



**Peticiones
Quejas
y
Reclamos**

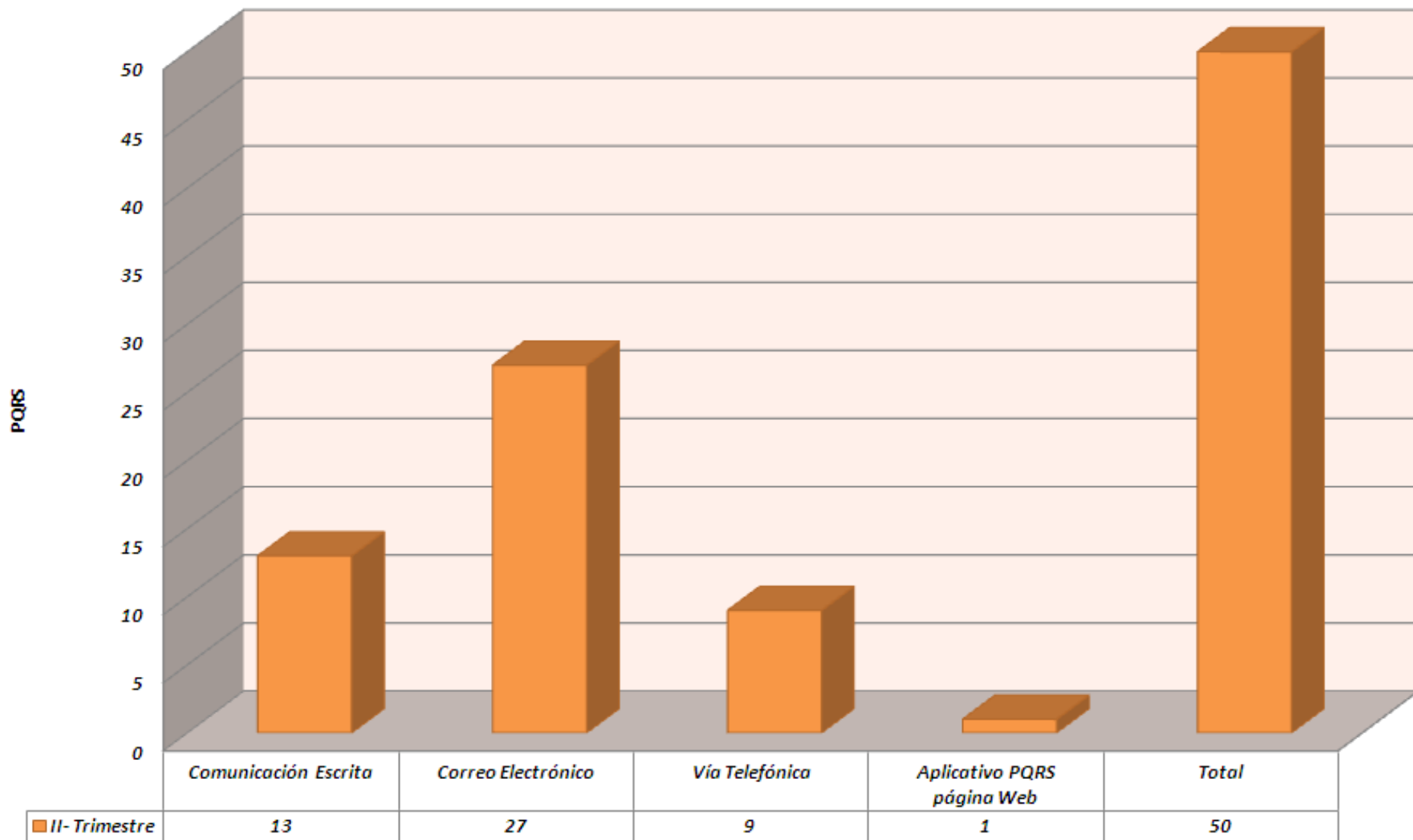
***Informe Estadístico
de Peticiones (P),
Quejas (Q),
Reclamos (R) y
Sugerencias (S) del
SEGUNDO
TRIMESTRE del
2012***

Bogotá, Agosto de 2012

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

Gráfico No 1

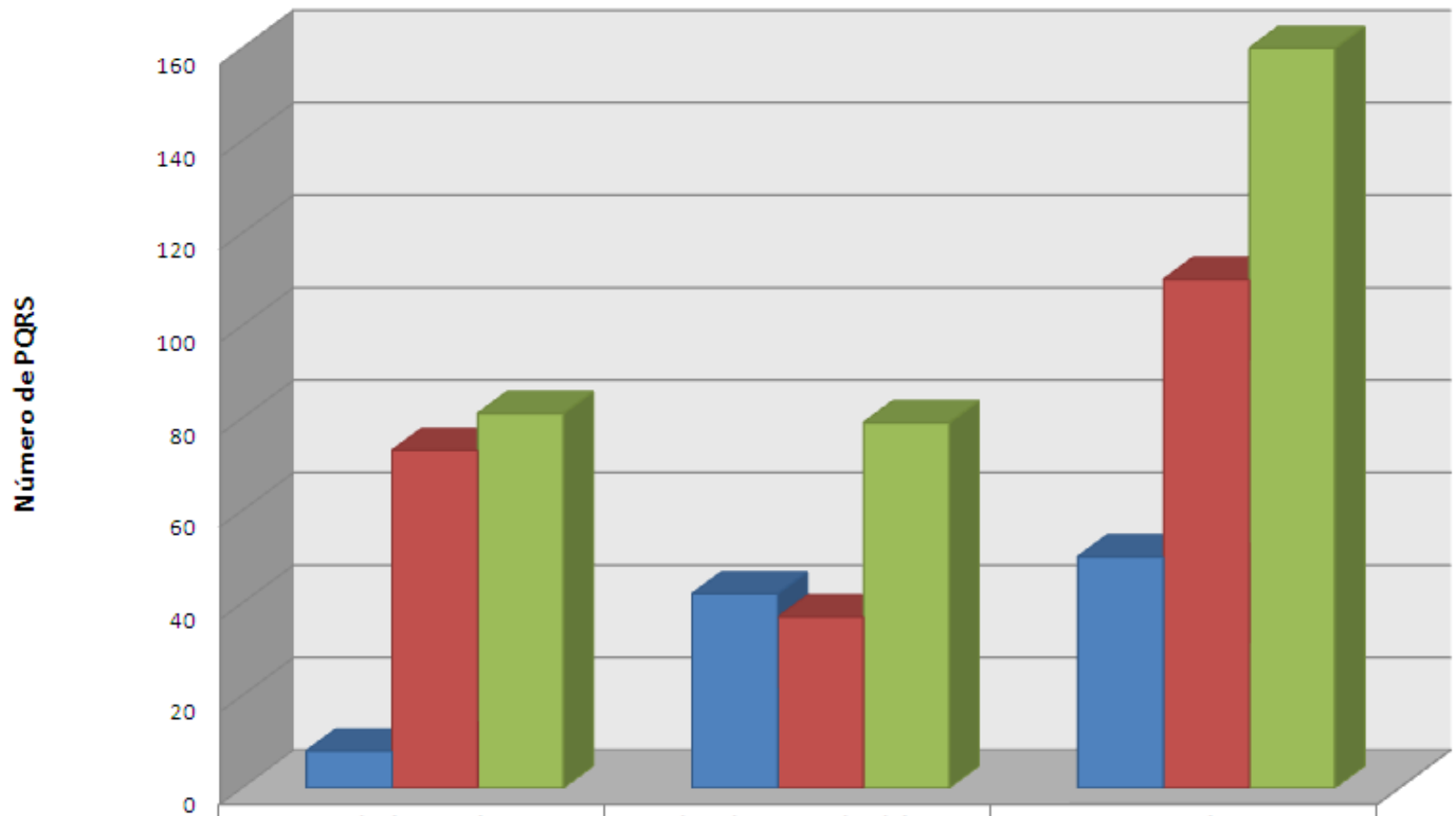
MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQR UTILIZADOS POR LOS CLIENTE DURANTE EL II TRIMESTRE DE 2012



INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

Gráfico No 2

PETICIONES(P), QUEJAS (Q), RECLAMOS (R) Y SUGERENCIAS (S), RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2012

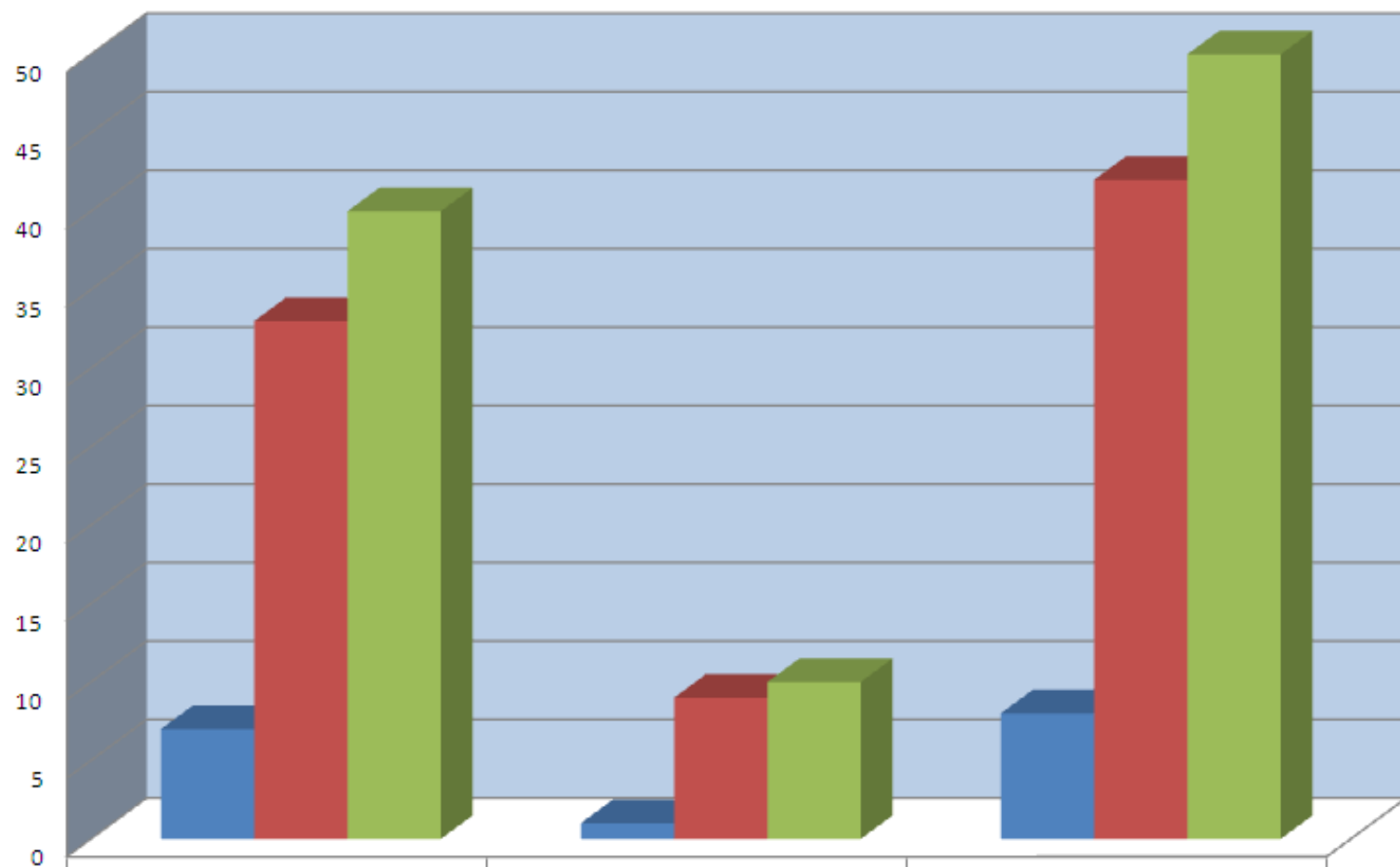


■ TOTAL PQR RECIBIDAS	8	42	50
■ TOTAL SUGERENCIAS RECIBIDAS	73	37	110
■ TOTAL PQRS	81	79	160

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

Gráfico No 3

PQR CERRADAS Y ABIERTAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2012



CERRADAS

ABIERTAS

TOTAL PQR

Nivel Central	7	1	8
Direcciones Territoriales	33	9	42
Total	40	10	50

7

1

8

33

9

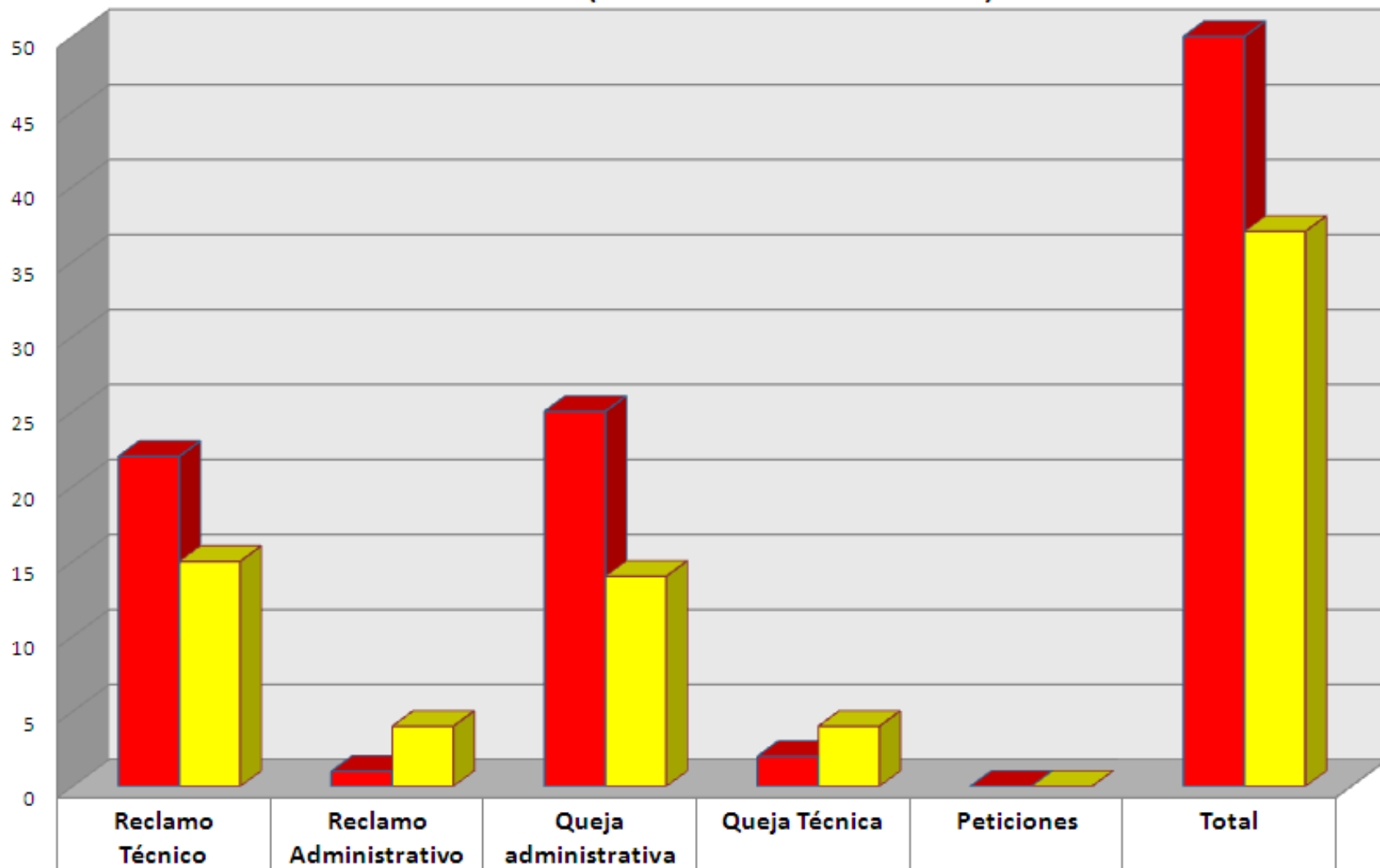
42

40

10

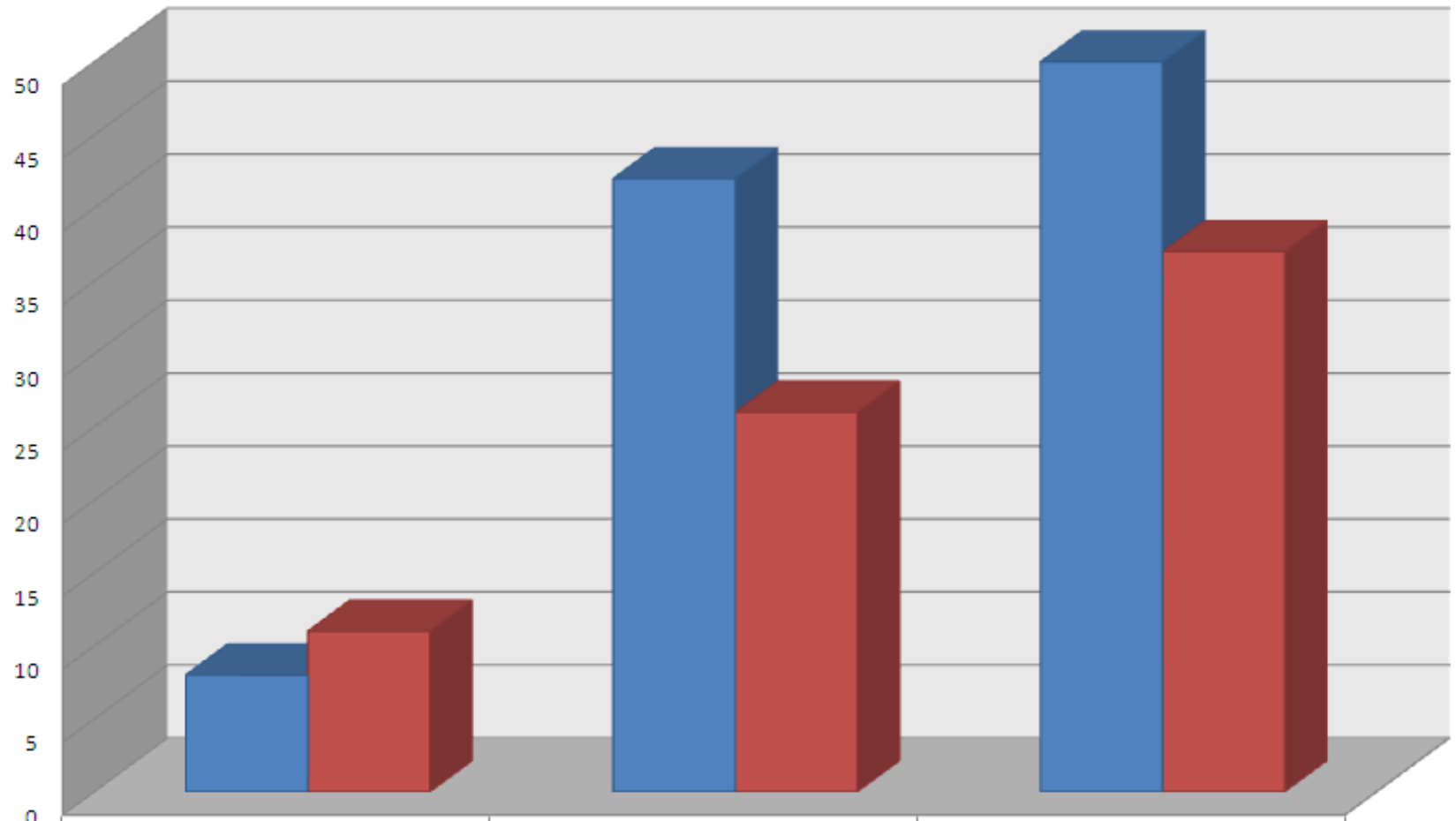
50

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Gráfico No 4
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
POR CLASIFICACION (PQR-2 TRIM 2012 Y 2011)



■ II-TRIM 2012
 ■ II-TRIM 2011

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Gráfico No 5
PQR A NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES
II-TRIM 2012 Y 2011



■ II-TRIM 2012
 ■ II-TRIM 2011

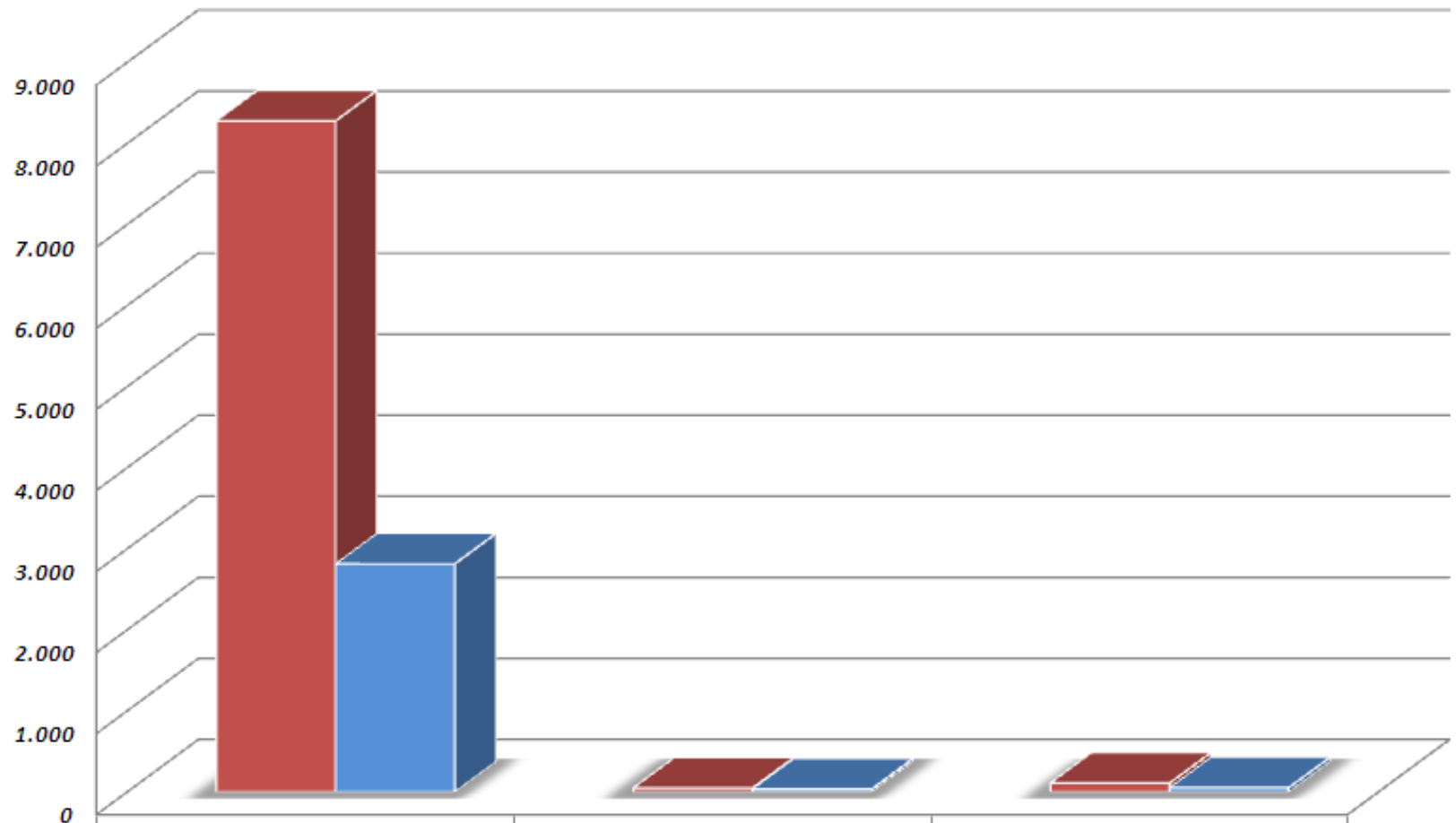
DISTRIBUCIÓN A NIVEL CENTRAL Y DE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LAS PQRS II TRIMESTRE DEL 2012

SEDE CENTRAL	PQRS			DIRECCIONES TERRITORIALES	PQRS		
	Segundo Trimestre 2012				Segundo Trimestre 2012		
	PQR	S	TOTAL		PQR	S	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	5		5	ANTIOQUIA		15	15
GIT GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			0	ATLANTICO	1		1
GIT GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	2	3	BOLIVAR	5	1	6
GIT GESTIÓN FINANCIERA			0	BOYACA	6	2	8
GIT GEODESIA			0	CALDAS			0
GIT CONTROL DISCIPLINARIO			0	CAQUETA		2	2
SUB GEOGRA Y CARTOG	1	4	5	CESAR	1		1
SUB. CATASTRO	1		1	CORDOBA			0
SUB. AGROLOGIA			0	CUNDINAMARCA	6		6
OFICINA DE CONTROL INTERNO			0	CAUCA			0
OFIC. DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES			0	GUAJIRA			0
OFIC. DIF Y MERCADEO DE INF		67	67	HUILA	5		5
TOTAL	8	73	81	MAGDALENA	1	1	2
				MANIZALES			0
				META	2	1	3
				NARIÑO			0
				NORTE DE SANTANDER	4	15	19
				QUINDIO			0
				RISARALDA	2		2
				SANTANDER	4		4
				SUCRE	1		1
				TOLIMA	2		2
				VALLE	2		2
				TOTAL	42	37	79

	PQRS		
	PQR	S	TOTAL
SEDE CENTRAL	8	73	81
DIRECCIONES TERRITORIALES	42	37	79
total	50	110	160

Fuente: Informes de Quejas y Reclamos -II - trimestre de 2012.
Cálculos: Oficina Asesora de Planeación-IGAC

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
Gráfica No 6
CONSOLIDADO , DERECHOS DE PETICIÓN , PQRS
II TRIMESTRE DEL 2012 y 2011



	Derechos de Petición	PQR	Sugerencias
■ II TRIM 2012	8.279	50	110
■ II TRIM 2011	2.814	37	53