



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



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

**CORTE 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2020
GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN**

ÍNDICE

- Introducción
- Peticiones, Quejas, Reclamos .Sugerencias y Denuncias recibidas por cada mes del IV 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 IV Trimestre
- Consolidado peticiones recibidas a través de la página web IV 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 octubre y el 31 de diciembre de 2020.



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

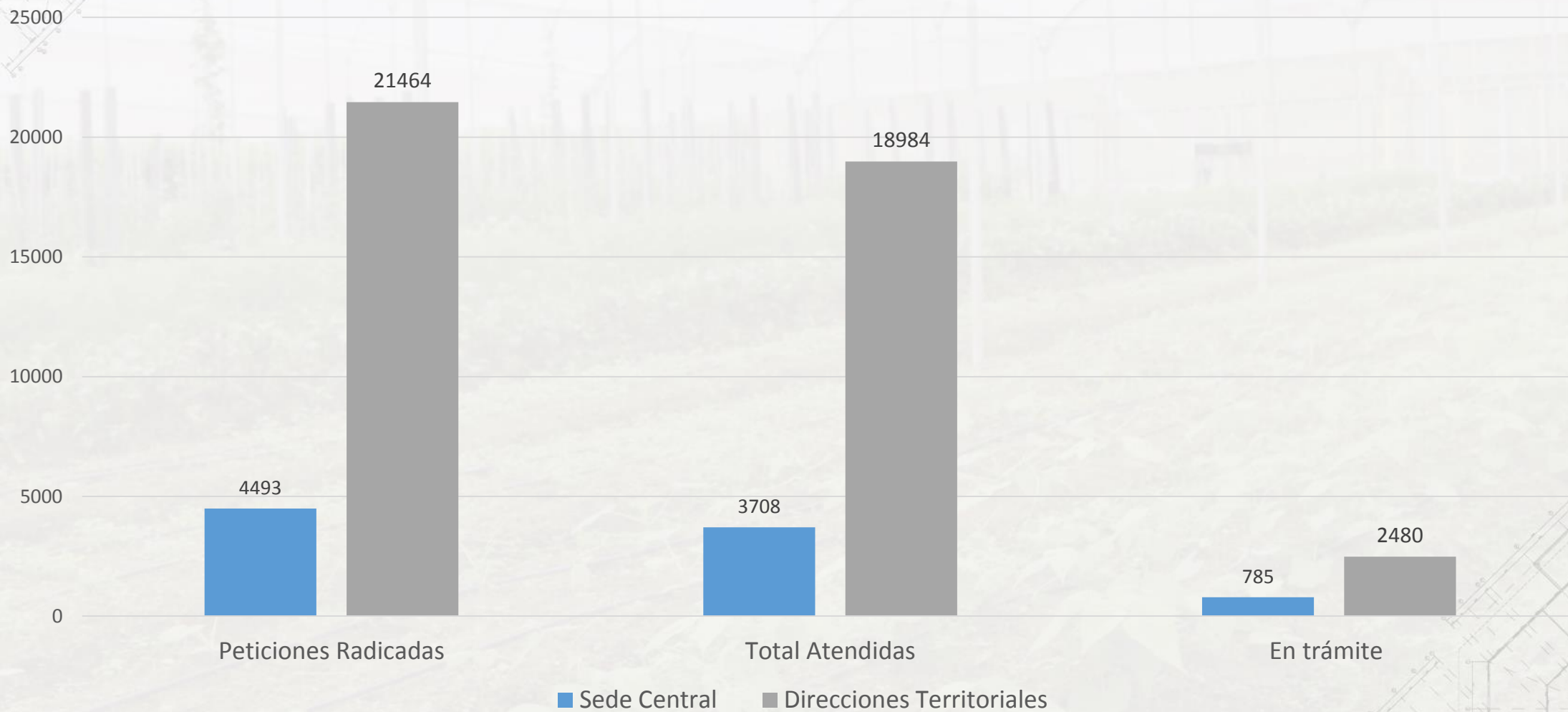
PQRS D RECIBIDAS POR CADA MES DEL IV TRIMESTRE DE 2020

<i>PQRS D recibidas mensualmente</i>	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<i>Información</i>	1202	879	646
<i>Interés General y/o Particular</i>	9.347	8.087	3.679
<i>Peticiones Web</i>	147	123	104
<i>Consulta</i>	702	661	380
<i>Quejas</i>	11	8	5
<i>Quejas Web</i>	34	24	9
<i>Reclamos</i>	49	32	9
<i>Reclamos Web</i>	16	24	15
<i>Denuncias</i>	1	2	0
<i>Denuncias Web</i>	3	2	4
<i>Sugerencias</i>	0	0	3
<i>Felicitaciones</i>	0	0	0
TOTAL	11.512	9.842	4.854

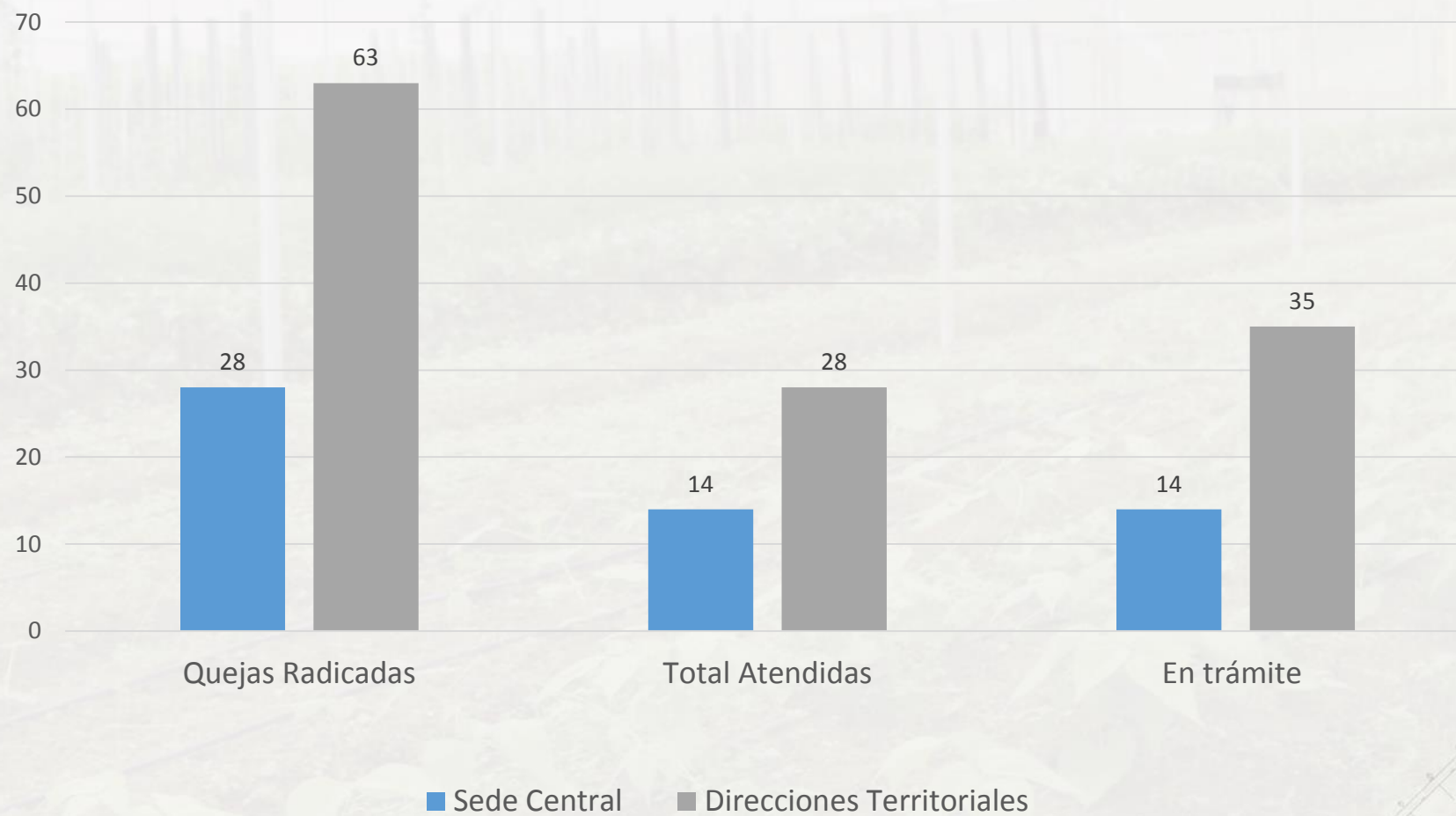
<i>Tramites Catastrales SIGAC</i>	0	0	13619**
-----------------------------------	---	---	---------

**Desde el 14 de diciembre, entró el nuevo Sistema de Gestión Documental, el cual reporta 13.619 de trámites catastrales a 31 de diciembre de 2020

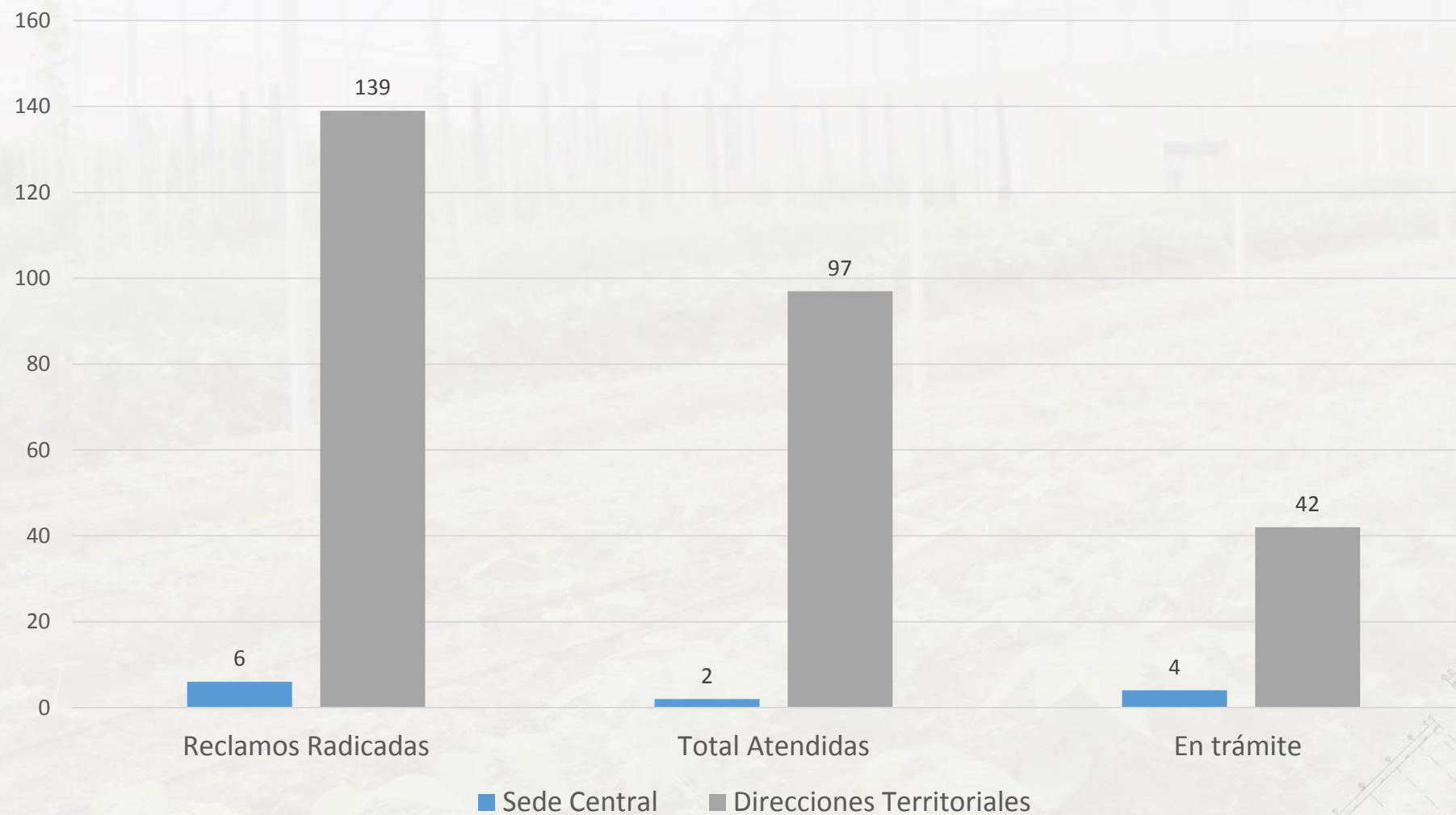
PETICIONES



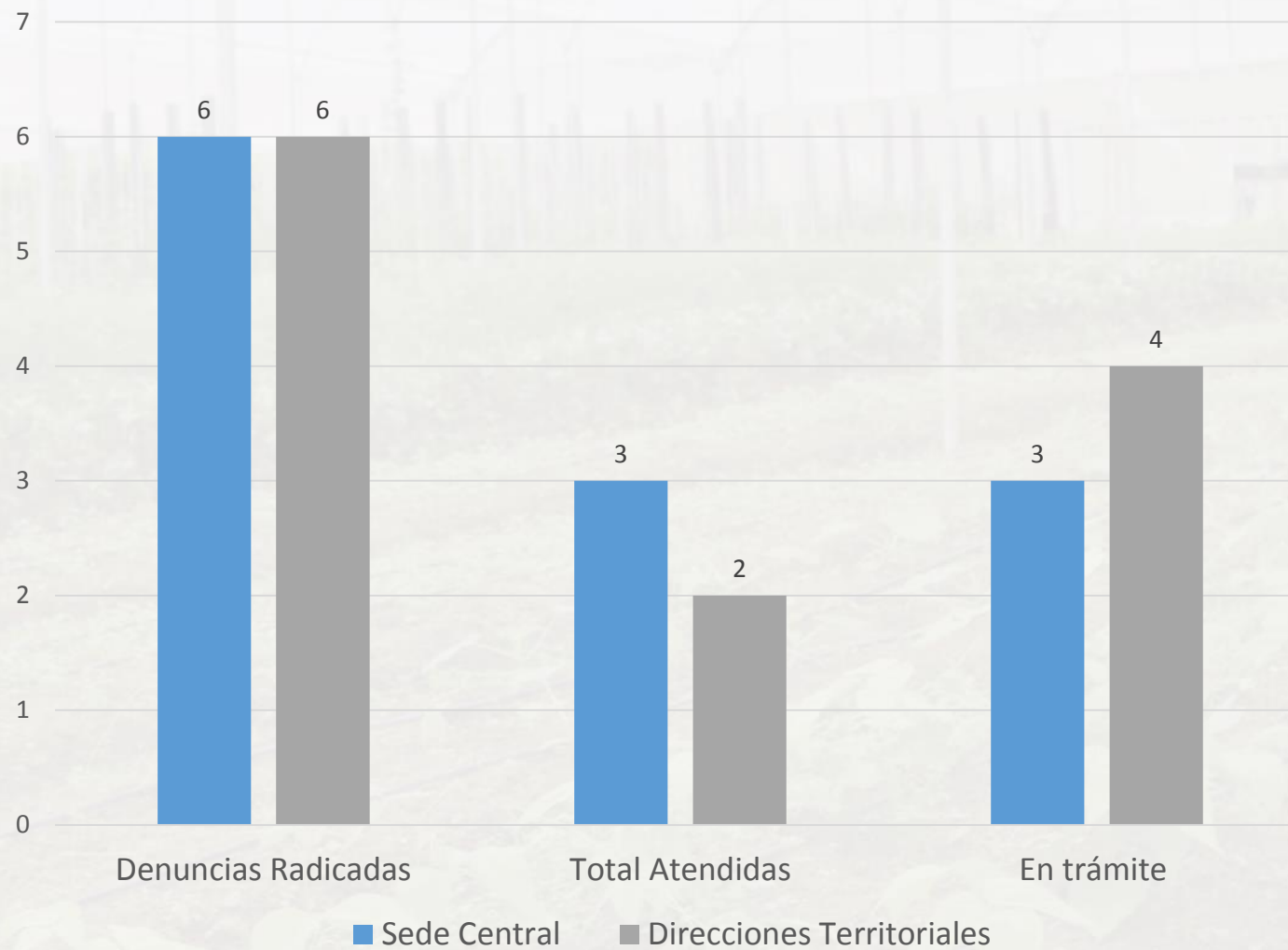
QUEJAS



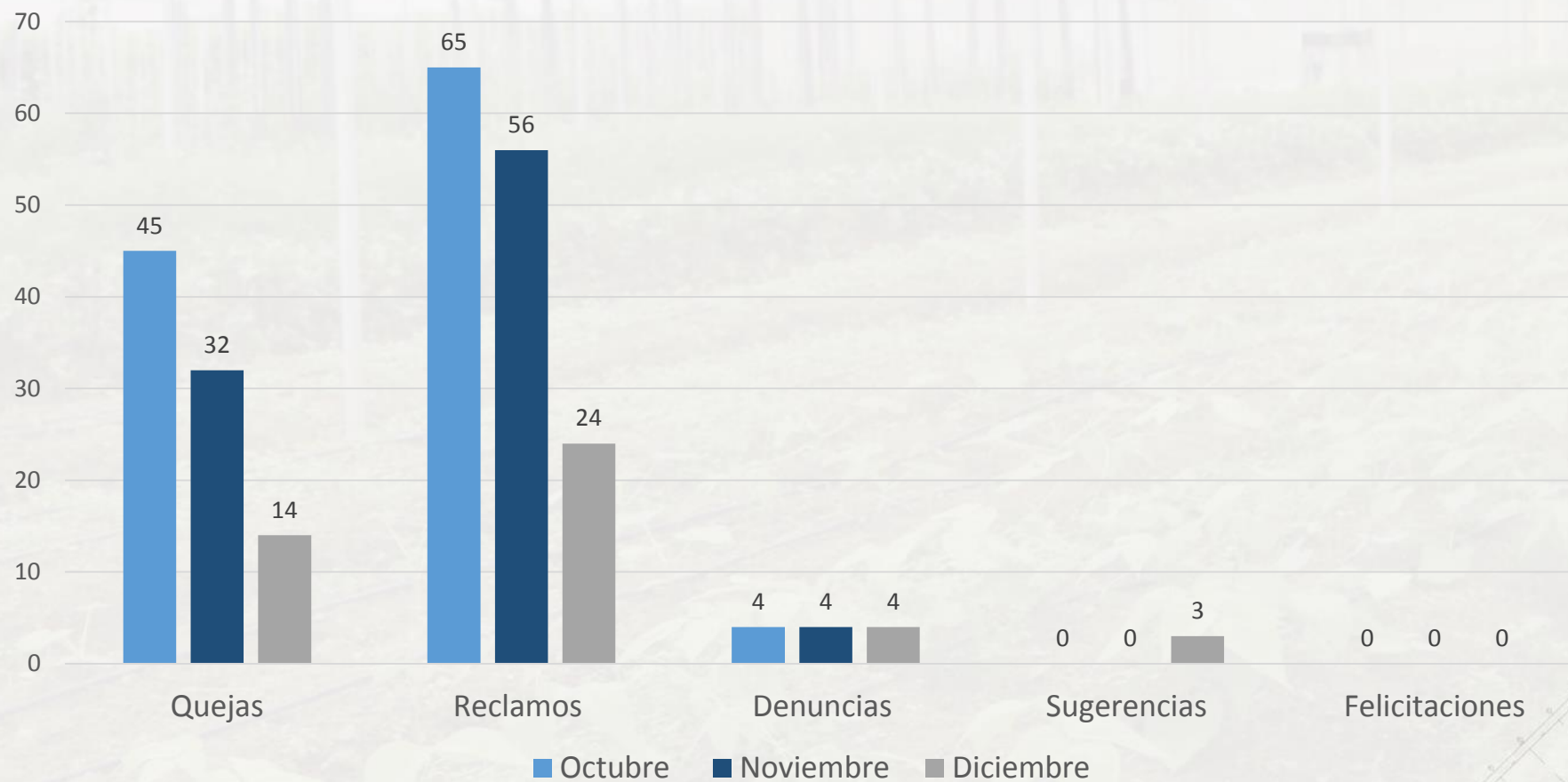
RECLAMOS



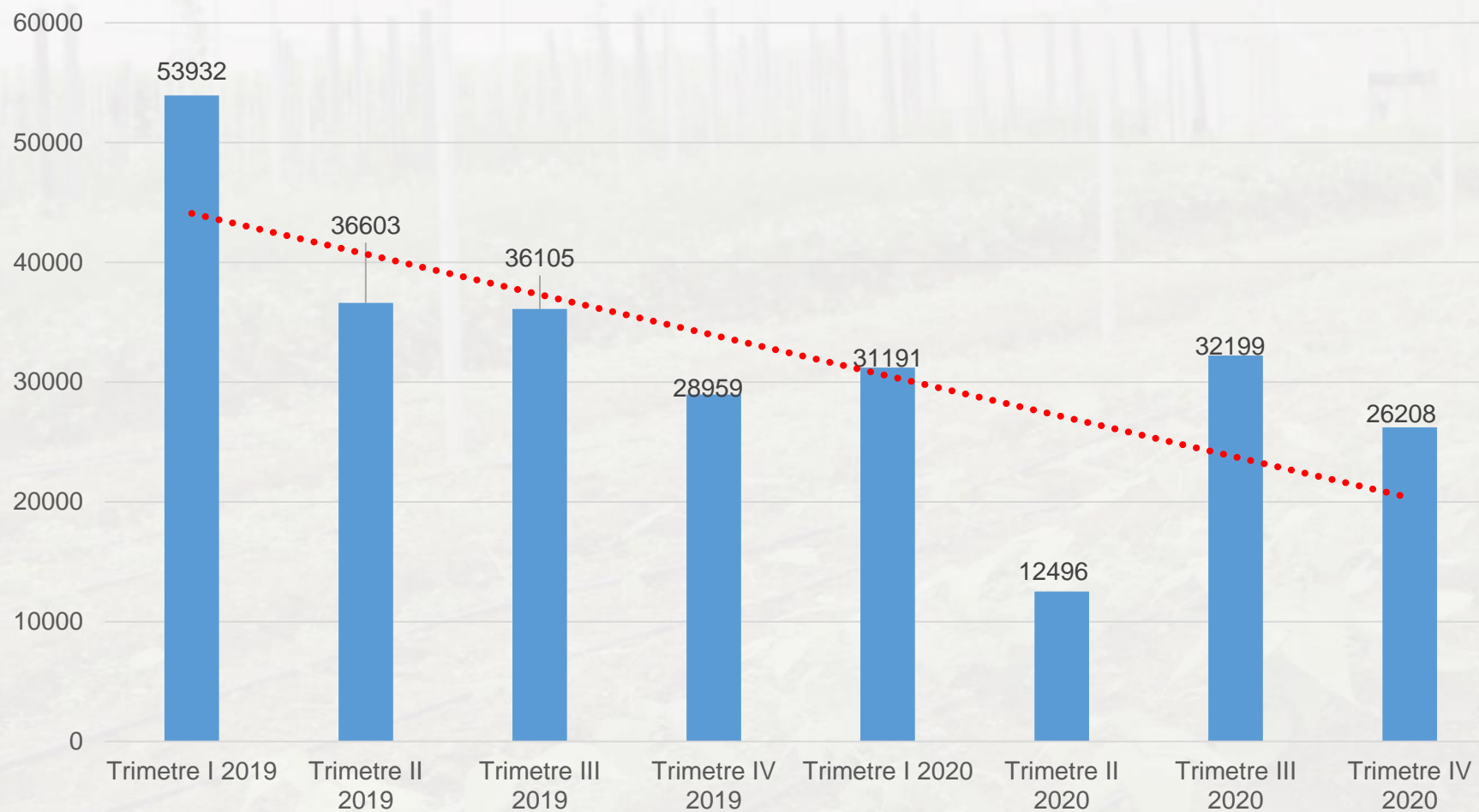
DENUNCIAS



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



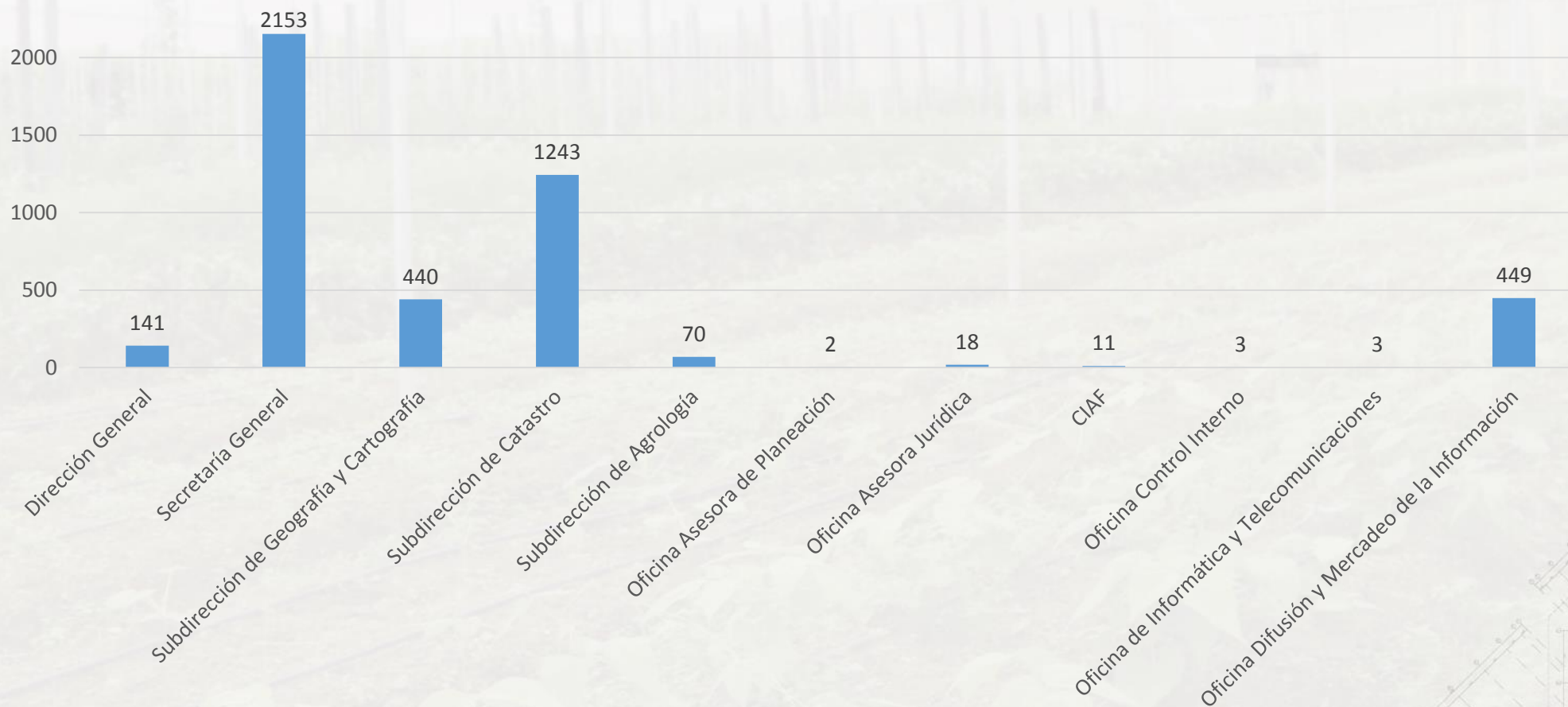
COMPARACIÓN DE PQRDS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



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 IV TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	11,7
Consulta	30	8,6
Interés General y/o Particular , Peticiones WEB	15	11,7
Quejas	15	10,7
Reclamos	15	10,7
Denuncias	15	8,4

DIRECCIONES TERRITORIALES	PETICIONES WEB			QUEJAS WEB			RECLAMOS WEB			DENUNCIAS WEB			TOTALES PQRDSF		
	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS	RECIBIDAS	PENDIENTES	FINALIZADAS
ATLANTICO	24	15	9	0	0	0	1	0	1	0	0	0	25	15	10
BOLIVAR	15	11	4	5	1	4	1	0	1	0	0	0	21	12	9
CESAR	6	0	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0	7
CORDOBA	13	0	13	2	0	2	1	0	1	0	0	0	16	0	16
GUAJIRA	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1	1
MAGDALENA	11	0	11	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0	12
SUCRE	3	1	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	6	3	3
CUNDINAMARCA	47	39	8	11	10	1	16	15	1	2	2	0	76	66	10
HUILA	14	5	9	0	0	0	3	0	3	0	0	0	17	5	12
TOLIMA	12	12	0	4	4	0	4	3	1	0	0	0	20	19	1
CALDAS	9	5	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0	11	6	5
QUINDIO	4	1	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	1	4
RISARALDA	4	2	2	3	1	2	0	0	0	1	1	0	8	4	4
CAUCA	9	2	7	1	0	1	1	0	1	0	0	0	11	2	9
NARIÑO	14	6	8	4	1	3	2	1	1	0	0	0	20	8	12
VALLE	22	14	8	1	0	1	5	2	3	0	0	0	28	16	12
BOYACA	15	4	11	2	0	2	4	2	2	1	1	0	22	7	15
NORTE DE SANTANDER	8	2	6	1	1	0	0	0	0	1	0	1	10	3	7
SANTANDER	17	8	9	3	0	3	5	3	2	0	0	0	25	11	14
META	12	12	0	5	5	0	4	4	0	0	0	0	21	21	0
CAQUETA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SEDE CENTRAL	113	73	40	18	7	11	5	3	2	3	2	1	139	85	54
CASANARE	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
TOTAL	374	213	161	67	34	33	55	34	21	9	6	3	505	287	218

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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI

