

INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI 24-10-2019 14:57  
Al Contestar Cite Nr.:8002019IE10785-O1 - F:1 - A:0  
ORIGEN: Sd:165 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAG  
DESTINO: DIRECCION GENERAL/URIBE TOBON EVAMARIA  
ASUNTO: E/INFORME AUDITORIA INTEGRAL PQRDS PRIMER SEME  
OBS: FR

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 Semestre I 2019.

Respetada doctora Uribe Tobón:

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011 Art 76, y teniendo en cuenta el rol de evaluación y seguimiento asignado a las Oficinas de Control Interno -OCI-, se realizó la verificación del cumplimiento de la normativa vigente aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS realizadas por los ciudadanos, y que están relacionadas con la misión del IGAC. A continuación, presento a usted el informe consolidado de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2019.

Para la elaboración del informe se tomó como insumos los informes enviados por la Secretaría General mediante memorandos IE4861 del 11-06-2018 y IE8375 del 29-08-2019, también se realizaron consultas al sistema Cordis y se revisaron documentos, informes y reportes que soportan la atención de las PQRDS.

### EVALUACIÓN

#### 1. Datos Generales del Semestre

En el siguiente gráfico se observa que durante el primer semestre de 2019 ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental — CORDIS, un total de 90.535 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia – PQRDS.

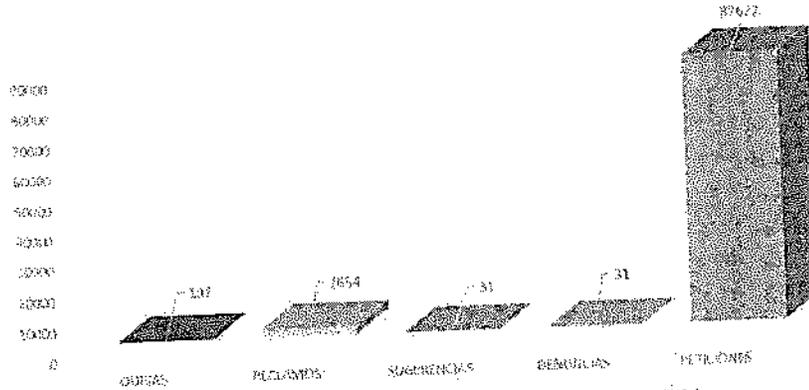
Se recibieron 87.622 peticiones, 197 quejas, 2.654 reclamos, 31 sugerencias y 31 denuncias.

AP 28/10/19

Adonay Peño  
20-10-19  
8:45

20-10-19  
8:41

### PQRDS PRIMER SEMESTRE 2019



Gráfica Información Consolidada PQRDS Recibidas

Estas solicitudes se encuentran distribuidas entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales de la siguiente manera:

	PRIMER TRIMESTRE					SEGUNDO TRIMESTRE					TOTAL				
	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Peticiones
SEDE CENTRAL	44	39	12	9	4854	42	8	15	7	5278	86	47	27	16	10132
DIRECCIÓN TERRITORIAL	61	1891	3	11	47008	50	716	1	4	30482	111	2607	4	15	77490
TOTAL	105	1930	15	20	51862	92	724	16	11	35760	197	2654	31	31	87622

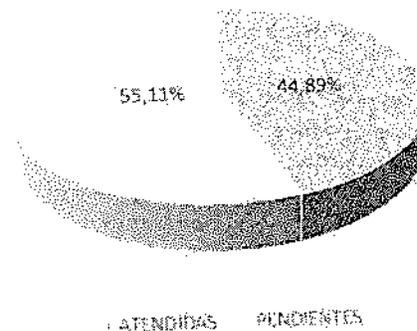
Cuadro No. 1 PQRDS Recibidas por Sedes

## 2. Estado de las Peticiones, 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 recibieron un total de 90.504 PQRD, de las cuales se atendieron 40.629, valor que corresponde al 44,89% del total y quedaron pendientes de contestar 49.875, que corresponde al 55,11%.

Gráfica No. 1

### Porcentaje de Atención de PQRD



Gráfica Porcentaje de Atención de PQRD

Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (86) durante el primer semestre de 2019, en segundo lugar está la Territorial de Tolima, que recibió (14) quejas, y le sigue la territorial Cundinamarca con 13 quejas recibidas. Cuadro No. 2

DEPENDENCIAS		TOTALES SEMESTRE		
		REC	CONT	PEND
108	TERRITORIAL ATLANTICO	8	3	5
113	TERRITORIAL BOLIVAR	4	2	2
120	TERRITORIAL CESAR	9	8	1
123	TERRITORIAL CORDOBA	3	3	0
144	TERRITORIAL GUAJIRA	1	1	0
147	TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0
170	TERRITORIAL SUCRE	0	0	0
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	13	4	9
P	TERRITORIAL HUILA	8	2	6
273	TERRITORIAL TOLIMA	14	10	4
317	TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
363	TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0
368	TERRITORIAL RISARALDA	5	3	2
419	TERRITORIAL CAUCA	9	6	3
452	TERRITORIAL NARIÑO	4	4	0
478	TERRITORIAL VALLE	3	3	0
515	TERRITORIAL BOYACA	5	5	0
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	10	6	4
568	TERRITORIAL SANTANDER	10	7	3
650	TERRITORIAL META	0	0	0
783	TERRITORIAL CAQUETA	2	2	0
800	SEDE CENTRAL	86	51	35
600	TERRITORIAL CASANARE	3	3	0
TOTALES 1er SEMESTRE		197	123	74

Cuadro No. 2 Quejas Recibidas por Dirección Territorial

Cuadro No. 3

DEPENDENCIAS		TOTALES SEMESTRE		
		REC	CONT	PEND
554	TERRITORIAL ATLANTICO	62	15	47
108	TERRITORIAL BOLIVAR	18	16	0
800	TERRITORIAL CESAR	5	2	3
650	TERRITORIAL CORDOBA	1	1	0
225	TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0
783	TERRITORIAL MAGDALENA	1	0	1
478	TERRITORIAL SUCRE	1	1	0
273	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	6	2	4
515	TERRITORIAL HUILA	4	4	0
568	TERRITORIAL TOLIMA	2080	289	1791
241	TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
120	TERRITORIAL QUINDIO	1	1	0
123	TERRITORIAL RISARALDA	1	1	0
144	TERRITORIAL CAUCA	1	1	0
147	TERRITORIAL NARIÑO	1	1	0
368	TERRITORIAL VALLE	0	0	0
419	TERRITORIAL BOYACA	3	3	0
452	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	422	266	156
113	TERRITORIAL SANTANDER	0	0	0
170	TERRITORIAL META	2	2	0
317	TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0
363	SEDE CENTRAL	47	20	27
600	TERRITORIAL CASANARE	0	0	0
TOTALES 1er SEMESTRE		2664	825	2029

Cuadro No. 3 Reclamos Recibidos por Dirección Territorial



En cuanto a los Reclamos presentados se observa que la Dirección Territorial Tolima con 2.080 fue la que mayor cantidad de reclamos recibió; este valor corresponde al 78,3% de todos los reclamos recibidos en el IGAC. La territorial de Norte de Santander con 422 reclamos recibidos se ubica en el segundo lugar, mientras que la Sede Territorial de Atlántico con 62 reclamos recibidos y la Sede Central con 47, se ubicaron en tercer y cuarto lugar, respectivamente.

En el informe de Servicio al Ciudadano correspondiente al segundo trimestre de 2019 se hace saber que:

*“el alto número de radicaciones de reclamos de la DT Tolima obedece a que la persona encargada de realizar la radicación no siguió el procedimiento determinado en el manual de procedimiento trámites de PQRSD, por lo tanto, radicó peticiones con el tipo documental reclamos”.*

Se sugiere capacitar a los funcionarios encargados de registrar la información en el sistema Cordis, para que al realizar los seguimientos y consultas correspondientes se obtenga la información real.

Durante el primer semestre de 2019 se recibió un total de 31 denuncias. La Sede Central con 16 denuncias, fue la que más recibió, seguida por la Territorial de Norte de Santander con 4 denuncias recibidas.

Cuadro No. 4

DEPENDENCIAS	TOTALES SEMESTRE		
	REC	CONT	PEND
TERRITORIAL ATLANTICO	1	0	1
TERRITORIAL BOLMAR	0	0	0
TERRITORIAL CESAR	0	0	0
TERRITORIAL CORDOBA	1	1	0
TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0
TERRITORIAL MAGDALENA	1	1	0
TERRITORIAL SUCRE	0	0	0
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	1	0	1
TERRITORIAL HUILA	1	0	1
TERRITORIAL TOLIMA	2	1	1
TERRITORIAL CALDAS	0	0	0
TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0
TERRITORIAL RISARALDA	0	0	0
TERRITORIAL CAUCA	2	2	0
TERRITORIAL NARIÑO	1	1	0
TERRITORIAL VALLE	0	0	0
TERRITORIAL BOYACA	1	1	0
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	4	4	0
TERRITORIAL SANTANDER	0	0	0
TERRITORIAL META	0	0	0
TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0
SEDE CENTRAL	16	15	1
TERRITORIAL CASANARE	0	0	0
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>5</b>

Cuadro No. 4 Denuncias Recibidas por Sede

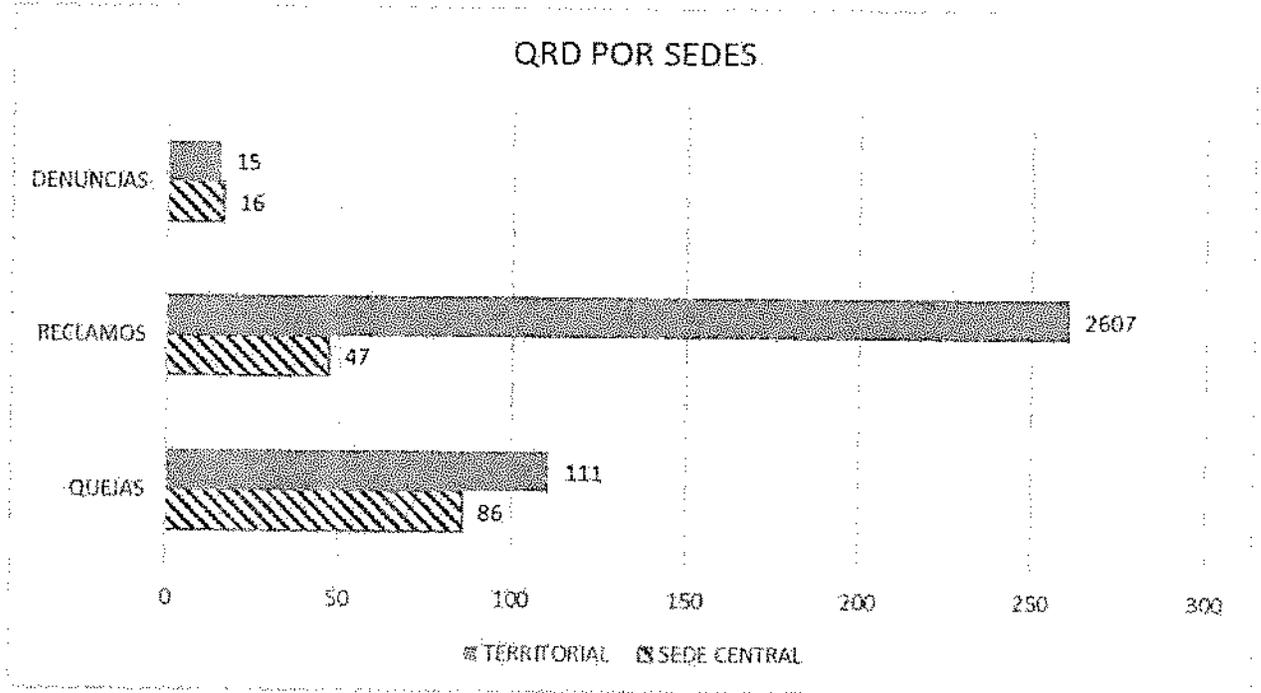
A continuación, se presenta la distribución de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas por Tipo de Sede.

Cuadro No. 5

DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
SEDE CENTRAL	86	47	16
TERRITORIAL	111	2607	15
<b>TOTALES</b>	<b>197</b>	<b>2654</b>	<b>31</b>

Cuadro No. 5 Distribución QRD

Gráfica No. 2



Gráfica No. 2 Información QRD en Sedes

Se observa una disminución durante el primer semestre de 2019 en el promedio de QRD atendidas comparado con el primer semestre del año 2018. De un total de 2.882 novedades registradas como Quejas, Reclamos y Denuncias en el primer semestre de 2019, se respondieron 774, valor que corresponde al 26,85% del total, mientras que en el primer semestre del 2018 se registró un promedio de atención de QRD del 70,6%.



### 3. Oportunidad de Atención de las Peticiones - Primer Semestre 2019

Con relación a la Oportunidad de la atención se observa que, de las 87.622 peticiones recibidas, 29.024 fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, esto corresponde a un índice de Oportunidad de 33.12%. A continuación, se detalla el desglose por Dirección Territorial:

Cuadro No. 6

TERRITORIAL		TOTALES PETICIONES				
		REC	ATENDIDOS A LOS 10, 15, 30 DH	ATENDIDO FUERA DEL PLAZO LEGAL	PEND	TOTAL FIN (DH+FUERA DEL PLAZO)
108	TERRITORIAL ATLANTICO	620	116	219	285	335
113	TERRITORIAL BOLIVAR	5193	3155	1575	463	4730
120	TERRITORIAL CESAR	1036	516	362	158	878
123	TERRITORIAL CORDOBA	964	893	63	8	956
144	TERRITORIAL GUAJIRA	309	222	64	23	286
147	TERRITORIAL MAGDALENA	1807	1672	42	93	1714
170	TERRITORIAL SUCRE	811	505	228	78	733
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	6021	1848	1523	2650	3371
241	TERRITORIAL HUILA	1318	325	454	539	779
273	TERRITORIAL TOLIMA	6393	723	2781	2889	3504
317	TERRITORIAL CALDAS	769	245	273	251	518
363	TERRITORIAL QUINDIO	1018	869	75	74	944
366	TERRITORIAL RISARALDA	401	276	52	73	328
419	TERRITORIAL CAUCA	2983	1019	1582	382	2601
452	TERRITORIAL NARIÑO	5252	1618	2200	1434	3818
476	TERRITORIAL VALLE	2782	1162	722	898	1884
515	TERRITORIAL BOYACA	5481	3493	1598	390	5091
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	3114	2009	381	724	2390
568	TERRITORIAL SANTANDER	22767	1134	10176	11457	11310
650	TERRITORIAL META	6568	1440	2476	2652	3916
783	TERRITORIAL CAQUETA	827	460	230	137	690
800	SEDE CENTRAL	10132	5017	3070	2045	8087
600	TERRITORIAL CASANARE	1056	307	575	174	882
<b>TOTAL ATENDIDOS SEMESTRE</b>		<b>87622</b>	<b>29024</b>	<b>30721</b>	<b>27877</b>	<b>59745</b>
			<b>87622</b>			

Cuadro No. 6 Consolidado Oportunidad de Atención de Peticiones 30-06-2019)  
Fuente GIT Servicio al Ciudadano

Del total de 59.745 peticiones atendidas, se observa que 30.721 fueron atendidas por fuera de los plazos establecidos, este valor corresponde al 51,42% de las peticiones atendidas. Esto indica que más de la mitad de las peticiones atendidas se resolvieron por fuera de los tiempos establecidos para su atención.

En el cuadro anterior también se observa que 27.877 peticiones no se habían atendido, encontrándose en estado Pendiente de Atención al 30 de junio de 2019. El porcentaje de peticiones pendientes de atender es del 31,82%.

### 3.1 Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Términos de Atención

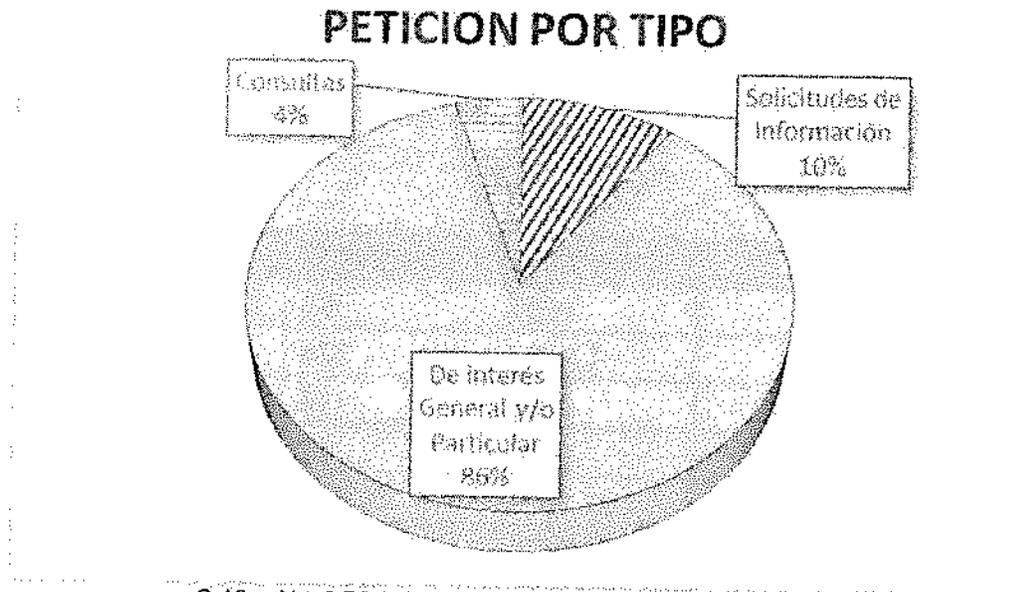
En el primer semestre de 2019 se recibieron 87.622 peticiones, El 85,74% (75.128) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 9,93% (8.702) corresponden a Peticiones de Información y el 4,33% (3.792) corresponde a Peticiones de Consulta.

Cuadro No. 7

Peticion por Tipo	Total	%
Solicitudes de Inform	<b>8.702</b>	9,93%
De interés General y/o Particular	<b>75.128</b>	85,74%
Consultas	<b>3.792</b>	4,33%

Cuadro No. 7 Peticiones por Tipo

Gráfica No. 3



Gráfica No. 3 Distribución Porcentual de Peticiones por Tipo

Se observa que, del total de 87.622 peticiones recibidas, se finalizaron en el aplicativo 39.855, que corresponde al 45,48 % quedando pendientes de atención 47.767 peticiones.

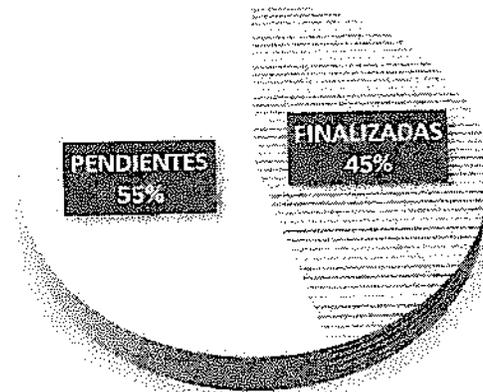
Cuadro No. 8

PETICIONES	TOTALES SEMESTRE			
	REC	FIN	PEND	% ATENCIÓN
TOTALES 1er y 2o. TRIMESTRE	87622	39855	47767	45,49%

Cuadro No. 8 Peticiones Recibidas, Finalizadas y Pendientes

Gráfica No. 4

## Peticiones - Primer Semestre 2019



Gráfica No. 4 Distribución Peticiones Finalizadas y Pendientes

### Consolidado PQRSD

A continuación, se presentan un resumen de las PQRSD recibidas por trimestre, durante el año 2019.

Cuadro No. 9

TIPO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	%
QUEJAS	105	92	197	0,22%
RECLAMOS	1.930	724	2.654	2,93%
SUGERENCIAS	15	16	31	0,03%
DENUNCIAS	20	11	31	0,03%
PETICIONES	51.862	35.760	87.622	96,78%
<b>TOTAL</b>	<b>53.932</b>	<b>36.603</b>	<b>90.535</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro No. 9 PQRSD por tipo de trámite – Año 2019.

Se observa que el tipo de Trámite más representativo durante el semestre, es el de las Peticiones, con el 96,78% del total recibidos; seguido por los Reclamos con una participación del 2,93%, las Quejas sumaron el 0,22%, las Sugerencias el 0,03%, y, por último, se presentaron las denuncias con el 0,03% del total de peticiones durante el semestre.

De acuerdo con el siguiente cuadro, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de PQRD durante el primer semestre de 2019 son la Dirección Territorial de Santander, la Sede Central y las Dirección Territorial de Tolima.

Cuadro No. 10.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTALES
TERRITORIAL ATLANTICO	620	8	62	1	691
TERRITORIAL BOLIVAR	5.193	4	16	0	5.213
TERRITORIAL CESAR	1.036	9	5	0	1.050
TERRITORIAL CORDOBA	964	3	1	1	969
TERRITORIAL GUAJIRA	309	1	0	0	310
TERRITORIAL MAGDALENA	1.807	0	1	1	1.809
TERRITORIAL SUCRE	811	0	1	0	812
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	6.021	13	6	1	6.041
TERRITORIAL HUILA	1.318	8	4	1	1.331
TERRITORIAL TOLIMA	6.393	14	2080	2	8.489
TERRITORIAL CALDAS	769	0	0	0	769
TERRITORIAL QUINDIO	1.018	0	1	0	1.019
TERRITORIAL RISARALDA	401	5	1	0	407
TERRITORIAL CAUCA	2.983	9	1	2	2.995
TERRITORIAL NARIÑO	5.252	4	1	1	5.258
TERRITORIAL VALLE	2.782	3	0	0	2.785
TERRITORIAL BOYACA	5.481	5	3	1	5.490
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	3.114	10	422	4	3.550
TERRITORIAL SANTANDER	22.767	10	0	0	22.777
TERRITORIAL META	6.568	0	2	0	6.570
TERRITORIAL CAQUETA	827	2	0	0	829
SEDE CENTRAL	10.132	86	47	16	10.281
TERRITORIAL CASANARE	1.056	3	0	0	1.059
<b>TOTALES</b>	<b>87.622</b>	<b>197</b>	<b>2654</b>	<b>31</b>	<b>90.504</b>

Cuadro No. 10 Sedes por número de PQRD recibidas

### Sugerencias Recibidas

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron 4 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 27 en la sede Central, para un total de 31 sugerencias recibidas. Siendo el motivo más reiterado el relacionado con Mejorar la Atención al Ciudadano y Mejorar la Estructura Física.

## CONCLUSIONES

- El indicador de gestión de las PQRSD durante el primer trimestre de 2019 fue de 35%, mientras que para el segundo trimestre fue de 59%. Esto evidencia un mejoramiento considerable en la gestión durante el semestre.
- Se observa un bajo índice de oportunidad en la atención de las peticiones dentro de los tiempos previstos por la ley (33,12%), ya que, de las 87.622 peticiones recibidas, se contestaron 29.024 dentro de los términos. Por lo tanto, es necesario fortalecer el seguimiento a las respuestas de las peticiones, para garantizar el cumplimiento de las respuestas en los términos establecidos en la normativa vigente.
- Se observa una disminución durante el primer semestre de 2019 en el promedio de QRD atendidas comparado con el primer semestre del año 2018. De un total de 2.882 novedades registradas como Quejas, Reclamos y Denuncias en el primer semestre de 2019, se respondieron 774, valor que corresponde al 26,85% del total, mientras que en el primer semestre del 2018 se registró un promedio de atención de QRD del 70,6%.
- Para el primer semestre de 2019 se presentaron 2.654 Reclamos, donde llama la atención el alto número de reclamos radicados en la Dirección Territorial Tolima (2.080).
- Es necesario capacitar a los funcionarios encargados de registrar la información en el sistema Cordis, para que al realizar los seguimientos y consultas correspondientes se obtenga la información real.
- 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 Santander (9%), Tolima (22%) y Atlántico (33%) 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 Risaralda, Tolima, y Atlántico.

  
**Jorge Armando Porras Buitrago**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Mónica Hilarión Madariaga - Secretaría General  
Dra. Diana Carolina Oviedo León - Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Harvey H. Mora Sánchez 



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

IGAC INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI



224

<MEMORANDO 1300/

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI 17-03-2020 12:09 Al Contestar Cite Nr.:8002020IE1213-01 - F:6 - A:0 ORIGEN: Sd:26 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAGO DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA ASUNTO: I: INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIA OBS:
---

Bogotá.

PARA: Doctora Olga Lucía López Morales, Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Segundo Semestre 2019.

Respetada doctora Olga Lucía:

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011 Art 76, presento a usted el informe consolidado del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2019.

Para la elaboración del informe se tomó como insumos los informes enviados por la Secretaría General mediante memorandos IE11013 del 29-10-2019 y IE16 del 30-01-2020.

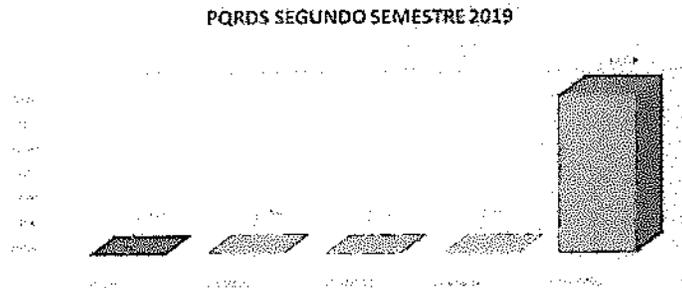
### EVALUACIÓN

#### 1. Datos Generales del Semestre

De acuerdo con la información reportada por la Secretaría General, durante el segundo semestre de 2019 ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental — CORDIS, un total de 65.064 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia — PQRDS.

En total se recibieron 64.308 peticiones, 137 quejas, 496 reclamos, 111 sugerencias y 12 denuncias.

Gráfica No. 1



Consolidado PQRDS recibidas en el semestre - Gráfica No.1

AP: 17-3-2020  
 AA 103 / 207  
 14:00



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

IGAC INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN COLOZAO



Estas solicitudes se encuentran distribuidas entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales de la siguiente manera:

Cuadro No. 1

CONSOLIDADO DE PQRDS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Dependencias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Peticiones	TOTAL
SEDE CENTRAL	84	237	37	6	10.602	10.966
DIRECCIÓN TERRITORIAL	53	259	74	6	53.706	54.098
TOTAL	137	496	111	12	64.308	65.064

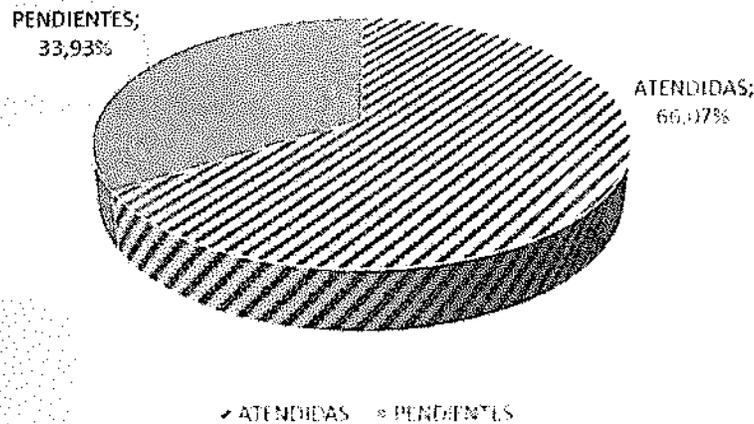
Cuadro No. 1 PQRSD Recibidas por Sedes

2. Estado de las Peticiones, 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 65.064 PQRDS, de las cuales 111 corresponden a sugerencias. En la siguiente gráfica se puede observar la distribución relacionada con la atención de las 64.953 peticiones restantes, de las que se contestaron 42.917, valor que corresponde al 66,07% del total y quedaron pendientes de contestar 22.036, que corresponde al 33,93%.

Gráfica No. 2

Porcentaje de Atención de PQRD



Gráfica Porcentaje de Atención de PQRD



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN COGAZZI



22  
225

Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas, se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (84) durante el segundo semestre de 2019; en segundo lugar, está la Territorial de Santander, que recibió (8) quejas. Le siguen las territoriales de Bolívar y Cesar con 5 quejas recibidas.

Cuadro No. 2

Dependencia	Quejas		
	Rec	Cont	Pend
Atlántico	2	1	1
Bolívar	5	4	1
Cesar	5	5	0
Córdoba	3	3	0
Guajira	1	0	1
Magdalena	0	0	0
Sucre	2	2	0
Cundinamarca	2	2	0
Huila	2	2	0
Tolima	4	2	2
Caldas	0	0	0
Quindío	3	3	0
Risaralda	4	3	1
Cauca	2	1	1
Nariño	2	2	0
Valle	2	2	0
Boyacá	0	0	0
N. Santander	2	2	0
Santander	8	5	3
Meta	4	4	0
Caquetá	0	0	0
Sede Central	84	65	19
Casanare	0	0	0
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>108</b>	<b>29</b>

Cuadro No. 2 Quejas Recibidas por Dirección Territorial



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



En cuanto a los Reclamos presentados se observa que la Dirección Territorial de Norte de Santander con 367 fue la que mayor cantidad de reclamos recibió; la territorial de Atlántico con 53 reclamos recibidos se ubica en el segundo lugar, mientras que la Sede Central con 40 reclamos recibidos se ubica en el tercer lugar. De igual forma se observa que la Dirección Territorial Tolima presenta una gran mejoría durante el segundo semestre del año, pasando de 2.080 reclamos recibidos en el primer semestre del año a 1 durante el segundo semestre.

Cuadro No. 3

Dependencia	Reclamos		
	Rec	Cont	Pend
Atlántico	53	36	17
Bolívar	1	0	1
Cesar	4	4	0
Córdoba	1	1	0
Guajira	2	0	2
Magdalena	1	1	0
Sucre	1	0	1
Cundinamarca	2	1	1
Huila	0	0	0
Tolima	1	0	1
Caldas	0	0	0
Quindío	3	3	0
Risaralda	2	2	0
Cauca	2	2	0
Nariño	0	0	0
Valle	1	0	1
Boyacá	2	2	0
N. Santander	367	250	117
Santander	4	1	3
Meta	6	6	0
Caquetá	3	3	0
Sede Central	40	27	13
Casanare	0	0	0
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>339</b>	<b>157</b>

Cuadro No. 3 Reclamos Recibidos por Dirección Territorial



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



22  
226

Durante el segundo semestre de 2019 se recibió un total de 12 denuncias. La Sede Central con 6 denuncias, fue la que más recibió, seguida por la Territorial de Norte de Santander con 2 denuncias recibidas.

Cuadro No. 4

Dependencia	Denuncias*		
	Rec	Cont	Pend
Atlántico	0	0	0
Bolívar	0	0	0
Cesar	0	0	0
Córdoba	0	0	0
Guajira	0	0	0
Magdalena	0	0	0
Sucre	0	0	0
Cundinamarca	0	0	0
Huila	0	0	0
Tolima	1	0	1
Caldas	0	0	0
Quindío	1	1	0
Risaralda	0	0	0
Cauca	0	0	0
Nariño	0	0	0
Valle	1	0	1
Boyacá	0	0	0
N.Santander	2	2	0
Santander	1	1	0
Meta	0	0	0
Caquetá	0	0	0
Sede Central	6	6	0
Casanare	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>

Cuadro No. 4 Denuncias Recibidas por Sede

En cuanto a las sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2019 se informa que se recibieron 74 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 37 en la sede Central, para un total de 111 sugerencias recibidas. Siendo el motivo más reiterado el relacionado con Agradecimiento y Felicitaciones por la Atención (70 Sugerencias), seguida por solicitudes para Mejorar la Atención al Ciudadano (27) y sugerencias para Mejorar la Estructura Física (10) y 4 sugerencias de Mejora de la Plataforma.

### 3. Atención de Peticiones Segundo Semestre 2019

En el cuadro siguiente y su correspondiente gráfica se observa que, del total de 64.308 peticiones recibidas, se finalizaron 53.256, valor que corresponde al 82.81 % quedando pendientes de atención 11.052 peticiones.

Cuadro No. 5

PETICIONES	TOTALES SEMESTRE			
	REC	FIN	PEND	% ATENCIÓN
TOTALES 1er y 2o. TRIMESTRE	64.308	53.256	11.052	82,81%

Cuadro No. 8 Peticiones Recibidas, Finalizadas y Pendientes

Gráfica No. 4



Gráfica No. 4 Distribución Peticiones Finalizadas y Pendientes



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



222

Con relación a la Oportunidad de la atención se observa que, de las 64.308 peticiones recibidas, 31.253 fueron tramitadas dentro de los términos de Ley. Esto corresponde a un índice de Oportunidad de 48.6%.

En el siguiente cuadro se observa que 11 de las 22 Territoriales presentan un porcentaje de atención oportuna menor al 50%, mientras que la Sede Central y las otras 11 Territoriales presentan un porcentaje de atención oportuna superior al 50%.

Las Territoriales que presentan los índices más bajos de atención dentro de los tiempos son las Territoriales de Tolima (19,26%), Santander (23,73%) y Huila con 32%. A continuación, se detalla el desglose por Dirección Territorial:

Cuadro No. 6

TERRITORIAL		TOTALES PETICIONES DE INFORMACION, GENERALES E INTERES PARTICULAR, CONSULTA Y WEB		
		RECIBIDAS	ATENDIDOS A TIEMPO	% de Atención Oportuna
108	TERRITORIAL ATLANTICO	730	358	49,04%
113	TERRITORIAL BOLIVAR	3.741	1.614	43,14%
120	TERRITORIAL CESAR	1.304	879	67,41%
123	TERRITORIAL CORDOBA	1.185	1.140	96,20%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	398	339	85,18%
147	TERRITORIAL MAGDALENA	2.084	1.962	94,15%
170	TERRITORIAL SUCRE	789	545	69,07%
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	5.427	2.175	40,08%
241	TERRITORIAL HUILA	1.225	392	32,00%
273	TERRITORIAL TOLIMA	5.998	1.155	19,26%
317	TERRITORIAL CALDAS	854	455	53,28%
363	TERRITORIAL QUINDIO	942	824	87,47%
366	TERRITORIAL RISARALDA	358	231	64,53%
419	TERRITORIAL CAUCA	2.541	1.091	42,94%
452	TERRITORIAL NARIÑO	4.452	2.631	59,10%
476	TERRITORIAL VALLE	2.727	1.244	45,62%
515	TERRITORIAL BOYACA	4.346	2.690	61,90%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDE	2.716	1.503	55,34%
568	TERRITORIAL SANTANDER	5.225	1.240	23,73%
650	TERRITORIAL META	4.711	1.753	37,21%
783	TERRITORIAL CAQUETA	885	554	62,60%
800	SEDE CENTRAL	10.602	6.125	57,77%
600	TERRITORIAL CASANARE	1.068	353	33,05%
<b>TOTALES</b>		<b>64.308</b>	<b>31.253</b>	<b>48,60%</b>

Cuadro No. 6 Fuente GIT Servicio al Ciudadano (consolidado de peticiones segundo semestre 2019)



### 3.1 Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite

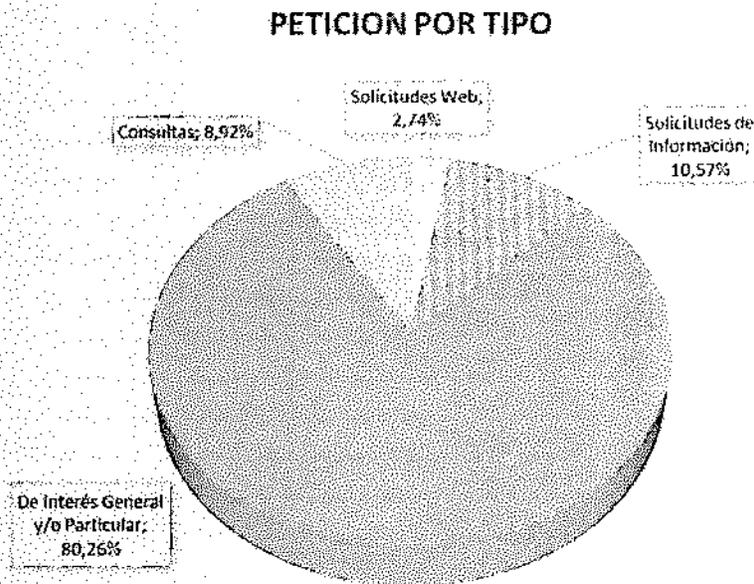
En el segundo semestre de 2019 se recibieron 64.308 peticiones; el 80,26% (51.614 peticiones) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 10,57% (6.799 peticiones) corresponden a Solicitudes de Información, el 8,92% (5.738 peticiones) corresponde a Peticiones de Consulta y el 2,74% (157 peticiones) corresponde a Solicitudes web.

Cuadro No. 7

Peticion por Tipo	Total	%
Solicitudes Web	157	2,74%
Solicitudes de Información	6.799	10,57%
De interés General y/o Particular	51.614	80,26%
Consultas	5.738	8,92%
<b>TOTAL</b>	<b>64.308</b>	

Cuadro No. 7 Peticiones por Tipo

Gráfica No. 3



Gráfica No. 3 Distribución Porcentual de Peticiones por Tipo



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



228

### Consolidado PQRSD para la vigencia 2019

A continuación, se presentan un resumen de las PQRSD recibidas por trimestre, durante el año 2019.

Cuadro No. 9

PQRDS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	%
PETICIONES	51.862	35.760	35.712	28.596	151.930	97,64%
RECLAMOS	1.930	724	247	249	3.150	2,02%
QUEJAS	105	92	71	66	334	0,21%
SUGERENCIA	15	16	67	44	142	0,09%
DENUNCIAS	20	11	8	4	43	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>53.932</b>	<b>36.603</b>	<b>36.105</b>	<b>28.959</b>	<b>155.599</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro No. 9 PQRSD por tipo de trámite – Año 2019

Se observa que durante la vigencia 2019 se recibieron 155.599 peticiones, de igual manera, se observa que el tipo de Trámite más representativo durante la vigencia, son las Peticiones, con el 97,64% del total recibidos; seguido por los Reclamos con una participación del 2,02%, las Quejas sumaron el 0,21%, las Sugerencias el 0,09%, y, por último, se presentaron las denuncias con el 0,03% del total de solicitudes de la vigencia.

De acuerdo con el siguiente cuadro, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de PQRD durante toda la vigencia 2019 son: Santander, la Sede Central y la Territorial Tolima.

Cuadro No. 10

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTALES
TERRITORIAL ATLANTICO	1.350	10	115	1	1.476
TERRITORIAL BOLIVAR	8.934	9	17	0	8.960
TERRITORIAL CESAR	2.340	14	9	0	2.363
TERRITORIAL CORDOBA	2.149	6	2	1	2.158
TERRITORIAL GUAJIRA	706	2	2	0	710
TERRITORIAL MAGDALENA	3.891	0	2	1	3.894
TERRITORIAL SUCRE	1.600	2	2	0	1.604
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	11.448	15	8	1	11.472
TERRITORIAL HUILA	2.543	10	4	1	2.558
TERRITORIAL TOLIMA	12.391	18	2.081	3	14.493
TERRITORIAL CALDAS	1.623	0	0	0	1.623
TERRITORIAL QUINDIO	1.960	3	4	1	1.968
TERRITORIAL RISARALDA	759	9	3	0	771
TERRITORIAL CAUCA	5.524	11	3	2	5.540
TERRITORIAL NARIÑO	9.704	6	1	1	9.712
TERRITORIAL VALLE	5.509	5	1	1	5.516
TERRITORIAL BOYACA	9.827	5	5	1	9.838
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	5.830	12	789	6	6.637
TERRITORIAL SANTANDER	27.992	18	4	1	28.015
TERRITORIAL META	11.280	4	8	0	11.292
TERRITORIAL CAQUETA	1.712	2	3	0	1.717
SEDE CENTRAL	20.734	170	87	22	21.013
TERRITORIAL CASANARE	2.124	3	0	0	2.127
<b>TOTALES</b>	<b>151.930</b>	<b>334</b>	<b>3150</b>	<b>43</b>	<b>155.457</b>



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN COBARRI



Al observar las solicitudes clasificadas como Peticiones, se aprecia que se recibieron 151.930 Peticiones durante el año 2019 y el tiempo promedio total de atención fue de 12,5 días y que las sedes que presentan los tiempos promedio de respuesta más altos son las Direcciones Territoriales de Casanare con 16,94 días, Santander con 16,41 días, Atlántico con 16,28 días, Meta con 16,1 días y Tolima con 15,56 días.

Cuadro No. 11

DIAS PROMEDIO POR PETICION DEL 2019					
DEPENDENCIAS		TOTALES			
		REC	PEN	FIN	DIAS
108	TERRITORIAL ATLANTICO	1350	80	1290	16,28
113	TERRITORIAL BOLIVAR	8934	439	8495	9,39
120	TERRITORIAL CESAR	2340	0	2340	10,51
123	TERRITORIAL CORDOBA	2149	0	2149	5,27
144	TERRITORIAL GUAJIRA	706	8	698	7,1
147	TERRITORIAL MAGDALENA	3881	10	3881	4,99
170	TERRITORIAL SUCRE	1600	22	1578	5,98
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	11449	2853	8596	11,25
241	TERRITORIAL HUILA	2543	648	1895	10,45
273	TERRITORIAL TOLIMA	12391	2439	9952	15,56
317	TERRITORIAL CALDAS	1623	170	1453	7,1
363	TERRITORIAL QUINDIO	1960	11	1949	8,09
366	TERRITORIAL RISARALDA	759	114	645	4,34
419	TERRITORIAL CAUCA	5524	359	5165	12,2
452	TERRITORIAL NARIÑO	9705	666	9039	10,82
476	TERRITORIAL VALLE	5509	882	4627	10,02
515	TERRITORIAL BOYACA	9826	195	9631	9,02
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	5830	529	5301	12,31
568	TERRITORIAL SANTANDER	27992	2826	25166	16,41
650	TERRITORIAL META	11279	2090	9189	16,1
783	TERRITORIAL CAQUETA	1712	3	1709	11,22
800	SEDE CENTRAL	20734	1621	19113	11,49
660	TERRITORIAL CASANARE	2124	103	2021	16,94
<b>TOTALES</b>		<b>151930</b>	<b>16048</b>	<b>135882</b>	<b>12,5</b>

Cuadro No. 11 Días Promedio de Atención de Peticiones por Sedes – Fuente GIT Atención al Ciudadano



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



30

229

Con el fin de establecer el nivel de oportunidad de la atención de las peticiones, es decir, la atención dentro de los términos establecidos por la ley, se realizó el cálculo de un indicador de la siguiente manera; número de peticiones atendidas a tiempo / Total de peticiones recibidas, obteniendo un índice general de gestión oportuna de peticiones para el año 2019 de 40,77%. De igual forma, se observa que las Direcciones Territoriales con el porcentaje de atención oportuna más bajo son Santander con 8,75%, Tolima con 16,24% y Huila con 29,22%, y las que tienen los porcentajes de atención oportuna más altos son las Territoriales de Córdoba con 94,83%, Magdalena con 94,04% y Quindío con 89,18% de atención oportuna.

Cuadro No. 12

TERRITORIAL		TOTALES PETICIONES DE INFORMACIÓN, GENERALES E INTERES PARTICULAR, CONSULTA Y				
		RECIBIDAS	ATENDIDAS A TIEMPO	ATENDIDAS FUERA DEL PLAZO LEGAL	PEND	ATENDIDAS A TIEMPO / RECIBIDAS
108	TERRITORIAL ATLANTICO	1.350	512	778	60	37,93%
113	TERRITORIAL BOLIVAR	8.934	4.958	3.537	439	55,50%
120	TERRITORIAL CESAR	2.340	1.443	897	0	61,67%
123	TERRITORIAL CORDOBA	2.149	2.038	111	0	94,83%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	706	573	125	8	81,16%
147	TERRITORIAL MAGDALENA	3.891	3.659	222	10	94,04%
170	TERRITORIAL SUCRE	1.600	1.100	478	22	68,75%
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	11.449	4.090	4.506	2.853	35,72%
241	TERRITORIAL HUILA	2.543	743	1.152	648	29,22%
273	TERRITORIAL TOLIMA	12.391	2.012	7.940	2.439	16,24%
317	TERRITORIAL CALDAS	1.623	737	716	170	45,41%
363	TERRITORIAL QUINDIO	1.960	1.748	201	11	89,18%
366	TERRITORIAL RISARALDA	759	509	136	114	67,06%
419	TERRITORIAL CAUCA	5.524	2.136	3.029	359	38,67%
452	TERRITORIAL NARIÑO	9.705	4.382	4.657	666	45,15%
476	TERRITORIAL VALLE	5.509	2.464	2.163	882	44,73%
515	TERRITORIAL BOYACA	9.826	6.287	3.344	195	63,98%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	5.830	3.590	1.711	529	61,58%
566	TERRITORIAL SANTANDER	27.992	2.449	22.717	2.826	8,75%
650	TERRITORIAL META	11.279	3.325	5.864	2.090	29,48%
783	TERRITORIAL CAQUETA	1.712	1.041	668	3	60,81%
800	SEDE CENTRAL	20.734	11.468	7.645	1.621	55,31%
600	TERRITORIAL CASANARE	2.124	674	1.347	103	31,73%
TOTAL		151.930	61.938	73.944	16.048	40,77%
			151.930			

Cuadro No. 12 índice de Atención Oportuna Consolidado Nacional de Peticiones

#### 4. Sugerencias Recibidas

Durante toda la vigencia 2019 se recibieron 142 sugerencias, de las cuales 31 se recibieron durante el primer semestre y 111 sugerencias se recibieron durante el segundo semestre, evidenciándose un incremento bastante notorio durante el segundo semestre del año. El motivo más reiterado está relacionado con Agradecimiento y Felicidades por la Atención, seguido por solicitudes para Mejorar la Atención al Ciudadano y sugerencias para Mejorar la Estructura Física y sugerencias de Mejora de la Plataforma.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

IGAC  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN COBARRÍ



## CONCLUSIONES

- El indicador de gestión, relacionado con la atención de las PQRSD durante el primer semestre de 2019 fue de 44,89%, mientras que para el segundo semestre fue de 66,07%. Esto evidencia un mejoramiento considerable en la gestión durante el semestre.
- Para la vigencia 2019 se observa un índice de oportunidad en la atención de las peticiones dentro de los tiempos previstos por la ley de 40,77%, ya que, de las 151.930 peticiones recibidas, se contestaron 61.938 dentro de los términos, se contestaron fuera de término 73.944 y quedaron 16.048 peticiones pendientes. Por lo tanto, es necesario fortalecer el seguimiento a la atención oportuna de las peticiones.
- Durante el año 2019 se presentaron 496 Reclamos. Se observa una disminución considerable comparado con el año 2018, para el que se recibieron 950 reclamos. La causa más frecuente de reclamo es la demora en los procesos catastrales.
- Las Direcciones Territoriales de Tolima, Meta y Santander son las que presentan los índices de gestión de atención de PQRDS más bajos.
- Las sedes que presentan los promedios de tiempo de respuesta más altos son las Direcciones Territoriales de Casanare, Santander y Atlántico.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere que en los informes trimestrales presentados por el GIT de Servicio al Ciudadano se identifiquen las causas más frecuentes de las Quejas y de los Reclamos presentados, con el fin de establecer estrategias para la prevención de dichas causas.
- Teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2019 había 2.131 peticiones pendientes de atender de vigencias anteriores, se sugiere hacer el seguimiento correspondiente, para garantizar su atención lo más pronto posible.

  
**Jorge Armando Porras Buitrago**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Álvaro Fernando Guzmán Lucero- Secretaria General

Proyectó: Harvey H. Mora Sánchez