



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



# Informe IV Trimestre 2021

Oficina de Relación con el Ciudadano





## Introducción

## PQRSDF

Recibidas en el IV Trimestre

## Gestión

- Sede Central
- Direcciones Territoriales

## Histórico PQRSDF

Recibidas en periodos anteriores

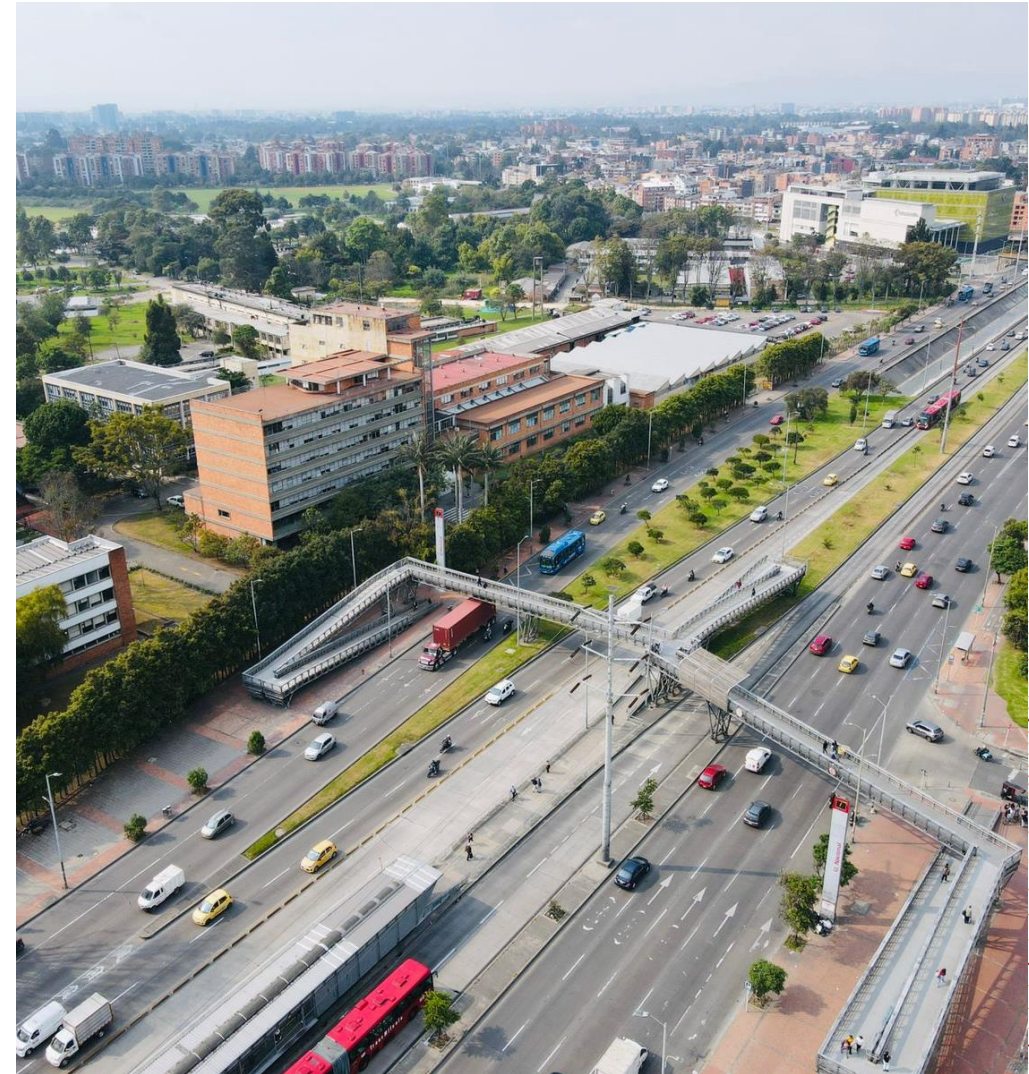
## Seguimiento Control de términos

## Indicadores

- Oportunidad
- Gestión

## Introducción

El informe presenta el análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas, gestionadas y finalizadas por dependencias y Direcciones Territoriales del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021.



# PQRSDF Recibidas en el IV Trimestre

PQRSD Recibidas en el 4° trimestre por participación		
Tipo de petición	Recibidas en el 4° trimestre	% de participación
Petición General	6.111	57,80%
Petición de Documentos e Información	2.393	22,63%
Petición de Consulta	237	2,24%
Petición Entre Entidades	1.188	11,24%
Petición del Congreso de la República	3	0,03%
Petición de Ventanilla Virtual	568	5,37%
Queja	24	0,23%
Reclamo	19	0,18%
Sugerencia	21	0,20%
Denuncia	1	0,01%
Felicitaciones	8	0,08%
<b>Total</b>	<b>10.573</b>	<b>100,00%</b>

# Gestión PQRSDF en el trimestre



A continuación se presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidas por cada dependencia de sede central y por cada una de las direcciones territoriales:

Abreviatura	Conversión	Observación
Rec.	Recibidas	PQRSDF recibidas en el trimestre
Rec. Tras	Recibidas después de traslados	PQRSDF asignadas a la dependencia por ser de su competencia
Fin	Finalizadas	PQRSDF Finalizadas
Aten en Termi	Atendidas en Termino de Ley	PQRSDF atendidas en el termino de ley según Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020
% Opor	Indicador de Oportunidad	# de PQRSDF atendidas en termino de ley / # de PQRSDF recibidas después de traslados
Pen	Pendientes	PQRSDF Recibidas después de traslados –PQRSDF atendías
% Prod	Indicador de Productividad	# de PQRSDF atendidas / # PQRSDF recibidas después de traslados

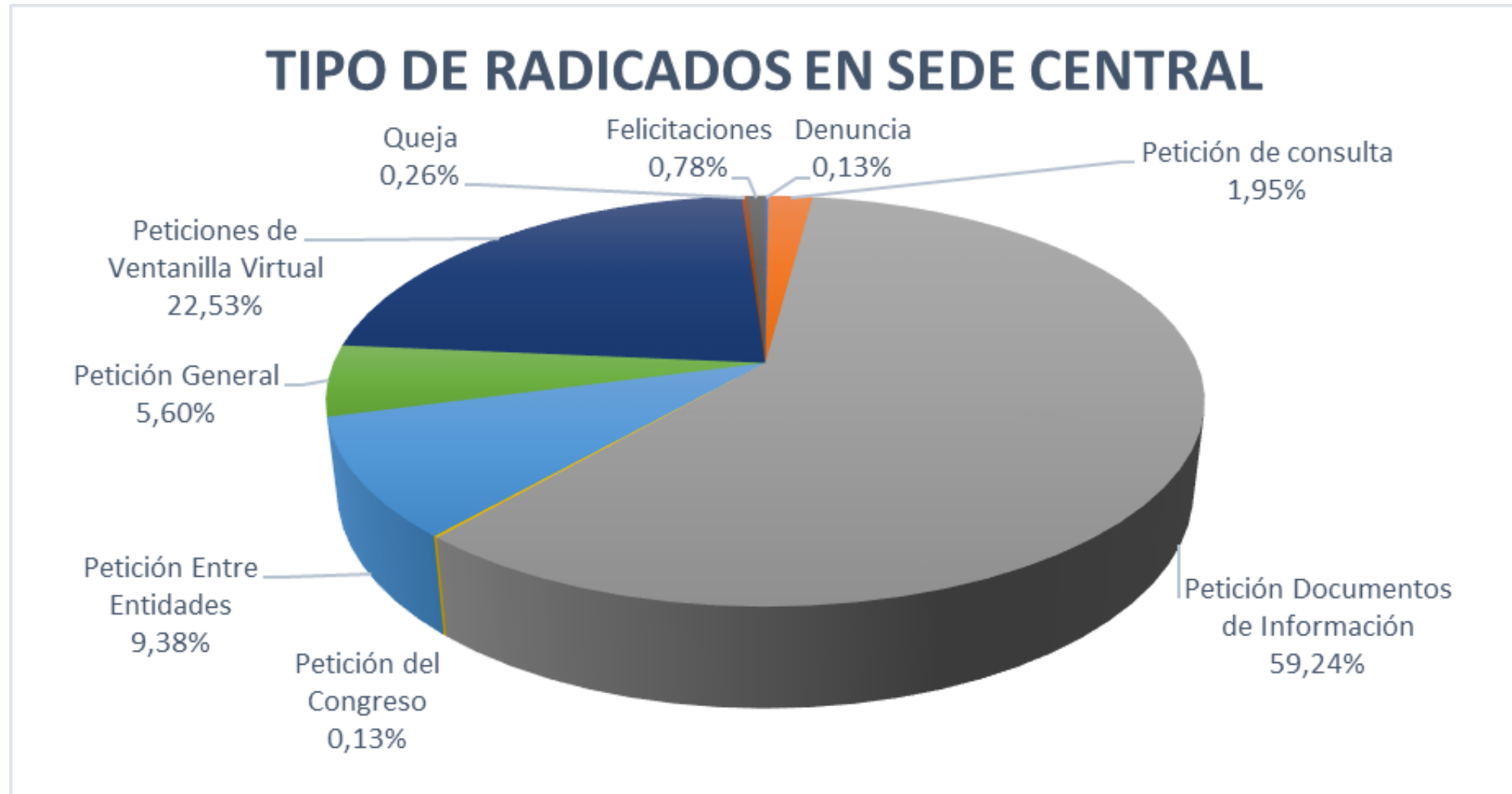
# Gestión PQRSDF Sede Central



Código	Dependencia	PETICIÓN -PETICIÓN DE CONSULTA						PETICIÓN -PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN						PETICIÓN -PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA						PETICIÓN -PETICIÓN ENTRE ENTIDADES									
		Rec	Rec	Fin	Aten en	%	Pen	%	Rec	Rec	Fin	Aten en	%	Pen	%	Rec	Rec	Fin	Aten en	%	Pen	%	Rec	Rec	Fin	Aten en	%	Pen	%
		Tras	Tras	Tras	Termi	Opor		Prod	Tras	Tras	Tras	Termi	Opor		Prod	Tras	Tras	Tras	Termi	Opor		Prod	Tras	Tras	Tras	Termi	Opor		Prod
	<b>Total Sede Central</b>	13	15	5	5	100%	10	33%	458	455	335	251	75%	120	74%	1	1	1	0	0%	0	100%	68	72	27	26	96%	45	38%
1000DG	Dirección General	1							35	12	11	11	100%	1	92%														
1100OAP	Oficina Asesora de Planeación								4	6	1		0%	5	17%														
1200OAJ	Oficina Asesora Jurídica								8	6	3		0%	3	50%								1	2				2	0%
1500OCID	Oficina de Control Interno Disciplinario								2	4	1	1	100%	3	25%														
1600ORC	Oficina de Relación con el Ciudadano	1	1	1	1	100%		100%	23	21	21	16	76%		100%								41	40	25	25	100%	15	63%
2200DIP	Dirección de Investigación y Prospectiva																												
2300DRH	Dirección de Regulación y Habilitación								16	13	8	6	75%	5	62%								1	1	1	1	100%		100%
2400DGIG	Dirección de Gestión de Información Geográfica	4	2	1	1	100%	1	50%	68	30	25	24	96%	5	83%								1						
2410SCG	Subdirección Cartográfica y Geodésica	2	2	1	1	100%	1	50%	176	182	169	120	71%	13	93%								2	1			0%	1	50%
2420SGEO	Subdirección de Geografía	2	2	2	2	100%		100%	64	68	60	47	78%	8	88%	1	1	1		0%		100%							
2430SA	Subdirección de Agrología	1	1				1	0%	24	25	19	16	84%	6	76%														
2500DGC	Dirección de Gestión Catastral	2	5				5	0%	7	48	1		0%	47	2%								24	26				26	0%
2510SP	Subdirección de Proyectos								4	1	1	1	100%		100%														
2520SAV	Subdirección de Avalúos		1				1	0%	1	1	1	1	100%		100%								1					1	0%
2700DTIC	Dirección de TIC								4	4	2	2	100%	2	50%														
2730SIT	Subdirección Infraestructura Tecnológica								1	1	1	1	100%		100%														
3000SECG	Secretaría General									1				1	0%														
3100STH	Subdirección de Talento Humano		1				1	0%	12	21	9	3	33%	12	43%														
3200SAF	Subdirección Administrativa y Financiera								7	5	1	1	100%	4	20%														
3210CONT	GIT Contabilidad								2	4				4	0%														
3220GCONTR	GIT de Gestión Contractual									2	1	1	100%	1	50%														



