



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe III Trimestre 2021

Oficina de Relación con el Ciudadano



Contenido



Introducción

PQRSDF

Recibidas en el III Trimestre

Gestión

- Sede Central
- Direcciones Territoriales

Histórico PQRSDF

Recibidas en periodos anteriores

Seguimiento Control de términos

Indicadores

- Oportunidad
- Gestión

Introducción

El informe en cuestión corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas, gestionadas y finalizadas por dependencias y Direcciones Territoriales del Instituto Geográfico Agustín Codazzi durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2021.



PQRSDF Recibidas en el III Trimestre

PQRSDF recibidas por cada mes del III trimestre 2021					
Tipo de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Información	354	530	665	1.549	14,09%
Interés General y/o Particular	1.732	2.266	2.400	6.398	58,21%
Consulta	162	220	143	525	4,78%
Entre Entidades	352	576	503	1.431	13,02%
Peticiones Ventanilla Virtual	324	355	303	982	8,93%
Peticiones del Congreso	0	1	2	3	0,03%
Quejas	5	5	6	16	0,15%
Reclamos	25	22	17	64	0,58%
Denuncias	1	1		2	0,02%
Sugerencias	5	9		14	0,13%
Felicitaciones		2	5	7	0,06%
Total	2.960	3.987	4.044	10.991	100%

Gestión PQRSDF en el trimestre

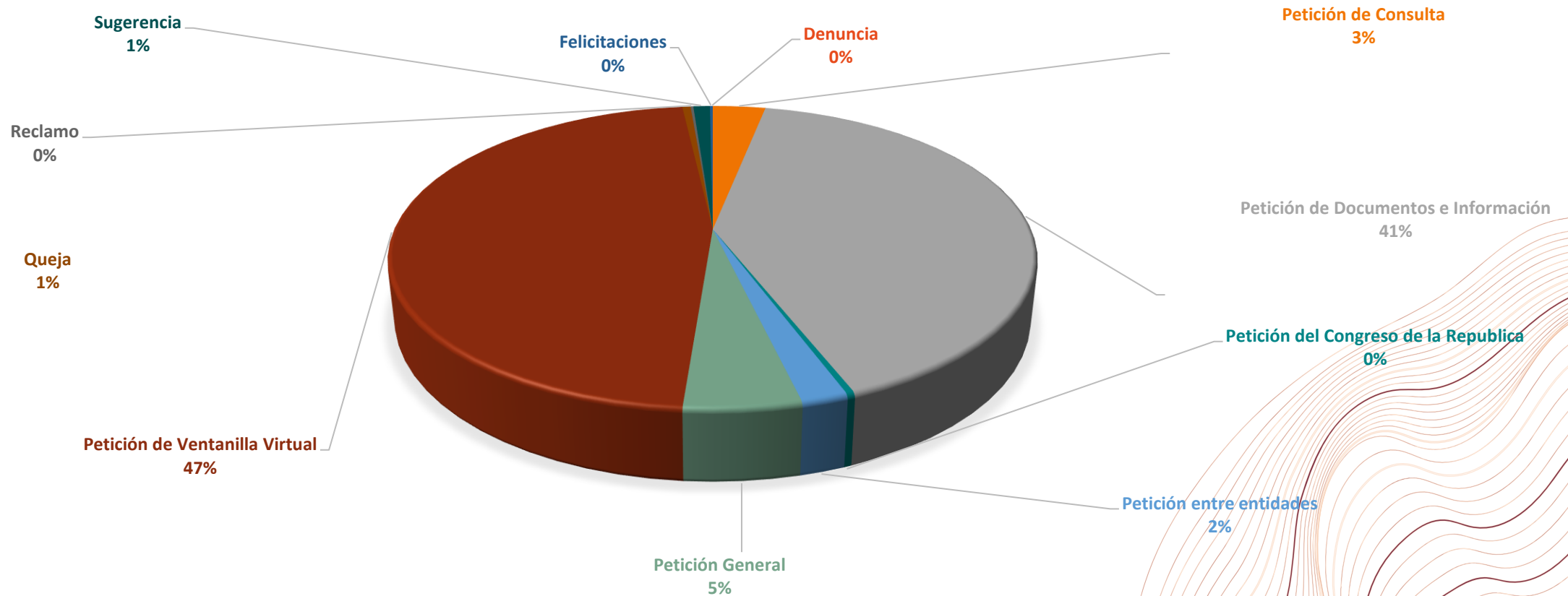


A continuación se presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por cada dependencia de sede central y por cada una de las direcciones territoriales:

Abreviatura	Conversión	Observación
Rec.	Recibidas	PQRSDF recibidas en el trimestre
Rec. Tras	Recibidas después de traslados	PQRSDF asignadas a la dependencia por ser de su competencia
Fin	Finalizadas	PQRSDF Finalizadas
Aten en Termi	Atendidas en Termino de Ley	PQRSDF atendidas en el termino de ley según Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020
% Opor	Indicador de Oportunidad	# de PQRSDF atendidas en termino de ley / # de PQRSDF recibidas después de traslados
Pen	Pendientes	PQRSDF Recibidas después de traslados – PQRSDF atendías
% Prod	Indicador de Productividad	# de PQRSDF atendidas / # PQRSDF recibidas después de traslados

Gestión por tipo de petición Sede Central

TIPO DE PETICIÓN EN SEDE CENTRAL



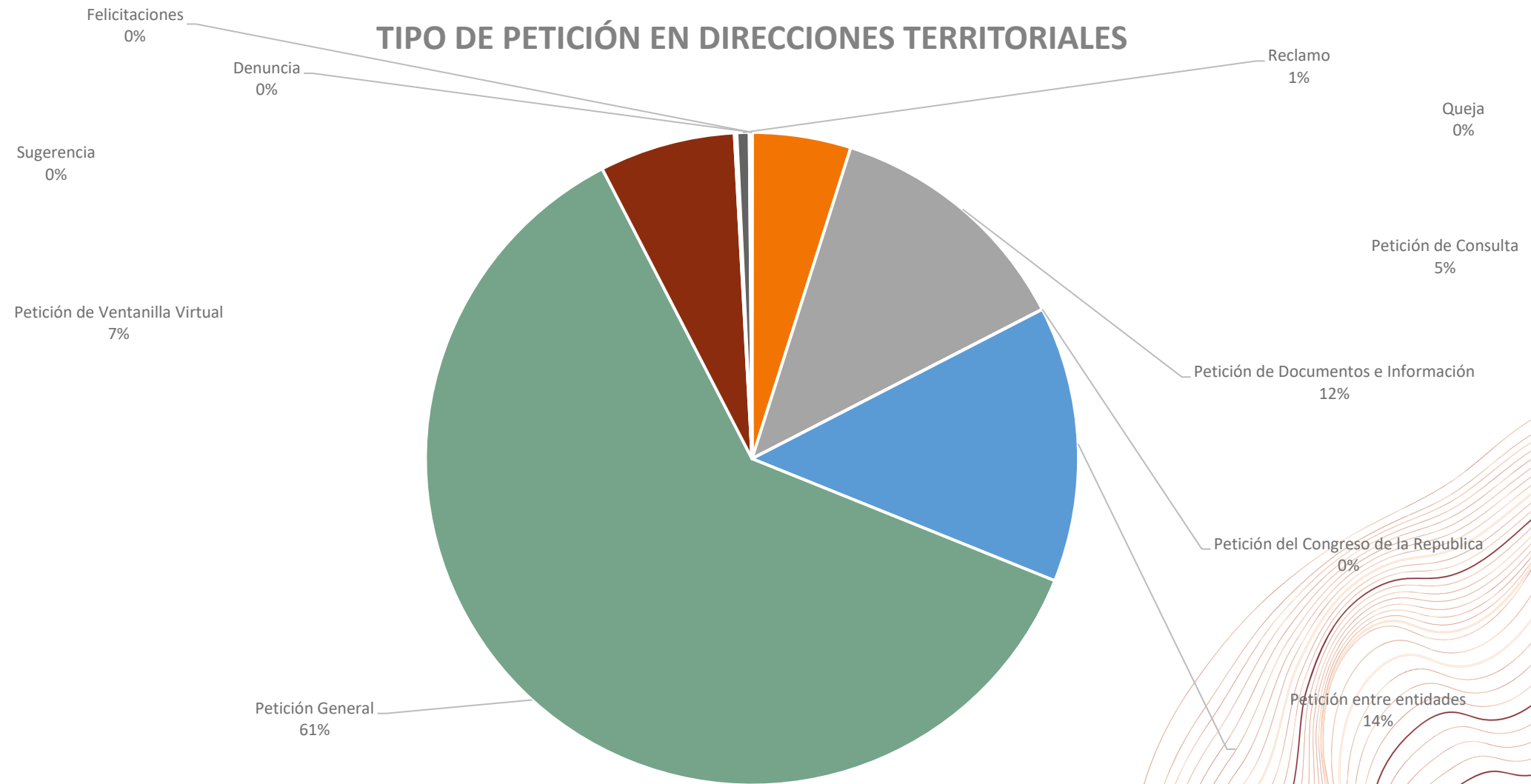
Gestión PQRSDF Direcciones Territoriales



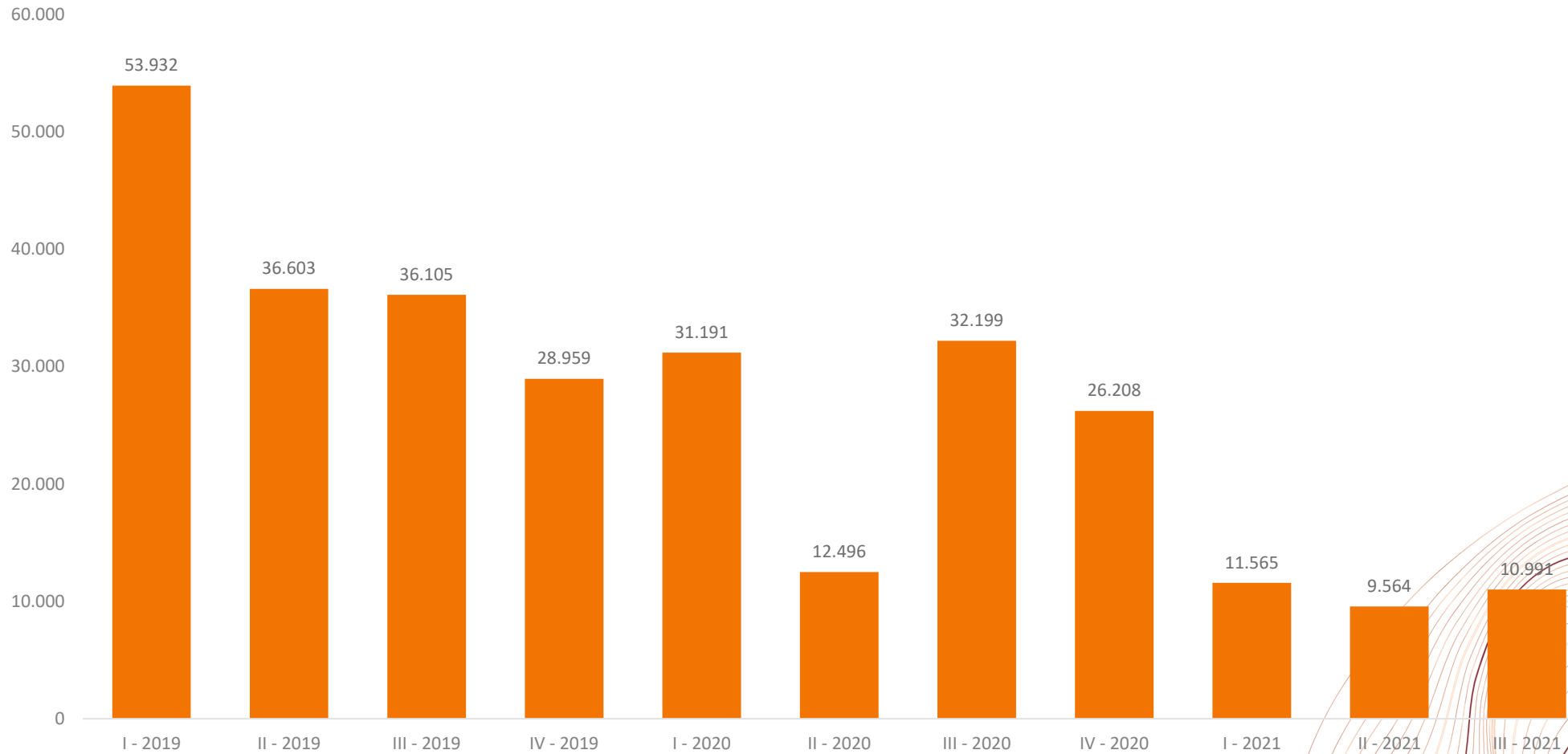
Dependencia	Denuncia							Petición de Consulta							Petición de Documentos e Información							Petición del Congreso de la Republica							Petición entre entidades							Petición General						
	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod
Dirección Territorial Atlántico	0	0	0	0	0	0	6	6	3	3	100%	3	50%	0	5	5	2	1	50%	3	40%	0	0	0	0	0	4	4	1	1	100%	3	25%	160	158	63	60	95%	95	40%		
Dirección Territorial Bolívar	0	0	0	0	0	0	63	63	5	5	100%	58	8%	0	84	85	4	2	50%	81	5%	1	1	0	0	0	19	19	6	6	100%	13	32%	514	513	137	101	74%	376	27%		
Dirección Territorial Boyacá	0	0	0	0	0	0	14	14	5	4	80%	9	36%	0	98	100	58	40	63%	42	58%	0	0	0	0	0	3	3	1	1	100%	2	33%	1.853	1.849	777	546	70%	1.072	42%		
Dirección Territorial Caldas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	11	6	6	100%	5	55%	0	0	0	0	0	276	273	228	224	98%	45	84%	95	93	60	53	88%	33	65%			
Dirección Territorial Caquetá	0	0	0	0	0	0	98	98	68	65	96%	30	69%	0	226	225	165	152	92%	60	73%	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0%	252	252	159	151	95%	93	63%		
Dirección Territorial Casanare	1	1	0	0	0%	0	13	13	2	2	100%	11	15%	0	19	19	0	0	0	19	0%	0	0	0	0	0	5	5	2	2	100%	3	40%	247	246	15	15	100%	231	6%		
Dirección Territorial Cauca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	79	29	21	72%	50	37%	0	0	0	0	0	23	23	12	12	100%	11	52%	325	325	227	221	97%	98	70%			
Dirección Territorial Cesar	0	0	0	0	0	0	3	3	1	1	100%	2	33%	0	5	5	2	2	100%	3	40%	0	0	0	0	0	57	57	50	50	100%	7	88%	12	12	7	7	100%	5	58%		
Dirección Territorial Córdoba	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0%	0	0%	0	5	5	4	4	100%	1	80%	0	0	0	0	0	210	209	203	197	97%	6	97%	119	119	94	92	98%	25	79%		
Dirección Territorial Cundinamarca	0	0	0	0	0	0	28	28	4	4	100%	24	14%	0	25	31	1	0	0%	30	3%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	280	280	2	1	50%	278	1%		
Dirección Territorial Huila	0	0	0	0	0	0	4	4	1	1	100%	3	25%	0	5	5	0	0	0	5	0%	0	0	0	0	0	256	257	197	176	89%	60	77%	691	690	273	234	86%	417	40%		
Dirección Territorial La Guajira	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	17	15	88%	0	100%	0	0	0	0	0	21	21	9	9	100%	12	43%	87	87	68	59	87%	19	78%			
Dirección Territorial Magdalena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	44	36	33	92%	8	82%	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	100%	50	50	29	29	100%	21	58%			
Dirección Territorial Meta	1	1	0	0	0%	0	10	10	0	0	0%	0	0%	390	393	58	42	72%	335	15%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	85	4	4	100%	81	5%			
Dirección Territorial Nariño	0	0	0	0	0	0	12	12	6	6	100%	6	50%	0	18	18	10	7	70%	8	56%	0	0	0	0	0	83	83	33	33	100%	50	40%	22	22	7	7	100%	15	32%		
Dirección Territorial Norte De Santander	0	0	0	0	0	0	140	141	131	131	100%	10	93%	0	114	114	103	101	98%	11	90%	0	0	0	0	0	3	3	1	1	100%	2	33%	81	81	70	69	99%	11	86%		
Dirección Territorial Quindío	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	100%	0	100%	0	5	6	3	3	100%	3	50%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173	173	139	139	100%	34	80%			
Dirección Territorial Risaralda	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	100%	0	5	8	2	2	100%	6	25%	0	0	0	0	0	11	11	3	3	100%	8	27%	57	57	29	29	100%	28	51%		
Dirección Territorial Santander	0	0	0	0	0	0	10	10	4	4	100%	6	40%	0	68	66	7	6	86%	59	11%	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0%	1	2	0	0	0	2	0%		
Dirección Territorial Sucre	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	100%	0	21	21	12	9	75%	9	57%	0	0	0	0	0	38	38	29	28	97%	9	76%	24	24	1	1	100%	23	4%		
Dirección Territorial Tolima	0	0	0	0	0	0	94	94	33	33	100%	61	35%	0	17	18	6	4	67%	12	33%	0	0	0	0	0	410	410	120	108	90%	290	29%	454	454	67	66	99%	387	15%		
Dirección Territorial Valle	0	0	0	0	0	0	3	3	1	1	100%	2	33%	0	28	27	19	14	74%	8	70%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	801	796	431	409	95%	365	54%			
Total	2	2	0	0	0	2	0%	505	506	269	265	99%	237	53%	1.291	1.302	544	464	85%	758	42%	1	1	0	0	1	0%	1.422	1.419	896	852	95%	523	63%	6.383	6.368	2.659	2.293	86%	3.709	42%	

Dependencia	Petición de Ventanilla Virtual							Queja							Reclamo							Sugerencia							Felicitaciones							Total											
	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Tras	Fin	Aten en Termi	% Opor	Pen	% Prod					
Dirección Territorial Atlántico	5	19	6	6	100%	13	32%	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181	193	76	72	95%	117	39%
Dirección Territorial Bolívar	13	55	9	7	78%	46	16%	1	1	1	1	100%	1	0%	1	1	1	1	100%	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	696	738	161	121	75%	577	22%
Dirección Territorial Boyacá	18	47	21	15	71%	26	45%	1	1	1	1	100%	0	100%	2	2	2	2	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.983	2.016	865	609	70%	1.151	43%
Dirección Territorial Caldas	8	22	12	6	50%	10	55%	0	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	391	400	307	289	94%	93	77%	
Dirección Territorial Caquetá	3	5	4	3	75%	1	80%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	580	581	396	371	94%	185	68%	
Dirección Territorial Casanare	4	15	0	0	0%	15	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	299	19	19	100%	280	6%		
Dirección Territorial Cauca	7	28	12	9	75%	16	43%	1	1	1	1	100%	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	436	456	280	263	94%	176	61%		
Dirección Territorial Cesar	8	18	1	1	100%	17	6%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	95	61	61	100%	34	64%		
Dirección Territorial Córdoba	7	16	12	12	100%	4	75%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	344	352	314	306	97,45%	38	89,20%		
Dirección Territorial Cundinamarca	54	147	2	1	50%	145	1%	3	4	0	0	0%	0	0%	6	6	6	6	100%	0	0%	4	4	4	4	100%	4	4	4	4	100%	0	0%	4	4	4	4	100%	404	504	9	6	67%	495	2%		
Dirección Territorial Huila	14	20	8	4	67%	14	30%	0	1	0	0	0%	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	970	977	477	415	87%	500	49%		
Dirección Territorial La Guajira	2	2	1	1	100%	1	50%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	100%	0	0%	0	0	0	0	0	0	130	130	96	85	89%	34	74%		
Dirección Territorial Magdalena	11	14	11	11	100%	3	79%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	109	77	74	96%	32	71%		
Dirección Territorial Meta	24	79	4	2	50%	75	5%	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	511	569	66	48	73%	503	12%	
Dirección Territorial Nariño	6	18	1	1	100%	17	6%	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	100%	0	0%	2	2	2	2	100%	2	2	2	2	100%	0	0%	2	2	2	2	100%	150	162	62	55	89%	100	38%		
Dirección																																															











Gestión por tipo de petición Direcciones Territoriales



Histórico de PQRSDf recibidas en periodos anteriores



Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

Tipo de petición	Recibidas 3° trimestre 2020	Recibidas 4° trimestre 2020	Recibidas 1° trimestre 2021	Recibidas 2° trimestre 2021	Recibidas 3° trimestre 2021	% Diferencia del año inmediatamente anterior
Información	3.208	2.727	893**	952**	1.549	 -51,71%
Interés General y/o Particular	25.146	21.113	6903**	5502**	6.398	 -74,56%
Peticiones Ventanilla Virtual	1.214	374	811	1167**	982	 -19,11%
Consulta	1.839	1.743	1067**	450**	525	 -71,45%
Entre Entidades	No Aplica*	No Aplica*	1412	1.330	1.431	No Aplica*
Congreso	No Aplica*	No Aplica*	6	2	3	No Aplica*
Quejas	245	91	27	9	16	 -93,47%
Reclamos	453	145	10	54	64	 -85,87%
Denuncias	88	12	1	2**	2	 -97,73%
Sugerencias	4	3	2	**	14	 250,00%
Felicitaciones	2	0	10	5	7	 250,00%
Total	32.199	26.208	11.149	9.564	10.991	 -65,87%

* Debido a la clasificación de las peticiones del nuevo Sistema de Gestión Documental - SIGAC que entro en operación el 14 de diciembre de 2020, no se evidencia en la vigencia anterior un reporte discriminado en peticiones entre entidades y Congreso de la Republica.

Seguimiento del control de términos



Dependencia	Petición de consulta	Petición de información	Petición entre entidades	Petición de interés general y/o particular	Petición Ventanilla Virtual	Queja	Reclamo	Total
Decreto Legislativo 491 del 2020	35 Días	20 Días	30 Días	30 Días	30 Días	15 Días	15 Días	
Sede Central	22,86	9,27	12,25	15,4	17,02	5		16,13
Direcciones Territoriales	9,93	11,84	7,77	12,06	18,82	10,6	12,35	11,27
TOTAL	10,3	10,85	9,8	14,53	13,18	9,67	8,75	12,76

*Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 - Derecho de petición, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi expide la Circular Interna 37 del 16 de abril de 2020 cambiando los términos de atención, (la cual se proroga hasta el 30 de noviembre del presente año, según la resolución 1315 del 2021)

**De acuerdo con la información generada por el Sistema de Gestión Documental - SIGAC, se relaciona la siguiente tabla con el promedio en días del término de respuesta, correspondiente al III trimestre de 2021.

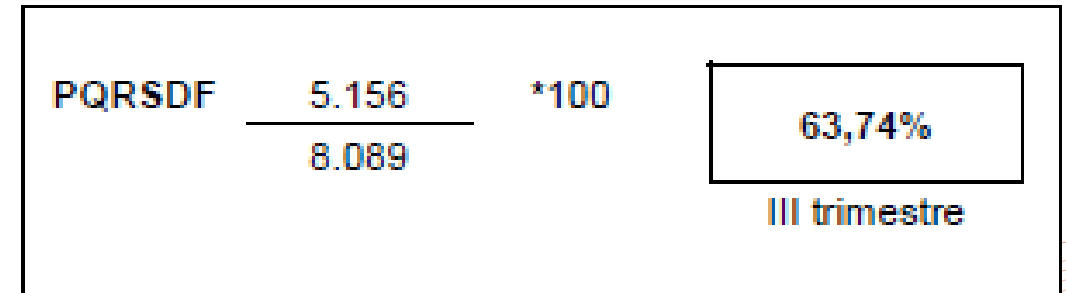
Indicador de oportunidad



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 tercer trimestre 4.491 PQRSDf más 665 que se radicaron en el II trimestre del 2021, pero se respondieron en el III trimestre dentro de los términos establecidos por la ley; para un total de 5.156.

Denominador: En el tercer trimestre del año se recibieron 10.991 PQRSDf, menos las PQRSDf que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 3.567, más 665 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 8.089.



Indicador de gestión



PQRSDF	$\frac{5.068}{10.991}$	*100	46.11%
			III trimestre

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 III trimestre de 2021.

Numerador: Se finalizaron en términos en el segundo trimestre 4.491 PQRSDF, más 577 peticiones atendidas fuera término legal para un total de 5.068.

Denominador: En el segundo trimestre del año se recibieron 10.991 PQRSDF.



Gracias



www.igac.gov.co

