



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



**INFORME I TRIMESTRE 2020  
DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, DENUNCIAS Y  
SUGERENCIAS  
(PQRDS)**

**CORTE 01 DE ENERO AL 31 DE  
MARZO 2020  
GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y  
PARTICIPACIÓN**

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

# INTRODUCCIÓN



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 enero y el 31 de marzo de 2020.

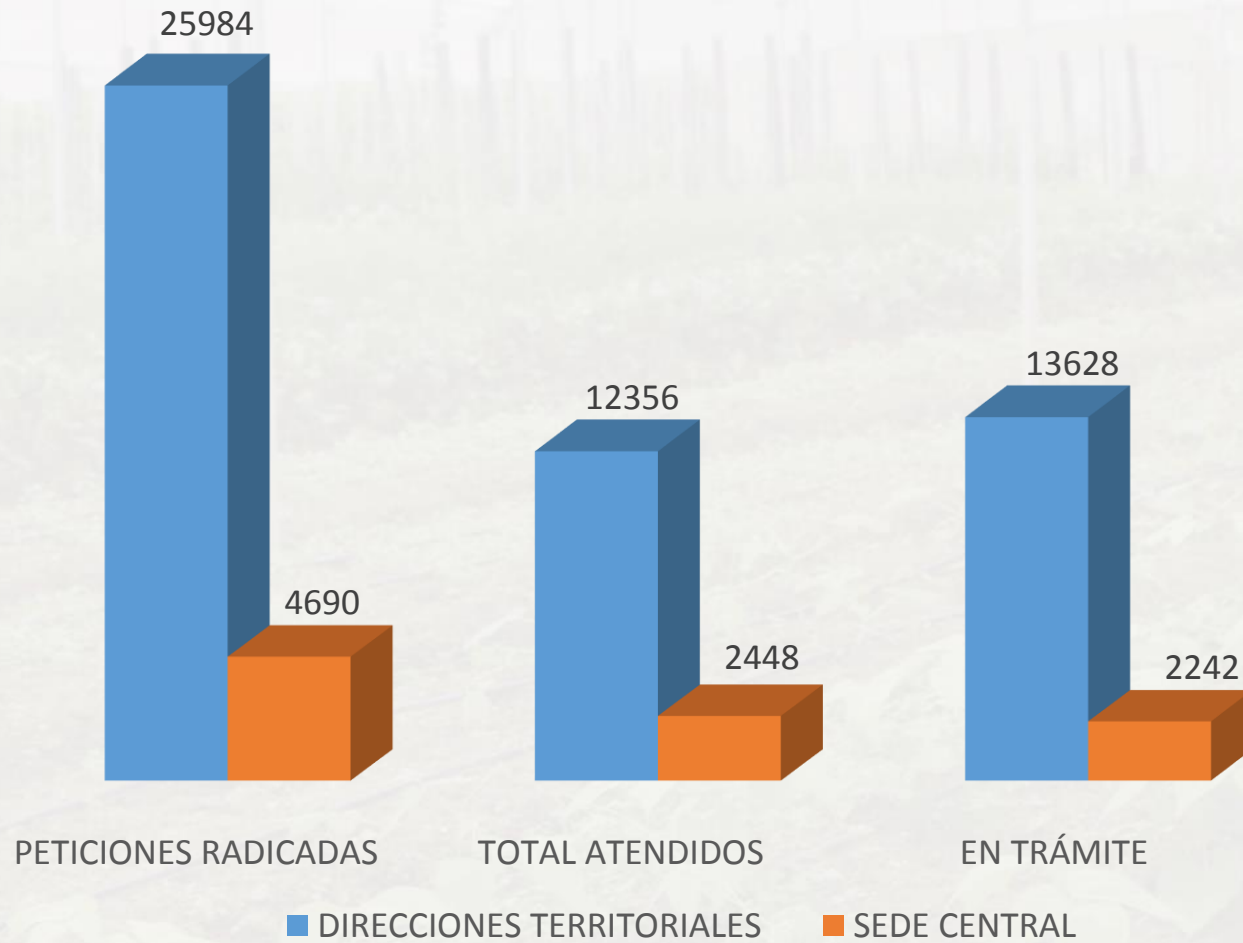
**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS Y SUGERENCIAS**

# P.Q.R.S.D. RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

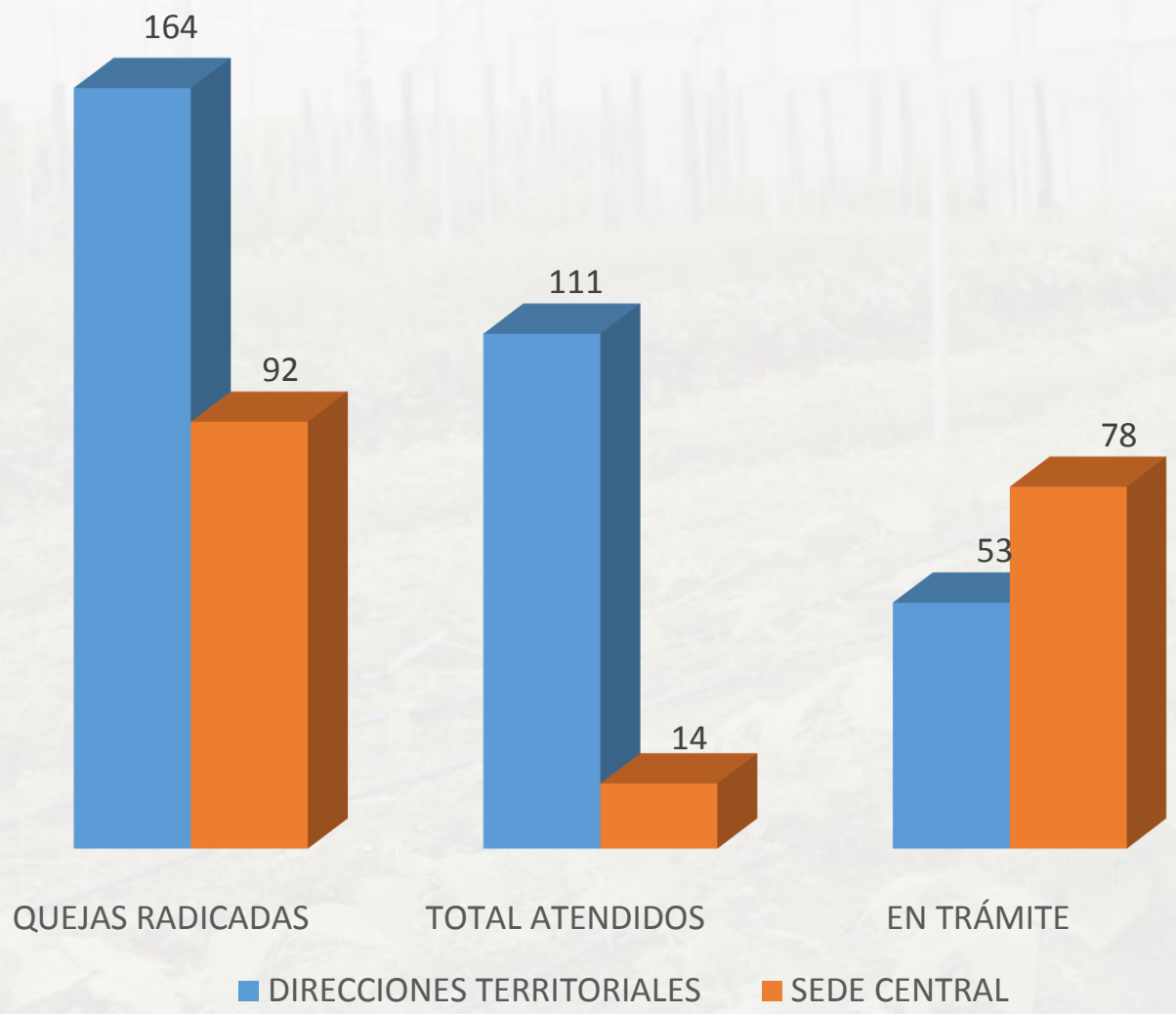
## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CADA MES DEL I TRIMESTRE DE 2020

<b>PQRSD recibidas mensualmente</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
<i>Información</i>	767	1186	899
<i>Interés General y/o Particular</i>	6.034	10.361	7.391
<i>Peticiones Web</i>	0	126	320
<i>Consulta</i>	943	1710	937
<i>Quejas</i>	19	33	30
<i>Quejas Web</i>	0	155	19
<i>Reclamos</i>	53	33	20
<i>Reclamos Web</i>	0	36	29
<i>Denuncias</i>	1	4	1
<i>Denuncias Web</i>	6	6	9
<i>Sugerencias</i>	12	29	3
<i>Felicitaciones</i>	5	10	4
<b>TOTAL</b>	<b>7.840</b>	<b>13.689</b>	<b>9.662</b>

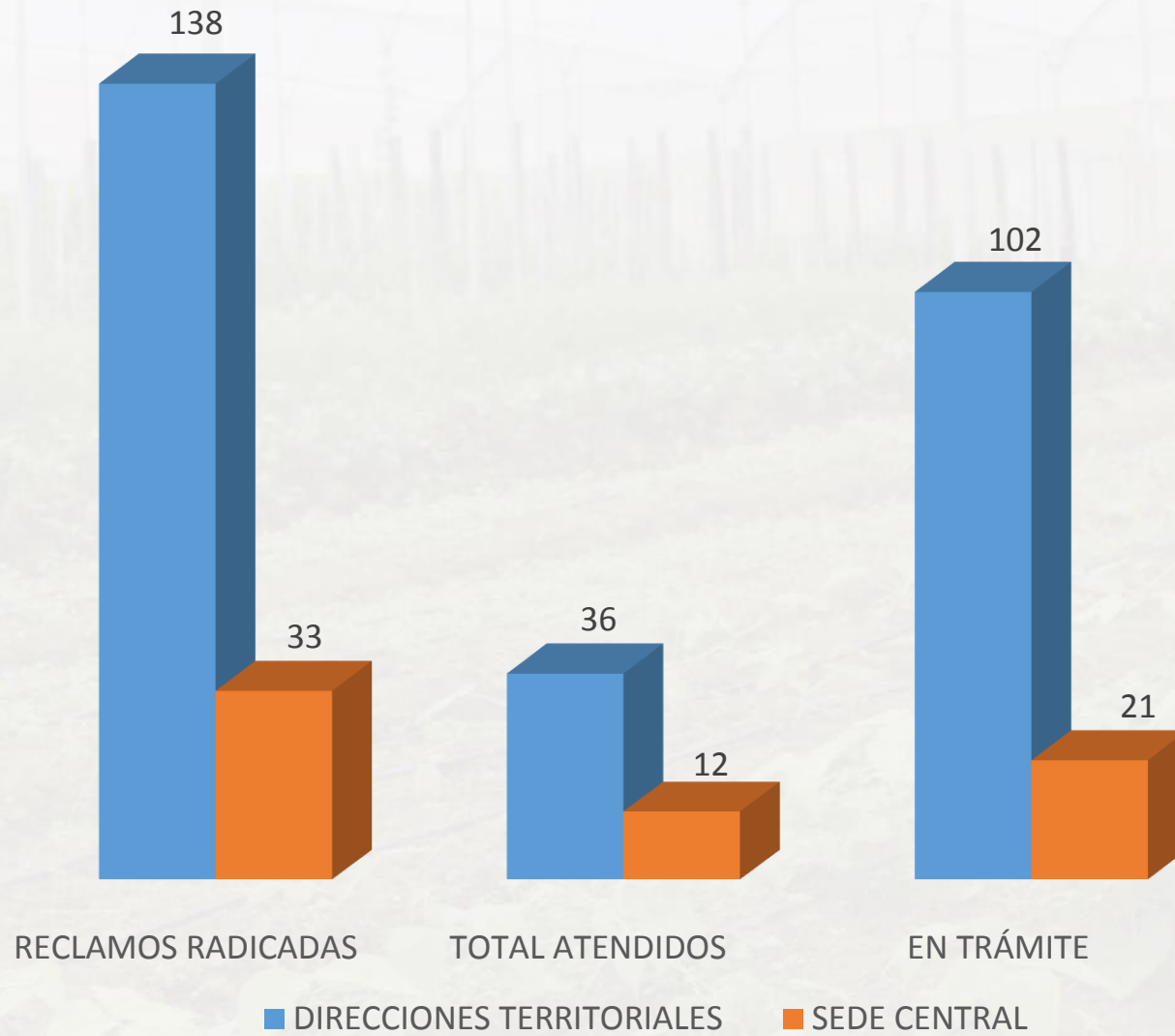
# PETICIONES



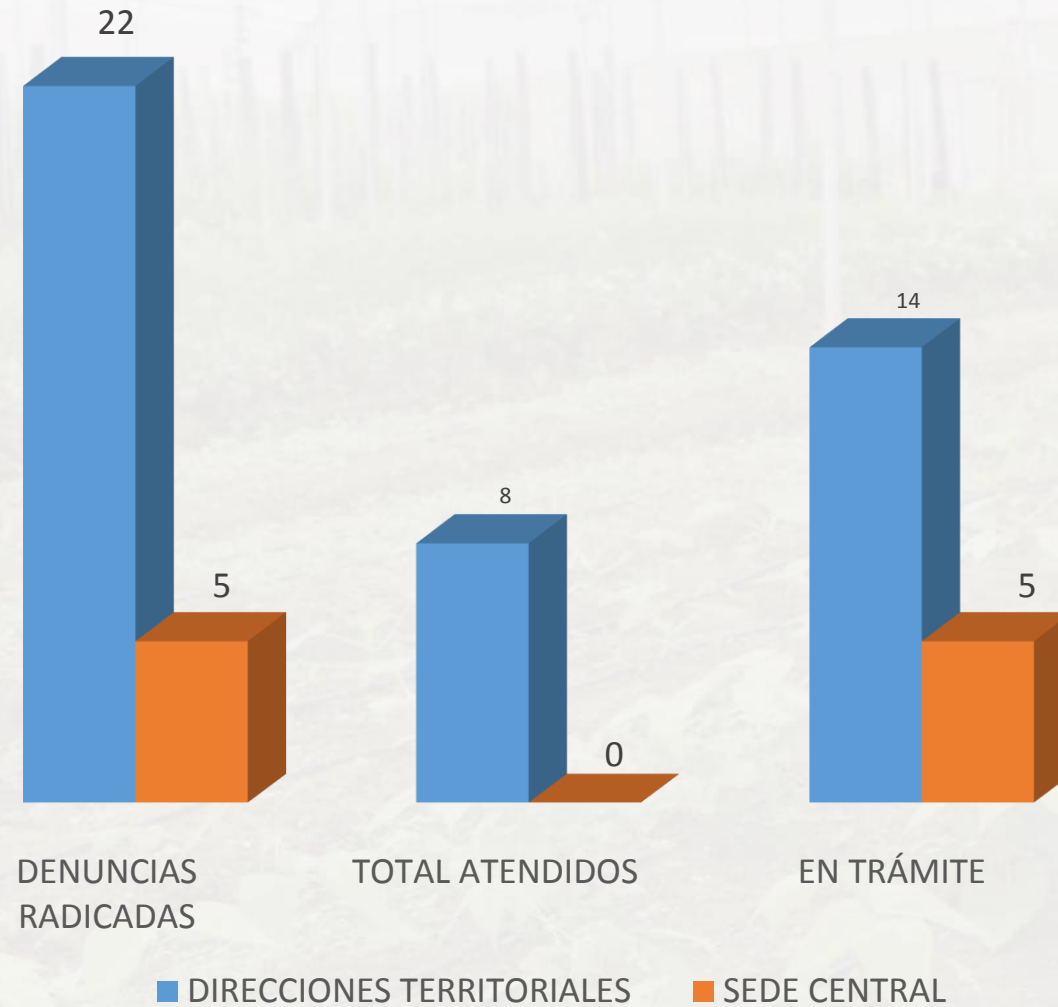
# QUEJAS



# RECLAMOS

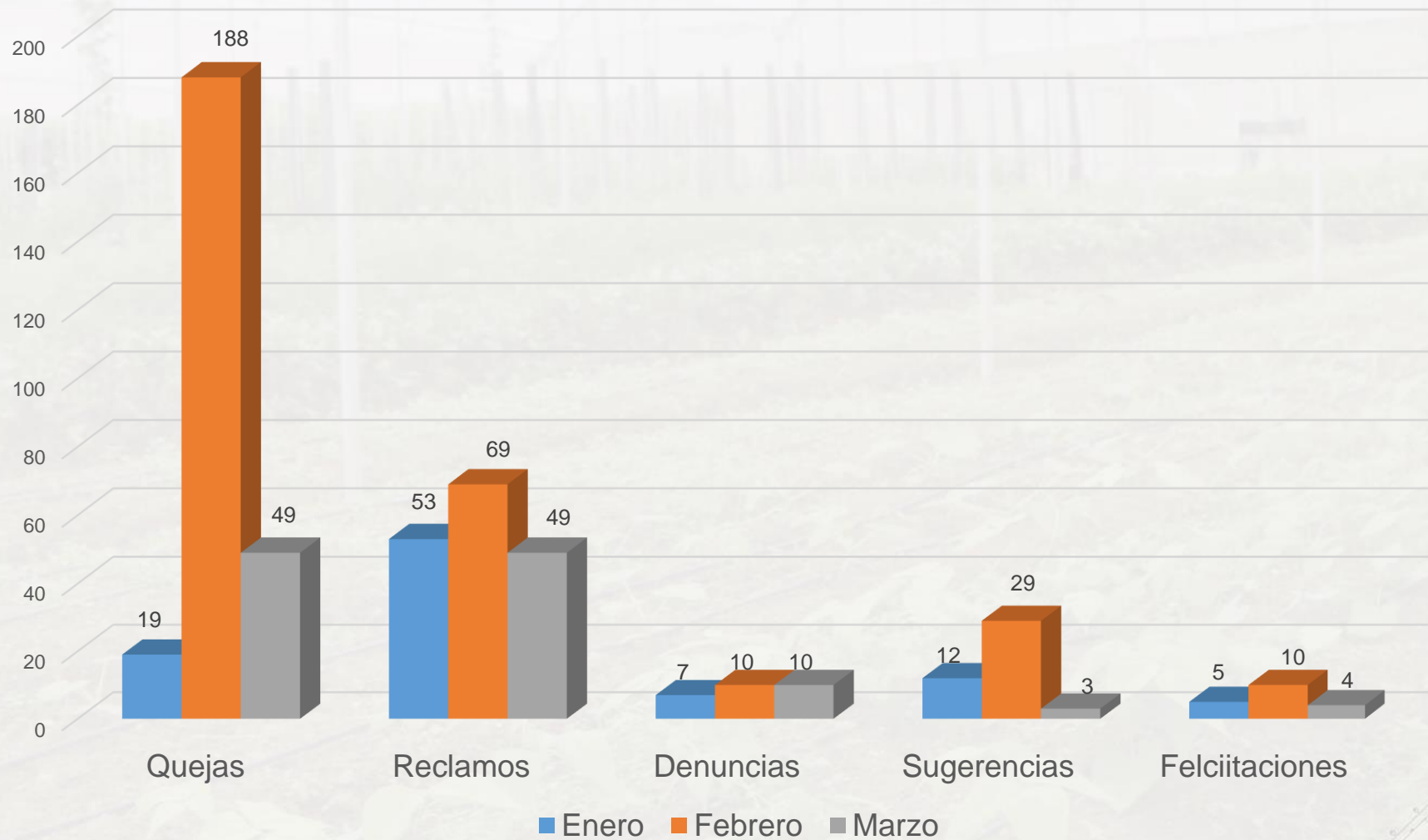


# DENUNCIAS

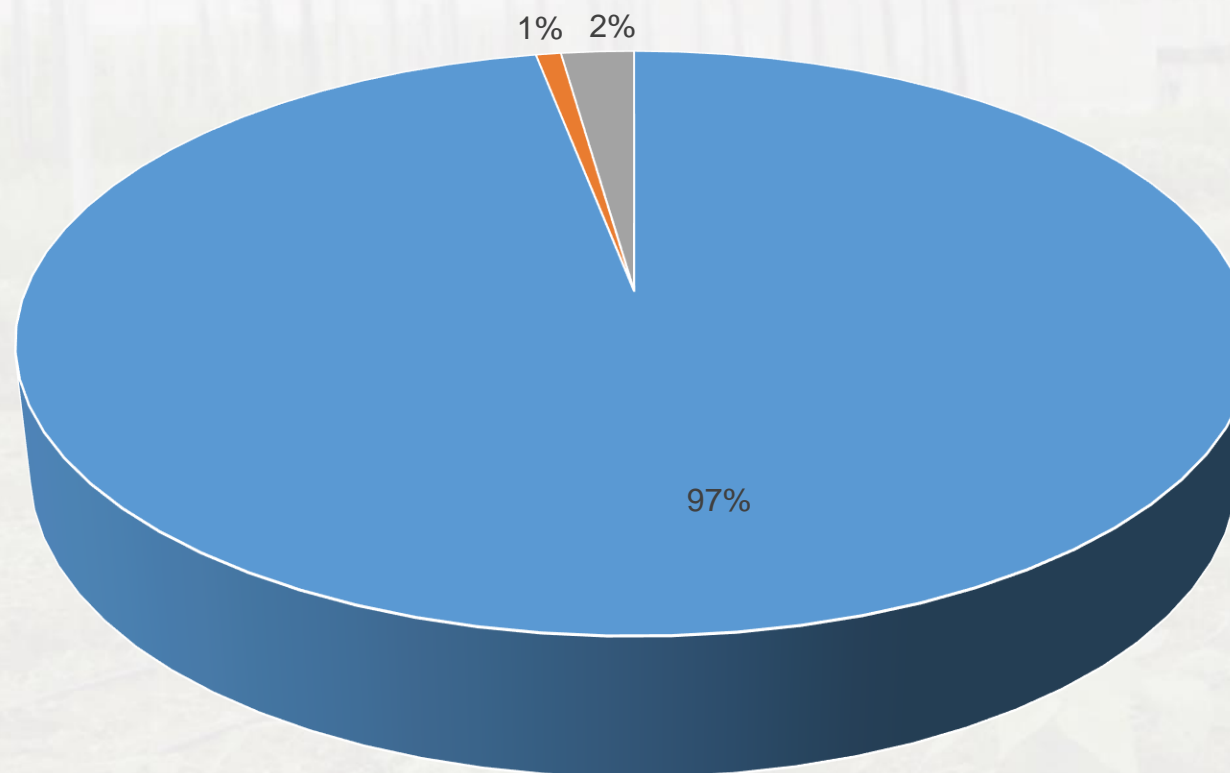




# CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS MENSUALES RECIBIDAS.

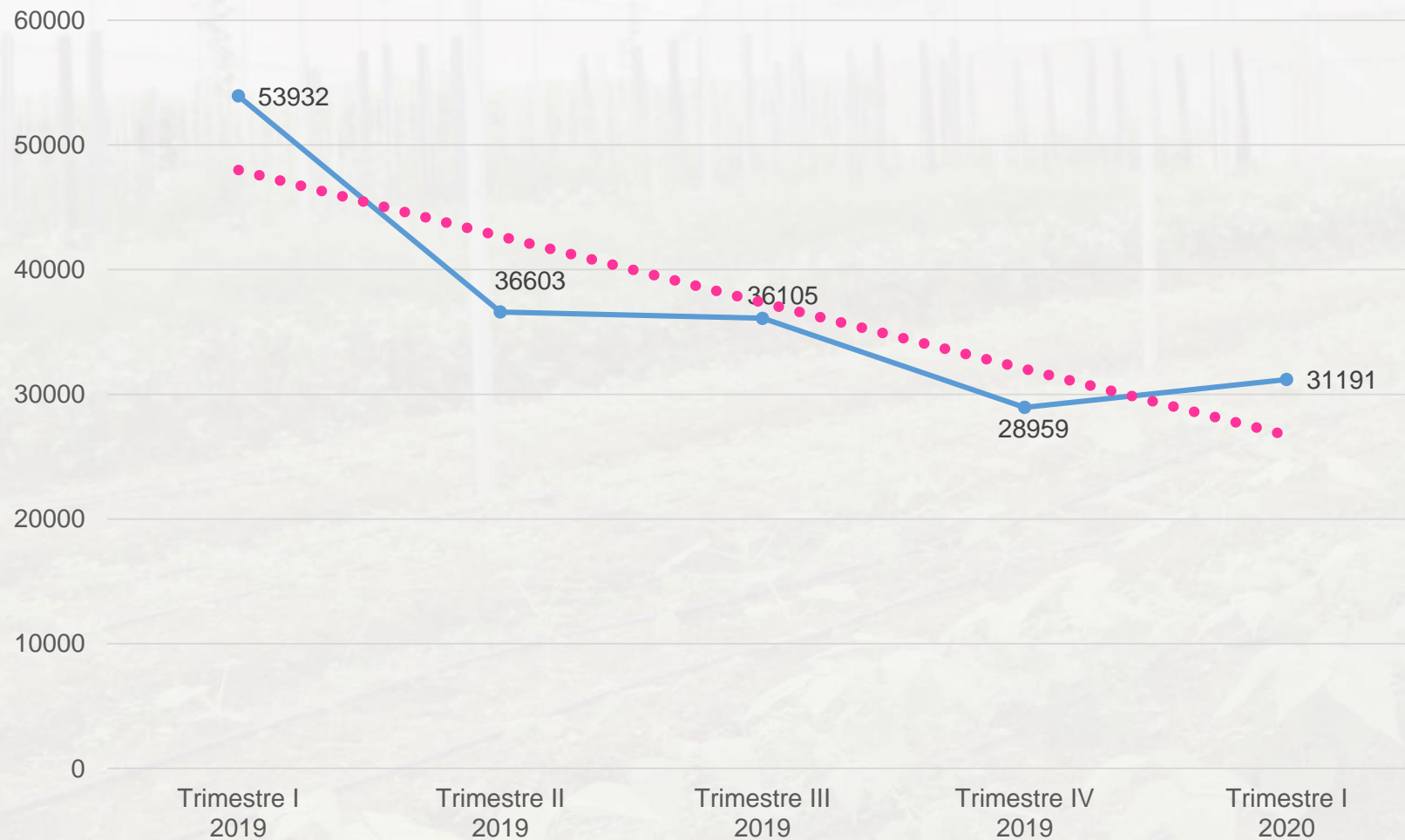


## CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS PARA LA RADICACIÓN.



■ PRESENCIALES ■ CORREO [contactenos@igac.gov.co](mailto:contactenos@igac.gov.co) ■ FORMULARIO WEB

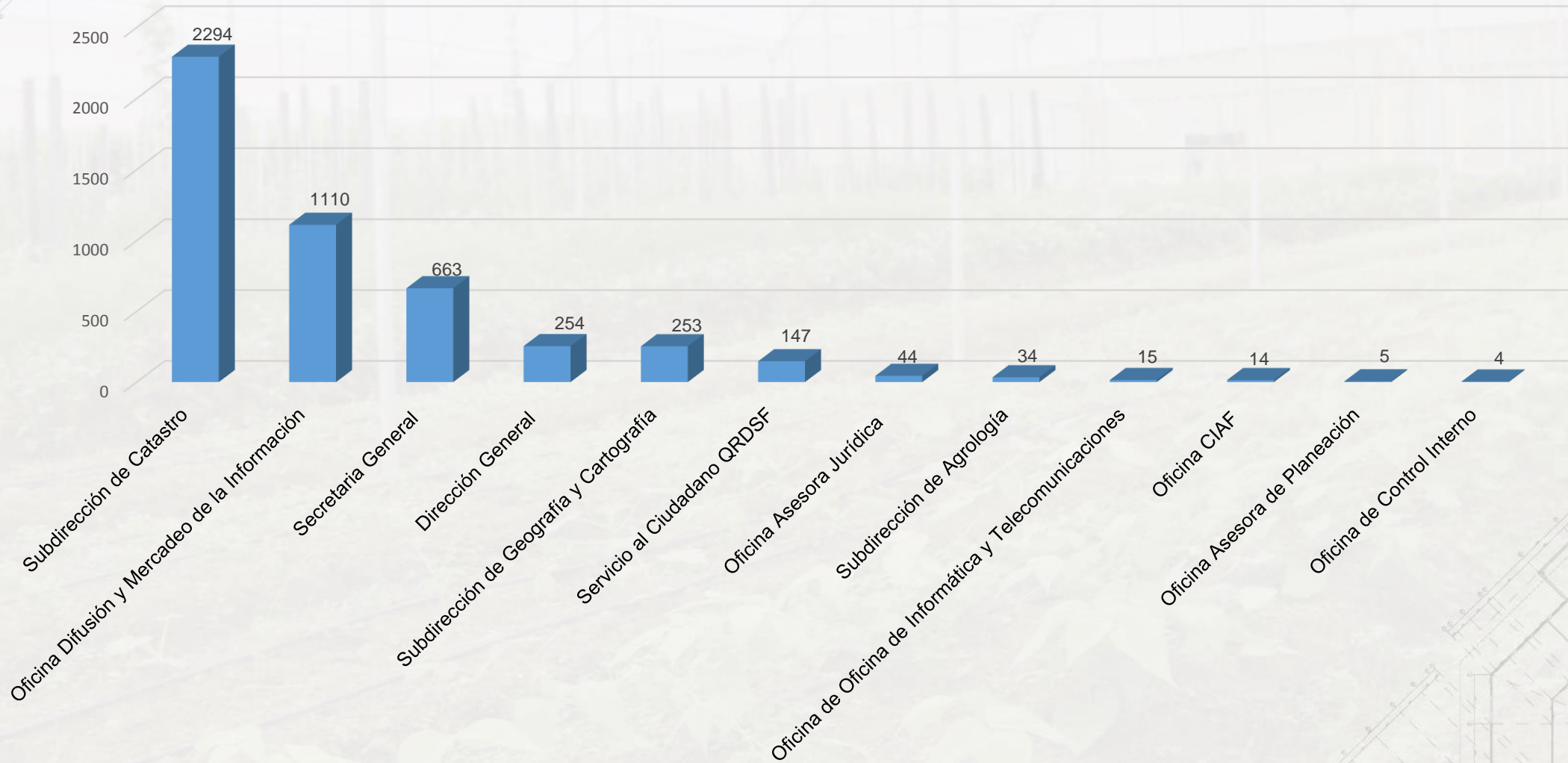
# COMPARACIÓN DE PQRD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



Tendencia a la disminución en la totalidad de PQRDs Recibidas por la Entidad trimestre a trimestre

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

# P.Q.R.S.D. RECIBIDAS POR PROCESOS EN SEDE CENTRAL



## PROMEDIO DE RESPUESTA I TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	10.50
Consulta	30	19.83
Interés General y/o Particular , Peticiones WEB	15	13.46
Quejas	15	1.72
Reclamos	15	8.43
Denuncias	15	20

# CONSOLIDADO PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB I TRIMESTRE 2020

DIRECCIÓN TERRITORIAL	PETICION WEB (15 DIAS HABLES)			QUEJAS WEB (15 DIAS HABLES)			RECLAMOS WEB (15 DIAS HABLES)			DENUNCIAS WEB (15 HABLES)		
	RECIBIDOS	PENDIENTES	CONTESTADAS	RECIBIDOS	PENDIENTES	CONTESTADAS	RECIBIDOS	PENDIENTES	CONTESTADAS	RECIBIDOS	PENDIENTES	CONTESTADAS
ATLANTICO	18	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOLIVAR	43	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CESAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORDOBA	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUAJIRA	6	3	3	5	5	0	0	0	0	0	0	0
MAGDALENA	7	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUCRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	61	8	53	100	2	98	4	1	3	0	0	0
HUILA	6	6	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0
TOLIMA	10	9	1	0	0	0	0	0	0	12	12	0
CALDAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUINDIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RISARALDA	1	0	1	0	0	0	6	5	1	0	0	0
CAUCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NARIÑO	4	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
VALLE	27	27	0	1	1	0	7	7	0	0	0	0
BOYACA	31	0	31	1	0	1	4	4	0	8	0	8
NORTE DE SANTANDER	11	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANTANDER	23	12	11	0	0	0	0	0	0	1	1	0
META	23	23	0	27	27	0	25	25	0	0	0	0
CAQUETA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE CENTRAL	156	95	61	38	38	0	18	17	1	0	0	0
CASANARE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ATENDIDOS TRIMESTRE	446	236	210	174	75	99	65	60	5	21	13	8