# Gestión por tipo de petición Sede Central







# Gestión PQRSDF Direcciones Territoriales



Código	Dependencia	PETICIÓN -PETICIÓN ENTRE ENTIDADES						PETICIÓN -PETICIÓN GENERAL						PETICIONES VENTANILLA VIRTUAL						QUEJA-QUEJA									
		Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod
	<b>TotaL Direcciones Territoriales</b>	<b>1.120</b>	<b>1.116</b>	<b>807</b>	<b>697</b>	<b>86%</b>	<b>309</b>	<b>72%</b>	<b>6.077</b>	<b>6.068</b>	<b>3.363</b>	<b>2.782</b>	<b>83%</b>	<b>2.705</b>	<b>55%</b>	<b>51</b>	<b>395</b>	<b>137</b>	<b>92</b>	<b>67%</b>	<b>258</b>	<b>35%</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>27%</b>
2601DTA	Dirección Territorial Atlántico								235	229	163	151	93%	66	71%	1	9	6	6	100%	3	67%							
2602DTB	Dirección Territorial Bolívar	1	2				2	0%	241	241	53	35	66%	188	22%	3	33	3		0%	30	9%							
2603DTBOY	Dirección Territorial Boyacá								1.911	1.910	1.006	784	78%	904	53%	7	24	14	11	79%	10	58%	2	2	2	2	100%	100%	
2604DTCAL	Dirección Territorial Caldas	169	166	132	117	89%	34	80%	50	50	25	20	80%	25	50%		20	19	5	26%	1	95%							
2605DTCAQ	Dirección Territorial Caquetá	4	4	4	4	100%		100%	294	294	281	272	97%	13	96%	1	2	2	1	50%		100%	2	2	1	1	100%	1	50%
2606DTCAS	Dirección Territorial Casanare								379	379	13	10	77%	366	3%	1	9				9	0%	1	1				1	0%
2607DTCAU	Dirección Territorial Cauca	73	73	66	59	89%	7	90%	229	231	225	179	80%	6	97%	4	12	9	8	89%	3	75%							
2608DTCE	Dirección Territorial Cesar	77	77	77	77	100%		100%	11	11	10	10	100%	1	91%		2	2	2	100%		100%							
2609DTCOR	Dirección Territorial Córdoba	149	148	148	143	97%		100%	133	131	130	114	88%	1	99%	2	5	4	3	75%	1	80%							
2610DTCUN	Dirección Territorial Cundinamarca								300	302	10	10	100%	292	3%	12	69				69	0%	1	1				1	0%
2611DTH	Dirección Territorial Huila	1	5	4	2	50%	1	80%	625	624	359	263	73%	265	58%	1	9	4	1	25%	5	44%							
2612DTG	Dirección Territorial La Guajira	25	25	23	12	52%	2	92%	99	99	71	60	85%	28	72%		2				2	0%							
2613DTM	Dirección Territorial Magdalena	2	2	1	1	100%	1	50%	50	50	47	44	94%	3	94%		9	2	2	100%	7	22%							
2614DTMET	Dirección Territorial Meta	1	1				1	0%	284	285	99	84	85%	186	35%	4	60				60	0%							
2615DTN	Dirección Territorial Nariño	112	112	97	88	91%	15	87%	10	9	9	7	78%		100%	2	15	12	12	100%	3	80%	2	2	2	2	100%	100%	
2616DTNS	Dirección Territorial Norte De Santander	54	53	45	45	100%	8	85%	30	31	29	26	90%	2	94%	1	11	9	9	100%	2	82%							
2617DTQ	Dirección Territorial Quindío	1	1	1	1	100%		100%	258	258	245	245	100%	13	95%		3	3	3	100%		100%							
2618DTR	Dirección Territorial Risaralda	6	6	5	3	60%	1	83%	87	86	55	49	89%	31	64%		6	2	1	50%	4	33%							
2619DTS	Dirección Territorial Santander								2	2				2	0%	6	33	10	7	70%	23	30%							
2620DTSUC	Dirección Territorial Sucre	14	14	12	12	100%	2	86%	57	57	51	43	84%	6	89%		4	4	2	50%		100%							
2621DTT	Dirección Territorial Tolima	431	427	192	133	69%	235	45%	228	229	80	35	44%	149	35%	3	38	21	9	43%	17	55%	15	13				13	0%
2622DTV	Dirección Territorial Valle								564	560	402	341	85%	158	72%	3	20	11	10	91%	9	0,55	1	1	1	1	100%	100%	

# Gestión PQRSDF Direcciones Territoriales

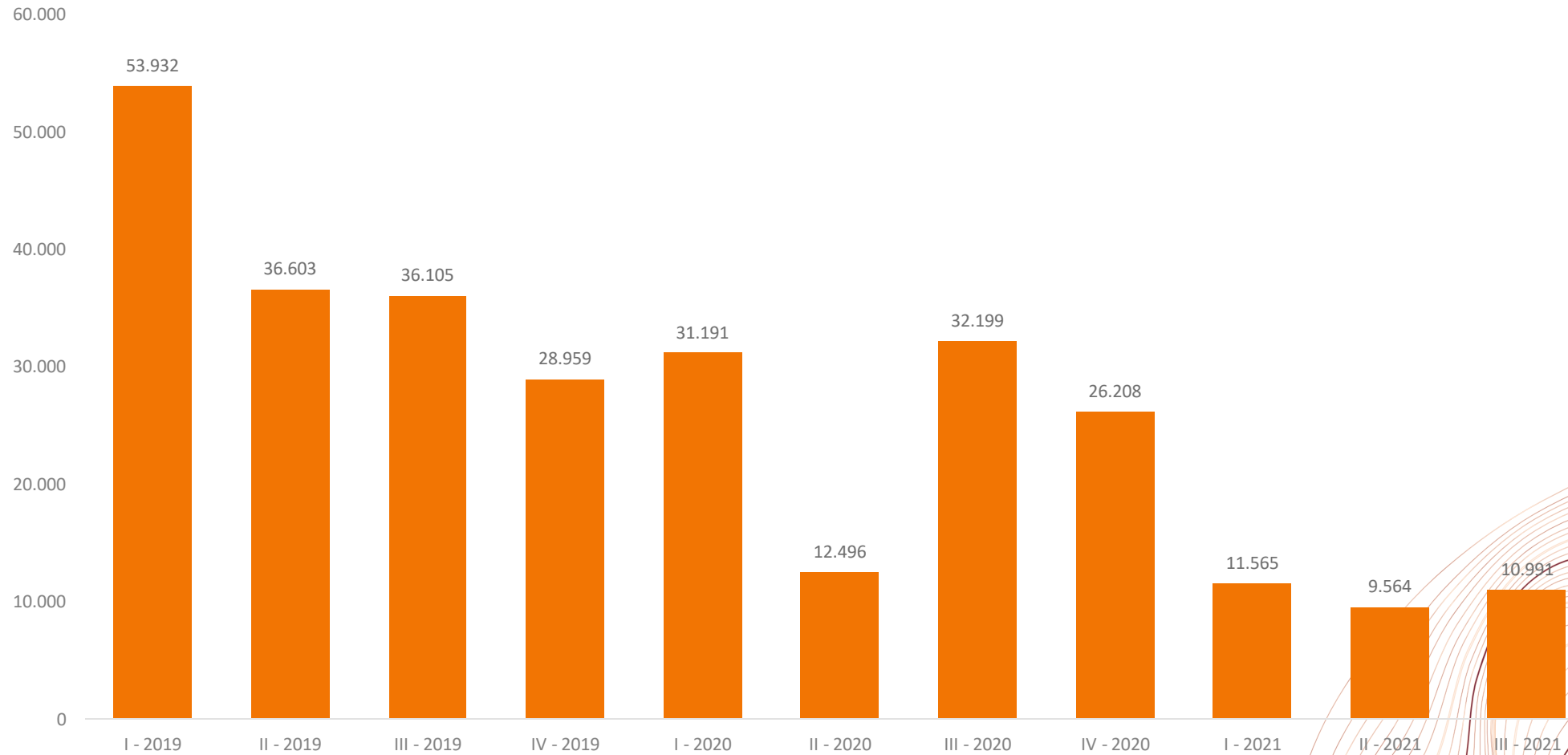


Dependencia	RECLAMO-RECLAMO							SUGERENCIA-SUGERENCIA							FELICITACIONES							Total general						
	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod
<b>Total Direcciones Territoriales</b>	19	19	6	6	100%	13	32%	21	21	21	21	100%	0	100%	2	2	2	2	100%	0	100%	9.475	9.805	5.675	4.534	79,89%	4.130	57,88%
Dirección Territorial Atlántico																						242	243	170	158	92,94%	73	69,96%
Dirección Territorial Bolívar	1	1				1	0%	1	1	1	1	100%	0	100%								502	533	130	55	42,31%	403	24,39%
Dirección Territorial Boyacá								16	16	16	16	100%	0	100%	1	1	1	1	100%	0	100%	2.058	2.074	1.141	887	77,74%	933	55,01%
Dirección Territorial Caldas																						229	245	180	144	80,00%	65	73,47%
Dirección Territorial Caquetá								1	1	1	1	100%	0	100%								625	626	582	496	85,22%	44	92,97%
Dirección Territorial Casanare	1	1				1	0%															467	474	18	14	77,78%	456	3,80%
Dirección Territorial Cauca																						477	486	463	353	76,24%	23	95,27%
Dirección Territorial Cesar																						101	103	102	98	96,08%	1	99,03%
Dirección Territorial Córdoba																						311	310	308	278	90,26%	2	99,35%
Dirección Territorial Cundinamarca	4	4				4	0%	1	1	1	1	100%	0	100%	1	1	1	1	100%	0	100%	386	447	16	12	75,00%	431	3,58%
Dirección Territorial Huila																						643	654	370	268	72,43%	284	56,57%
Dirección Territorial La Guajira																						129	132	98	76	77,55%	34	74,24%
Dirección Territorial Magdalena																						78	90	75	63	84,00%	15	83,33%
Dirección Territorial Meta	2	2				2	0%															447	505	130	103	79,23%	375	25,74%
Dirección Territorial Nariño																						139	151	133	118	88,72%	18	88,08%
Dirección Territorial Norte De Santander	8	8	5	5	100%	3	63%															256	267	223	211	94,62%	44	83,52%
Dirección Territorial Quindío																						269	272	259	258	99,61%	13	95,22%
Dirección Territorial Risaralda	1	1				1	0%															117	124	77	66	85,71%	47	62,10%
Dirección Territorial Santander								2	2	2	2	100%	0	100%								509	527	293	183	62,46%	234	55,60%
Dirección Territorial Sucre																						174	180	165	143	86,67%	15	91,67%
Dirección Territorial Tolima	1	1				1	0%															718	749	312	187	59,94%	437	41,66%
Dirección Territorial Valle	1	1	1	1	100%		100%															598	613	430	363	84,42%	183	70,15%
<b>Total</b>	19	19	6	6	100%	13	32%	21	21	21	21	100%	0	100%	8	8	8	8	100%	0	100%	10.573	10.573	6.205	4.960	79,94%	4.368	59%

# Gestión por tipo de petición Direcciones Territoriales



# Histórico de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



# Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

Tipo de petición	Recibidas 4° trimestre 2020	Recibidas 1° trimestre 2021	Recibidas 2° trimestre 2021	Recibidas 3° trimestre 2021	Recibidas 4° trimestre 2021	% Diferencia del año inmediatamente anterior
General	25.146	6.903	5.502	6.400	6.111	↓ 24,30%
Documentos e Información	3.208	893	952	1.521	2.393	↓ 74,59%
Consulta	1.839	1.067	450	522	237	↓ 12,89%
Queja	245	27	9	16	24	↓ 9,80%
Reclamo	453	10	54	72	19	↓ 4,19%
Sugerencia	4	3	7	14	21	↑ 425%
Denuncia	88	1	2	2	1	↓ 1,14%
Entre Entidades	No aplica*	1.411	1.330	1.433	1.188	No aplica*
Congreso	No aplica*	6	2	2	3	↑ No aplica*
Petición de Ventanilla Virtual	1.214	811	1.166	981	568	↓ 46,79%
Felicitaciones	2	10	5	7	8	300%
<b>Total</b>	<b>32.199</b>	<b>11.142</b>	<b>9.479</b>	<b>10.970</b>	<b>10.573</b>	<b>↓ 33,84%</b>

\* Debido a la clasificación de las peticiones del nuevo Sistema de Gestión Documental - SIGAC que entro en operación el 14 de diciembre de 2020, no se evidencia en la vigencia anterior un reporte discriminado en peticiones entre entidades y Congreso de la Republica.

# Seguimiento del control de términos



Dependencia	Petición de interés general / particular	Petición de información	Petición de consulta	Petición entre entidades	Petición del Congreso de la República	Petición Ventanilla Virtual	Queja	Reclamo	Denuncia	Total
Decreto legislativo 491 del 2020	30	20	35	30	5	30	15	15	15	
Dirección Territorial Caldas	21,59	32,44		13,41		46,12				18,3
Dirección Territorial Caquetá	9,86	14,98	16,3	4,78		32,11	4,88			12,59
Dirección Territorial Casanare	19,28	7,9								16,12
Dirección Territorial Cauca	19,83	18,3		15,27		22,9				18,7
Dirección Territorial Cesar	10,79	18,42	4,94	6,15		8,27				7,68
Dirección Territorial Córdoba	18,05	17,73	7,8	6,66		22,59				12,57
Dirección Territorial Cundinamarca	9,39	48,54	39,2							19,24
Dirección Territorial Huila	22,58	17,27	3,18	26,53		41,04				22,74
Dirección Territorial Guajira	15,67	5,78		24,85						17,42
Dirección Territorial Magdalena	11,16	15,58	8,71	0,98		13,93				12,46
Dirección Territorial Meta	21,36	19,91	24,65							21,38
Dirección Territorial Nariño	14,79	18,83	2,6	10,94		11,49	8,14			11,74
Dirección Territorial Norte De Santander	12,52	6,12	4,98	5,69		10,55		6,46		6,92
Dirección Territorial Quindío	5,74	6,31	8,01	2,32		11,67				5,82
Dirección Territorial Risaralda	15,17	23,41	16,29	41,45		36,29				17,79
Dirección Territorial Santander		17,53	6,95			29,1				17,89
Dirección Territorial Sucre	17,94	8,33		8,26		27,08				11,73
Dirección Territorial Tolima	37,61	23,05	36,27	25,93		42				29,91
Dirección Territorial Valle	18,96	29,3	5,81			30,76	14,95	1,14		19,27
<b>TOTAL</b>	<b>18,19</b>	<b>16,09</b>	<b>15,8</b>	<b>13,84</b>	<b>8,03</b>	<b>19,51</b>	<b>8,77</b>	<b>5,58</b>	<b>6,97</b>	<b>17,03</b>

\*Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 - Derecho de petición, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi expide la Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020 cambiando los términos de atención, (la cual se proroga hasta el 30 de noviembre del presente año, según la resolución 1315 del 2021)

\*\*De acuerdo con la información generada por el Sistema de Gestión Documental - SIGAC, se relaciona la siguiente tabla con el promedio en días del término de respuesta, correspondiente al III trimestre de 2021.

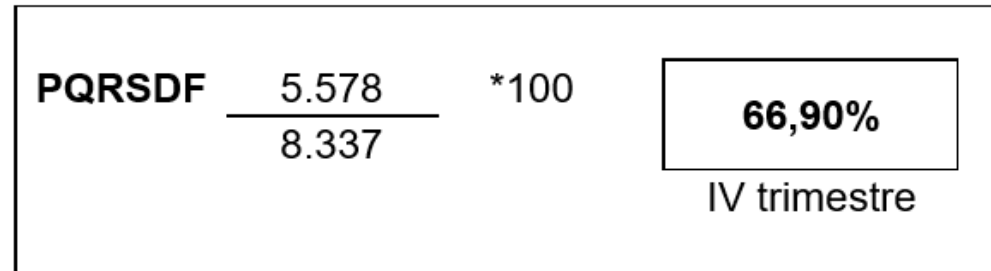
# Indicador de oportunidad



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 cuarto trimestre 4.960 PQRSDf más 618 que se radicaron en el III trimestre del 2021, pero se respondieron en el IV trimestre dentro de los términos establecidos por la ley; para un total de 5.578.

Denominador: En el cuarto trimestre del año se recibieron 10.573 PQRSDf, menos las PQRSDf que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 1.618, más 618 que se radicaron en el III trimestre del 2021, pero se respondieron en el IV trimestre dentro de los términos establecidos por la ley. Para un total del denominador de 8.337.





# 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 IV trimestre de 2021.

Numerador: Se finalizaron en el cuarto trimestre 6.205 PQRSDf, de las cuales 4.960 en términos de la ley más 1.245 peticiones atendidas fuera término legal.

Denominador: En el segundo trimestre del año se recibieron 10.573 PQRSDf.

<b>PQRDSF</b>	$\frac{6.205}{10.573}$	*100	<b>58.68%</b>
			IV trimestre



Gracias



[www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)

