



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Informe III Trimestre

2022

Oficina de Relación con el Ciudadano





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 2022.



PQRDSF Recibidas en el III Trimestre



PQRDSF recibidas por cada mes del III trimestre 2022

Tipo de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Información	344	335	271	950	24,80%
Interés General y/o Particular	728	557	478	1.763	46,02%
Consulta	113	238	235	586	15,30%
Entre Entidades	185	135	132	452	11,80%
Peticiones Ventanilla Virtual	0	18	27	45	1,17%
Peticiones del Congreso	0	0	3	3	0,08%
Quejas	8	8	6	22	0,57%
Reclamos	1	3	2	6	0,16%
Denuncias	1	1	2	4	0,10%
Total	1.380	1.295	1.156	3.831	100%

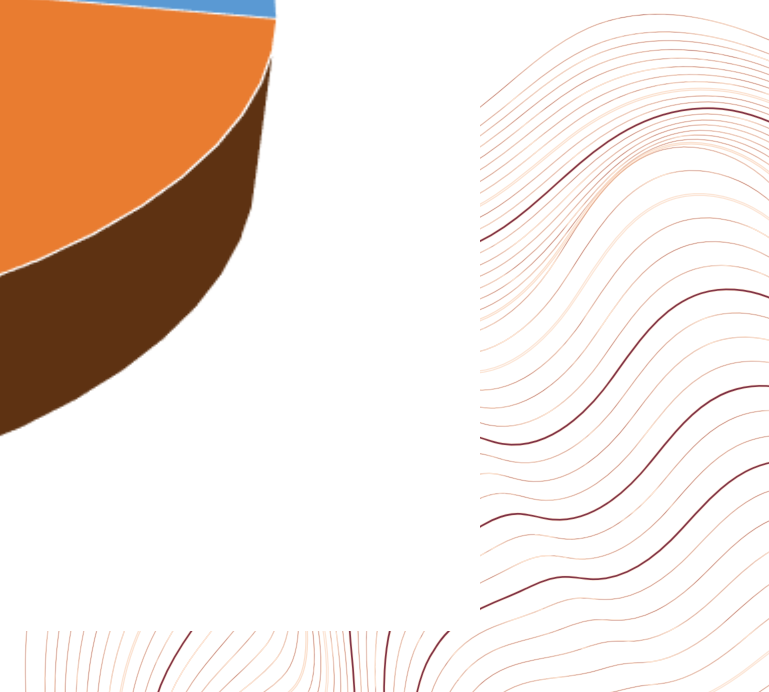
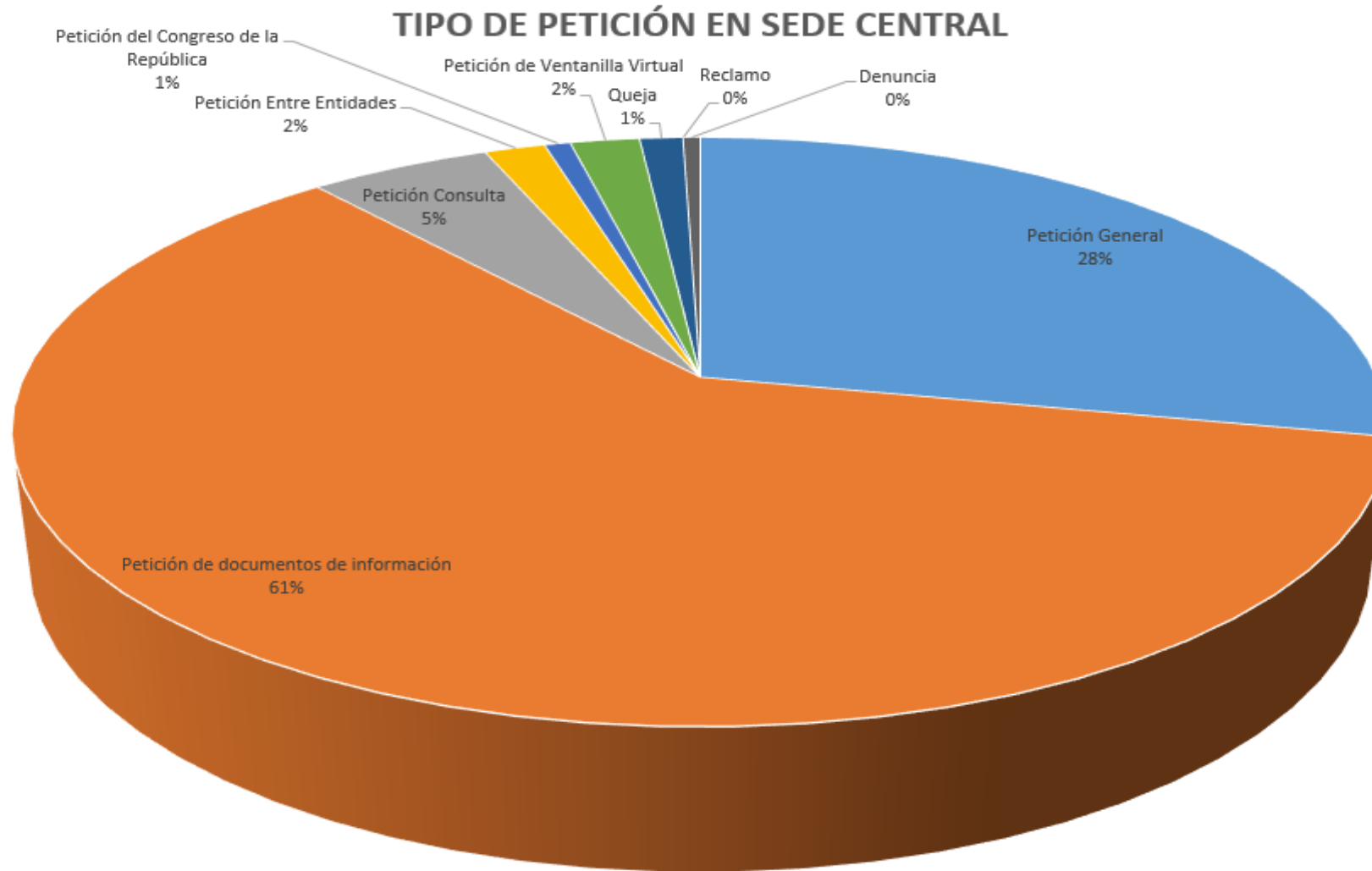
Gestión PQRSDf en el trimestre



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 atendidas
% Prod	Indicador de Productividad	# de PQRSDf atendidas / # PQRSDf recibidas después de traslados

Gestión por tipo de petición Sede Central



Gestión PQRSDF Direcciones Territoriales

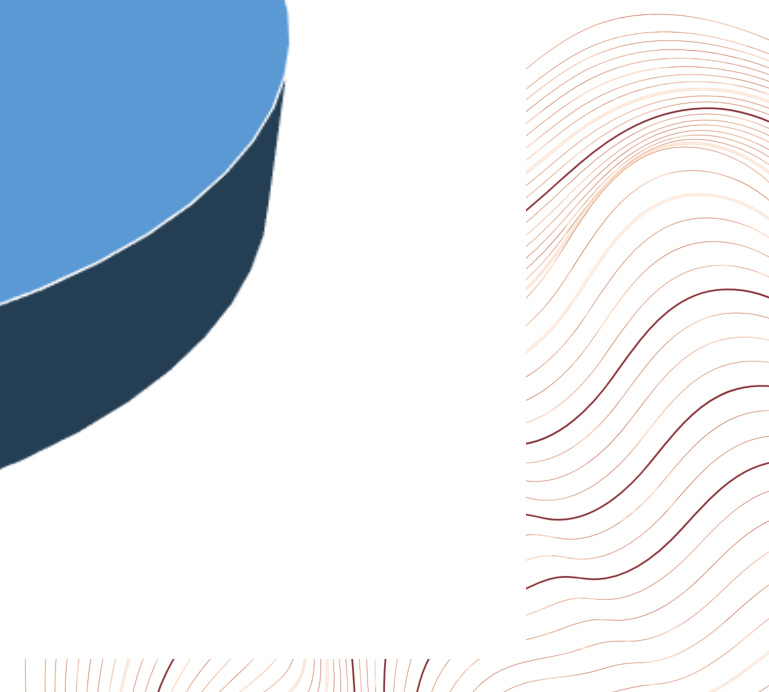
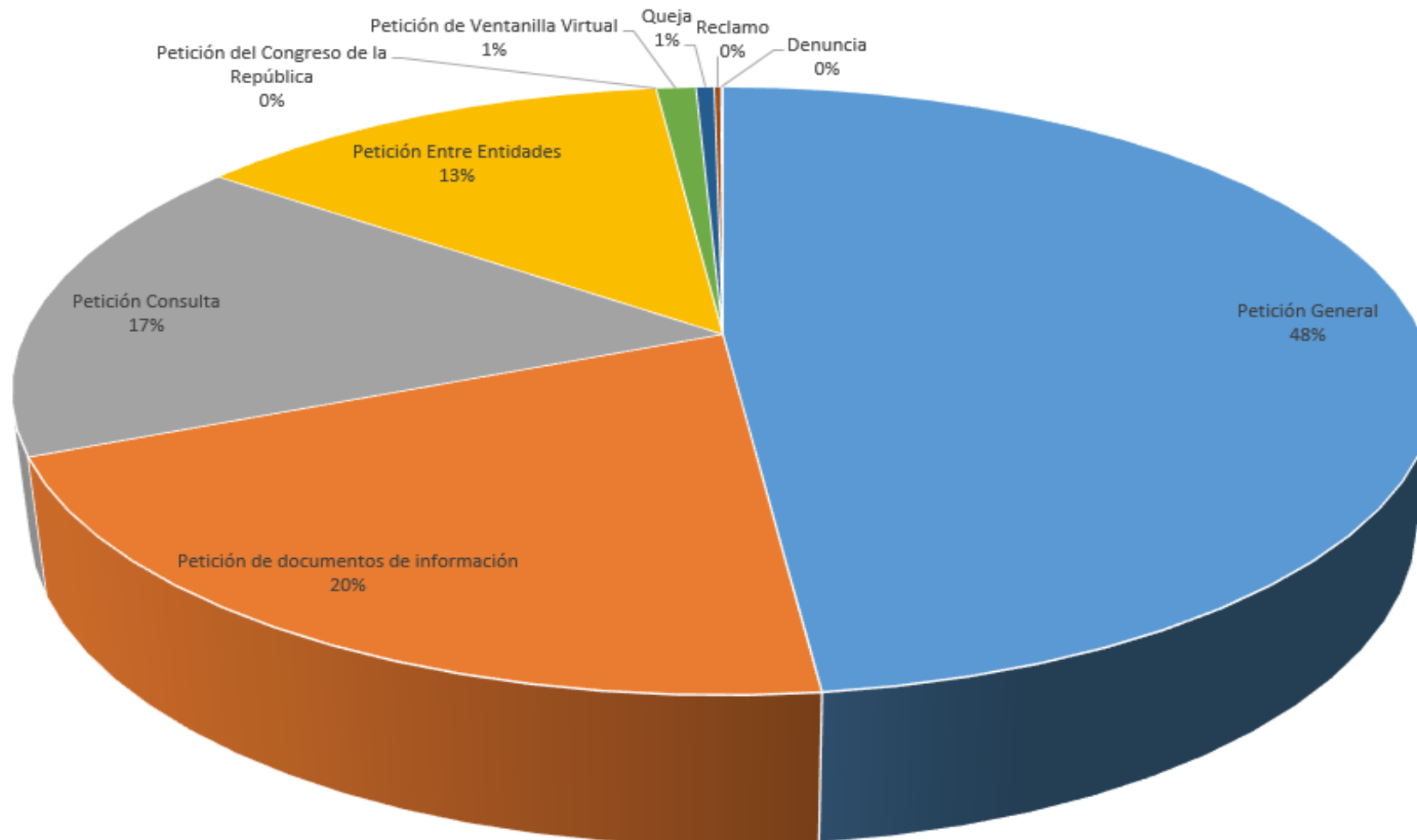


Dependencia	Petición General						Petición de documentos de información						Petición Consulta						Petición Entre Entidades						Petición de Ventanilla Virtual											
	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	
Direcciones Territoriales	1.653	1.647	1.230	839	68%	417	75%	688	701	512	278	54%	189	73%	565	565	432	378	88%	133	76%	449	445	311	239	77%	134	70%	5	37	8	4	50%	29	22%	
Dirección Territorial Atlántico	132	131	49	26	53%	82	37%	8	8	3	1	33%	5	38%	5	5	3	3	100%	2	60%	8	7	2	1	50%	5	29%	0	1	1	0	0%	0	100%	
Dirección Territorial Bolívar	3	2	1	1	100%	1	50%	46	46	25	4	16%	21	54%	2	2	1	1	100%	1	50%	0	1	0	0	0	1	0%	1	1	0	0	0	1	0%	
Dirección Territorial Boyacá	569	570	444	240	54%	126	78%	21	21	16	9	56%	5	76%	325	325	282	249	88%	43	87%	6	4	4	4	100%	0	100%	0	3	1	0	0%	2	33%	
Dirección Territorial Caldas	46	45	38	32	84%	7	84%	3	2	2	1	50%	0	100%	4	4	3	2	67%	1	75%	90	87	72	70	97%	15	83%	0	1	1	0	0%	0	100%	
Dirección Territorial Caquetá	22	23	19	15	79%	4	83%	111	111	106	36	34%	5	95%	85	85	75	68	91%	10	88%	24	25	24	11	46%	1	96%	0	0	0	0	0	0	0	
Dirección Territorial Casanare	101	101	57	35	61%	44	56%	8	8	7	3	43%	1	88%	6	5	3	1	33%	2	60%	8	8	1	0	0%	7	13%	0	1	0	0	0	1	0%	
Dirección Territorial Cauca	30	31	19	4	21%	12	61%	79	81	67	33	49%	14	83%	53	53	17	11	65%	36	32%	53	53	31	27	87%	22	58%	0	2	0	0	0	2	0%	
Dirección Territorial Cesar	11	11	11	11	100%	0	100%	6	7	7	6	86%	0	100%	17	17	17	17	100%	0	100%	20	20	20	20	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Córdoba	42	42	42	13	31%	0	100%	13	13	13	6	46%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	24	24	24	24	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Cundinamarca	0	0	0	0	0	0	0	53	60	3	2	67%	57	5%	2	3	0	0	0	0	3	0%	1	1	0	0	0	1	0%	2	6	0	0	0	6	0%
Dirección Territorial Huila	1	1	1	1	100%	0	100%	1	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	100%	
Dirección Territorial La Guajira	105	105	90	43	48%	15	86%	6	6	4	3	75%	2	67%	0	0	0	0	0	0	0	22	22	16	16	100%	6	73%	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Magdalena	12	13	13	7	54%	0	100%	25	26	25	19	76%	1	96%	0	0	0	0	0	0	0	7	7	7	7	100%	0	100%	0	1	1	1	1	100%	0	100%
Dirección Territorial Meta	4	4	0	0	0	4	0%	29	29	3	2	67%	26	10%	3	3	0	0	0	3	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11	0%	
Dirección Territorial Nariño	2	2	2	2	100%	0	100%	6	6	6	6	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%		
Dirección Territorial Norte De	59	59	59	57	97%	0	100%	64	64	64	64	100%	0	100%	12	12	12	12	100%	0	100%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	1	1	1	1	100%	0	100%
Dirección Territorial Quindío	154	154	148	148	100%	6	96%	1	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Risaralda	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3	1	33%	1	75%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	100%	0	100%	
Dirección Territorial Santander	0	0	0	0	0	0	0	11	11	5	3	60%	6	45%	1	1	0	0	0	1	0%	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	2	33%	
Dirección Territorial Sucre	22	22	15	13	87%	7	68%	74	74	69	40	58%	5	93%	7	7	6	5	83%	1	86%	6	6	5	5	100%	1	83%	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Territorial Tolima	63	63	13	6	46%	50	21%	51	51	26	6	23%	25	51%	42	42	12	8	67%	30	29%	179	179	104	53	51%	75	58%	0	2	0	0	0	2	0%	
Dirección Territorial Valle	275	268	209	185	89%	59	78%	68	71	56	33	59%	15	79%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%		

Dependencia	Queja						Reclamo						Denuncia						TOTAL									
	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod	Rec	Rec Tras	Fin	Fin en Ter	% Opor	Pen	% Prod
Direcciones Territoriales	16	17	10	3	30%	7	59%	6	6	5	5	100%	1	83%	3	2	2	1	50%	0	100%	3.385	3.420	2.510	1.747	70%	910	73%
Dirección Territorial Atlántico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	153	152	58	31	53%	94	38%
Dirección Territorial Bolívar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52	52	27	6	22%	25	52%
Dirección Territorial Boyacá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	921	923	747	502	67%	176	81%
Dirección Territorial Caldas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	143	139	116	105	91%	23	83%
Dirección Territorial Caquetá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	242	244	224	130	58%	20	92%
Dirección Territorial Casanare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123	123	68	39	57%	55	55%
Dirección Territorial Cauca	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	216	221	135	76	56%	86	61%
Dirección Territorial Cesar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	55	55	54	98%	0	100%
Dirección Territorial Córdoba	1	1	1	0	0%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	80	80	43	54%	0	100%
Dirección Territorial Cundinamarca	0	1	0	0	0	1	0%	1	1	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	59	72	3	2	67%	69	4%
Dirección Territorial Huila	3	3	2	1	50%	1	67%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5	3	60%	1	83%
Dirección Territorial La Guajira	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	134	133	110	62	56%	23	83%
Dirección Territorial Magdalena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	47	46	34	74%	1	98%
Dirección Territorial Meta	1	1	0	0	0	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	48	3	2	67%	45	6%
Dirección Territorial Nariño	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9	8	8	100%	1	89%
Dirección Territorial Norte De	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	140	141	141	139	99%	0	100%
Dirección Territorial Quindío	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	155	155	149	148	99%	6	96%
Dirección Territorial Risaralda	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	5	3	60%	1	83%
Dirección Territorial Santander	3	3	2	0	0%	1	67%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	18	8	3	38%	10	44%
Dirección Territorial Sucre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	50%	0	100%	111	111	97	64	66%	14	87%
Dirección Territorial Tolima	5	5	3	0	0%	2	60%	1	1	1	1	100%	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	341	343	159	74	47%	184	46%
Dirección Territorial Valle	1	1	0	0	0	1	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	345	342	266	219	82%	76	78%

Gestión por tipo de petición Direcciones Territoriales

TIPO DE PETICIÓN EN DIRECCIONES TERRITORIALES



Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

Tipo de petición	Recibidas tercer trimestre 2021	Recibidas Cuarto trimestre 2021	Recibidas Primer trimestre 2022	Recibidas Segundo trimestre 2022	Recibidas Tercer trimestre 2022	% Diferencia del año anterior
Información	216	2.393	1.492	2.073	950	↑ 440%
Interes General y/o Particular	6.398	6.111	4.255	3.933	1.763	↓ 28%
Peticiones de Ventanilla Virtual	982	568	334	264	45	↓ 5%
Consulta	525	237	132	190	586	↑ 112%
Entre Entidades	1.431	1.188	889	1.050	452	↓ 32%
Congreso	3	3	2	1	3	= 100%
Quejas	16	24	22	27	22	↑ 138%
Reclamos	64	19	10	13	6	↓ 9%
Denuncias	2	1	2	2	4	↑ 200%
TOTAL	10.991	10.544	7.138	7.553	3.831	↓ 35%

* 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 sede central

Código	Dependencia	Petición General	Petición de Documentos e Información	Petición de Consulta	Queja	Petición Entre Entidades	Petición de Ventanilla Virtual	Total
Ley 1755 de 2015		15	10	30	15	10	15	15,83
1200OAJ	Oficina Asesora Jurídica	25,10	16,38					41,48
1300OAC	Oficina Asesora de Comunicaciones		21,89					21,89
1400OCI	Oficina de Control Interno		55,78					55,78
1500OCID	Oficina de Control Interno Disciplinario							0,00
1600ORC	Oficina de Relación con el Ciudadano	28,84	5,88		12,36		1,38	48,46
2000SG	Subdirección General	16,50		15,63				32,14
2100OC	Oficina Comercial	13,01				15,24		28,24
2200DIP	Dirección de Investigación y Prospectiva		17,21					17,21
2300DRH	Dirección de Regulación y Habilitación		7,79					7,79
2400DGIG	Dirección de Gestión de Información Geográfica		14,14					14,14
2410SCG	Subdirección Cartográfica y Geodésica	11,15	11,71	71,91				94,77
2420SGEO	Subdirección de Geografía	27,68	15,83			3,14		46,64
2430SA	Subdirección de Agrología							0,00
2431LNS	Laboratorio Nacional de Suelos		0,96					0,96
2500DGC	Dirección de Gestión Catastral		14,56					14,56
2510SP	Subdirección de Proyectos		11,29					11,29
2520SAV	Subdirección de Avalúos							0,00
2700DTIC	Dirección de TIC							0,00
2710SI	Subdirección de Información							0,00
2720SSI	Subdirección Sistemas de Información							0,00
3000SECG	Secretaría General							0,00
3100STH	Subdirección de Talento Humano		25,54		11,28		4,63	41,45
3200SAF	Subdirección Administrativa y Financiera							0,00
3210CONT	GIT Contabilidad							0,00
3220GCONTR	GIT Gestión Contractual		21,83					21,83
TOTAL		20,38	17,20	43,77	11,82	9,19	3,00	19,94

*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.

Seguimiento del control de términos Direcciones Territoriales

Código	Dirección Territorial	Petición General	Petición de Documentos e Información	Petición de Consulta	Queja	Reclamo	Denuncia	Petición Entre Entidades	Petición de Ventanilla Virtual	Total
Ley 1755 de 2015		15	10	30	15	15	15	10	15	15,63
2601DTA	Atlántico	17,53	11,07	9,82				13,47	20,66	72,54
2602DTB	Bolívar	0,03	18,87	11,99						30,89
2603DTBOY	Boyacá	12,44	12,74	17,79				0,62	20,18	63,78
2604DTCAL	Caldas	9,29	12,27	28,31				7,55	25,10	82,52
2605DTCAQ	Caquetá	15,50	13,90	11,64				15,61		56,65
2606DTCAS	Casanare	12,73	18,85	31,35				29,11		92,04
2607DTCAU	Cauca	29,34	18,61	36,40	3,91			8,90		97,15
2608DTCE	Cesar	8,06	4,32	7,76				8,17		28,31
2609DTCOR	Córdoba	23,23	21,17		21,87			1,73		68,00
2610DTCUN	Cundinamarca		10,70							10,70
2611DTH	Huila	10,26	14,11		8,67				8,04	41,09
2612DTG	La Guajira	15,26	10,23					5,08		30,58
2613DTM	Magdalena	11,86	5,56					1,92	5,03	24,36
2614DTMET	Meta		5,00							5,00
2615DTN	Nariño	0,97	6,43							7,40
2616DTNS	Norte De Santander	4,15	3,38	4,83		8,70		3,01	1,00	25,07
2617DTQ	Quindío	4,22	15,09							19,31
2618DTR	Risaralda		27,42		0,08				3,88	31,38
2619DTS	Santander		8,82		24,90				28,39	62,10
2620DTSUC	Sucre	8,71	8,60	8,27			9,36	3,99		38,91
2621DTT	Tolima	16,31	20,75	23,60	48,42	7,02		16,99		133,08
2622DTV	Valle	7,28	13,38	8,00						28,67
TOTAL		11,51	12,79	16,65	17,98	7,86	9,36	8,93	14,04	47,71

*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 prorrogó 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 1.913 PQRD más 413 que se radicaron en el II trimestre del 2022, pero se respondieron en el III trimestre dentro de los términos establecidos por la ley; para un total de 2.326.

Denominador: En el tercer trimestre del año se recibieron 3.831 PQRD, menos las PQRD que se pueden contestar en término del mes siguiente que son 586, más 413 que se radicaron en el II trimestre del 2022, pero se respondieron en el III trimestre dentro de los términos establecidos por la ley. Para un total del denominador de 3.658.

PQRD	2.326	*100	63,58%
	3.658		
III trimestre			

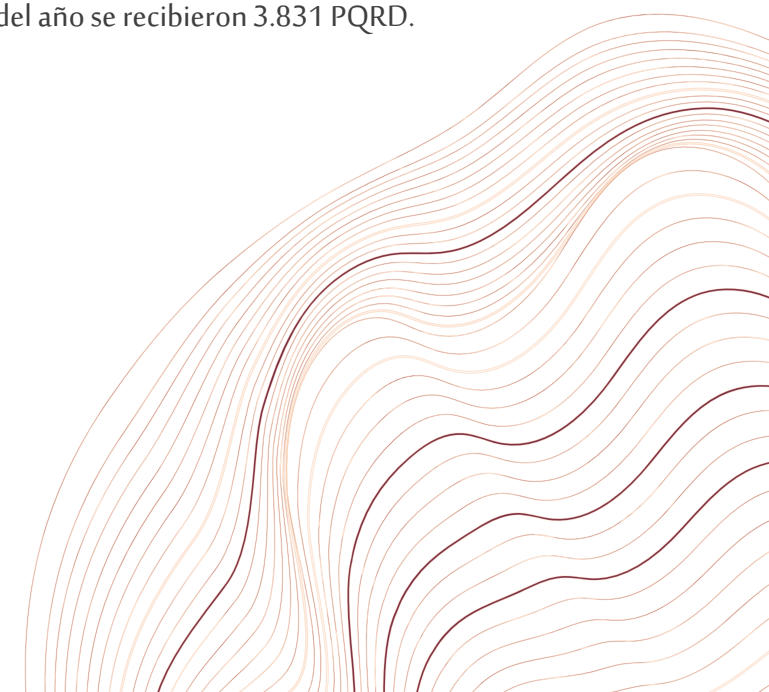
Indicador de gestión

PQRD	2.798	*100	73.03%
	3.831		
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 2022.

Numerador: Se finalizaron en términos en el tercer trimestre 1.913 PQRD, más 885 peticiones atendidas fuera término legal para un total de 2.798.

Denominador: En el III trimestre del año se recibieron 3.831 PQRD.





Gracias



www.igac.gov.co

