

INFORME DE PQRS III 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 julio al 30 de septiembre 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 III trimestre de 2016 en materia de PQRSD.



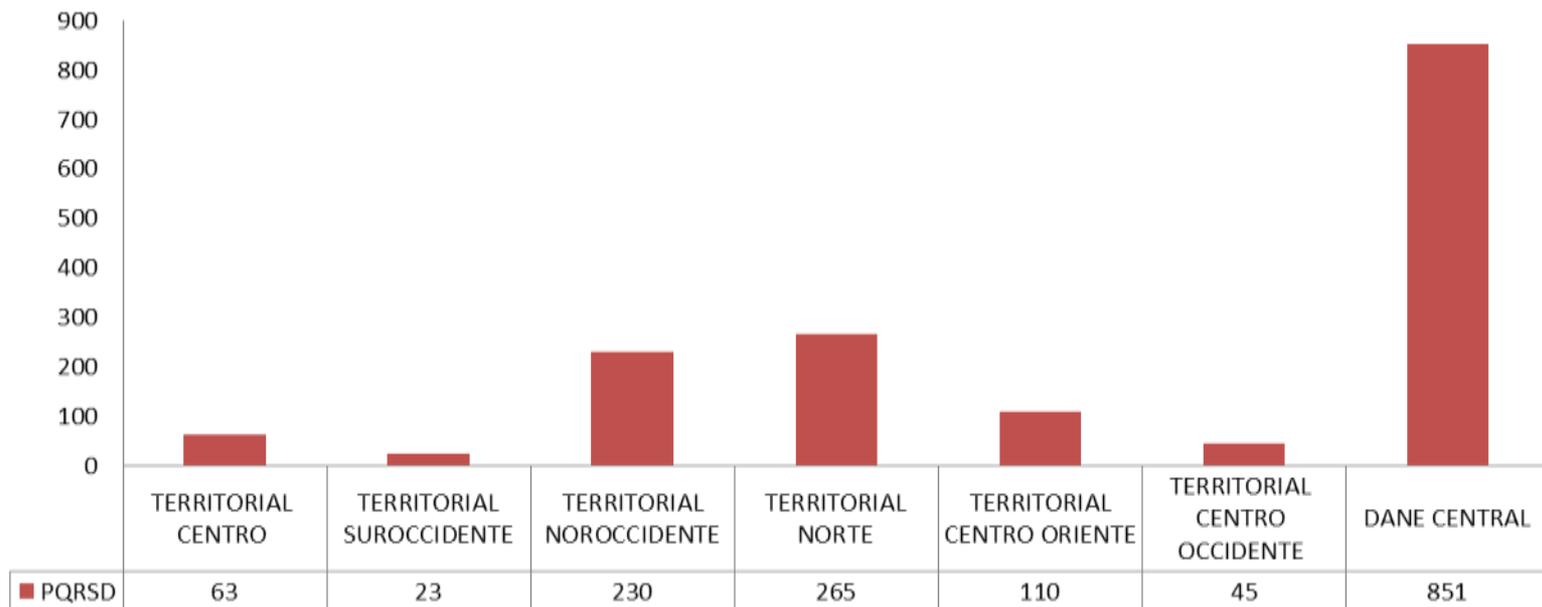


Durante el III trimestre de 2016 se recibieron 1.587 PQRSD.

TERRITORIALES	III TRIMESTRE						TOTAL III TRIMESTRE	
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
TERRITORIAL CENTRO	60	3	0	0	0	63	4%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	23	0	0	0	0	23	1%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	226	1	3	0	0	230	14%	
TERRITORIAL NORTE	265	0	0	0	0	265	17%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	110	0	0	0	0	110	7%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	44	1	0	0	0	45	3%	
DANE CENTRAL	724	4	120	0	3	851	54%	
TOTAL NACIONAL	1452	9	123	0	3	1587	100%	



De las 1,419 PQRSD, el 54% se recibieron en DANE Central, el 17% en la Territorial Norte, el 14 % en la Territorial Noroccidente, el 7% en la Territorial Centro Oriente, el 4% en la territorial Centro, el 3% en la Territorial Centro Occidente y el 1% en la Territorial Suroccidente.

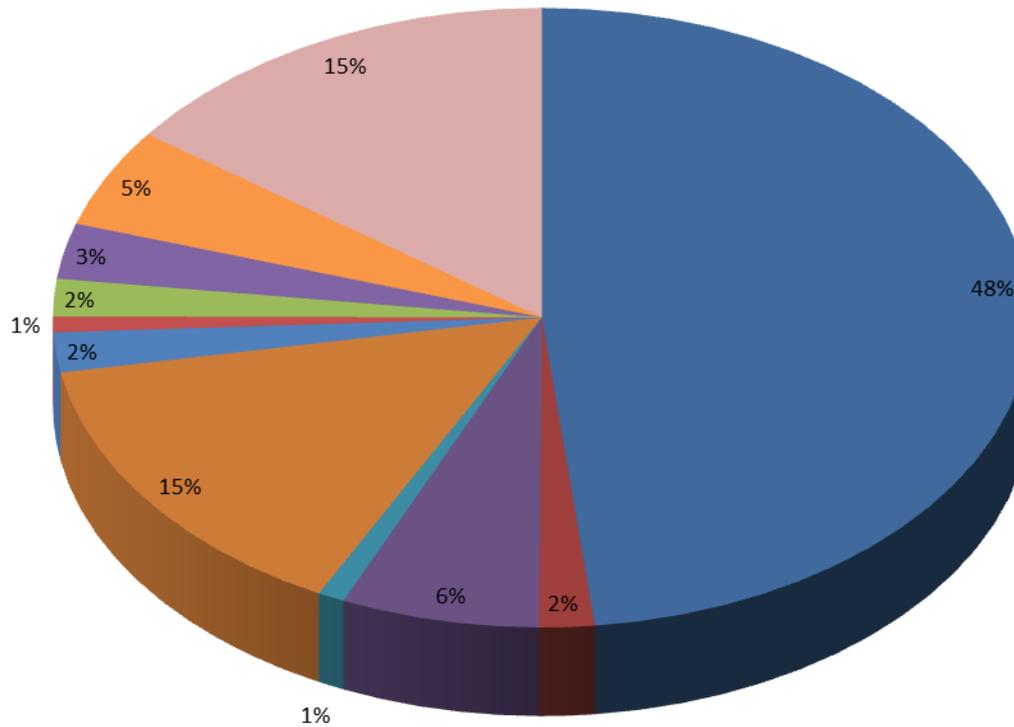


En el III Trimestre de 2016 los temas mas frecuentes de las PQRSD recibidas son: el 48% Certificaciones, el 15% Otros, el 15% Encuestas, el 7% Convocatorias, el 5% Estratificación.

TEMA	III TRIMESTRE					TOTAL TRIMESTRE
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
Certificaciones	765	0	1	0	0	766
Competencia Otras Entidades	3	0	26	0	0	29
Consultas	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	80	0	24	0	0	104
Copias	14	0	0	0	0	14
Encuestas	173	3	55	0	1	232
Gestión Contractual	31	0	2	0	0	33
Honorarios	9	0	4	0	0	13
Información Censal	30	0	1	0	0	31
Información Estadística	46	0	0	0	0	46
Ola Invernal	0	0	0	0	0	0
Estratificación	82	0	0	0	0	82
Página Web	0	0	0	0	0	0
Otros	219	6	10	0	2	237
TOTAL	1452	9	123	0	3	1587

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



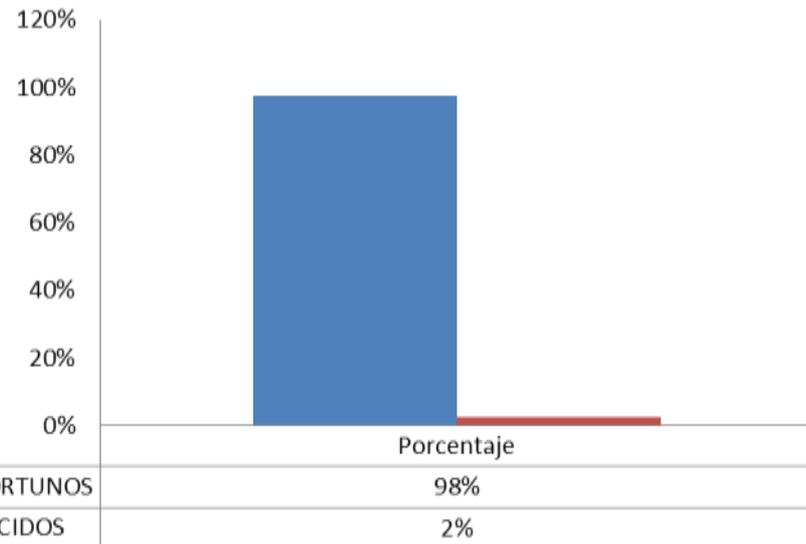


- Certificaciones*
- Competencia Otras Entidades
- Convocatorias
- Copias
- Encuestas
- Gestión Contractual
- Honorarios
- Información Censal
- Información Estadística
- Estratificación
- Otros

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



Durante el III trimestre de 2016 el 98% de las PQRSD recibidas fueron resueltas oportunamente.



TERMINOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	Porcentaje
OPORTUNOS	1421	9	117	0	3	1550	98%
VENCIDOS	31	0	6	0	0	37	2%
TOTAL PQRSD III TRIMESTRE 2016						1587	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 julio al 30 de septiembre de 2016.



DANE
Para saber más



Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas III Trimestre 2016

En el III trimestre de 2016 se tramitaron un total de 4,825 peticiones en los Centros de Información y Atención al ciudadano ubicados en las Sedes de las territoriales y Dane Central.

Las certificaciones constituyeron el 79%, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 21% del total. Este tipo de requerimientos atiende al realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico.

III TRIMESTRE				
CERTIFICACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Indice de Precios al Consumidor I.P.C.	83	66	111	260
Población Municipal, Departamental o Nacional	1157	0	0	1157
Tasa de Desempleo	0	0	0	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	5	7	12	24
Tasa de Mortalidad Infantil	1158	0	0	1158
Importancia Económica	1225	0	0	1225
TOTAL CERTIFICACIONES	3628	73	123	3824
SOLICITUDES DE INFORMACION	252	338	411	1001
TOTAL RESPUESTAS	3880	411	534	4825



Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas III Trimestre 2016

- Se evidencia un aumento en el número de certificaciones tramitadas del III trimestre con respecto a los trimestres anteriores. Situación derivada del proceso de certificaciones emitidas a las autoridades departamentales y municipales en términos de población, mortalidad e importancia económica en el mes de julio de 2016.
- Se presenta una disminución en el III trimestre de las certificaciones tramitadas de Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación con respecto a los trimestres anteriores, debido a la implementación del Sistema de Identificación de Sedes Educativas – SISE, el cual tiene como objetivo solventar dos procesos estratégicos: El trámite de asignación de los códigos DANE y las consultas básicas y masivas para la notificación de los códigos DANE que identifican las sedes educativas.
<http://geoportal.dane.gov.co/SISE/sise>
- Se presenta una disminución en el III trimestre en las peticiones de información tramitadas frente a los trimestres anteriores, debido a la implementación del canal de atención “CHAT”, el cual permite un acercamiento inmediato de los ciudadanos con la información estadística producida y difundida por la entidad.

Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística III Trimestre



Los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 50 traslados de peticiones de información estadística por competencia a otras entidades.

TRASLADOS POR COMPETENCIA III TRIMESTRE 2016					
DANE CENTRAL	CENTRO OCCIDENTE	NOROCCIDENTE	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUROCCIDENTE
39	0	1	6	1	3

El 78% se realizaron en el CIAC de Dane Central, el 12% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 6% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente y el 2 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte.





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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia