

# 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 Julio y el 30 de Septiembre 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 tercer trimestre de 2015 en materia de PQRS.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



**DANE**  
Para tomar decisiones

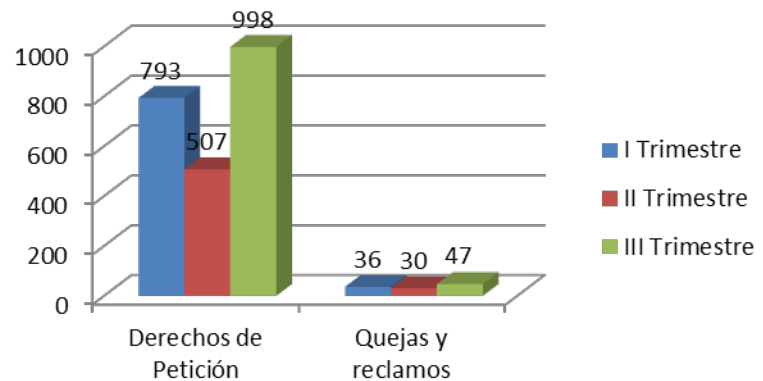


# PQR y Derechos de Petición

Total Nacional . Julio – Septiembre 2015

Durante el tercer trimestre de 2015 se recibieron un total de 1045 solicitudes, tipificadas como derechos de petición y quejas y reclamos

## PQR III TRIMESTRE 2015



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



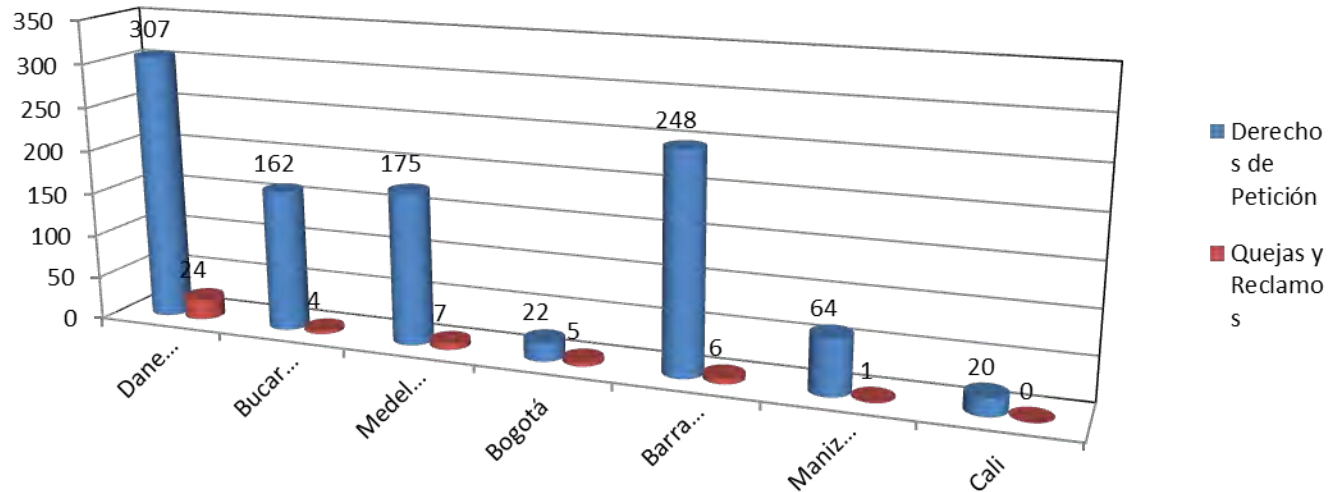
**DANE**  
Para tomar decisiones



# PQR y Derechos de Petición

## DANE Central y Territoriales

El mayor volumen de PQR y Derechos de Petición, correspondientes al tercer trimestre de 2015 se recepcionó a nivel de DANE Central, con un total de 331 solicitudes. En su orden y por territoriales de la entidad, se sucedieron, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Manizales, Bogotá y Cali



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



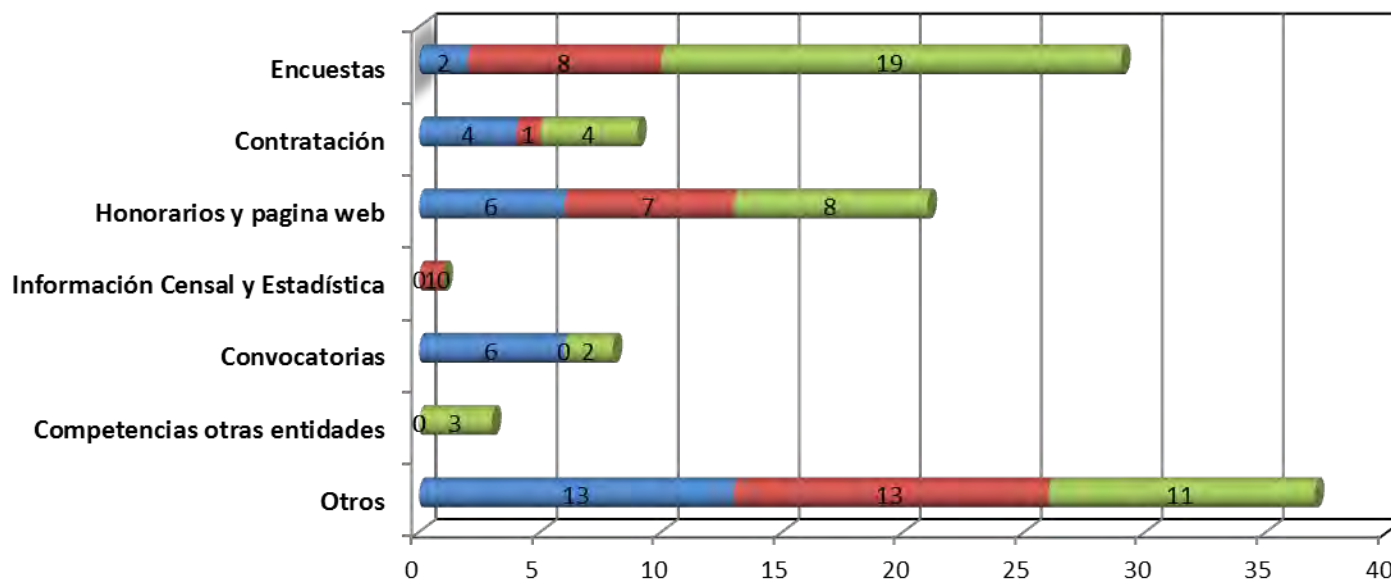
/DANEColombia



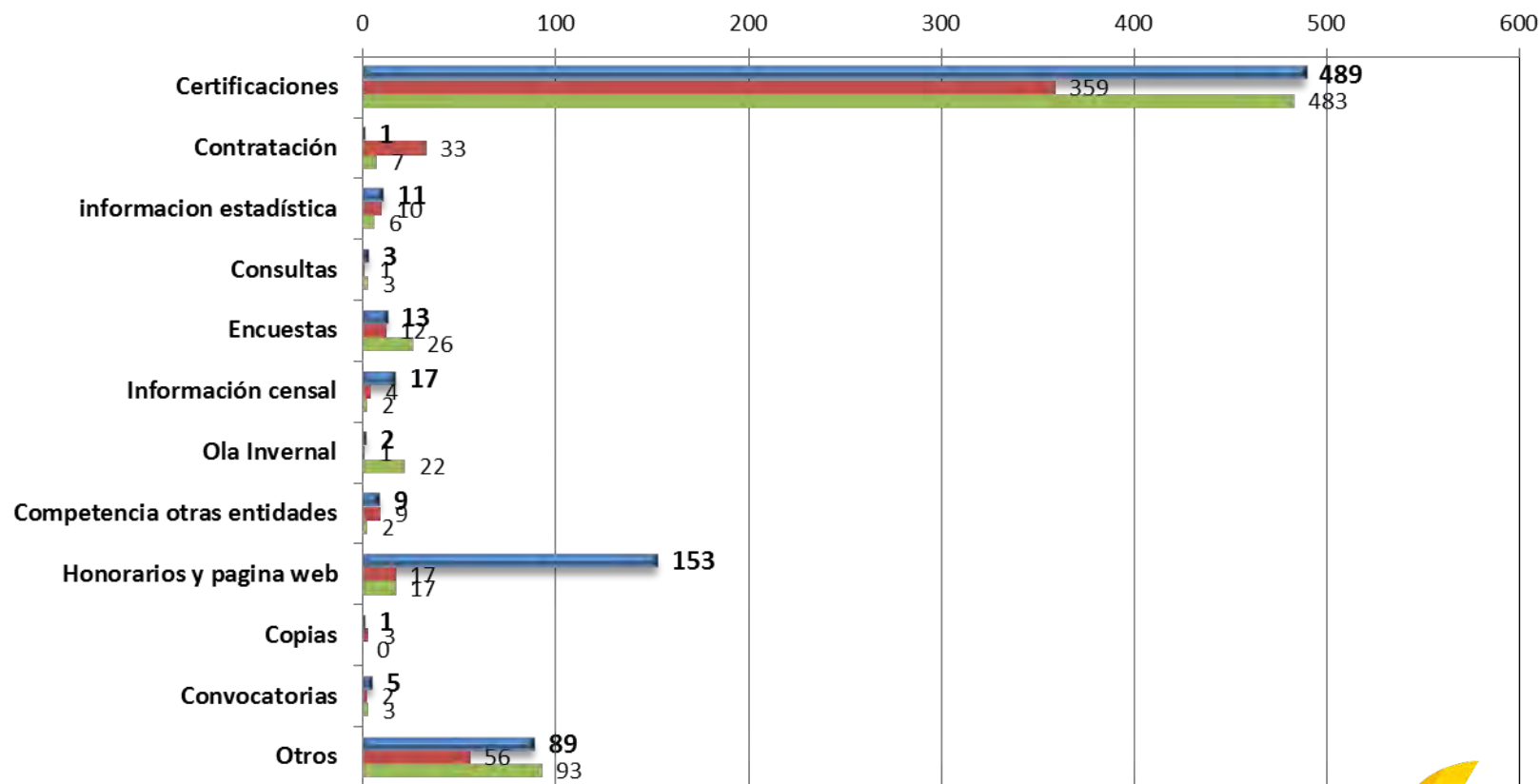
**DANE**  
Para tomar decisiones



# Causas más frecuentes de PQR



# Causas más frecuentes Derechos de Petición



**DANE**  
Para tomar decisiones



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

# Certificaciones y solicitudes de información tramitadas

En el tercer trimestre del 2015 el DANE emitió 3876 certificaciones y 948 respuestas a solicitudes de información estadística de carácter general sumando un total de 4824. Es de aclarar que el incremento en el total de las certificaciones de este periodo con respecto a los otros es debido a las certificaciones de población, importancia económica, tasa de mortalidad que la entidad envía por ley a las alcaldías municipales a más tardar el 31 de julio de cada año.

DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN, MERCADEO Y CULTURA ESTADÍSTICA					
BANCOS DE DATOS - OFICINAS TERRITORIALES SEDES - SUBSEDES - CENTROS DE INFORMACIÓN					
AÑO 2015					
CERTIFICACIONES	IV				TOTAL
	I Trimestre	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TRIMESTRE	
Indice de Precios al Consumidor I.P.C.	454	278	344		1.076
Población Municipal, Departamental o Nacional	50	7	1.163		1.220
Tasa de Desempleo	1	0	0		1
Número de Identificación (Nid.) para establecimientos de Educación	94	24	77		195
Tasa de Mortalidad	22	0	1.154		1.176
Importancia Económica	0	0	1.138		1.138
<b>TOTAL CERTIFICACIONES</b>	<b>621</b>	<b>309</b>	<b>3.876</b>		<b>4.806</b>
<b>SOLICITUDES DE INFORMACION</b>	<b>1.235</b>	<b>1.148</b>	<b>948</b>		<b>3.331</b>
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>1.856</b>	<b>1.457</b>	<b>4.824</b>		<b>8.137</b>



**DANE**  
Para tomar decisiones



@DANE\_Colombia



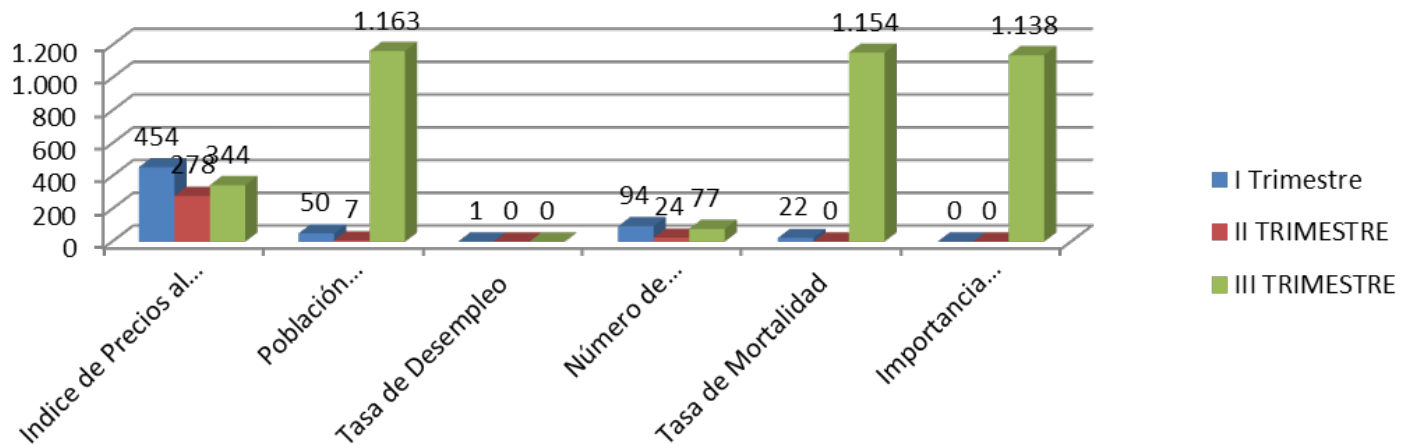
/DANEColombia



/DANEColombia

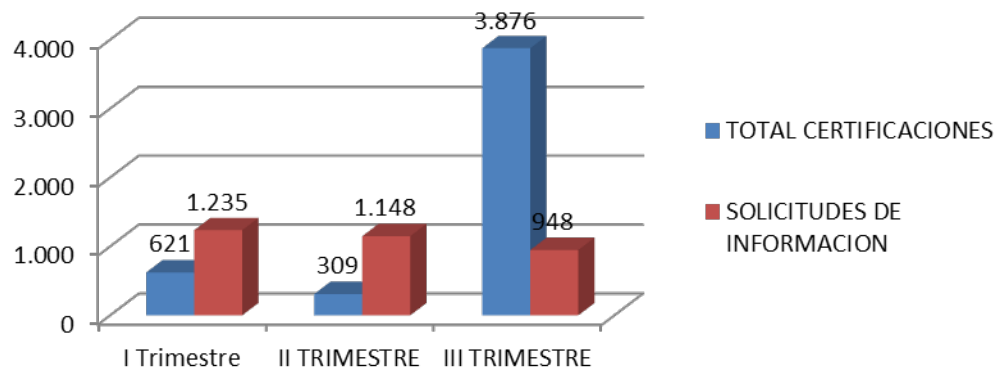
# Volumen de Certificaciones Tramitadas

El total de certificaciones tramitadas durante el tercer trimestre del 2015 fueron 3876. Las correspondientes a población, importancia económica y tasa de mortalidad infantil sumaron 3455; las cuales por ley, son enviadas a las alcaldías municipales a más tardar el 31 de julio de cada año. Las certificaciones requeridas por los ciudadanos en cuanto a índice de precios al consumidor y número de identificación para establecimientos educativos NID suman 421 para este trimestre.



## Certificaciones y solicitudes de información Tramitadas

La gráfica compara el volumen de respuestas dadas a las solicitudes de información estadística contra las certificaciones expedidas por el DANE en los tres primeros trimestres del año en curso.



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



**DANE**  
Para tomar decisiones







**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



@DANE\_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia