



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



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

**CORTE 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 2020
GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN**

ÍNDICE

- Introducción
- Peticiones, Quejas, Reclamos .Sugerencias y Denuncias recibidas por cada mes del III trimestre de 2020.
- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.
- Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores.
- P.Q.R.S.D. recibidas por procesos en Sede Central.
- Tiempo Promedio de Respuesta III Trimestre
- Consolidado peticiones recibidas a través de la página web III 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 julio y el 30 de septiembre de 2020.



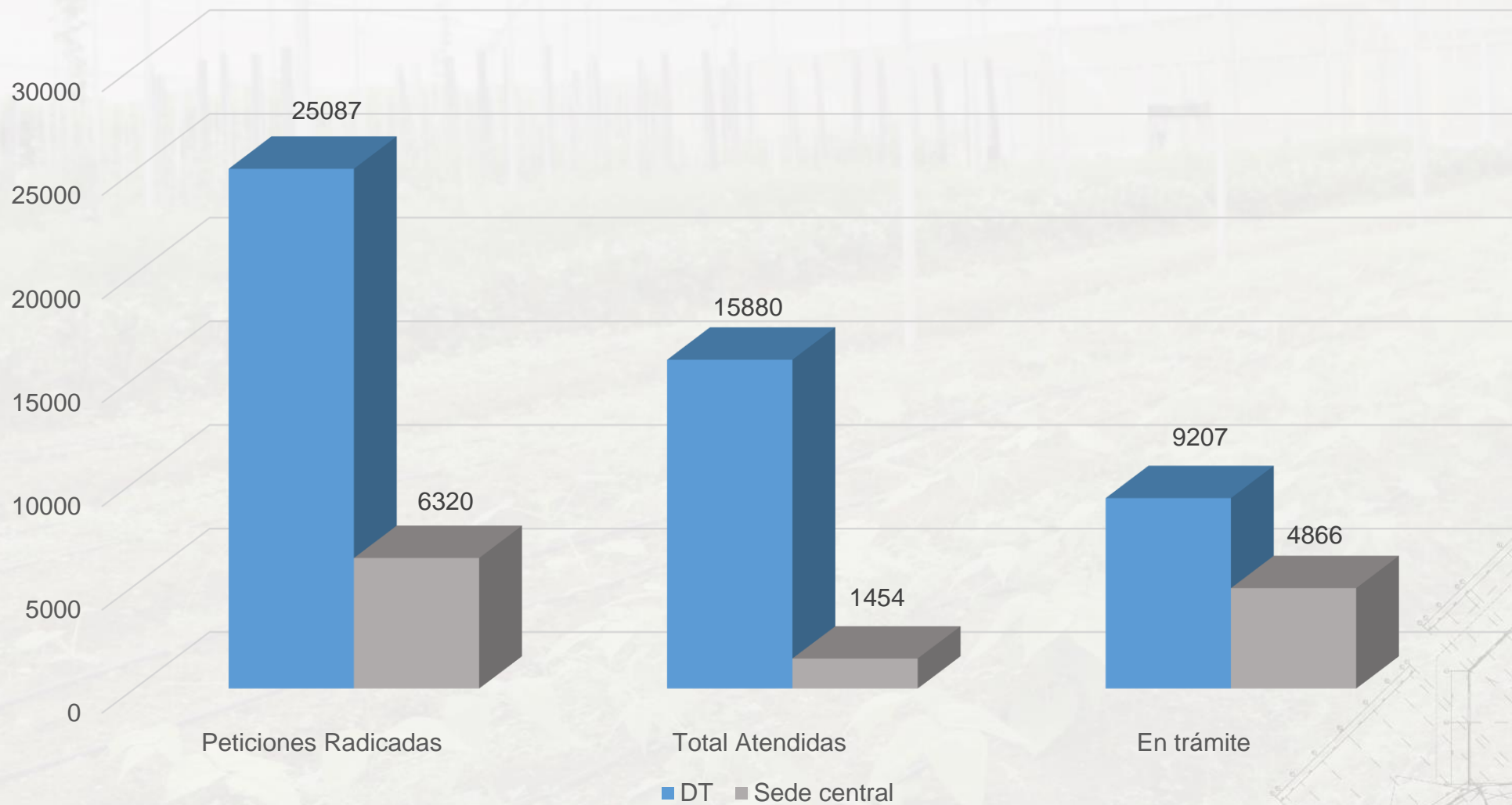
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

y Denuncias recibidas por

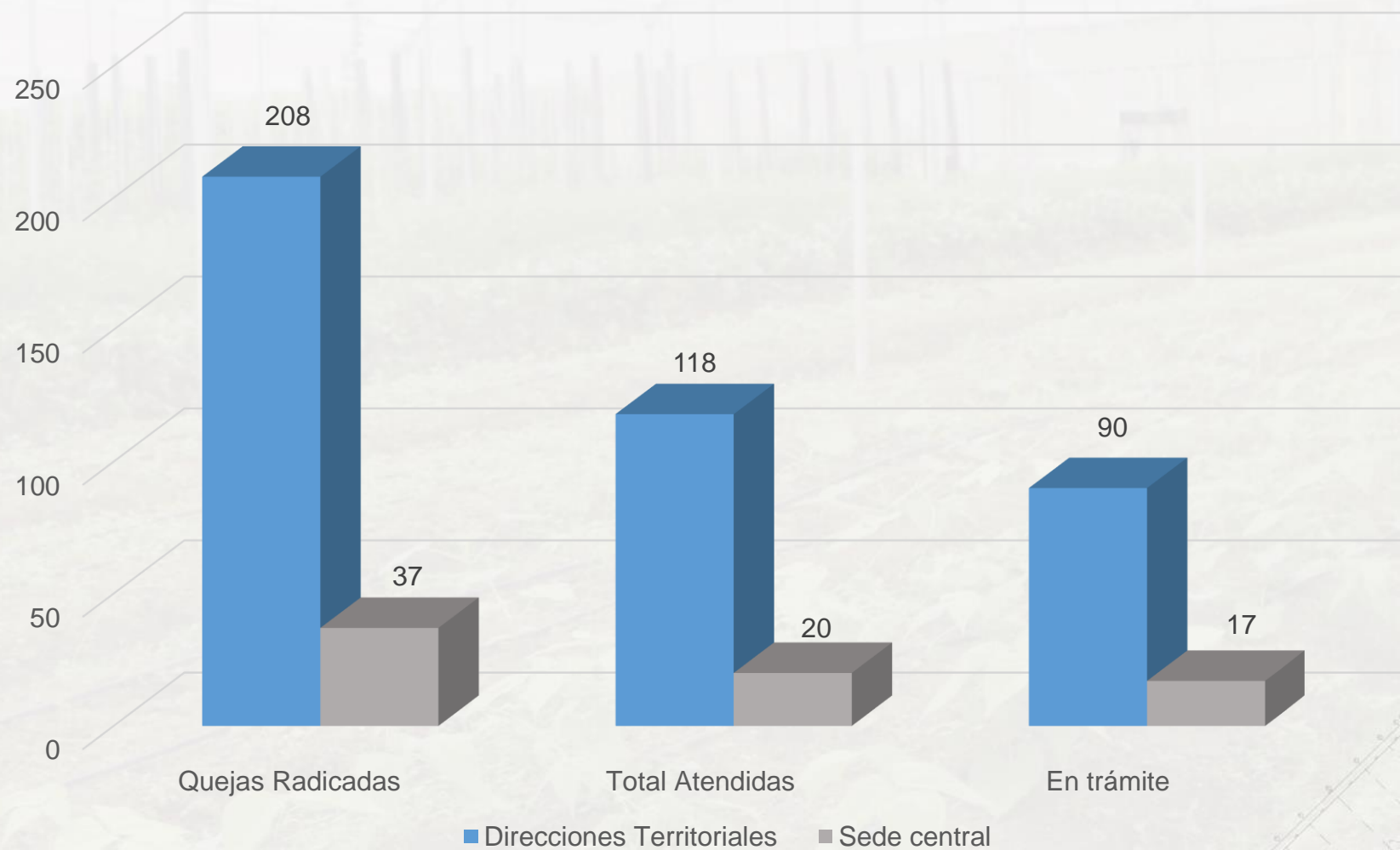
cada mes del III trimestre de 2020

TIPO DE PETICIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<i>Información</i>	1.100	929	1.179
<i>Interés General y/o Particular</i>	8.151	8.035	8.960
<i>Peticiones Web</i>	299	227	688
<i>Consulta</i>	751	493	595
<i>Quejas</i>	2	12	4
<i>Quejas Web</i>	61	42	124
<i>Reclamos</i>	42	23	4
<i>Reclamos Web</i>	75	37	272
<i>Denuncias</i>	3	2	2
<i>Denuncias Web</i>	8	3	70
<i>Sugerencias</i>	0	0	4
<i>Felicitaciones</i>	0	0	2
TOTAL	10.492	9.803	11.904

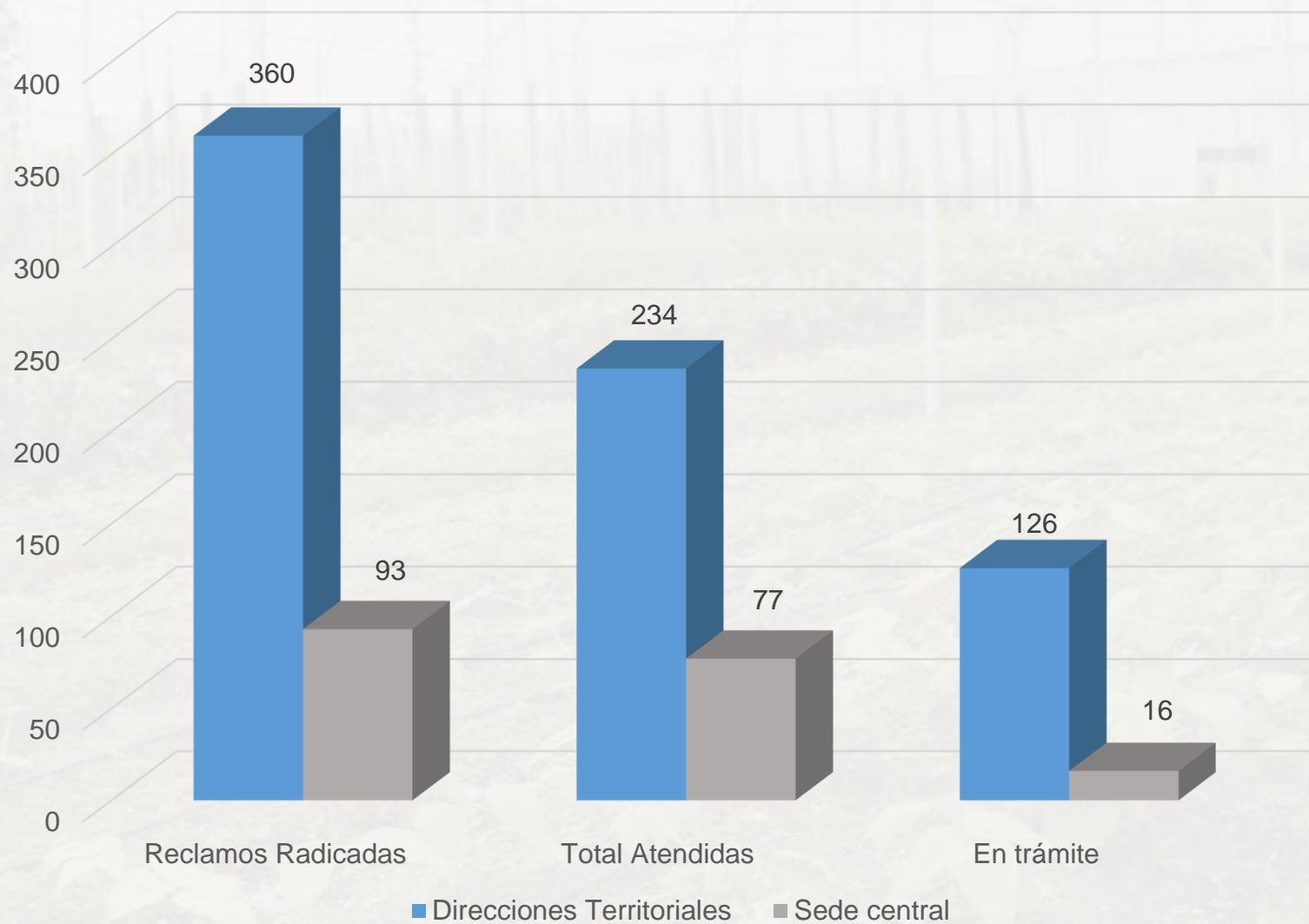
PETICIONES



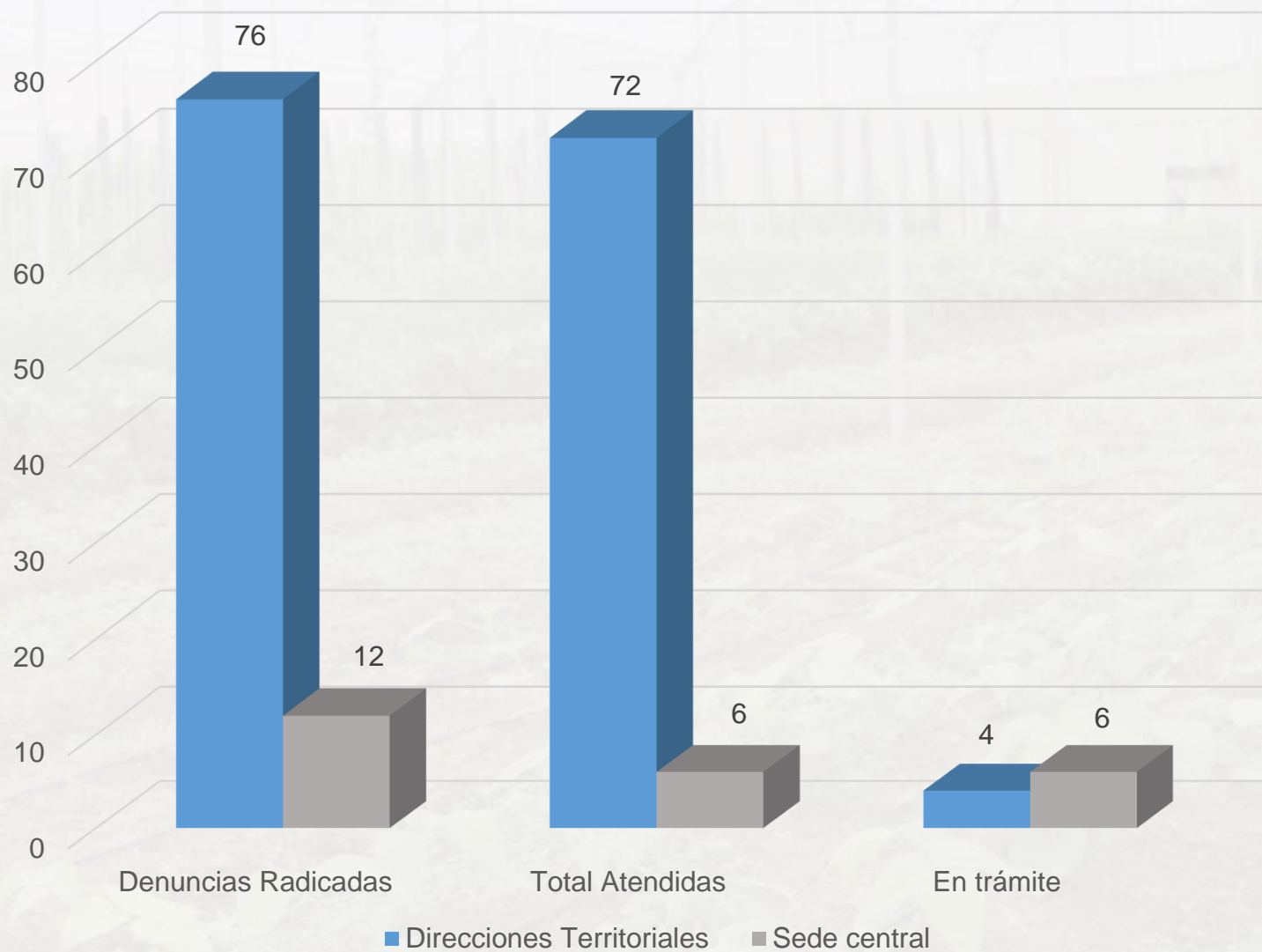
QUEJAS



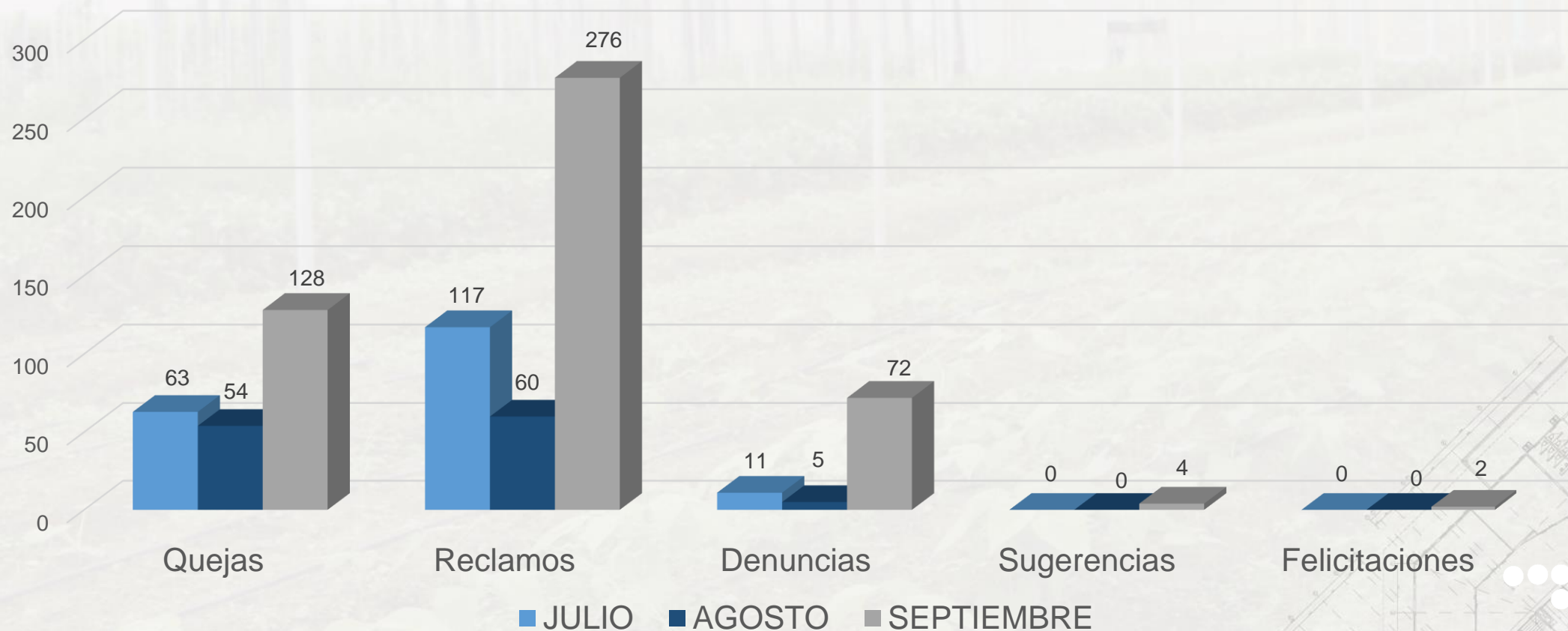
RECLAMOS



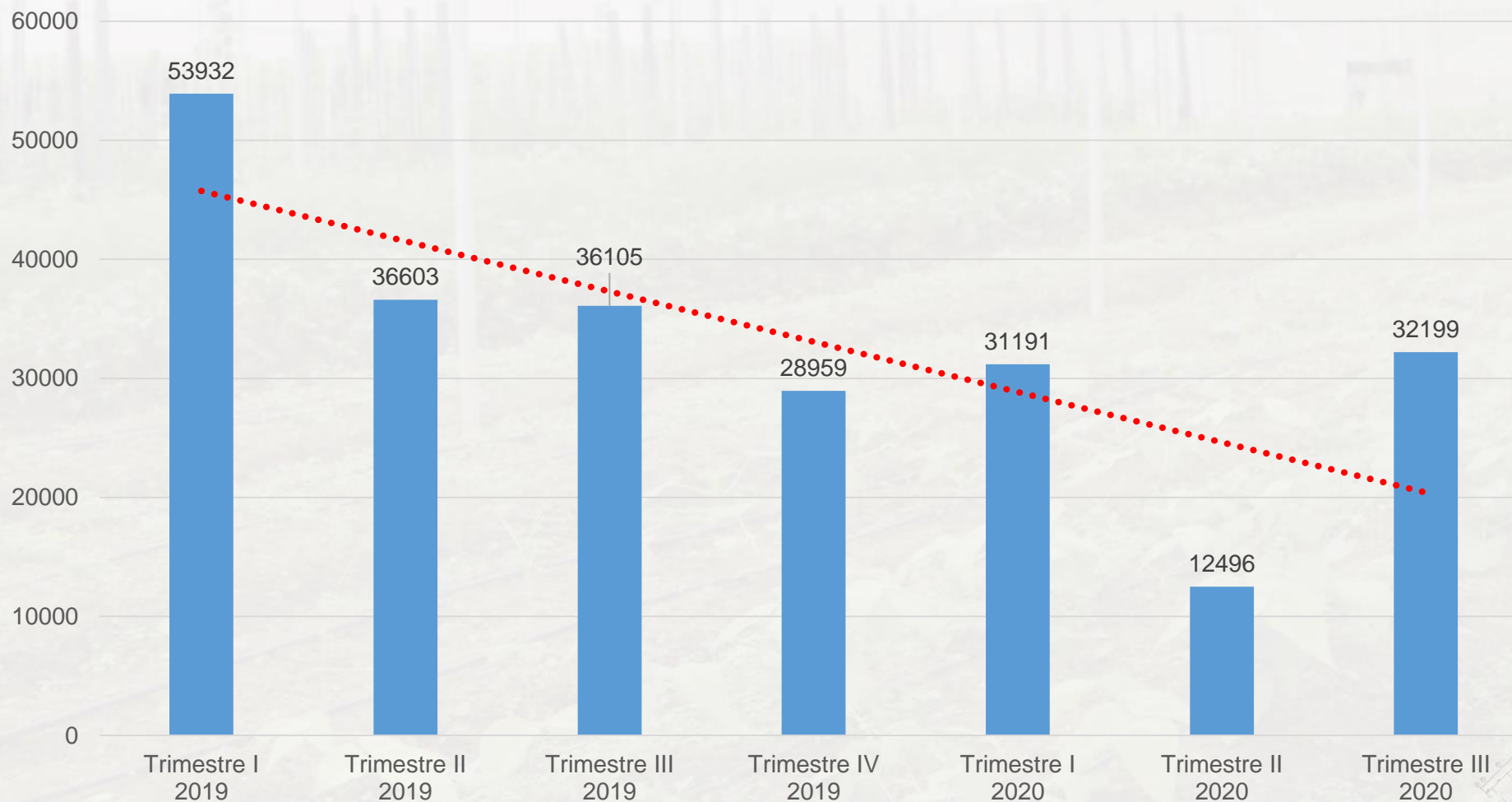
DENUNCIAS



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



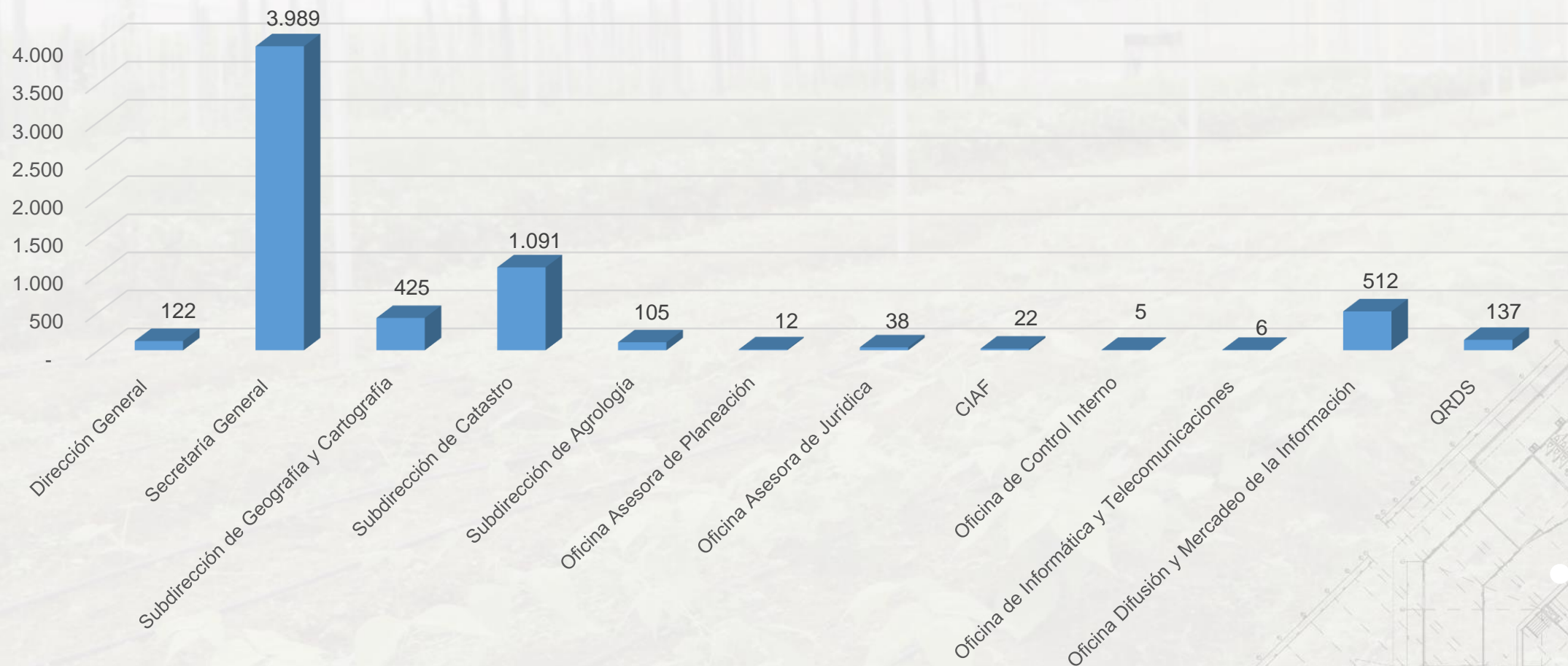
COMPARACIÓN DE PQRDS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



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 III TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	9.57
Consulta	30	9.47
Interés General y/o Particular , Peticiones WEB	15	11.11
Quejas	15	7.54
Reclamos	15	3.81
Denuncias	15	3.02

DIRECCIÓN TERRITORIAL	PETICIONES WEB			QUEJAS WEB			RECLAMOS WEB			DENUNCIAS WEB		
	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS
ATLANTICO	18	11	7	5	3	2	4	0	4	43	0	43
BOLIVAR	66	5	61	20	18	2	10	5	5	1	0	1
CESAR	66	4	62	2	1	1	33	3	30	0	0	0
CORDOBA	18	0	18	2	0	2	42	0	42	0	0	0
GUAJIRA	18	2	16	2	1	1	0	0	0	0	0	0
MAGDALENA	27	0	27	1	0	1	5	0	5	0	0	0
SUCRE	3	3	0	3	2	1	2	1	1	0	0	0
CUNDINAMARCA	160	95	65	36	15	21	24	12	12	2	0	2
HUILA	45	36	9	6	4	2	13	10	3	0	0	0
TOLIMA	136	90	46	20	13	7	13	7	6	0	0	0
CALDAS	11	5	6	4	3	1	7	1	6	0	0	0
QUINDIO	30	0	30	2	0	2	3	0	3	0	0	0
RISARALDA	86	27	59	2	1	1	3	1	2	0	0	0
CAUCA	39	9	30	2	0	2	9	6	3	0	0	0
NARIÑO	20	8	12	35	7	28	7	1	6	2	0	2
VALLE	96	74	22	4	1	3	44	39	5	3	0	3
BOYACA	27	7	20	4	0	4	4	1	3	21	0	21
NORTE DE SANTANDER	61	2	59	19	0	19	44	3	41	1	0	1
SANTANDER	37	5	32	13	1	12	20	0	20	2	0	2
META	59	59	0	14	14	0	8	3	5	0	0	0
CAQUETA	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0
SEDE CENTRAL	190	79	111	30	14	16	87	11	76	6	0	6
CASANARE	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	1214	522	692	227	99	128	384	104	280	81	0	81

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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI

