

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD

Informe Ejecutivo – II Trimestre 2017

Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

Bogotá, Colombia

www.dane.gov.co



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 abril al 30 de junio de 2017.

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 II trimestre de 2017 en materia de PQRSD.

TOTAL PQRSD II TRIMESTRE 2017

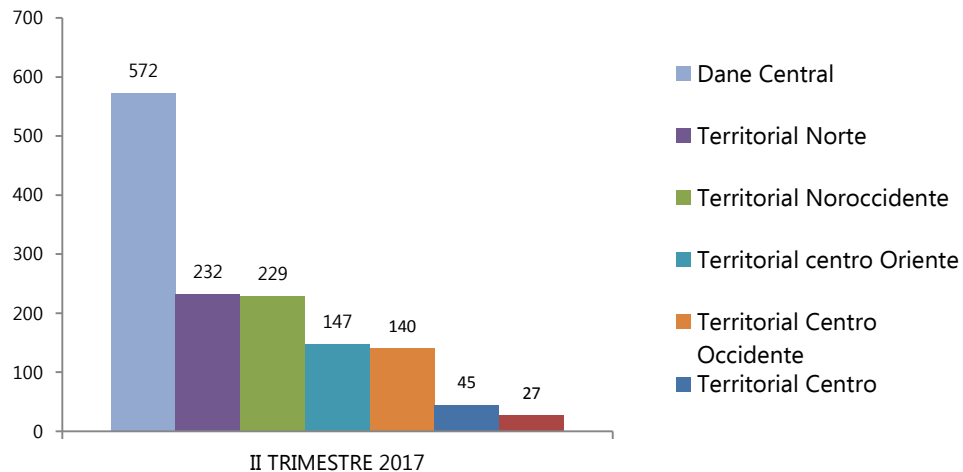
TERRITORIALES	II TRIMESTRE						TOTAL II TRIMESTRE	
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
TERRITORIAL CENTRO	42	3	0	0	0	45	3%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	26	0	0	0	1	27	2%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	228	1	0	0	0	229	16%	
TERRITORIAL NORTE	231	1	0	0	0	232	17%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	147	0	0	0	0	147	11%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	140	0	0	0	0	140	10%	
DANE CENTRAL	519	8	37	0	8	572	41%	
TOTAL NACIONAL	1333	13	37	0	9	1392	100%	



Durante el II trimestre de 2017 se recibieron 1392 PQRSD, de las cuales 1333 son peticiones, 13 son quejas, 37 son reclamos y 9 son denuncias.

PQRS D II TRIMESTRE 2017

TERRITORIALES – DANE CENTRAL



Durante el II trimestre de 2017 el 41,09% de las PQRS D se recibieron en DANE Central, 16,67% en la Territorial Norte, el 16,45% en la Territorial Noroccidente, el 10,56% en la Territorial Centro Oriente, el 10,06% en la Territorial Centro Occidente, el 3,23% en la Territorial Centro y el 1,94% en la Territorial Suroccidente.

PQRS D POR FINALIDAD

II TRIMESTRE 2017

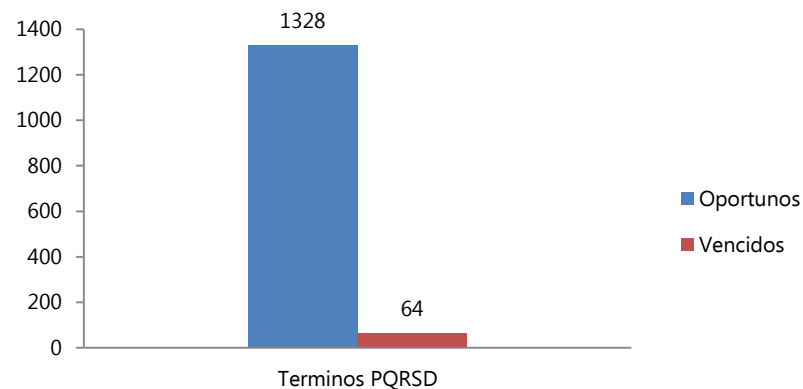
TEMA	II TRIMESTRE					TOTAL TRIMESTRE
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
Certificaciones	832	2	1	0	0	835
Competencia Otras Entidades	1	0	0	0	0	1
Consultas	0	0	0	0	0	0
Convocatorias	106	1	3	0	1	111
Copias	4	0	0	0	0	4
Encuestas	102	1	20	0	0	123
Gestión Contractual	5	0	1	0	0	6
Honorarios	1	0	0	0	0	1
Información Censal	15	0	0	0	0	15
Información Estadística	72	1	1	0	0	74
Ola Invernal	1	0	0	0	0	1
Estratificación	14	0	0	0	0	14
Página Web	0	0	0	0	0	0
Otros	180	8	11	0	8	207
TOTAL	1333	13	37	0	9	1392

En el II Trimestre de 2017 los temas mas frecuentes de las 1392 PQRS D recibidas son: el 60% Certificaciones, el 15% Otros, el 9% Encuestas, el 8% convocatorias, el 5% información estadística, el 1% Información Censal y el 1% Estratificación.

TERMINOS PQRSO II TRIMESTRE 2017

TERRITORIALES - DANE CENTRAL

En el II trimestre de 2017 de las 1392 PQRSO recibidas, 1328 fueron resueltas oportunamente. Esto corresponde al 95% de total de las solicitudes.



Términos	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	Porcentaje
Oportunos	1277	11	32	0	8	1328	95%
Vencidos	56	2	5	0	1	64	5%
TOTAL PQRSO II TRIMESTRE 2017						1392	100%

Fuente: DIMCE.

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 abril al 30 de junio de 2017.



Fuente: DIMCE.

PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS II TRIMESTRE 2017

II TRIMESTRE 2017		
PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS	Certificación Índice de Precios al Consumidor IPC.	208
	Certificación Población Municipal, Departamental o Nacional	0
	Certificación Tasa de Desempleo	0
	Certificación Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	4
	Certificación Tasa de Mortalidad Infantil	0
	Certificación Importancia Económica	937
	TOTAL CERTIFICACIONES	1.149
	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1687
	TOTAL	2836

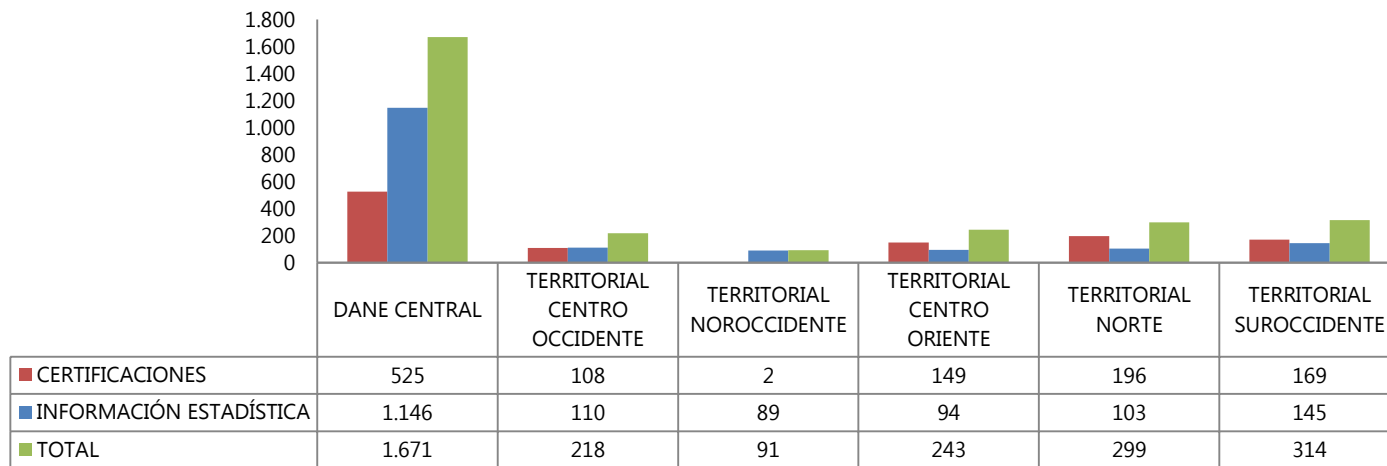
En el II trimestre de 2017 se tramitaron un total de 2836 peticiones de información estadística y certificaciones en los Centros de Información y Atención al Ciudadano ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central. Las certificaciones constituyeron el 41% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 59%. Este tipo de peticiones atiende a lo realizado por los usuarios a través de correo físico o medio electrónico.

TOTAL DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS I SEMESTRE 2017

CERTIFICACIONES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	306	208
Población Municipal, Departamental o Nacional	0	0
Tasa de Desempleo	1	0
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	14	4
Tasa de Mortalidad Infantil	0	0
Importancia Económica	0	937
TOTAL CERTIFICACIONES	321	1149
SOLICITUDES DE INFORMACION	1470	1687
TOTAL RESPUESTAS	1791	2836
	4627	

En el I semestre de 2017 se tramitaron un total de 4627 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. Para el II trimestre hubo un incremento de 1045 peticiones de información estadística y certificaciones tramitadas.

PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS II TRIMESTRE 2017



En el II trimestre de 2017 de las 2.836 peticiones de información estadística y certificaciones, el 58,92% fueron tramitadas en CIAC de Dane Central, el 11,07% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 10,54 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte, el 8,57% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 7,69% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente y el 3,21% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA II TRIMESTRE 2017 TERRITORIALES – DANE CENTRAL

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA - II TRIMESTRE 2017

DANE CENTRAL	36
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	8
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	5
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	4
TERRITORIAL NORTE	3
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	2
TOTAL	58

En el II trimestre de 2017 los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 58 traslados por competencia. El 62,1% fueron realizados en el CIAC de Dane Central, el 13,8% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente, el 8,6% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 6,9% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 5,2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte y el 3,4% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ENTIDAD	N° de Traslados
Aeronáutica Civil De Colombia	1
Agencia Nacional De Hidrocarburos	1
Alcaldía De Medellín	2
Archivo General de la Nación	1
Banco de la República de Colombia	4
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal de Cali	1
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - DIAN	5
Federación Colombiana De Municipios	1
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF	1
Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC	3
Instituto Nacional De Medicina Legal Y Ciencias Forenses	1
Migración Colombia	2
Ministerio De Educación Nacional	1
Ministerio De Salud Y Protección Social	6
Ministerio de Trabajo	2
Ministerio de Transporte	1
Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio De Colombia	2

Fuente: DIMCE.

TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ENTIDAD	N° de Traslados
Procolombia	2
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía de Campamento	1
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía de Bucaramanga	1
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía de Ibagué	1
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía de Manizales	1
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía de Riohacha	1
Secretaria de Planeación Municipal- Alcaldía Dos Quebradas	1
Secretaria de Planeación Municipal - Alcaldía de Soacha	1
Secretaria de Planeación y TIC - Gobernación de Tolima	1
Secretaria de Salud Municipal - Alcaldía de Cali	1
Secretaria Distrital de Salud	1
Superintendencia de Sociedades	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2
Superintendencia Financiera	1
Unidad De Planeación Minero Energética	2
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD	3
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	2

Fuente: DIMCE.



@DANEColombia



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia