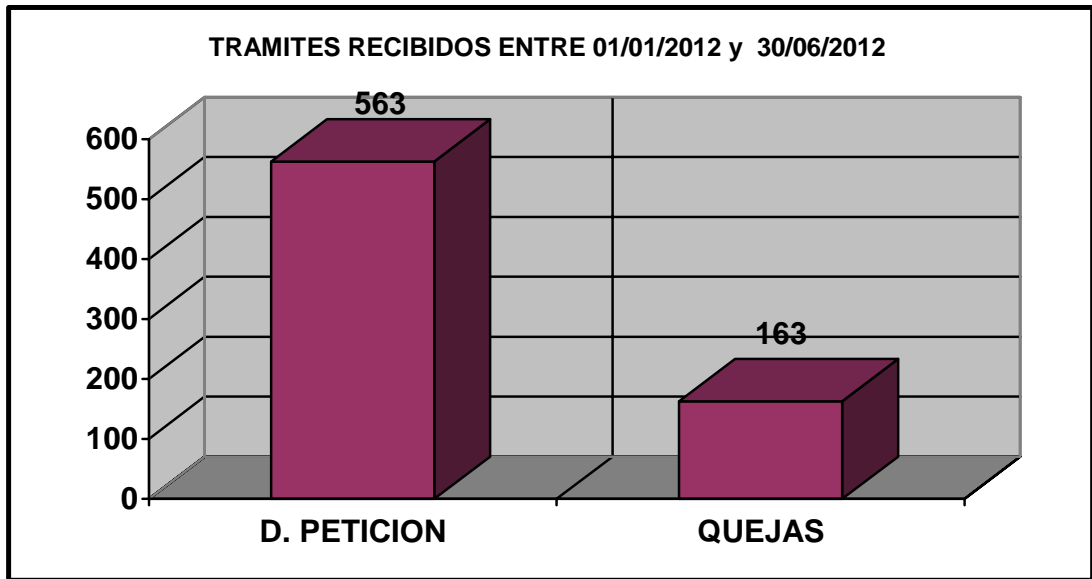
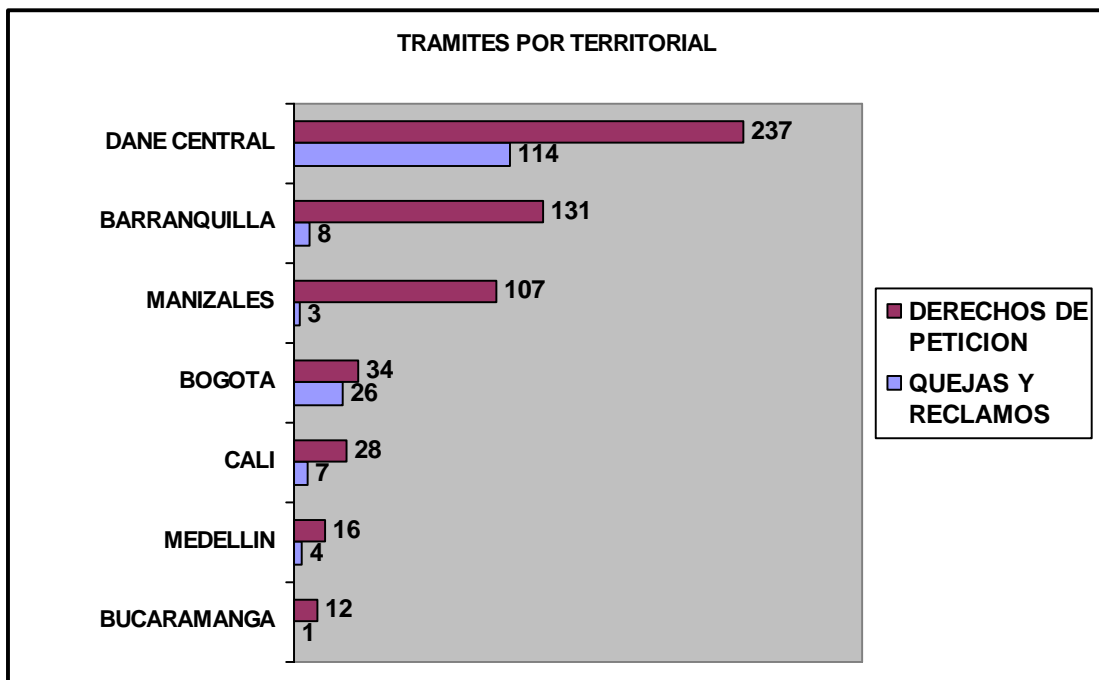


**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
INFORME I SEMESTRE 2012**

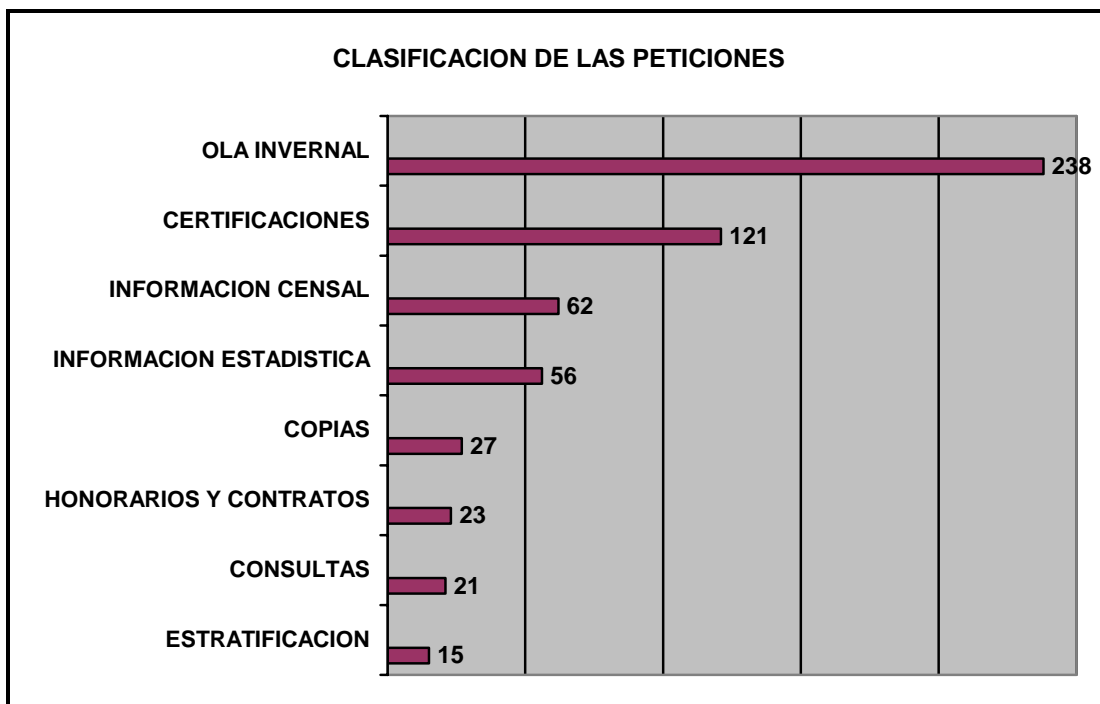


Durante el primer semestre de 2012, la Entidad a través de la Oficina Asesora Jurídica del DANE Central y las Direcciones Territoriales reportó los siguientes resultados: en total se atendieron quinientos sesenta y tres (563) Derechos de Petición y ciento sesenta y tres (163) Quejas y reclamos.



