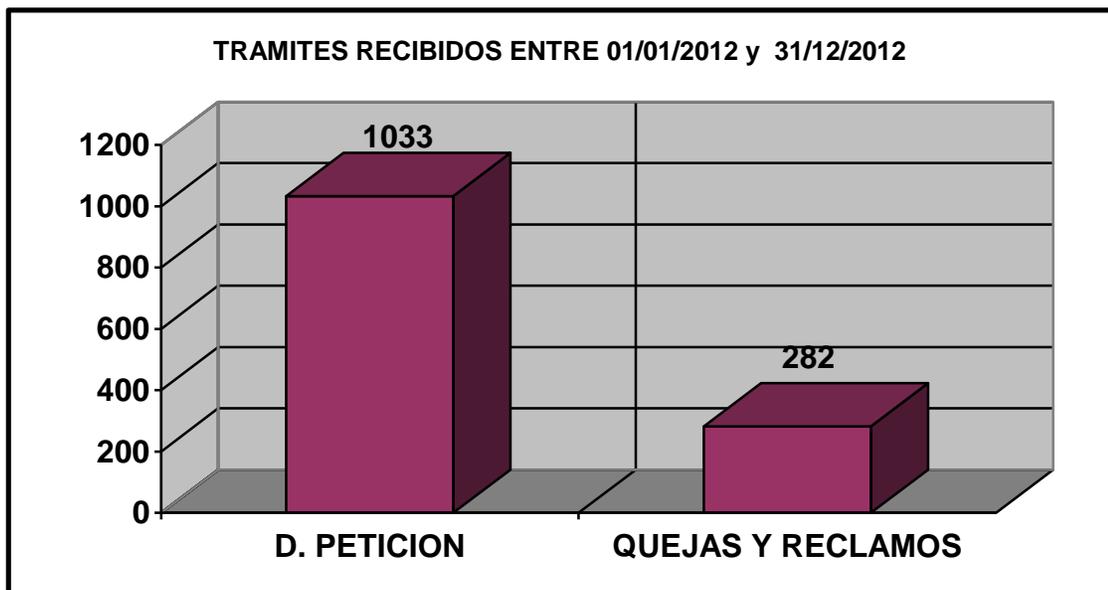
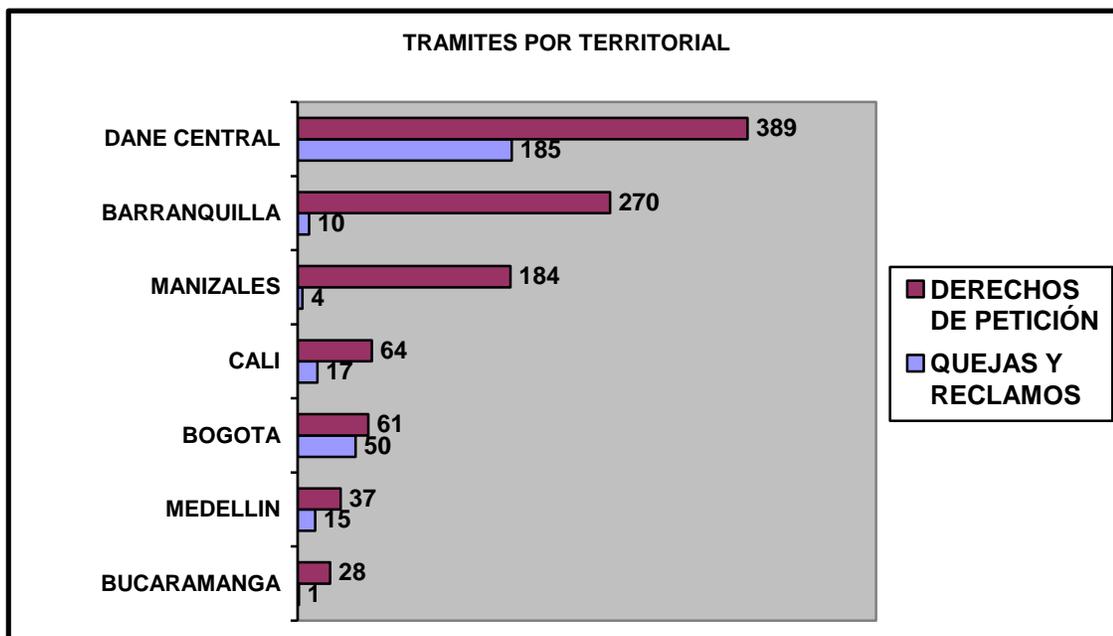


INFORME SOBRE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

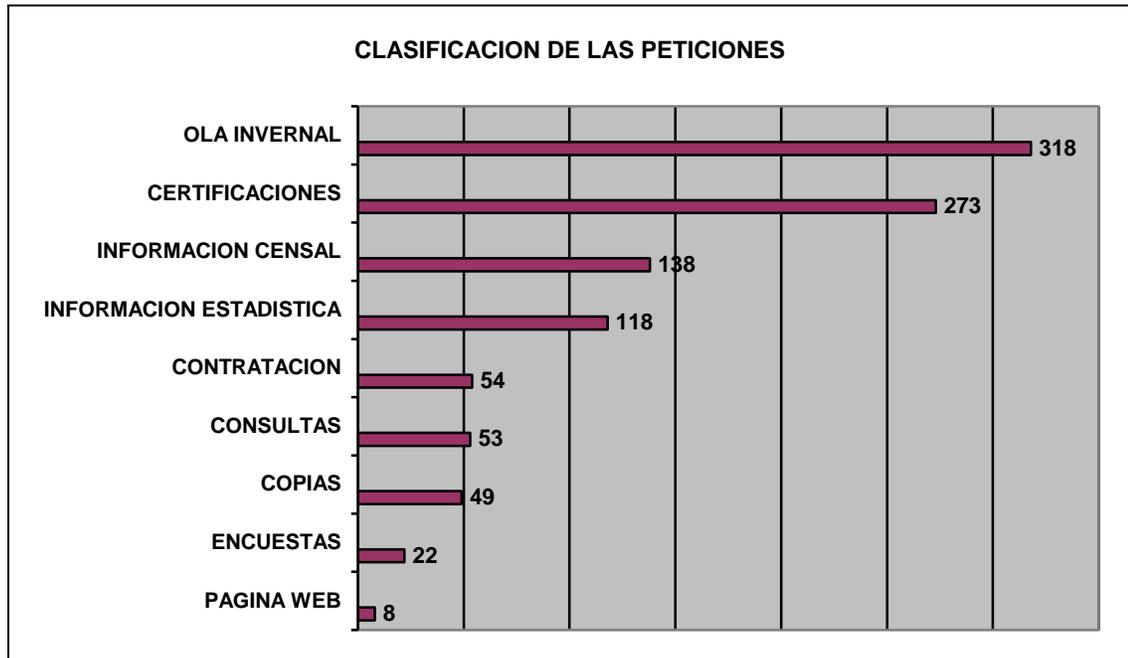
2012



Durante la vigencia 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 mil treinta y tres (1033) Derechos de Petición y doscientos ochenta y dos (282) Quejas y reclamos.

