

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

---

Informe Ejecutivo – Cuatrimestre Mayo- Agosto  
2017

Bogotá, Colombia

Diciembre de 2017

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)



# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)



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 Mayo al 31 de agosto 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 cuatrimestre comprendido entre Mayo y Agosto de 2017 en materia de PQRSD.

# TOTAL PQRSD CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO DE 2017

TERRITORIAL	DERECHOS PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL CUATRIMESTRE	
CENTRO	44	0	0	0	0	44	2%
SUROCCIDENTE	28	0	0	0	0	28	1%
NOROCCIDENTE	374	2	0	0	0	376	16%
NORTE	418	1	0	0	0	419	18%
NORORIENTE	221	0	0	0	0	221	10%
CENTROOCCIDENTE	258	1	0	0	0	259	11%
DANE CENTRAL	923	17	35	0	4	979	42%
<b>TOTAL</b>	<b>2266</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2326</b>	<b>100%</b>

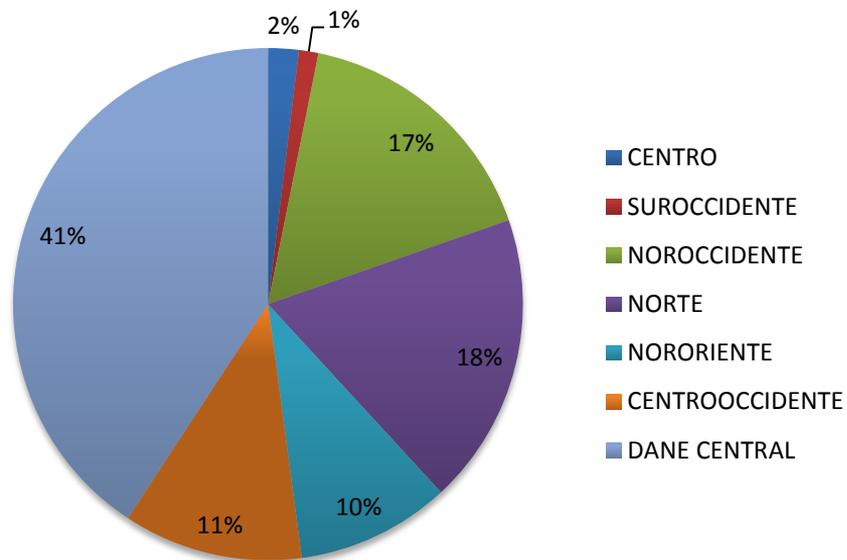
Durante el cuatrimestre Mayo – Agosto de 2017 se recibieron 2326 PQRSD, de las cuales 2266 son peticiones, 21 son quejas, 35 son reclamos y 4 son denuncias.



Fuente: DIMCE.

# PQRSD CUATRIMESTRE 2017

## TERRITORIALES – DANE CENTRAL



Durante el cuatrimestre Mayo – Agosto de 2017 de las PQRSD que se recibieron a nivel nacional, 44 corresponden a la territorial Centro, 28 a la territorial Suroccidente, 376 a la territorial Noroccidente, 419 a la territorial Norte, 221 a la territorial Nororiente, 259 a la territorial Centrooccidente y 979 a Dane Central

# PQRSD POR FINALIDAD CUATRIMESTRE 2017

CAUSA PQRSD CUATRIMESTRE MAYO - AGOSTO 2017

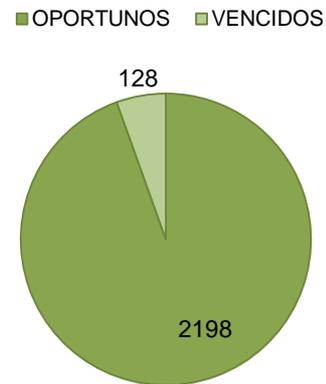
PQRSD	DERECHOS PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL	TOTAL
Certificaciones	1433	3	1	0	0	1437	61.78%
Competencia Otras Entidades	4	0	0	0	0	4	0.17%
Consultas	0	0	0	0	0	0	0.00%
Convocatorias	294	0	8	0	1	303	13.03%
Copias	4	0	0	0	0	4	0.17%
Encuestas	83	1	3	0	0	87	3.74%
Gestión Contractual	9	0	0	0	0	9	0.39%
Honorarios	48	0	1	0	0	49	2.11%
Información Censal	11	0	0	0	0	11	0.47%
Información Estadística	53	1	0	0	0	54	2.32%
Ola Invernal	1	0	0	0	0	1	0.04%
Estratificación	25	0	0	0	0	25	1.07%
Página Web	0	0	0	0	0	0	0.00%
Otros	301	16	22	0	3	342	14.70%
<b>TOTAL</b>	<b>2266</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2326</b>	<b>100.00%</b>

Durante el cuatrimestre Mayo – Agosto de 2017 los temas más frecuentes de las 2.326 PQRSD recibidas son: 61,98% certificaciones, 14,70% otros, 13,03% convocatorias, 3,74% encuestas, 2,32% información estadística, 2,11% honorarios, el 1,07% estratificación.

Fuente: DIMCE.

# OPORTUNIDAD PQRSD CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO 2017 TERRITORIALES Y DANE CENTRAL

Para el cuatrimestre Mayo – Agosto de 2017, en cuadro de apoyo (sistema 20) registran 2.326 pqrds de las cuales 2.198 en cuanto a oportunidad se considera recibieron respuesta en los tiempos establecidos de acuerdo a la finalidad y/o causa, y a 128 se les dio respuesta fuera de los días estipulados.

