



**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



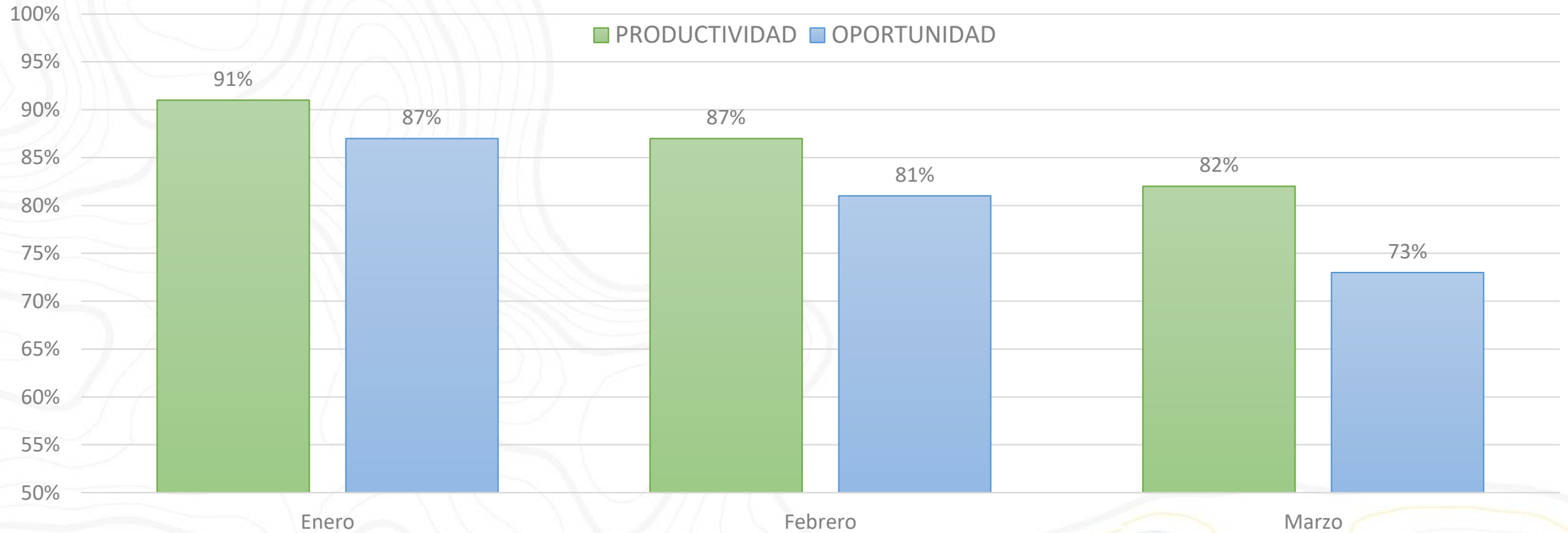
# Informe de PQRSDF

## I trimestre 2024

# 1

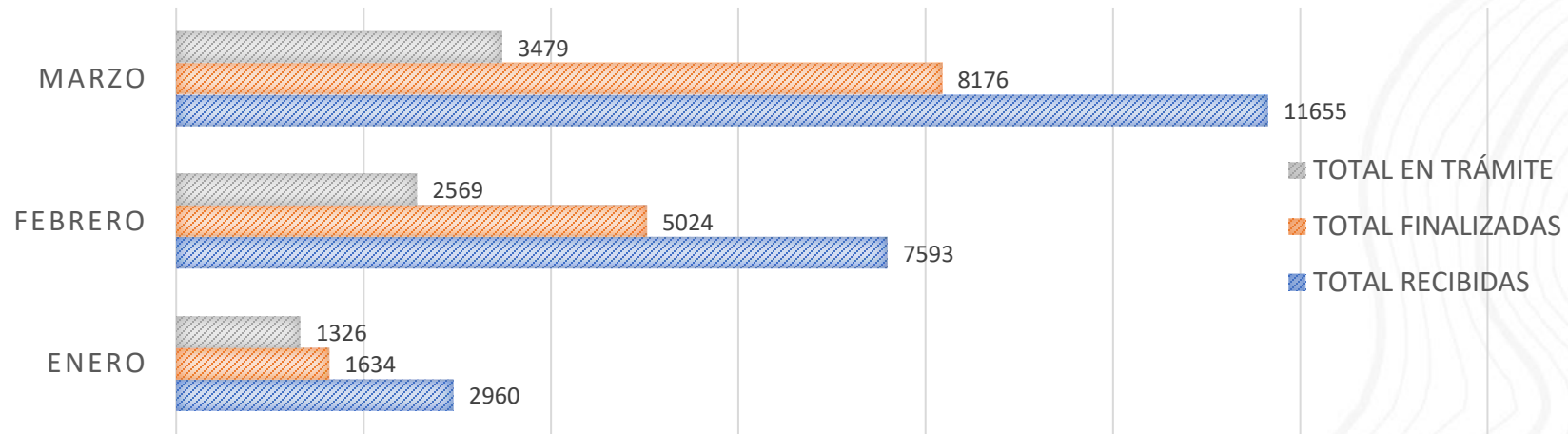
## INDICADORES

### TOTAL ENTIDAD

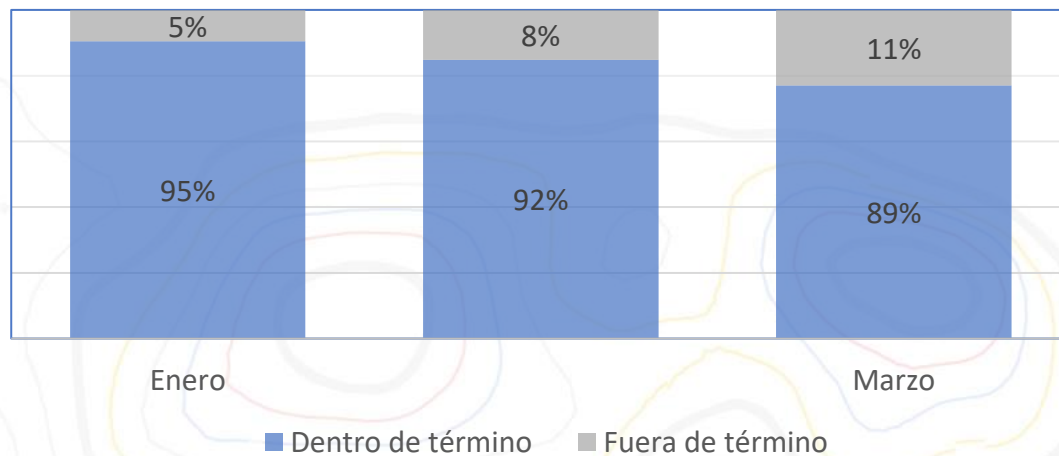


INDICADOR DE PRODUCTIVIDAD:  $\frac{\text{Total de PQRSDf finalizadas}}{(\text{Total de PQRSDf recibidas} - \text{Total de PQRSDf en trámite dentro de los términos legales})}$

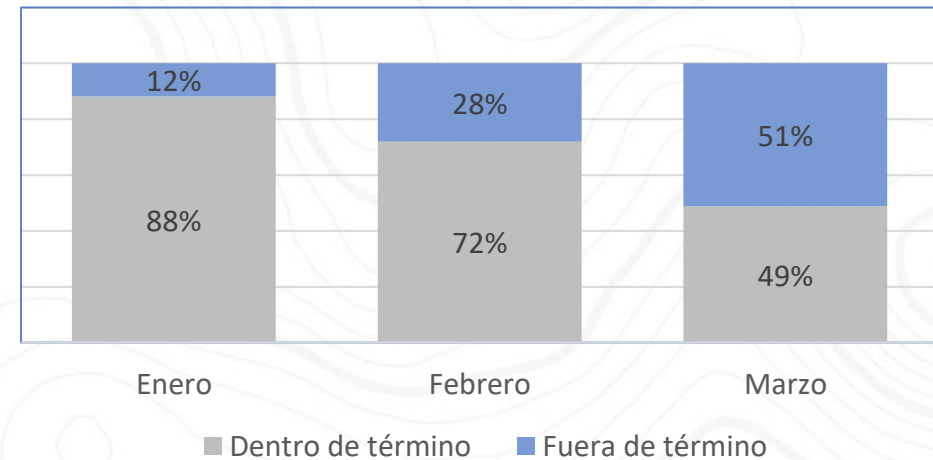
INDICADOR DE OPORTUNIDAD:  $\frac{\text{Total de PQRSDf finalizadas dentro de los términos legales}}{(\text{Total de PQRSDf finalizadas} + \text{Total de PQRSDf en trámite que se encuentran fuera de términos legales})}$



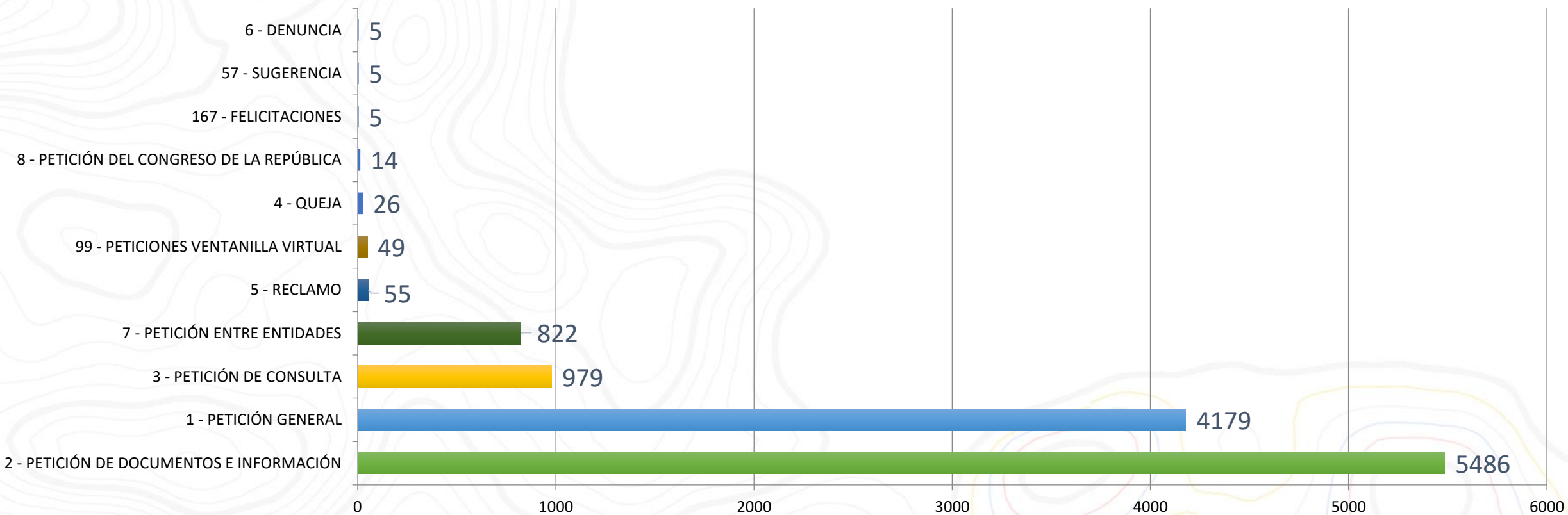
### PQRSDF FINALIZADAS



### PQRSDF TRÁMITE



# Tipo de Radicado



# 2

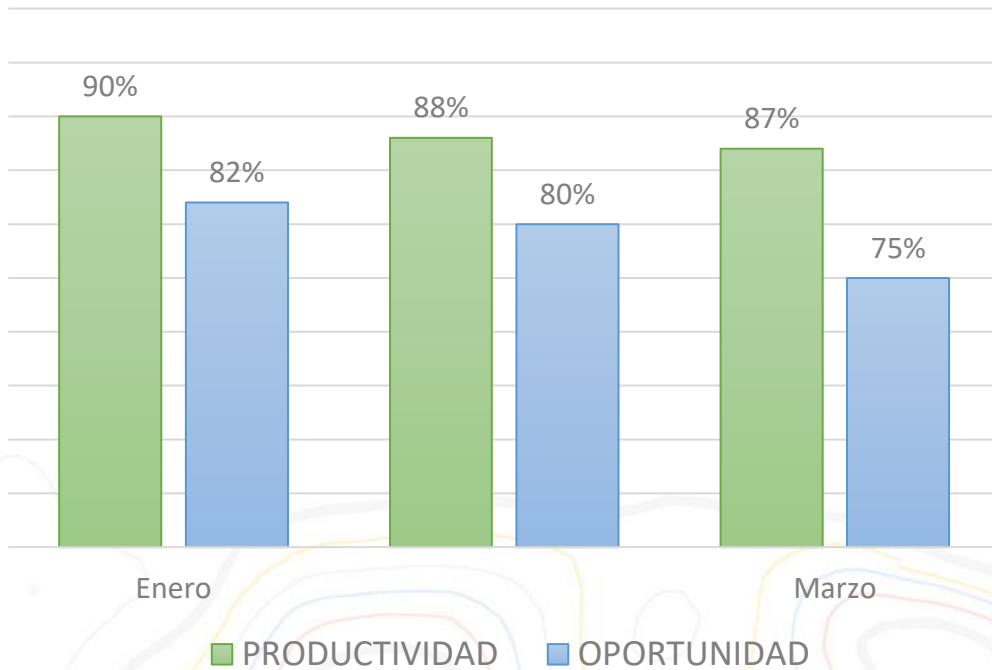
## INDICADORES

Nivel Central y Direcciones Territoriales

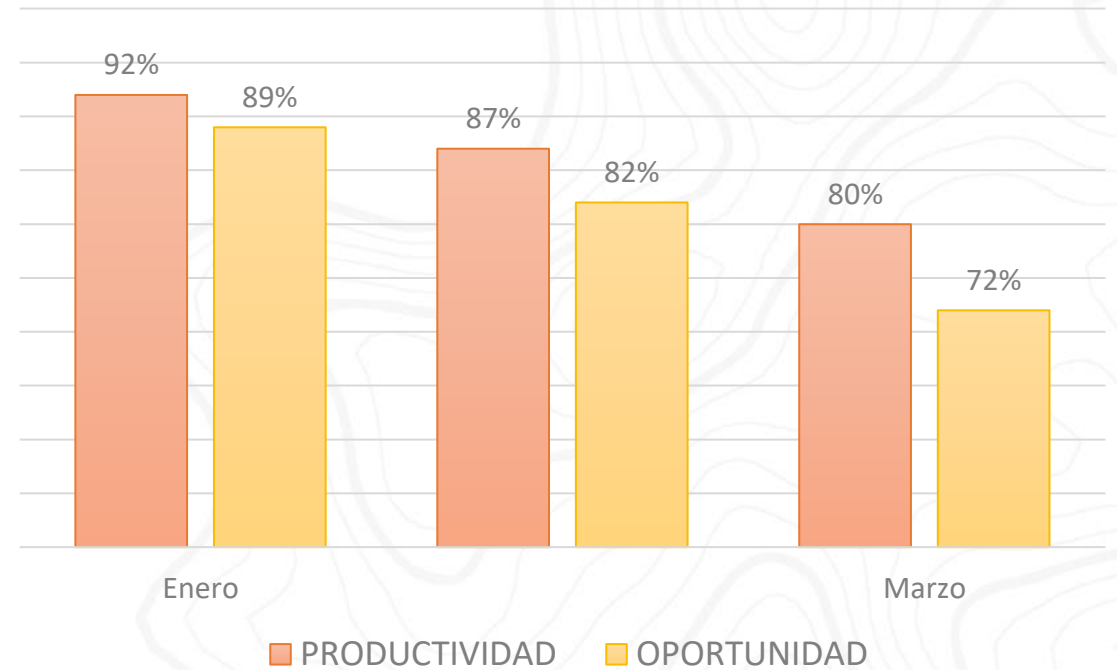


# Productividad y Oportunidad en la atención de PQRSD

## Sede Central

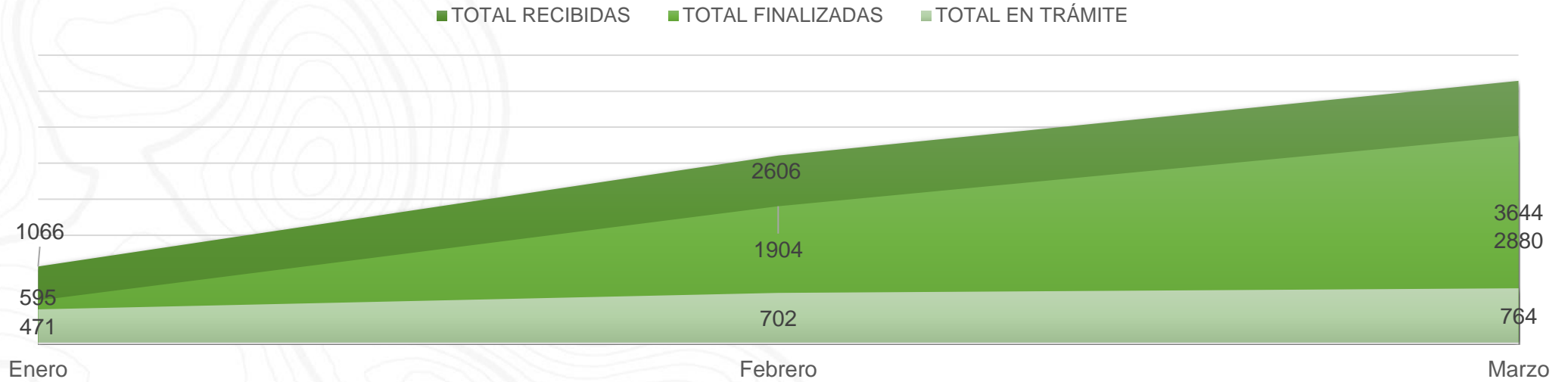


## Direcciones Territoriales

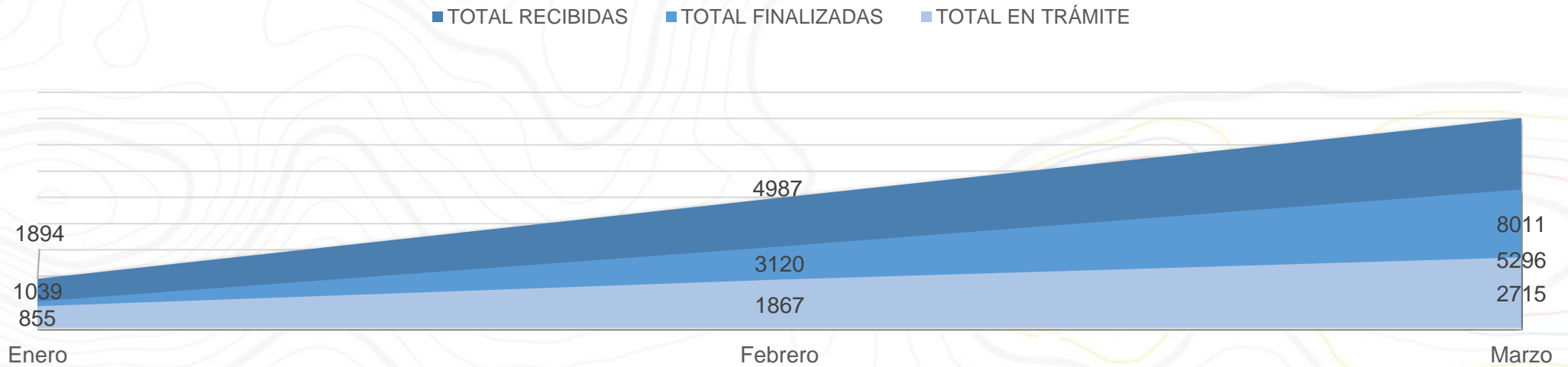


# Gestión PQRSDF

Central



Territoriales

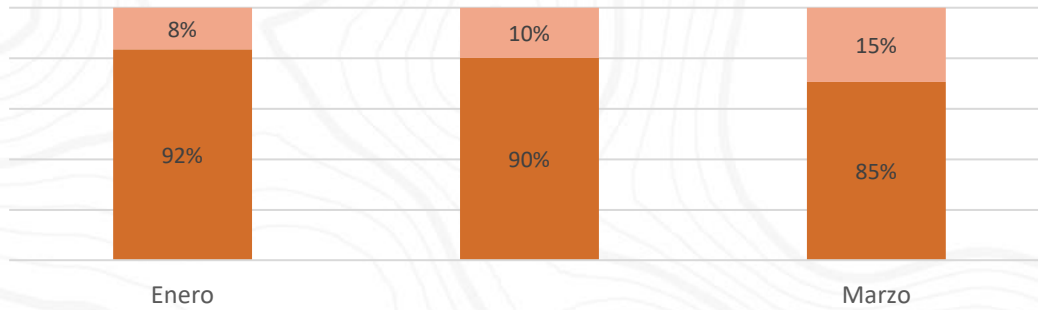




Central

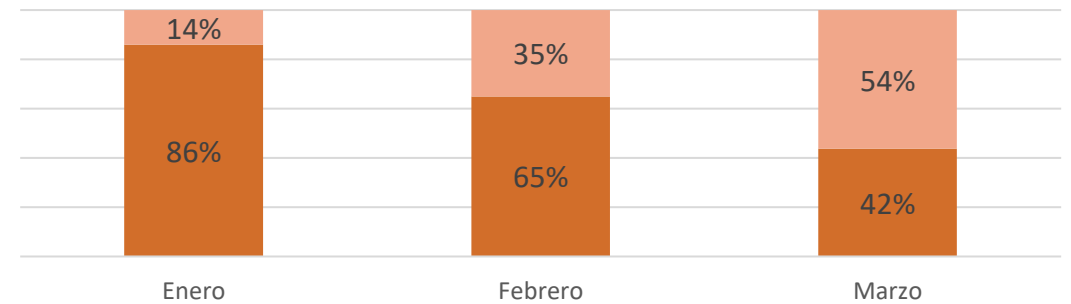
## FINALIZADAS

Dentro de término Fuera de término



## EN TRÁMITE

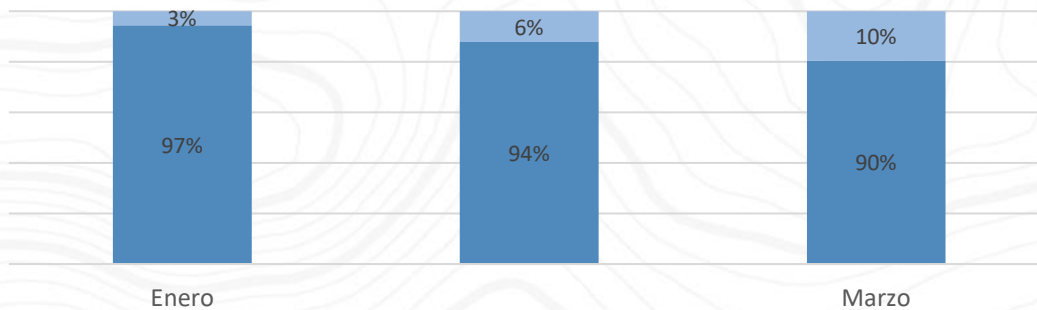
Dentro de término Fuera de término



Territoriales

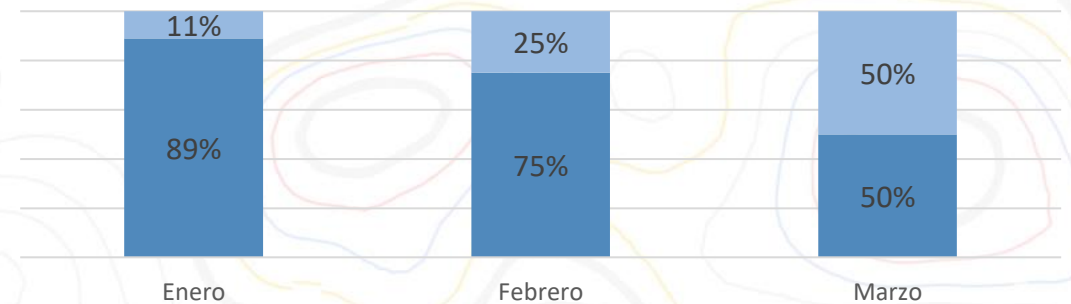
## FINALIZADAS

Dentro de término Fuera de término



## EN TRÁMITE

Dentro de término Fuera de término



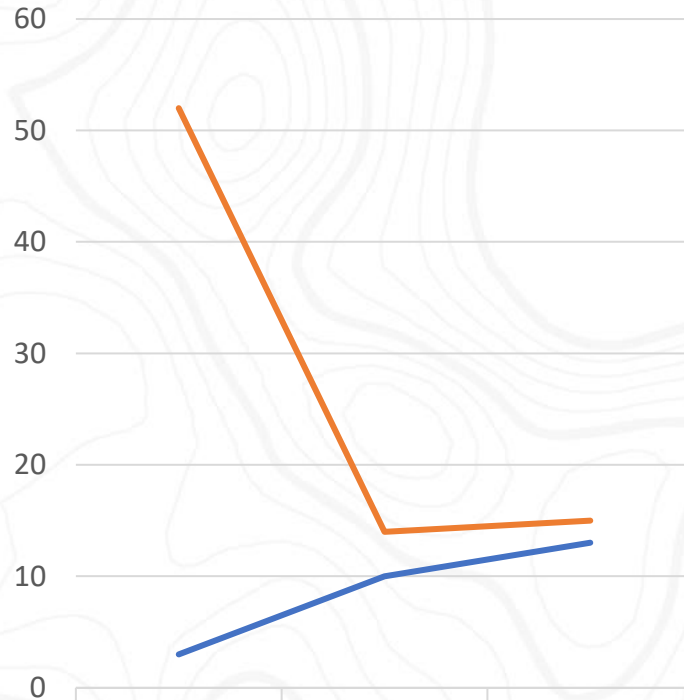
# 3

## REPORTE QUEJAS Y RECLAMOS

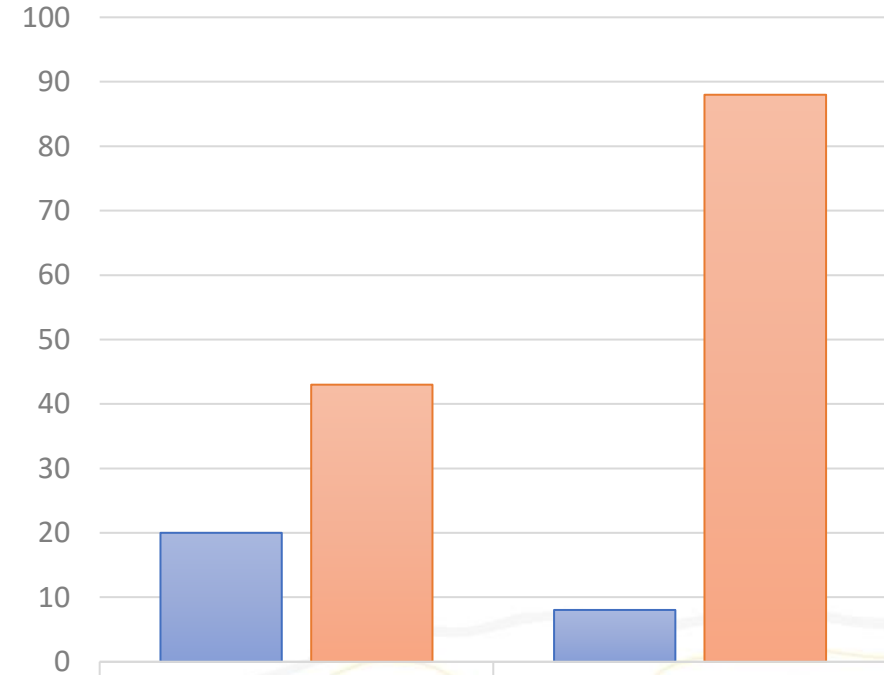
I trimestre



# Reporte Quejas y Reclamos General



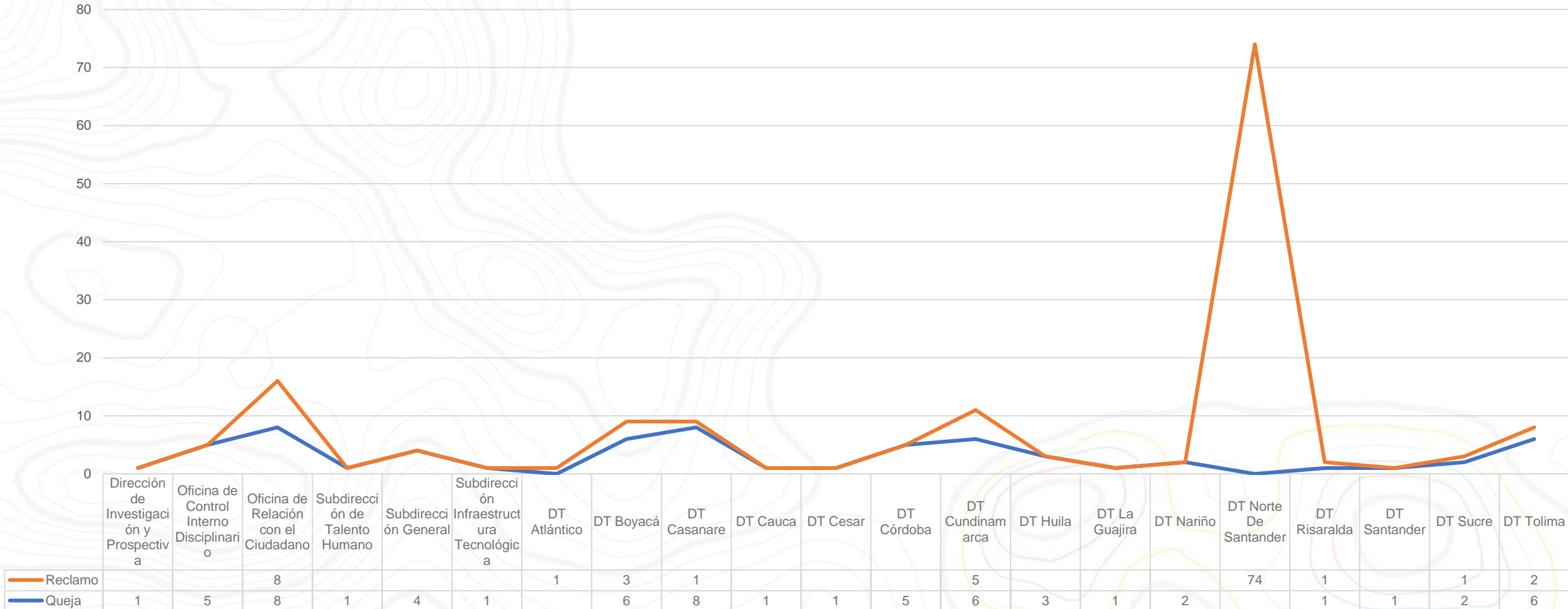
	ene	feb	mar
003 - RECLAMO	49	4	2
002 - QUEJA	3	10	13



	central	territorial
QUEJA	20	43
RECLAMO	8	88

# Reporte Quejas y Reclamos Por Dependencia

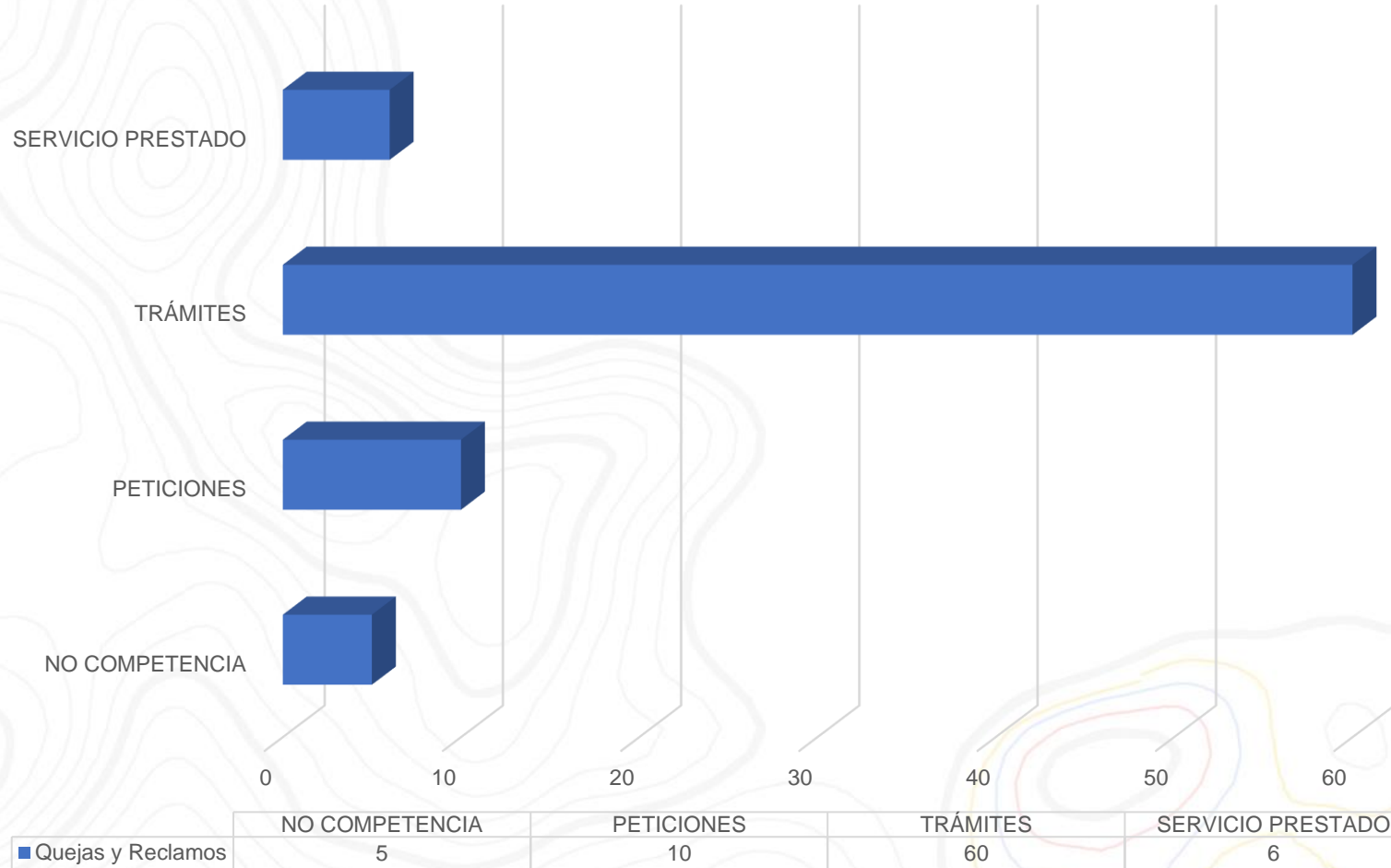
DT: Dirección Territorial



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

# Identificación de Quejas y Reclamos

## Categorías



# 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 agilidad, mala atención, mecanismo de asignación de citas (trámites).

## PETICIONES

Demoras en dar respuesta a peticiones, manejo de la radicación, solicitud aclaración, ineficiente atención en el centro de contacto.

## NO COMPETENCIA

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

# 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.

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.

*\*De acuerdo con los resultados de las peticiones ciudadanas tomadas en la muestra y las sugerencias para la mejora del servicio institucional.*