



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe | Trimestre

Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano

2021

Contenido

Introducción



PQRSDF

Recibidas en el
I Trimestre



Gestión

- Sede Central
- Direcciones Territoriales



Histórico PQRSDF

Recibidas en periodos
anteriores



Seguimiento

Control de
términos



Indicadores

- Oportunidad
- Gestión





Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) 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 2021.





Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por cada mes del I Trimestre de 2021

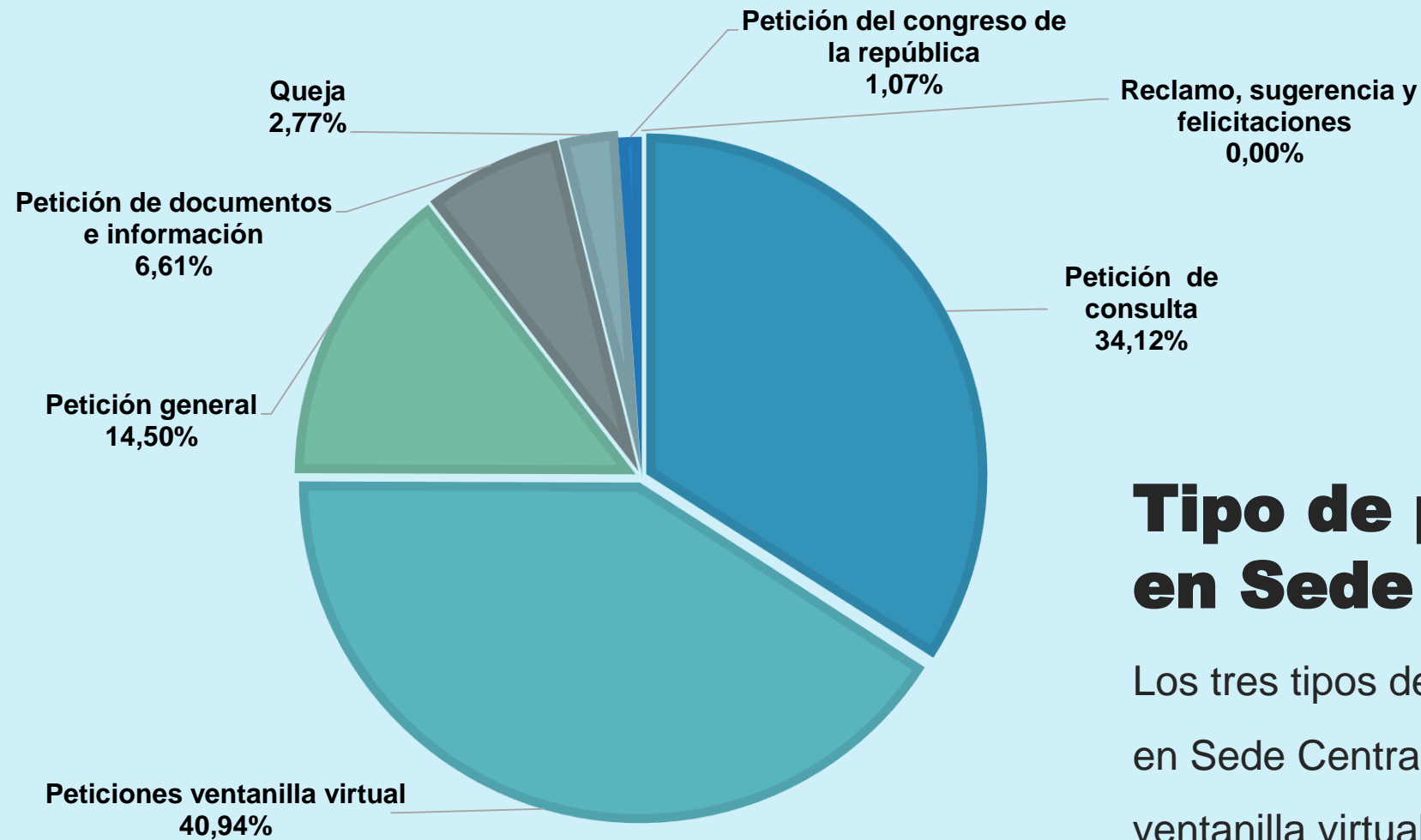
Tipo de petición	Enero	Febrero	Marzo	Total recibidas en 1° trimestre	% de Participación
Información	333	491	366	1190	10,29%
Interés General y/o Particular	1.508	2.601	2.807	6916	59,80%
Consulta	314	525	258	1097	9,49%
Entre Entidades	378	676	428	1482	12,81%
Ventanilla Virtual	94	345	381	820	7,09%
Congreso	0	4	2	6	0,05%
Quejas	8	12	10	30	0,26%
Reclamos	2	4	4	10	0,09%
Denuncias	1	0	0	1	0,01%
Sugerencias	3	0	0	3	0,03%
Felicitaciones	2	2	6	10	0,09%
Total	2.643	4.660	4.262	11.565	100,00%

Gestión

PQRSDF Sede Central



Dependencias Sede Central	Peticiones				Queja				Sugerencia				Total			
	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%
Dirección General	0	0	0													
Oficina Asesora Jurídica	8	7	1	13%	0	0	0		0	0	0		8	7	1	13%
Oficina Asesora de Planeación	3	3	0	0%	0	0			0	0			3	3		0%
Oficina Control Interno	0	0	0													
Oficina CIAD	3	2	1	33%	0	0	0		0	0	0		3	2	1	33%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	6	5	1	17%	0	0	0		0	0	0		6	5	1	17%
Oficina Difusión y Mercadeo de la Información	132	16	116	88%	3	0	3	100%	0	0	0		135	16	119	88%
Secretaría General	83	59	24	29%	9	8	1	11%	1	0	1	100%	93	67	26	28%
Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano	59	10	49	83%	0	0	0		0	0	0		59	10	49	83%
Subdirección de Geografía y Cartografía	84	35	49	58%	0	0	0		0	0	0		84	35	49	58%
Subdirección de Agrología	21	7	14	67%	0	0	0		0	0	0		21	7	14	67%
Subdirección de Catastro	232	108	124	53%	1	1	0	0%	1	1	0	0%	234	110	124	53%
Total	631	252	379	60%	13	9	4	31%	2	1	1	50%	646	262	384	59%



