




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


Periodo 01 de enero de 2023 - 30 de junio de 2023


Oficina de Control Interno – OCI agosto 2023


Página | 1

Instituto Geográfico Agustín Codazzi

 Carrera 30 No. 48 - 51, Bogotá D.C., Colombia

 (+57) 601 653 1888

 www.igac.gov.co



Contenido

Contenido.....	2
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO.....	4
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.....	4
4.1. Información PQRSD recibidas I Semestre de 2023.....	5
4.2. Estado de las PQRSD I Semestre de 2023.....	6
4.3. Estado de las Peticiones en Territoriales y Sede Central.....	7
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.....	11
4.8. Sugerencias y felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central.....	12
4.9. Oportunidad y Productividad en la respuesta de las PQRDS.....	13
4.10. Trámites fuera de Término.....	14
4.11. Revisión de Documentos e Informes PQRSD publicados en página web IGAC 27	
4.12. RITA.....	27
4.13. Saldos de vigencias anteriores en Cordis y Sigac.....	28
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES.....	29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.PQRDS recibidas I Semestre -Nivel nacional 2023	5
Tabla 2 Estado de Peticiones a Nivel Nacional	7
Tabla 3 Peticiones por tipo de Trámite	8
Tabla 4 Estado de las Quejas	10
Tabla 5.Estado de las reclamaciones.....	11
Tabla 6 Denuncias a Nivel Nacional	11
Tabla 7. Sugerencias y Felicitaciones	12
Tabla 8 indicador de oportunidad y productividad de repuesta.....	13
Tabla 9. Revisión Tramite Fuera de Términos	14
Tabla 10.Saldos de Cordis 2016-2020 y SIGAC AL 2022.....	28

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias que interponen ante el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, correspondientes al I semestre del 2023 a nivel nacional, con el fin de analizar la oportunidad de respuesta y el seguimiento que se realiza para el cumplimiento de las normas y procesos establecidos y efectuar las recomendaciones a que haya lugar.

2. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y atendidas en el periodo comprendido entre enero a junio de 2023 y las actividades efectuadas en relación a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA)

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 9°, 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 desarrollo del seguimiento se realizó, teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina Relación con el Ciudadano de PQRSD del primer semestre del 2023, revisión de registro en el SIGAC y reporte de Cordis del 2015 al 2020

Los resultados del comportamiento de la radicación de PQRSD fue el siguiente:

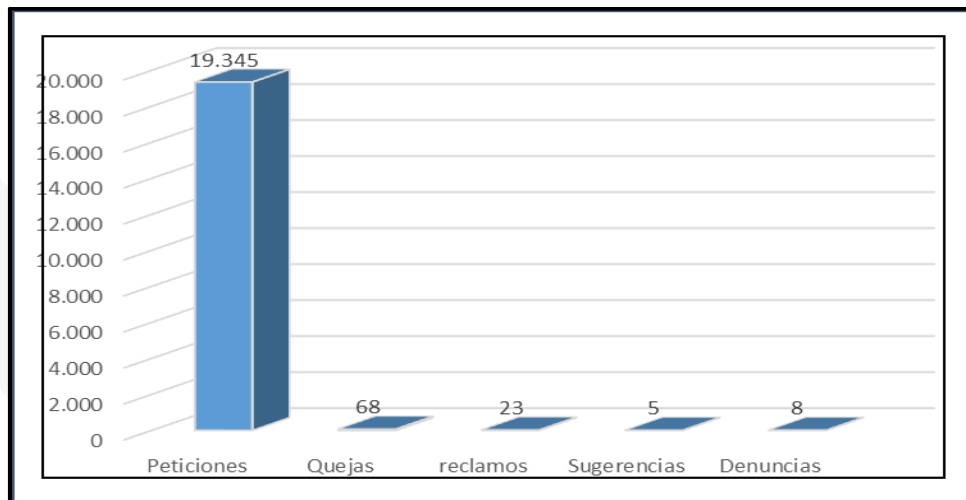
4.1. Información PQRSD recibidas I Semestre de 2023

En el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio, según informe del SIGAC, se recibieron un total de 19.449 solicitudes, corresponden a peticiones 19.345, quejas 68, reclamos 23 sugerencias 5 y denuncias 8.

Tabla 1. PQRSD recibidas I Semestre - Nivel nacional 2023

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Recibidas I Semestre 2023					
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Dirección General	20	0	0	0	0	20
Oficina Asesora de Planeación	3		0	0	0	3
Oficina Asesora Jurídica	19	1	0	0	0	20
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0	0	0	0	4
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	1	0	0	0	4
Oficina de Relación con el Ciudadano	3.539	15	0	0	4	3.558
Subdirección General	44	0	0	0	0	44
Oficina Comercial	50	0	0	0	0	50
Dirección de Investigación y Prospectiva	70	0	0	0	0	70
Observatorio Inmobiliario Catastral	2	0	0	0	0	2
Dirección de Regulación y Habilitación	63	0	0	0	0	63
Dirección de Gestión de Información Geográfica	40	0	0	0	1	41
Subdirección Cartográfica y Geodésica	240	0	0	0	0	240
Subdirección de Geografía	208	0	0	0	0	208
Subdirección de Agrología	44	0	0	0	0	44
Laboratorio Nacional de Suelos	16	3	0	0	0	19
Dirección de Gestión Catastral	33	1		1	1	36
Subdirección de Proyectos	20	2	1		1	25
Subdirección de Avalúos	24	0	0		1	25
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12	0	0	0	0	12
Subdirección de Información	1	0	0	0	0	1
Subdirección de Sistemas de Información	1	0	0	0	0	1
Subdirección Infraestructura Tecnológica	3	0	0	0	0	3
Secretaría General	9	0	0	0	0	9
Subdirección de Talento Humano	102	0	0	0	0	102
Subdirección Administrativa y Financiera	26	0	0	0	0	26
GIT Contabilidad	33	0	0	0	0	33
GIT de Gestión Contractual	7	0	0	0	0	7
Atlántico	289	0	0	0	0	289
Bolívar	1.375	4	0	0	0	1.379
Boyacá	3.734	4	1	0	0	3.739
Caldas	680	1	1	0	0	682
Caquetá	589	0	0	0	0	589
Casanare	347	2	0	0	0	349
Cauca	1.131	3	1	0	0	1.135
Cesar	313	0	0	0	0	313
Córdoba	300	4	0	0	0	304
Cundinamarca	719	9	0	0	0	728
Huila	370	2	1	0	0	373
Guajira	440	2	0	0	0	442
Magdalena	243	1	1	0	0	245
Meta	253	0	0	0	0	253
Nariño	173	1	0	0	0	174
Norte de Santander	674	0	12	0	0	686
Quindío	793	1	0	2	0	796
Risaralda	81	0	2	0	0	83
Santander	251	2	0	0	0	253
Sucre	318	1	2	1	0	322
Tolima	927	8	1	0	0	936
Valle	708					708
TOTAL	19.345	68	23	5	8	19.449

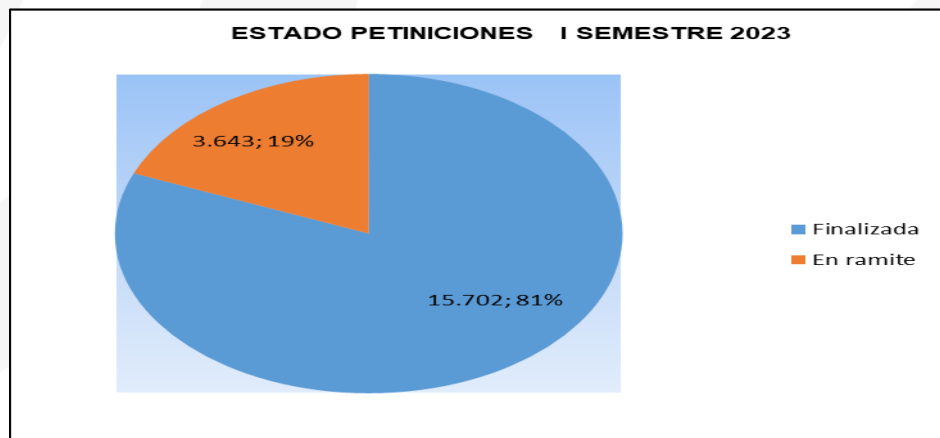
Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano



De acuerdo con la información se evidenció que los procesos en Sede Central con mayor ingreso de peticiones en su orden son: Oficina de relación al Ciudadano, Subdirección de Cartografía y Geodesia, Subdirección de Geografía; a nivel de la Direcciones Territoriales son: Boyacá, Bolívar, Cauca, Tolima, Cundinamarca, Quindío, Valle, Norte de Santander Caldas y Caquetá.

4.2. Estado de las PQRSD I Semestre de 2023

En el periodo de enero a junio de acuerdo con la información suministrada y los registros en SIGAC; de un total de 19.345 peticiones, se finalizaron 15.702, equivalente a un 81 % y en trámite se encuentran 3.634, que equivale a 19%, como se muestra en el siguiente gráfico:



Haciendo un comparativo, con el nivel de respuesta del segundo semestre del 2022, se mantiene un nivel de repuesta similar, dado que para el periodo mencionado los porcentajes fueron de 87% y 13% respectivamente.

4.3. Estado de las Peticiones en Territoriales y Sede Central

El comportamiento del estado de peticiones, teniendo en cuenta los reportes en el SIGAC a nivel nacional, tanto en los procesos en Sede Central y Direcciones Territoriales, se presenta a continuación:

Tabla 2 Estado de Peticiones a Nivel Nacional

Sede Central/Direcciones Territoriales	Peticiones I Semestre 2023			
	Recibidas	En tramite	Finalizadas	% Cumplimiento
Dirección General	20	20	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	3	1	2	67%
Oficina Asesora Jurídica	19	8	11	58%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0	4	100%
Oficina de Control Interno	1	1	0	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	3	0	0%
Oficina de Relación con el Ciudadano	3.539	455	3.084	87%
Subdirección General	44	20	24	55%
Oficina Comercial	50	22	28	56%
Dirección de Investigación y Prospectiva	70	5	65	93%
Observatorio Inmobiliario Catastral	2	1	1	50%
Dirección de Regulación y Habilitación	63	14	49	78%
Dirección de Gestión de Información Geográfica	40	33	7	18%
Subdirección Cartográfica y Geodésica	240	57	183	76%
Subdirección de Geografía	208	31	177	85%
Subdirección de Agrología	44	5	39	89%
Laboratorio Nacional de Suelos	16	0	16	100%
Dirección de Gestión Catastral	33	8	25	76%
Subdirección de Proyectos	20	8	12	60%
Subdirección de Avalúos	24	9	15	63%
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12	8	4	33%
Subdirección de Información	1	1	0	0%
Subdirección de Sistemas de Información	1	0	1	100%
Subdirección Infraestructura Tecnológica	3	3	0	0%
Secretaría General	9	8	1	11%
Subdirección de Talento Humano	102	39	63	62%
Subdirección Administrativa y Financiera	26	8	18	69%
GIT Contabilidad	33	33	0	0%
GIT de Gestión Contractual	7	0	7	100%
Dirección Territorial Atlántico	289	70	219	76%
Dirección Territorial Bolívar	1375	116	1259	92%
Dirección Territorial Boyacá	3734	754	2980	80%
Dirección Territorial Caldas	680	45	635	93%
Dirección Territorial Caquetá	589	25	564	96%
Dirección Territorial Casanare	347	131	216	62%
Dirección Territorial Cauca	1131	277	854	76%
Dirección Territorial Cesar	313	2	311	99%
Dirección Territorial Córdoba	300	1	299	100%
Dirección Territorial Cundinamarca	719	678	41	6%
Dirección Territorial Huila	370	27	343	93%
Dirección Territorial Guajira	440	34	406	92%
Dirección Territorial Magdalena	243	12	231	95%
Dirección Territorial Meta	253	134	119	47%
Dirección Territorial Nariño	173	40	133	77%
Dirección Territorial Norte de Santander	674	5	669	99%
Dirección Territorial Quindío	793	26	767	97%
Dirección Territorial Risaralda	81	7	74	91%
Dirección Territorial Santander	251	92	159	63%
Dirección Territorial Sucre	318	17	301	95%
Dirección Territorial Tolima	927	318	609	66%
Dirección Territorial Valle	708	31	677	96%
Total	19.345	3.643	15.702	81%

Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

En el análisis, los porcentajes de finalización de las peticiones en los procesos en Sede Central, presentan el siguiente comportamiento: Laboratorio Nacional de Suelos 100%, Oficina Asesora de Comunicaciones 100% Subdirección de Sistemas de Información 100%, Dirección de Investigación y Prospectiva 93%, Subdirección de Agrología 89%, la Oficina de Relación con el Ciudadano con una gestión del 87%.

En Direcciones Territoriales se destacan: Córdoba con una gestión del 100%, Dirección Territorial Norte de Santander 99%, Dirección Territorial Cesar 99%, Dirección Territorial Norte de Santander 99%, Dirección Territorial Cesar 99%, Dirección Territorial Quindío 97, Dirección Territorial Caquetá 93%.

Los procesos con falta de gestión en Sede Central y Direcciones Territoriales son: Oficina de Control Interno Disciplinario 0%, GIT Contabilidad 0%, Secretaría General 11%, Dirección de Gestión de Información Geográfica 18%, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 33%, Observatorio Inmobiliario Catastral 50%, Dirección Territorial Cundinamarca 6%, Dirección Territorial Meta 47%, Dirección Territorial Santander 63, y Dirección Territorial Tolima 66, sin embargo, se evidenció que la Oficina de Relación al Ciudadano, constantemente realiza requerimientos a través de comunicación telefónica, correos electrónicos y memorandos.

4.4. Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Atención

Las peticiones se clasificaron de la siguiente manera de acuerdo a la tabulación efectuada de los registros en el SIGAC:

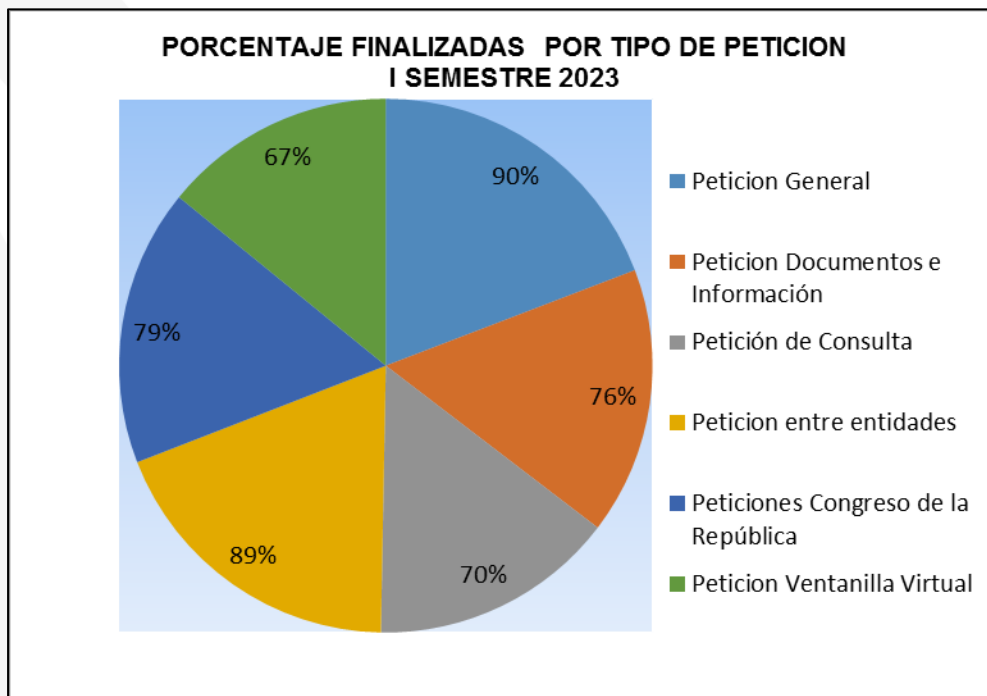
Tabla 3 Peticiones por tipo de Trámite.

PQRSD Por Tipo de Tramites I Semestre 2023			
Peticion General	Total Recibidas	Finalizadas	Total finalizadas (dentro y fuera de términos)(%)
Peticion General	7.267	6.563	90%
Peticion Documentos e Información	6.603	5.040	76%
Petición de Consulta	3.481	2.445	70%
Peticion entre entidades	1.473	1.305	89%
Peticiones Congreso de la República	19	15	79%
Peticion Ventanilla Virtual	502	334	67%
TOTAL	19.345	15.702	81%

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

El tipo de petición que más solicitan los usuarios son las Generales con un total de 7.267, de las cuales se contestaron 6.563, que equivale a un 90% de finalizadas.

En la revisión se evidenció que el mayor valor de ingreso es en la Dirección Territorial, son: Boyacá 2.432, Quindío 750, Valle 487, Norte De Santander 402, Tolima 399, Cauca 367, Caldas 350, Huila 289, Casanare 249, Guajira 247, Subdirección de Geografía 155, y Subdirección Cartográfica y Geodésica 107 y el restante en los demás procesos de Sede Central y Direcciones Territoriales.



El mayor porcentaje de finalización se validó en las Peticiones Generales con un 90%, y el nivel menor son las Peticiones de ventanilla con el 67%; además se visualizó que se ha dado respuesta a un 81% del total de las peticiones recibidas en el primer semestre del 2023.

4.5. Estado de Quejas en Territoriales y Sede Central

Las quejas registradas para el primer semestre fueron las siguientes:

Tabla 4 Estado de las Quejas

Sede Central/Direcciones Territoriales	Quejas I Semestre 2023			
	Recibidas	En tramite	Finalizadas	% Cumplimiento
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	0	0%
Oficina de Relación con el Ciudadano	15	4	11	73%
Laboratorio Nacional de Suelos	3	0	3	100%
Dirección de Gestión Catastral	1	0	1	100%
Subdirección de Proyectos	2	1	1	50%
Dirección Territorial Bolívar	4	0	4	100%
Dirección Territorial Boyacá	4	0	4	100%
Dirección Territorial Caldas	1	0	1	100%
Dirección Territorial Casanare	2	0	2	100%
Dirección Territorial Cauca	3	1	2	67%
Dirección Territorial Córdoba	4	0	4	100%
Dirección Territorial Cundinamarca	9	8	1	11%
Dirección Territorial Huila	2	2	0	0%
Dirección Territorial Guajira	2	0	2	100%
Dirección Territorial Magdalena	1	0	1	100%
Dirección Territorial Nariño	1	1	0	0%
Dirección Territorial Quindío	1	0	1	100%
Dirección Territorial Santander	2	0	2	100%
Dirección Territorial Sucre	1	0	1	100%
Dirección Territorial Tolima	8	5	3	38%
Total	68	24	44	65%

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

Se observó, que del total de 63 quejas recibidas se dio respuesta a 44, para un 65% de finalización, y el proceso que recogió el número más alto, es la Oficina de Relación Con el Ciudadano con un total de 15 y un nivel se solución del 73%.

A nivel general se constató que los porcentajes de mínima gestión son: Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario con el 0%, Subdirección de Proyectos 50%; en las Direcciones Territoriales Huila, Nariño con un 0%, Cundinamarca con un 11%, y Tolima con el 38%.

Del total de 24, en trámite fuera de término se encuentran 15, correspondiente a un 62,5% y dentro de los tiempos de respuesta 9, para un 37,5%.

4.6. Estado de los Reclamos en Territoriales y Sede Central

Tabla 5. Estado de las reclamaciones

Sede Central/Direcciones Territoriales	Recibidas	Total finalizadas (dentro y fuera de términos)	Total en trámite (dentro y fuera de términos)	% Cumplimiento
Subdirección de Proyectos	1	0	1	0%
Boyacá	1	1	0	100%
Caldas	1	1	0	100%
Cauca	1	1	0	100%
Huila	1	1	0	100%
Magdalena	1	0	1	0%
Norte de Santander	12	11	1	92%
Risaralda	2	2	0	100%
Sucre	2	2	0	100%
Tolima	1	0	1	0%
TOTAL	23	19	4	83%

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

Se valida que, del total de reclamos, se finalizó el 87%, sin embargo, el proceso de Subdirección de Proyectos y la Dirección Territorial Magdalena y Tolima tienen pendiente por dar solución al único trámite recibido.

4.7. Estado de las Denuncias en Territoriales y Sede Central

Tabla 6 Denuncias a Nivel Nacional

Sede Central/Direcciones Territoriales	Denuncias I Semestre 2023			
	Recibidas	En trámite	Finalizadas	% Cumplimiento
Oficina de Relación con el Ciudadano	4	0	4	100%
Dirección de Gestión de Información	1	1	0	0%
Dirección de Gestión Catastral	1	1	0	0%
Subdirección de Proyectos	1	1	0	0%
Subdirección de Avalúos	1	0	1	100%
Total	8	3	5	63%

Fuente Información del SIGA suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

Se analiza que el número de denuncias que se reportan no son muchas, sin embargo se visualiza que solo se ha dado respuesta al 63%.

4.8. Sugerencias y felicitaciones recibidas en Territoriales y Sede Central

En las siguientes tablas, se presenta la tabulación de las sugerencias y felicitaciones recibidas en Sede Central y Direcciones Territoriales, de acuerdo al ingreso en el buzón:

Tabla 7. Sugerencias y Felicitaciones

Sugerencias I Semestre 2023							
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Oficina Relación con el Ciudadano		6	4	1	3	1	15
DT Atlántico							0
DT Bolívar							0
DT Boyacá	1	19	8	4		1	33
DT Caldas					1		1
DT Caquetá							0
DT Casanare			4	3	2		9
DT Cundinamarca			1	3	2	2	8
DT Cauca					2		2
DT Cesar							0
DT Córdoba							0
DT Huila						1	1
DT Guajira				1		2	3
DT Magdalena					1		1
DT Meta							0
DT Nariño	1		2	2		2	7
DT Norte de Santander							0
DT Quindío				2		1	3
DT Risaralda							0
DT Santander							0
DT Sucre							0
DT Tolima			1	1	1	4	7
DT Valle del Cauca							0
Total	2	26	20	17	15	10	90

Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

Felicitaciones I Semestre 2023							
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Oficina Relación con el Ciudadano			1	3	1	2	7
DT Atlántico							0
DT Bolívar							0
DT Boyacá	3				1		4
DT Caldas							0
DT Caquetá							0
DT Casanare							0
DT Cundinamarca				4	1		5
DT Cauca							0
DT Cesar					1		1
DT Córdoba							0
DT Huila						1	1
DT Guajira					2		2
DT Magdalena							0
DT Meta							0
DT Nariño	2	3	10	3	10	4	32
DT Norte de Santander							0
DT Quindío					2		2
DT Risaralda							0
DT Santander							0
DT Sucre							0
DT Tolima		1			2	2	5
DT Valle del Cauca						5	5
Total	5	4	11	10	20	14	64

Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

Con el informe reportado por la Oficina de Relación con el Ciudadano se logra evidenciar, que durante el I semestre de 2023, se recibieron a nivel nacional 90 sugerencias y 64 felicitaciones.

Las dependencias que registran un mayor valor en sugerencias y felicitaciones son: la Dirección Territorial Boyacá con 33 y la Oficina Relación con el Ciudadano con 15 sugerencias, y la Territorial Nariño presenta 32 felicitaciones recibidas durante el I semestre.

4.9. Oportunidad y Productividad en la respuesta de las PQRDS

En la ejecución del seguimiento se validó el comportamiento de la PQRDS, con relación a los indicadores de Oportunidad y Productividad, a nivel nacional. Se presentan los datos a continuación:

Tabla 8 indicador de oportunidad y productividad de repuesta

Sede Central/Direcciones Territoriales	Oportunidad de las PQRSD y Tiempo de Respuesta II Semestre 2022							Indicador de Productividad (Total de PQRSD finalizadas / (Total de PQRSD recibidas - PQRSD en trámite dentro de los términos legales))
	Recibidas	Finalizadas	Finalizadas en términos Legales	En trámite fuera de términos legales	Trámite dentro de los términos	Total de PQRSD finalizadas	Indicador de Oportunidad (PQRSD finalizadas dentro de los términos legales / (Total de PQRSD finalizadas + PQRSD en trámite fuera de términos legales))	
Dirección General	20	0	0	14	6	0	0%	0%
Oficina Asesora de Planeación	3	2	2	0	1	2	100%	100%
Oficina Asesora Jurídica	19	11	7	4	4	11	47%	73%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	4	3	0	0	4	75%	100%
Oficina de Control Interno	1	0	0	1	0	0	0%	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0	0	2	1	0	0%	0%
Oficina de Relación con el Ciudadano	3.539	3.084	2.592	83	372	3.084	82%	97%
Subdirección General	44	24	6	14	6	24	16%	63%
Oficina Comercial	50	28	14	17	5	28	31%	62%
Dirección de Investigación y Prospectiva	70	65	60	0	5	65	92%	100%
Observatorio Inmobiliario Catastral	2	1	1	0	1	1	100%	100%
Dirección de Regulación y Habilitación	63	49	18	2	12	49	35%	96%
Dirección de Gestión de Información Geográfica	40	7	6	23	10	7	20%	23%
Subdirección Cartográfica y Geodésica	240	183	89	38	19	183	40%	83%
Subdirección de Geografía	208	177	118	14	17	177	62%	93%
Subdirección de Agrología	44	39	34	1	4	39	85%	98%
Laboratorio Nacional de Suelos	16	16	14	0	0	16	88%	100%
Dirección de Gestión Catastral	33	25	9	4	4	25	31%	86%
Subdirección de Proyectos	20	12	3	8	0	12	15%	60%
Subdirección de Avalúos	24	15	7	4	5	15	37%	79%
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	12	4	4	7	1	4	36%	36%
Subdirección de Información	1	0	0	1	0	0	0%	0%
Subdirección de Sistemas de Información	1	1	1	0	0	1	100%	100%
Subdirección Infraestructura Tecnológica	3	0	0	3	0	0	0%	0%
Secretaría General	9	1	1	5	3	1	17%	17%
Subdirección de Talento Humano	102	63	45	26	13	63	51%	71%
Subdirección Administrativa y Financiera	26	18	10	6	2	18	42%	75%
GIT Contabilidad	33	0	0	27	6	0	0%	0%
GIT de Gestión Contractual	7	7	5	0	0	7	71%	100%
Atlántico	289	219	131	53	17	219	48%	81%
Bolívar	1.375	1.259	1079	2	114	1259	86%	100%
Boyaca	3.734	2.980	2518	7	747	2980	84%	100%
Caldas	680	635	625	0	45	635	98%	100%
Cáqueta	589	564	550	5	20	564	97%	99%
Casanare	347	216	109	99	32	216	35%	69%
Cauca	1.131	854	645	119	158	854	66%	88%
Cesar	313	311	310	1	1	311	99%	100%
Córdoba	300	299	263	0	1	299	88%	100%
Cundinamarca	719	41	12	599	79	41	2%	6%
Guajira	440	406	318	5	29	406	77%	99%
Huila	370	343	286	18	9	343	79%	95%
Magdalena	243	231	206	1	11	231	89%	100%
Meta	253	119	47	83	51	119	23%	59%
Nariño	173	133	131	1	39	133	98%	99%
Norte de Santander	674	669	657	2	3	669	98%	100%
Quindío	793	767	750	1	25	767	98%	100%
Risaralda	81	74	60	4	3	74	77%	95%
Santander	251	159	111	61	31	159	50%	72%
Sucre	318	301	289	0	17	301	96%	100%
Tolima	927	609	404	251	67	609	47%	71%
Valle	708	677	603	21	10	677	86%	97%
TOTAL	19.345	15.702	13.153	1.637	2.006	15.702	76%	91%

Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

Con la información suministrada, se efectuó la tabulación, determinando que a nivel nacional el comportamiento en el primer semestre del 2023, del indicador de oportunidad fue significativo con un 76% y el de productividad es del 91%.

Sin embargo, se visualizó que algunos procesos de Sede Central y las Direcciones Territoriales, se caracterizaron por un bajo nivel de oportunidad y productividad, como son: Dirección General, Control Interno, Control Interno Disciplinario, Subdirección de Sistemas de Información, GIT Contabilidad con el 0%, Cundinamarca con un 2% y 6%, Subdirección General 16% y 63%, Subdirección de Proyectos 15% y 60%, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones 36% y 36%, Secretaría General 17% y 17%, Meta 23% y 59%, Tolima 47% y 71% y Santander 50% y 72%, respectivamente.

4.10. Tramites fuera de Término

Del total de tramites fuera de términos, se revisó un aleatorio, del tipo de petición, fecha de radicación, asunto requerido, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 9. Revisión Tramite Fuera de Términos

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
Oficina Asesora Jurídica	2 - Petición documento de información	636217	2023-04-11 17:15:13	Avalúos en el marco de la ley 1448 2011, asignado a la oficina jurídica el 13 de abril	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	688726	2023-06-08 10:35:18	Respuesta oficio VNO-8830 de respuesta a petición enviado por caprecom.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	672983	2023-05-23 10:32:18	Solicitud autorización derechos de imágenes, a junio se encontraba en trámite.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Oficina de Control Interno	2 - Petición documento de información	652580	2023-05-02 10:20:52	Queja, Activo. Trasladado el 27 de julio a Control Interno Disciplinario, sin embargo al revisar en SIGAC, se evidencia un error al relacionar el nombre de la Oficina en el sistema.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
Oficina de Control Interno Disciplinario	2 - Petición documento de información	690653	2023-06-09 15:11:21	Información presunta conducta irregular dentro del proceso 00-2817-18.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	686599	2023-06-06 14:45:44	Remisión expediente procuraduría regional Atlántico. Activo a junio	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Subdirección General	2 - Petición documento de información	636077	2023-04-11 15:35:15	Propuesta productos elementos metodológicos convenio IGAC-ONIC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	626268	2023-03-28 07:35:12	Productos nuevos convenios IGAC-ONIC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	680790	2023-05-31 10:50:39	Información frente a los mecanismos y disposiciones especiales... para la gestión de catastro multipropósito Territorios Indígenas. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	675491	2023-05-25 09:39:16	Solicitud de cumplimiento salvaguardas del derecho fundamental de la consulta previa. Catastro multipropósito. Activo en junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	675076	2023-05-24 15:38:29	Informe aportes de pruebas recurso de apelación. Resolución 20-770-0053-2021. Activo junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	662881	2023-05-10 11:02:38	Solicitud de nuevo comité para ultimo desembolso Convenio IGAC-OCIC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	618714	2023-03-17 10:48:00	Solicitud ventanilla de atención para el municipio Garagoa. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Oficina Comercial	2 - Petición documento de información	603212	2023-02-28 10:51:25	Solicitud cotización para revisión de fórmulas tarifas servicios públicos. Activo a junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	2 - Petición documento de información	628804	2023-03-29 16:13:04	Derechos petición sobre publicaciones IGAC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	623164	2023-03-23 14:52:51	Solicitud de cotización de publicaciones. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	645829	2023-04-21 15:15:00	Reiteración de información sobre el estado de la solicitud con radicado interno No 24-00DGIG-2023... Nariño. Activo junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	657109	2023-05-04 12:04:06	Solicitud de cotización de económica. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	687200	2023-06-07 09:30:29	Solicitud información libros de geomorfología. Activo junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Dirección de Regulación y Habilitación	2 - Petición documento de información	690458	2023-06-09 13:49:35	Revisión actas de liquidación San Vicente de Caguán. Activo junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	688334	2023-06-08 08:10:17	Derecho de petición artículo 21 de la C.P, sobre procesos Catastrales. Activo junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Dirección de Gestión de Información Geográfica	1- Petición General	647948	2023-04-25 11:11:19	Derecho Petición, información base limites catastrales. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	602914	2023-02-28 08:43:24	Derecho de petición, identificación de planchas del IGAC y cartografía. Traslado entre procesos.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	679374	2023-05-30 09:33:53	Solicitud de concepto de insumos para la cimentación de la cartografía. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	674820	2023-05-24 13:44:02	Soporte polígonos resguardos indígenas Rio Garrapatas. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	669984	2023-05-18 08:37:02	Solicitud plano zonas consideradas parques nacionales según ley 2 de 1959. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRS Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	1- Petición General	667291	2023-05-16 08:09:31	Validación técnica productos cartográficos de formulación del POT. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	665922	2023-05-12 17:01:05	Solicitud trazabilidad documental y cartográficas deslinde municipio de Yopal. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	663744	2023-05-11 08:27:19	Recurso de asistencia de solicitud de fotos satelitales del predio belén y villa Isabela de Trinidad de Casanare. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	632123	2023-04-03 11:52:57	Recurso de insistencia solicitud fotos satelitales del predio Belén y Villa Isabela de Trinidad Casanare. Remitida por Oficina de Relación con el Ciudadano el 16 de mayo de 2023. Traslado. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	681345	2023-05-31 15:15:18	Solicitud de planchas a escalas 1:10.000. Traslado de la ORC, el 1 de junio de 2023. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	677980	2023-05-29 08:25:48	Solicitud información fracción de Territorio. Traslado por la ORC el 6 de junio 2023. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	688555	2023-06-08 09:37:33	Envío de notificación radicado 20234240360841 DNP. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	685001	2023-06-05 13:44:52	Solicitud Validación de imágenes LIDAR por Ecopetrol. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	684252	2023-06-05 08:38:41	Solicitud de información. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Subdirección de Proyectos	1- Petición General	639663	2023-04-14 15:39:14	Respuesta solicitud de aclaración de traslados por competencias No DG-492 30 de marzo. Activo junio 30.	Dentro de los diez (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	638753	2023-04-14 08:34:40	Estudios de zonas homogéneas físicas Territorial Boyacá. Activo junio 30.	Dentro de los diez (15) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	1- Petición General	636231	2023-04-11 17:36:55	Derecho de petición, solicitud copia de contrato convenio IGAC y municipio Paz de Ariporo. Traslado a Proyectos el 20 de abril.	Dentro de los diez (15) días siguientes a su recepción
	1- Petición General	630751	2023-03-31 10:57:12	Estudios de zonas homogéneas físicas del municipio de Beteitiva. Traslado por Dirección Territorial Boyacá, el 18 de abril de 2023, Activo junio 30.	Dentro de los diez (15) días siguientes a su recepción
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2 - Petición documento de información	691452	2023-06-13 10:35:01	Solicitud información de cómo enviar archivos al sistema del IGAC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	690740	2023-06-09 15:42:30	Respuesta comunicada radicado solicitud al sistema nacional catastral por la empresa INDRA. Activo 30 de junio.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	690387	2023-06-09 12:46:11	No requiere respuesta, al 30 de junio no se había cerrado.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	681430	2023-05-31 15:51:12	Notificación perdida documentos históricos de usuario SINIC, contrato de no consultoría. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	681299	2023-05-31 14:57:32	Matriz cumplimiento contrato no consultara No 25029 de 2021. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	680932	2023-05-31 11:45:53	Matriz cumplimiento contrato no consultara No 25029 de 2021. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	680253	2023-05-30 16:01:56	Problemas en el sistema de información SINIC. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Subdirección Infraestructura Tecnológica	1- Petición General	575843	2023-01-16 09:21:43	Inconveniente registro plataforma VIVI-IGAC. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	632335	2023-04-03 14:30:36	Revisión del siso del link https://www.colombiamapas.gov.co Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	2 - Petición documento de información	591646	2023-02-14 08:57:49	Solicitud información seguimiento de la información de las peticiones enviadas a la dirección de regulación. Se traslada el 23 de junio de la subdirección regulación y habitación. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Secretaría General	1- Petición General	581338	2023-01-27 19:56:47	Circular 005 enviada por el Ministerio de Hacienda y crédito público, reporte por austeridad del gasto, artículo 59 ley 2155 de 2021 decreto 397 de 2022. Activa junio 30.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	686767	2023-06-06 15:46:55	Soluciones integrales para gestión de RAEES, residuos aprovechables y RESPEL. Ofrecimiento de servicios. Activo. Favor cerrar	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	673607	2023-05-23 14:56:28	Contrato de interventoría IDU-1781-2021. Activo. Favor cerrar	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	653935	2023-05-03 09:41:50	Presentación de servicio de INFON TIC. Activo. Favor cerrar	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Subdirección de Talento Humano	1- Petición General	588474	2023-02-08 15:38:30	Error en la plataforma para visualizar documento, trasladado la secretaria general el 10 de febrero. Activo.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	593831	2023-02-16 08:39:46	Deposito exitoso reforma estatuto sindical. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	588474	2023-02-08 15:38:30	Error en la plataforma para visualizar documento, remisión por competencias, trasladado por secretaria general. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	628726	2023-03-29 15:38:32	Derecho de petición la IGAC-CETIL (27/12/2022), Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	627310	2023-03-28 15:20:21	Proceso de cobro No 2021-101407 Colpensiones. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	2 - Petición documento de información	651030	2023-04-28 08:23:22	Recurso de apelación 42-186-2022, error en la plataforma para visualizar documento. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	649953	2023-04-27 09:00:36	Radicado No 565511-RA Gloria Marlen Bravo, Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	686990	2023-06-07 07:42:31	Solicitud consignación descuentos sindicales de nuevos afiliados a undemerito. Activo junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	686547	2023-06-06 14:26:50	Resolución 1244412, cobro devolución de aportes ley 549 de 1999, Colpensiones. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7-Petición entre entidades	611013	2023-03-08 15:22:57	Recordatorio deuda a pensiones porvenir. Activo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	99-Petición ventanilla virtual	677717	2023-05-26 16:00:48	Reincorporación hoja de vida dirigido a la oficina de talento humano. Activo junio 30.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Subdirección Administrativa y Financiera	1- Petición General	670062	2023-05-18 09:12:13	Devolución de dinero por concepto de planos catastrales. Activo junio 30	Dentro de los diez (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	638784	2023-04-14 08:49:00	Petición de documentos. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	629960	2023-03-30 15:00:43	Solicitud copia minuta de servicios. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	608848	2023-03-06 15:46:40	Solicitud por parte de Transito de Huila, por evasión de pago de soat revisión tecnomencania de un vehículo a nombre del IGAC. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7-Petición entre entidades	620075	2023-03-21 10:35:38	Procedimiento operativo para el giro efectivo de los recursos. Activo junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
GIT Contabilidad	2 - Petición documento de información	601697	2023-02-27 08:48:31	Información reportada en el sistema CHIP, para efecto de la conciliación de las cuentas recíprocas entre su entidad y el Instituto Nacional de Vías. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	600828	2023-02-24 11:31:58	Solicitud de expedición de los siguientes Certificados de retención correspondiente al año gravable 2022 a nombre de MILLENIUM BPO NIT. 830.050.856-2. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	621607	2023-03-22 14:06:43	Circularización saldos por operaciones recíprocas cuarto trimestre de 2022. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	619740	2023-03-21 08:17:31	Solicitud certificada de ingresos y retenciones 2022. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	632780	2023-04-04 09:11:16	Solicitud soportes de pagos por Ica bimestral. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	631985	2023-04-03 10:54:39	Solicitud De Certificados de Retenciones de ICA E IVA 2023. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	681032	2023-05-31 12:40:38	Solicitud de certificado de retención año 2022. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	677885	2023-05-29 07:34:36	Enlace de Consulta Saldos Operaciones Recíprocas INVIAS. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7-Petición entre entidades	598486	2023-02-22 10:31:52	Operaciones Recíprocas, Fuerza Aérea Colombiana, saldos a corte 31 de diciembre 2022, dentro de los 5 días siguientes al recibo de esta comunicación. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7-Petición entre entidades	623704	2023-03-24 07:59:39	Operaciones Recíprocas diciembre de 2022, Ministerio del Interior. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRS Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	7-Petición entre entidades	605533	2023-03-02 10:04:07	Reciprocas Fondo de Emergencia Económica, Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas FOGACOOP. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Atlántico	2 - Petición documento de información	646962	2023-04-24 13:46:41	Oficio requerimiento Juzgado Sabanalarga, mediante auto de fecha 27 de marzo 2023. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	574732	2023-01-05 12:59:41	Traslado por competencia, solicitud de inscripción en el registro único de víctimas y tierras de RICARDO ALBERTO OJEDA BLANCO. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	630435	2023-03-31 09:13:10	Solicitud de mutación de primera clase. INMOBILIARIA N° 045-84293 de la Oficina de Instrumentos Públicos de Sabanalarga. Activo junio 30.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	668328	2023-05-16 15:20:27	SNR2023ER056939-10-05-2023 Solicitud de aclaración. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	669118	2023-05-17 11:07:17	Error en la plataforma, no se puede visualizar los documentos. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	676799	2023-05-26 09:41:48	Solicitud de inicio de súper vigilancia de petición radicado E-2023- 199540 consolidado.pdf; Auto 326-23. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Casanare	1 - Petición generales	579890	2023-01-26 10:33:38	Derecho de petición. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	599541	2023-02-23 11:11:48	Instrucción sobre los pasos que, tramite registro Instrumentos públicos. Activo junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	630341	2023-03-31 08:26:56	Respuesta radicado caso No 318818. Dumar Alfonso Rodríguez. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	651140	2023-04-28 09:06:59	Demanda de expropiación versa sobre la necesidad que presenta la concesionaria vial del oriente. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	1 - Petición generales	579890	2023-01-26 10:33:38	Derecho de petición Wilmer Evelio Ballesteros. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	679211	2023-05-30 08:22:46	Derecho de Petición, JOSE PASCUAL MONGUI ORDUZ. Activo junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	678697	2023-05-29 14:00:19	Derecho de Petición, HENRY ALBERTO LOYO HOLGUIN, Activo junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	576887	2023-01-19 11:16:35	Solicitud predio Lucitania, Orocué. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Cundinamarca	2 - Petición documento de información	600815	2023-02-24 11:27:04	Solicitud desenglobe y rectificación del predio LA PRIMAVERA municipio de Nemocón Escritura Pública 2362 a nombre de Luis Alfredo Castañeda Pinzón. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	628293	2023-03-29 12:22:07	Solicitud Certificación catastral. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	651786	2023-04-28 14:02:02	Solicitud de información expediente No 70470. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	648331	2023-04-25 14:44:36	Solicitud de información para Desenglobe por venta de terreno: Vereda Sabaneta - San Francisco, Cundinamarca. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	644139	2023-04-20 10:50:01	Derecho de petición artículo 23C, Nal artículo 5 y ss. CPACA. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	677971	2023-05-29 08:23:33	Solicitud mutación de primera. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	693373	2023-06-14 14:32:49	Solicitud información de trámite. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	1 - Petición generales	578312	2023-01-24 12:32:50	Pertenencia radicada No: 2581540890. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Meta	2 - Petición documento de información	650168	2023-04-27 10:23:55	Solicitud visita a predio ubicado en el área rural del municipio de Restrepo departamento del Meta. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	603510	2023-02-28 13:30:29	Reconocimiento pensional Omar Pinilla Delgado. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	630692	2023-03-31 10:39:23	Traslado del radicado número 20226200740152 SALIDA 20236201777131. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	681406	2023-05-31 15:44:07	Solicitud de Fichas de Conformación Catastral y Plano Predial, y Fichas Catastrales de Inscripción. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	666286	2023-05-15 10:27:15	Solicitud fichas prediales Meta y Guaviare - Resguardos. Activo junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	692526	2023-06-14 09:03:51	Solicitud de información dentro del Procedimiento Agrario de recuperación de Baldío radicado salida 20233207854951. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7.-Petición por entidad	576227	2023-01-17 11:09:35	Proceso: Pertenencia por Prescripción Extraordinaria Adquisitiva de Dominio. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	7.-Petición por entidad	590140	2023-02-10 14:23:51	Proceso de ref.: inmueble registrado matricula No 230-113470. Activo junio 30	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Santander	2 - Petición documento de información	605834	2023-03-02 11:52:57	Derecho de petición actualización catastral vereda carrizal. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	651580	2023-04-28 11:39:58	Solicitud de copia de resolución 0168167000032-2023 del 9/3/2023 del IGAC. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	664484	2023-05-11 14:28:13	Error en la plataforma para visualizar le documento. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRSD Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	2 - Petición documento de información	690295	2023-06-09 12:04:06	Solicitud de certificado catastral. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	684954	2023-06-05 13:03:48	Solicitud Información Petición Rad 2023-9128 oficio E-2023-4145. ACTIVO.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	99 - Petición de ventanilla	647455	2023-04-25 01:04:06	Envío Derecho de Petición, ni el acuse de recibo me enviaron. Activo junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	99 - Petición de ventanilla	645168	2023-04-21 10:04:10	Cambio de propietarios de los predios rurales con número de matrícula. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	99 - Petición de ventanilla	677803	2023-05-26 18:57:39	Solicitud actualización datos del titular o propietario según Certificado de Libertad y Tradición. Activo junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Tolima	1 - Petición generales	574668	2023-01-05 09:28:28	Derecho de petición Raúl Ernesto Olivar y Natalia Olivar. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	637475	2023-04-13 08:26:10	Derecho de petición de información – solicitud 262 dtt-2022-0002324 - ER-000. Activo Junio 30	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	1 - Petición generales	684051	2023-06-02 17:46:47	Copia de los anexos y archivos de los actos administrativos. ACTIVO	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	579140	2023-01-25 11:33:52	Copia de resolución de ficha 01-01-0256-0013 Espinal. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	601084	2023-02-24 14:07:20	Solicitud del acto por el gestor catastral. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	628930	2023-03-29 22:13:24	Traslado por competencia derecho de petición por aumento del Avalúo Catastral Municipio de Rio blanco Tolima. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Sede Central/Direcciones Territoriales	PQRS Y TRAMITE FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2023				Referencia - Términos de ley 1755 de 2015
	Tipo de Petición	Caso	Fecha de Radicación	Observación	
	2 - Petición documento de información	617566	2023-03-16 11:10:46	Derecho de Petición en interés general y particular artículo 23 de la constitución nacional. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	649774	2023-04-27 07:38:50	Derecho de Petición N° SNR2023ER043129 del 10/04/2023. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	2 - Petición documento de información	651821	2023-04-28 14:20:45	Oficio Nro. 474, Acción de tutela Carlos Fernando Henao. ACTIVO	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

En la revisión se observó a nivel general se presenta diferentes tipos de solicitudes, las cuales no son atendidas oportunamente por los responsables, es de tener en cuenta que hay tramites que se les dio respuesta después del 30 de junio y otros siguen activos incumpliendo con los términos de ley.

En relación al caso No.652580, aparece cargado a Oficina de Control Interno, pero el proceso ya se encuentra en la Oficina de Control Disciplinario.

Actividad	Funcionario Asignado	Fecha Asignación	Área o Dependencia	Fecha Finalización	Observaciones	Estado	Acción
Solicitar proyección de documento	aura.arias	2023-07-25 09:52:11	1400OCI - Oficina de Control Interno	2023-07-25 09:52:11	Observación	Finalizada	Completada
Elaborar comunicación oficial	aura.arias	2023-07-25 09:52:11	1400OCI - Oficina de Control Interno			Activa	Creada
Elaborar comunicación oficial	aura.arias	2023-07-25 09:52:11	1400OCI - Oficina de Control Interno			Activa	Asignada
Elaborar comunicación oficial	aura.arias	2023-07-27 10:47:42	1400OCI - Oficina de Control Interno	2023-07-27 10:47:42		Finalizada	Eliminada
Gestionar Documento de Respuesta	natalia.gonzalez	2023-07-27 10:47:43	1400OCI - Oficina de Control Interno		para revisión y respuesta	Activa	Actualizada
Gestionar Documento de Respuesta	natalia.gonzalez	2023-07-27 10:47:43	1400OCI - Oficina de Control Interno		para revisión y respuesta	Activa	Asignada
Gestionar Documento de Respuesta	natalia.gonzalez	2023-07-27 10:47:43	1500CID - Oficina de Control Interno Disciplinario		para revisión y respuesta	Activa	Actualizada
Gestionar Documento de Respuesta	natalia.gonzalez	2023-07-27 10:47:57	1400OCI - Oficina de Control Interno		para revisión y respuesta	Activa	Actualizada

4.11. Revisión de Documentos e Informes PQRSDF publicados en página web IGAC

En la página web del IGAC, en el link; <https://www.igac.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informes-de-pqrd> se encuentra publicado los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD del primer y segundo trimestre del 2023.

En estos informes podemos observar los indicadores generales en la gestión de las PQRSDF, recibidas, en trámite y finalizadas, tanto por Sede Central como en Direcciones Territoriales, evidenciado el porcentaje de productividad y oportunidad en la atención de las PQRSDF a nivel nacional. También se evidencia informe de participación Ciudadana y rendición de cuentas del primer trimestre de 2023 en el siguiente link: https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/informe_avance_estrategia_participacion_ciudadana_y_rendicion_cuentas_trimestre_1.pdf

4.12. RITA

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, se encuentra en cabeza de la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, y tiene como objetivo *“Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos”*. Todas las instituciones del orden nacional deben activar sus canales de denuncia y atención al ciudadano, especialmente su enlace con la red RITA, la cual es el canal de interacción con la Secretaría de Transparencia, esto con el fin de articular esfuerzos, estar prestos a acompañar cualquier hecho que deba trasladarse a las autoridades competentes y reaccionar de forma eficiente frente a posibles hechos de corrupción.

Se observó en el seguimiento del primer semestre de 2023, que la línea de WhatsApp para la atención de denuncias de corrupción, al cual se le denominó Línea de Transparencia, constantemente está fuera de servicio y a la fecha no se encontraba en funcionamiento.

Por otro lado, no se evidenció otras actividades o informes, que permitan validar el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación en relación a la interrelación que se debe tener con la Secretaria de Transparencia y los canales de comunicación y participación Ciudadana

4.13. Saldos de vigencias anteriores en Cordis y Sigac

Tabla 10. Saldos de Cordis 2016-2020 y SIGAC AL 2022

Dependencias	Sistema Cordis 2015-2020	SIGAC 2020 - JUNIO 2022
Dirección General	0	15
Oficina Asesora de Planeación	8	9
Oficina Asesora Jurídica	27	16
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1
Oficina de Control Interno	0	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	12
Oficina de Relación con el Ciudadano	3	96
Subdirección General	0	23
Oficina Comercial	0	25
Dirección de Investigación y Prospectiva	0	0
Observatorio Inmobiliario Catastral	0	0
Dirección de Regulación y Habilitación	0	6
Dirección de Gestión de Información Geográfica	122	35
Subdirección Cartográfica y Geodésica	0	56
Subdirección de Geografía	0	18
Subdirección de Agrología	0	1
Laboratorio Nacional de Suelos	0	0
Dirección de Gestión Catastral	265	29
Subdirección de Proyectos	0	18
Subdirección de Avalúos	0	16
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	0	18
Subdirección de Información	0	1
Subdirección de Sistemas de Información	0	2
Subdirección Infraestructura Tecnológica	0	3
Secretaría General	1	9
Subdirección de Talento Humano	87	56
Subdirección Administrativa y Financiera	2	28
GIT Contabilidad	0	32
GIT de Gestión Contractual	4	1
Total sede central	526	528
Dirección Territorial Atlántico	46	124
Dirección Territorial Bolívar	396	16
Dirección Territorial Boyacá	0	7
Dirección Territorial Caldas	0	0
Dirección Territorial Caquetá	10	5
Dirección Territorial Casanare	288	468
Dirección Territorial Cauca	20	227
Dirección Territorial Cesar	25	1
Dirección Territorial Córdoba	7	0
Dirección Territorial Cundinamarca	1.531	1.756
Dirección Territorial La Guajira	0	18
Dirección Territorial Huila	0	5
Dirección Territorial Magdalena	0	1
Dirección Territorial Meta	1.140	545
Dirección Territorial Nariño	0	1
Dirección Territorial Norte de Santander	0	3
Dirección Territorial Quindío	0	1
Dirección Territorial Risaralda	107	10
Dirección Territorial Santander	26	134
Dirección Territorial Sucre	3	2
Dirección Territorial Tolima	1.719	1.699
Dirección Territorial Valle	1	67
Total direcciones territoriales	5.319	5.090
Total Nivel Nacional	11.463	

Fuente Información del SIGAC suministrada por Oficina de Relación con el Ciudadano

CONCLUSIONES

1. la Oficina de Relación al Ciudadano, cuenta con un grupo de gestores que continuamente mantienen comunicación con los procesos en Sede Central y Direcciones Territoriales, encargados de informar el comportamiento de las respuestas de las PQRSD, mes a mes y hacen el seguimiento respectivo en pro de mejorar la oportunidad de respuesta y finalización de los tramites, advirtiendo lo que conlleva legalmente no dar respuesta en los tiempos establecidos por ley.
2. En el desarrollo del seguimiento, en el SIGAC, se mejoró los reportes generados en el sistema, permitiendo visualizar los estados de las peticiones y el porcentaje de avance en los indicadores de oportunidad y productividad, permitiendo visualizar la gestión por cada proceso de sede central y de las direcciones territoriales
3. En relación al saldo existente en Cordis en el periodo del 2016- 2020 y SIGAC 2022, se evidenció que, haciendo una comparación de cifras con el último semestre del 2022, no ha tenido un avance significativo a nivel nacional, se pasó de 12.853 a 11.463 al 30 de junio del 2023.
4. A nivel general se analiza que los procesos en Sede Central y las Direcciones Territoriales, tiene promedio en productividad del 90% y oportunidad del 76% en la finalización de los tramites, sin embargo, hay procesos en Sede Central y Direcciones Territoriales que el nivel de indicadores es bajo, entre la cuales se encuentra reiterativamente la Dirección Territorial de Cundinamarca, Tolima, Meta y Santander.
5. En relación a la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción –RITA, no se logra evidenciar las actividades que se están realizando, de articulación con la Secretaria de Transparencia en relación a las denuncias de posibles actos de corrupción.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir trabajando en el fortalecimiento de los mecanismos que han permitido a nivel general tener unos resultados de oportunidad y productividad eficiente en la respuesta a PQRSD.

2. Es fundamental que la Oficina Relación con el Ciudadanos siga reiterando medidas con los Procesos en Sede Central y Direcciones Territoriales, para dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley, para el trámite de cada tipo de petición que recibe el IGAC, y de esta forma, minimizar los posibles riesgos jurídicos, que se pueden presentar contra la Institución.
3. Es importante establecer las variables que están generando el incumplimiento de la respuesta en los tiempos fijados y trabajar con campañas de conocimiento de la normatividad, o de acuerdo a lo que se identifique, tomar las acciones pertinentes en cada uno de los requerimientos, tanto administrativos, misionales y jurídicos.
4. Se sugiere tomar acciones integrales entre la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Relación con el Ciudadano, para poder hacer seguimiento a las actividades que aseguren la articulación del IGAC con la Secretaría de Transparencia en relación a las denuncias de posibles actos de corrupción, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Es necesario verificar si el IGAC cuenta con un buzón de correo electrónico especial y exclusivo para RITA que se denominará: [soytransparente@\(ENTIDAD\).gov.co](mailto:soytransparente@(ENTIDAD).gov.co), el cual se encuentra enlazado con el correo de la Secretaría de Transparencia: denunciacorrupcion@presidencia.gov.co.
 - El Oficial de Transparencia designado por le IGAC, cumpla con los siguientes fines: *“Propender la implementación de las Políticas de Transparencia, Integridad y Legalidad, para lo cual coordinará las acciones pertinentes con las demás áreas competentes de la administración.*
 - *Tener contacto directo y permanente con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, poniendo en conocimiento de esta, las comunicaciones allegadas por posibles hechos de corrupción, cuando lo estime necesario, y coordinar las acciones para implementar las Políticas de Transparencia, Integridad y Legalidad al interior de la entidad.*

Las calidades que se recomiendan para ser Oficial de Transparencia son las siguientes:

Funcionario de la entidad con experiencia en el sector público, conocedor de la estructura del Estado, de la entidad y del sector. Conocedor de las

estrategias anticorrupción de la entidad. No haber sido procesado ni sancionado disciplinaria o administrativamente y menos condenado penalmente”.

Cordialmente,



Esperanza Garzón Bermúdez

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Revisó: Esperanza Garzón Bermúdez

Proyectó: María Consuelo Arias Walteros

Edith Elisa Cedeño Cisneros