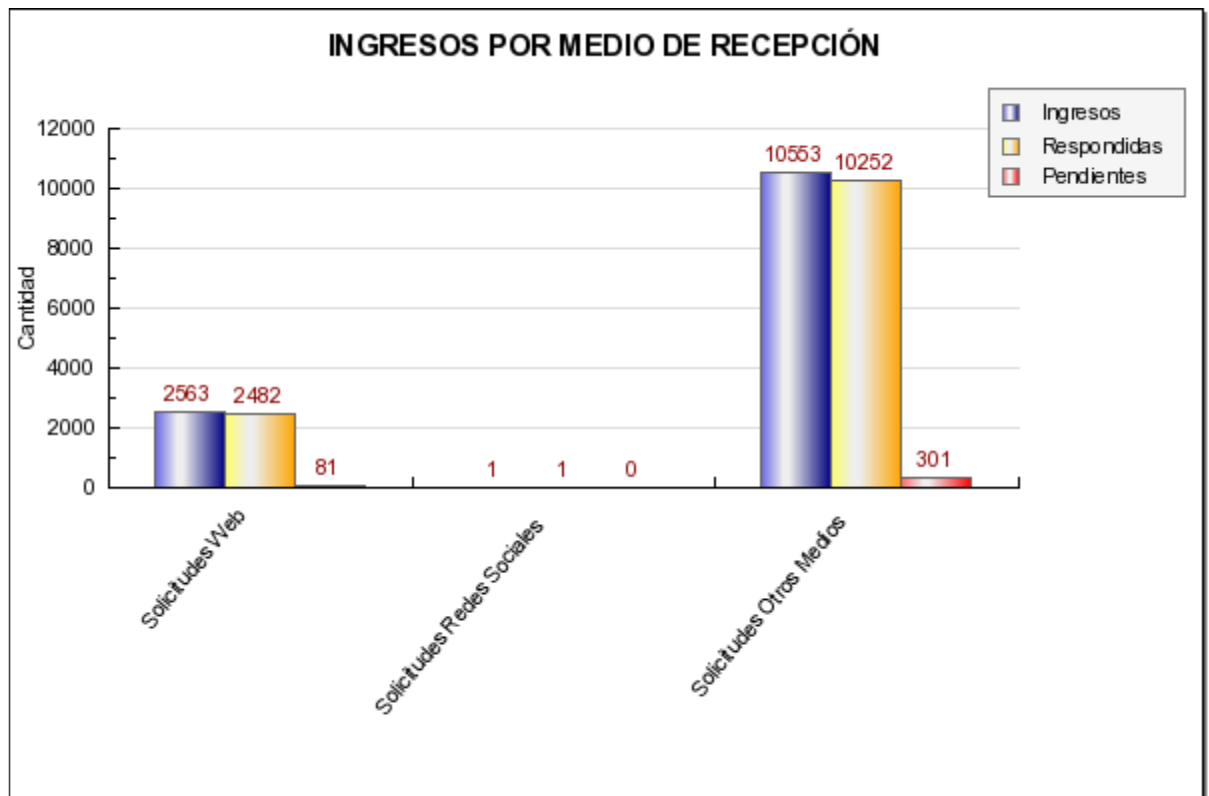


Informe PQDS y solicitudes de información pública del 01-07-2018 al 31-12-2018

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 periodo comprendido entre el 01-07-2018 al 31-12-2018.

- Número de solicitudes recibidas:
En el Municipio de Itagüí, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre se recibieron 13.638 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

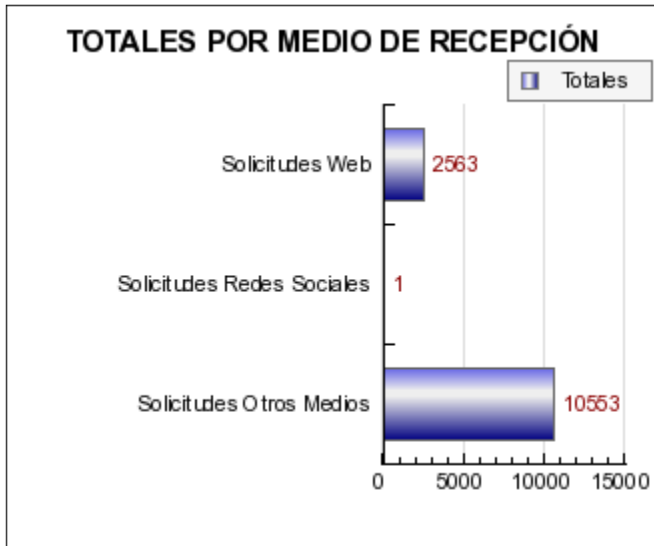


Grafica No. 1 Solicitudes recibidas por medio de recepción.

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

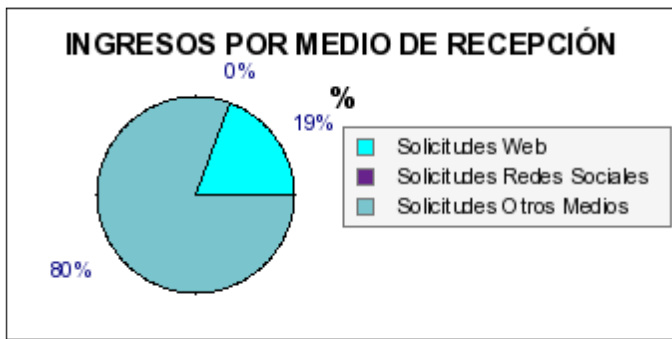
Síguenos en:     www.itagui.gov.co





Grafica No. 2 Totales por medio de recepción

Predomina el 80.00% el medio de recepción *otros medios*, con el 19.00% las solicitudes que ingresaron por la web y el 1% por las redes sociales, a través del enlace <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/>.

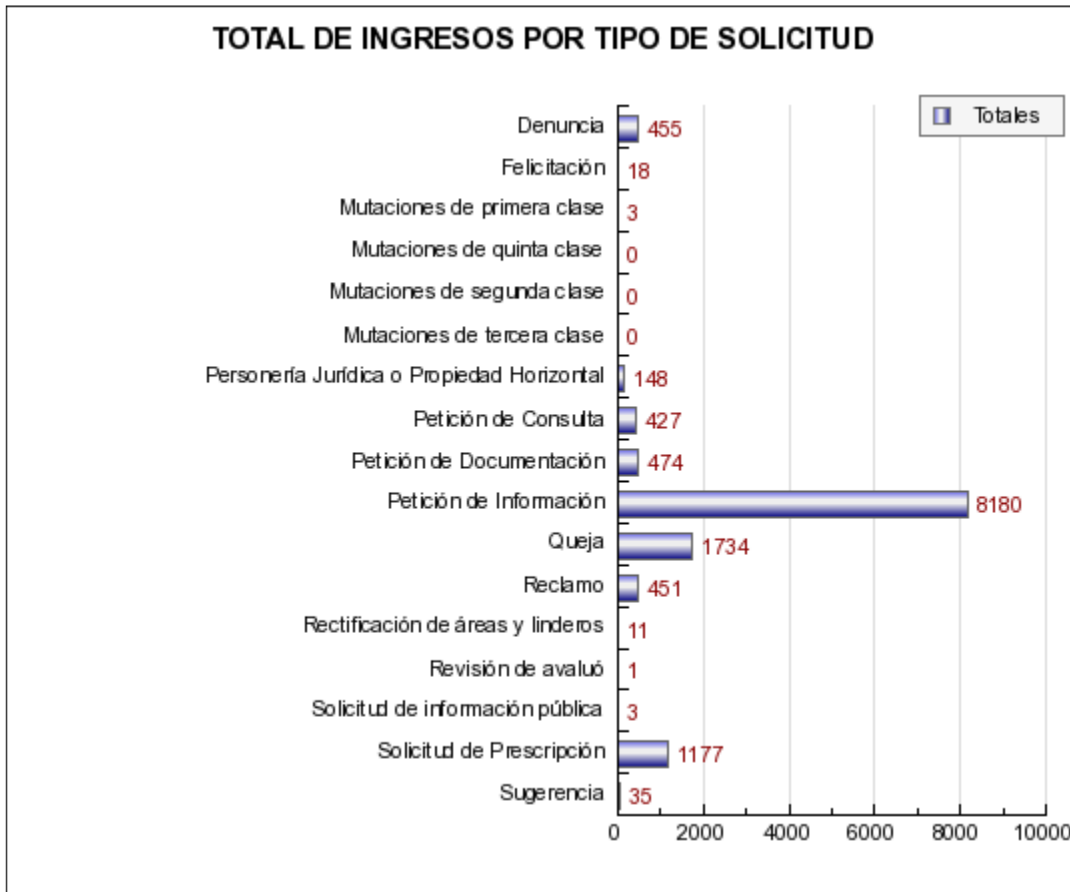


Grafica No. 3 Ingreso por medio de recepción

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





Grafica No. 4 Total Ingreso por Tipo de Solicitud

Del total de solicitudes recibidas durante el periodo 01-07-2018 al 31-12-2018, 8.515 solicitudes son petición de información que representa el 62.43% y 1.782 son quejas que representan el 13.07%. De manera opuesta, solo 38 solicitudes representan sugerencias que representan el 0.28% y 15 son de felicitación que representan el 0.11%.

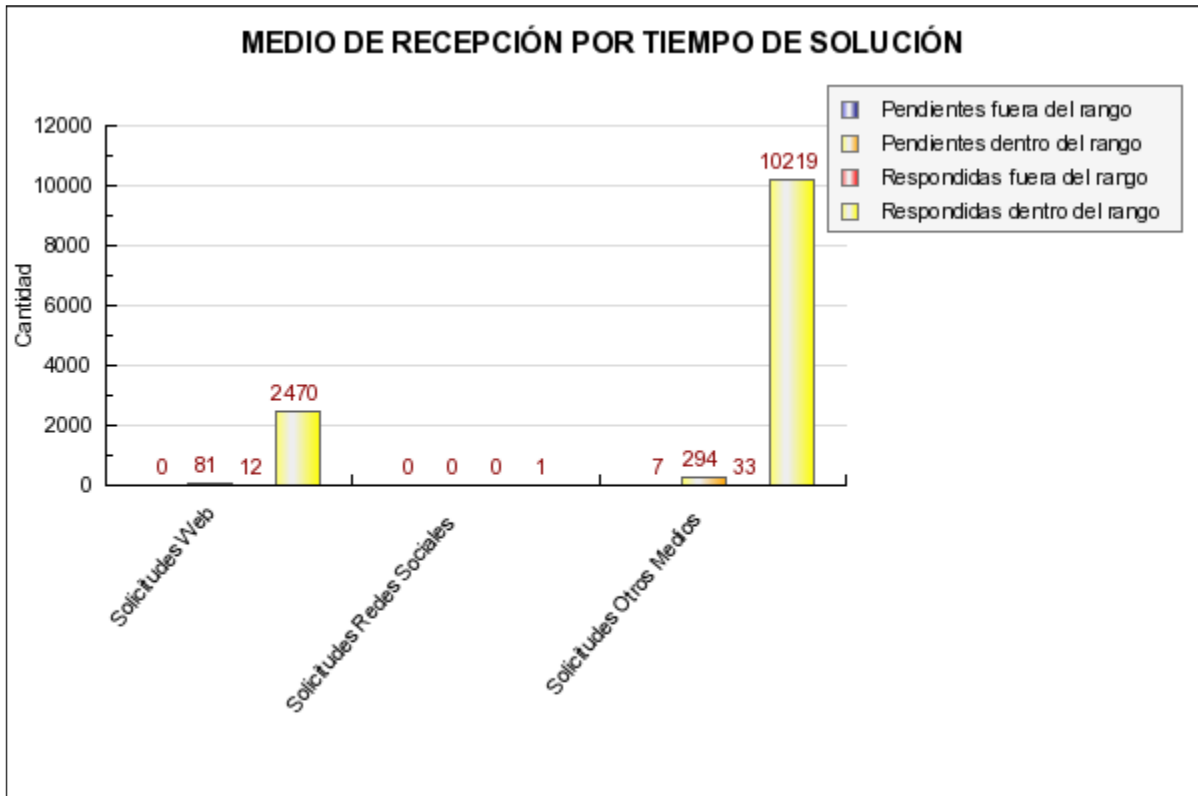
NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia

Síguenos en:     www.itagui.gov.co



2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:
Se evidencia el traslado de 281 solicitudes a otras instituciones

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.



Grafica No. 5 Medio de recepción por tiempo de solución.

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 respuestas
-------------------	--------------------------------

Denuncia	8
Felicitation	26
Peticion de Consulta	20
Peticion de documentacion	6
Peticion de informacion	11
Queja	13
Reclamo	13
Sugerencia	20

Promedio en días de respuesta 12,5

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

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

