



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



**INFORME IV TRIMESTRE 2019
DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS
(PQRDS)**

**CORTE 01 DE OCTUBRE AL 31 DE
DICIEMBRE 2019
GIT SERVICIO AL CIUDADANO Y
PARTICIPACIÓN**

- Introducción
- P.Q.R.D.S recibidas por modalidad de petición.
- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Cantidad de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias mensuales recibidas.
- Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores.
- P.Q.R.S.D. recibidas por procesos misional en Sede Central.
- Tiempo Promedio de Respuesta IV Trimestre
- Consolidado peticiones recibidas a través de la página web I, II, III y IV Trimestre

INTRODUCCIÓN



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS Y SUGERENCIAS

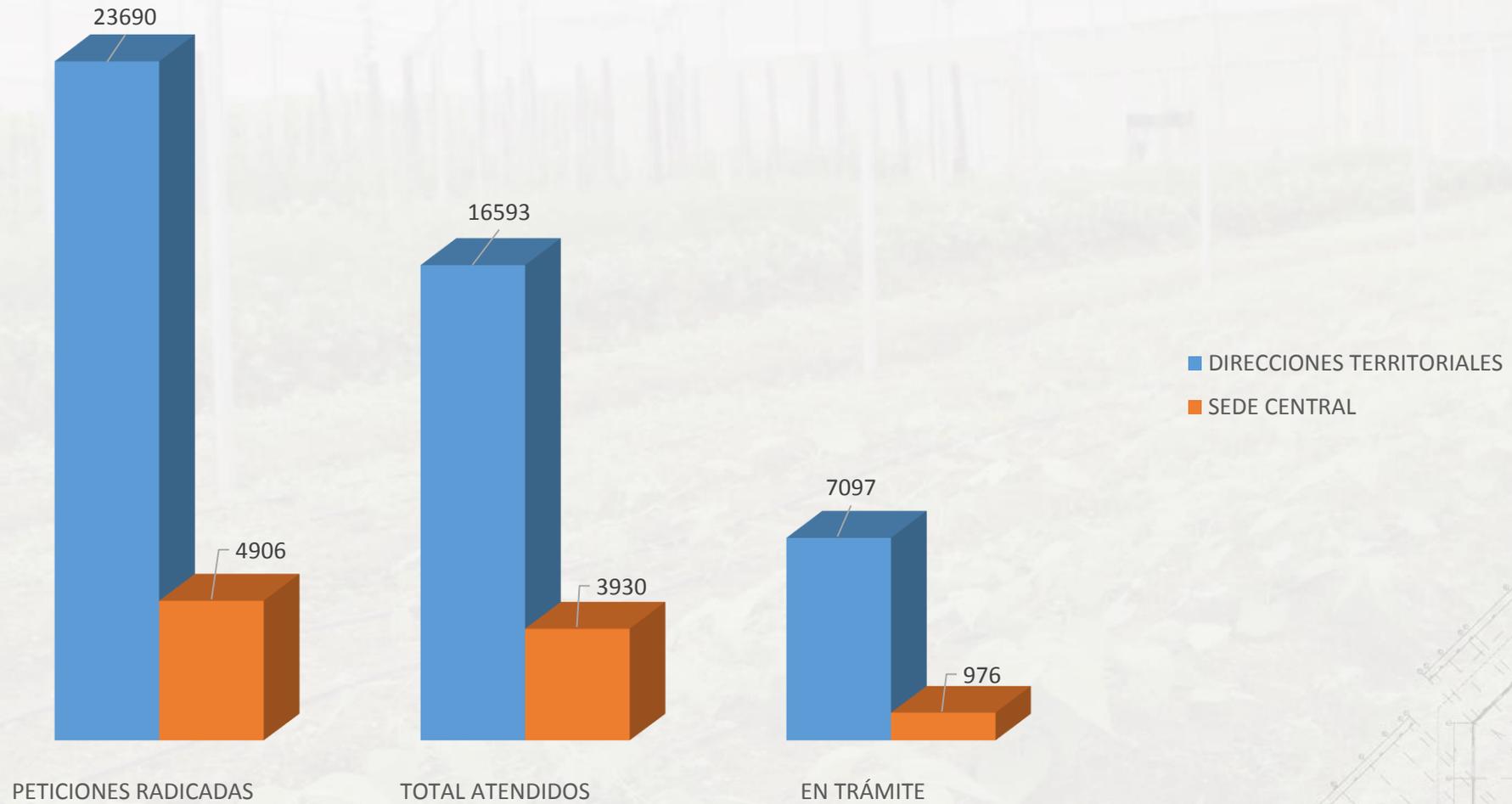
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad 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

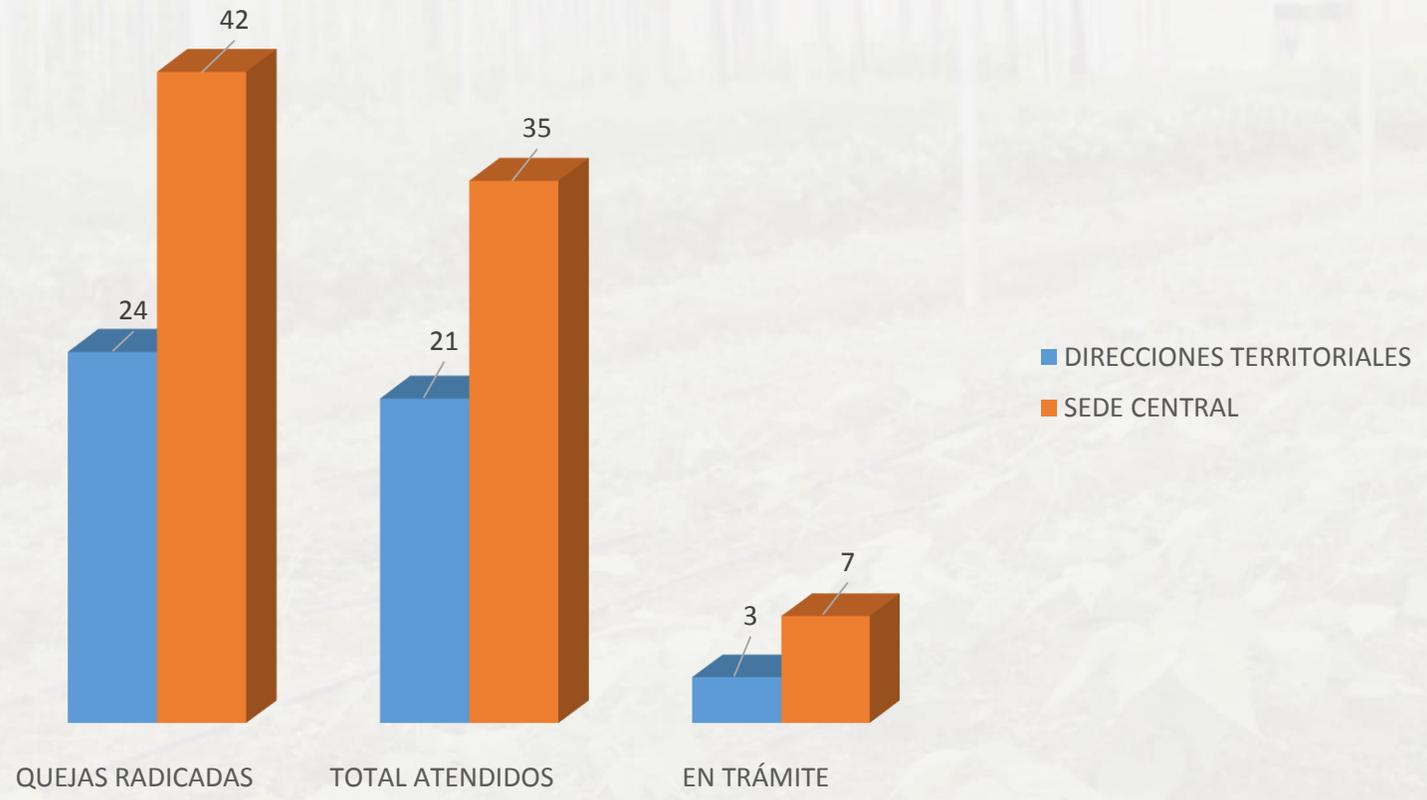
PQRSD RECIBIDAS POR CADA MES DEL IV TRIMESTRE

<i>PQRSD recibidas mensualmente</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<i>Solicitudes de Información</i>	1239	970	737
<i>De interés General y/o Particular</i>	9.492	7.095	6.373
<i>Consultas</i>	1063	805	822
<i>Quejas</i>	25	29	12
<i>Reclamos</i>	140	70	39
<i>Sugerencias</i>	28	12	4
<i>Denuncias</i>	3	1	0
<i>TOTAL</i>	11.990	8982	7.987

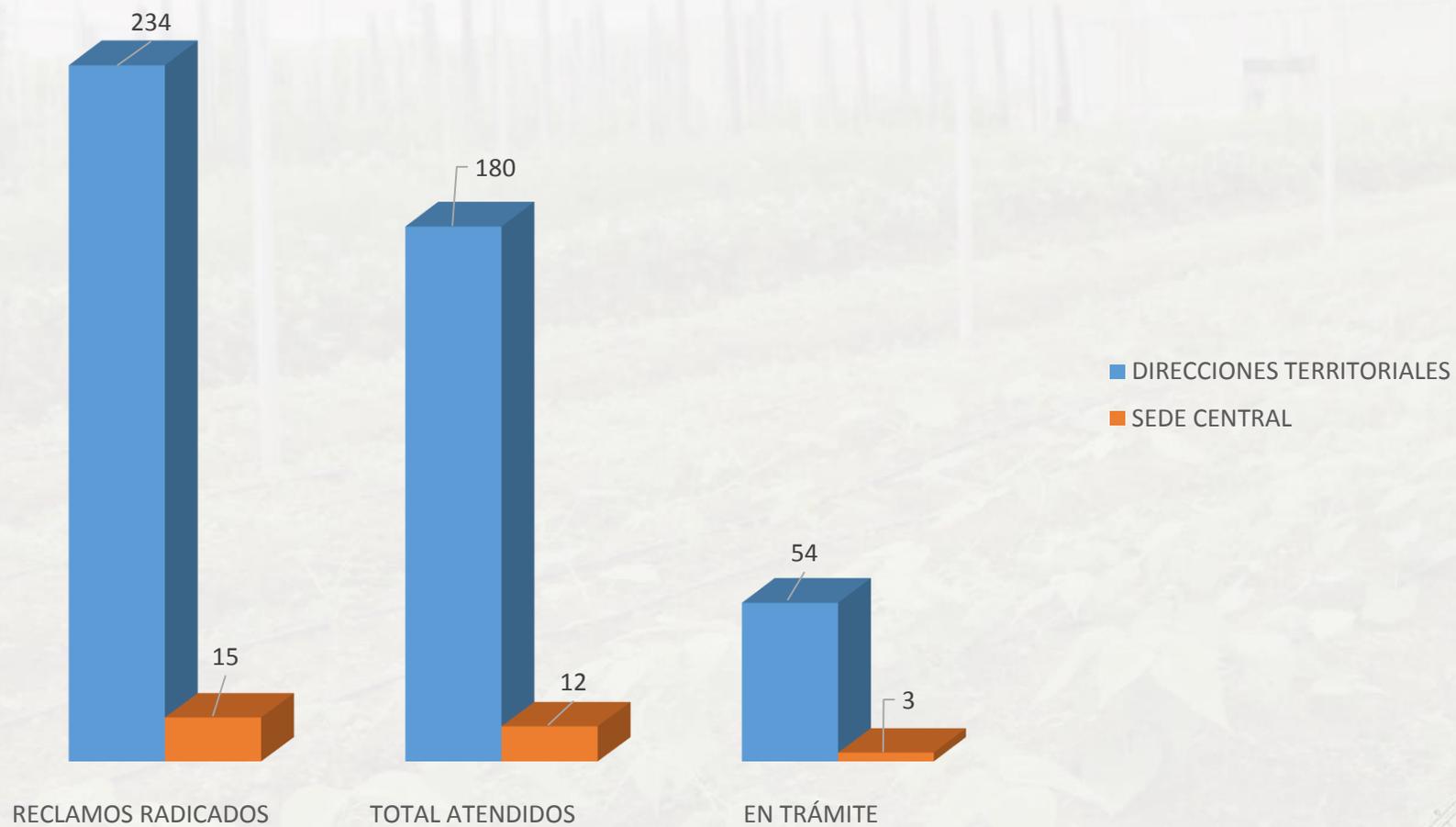
PETICIONES



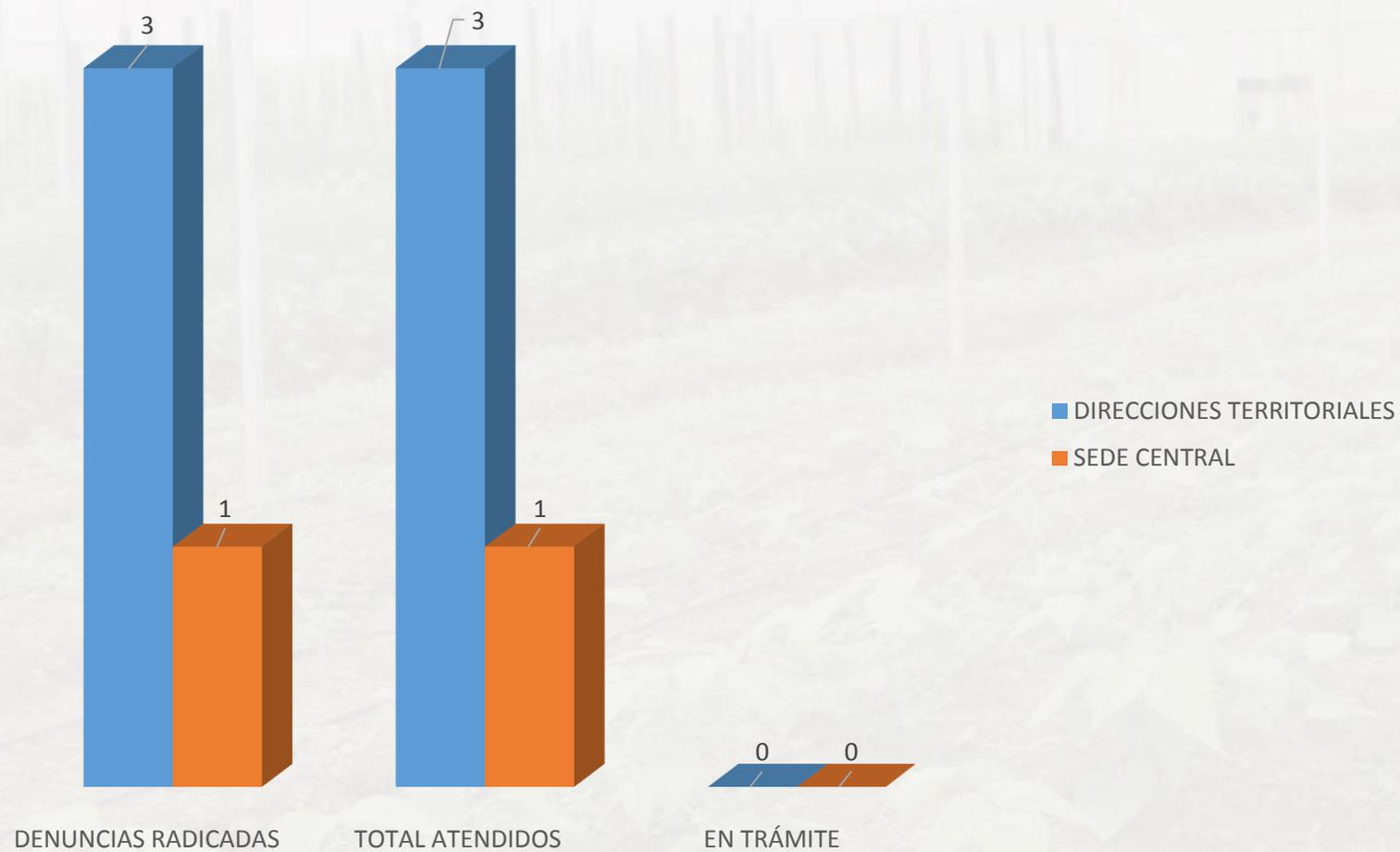
QUEJAS



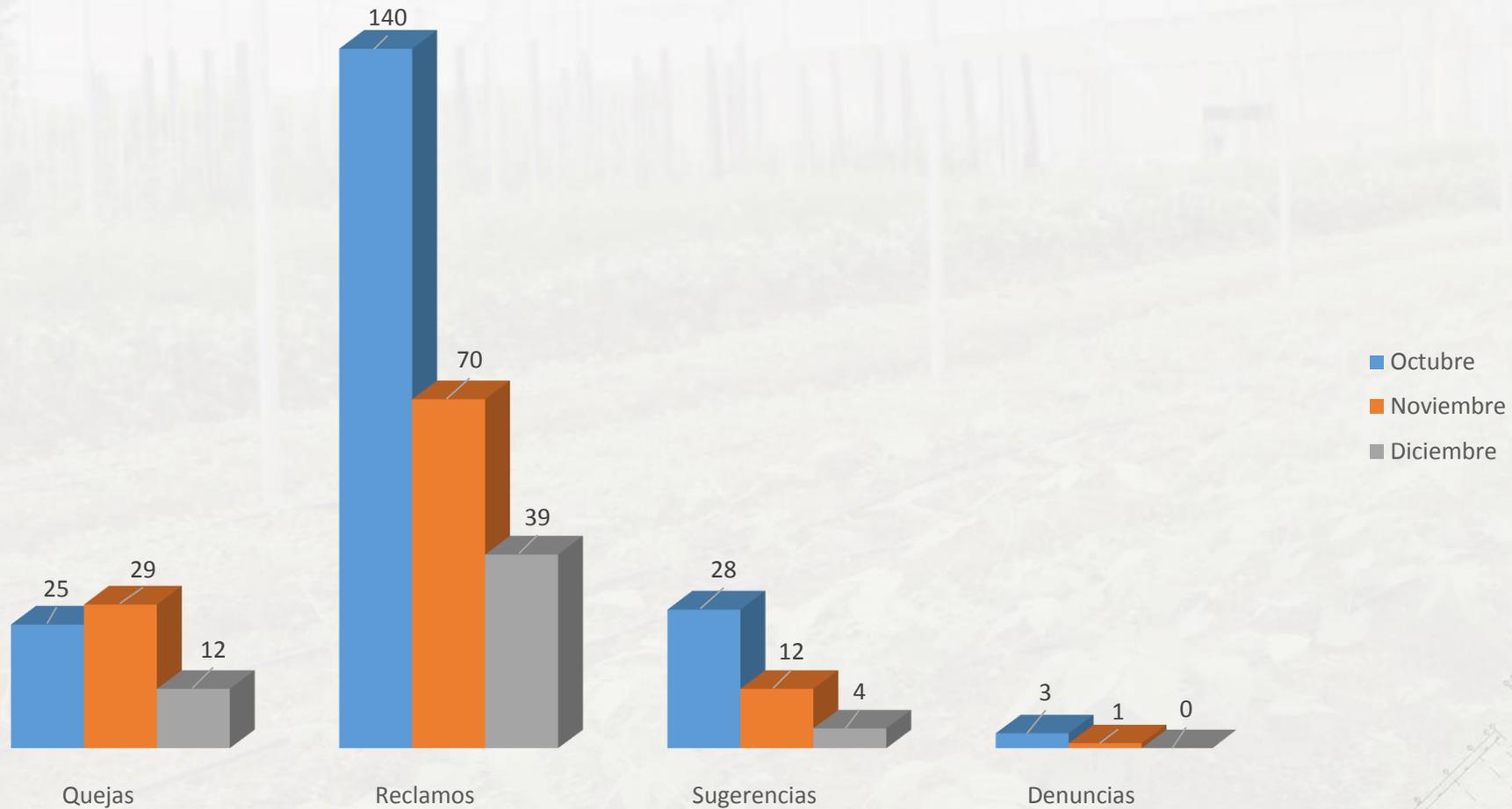
RECLAMOS



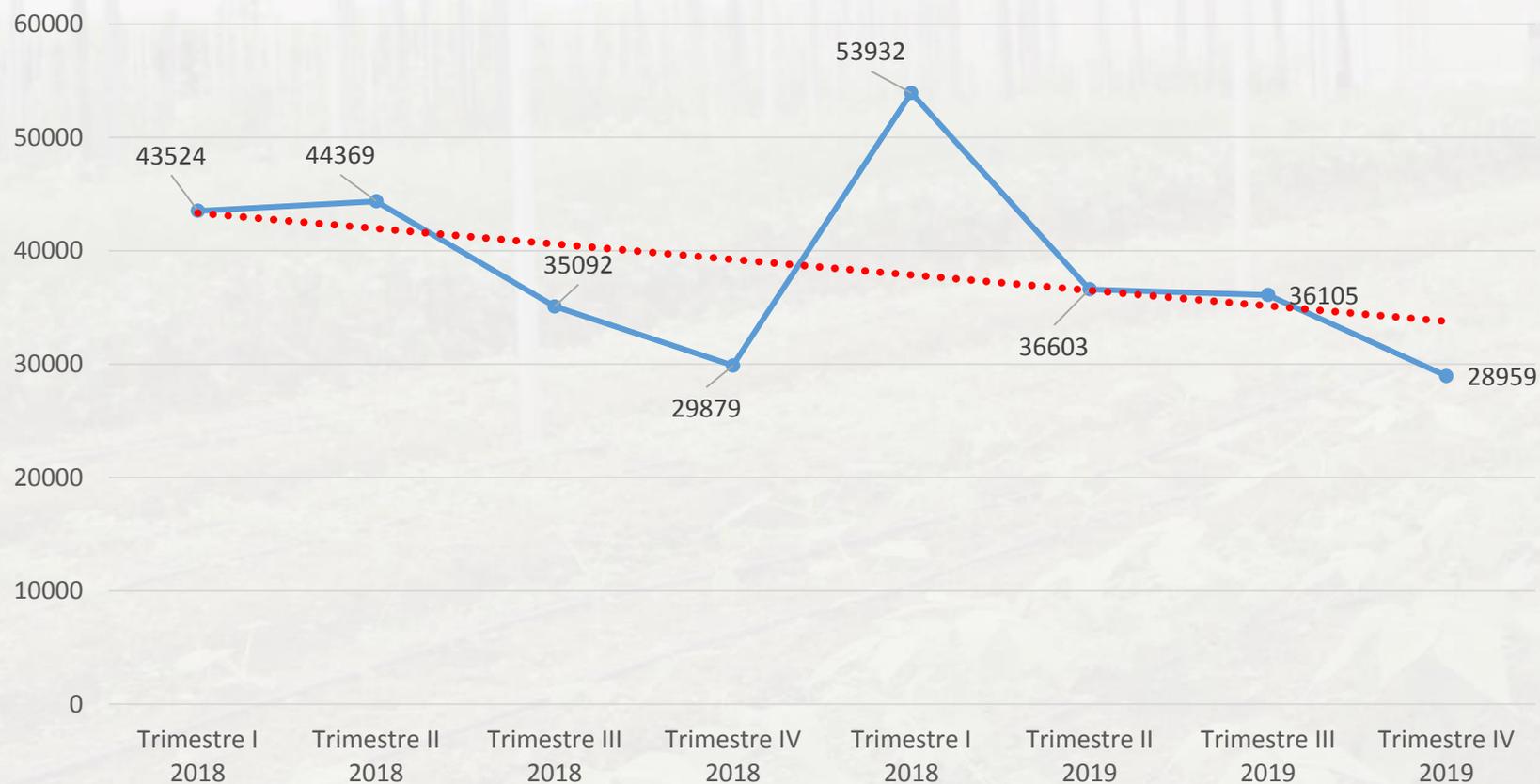
DENUNCIAS



CANTIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS MENSUALES RECIBIDAS.



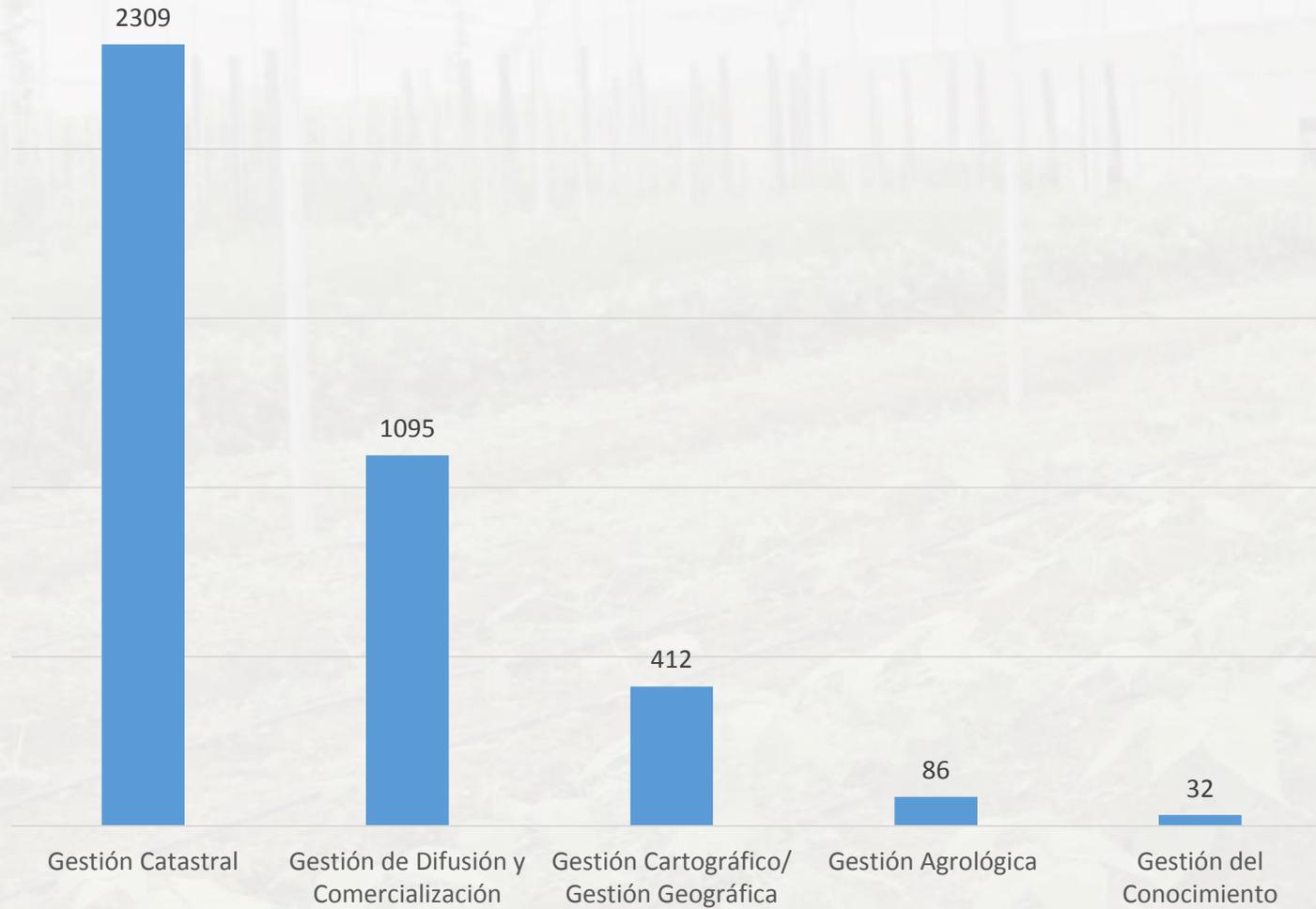
COMPARACIÓN DE PQRD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



Tendencia a la disminución en la totalidad de PQRDs Recibidas por la Entidad trimestre a trimestre

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

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS POR PROCESOS MISIONAL EN SEDE CENTRAL



PROMEDIO DE RESPUESTA IV TRIMESTRE

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PERMITIDOS PARA RESPUESTA	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
Información	10	9,99
Consulta	30	15,68
Interés General y/o Particular	15	12,56
Quejas	15	12,72
Reclamos	15	13,60
Denuncias	15	10,85

CONSOLIDADO PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB I,II, III Y IV TRIMESTRE

*CORTE 31 DE DICIEMBRE 2020

DIRECCIONES TERRITORIALES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDOTRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES									
ATLANTICO	7	7	0	4	4	0	4	4	0	2	1	1
BOLIVAR	9	9	0	4	4	0	6	6	0	0	0	0
CESAR	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
CORDOBA	1	1	0	3	3	0	6	6	0	0	0	0
GUAJIRA	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
MAGDALENA	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
SUCRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
CUNDINAMARCA	12	11	1	16	11	5	10	6	4	42	36	6
HUILA	2	2	0	4	4	0	4	3	1	0	0	0
TOLIMA	8	7	1	5	5	0	7	7	0	2	0	2
CALDAS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	3	0
QUINDIO	3	3	0	3	3	0	2	2	0	1	1	0
RISARALDA	3	3	0	3	3	0	3	3	0	1	1	0
CAUCA	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	0
NARIÑO	5	5	0	5	5	0	8	8	0	4	3	1
VALLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2
BOYACA	10	10	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0
NORTE DE SANTANDER	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	6	0
SANTANDER	23	22	1	7	7	0	5	5	0	4	1	3
META	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CAQUETA	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE CENTRAL	0	0	0	0	0	0	6	5	1	13	10	3
CASANARE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	94	91	3	60	55	5	71	65	6	86	67	19