

RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

Cuadro N°1 Ingresos por medio de recepción



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



DEPENDENCIA	PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN
Secretaría de Movilidad,	Desde el: miércoles 01 de agosto del 2018 Hasta el: viernes 31 de agosto del 2018	lunes 03 de septiembre del 2018

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	93	0	498	591	-
Respondidas	38	0	326	364	61.59 %
Pendientes	55	0	172	227	38.41 %
<b>Totales</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>498</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
%	15.74 %	0 %	84.26 %	-	-

FUENTE: Sistema electrónico PQRS

Durante el mes de **Agosto** de 2018 ingresaron al sistema PQRS **591** diligencias, de las cuales se encuentran con respuesta (**364**) el **61.59%** y pendientes de respuesta dentro del rango (**227**) el **38.41%**.

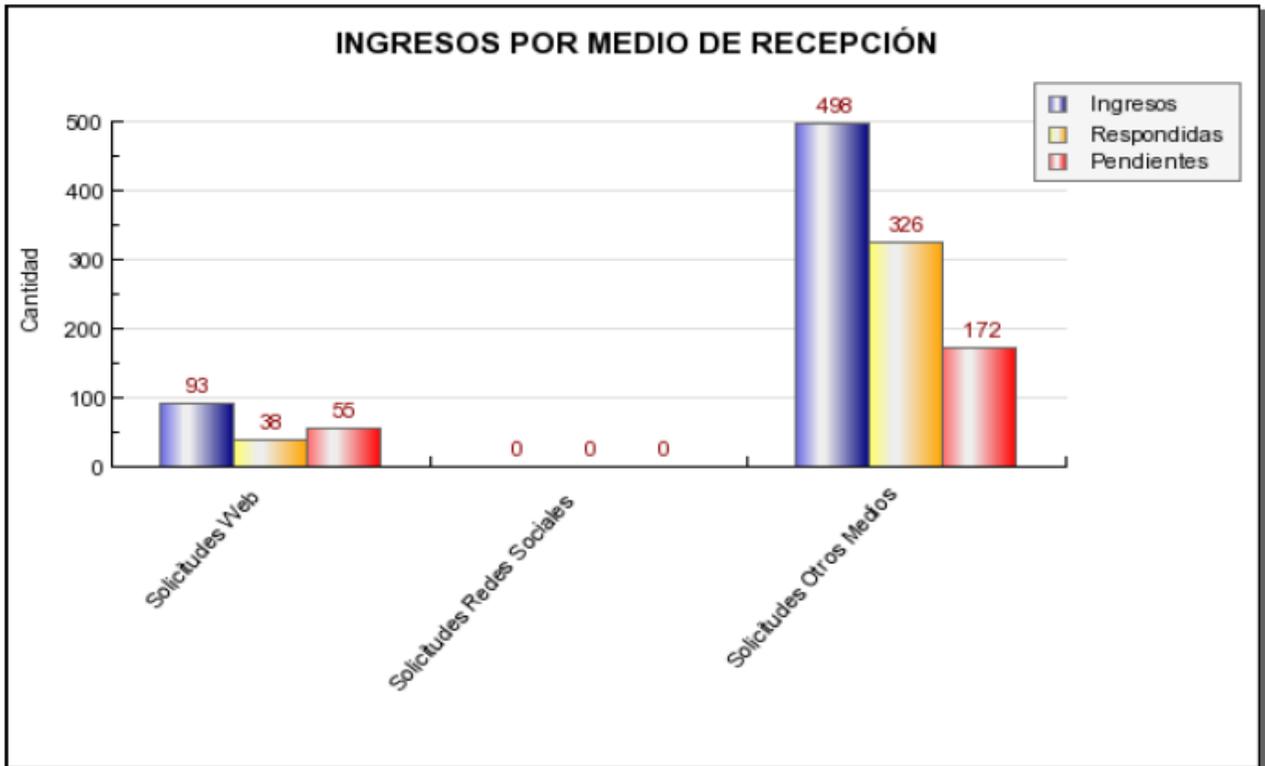
De conformidad con la información registrada en el Sistema PQRS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaría de Movilidad, es el medio denominado Otros Medios con una participación del **84.26%(498)**, seguido de la página web, con un porcentaje del **15.74% (93)**, mientras que las redes sociales no se constituye como preferencial.

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)





Conforme a la gráfica 1 se puede evidenciar que de los **498** el **100%** de requerimientos, ingresaron por otros medios, (**326**) el **65.46%** se encuentran con respuesta y como se puede observar requerimiento pendiente de respuesta (**172**) el **34.53%**.

A su vez de los **93** el **100%** que ingresaron por la página Web, (**38**) el **40.86%** se encuentran con respuesta y se encuentran pendientes dentro del rango (**55**) el **59.13%**, 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 PQRDS



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	4	0	3	7	1.18 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
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	12	0	0	12	2.03 %
Petición de Documentación	4	0	0	4	0.68 %
Petición de Información	32	0	333	365	61.76 %
Queja	17	0	8	25	4.23 %
Reclamo	17	0	2	19	3.21 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0	0 %
Revisión de avalúo	0	0	0	0	0 %
Solicitud de información pública	0	0	0	0	0 %
Solicitud de Prescripción	5	0	148	153	25.89 %
Sugerencia	2	0	4	6	1.02 %
<b>Totales</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>498</b>	<b>591</b>	-

En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de **591** la de mayor relevancia registrada es la solicitud de Información con un total de **365** con un porcentaje del **61.76%** sobre **100%**, seguido por las **153** solicitud de Prescripción que representan el **25.89%**, las quejas que son **25** que representan el **4.23%**, las peticiones de reclamo son **19** que represente **3.21%** siendo estas cuatro las más representativas.

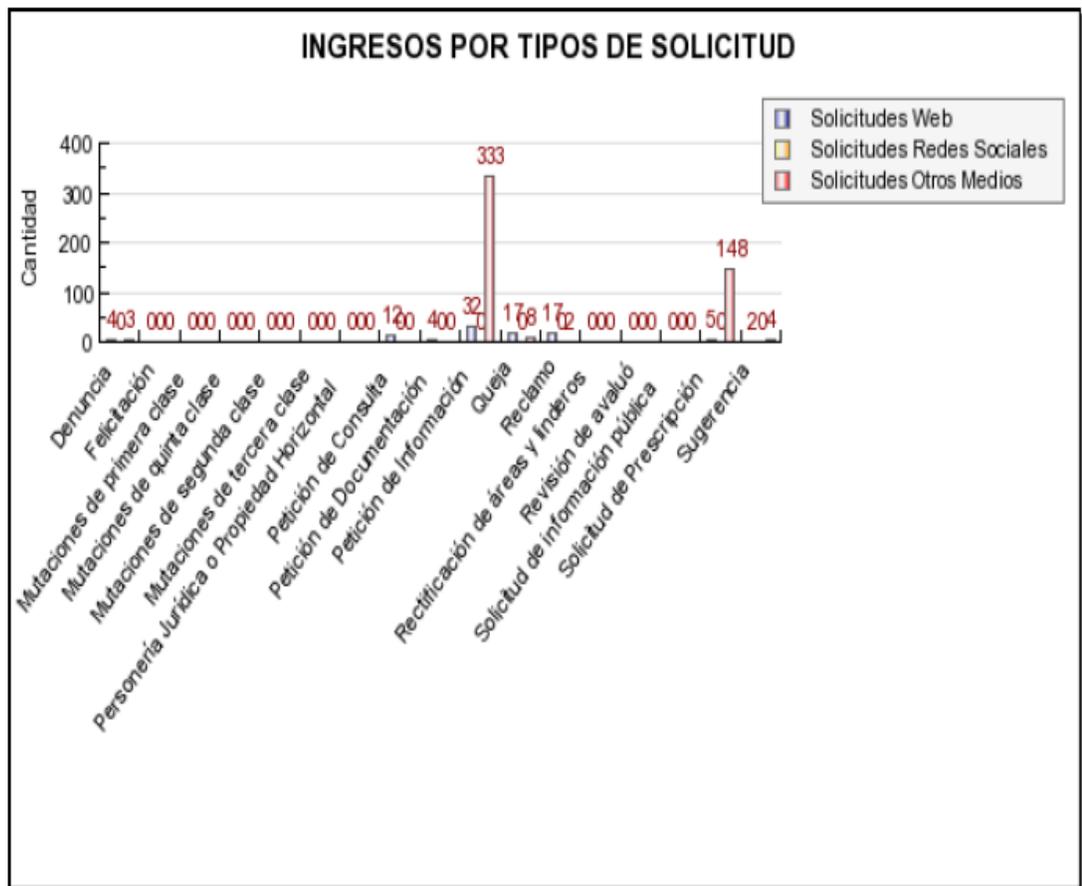
Del anterior dato igualmente se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, denuncia petición de consulta, queja, petición de información, el medio preferido por los ciudadanos es otros medios, sin embargo para mejorar la interacción con los ciudadanos se hace necesario fomentar la participación de los mismos en Web y 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

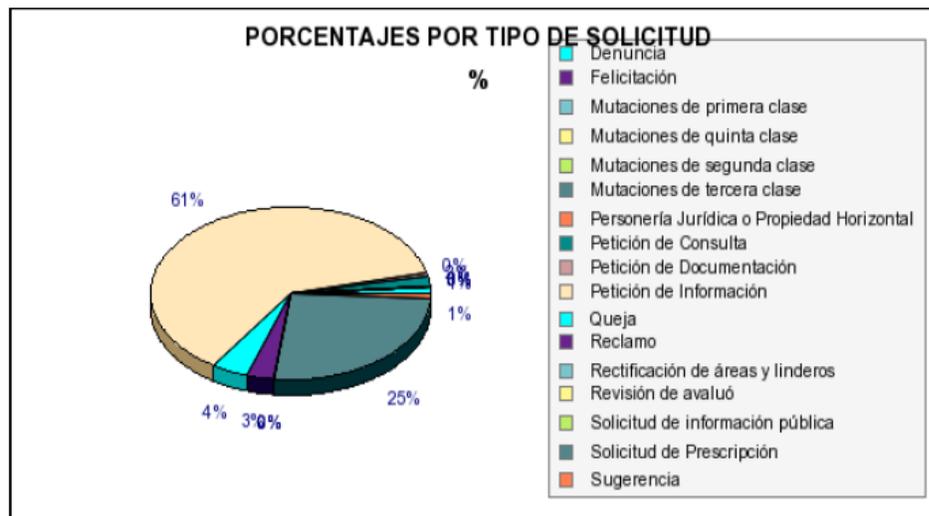
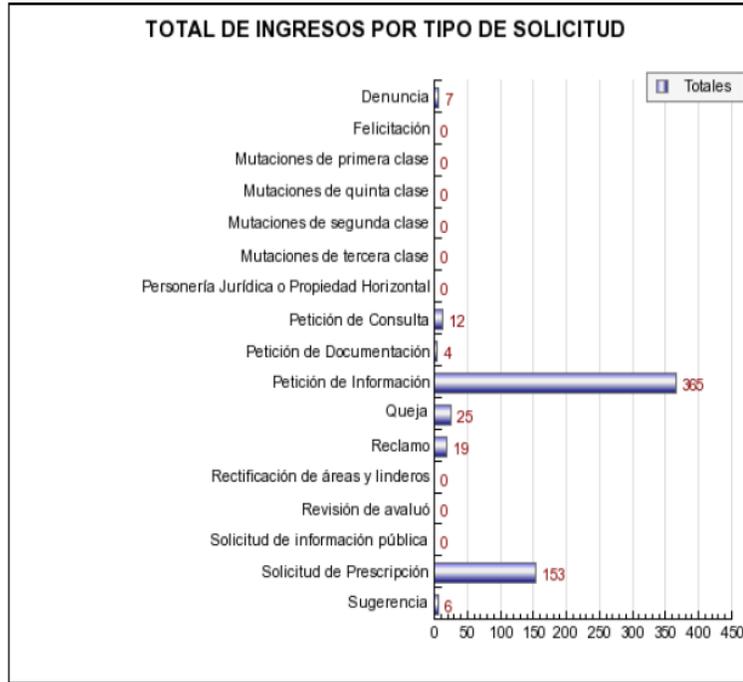
Síguenos en: [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



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 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	0	55	0	38
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	172	0	326
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>227</b>	<b>0</b>	<b>364</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>38 %</b>	<b>0 %</b>	<b>62 %</b>





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



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	4	0	3
Felicitación	0	0	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	7	0	5
Petición de Documentación	0	2	0	2
Petición de Información	0	94	0	271
Queja	0	15	0	10
Reclamo	0	12	0	7
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0
Revisión de avalúo	0	0	0	0
Solicitud de información pública	0	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	89	0	64
Sugerencia	0	4	0	2
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>227</b>	<b>0</b>	<b>364</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>38 %</b>	<b>0 %</b>	<b>62 %</b>

Fuente: Sistema electrónico PQRS

Conforme a la Tabla anterior se puede evidenciar que de los **591** el **100%** de los requerimiento que ingresaron por el sistema PQRS, **364** equivalente al **62%** se encuentran con respuesta dentro del rango, pendientes dentro del rango para respuesta **227** equivalente al **38%** y pendientes por fuera del no hay requerimiento alguno.

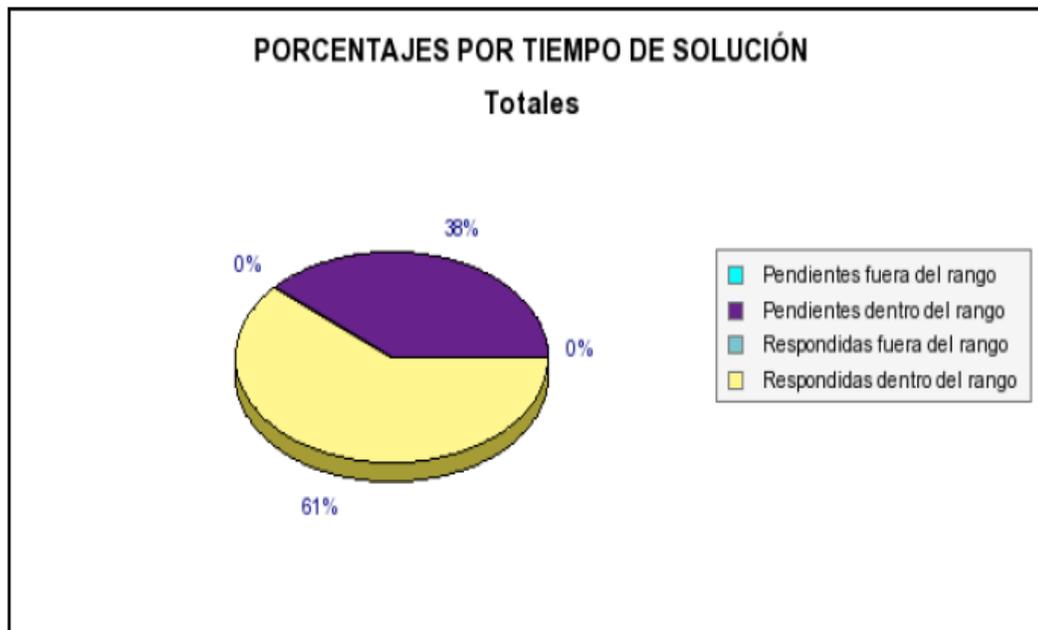
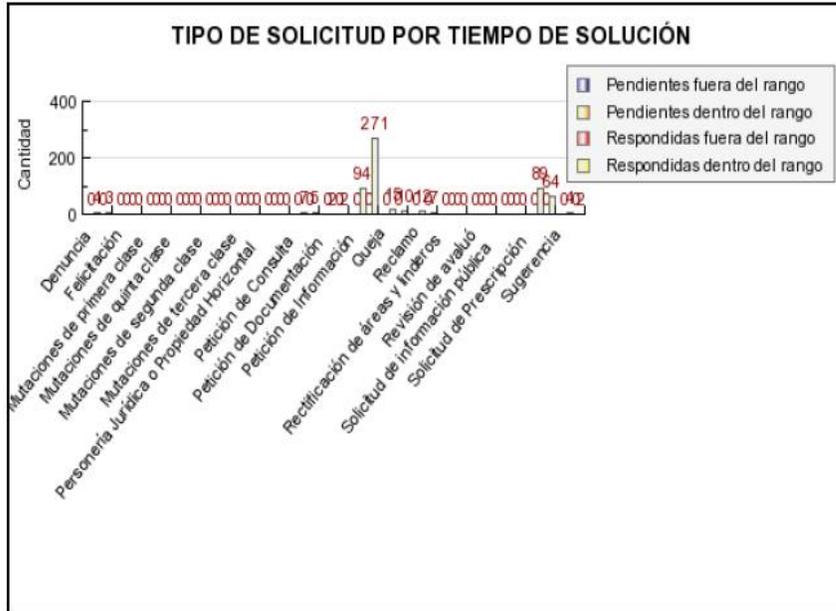
NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

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





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



### TIPIFICACIÓN POR INGRESOS

Tema	Subtema	Totales	%
SIN TIPIFICAR	--	591	100 %

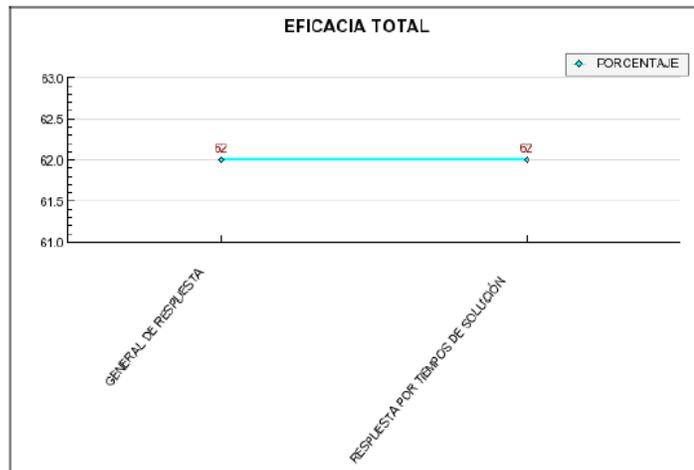


## ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



### EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	62%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	62%



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)

