

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo 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 primer trimestre de 2015 en materia de PQRS.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



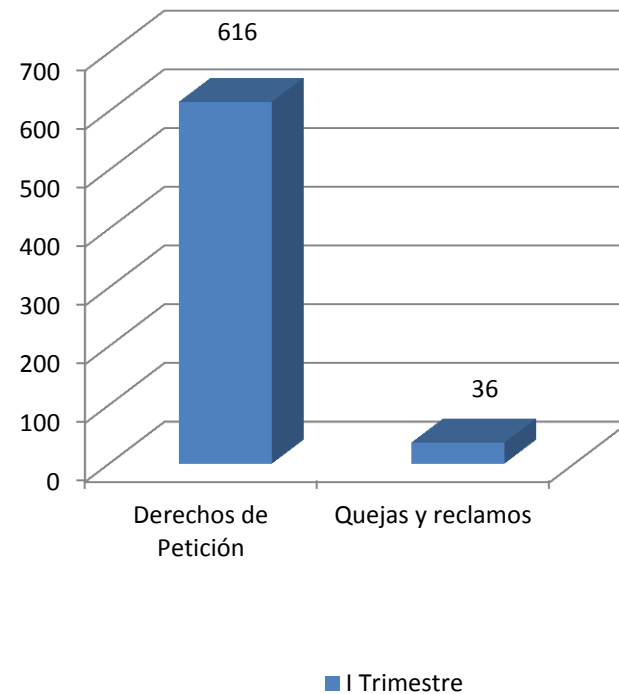
DANE
Para tomar decisiones



PQR y Derechos de Petición

Total Nacional . Ene – mar 2015

Durante el primer trimestre de 2015 se recibieron un total de 652 solicitudes, tipificadas como derechos de petición y quejas y reclamos



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



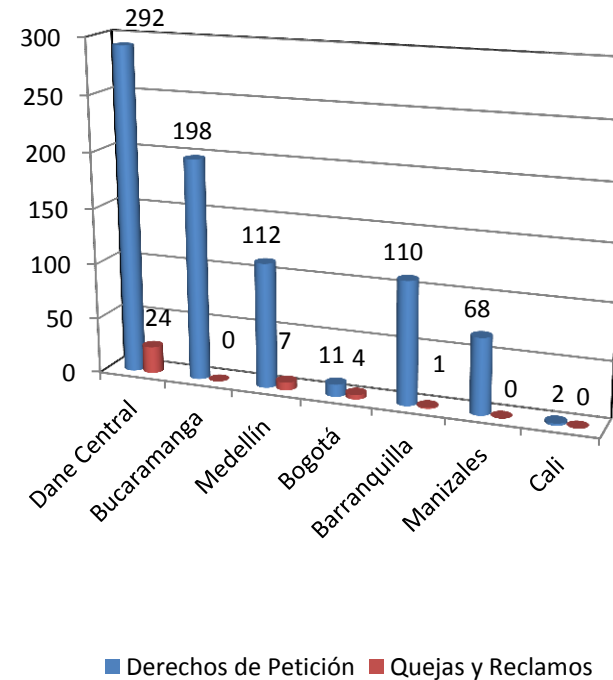
DANE
Para tomar decisiones



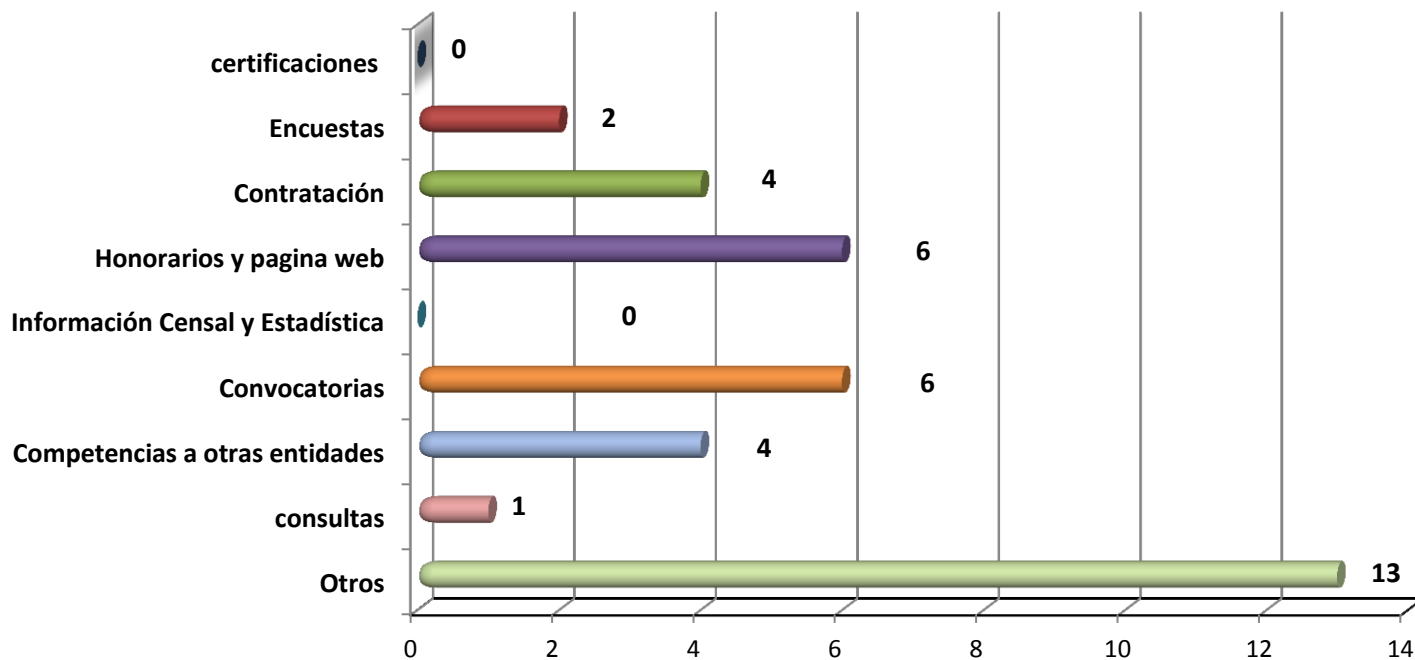
PQR y Derechos de Petición

DANE Central y Territoriales

El mayor volumen de PQR y Derechos de Petición, correspondientes al primer trimestre de 2015 se recibió a nivel de DANE Central, con un total de 316 solicitudes. En su orden y por territoriales de la entidad, se sucedieron Bucaramanga, Medellín, Bogotá, Barranquilla, Manizales y Cali



Causas más frecuentes de PQR



@DANE_Colombia



/DANEColombia



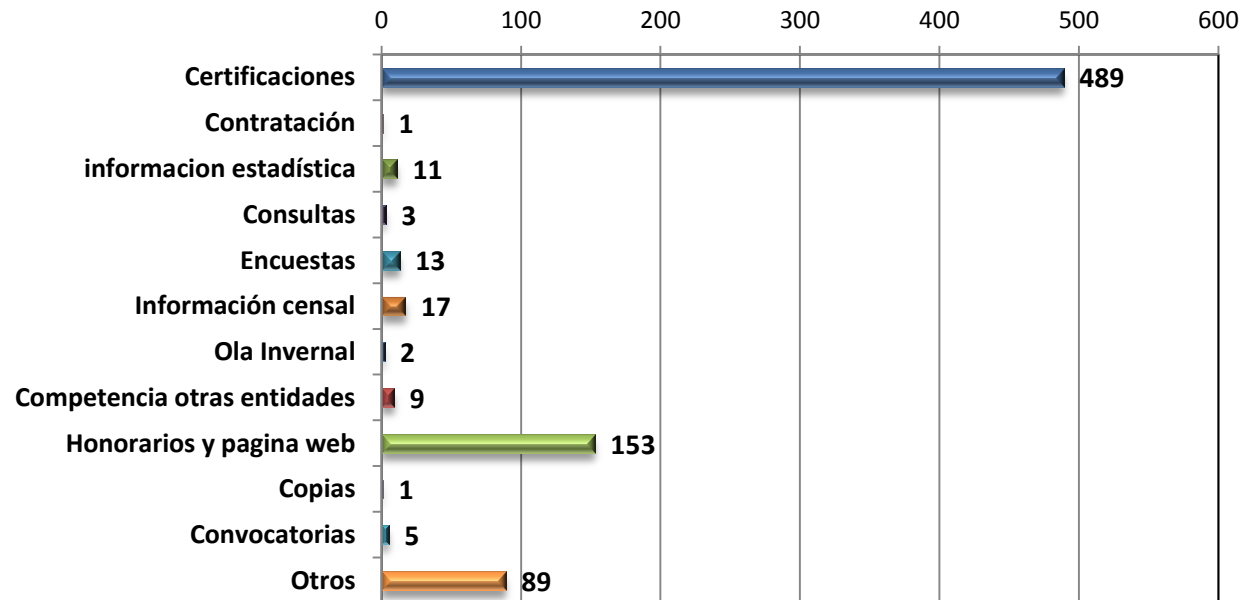
/DANEColombia



DANE
Para tomar decisiones



Causas más frecuentes Derechos de Petición



Certificaciones y solicitudes de información tramitadas

En el primer trimestre de 2015 se recibieron un total de 1,856 solicitudes, tipificadas como certificaciones e información estadística de carácter general. Las certificaciones constituyeron el 33% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las solicitudes de información estadística significaron el 67%. Este tipo de requerimientos atiende al realizado por los usuarios a través de correo físico o por medio electrónico

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA	
Columna1	
BANCOS DE DATOS - OFICINAS TERRITORIALES SEDES - SUBSEDES - CENTROS DE INFORMACIÓN Y VENTAS DIRECTAS	
AÑO 2015	
CERTIFICACIONES	CANTIDAD
Indice de Precios al Consumidor I.P.C.	454
Población Municipal, Departamental o Nacional	50
Tasa de Desempleo	1
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	94
Tasa de Mortalidad	22
Importancia Económica	0
TOTAL CERTIFICACIONES	621
SOLICITUDES DE INFORMACION ESTADISTICA	1.235
TOTAL RESPUESTAS	1.856



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



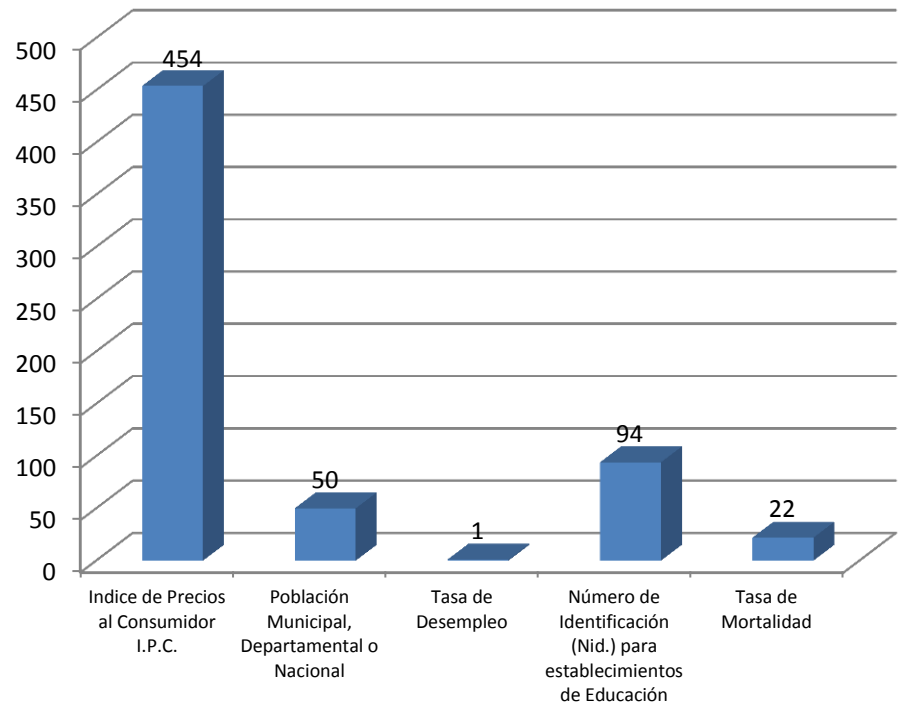
DANE
Para tomar decisiones



Volumen de Certificaciones Tramitadas

De las certificaciones solicitadas por los ciudadanos, que durante el primer trimestre sumaron en total 621, la de mayor frecuencia, atiende al Índice de precios al consumidor; la cual representó el 73% del total certificado.

Otro tipo de certificaciones que emite la entidad, se derivan de requerimientos de población, desempleo, tasa de mortalidad infantil y número de identificación para establecimientos educativos NID.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

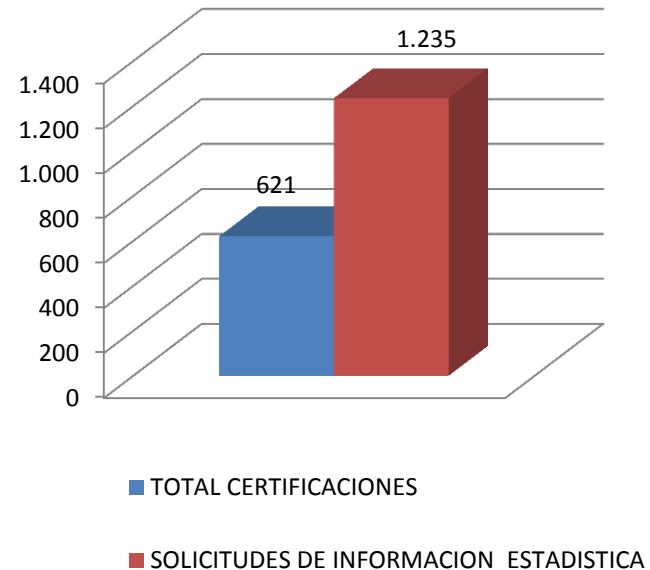


DANE
Para tomar decisiones



Certificaciones y solicitudes de información Tramitadas

La gráfica compara el volumen de solicitudes de información estadística, recibidas mediante correo físico o electrónico, durante el primer trimestre de 2015 (1.235 en total), contra las solicitudes tipo certificación (621); ambas relacionadas con las operaciones estadísticas que normalmente desarrolla la entidad.



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANE
Para tomar decisiones





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



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia