



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe de PQRSDF

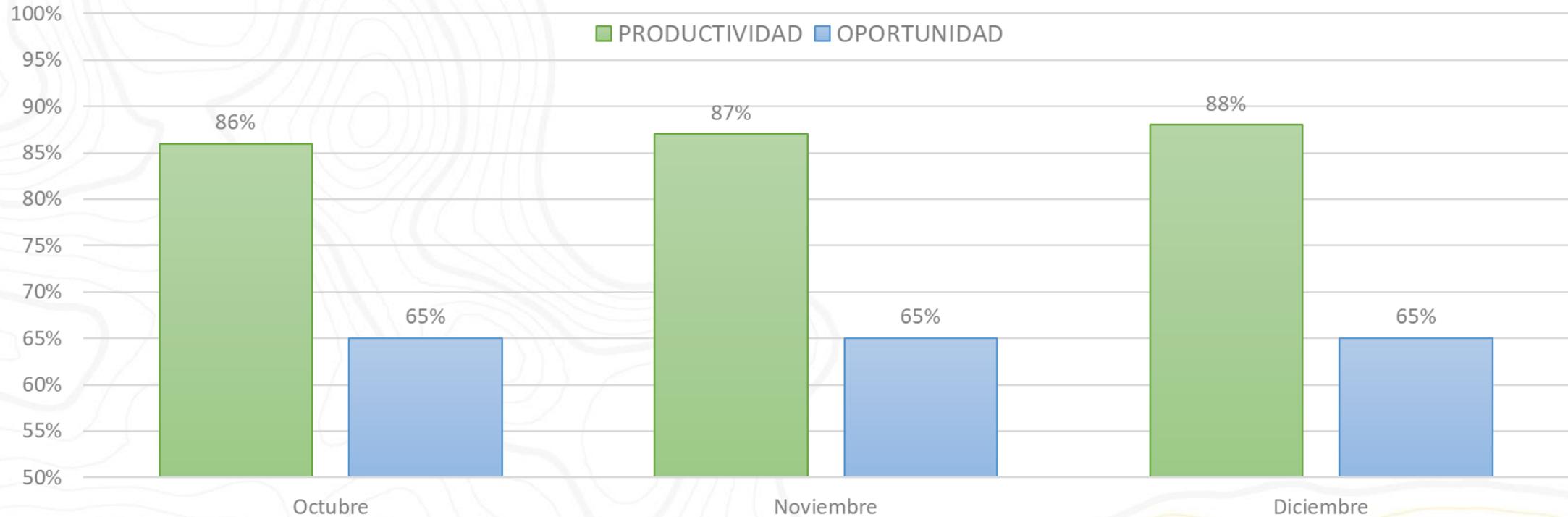
IV trimestre 2024

1

INDICADORES

TOTAL ENTIDAD

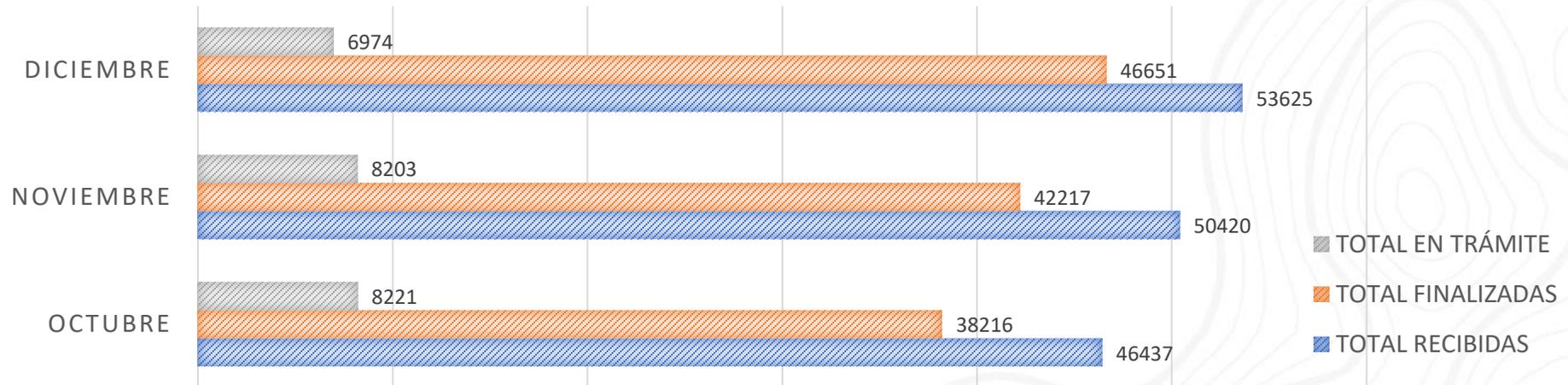
Indicadores Generales - IGAC



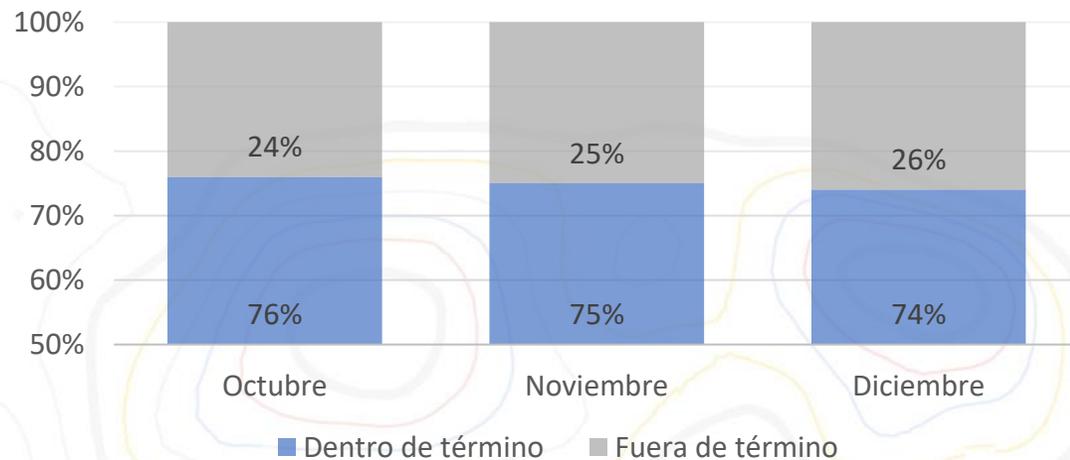
INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD: $\frac{\text{Total de PQRSDf finalizadas}}{(\text{Total de PQRSDf recibidas} - \text{Total de PQRSDf en trámite dentro de los términos legales})}$

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

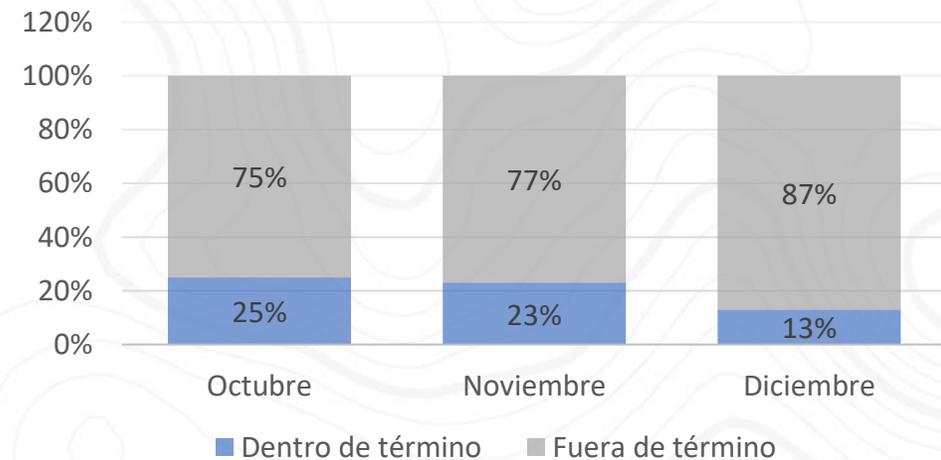
Gestión de PQRSDF - IGAC



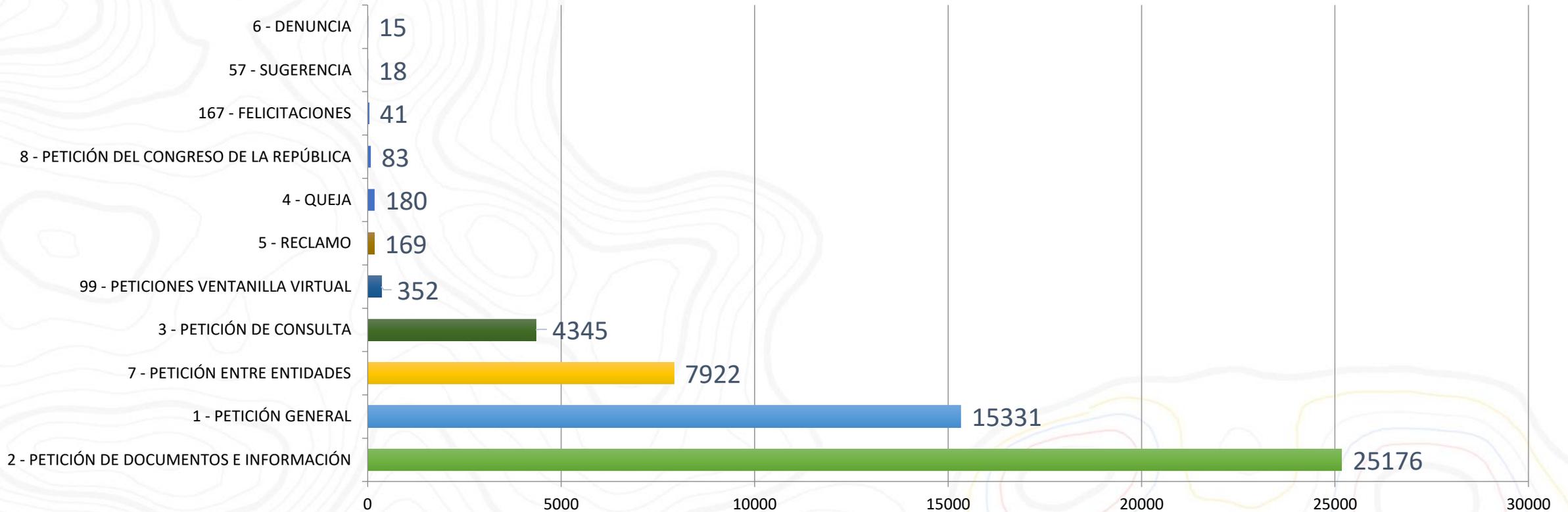
PQRSDF FINALIZADAS



PQRSDF TRÁMITE



TIPO DE RADICADO



2

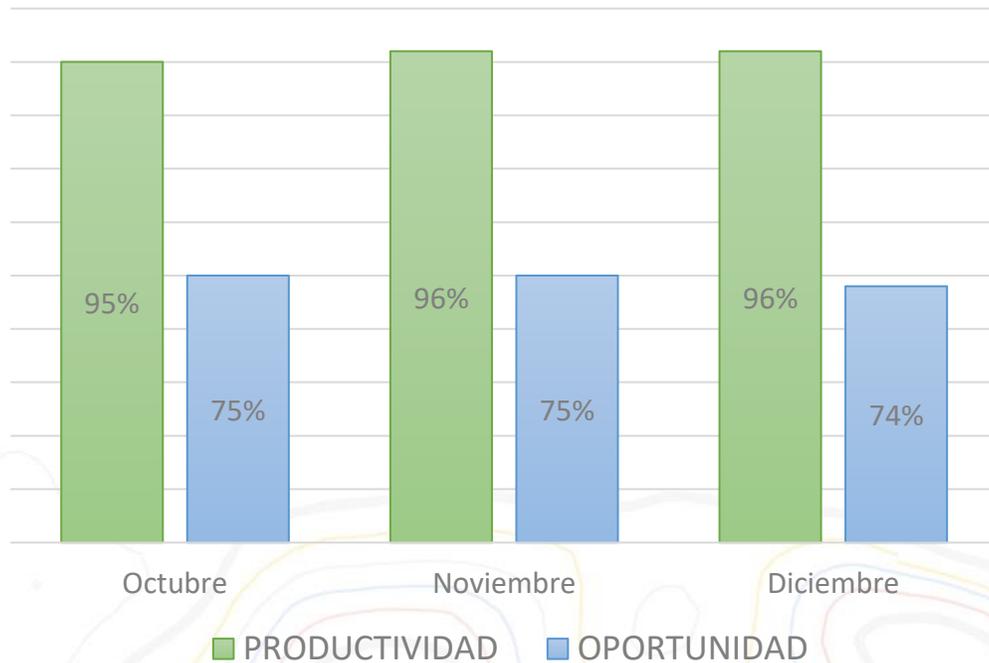
INDICADORES

Nivel Central y Direcciones Territoriales

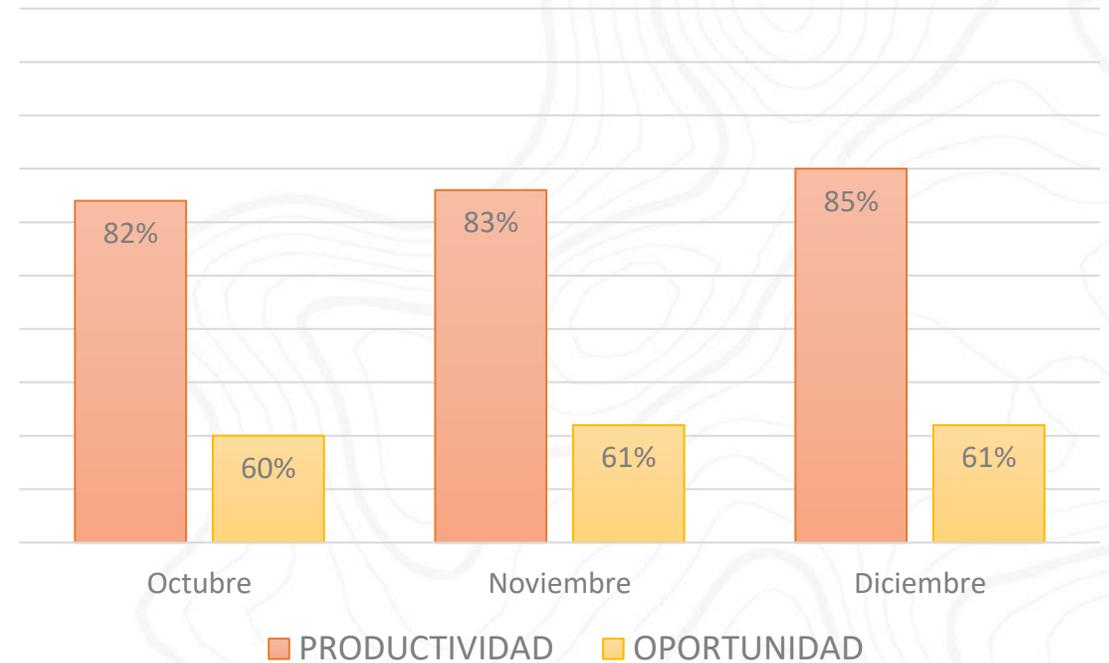


Productividad y Oportunidad en la atención de PQRSDF

Sede Central



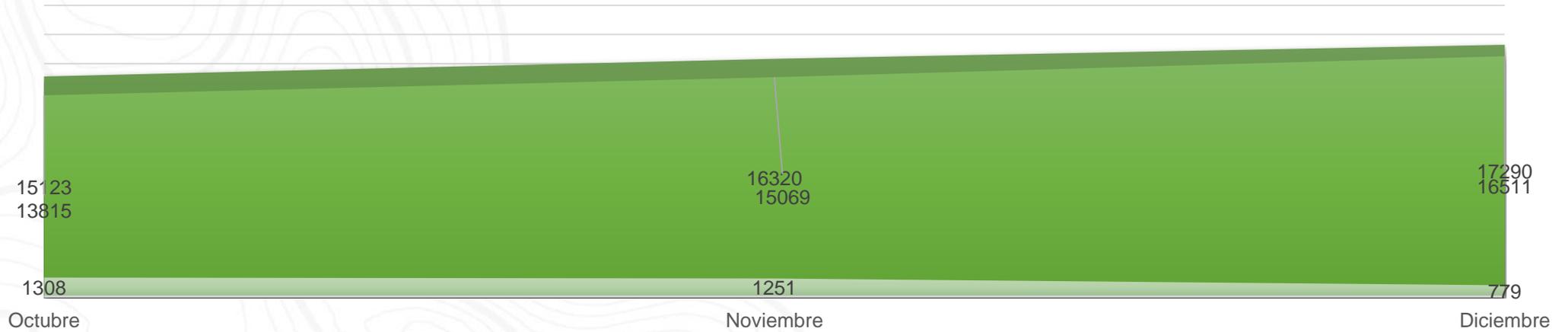
Direcciones Territoriales



Gestión PQRSDF

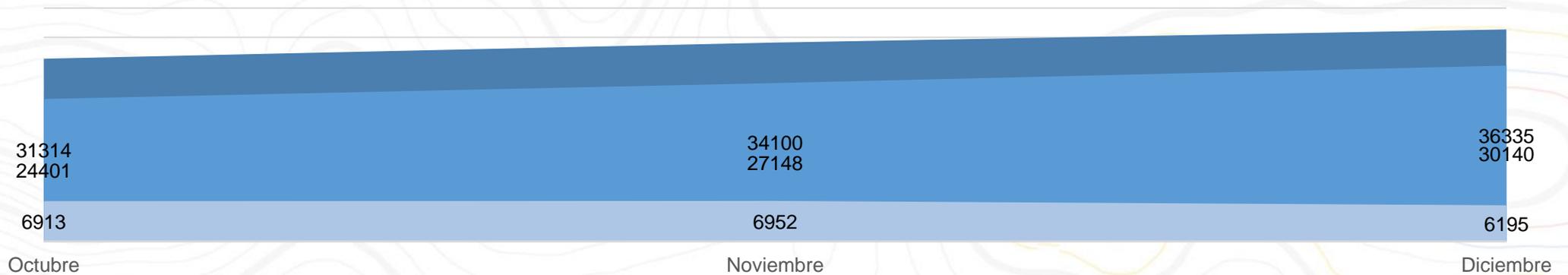
■ TOTAL RECIBIDAS ■ TOTAL FINALIZADAS ■ TOTAL EN TRÁMITE

Central



■ TOTAL RECIBIDAS ■ TOTAL FINALIZADAS ■ TOTAL EN TRÁMITE

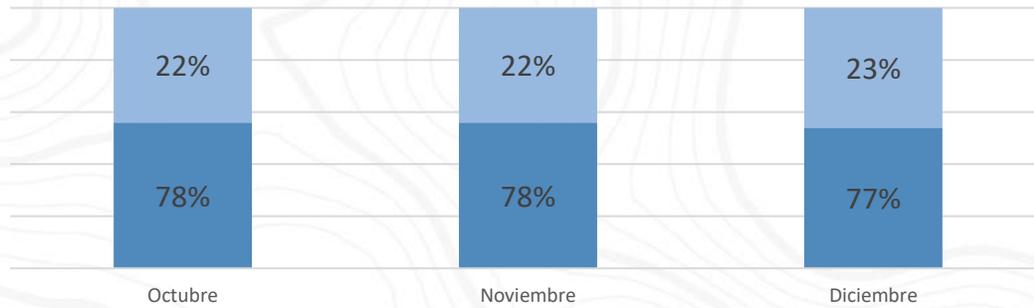
Territoriales



Central

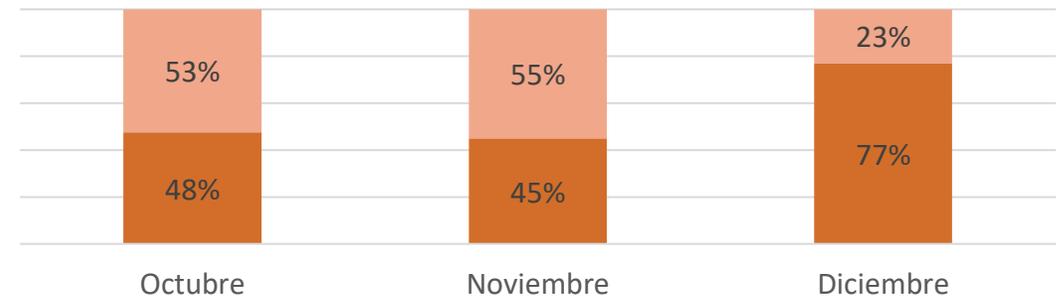
FINALIZADAS

■ Dentro de término ■ Fuera de término



EN TRÁMITE

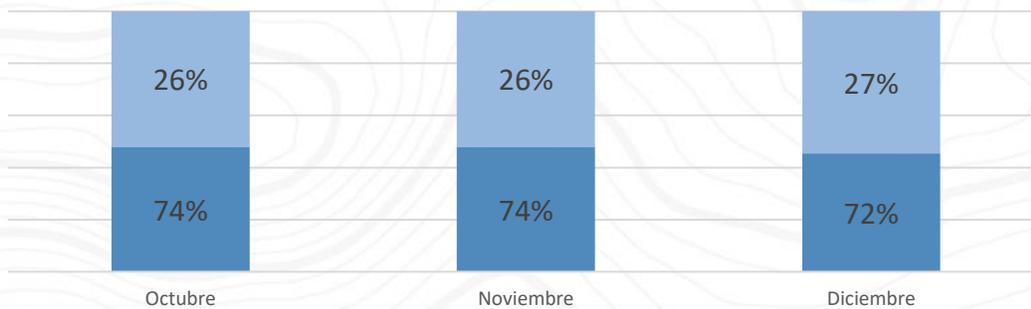
■ Dentro de término ■ Fuera de término



Territoriales

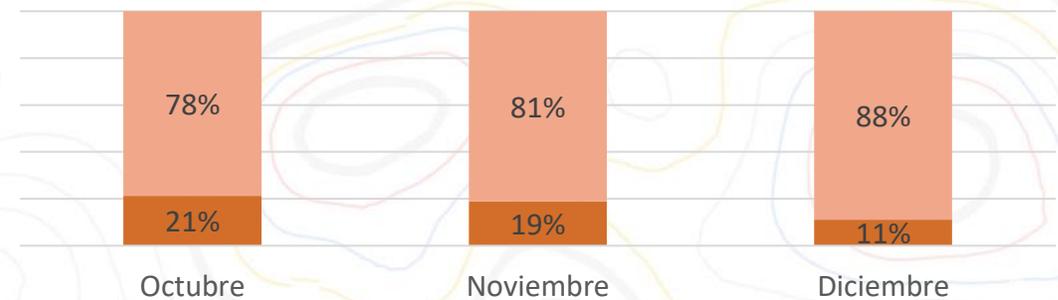
FINALIZADAS

■ Dentro de término ■ Fuera de término



EN TRÁMITE

■ Dentro de Término ■ Fuera de término



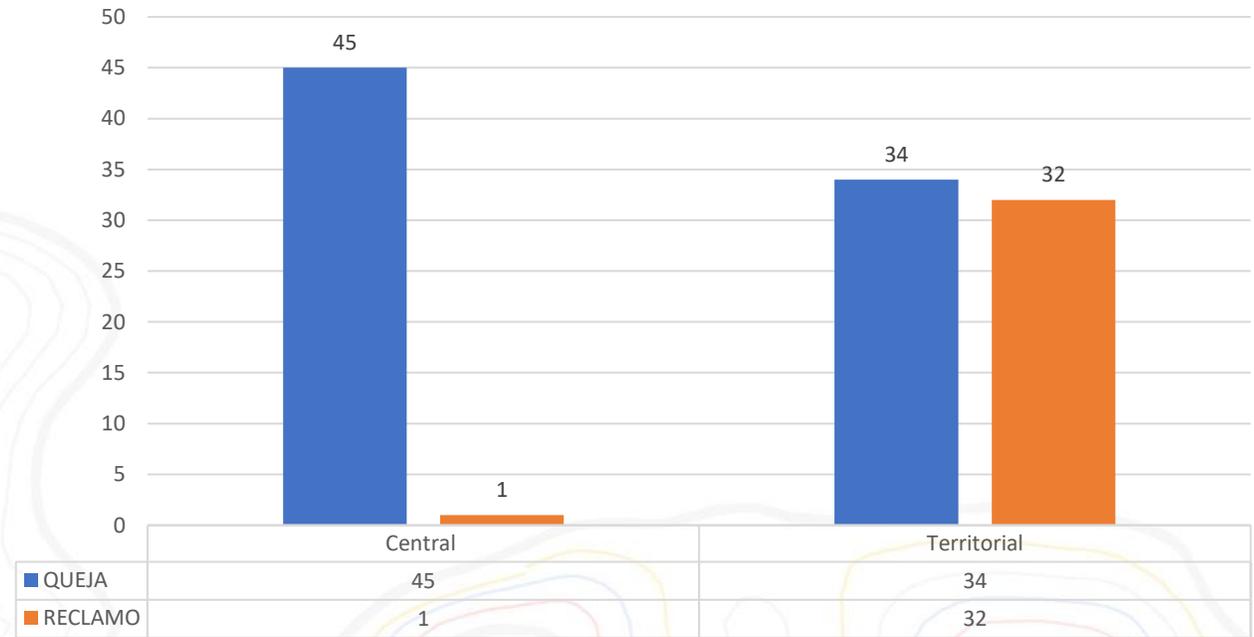
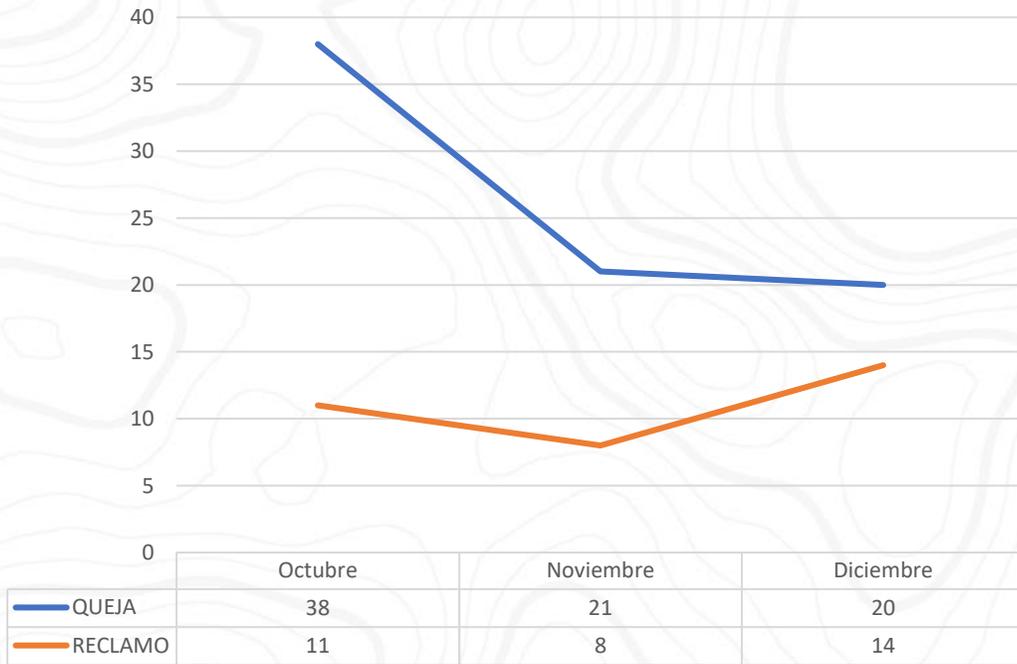
3

REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS

IV trimestre

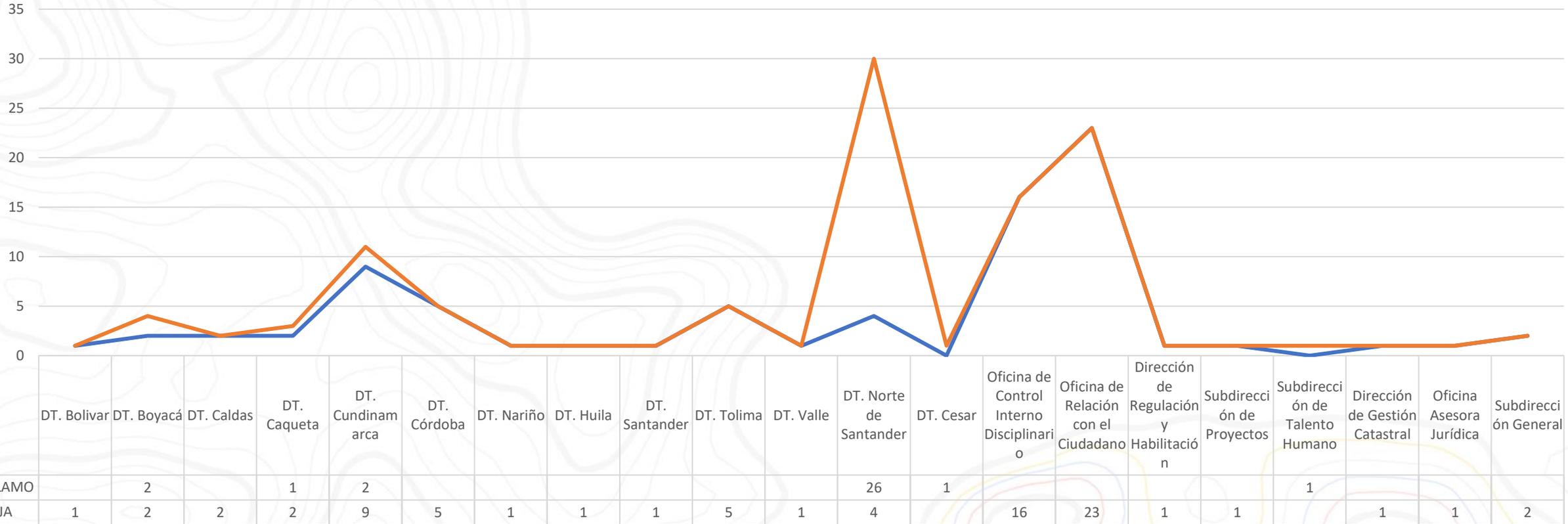


Reporte Quejas y Reclamos General



Reporte Quejas y Reclamos Por Dependencia

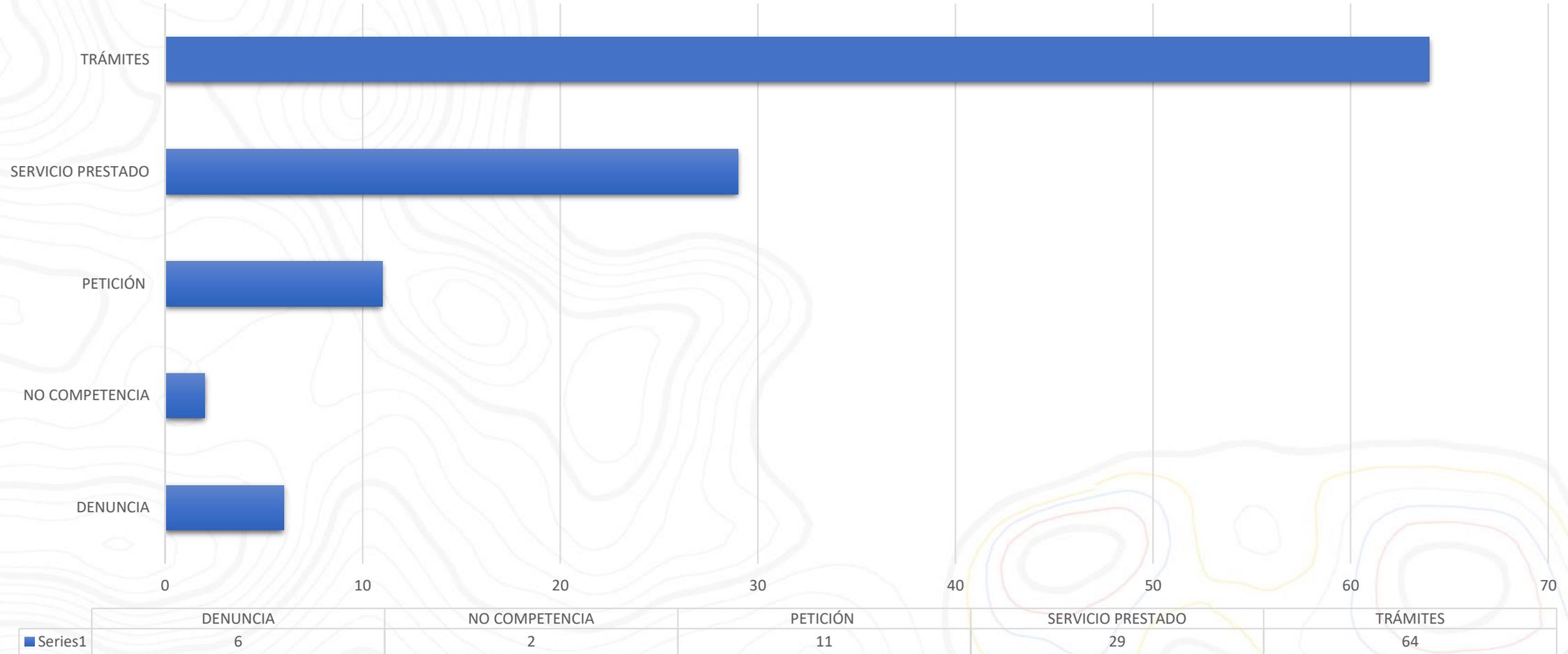
DT: Dirección Territorial



*Reporte del Sistema de Gestión Documental – SIGAC, con la base Reporte PQRSDF del mes de diciembre 2024 en el campo *Dependencia Responsable Actual*.

Identificación de Quejas y Reclamos

Categorías



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



- Es necesario que las Direcciones Territoriales y la Subdirección General analicen las causas de la repetición de solicitudes de trámites catastrales a nivel nacional por parte de la ciudadanía y, de ser oportuno, implementen las acciones correspondientes.
- Se invita a las dependencias mencionadas en el presente informes de quejas y reclamos a revisar e implementar acciones que permitan una interacción clara y precisa frente a la información que se brinda en atención en ventanilla, propendiendo siempre por la vocación del servicio, mejorando la eficacia en las respuestas a las solicitudes ciudadana y atendiendo las oportunidades de mejora señaladas en informes anteriores.

Desde la Oficina de Relación con el Ciudadano:

- Se generan los lineamientos para la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana a nivel nacional, consolidando sus resultados para diseñar estrategias que mejoren la calidad de atención y reduzcan las inconformidades manifestadas por la ciudadanía a través de quejas y reclamos.
- Se adelantan laboratorios ciudadanos con el objetivo de fomentar la participación activa de la ciudadanía en la identificación de desafíos y soluciones en los productos y servicios prestados por el IGAC, permitiendo una retroalimentación directa que ayuda a innovar y mejorar la experiencia de atención y respuesta institucional.
- Se llevan a cabo ejercicios de cliente incógnito para obtener retroalimentación sobre la calidad del servicio al ciudadano, identificar áreas de mejora y optimizar la percepción y satisfacción de los usuarios en los procesos de atención.
- Se continúa con el acompañamiento y orientación a las dependencias a nivel nacional en políticas de servicio al ciudadano – lenguaje claro y participación ciudadana en la gestión pública, seguimiento de PQRSDF, cumplimiento de la carta de trato digno y demás actividades, en el marco de las competencias de la Oficina de Relación con el Ciudadano.

**De acuerdo con los resultados de las peticiones ciudadanas recibidas y sugerencias para la mejora del servicio institucional*