

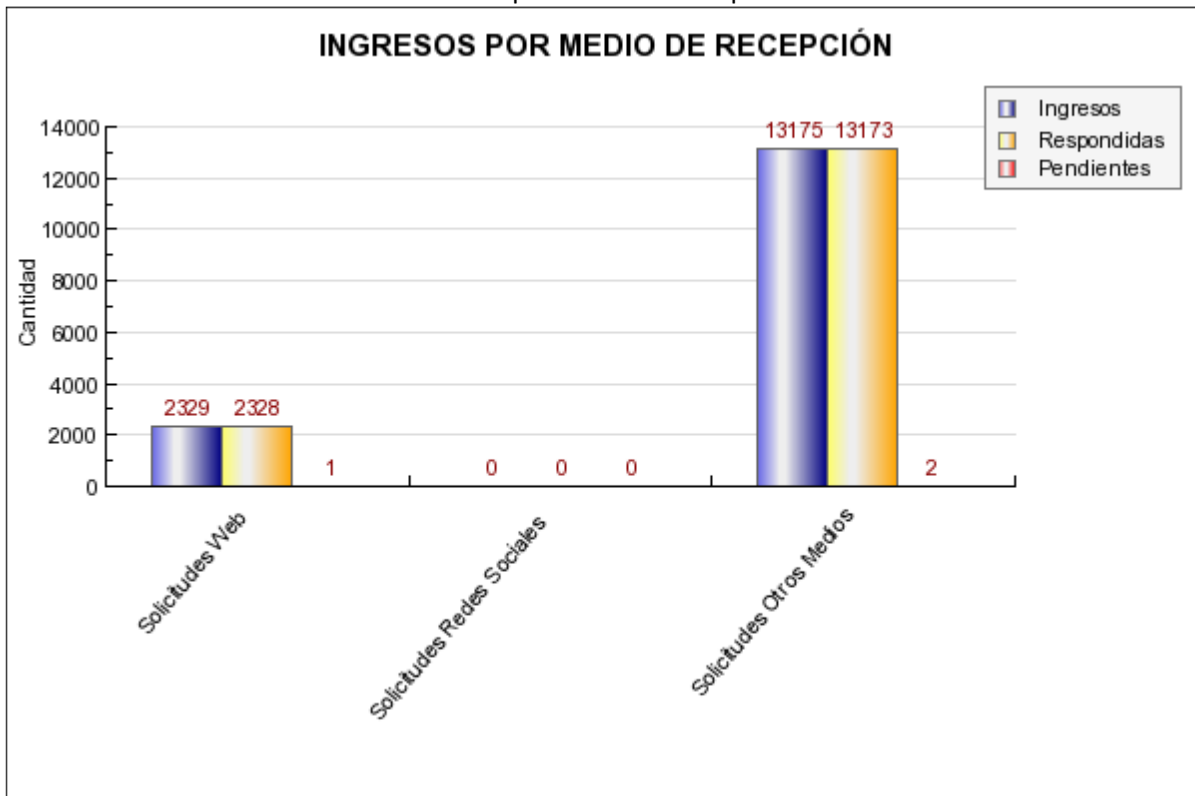
## Informe PQRDS y solicitudes de información pública del 01-01-2017 al 30-07-2017

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 01-01-2017 al 30-07-2017.

### 1. Número de solicitudes recibidas:

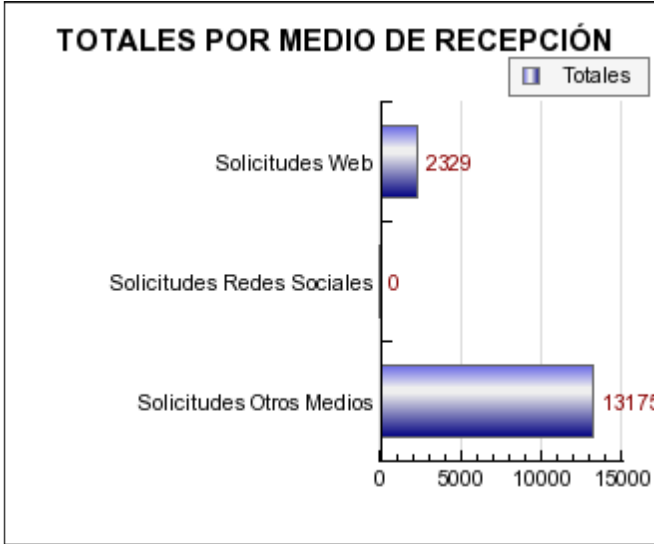
En el Municipio de Itagüí, entre el 01 de enero y el 30 de julio se recibieron 15.504 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

Gráfica No. 1 Solicitudes recibidas por medio de recepción.



Predomina el 84.98% el medio de recepción *otros medios* y con el 15.02% las solicitudes que ingresaron por la web a través del enlace <https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/>.

Grafica No. 2 Totales por medio de recepción



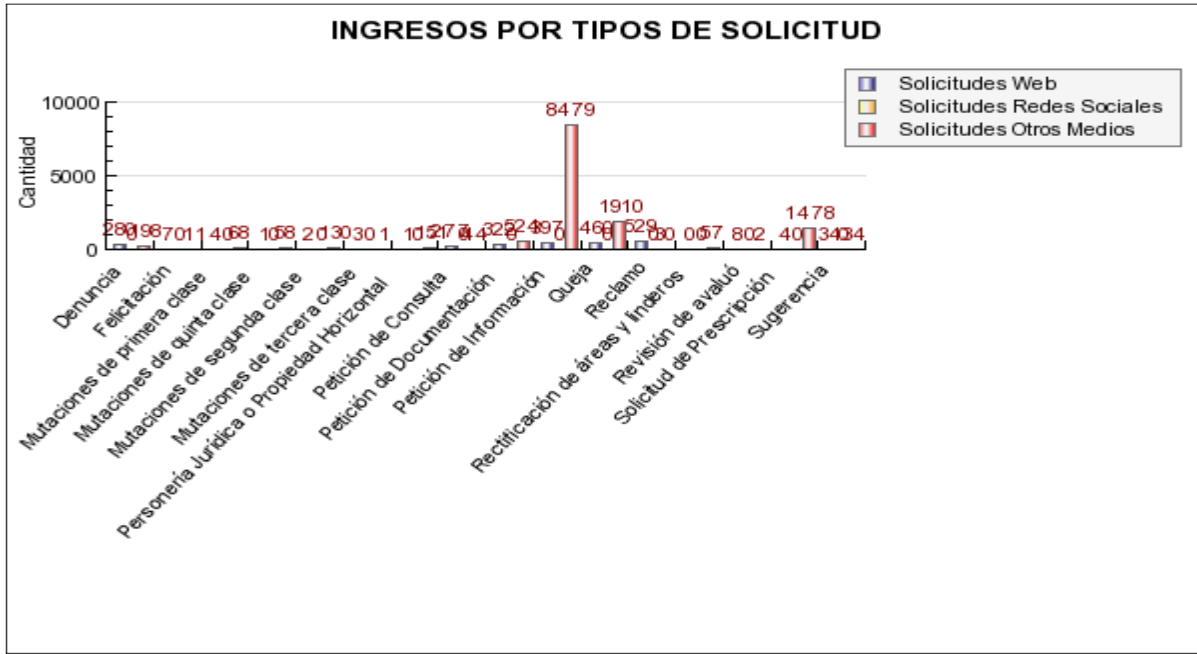
Del total de solicitudes recibidas durante el periodo 01-01-2017 al 30-07-2017, 8.876 solicitudes son petición de información y 2.370 son quejas. De manera opuesta, solo 68 solicitudes representan sugerencias y 18 son de felicitación.

Grafica No 3: Total de ingresos por tipo de solicitud.

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)



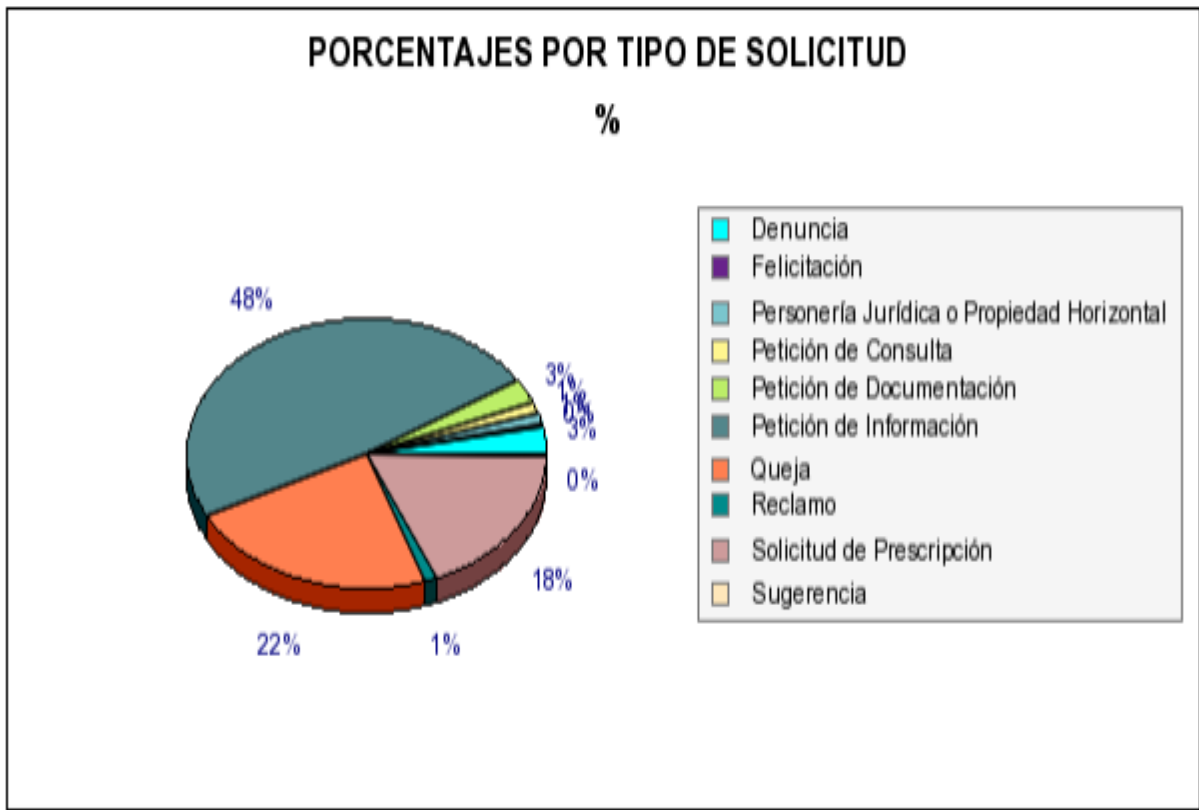


Gráfica No 4. Porcentajes por tipo de solicitud.

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)





Gráfica No 5. Ingreso por tipo de solicitud

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)



	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	280	0	198	478	3.08 %
Felicitación	7	0	11	18	0.12 %
Mutaciones de primera clase	4	0	68	72	0.46 %
Mutaciones de quinta clase	1	0	58	59	0.38 %
Mutaciones de segunda clase	2	0	130	132	0.85 %
Mutaciones de tercera clase	3	0	1	4	0.03 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	1	0	151	152	0.98 %
Petición de Consulta	277	0	44	321	2.07 %
Petición de Documentación	322	0	524	846	5.46 %
Petición de Información	397	0	8479	8876	57.25 %
Queja	460	0	1910	2370	15.29 %
Reclamo	529	0	30	559	3.61 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	57	57	0.37 %
Revisión de avalúo	8	0	2	10	0.06 %
Solicitud de Prescripción	4	0	1478	1482	9.56 %
Sugerencia	34	0	34	68	0.44 %
<b>Totales</b>	<b>2329</b>	<b>0</b>	<b>13175</b>	<b>15504</b>	<b>-</b>

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

Se evidencia el traslado de dos (2) solicitudes a otras instituciones: 17072599963661 y 17072899946461.

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 respuestas
Denuncia	5
Felicitación	11
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	3
Petición de Consulta	17
Petición de documentación	4

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)



Peticion de informacion	9
Queja	9
Reclamo	10
Solicitud de prescripcion	15
Sugerencia	13

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