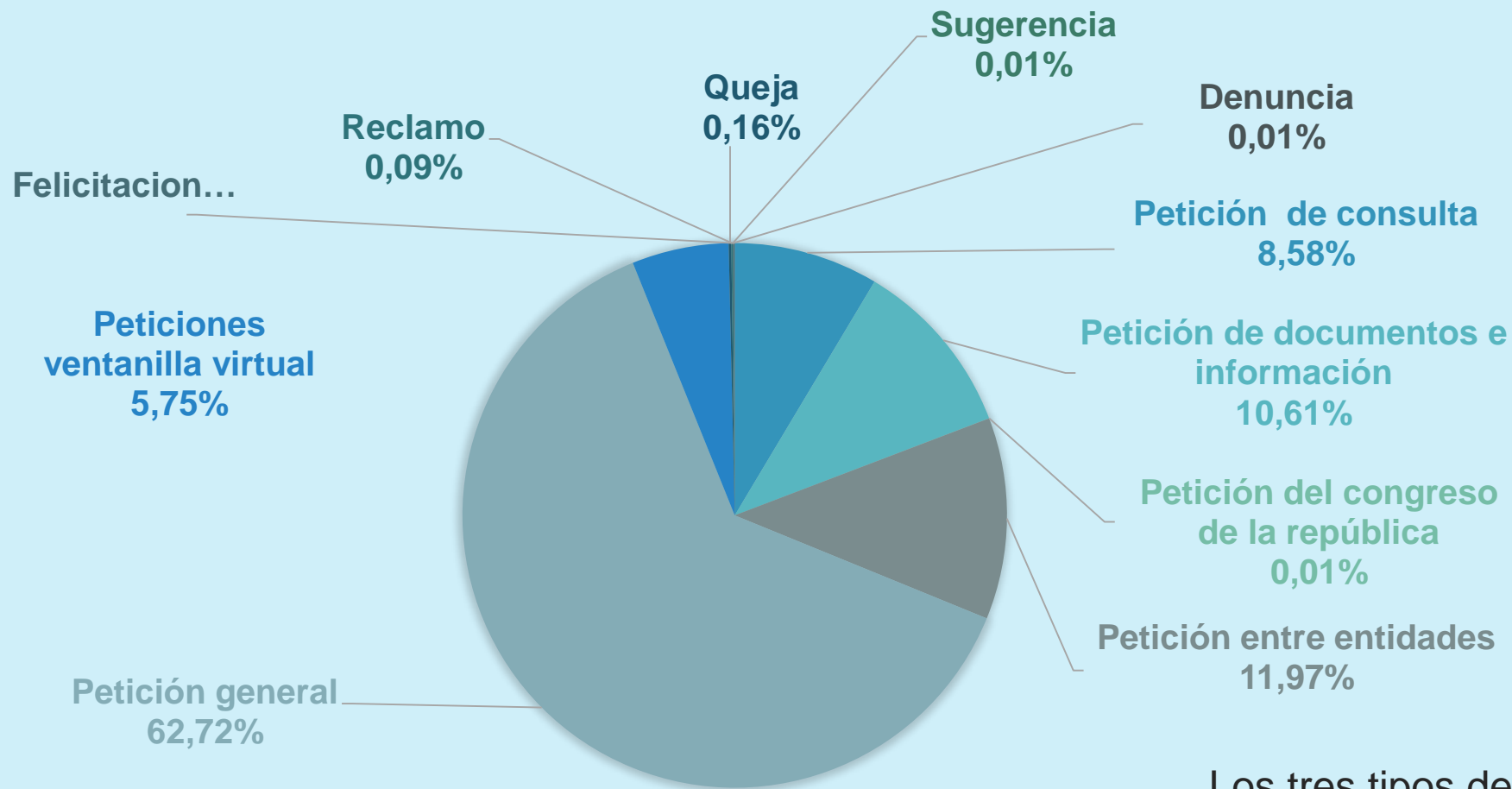
Tipo de petición en Sede Central

Los tres tipos de peticiones reiterativos en Sede Central son: peticiones de ventanilla virtual, peticiones de consulta y peticiones generales.

Gestión

PQRSDF Direcciones Territoriales

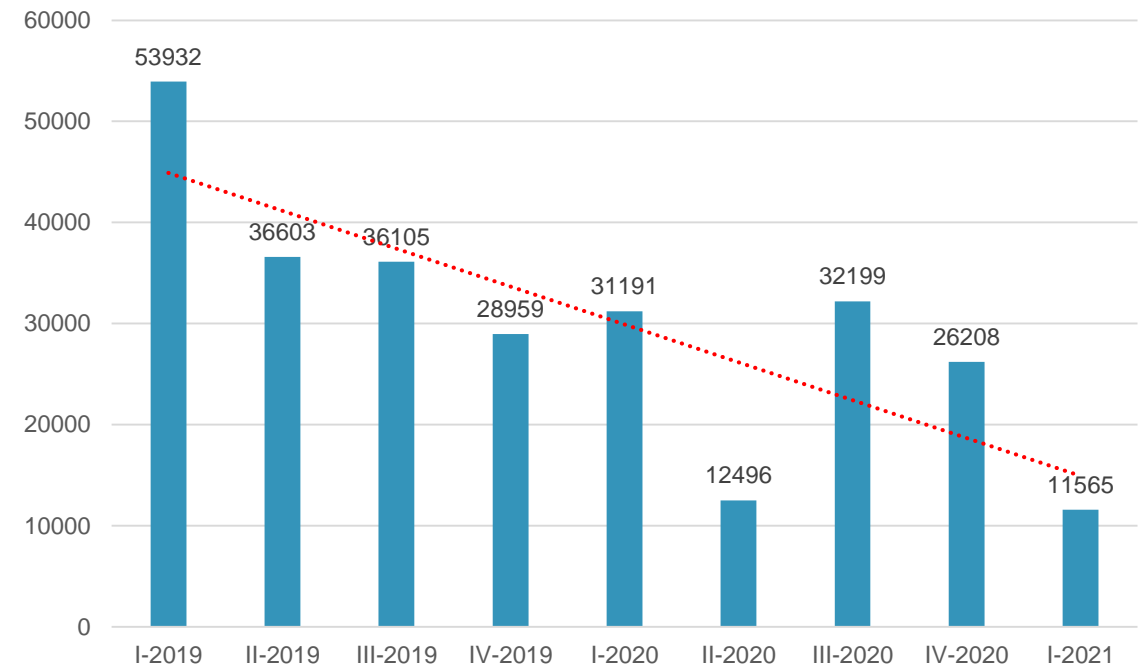
Dirección Territorial	Petición				Queja				Reclamo				Sugerencia				Denuncia				Felicitaciones				Total			
	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%
Atlántico	229	114	115	50%	4	4	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						233	118	115	49%
Bolívar	590	384	206	35%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						591	385	206	35%
Boyacá	2.253	1.685	568	25%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						2.253	1.685	568	25%
Caldas	391	222	169	43%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						392	223	169	43%
Caquetá	426	109	317	74%	1	0	1	100%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0						428	109	319	75%
Cauca	228	126	102	45%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						228	126	102	45%
Cesar	30	23	7	23%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						30	23	7	23%
Córdoba	333	23	310	93%	2	0	2	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						335	23	312	93%
Cundinamarca	411	381	30	7%	2	1	1	50%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		10	0	10	100%	423	382	41	10%
Guajira	202	109	93	46%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						202	109	93	46%
Huila	959	611	348	36%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						959	611	348	36%
Magdalena	103	26	77	75%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						103	26	77	75%
Meta	545	506	39	7%	1	1	0	0%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0						547	507	40	7%
Nariño	603	455	148	25%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						603	455	148	25%
Norte de Santander	925	87	838	91%	0	0	0		5	0	5	100%	0	0	0		0	0	0						930	87	843	91%
Quindío	28	9	19	68%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0						28	9	19	68%
Risaralda	275	218	57	21%	1	1	0	0%	2	2	0	0%	0	0	0		1	1	0	0%					279	222	57	20%
Santander	137	54	83	61%	1	1	0	0%	0	0	0		1	0	1	100%	0	0	0						139	55	84	60%
Sucre	237	68	169	71%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						238	68	170	71%
Tolima	1.315	834	481	37%	0	0	0		1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0						1.316	834	482	37%
Valle	560	336	224	40%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						561	337	224	40%
Casanare	100	86	14	14%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0						101	87	14	14%
Total	10.880	6.466	4.414	41%	17	12	5	29%	10	2	8	80%	1	0	1	100%	1	1	0	0	10	0	10	100%	10.919	6.481	4.438	41%



Tipo de petición en Direcciones Territoriales

Los tres tipos de peticiones reiterativas en Direcciones Territoriales son: peticiones generales, peticiones entre entidades y peticiones de documentos e información.

Histórico de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

Tipo de petición	Recibidas en el 1° trimestre 2020	Recibidas en el 2° trimestre 2020	Recibidas en el 3° trimestre 2020	Recibidas en el 4° trimestre 2020	Recibidas en el 1° trimestre 2021	% Diferencia del año inmediatamente anterior
Información	2.852	1.505	3.208	2.727	1.190	↓ 58,27%
Interés General y/o Particular	23.786	9.917	25.146	21.113	6.916	↓ 70,92%
Peticiones WEB	446	284	1.214	374	820	↑ 83,86%
Consulta	3.590	598	1.839	1.743	1.097	↓ 69,44%
Entre Entidades	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	1.482	No Aplica*
Congreso	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	6	No Aplica*
Quejas	256	66	245	91	30	↓ 88,28%
Reclamos	171	110	453	145	10	↓ 94,15%
Denuncias	27	12	88	12	1	↓ 96,30%
Sugerencias	44	3	4	3	3	↓ 93,18%
Felicitaciones	19	1	2	0	10	↓ 47,37%
Total	31.191	12.496	32.199	26.208	11.565	↓ 62,92%

Seguimiento del control de términos



Dependencia	Petición de información	Petición de consulta	Petición de interes general y/o particular, Entre entidades y Ventanilla Virtual	Petición del Congreso de la Republica	Quejas	Reclamo
Ley 1437 de 2011	10 días	30 días	15 días	5 días	15 días	15 días
Decreto Legislativo 491 de 2020	20 días	35 días	30 días	5 días	15 días	15 días
Sede Central	7,36	9,59	14,08	1,00	20,25	
Territoriales	8,43	12,89	14,83		17,00	18,04
Total	7,89	11,24	14,45	1,00	18,63	18,04



Indicador de oportunidad

El indicador de oportunidad mide el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones contestadas dentro de los términos legales, sobre el total de PQRSDf recibidas menos las peticiones que aún se encuentran en términos.

Numerador: Se finalizaron en término en el primer trimestre 4.557 PQRSDf.

Denominador: En el primer trimestre del año se recibieron 11.565 PQRSDf, menos las PQRSDf que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 3.133. Para un total del denominar de 8.432 PQRSDf.

$$\text{El } \text{PQRSDf} \frac{4.557}{8.432} * 100 \quad \boxed{54,04\%}$$

I trimestre

Se resalta la oportunidad de atención del I trimestre del 2021 ya que en el segundo semestre de 2020 se evidenció una oportunidad del 39,36%, es decir, subió 14,69 puntos porcentuales.

Indicador de gestión

El indicador de gestión mide el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones finalizadas (en término y fuera de término), sobre el número de PQRSDf recibidas en el I trimestre de 2021.

Numerador: Se finalizaron en términos en el primer trimestre 4.557 PQRSDf, más 265 peticiones atendidas fuera término legal para un total de 4.822.

Denominador: En el primer trimestre del año se recibieron 11.565 PQRSDf.

$$\text{PQRSDf} \frac{4.822}{11.565} * 100 = 42\%$$

I trimestre

Se evidencia una gestión del total de PQRSDf del IGAC menor al 50% por lo que se recomienda realizar jornadas de respuestas de los radicados que ya no se encuentren en términos de este modo enfocar los esfuerzos futuros en las solicitudes que lleguen y dar respuesta oportuna.