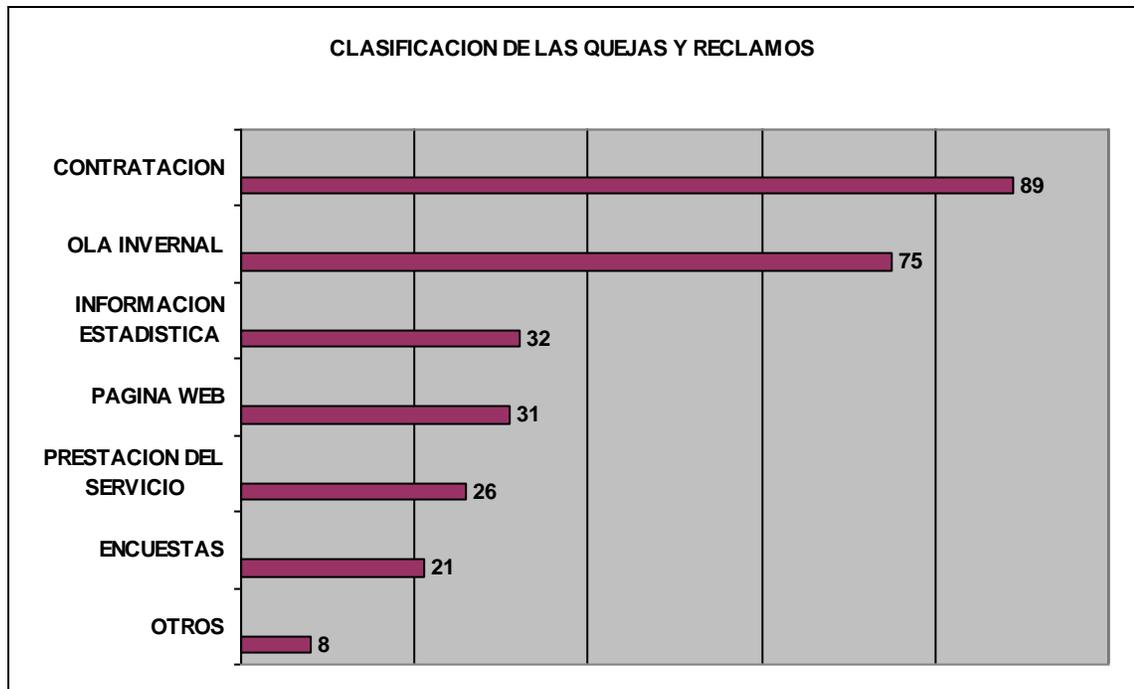


Las peticiones tramitadas por Territorial arrojaron los siguientes resultados: DANE Central tramitó 389, Territorial Barranquilla 270, Manizales 184, Cali 64, Bogotá 61, Medellín 37 y Bucaramanga 28. En relación con las Quejas y Reclamos DANE Central tramitó 185, Territorial Bogotá 50, Cali 17, Medellín 15, Barranquilla 10, Manizales 4 y Bucaramanga 1.



De los Derechos de Petición tramitados tenemos que:

Las solicitudes más recurrentes están relacionadas con información sobre registro y ayudas para los damnificados por la Ola Invernal, certificaciones, principalmente para trámites de pensión y otras relacionadas con población y censos. Las demás peticiones tienen que ver con información y trámites propios de la actividad estadística así como consultas relacionadas con contratación y con las diferentes investigaciones que adelanta la entidad.



En relación con las Quejas y Reclamos tenemos:

Las quejas más relevantes tienen que ver con procesos de contratación en las territoriales donde se manifiesta inconformidad con la metodología utilizada en las convocatorias para la selección de personal y en algunas ocasiones molestias por el no pago oportuno de los honorarios de los contratistas.

Las quejas sobre Ola invernal corresponden a registro de damnificados y solicitud de ayudas y subsidios para los mismos. Estas fueron trasladadas a la Unidad Nacional para la Gestión del riesgo de Desastres, competente para atender estas solicitudes. Es de observar que del total de quejas por Ola Invernal el 80 por ciento fueron recibidas durante el primer semestre de 2012 y a partir del mes de julio han disminuidos las solicitudes por este concepto.

La información estadística que produce el DANE así como su consulta en la página Web de la entidad fue otra de las causas de quejas donde se manifiesta desacuerdo con cifras producidas o falta de claridad y confusión a la hora de ser consultadas por los usuarios

Las quejas clasificadas como fallas en el servicio corresponden a inconformidades con la prestación del servicio de información a usuarios internos y externos por parte de funcionarios de la Entidad.