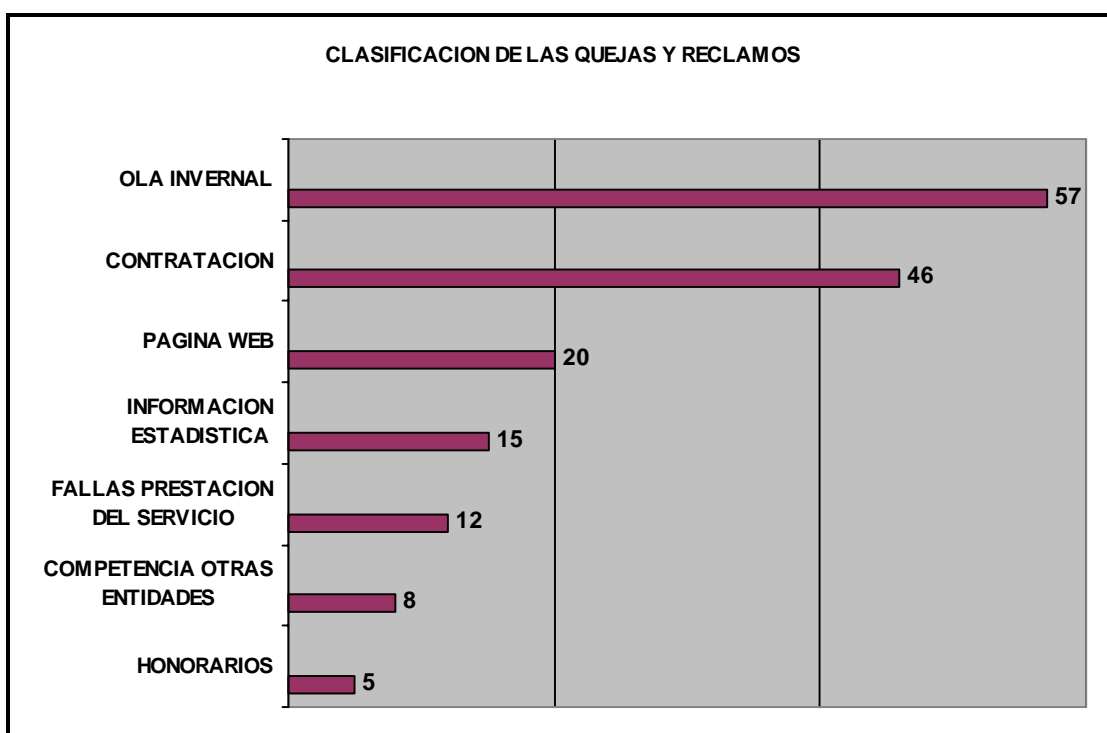
Prosperidad  
para todos

Las peticiones tramitadas por Territorial arrojaron los siguientes resultados: DANE Central tramitó 237, Territorial Barranquilla 131, Manizales 107, Bogotá 34, Cali 28, Medellín 16 y Bucaramanga 12. En relación con las Quejas y Reclamos DANE Central tramitó 114, Territorial Bogotá 26, Barranquilla 8, Cali 7, Medellín 4, Manizales 3 y Bucaramanga 1.



De los Derechos de Petición tramitados en el DANE Central se obtuvieron los siguientes resultados:

- Las Áreas que atendieron el mayor número de derechos de Petición fueron: *Censos y Demografía, Oficina Asesora Jurídica, Recursos Humanos y DIMPE.*
- Las peticiones más recurrentes están relacionadas con información sobre registro y ayudas para los damnificados por la Ola Invernal, certificaciones censales y laborales. Las demás peticiones tienen que ver con información y trámites propios de la actividad estadística y contractual de la entidad.



En relación con las Quejas y Reclamos se relaciona lo siguiente:

- Las quejas mas relevantes tienen que ver con solicitudes de información sobre registro y ayudas a damnificados por la Ola Invernal. Estas fueron trasladadas a la Unidad Nacional para la Gestión del riesgo de Desastres, competente para atender estas solicitudes.
- Las quejas sobre contratación están relacionadas con información sobre los procesos de selección de contratistas e inconvenientes a la hora de postularse para una investigación.
- Otras quejas corresponden a inconvenientes en el acceso a la información contenida en la página Web del DANE. Por su parte, las quejas clasificadas como fallas en el servicio corresponden a inconformidades con la prestación del servicio de información por parte de funcionarios de la Entidad y cuestionamientos a procedimientos aplicados por parte de encuestadores en algunas investigaciones.