



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

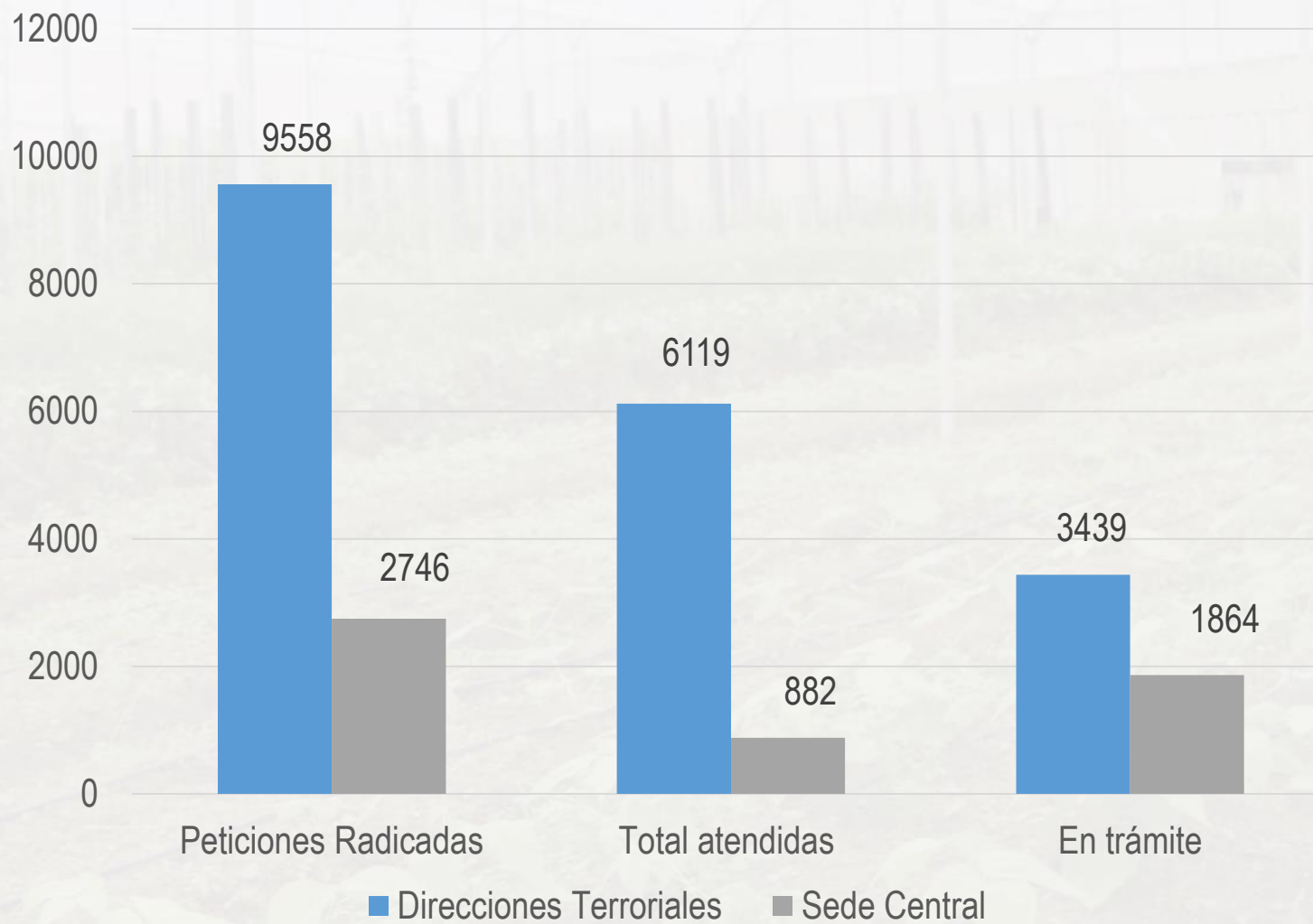
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020.



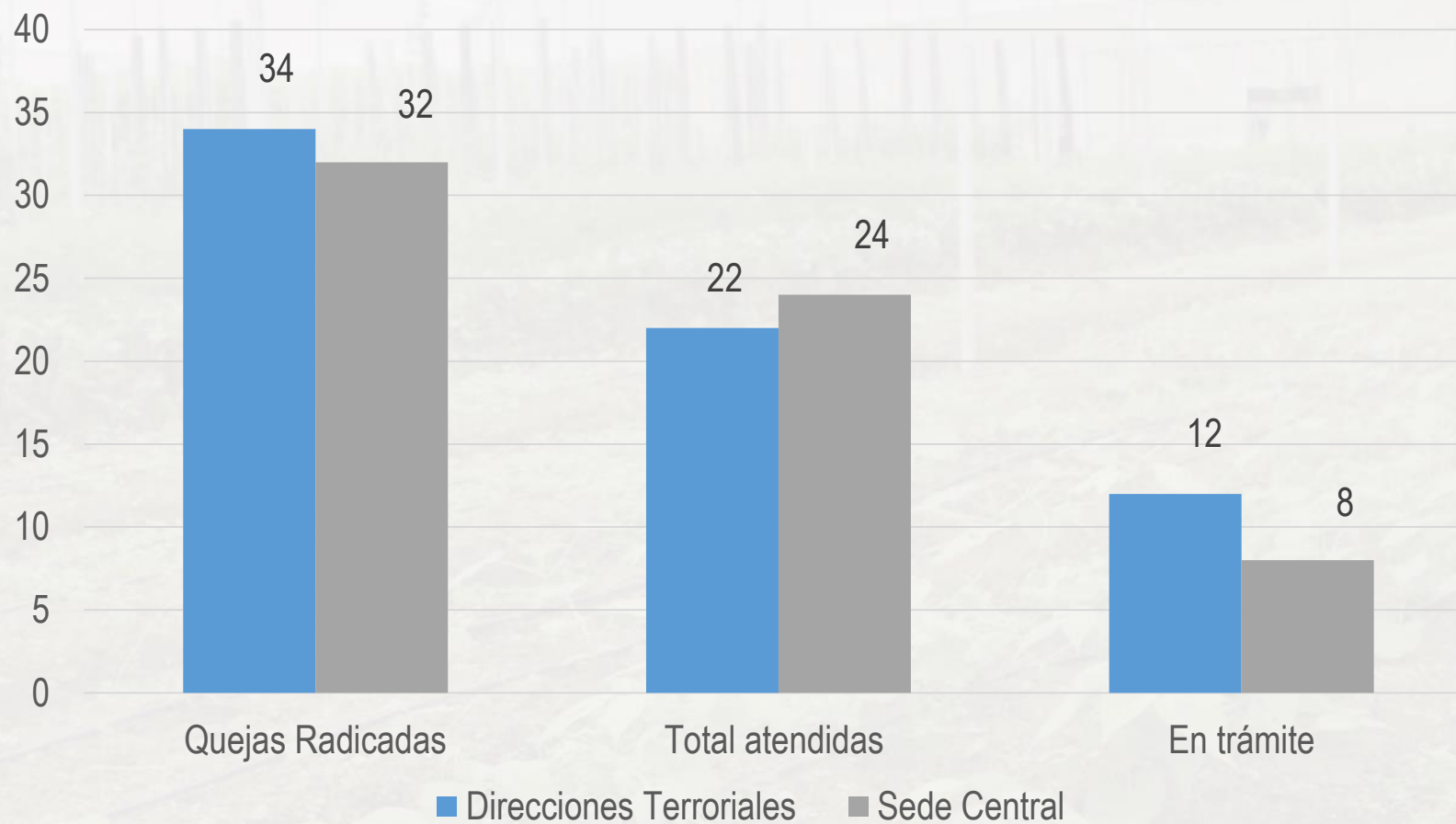
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por cada mes del II trimestre de 2020

<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

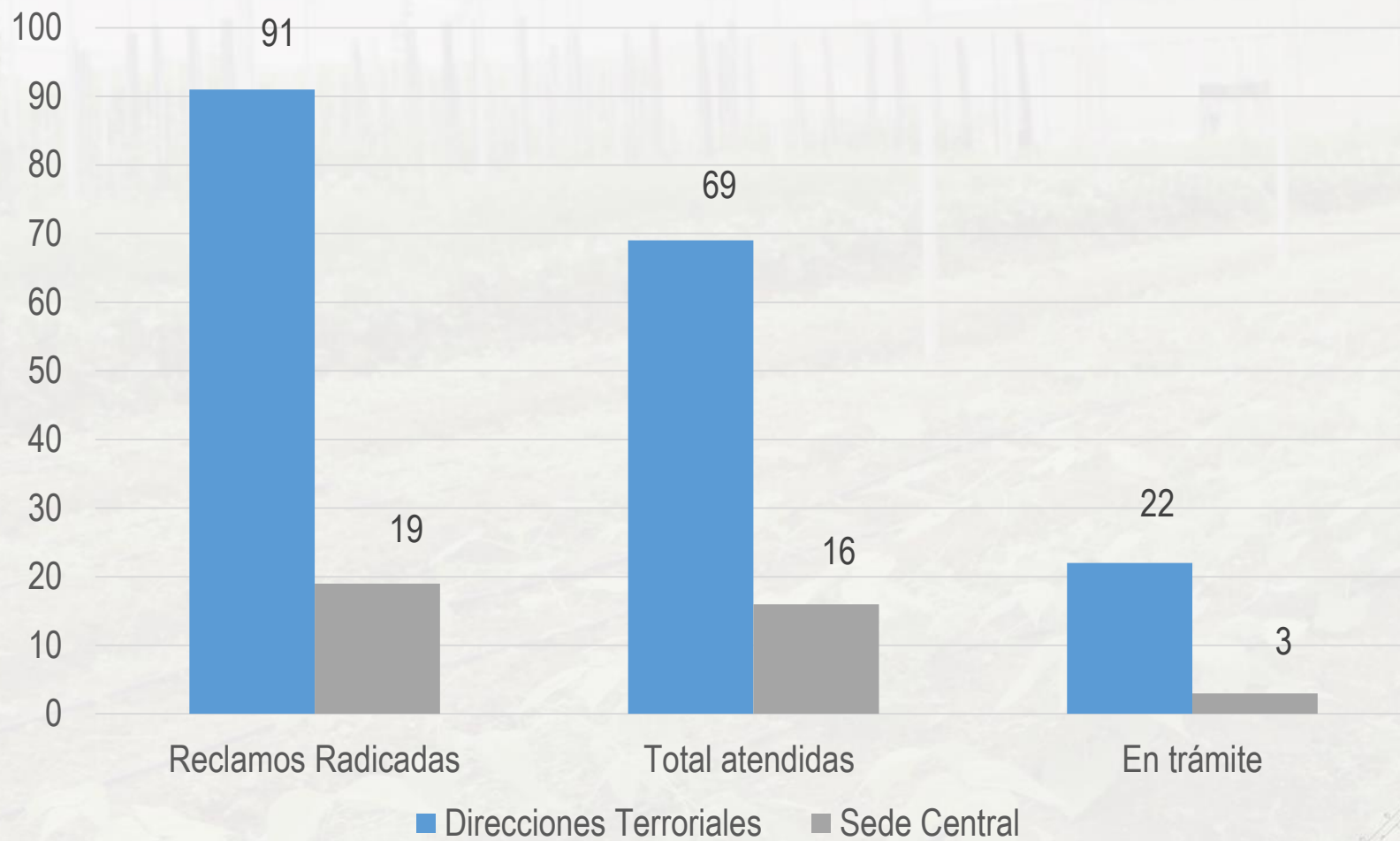
PETICIONES



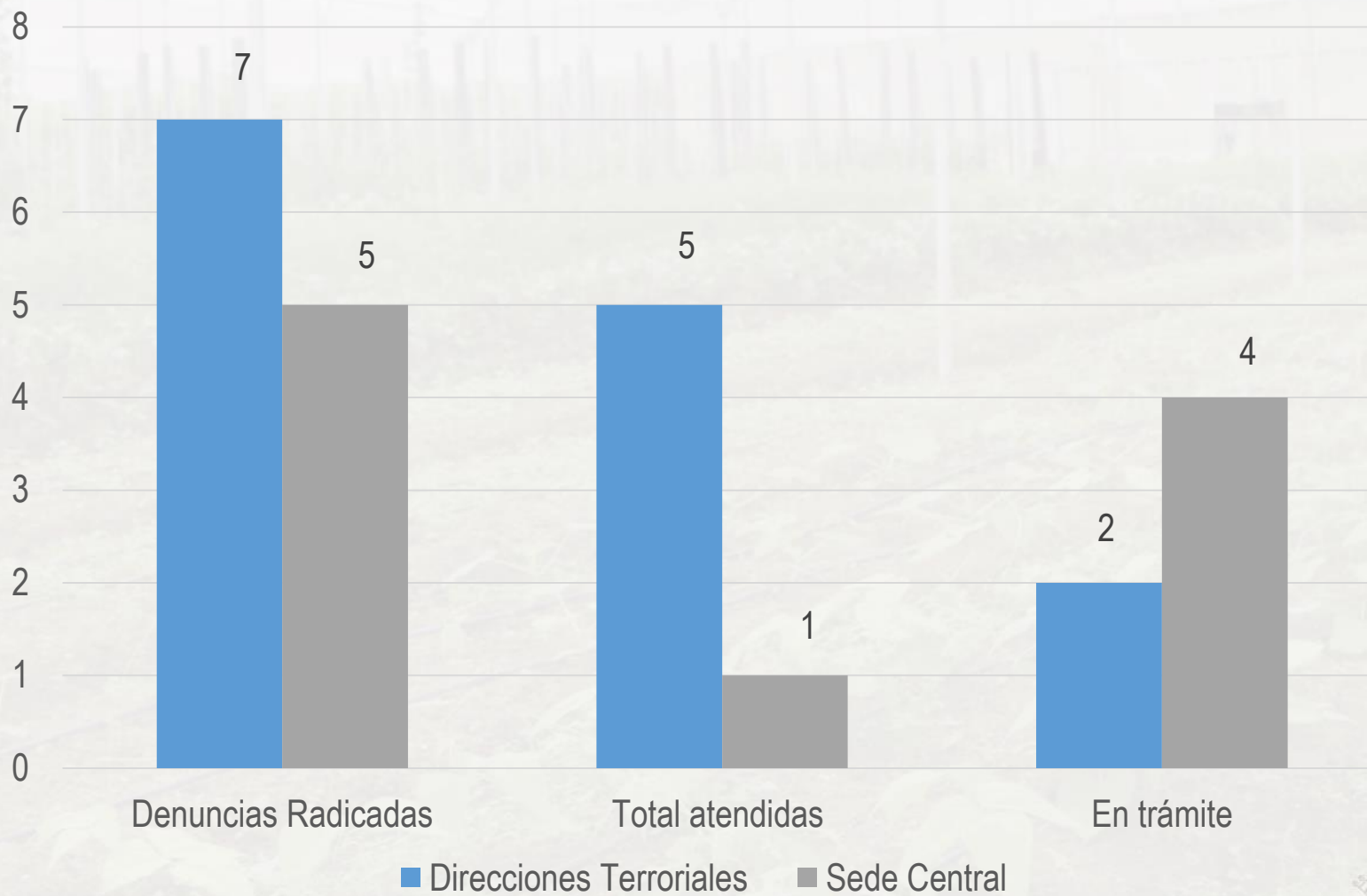
QUEJAS



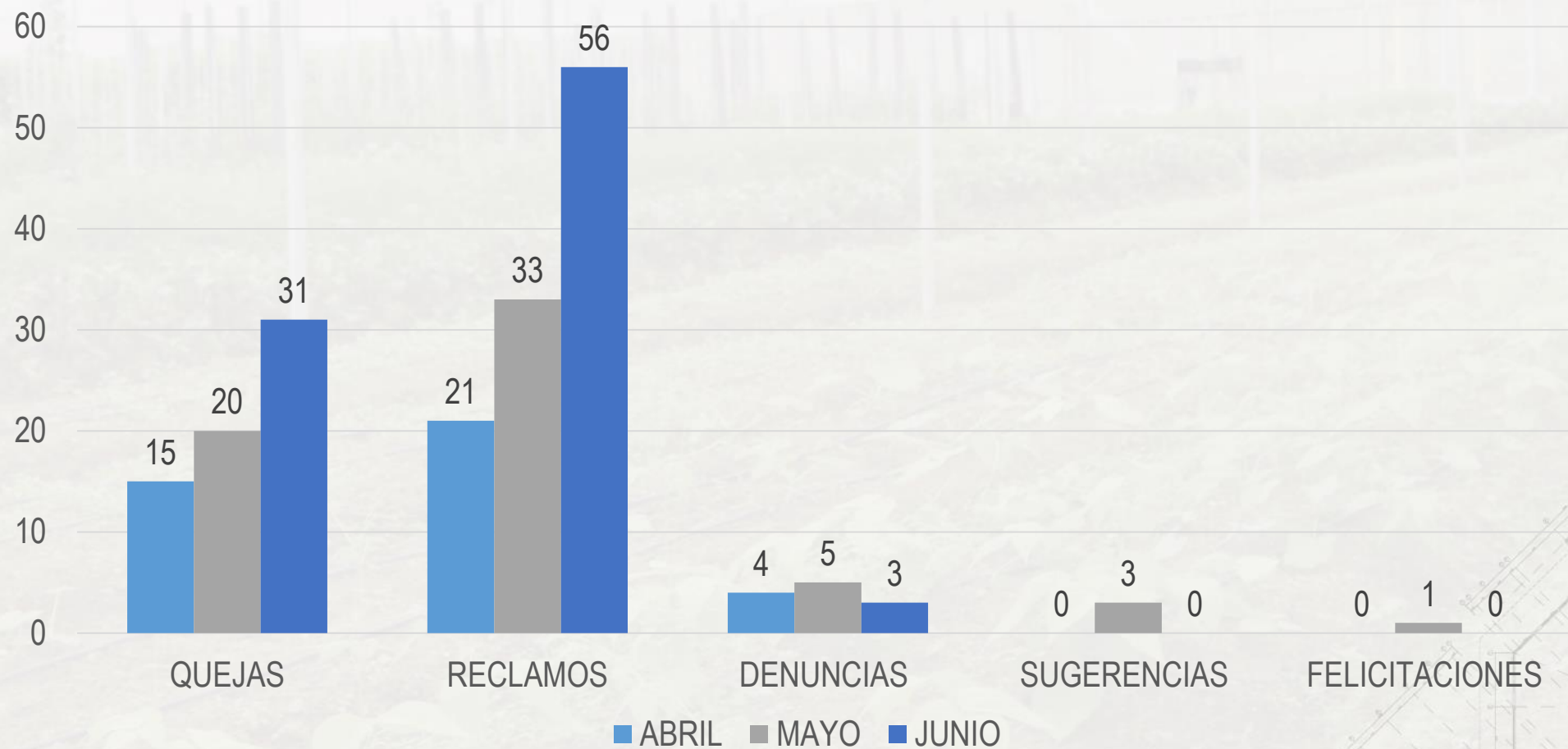
RECLAMOS



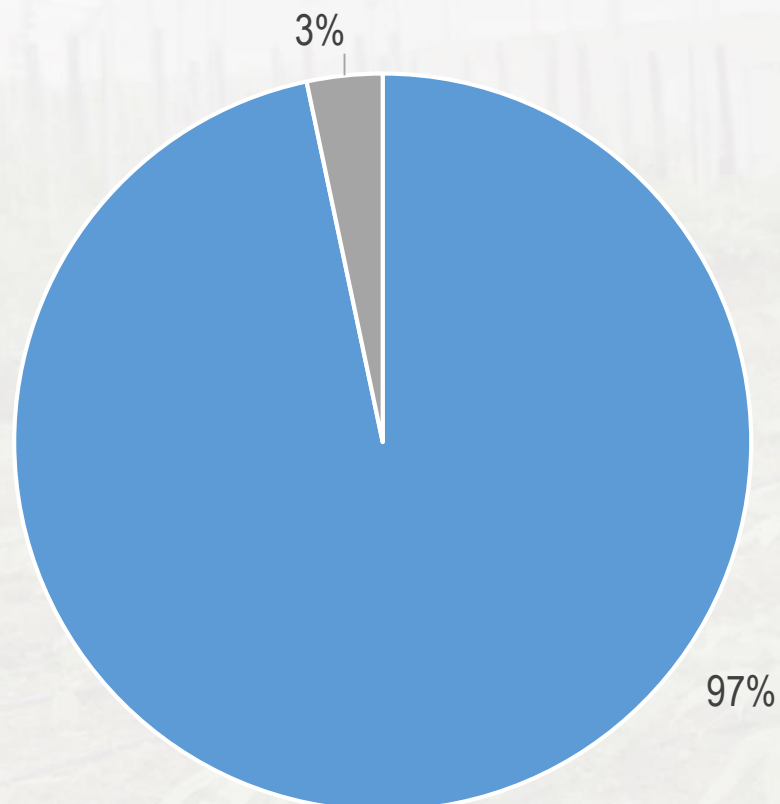
DENUNCIAS



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

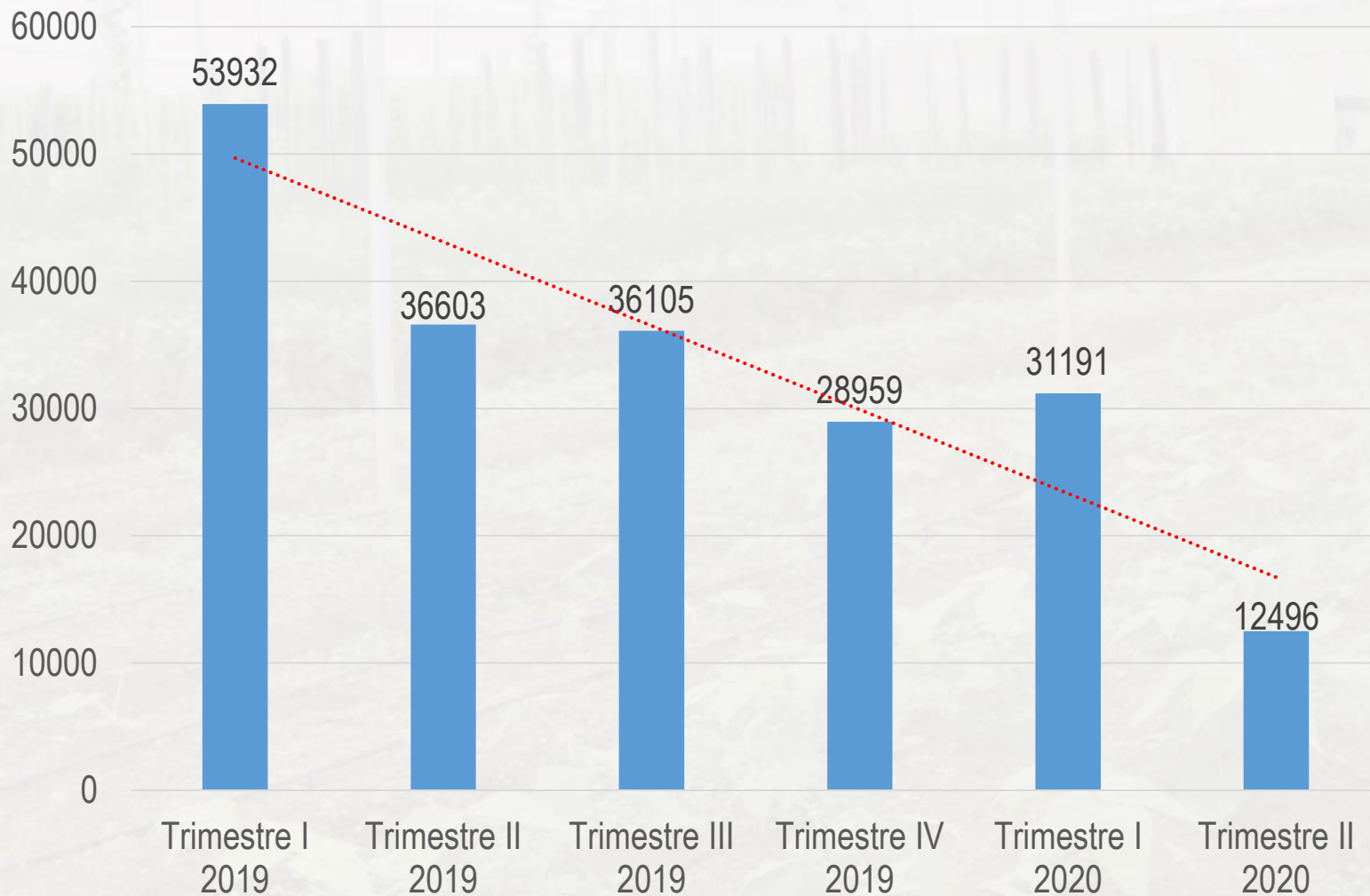


CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS PARA LA RADICACIÓN.



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

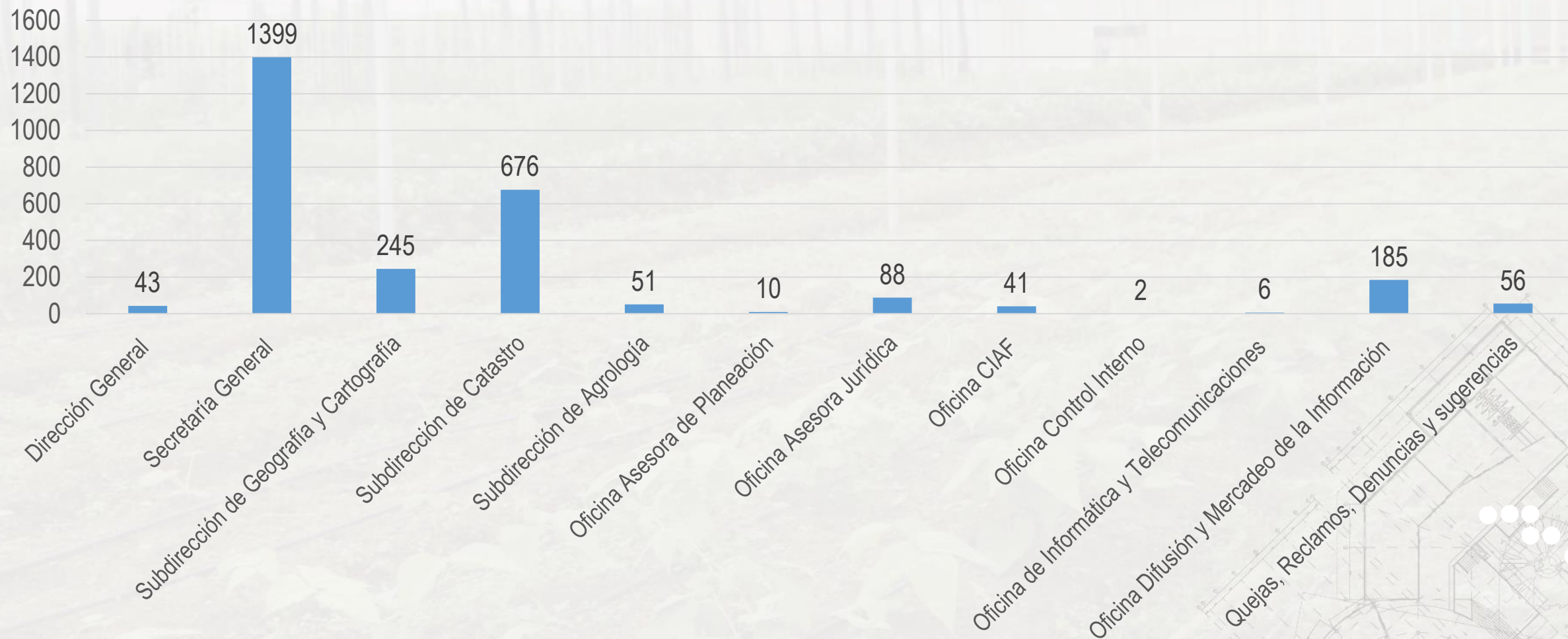
COMPARACIÓN DE PQRD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



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

