



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



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

**CORTE 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO 2020
GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN**

ÍNDICE

- Introducción
- Peticiones, Quejas, Reclamos .Sugerencias y Denuncias recibidas por cada mes del II trimestre de 2020.
- 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

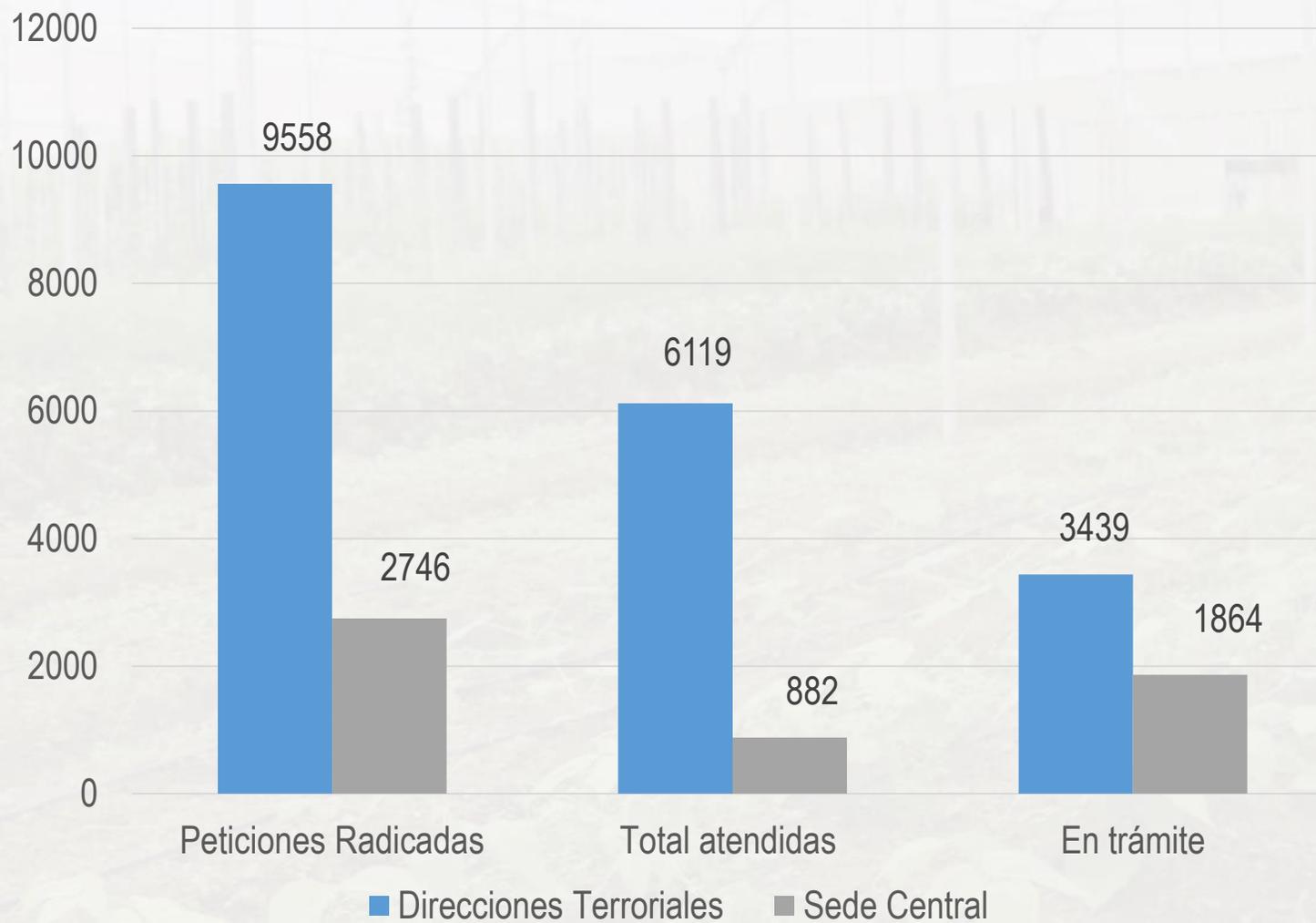
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020.



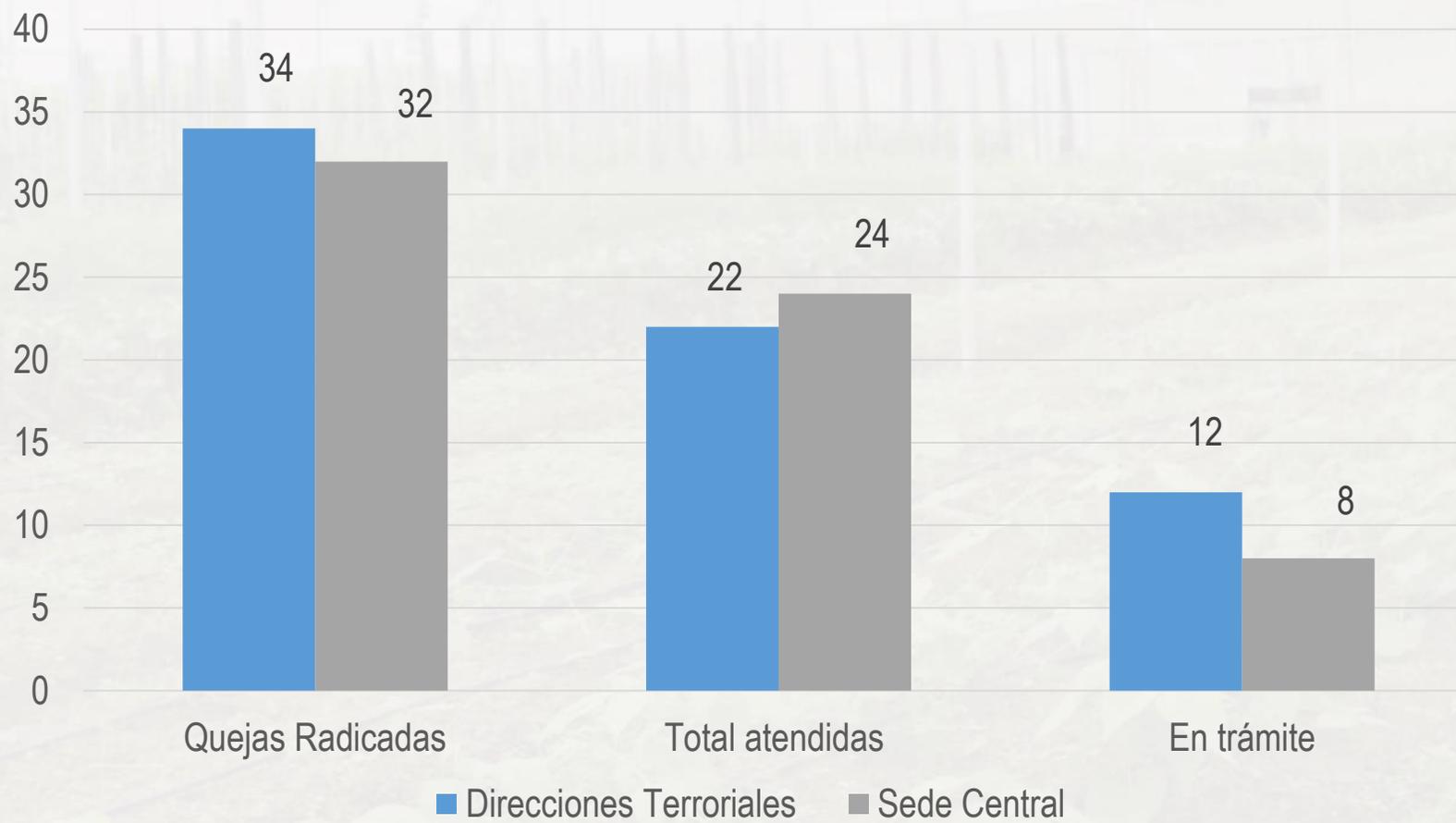
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por cada mes del II trimestre de 2020

| <i>PQRSD recibidas mensualmente</i> | <i>ABRIL</i> | <i>MAYO</i> | <i>JUNIO</i> |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <i>Información</i> | 260 | 535 | 710 |
| <i>Interés General y/o Particular</i> | 942 | 3.230 | 5.745 |
| <i>Peticiones Web</i> | 52 | 98 | 134 |
| <i>Consulta</i> | 118 | 167 | 313 |
| <i>Quejas</i> | 4 | 4 | 7 |
| <i>Quejas Web</i> | 11 | 16 | 24 |
| <i>Reclamos</i> | 4 | 14 | 21 |
| <i>Reclamos Web</i> | 17 | 19 | 35 |
| <i>Denuncias</i> | 2 | 2 | 0 |
| <i>Denuncias Web</i> | 2 | 3 | 3 |
| <i>Sugerencias</i> | 0 | 3 | 0 |
| <i>Felicitaciones</i> | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 1.412 | 4.092 | 6.992 |

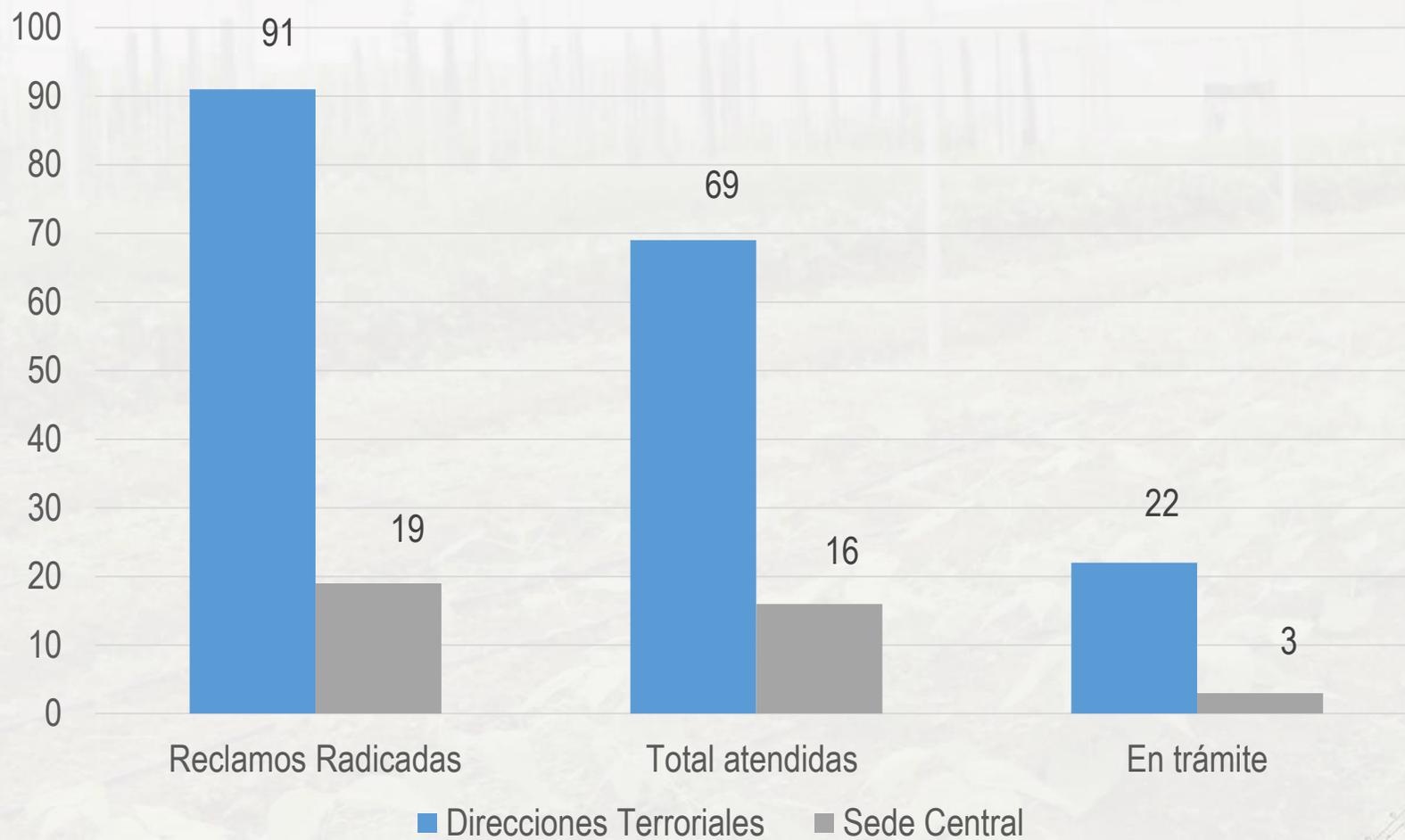
PETICIONES



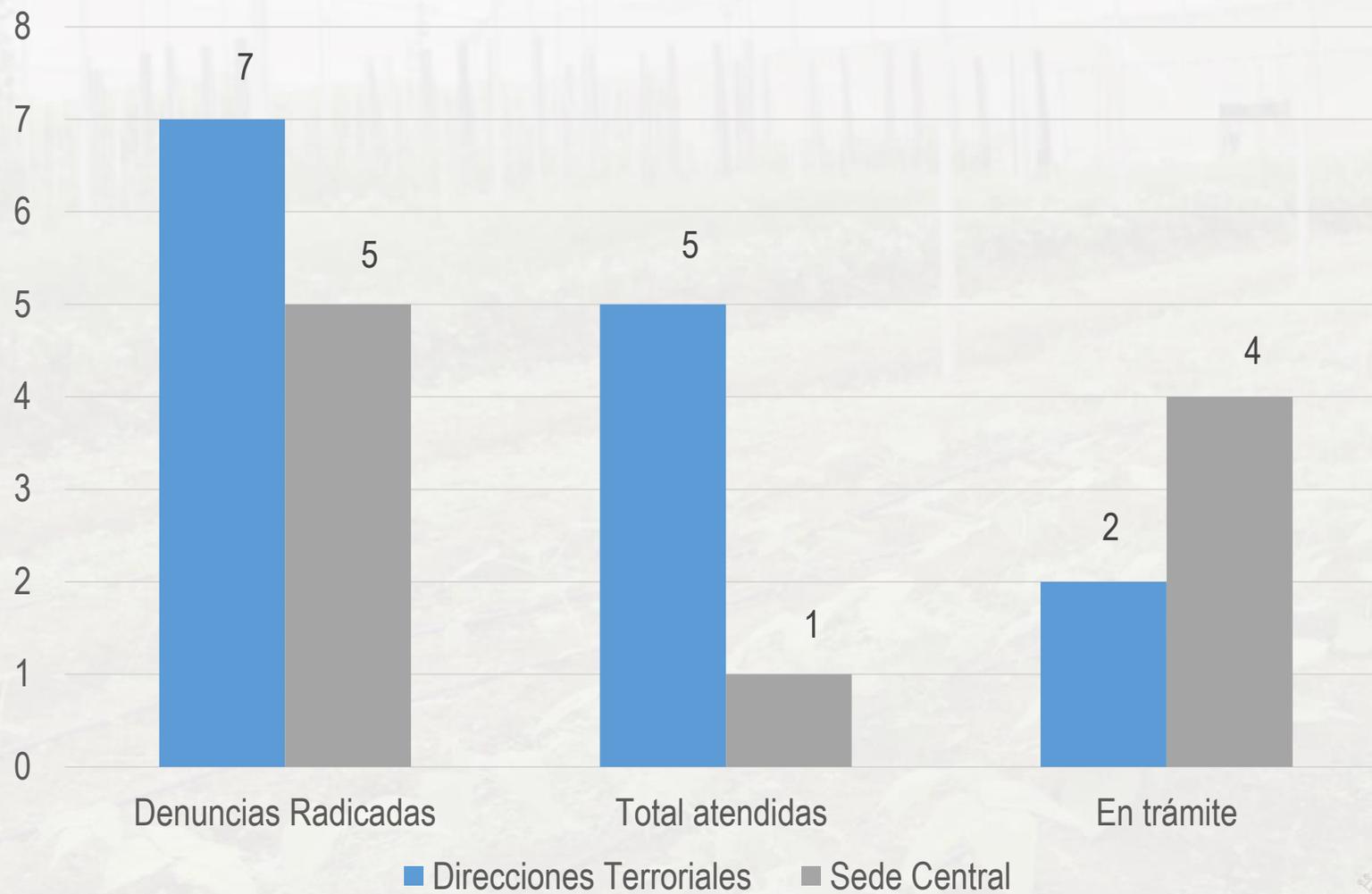
QUEJAS



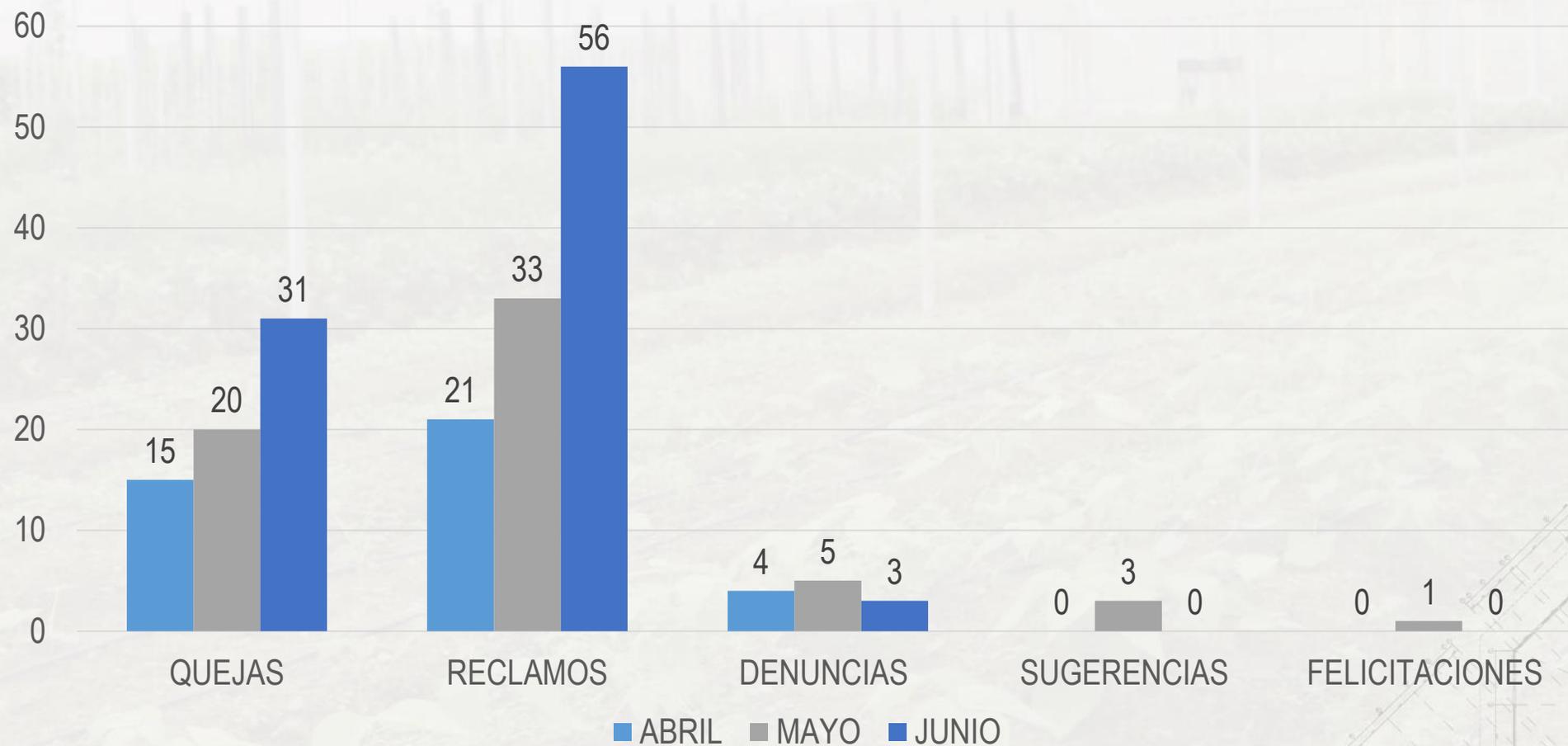
RECLAMOS



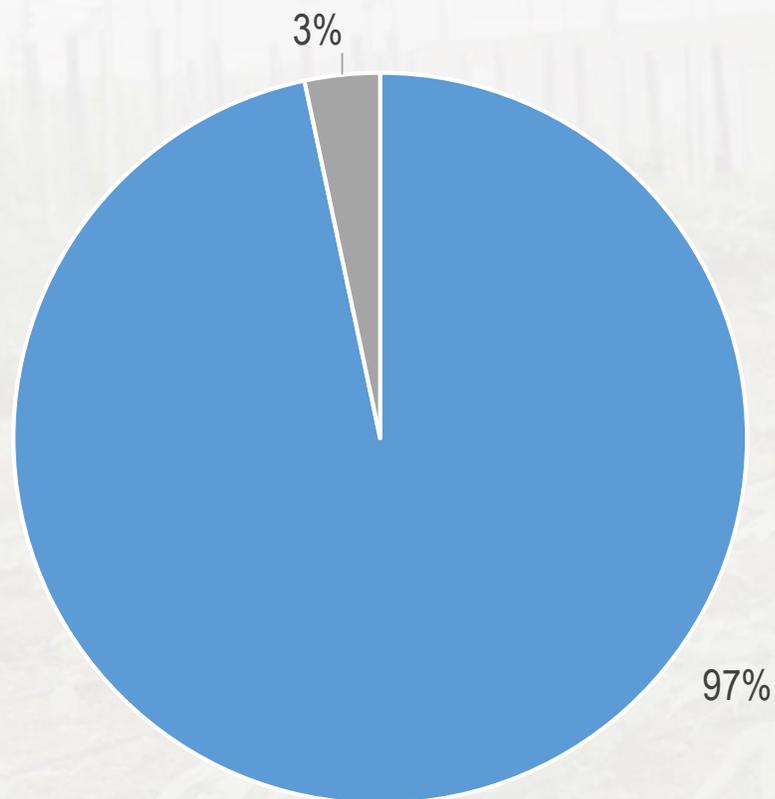
DENUNCIAS



CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES MENSUALES RECIBIDAS

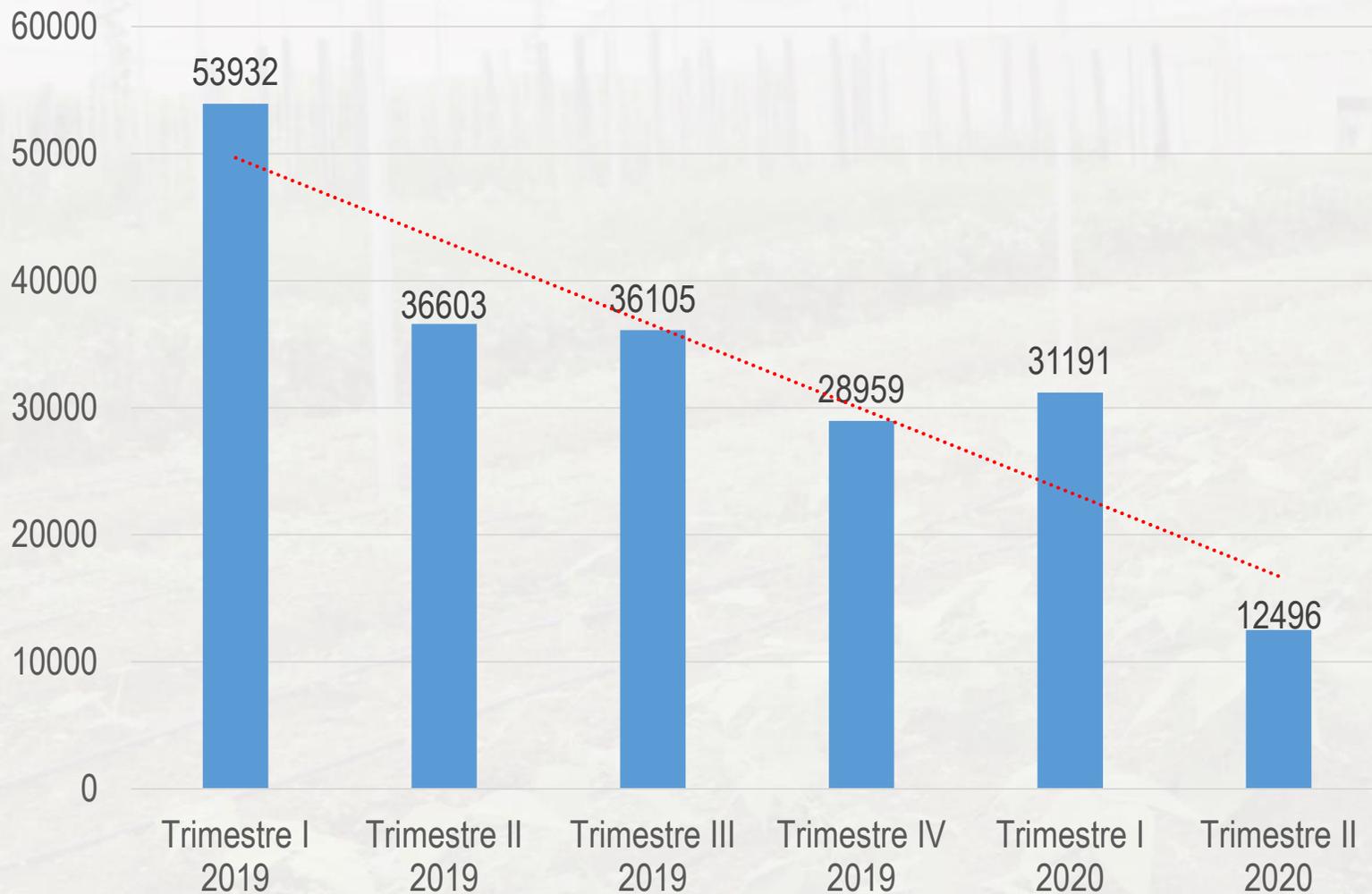


CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS PARA LA RADICACIÓN.



