



# INFORME DE PQRSD 2016



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



**DANE**  
Departamento Administrativo  
de Planeación



# 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 enero al 31 de diciembre 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 año 2016 en materia de PQRSD.



**DANE**  
Para saber más

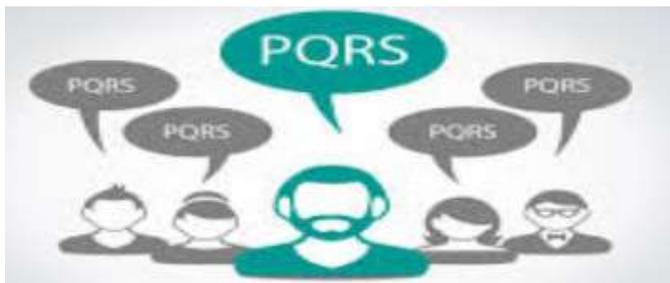


TERRITORIALES	2016						TOTAL 2016	
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
TERRITORIAL CENTRO	170	15	0	0	0	185	3%	
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	100	0	0	0	0	100	2%	
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	1244	6	7	0	0	1257	21%	
TERRITORIAL NORTE	1145	3	0	0	0	1148	19%	
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	593	1	0	0	0	594	10%	
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	262	4	1	0	0	267	4%	
DANE CENTRAL	2140	42	233	2	18	2435	41%	
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>5654</b>	<b>71</b>	<b>241</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>5986</b>	<b>100%</b>	

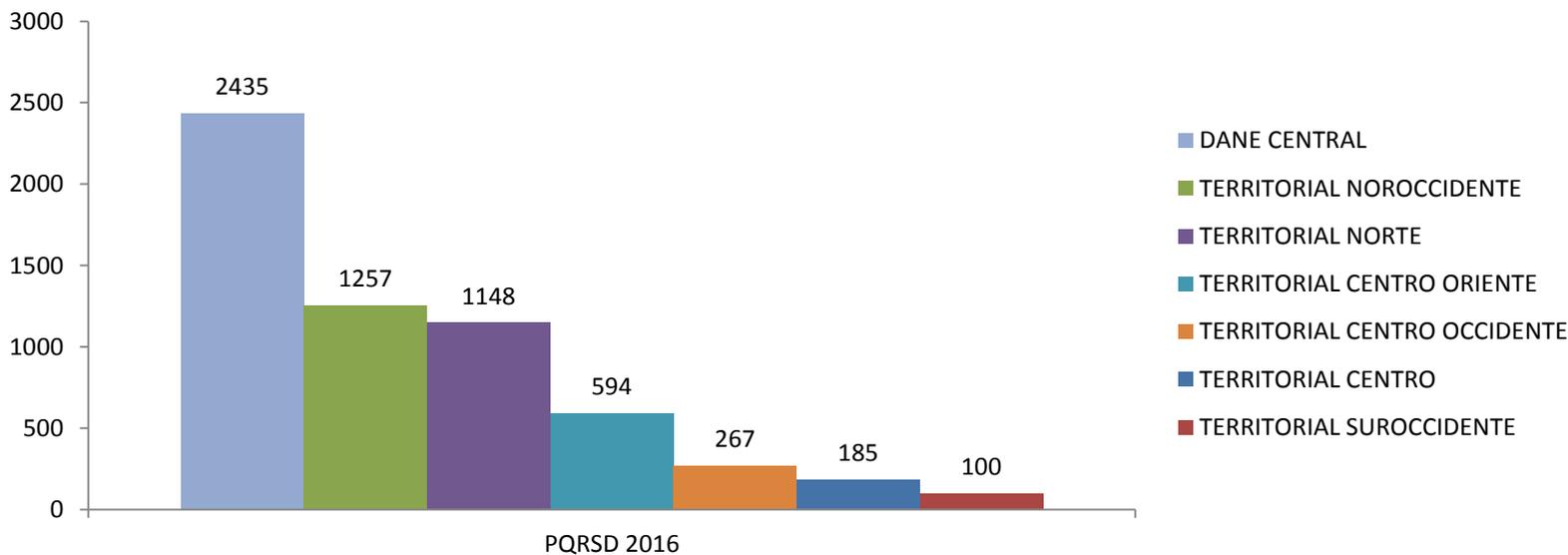


Durante el 2016 se recibieron 5986 PQRSD, de las cuales 5654 son peticiones, 71 son quejas, 241 son reclamos, 2 son sugerencias y 18 son denuncias.





Durante el 2016 el 41% de las PQRSD se recibieron en DANE Central, 21% en la Territorial Noroccidente, el 19% en la Territorial Norte, el 10 % en la Territorial Centro Oriente, el 4% en la Territorial Centro Occidente, el 3% en la Territorial Centro y el 2% en la Territorial Suroccidente.



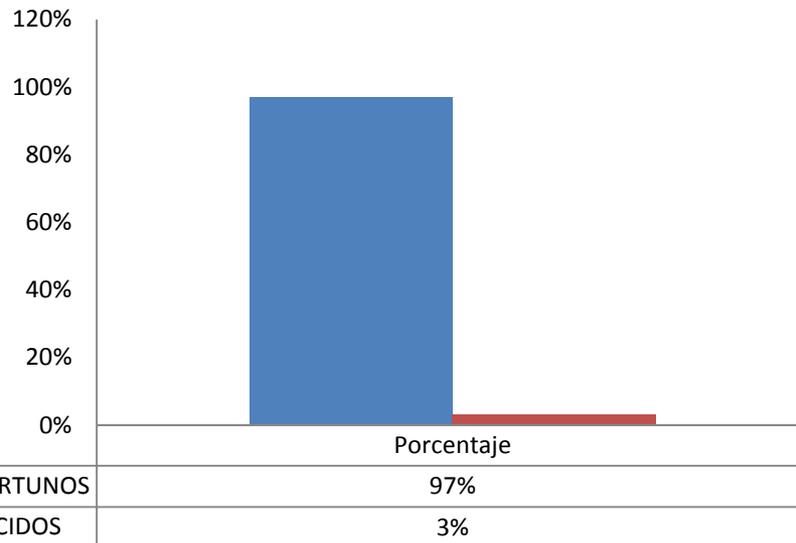
En el 2016 los temas mas frecuentes de las 5986 PQRSD recibidas son: el 63% Certificaciones, el 13% Otros, el 9% Encuestas, el 4% Estratificación, el 3% Convocatorias.

TEMA	2016					
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
<b>Certificaciones</b>	3773	0	2	0	0	3775
<b>Competencia Otras Entidades</b>	24	0	26	2	0	52
<b>Consultas</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Convocatorias</b>	132	9	46	0	0	187
<b>Copias</b>	48	0	0	0	0	48
<b>Encuestas</b>	380	19	111	0	1	511
<b>Gestión Contractual</b>	111	1	5	0	0	117
<b>Honorarios</b>	21	1	8	0	0	30
<b>Información Censal</b>	73	2	3	0	0	78
<b>Información Estadística</b>	125	1	3	0	0	129
<b>Ola Invernal</b>	6	0	0	0	0	6
<b>Estratificación</b>	245	1	2	0	0	248
<b>Página Web</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Otros</b>	716	37	35	0	17	805
<b>TOTAL</b>	5654	71	241	2	18	5986

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



Durante el 2016 el 97% de las PQRSD recibidas fueron resueltas oportunamente.



TERMINOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNOS	5498	71	218	2	17	5806	97%
VENCIDOS	156	0	23	0	1	180	3%
<b>TOTAL PQRSD AÑO 2016</b>						<b>5986</b>	<b>100%</b>

## 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 enero al 31 de diciembre de 2016



# Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas 2016

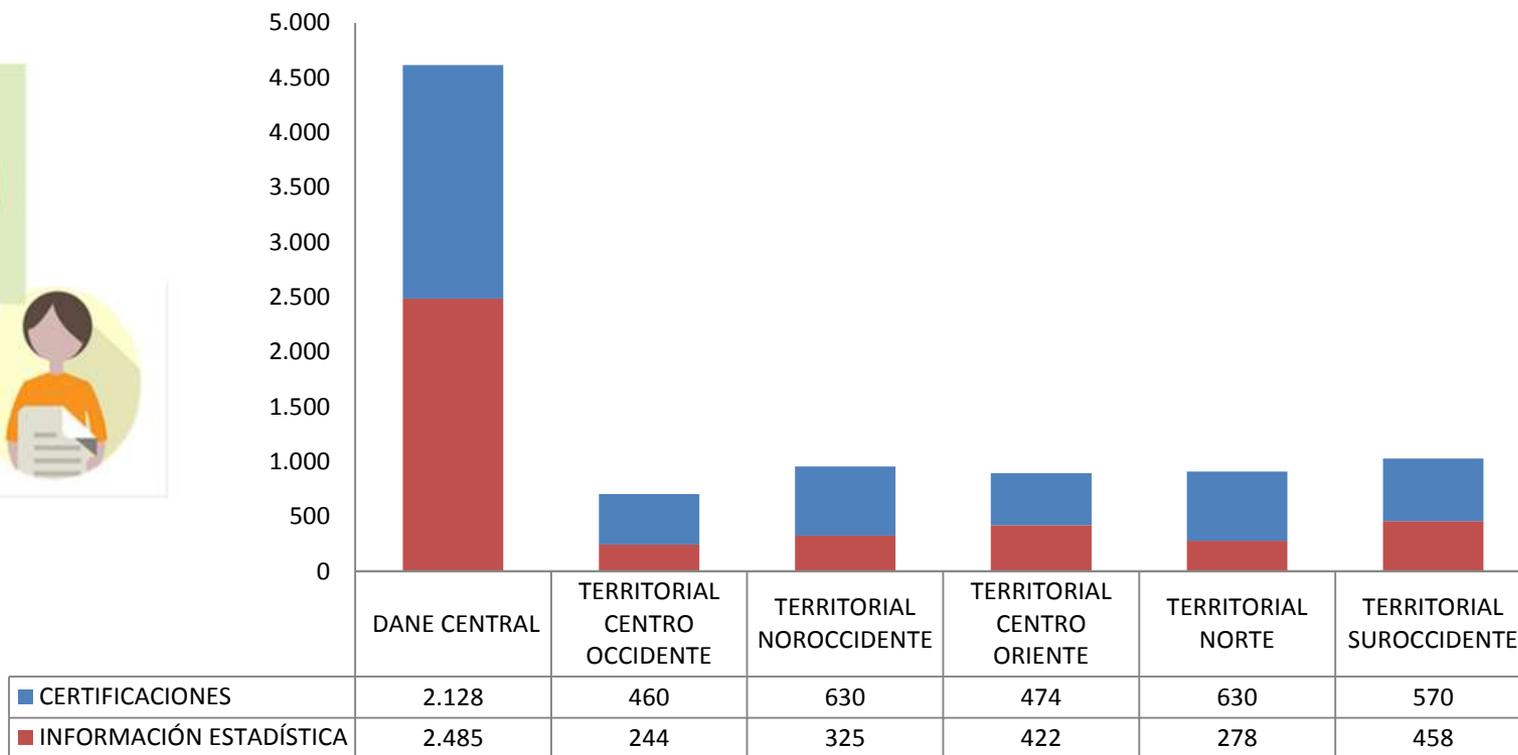
En el 2016 se tramitaron un total de 9104 peticiones de información estadística y certificaciones en los Centros de Información y Atención al Ciudadano ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central. Las certificaciones constituyeron el 54% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 46%. Este tipo de peticiones atiende a lo realizado por los usuarios a través de correo físico o medio electrónico.



PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS	2016	
	Certificación Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	1073
	Certificación Población Municipal, Departamental o Nacional	1167
	Certificación Tasa de Desempleo	0
	Certificación Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	269
	Certificación Tasa de Mortalidad Infantil	1158
	Certificación Importancia Económica	1225
	<b>TOTAL CERTIFICACIONES</b>	<b>4892</b>
	<b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA</b>	<b>4212</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>9104</b>



# Peticiones de Información Estadística y certificaciones Tramitadas 2016



En el 2016 de las 9,104 peticiones de información estadística y certificaciones, 50,67% fueron tramitadas en el CIAC de Dane Central, el 11,29% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 10,49% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 9,84% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 9,97% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte y el 7,73% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente.



# Traslados por Competencia de Peticiones de Información Estadística 2016

En el 2016 los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 181 traslados por competencia a otras entidades.



El 73% de los traslados por competencia se realizaron en el CIAC de Dane Central, el 10% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 10% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 3% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte y el 2% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA 2016					
DANE CENTRAL	CENTRO OCCIDENTE	NOROCCIDENTE	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUROCCIDENTE
133	3	18	18	3	6





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



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia