

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



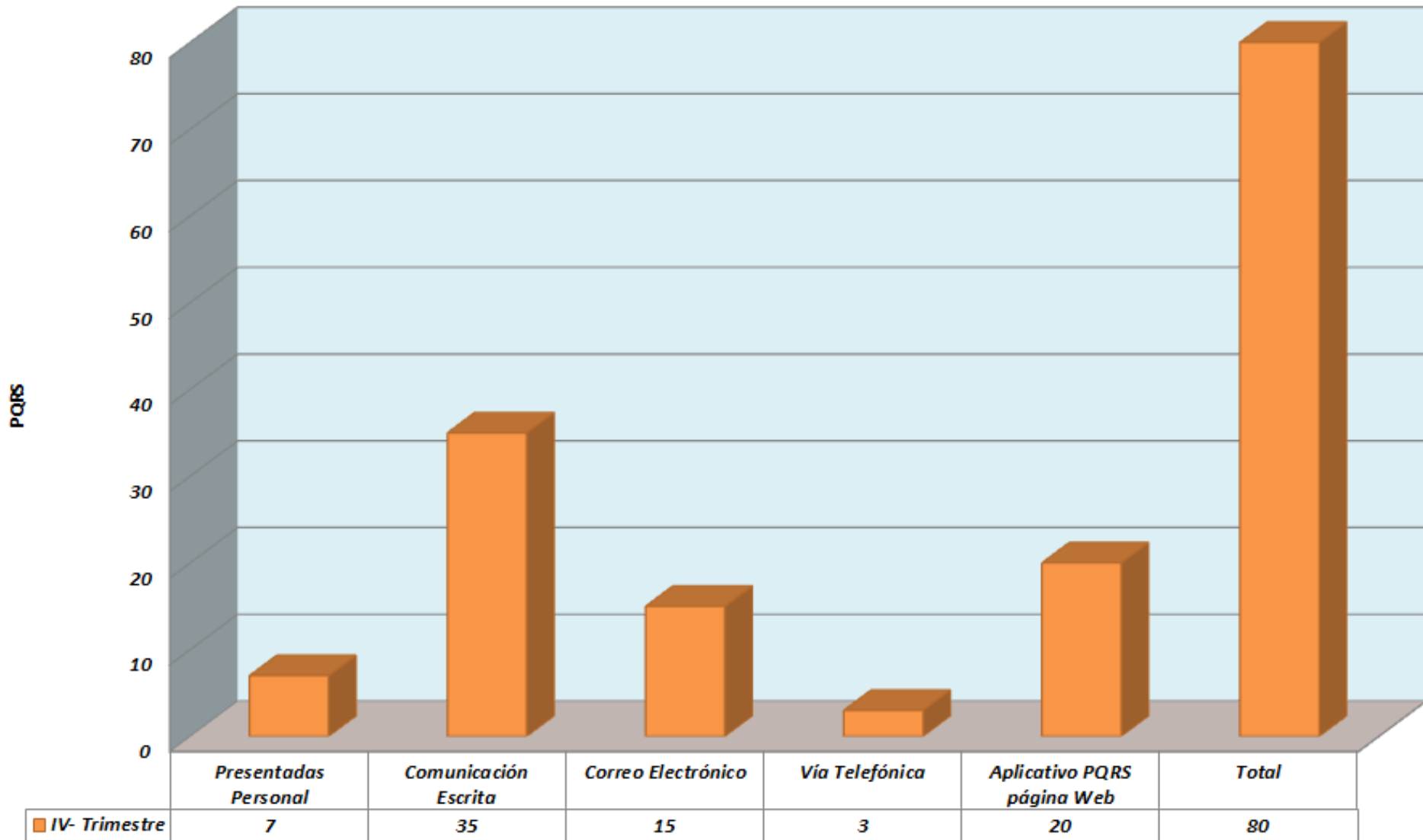
***Bogotá, 21 de Enero de 2013***

Fuente: Informe de PQRS del cuarto trimestre del 2012 Memorando No 127 del 16 de ENERO del 2013

# INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

## Gráfico No 1

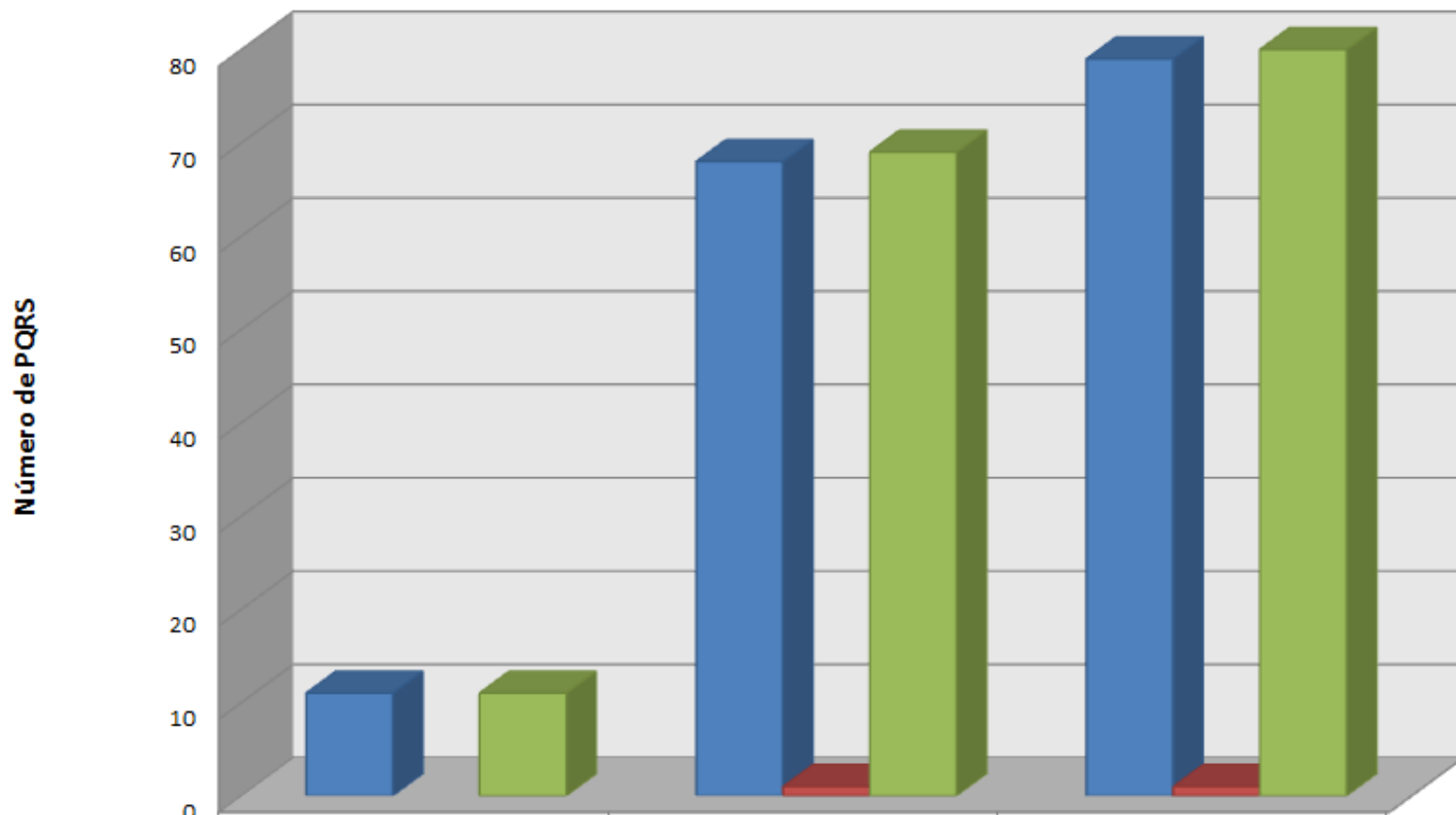
### MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQR UTILIZADOS POR LOS CLIENTE DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2012



# INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

## Gráfico No 2

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

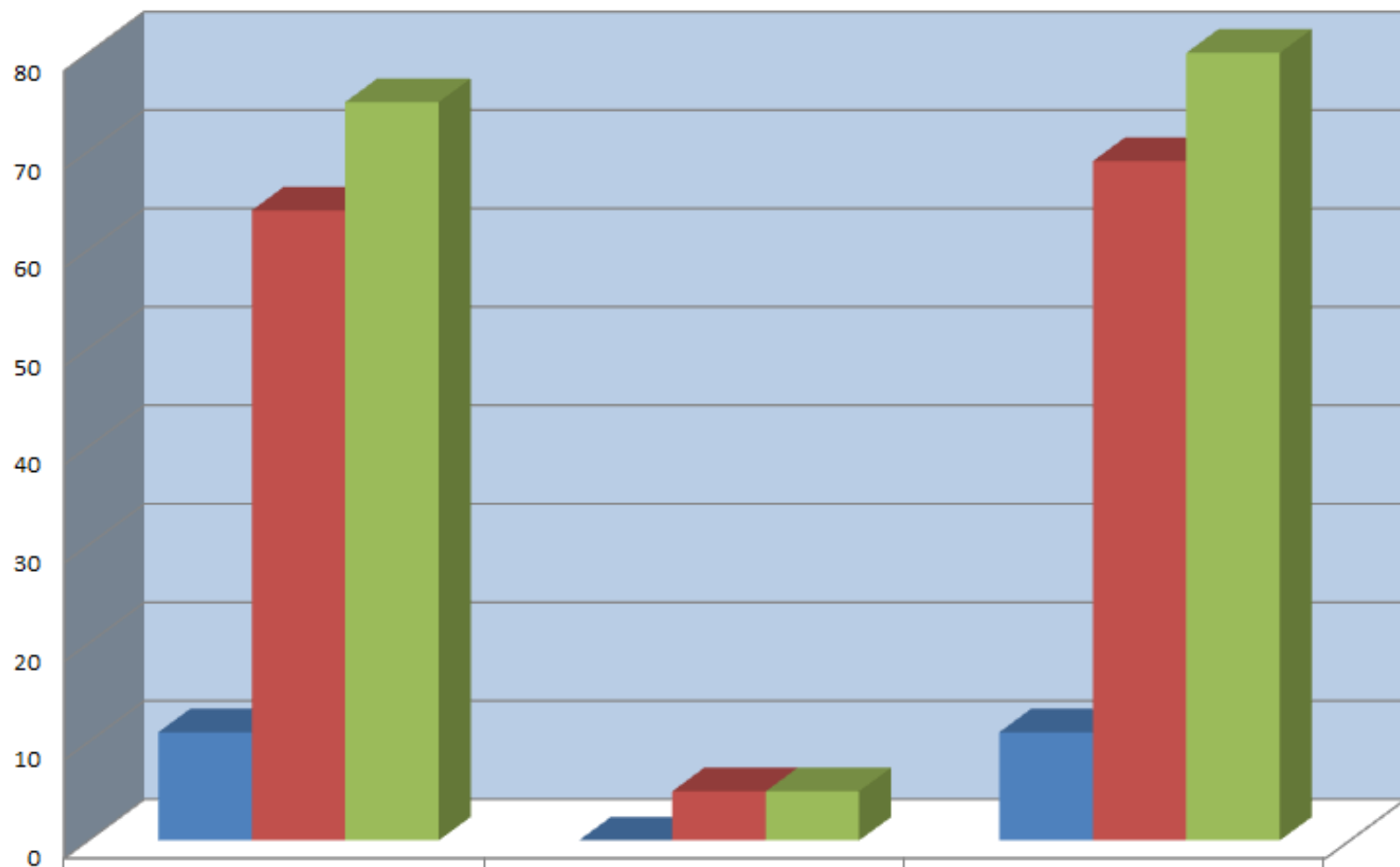


	Nivel Central	Direcciones Territoriales	Total
<span style="color: blue;">■</span> TOTAL PQR RECIBIDAS	11	68	79
<span style="color: red;">■</span> TOTAL SUGERENCIAS RECIBIDAS		1	1
<span style="color: green;">■</span> TOTAL PQRS	11	69	80

# INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI

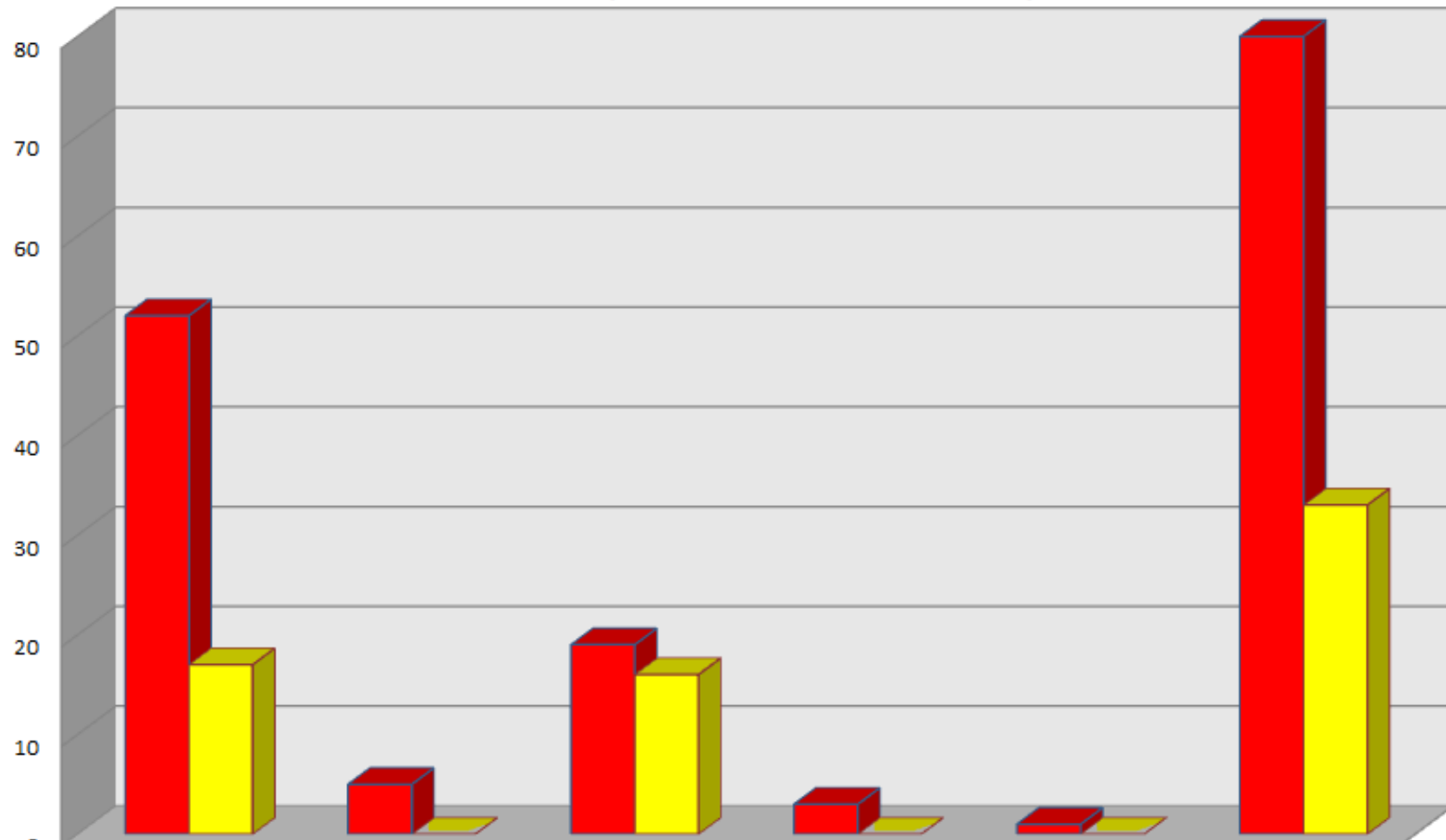
## Gráfico No 3

### PQR CERRADAS Y ABIERTAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2012



	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQR
■ Nivel Central	11	0	11
■ Direcciones Territoriales	64	5	69
■ Total	75	5	80

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



■ IV-TRIM 2012	52	5	19	3	1	80
■ IV-TRIM 2011	17	0	16	0	0	33

**Reclamo Técnico**

**Reclamo Administrativo**

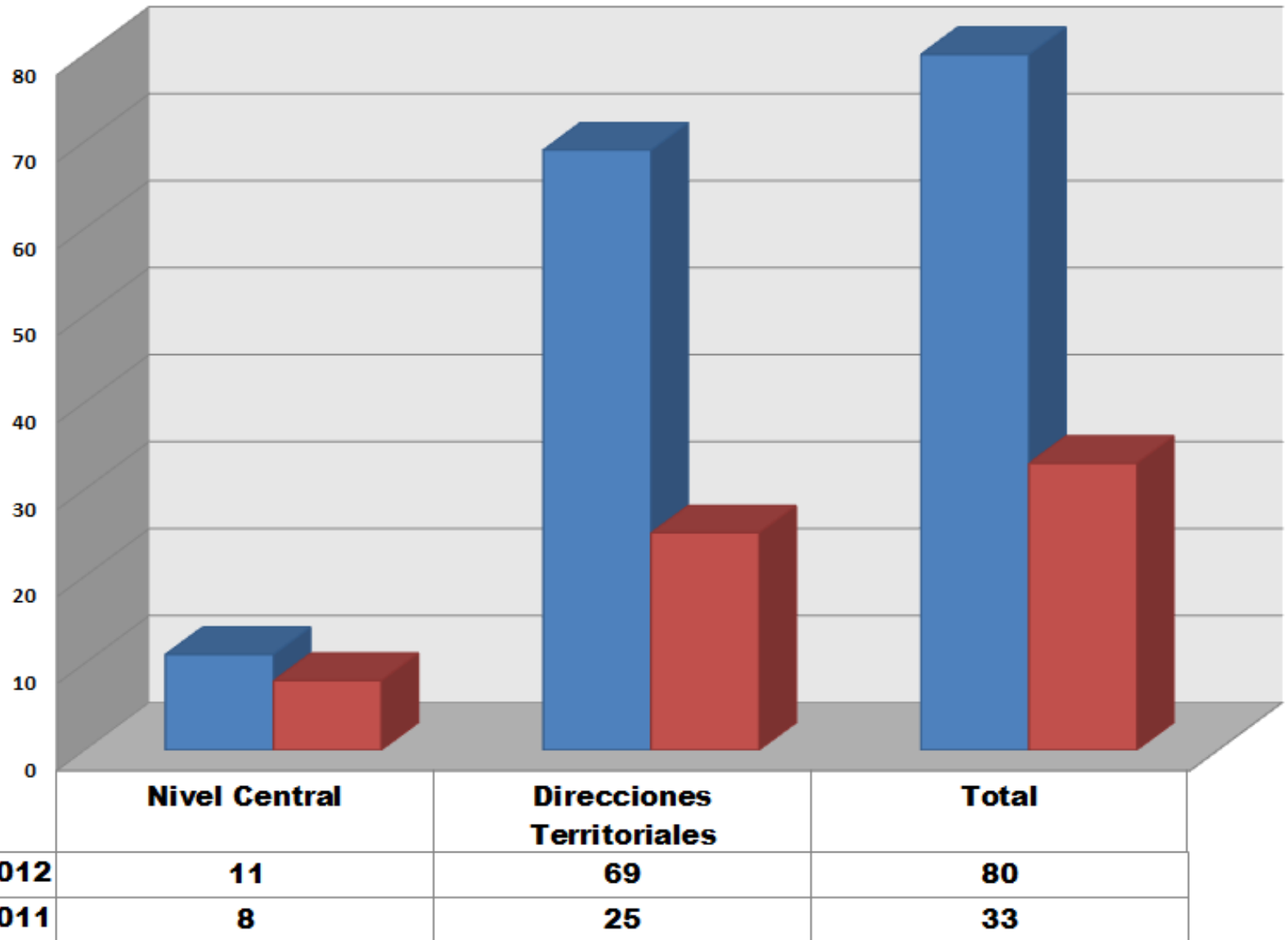
**Queja administrativa**

**Queja Técnica**

**SUGERENCIAS**

**Total**

**INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI**  
**PQR A NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES**  
**CUARTO TRIMESTRE DE 2012 Y 2011**



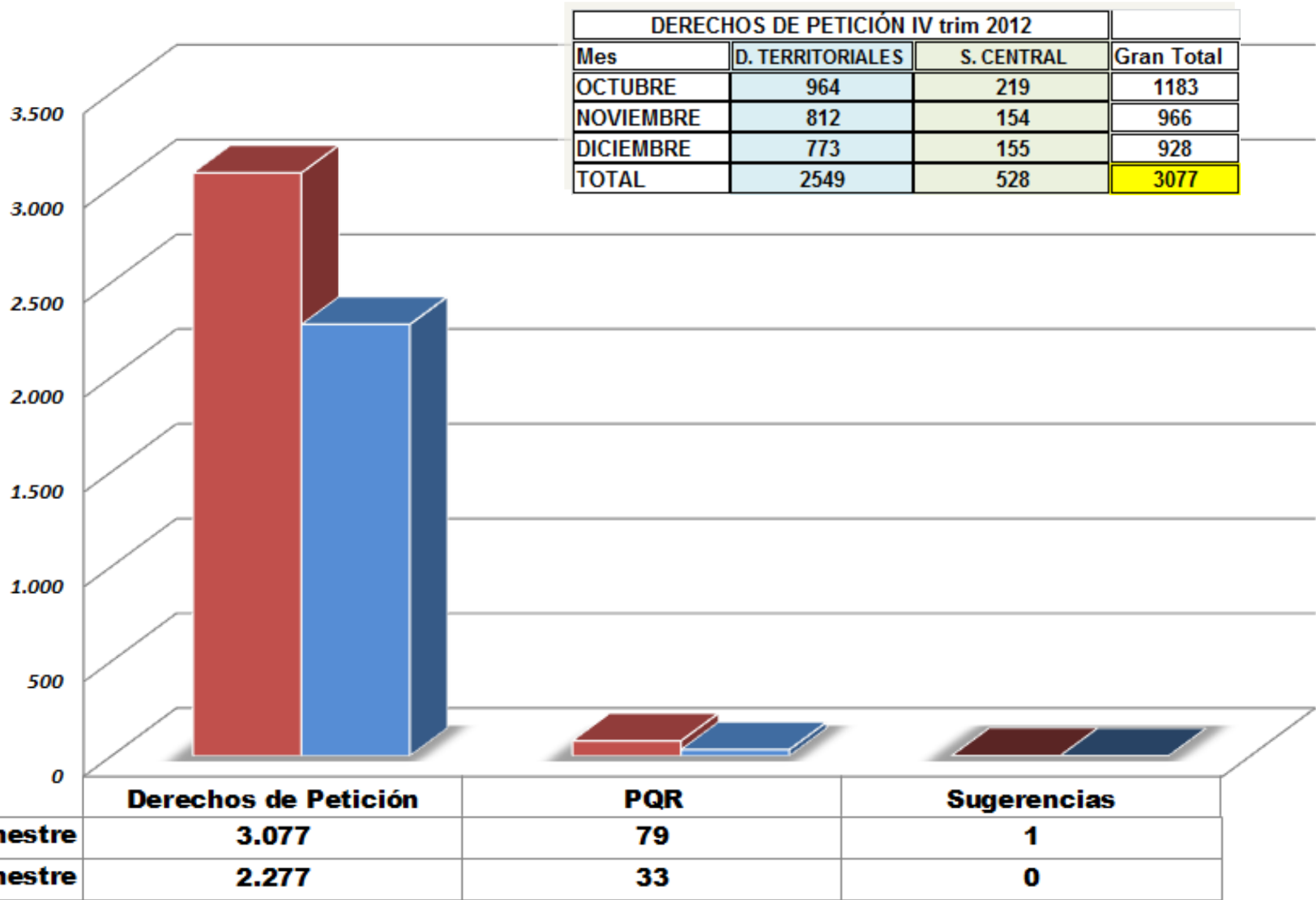
## DISTRIBUCIÓN A NIVEL CENTRAL Y DE DIRECCIONES TERRITORIALES DE LAS PQRS IV TRIMESTRE DEL 2012

SEDE CENTRAL	PQRS			DIRECCIONES TERRITORIALES	PQRS		
	Tercer Trimestre 2012				Tercer Trimestre 2012		
	PQR	S	TOTAL		PQR	S	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	3		3	ANTIOQUIA	1		1
GIT GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2		2	ATLANTICO	8		8
GIT CONTRATACION EGRESOS	0		0	BOLIVAR	2	1	3
GIT GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		1	BOYACA	5		5
GIT GESTIÓN FINANCIERA	0		0	CALDAS	1		1
GIT GEODESIA	0		0	CAQUETA	1		1
GIT CONTROL DISCIPLINARIO	0		0	CESAR	3		3
SUB GEOGRA Y CARTOG	2		2	CORDOBA	1		1
SUB. CATASTRO	0		0	CUNDINAMARCA	10		10
SUB. AGROLOGIA	0		0	CAUCA	1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0		0	GUAJIRA	0		0
OFIC. DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES	1		1	HUILA	2		2
OFIC. DIF Y MERCADEO DE INF	2		2	MAGDALENA	13		13
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>		<b>11</b>	MANIZALES	0		0
				META	4		4
				NARIÑO	5		5
				NORTE DE SANTANDER	2		2
				QUINDIO	0		0
				RISARALDA	1		1
				SANTANDER	2		2
				SUCRE	0		0
				TOLIMA	5		5
				VALLE	1		1
				<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>1</b>	<b>69</b>

	PQRS		
	PQR	S	TOTAL
SEDE CENTRAL	11	0	11
DIRECCIONES TERRITORIALES	68	1	69
<b>total</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>80</b>

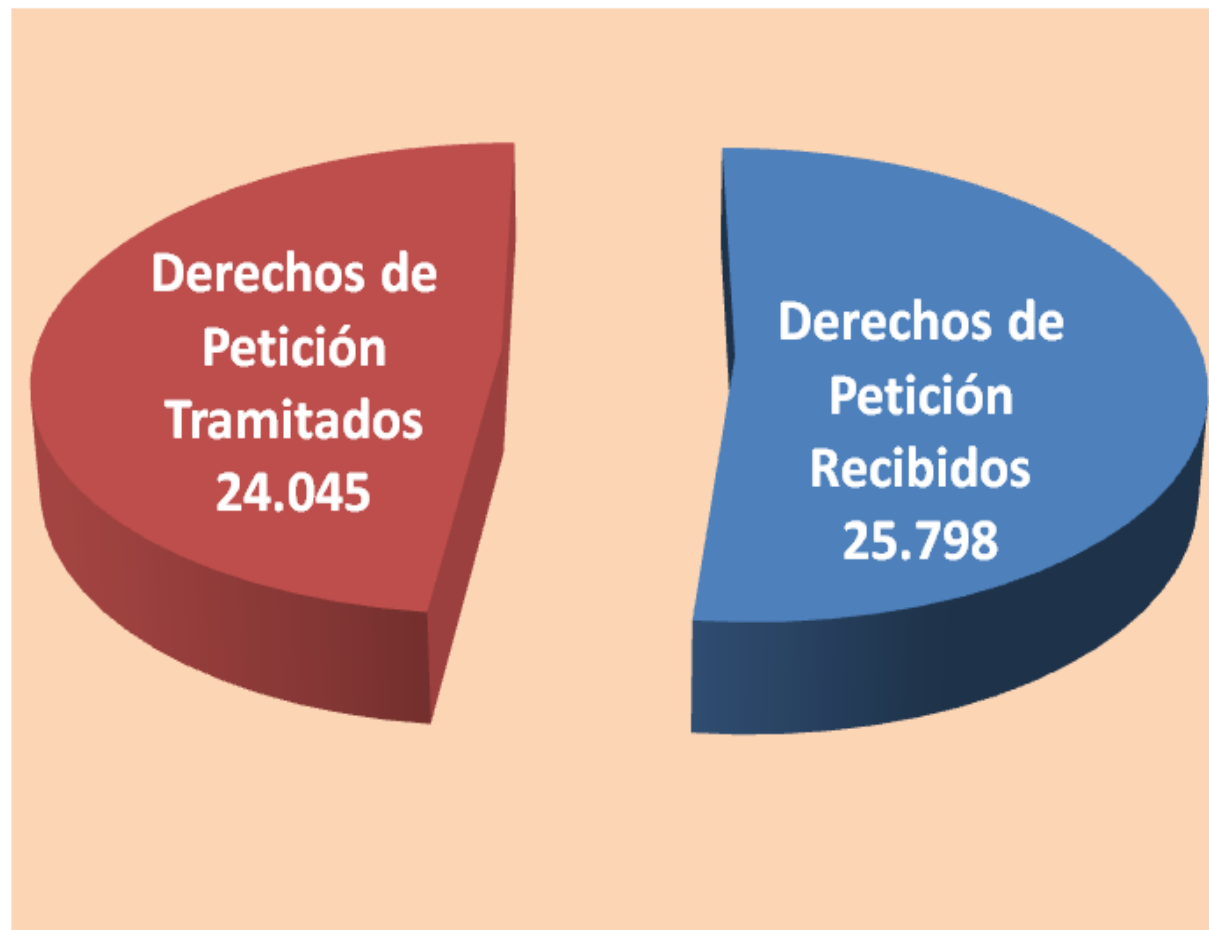
Fuente: Informes de Quejas y Reclamos -IV- trimestre de 2012.  
Cálculos: Oficina Asesora de Planeación-IGAC

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





Para la vigencia del 2012 se registraron 25.798 Derechos de Petición Recibidos y se tramitaron 24.045 , es decir un cumplimiento del 93.2%



En el 2012 de un total de 269 PQR se atendieron oportunamente 204 con un porcentaje de cumplimiento del 76.0%

