

## INFORMACIÓN SOFTWARE ATENCIÓN AL USUARIO:

En la Alcaldía de Itagüí está implementado el software llamado PQRS, que permite al ciudadano los servicios electrónicos con el fin de dar respuesta puntual y agilizar los trámites a los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones que ingresan a la Administración Municipal.

El software permite el ingreso de las solicitudes por diferentes módulos, como son: Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), a través de la Ventanilla Única.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR): Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía, Redes Sociales de la Alcaldía.

## RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

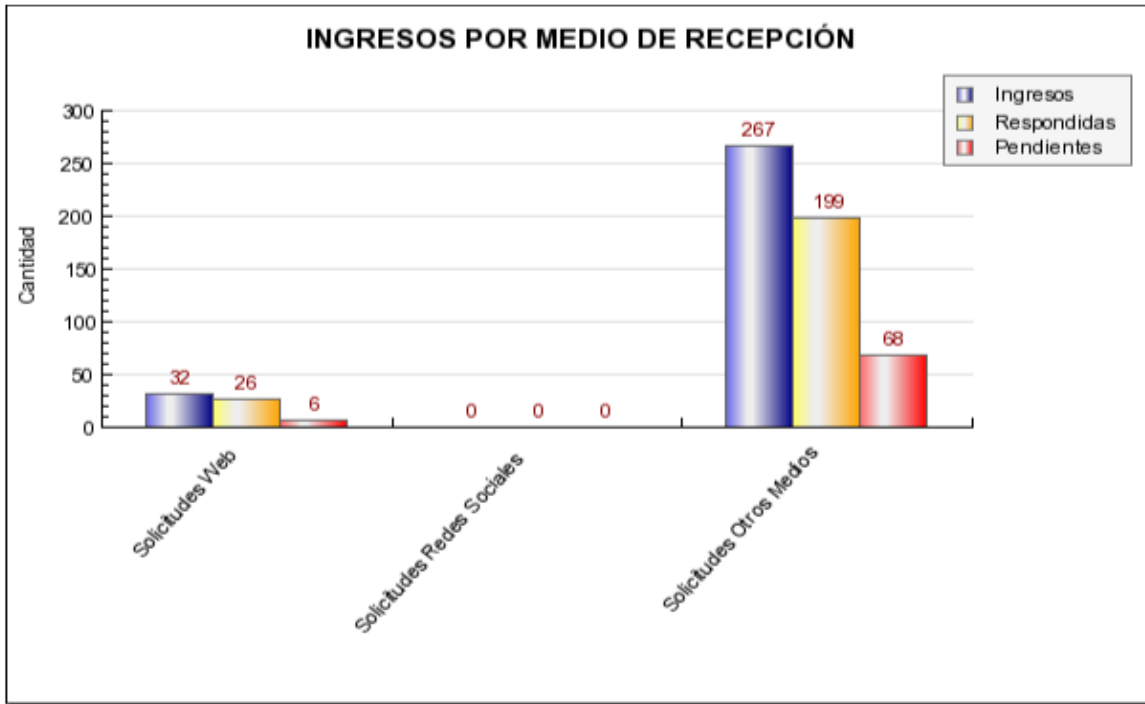
Cuadro N°1 Ingresos por medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	32	0	267	<b>299</b>	-
Respondidas	26	0	199	<b>225</b>	<b>75.25 %</b>
Pendientes	6	0	68	<b>74</b>	<b>24.75 %</b>
<b>Totales</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>267</b>	-	-
<b>%</b>	<b>10.7 %</b>	<b>0 %</b>	<b>89.3 %</b>	-	-

FUENTE: Sistema electrónico PQRS

Durante el mes de Febrero de 2017 ingresaron al sistema PQRS **299** diligencias, de las cuales se encuentran con respuesta **225** el **75.25%** y pendientes dentro del rango para respuestas **74** el **24.75%**, como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

De conformidad con la información registrada en el Sistema PQRS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría de Movilidad, es el medio denominado Otros Medios con una participación del **89.3%(267)**, seguido de la página web, con un porcentaje del **10.7% (32)**, mientras que las redes sociales no se constituye como preferencial.



Fuente: Sistema electrónico PQRS

Conforme a la gráfica 1 se puede evidenciar que de los **267** el **89.3%** requerimiento que ingresaron por otros medios **199** el **74.53%** se encuentran con respuesta y pendientes dentro del rango para respuesta **68** el **25.46%** como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

A su vez de los **32** el **10.7%** que ingresaron por la página Web, **26** el **81.25%** se encuentran con respuesta y pendientes dentro del rango para respuesta **6** el **18.75%** como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

### INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado del sistema PQRS que se tiene implementado en el municipio, es importante diferenciar el tipo de solicitud discriminándolas igualmente por número y medio de contacto.

Los tipos de solicitudes suman un total de **16** de los cuales a la secretaría de movilidad le competen **9**, información que se visualiza de la siguiente manera:

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](http://www.itagui.gov.co)



Cuadro No 2



**ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS**



**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	5	0	0	5	1.67 %
Felicitación	1	0	0	1	0.33 %
Mutaciones de primera clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0	0 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	2	0	1	3	1 %
Petición de Documentación	6	0	1	7	2.34 %
Petición de Información	11	0	139	150	50.17 %
Queja	4	0	18	22	7.36 %
Reclamo	3	0	0	3	1 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0	0 %
Revisión de avalúo	0	0	0	0	0 %
Solicitud de Prescripción	0	0	108	108	36.12 %
Sugerencia	0	0	0	0	0 %
<b>Totales</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>267</b>	<b>299</b>	<b>-</b>

En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de **299** la de mayor relevancia registrada es la petición de información con un total de **150** con un porcentaje del **50.17%** sobre **100%**, seguido por las **108** solicitud de prescripción que representan el **36.12%** y las **22** peticiones de queja con un porcentaje del **7.36%**, siendo estas tres las más representativas.

Del anterior dato igualmente se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, denuncia petición de consulta, queja, petición de información, el medio preferido por los ciudadanos es la Web, resultados que relevan un panorama positivo para la administración y el

modelo ambiente, toda vez que se reduce el uso del papel, sin embargo para mejorar la interacción con los ciudadanos se hace necesario fomentar la participación de los mismos en las redes sociales, entendiendo que estos medios actualmente cuentan con la atención de todos los grupos poblacionales, razón por la cual se debe fortalecer esos canales de comunicación.

Gráfico No 2



## ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



Fuente: Sistema electrónico 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

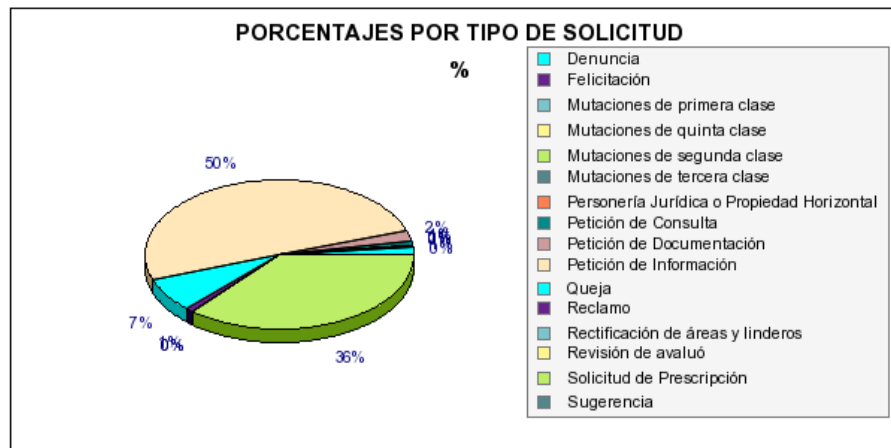
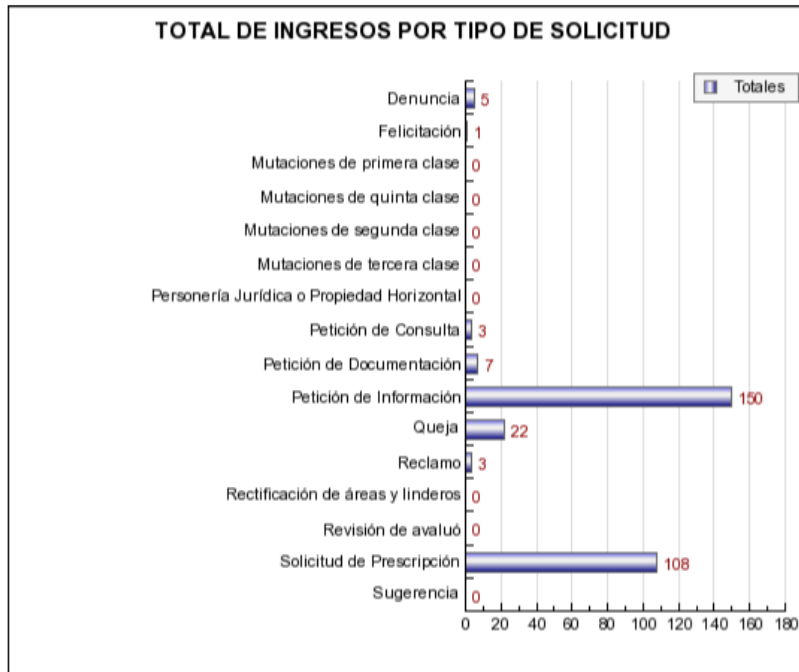
Síguenos en: [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



Gráfico No 3



## ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



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](http://www.itagui.gov.co)



## MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Es relevante para la secretaría de movilidad, realizar un seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes ingresadas por todos los canales Web, otros medios (presencial, telefónico y escrito) y redes sociales



### ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



#### 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	0	6	0	26
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	68	0	199
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>225</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>0 %</b>	<b>75 %</b>



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](http://www.itagui.gov.co)





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	0	0	0	5
Felicitación	0	1	0	0
Mutaciones de primera clase	0	0	0	0
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	0
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	0
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	0	3
Petición de Documentación	0	0	0	7
Petición de Información	0	20	0	130
Queja	0	3	0	19
Reclamo	0	0	0	3
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0
Revisión de avalúo	0	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	50	0	58
Sugerencia	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>225</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>0 %</b>	<b>75 %</b>

Fuente: Sistema electrónico PQRS

Conforme a la Tabla anterior se puede evidenciar que de los **299** el **100%** de los requerimientos que ingresaron por el sistema PQRS, **225** el **75%** se encuentran con respuesta dentro del rango y pendientes dentro del rango para respuesta **74** el **25%** como se puede observar por fuera del rango no se encuentran requerimientos pendientes.

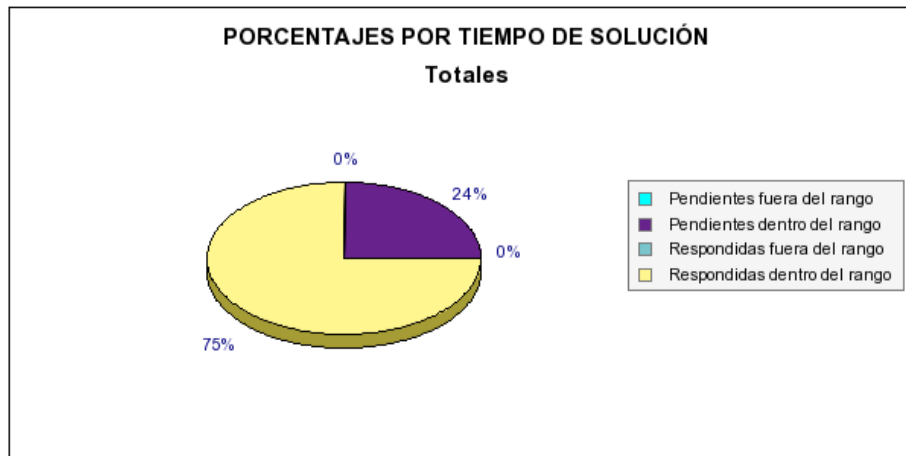
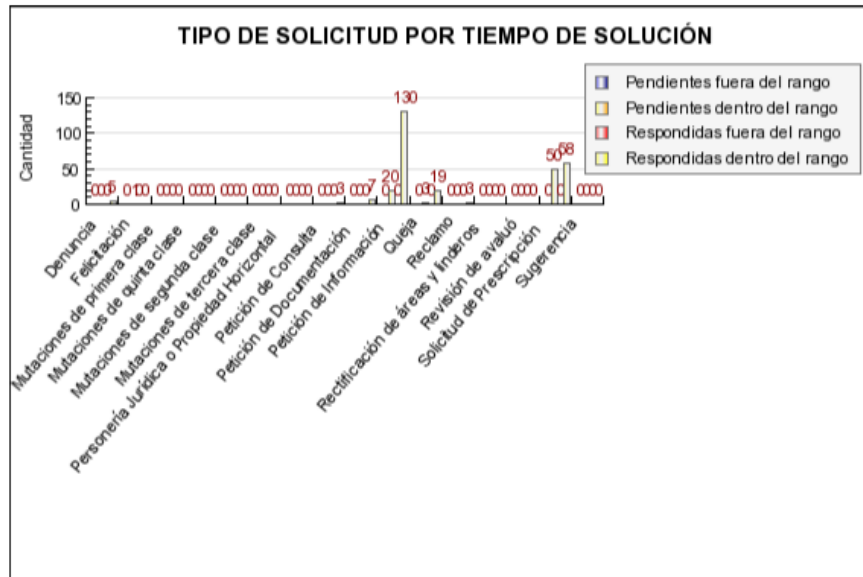
NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)





## ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



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: [f](#) [t](#) [i](#) [y](#) [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)

