

#### **RESULTADO ANALISIS BASES DE DATOS**

Cuadro N°1 Ingresos por medio de recepción



# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS



**DEPENDENCIA** PERIODO DEL INDICADOR FECHA DE GENERACIÓN

Secretaría de Movilidad, Desde el: sábado 01 de septiembre del 2018 lunes 01 de octubre del 2018

Hasta el: domingo 30 de septiembre del 2018

#### INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	71	0	538	609	•
Respondidas	29	0	259	288	47.29 %
Pendientes	42	0	279	321	52.71 %
Totales	71	0	538		-
%	11.66 %	0 %	88.34 %		

#### **FUENTE: Sistema electrónico PQRS**

Durante el mes de Septiembre de 2018 ingresaron al sistema PQRS 609 diligencias, de las cuales se encuentran con respuesta (288) el 47.29% y pendientes de respuesta dentro del rango (321) el 52.71%.

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 88.34%(538), seguido de la página web, con un porcentaje del 11.66% (71), mientras que las redes sociales no se constituye como preferencial.







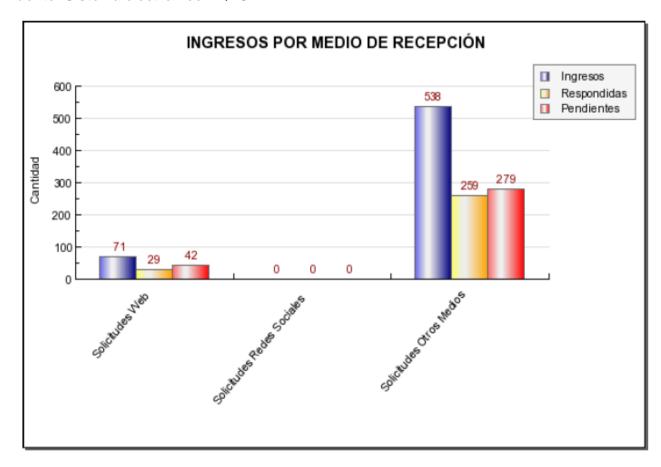








Fuente: Sistema electrónico PQRS



Conforme a la gráfica 1 se puede evidenciar que de los 538 el **100**% de requerimientos, ingresaron por otros medios, **(259)** el **48,15**% se encuentran con respuesta y como se puede observar requerimiento pendiente de respuesta **(279)** el **51,85**%.

A su vez de los **71** el **100**% que ingresaron por la página Web, **(29)** el **40.85**% se encuentran con respuesta y se encuentran pendientes dentro del rango **(42)** el **59.15**%, 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:









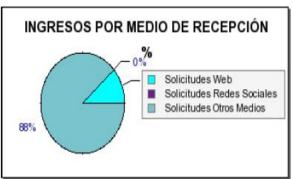


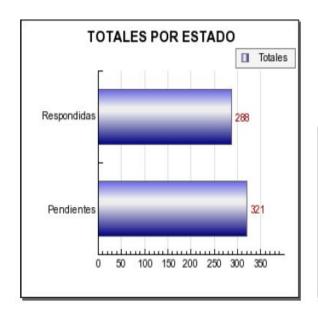


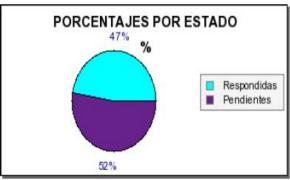
# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS





























## Cuadro No 2



# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA **INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS**



## **INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	7	0	1	8	1.31 %
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	1.97 %
Petición de Documentación	18	0	0	18	2.96 %
Petición de Información	18	0	416	434	71.26 %
Queja	7	0	11	18	2.96 %
Reclamo	7	0	0	7	1.15 %
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	0	0	110	110	18.06 %
Sugerencia	2	0	0	2	0.33 %
Totales	71	0	538	609	-

















En el sistema de Gestión Electrónica PQRS de un total de 609 la de mayor relevancia registrada es la solicitud de Información con un total de 434 con un porcentaje del 71.26% sobre 100%, seguido por las 110 solicitud de Prescripción que representan el 18.06%, las quejas que son 18 que representan el 2.96%, las peteicones de consulta son 18 que represente 2.96% siendo estas cuatro las más representativas.

