



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



PERIODO DEL INDICADOR

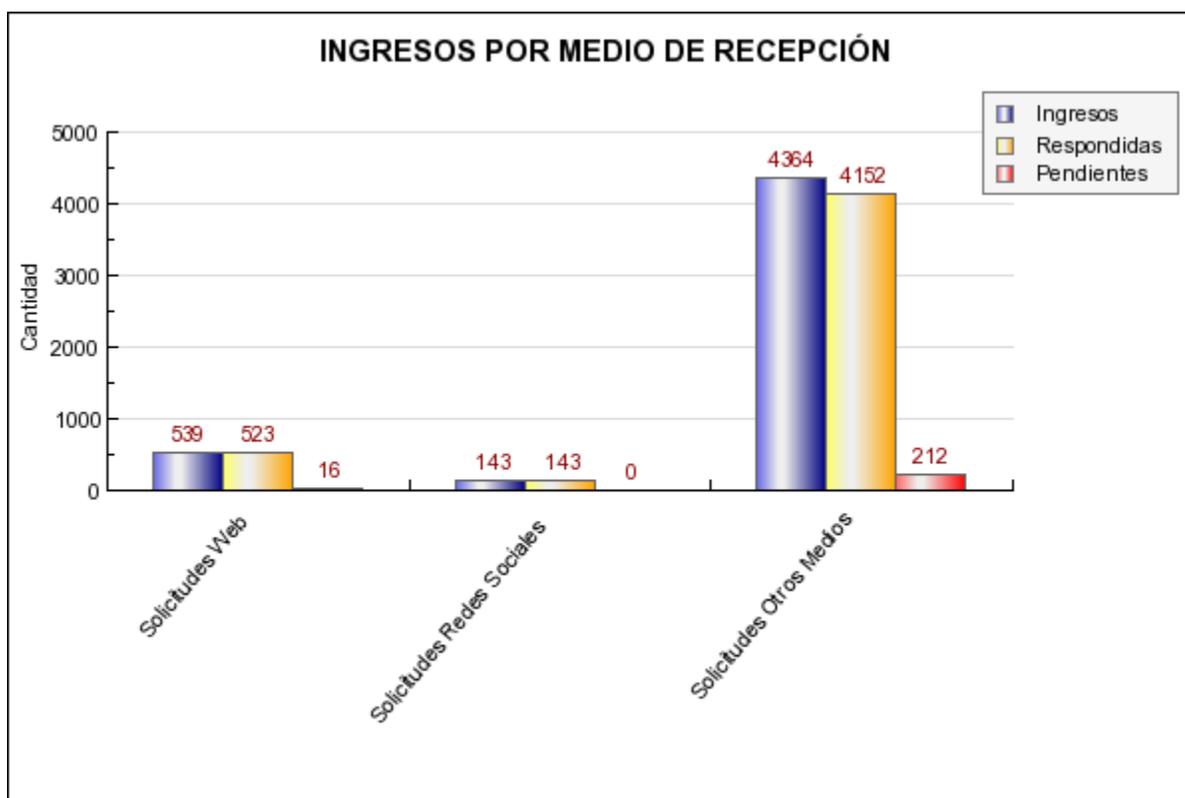
Desde el jueves 01 de enero del 2015
Hasta el martes 30 de junio del 2015

FECHA DE GENERACIÓN

jueves 02 de julio del 2015

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

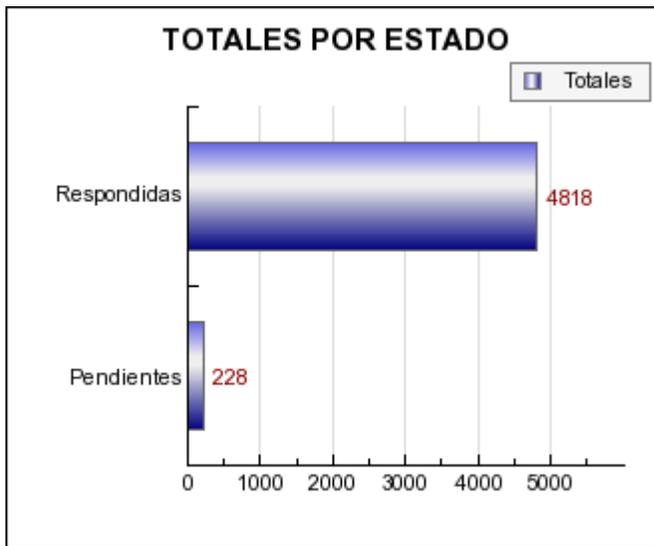
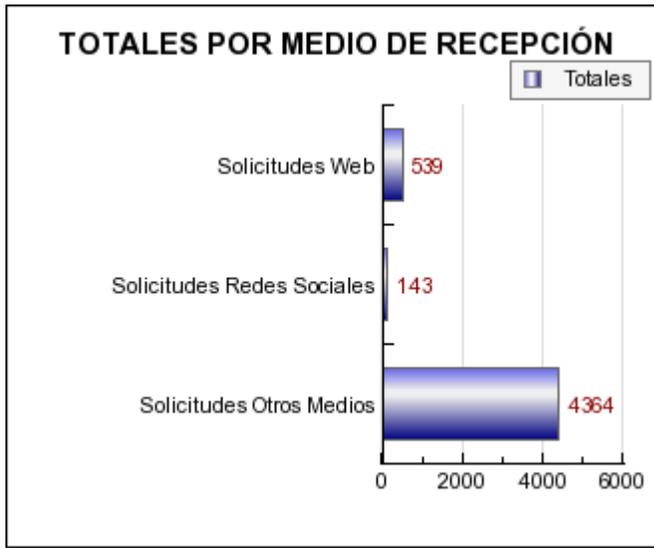
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	539	143	4364	5046	-
Respondidas	523	143	4152	4818	95.48 %
Pendientes	16	0	212	228	4.52 %
Totales	539	143	4364	-	-
%	10.68 %	2.83 %	86.48 %	-	-





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



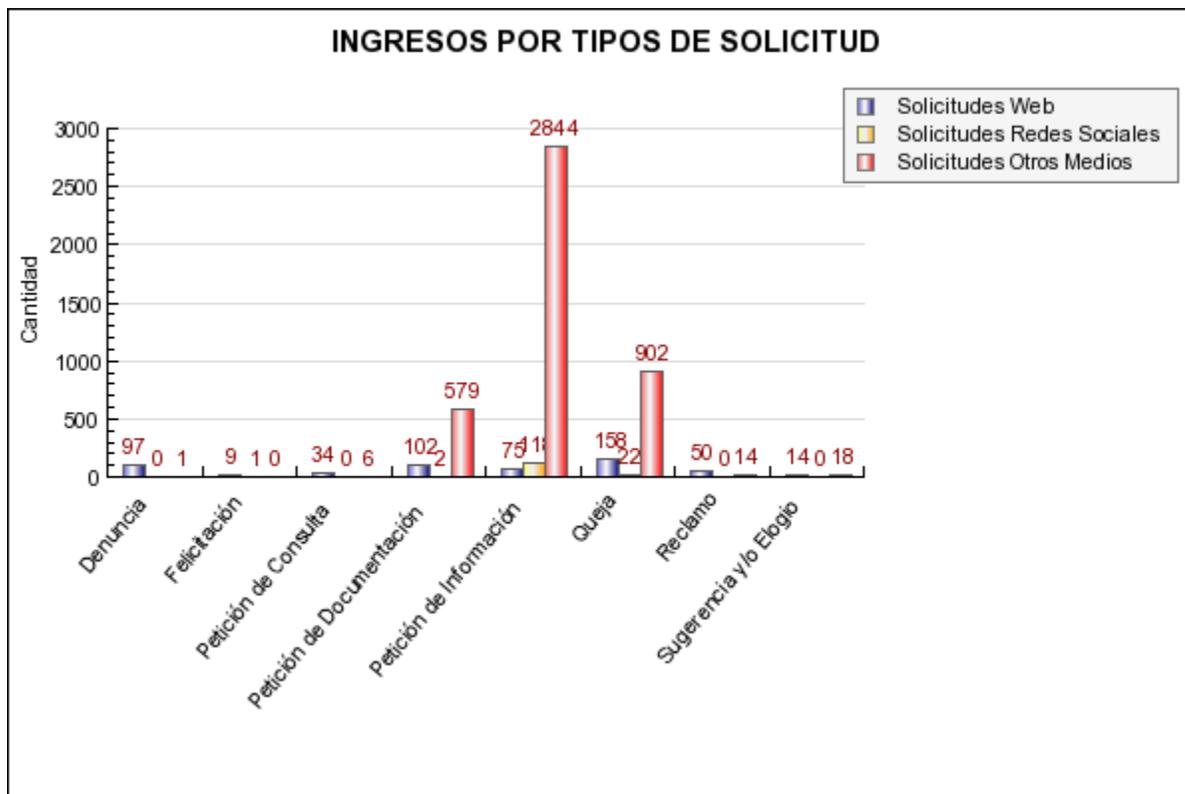


ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



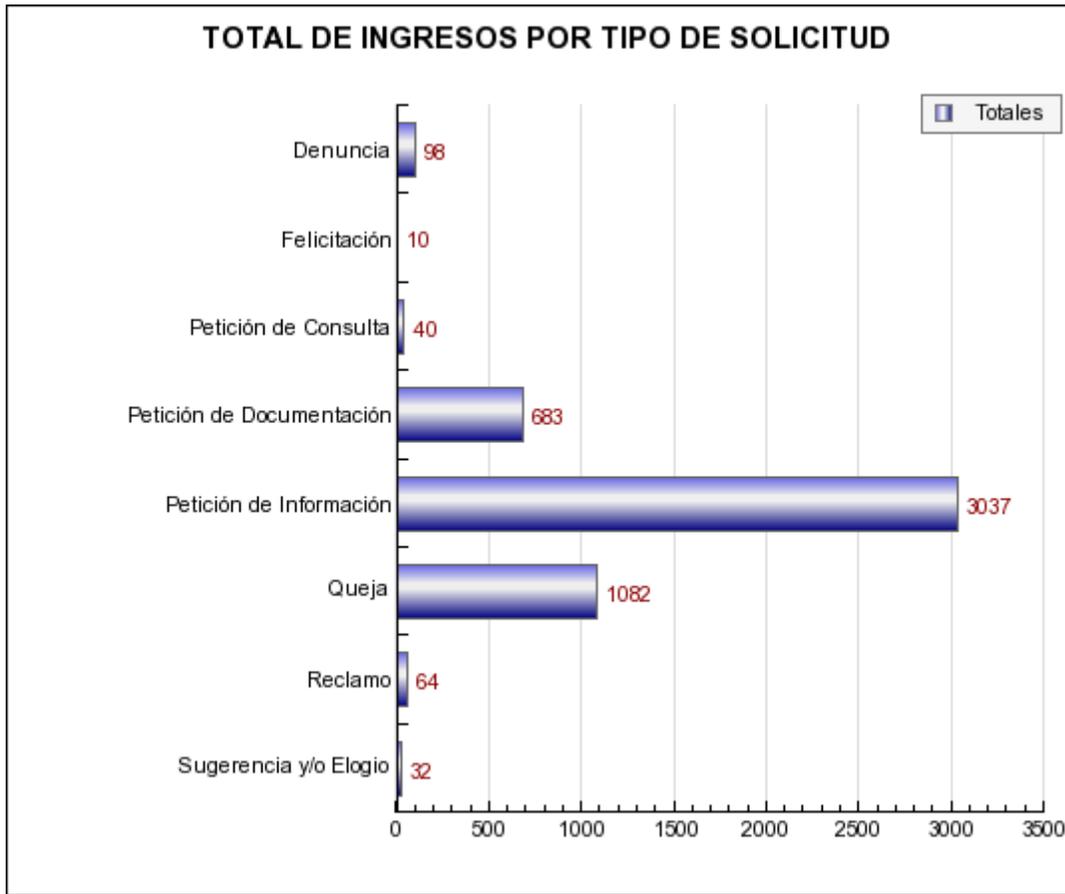
INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	97	0	1	98	1.94 %
Felicitación	9	1	0	10	0.2 %
Petición de Consulta	34	0	6	40	0.79 %
Petición de Documentación	102	2	579	683	13.54 %
Petición de Información	75	118	2844	3037	60.19 %
Queja	158	22	902	1082	21.44 %
Reclamo	50	0	14	64	1.27 %
Sugerencia y/o Elogio	14	0	18	32	0.63 %
Totales	539	143	4364	5046	-





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	1	15	32	491
Solicitudes Redes Sociales	0	0	6	137
Solicitudes Otros Medios	8	204	107	4045
Totales	9	219	145	4673
%	0 %	4 %	3 %	93 %



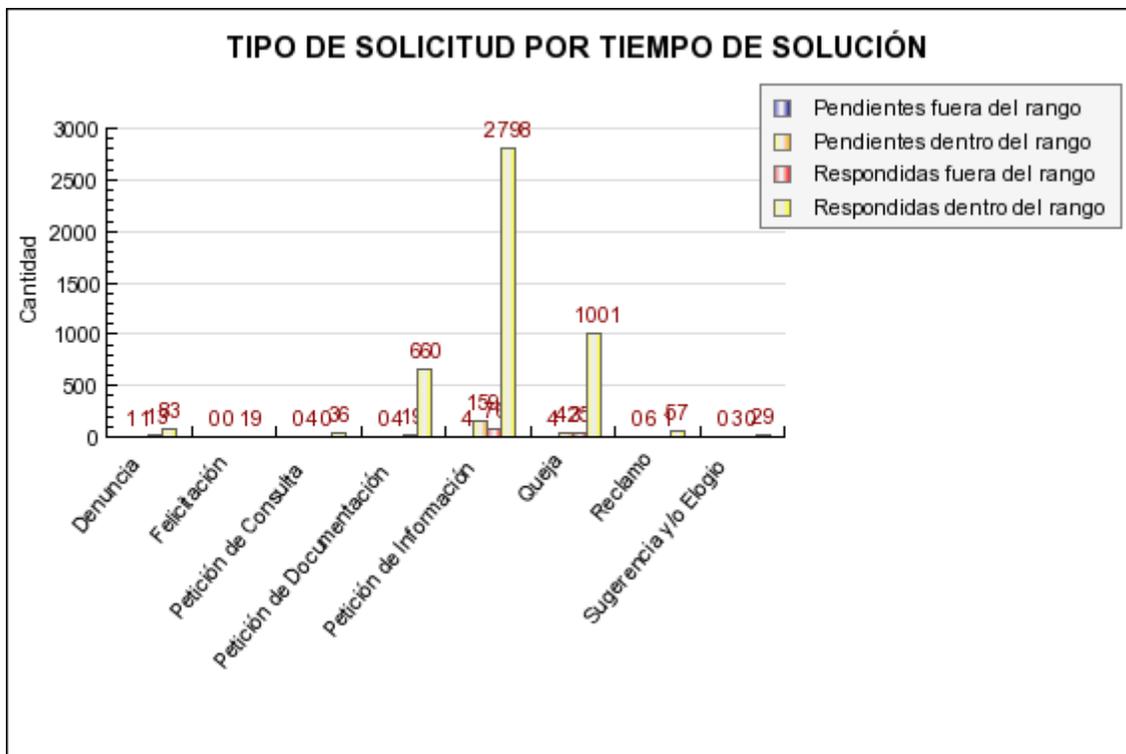


ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	1	1	13	83
Felicitación	0	0	1	9
Petición de Consulta	0	4	0	36
Petición de Documentación	0	4	19	660
Petición de Información	4	159	76	2798
Queja	4	42	35	1001
Reclamo	0	6	1	57
Sugerencia y/o Elogio	0	3	0	29
Totales	9	219	145	4673
%	0 %	4 %	3 %	93 %





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	95%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	93%

