



Informe de seguimiento a la gestión de PQRSD

**IV trimestre
2022**



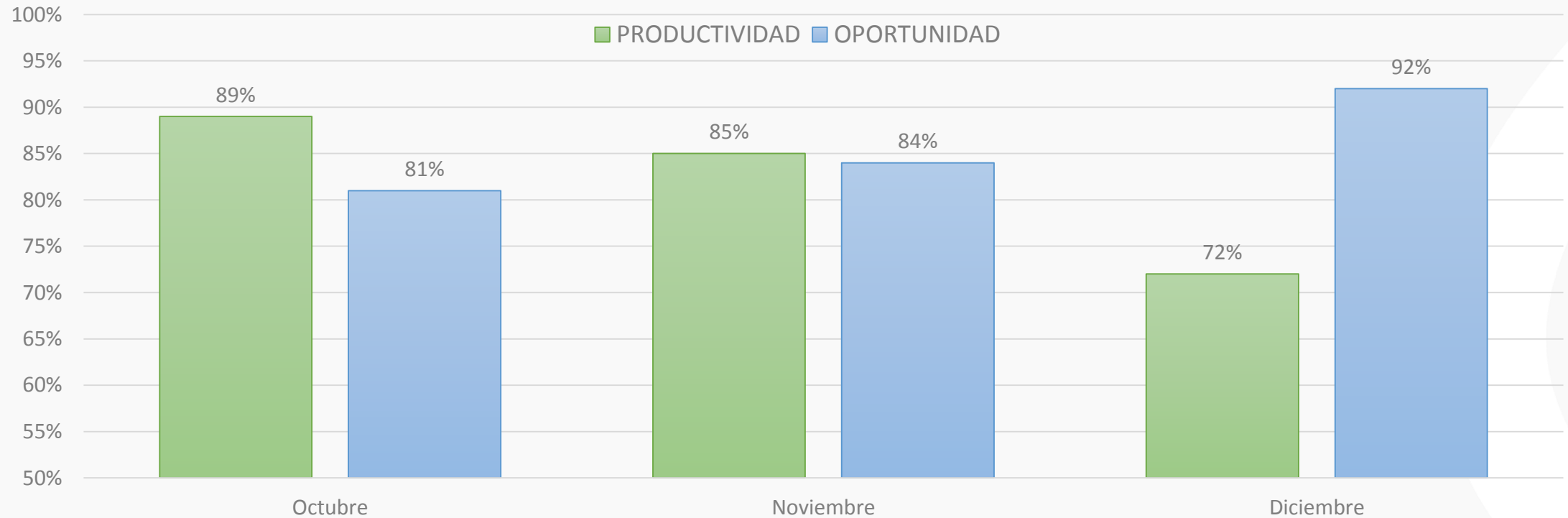
**Gobierno del
Cambio**

INDICADORES

TOTAL ENTIDAD

Sede Central y Direcciones Territoriales

Indicadores Generales - IGAC



Gestión de PQRSDF

Indicadores Sede Central

| Dependencia | Tipo | Octubre | | Noviembre | | Diciembre | |
|-------------|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| | | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad |
| | Dirección General | | | 100% | 100% | | |
| | Oficina Asesora de Planeación | 100% | 25% | | 0% | | 0% |
| | Oficina Asesora Jurídica | 0% | 80% | 33% | 75% | 0% | 13% |
| | Oficina Asesora de Comunicaciones | 100% | 100% | | | | 0% |
| | Oficina de Control Interno | 100% | 50% | | | | |
| | Oficina de Control Interno Disciplinario | | | 100% | 67% | 100% | 45% |
| | Oficina de Relación con el Ciudadano | 75% | 100% | 85% | 96% | 77% | 98% |
| | Subdirección General | | 0% | | 0% | 100% | 100% |
| | Oficina Comercial | 50% | 86% | 100% | 80% | 75% | 57% |
| | Dirección de Investigación y Prospectiva | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | Observatorio Inmobiliario | | | | | 67% | 100% |
| | Dirección de Regulación y Habilitación | 83% | 100% | 0% | 100% | 100% | 22% |
| | Dirección de Gestión de Información Geográfica | 100% | 67% | 50% | 67% | 100% | 8% |
| | Subdirección Cartográfica y Geodésica | 69% | 95% | 73% | 91% | 93% | 75% |
| | Subdirección de Geografía | 86% | 88% | 67% | 100% | 80% | 42% |
| | Subdirección de Agrología | 0% | 100% | 43% | 100% | 67% | 60% |
| | Laboratorio Nacional de Suelos | | | | 0% | 100% | 100% |
| | Dirección de Gestión Catastral | 75% | 80% | 20% | 71% | 80% | 37% |
| | Subdirección de Proyectos | 100% | 100% | 46% | 100% | 67% | 64% |
| | Subdirección de Avalúos | 25% | 100% | 100% | 100% | | 0% |
| | Dirección de TIC | | 0% | | 0% | | 0% |
| | Secretaría General | 100% | 100% | 100% | 100% | | 0% |
| | Subdirección de Talento Humano | 38% | 68% | 30% | 67% | 80% | 36% |
| | Subdirección Administrativa y Financiera | 50% | 100% | 100% | 50% | 100% | 33% |
| | GIT Contabilidad | | | | 0% | | 0% |
| | GIT Gestión Contractual | 100% | 100% | 0% | 100% | | 0% |

Gestión de PQRSD

Indicadores Direcciones territoriales

| Dependencia | Tipo | Octubre | | Noviembre | | Diciembre | |
|-------------|--|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| | | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad | Indicador Oportunidad | Indicador Productividad |
| | Direcciones Territoriales | 82% | 89% | 86% | 85% | 93% | 74% |
| | Dirección Territorial Atlántico | 66% | 31% | 63% | 40% | 75% | 8% |
| | Dirección Territorial Bolívar | 87% | 91% | 97% | 92% | 100% | 67% |
| | Dirección Territorial Boyacá | 86% | 100% | 91% | 100% | 95% | 90% |
| | Dirección Territorial Caldas | 86% | 100% | 88% | 99% | 100% | 66% |
| | Dirección Territorial Caquetá | 89% | 100% | 91% | 98% | 97% | 98% |
| | Dirección Territorial Casanare | 36% | 90% | 39% | 96% | 75% | 41% |
| | Dirección Territorial Cauca | 80% | 93% | 74% | 82% | 93% | 66% |
| | Dirección Territorial Cesar | 95% | 100% | 100% | 100% | 97% | 100% |
| | Dirección Territorial Córdoba | 73% | 100% | 78% | 100% | 92% | 100% |
| | Dirección Territorial Cundinamarca | 40% | 10% | 17% | 9% | 50% | 2% |
| | Dirección Territorial Huila | 73% | 100% | 100% | 88% | 50% | 67% |
| | Dirección Territorial La Guajira | 84% | 98% | 88% | 97% | 90% | 60% |
| | Dirección Territorial Magdalena | 82% | 100% | 88% | 100% | 91% | 100% |
| | Dirección Territorial Meta | 63% | 56% | 50% | 23% | 100% | 5% |
| | Dirección Territorial Nariño | 100% | 100% | 88% | 100% | 95% | 87% |
| | Dirección Territorial Norte De Santander | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Dirección Territorial Quindío | 100% | 100% | 98% | 100% | 99% | 98% |
| | Dirección Territorial Risaralda | 88% | 100% | 33% | 100% | 100% | 100% |
| | Dirección Territorial Santander | 50% | 53% | 0% | 38% | 100% | 50% |
| | Dirección Territorial Sucre | 89% | 100% | 85% | 100% | 97% | 97% |
| | Dirección Territorial Tolima | 43% | 60% | 56% | 58% | 61% | 53% |
| | Dirección Territorial Valle | 78% | 96% | 80% | 97% | 90% | 81% |

PQRSDF – Sede Central

| | Octubre | | | | | | Noviembre | | | | | | Diciembre | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|
| | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes |
| Dirección General | 22 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 15 | 1 | 1 | 0,0 | 1 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Oficina Asesora de Planeación | 0 | 4 | 1 | 0,3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0,0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 3 | 5 | 4 | 13,4 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5,2 | 1 | 1 | 4 | 8 | 1 | 2,5 | 0 | 7 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 0 | 1 | 1 | 4,0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 1 |
| Oficina de Control Interno | 2 | 2 | 1 | 2,0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0,0 | 2 | 1 | 9 | 11 | 5 | 0,0 | 5 | 6 |
| Oficina de Relación con el Ciudadano | 89 | 20 | 20 | 2,8 | 15 | 0 | 94 | 28 | 27 | 4,3 | 23 | 1 | 100 | 49 | 48 | 4,3 | 37 | 1 |
| Subdirección General | 0 | 3 | 0 | 0,0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0,0 | 1 | 0 |
| Oficina Comercial | 3 | 7 | 6 | 6,8 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 0,4 | 4 | 1 | 2 | 7 | 4 | 1,8 | 3 | 3 |
| Dirección de Investigación y Prospectiva | 1 | 2 | 2 | 1,8 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1,5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Observatorio Inmobiliario | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7,3 | 2 | 0 |
| Dirección de Regulación y Habilitación | 4 | 6 | 6 | 1,6 | 5 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4,6 | 0 | 0 | 8 | 9 | 2 | 1,4 | 2 | 7 |
| Dirección de Gestión de Información Geográfica | 6 | 3 | 2 | 1,2 | 2 | 1 | 14 | 3 | 2 | 4,6 | 1 | 1 | 14 | 12 | 1 | 2,6 | 1 | 11 |
| Subdirección Cartográfica y Geodésica | 48 | 55 | 52 | 12,1 | 36 | 3 | 67 | 66 | 60 | 3,0 | 44 | 6 | 58 | 61 | 46 | 1,9 | 43 | 15 |
| Subdirección de Geografía | 19 | 24 | 21 | 6,1 | 18 | 3 | 9 | 12 | 12 | 4,8 | 8 | 0 | 11 | 12 | 5 | 3,0 | 4 | 7 |
| Subdirección de Agrología | 1 | 1 | 1 | 2,5 | 0 | 0 | 1 | 7 | 7 | 4,7 | 3 | 0 | 4 | 5 | 3 | 1,5 | 2 | 2 |
| Laboratorio Nacional de Suelos | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1,7 | 2 | 0 |
| Dirección de Gestión Catastral | 10 | 5 | 4 | 3,3 | 3 | 1 | 5 | 7 | 5 | 2,9 | 1 | 2 | 28 | 27 | 10 | 2,6 | 8 | 17 |
| Subdirección de Proyectos | 1 | 2 | 2 | 2,3 | 2 | 0 | 6 | 13 | 13 | 8,2 | 6 | 0 | 12 | 14 | 9 | 3,5 | 6 | 5 |
| Subdirección de Avalúos | 2 | 4 | 4 | 17,8 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 8,5 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 |
| Dirección de TIC | 2 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0,0 | 0 | 5 |
| Subdirección de Información | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Subdirección Sistemas de Información | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 |
| Subdirección Infraestructura Tecnológica | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 1 | 1 | 1 | 0,0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0,0 | 1 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0,0 | 0 | 1 |
| Subdirección de Talento Humano | 13 | 19 | 13 | 4,4 | 5 | 6 | 14 | 15 | 10 | 6,7 | 3 | 5 | 27 | 28 | 10 | 6,3 | 8 | 18 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 2 | 4 | 4 | 7,4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 1,7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1,5 | 1 | 2 |
| GIT Contabilidad | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 |
| GIT Gestión Contractual | 3 | 3 | 3 | 2,5 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 7,8 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0,0 | 0 | 2 |

PQRSDF – Direcciones territoriales

| | Octubre | | | | | | Noviembre | | | | | | Diciembre | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|---------------------|------------|
| | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes | Recibidas | Asignadas | Atendidas | Tiempo promedio de respuesta | Atendidas en tiempo | Pendientes |
| Direcciones Territoriales | 2.269 | 2.328 | 2.073 | 8,8 | 1.699 | 255 | 2.286 | 2.352 | 2.006 | 10,1 | 1.716 | 346 | 1.680 | 1.723 | 1.273 | 6,5 | 1.190 | 450 |
| Dirección Territorial Atlántico | 94 | 93 | 29 | 4,8 | 19 | 64 | 94 | 94 | 38 | 11,8 | 24 | 56 | 52 | 52 | 4 | 1,8 | 3 | 48 |
| Dirección Territorial Bolívar | 196 | 202 | 183 | 5,9 | 160 | 19 | 279 | 283 | 260 | 7,0 | 253 | 23 | 152 | 155 | 104 | 0,6 | 104 | 51 |
| Dirección Territorial Boyacá | 606 | 609 | 609 | 12,3 | 525 | 0 | 542 | 546 | 546 | 7,1 | 496 | 0 | 439 | 445 | 402 | 6,6 | 381 | 43 |
| Dirección Territorial Caldas | 96 | 95 | 95 | 6,4 | 82 | 0 | 84 | 86 | 85 | 8,7 | 75 | 1 | 47 | 47 | 31 | 3,6 | 31 | 16 |
| Dirección Territorial Caquetá | 121 | 121 | 121 | 6,3 | 108 | 0 | 168 | 163 | 160 | 8,9 | 146 | 3 | 94 | 91 | 89 | 2,0 | 86 | 2 |
| Dirección Territorial Casanare | 70 | 68 | 61 | 12,4 | 22 | 7 | 49 | 51 | 49 | 16,5 | 19 | 2 | 30 | 29 | 12 | 4,5 | 9 | 17 |
| Dirección Territorial Cauca | 207 | 209 | 194 | 4,7 | 156 | 15 | 180 | 182 | 149 | 14,2 | 110 | 33 | 191 | 199 | 131 | 6,1 | 122 | 68 |
| Dirección Territorial Cesar | 36 | 37 | 37 | 6,7 | 35 | 0 | 37 | 39 | 39 | 4,9 | 39 | 0 | 35 | 36 | 36 | 1,9 | 35 | 0 |
| Dirección Territorial Córdoba | 48 | 49 | 49 | 8,6 | 36 | 0 | 45 | 46 | 46 | 5,4 | 36 | 0 | 26 | 25 | 25 | 2,7 | 23 | 0 |
| Dirección Territorial Cundinamarca | 32 | 51 | 5 | 11,9 | 2 | 46 | 123 | 135 | 12 | 7,0 | 2 | 123 | 81 | 86 | 2 | 3,1 | 1 | 84 |
| Dirección Territorial Huila | 9 | 11 | 11 | 6,6 | 8 | 0 | 7 | 8 | 7 | 2,9 | 7 | 1 | 4 | 6 | 4 | 2,5 | 2 | 2 |
| Dirección Territorial La Guajira | 62 | 62 | 61 | 8,0 | 51 | 1 | 59 | 59 | 57 | 6,1 | 50 | 2 | 33 | 35 | 21 | 2,3 | 19 | 14 |
| Dirección Territorial Magdalena | 35 | 39 | 39 | 9,5 | 32 | 0 | 22 | 24 | 24 | 2,5 | 21 | 0 | 21 | 23 | 23 | 1,8 | 21 | 0 |
| Dirección Territorial Meta | 57 | 63 | 35 | 9,6 | 22 | 28 | 16 | 26 | 6 | 4,9 | 3 | 20 | 11 | 19 | 1 | 0,0 | 1 | 18 |
| Dirección Territorial Nariño | 6 | 9 | 9 | 1,9 | 9 | 0 | 18 | 26 | 26 | 6,1 | 23 | 0 | 20 | 23 | 20 | 3,5 | 19 | 3 |
| Dirección Territorial Norte De Santander | 96 | 98 | 98 | 3,2 | 96 | 0 | 80 | 83 | 83 | 2,4 | 83 | 0 | 79 | 80 | 80 | 3,1 | 80 | 0 |
| Dirección Territorial Quindío | 93 | 95 | 95 | 2,5 | 95 | 0 | 112 | 114 | 114 | 2,1 | 112 | 0 | 87 | 87 | 85 | 1,4 | 84 | 2 |
| Dirección Territorial Risaralda | 5 | 8 | 8 | 7,1 | 7 | 0 | 2 | 3 | 3 | 2,9 | 1 | 0 | 5 | 5 | 5 | 0,3 | 5 | 0 |
| Dirección Territorial Santander | 10 | 15 | 8 | 7,0 | 4 | 7 | 11 | 16 | 6 | 9,8 | 0 | 10 | 7 | 10 | 5 | 1,4 | 5 | 5 |
| Dirección Territorial Sucre | 68 | 71 | 71 | 3,9 | 63 | 0 | 39 | 40 | 40 | 3,4 | 34 | 0 | 32 | 33 | 32 | 1,2 | 31 | 1 |
| Dirección Territorial Tolima | 150 | 154 | 92 | 8,4 | 40 | 62 | 157 | 161 | 94 | 8,2 | 53 | 67 | 107 | 111 | 59 | 3,5 | 36 | 52 |
| Dirección Territorial Valle | 172 | 169 | 163 | 4,7 | 127 | 6 | 162 | 167 | 162 | 3,4 | 129 | 5 | 127 | 126 | 102 | 4,1 | 92 | 24 |

PQRSDF – Sede Central

| Dependencias | Sistema CORDIS | | | | | | SIGAC | | | Total |
|---|----------------|----------|----------|----------|------------|------------|----------|-----------|------------|--------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020 | 2021 | 2022 | |
| Dirección General | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | | | | | | 8 | | 2 | 7 | 17 |
| Oficina Asesora Jurídica | | | | | 7 | 20 | | | 16 | 43 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | | | | | | 7 | | | 1 | 8 |
| Oficina de Control Interno | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | | | | | | 7 | | | 9 | 16 |
| Oficina de Relación con el Ciudadano | | | | | | 3 | | 14 | 4 | 21 |
| Subdirección General | | | | | | | | | 10 | 10 |
| Oficina Comercial | | | | | | | 2 | 2 | 7 | 11 |
| Dirección de Investigación y Prospectiva | | | | | | | | | | 0 |
| Observatorio Inmobiliario Catastral | | | | | | | | | | 0 |
| Dirección de Regulación y Habilitación | | | | | | | | | 8 | 8 |
| Dirección de Gestión de Información Geográfica | | 1 | | 2 | 7 | 117 | | 7 | 17 | 151 |
| Subdirección Cartográfica y Geodésica | | | | | | | | 9 | 37 | 46 |
| Subdirección de Geografía | | | | | | | 1 | 1 | 16 | 18 |
| Subdirección de Agrología | | | | | | 4 | | | 2 | 6 |
| Laboratorio Nacional de Suelos | | | | | | 3 | | | 2 | 5 |
| Dirección de Gestión Catastral | | | | 5 | 10 | 248 | 4 | 11 | 26 | 304 |
| Subdirección de Proyectos | | | | | | | | 6 | 5 | 11 |
| Subdirección de Avalúos | | | | 1 | 76 | 206 | 2 | 10 | 5 | 300 |
| Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | | | | | | 3 | | | 12 | 15 |
| Subdirección de Información | | | | | | | | | | 0 |
| Subdirección de Sistemas de Información | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Subdirección Infraestructura Tecnológica | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Secretaría General | | | | | | 1 | | 2 | 5 | 8 |
| Subdirección de Talento Humano | | | | | 4 | 83 | | 10 | 49 | 146 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | | | | | | 2 | | 4 | 18 | 24 |
| GIT Contabilidad | | | | | | | | 2 | 5 | 7 |
| GIT Contractual | | | | | | 4 | | | 2 | 6 |
| Total sede central | 0 | 1 | 0 | 8 | 104 | 716 | 9 | 82 | 266 | 1.186 |

PQRSDF – Direcciones Territoriales

| Dependencias | Sistema CORDIS | | | | | | SIGAC | | | Total |
|--|----------------|----------|-----------|------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020 | 2021 | 2022 | |
| Territorial Atlántico | | 2 | 2 | 2 | 5 | 93 | | 45 | 343 | 492 |
| Territorial Bolívar | | | | | 10 | 386 | | 62 | 103 | 561 |
| Territorial Boyacá | | | | | | | | 1 | 43 | 44 |
| Territorial Caldas | | | | | | | | | 17 | 17 |
| Territorial Caquetá | | | | | | 10 | | | 6 | 16 |
| Territorial Casanare | | | | | 5 | 283 | 1 | 413 | 73 | 775 |
| Territorial Cauca | | | | | | 20 | 1 | 14 | 176 | 211 |
| Territorial Cesar | | | | | | 25 | | | | 25 |
| Territorial Córdoba | | 1 | | | | 19 | | 1 | | 21 |
| Territorial Cundinamarca | 4 | 2 | 9 | 77 | 331 | 1.222 | 9 | 768 | 752 | 3.174 |
| Territorial Guajira | | | | | | | 1 | 12 | 21 | 34 |
| Territorial Huila | | | | | | 1 | | 6 | 33 | 40 |
| Territorial Magdalena | | | | | | 1 | | | 3 | 4 |
| Territorial Meta | | 1 | 4 | 44 | 260 | 830 | 15 | 540 | 311 | 2.005 |
| Territorial Nariño | | | | | 1 | | | 1 | 3 | 5 |
| Territorial Norte de Santander | | | | | 1 | 2 | | 39 | | 42 |
| Territorial Quindío | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Territorial Risaralda | | 1 | | 1 | 16 | 89 | | 9 | | 116 |
| Territorial Santander | | | | | 6 | 20 | 3 | 55 | 58 | 142 |
| Territorial Sucre | | | | | | 13 | | 2 | 2 | 17 |
| Territorial Tolima | | | | 2 | 31 | 1.730 | 1 | 848 | 1.024 | 3.636 |
| Territorial Valle | | | | | 7 | 162 | 1 | 40 | 78 | 288 |
| Total direcciones territoriales | 4 | 7 | 15 | 126 | 673 | 4.906 | 32 | 2.856 | 3.048 | 11.667 |