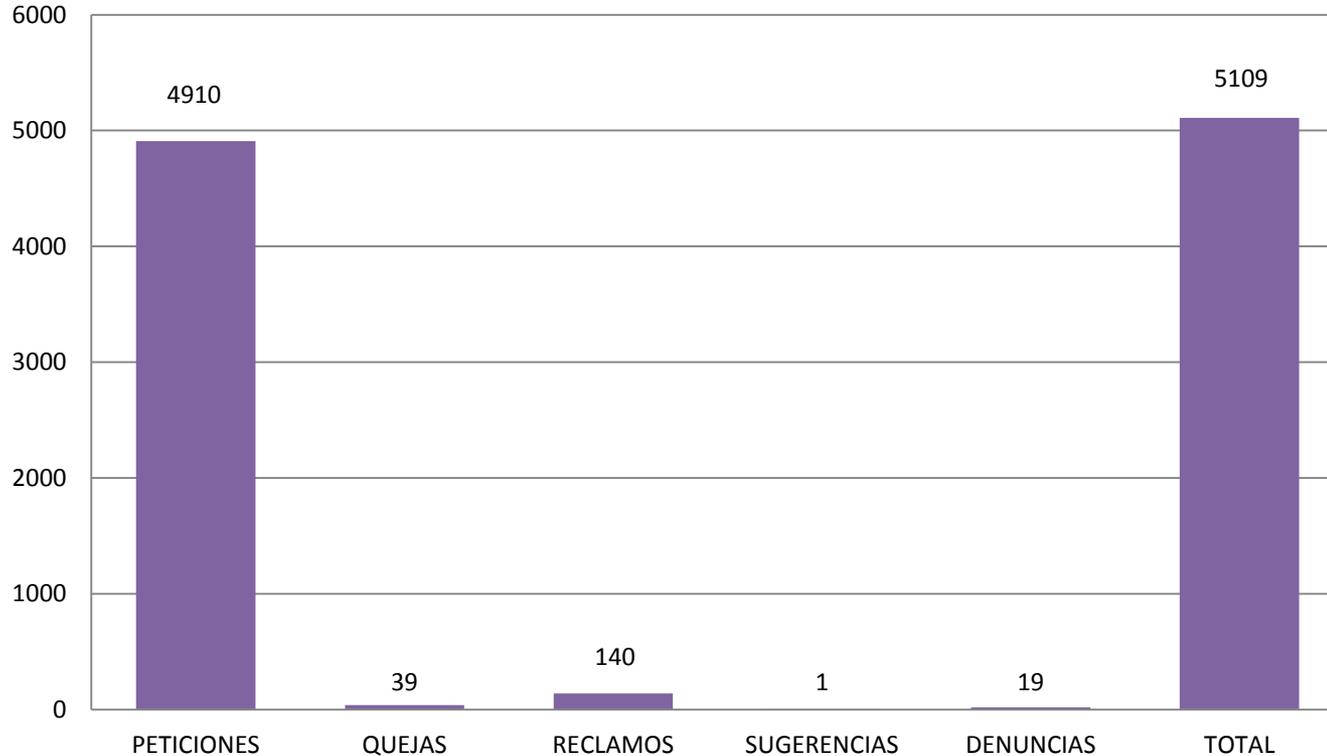


OPORTUNIDAD EN PQRSD POR TERRITORIAL EN EL CUATRIMESTRE MAYO - AGOSTO DE 2017

	DANE CENTRAL	NORTE	CENTRO	NORORIENTE	SUROCCIDENTE	CENTROCCIDENTE	NOROCCIDENTE	TOTAL	PORCENTAJE
Oportunos	855	419	43	221	27	259	374	2198	94%
Vencidos	124	0	1	0	1	0	2	128	6%
<b>TOTAL PQRSD CUATRIMESTRE</b>								<b>2326</b>	<b>100%</b>

Fuente: DIMCE.

# PQRS D PERIODO ENERO – AGOSTO DE 2017



# PETICIONES TRAMITADAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES



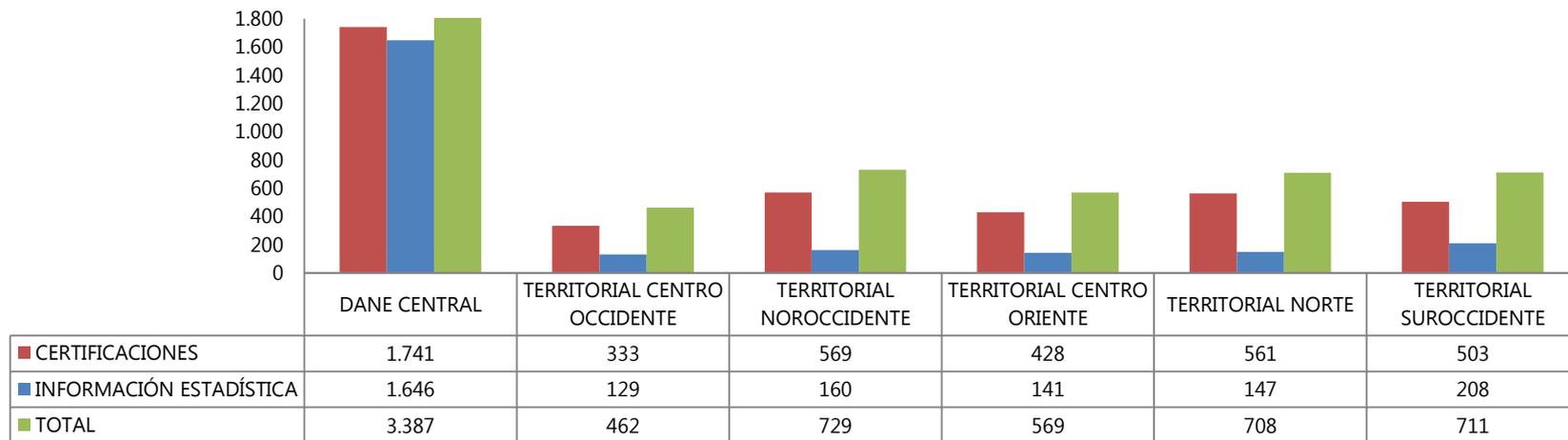
La Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, presenta el consolidado de peticiones de información estadística y certificaciones tramitadas en los Centros de Información y Atención al Ciudadano ubicados en las sedes de las Territoriales y Dane Central en el periodo comprendido del 2 de Mayo al 31 de Agosto de 2017.

# PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO 2017

CUATRIMESTRE MAYO -AGOSTO 2017		
PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y CERTIFICACIONES TRAMITADAS	Certificación Índice de Precios al Consumidor I.P.C.	312
	Certificación Población Municipal, Departamental o Nacional	1542
	Certificación Tasa de Desempleo	0
	Certificación Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	1
	Certificación Tasa de Mortalidad Infantil	1.156
	Certificación Importancia Económica	1.124
	<b>TOTAL CERTIFICACIONES</b>	<b>4.135</b>
	<b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA</b>	<b>2.431</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>6.566</b>

En el cuatrimestre comprendido entre Mayo y Agosto de 2017 se tramitaron un total de 6.566 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 63% del total requerido por los ciudadanos, mientras que las peticiones de información estadística significaron el 37%. 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 EN EL CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO 2017



En el cuatrimestre de las 6.566 peticiones de información estadística y certificaciones, el 51,58% fueron tramitadas en CIAC de Dane Central, el 11,10% en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente, el 10,83 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 10,78 % en el CIAC de la Sede Territorial Norte, el 8,67 % en el CIAC de la Sede Territorial Centro Oriente y el 7,04 % en el CIAC de la Sede Territorial Centro Occidente.

# TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA CUATRIMESTRES MAYO – AGOSTO DE 2017 TERRITORIALES – DANE CENTRAL

## TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA - CUATRIMESTRE MAYO - AGOSTO 2017

DANE CENTRAL	54
TERRITORIAL CENTRO OCCIDENTE	13
TERRITORIAL CENTRO ORIENTE	13
TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	6
TERRITORIAL NORTE	2
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	6
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

En el cuatrimestre en los Centros de Información y Atención al ciudadano - CIAC ubicados en las Sedes de las Territoriales y Dane Central realizaron 94 traslados por competencia. El 54% fueron realizados en el CIAC de Dane Central, el 13% en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Occidente, el 13 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Centro Oriente, el 6% en el CIAC de la Sede de la Territorial Suroccidente, el 6 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Noroccidente y el 2 % en el CIAC de la Sede de la Territorial Norte

# TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ENTIDAD	NUMERO DE TRASLADOS
Dirección Territorial IGAC	2
Migración Colombia	2
Ministerio de Salud	14
Ministerio de Relaciones Exteriores	1
Cámara de Comercio de Cúcuta	1
Aerocivil	2
Icfes	1
Invías	1
Minjusticia	1
Ministerio de Minas y Energía	1
Ministerio de Transporte	2
Policia Nacional	1
Colpensiones	2
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD	4
Gobernación de Antioquia	1
Alcaldía de Medellín	2
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	7
Banco de la República	6
Alcaldía de Cali	2
Archivo General de la Nación	1
Alcaldía de Colón - Génova	2
Superintendencia de Sociedades	1
Alcaldía de Choachí	1

Fuente: DIMCE.

# TRASLADOS POR COMPETENCIA DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ENTIDAD	NUMERO DE TRASLADOS
Alcaldía de Saldaña - Sec. Planeación	1
Unidad para las Víctimas	3
Alcaldía de Manizales - sec. Tránsito	1
Alcaldía de Circasia	2
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
Ministerio de Agricultura	1
Gobernación Caldas	1
Alcaldía de Pereira	1
Superservicios	2
Superfinanciera	2
Alcaldía de Soacha	1
Minvivienda	2
Alcaldía Mayor de Bogotá	5
Unidad De Planeación Minero Energética	3
Federacion Colombiana De Municipios	1
Ministerio De Educación Nacional	1
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar	1
Ministerio del Interior	2
Departamento Administrativo de la Función Pública	1
Superintendencia de la Economía Solidaria	1
Departamento Nacional de Planeación	1
Ministerio de Ambiente	1
Concejo Técnico de la Contaduría Publica	1

Fuente: DIMCE.



GOBIERNO DE COLOMBIA



**DANE** INFORMACIÓN  
ESTRATÉGICA



@DANEColombia



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia