



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe PQRSD II Trimestre

2022

Oficina de Relación con el Ciudadano

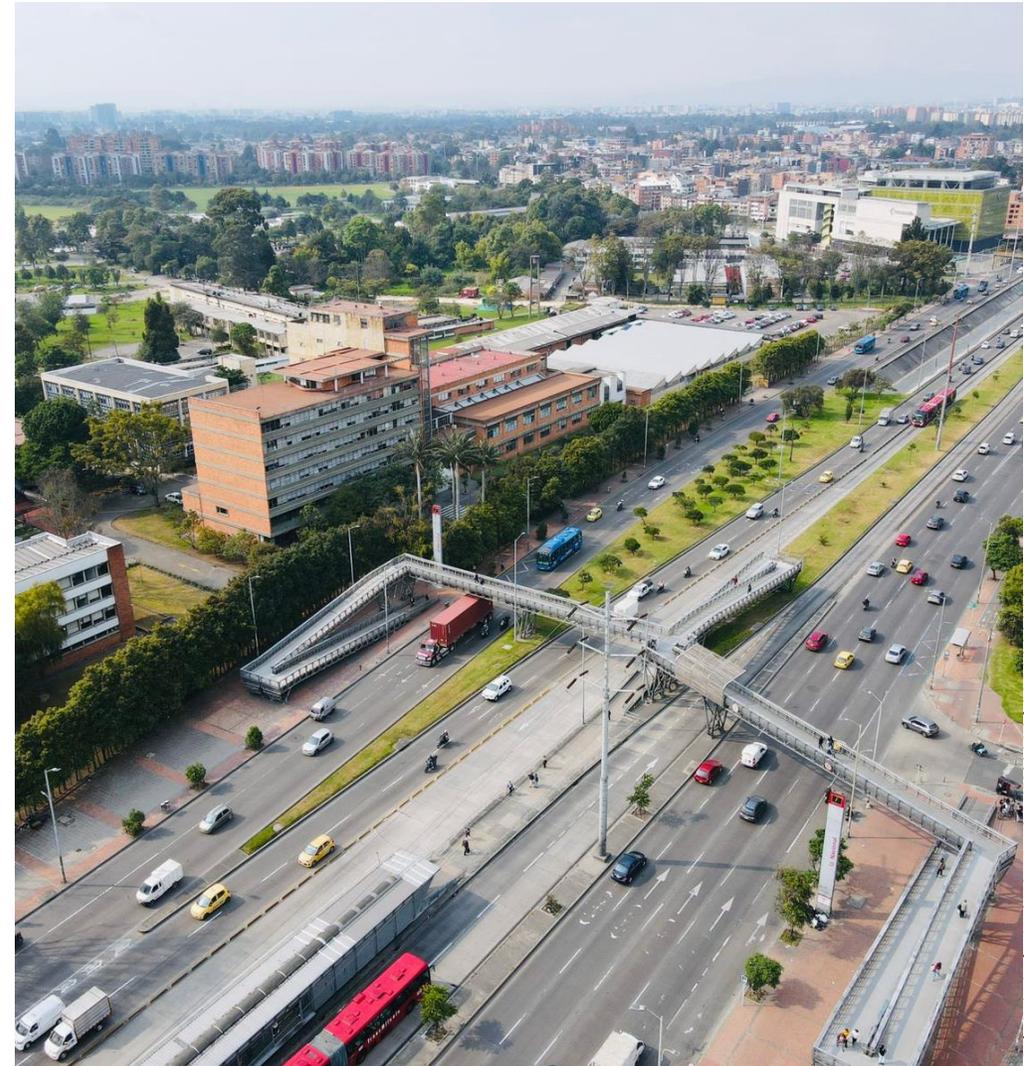


Contenidos

1. Introducción
2. PQRSDf recibidas en el trimestre
3. Gestión: sede central y direcciones territoriales
4. Histórico PQRSDf recibidas en periodos anteriores
5. Seguimiento Control de términos
6. Indicadores: oportunidad y gestión

Introducción

El informe presenta el análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicidades (PQRSDf), recibidas, gestionadas y finalizadas por dependencias y Direcciones Territoriales del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 2022.



PQRSDF Recibidas en el I Semestre



Tipo de petición	Recibidas 2° trimestre 2022	Recibidas 1° semestre 2022	% De participación
Información	2073	3.565	27,45%
Interés General y/o Particular	3.933	8.188	52,07%
Peticiones Ventanilla Virtual	264	598	3,50%
Consulta	190	322	2,52%
Entre Entidades	1.050	1.939	13,90%
Congreso	1	3	0,01%
Quejas	27	49	0,36%
Reclamos	13	23	0,17%
Denuncias	2	4	0,03%
Total	7.553	14.691	100,00%

Gestión PQRSDf en el semestre



A continuación se presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por cada dependencia de sede central y por cada una de las direcciones territoriales:

Abreviatura	Conversión	Observación
Rec.	Recibidas	PQRSDf recibidas en el trimestre
Rec. Tras	Recibidas después de traslados	PQRSDf asignadas a la dependencia por ser de su competencia
Fin	Finalizadas	PQRSDf Finalizadas
Aten en Termi	Atendidas en Termino de Ley	PQRSDf atendidas en el termino de ley según Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020
% Opor	Indicador de Oportunidad	# de PQRSDf atendidas en termino de ley / # de PQRSDf recibidas después de traslados
Pen	Pendientes	PQRSDf Recibidas después de traslados – PQRSDf atendías
% Prod	Indicador de Productividad	# de PQRSDf atendidas / # PQRSDf recibidas después de traslados

Gestión PQRSDF Sede Central



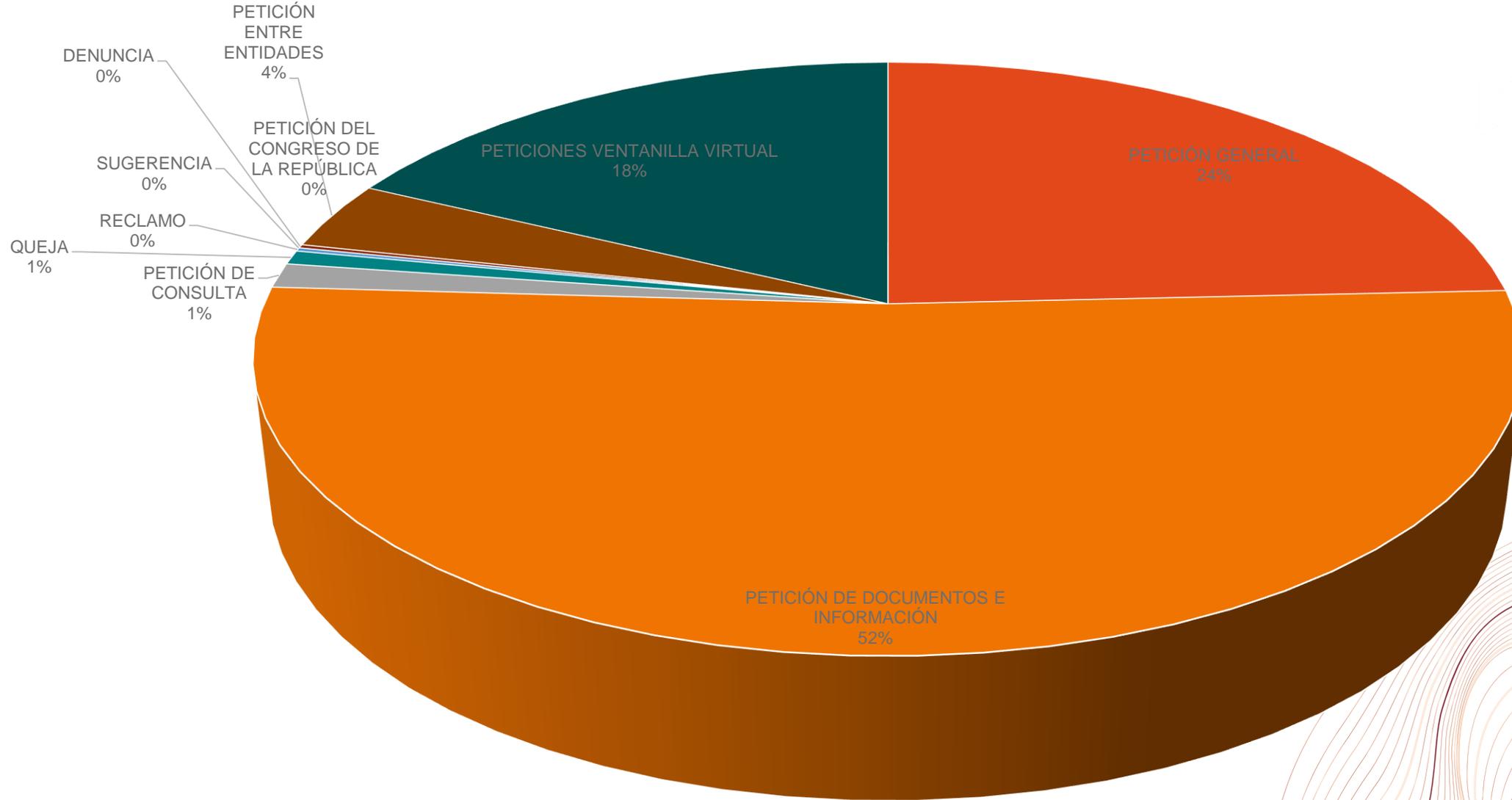
Dependencia	PETICIÓN GENERAL						PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN						PETICIÓN DE CONSULTA						PETICIÓN ENTRE ENTIDADES						PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA						PETICIONES VENTANILLA VIRTUAL												
	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Re c	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	
Dirección General	1	0	0	0		0	25	0	0	0		0		0	0	0	0		0		5	0	0	0		0		0	0	0	0		0		1	0	0	0		0			
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0		0	4	6	5	3	60%	1	83%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	0		1	0%	5	7	6	4	67%	1	86%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		4	3	1	0	0%	2	33%	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0		0	0	1	1	0	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		
Oficina de Control Interno	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	0	0		1	0%	5	5	0	0		5	0%	0	0	0	0		0		0	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	1	0	0		1	0%	
Oficina de Relación con el Ciudadano	2	2	2	2	100%	0	100%	54	34	28	19	68%	6	82%	4	1	1	1	100%	0	100%	10	6	5	5	100%	1	83%	0	0	0	0		0		169	22	16	15	94%	6	73%	
Subdirección General	227	227	225	82	36%	2	99%	1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		
CDC Subdirección General	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Oficina Comercial	0	4	2	1	50%	2	50%	1	2	1	0	0%	1	50%	0	3	1	1	100%	2	33%	0	7	3	1	33%	4	43%	0	0	0	0		0		0	1	1	1	100%	0	100%	
Dirección de Investigación y Prospectiva	0	0	0	0		0	3	2	0	0		2	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	1	1	0	0%	0	100%		
Observatorio Inmobiliario	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Dirección de Regulación y Habilitación	0	0	0	0		0	17	14	12	5	42%	2	86%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Dirección de Gestión de Información Geográfica	0	0	0	0		0	28	23	7	2	29%	16	30%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	1	0	0		1	0%		
Subdirección Cartográfica y Geodésica	14	15	11	8	73%	4	73%	195	169	126	16	13%	43	75%	8	8	7	6	86%	1	88%	9	8	6	4	67%	2	75%	0	0	0	0		0		4	10	7	2	29%	3	70%	
Subdirección de Geografía	4	6	4	0	0%	2	67%	77	82	67	22	33%	15	82%	1	2	2	0	0%	0	100%	8	7	5	1	20%	2	71%	0	0	0	0		0		1	3	2	0	0%	1	67%	
Subdirección de Agrología	1	2	0	0		2	0%	18	29	16	1	6%	13	55%	0	1	1	0	0%	0	100%	2	2	2	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		0	1	1	0	0%	0	100%	
Laboratorio Nacional de Suelos	0	0	0	0		0	4	4	2	0	0%	2	50%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		2	4	3	2	67%	1	75%		
Dirección de Gestión Catastral	1	5	0	0		5	0%	33	69	4	4	100%	65	6%	0	1	0	0		1	0%	1	9	0	0		9	0%	0	0	0	0		0		1	4	0	0		4	0%	
Subdirección de Proyectos	1	1	0	0		1	0%	1	2	2	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		
Subdirección de Avalúos	1	2	0	0		2	0%	0	3	0	0		3	0%	0	0	0	0		0		2	17	0	0		17	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		
Dirección de TIC	0	0	0	0		0	3	5	0	0		5	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	2	0	0		2	0%		
Subdirección de Información	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Subdirección Sistemas de Información	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Subdirección Infraestructura Tecnológica	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Secretaría General	0	0	0	0		0	2	2	0	0		2	0%	0	0	0	0		0		1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0			
Subdirección de Talento Humano	0	0	0	0		0	29	30	13	6	46%	17	43%	0	0	0	0		0		0	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0		0		1	2	1	0	0%	1	50%		
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0		0	22	19	8	3	38%	11	42%	0	0	0	0		0		0	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0		0		1	0	0	0		0			
GIT Contabilidad	0	0	0	0		0	1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		1	1	0	0		1	0%		
GIT Gestión Contractual	0	0	0	0		0	9	7	3	3	100%	4	43%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	1	0	0		1	0%		
TOTAL	252	266	244	93	38%	22	92%	537	517	301	88	29%	216	58%	14	17	13	9	69%	4	76%	39	61	23	13	57%	38	38%	0	0	0	0	0	0	0	0	185	57	33	20	61%	24	58%

Gestión PQRSDF Sede Central



Dependencia	QUEJA							RECLAMO							SUGERENCIA							DENUNCIA							TOTAL						
	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod
Dirección General	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	5	3	60%	1	83%		
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0%	0	11	12	8	4	50%	4	67%		
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0%	0	100%	
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8	0	0	0	8	0%		
Oficina de Relación con el Ciudadano	5	2	0	0	0	2	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	244	67	52	42	81%	15	78%			
Subdirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	229	230	225	82	36%	5	98%			
CDC Subdirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Oficina Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	8	4	50%	9	47%			
Dirección de Investigación y Prospectiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0%	2	33%			
Observatorio Inmobiliario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Dirección de Regulación y Habilitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	14	12	5	42%	2	86%			
Dirección de Gestión de Información Geográfica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	24	7	2	29%	17	29%			
Subdirección Cartográfica y Geodésica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	230	210	157	36	23%	53	75%			
Subdirección de Geografía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	100	80	23	29%	20	80%			
Subdirección de Agrología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	35	20	1	5%	15	57%			
Laboratorio Nacional de Suelos	0	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	9	6	2	33%	3	67%			
Dirección de Gestión Catastral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	88	4	4	100%	84	5%			
Subdirección de Proyectos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	0	0%	1	67%			
Subdirección de Avalúos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	22	0	0	0	22	0%			
Dirección de TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	0	0	7	0%			
Subdirección de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Subdirección Sistemas de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Subdirección Infraestructura Tecnológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0%			
Subdirección de Talento Humano	1	2	0	0	0	2	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	35	15	7	47%	20	43%			
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	21	9	4	44%	12	43%			
GIT Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	0%			
GIT Gestión Contractual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	9	4	4	100%	5	44%			
TOTAL	8	5	1	0	0%	4	20%	2	2	0	0	2	0%	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0%	0	100%	1.039	926	616	223	36%	310	67%	

Tipo de petición Sede Central

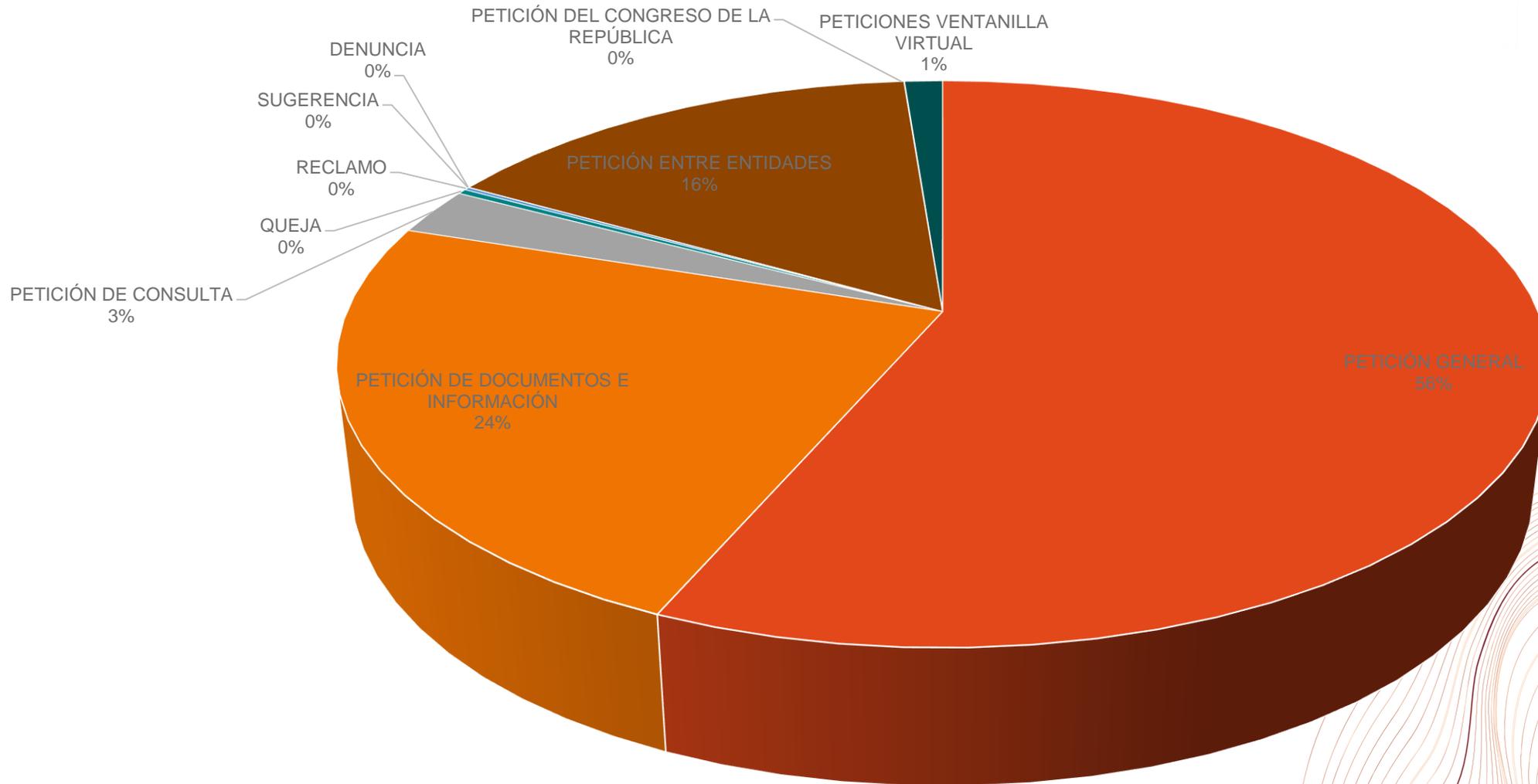


Gestión PQRSDF Direcciones Territoriales

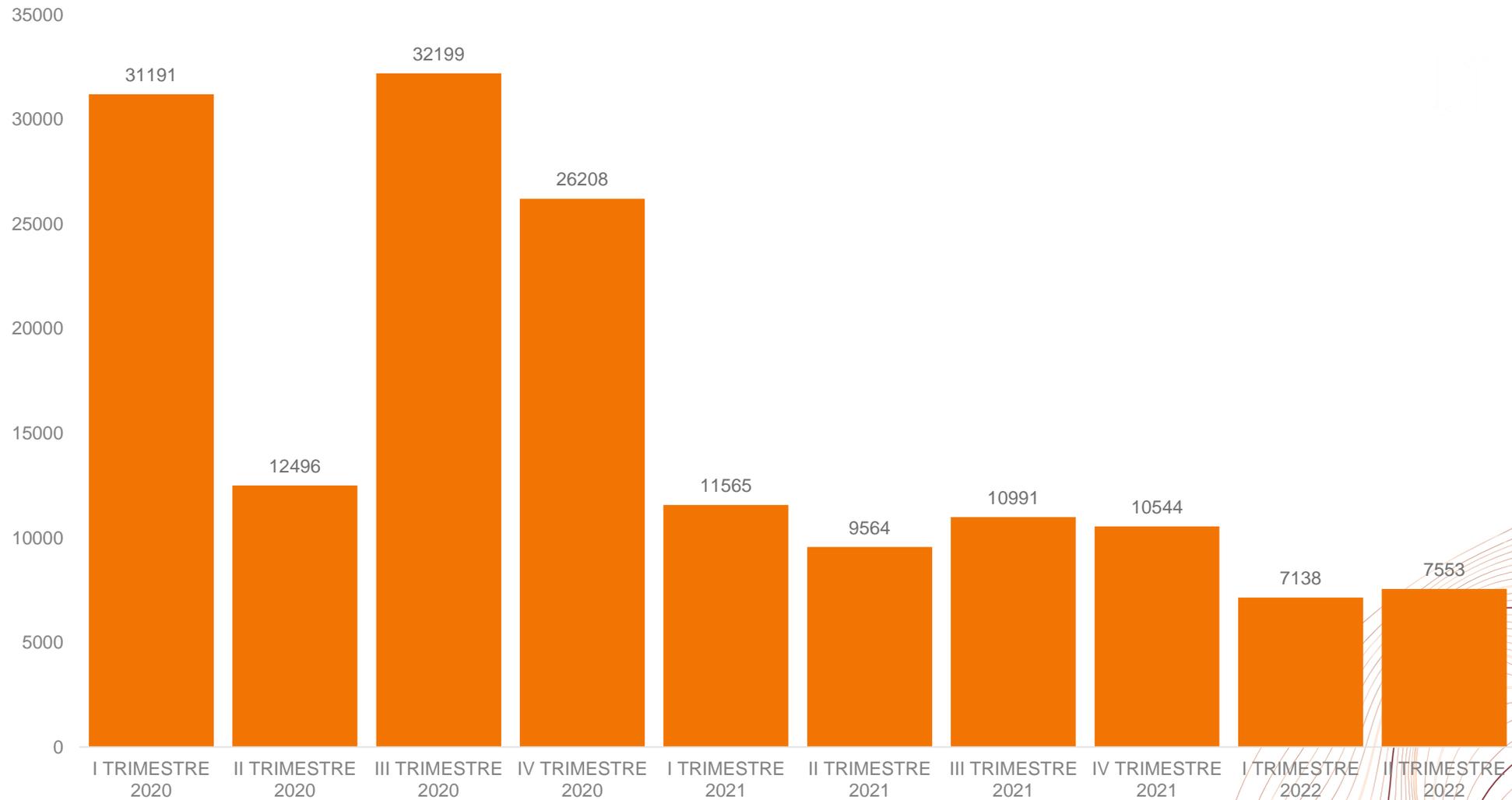


Dependencia	QUEJA						RECLAMO						SUGERENCIA						DENUNCIA						TOTAL										
	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en ter	% Opor	Pen	% Prod
Dirección Territorial Atlántico	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		311	313	145	92	63%	168	46%
Dirección Territorial Bolívar	3	3	3	2	67%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	1	1	0	0%	0	100%	79	84	58	11	19%	26	69%
Dirección Territorial Boyacá	1	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		1.155	1.156	647	289	45%	509	56%
Dirección Territorial Caldas	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		262	261	200	110	55%	61	77%
Dirección Territorial Caquetá	2	2	2	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		546	547	427	275	64%	120	78%
Dirección Territorial Casanare	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		215	215	136	88	65%	79	63%
Dirección Territorial Cauca	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		407	412	236	119	50%	176	57%
Dirección Territorial Cesar	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		112	114	110	100	91%	4	96%
Dirección Territorial Córdoba	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		271	262	261	164	63%	1	100%
Dirección Territorial Cundinamarca	2	3	0	0		3	0%	4	4	2	0	0%	2	50%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		412	460	75	21	28%	385	16%
Dirección Territorial Huila	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		129	130	105	58	55%	25	81%
Dirección Territorial La Guajira	0	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		217	216	174	123	71%	42	81%
Dirección Territorial Magdalena	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		160	157	140	87	62%	17	89%
Dirección Territorial Meta	4	5	3	1	33%	2	60%	4	4	0	0		4	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		156	184	19	7	37%	165	10%
Dirección Territorial Nariño	1	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0		0		1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		54	59	33	12	36%	26	56%
Dirección Territorial Norte De Santander	0	0	0	0		0		2	2	2	1	50%	0	100%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		343	348	348	333	96%	0	100%
Dirección Territorial Quindío	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		347	348	341	322	94%	7	98%
Dirección Territorial Risaralda	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		19	19	12	5	42%	7	63%
Dirección Territorial Santander	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		33	40	9	6	67%	31	23%
Dirección Territorial Sucre	1	1	0	0		1	0%	1	1	0	0		1	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		202	204	177	130	73%	27	87%
Dirección Territorial Tolima	4	4	0	0		4	0%	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		685	701	123	42	34%	578	18%
Dirección Territorial Valle	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		0	0	0	0		0		400	398	304	208	68%	94	76%
TOTAL	19	22	11	4	36%	17	50%	11	11	4	1	25%	10	36%	1	1	0	0		1	0%	0	1	1	0	0%	0	100%	6.515	6.628	4.080	2.602	64%	2.900	62%

Tipo de petición Direcciones Territoriales



Histórico de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



Tipo de petición	Recibidas 1° trimestre 2021	Recibidas 2° trimestre 2021	Recibidas 1° semestre 2021	Recibidas 3° trimestre 2021	Recibidas 4° trimestre 2021	Recibidas 2° semestre 2021	Recibidas 1° trimestre 2022	Recibidas 2° trimestre 2022	Recibidas 1° semestre 2022	% Diferencia del año inmediata/ anterior
Información	893	952	1.845	1549	2393	3.942	1.492	2073	3.565	↑ 117,75%
Interés General y/o	6.903	5.502	12.405	6398	6.111	12.509	4255	3.933	8.188	↓ -28,52%
Peticiones Ventanilla	811	1.167	1.978	982	568	1.550	334	264	598	↓ -77,38%
Consulta	1.067	450	1.517	525	237	762	132	190	322	↓ -57,78%
Entre Entidades	1.412	1.330	2.742	1.431	1.188	2.619	889	1.050	1.939	↓ -21,05%
Congreso	6	2	8	3	3	6	2	1	3	↓ -50,00%
Quejas	27	9	36	16	24	40	22	27	49	↑ 200,00%
Reclamos	10	54	64	64	19	83	10	13	23	↓ -75,93%
Denuncias	1	2	3	2	1	3	2	2	4	▬ 0,00%
Total	11.149	9.564	20.713	10.991	10.544	21.535	7.138	7.553	14.691	↓ -21,03%

Seguimiento del control de términos

Dependencia	Petición de consulta	Petición de información	Petición entre entidades	Petición de interés general y/o particular	Petición Ventanilla Virtual	Queja	Denuncia	Total
Ley 1455 de 2015	35	20	30	30	30	15	15	
Sede Central	24,48	20,01	20,19	16,64	17,10	73,93	22,05	18,65
Of. Asesora de Planeación		15,06						15,06
Of. Asesora Jurídica		7,87			77,80		22,05	19,89
Of. Asesora de Comunicaciones		12,92						12,92
Of. Relación con el Ciudadano	7,74	10,00	8,15	12,53	7,65			9,05
Subdirección General				16,49				16,49
Oficina Comercial	18,12	26,24	20,33	22,63	0,95			18,94
Dir. Investigación y Prospectiva					54,16			54,16
Dir. Regulación y Habilitación		11,18						11,18
Dir. Gestión de Información Geográfica		31,00						31,00
Subdirección Cartográfica y Geodésica	17,46	21,70	15,40	14,26	22,71			20,84
Subdirección de Geografía	46,03	19,71	34,50	29,39	28,84			22,10
Subdirección de Agrología	62,94	36,05	35,93		22,26			36,73
Laboratorio Nacional de Suelos		15,66			13,64	73,93		24,36
Subdirección de Geografía y Cartografía		0,81						0,81
Subdirección de Proyectos		15,53						15,53
Subdir. Talento Humano		23,22	9,06		19,76			21,87
Subdir. Administrativa y Financiera		17,13	11,98					16,49
GIT Contractual	15,19	4,97						7,53

*De acuerdo con la información generada por el Sistema de Gestión Documental - SIGAC, se relaciona la siguiente tabla con el promedio en días del término de respuesta, correspondiente al II Trimestre 2022.

Seguimiento del control de términos

Código	Dependencia	Petición de consulta	Petición de información	Petición entre entidades	Petición de interés general y/o particular	Petición Ventanilla Virtual	Petición entre entidades	Queja	Denuncia	Reclamo	Total
Ley 1455 de 2015		35	20	30	30	30	30	15	15	15	
Delegaciones Territoriales		18,67	12,63	12,44	15,38	18,60	12,44	21,62	63,19	43,94	11,27
2601DTA	Atlántico		4,25		20,01						13,37
2602DTB	Bolívar		31,18	24,19	59,84	13,28	24,19	14,17	63,19		21,33
2603DTBOY	Boyacá		17,33	14,92	20,43	16,80	14,92	34,15			20,37
2604DTCAL	Caldas		15,82	15,00	16,07	20,00	15,00				12,00
2605DTCAQ	Caquetá	3,37	11,49	21,34	8,80	9,02	21,34	20,95			11,97
2606DTCAS	Casanare	15,35	46,83	25,03	12,68		25,03				7,32
2607DTCAU	Cauca	10,20	15,94	9,11	28,25	26,69	9,11				11,19
2608DTCE	Cesar	8,45	5,88	5,36	8,14	24,08	5,36				5,36
2609DTCOR	Córdoba		11,03	9,15	26,44	56,34	9,15				7,01
2610DTCUN	Cundinamarca		50,48		19,20					77,79	13,44
2611DTH	Huila	22,87	32,85	13,24	19,48	15,93	13,24				15,59
2612DTG	La Guajira		6,82	8,68	15,04	45,73	8,68				10,78
2613DTM	Magdalena	3,52	16,56	10,31	13,08	14,03	10,31	6,13			7,57
2614DTMET	Meta	9,50	18,98	0,04	51,54		0,04	31,01			14,53
2615DTN	Nariño		16,00	19,99	22,21	23,84	19,99	20,03			12,08
2616DTNS	Norte de Santander		4,06	3,59	5,23	9,98	3,59			10,09	8,64
2617DTQ	Quindío	14,73	4,99		4,84	10,16					5,95
2618DTR	Risaralda		14,60		14,80	15,18					7,95
2619DTS	Santander		26,05	14,02		10,02	14,02				10,75
2620DTSUC	Sucre	1,99	7,93	11,15	14,45		11,15				9,95
2621DTT	Tolima	43,21	35,85	31,52	25,75	13,48	31,52				10,16
2622DTV	Valle	22,09	16,36	14,23	13,69	8,50	14,23				10,62

*De acuerdo con la información generada por el Sistema de Gestión Documental - SIGAC, se relaciona la siguiente tabla con el promedio en días del término de respuesta, correspondiente al II trimestre 2022.

Indicador de oportunidad

El indicador de oportunidad mide el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, contestadas dentro de los términos legales, sobre el total de PQRD recibidas.

Numerador: Se finalizaron en término en el segundo trimestre 3.974 PQRD, mas 283 que se recibieron en el primer semestre del 2022 pero se contestaron a tiempo en el segundo semestre del 2023, para un total de 4.254.

Denominador: En el Segundo Semestre año 2022 se recibieron 7.554 PQRSD, menos las PQRSD que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 1.638, para un total del denominador de 5.916.

$$\text{PQRD} \quad \frac{4.254}{5.916} * 100 = 72\%$$



Indicador de gestión



El indicador de gestión mide el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias finalizadas (en término y fuera de término), sobre el número de PQRD recibidas en el I trimestre de 2022.

$$\text{PQRD} \quad \frac{4.696}{7.554} * 100 = 62\%$$

Numerador: Se finalizaron en el primer semestre 4.696 PQRD,

Denominador: En el I trimestre del año se recibieron 7.554 PQRD.





Gracias



www.igac.gov.co

