

# INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI

## GIT SERVICIO AL CIUDADANO

*Marzo 31 de 2019*

# INFORME I TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)



# INFORME I TRIMESTRE 2019 DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)



## Índice



Introducción

Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.

P.Q.R.D.S recibidas por modalidad de petición

P.Q.R.S.D. recibidas por procesos misional en sede central.

Peticiones

Clasificación de los trámites catastrales más solicitados en las direcciones territoriales por la ciudadanía.

Quejas

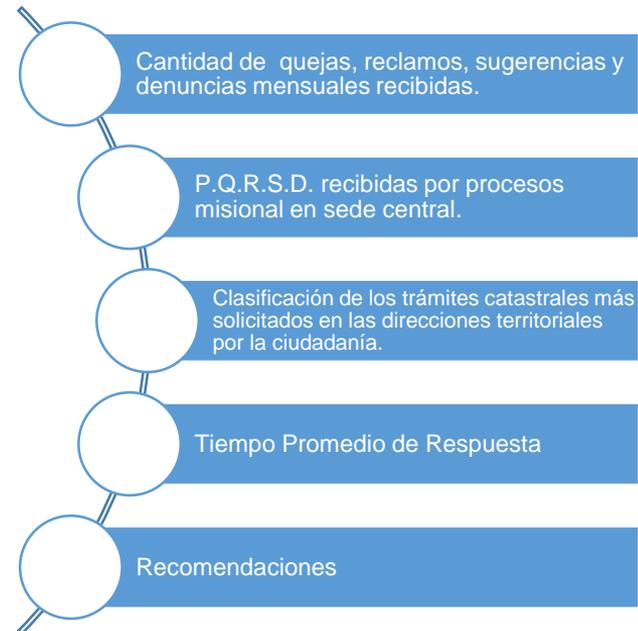
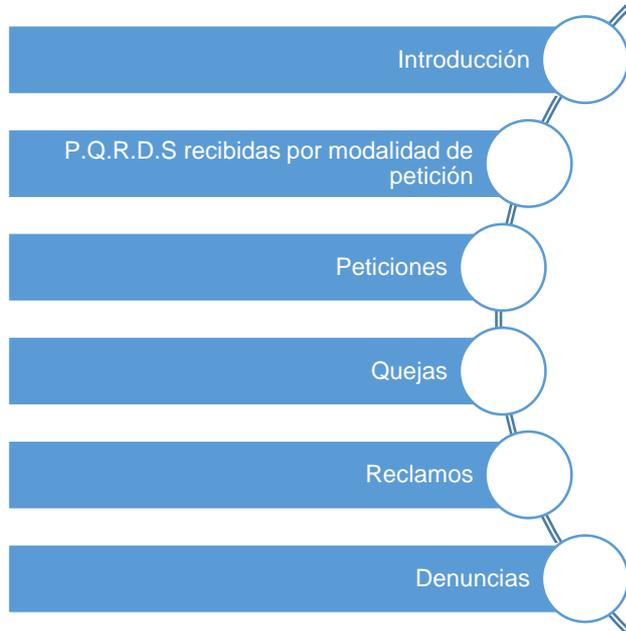
Tiempo Promedio de Respuesta

Reclamos

Recomendaciones

Denuncias

# Índice



## Introducción



**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS Y SUGERENCIAS**

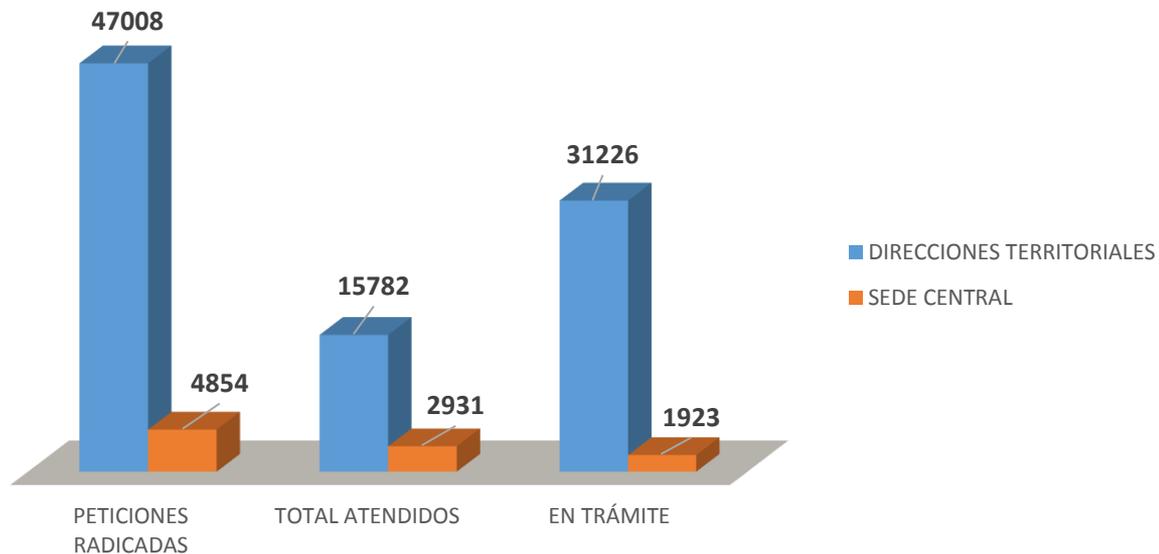
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

## ***P.Q.R.S.D. recibidas por modalidad de petición***

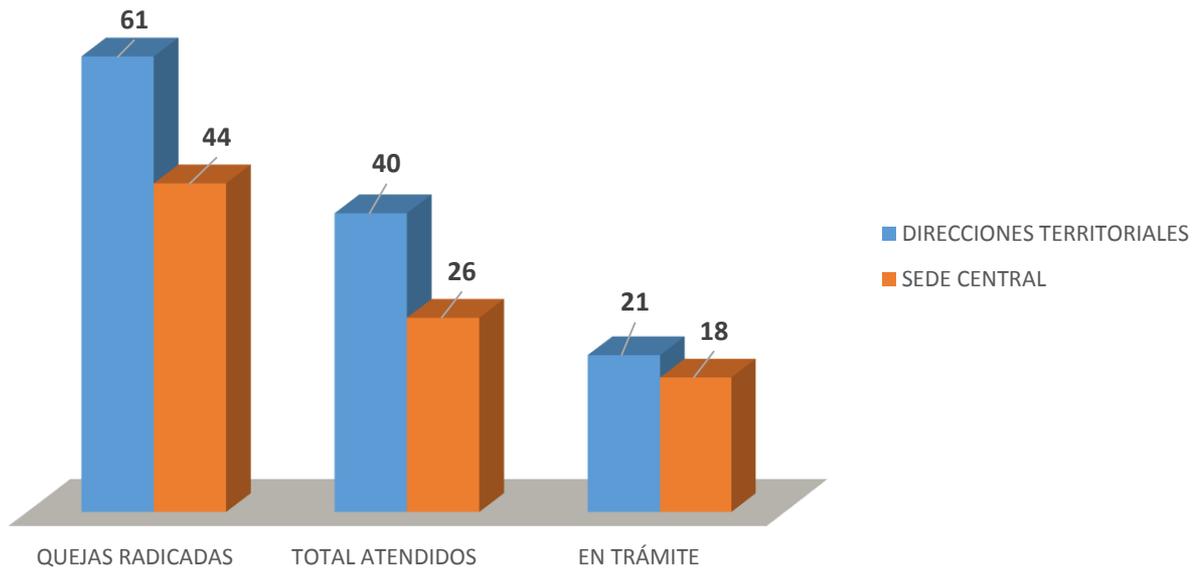
### **PQRSD RECIBIDAS POR CADA MES DEL TRIMESTRE**

<i><b>PQRSD recibidas mensualmente</b></i>	<i><b>ENERO</b></i>	<i><b>FEBRERO</b></i>	<i><b>MARZO</b></i>
<i>Solicitudes de Información</i>	1985	1739	1335
<i>De interés General y/o Particular</i>	15.334	17.773	11.837
<i>Consultas</i>	499	667	693
<i>Quejas</i>	31	43	31
<i>Reclamos</i>	93	654	1183
<i>Sugerencias</i>	3	6	6
<i>Denuncias</i>	5	13	2
<b>TOTAL</b>	<b>17.950</b>	<b>20.895</b>	<b>15.087</b>

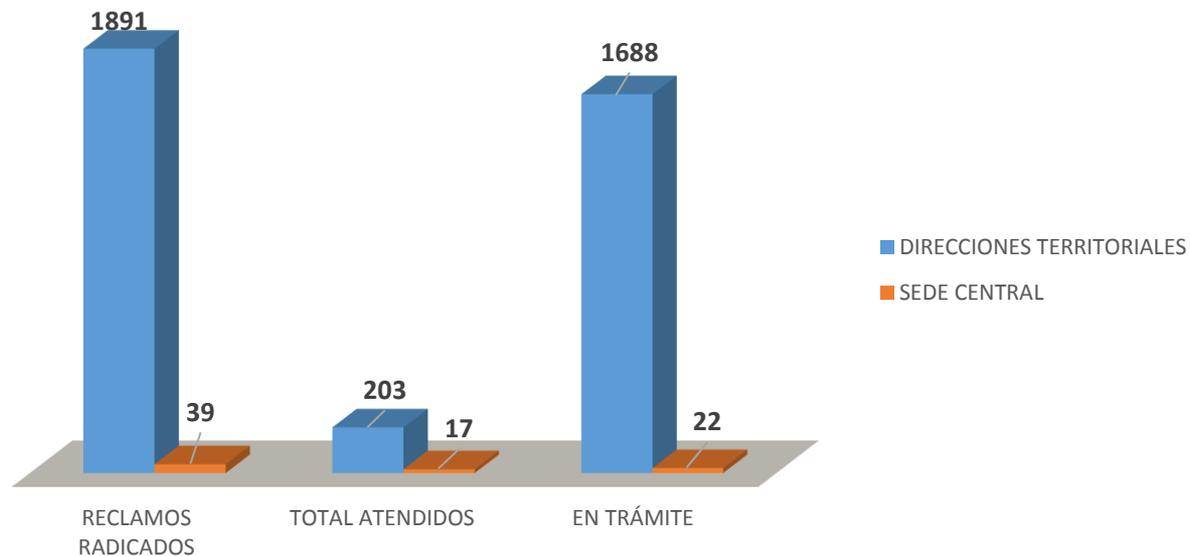
## Peticiones



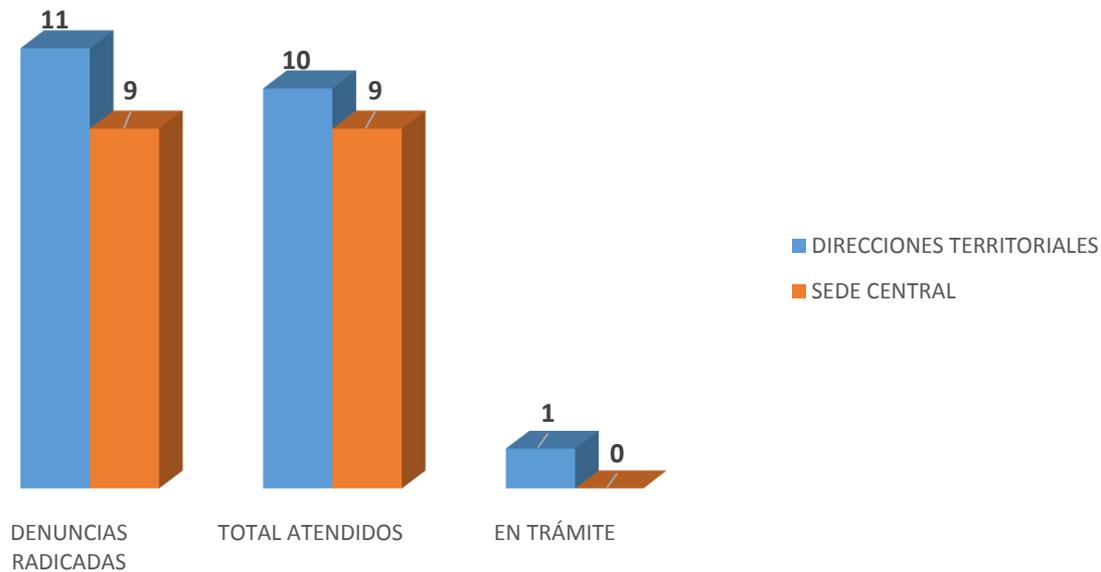
## Quejas



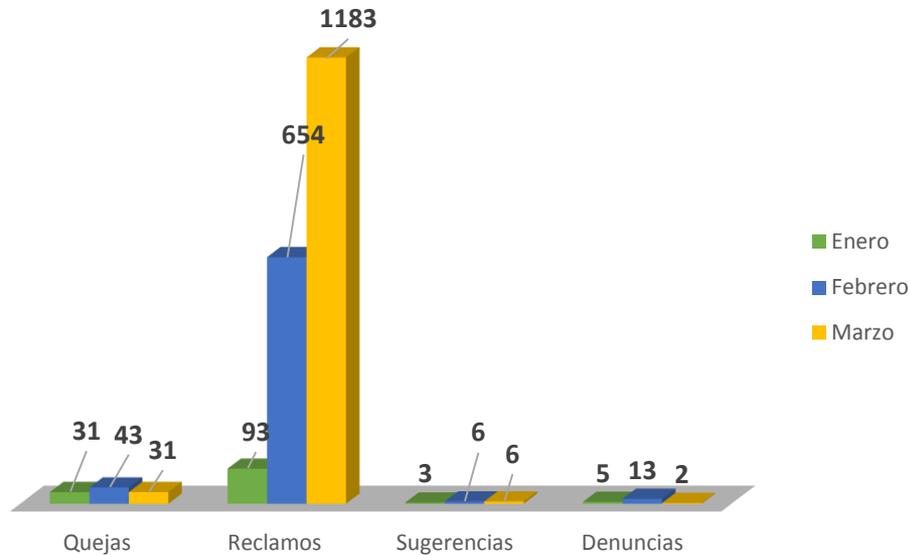
## Reclamos



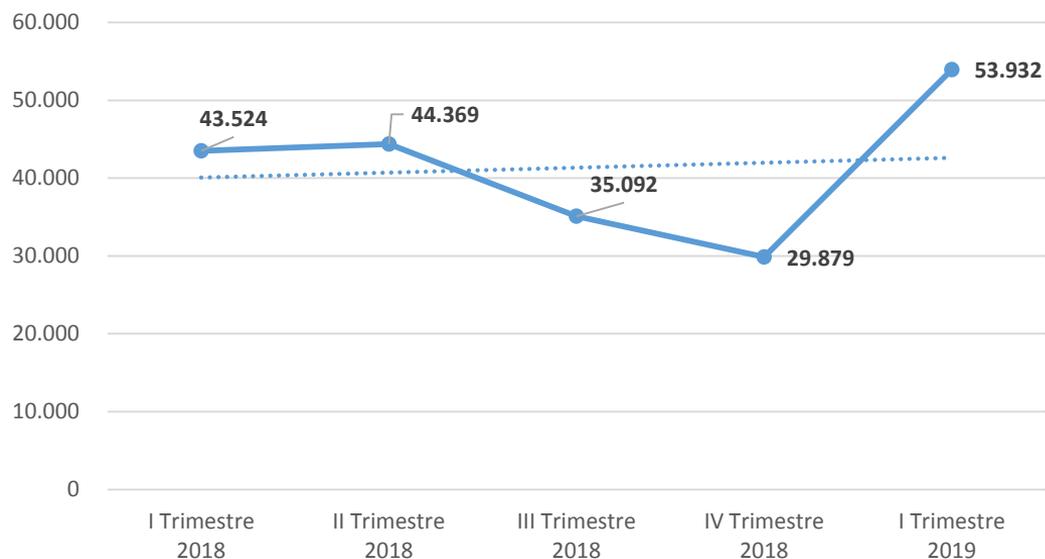
## Denuncias



## *Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.*



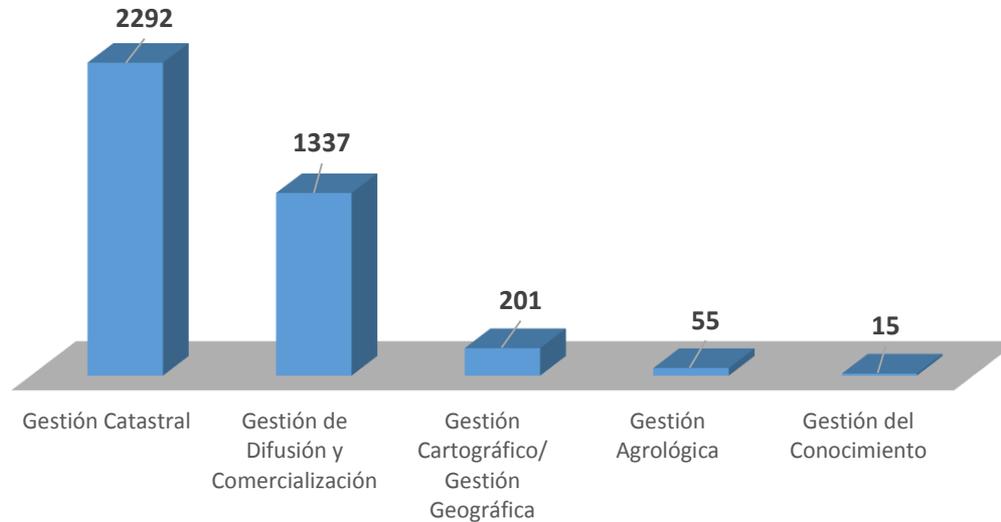
## Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores



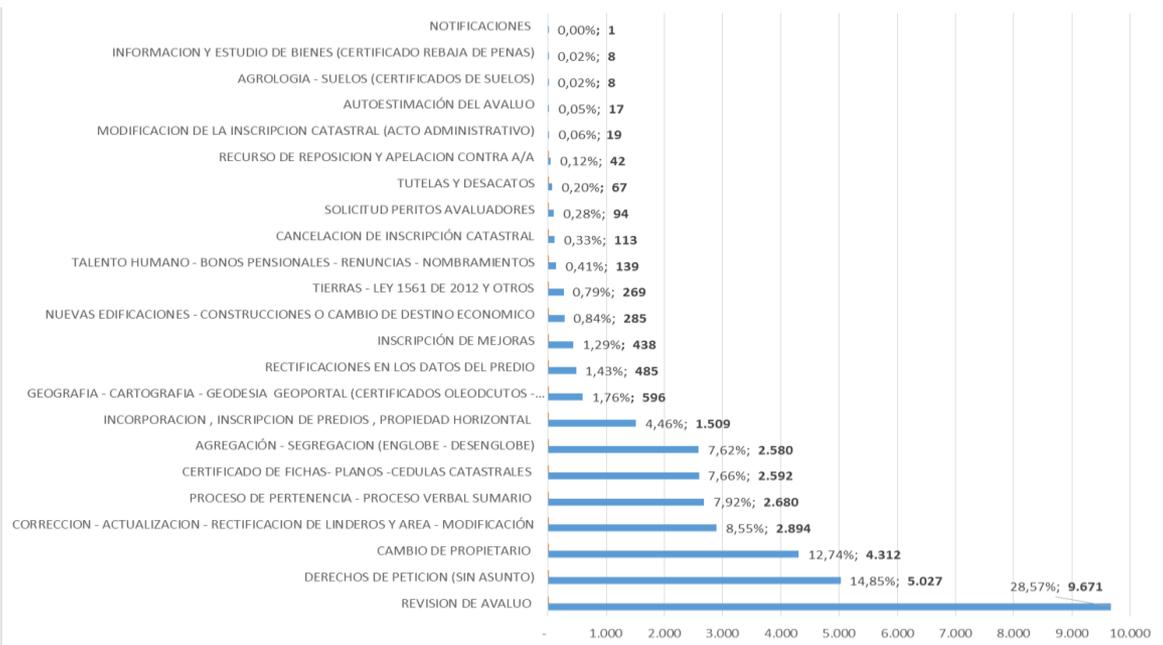
Tendencia de crecimiento en la totalidad de PQRDS Recibidas por la Entidad

El pico más alto se ubica en el primer trimestre de 2019

## *P.Q.R.S.D. recibidas por procesos misional en Sede Central*



## Clasificación de los trámites catastrales más solicitados en las direcciones territoriales por la ciudadanía.



La causa de las mayores peticiones están relacionadas con la revisión de avalúos

## ***Tiempo Promedio de Respuesta***

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	10,24
Consulta	30	9,15
Interés General y/o Particular	15	58,75
Quejas	15	7,19
Reclamos	15	6,72
Denuncias	15	2,45

**RECOMENDACIONES**

Consultar la guía de reporte de Peticiones que está ubicado en la IGACNET en el link cultura IGAC/Guía reporte peticiones para que cada dependencia realice el seguimiento a sus peticiones.

Consultar permanentemente el Manual de Procedimientos P21000-01 “Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”

Se reitera el cumplimiento de atención a las Sugerencias por parte de las Direcciones Territoriales, bajo los procedimientos vigentes en el manual.

Tener en cuenta los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Resolución 342 de 2017, al momento de recibir las solicitudes de acuerdo a la clasificación de cada petición; para su debida radicación y brindarle un mejor servicio al ciudadano.

Verificar que, todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se les dé el trámite oportuno con la solución requerida dentro de los términos legales establecidos para cada modalidad, haciendo seguimiento permanente a través de la herramienta tecnológica asignada.

**ASPECTOS A MEJORAR**

Alto volumen de Peticiones, pendientes por finalizar a 31 de Marzo 2019

Recibidas: 51.862  
Pendientes: 33.149

