RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS

Cuadro N°1 Ingresos por medio de recepción

ALCALDÍA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

DEPENDENCIA	PERIODO DEL INDICADOR	FECHA DE GENERACIÓN
Secretaría de Movilidad,	Desde el: viernes 01 de junio del 2018 Hasta el: sábado 30 de junio del 2018	miércoles 11 de julio del 2018

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

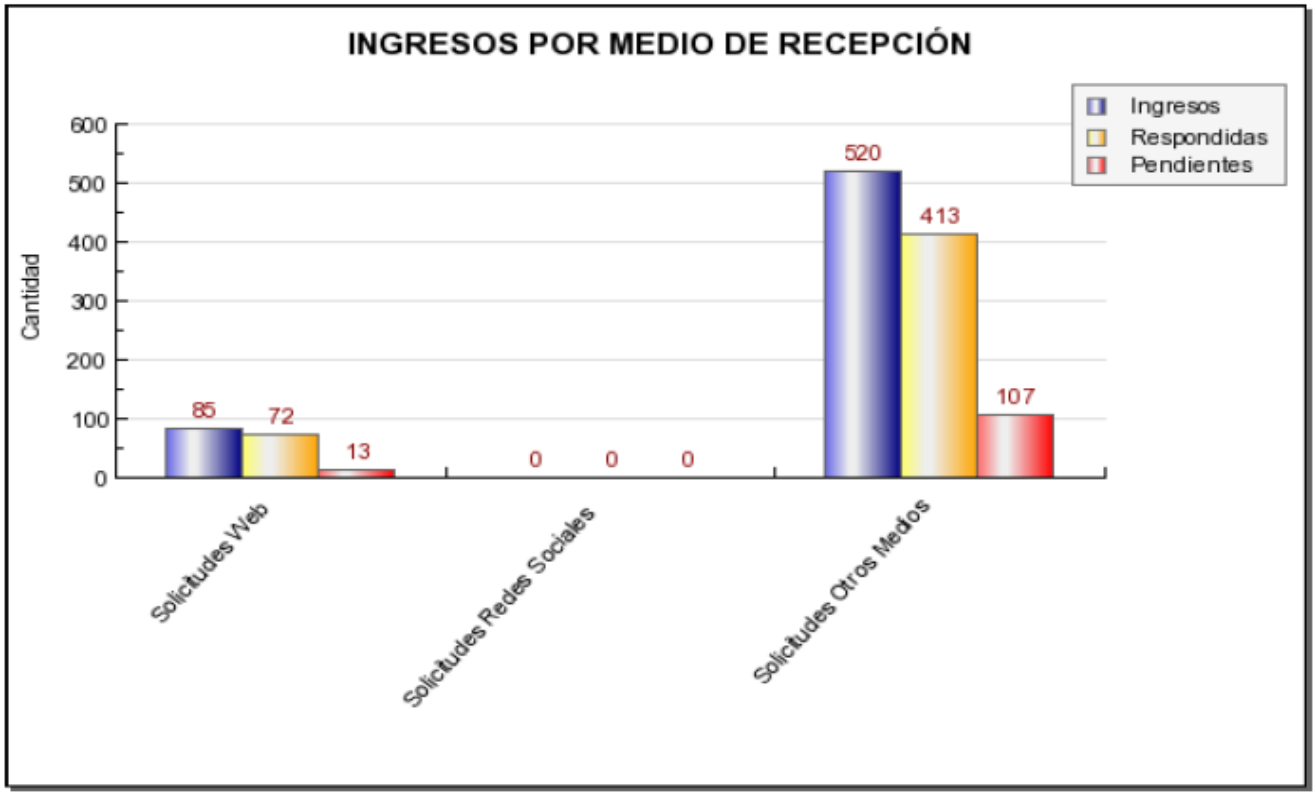
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	85	0	520	605	-
Respondidas	72	0	413	485	80.17 %
Pendientes	13	0	107	120	19.83 %
Totales	**85**	**0**	**520**	-	-
%	14.05 %	0 %	85.95 %	-	-

FUENTE: Sistema electrónico PQRS

Durante el mes de **Febrero** de 2018 ingresaron al sistema PQRS **605** diligencias, de las cuales se encuentran con respuesta **(485)** el **80.17%** y pendientes de respuesta dentro del rango (120**)** el 19.83**%.**

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 **85.95%(520)**, seguido de la página web, con un porcentaje del **14.05% (85**), 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 **520** el **100%** de requerimientos, ingresaron por otros medios, **413** el 79.4**%** se encuentran con respuesta y como se puede observar requerimiento pendiente de respuesta **107** 20.6**%**.

.

A su vez de los 85 el **100%** que ingresaron por la página Web, 72 el 84.7**%** se encuentran con respuesta y se encuentran pendientes dentro del rango **13** el **15.3%,** como se puede observar por fuera del rango no se encuentra requerimientos pendientes.

INGRESOS POR TÍPO 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:

Cuadro No 2

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

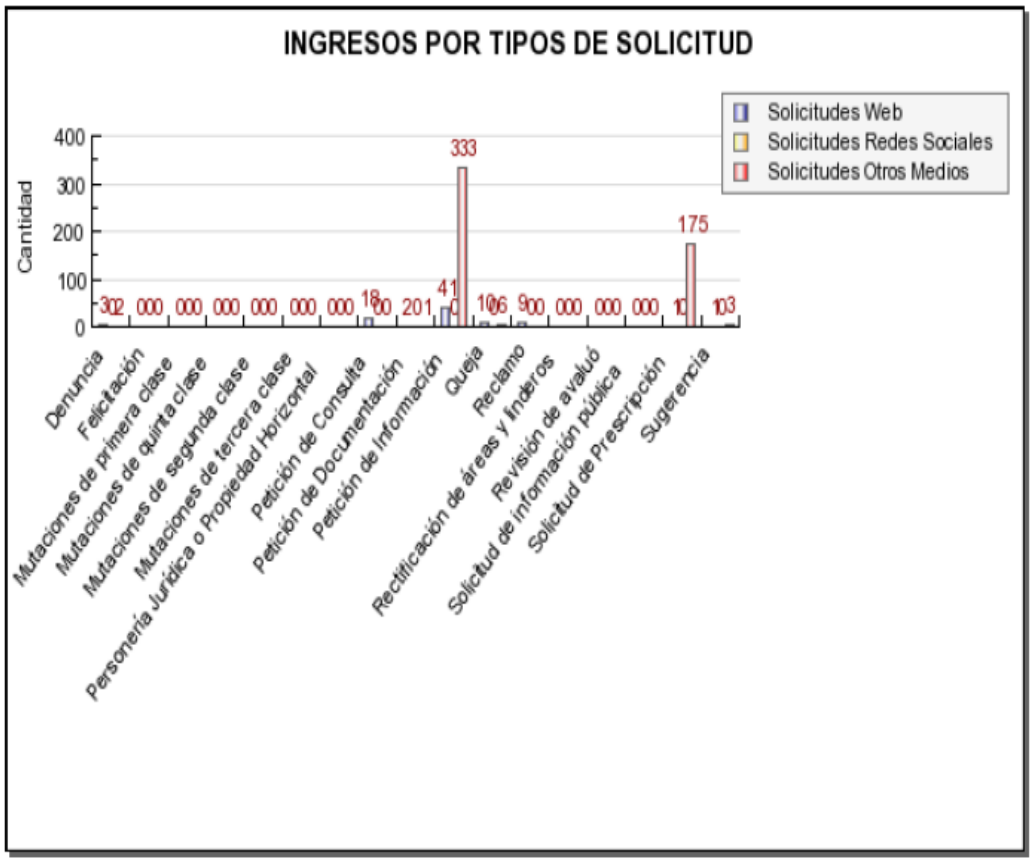
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	3	0	2	**5**	0.83 %
Felicitación	0	0	0	**0**	0 %
Mutaciones de primera clase	0	0	0	**0**	0 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	**0**	0 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	**0**	0 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	**0**	0 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	**0**	0 %
Petición de Consulta	18	0	0	**18**	2.98 %
Petición de Documentación	2	0	1	**3**	0.5 %
Petición de Información	41	0	333	**374**	61.82 %
Queja	10	0	6	**16**	2.64 %
Reclamo	9	0	0	**9**	1.49 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	**0**	0 %
Revisión de avaluó	0	0	0	**0**	0 %
Solicitud de información pública	0	0	0	**0**	0 %
Solicitud de Prescripción	1	0	175	**176**	29.09 %
Sugerencia	1	0	3	**4**	0.66 %
Totales	**85**	**0**	**520**	**605**	-

En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de **605** la de mayor relevancia registrada es la solicitud de Información con un total de **374** con un porcentaje del 61.82**%** sobre **100%**, seguido por las **176** solicitud de Prescripción que representan el **29.09%,** las **18** peticiones de consultacon un porcentaje del 2.98**%** y las quejas que son 16 que representan el 2.64%, 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

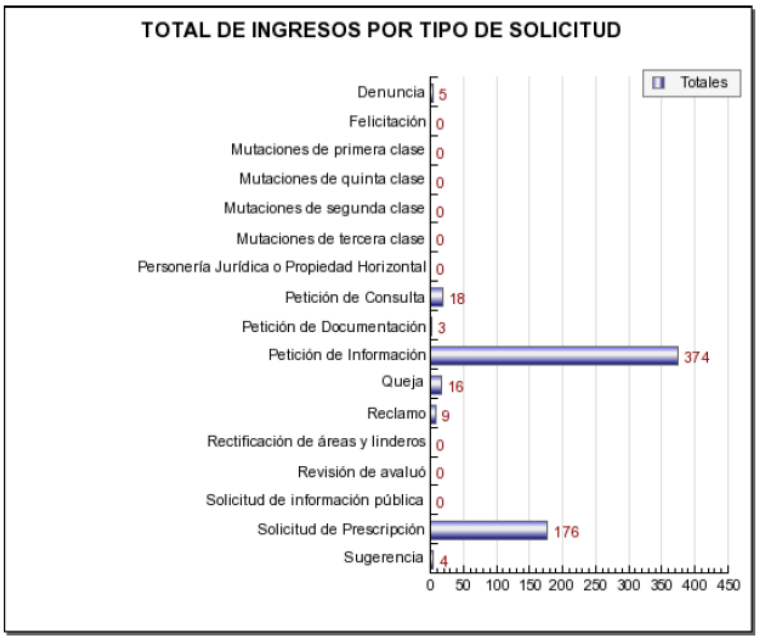
ALCALDíA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

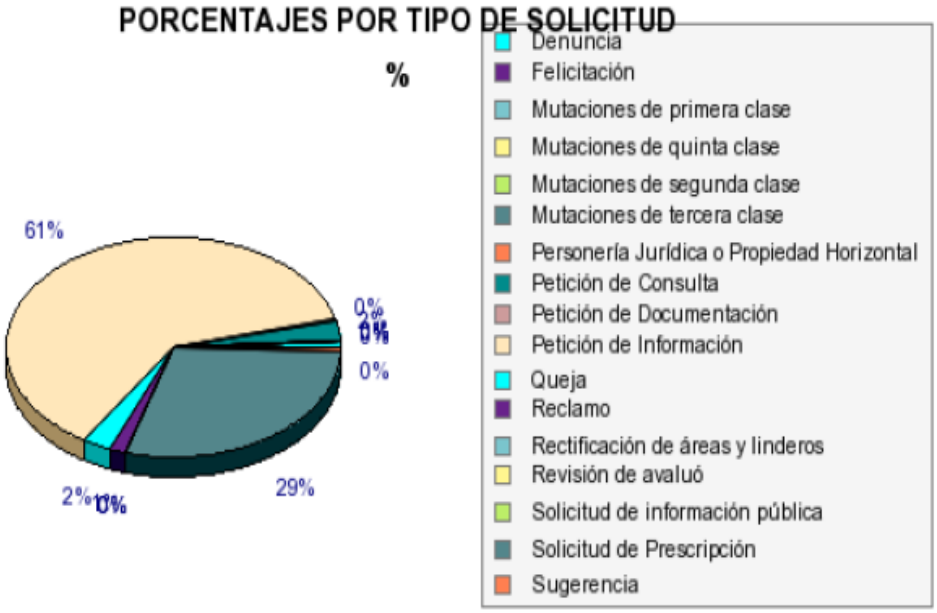


Fuente: Sistema electrónico PQRS

Gráfico No 3

ALCALDíA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS





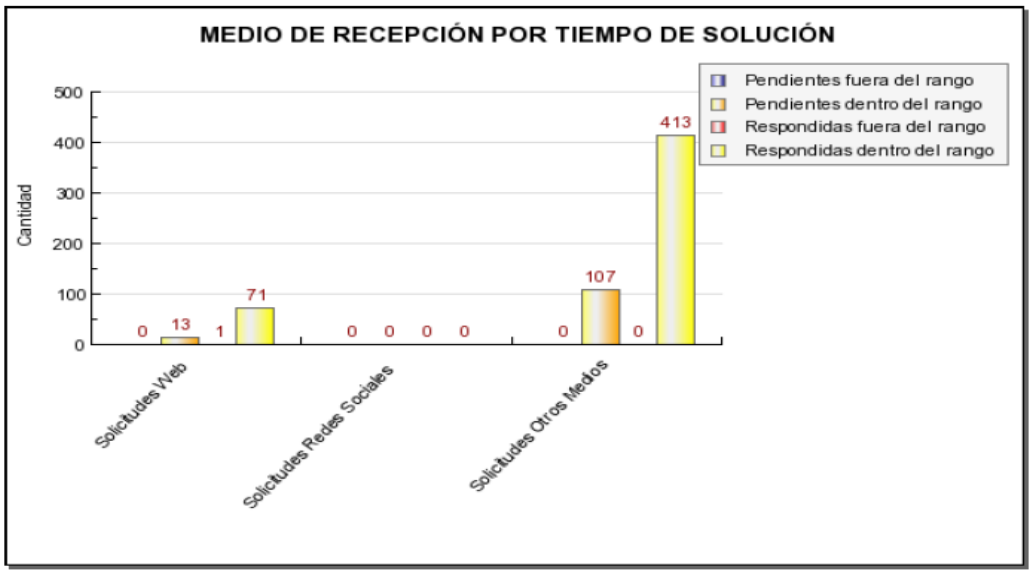
MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

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	13	1	71
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	107	0	413
Totales	**0**	**120**	**1**	**484**
%	0 %	20 %	0 %	80 %



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	0	0	10
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	6	0	7
Petición de Documentación	0	0	0	3
Petición de Información	0	16	0	420
Queja	0	0	0	17
Reclamo	0	0	0	12
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0
Revisión de avaluó	0	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	65	0	120
Sugerencia	0	0	0	4
Totales	**0**	**87**	**0**	**593**
%	0 %	13 %	0 %	87 %

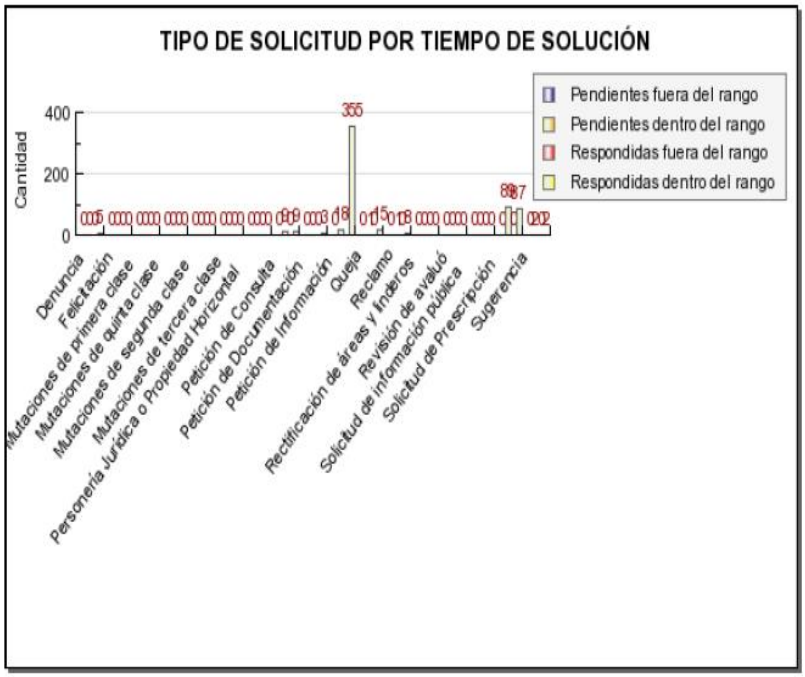
ALCALDÍA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

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	0	0	5
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	9	0	9
Petición de Documentación	0	0	0	3
Petición de Información	0	18	1	355
Queja	0	1	0	15
Reclamo	0	1	0	8
Rectificación de áreas y linderos	0	0	0	0
Revisión de avaluó	0	0	0	0
Solicitud de información pública	0	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	89	0	87
Sugerencia	0	2	0	2
Totales	**0**	**120**	**1**	**484**
%	**0 %**	**20 %**	**0 %**	**80 %**

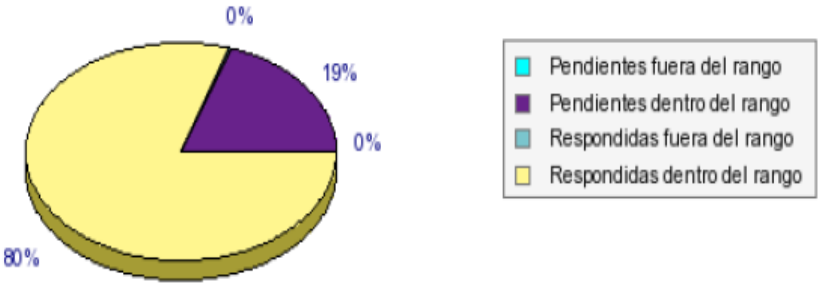
Fuente: Sistema electrónico PQRS
Conforme a la Tabla anterior se puede evidenciar que de los **605** el **100**% de los requerimiento que ingresaron por el sistema PQRS,484 el **80%** se encuentran con respuesta dentro del rango ,pendientes dentro del rango para respuesta **19.83** el **20%** y fuera del rango **1** el **0.16%** requerimiento pendiente.

ALCALDíA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



PORCENTAJES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Totales



ALCALDíA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

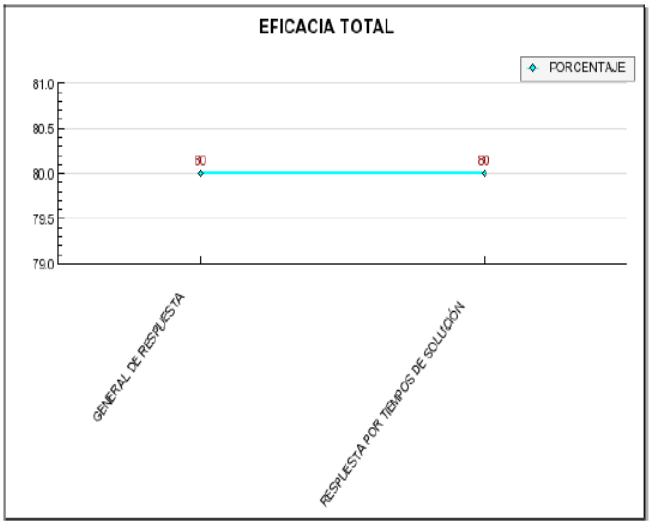
TIPIFICACIÓN POR INGRESOS

Tema	Subtema	Totales	%
SIN TIPIFICAR	--	605	100 %

ALCALDíA DE ITAGüí - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	80%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	80%



Itagüí
Sigue Avanzando