

De conformidad con el artículo No 52 “Informes de solicitudes de acceso a la información” del Decreto 103 del 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones”, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental presenta a continuación el informe sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que se han recibido durante el segundo semestre del año 2016.

1. Número de solicitudes recibidas:

En el Municipio de Itagüí, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre se recibieron 10632 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:



Gráfica No 1: Solicitudes recibidas por medio de recepción.

El 95,81% de solicitudes tienen medio de recepción a través de la ventanilla única de atención al ciudadano de la Alcaldía y solo el 4,19% son creadas por la web a través del enlace <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/> por los ciudadanos.

En la siguiente tabla, se discrimina las distintas solicitudes registradas en el software de PQRS de acuerdo al medio de recepción (solicitudes web, solicitudes redes sociales y solicitudes otros medios).

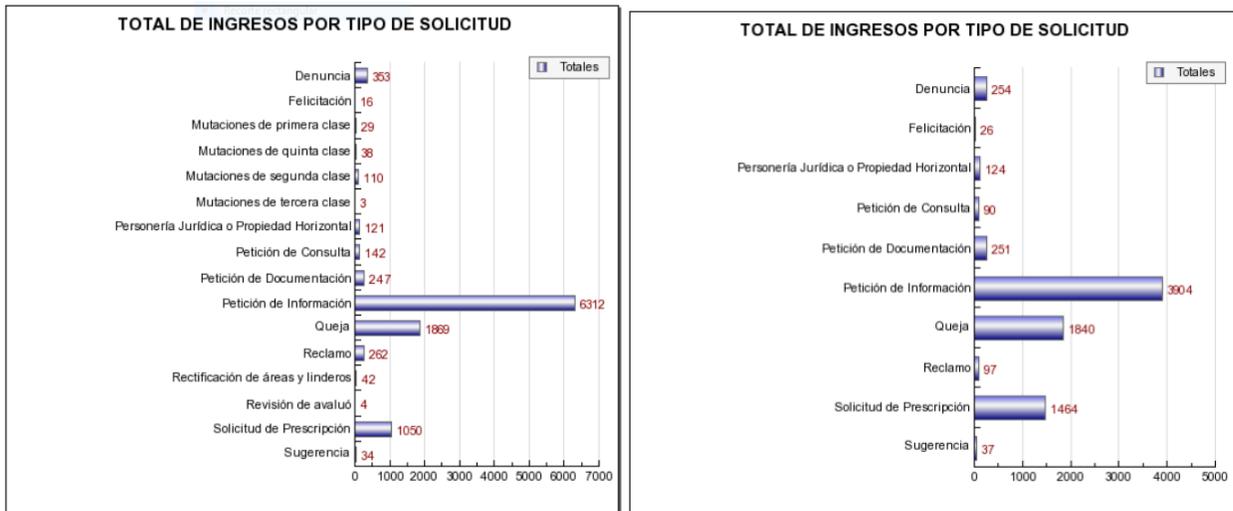
INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	197	0	156	353	3.32 %
Felicitación	7	1	8	16	0.15 %
Mutaciones de primera clase	3	0	26	29	0.27 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	38	38	0.36 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	110	110	1.03 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	3	3	0.03 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	121	121	1.14 %
Petición de Consulta	124	0	18	142	1.34 %
Petición de Documentación	131	0	116	247	2.32 %
Petición de Información	268	0	6044	6312	59.37 %
Queja	220	0	1649	1869	17.58 %
Reclamo	246	0	16	262	2.46 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	42	42	0.4 %
Revisión de avalúo	1	0	3	4	0.04 %
Solicitud de Prescripción	0	0	1050	1050	9.88 %
Sugerencia	23	0	11	34	0.32 %
Totales	1220	1	9411	10632	-

Grafica No 2. Tipos de solicitud ingresadas en el software de PQRS de acuerdo a su medio de recepción.

Se infiere que los ciudadanos si hacen uso del software PQRS para registrar sus solicitudes por la web aunque prefieren hacer uso de la ventanilla única de atención al ciudadano ubicada en el primer piso del edificio de la Alcaldía.

A continuación se pone a consideración del lector los totales de ingresos de acuerdo por tipo de solicitud del primer semestre (derecha) y segundo semestre (izquierda) para su análisis:



Gráfica No 3: Comparativo con respecto al total de ingresos por tipo de solicitud (2do semestre izquierda y 1er semestre derecha).

Con relación al informe del primer semestre, se registró un aumento de 2408 solicitudes en las peticiones de información, de 29 solicitudes adicionales en quejas y con respecto a los reclamos, pasando de 97 a 262 en el segundo semestre. Sin embargo, hay una disminución ostensible en las felicitaciones pasando de una cifra de 26 en el primer semestre al 16 durante el segundo.

A la fecha del presente informe, hay 446 solicitudes o su equivalente a 4,39% sin responder dentro de los términos de ley establecidos y solo el 0,2756% de solicitudes fueron respondidas fuera de los rangos.

