

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

---

Enero - Abril de 2018

DIMCE - GIT Información y Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C - Colombia

Mayo, 30, 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 enero – abril de 2018, 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 Enero – Abril 2018

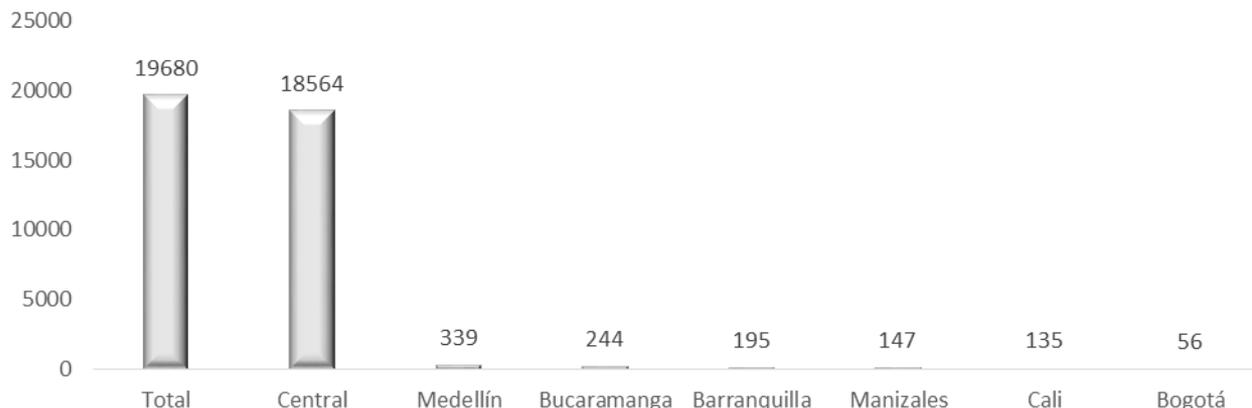
## DIMCE - PQRSD

PQRSD	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total	%
Dependencia							
Central	18564	6	83	0	1	18654	94,32
Barranquilla	195	0	0	0	0	195	0,99
Bogotá	56	1	0	0	0	57	0,29
Bucaramanga	244	0	0	0	0	244	1,23
Cali	135	1	2	0	0	138	0,70
Manizales	147	0	0	0	0	147	0,74
Medellín	339	4	0	0	0	343	1,73
Total	19680	12	85	0	1	19778	100
%	99,50	0,06	0,43	0	0,01	100	

# Total derechos de petición cuatrimestre Enero – Abril 2018 por territorial

DIMCE - PQRSD

## Total derechos de petición a nivel nacional para el período Enero - Abril de 2018



Central 94,3%

Medellín 1,7%

Bucaramanga 1,2%

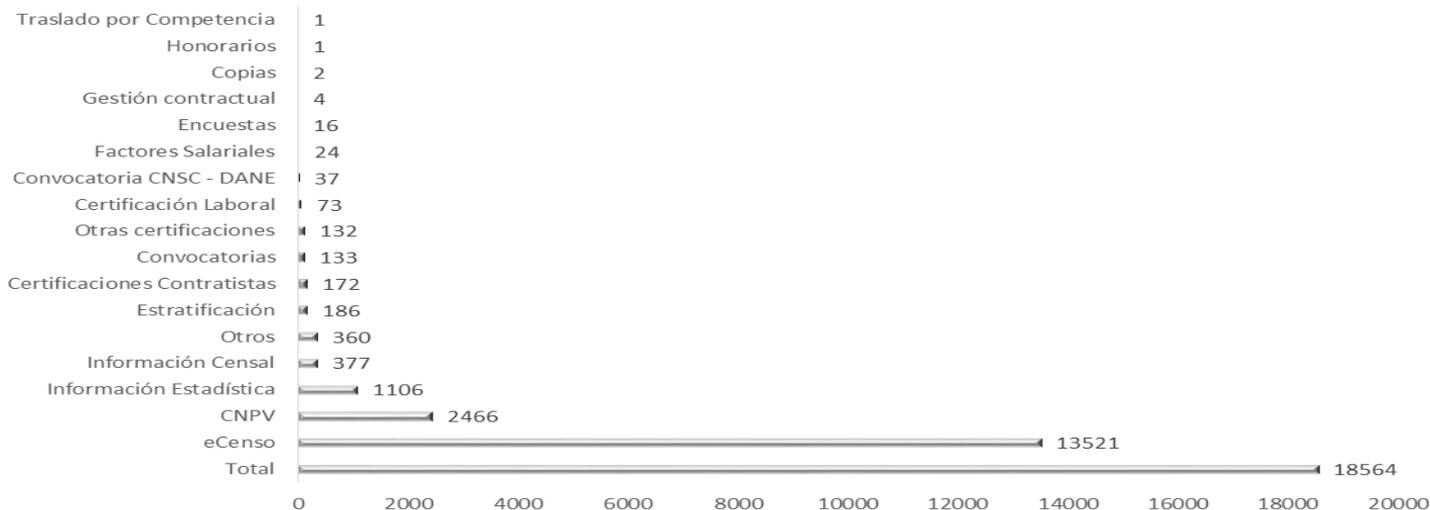
Barranquilla 1,0%

Manizales y Cali representan el 0,75% y 0,69% respectivamente

# Derechos de petición de mayor frecuencia en el cuatrimestre Enero – Abril 2018

## DIMCE - PQRSD

### Peticiones recibidas en el nivel central en el periodo Enero - Abril de 2018



eCenso 72,83%

CNPV 13,28%

Información estadística 5,96%

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

Fuente: DANE

# PQRSD Oportunas y fuera de términos Enero - Abril 2018 por territorial y central

## DIMCE - PQRSD

**PQRSD oportunas y fuera de terminos a nivel de  
central y territoriales en el período enero - abril 2018**



En el periodo en estudio el nivel central respondió oportunamente el 92,07% de las solicitudes radicadas a nivel nacional, fuera de términos el 98,97%. Medellín y Barranquilla presentaron una oportunidad del 2,38% y 1,81% respectivamente.

Fuente: DANE.

# PQRSD Oportunas y fuera de términos Enero - Abril 2018 por territorial y central

## DIMCE - PQRSD

Territorial	Central	Medellín	Barranquilla	Bucaramanga	Manizales	Cali	Bogotá	Total	%
Oportuno	13177	342	260	245	147	134	6	14311	71,91
Fuera de términos	5534	1	0	1	0	3	52	5591	28,09
<b>Total</b>	<b>18711</b>	<b>343</b>	<b>260</b>	<b>246</b>	<b>147</b>	<b>137</b>	<b>58</b>	<b>19902</b>	<b>100</b>
%	94,02	1,72	1,31	1,24	0,74	0,69	0,29	100	

Se destacan las territoriales Barranquilla y Manizales en la oportunidad para con las solicitudes realizadas por la ciudadanía, por el contrario la territorial Bogotá el 89,65% de las solicitudes están fuera de términos en el período analizado.

# PQRSD vencidas cuatrimestre Enero - Abril 2017 por territorial y central

## DIMCE - PQRSD

### PQRSD vencidas por dependencia a nivel nacional



DIG 72,83%

Censos  
13,8%

Fuente: DANE.

# Consolidado Nacional PQRSD

## Enero - Abril 2018

### DIMCE - PQRSD

#### PQRSD consolidado nacional enero - abril de 2018



Para el periodo enero – abril de 2018 se radicaron 19778 solicitudes, el 94,31% se presentaron en el nivel central.

Fuente: DANE.



# GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRÁTÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia