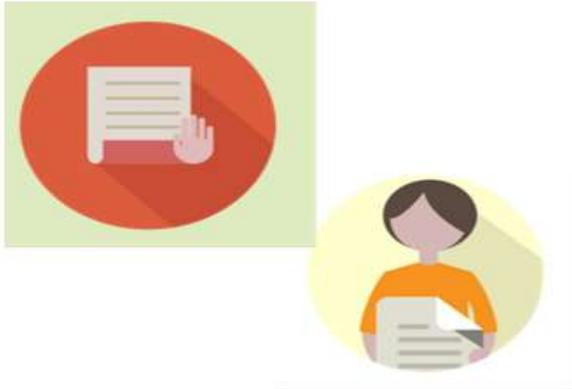
/DANEColombia



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 30 de marzo 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 trimestre de 2016 en materia de PQRSD.



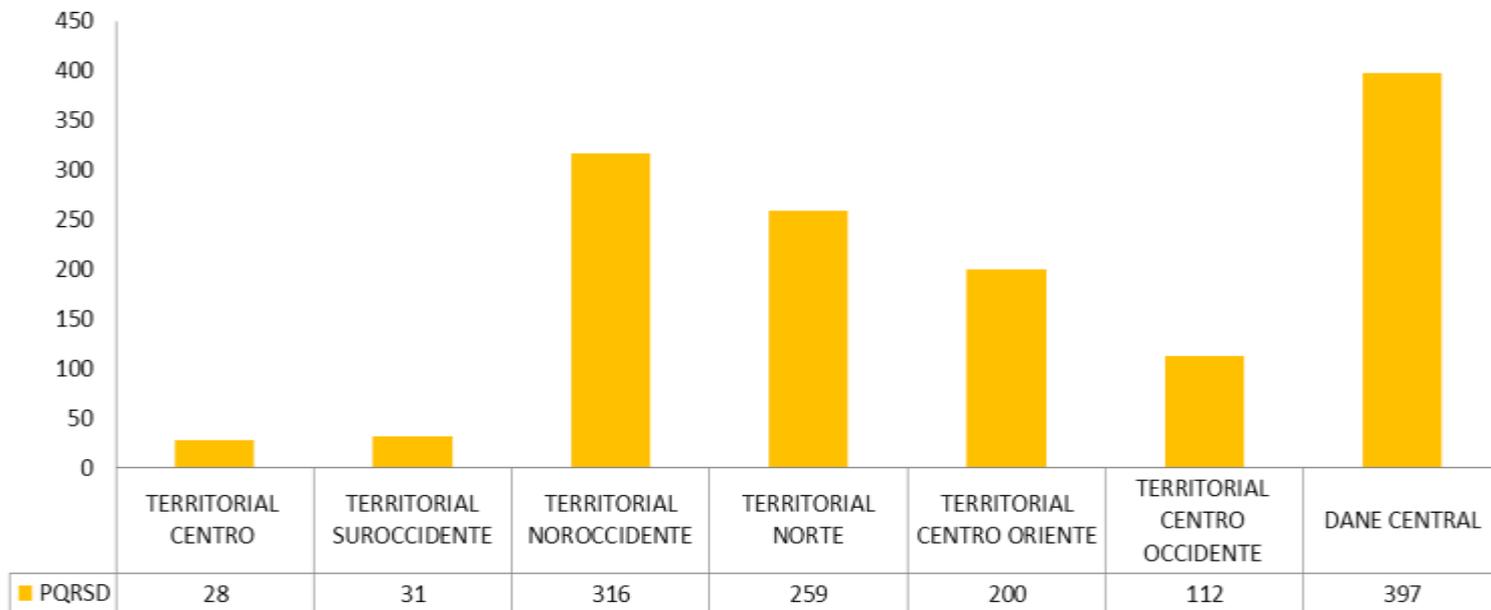


Durante el I trimestre de 2016 se recibieron 1,343 PQRSD.

TERRITORIALES	I TRIMESTRE						TOTAL I TRIMESTRE	
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
TERRITORIAL CENTRO	26	2	0	0	0	28	2%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	31	0	0	0	0	31	2%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	315	1	0	0	0	316	24%	
TERRITORIAL NORTE	259	0	0	0	0	259	19%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	199	1	0	0	0	200	15%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	111	1	0	0	0	112	8%	
DANE CENTRAL	346	7	41	1	2	397	30%	
TOTAL NACIONAL	1287	12	41	1	2	1343	100%	



De las 1,343 PQRSD, el 30% se recibieron en DANE Central, el 24% en la Territorial Noroccidente, el 19 % en la Territorial Norte, el 15% en la Territorial Centro Oriente, el 8% en la territorial Centro Occidente.

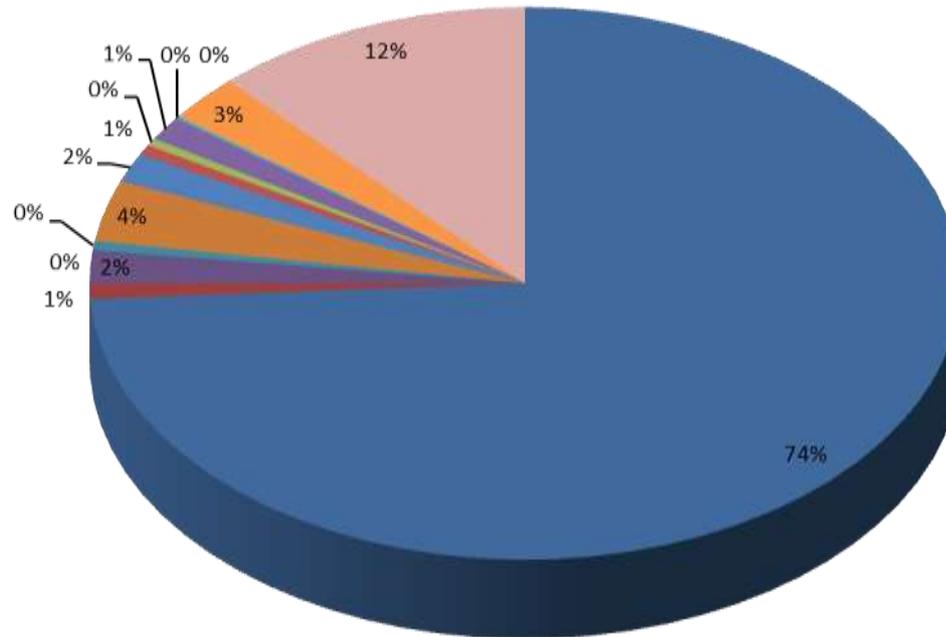


En el I Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las PQRSD recibidas son: el 74% Certificaciones, el 12% Otros, el 4% Encuestas, el 3% Estratificación

TEMA	I TRIMESTRE					TOTAL TRIMESTRE
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
Certificaciones	994	0	1	0	0	995
Competencia Otras Entidades	11	0	0	1	0	12
Consultas	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	21	2	3	0	0	26
Copias	7	0	0	0	0	7
Encuestas	20	2	26	0	0	48
Gestión Contractual	23	0	0	0	0	23
Honorarios	7	0	1	0	0	8
Información Censal	6	0	0	0	0	6
Información Estadística	18	0	1	0	0	19
Ola Invernal	2	0	0	0	0	2
Estratificación	36	0	1	0	0	37
Página Web	0	0	0	0	0	0
Otros	142	8	8	0	2	160
TOTAL	1287	12	41	1	2	1343

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



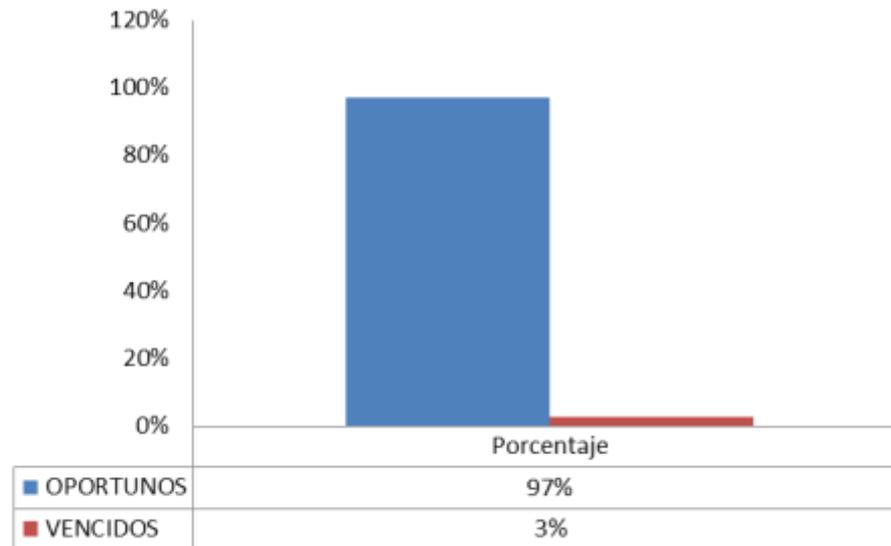


- Certificaciones*
- Copias
- Información Censal
- Página Web
- Competencia Otras Entidades
- Encuestas
- Información Estadística
- Otros
- Consultas
- Gestión Contractual
- Ola Invernal
- Convocatorias
- Honorarios
- Estratificación

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



Durante el I trimestre de 2016 el 97% de las PQRSD recibidas fueron resueltas oportunamente.



TERMINOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	Porcentaje
OPORTUNOS	1250	12	40	1	2	1305	97%
VENCIDOS	37	0	1	0	0	38	3%
TOTAL PQRSD I TRIMESTRE 2016						1343	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 30 de enero de 2016



Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas I Trimestre 2016

En el primer trimestre de 2016 se tramitaron un total de 1,548 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 31%, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 69% del total. Este tipo de requerimientos atiende a lo realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico.

CERTIFICACIONES	I TRIMESTRE			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	189	106	65	360
Población Municipal, Departamental o Nacional	5	1	4	10
Tasa de Desempleo	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	7	70	38	115
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0	0	0
Importancia Económica	0	0	0	0
TOTAL CERTIFICACIONES	201	177	107	485
SOLICITUDES DE INFORMACION	270	388	405	1063
TOTAL RESPUESTAS	471	565	512	1548



Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística I Trimestre



Los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 34 traslados de peticiones de información estadística por competencia a otras entidades.

TRASLADOS POR COMPETENCIA I TRIMESTRE 2016					
DANE CENTRAL	CENTRO OCCIDENTE	NOROCCIDENTE	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUROCCIDENTE
30	1	2	0	1	0

El 88% se realizaron en el CIAC de Dane Central, el 6% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 3% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente y el 3% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte.





**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia