

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTIN CODAZZI

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

GIT SERVICIO AL CIUDADANO

Septiembre 30 de 2019

- 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 II Trimestre
- Consolidado peticiones recibidas a través de la página web I y II Trimestre

Introducción



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS Y SUGERENCIAS

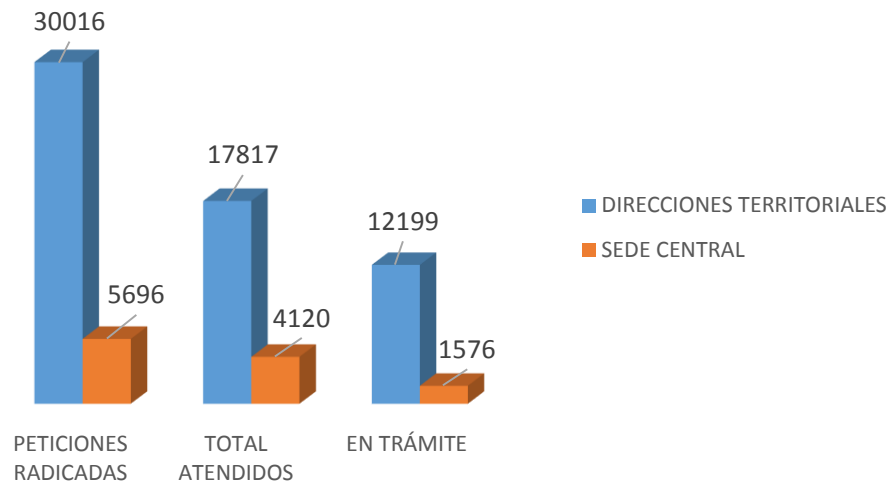
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad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

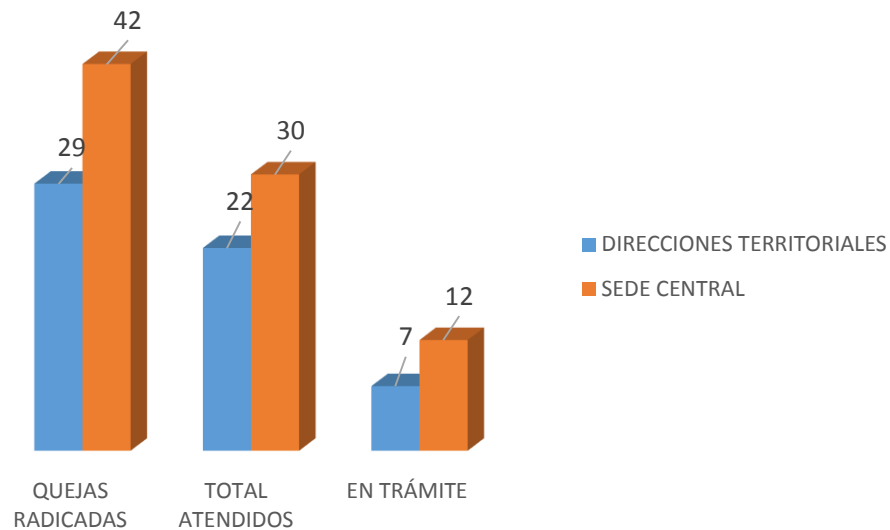
PQRSD RECIBIDAS POR CADA MES DEL III TRIMESTRE

<i>PQRSD recibidas mensualmente</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>
<i>Solicitudes de Información</i>	1396	1266	1191
<i>De interés General y/o Particular</i>	10.306	9.294	9.210
<i>Consultas</i>	948	1115	986
<i>Quejas</i>	20	29	22
<i>Reclamos</i>	76	49	122
<i>Sugerencias</i>	23	19	25
<i>Denuncias</i>	2	2	4
TOTAL	12.771	11774	11.560

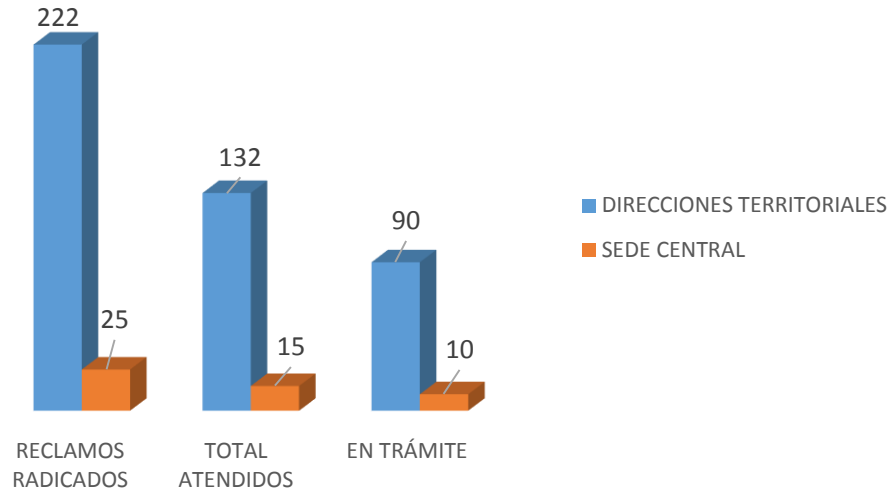
Peticiones



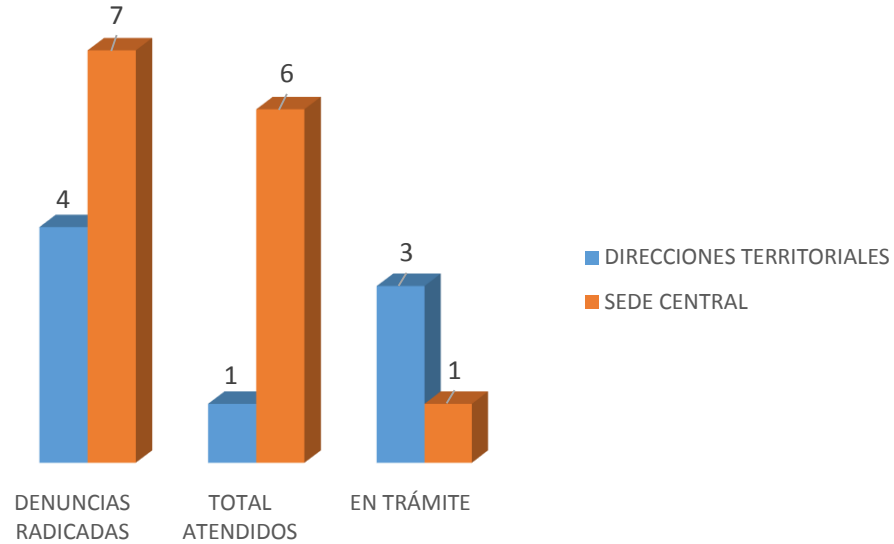
Quejas



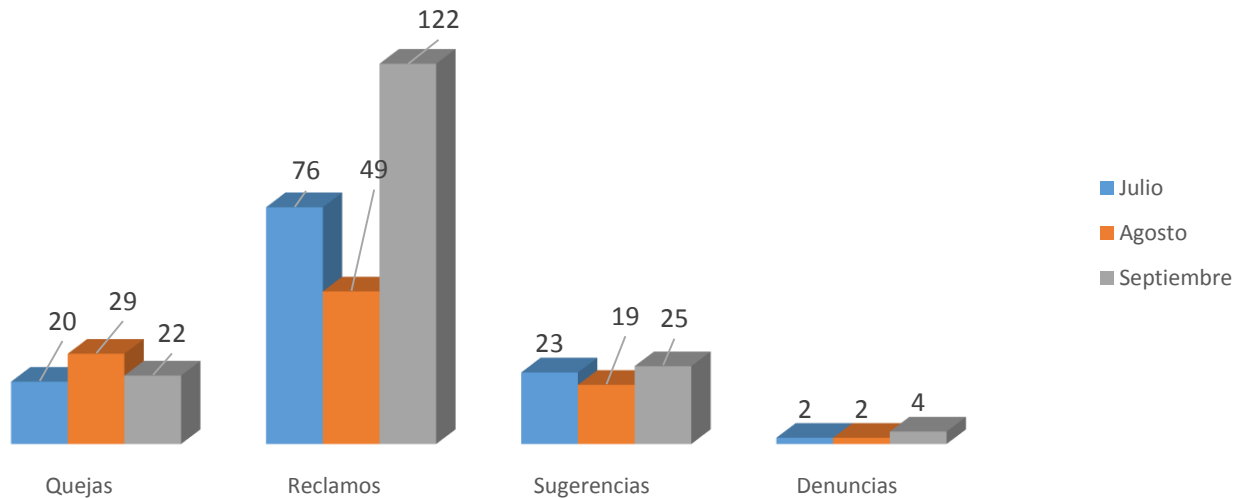
Reclamos



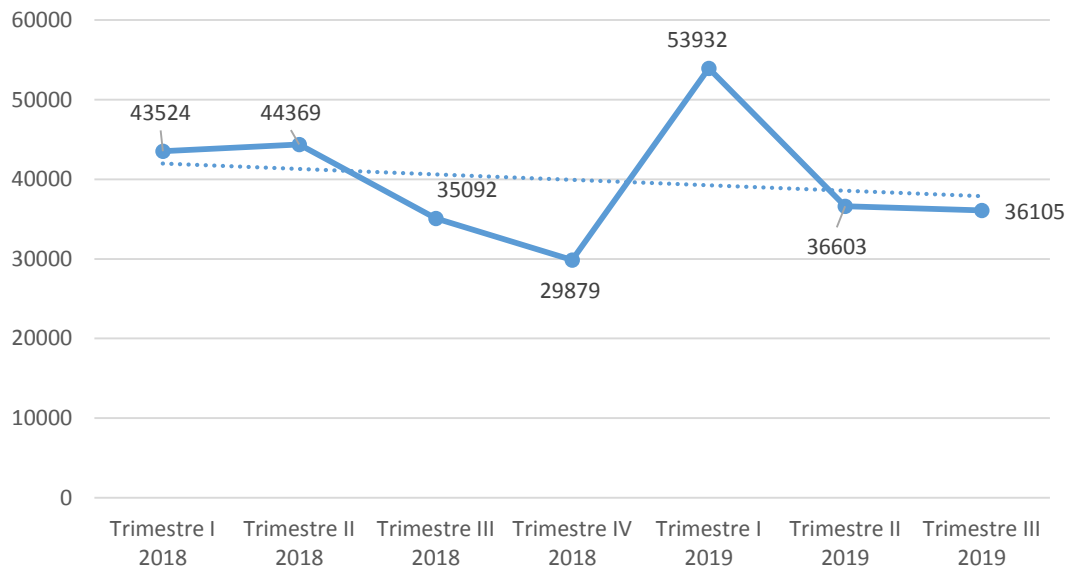
Denuncias



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



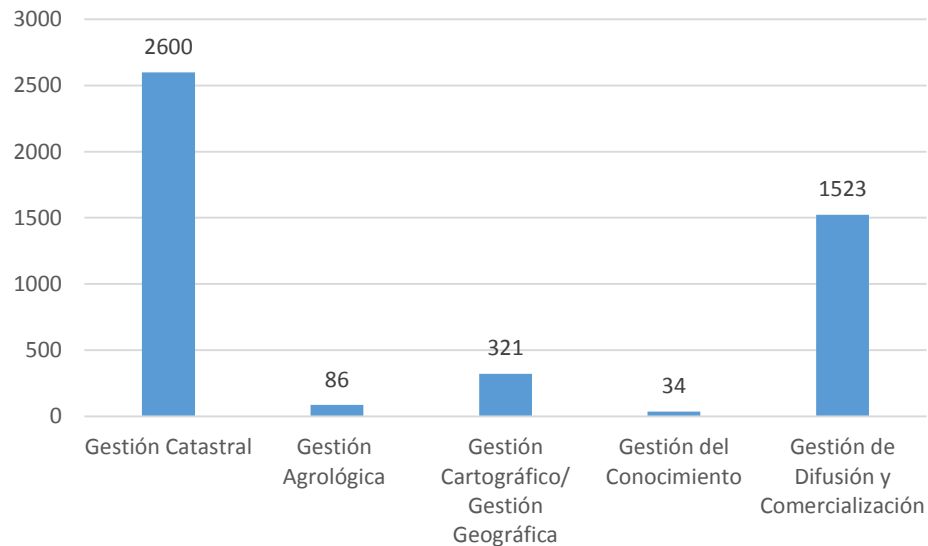
Comparación de PQRD Recibidas en periodos anteriores



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

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

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



Tiempo Promedio de Respuesta II 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 Trimestre

DIRECCIONES TERRITORIALES	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE		
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES
ATLANTICO	7	5	2	4	1	3	4	0	4
BOLIVAR	9	9	0	4	3	1	6	1	5
CESAR	2	2	0	0	0	0	2	2	0
CORDOBA	1	1	0	3	2	1	6	6	0
GUAJIRA	3	3	0	0	0	0	0	0	0
MAGDALENA	2	2	0	0	0	0	1	1	0
SUCRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUNDINAMARCA	12	10	2	16	5	11	10	4	6
HUILA	2	2	0	4	2	2	4	2	2
TOLIMA	8	7	1	5	4	1	7	1	6
CALDAS	0	0	0	0	0	0	1	0	1
QUINDIO	3	3	0	3	3	0	2	2	0
RISARALDA	3	3	0	3	3	0	3	3	0
CAUCA	2	2	0	2	2	0	1	1	0
NARIÑO	5	5	0	5	3	2	8	7	1
VALLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOYACA	10	10	0	4	4	0	4	3	1
NORTE DE SANTANDER	0	0	0	0	0	0	1	1	0
SANTANDER	23	11	12	7	4	3	5	4	1
META	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAQUETA	2	2	0	0	0	0	0	0	0
SEDE CENTRAL	0	0	0	0	0	0	6	3	3
CASANARE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	94	77	17	60	36	24	71	41	30

TOTALES PETICIONES DE WEB 2019				
TRIMESTRE	RECIBIDAS	ATENDIDOS EN DIAS HABILIS	ATENDIDOS FUERA DEL PLAZO LEGAL	PENDIENTES
I	94	35	42	17
II	60	24	12	24
III	71	28	13	30
TOTAL ATENDIDOS	225	87	67	71
		225		