- Correos electrónicos Direcciones territoriales y contactenos@igac.gov.co
- Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

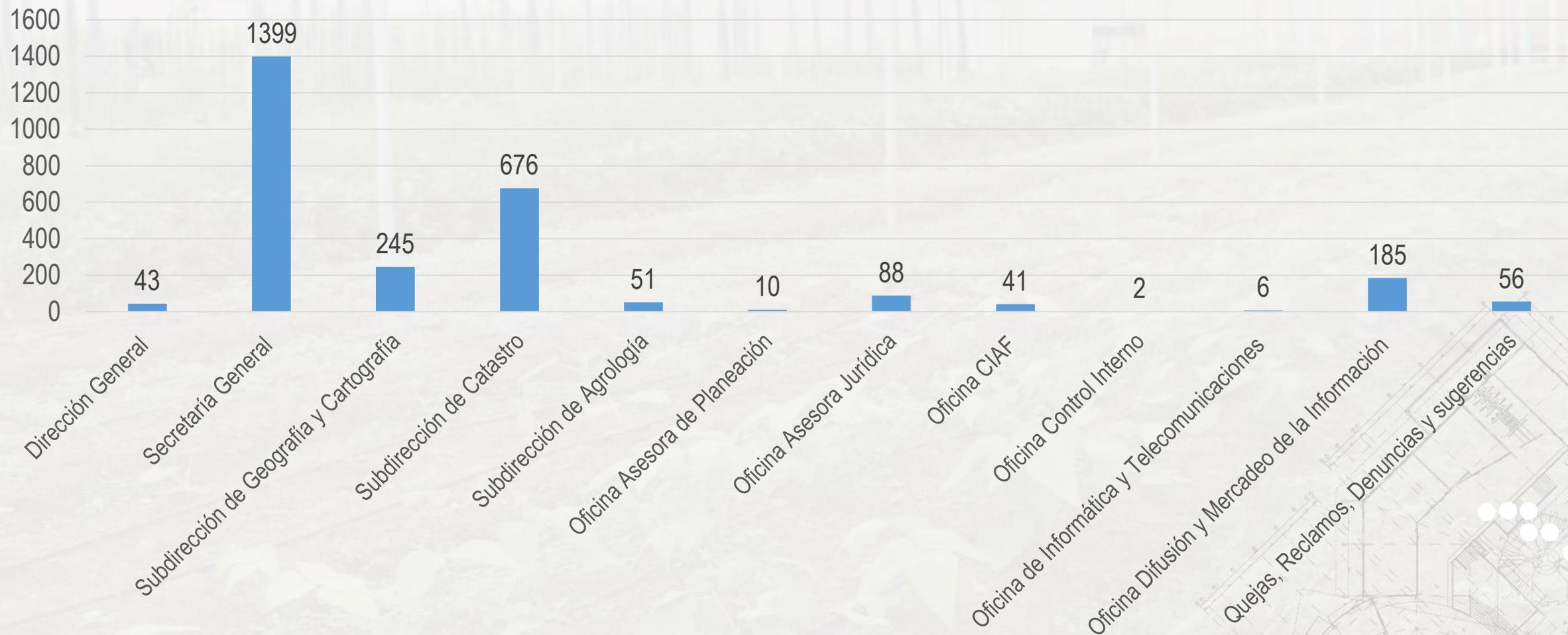
COMPARACIÓN DE PQRD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



