IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Sede Central

GOBIERNO DE COLOMBIA

INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI 06-08-2018 14:37
Al Contestar Cite Nr.:8002018IE8072-O1 - F:1 - A:0
ORIGEN: Sd:96 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAG
DESTINO: DIRECCION GENERAL/NIETO ESCALANTE JUAN ANTONIO
ASUNTO: E/ INFORME PQRDS PRIMER SEMESTRE 2018 PROYECTO
OBS: MF

MEMORANDO 1300/

Bogotá,

PARA: Doctor Juan Antonio Nieto Escalante, Director General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Primer Semestre 2018.

Respetado doctor Nieto Escalante:

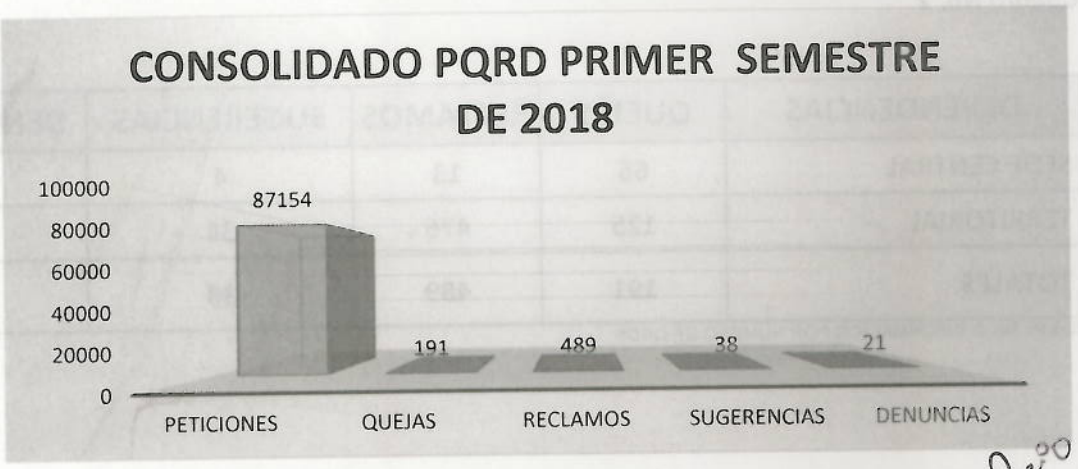
En cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes 87/1993 y 190/1995 y a lo establecido en el Manual de Procedimientos Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Cód.P21000-01/17V9, presento a usted el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, correspondiente al primer semestre de 2018, previo análisis de los informes trimestrales enviados por la doctora Diana Patricia Ríos García, mediante Memorandos IE3733 del 20/04/2018 y IE348 del 18-07-2018.

EVALUACION

1. Datos Generales del Semestre

De acuerdo con los informes trimestrales suministrados por la Secretaría General, se registraron un total de 191 quejas, 489 reclamos, 38 sugerencias, 21 denuncias y 87.154 derechos de petición durante el primer semestre de 2.018; reportes que en esta oportunidad incluyen de manera separada las solicitudes recibidas en la Sede Central y por las Direcciones Territoriales, tal y como se relaciona a continuación:

Grafico No. 1



Grafica Información Consolidado cuadro No. 1

Adolpo 6-8-18 06-08-18

Cuadro No. 1

CONSOLIDADO DE PQRDS PRIMER SEMESTRE 2018															
	PRIMERO TRIMESTRE					SEGUNDO TRIMESTRE					TOTAL				
	Q	R	S	D	DP	Q	R	S	D	DP	Q	R	S	D	DP
SEDE CENTRAL	26	8	2	3	4809	40	5	2	4	5052	66	13	31	7	9861
DIRECCIÓN TERRITORIAL	58	192	27	7	38392	67	284	7	7	38901	125	476	7	14	77293
TOTAL	**84**	**200**	**29**	**10**	**43201**	**107**	**289**	**9**	**11**	**43953**	**191**	**489**	**38**	**21**	**87154**

Cuadro No. 1: PQRDS Asignadas a las dependencias

2. *Estado de las Quejas, Reclamos y Denuncias:*

De las 701 quejas, reclamos y denuncias registradas en el primer semestre, se han solucionado 495, equivalente al 70,6%, quedando pendientes 244 o en proceso de respuesta 33.18 %, de las cuales a 30 de junio tenían vencidos los tiempos de respuesta.

Las Quejas presentadas durante el semestre a nivel nacional: la Territorial de Risaralda fue la de mayor número de quejas recibidas (16), seguida de Huila (12), Santander (11) y Cauca (10) y la Sede Central (66) equivalente al 60.20% de lo recibido en el Semestre y las demás distribuidas en las otras Direcciones Territoriales.

En cuanto a los Reclamos presentados, la Territorial de Norte de Santander fue la que mayor número presentó (335), seguida de Atlántico (52), Meta (19), Caquetá (17), Cundinamarca (16) y la Sede Central (12) lo cual equivale al 92.29 % de lo recibido en el Semestre, y las demás distribuidas en las otras Direcciones Territoriales.

Las Denuncias presentadas con mayor número son la Sede Central con (7), la Territorial Santander (3), Norte de Santander (2), Nariño (2), Meta (2), Atlántico, Cesar, Cundinamarca, Tolima y Risaralda (1) correspondiente al 100%.

Cuadro No. 2

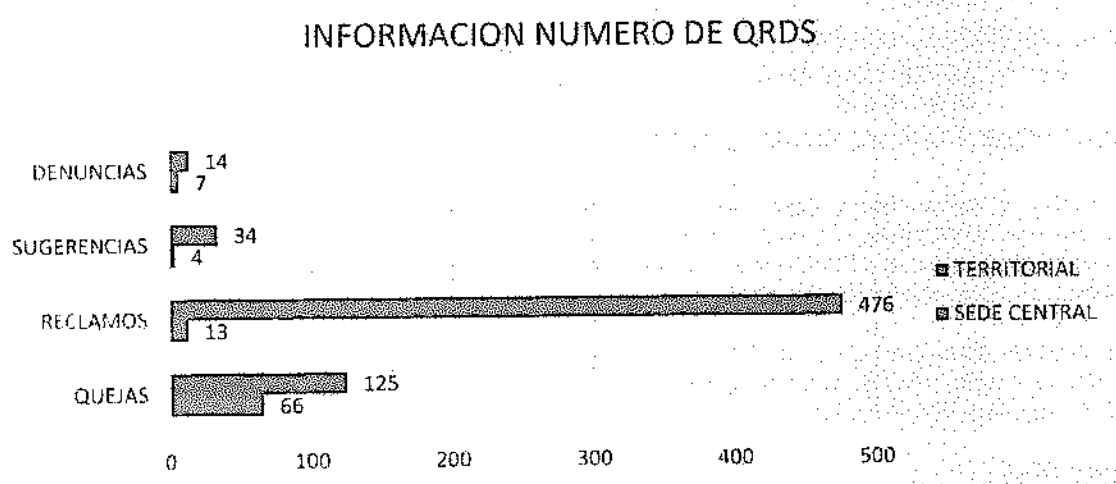
DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
SEDE CENTRAL	66	13	4	7
TERRITORIAL	125	476	34	14
TOTALES	**191**	**489**	**38**	**21**

Cuadro No. 2: INFORMACION POR NUMERO DE QRDS

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Sede Central

GOBIERNO DE COLOMBIA

Grafica No. 2



Grafica No. 2 INFORMACION POR NUMERO DE QRDS

3. Derechos de Petición del 01-01-2018 al 30-06-2018

Cuadro No.3

TOTALES TODOS LOS TRIMESTRES EN LAS PETICIONES DE INFORMACION, GENERAL Y CONSULTA					
TERRITORIAL		REC	ATENDIDOS DIAS HABILES	ATENDIDOS FUERA DEL PLAZO LEGAL	PEND
108	TERRITORIAL ATLANTICO	628	213	223	192
113	TERRITORIAL BOLIVAR	4692	2782	1482	428
120	TERRITORIAL CESAR	1020	533	318	169
123	TERRITORIAL CORDOBA	1053	962	52	39
144	TERRITORIAL GUAJIRA	399	369	22	8
147	TERRITORIAL MAGDALENA	1279	1213	41	25
170	TERRITORIAL SUCRE	632	480	103	49
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	7532	2585	1826	3121
241	TERRITORIAL HUILA	1190	492	328	370
273	TERRITORIAL TOLIMA	11977	5091	3527	3359
317	TERRITORIAL CALDAS	897	561	244	92
363	TERRITORIAL QUINDIO	695	590	56	49
366	TERRITORIAL RISARALDA	423	148	145	130
419	TERRITORIAL CAUCA	3614	2007	985	622
452	TERRITORIAL NARIÑO	7385	3248	1707	2430
476	TERRITORIAL VALLE	2573	1509	678	386
515	TERRITORIAL BOYACA	12119	7480	4027	612

554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	3378	2478	517	383
568	TERRITORIAL SANTANDER	7328	2049	3219	2060
650	TERRITORIAL META	6659	2441	2581	1637
783	TERRITORIAL CAQUETA	832	411	295	126
800	SEDE CENTRAL	9861	5029	2698	2134
600	TERRITORIAL CASANARE	988	402	382	204
TOTAL ATENDIDOS EN EL SEMESTRE		**87154**	**43073**	**25456**	**18625**
			87154		

Cuadro No. 3. Fuente: GIT Servicio al Ciudadano (Consolidado DP A 30 de junio 2018.)

En cuanto al índice oportunidad, finalizados dentro de los tiempos previstos por la Ley, de 87.154 peticiones de Información, Consulta y General y/o particular recibidas, se finalizaron 43.073 (dentro de los términos), es decir que a 30 de junio estaban dentro del tiempo para su atención, los cuales muestran un índice de oportunidad del 41.26 %.

En aplicación de la Ley 1755 del 2015, se ha reestructurado la forma de radicación de los derechos de petición, lo que ha incidido en el considerable aumento de los mismos; de acuerdo a esta clasificación se tiene la siguiente distribución:

Cuadro No.4

DEPENDENCIAS		DP WEB		INFORMACION		CONSULTA		GENERALY/O PARTICULAR		TOTALES		
		REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	FIN
108	TERRITORIAL ATLANTICO	12	10	188	39	34	3	394	140	628	192	436
113	TERRITORIAL BOLIVAR	5	0	656	76	0	0	4031	352	4692	428	4264
120	TERRITORIAL CESAR	4	0	840	147	88	7	88	15	1020	169	851
123	TERRITORIAL CORDOBA	12	8	416	5	5	2	620	24	1053	39	1014
144	TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	82	2	14	3	303	3	399	8	391
147	TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	22	0	21	0	1236	25	1279	25	1254
170	TERRITORIAL SUCRE	1	0	95	2	1	0	535	47	632	49	583
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	15	5	311	63	37	5	7169	3048	7532	3121	4411
241	TERRITORIAL HUILA	5	2	66	12	115	12	1004	344	1190	370	820
273	TERRITORIAL TOLIMA	7	7	91	50	77	28	11802	3274	11977	3359	8618
317	TERRITORIAL CALDAS	0	0	10	2	2	0	885	90	897	92	805
363	TERRITORIAL QUINDIO	5	0	8	2	2	0	680	47	695	49	646
368	TERRITORIAL RISARALDA	4	0	203	61	6	4	210	65	423	130	293
419	TERRITORIAL CAUCA	3	1	755	153	2	1	2854	467	3614	622	2992
452	TERRITORIAL NARIÑO	3	0	111	46	7	3	7264	2381	7385	2430	4955
476	TERRITORIAL VALLE	0	0	523	118	69	7	1981	261	2573	386	2187
515	TERRITORIAL BOYACA	19	0	270	25	30	0	11800	587	12119	612	11507
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	38	1	392	38	2211	251	737	93	3378	383	2995
568	TERRITORIAL SANTANDER	6	1	590	150	19	9	6713	1900	7328	2060	5268
650	TERRITORIAL META	0	0	1933	460	98	9	4628	1168	6659	1637	5022

783	TERRITORIAL CAQUETA	3	2	397	31	133	54	299	39	832	126	706
800	SEDE CENTRAL	28	9	146	50	10	0	9677	2075	9861	2134	7727
600	TERRITORIAL CASANARE	0	0	246	36	71	8	671	160	988	204	784
TOTALES PRIMER SEMESTRE		**170**	**46**	**8351**	**1568**	**3052**	**406**	**75581**	**16605**	**87154**	**18625**	**68529**

Cuadro No 4. Fuente: GIT Servicio al Ciudadano

En el primer semestre del 2018 se recibieron 87.154 Peticiones de Información, Consulta y General y/o particular, de los cuales se han finalizado en el aplicativo 68.529 que corresponde a un 79%.

En el cuadro No. 5, se evidencia el promedio de días hábiles en los que el IGAC, da respuesta de manera oportuna y con la mayor celeridad posible; es de aclarar que para las peticiones de información el tiempo establecido es de 10 días hábiles realizando esta operación en 9.91, las peticiones de consulta el tiempo establecido es de 30 días hábiles realizando esta operación en 7.02 y las peticiones de interés general y/o particular el tiempo establecido es de 15 días hábiles realizando esta operación en 12.09 días hábiles.

DIAS PROMEDIOS POR PETICION EN EL SEMESTRE

	PETICIONES		
	INFORMACION 10 DH	CONSULTA 30 DH	GENERAL Y/O PARTICULAR 15 DH
PRIMER TRIMESTRE	10,25	6,02	11,41
SEGUNDO TRIMESTRE	9,57	8,02	12,77

Cuadro No. 5

Así mismo, quedaron pendientes 15.339 peticiones a 31 de diciembre del 2017, y se han atendido y finalizado 13.785 a 30 de junio del 2018.

De otra parte, las Direcciones Territoriales, que se encuentran a la fecha del corte del semestre, con saldos pendientes de años anteriores y sin atender se relacionan a continuación:

Cuadro No.6

DEPENDENCIAS		TOTAL ACUMULADO POR TERRITORIAL
147	TERRITORIAL MAGDALENA	2
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	531
241	TERRITORIAL HUILA	2
273	TERRITORIAL TOLIMA	18
366	TERRITORIAL RISARALDA	24
419	TERRITORIAL CAUCA	10
452	TERRITORIAL NARIÑO	21
476	TERRITORIAL VALLE	5

554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2
568	TERRITORIAL SANTANDER	191
650	TERRITORIAL META	463
800	SEDE CENTRAL	279
600	TERRITORIAL CASANARE	6
TOTALES		**1.554**

Cuadro No. 6 Fuente: GIT Servicio al Ciudadano

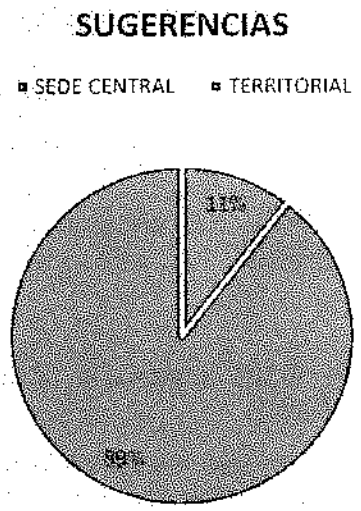
4. Sugerencias:

Según los informes presentados, en el primer Semestre del 2.018 se recibieron 38 sugerencias, 34 de Direcciones Territoriales y 4 de la Sede Central, siendo la observación más reiterada la relacionada con la mejora en la atención al ciudadano, instalaciones y adecuaciones locativas.

Se presenta una disminución del 46.91%, con respecto al semestre anterior (81) en el que se registraron 43 sugerencias más.

En el cuadro siguiente y gráfico No. 3 se muestra el total de sugerencias presentadas por los usuarios.

Grafica No 3.



Grafica No. 3 Total, Sugerencias Primer Semestre.

5. Unidades Móviles:

Se continua con el control de las Unidades Móviles al GIT de Servicio al Ciudadano, en la realización de la programación control y seguimiento de las visitas de acuerdo con los requerimientos antes establecidos, se puede observar que las unidades móviles se desplazaron a 3 departamentos y participaron en la Feria del Libro.

Se evidencia el cumplimiento, en la atención de 1.735 personas de las cuales 1.540 se realizó por atención directa en las unidades móviles, 75 usuarios de talleres jurídicos y 120 solicitudes de certificados catastrales.

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Sede Central

GOBIERNO DE COLOMBIA

CONCLUSIONES

- El nivel de gestión de las PQRDS para el primer trimestre, fue del 67.26 % y para el segundo trimestres del 65 %; se puede observar una adecuada gestión por parte del equipo de trabajo responsable en la atención a los usuarios.

- El GIT de Servicio al Ciudadano durante el Semestre, presenta nueve visitas a Direcciones Territoriales y ocho a Unidades Operativas desarrollando tareas de Servicio al ciudadano y Ventanilla única.

- Se observa que el GIT de Servicio al Ciudadano, utilizó de manera continua el medio de Videoconferencias en las Territoriales y UOC para el seguimiento y control de las PQRDS planes de trabajo 2.018, y presentación de los protocolos de Atención.

- Se evidencia apoyo y seguimiento, en la capacitación de las UOC y Direcciones territoriales en cuanto a temas de protocolos de atención al ciudadano representados en 395 servidores públicos en 49 horas cumplidas.

- Se informa mediante la IGANET, medios virtuales y redes sociales el cambio de la resolución No. 1.252 del 2.017 la cual fue modificada por la resolución No. 560 de mayo del 2.018.

- Se evidencia la Jornada establecida en los días 23 al 25 de mayo del 2018 en donde se realiza el Primer Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano, en el que se fortalecen las competencias de los servidores públicos de cara al ciudadano y se fortalece la cultura de servicio en el IGAC.

- Se observa la publicación continua, representados en 13 tips informativos de Servicio al Ciudadano por el correo institucional y las pantallas, en donde se ilustra de manera clara y sencilla la orientación a los usuarios y servidores públicos

- En el primer Trimestre el GIT de Servicio al Ciudadano recibe 29 felicitaciones y sugerencias, lo cual percibe un mayor acercamiento con los usuarios y el interés de ellos hacia los servicios que presta la entidad.

- De los derechos de petición, se observa un aumento en la cantidad de solicitudes, derivado de la actualización catastral en unos municipios adscritos a las territoriales de Boyacá, Santander, Tolima y Cundinamarca.

- La Dirección Territorial de Cundinamarca, presenta un índice de gestión de peticiones del 59%, y las territoriales de Tolima, Nariño, Santander y Meta presentan un volumen alto de peticiones pendientes.

Cordial saludo,

Jorge Armando Porras Buitrago

Copia: *Dra. Diana Patricia Rios Garcia - Secretaria General*
Dra. Andrea del Pilar Moreno Hernández, Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: José Fernando Reyes Giraldo
Revisó: Dr. Jorge Armando Porras Buitrago

Recibido 06-08-2018

GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC

INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	06-03-2019 08:28
Al Contestar Cite Nr.:8002019IE1481-O1 - F:1 - A:0	
ORIGEN:	Sd17 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAGO
DESTINO:	DIRECCION GENERAL/URIBE TOBON EVAMARIA
ASUNTO:	E/ INFORME PQRDS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2018 PROYE
OBS:	MF

MEMORANDO 1300/

Bogotá.

PARA: Doctora Evamaría Uribe Tobón, Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Segundo Semestre 2018.

Respetada doctora Uribe Tobón:

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011 Art 76, y a lo establecido en el Manual de Procedimientos Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Cod. P2 1000-01/17V9, presento a usted el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2018.

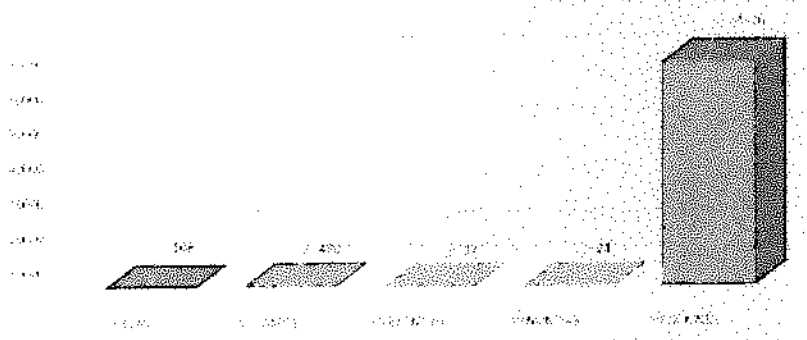
Para la elaboración del informe se tomó como insumos los informes enviados por la Secretaría General mediante memorandos IE11327 del 19-10-2018 y IE629 del 06-02-2019.

EVALUACIÓN

1. Datos Generales del Semestre

De acuerdo con la información reportada por la secretaría general, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), el IGAC presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018



Gráfica Información Consolidada Cuadro No.1

Se reporta la realización de 64.376 peticiones, 168 quejas, 480 reclamos, 37 sugerencias y 21 denuncias.

Estas solicitudes se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro No. 1

CONSOLIDADO DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

	TERCER TRIMESTRE					CUARTO TRIMESTRE					TOTAL				
	Q	R	S	D	DP	Q	R	S	D	DP	Q	R	S	D	DP
SEDE CENTRAL	34	13	5	10	5185	20	11	0	7	4577	54	24	5	17	9762
DIRECCIÓN TERRITORIAL	61	300	8	4	29583	53	156	24		25031	114	456	32	4	54614
TOTAL	95	313	13	14	34768	73	167	24	7	29608	168	480	37	21	64376

Cuadro No. 1 PQRSD Asignadas a las Dependencias

2. Estado de las Quejas, Reclamos y Denuncias.

Conforme con la información reportada por el GIT Atención al Ciudadano de la Secretaría General, en el periodo objeto del presente seguimiento se recibió un total de 669 quejas, reclamos y denuncias, de las cuales se contestaron 422, valor que corresponde al 63.07% del total y quedaron pendientes de contestar 247, que corresponde al 36.92%.

Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (54) durante el segundo semestre de 2018, en segundo lugar, está la Territorial de Huila, que recibió (15) quejas. Le siguen las territoriales de Norte de Santander con 13 y Cundinamarca con 12 quejas recibidas.

Cuadro No. 2

DEPENDENCIAS	TOTALES SEMESTRE		
	REC	CONT	PEND
SEDE CENTRAL	54	38	16
TERRITORIAL HUILA	15	8	7
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	13	10	3
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	12	8	4
TERRITORIAL CESAR	8	8	0
TERRITORIAL CAUCA	8	3	5
TERRITORIAL RISARALDA	7	7	0
TERRITORIAL SANTANDER	7	5	2
TERRITORIAL VALLE	6	5	1
TERRITORIAL BOYACA	6	4	2
TERRITORIAL BOLIVAR	5	5	0
TERRITORIAL QUINDIO	5	5	0
TERRITORIAL NARIÑO	5	5	0
TERRITORIAL ATLANTICO	4	2	2
TERRITORIAL MAGDALENA	4	3	1
TERRITORIAL GUAJIRA	2	1	1
TERRITORIAL SUCRE	2	1	1
TERRITORIAL TOLIMA	2	2	0
TERRITORIAL CASANARE	2	2	0
TERRITORIAL META	1	1	0
TERRITORIAL CORDOBA	0	0	0
TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0
TOTALES 3er y 4o. TRIMESTRE	168	123	45

Cuadro No. 2 Quejas Recibidas por Dirección Territorial

GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC

En cuanto a los Reclamos presentados se observa que la Dirección Territorial de Norte de Santander con 345 fue la que mayor cantidad de reclamos recibió; la territorial de Atlántico con 49 reclamos recibidos se ubica en el segundo lugar, mientras que la Sede Central con 24 reclamos recibidos y la territorial de Meta con 16 reclamos recibidos se ubicaron en tercer y cuarto lugar, respectivamente.

Cuadro No. 3

DEPENDENCIAS	TOTALES SEMESTRE		
	REC	CONT	PEND
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	345	188	157
TERRITORIAL ATLANTICO	49	32	17
SEDE CENTRAL	24	16	8
TERRITORIAL META	16	11	5
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	9	9	0
TERRITORIAL CAQUETA	9	7	2
TERRITORIAL VALLE	6	1	5
TERRITORIAL TOLIMA	5	4	1
TERRITORIAL BOYACA	5	5	0
TERRITORIAL SANTANDER	3	1	2
TERRITORIAL HUILA	2	2	0
TERRITORIAL CESAR	1	0	1
TERRITORIAL CORDOBA	1	1	0
TERRITORIAL GUAJIRA	1	1	0
TERRITORIAL MAGDALENA	1	1	0
TERRITORIAL RISARALDA	1	1	0
TERRITORIAL CAUCA	1	1	0
TERRITORIAL NARIÑO	1	1	0
TERRITORIAL BOLIVAR	0	0	0
TERRITORIAL SUCRE	0	0	0
TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0
TERRITORIAL CASANARE	0	0	0
TOTALES 3er y 4o. TRIMESTRE	**480**	**282**	**198**

Cuadro No. 3 Reclamos Recibidos por Dirección Territorial

Durante el segundo semestre de 2018 se recibió un total de 21 denuncias. La Sede Central con 17 denuncias, fue la que más denuncias recibió, seguida por la Territorial de Norte de Santander con 2 denuncias recibidas.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIAS	TOTALES SEMESTRE		
	REC	CONT	PEND
SEDE CENTRAL	17	13	4
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2	2	0
TERRITORIAL ATLANTICO	1	1	0
TERRITORIAL MAGDALENA	1	1	0
TERRITORIAL TOLIMA	0	0	0
TERRITORIAL BOLIVAR	0	0	0
TERRITORIAL CESAR	0	0	0
TERRITORIAL CORDOBA	0	0	0
TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0
TERRITORIAL SUCRE	0	0	0
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	0	0	0
TERRITORIAL HUILA	0	0	0
TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0
TERRITORIAL RISARALDA	0	0	0
TERRITORIAL CAUCA	0	0	0
TERRITORIAL NARIÑO	0	0	0
TERRITORIAL VALLE	0	0	0
TERRITORIAL BOYACA	0	0	0
TERRITORIAL SANTANDER	0	0	0
TERRITORIAL META	0	0	0
TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0
TERRITORIAL CASANARE	0	0	0
TOTALES 3er y 4o. TRIMESTRE	**21**	**17**	**4**

Cuadro No. 4 Denuncias Recibidas por Sede

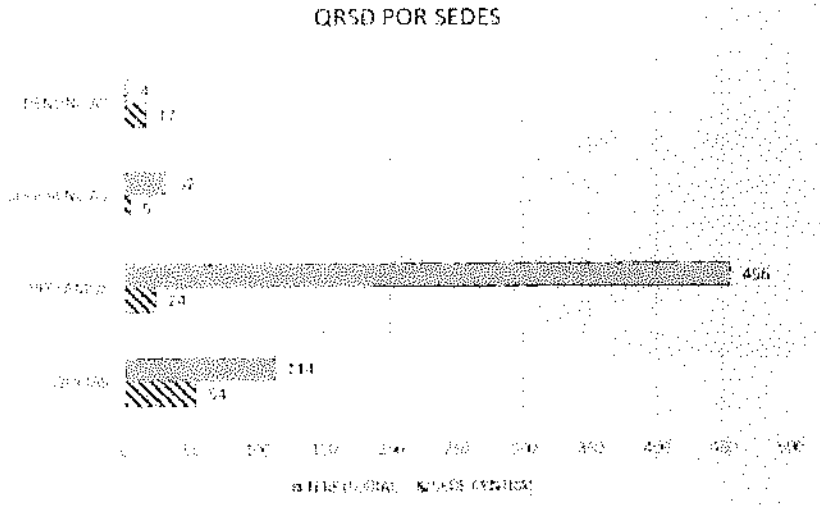
A continuación, se presenta la distribución de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por Tipo de Sede.

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
SEDE CENTRAL	54	24	5	17
TERRITORIAL	114	456	32	4
TOTALES	168	480	37	21

Cuadro No. 5 Distribución QRSD

Gráfica No. 2



Gráfica No. 2 Información por QRSD en Sedes

3. *Derechos de Petición Segundo Semestre 2018*

Con relación a la Oportunidad de la atención se observa que, de las 64.376 peticiones recibidas, 29.158 fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, es decir que, a 31 de diciembre de 2018, estaban dentro del tiempo para su atención. Esto corresponde a un índice de Oportunidad de 45.3%. A continuación, se detalla el desglose por Dirección Territorial:

Cuadro No. 6

TOTALES PETICIONES DE INFORMACION, GENERAL Y CONSULTA EN EL 2do SEMESTRE 2018						
TERRITORIAL		REC	ATENDIDOS A LOS 10, 15, 30 DH	ATENDIDOS FUERA DEL PLAZO LEGAL	PEND	TOTAL FIN (HABILES+ FUERA DEL PLAZO)
108	TERRITORIAL ATLANTICO	505	108	177	220	285
113	TERRITORIAL BOLIVAR	4497	2388	1801	308	4189
120	TERRITORIAL CESAR	1054	524	503	27	1027
123	TERRITORIAL CORDOBA	808	743	65	0	808
144	TERRITORIAL GUAJIRA	307	208	97	2	305
147	TERRITORIAL MAGDALENA	1434	1372	53	9	1425
170	TERRITORIAL SUCRE	692	476	199	17	675
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	5169	1799	1880	1490	3679
241	TERRITORIAL HUILA	1450	452	475	523	927
273	TERRITORIAL TOLIMA	5463	1733	1690	2040	3423
317	TERRITORIAL CALDAS	798	414	302	82	716
363	TERRITORIAL QUINDIO	771	671	74	26	745
366	TERRITORIAL RISARALDA	481	199	102	180	301
419	TERRITORIAL CAUCA	2441	681	1608	152	2289
452	TERRITORIAL NARIÑO	6119	1216	3717	1184	4933
476	TERRITORIAL VALLE	1947	998	630	319	1628
515	TERRITORIAL BOYACA	5301	3286	1784	231	5070
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	3045	2196	549	300	2745
568	TERRITORIAL SANTANDER	5772	1703	2972	1097	4675
650	TERRITORIAL META	4965	1833	2125	1007	3958
763	TERRITORIAL CAQUETA	804	503	285	16	788
800	SEDE CENTRAL	9762	5357	3113	1292	8470
600	TERRITORIAL CASANARE	811	296	369	146	665
TOTAL ATENDIDOS MES		64.376	29.158	24.570	10.548	53.728
			64.376			

Cuadro No. 6 Fuente GIT Servicio al Ciudadano (consolidado de peticiones 31-12-2018)

3.1 Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Términos de Atención

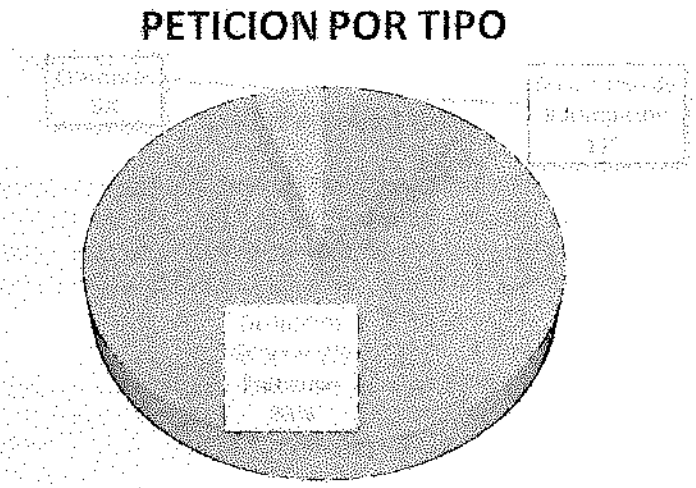
En el segundo semestre de 2018 se recibieron 64.376 peticiones, El 82,8% (53.330 peticiones) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 11,9% (7.656 peticiones) corresponden a Peticiones de Información, el 5,3% (3.390 peticiones) corresponde a Peticiones de Consulta.

Cuadro No. 7

Peticion por Tipo	Total	%
Solicitudes de Informaci	**7.656**	12%
De interés General y/o Particular	**53.330**	83%
Consultas	**3.390**	5%

Cuadro No. 7 Peticiones por Tipo

Gráfica No. 3



Gráfica No. 3 Distribución Porcentual de Peticiones por Tipo

Se observa que, del total de 64.376 peticiones recibidas, se han finalizado en el aplicativo 53.728, que corresponde al 83.45 % quedando pendientes de atención 10.648 peticiones.

Cuadro No. 8

PETICIONES	TOTALES SEMESTRE			
	REC	FIN	PEND	% CUMPLIMIENTO
TOTALES 3er y 4o. TRIMESTRE	64376	53728	10648	83%

Cuadro No. 8 Peticiones Recibidas, Finalizadas y Pendientes

Gráfica No. 4

Gráfica No. 4 Distribución Peticiones Finalizadas y Pendientes

Consolidado PQRSD para la vigencia 2018

A continuación, se presentan un resumen de las PQRSD recibidas por trimestre, durante el año 2018.

Cuadro No. 9

PQRDS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	%
PETICIONES	43.201	43.953	34.768	29.608	151.530	99,06%
RECLAMOS	181	289	313	167	950	0,62%
QUEJAS	103	107	95	73	378	0,25%
SUGERENCIAS	29	9	13	24	75	0,05%
DENUNCIAS	10	11	14	7	42	0,03%
TOTAL	**43.524**	**44.369**	**35.203**	**29.879**	**152.975**	**100,00%**

Cuadro No. 9 PQRSD por tipo de tramite – Año 2018

Se observa que el tipo de Tramite más representativo durante la vigencia, es el de las Peticiones, con el 99% del total recibidos; seguidamente los Reclamos con una participación del 0,62%, las Quejas sumaron el 0,25%, las Sugerencias el 0,05%, y, por último, se presentaron las denuncias con el 0,03% del total de peticiones durante la vigencia.

De acuerdo con el siguiente cuadro, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de PQRSD durante toda la vigencia 2018 son la Sede Central y las Direcciones Territoriales de Tolima y Boyacá.

Cuadro No. 10

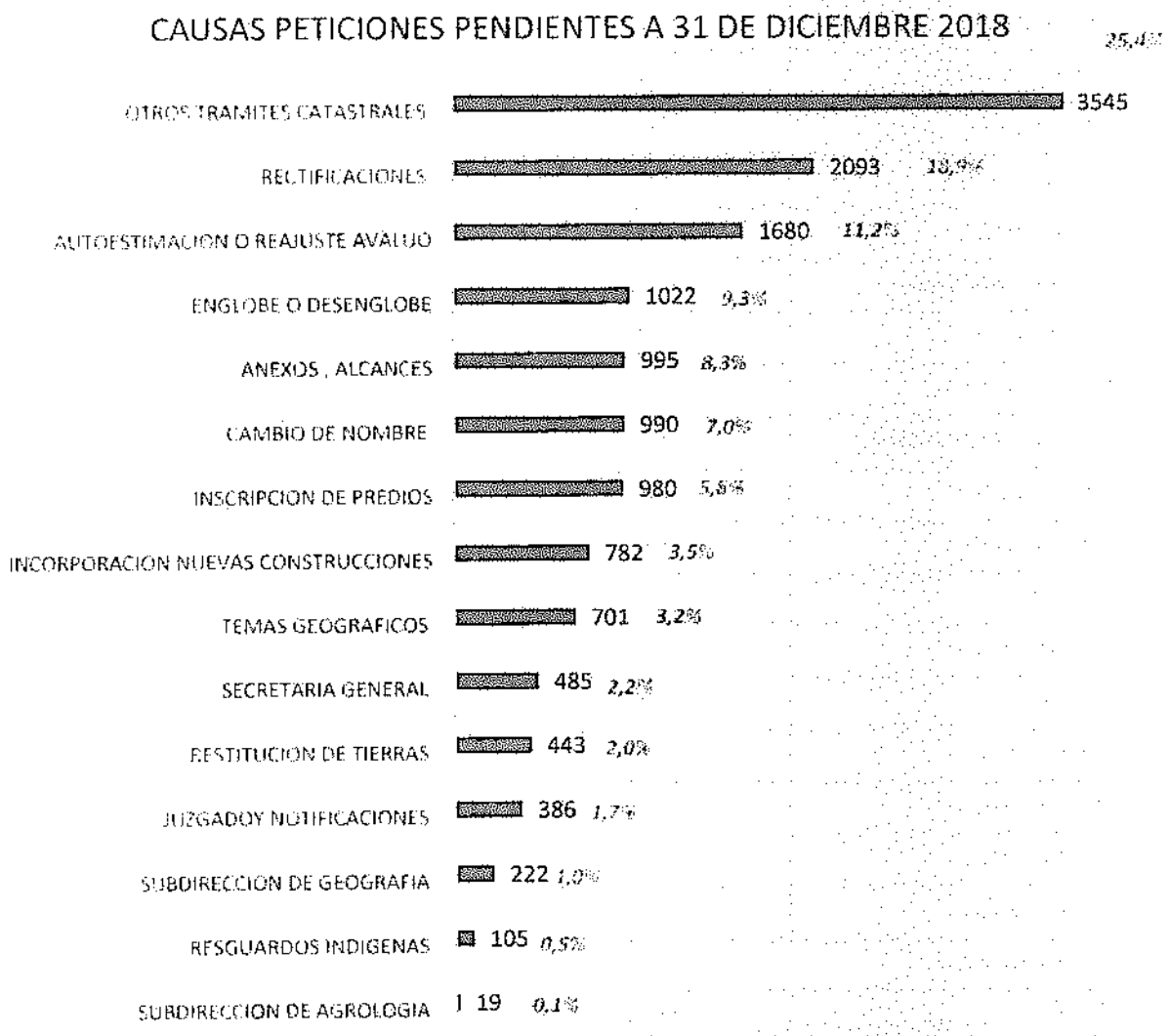
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTALES
SEDE CENTRAL	19.623	120	37	23	**19.803**
TERRITORIAL TOLIMA	17.440	6	8	2	**17.456**
TERRITORIAL BOYACA	17.420	10	10	0	**17.440**
TERRITORIAL NARIÑO	13.504	10	3	2	**13.519**
TERRITORIAL SANTANDER	13.100	18	3	3	**13.124**
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	12.701	17	26	1	**12.745**
TERRITORIAL META	11.624	9	35	2	**11.670**
TERRITORIAL BOLIVAR	9.189	11	1	0	**9.201**
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	6.423	21	680	4	**7.128**
TERRITORIAL CAUCA	6.055	18	3	0	**6.076**
TERRITORIAL VALLE	4.520	13	16	0	**4.549**
TERRITORIAL MAGDALENA	2.713	7	1	1	**2.722**
TERRITORIAL HUILA	2.640	28	4	0	**2.672**
TERRITORIAL CESAR	2.074	16	6	1	**2.097**
TERRITORIAL CORDOBA	1.861	4	1	0	**1.866**
TERRITORIAL CASANARE	1.799	5	0	0	**1.804**
TERRITORIAL CALDAS	1.695	0	0	0	**1.695**
TERRITORIAL CAQUETA	1.636	5	31	0	**1.672**
TERRITORIAL QUINDIO	1.466	7	0	0	**1.473**
TERRITORIAL SUCRE	1.324	4	0	0	**1.328**
TERRITORIAL ATLANTICO	1.134	25	82	2	**1.243**
TERRITORIAL RISARALDA	883	23	1	1	**908**
TERRITORIAL GUAJIRA	706	1	2	0	**709**
TOTALES	**151.530**	**378**	**950**	**42**	**152.900**

Cuadro No. 10 Sedes por número de PQRD recibidas

De las 152.900 PQRD recibidas durante la vigencia 2018, 14.448 Peticiones quedaron en trámite, de las cuales el 25,4% se relacionan con otros trámites catastrales (3.545); el 18,9% con rectificaciones de área (2.093); el 11,2% mutaciones de cuarta – auto estimación o reajuste de avalúo (1.680) ; el 9,3% mutación de segunda – englobe o desenglobe (1.022) ; el 8,3% por

falta de documentación o alcance a peticiones presentadas (995); el 7% mutación de primera - cambio de nombre (990); el 5,8% mutación de quinta – inscripción de predios o mejoras (980); el 3,5% mutación de tercera – incorporación de nuevas construcciones (782); el 3,2% temas geográficos (701) y el restante 7,5% corresponde a temas administrativos (1.660).

Gráfica No. 5



Gráfica No. 5 Causas de Peticiones Pendientes de Atención

Con relación al tiempo promedio de atención de las de las Peticiones realizadas durante el año, se observa que las sedes que presentan los tiempos promedio de respuesta más altos son las Direcciones Territoriales de Tolima con 15,35 días, Huila con 14,22 y Santander con 14,05 días.

GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC

Cuadro No. 11

DEPENDENCIAS	INFORMACION	CONSULTA	GENERAL y/o PARTICULAR Y PAGINA WEB	TOTALES			
				REC	PEN	FIN	DIAS
TERRITORIAL TOLIMA	128	201	17.111	17.440	3.486	13.954	15,35
TERRITORIAL HUILA	313	129	2.198	2.640	633	2.007	14,22
TERRITORIAL SANTANDER	984	67	12.049	13.100	1.575	11.525	14,05
TERRITORIAL META	3.160	652	7.812	11.624	1.432	10.192	13,72
TERRITORIAL NARIÑO	150	12	13.342	13.504	1.189	12.315	13,62
TERRITORIAL ATLANTICO	294	68	772	1.134	334	800	12,93
TERRITORIAL CESAR	1.659	179	236	2.074	27	2.047	11,59
TERRITORIAL CASANARE	564	168	1.067	1.799	150	1.649	11,4
TERRITORIAL CALDAS	24	2	1.669	1.695	83	1.612	11,37
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	675	97	11.929	12.701	2.147	10.554	10,98
TERRITORIAL CAUCA	1.362	11	4.682	6.055	191	5.864	10,28
TERRITORIAL RISARALDA	233	12	638	883	191	692	10,22
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	768	4.316	1.339	6.423	315	6.108	9,65
TERRITORIAL BOYACA	678	63	16.679	17.420	231	17.189	9,42
TERRITORIAL CAQUETA	820	227	589	1.636	16	1.620	9,17
SEDE CENTRAL	314	14	19.295	19.623	1.590	18.033	9,17
TERRITORIAL BOLIVAR	1.709	11	7.469	9.189	308	8.881	8,82
TERRITORIAL VALLE	1.031	125	3.364	4.520	495	4.025	8,48
TERRITORIAL SUCRE	152	1	1.171	1.324	17	1.307	7,92
TERRITORIAL GUAJIRA	196	15	495	706	3	703	7,66
TERRITORIAL CORDOBA	731	11	1.119	1.861	-	1.861	5,7
TERRITORIAL QUINDIO	15	3	1.448	1.466	26	1.440	5,18
TERRITORIAL MAGDALENA	47	58	2.608	2.713	9	2.704	4,85
TOTALES	**16.007**	**6.442**	**129.081**	**151.530**	**14.448**	**137.082**	**10,28**

Cuadro No. 11 Días Promedio de Atención de Peticiones por Sedes

GOBIERNO DE COLOMBIA IGAC

El GIT – Atención al Ciudadano informa que los índices de gestión en atención de peticiones para el año 2018

Cuadro No. 12

	TOTALES PETICIONES			%GESTION	TOTAL AÑOS ANTERIORES + PENDIENTES 2018
	REC	PEND	FIN	%	PEND
T. ATLANTICO	1134	334	800	71%	334
T. HUILA	2640	633	2007	76%	633
T. RISARALDA	883	191	692	78%	200
T. TOLIMA	17440	3486	13954	80%	3486
T. CUNDINAMARCA	12701	2147	10554	83%	2280
T. SANTANDER	13100	1575	11525	88%	1620
T. META	11624	1432	10192	88%	1539
T. VALLE	4520	495	4025	89%	495
T. NARIÑO	13504	1189	12315	91%	1189
SEDE CENTRAL	19623	1590	18033	92%	1763
T.CASANARE	1799	150	1649	92%	153
T. CALDAS	1695	83	1612	95%	83
T.NORTE DE SANTANDER	6423	315	6108	95%	315
T. BOLIVAR	9189	308	8881	97%	308
T. CAUCA	6055	191	5864	97%	191
T. QUINDIO	1466	26	1440	98%	26
T. CESAR	2074	27	2047	99%	27
T. SUCRE	1324	17	1307	99%	17
T. BOYACA	17420	231	17189	99%	231
T. CAQUETA	1636	16	1620	99%	16
T. CORDOBA	1861	0	1861	100%	0
T. GUAJIRA	706	3	703	100%	3
T. MAGDALENA	2713	9	2704	100%	9
TOTALES	151530	14448	137082	90%	14918

Cuadro No. 12 Indice de Gestión Consolidado Nacional de Peticiones

4. Sugerencias Recibidas

Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron 32 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 5 en la sede Central, para un total de 37 sugerencias recibidas. Siendo el motivo más reiterado el relacionado con Mejorar la Atención al Ciudadano y Mejorar la Estructura Física.

5. Visitas a Direcciones Territoriales y Unidades Operativas

Durante el último semestre de 2018 el GIT de Servicio al Ciudadano realizó visitas a las Direcciones Territoriales de Valle, Norte de Santander, Magdalena, Tolima, Nariño, Casanare, Risaralda Cauca, Meta, y Quindío, y a la Unidad Operativa Catastral de Quibdó.

GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC

CONCLUSIONES

- El indicador de gestión de las PQRSD durante el tercer trimestre de 2018 fue de 57%, mientras que para el cuarto trimestre fue de 68%. Esto evidencia un mejoramiento considerable en la gestión durante el semestre.

- Durante el segundo semestre de 2018 el GIT de Servicio al Ciudadano reporta trece (13) visitas a Direcciones Territoriales y una (1) visita a Unidades Operativas Catastrales desarrollando tareas de servicio al ciudadano y ventanilla única.

- Se evidencia la realización de actividades de formación, capacitación y entrenamiento a 213 funcionarios en temas como: Protocolos de atención, Manual de PQRDS y Comunicación asertiva.

- Se observa una disminución durante el segundo semestre en el promedio de QRD atendidas comparado con el primer semestre del mismo año. De un total de 669 novedades registradas como Quejas, Reclamos y Denuncias en el segundo semestre de 2018, se respondieron 442, valor que corresponde al 66% del total, mientras que en el primer semestre se registró un promedio de atención de QRD del 70,6%.

- Para el periodo objeto de análisis se presentaron 480 Reclamos, cuya causa más frecuente es la demora en procesos catastrales. Se observa que esta es un hecho reiterativo, que va en aumento.

- La causa más común en las Quejas recibidas durante el semestre tiene que ver con la atención al ciudadano, tanto presencial, como virtual.

- Las Direcciones Territoriales de Atlántico, Huila y Risaralda son las que presentan los índices de gestión de atención de peticiones más bajos.

- Las sedes que presentan los promedios de tiempo de respuesta más altos son las Direcciones Territoriales de Tolima, Huila y Santander.

Jorge Armando Porras Buitrago
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Mónica Hilarión Madariaga - Secretaria General
Dra. Ella Ximena Caliz Figueroa – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Harvey H. Mora Sánchez

07-03-19
2:10pm

7-03-19
1:57

7-03-2019

GOBIERNO DE COLOMBIA

IGAC

~~455~~ 457

INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI 06-02-2019 08:10
Al Contestar Cite Nr.:8002019IE629-C2 - F:1 - A:0
ORIGEN: SECRETARIA GENERAL/HILARION MADARIAGA MONICA
DESTINO: OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAGO JORG
ASUNTO: INFORME SERVICIO AL CIUDADANO - CUARTO TRIMESTRE
OBS:

MEMORANDO 2100/

Bogotá,

PARA: Doctora Evamaría Uribe Tobón, Directora General

DE: Secretaria General

ASUNTO: Informe Servicio al Ciudadano - Cuarto Trimestre 2018

Respetuoso saludo, Doctora Uribe:

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi- IGAC en cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, presenta a la ciudadanía y a todas sus partes interesadas el informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de Octubre y el 31 de Diciembre de 2018.

En él se incluye la gestión adelantada para fortalecer el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano y lo relacionado al seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y sus respectivas recomendaciones.

1. FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN PUBLICA EFICIENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO

1.1. Defensor al Ciudadano.

El IGAC con el objeto de fortalecer las directrices de atención y servicio al ciudadano, para contribuir a la mejora en la calidad del servicio fortaleciendo la buena relación entre la entidad y la ciudadanía adopto la figura del Defensor al Ciudadano.

En el cuarto trimestre se divulgó la figura del Defensor del Ciudadano del IGAC por medio de las pantallas de la entidad y en las redes sociales tales como Facebook, YouTube y Twitter con el fin de que la ciudadanía conozca el motivo por el cual fue implementada y el medio por el cual la ciudadanía puede comunicarse con el defensor al ciudadano; Así mismo, se realiza seguimiento a las Direcciones Territoriales mediante oficios y videoconferencias sensibilización y en la búsqueda de soluciones internas a los conflictos entre la ciudadanía y la entidad.

1.2. Jornadas presenciales de Servicio al Ciudadano – Unidad Móvil.

A través de las Unidades Móviles, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC, adelanta jornadas presenciales de servicio al ciudadano en todo el territorio nacional, ofreciendo los productos y servicios de la entidad y brindando a los usuarios una atención personalizada en aras de obtener un alto grado de satisfacción por parte del ciudadano.

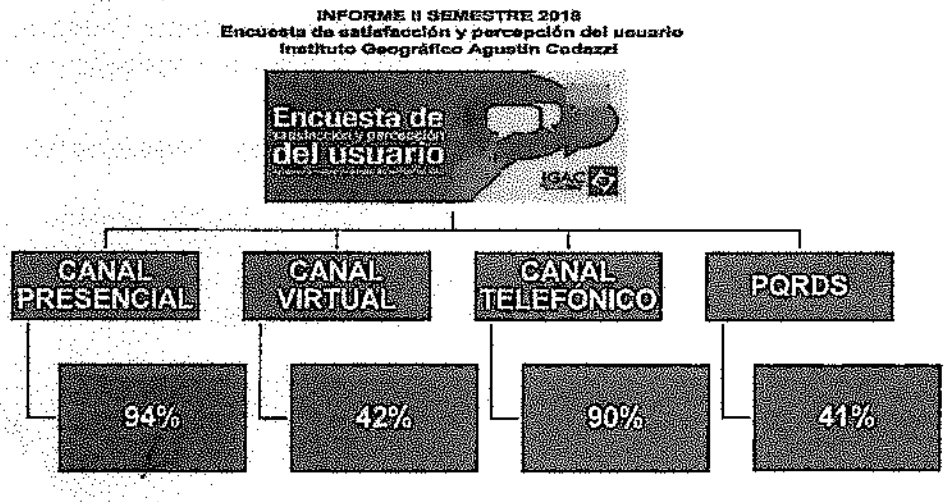
6-02-19
6-02/19 9:45

MUNICIPIOS	DIRECCION TERRITORIAL	FECHA	TRÁMITES	TOTAL DE CIUDADANOS ATENDIDOS
FERIAS				
Feria del Libro	**Cali**	**18 al 28 de Octubre**	200 personas atendidas con orientación para conocer la oferta institucional y realizar sus trámites catastrales. 50 personas capacitadas en charlas pedagógicas y de socialización frente a la misión del IGAC	200 Ciudadanos 50 Estudiantes
CONVENIOS				
Cali	**Valle**	**20 de Septiembre al 20 de Octubre**	Convenio interadministrativo suscrito entre el Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística — DANE. n° 5013	

1.3. Medición de la Satisfacción y Percepción del Ciudadano.

La encuesta tiene como objeto realizar un análisis a la opinión dada sobre el grado de satisfacción de los usuarios externos, con el propósito de determinar la mejora en el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad. Para tal fin se diseñaron formularios para cada canal de atención; telefónico, virtual y presencial.

La medición de la satisfacción del ciudadano para el segundo semestre de 2018 fue del 71% en promedio, registrándose una disminución de 4 puntos porcentuales con respecto a la del primer semestre que fue del 75%. Como resultado se observa una satisfacción de los usuarios del 73%.



617 g
456
458

De los aspectos evaluados por los usuarios de la entidad, se concluye que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi fue calificado con un bajo porcentaje y debe mejorar en los siguientes aspectos para la satisfacción al cliente:

1. Estructura y Organización página web
2. Fácil Accesibilidad
3. Mejor orientación frente a los tramites que se realizan
4. Los tiempos para un trámite son muy largos
5. La línea telefónica demorada al momento de contestar
6. Mayor personal para la atención al publico

1.4. Protocolos de Atención al Ciudadano y cualificación de los servidores públicos.

Se realizaron acciones encaminadas al desarrollo de las competencias y capacidades institucionales de los servidores públicos para generar un mayor valor al servicio que se presta al ciudadano. A razón de ellos se realizaron actividades de formación, capacitación y entrenamiento a 138 servidores públicos, en diferentes temáticas tales como las relacionadas en el siguiente cuadro:

CAPACITACIÓN	Fecha	Duración	Servidores Públicos capacitados				Total servidores públicos capacitados
			Carrera Administrativa	Libre nombramiento	Provisionales	Contratistas	
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. GIT Servicio al Ciudadano	01/10/2018	2 Horas	1		5	7	13
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Nariño	11/10/2018	2 Horas			2		2
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Nariño	18/10/2018	2 Horas	3		3		6
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Casanare	18/10/2018	1 1/2 Horas		1		6	7

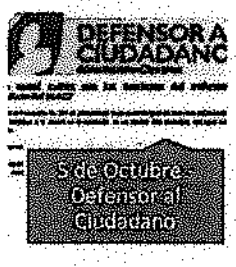
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Valle	18/10/2018	1 1/2 Horas	1				1
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Atlántico	18/10/2018	1 1/2 Horas				5	5
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Nariño	19/10/2018	1 1/2 Horas	1		1		2
Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Huila	25/10/2018	1 Hora	1	1	1	1	4
Capacitación en Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. Funcionario CIS Tumaco	25/10/2018	3 Horas			1		1
Capacitación en Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. GIT Control Disciplinario	25/10/2018	1 1/2 Horas	1		1	9	11
Capacitación en Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Boyacá	25/10/2018	1 1/2 Horas	2				2
Capacitación en Manejo de página web. Funcionario CIS Tumaco	26/10/2018	1 1/2 Horas			1		1
Capacitación en Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. Servilimpieza.	26/10/2018	1 1/2 Horas				14	14
Capacitación en Protocolos de atención, Manual PQRDS, Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Córdoba	30/10/2018	1 1/2 Horas	2			2	4
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS Sede Central	02/11/2018	1 Horas	7	2	4	6	19

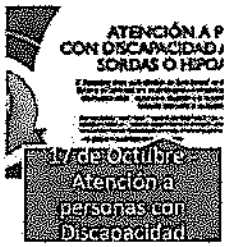
~~16~~ 3
~~448~~
~~457~~
459

Sensibilización procedimiento lenguaje de señas DT Cauca	08/11/2018	1 Hora	2			2	4
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Huila	08/11/2018	1 Hora				4	4
Protocolos de atención, Manual PQRDS. Politica Nacional de Servicio al Ciudadano, Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, Comunicación asertiva, trabajo en equipo. DT Nariño	08/11/2018	1 Hora				5	5
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Santander	21/11/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización manejo sistema de Correspondencia CORDIS y Seguimiento a las PQRDS DT Risaralda	28/11/2018	1 1/2 Horas	1				1
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS Cesar	11/12/2018	1 Horas				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS Sucre	11/12/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Huila	12/12/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Bolivar	12/12/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Córdoba	13/12/2018	1 Hora				3	3

Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Nariño	13/12/2018	1 Hora	1		1	3	5
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Casanare	13/12/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Santander	13/12/2018	1 Hora				3	3
Sensibilización Manual y Seguimiento a las PQRDS DT Boyacá	17/12/2018	1 Hora				3	3
				TOTAL			138

Con el objeto de facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios al ciudadano por los diferentes canales de atención. Se diseñaron y difundieron campañas de comunicación por correo institucional, pantallas internas dispuestas en los centros de atención al público y redes sociales tales como Facebook y Twitter.





Adicionalmente, el GIT Servicio al Ciudadano participa de jornadas de Capacitación y talleres tales como:

- Seminario Internacional de Lenguaje Claro PNSC - DNP el día 18 de octubre.
- 4 Foro de Protección de Datos Personales Sector Público dictado por la Superintendencia de Industria y Comercio el día 20 de Noviembre.

2. GESTION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

2.1. Peticiones clasificadas por Tipo y términos de atención.

Se recibieron un total de 29.879 solicitudes para este trimestre. El 82.15% corresponde a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 11.54% Peticiones de Información, el 5.40% Peticiones de Consulta, el 0.56% Reclamos, el 0.24% Quejas, el 0.02% a Denuncias y el 0.08% a sugerencias.
A continuación, se presenta las solicitudes clasificadas por tipo y tiempos legales para la respuesta.

PQRDS RECIBIDAS Y TÉRMINOS DE ATENCIÓN

TIPO DE PETICIONES	RECIBIDAS	TÉRMINOS
Información	3.448	10 días
Interés General y/o Particular	24.546	15 días
Consulta	1.614	30 días
Quejas	73	15 días
Reclamos	167	
Denuncias	7	
Sugerencias	24	
TOTAL	**29.879**	

2.2. PQRDS mensuales recibidas

Del total de 29.879 solicitudes recibidas en el trimestre, el 40% se recibió en el mes de octubre, el 35% en noviembre y el 25% en el mes de diciembre.

PQRSD RECIBIDAS POR CADA MES DEL TRIMESTRE

PQRSD recibidas mensualmente	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Solicitudes de Información	1502	1165	781
De interés General y/o Particular	9.723	8.611	6.212
Consultas	650	492	472
Quejas	36	24	13
Reclamos	84	35	48
Sugerencias	19	1	4
Denuncias	3	3	1
TOTAL	**12.017**	**10.331**	**7.531**

2.3. Consolidado de PQRD por Sede y estado de Trámite.

Del total de 29.855 peticiones, se finalizaron a nivel nacional 20.231 que correspondió a un nivel de gestión del 68%. Y en trámite de atención en cada una de las Sedes a nivel nacional quedaron 9.624 peticiones correspondiente al 32%.

Consolidado Peticiones Cuarto Trimestre

Dependencia	Peticiones			Quejas			Reclamos			Denuncias			Total		
	Rec	Cont	Pend	Rec	Cont	Pend	Rec	Cont	Pend	Rec	Cont	Pend	Rec	Cont	Pend
Atlantico	231	92	124	1	1	0	15	10	5	0	0	0	247	103	144
Bolivar	2140	1553	308	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2144	1557	587
Cesar	440	384	27	4	4	0	0	0	0	0	0	0	444	388	56
Cordoba	411	373	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	411	373	38
Guajira	139	166	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	140	167	-27
Magdalena	647	714	9	1	1	0	1	1	0	0	0	0	649	716	-67
Sucre	332	295	16	1	1	0	0	0	0	0	0	0	333	296	37
Cundinamarca	2481	1403	1046	8	7	1	2	2	0	0	0	0	2491	1412	1079
Huila	729	236	312	9	4	5	1	1	0	0	0	0	739	241	498
Tolima	2001	1744	1252	2	2	0	3	3	0	1	1	0	2007	1750	257
Caldas	378	275	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	378	275	103
Quindio	366	334	26	4	4	0	0	0	0	0	0	0	370	338	32
Risaralda	293	112	146	0	0	0	1	1	0	0	0	0	294	113	181
Cauca	1133	459	78	4	3	1	0	0	0	0	0	0	1137	462	675
Nariño	2724	537	553	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2725	538	2187
Valle	930	575	174	0	0	0	1	1	0	0	0	0	931	576	355
Boyaca	2461	2395	222	3	3		4	4	0	0	0	0	2468	2402	66
N.Santander	1358	1268	230	6	6	0	120	109	11	0	0	0	1484	1383	101
Santander	2730	1741	777	3	3	0	0	0	0	0	0	0	2733	1744	989
Meta	2325	1455	634	1	1	0	7	7	0	0	0	0	2333	1463	870
Caqueta	356	290	16	0	0	0	1	1	0	0	0	0	357	291	66
Sede Central	4577	3415	895	20	20	0	11	11	0	6	6	0	4614	3452	1162
Casanare	426	191	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	426	191	235
Total	28.608	20.007	7.038	73	66	7	167	151	16	7	7	0	29.855	20.231	9.624

corte 31 de Diciembre

En el trimestre fueron radicadas 4.614 solicitudes en la Sede Central. A continuación, se relaciona el comportamiento por proceso, donde se puede evidenciar que el 42% fueron recibidas en el área de Gestión catastral, seguido por Difusión y Mercadeo con un 28%, la Dirección General con un 11 % y la Secretaría General con un 8% entre otras.

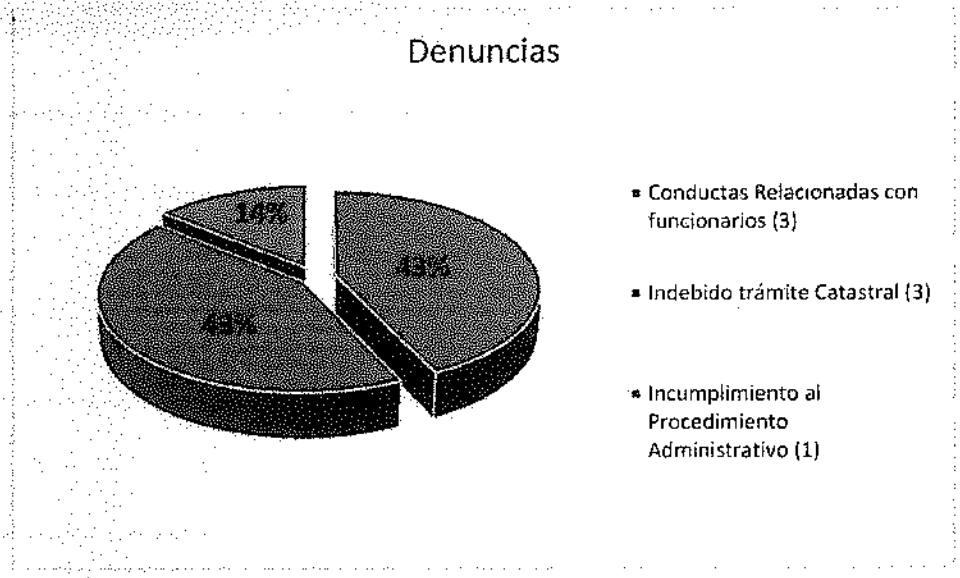
620-5
461
459

P.Q.R.D.S RECIBIDAS Y ASIGNADAS A DEPENDENCIAS DE SEDE CENTRAL

P.Q.R.D Recibidas por Procesos y/o Servicios	*Peticiones*	*Quejas*	*Reclamos*	*Sugerencias*	*Denuncias*	*TOTAL*
Secretaria General	377	3	0	0	1	381
Direccion General	514	0	0	0	0	514
Oficina Asesora de Planeacion	7	0	0	0	0	7
Oficina Asesora de Juridica	101	0	0	0	0	101
Oficina de informatica y Telecomunicacones	10	1	0	0	0	11
Oficina de Control Interno	5	0	0	0	0	5
Gestión Catastral	1912	13	11	0	5	1941
Gestión Agrológica	82	0	0	0	0	82
Gestión Cartográfico/ Gestión Geográfica	269	0	0	0	0	269
Gestión del Conocimiento	29	1	0	0	0	30
Gestión de Difusión y Comercialización	1271	2	0	0	0	1273
TOTAL	***4.577***	***20***	***11***	***0***	***6***	***4.614***

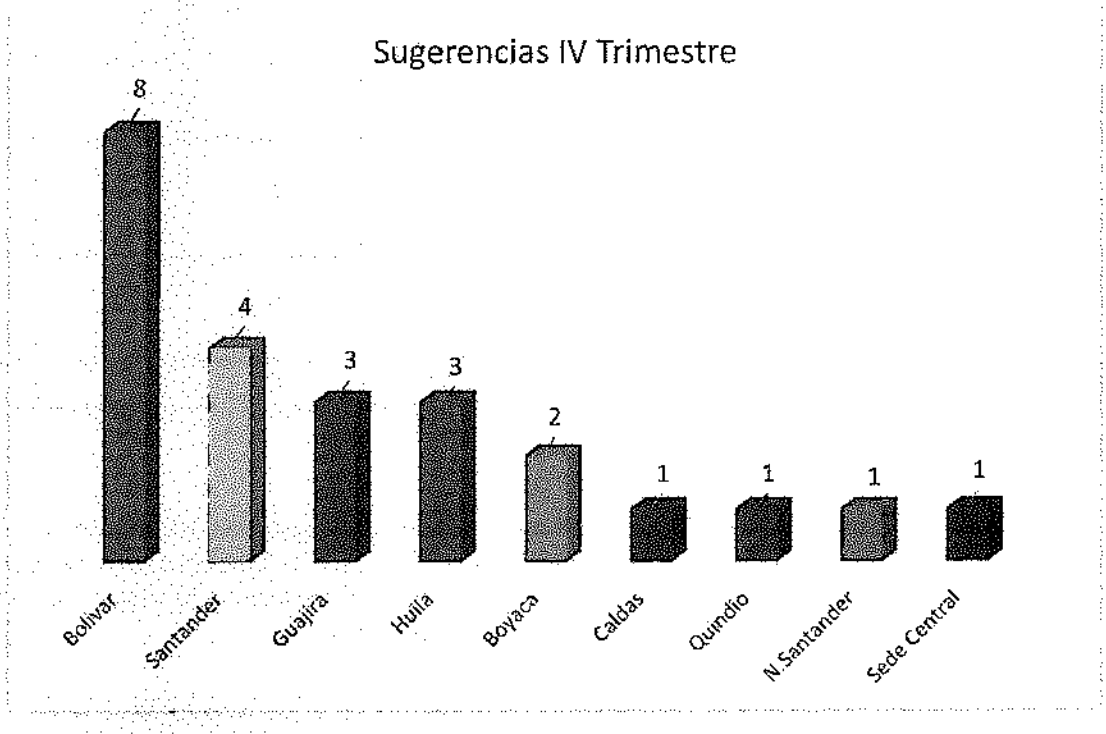
2.4. Denuncias

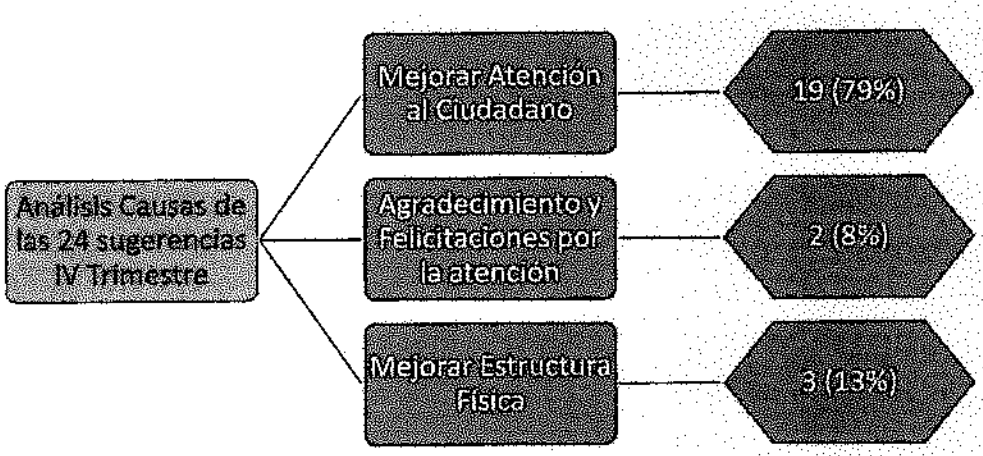
En el Cuarto Trimestre de 2018 fueron presentadas 7 denuncias de las cuales el 43% están relacionadas a un indebido trámite catastral y con conductas de funcionarios y el restante 14% a incumplimiento al procedimiento administrativo. La información de estas denuncias fue trasladada al GIT Control Disciplinario para el respectivo trámite.



2.5. Sugerencias

Se recepcionaron un total de 24 sugerencias en los buzones dispuestos a nivel nacional, cuya cantidad y análisis de causas se puede apreciar a continuación.





El GIT de Servicio al Ciudadano adelanta el seguimiento a las acciones de mejora a que haya lugar para atender las sugerencias.

2.6. Seguimiento al control de términos

De acuerdo a la información del sistema de correspondencia Cordis, se relaciona la tabla con el promedio del término de respuesta del IGAC para el trimestre.

Promedio días de atención a nivel nacional

SEDES	INFORMACION	CONSULTA	GENERAL y/o PARTICULAR	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
ATLÁNTICO	14,95	13,66	19,81	3	0	0
BOLÍVAR	9,87	0,00	12,45	0	0	0
BOYACÁ	11,47	7,55	16,77	0	0	0
CALDAS	4,13	6,00	9,03	0	0	0
CAQUETÁ	10,65	0,00	20,03	0	0	0
CASANARE	3,52	2,95	4,33	0	0	0
CAUCA	6,43	0,00	10,19	0	0	0
CESAR	10,29	9,43	15,34	0	0	0
CÓRDOBA	11,18	32,00	14,36	0	0	0
CUNDINAMARCA	36,91	29,00	26,38	0	0	0
GUAJIRA	6,27	0,00	11,7	0	0	0
HUILA	6,50	0,00	7,27	6	0	0
MAGDALENA	9,88	13,00	9,63	0	0	0
META	13,72	6,00	26,54	0	0	0
N.SANTANDER	5,64	0,00	21,74	0	4,84	0
NARIÑO	7,22	5,05	10,78	0	0	0
QUINDÍO	7,33	3,88	11,06	2	0	0

RISARALDA	11,04	7,67	12,9	0	6	0
SANTANDER	7,05	17,87	17,74	0	0	0
SEDE CENTRAL	14,77	15,30	19,25	4	15	1
SUCRE	5,85	10,38	9,2	0	0	0
TOLIMA	10,32	0,00	13,16	0	2	0
VALLE	10,15	13,02	17,51	0	3	0
TOTAL	235,137	152,784	337,17	15	30,84	1

2.7. Saneamiento de PQRD.

La vigencia 2017 dejó un saldo de 15420 Peticiones en trámite. En este trimestre se logró sanear el 96% de las peticiones que corresponden a 14.950 peticiones de vigencias anteriores. El 4% restante quedo en trámite de gestión en las diferentes Sedes a nivel nacional.

SANEAMIENTO PQRD DE VIGENCIAS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	PENDIENTE A 31/12/2017	PQRD PENDIENTES				FINALIZADAS A 31/10/2018	% de Ejecución
		1er Trimestre 2018	2do Trimestre 2018	3er Trimestre 2018	4to Trimestre 2018		
Atlantico	66	1	0	0	0	66	100%
Bolivar	746	0	0	0	0	746	100%
Cesar	22	5	0	0	0	22	100%
Cordoba	1	0	0	0	0	1	100%
Guajira	0	0	0	0	0	0	0%
Magdalena	526	7	2	0	0	526	100%
Sucre	12	0	0	0	0	12	100%
Cundinamarca	3883	846	531	140	133	3750	97%
Huila	580	296	2	1	0	580	100%
Tolima	759	57	18	0	0	759	100%
Caldas	54	0	0	0	0	54	100%
Quindio	24	0	0	0	0	24	100%
Risaralda	81	37	24	24	9	72	89%
Cauca	531	11	10	0	0	531	100%
Nariño	513	61	21	11	0	513	100%
Valle	345	103	5	0	0	345	100%
Boyaca	301	16	0	0	0	301	100%
N.Santander	258	22	2	0	0	258	100%
Santander	876	430	191	149	45	831	95%
Meta	1592	625	463	159	107	1485	93%
Caqueta	13	0	0	0	0	13	100%
Sede Central	2945	1250	279	187	173	2772	94%
Casanare	1292	143	6	4	3	1289	100%
TOTAL	15420	3910	1594	675	470	14950	96,95%

** No hay QRD de años anteriores*

2.8. Plan de Contingencia Dirección Territorial Cundinamarca

Plan de contingencia en el mes de noviembre con la Dirección Territorial Cundinamarca, apoyando en la radicación de peticiones recibidas y su respectiva depuración en el aplicativo de correspondencia.

622 1
151
463

SANEAMIENTO PETICIONES DT CUNDINAMARCA A 30 DE NOVIEMBRE

Mes	PENDIENTE A 31/10/2018	Pendiente a 30/11/2018	FINALIZADAS A 31/10/2018
Años Anteriores	137	136	1
Enero	37	32	5
Febrero	140	100	40
Marzo	116	102	14
Abril	144	126	18
Mayo	202	191	11
Junio	157	144	13
Julio	188	148	40
Agosto	246	171	75
Septiembre	364	211	153
Octubre	710	430	280
Noviembre	863	617	246
TOTAL	3304	2408	896

A 31 de Noviembre se logró sanear 896 peticiones que corresponden.

2.9. Gestión sobre el procedimiento de PQRDS.

Para promover las buenas prácticas y mejorar la gestión de las PQRDS, el GIT de Servicio al Ciudadano continuamente realiza acciones de seguimiento y control de las PQRDS a nivel nacional.

Se realizaron visitas de seguimiento a las Direcciones Territoriales (D.T.) y Unidades Operativas de Catastro (UOC) para revisar e impulsar la gestión de las peticiones a nivel nacional:

Sede	Fecha	Actividades Realizadas
DT – Tolima	8 y 9 de Noviembre	Se realiza revisión PQRDS. Así mismo se verifica y se hace seguimiento a los mecanismos de accesibilidad a través de los canales de atención.
DT – Meta	19 y 20 de Noviembre	Se realiza revisión PQRDS. Así mismo se verifica y se hace seguimiento a los mecanismos de accesibilidad a través de los canales de atención.

Adicionalmente, el GIT Servicio al Ciudadano realizó jornadas para el saneamiento de Peticiones tales como:

- Plan de contingencia en Sede central en las dependencias del GIT Gestión Documental, Subdirección de Geografía y Cartografía, Oficina del CIAF, Oficina Jurídica y GIT Gestión Financiera el 2 de Noviembre.
- Plan de contingencia para el saneamiento de las peticiones pendientes a nivel nacional del primer Trimestre de la vigencia, se establecen compromisos 24 de octubre.

GOBIERNO DE COLOMBIA IGAC

Por todo lo anterior, se recomienda:

1. Consultar permanentemente el Manual de Procedimientos P21000-01 "Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", ubicado en la caracterización del proceso del GIT Servicio al ciudadano. Así mismo, la utilización de los diferentes formatos propios del manual.
2. Tener en cuenta los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Resolución 342 de 2017, al momento de recibir las solicitudes de acuerdo a la clasificación de cada petición; para su debida radicación y brindarle un mejor servicio al ciudadano.
3. Verificar que, todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se les dé el trámite oportuno con la solución requerida dentro de los términos legales establecidos para cada modalidad, haciendo seguimiento permanente a través de la herramienta tecnológica asignada.
4. Se reitera el cumplimiento de atención a las Sugerencias por parte de las Direcciones Territoriales, bajo los procedimientos vigentes en el manual.
5. Consultar la guía de reporte de Peticiones que está ubicado en la IGACNET en el link cultura IGAC/Guía reporte peticiones para que cada dependencia realice el seguimiento a sus peticiones.
6. Participar activamente en la propuesta e implementación de acciones orientadas a resolver las solicitudes o inconformidades presentadas por los usuarios.
7. Difundir la figura del Defensor al ciudadano que tiene la finalidad de contribuir a la mejora en la calidad del servicio, fortaleciendo las buenas relaciones de la entidad con la ciudadanía y tomar como guía la Resolución 560 de 2018.
8. Se sugiere realizar una mesa interdisciplinaria mensual con las áreas y Direcciones Territoriales, que tenga como finalidad dar solución a la problemática que se viene presentando con el indicador de oportunidad y de respuesta a las peticiones.

Cordialmente,

Original Firmado

Mónica Hilarión Madariaga

Secretaría General

Mónica Hilarión Madariaga

Copia a Doctora Ella Ximena Cáliz Figueroa, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Doctor Jorge Armando Porras Buitrago, Jefe Oficina Control Interno.
Doctor Willy Rodrigo Cortés Zambrano, Subdirector de Catastro.

Nelson Lozada

Proyectó y elaboró: Nelson Lozada Lozada
Revisó y ajustó: Elizabeth García Gonzalez
Estadísticas consolidadas por: Deiba Rojas Lara/Andrey Cruz

Deiba Rojas