

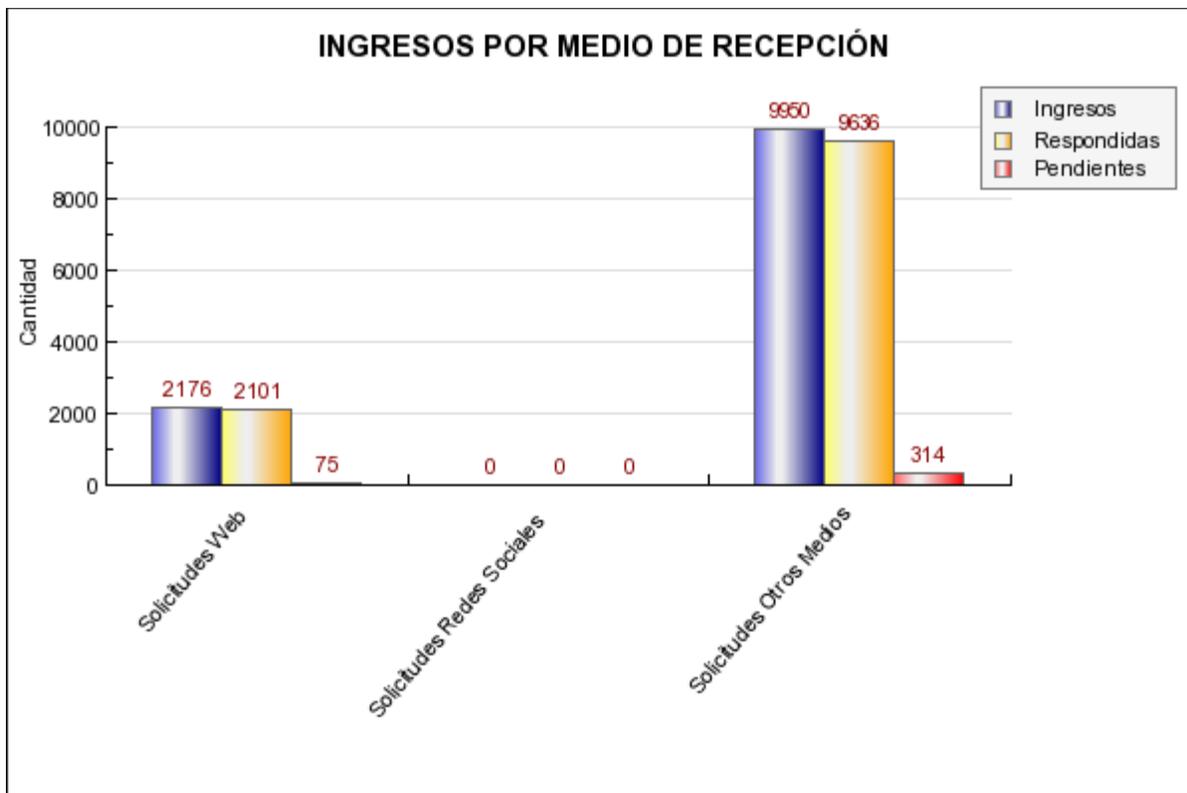
Informe PQDS y solicitudes de información pública del 01-07-2017 al 31-12-2017

De conformidad con el artículo No 52 del *Decreto 0103 del 2015*, 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 periodo comprendido entre el 01-07-2017 al 31-12-2017.

1. Número de solicitudes recibidas:

En el Municipio de Itagüí, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2017 se recibieron 12.126 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

Grafica No. 1 Solicitudes recibidas por medio de recepción.



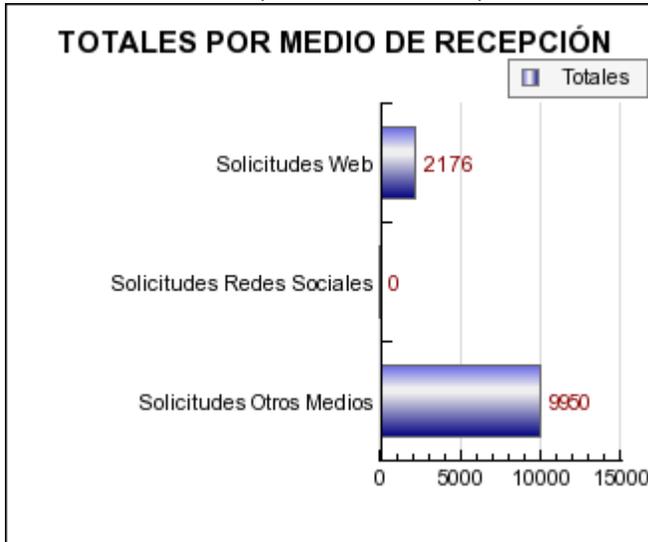
Predomina el 82.06% el medio de recepción *otros medios* y con el 17.94% las solicitudes que ingresaron por la web a través del enlace <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/>.

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     www.itagui.gov.co



Grafica No. 2 Totales por medio de recepción



Del total de solicitudes recibidas durante el periodo 01-07-2017 al 31-12-2017, 6.923 solicitudes son petición de información y 1.945 son quejas. De manera opuesta, solo 52 solicitudes representan sugerencias y 13 son de felicitación.

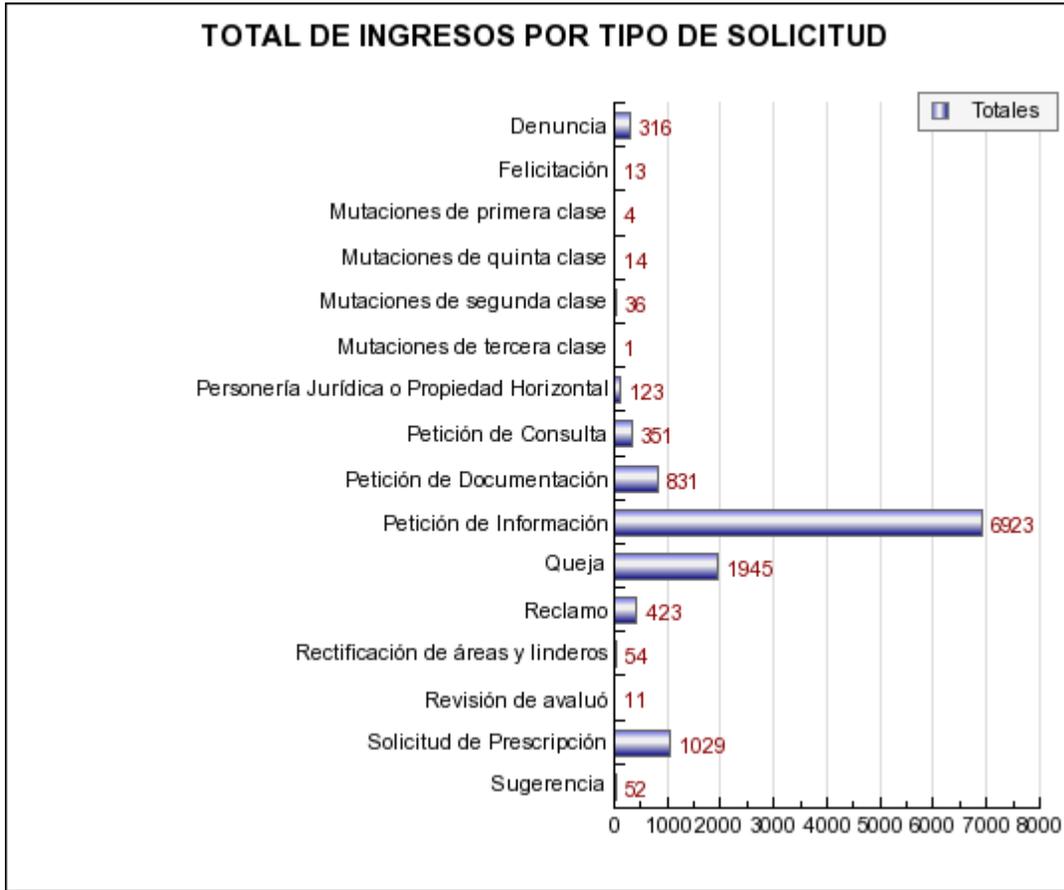
Grafica No 3: Total de ingresos por tipo de solicitud.



NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en: www.itagui.gov.co



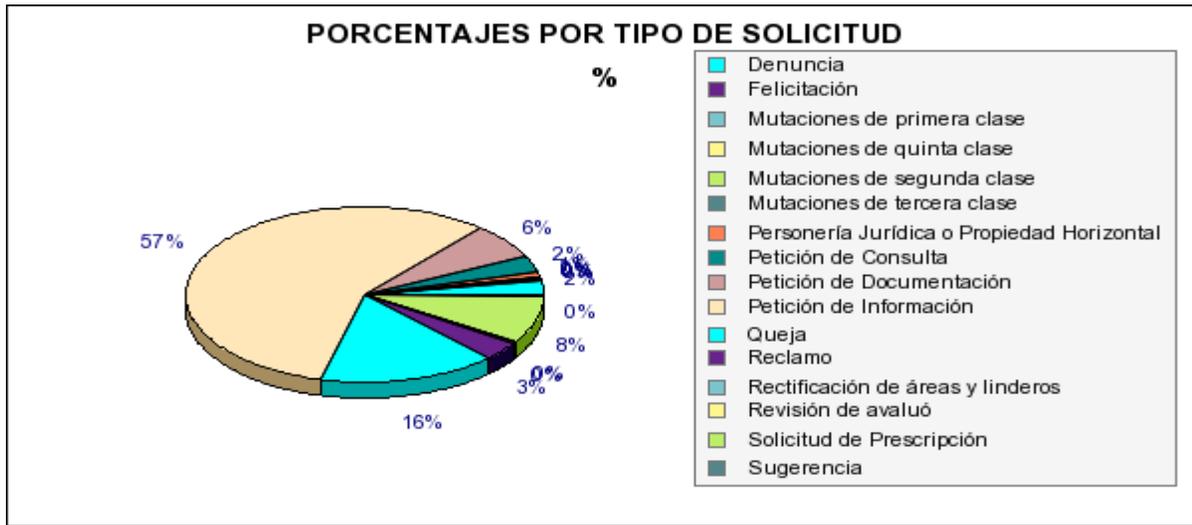


Gráfica No 4. Porcentajes por tipo de solicitud.

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     www.itagui.gov.co





Gráfica No 5. Ingreso por tipo de solicitud

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	271	0	45	316	2.61 %
Felicitación	6	0	7	13	0.11 %
Mutaciones de primera clase	1	0	3	4	0.03 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	14	14	0.12 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	36	36	0.3 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	1	1	0.01 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	123	123	1.01 %
Petición de Consulta	316	0	35	351	2.89 %
Petición de Documentación	357	0	474	831	6.85 %
Petición de Información	386	0	6537	6923	57.09 %
Queja	391	0	1554	1945	16.04 %
Reclamo	409	0	14	423	3.49 %
Rectificación de áreas y linderos	1	0	53	54	0.45 %
Revisión de avalúo	1	0	10	11	0.09 %
Solicitud de Prescripción	4	0	1025	1029	8.49 %
Sugerencia	33	0	19	52	0.43 %
Totales	2176	0	9950	12126	-

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en: www.itagui.gov.co



2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Se evidencia el traslado de dos (2) solicitudes a otras instituciones: 17072599963661 y 17072899946461.

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

Con base a lo descrito en el numeral No 1, la tabla a continuación promedia el tiempo de respuesta en días de todas las solicitudes que ingresaron a través del software de PQRS:

Tipo de solicitud	Promedio en días de respuestas
Denuncia	6
Felicitation	11
Personeria Juridica o Propiedad Horizontal	3
Peticion de Consulta	18
Peticion de documentacion	5
Peticion de informacion	9
Queja	9
Reclamo	10
Solicitud de prescripcion	15
Sugerencia	13

El promedio de respuesta es de 12 días aproximando el valor (12.1045908)

4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A la fecha del presente informe todas las solicitudes de acceso a la información fueron atendidas

