



GOBIERNO DE COLOMBIA

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

**Periodo: 01 de Julio de 2022 -31 de diciembre de 2022**

Oficina de Control Interno - OCI marzo 2023



## CONTENIDO

CONTENIDO .....	2
1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO .....	3
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO .....	3
4.1. Información PQRSD recibidas II Semestre de 2022 .....	3
4.2. Estado de las PQRSD II Semestre de 2022 .....	5
4.3. Estado de las Peticiones en Territoriales y Sede Central .....	6
4.4. Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Atención .....	8
4.5. Estado de Quejas en Territoriales y Sede Central .....	9
4.6. Estado de los Reclamos en Territoriales y Sede Central .....	11
4.7. Estado de las Denuncias en Territoriales y Sede Central .....	12
4.8. Sugerencias y felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central .....	12
4.9. Verificación, oportunidad y tiempo de respuesta .....	13
5. Verificación de Documentos e Informes PQRSD publicados en página web IGAC ...	14
6. Saldos de vigencias anteriores en Cordis y Sigac .....	15
CONCLUSIONES .....	17
RECOMENDACIONES .....	18



## 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias atendidas por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, correspondiente al II semestre del 2022 a nivel nacional, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y el seguimiento que se realiza para el cumplimiento de las normas y procesos establecidos.

## 2. ALCANCE

**El presente seguimiento se realizó a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias atendidas en el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2022.**

## 3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 15, 23, 74, 87, 92, 209 y 369; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9º, inciso tercero, del Decreto 2232 de 1995; artículo 34 de la Ley 734 de 2002; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; modificada por la Ley 2080 de 2021, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015 y procedimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Código: PC-ACI-01, Versión: 1 Vigente desde: 30/12/2021, y otras disposiciones.

## 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El proceso se efectuó, teniendo en cuenta el reporte mensual enviado por la Oficina de Relación con el Ciudadano de PQRSD del 2022, y un consolidado de los tramites pendiente en Cordis de los periodos 2015 al 2022 y del programa SIGAC del 2020 al 2022.

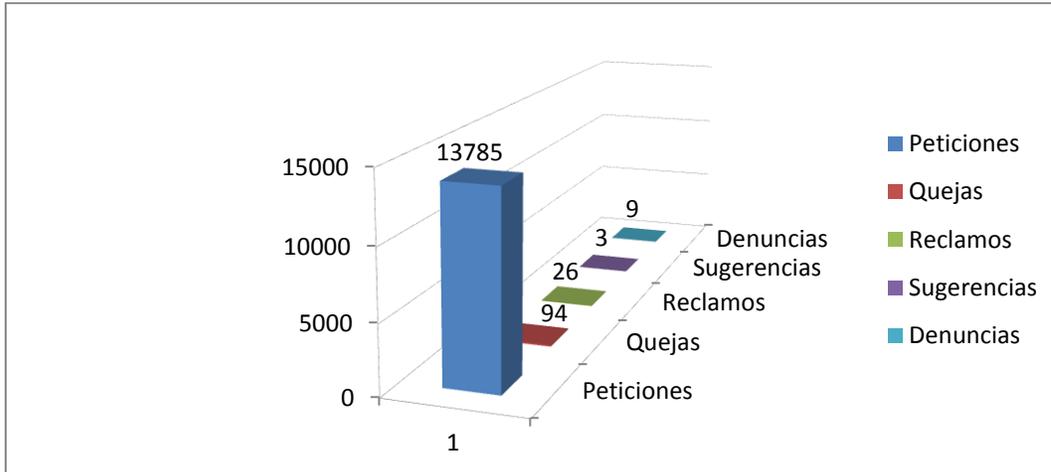
En el desarrollo de la actividad se tabuló la información correspondiente al II semestre y el análisis respectivo; los resultados se presentan a continuación:

### 4.1 Información PQRDS recibidas II Semestre de 2022

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano, en el segundo semestre ingresó al SIGAC un total de 13.917 solicitudes, de las cuales corresponden a peticiones 13.785, quejas 94, reclamos 26, sugerencias 3 y denuncias 9.



Grafico No1 PQRSD Recibidas a nivel Nacional II Semestre 2022



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

A nivel nacional se observó que del total de ingreso de solicitudes en el sistema SIGAC, corresponden a Sede Central 1.292 y a Direcciones Territoriales 12.625, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. PQRDS Recibidas por Sede Central y D.T del IGAC

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Recibidas II Semestre 2022					
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Sede Central	1.267	21	1	0	3	1.292
Atlántico	570	2	0	0	0	572
Bolívar	733	0	1	0	1	735
Boyacá	3.222	2	0	0	0	3.224
Caldas	457	1	0	0	0	458
Caquetá	842	2	0	0	0	844
Casanare	357	0	0	0	0	357
Cauca	983	2	0	0	1	986
Cesar	237	1	0	0	0	238
Córdoba	277	5	1	0	1	284
Cundinamarca	361	21	2	0	0	384
Huila	29	8	0	1	0	38
Guajira	407	1	0	0	0	408
Magdalena	180	0	0	0	0	180
Meta	194	7	0	0	0	201
Nariño	70	3	1	0	0	74
Norte de Santander	533	0	16	0	0	549
Quindio	599	1	0	1	0	601
Risaralda	28	1	0	0	0	29
Santander	65	5	0	0	0	70
Sucre	316	0	0	1	3	320
Tolima	1.055	10	4	0	0	1.069
Vale	1.003	1	0	0	0	1.004
<b>TOTAL</b>	<b>13.785</b>	<b>94</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13.917</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano



Visualizando las Direcciones Territoriales con más flujo de peticiones, en su orden son: Boyacá, Tolima y Valle; realizando un análisis del tipo de petición que se radicaron en las Direcciones Territoriales, el resultado fue:

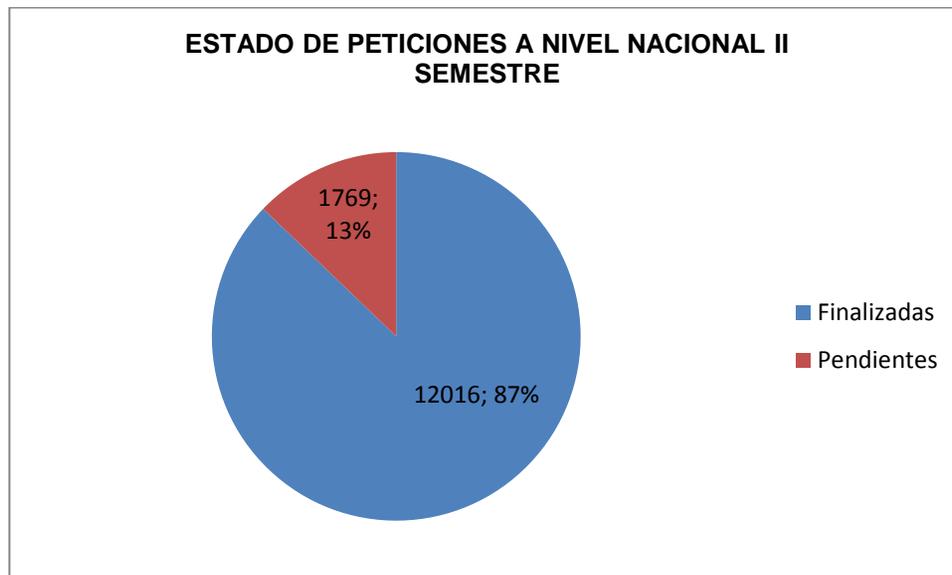
Las Peticiones Generales en las Direcciones Territoriales de Boyacá y Valle, son las más representativas, en el segundo semestre se registraron 1.840, equivalente a un porcentaje del 57% y 776 correspondiente a un 77% del total de PQRSD de las respectivas territoriales.

En la Dirección Tolima se observa que las Peticiones entre entidades representa un total de 602 en el segundo semestre del 2022, correspondiente al 56% del total de PQRSD registradas en el SIGAC, relacionadas con trámites catastrales.

#### 4.2. Estado de las PQRDS II Semestre de 2022

Tabulado los datos según la información suministra por Oficina de Relación con el Ciudadano del sistema SIGAC, los resultados obtenidos son un total de 12.066 peticiones atendidas, equivalentes a un 87% y sin tramitar 1.769 correspondiente al 13%.

Grafico No.2 Estado de PQRSD II semestre



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Es importante tener en cuenta que estas cifras, son basadas en la consolidación efectuada para el segundo semestre, según archivo en Excel generado en el SIGAC, de los registros realizados mes a mes en la plataforma.

Realizando un comparativo con el nivel de respuesta registrado en el primer semestre que fue de un 74% de peticiones finalizadas y 26% pendientes, se evidencia una mejora en relación al total de peticiones registradas en el segundo semestre y la atención prestada a nivel nacional, determinado por un incremento de 13% entre cada periodo.

Carrera 30 N. ° 48-51

Servicio al Ciudadano: (601) 6531888

Bogotá D.C

[www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)



### 4.3. Estado de las Peticiones en Sede Central y Direcciones Territoriales.

Acorde a la información generada en el SIGAC, y realizada la consolidación respectiva por Sede Central y Direcciones Territoriales del segundo semestre del 2022, se presenta el siguiente comportamiento del trámite de peticiones:

Tabla No. 2. Estado de las Peticiones por Sede Central y D.T del IGAC

Sede Central/Direcciones Territoriales	Peticiones II Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Centra	1.267	1.070	197	84%
Atlántico	570	291	279	51%
Bolívar	733	642	91	88%
Boyacá	3.222	3.179	43	99%
Caldas	457	440	17	96%
Caquetá	842	836	6	99%
Casanare	357	320	37	90%
Cauca	983	842	141	86%
Cesar	237	237	0	100%
Córdoba	277	277	0	100%
Cundinamarca	361	28	333	8%
Guajira	407	388	19	95%
Huila	29	27	2	93%
Magdalena	180	180	0	100%
Meta	194	61	133	31%
Nariño	70	67	3	96%
Norte de Santander	533	533	0	100%
Quindío	599	597	2	100%
Risaralda	28	28	0	100%
Santander	65	32	33	49%
Sucre	316	315	1	100%
Tolima	1.055	673	382	64%
Valle	1.003	953	50	95%
<b>TOTAL</b>	<b>13.785</b>	<b>12.016</b>	<b>1.769</b>	<b>87%</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Debido a las dificultades en el SIGAC, para consolidar cifras semestrales, se trabajó con el archivo generado a diciembre 2022, que presenta la información por mes, suministrado mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2023 por la Oficina de Relación con el Ciudadano.



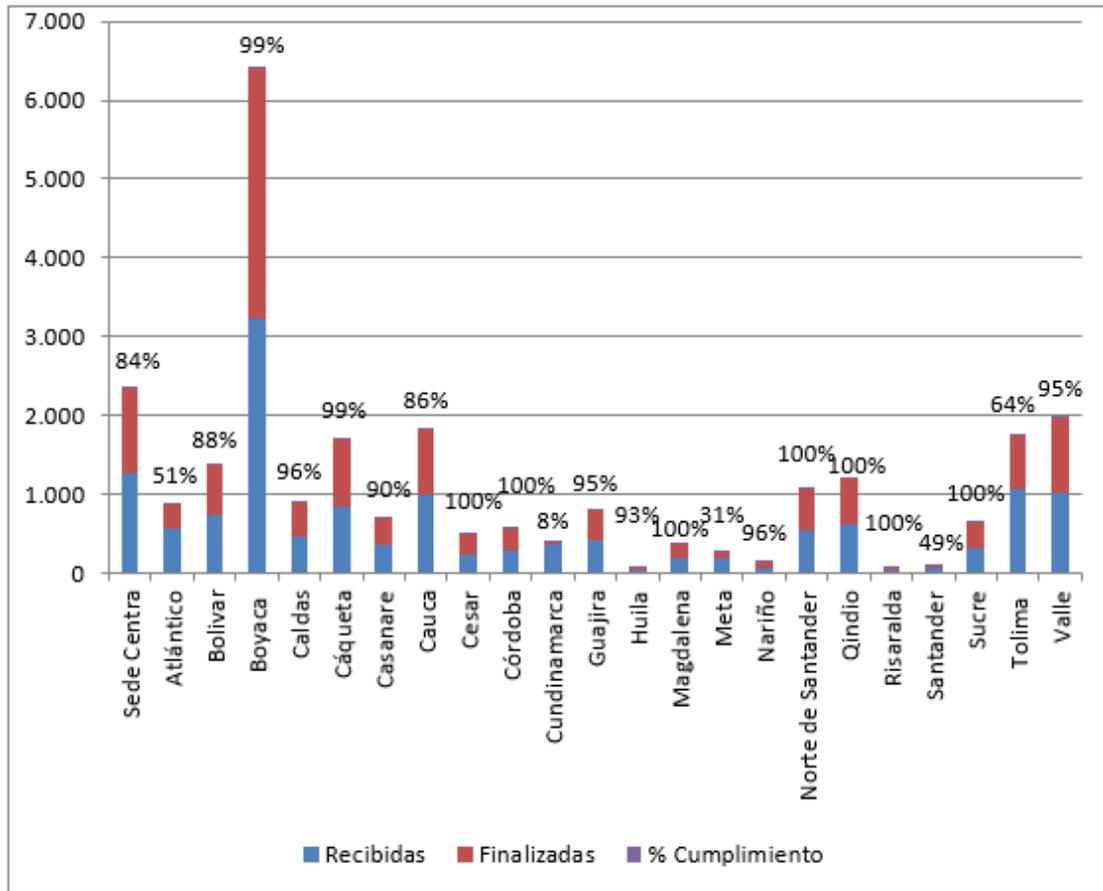
Como se observa, la Dirección Territorial Boyacá encabeza la lista con 3.222 peticiones, seguida por Sede Central con 1.267 peticiones, Dirección Territorial Tolima 1.055, Valle con 1.053, Cauca 983, Caquetá 842, Quindío 599, Norte de Santander 533, Atlántico 570, Caldas 457 y Guajira 407, entre los datos más representativos.

En relación al porcentaje de productividad de respuesta, se evidencia que la Dirección Territorial Boyacá, siendo de las que reciben más solicitudes, cumplió con el 99% de respuestas de estas, Valle con el 95%, Cauca el 86%, Caquetá 99%, Quindío y Norte de Santander 100%, Caldas 96% y Guajira un 95%.

En Sede Central se observó un porcentaje de productividad del 84%.

En la Dirección Territorial Tolima se constata un 64% de la productividad, sin embargo, se observa que hay acompañamiento por parte del gestor designado por la Oficina de Relación con el Ciudadano, para dar apoyo y seguimiento a la territorial, se mantuvo comunicación constante, mediante memorandos, correos electrónicos y comunicación telefónica.

Grafico No. 3 estado de peticiones en sede central y direcciones territoriales segundo semestre (%) atención



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano



Por otro lado, se evidencia que hay Direcciones Territoriales con un nivel de productividad muy bajo, entre las cuales se encuentra la Dirección Territorial de Cundinamarca con un porcentaje de respuesta del 8%, principalmente se constata que los trámites pendientes se relacionan con temas catastrales y de avalúos.

Se observó que se ha realizado seguimientos a través de correos electrónicos y reuniones entre la Dirección Territorial y la Oficina de Relación con el Ciudadano, por parte del gestor encargado, en los meses correspondientes al segundo semestre y fijando compromisos a desarrollar para el 2023.

Para el periodo objeto de estudio, se visualiza que otras territoriales con bajo nivel de productividad son: Meta 31%, Santander 49%, y Atlántico 51%. Los trámites pendientes son peticiones asociadas a la falta de respuesta a trámites y servicios de la entidad en temas de: conservación, catastro, avalúos y varios que en el proceso aparece sin dato.

#### 4.4. Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Atención

De acuerdo a la información generada por el sistema mensualmente y la consolidación efectuada para el segundo semestre en el seguimiento, se generaron las siguientes clases de peticiones:

Tabla No. 3. Peticiones por tipo

<b>PQRSD por tipo de trámite II Semestre 2022</b>			
<b>Tipo de Trámite</b>	<b>Total Asignadas</b>	<b>Total atendidas</b>	<b>% Atendidas en Oportunidad</b>
Petición de Consulta	2.893	2.627	91%
Petición Documentos e Información	2.936	2.425	83%
Petición del Congreso de la República	12	10	83%
Petición entre entidades	1.519	1.325	87%
Petición General	6.166	5.473	89%
Petición Ventanilla Virtual	259	156	60%
<b>TOTAL</b>	<b>13.785</b>	<b>12.016</b>	<b>87%</b>

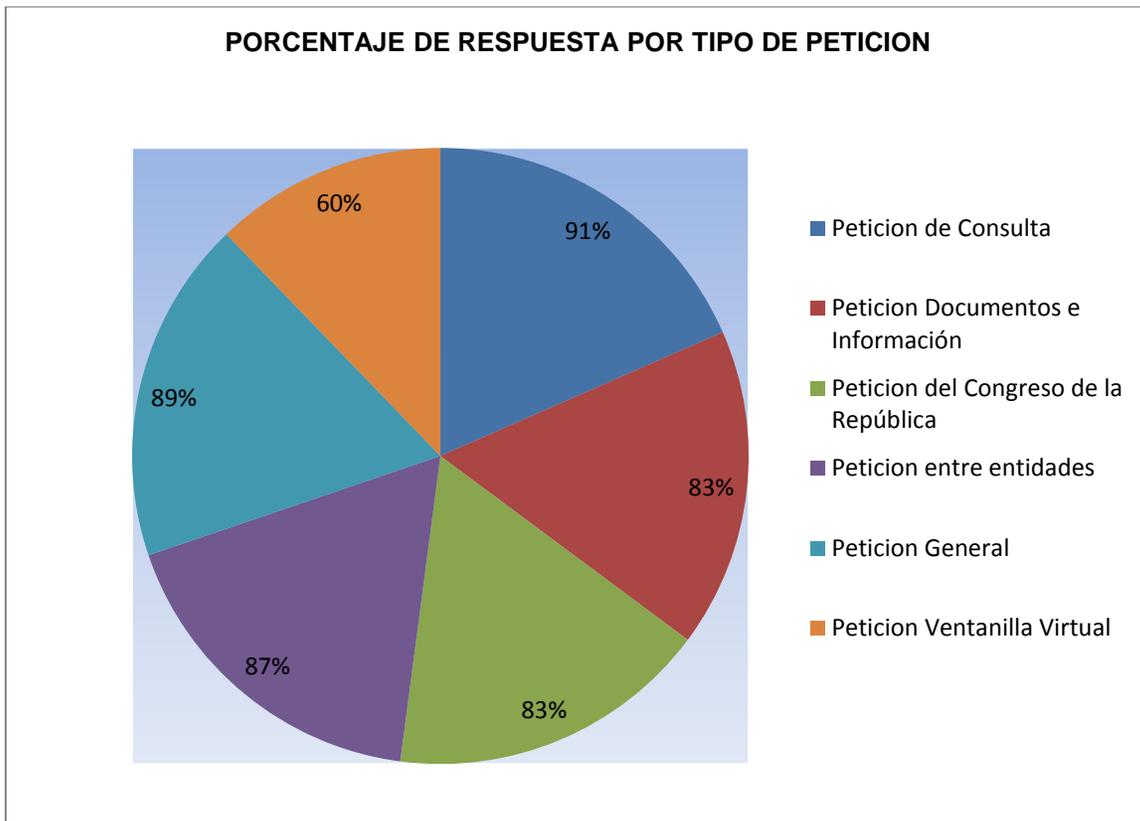
Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano



Se visualiza que el mayor número de peticiones son generales, con un total de 6.166 asignadas y 5.473 atendidas y un saldo de 693 pendientes por tramitar para un porcentaje de respuesta del 89%.

De este total corresponden a: Atlántico 239, Tolima 140, Cundinamarca 129, Casanare 25, Boyacá 24, Meta 20, Valle 36, Cauca 35, Sede Central 19 y el restante en varias Direcciones Territoriales 26.

**Gráfico No. 4. Porcentaje de Atención de peticiones por tipo**



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

#### 4.5. Estado de Quejas en Territoriales y Sede Central

Se evidenció en el periodo de julio a diciembre del 2022, el registro 94 quejas, de las cuales se les dio respuesta a 57, para un porcentaje de productividad del 61%.



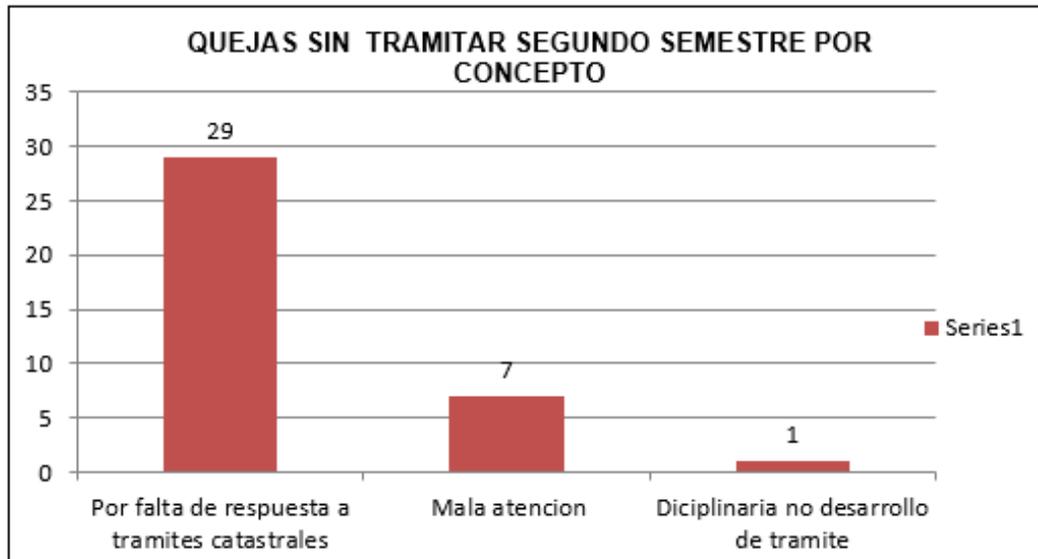
Tabla No. 4. Peticiones por tipo

Sede Central/Direcciones Territoriales	Quejas II Semestre 2022			
	Recibidas	Finalizadas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Centra	21	18	3	86%
Atlántico	2	0	2	0%
Bolívar	0	0	0	0%
Boyaca	2	2	0	100%
Caldas	1	1	0	100%
Cáqueta	2	2	0	100%
Casanare	0	0	0	NA
Cauca	2	2	0	100%
Cesar	1	1	0	100%
Córdoba	5	5	0	100%
Cundinamarca	21	2	19	10%
Guajira	1	1	0	100%
Huila	8	7	1	88%
Magdalena	0	0	0	NA
Meta	7	3	4	43%
Nariño	3	3	0	100%
Norte de Santander	0	0	0	NA
Qindío	1	1	0	100%
Risaralda	1	1	0	100%
Santander	5	4	1	80%
Sucre	0	0	0	NA
Tolima	10	4	6	40%
Valle	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>61%</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Del saldo en el segundo semestre, al revisar en el archivo de SIGAC, se valida que los conceptos que las generan son:

Grafica No. 05 Quejas sin tramitar II semestre



Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano



Las quejas por falta de respuesta son: tramites catastrales 29, mala atención 7 y uno por disciplinario sin tramitar.

#### 4.6. Estado de los Reclamos en Territoriales y Sede Central

Tabla No. 5. Reclamos Recibidas por Sede Central y D.T del IGAC				
Sede Central/Direcciones Territoriales	Reclamos II Semestre 2022			
	Asignadas	Atendidas	Pendientes	% Cumplimiento
Sede Central	1	0	1	0%
Atlántico	0	0	0	NA
Bolívar	1	0	1	0%
Boyacá	0	0	0	NA
Caldas	0	0	0	NA
Caquetá	0	0	0	NA
Casanare	0	0	0	NA
Cauca	0	0	0	NA
Cesar	0	0	0	NA
Córdoba	1	1	0	100%
Cundinamarca	2	0	2	0%
Huila	0	0	0	NA
Guajira	0	0	0	NA
Magdalena	0	0	0	NA
Meta	0	0	0	NA
Nariño	1	1	0	100%
Norte de Santander	16	16	0	100%
Quindio	0	0	0	NA
Risaralda	0	0	0	NA
Santander	0	0	0	NA
Sucre	0	0	0	NA
Tolima	4	1	3	25%
Valle	0	0	0	NA
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>73%</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

En el proceso se encuentra que el total de solicitudes por reclamos fueron 26, de las cuales se dio respuesta a 19, con un cumplimiento del 73%.



#### 4.7. Estado de las Denuncias en Territoriales y Sede Central

Tabla No 6. Estado de las Denuncias en las Territoriales y Sede Central

Sede Central/Direcciones Territoriales	Denuncias II Semestre 2022			
	Asignadas	Atendidas	Pendientes	% Cumplimiento
Control interno Disciplinario	1	0	1	0%
Relación con el Ciudadano	2	2	0	100%
Sucre	3	3	0	100%
Córdoba	1	1	0	100%
Cauca	1	1	0	100%
Bolívar	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>78%</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

El total de las denuncias para el segundo semestre fueron 9, de las cuales fueron atendidas 7 y quedaron pendientes 2, para un porcentaje de ejecución del 78%.

#### 4.8. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central

En informe reportado por la Oficina de Relación con el Ciudadano, se constata que el total de sugerencias recibidas a nivel nacional fue de 53 y felicitaciones 54.

SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022						
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina Relación con el Ciudadano	1					
Dirección Territorial Caquetá						
Dirección Territorial Casanare						
Dirección Territorial Cundinamarca	2	8				
Dirección Territorial Boyacá	1	4		12		
Dirección Territorial La Guajira						
Dirección Territorial Nariño		10	2	1	3	
Dirección Territorial Meta	2		1			
Dirección Territorial Santander						
Dirección Territorial Tolima		1				
Subdirección Administrativa y Financiera	2					
Dirección Territorial Caldas						
Dirección Territorial Meta						
Dirección Territorial Guajira					1	
Dirección Territorial Quindío						1
Dirección Territorial Huila			1			
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano



FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2022						
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina de Relación con el Ciudadano	5	5				
Dirección Territorial Cundinamarca	2	4				
Dirección Territorial Boyacá		1		2		
Dirección Territorial Nariño		8	5	13	3	
Dirección Territorial Tolima						
Subdirección Administrativa y Financiera						
Dirección Territorial Guajira						
Dirección Territorial Caldas						
Dirección Territorial Quindío				5		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

Sin embargo, en la plataforma SIGAC, solo se reflejan 3 sugerencias registradas, esta situación se presenta porque al momento de hacer el registro en el sistema, de acuerdo a los soportes se reclasifican en peticiones

#### 4.9. Verificación de Oportunidad y Tiempo de Respuesta

Partiendo del reporte en Excel de PQRSD con fecha de diciembre del 2022, se efectuó el análisis de las peticiones atendidas oportunamente y el tiempo de respuesta.

Se visualiza que, en el periodo de seguimiento, las Direcciones Territoriales que lideran la oportunidad de respuesta son: Quindío con 99%, Norte de Santander 98%, Cesar 93%, Nariño 91 y Sucre 88%, con tiempos de respuesta en días de: 3,63, 4, 37, 6,30, 6,31 y 6, 76 respectivamente.

Además es preciso señalar que, las siguientes territoriales, presentan un tiempo promedio alto de respuesta: Atlántico, con 20.30 días promedio, principalmente con peticiones asociadas a documentos de información y peticiones entre entidades, Cundinamarca con 27,87 días, a peticiones de consulta, de documento de información y ventanilla, Meta 26,4 días, a peticiones generales, de consulta y documentos de información, Bolívar 26,4 días, peticiones entre entidades y documentos de información, Tolima 22 días, peticiones de ventanilla, consulta y generales y Casanare 33,18 días, peticiones entre entidades.

Lo anterior se visualiza en la siguiente tabla:



Tabla No. 7. Oportunidad y tiempo de respuesta PQRSD Sede Central y Direcciones Territoriales

Sede Central/Direcciones Territoriales	Oportunidad de las PQRSD y Tiempo de Respuesta II Semestre 2022				
	Recibidas	Finalizadas	Atendidas Oportunamente	Indicador de oportunidad	Tiempo promedio de respuesta
Sede Central	1.267	1.070	755	71%	14,97
Atlántico	570	291	145	50%	20,30
Bolívar	733	642	546	85%	31,64
Boyacá	3.222	3.179	2.768	87%	9,93
Caldas	457	440	365	83%	9,83
Cáqueta	842	836	682	82%	8,95
Casanare	357	320	148	46%	33,18
Cauca	983	842	579	69%	21,64
Cesar	237	237	221	93%	6,30
Córdoba	277	277	197	71%	8,95
Cundinamarca	361	28	6	21%	27,87
Guajira	407	388	274	71%	13,45
Huila	29	27	20	74%	9,90
Magdalena	180	180	142	79%	6,23
Meta	194	61	31	51%	26,14
Nariño	70	67	61	91%	6,31
Norte de Santander	533	533	521	98%	4,37
Quindío	599	597	593	99%	3,63
Risaralda	28	28	18	64%	13,97
Santander	65	32	15	47%	15,05
Sucre	316	315	278	88%	6,76
Tolima	1.055	673	308	46%	22,00
Valle	1.003	953	747	78%	11,22
<b>TOTAL</b>	<b>13.785</b>	<b>12.016</b>	<b>9.420</b>	<b>78%</b>	

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Relación con el Ciudadano

## 5. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMES PQRSD PUBLICADOS EN PÁGINA WEB IGAC

De acuerdo al artículo 2.1.1.6.2, del Decreto 1081 de 2015. " *Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*"

En la página web del IGAC, en el siguiente link; [https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/informe\\_de\\_gestion\\_20182022\\_igac\\_plantilla\\_avf.pdf](https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/informe_de_gestion_20182022_igac_plantilla_avf.pdf), se encuentra publicado el "Informe Gestión 2018 - 2022", en el que se sintetiza el

Carrera 30 N. ° 48-51

Servicio al Ciudadano: (601) 6531888

Bogotá D.C

[www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)



comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, vigencia 2022, y un resumen de las actividades realizadas, con relación a participación ciudadanas y rendición de cuentas del 2022, racionalización de trámites y canales de atención y otras actividades realizadas por la Oficina de Relación con el Ciudadano.

Sin embargo, no se evidenció la publicación del Informe de PQRSD del I y II semestre de 2022 emitido por la Oficina de Relación con el Ciudadano, en la página web del IGAC; <https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-pqrd>, solo se evidencia publicaciones hasta la vigencia 2021.

En relación a la encuesta de satisfacción del ciudadano se evidenció; “*informe de resultados encuestas de satisfacción y percepción*” en el link; [https://igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/informe\\_encuestas\\_ii\\_semestre.pdf](https://igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/informe_encuestas_ii_semestre.pdf).

## 6. SALDOS DE VIGENCIAS ANTERIORES EN CORDIS Y SIGAC

En el archivo de Excel remitido por la Oficina de Relación al Ciudadano, se visualizó un consolidado de saldos pendientes de PQRSD, por tramitar en Sistema Cordis 2015 - 2020, y SIGAC del 2020.

Se evidencia que los procesos de Sede Central, suman un total de: 829 en el sistema Cordis, del 2015 al 2020, de los cuales presentan mayor número de peticiones: Dirección de Gestión Catastral 263, Subdirección de Avalúos 283 y Dirección de Gestión de Información Geográfica 127.

En Direcciones Territoriales se registra un total de 6.590, siendo las siguientes territoriales las que tienen mayores trámites pendientes son: Tolima 1.763, Cundinamarca 1.645, Meta 1.139 y Bolívar 396.

En la siguiente tabla se presentan las cifras respectivas por procesos y territoriales:

Dependencias	Sistema Cordis 2015-2020	SIGAC 2020-2022
Dirección General	0	1
Oficina Asesora de Planeación	8	9
Oficina Asesora Jurídica	27	16
Oficina Asesora de Comunicaciones	7	1
Oficina de Control Interno	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	9
Oficina de Relación con el Ciudadano	3	18
Subdirección General	0	10
Oficina Comercial	0	11
Dirección de Investigación y Prospectiva	0	0
Observatorio Inmobiliario Catastral	0	0



Dirección de Regulación y Habilitación	0	8
Dirección de Gestión de Información Geográfica	127	24
Subdirección Cartográfica y Geodésica	0	46
Subdirección de Geografía	0	18
Subdirección de Agrología	4	2
Laboratorio Nacional de Suelos	3	2
Dirección de Gestión Catastral	263	41
Subdirección de Proyectos	0	11
Subdirección de Avalúos	283	17
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	3	12
Subdirección de Información	0	0
Subdirección de Sistemas de Información	0	2
Subdirección Infraestructura Tecnológica	0	1
Secretaría General	1	7
Subdirección de Talento Humano	87	59
Subdirección Administrativa y Financiera	2	22
GIT Contabilidad	0	7
GIT Contractual	4	2
<b>Total sede central</b>	<b>829</b>	<b>357</b>
Territorial Atlántico	104	388
Territorial Bolívar	396	165
Territorial Boyacá	0	44
Territorial Caldas	0	17
Territorial Caquetá	10	6
Territorial Casanare	288	487
Territorial Cauca	20	191
Territorial Cesar	25	0
Territorial Córdoba	20	1
Territorial Cundinamarca	1.645	1529
Territorial Guajira	0	34
Territorial Huila	1	39
Territorial Magdalena	1	3
Territorial Meta	1.139	866
Territorial Nariño	1	4
Territorial Norte de Santander	3	39
Territorial Quindío	0	2
Territorial Risaralda	107	9
Territorial Santander	26	116
Territorial Sucre	13	4
Territorial Tolima	1.763	1873
Territorial Valle	169	119
<b>Total direcciones territoriales</b>	<b>5.731</b>	<b>5.936</b>
<b>Total PQRSD pendientes por tramitar Sede central y Direcciones Territoriales</b>	<b>6.560</b>	<b>6.293</b>
<b>Total Nivel Nacional</b>	<b>12.853</b>	



## CONCLUSIONES

1. Se evidencia el seguimiento continuo que hace la Oficina de Relación al Ciudadano, a los diferentes procesos en Sede Central y Direcciones Territoriales, para reforzar las estrategias y responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, a través de la asignación de gestores para dar el apoyo continuo.
2. Con respecto a las solicitudes que se encuentran en trámite, se pudo establecer que la mayoría se reciben por asuntos relacionados con temas catastrales, de avalúos y de conservación, lo que puede generar un riesgo de afectación reputacional, por sanciones en el incumplimiento de los tiempos de repuesta establecidos por ley.
3. En el desarrollo del seguimiento, el SIGAC, no permite generar un reporte consolidado por semestre, lo que conllevó a realizar una consolidación en forma manual, partiendo del archivo a diciembre del 2022, que presenta los datos por cada mes.
4. En relación al sistema Cordis que se trabajaba anteriormente para llevar el control de las peticiones, se visualiza en el archivo que hay un saldo significativo por finalizar de vigencias anteriores, tanto en procesos de sede central como en las Territoriales.
5. A nivel general se analiza que los Procesos en Sede Central y las Direcciones Territoriales, tiene un cumplimiento promedio, en la finalización de los trámites para el segundo semestre del 2022 del 87%.
6. En los tiempos de respuesta oportuna, se evidenció un porcentaje promedio del 78% a nivel nacional. Sin embargo hay Direcciones Territoriales que se encuentran por debajo del 50% en relación al tiempo de respuesta.
7. No se encontró publicado en la página web de la entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Informe de PQRSD de I y II de 2022 emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda con el objetivo de subsanar los tramites que se encuentran sin dar respuesta a nivel de Direcciones Territoriales, programar un plan de trabajo que permita determinar las razones o variables que no han facilitado dar solución a las peticiones de forma oportuna, y en base a los resultados, tomar las acciones pertinentes, ya sean de depuración de información, asignación a las área respectivas, apoyo con los procesos, capacitación del recursos humano entre otros, para llevar a buen término la finalización o cierre en el sistema de estas; garantizando la solución de las consultas o trámites solicitadas por los usuarios, que conlleve minimizar los riesgos por falta de atención oportuna, y perdida reputacional de la institución.
2. Se recomienda la viabilidad de hacer ajuste en el sistema SIGAC, para poder generar reportes semestrales y estadísticos que permita hacer una mejor evaluación de los resultados logrados.
3. En cumplimiento de la normatividad, realizar la publicación en la página web de la entidad, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del Informe de PQRSD del segundo semestre de 2022 emitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.
4. Se sugiere dar prioridad a los radicados en Cordis, que vienen de vigencias anteriores, comprometiendo a los procesos de Sede Central y Direcciones Territoriales, y la Subdirección Administrativa y Financiera en la cual hace parte el área de correspondencia, para realizar un plan de contingencia y de esta forma revisar y tomar las acciones que permitan depurar, o dar respuesta a los tramites y finalizarlas en el sistema.
5. Es fundamental seguir trabajando en el fortalecimiento de los controles que permitan mejorar y asegurar una oportuna repuesta a los tramites y PQRSD, y de esta forma lograr el cumplimiento en los términos establecidos en el artículo 5 numeral 4 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, respecto a la atención ofrecida a los usuarios y grupos de interés.

Cordialmente,

**Esperanza Garzón Bermúdez**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Revisó: Esperanza Garzón Bermúdez  
Proyectó: María Consuelo Arias Walteros  
Edith Elisa Cedeño Cisneros

Carrera 30 N. ° 48-51  
Servicio al Ciudadano: (601) 6531888  
Bogotá D.C

[www.igac.gov.co](http://www.igac.gov.co)