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

El punto más bajo se ubica en el segundo trimestre de 2020 a causa de la pandemia.

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



PROMEDIO DE RESPUESTA II TRIMESTRE

| TIPO DE PETICIÓN | DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA | DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA |
|--|--------------------------------|----------------------------|
| Información | 10 | 6.24 |
| Consulta | 30 | 8.10 |
| Interés General y/o Particular , Peticiónes WEB | 15 | 8.41 |
| Quejas | 15 | 4.87 |
| Reclamos | 15 | 8.84 |
| Denuncias | 15 | 12 |

| DIRECCIÓN TERRITORIAL | PETICION WEB (15 DIAS HABILES) | | | QUEJAS WEB (15 DIAS HABILES) | | | RECLAMOS WEB (15 DIAS HABILES) | | | DENUNCIAS WEB (15 HABILES) | | |
|---------------------------|--------------------------------|------------|-------------|-------------------------------|------------|-------------|---------------------------------|------------|-------------|-----------------------------|------------|-------------|
| | RECIBIDOS | PENDIENTES | CONTESTADAS | RECIBIDOS | PENDIENTES | CONTESTADAS | RECIBIDOS | PENDIENTES | CONTESTADAS | RECIBIDOS | PENDIENTES | CONTESTADAS |
| ATLANTICO | 9 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BOLIVAR | 9 | 4 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CESAR | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| CORDOBA | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| GUAJIRA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAGDALENA | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUCRE | 7 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CUNDINAMARCA | 36 | 32 | 4 | 3 | 3 | 0 | 8 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| HUILA | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 | 5 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| TOLIMA | 10 | 10 | 0 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALDAS | 11 | 7 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUINDIO | 9 | 6 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RISARALDA | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CAUCA | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NARIÑO | 10 | 1 | 9 | 4 | 2 | 2 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| VALLE | 32 | 31 | 1 | 3 | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| BOYACA | 18 | 1 | 17 | 2 | 0 | 2 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| NORTE DE SANTANDER | 12 | 1 | 11 | 4 | 0 | 4 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| SANTANDER | 18 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| META | 20 | 20 | 0 | 3 | 3 | 0 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| CAQUETA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEDE CENTRAL | 56 | 34 | 22 | 17 | 9 | 8 | 18 | 8 | 10 | 2 | 2 | 0 |
| CASANARE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL ATENDIDOS TRIMESTRE | 284 | 177 | 107 | 51 | 29 | 22 | 71 | 35 | 36 | 8 | 7 | 1 |

**CONSOLIDADO
PETICIONES,
QUEJAS,
RECLAMOS,
DENUNCIAS
RECIBIDAS A
TRAVÉS DE LA
PÁGINA WEB II
TRIMESTRE 2020**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI

