

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI

INFORME II TRIMESTRE 2019
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
(PQRDS)

GIT SERVICIO AL CIUDADANO

Junio 30 de 2019

- Introducción
- P.Q.R.D.S recibidas por modalidad de petición.
- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.
- Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores.
- P.Q.R.S.D. recibidas por procesos misional en Sede Central.
- Tiempo Promedio de Respuesta II Trimestre
- Consolidado peticiones recibidas a través de la página web I y II Trimestre
- Recomendaciones

Introducción



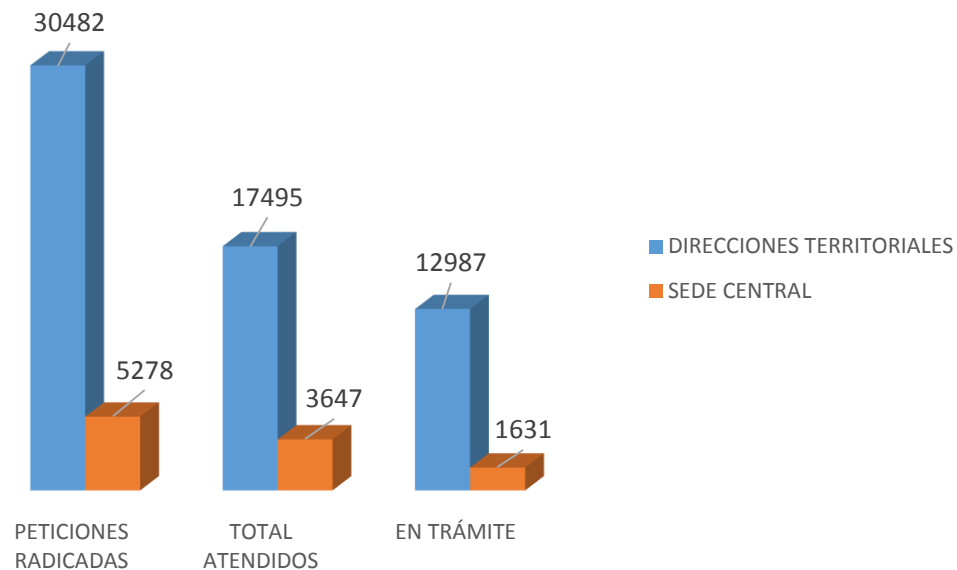
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS Y SUGERENCIAS

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

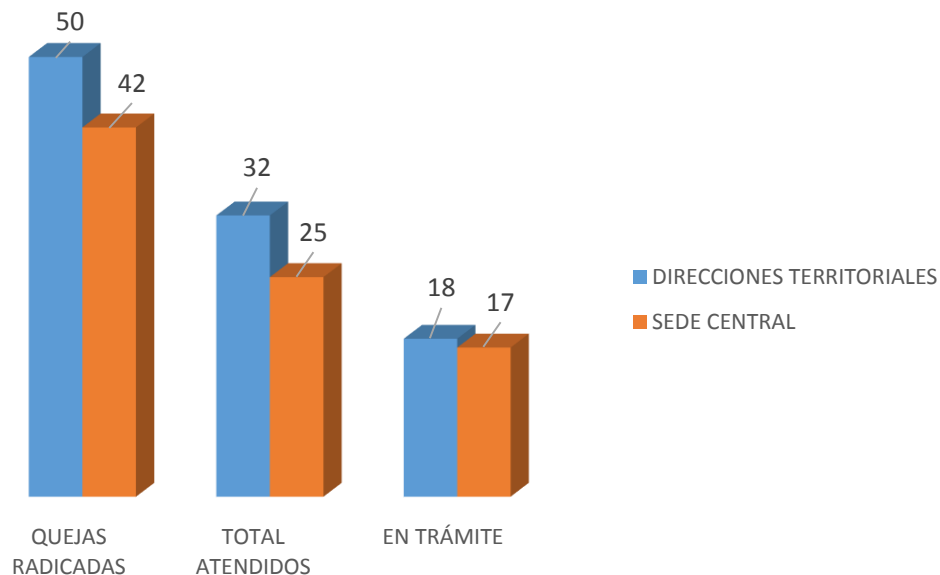
P.Q.R.S.D. recibidas por modalidad de petición

PQRS D RECIBIDAS POR CADA MES DEL TRIMESTRE			
<i>PQRS D recibidas mensualmente</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
<i>Solicitudes de Información</i>	1195	1397	1051
<i>De interés General y/o Particular</i>	10.512	11.068	8.604
<i>Consultas</i>	620	777	536
<i>Quejas</i>	29	33	30
<i>Reclamos</i>	569	152	3
<i>Sugerencias</i>	7	5	4
<i>Denuncias</i>	2	7	2
TOTAL	12.934	13.439	10.230

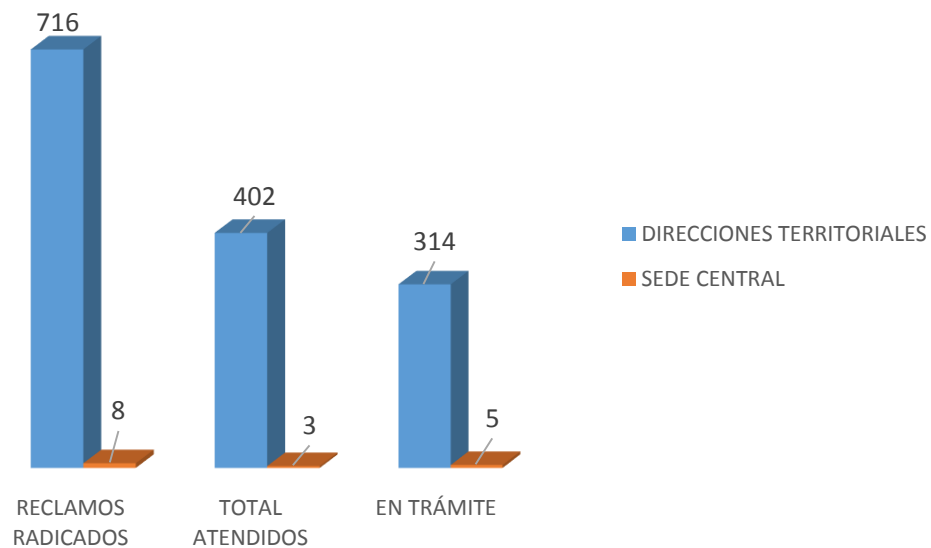
Peticiones



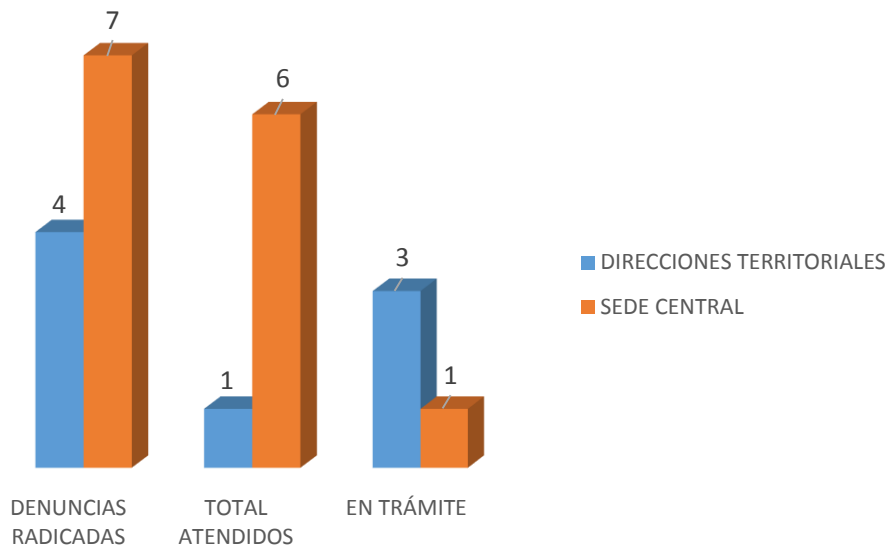
Quejas



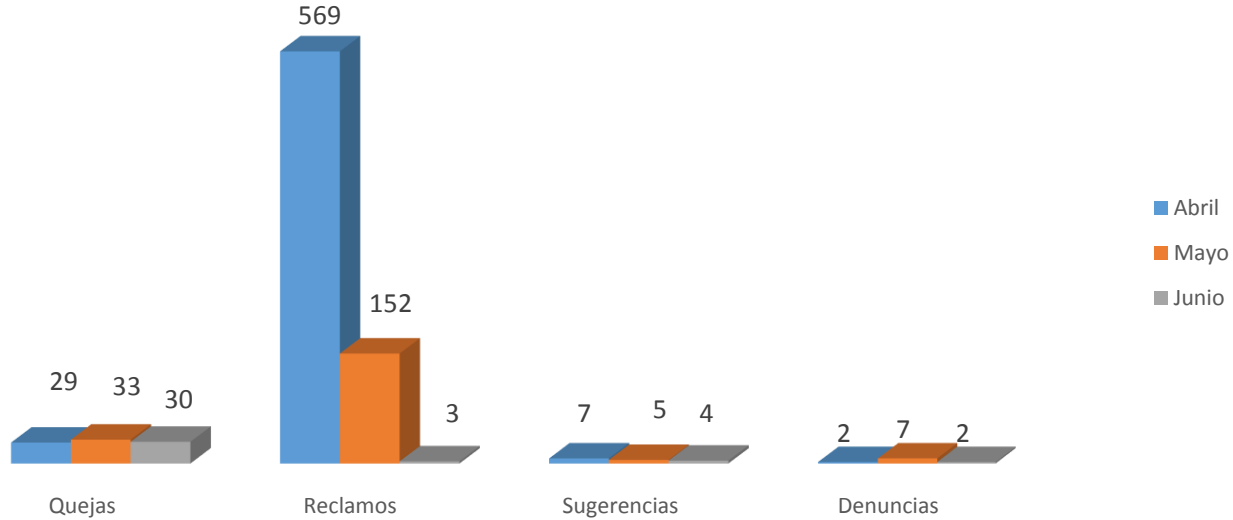
Reclamos



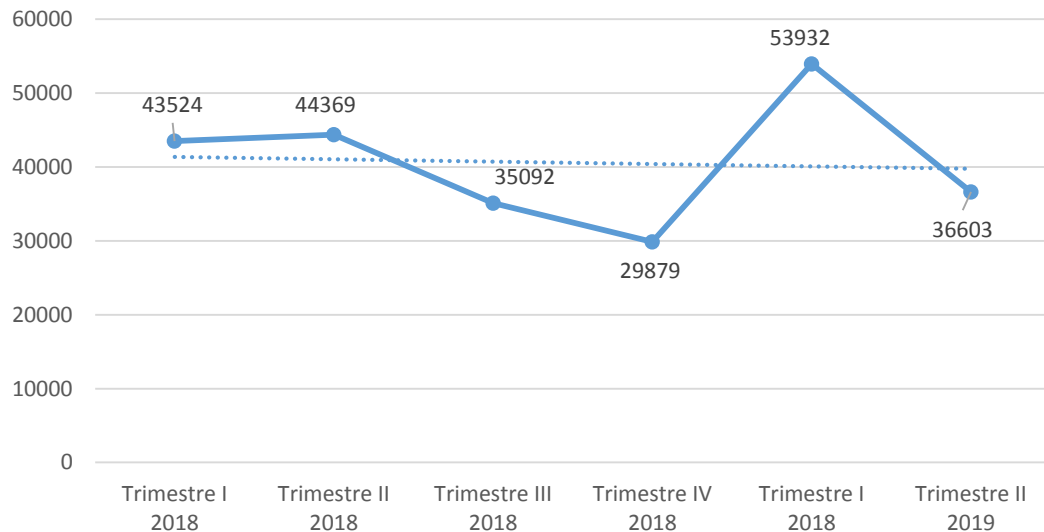
Denuncias



Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.



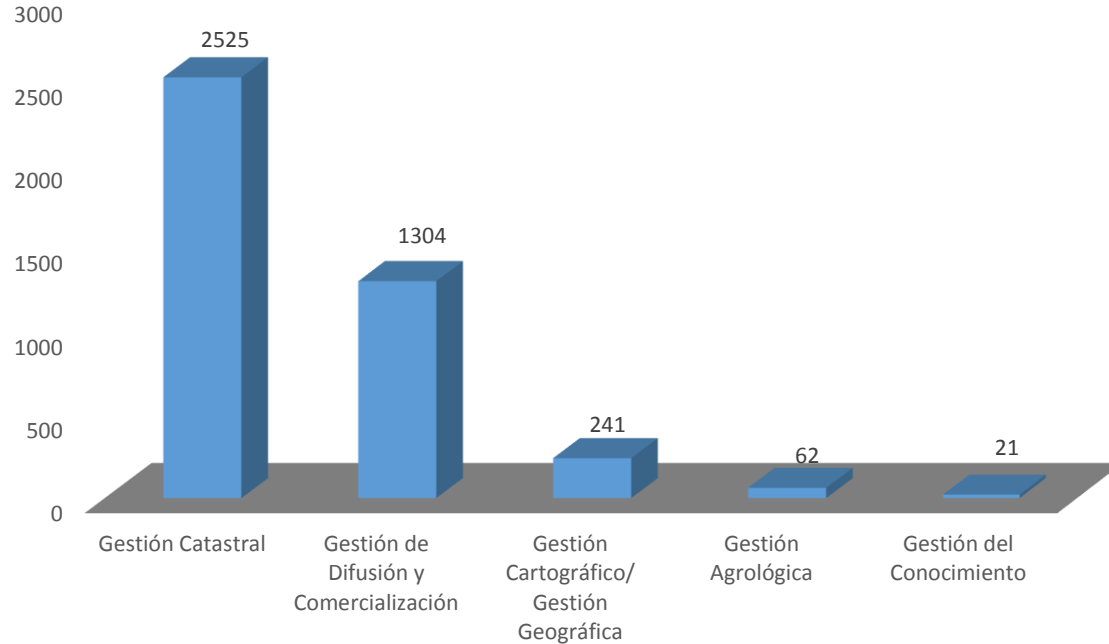
Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores



Tendencia de crecimiento en la totalidad de PQRDS Recibidas por la Entidad

El punto más alto se ubica en el primer trimestre de 2019

P.Q.R.S.D. recibidas por procesos misional en Sede Central



Tiempo Promedio de Respuesta II Trimestre

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	9,32
Consulta	30	8,37
Interés General y/o Particular	15	13,24
Quejas	15	4,02
Reclamos	15	6,04
Denuncias	15	1,95

Consolidado peticiones recibidas a través de la página web I y II Trimestre

TOTALES PETICIONES DE WEB 2019				
TRIMESTRE	RECIBIDAS	ATENDIDOS EN DIAS HABILES	ATENDIDOS FUERA DEL PLAZO LEGAL	PENDIENTES
I	94	35	42	17
II	60	24	12	24
TOTAL ATENDIDOS	154	59	54	41
		154		

DIRECCIONES TERRITORIALES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDOTRIMESTRE		
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES
ATLANTICO	7	5	2	4	1	3
BOLIVAR	9	9	0	4	3	1
CESAR	2	2	0	0	0	0
CORDOBA	1	1	0	3	2	1
GUAJIRA	3	3	0	0	0	0
MAGDALENA	2	2	0	0	0	0
SUCRE	0	0	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	12	10	2	16	5	11
HUILA	2	2	0	4	2	2
TOLIMA	8	7	1	5	4	1
CALDAS	0	0	0	0	0	0
QUINDIO	3	3	0	3	3	0
RISARALDA	3	3	0	3	3	0
CAUCA	2	2	0	2	2	0
NARIÑO	5	5	0	5	3	2
VALLE	0	0	0	0	0	0
BOYACA	10	10	0	4	4	0
NORTE DE SANTANDER	0	0	0	0	0	0
SANTANDER	23	11	12	7	4	3
META	0	0	0	0	0	0
CAQUETA	2	2	0	0	0	0
SEDE CENTRAL	0	0	0	0	0	0
CASANARE	0	0	0	0	0	0
TOTAL	94	77	17	60	36	24