



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



MEMORANDO 1300/

Bogotá.

INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI 31-07-2020 10:20:

Al Contestar Cite Nr.:8002020IE2770-C1 - F:1 - A:0

ORIGEN: \_ Sd:112 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/MORA SANCHEZ H

DESTINO: \_ OFICINA ASESORA DE PLANEACION/TOVAR CORTES ADR

ASUNTO: \_ INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DEUNCIAS, SI

OBS:

PARA: Doctora Olga Lucía López Morales, Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones del Primer Semestre de 2020.

Respetada doctora Olga Lucía:

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 2020.

Para la elaboración del informe se tomó como insumos el archivo enviado por la Doctora Elizabeth García González, el día 17/07/2020, se revisaron documentos, informes y reportes que soportan la atención de las PQRDS.

## SEGUIMIENTO

### 1. Datos Generales del Primer Semestre

De acuerdo al análisis realizado se evidencia que, para el primer semestre de 2020, ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental — CORDIS, un total de 43.708 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o

Sugerencia – PQRDS. De esta forma se recibieron 42.978 peticiones, 327 quejas, 305 reclamos, 35 denuncias y 44 sugerencia y 19 felicitaciones.

A continuación, se ilustra en la figura No. 1 el consolidado de las PQRDS recibidas, durante el primer semestre:

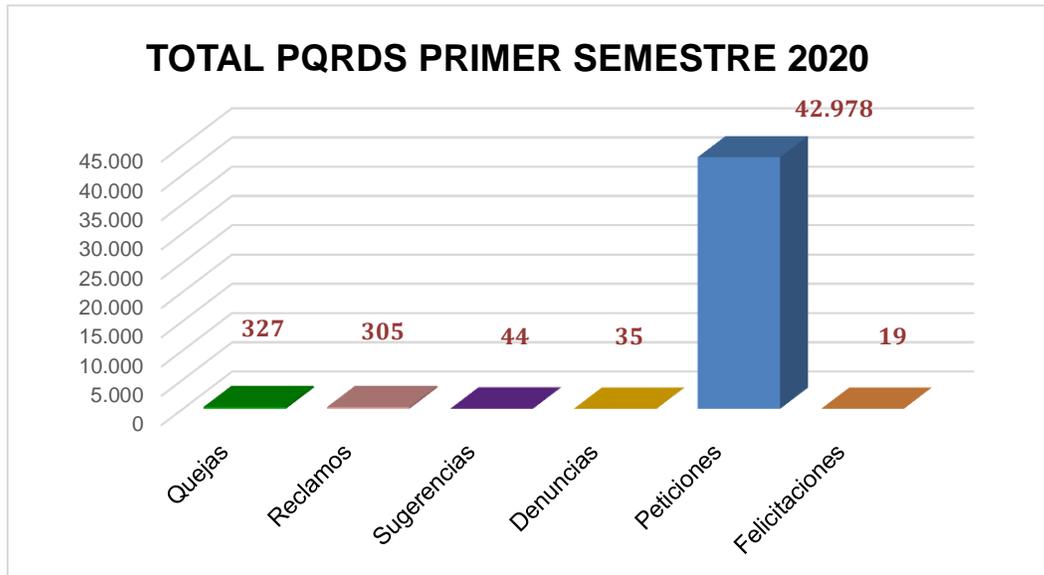


Figura No. 1. Información consolidada PQRDS recibidas

Las solicitudes descritas anteriormente están distribuidas entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales, como se evidencia en la tabla No. 1:

PRIMER SEMESTRE						
Dependencias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Peticiones	Felicitaciones
<b>SEDE CENTRAL</b>	129	69	11	12	7.436	6
<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b>	198	236	33	23	35.542	13
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>305</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>42.978</b>	<b>19</b>

Tabla No. 1. PQRDS Recibidas por Sedes del IGAC

## 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 43.645

PQRD, de las cuales se atendieron 32.994, valor que corresponde al 75,60% del total y quedaron pendientes de contestar 10.651, que corresponde al 24,40%. Ver figura No. 2:

**Porcentaje de Atención de PQRD**



Figura No. 2. Porcentaje de Atención de PQRD

**2.1** Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (129) durante el primer semestre, le sigue la Territorial de Cundinamarca, que recibió (104) quejas, y en tercer lugar le sigue la Territorial Meta con (32) quejas recibidas, en la tabla No. 2, se ilustran las quejas recibidas, pendientes y finales para cada una de las territoriales y la sede central:

<b>QUEJAS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>			<b>% CUMPLIMIENTO</b>
		<b>REC</b>	<b>FIN</b>	<b>PEND</b>	
108	TERRITORIAL ATLÁNTICO	5	3	2	40%
113	TERRITORIAL BOLÍVAR	2	1	1	50%
120	TERRITORIAL CESAR	2	2	0	0%
123	TERRITORIAL CÓRDOBA	0	0	0	0%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	5	0	5	100%
147	TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0	0%
170	TERRITORIAL SUCRE	1	1	0	0%
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	104	98	6	6%
241	TERRITORIAL HUILA	2	1	1	50%
273	TERRITORIAL TOLIMA	6	1	5	83%
317	TERRITORIAL CALDAS	4	2	2	50%
363	TERRITORIAL QUINDIO	5	5	0	0%



<b>QUEJAS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>			<b>% CUMPLIMIENTO</b>
		<b>REC</b>	<b>FIN</b>	<b>PEND</b>	
366	TERRITORIAL RISARALDA	1	1	0	0%
419	TERRITORIAL CAUCA	0	0	0	0%
452	TERRITORIAL NARIÑO	5	3	2	40%
476	TERRITORIAL VALLE	7	2	5	71%
515	TERRITORIAL BOYACÁ	6	6	0	0%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	6	6	0	0%
568	TERRITORIAL SANTANDER	0	0	0	0%
650	TERRITORIAL META	32	0	32	100%
783	TERRITORIAL CAQUETÁ	0	0	0	0%
800	SEDE CENTRAL	129	80	49	38%
600	TERRITORIAL CASANARE	5	1	4	80%
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>		<b>327</b>	<b>213</b>	<b>114</b>	<b>65%</b>

Tabla No. 2. Quejas recibidas por D.T y Sede Central

**2.2** De igual forma, se han recibido reclamos, tanto a la Sede Central, como a las diferentes Direcciones Territoriales, donde se evidencia que para el primer trimestre se recibieron (50) reclamos y para el segundo trimestre (19), correspondientes a la Sede Central, así mismo, (145) reclamos para el primer trimestre y (91), para el segundo trimestre, estos datos pertenecen a las Direcciones Territoriales. En la tabla No. 3, se detallan los valores correspondientes a los reclamos recibidos en el primer semestre:

<b>RECLAMOS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>			
		<b>REC</b>	<b>FIN</b>	<b>PEND</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
108	TERRITORIAL ATLÁNTICO	40	17	23	58%
113	TERRITORIAL BOLÍVAR	2	1	1	50%
120	TERRITORIAL CESAR	4	4	0	0%
123	TERRITORIAL CÓRDOBA	3	3	0	0%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0	0%
147	TERRITORIAL MAGDALENA	1	1	0	0%
170	TERRITORIAL SUCRE	2	2	0	0%
225	TERRITORIAL	12	4	8	67%



<b>RECLAMOS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>			
		<b>REC</b>	<b>FIN</b>	<b>PEND</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
	CUNDINAMARCA				
241	TERRITORIAL HUILA	7	2	5	71%
273	TERRITORIAL TOLIMA	5	0	5	100%
317	TERRITORIAL CALDAS	0	0	0	0%
363	TERRITORIAL QUINDIO	4	4	0	0%
366	TERRITORIAL RISARALDA	8	2	6	75%
419	TERRITORIAL CAUCA	2	0	2	100%
452	TERRITORIAL NARIÑO	5	5	0	0%
476	TERRITORIAL VALLE	11	9	2	18%
515	TERRITORIAL BOYACÁ	11	11	0	0%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	59	54	5	8%
568	TERRITORIAL SANTANDER	1	1	0	0%
650	TERRITORIAL META	58	4	54	93%
783	TERRITORIAL CAQUETÁ	0	0	0	0%
800	SEDE CENTRAL	69	46	23	33%
600	TERRITORIAL CASANARE	1	0	1	100%
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>		<b>305</b>	<b>170</b>	<b>135</b>	<b>56%</b>

Tabla No. 3. Reclamos recibidos por D.T y Sede Central

De acuerdo a la anterior tabla, se observa que la Sede Central es la que recibió mayor número de reclamos (69), le sigue la Territorial del Norte de Santander con (59) reclamos y en tercer lugar la Territorial de Meta con (58) reclamos respectivamente.

**2.3** En la siguiente tabla se ilustran las denuncias recibidas a nivel nacional:

<b>DENUNCIAS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>			<b>% CUMPLIMIENTO</b>
		<b>REC</b>	<b>FIN</b>	<b>PEND</b>	
108	TERRITORIAL ATLÁNTICO	0	0	0	0%
113	TERRITORIAL BOLÍVAR	0	0	0	0%
120	TERRITORIAL CESAR	0	0	0	0%
123	TERRITORIAL CÓRDOBA	0	0	0	0%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0	0%



DENUNCIAS					
DEPENDENCIAS		TOTALES			% CUMPLIMIENTO
		REC	FIN	PEND	
147	TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0	0%
170	TERRITORIAL SUCRE	0	0	0	0%
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	0	0	0	0%
241	TERRITORIAL HUILA	2	0	2	100%
273	TERRITORIAL TOLIMA	7	0	7	100%
317	TERRITORIAL CALDAS	0	0	0	0%
363	TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0	0%
366	TERRITORIAL RISARALDA	0	0	0	0%
419	TERRITORIAL CAUCA	0	0	0	0%
452	TERRITORIAL NARIÑO	0	0	0	0%
476	TERRITORIAL VALLE	1	0	1	100%
515	TERRITORIAL BOYACÁ	9	9	0	0%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	1	1	0	0%
568	TERRITORIAL SANTANDER	1	0	1	100%
650	TERRITORIAL META	2	0	2	100%
783	TERRITORIAL CAQUETÁ	0	0	0	0%
800	SEDE CENTRAL	12	2	10	83%
600	TERRITORIAL CASANARE	0	0	0	0%
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>		<b>35</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>34%</b>

Tabla No. 4. Denuncias recibidas por D.T y Sede Central

Para el primer semestre de 2020, se recibieron 35 denuncias a nivel nacional, como se ilustra en la tabla No. 4, donde se observa que la Sede Central recibió el mayor número de denuncias (12), le sigue la Territorial de Boyacá en (9) denuncias recibidas y en tercer lugar con un dato de (7) denuncias se encuentra la Territorial de Tolima.

**2.4** De la misma manera se evidencia que se recibieron sugerencias tanto para la Sede Central, como para cada una de las Direcciones Territoriales, las cuales suman 44 en el primer semestre de 2020, donde se recibieron (11) para la Sede Central y el restante (33), para las Direcciones Territoriales.



<b>SUGERENCIAS</b>							
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>		<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>	
		<b>REC</b>	<b>PEN</b>			<b>REC</b>	<b>PEN</b>
108	TERRITORIAL ATLÁNTICO	0	0	366	TERRITORIAL RISARALDA	0	0
113	TERRITORIAL BOLÍVAR	0	0	419	TERRITORIAL CAUCA	0	0
120	TERRITORIAL CESAR	0	0	452	TERRITORIAL NARIÑO	2	0
123	TERRITORIAL CÓRDOBA	1	0	476	TERRITORIAL VALLE	0	0
144	TERRITORIAL GUAJIRA	2	0	515	TERRITORIAL BOYACÁ	2	0
147	TERRITORIAL MAGDALENA	4	0	554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	1	0
170	TERRITORIAL SUCRE	0	0	568	TERRITORIAL SANTANDER	0	0
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	5	0	650	TERRITORIAL META	0	0
241	TERRITORIAL HUILA	0	0	783	TERRITORIAL CAQUETÁ	0	0
273	TERRITORIAL TOLIMA	4	0	800	SEDE CENTRAL	11	0
317	TERRITORIAL CALDAS	7	0	600	TERRITORIAL CASANARE	0	0
363	TERRITORIAL QUINDIO	5	0				
<b>TOTAL, TERRITORIALES</b>		<b>28</b>	<b>0</b>		<b>TOTAL, TERRITORIALES</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>						<b>44</b>	<b>0</b>

Tabla No. 5. Sugerencias recibidas por D.T y Sede Central

**2.5** También se realiza el recibido de felicitaciones a nivel nacional, donde de evidencia que, para el periodo del primer semestre de 2020, se recibieron (19) felicitaciones. A continuación, se ilustra en la tabla No.6, que la Territorial de Cundinamarca presenta 8 felicitaciones recibidas, así mismo la sede central con 6, la Territorial de Tolima con 4 y la Territorial de Guajira con 1 felicitación recibida.

<b>FELICITACIONES</b>			
<b>DEPENDENCIAS</b>		<b>TOTALES</b>	
		<b>REC</b>	<b>PEN</b>
144	TERRITORIAL GUAJIRA	1	0
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	8	0
273	TERRITORIAL TOLIMA	4	0
800	SEDE CENTRAL	6	0
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>		<b>19</b>	<b>0</b>

Tabla No. 6. Felicitaciones recibidas por D.T y Sede Central

**2.6** Se continúa con la distribución de quejas, reclamos y denuncias de la Sede Central y las Direcciones Territoriales, como se observa en la tabla No. 7, se recibieron para el primer semestre 327 quejas, 305 reclamos y 35 denuncias:

DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
SEDE CENTRAL	129	69	12
DIRECCIONES TERRITORIALES	198	236	23
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>305</b>	<b>35</b>

Tabla No. 7. Distribución QRD por D.T y Sede Central

**2.7** Como se puede observar en la gráfica para el primer semestre de 2020, se recibieron 35 denuncias en total (D.T y Sede Central) en cuanto a los reclamos se observa que se recibieron en total 305, y 327 quejas. Ilustrado en la figura No. 3:

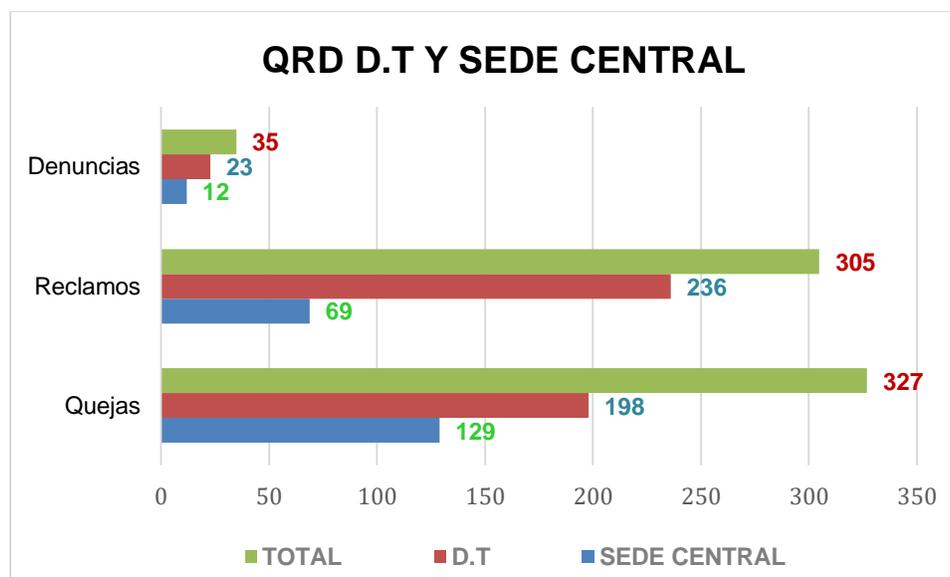


Figura No. 3. Información QRD por Sedes

**2.8** Como se ilustra en la tabla No. 8, se describen el total de quejas, reclamos y denuncias recibidas en el primer semestre de 2020, las cuales se encuentran discriminadas por la Sede Central y las Direcciones Territoriales del IGAC, donde



se puede analizar que a la fecha se han respondido el 65% de las quejas, el 34% de las denuncias y un 56% de los reclamos.

RESPUESTAS QRD									
DEPENDENCIAS	QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS		
	RECI	PEN	FINAL	RECI	PEN	FINAL	RECI	PEN	FINAL
SEDE CENTRAL	129	49	80	69	23	46	12	10	2
DIRECCIÓN TERRITORIAL	198	65	133	236	112	124	23	13	10
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>114</b>	<b>213</b>	<b>305</b>	<b>135</b>	<b>170</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>12</b>

Tabla No. 8. Respuestas QRD por D.T y Sede Central

### 3. Oportunidad de Atención de las Peticiones - Primer Semestre 2020

De acuerdo a la revisión realizada en la información suministrada y realizada por el GIT al Ciudadano y participación en el periodo comprendido del 01/01/20 al 30/06/20 se observa que de 43.708 PQRDSF, recibidas, se encuentran pendientes de responder 10.651, por lo tanto, están finalizadas 33.057 PQRDSF, como se ilustra en la siguiente tabla:

PQRDSF												TOTAL, PQRDSF		
ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN				
REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	FINAL
16	6	63	13	96	45	30	20	37	26	40	32	282	142	140
759	19	1056	70	610	55	20	1	73	39	172	123	2690	307	2383
108	0	242	3	140	9	8	1	106	30	132	80	736	123	613
132	0	201	0	215	0	18	0	52	0	87	0	705	0	705
61	0	99	3	90	8	4	0	15	5	24	18	293	34	259
58	0	26	1	147	0	12	0	29	0	53	8	325	9	316
102	0	194	8	113	5	16	2	44	4	133	85	602	104	498
639	236	1179	397	787	338	65	35	138	92	340	282	3148	1380	1768
199	16	295	24	141	16	24	7	102	24	380	237	1141	324	817
680	133	1477	264	918	211	104	74	1251	91	1493	273	5923	1046	4877
96	7	118	23	123	42	24	12	66	14	219	89	646	187	459
100	0	136	0	105	0	23	0	50	1	70	37	484	38	446
70	11	36	9	38	13	26	9	15	6	71	60	256	108	148



PQRDSF												TOTAL, PQRDSF		
ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		REC	PEN	FINAL
REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN	REC	PEN			
295	13	686	38	354	80	87	5	119	25	134	67	1675	228	1447
492	36	780	50	562	80	68	13	241	57	720	468	2863	704	2159
400	74	795	271	576	232	39	23	103	47	238	169	2151	816	1335
615	0	945	2	836	11	101	3	259	4	446	159	3202	179	3023
424	3	872	7	494	13	37	3	143	12	235	77	2205	115	2090
397	39	491	86	416	84	9	1	69	23	118	80	1500	313	1187
809	143	1427	299	810	312	76	47	128	81	209	147	3459	1029	2430
53	0	164	0	108	0	62	0	125	5	113	51	625	56	569
1179	202	2111	435	1571	533	528	230	856	406	1418	1261	7663	3067	4596
150	20	298	72	441	127	31	15	67	22	147	86	1134	342	792
<b>7.834</b>	<b>958</b>	<b>13.691</b>	<b>2.075</b>	<b>9.691</b>	<b>2.214</b>	<b>1.412</b>	<b>501</b>	<b>4.088</b>	<b>1.014</b>	<b>6.992</b>	<b>3.889</b>	<b>43.708</b>	<b>10.651</b>	<b>33.057</b>

Tabla No. 9. Consolidado Nacional PQRDSF por D.T y Sede Central

De acuerdo a la anterior información descrita, se evidencia que se finalizaron 33.057 PQRDSF, de las cuales 17.870 fueron finalizadas en días hábiles, este valor corresponde a un 54,06% de las peticiones atendidas y 15.187 finalizadas fuera del plazo legal, con un valor de 45.94%. En la tabla No. 10, se ilustran los datos explicados, de la misma forma se observa que existen PQRDSF, pendientes de respuesta correspondientes a los años anteriores, las cuales fueron trasladadas por competencia a la sede central, por lo tanto, suman con las de este año un total de 19.921 PQRDSF, pendiente de respuesta.

PQRDSF Finalizadas en días Hábiles	PQRDSF Finalizadas Fuera del Plazo Legal	% Gestión Finalizadas y Recibidas	% Asignación de las PQRDSF de acuerdo a lo recibido del total Nacional	% PQRDSF Pendientes del Total Nacional	Total, PQRDSF años anteriores – Pendientes PQRDSF 2020 y Trasladas por Competencia Sede Central 2020
65	75	34%	0,65	1,74	350
429	1954	89%	6,15	0,70	427
332	281	83%	1,68	0,28	147
692	13	100%	1,61	-	16
189	70	88%	0,67	0,08	42
277	39	97%	0,74	0,02	26
282	216	83%	1,38	0,24	118
988	780	56%	7,20	3,16	4418
467	350	72%	2,61	0,74	740
2758	2119	82%	13,55	2,39	1330
245	214	71%	1,48	0,43	280
412	34	92%	1,11	0,09	87
138	10	58%	0,59	0,25	306



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**IGAC**  
INSTITUTO GEOGRÁFICO  
AGUSTÍN CODAZZI



PQRDSF Finalizadas en	PQRDSF Finalizadas	% Gestión Finalizadas y	% Asignación de las PQRDSF	% PQRDSF Pendientes del	Total, PQRDSF años anteriores – Pendientes
424	1023	86%	3,83	0,52	258
890	1269	75%	6,55	1,61	938
633	702	62%	4,92	1,87	1200
2143	880	94%	7,33	0,41	204
809	1281	95%	5,04	0,26	312
697	490	79%	3,43	0,72	1630
1577	853	70%	7,91	2,35	3028
450	119	91%	1,43	0,13	69
2832	1764	60%	17,53	7,02	3545
141	651	70%	2,59	0,78	450
<b>17.870</b>	<b>15.187</b>	<b>76%</b>	<b>100</b>	<b>26 %</b>	<b>19.921</b>

Tabla No. 10. PQRDSF pendientes de respuesta  
Fuente GIT Servicio al Ciudadano

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

En el primer semestre de 2020 se recibieron 42.978 peticiones, donde el 81,06% (34.840) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 8,25% (3.543) corresponden a Peticiones de Información y el 10,69% (4.595) corresponde a Peticiones de Consulta, como se observa en la tabla No. 11 y la figura No. 4:

PETICIÓN POR TIPO	TOTAL	%
Petición de Información	3.543	8.25
Petición de Consulta	4.595	10.69
Petición de Interés general y/o particular y página web	34.840	81.06
<b>TOTAL</b>	<b>42.978</b>	<b>100 %</b>

Tabla No. 11. Peticiones por tipo

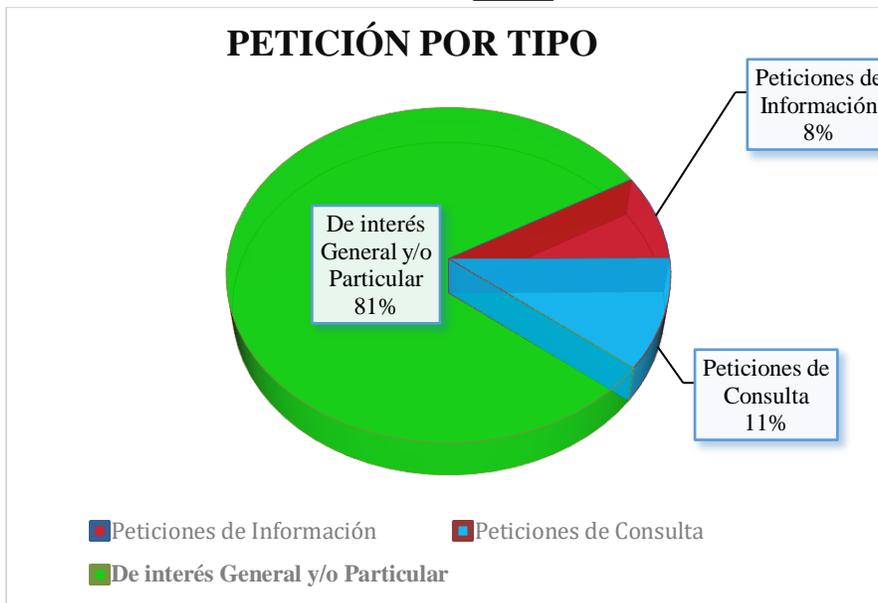


Figura No. 4. Distribución porcentual de peticiones por tipo

Se observa que, del total de 42.978 peticiones recibidas, se finalizaron en el aplicativo 32.599, que corresponde al 75,85 % quedando pendientes de atención 10.379 peticiones.

PETICIONES	TOTALES PRIMER SEMESTRE			
	REC	PEND	FIN	% ATENCIÓN
Total 1 <sup>er</sup> y 2 <sup>do</sup> Trimestre	42.978	10.379	32.599	75.85%

Tabla No. 12. Peticiones recibidas, pendientes y finalizadas

Es decir que, para el primer semestre, se encuentran pendientes por responder el 24% de las peticiones, como se observa en la siguiente figura:

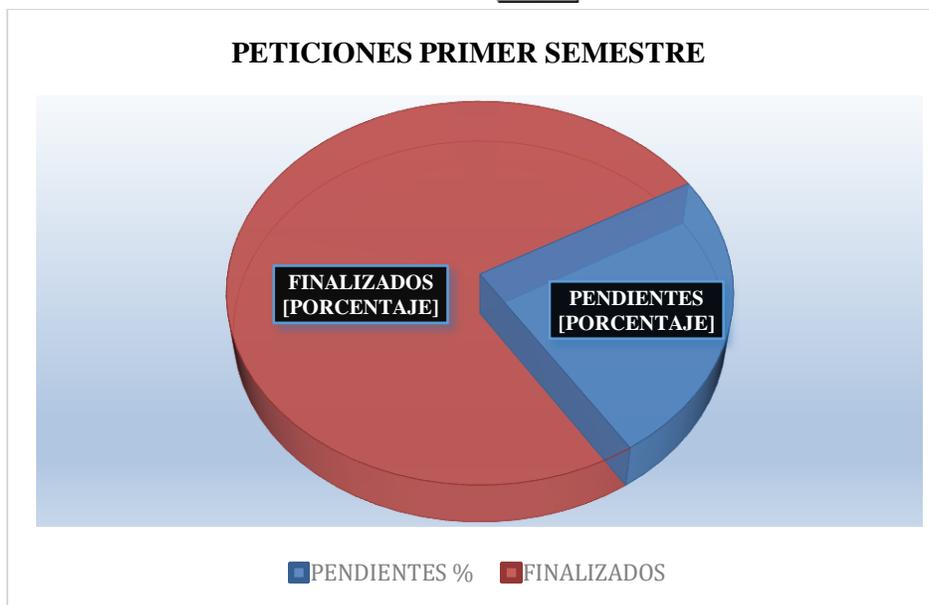


Figura No. 5. Distribución porcentual peticiones finalizadas y pendientes

### 3.2 Consolidado PQRSD

A continuación, se presentan un resumen de las PQRSD recibidas por trimestre, durante el año 2020.

TIPO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL	%
Quejas	261	66	327	0.75%
Reclamos	195	110	305	0.70%
Sugerencias	44	0	44	0.10%
Denuncias	23	12	35	0.08%
Peticiones	30.674	12.304	42.978	98.33%
Felicitaciones	19	0	19	0.04%
<b>TOTAL</b>	<b>31.216</b>	<b>12.492</b>	<b>43.708</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 13. PQRSD por tipo de trámite Primer Semestre 2020

Se observa que el tipo de trámite más representativo durante el semestre, es el de las peticiones, con el 98,33% del total recibidos; seguido por las quejas con una participación de 0.75%, los reclamos sumaron el 0.70%, las sugerencias en un 0.10%, las denuncias presentaron un 0.08% y las felicitaciones con una participación de 0.04%.

De acuerdo con la siguiente tabla, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2020 son la Dirección Territorial de Tolima (5.897) y Meta (3.367), así como la Sede Central con (7.436). En cuanto a quejas la Sede Central obtuvo (129) y las Direcciones Territoriales de Cundinamarca y Meta con (104 y 32), respectivamente.

DEPENDENCIAS		Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias
108	TERRITORIAL ATLÁNTICO	237	5	40	0	0
113	TERRITORIAL BOLÍVAR	2686	2	2	0	0
120	TERRITORIAL CESAR	730	2	4	0	0
123	TERRITORIAL CÓRDOBA	701	0	3	0	1
144	TERRITORIAL GUAJIRA	285	5	0	0	2
147	TERRITORIAL MAGDALENA	320	0	1	0	4
170	TERRITORIAL SUCRE	599	1	2	0	0
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	3019	104	12	0	5
241	TERRITORIAL HUILA	1130	2	7	2	0
273	TERRITORIAL TOLIMA	5897	6	5	7	4
317	TERRITORIAL CALDAS	635	4	0	0	7
363	TERRITORIAL QUINDIO	470	5	4	0	5
366	TERRITORIAL RISARALDA	247	1	8	0	0
419	TERRITORIAL CAUCA	1673	0	2	0	0
452	TERRITORIAL NARIÑO	2851	5	5	0	2
476	TERRITORIAL VALLE	2132	7	11	1	0
515	TERRITORIAL BOYACÁ	3174	6	11	9	2
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2138	6	59	1	1
568	TERRITORIAL SANTANDER	1498	0	1	1	0
650	TERRITORIAL META	3367	32	58	2	0
783	TERRITORIAL CAQUETÁ	625	0	0	0	0
800	SEDE CENTRAL	7436	129	69	12	11
600	TERRITORIAL CASANARE	1128	5	1	0	0
<b>TOTALES 1er SEMESTRE</b>		<b>42.978</b>	<b>327</b>	<b>305</b>	<b>35</b>	<b>44</b>

Tabla No. 14. Sedes por número de PQRDS recibidas

Durante el primer semestre de 2020 se recibieron 33 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 11 en la Sede Central, para un total de 44 sugerencias recibidas. Siendo el motivo más reiterado el relacionado con Mejorar la Atención al Ciudadano y Mejorar la Estructura Física.

#### **4. Seguimiento RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción)**

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, iniciativa del 15/11/2019, en cabeza de la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, 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”*

Es así, que 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 será 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. Igualmente,

Se evidencia el Protocolo RITA, donde se realiza la activación de canales de denuncia para el día 21/11/2019 y se establece el procedimiento a desarrollar por las entidades que hagan parte de la Red.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, para el seguimiento RITA, a la fecha no presenta un avance sobre este tema, ni tiene designada a la persona encargada de realizar el seguimiento a las denuncias de corrupción allegadas a la entidad; de hecho, no se evidencia un canal de comunicación, ni un correo donde los ciudadanos presenten dichas denuncias. Por lo tanto, se recomienda crear mesas de trabajo con los grupos designados para la implementación de dicho seguimiento incorporando un enlace con la Red RITA e interactuando con la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República, con el fin de cumplir con esta actividad y reportar avances en el transcurso del segundo semestre del año 2020.

## CONCLUSIONES

- El indicador de gestión de las PQRSD durante el primer semestre del 2020, fue del 75,60% atendidas y pendientes de atender un 24.40%, se recomienda atender las PQRSD pendientes en los tiempos establecidos.
- Se observa que se finalizaron 33.057 PQRDSF, de las cuales 17.870 fueron finalizadas en días hábiles, este valor corresponde a un 54,06% de las peticiones atendidas y 15.187 finalizadas fuera del plazo legal, con un valor de 45.94%. Se hace necesario tomar las medidas correctivas para fortalecer el seguimiento a las respuestas, con el fin de garantizar el cumplimiento de esta actividad dentro de los tiempos establecidos en la normativa vigente.
- Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (129) durante el primer semestre, le sigue la Territorial de Cundinamarca, que recibió (104) quejas.
- Se observa que la sede central es la que recibe mayor número de reclamos tanto para el primer trimestre, como para el segundo con un total de 69 reclamos, el resto se encuentran distribuidos en las direcciones territoriales en un valor de 236 reclamos, teniendo así el total de reclamos para el primer semestre en 305. De los cuales se encuentran pendientes por responder 135, es decir el 44, 26%, lo que evidencia un alto porcentaje de atraso en las respuestas.
- Se observa que, para el primer semestre del 2020, se involucró el tema de felicitaciones, donde se evidencia que la Dirección Territorial de Cundinamarca presenta 8 felicitaciones la Sede Central 6, la Territorial de Tolima 4 y la Territorial de Guajira con 1 felicitación recibida. Lo que evidencia el proceso efectivo realizado por las anteriores Territoriales.
- En el primer semestre de 2020 se recibieron 42.978 peticiones, donde el 81,06% (34.840) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 8,25% (3.543) corresponden a Peticiones de Información y el 10,69% (4.595) corresponde a

Peticiones de Consulta. De las cuales se han finalizado a la fecha 32.599, correspondiente al 75,85%, quedando pendiente 10.379, es decir un 24.15%.

- Se evidencia que las Direcciones Territoriales que recibieron menor cantidad de peticiones, fueron Atlántico en (237), Risaralda (247) y Guajira en (285), peticiones.
- Según el seguimiento de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, se observa por parte del IGAC, que no se ha realizado el respectivo proceso, de acuerdo al protocolo establecido por la Vicepresidencia de la República el día 21/11/2019. A la fecha no se ha designado a la persona que cumplirá el rol de Oficial de Transparencia de la entidad, ni tampoco se evidencia un canal o correo electrónico de interacción para que los ciudadanos realicen las denuncias por corrupción. De acuerdo a lo anterior se encuentra un hallazgo el cual debe ser subsanado en el transcurso del año, realizando mesas de trabajo con los grupos responsables, con el fin de interactuar y realizar los lineamientos necesarios para el cumplimiento del Seguimiento RITA, en la entidad.

Cordialmente,



Harvey Hernando Mora Sánchez  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

*Copia: Dra. María del Pilar González Moreno – Secretaria General*

*Copia: Dra. Adriana Rocío Tovar Cortés – Oficina Asesora de Planeación*

*Revisó: Harvey Hernando Mora Sánchez - Jefe Oficina de Control Interno (E)*

*Proyectó: Aura Carolina Arias Zamora – Contratista OCI (30-07-2020)*

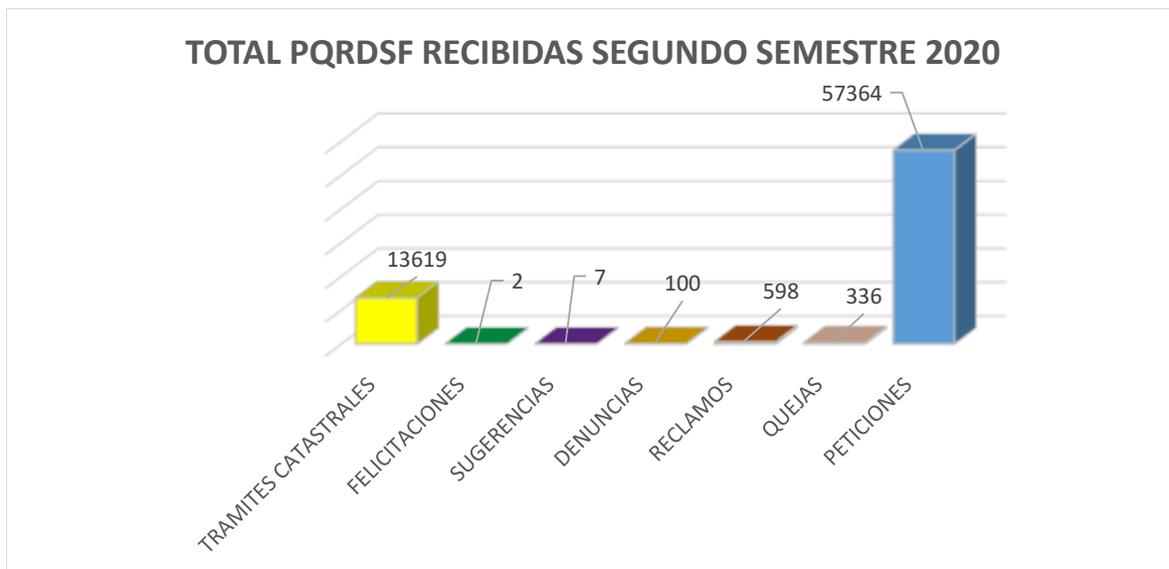
## SEGUIMIENTO

### 1. Datos Generales del Segundo Semestre

De acuerdo al análisis realizado se evidencia que, para el segundo semestre de 2020, ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental — CORDIS, un total de 72.026 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia – PQRDS, distribuidas de la siguiente forma: se recibieron 57.364 peticiones, 336 quejas, 598 reclamos, 100 denuncias, 7 sugerencias y 2 felicitaciones.

A continuación, se ilustra en la figura No. 1 el consolidado de las PQRDS recibidas, durante el segundo semestre:

Figura 1. Información consolidada PQRSD recibidas



Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Las solicitudes descritas anteriormente están distribuidas entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales, como se evidencia en la tabla No. 1:

Tabla 1. PQRDS Recibidas por Sedes del IGAC

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TRAMITES CATASTRALES
SEDE CENTRAL	10.812	65	99	18	2	1	-
DIRECCIONES TERRITORIALES	46.552	271	499	82	5	1	13.619
<b>TOTAL</b>	<b>57.364</b>	<b>336</b>	<b>598</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>13.619</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

## 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 72.026 PQRSD, de las cuales se atendieron 40.431, valor que corresponde al 56,13% del total y quedaron pendientes de contestar 31.595, que corresponde al 43,87%. Ver figura No. 2:

Figura 2. Porcentaje de Atención de PQRSD



Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

**2.1** Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (65) durante el segundo semestre, le sigue la Territorial de Cundinamarca, que recibió (50) quejas, y en tercer lugar le sigue la Territorial Nariño con (40) quejas recibidas, en la tabla No. 2, se presenta la cantidad de quejas recibidas, pendientes y finalizadas para cada una de las territoriales y la sede central:

*Tabla 2. Quejas recibidas por D.T y Sede Central*

DEPENDENCIAS	QUEJAS			
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% CUMPLIMIENTO
108 TERRITORIAL ATLANTICO	6	2	4	33,3
113 TERRITORIAL BOLIVAR	25	23	2	92,0
120 TERRITORIAL CESAR	5	5	0	100,0
123 TERRITORIAL CORDOBA	4	4	0	100,0
144 TERRITORIAL GUAJIRA	2	1	1	50,0
147 TERRITORIAL MAGDALENA	3	3	0	100,0
170 TERRITORIAL SUCRE	6	5	1	83,3
225 TERRITORIAL CUNDINAMARCA	50	29	21	58,0
241 TERRITORIAL HUILA	7	7	0	100,0
273 TERRITORIAL TOLIMA	28	11	17	39,3
317 TERRITORIAL CALDAS	7	5	2	71,4
363 TERRITORIAL QUINDIO	4	3	1	75,0
366 TERRITORIAL RISARALDA	6	3	3	50,0
419 TERRITORIAL CAUCA	3	3	0	100,0
452 TERRITORIAL NARIÑO	40	36	4	90,0
476 TERRITORIAL VALLE	6	4	2	66,7
515 TERRITORIAL BOYACA	7	7	0	100,0
554 TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	23	22	1	95,7
568 TERRITORIAL SANTANDER	17	16	1	94,1
650 TERRITORIAL META	19	2	17	10,5
783 TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0	0,0
800 SEDE CENTRAL	65	47	18	72,3
600 TERRITORIAL CASANARE	3	1	2	33,3
<b>TOTALES SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>336</b>	<b>239</b>	<b>97</b>	<b>71,1</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

**2.2** De igual forma, se observa que para el segundo semestre del 2020 se recibieron 598 reclamos en total, distribuidos entre la Sede Central y las Direcciones Territoriales, siendo la Dirección Territorial Norte de Santander el lugar en donde más se allegaron estos documentos con (179), en segundo lugar, la Sede Central recibió (99) y en tercer lugar se encuentra la Dirección Territorial Valle con (49). En la tabla No. 3, se detallan los valores correspondientes a los reclamos recibidos en el primer semestre:

*Tabla 3. Reclamos recibidos por D.T y Sede Central*

	DEPENDENCIAS	RECLAMOS			
		RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% CUMPLIMIENTO
108	TERRITORIAL ATLANTICO	13	10	3	76,9
113	TERRITORIAL BOLIVAR	11	11	0	100,0
120	TERRITORIAL CESAR	33	33	0	100,0
123	TERRITORIAL CORDOBA	43	43	0	100,0
144	TERRITORIAL GUAJIRA	1	1	0	100,0
147	TERRITORIAL MAGDALENA	6	6	0	100,0
170	TERRITORIAL SUCRE	3	2	1	66,7
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	41	13	28	31,7
241	TERRITORIAL HUILA	16	15	1	93,8
273	TERRITORIAL TOLIMA	21	3	18	14,3
317	TERRITORIAL CALDAS	8	8	0	100,0
363	TERRITORIAL QUINDIO	3	3	0	100,0
366	TERRITORIAL RISARALDA	4	3	1	75,0
419	TERRITORIAL CAUCA	10	10	0	100,0
452	TERRITORIAL NARIÑO	10	6	4	60,0
476	TERRITORIAL VALLE	49	45	4	91,8
515	TERRITORIAL BOYACA	8	6	2	75,0
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	179	172	7	96,1
568	TERRITORIAL SANTANDER	25	22	3	88,0
650	TERRITORIAL META	13	1	12	7,7
783	TERRITORIAL CAQUETA	2	2	0	0,0
800	SEDE CENTRAL	99	89	10	89,9
600	TERRITORIAL CASANARE	0	0	0	0,0
	<b>TOTALES SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>598</b>	<b>504</b>	<b>94</b>	<b>84,3</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

**2.3** En la siguiente tabla se ilustran las denuncias recibidas a nivel nacional:

*Tabla 4. Denuncias recibidas por D.T y Sede Central*

	DEPENDENCIAS	DENUNCIAS			
		RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	% CUMPLIMIENTO
108	TERRITORIAL ATLANTICO	43	43	0	100,0
113	TERRITORIAL BOLIVAR	1	1	0	100,0
120	TERRITORIAL CESAR	0	0	0	0,0
123	TERRITORIAL CORDOBA	0	0	0	0,0
144	TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0	0,0
147	TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0	0,0
170	TERRITORIAL SUCRE	1	1	0	100,0
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	4	0	4	0,0
241	TERRITORIAL HUILA	1	1	0	100,0
273	TERRITORIAL TOLIMA	0	0	0	0,0
317	TERRITORIAL CALDAS	0	0	0	0,0
363	TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0	0,0
366	TERRITORIAL RISARALDA	1	0	1	0,0
419	TERRITORIAL CAUCA	0	0	0	0,0
452	TERRITORIAL NARIÑO	2	0	2	0,0
476	TERRITORIAL VALLE	3	3	0	100,0
515	TERRITORIAL BOYACA	22	21	1	95,5
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2	2	0	100,0
568	TERRITORIAL SANTANDER	2	2	0	100,0
650	TERRITORIAL META	0	0	0	0,0
783	TERRITORIAL CAQUETA	0	0	0	0,0
800	SEDE CENTRAL	18	13	5	72,2
600	TERRITORIAL CASANARE	0	0	0	0,0
	<b>TOTALES SEGUNDO SEMESTRE</b>	100	87	13	87,0

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Para el segundo semestre de 2020, se recibieron 100 denuncias a nivel nacional, como se ilustra en la tabla No. 4, donde se observa que la Dirección Territorial de Atlántico recibió el mayor número de denuncias (43), le sigue la Dirección Territorial Boyacá con (22) denuncias recibidas y en tercer lugar con (18) denuncias se encuentra la Sede Central.

**2.4** De la misma manera se evidencia que se recibió un total de 7 sugerencias en el segundo semestre de 2020, las cuales se encuentran distribuidas así: (2) para la Sede Central y las (5) restantes, para las Direcciones Territoriales de Huila y Nariño.

*Tabla 5. Sugerencias recibidas por D.T y Sede Central*

DEPENDENCIAS		SUGERENCIAS	
		REC	PEN
241	TERRITORIAL HUILA	3	0
452	TERRITORIAL NARIÑO	2	0
800	SEDE CENTRAL	2	0
<b>TOTALES SEGUNDO SEMESTRE</b>		<b>7</b>	<b>0</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

**2.5** Durante el segundo semestre de 2020, se recibieron (2) felicitaciones. Las cuales fueron recibidas (1) en Sede Central y la otra en la Dirección Territorial Nariño.

**2.6** A continuación, se presenta la distribución de quejas, reclamos y denuncias de la Sede Central y las Direcciones Territoriales, como se observa en la tabla No. 6, se recibieron para el segundo semestre 336 quejas, 598 reclamos y 100 denuncias:

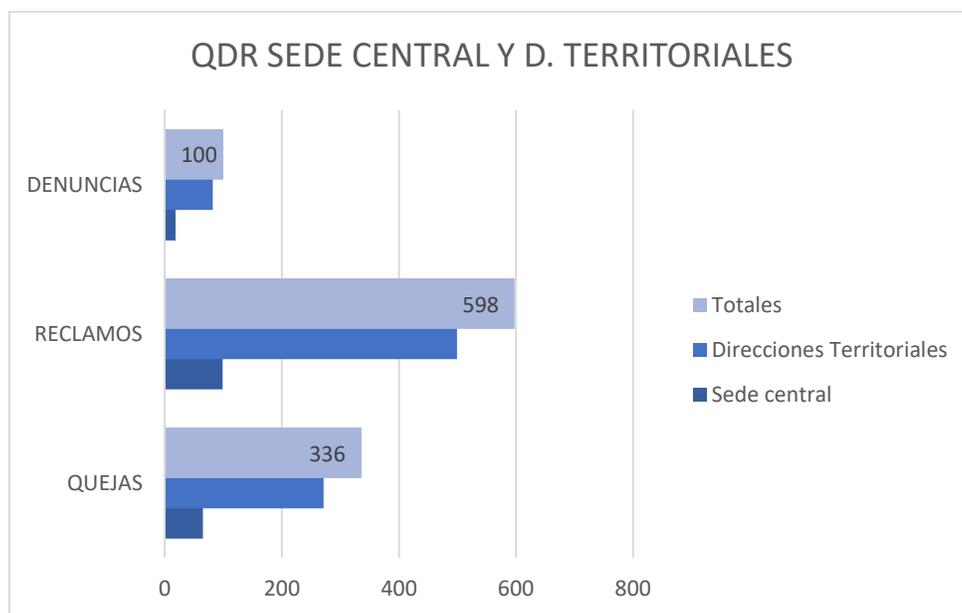
*Tabla 6. Distribución QRD por D.T y Sede Central*

DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
<b>SEDE CENTRAL</b>	65	99	18
<b>DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	271	499	82
<b>TORAL</b>	<b>336</b>	<b>598</b>	<b>100</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Esta información se ilustra en la Figura No. 3.

Figura 3. Información QRD por Sedes



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

**2.7** Como se ilustra en la tabla No. 7, se puede observar el total de quejas, reclamos y denuncias recibidas en el segundo semestre de 2020, las cuales se encuentran discriminadas por la Sede Central y las Direcciones Territoriales del IGAC, donde se puede analizar que a 31 de diciembre se respondieron el 28,8% de las quejas, el 13% de las denuncias y un 15,7% de los reclamos.

Tabla 7. Respuestas QRD por D.T y Sede Central

DEPENDENCIAS	QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS		
	RECIB	PEND	FINAL	RECIB	PEND	FINAL	RECIB	PEND	FINAL
<b>SEDE CENTRAL</b>	65	47	18	99	89	10	18	13	5
<b>DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	271	192	79	499	415	84	82	74	8
<b>TOTAL</b>	336	239	97	598	504	94	100	87	13

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

### 3. Oportunidad de Atención de las Peticiones - Segundo Semestre 2020

De acuerdo a la información suministrada por el GIT de Atención al Ciudadano, en el segundo semestre de 2020 se observa que de 72.026 PQRDSF recibidas, se finalizaron 28.353 dentro de los términos de ley (15 días hábiles), este valor corresponde a un índice de Oportunidad de 39.36%.

En la Tabla No. 8 se observa que 16 Territoriales y la Sede Central presentan un porcentaje de atención oportuna menor al 50%, mientras que las otras 6 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 Atlántico (9,72%), Sucre (11,89%) y Casanare con 13,55%. A continuación, se detalla el desglose por Dirección Territorial:

Tabla 8. Oportunidad en la atención de PQRSD DT y Sede Central

	TERRITORIAL	RECIBIDAS	PQRD 15 DIAS HABILES	% ATENCIÓN OPORTUNA
108	TERRITORIAL ATLANTICO	2.212	215	9,72%
113	TERRITORIAL BOLIVAR	2.239	901	40,24%
120	TERRITORIAL CESAR	961	623	64,83%
123	TERRITORIAL CORDOBA	3.069	676	22,03%
144	TERRITORIAL GUAJIRA	719	291	40,47%
147	TERRITORIAL MAGDALENA	974	837	85,93%
170	TERRITORIAL SUCRE	3.399	404	11,89%
225	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	3.205	1.034	32,26%
241	TERRITORIAL HUILA	4.730	1.570	33,19%
273	TERRITORIAL TOLIMA	6.652	2.836	42,63%
317	TERRITORIAL CALDAS	2.220	668	30,09%
363	TERRITORIAL QUINDIO	1.699	421	24,78%
366	TERRITORIAL RISARALDA	540	184	34,07%
419	TERRITORIAL CAUCA	1.559	909	58,31%
452	TERRITORIAL NARIÑO	6.117	3.828	62,58%
476	TERRITORIAL VALLE	2.336	1.011	43,28%
515	TERRITORIAL BOYACA	5.195	3.704	71,30%
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2.673	2.240	83,80%
568	TERRITORIAL SANTANDER	3.005	1.150	38,27%
650	TERRITORIAL META	3.287	953	28,99%
783	TERRITORIAL CAQUETA	1.914	738	38,56%
800	SEDE CENTRAL	10.997	2.845	25,87%
600	TERRITORIAL CASANARE	2.324	315	13,55%
	<b>TOTAL</b>	<b>72.026</b>	<b>28.353</b>	<b>39,36%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

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

En el segundo semestre de 2020 se recibieron 57.364 peticiones; el 80,64% (46.259 peticiones) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 10,35% (5.935 peticiones) corresponden a Solicitudes de Información, el 6,24% (3.582 peticiones) corresponde a Peticiones de Consulta y el 2,77% (1.588 peticiones) corresponde a Peticiones web como se observa en la Tabla No.8 y la figura No.4

Tabla 9. *Peticiones por tipo*

Petición por Tipo	TOTAL	%
<b>Peticiones Web</b>	1.588	2,77%
<b>Petición de Información</b>	5.935	10,35%
<b>Petición de Consulta</b>	3.582	6,24%
<b>Petición de interés general y/o particular</b>	46.259	80,64%
<b>TOTAL</b>	<b>57.364</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Figura 4 *Distribución porcentual de peticiones por tipo*



Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Del total de 72.026 peticiones recibidas, se finalizaron en el aplicativo 40.431, que corresponde al 56,13% quedando pendientes de atención 31.595 peticiones.

Tabla 10. Peticiones recibidas, pendientes y finalizadas

PETICIONES	TOTALES SEGUNDO SEMESTRE			
	REC	PEND	FIN	% ATENCIÓN
<b>Total 3er y 4to Trimestre</b>	72.026	31.595	40.431	56,13%

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Es decir que, para el segundo semestre, se encuentran pendientes por responder el 44% de las peticiones, como se observa en la siguiente figura:

Figura 5. Distribución porcentual peticiones finalizadas y pendientes



Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

### 3.2 Consolidado PQRSD

A continuación, se presenta un resumen de las PQRSD recibidas por semestre, durante el año 2020.

Tabla 11. PQRSDf por tipo de trámite Primer y Segundo Semestre 2020

TIPO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL	%
<b>Quejas</b>	327	336	663	0,57%
<b>Reclamos</b>	305	598	903	0,78%
<b>Sugerencias</b>	44	0	44	0,04%
<b>Denuncias</b>	35	100	135	0,12%
<b>Peticiones</b>	42.978	70.983	113.961	98,47%
<b>Felicitaciones</b>	19	2	21	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>43.708</b>	<b>72.019</b>	<b>115.727</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Se observa que el tipo de trámite más representativo durante la vigencia 2020, es el de las peticiones, con el 98,47% del total recibidos; seguido por los reclamos con una participación de 0.78%, las quejas sumaron el 0.57%, las denuncias en un 0.12%, las sugerencias presentaron un 0.04% y las felicitaciones con una participación de 0.02%.

De acuerdo con la siguiente tabla, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre semestre de 2020 son la Sede Central con (10.812), la Dirección Territorial de Tolima (6.603) y Nariño (6.062), así como la Dirección Territorial Boyacá con (5.158). En cuanto a quejas la Dirección Territorial Casanare (98) y las Direcciones Territoriales de Sucre y Caquetá (21 y 18) respectivamente.

Tabla 12. Número de PQRDS recibidas por Sede

	DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS
<b>108</b>	TERRITORIAL ATLANTICO	302	2	13	43	0
<b>113</b>	TERRITORIAL BOLIVAR	2.202	0	11	1	0
<b>120</b>	TERRITORIAL CESAR	923	0	33	0	0
<b>123</b>	TERRITORIAL CORDOBA	681	1	43	0	0
<b>144</b>	TERRITORIAL GUAJIRA	342	0	1	0	0
<b>147</b>	TERRITORIAL MAGDALENA	965	1	6	0	0
<b>170</b>	TERRITORIAL SUCRE	771	21	3	1	0
<b>225</b>	TERRITORIAL CUNDINAMARCA	3.110	0	41	4	0
<b>241</b>	TERRITORIAL HUILA	3.163	17	16	1	3

273	TERRITORIAL TOLIMA	6.603	2	21	0	0
317	TERRITORIAL CALDAS	1.369	1	8	0	0
363	TERRITORIAL QUINDIO	526	3	3	0	0
366	TERRITORIAL RISARALDA	529	0	4	1	0
419	TERRITORIAL CAUCA	1.546	4	10	0	0
452	TERRITORIAL NARIÑO	6.062	2	10	2	2
476	TERRITORIAL VALLE	2.278	0	49	3	0
515	TERRITORIAL BOYACA	5.158	1	8	22	0
554	TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	2.469	1	179	2	0
568	TERRITORIAL SANTANDER	1.795	17	25	2	0
650	TERRITORIAL META	3.167	0	13	0	0
783	TERRITORIAL CAQUETA	930	18	2	0	0
800	SEDE CENTRAL	10.812	2	99	18	2
600	TERRITORIAL CASANARE	1.661	97	0	0	0
<b>TOTALES SEGUNDO SEMESTRE</b>		57.364	190	598	100	7

Fuente: Información proporcionada por el GIT de Servicio al Ciudadano y Participación marzo 2021

Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron 5 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 2 en la Sede Central, para un total de 7 sugerencias recibidas.

#### 4. Seguimiento RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción)

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA, iniciativa del 15/11/2019, en cabeza de la Vicepresidencia de la República, a través de la Secretaría de Transparencia, 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”*

Es así, que 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 será 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.

El día 21/11/2019, la Vicepresidencia de la República establece el Protocolo RITA, mediante el cual se realiza la activación de canales de denuncia y se establece el procedimiento a desarrollar por las entidades que hagan parte de la Red.

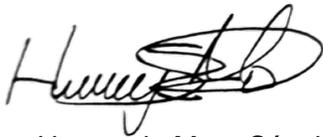
Al hacer la revisión de la implementación y seguimiento de RITA (Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción), en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, no se presenta evidencia, ni información relacionada con avances realizados en la implementación de RITA durante el II semestre de 2020 (Corte 31 de diciembre de 2020), no fue posible establecer si hay una persona encargada de realizar el seguimiento a las denuncias de corrupción allegadas a la entidad; no se evidencia un canal de comunicación, ni un correo donde los ciudadanos presenten dichas denuncias. Por lo tanto, se recomienda realizar las labores correspondientes para la implementación de dicho seguimiento incorporando un enlace con la Red RITA e interactuando con la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República.

## CONCLUSIONES

- El indicador de oportunidad para la gestión de las PQRSD durante el segundo semestre del 2020, fue del 39,36% atendidas dentro de los términos de ley (15 días hábiles) con 28.353 solicitudes, por lo que se hace necesario revisar los tiempos de respuesta, para mejorar este indicador a nivel nacional.
- Con respecto a la cantidad de Quejas se observa un incremento con respecto al primer semestre del 2020 siendo la Sede central la que recibió más quejas (65) seguida por la Dirección Territorial de Nariño.
- Se observa que para el segundo semestre de 2020, la Dirección Territorial Norte de Santander es el lugar en donde más se presentan reclamos (179), el resto se encuentran distribuidos en las demás Direcciones Territoriales (419) para un total de 598 reclamos.
- De los 598 reclamos recibidos, se encuentran pendientes por responder 94, es decir el 15,7% lo que evidencia una mejora en las respuestas con respecto al primer semestre del año.
- Respecto a las felicitaciones se observa una disminución significativa del segundo semestre (2) en relación con el primer semestre (19), es decir del 89, 47%, estas felicitaciones se recibieron en Sede Central y la Dirección Territorial Nariño en el tercer y cuarto trimestre del año 2020.
- En el segundo semestre de 2020 se recibieron 57.364 peticiones; el 80,64% (46.259 peticiones) corresponden a Peticiones de Interés General y/o Particular, el 10,35% (5.935 peticiones) corresponden a Solicitudes de Información, el 6,24% (3.582 peticiones) corresponde a Peticiones de Consulta y el 2,77% (1.588 peticiones) corresponde a Peticiones web.

- Se evidencia que las Direcciones Territoriales que recibieron menor cantidad de peticiones, fueron Atlántico (302), Guajira (342) y Córdoba con (681), peticiones.
- No se evidencia avance en la implementación de RITA, de acuerdo al protocolo establecido por la Vicepresidencia de la República el día 21/11/2019.

Cordialmente,



Harvey Hernando Mora Sánchez

Jefe (E) Oficina de Control Interno

Copia: Doctora María del Pilar González Moreno – Secretaria General

Copia: Doctora Adriana Rocío Tovar Cortés – Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Harvey Hernando Mora Sánchez (E)

Proyectó: Linette M Cubillos Hernández (19-03-2021)