

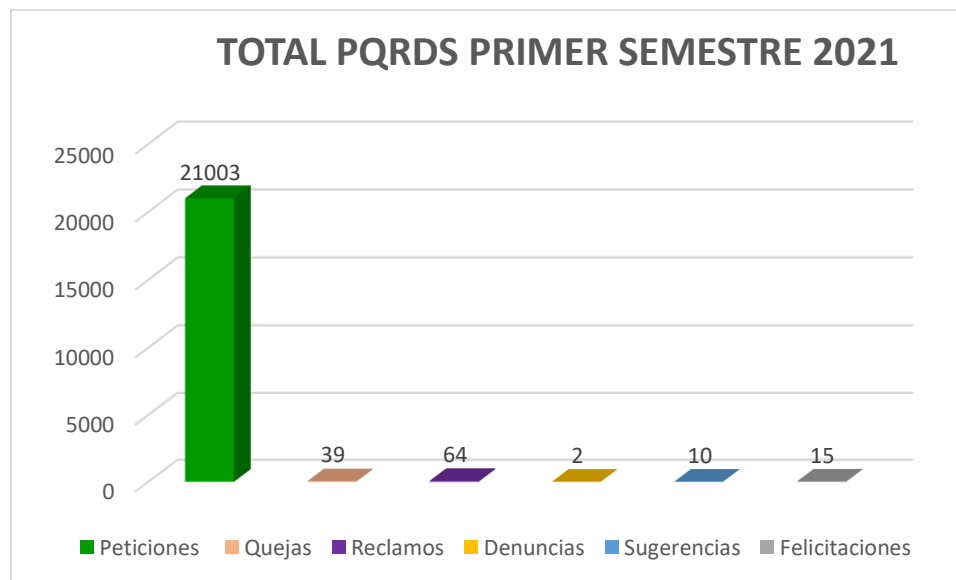
SEGUIMIENTO

1. Datos Generales del Segundo Semestre

De acuerdo al análisis realizado se evidencia que, para el primer semestre de 2021, ingresaron a la entidad a través del aplicativo SIGAC, un total de 21.133 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia – PQRDS. De esta forma se recibieron 21.003 peticiones, 39 quejas, 64 reclamos, 2 denuncias, 10 sugerencias y 15 felicitaciones.

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

Figura 1. Información consolidada PQRSD recibidas



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

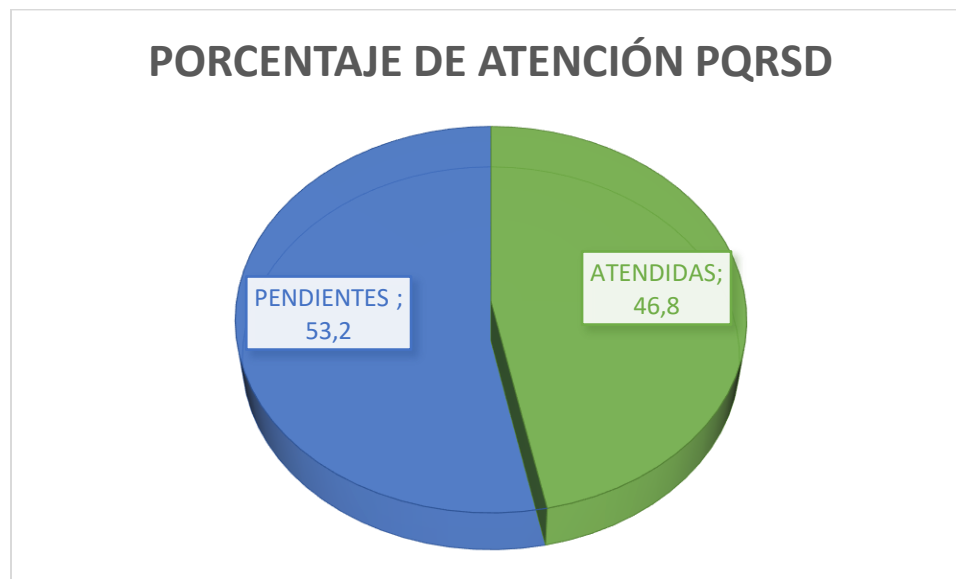
DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
SEDE CENTRAL	1.532	19	2	0	8	2
DIRECCIONES TERRITORIALES	19.471	25	62	1	2	13
TOTAL	21.003	44	64	1	10	15

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

2. Estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Conforme con la información reportada por el GIT Servicio al ciudadano y participación de la Secretaría General, en el periodo objeto del presente seguimiento se recibió un total de 21.118 PQRSD, de las cuales se atendieron 9.880, correspondiente al 46,8% del total, quedando pendientes de contestar 11.238, que corresponde al 53,2%. Ver figura No. 2:

Figura 2. Porcentaje de Atención de PQRSD



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

2.1 Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (22) durante el primer semestre, seguida de la Dirección Territorial Atlántico, con (2) quejas, y la Dirección Territorial Casanare con (2) quejas.

En la tabla No. 2, se ilustran las 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			% CUMPLIMIENTO
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	
SEDE CENTRAL	22	5	17	22,7
TERRITORIAL ATLANTICO	2	0	2	0,0
TERRITORIAL BOLIVAR	1	0	1	0,0
TERRITORIAL BOYACA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CALDAS	1	0	1	0,0
TERRITORIAL CAQUETA	1	1	0	100,0
TERRITORIAL CASANARE	2	0	2	0,0
TERRITORIAL CAUCA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CESAR	1	1	0	100,0
TERRITORIAL CORDOBA	2	2	0	100,0
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	2	1	1	50,0
TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL HUILA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL META	0	0	0	0,0
TERRITORIAL NARIÑO	0	0	0	0,0
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	0	0	0	0,0
TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0	0,0
TERRITORIAL RISARALDA	2	0	2	0,0
TERRITORIAL SANTANDER	1	1	0	100,0
TERRITORIAL SUCRE	2	2	0	100,0
TERRITORIAL TOLIMA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL VALLE	0	0	0	0,0
TOTALES PRIMER SEMESTRE	39	13	26	33,3

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

2.2 De igual forma, se han recibido reclamos, tanto en la Sede Central, como en las diferentes Direcciones Territoriales, donde se evidencia que para el primer semestre del 2021 se recibieron 64 reclamos, siendo la Dirección Territorial Norte de Santander el lugar en donde más se allegaron estos documentos con (47), en segundo lugar, la Dirección Territorial Risaralda con (5) y en tercer lugar la Dirección Territorial Córdoba y la Dirección Territorial Meta con (3).

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			% CUMPLIMIENTO
	RECIBIDAS	FINALIZADAS	PENDIENTES	
SEDE CENTRAL	2	2	0	100,0
TERRITORIAL ATLANTICO	0	0	0	0,0
TERRITORIAL BOLIVAR	0	0	0	0,0
TERRITORIAL BOYACA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CALDAS	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CAQUETA	1	1	0	100,0
TERRITORIAL CASANARE	1	0	1	0,0
TERRITORIAL CAUCA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CESAR	0	0	0	0,0
TERRITORIAL CORDOBA	3	3	0	100,0
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL GUAJIRA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL HUILA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL MAGDALENA	0	0	0	0,0
TERRITORIAL META	3	1	2	33,3
TERRITORIAL NARIÑO	0	0	0	0,0
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	47	47	0	100,0
TERRITORIAL QUINDIO	0	0	0	0,0
TERRITORIAL RISARALDA	5	1	4	20,0
TERRITORIAL SANTANDER	1	0	1	0,0
TERRITORIAL SUCRE	0	0	0	0,0
TERRITORIAL TOLIMA	1	1	0	100,0
TERRITORIAL VALLE	0	0	0	0,0
TOTALES PRIMER SEMESTRE	64	56	8	87,5

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

2.3 En relación a las denuncias recibidas durante el primer semestre, solo se recibieron (2) provenientes de la Dirección Territorial Risaralda, las cuales, a la fecha, se encuentran en proceso de revisión para su posterior respuesta.

2.4 De la misma manera, se evidencia que se recibieron 10 sugerencia, de las cuales 8 son de Sede Central y 2 de las Direcciones Territoriales de Nariño y Santander, respectivamente.

Tabla 4. Sugerencias recibidas por D.T y Sede Central

DEPENDENCIAS	SUGERENCIAS	
	REC	PEN
SEDE CENTRAL	8	7
DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO	1	1
DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER	1	0
TOTALES PRIMER SEMESTRE	10	8

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

Se evidencia que se recibieron 15 felicitaciones, así: 12 en la Dirección Territorial de Cundinamarca, 2 en Sede Central y 1 en la Dirección Territorial Nariño

2.5 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. 5, se recibieron para el primer semestre 39 quejas, 64 reclamos y 2 denuncias:

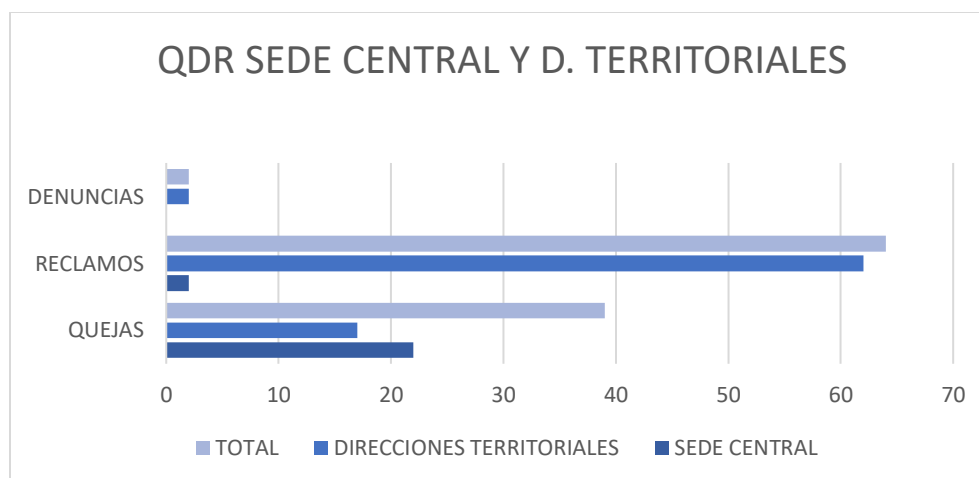
Tabla 5. Distribución QRD por D.T y Sede Central

DEPENDENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
SEDE CENTRAL	22	2	0
DIRECCIONES TERRITORIALES	17	62	2
TOTAL	39	64	2

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

2.6 Como se puede observar en la gráfica para el primer semestre de 2021, se recibieron 2 denuncias a nivel nacional, 39 quejas y 64 reclamos. Ilustrado 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 Julio 2021

2.7 Como se ilustra en la tabla No. 6, se observa el total de quejas, reclamos y denuncias recibidas en el primer semestre de 2021, discriminadas en la Sede Central y Direcciones Territoriales del IGAC, en donde se respondió a 30 de junio el 22,7% de las quejas, el 87,5% de los reclamos y aun no se da respuesta a las denuncias.

Tabla 6. Respuestas QRD por D.T y Sede Central

DEPENDENCIAS	RECIB	QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS		
		RECIB	PEND	FINAL	RECIB	PEND	FINAL	RECIB	PEND	FINAL
SEDE CENTRAL	22	17	5	2	0	2	0	0	0	
DIRECCIONES TERRITORIALES	17	9	8	62	8	54	2	2	0	
TOTAL	39	26	13	64	8	56	2	2	0	

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

3. Oportunidad de Atención de las Peticiones - Segundo Semestre 2021

De acuerdo a la información suministrada por el GIT de Servicio al Ciudadano y participación, en el segundo trimestre de 2021 se observa que de 5.068 PQRDSF recibidas, se finalizaron 4.466 en los términos de ley (15 días hábiles), este valor corresponde a un índice de Oportunidad de 88%.

En la Tabla No. 7 se observa que 2 Territoriales presentan un porcentaje de atención igual al 50%, mientras que las otras 18 Direcciones Territoriales y Sede Central presentan un porcentaje de atención oportuna superior al 80%.

Las Direcciones Territoriales que presentan los índices más bajos de atención de oportunidad dentro de los tiempos son las de Risaralda (50%), Santander (50%) y Cauca con 68%. A continuación, se detalla el desglose por Dirección Territorial:

Tabla 7. Oportunidad en la atención de PQRSD DT y Sede Central

Dependencia	Finalizadas	Atendidas en Términos	% Atención Oportunidad
SEDE CENTRAL	270	254	94%
TERRITORIAL ATLANTICO	92	86	93%
TERRITORIAL BOLIVAR	578	488	84%
TERRITORIAL BOYACA	830	691	83%
TERRITORIAL CALDAS	261	226	87%
TERRITORIAL CAQUETA	426	396	93%
TERRITORIAL CASANARE	1	0	0%
TERRITORIAL CAUCA	228	155	68%
TERRITORIAL CESAR	32	29	91%
TERRITORIAL CORDOBA	314	308	98%
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	34	30	88%
TERRITORIAL GUAJIRA	125	113	90%
TERRITORIAL HUILA	471	399	85%
TERRITORIAL MAGDALENA	40	30	75%
TERRITORIAL META	80	73	91%
TERRITORIAL NARIÑO	52	44	85%
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	343	342	100%
TERRITORIAL QUINDIO	7	7	100%
TERRITORIAL RISARALDA	20	10	50%

TERRITORIAL SANTANDER	8	4	50%
TERRITORIAL SUCRE	152	145	95%
TERRITORIAL TOLIMA	357	314	88%
TERRITORIAL VALLE	347	312	90%
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE	5.068	4.466	88%

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

3.1 Peticiones Clasificadas por Tipo de Trámite y Términos de Atención

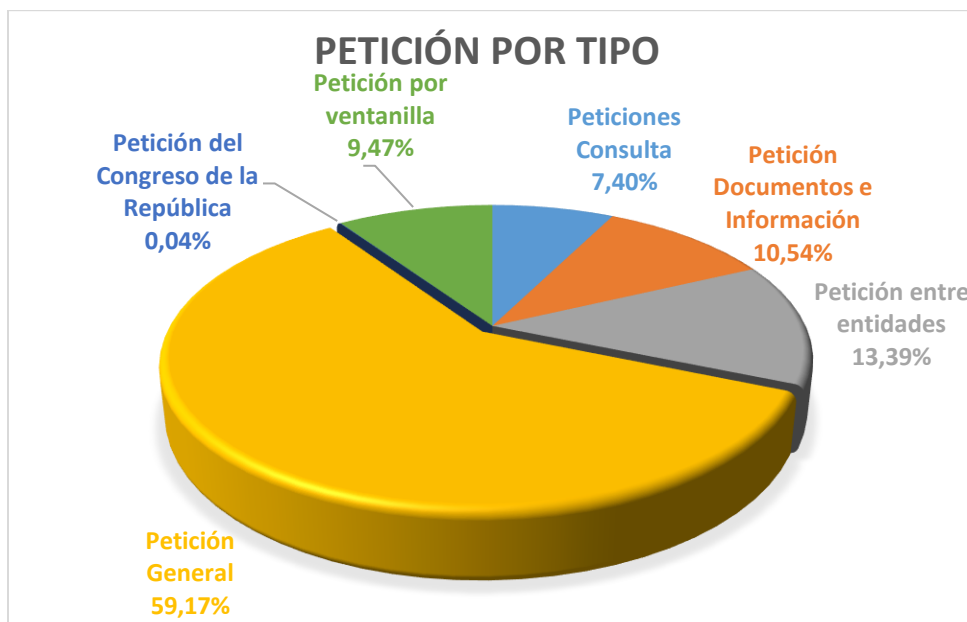
En el primer semestre de 2021, se recibieron 21.003 peticiones; 12.427 son de interés general, con un 59,17%, 2.812 peticiones entre entidades corresponden al 13,39%, 2.213 Petición por documentos e información al 10,54% y 1.989 Peticiones por ventanilla web al 9,47%., como se observa en la Tabla No.8 y la figura No.4.

Tabla 8. Peticiones por tipo

Petición por Tipo	TOTAL	%
Peticiones Consulta	1.554	7,40%
Petición Documentos e Información	2.213	10,54%
Petición entre entidades	2.812	13,39%
Petición General	12.427	59,17%
Petición del Congreso de la República	8	0,04%
Petición por ventanilla	1.989	9,47%
TOTAL	21.003	100%

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

Figura 4 Distribución porcentual de peticiones por tipo



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

Tabla 9. Peticiones recibidas, pendientes y finalizadas

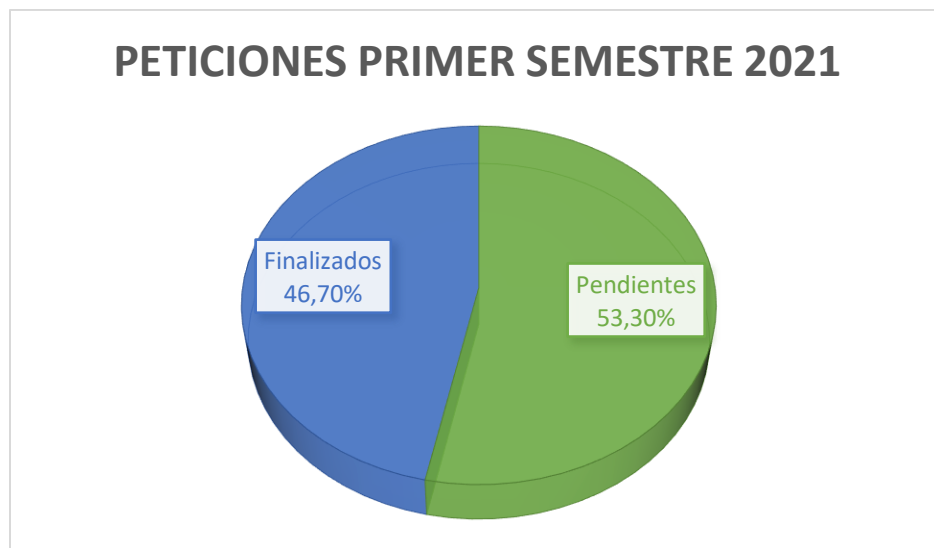
TOTALES SEGUNDO SEMESTRE

PETICIONES	REC	PEND	FIN	% ATENCIÓN
Total 1er y 2do Trimestre	21.003	11.194	9.809	46,70%

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

Es decir que, para el primer semestre, se encuentran pendientes por responder el 53,29% 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 julio 2021

3.2 Consolidado PQRSD

A continuación, se presentan un resumen de las PQRSDF recibidas en el primer semestre, durante el año 2021.

Tabla 10. PQRSDF por tipo de trámite Primer y Segundo Trimestre 2021

TIPO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	%
Quejas	30	9	39	0,18%
Reclamos	10	54	64	0,30%
Sugerencias	3	7	10	0,04%
Denuncias	1	1	2	0,009%
Peticiones	11.511	9.492	21.003	99,52%
Felicitaciones	10	5	15	0,07%
TOTAL	11.565	9.568	21.133	100%

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

Se evidencia que el tipo de trámite más representativo durante el semestre, es el de las peticiones, con el 99,52% del total recibidos; seguido por los reclamos con una participación

de 0.30%, las quejas el 0.18%, las denuncias en un 0.009%, las sugerencias un 0.04% y las felicitaciones 0.07%.

De acuerdo con la siguiente tabla, las Direcciones Territoriales que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2021 Son: Boyacá con 4.019, Tolima con 2.312, Huila con 1.922, y Sede Central con 1.532. En cuanto a quejas la Sede central 22 y las Direcciones Territoriales Atlántico, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda y Sucre 2 respectivamente.

Tabla 11. Número de PQRDS recibidas por Sede

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias
SEDE CENTRAL	1532	22	2	0	8
TERRITORIAL ATLANTICO	417	2	0	0	0
TERRITORIAL BOLIVAR	1367	1	0	0	0
TERRITORIAL BOYACA	4019	0	0	0	0
TERRITORIAL CALDAS	785	1	0	0	0
TERRITORIAL CAQUETA	891	1	1	0	0
TERRITORIAL CASANARE	209	2	1	0	0
TERRITORIAL CAUCA	456	0	0	0	0
TERRITORIAL CESAR	53	1	0	0	0
TERRITORIAL CORDOBA	638	2	3	0	0
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	732	2	0	0	0
TERRITORIAL GUAJIRA	383	0	0	0	0
TERRITORIAL HUILA	1.922	0	0	0	0
TERRITORIAL MAGDALENA	163	0	0	0	0
TERRITORIAL META	1031	0	3	0	0
TERRITORIAL NARIÑO	654	0	0	0	1
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER	1224	0	47	0	0
TERRITORIAL QUINDIO	31	0	0	0	0
TERRITORIAL RISARALDA	348	2	5	2	0
TERRITORIAL SANTANDER	199	1	1	0	1
TERRITORIAL SUCRE	394	2	0	0	0
TERRITORIAL TOLIMA	2312	0	1	0	0
TERRITORIAL VALLE	1243	0	0	0	0
TOTAL PRIMER SEMESTRE	19471	39	64	2	10

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

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron 2 sugerencias en las Direcciones Territoriales y 8 en la Sede Central, para un total de 10.

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 presenta avances en la implementación de las actividades propuestas por la Vicepresidencia de la República con la ejecución de las siguientes actividades:

1. Se designó al señor Daniel Fernando Gallego Moreno como Oficial de Transparencia.
2. Participación del Oficial de Transparencia en diferentes actividades de capacitación en el marco de la estrategia denominada “Tolerancia cero con los corruptos”, las

cuales fueron organizadas por la Vicepresidencia de la República con el apoyo de otras entidades públicas como la DIAN, Ministerio de Transporte y Colpensiones.

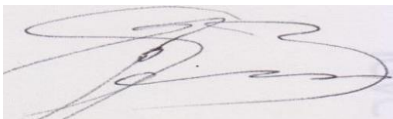
3. Ingreso a RITA, manifestación de interés de hacer parte de la red y presentación del Oficial de Transparencia para el IGAC.
4. Capacitación del Oficial de Transparencia en los diferentes cursos digitales ofertados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
5. Actualización del botón de Transparencia y acceso a la Información pública de la página web del Instituto.
6. Participación en la jornada de socialización hoja de ruta anticorrupción para la reactivación y repotenciación económica.
7. Participación por parte del Oficial de Transparencia en el Taller de protección a denunciantes en tiempos de crisis, realizado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC); el objetivo de este espacio de capacitación fue la descripción general de los estándares internacionales y mejores prácticas nacionales sobre protección a denunciantes, así como el papel que UNODC puede desempeñar en el apoyo a los países.

CONCLUSIONES

- El indicador de gestión de las PQRSD durante el primer semestre del 2021, fue del 46,70% atendidas y pendientes de atender un 53,30%, se recomienda atender las PQRSD pendientes en los tiempos establecidos.
- Se observa que se finalizaron 5.068 PQRDSF, de las cuales 4.456 fueron finalizadas en días hábiles, este valor corresponde a un 88% de las peticiones atendidas y 612 finalizadas fuera del plazo legal, con un valor de 12%. Se recomienda continuar implementando seguimiento y controles para la entrega oportuna de las respuestas a las solicitudes radicadas.
- Con respecto a la cantidad de Quejas presentadas, se evidencia que la Sede Central fue la que recibió más quejas (22) durante el primer semestre, seguida por las Direcciones Territoriales de Atlántico, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda y Tolima (2). Se observa una disminución respecto al año anterior en donde se presentaron 321 quejas a nivel nacional
- Se evidencia que la Dirección Territorial Norte de Santander es la que recibe mayor número de reclamos tanto para el primer trimestre, como para el segundo con un total de 47, seguida por Risaralda con 5 y Córdoba con 3. De los cuales se encuentran pendientes por responder 8, es decir el 12, 5%, lo que evidencia la gestión realizada en las respuestas.
- Se constata que, para el primer semestre del 2021, se presentan 12 felicitaciones en la Dirección Territorial de Cundinamarca, 2 en la Sede Central y 1 en Nariño. Lo que evidencia el proceso efectivo realizado durante el semestre.
- En el primer semestre de 2021, se recibieron 21.003 peticiones; 12.427 son de interés general, con un 59,17%, 2.812 peticiones entre entidades corresponden al 13,39%, 2.213 Petición por documentos e información al 10,54% y 1.989 Peticiones por ventanilla web al 9,47%. De las cuales se han finalizado a 30 de junio 9.809 correspondiente al 46,70%, quedando pendiente 11.194, es decir un 53,30%. Se sugiere revisar el proceso de respuesta de estas peticiones para que se pueda realizar con mayor celeridad.

- Las Direcciones Territoriales que recibieron menor cantidad de peticiones, fueron Quindío con 31, Cesar 53 y Santander en 199, peticiones.
- El indicador de oportunidad para la gestión de las PQRSD durante el segundo trimestre del 2021, fue del 88% atendidas dentro de los términos de ley (15 días hábiles) con 4.456 solicitudes, mostrando mayores respuestas oportunas en relación con el mismo periodo de la vigencia anterior.
- Con respecto a la cantidad de Quejas, se observa una incrementó respecto al primer semestre del 2020 siendo la Sede central la que recibió más quejas (65) seguida por la Dirección Territorial de Nariño.
- Según el seguimiento de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción–RITA, se observa por parte del IGAC, que se han venido desarrollando actividades concretas que permiten la efectiva participación del Instituto en la Red, como lo es la designación del Oficial de Transparencia, quien ha participado en los diferentes espacios de capacitación promovidos por la red.

Cordialmente,



Esperanza Garzón Bermúdez
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Copia: Doctora María del Pilar González Moreno, Secretaria General, Doctora Adriana Rocío Tovar Cortés, Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Esperanza Garzón Bermúdez
Proyectó: Linette M Cubillos Hernández