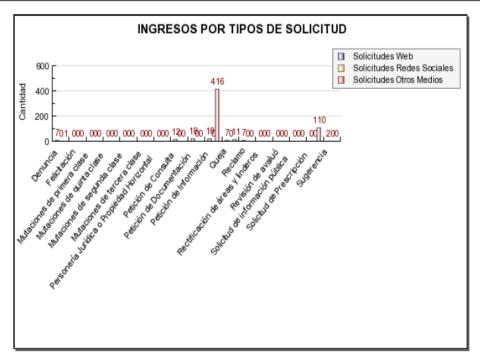
Del anterior dato igualmente se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, denuncia petición de consulta, queja, petición de información, el medio preferido por los ciudadanos es otros medios, sin embargo para mejorar la interacción con los ciudadanos se hace necesario fomentar la 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 - ANTIOOUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS





Fuente: Sistema electrónico PQRS











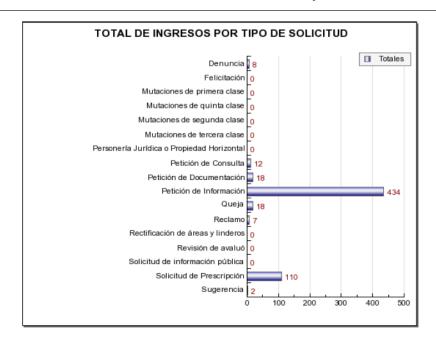


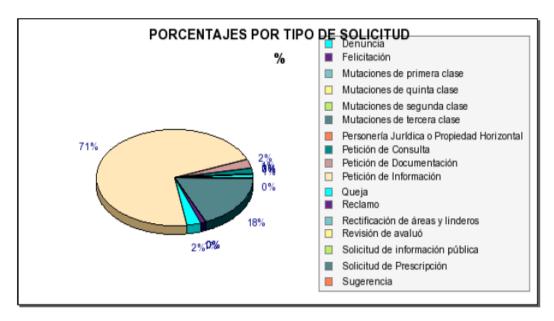
#### Gráfico No 3



#### 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 PORDS



#### 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	42	0	29
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	279	0	259
Totales	0	321	0	288
%	0 %	53 %	0 %	47 %

















# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS



#### 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	6	0	2
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	3
Petición de Documentación	0	9	0	9
Petición de Información	0	201	0	233
Queja	0	9	0	9
Reclamo	0	6	0	1
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	81	0	29
Sugerencia	0	0	0	2
Totales	0	321	0	288
%	0 %	53 %	0 %	47 %

Fuente: Sistema electrónico PQRS

Conforme a la Tabla anterior se puede evidenciar que de los 609 el 100% de los requerimiento que ingresaron por el sistema PQRS,288 equivalente al 47% se encuentran con respuesta dentro del rango, pendientes dentro del rango para respuesta 321 equivalente al 53% y pendientes por fuera del no hay requerimiento alguno.







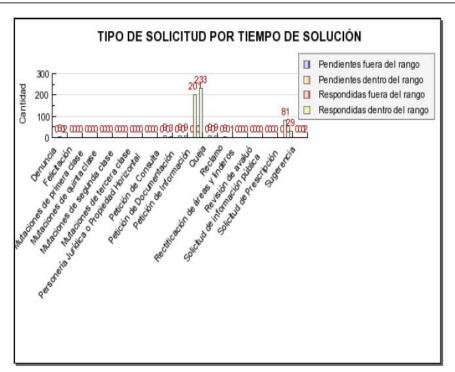






# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PORDS





















# ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS



# **TIPIFICACIÓN POR INGRESOS**

Tema	Subtema	Totales	%
SIN TIPIFICAR		609	100 %

#### **EFICACIA TOTAL**

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	47%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	47%

