



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe II Trimestre

Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano

2021

Contenido

Introducción



PQRSDF

Recibidas en el
II Trimestre



Gestión

- Sede Central
- Direcciones Territoriales



Histórico PQRSDF

Recibidas en periodos
anteriores



Seguimiento

Control de
términos



Indicadores

- Oportunidad
- Gestión





Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021.





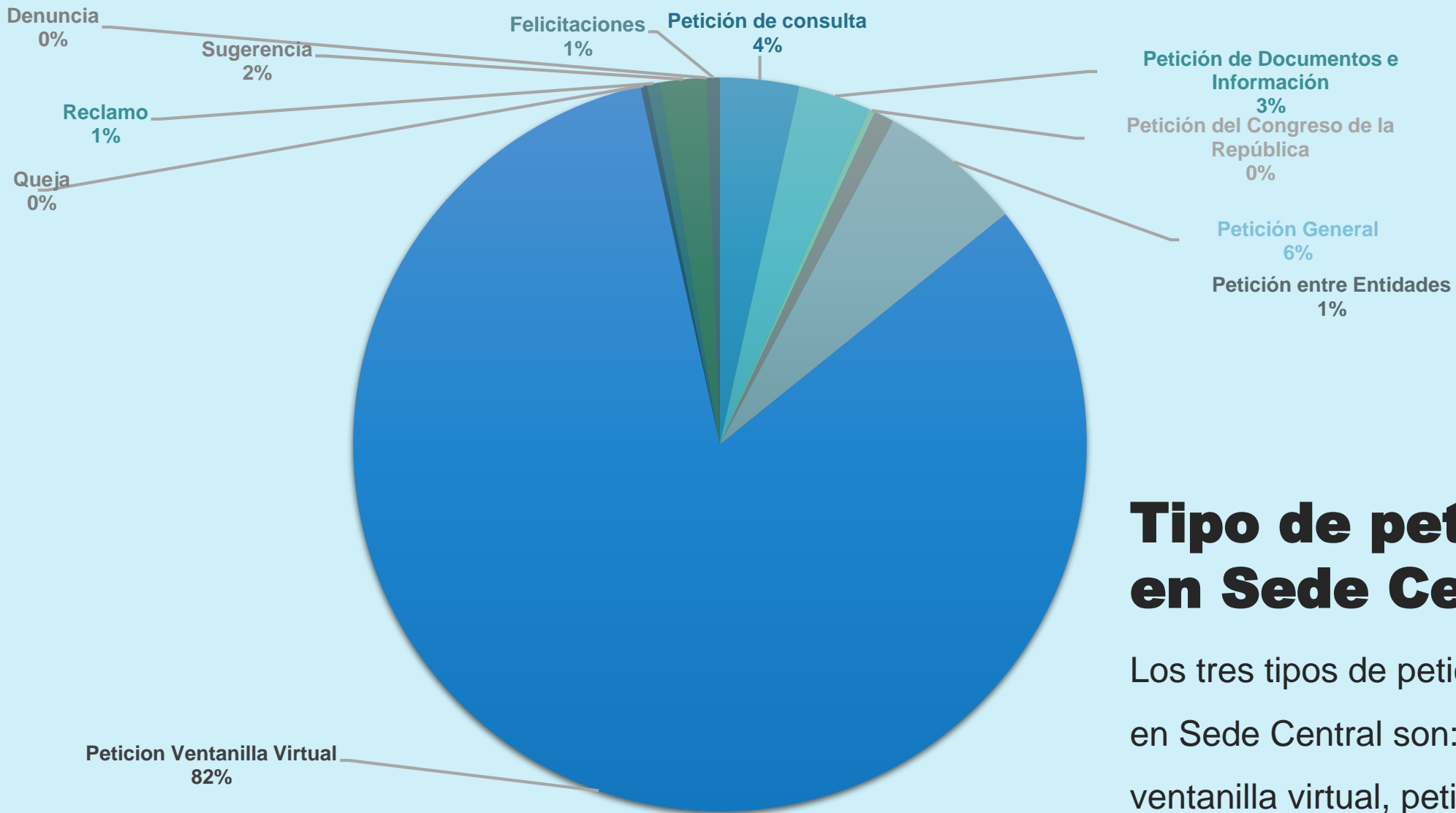
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por cada mes del I Trimestre de 2021

Tipo de petición	Abril	Mayo	Junio	Total recibidas en 2° trimestre	% de Participación
Información	261	422	340	1.023	10,70%
Interés General y/o Particular	2.054	1.667	1.790	5.511	57,62%
Consulta	145	161	147	453	4,74%
Entre Entidades	536	510	284	1.330	13,91%
Peticiones Ventanilla Virtual	289	455	425	1.169	12,22%
Peticiones del Congreso	0	2	0	2	0,02%
Quejas	4	2	3	9	0,09%
Reclamos	16	24	14	54	0,56%
Denuncias	0	1	0	1	0,01%
Sugerencias	6	0	1	7	0,07%
Felicitaciones	1	2	2	5	0,05%
Total	3.312	3.246	3.006	9.564	100,0%

Gestión

PQRSDF Sede Central

Dependencia	Peticiones				Quejas				Reclamo				Sugerencia				Felicitaciones				TOTAL							
	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%				
Dirección General	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
Oficina Asesora Juridica	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	0	1	100%
Oficina de Control Interno	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%
Ofic Centro Investigacion y Desarrollo de Información Geografica-CIAF	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
GIT-Trasferencia y Apropriación del Conocimiento en Ciencia Tecnologia e Innovación Geoespacial-CTEIG	2	0	2	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	0	2	100%
GIT-Trabajo en Aplicaciones en Tecnologias de la Información Geografica-TIG	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	0	1	100%
GIT-Trabajo Investigacion, Desarrollo e Innovación - I+D+I	2	0	2	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	0	2	100%
Oficina Informatica y Telecomunicaciones	10	10	0	0%	0	0	0		0	0	0		2	2	0	0%	0	0	0		0	0	0		12	12	0	0%
Ofic Difusion Mercadeo Información	87	8	79	91%	0	0	0		1	0	1	100%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		89	9	80	90%
Secretaria General	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	0	1	100%
GIT - Gestion del Talento Humano	12	2	10	83%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		12	2	10	83%
GIT - Gestion Financiera	2	1	1	50%	0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		3	2	1	33%
GIT - Gestion de Servicios Administrativos	3	2	1	33%	0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		4	3	1	25%
GIT - Gestion Contractual	2	1	1	50%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	1	1	50%
GIT-Gestion Documental	3	1	2	67%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		3	1	2	67%
GIT-Servicio al Ciudadano	122	6	116	95%	0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%	2	2	0	0%	0	0	0		125	9	116	93%
GIT-Control Disciplinario	2	1	1	50%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		3	1	2	67%
Subdir Geografia Y Cartografia	6	0	6	100%	0	0	0		1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		7	0	7	100%
GIT - Fronteras y Limites de Entidades Territoriales	15	2	13	87%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		15	2	13	87%
GIT-Gestión Geodésica	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%
GIT-Administracion de la Información Geodesica, Cartografica y Geografica	14	1	13	93%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		14	1	13	93%
GIT-Estudios Geograficos Y Ordenamiento Territorial	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%
Subdirección de Agrologia	2	0	2	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	0	2	100%
GIT- Laboratorio Nacional de Suelos	4	0	4	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		4	0	4	100%
GIT-Modernizacion y Administracion de la Información Agrologica	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	0	1	100%
GIT-Gestion de Suelos y Aplicaciones Agrologicas	2	0	2	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	0	2	100%
Subdirección de Catastro	19	18	1	5%	0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		20	19	1	5%
GIT-Avaluos	6	2	4	67%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		6	2	4	67%
GIT-Administracion de la Información Catastral	2	1	1	50%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		2	1	1	50%
GIT-Evaluacion, Seguimiento y Control de los Catastros	3	1	2	67%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		3	1	2	67%
GIT-Tierras	5	5	0	0%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		5	5	0	0%
Total	333	66	267	80%	1	0	1	100%	2	0	2	100%	7	7	0	0%	2	2	0	0%	0	0	0	0%	345	75	270	78%



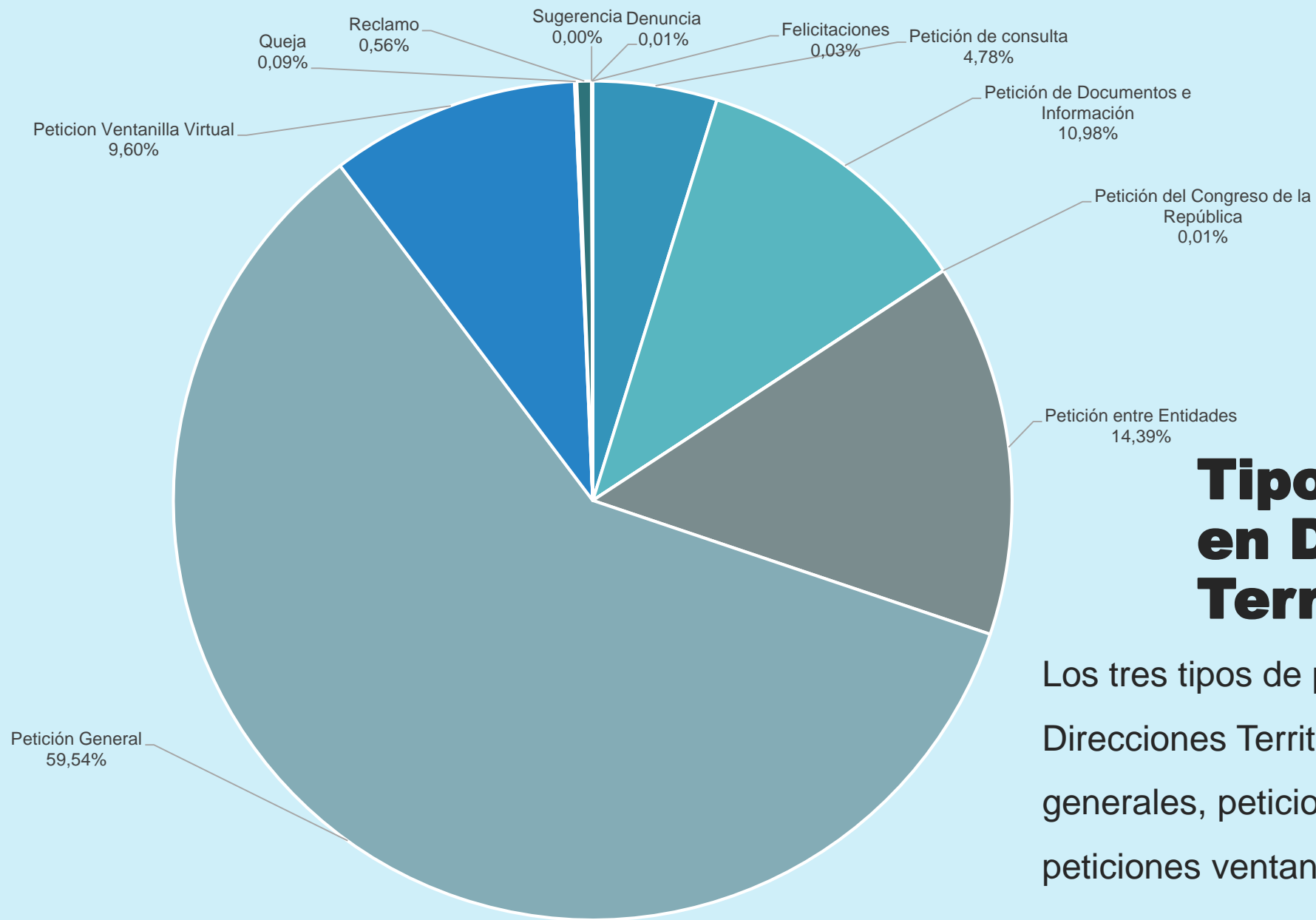
Tipo de petición en Sede Central

Los tres tipos de peticiones reiterativos en Sede Central son: peticiones de ventanilla virtual, petición general y peticiones de consulta.

Gestión

PQRSDF Direcciones Territoriales

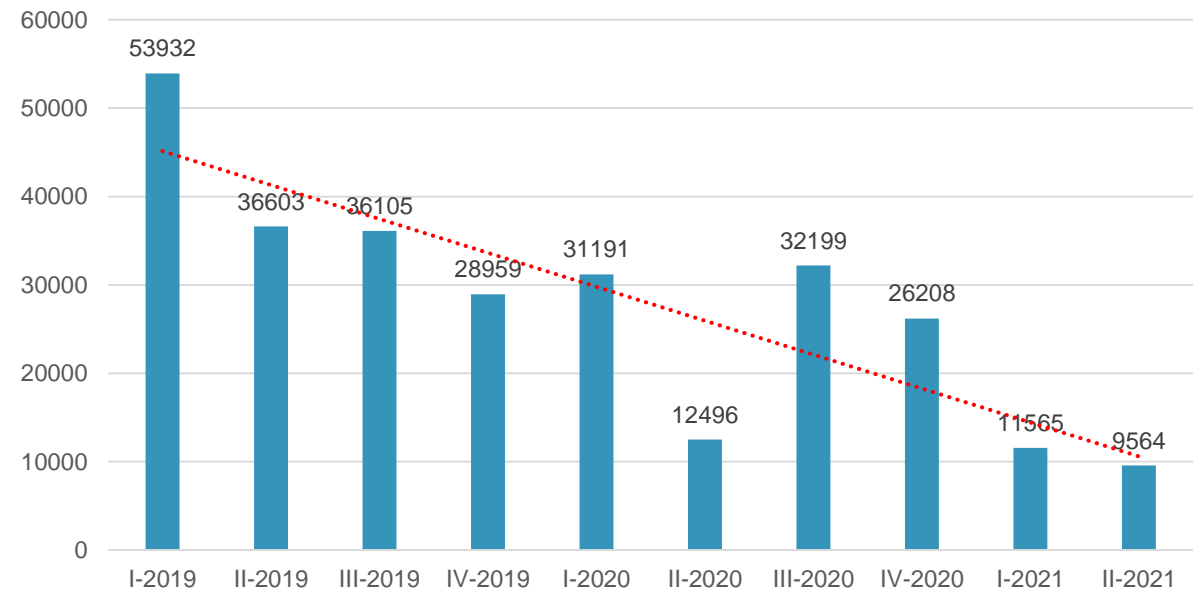
Dirección Territorial	Peticiones				Quejas				Reclamos				Denuncias				Felicitaciones				Total			
	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%	Rec Tras	Pen	Fin	%
Atlántico	200	108	92	46%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		200	108	92	46%
Bolívar	813	235	578	71%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		813	235	578	71%
Boyacá	1809	979	830	46%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1809	979	830	46%
Caldas	402	141	261	65%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		402	141	261	65%
Caquetá	472	46	426	90%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		472	46	426	90%
Cauca	259	31	228	88%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		259	31	228	88%
Cesar	45	14	31	69%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		46	14	32	70%
Córdoba	319	8	311	97%	0	0	0		3	0	3	100%	0	0	0		0	0	0		322	8	314	98%
Cundinamarca	446	412	34	8%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		2	2	0	0%	449	415	34	8%
Guajira	188	63	125	66%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		188	63	125	66%
Huila	978	507	471	48%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		978	507	471	48%
Magdalena	69	29	40	58%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		69	29	40	58%
Meta	520	440	80	15%	0	0	0		2	2	0	0%	0	0	0		0	0	0		522	442	80	15%
Nariño	77	25	52	68%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		1	1	0	0%	78	26	52	67%
Norte de Santander	317	16	301	95%	0	0	0		42	0	42	100%	0	0	0		0	0	0		359	16	343	96%
Quindío	10	3	7	70%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		10	3	7	70%
Risaralda	82	63	19	23%	1	1	0	0%	2	1	1	50%	1	1	0	0%	0	0	0		86	66	20	23%
Santander	114	107	7	6%	1	0	1	100%	2	2	0	0%	0	0	0		0	0	0		117	109	8	7%
Sucre	165	14	151	92%	1	0	1	100%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		166	14	152	92%
Tolima	1036	679	357	34%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		1036	679	357	34%
Valle	713	366	347	49%	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		713	366	347	49%
Casanare	121	120	1	1%	3	3	0	0%	1	1	0	0%	0	0	0		0	0	0		125	124	1	1%
Total	9155	4406	4749	52%	8	5	3	38%	52	6	46	88%	1	1	0	0%	3	3	0	0%	9219	4421	4798	52%













Tipo de petición en Direcciones Territoriales

Los tres tipos de peticiones reiterativas en Direcciones Territoriales son: peticiones generales, peticiones entre entidades y peticiones ventanilla virtual.

Histórico de PQRSDF recibidas en periodos anteriores



Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

Tipo de petición	Recibidas en el 2° trimestre 2020	Recibidas en el 3° trimestre 2020	Recibidas en el 4° trimestre 2020	Recibidas en el 1° trimestre 2021	Recibidas 2° trimestre 2021	% Diferencia del año inmediatamente anterior
Información	1.505	3.208	2.727	1.190	1.023	 47,12%
Interés General y/o Particular	9.917	25.146	21.113	6.916	5.511	 79,95%
Peticiones Ventanilla Virtual	284	1.214	374	820	1169	 24,29%
Consulta	598	1.839	1.743	1.097	453	 32,01%
Entre Entidades	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	1.482	1.330	No Aplica*
Congreso	No Aplica*	No Aplica*	No Aplica*	6	2	No Aplica*
Quejas	66	245	91	30	9	 633%
Reclamos	110	453	145	10	54	 104%
Denuncias	12	88	12	1	1	 1100%
Sugerencias	3	4	3	3	7	 43%
Felicitaciones	1	2	0	10	5	 20%
Total	12.496	32.199	26.208	11.565	9.564	 30,66%



Seguimiento del control de términos



Dependencia	Petición de consulta	Petición de información	Petición del Congreso de la Republica	Petición entre entidades	Petición de interes general y/o particular	Petición Ventanilla Virtual	Quejas	Reclamo
Ley 1437 del 2011	30 días	10días	5 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días
Decreto Legislativo 491 del 2020	35 días	20 días	5 días	30 días	30 días	30 días	15 días	15 días
Sede Central	9,98	7,40	12,00	11,00	19,00	17,19	19,00	23,00
Territoriales	12,60	13,54	4,00	10,96	17,88	16,61	12,33	12,31
Total	9,82	9,74	8,00	11,15	17,24	11,28	14,00	5,10

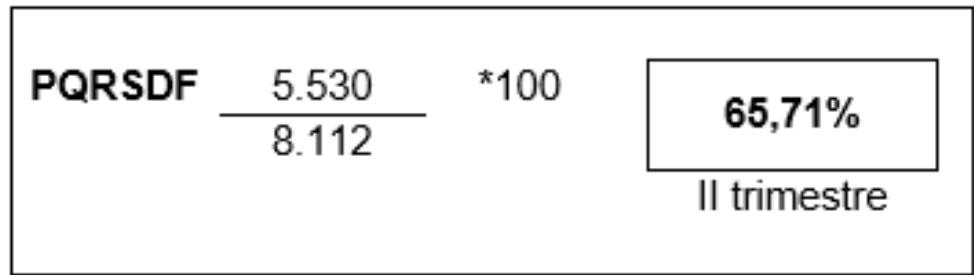


Indicador de oportunidad

El indicador de oportunidad mide el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones contestadas dentro de los términos legales, sobre el total de PQRSDf recibidas menos las peticiones que aún se encuentran en términos.

Numerador: Se finalizaron en término en el segundo trimestre 4.456 PQRSDf más 874 que se radicaron en el I trimestre del 2021, pero se respondieron en el II trimestre dentro de los términos establecidos por la ley; para un total de 5.330.

Denominador: En el segundo trimestre del año se recibieron 9.564 PQRSDf, menos las PQRSDf que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 2.326, más 874 que se radicaron en el I trimestre del 2021, pero se respondieron en el II trimestre dentro de los términos establecidos por la ley. Para un total del denominador de 8.112.



Se resalta la oportunidad de atención del II trimestre del 2021 ya que en el I trimestre de 2021 se evidenció una oportunidad del 54,04%, es decir, subió 11,67 puntos porcentuales.

Indicador de gestión

El indicador de gestión mide el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones finalizadas (en término y fuera de término), sobre el número de PQRSDf recibidas en el II trimestre de 2021.

Numerador: Se finalizaron en términos en el segundo trimestre 4.456 PQRSDf, más 612 peticiones atendidas fuera término legal para un total de 5.068.

Denominador: En el segundo trimestre del año se recibieron 9.564 PQRSDf.

PQRSDf	$\frac{5.068}{9.564}$	*100	52.99%
			II trimestre

Se evidencia una gestión del total de PQRSDf del IGAC mayor al 50%, mostrando un incremento comparado con el primer trimestre del 2021 subiendo 10,99 puntos porcentuales.

