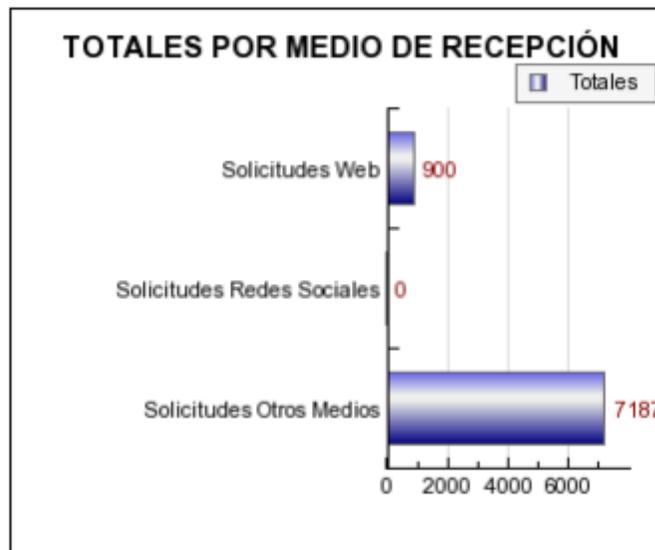


De conformidad con el artículo No 52 del *Decreto 0103 del 2015*, la oficina de atención al ciudadano y gestión documental presenta a continuación el informe sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta que se han recibido durante el primer semestre hogañó.

1. Número de solicitudes recibidas:

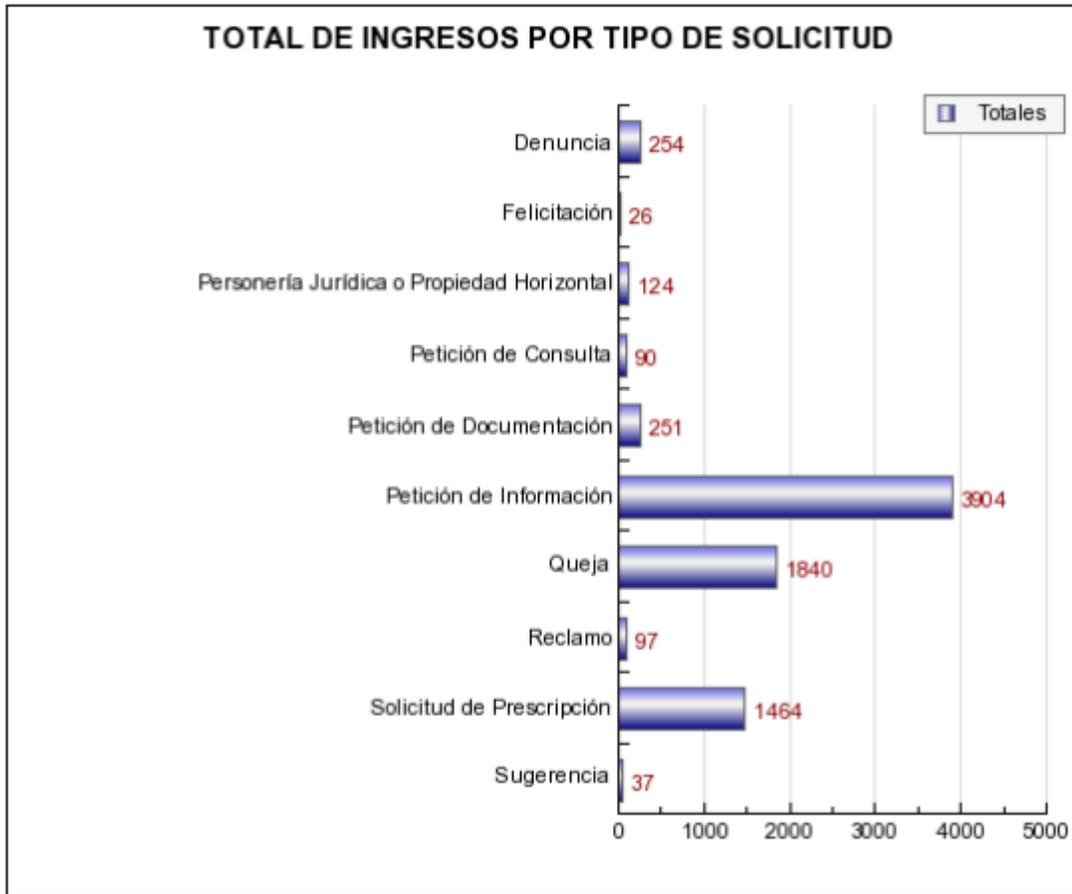
En el Municipio de Itagüí, entre el 01 de enero y el 30 de junio se recibieron 8087 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:



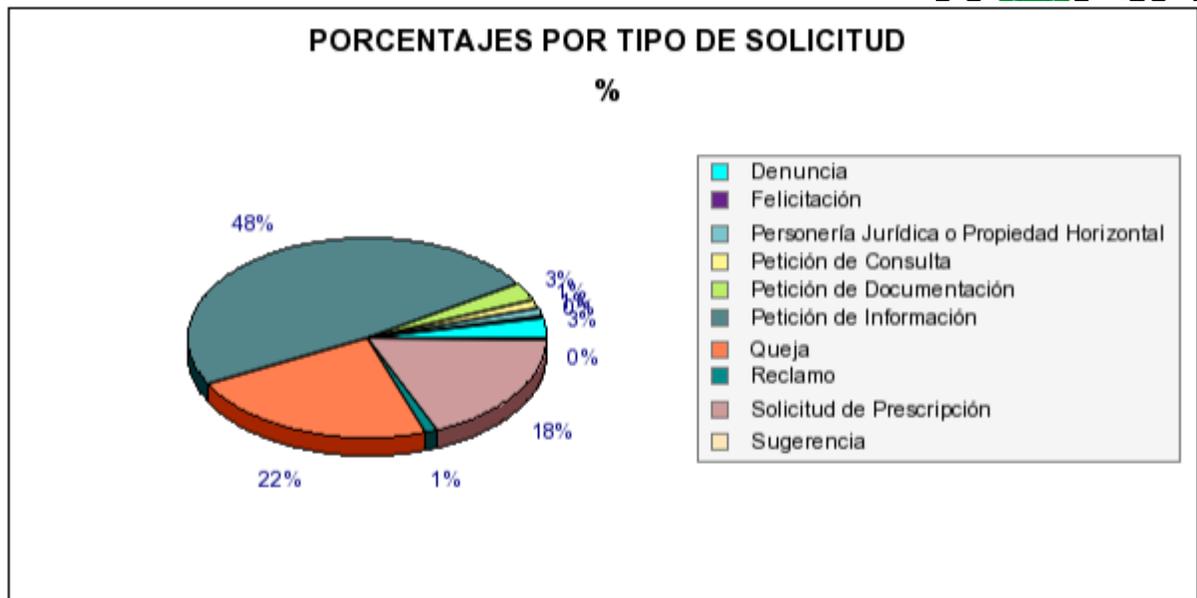
Grafica No 1: Solicitudes recibidas por medio de recepción.

Predomina el 88, 87% el medio de recepción *otros medios* y con el 11,12% las solicitudes que ingresaron por la web a través del enlace <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/>.

Del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre, 3.904 solicitudes son petición de información y 1.840 son quejas. De manera opuesta, solo 37 solicitudes representan sugerencias y 26 son de felicitación.



Gráfica No 2: Total de ingresos por tipo de solicitud.



Gráfica No 3. Por centajes por tipo de solicitud.

La tabla a continuación discrimina el tipo de solicitud y el medio de recepción:

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	183	0	71	254	3.14 %
Felicitación	7	0	19	26	0.32 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	124	124	1.53 %
Petición de Consulta	74	0	16	90	1.11 %
Petición de Documentación	144	0	107	251	3.1 %
Petición de Información	167	0	3737	3904	48.28 %
Queja	222	0	1618	1840	22.75 %
Reclamo	78	0	19	97	1.2 %
Solicitud de Prescripción	0	0	1464	1464	18.1 %
Sugerencia	25	0	12	37	0.46 %
Totales	900	0	7187	8087	-

Gráfica No 4. Tipos de solicitud ingresadas en el software de 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
www.itagui.gov.co



La cifra más representativa esta en el 48,28% de las solicitudes son petición de información, seguidas por el 22,75% de quejas y en tercer lugar el 18,1% de las solicitudes de prescripción.

2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Se evidencia el traslado de cuatro (4) solicitudes a otras instituciones

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

Con base a lo descrito en el numeral No 1, la tabla a continuación promedia el tiempo de respuesta en días de todas las solicitudes que ingresaron a través del software de PQRS:

Tipo de Solicitud	Promedio en días de respuesta
Denuncia	6
Felicitación	26
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	2
Petición de Consulta	19
Petición de Documentación	7
Petición de Información	9
Queja	8
Reclamo	8
Solicitud de Prescripción	18
Sugerencia	19

Gráfica No 6: Promedio en días de respuesta.

Puede evidenciarse que el promedio en días para dar respuesta a cada tipo de solicitud no sobrepasa los establecidos en la Ley 1437 del 2011.

4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A la fecha del presente informe todas las solicitudes de acceso a la información fueron atendidas.