



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



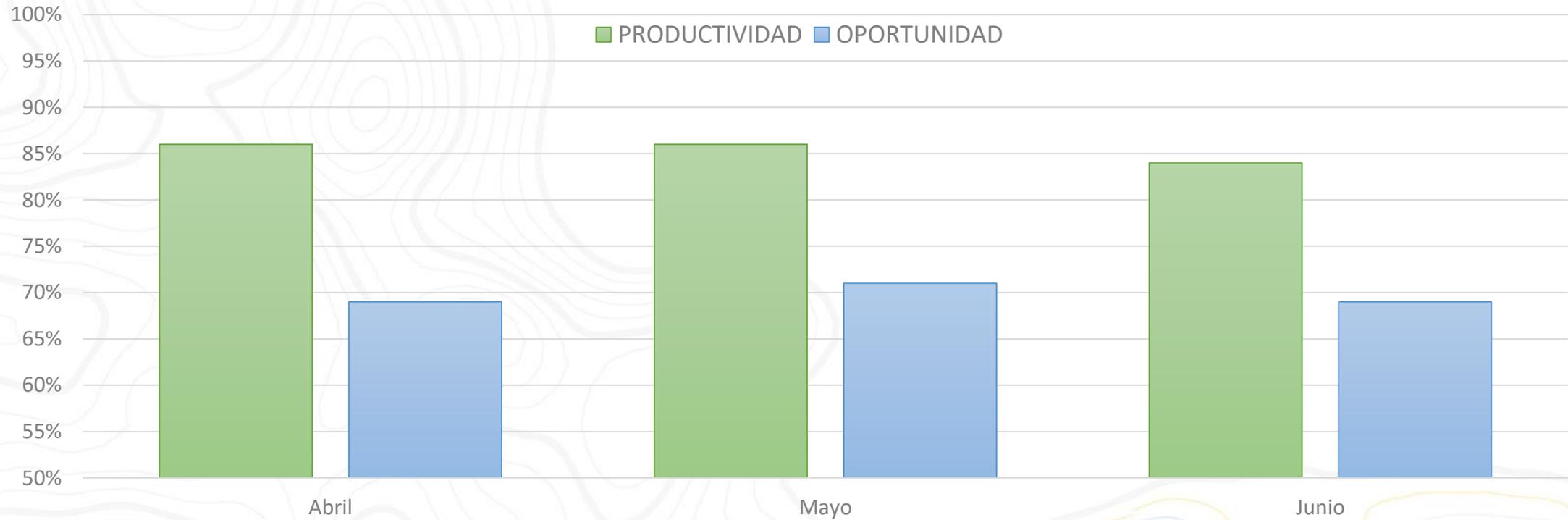
Informe de PQRSDF

II trimestre 2024

1

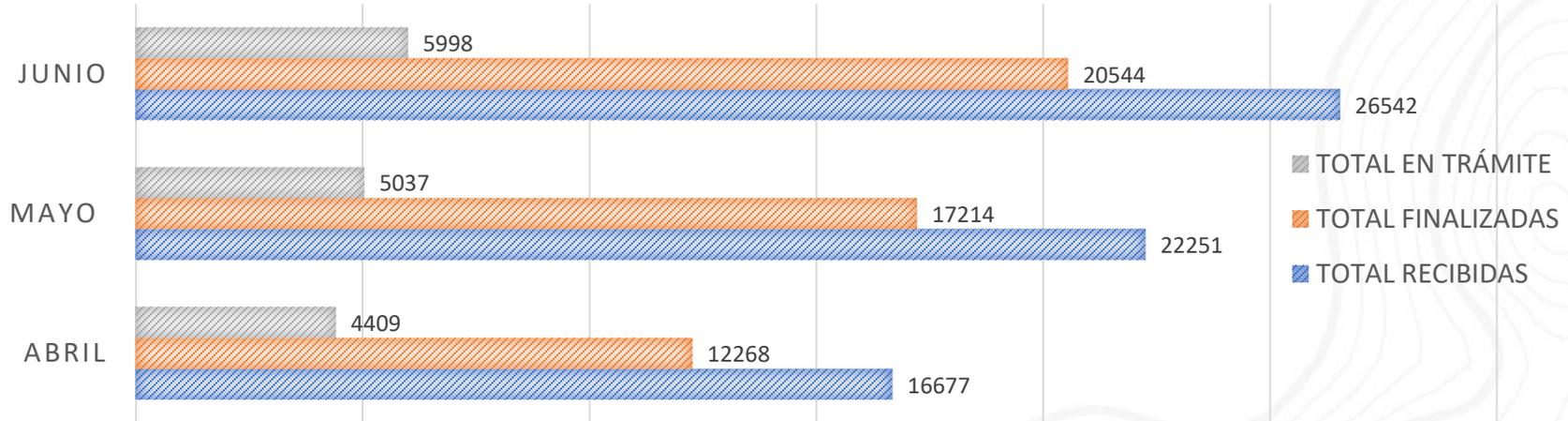
INDICADORES

TOTAL ENTIDAD

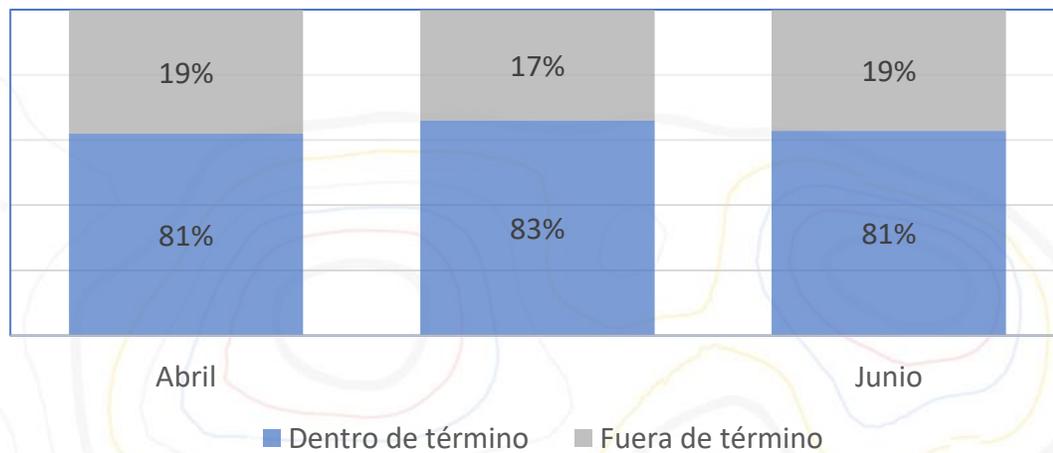


INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD: $\frac{\text{Total de PQRSDf finalizadas}}{(\text{Total de PQRSDf recibidas} - \text{Total de PQRSDf en trámite dentro de los términos legales})}$

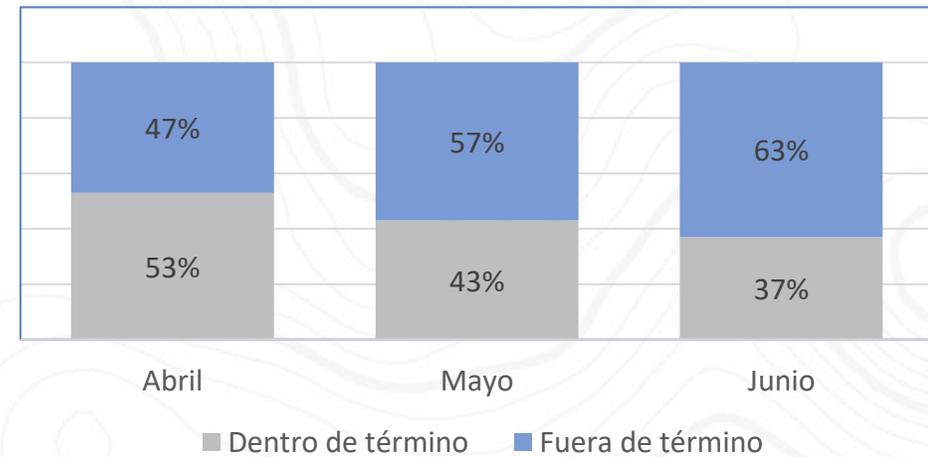
INDICADOR DE OPORTUNIDAD: $\frac{\text{Total de PQRSDf finalizadas dentro de los términos legales}}{(\text{Total de PQRSDf finalizadas} + \text{Total de PQRSDf en trámite que se encuentran fuera de términos legales})}$



PQRSDF FINALIZADAS

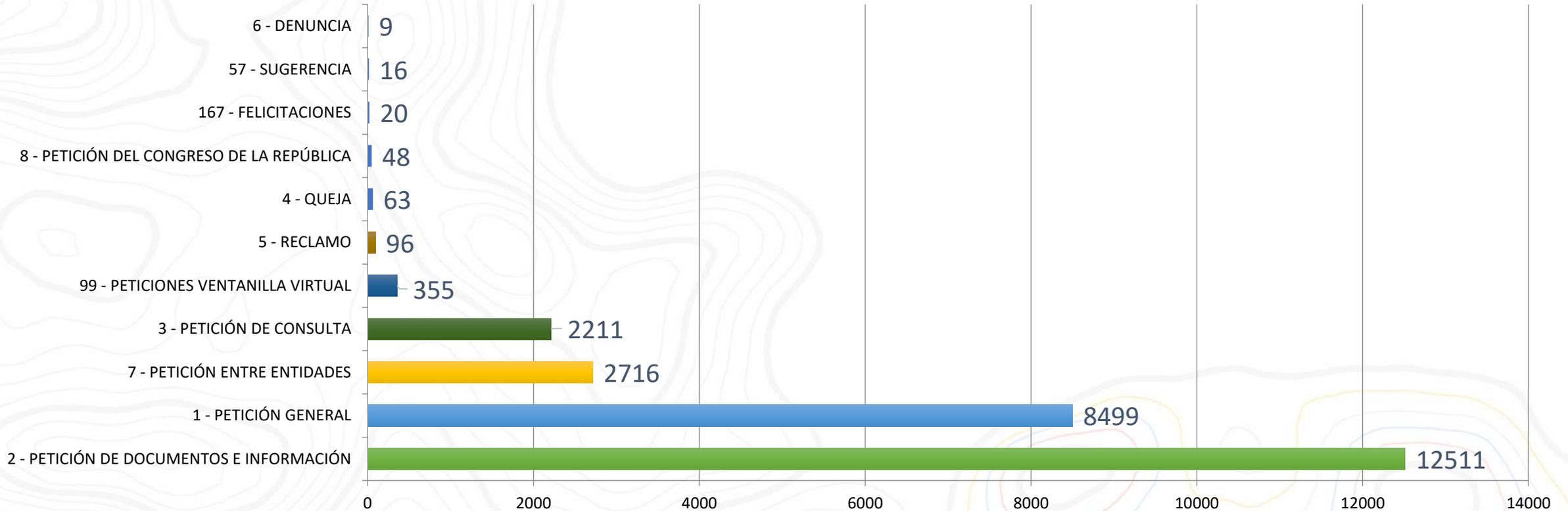


PQRSDF TRÁMITE



Tipo de Radicado

TIPO DE RADICADO



2

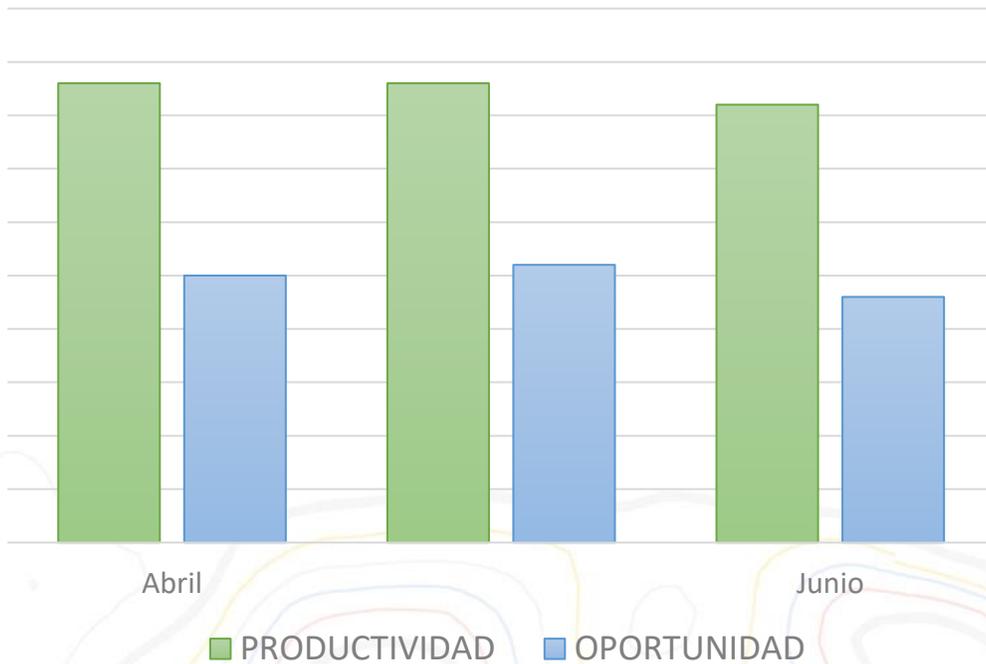
INDICADORES

Nivel Central y Direcciones Territoriales



Productividad y Oportunidad en la atención de PQRSD

Sede Central



Direcciones Territoriales



Gestión PQRSDF

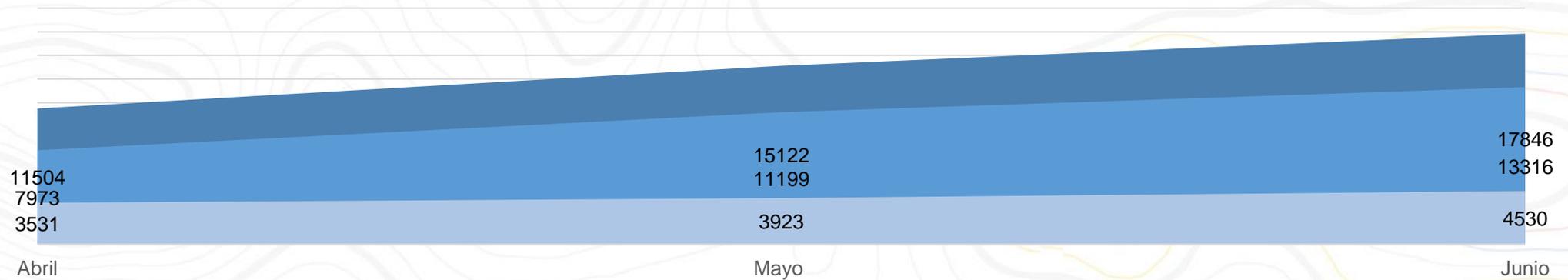
■ TOTAL RECIBIDAS ■ TOTAL FINALIZADAS ■ TOTAL EN TRÁMITE

Central



■ TOTAL RECIBIDAS ■ TOTAL FINALIZADAS ■ TOTAL EN TRÁMITE

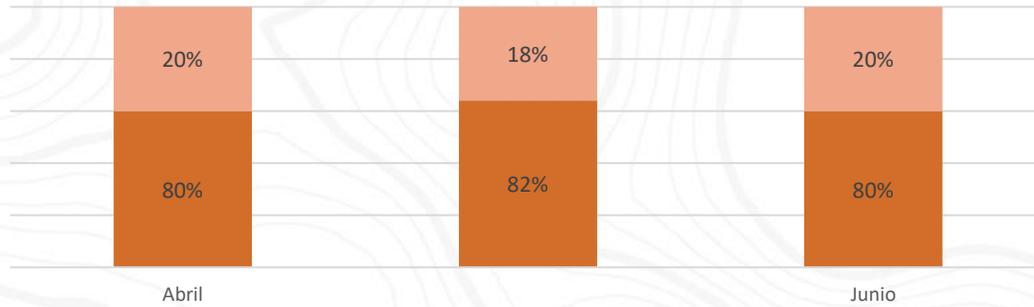
Territoriales



Central

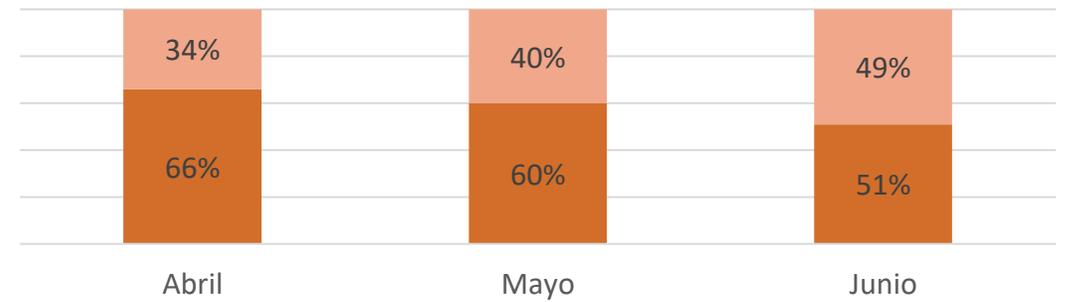
FINALIZADAS

Dentro de término Fuera de término



EN TRÁMITE

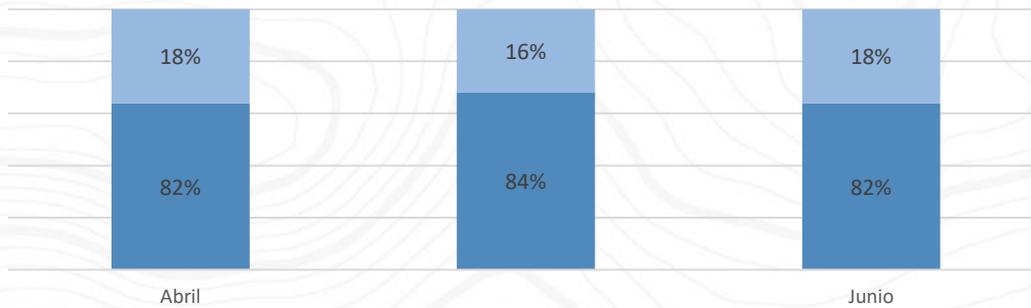
Dentro de término Fuera de término



Territoriales

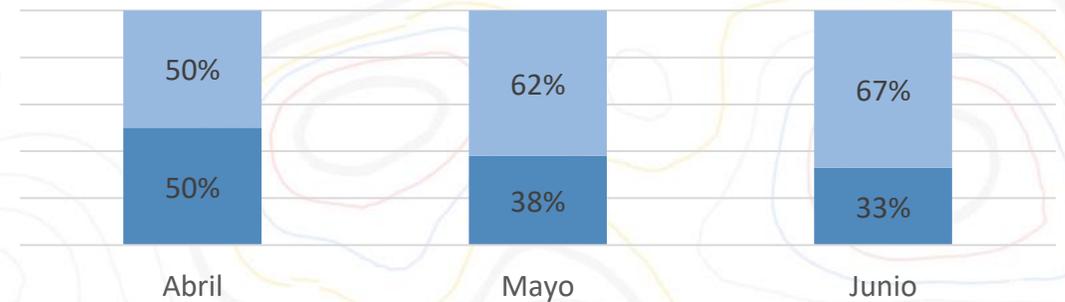
FINALIZADAS

Dentro de término Fuera de término



EN TRÁMITE

Dentro de término Fuera de término



3

REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS

II trimestre

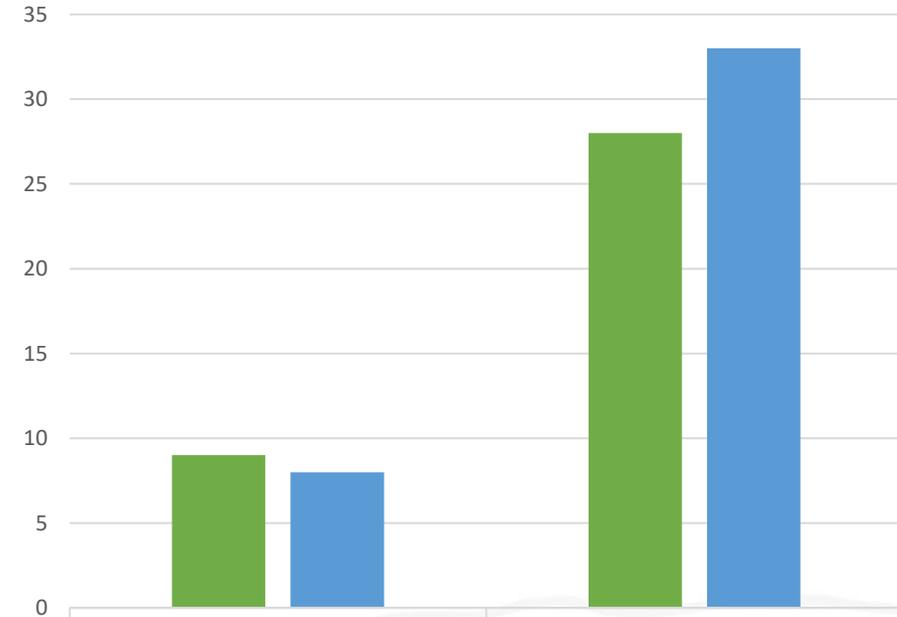


Reporte Quejas y Reclamos General



	Abril	Mayo	Junio
QUEJA	14	15	8
RECLAMO	15	19	7

— QUEJA — RECLAMO

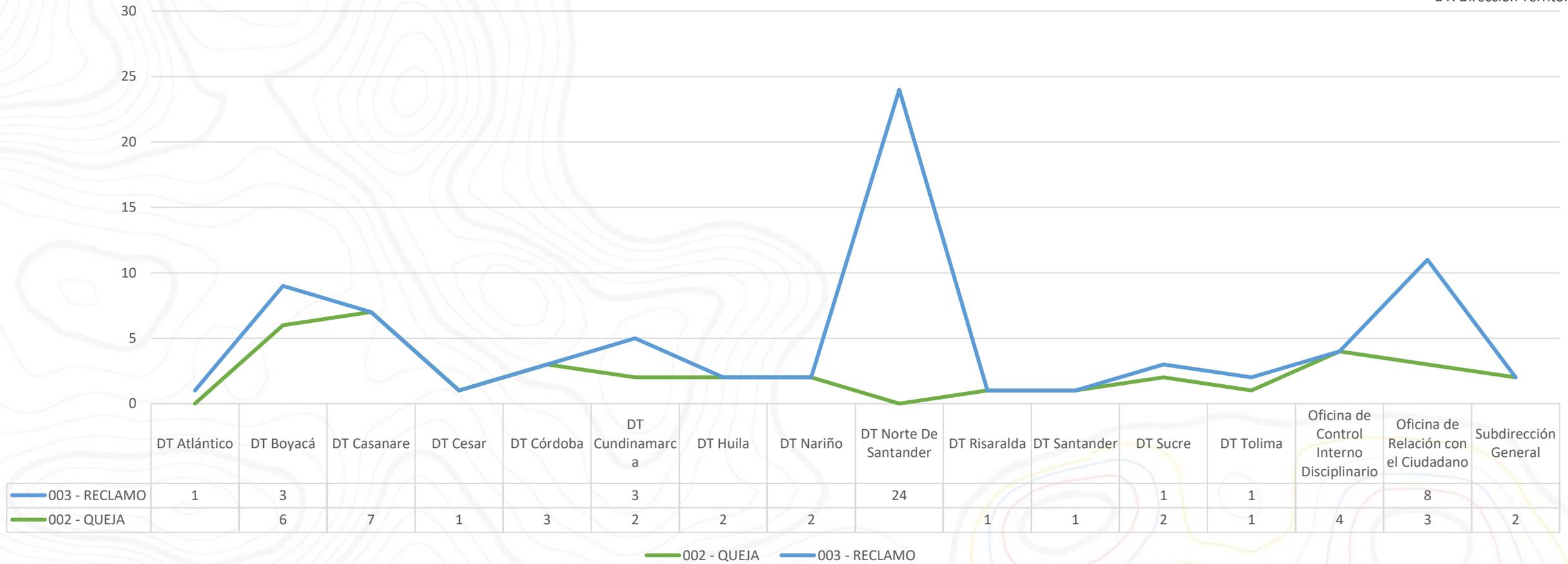


	central	territorial
QUEJA	9	28
RECLAMO	8	33

■ QUEJA ■ RECLAMO

Reporte Quejas y Reclamos Por Dependencia

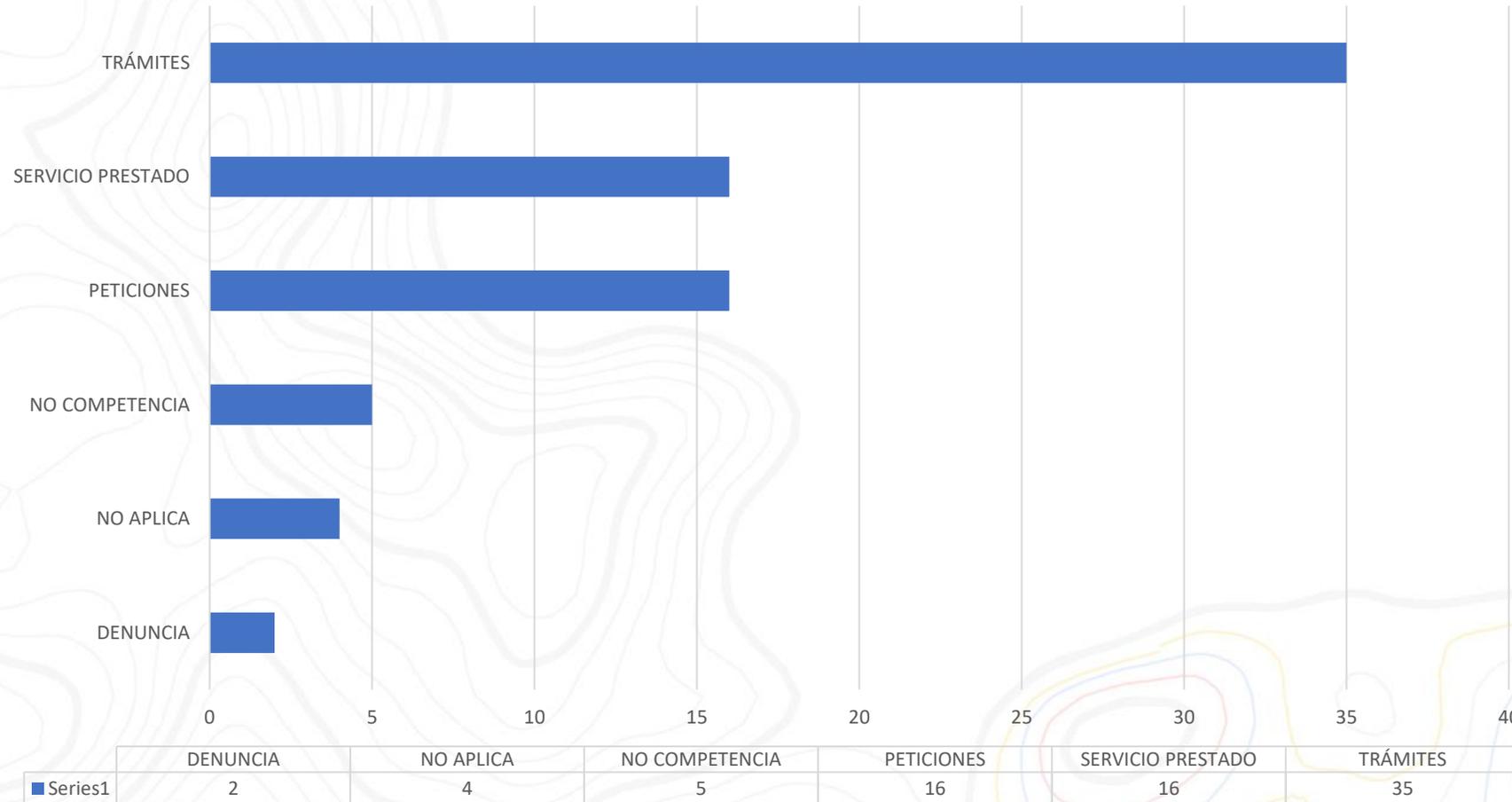
DT: Dirección Territorial



*Reporte del Sistema de Gestión Documental – SIGAC, con base en el campo *Dependencia Responsable Actual*.

Identificación de Quejas y Reclamos

Categorías



*La categoría No aplica corresponde a una tipología diferente.

Descripción general de radicados asociados a Quejas y Reclamos

TRÁMITES

Demoras en la gestión de los trámites, inconformidad con resoluciones.

SERVICIO PRESTADO

Inconformidades en los tiempos de atención en la ventanilla, falta de personal, mala atención y falta de información clara para el ciudadano sobre horarios y requisitos de trámites.

PETICIONES

Demoras en dar respuesta a peticiones y manejo de datos personales.

NO COMPETENCIA

Radicados que no son competencia de la entidad para dar respuesta.

DENUNCIA

Reportes de posibles conductas inapropiadas.

4

RECOMENDACIONES



- A las Direcciones Territoriales y a la Subdirección General, identificar los motivos por los cuales se están reiterando solicitudes de trámites catastrales por parte de la ciudadanía a nivel nacional y, en el evento de ser necesario, adelantar las acciones a las que haya lugar.
- A las dependencias citadas en la identificación de Quejas y Reclamos, revisar y emplear las estrategias necesarias para agilizar los tiempos de atención en las ventanillas y en las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- A todas las dependencias a nivel nacional; tener en cuenta los lineamientos institucionales para el manejo de la protección de los datos personales y promover espacios de gestión del conocimiento para socializar los requisitos de los trámites misionales.

Desde la Oficina de Relación con el Ciudadano:

- Se lidera a nivel nacional la aplicación de las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y se consolidan sus resultados para generar estrategias que permitan mejorar la atención y disminuir las inconformidades que reporta la ciudadanía a través de las quejas y reclamos.
- Se adelantará la estrategia de laboratorios ciudadanos y de mediciones de los canales de atención para identificar oportunidades de mejora y se dará a conocer a las áreas competentes.
- Continuar la orientación a las dependencias a nivel nacional que soliciten el acompañamiento asociado a las políticas de servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, seguimiento a las PQRSDF, carta de trato digno y demás actividades, en el marco de las competencias de la Oficina de Relación con el Ciudadano.