



ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



PERIODO DEL INDICADOR

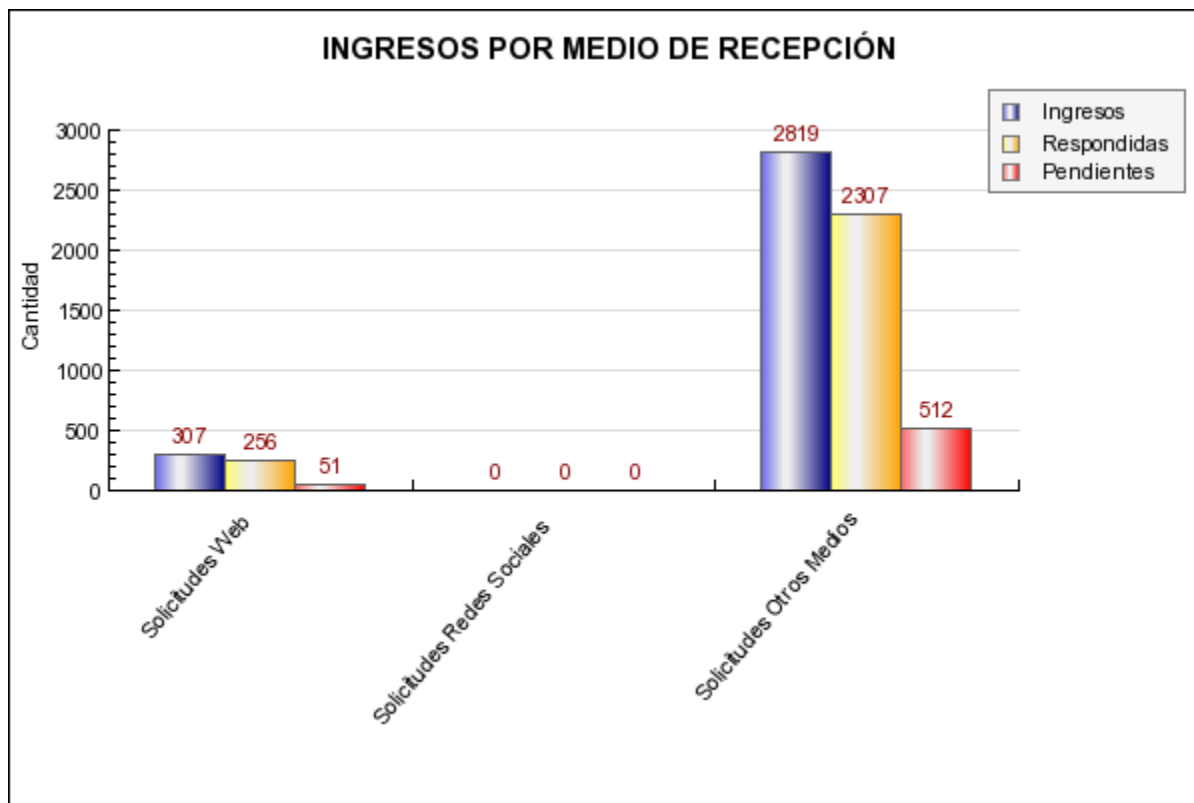
Desde el viernes 01 de enero del 2016
Hasta el viernes 11 de marzo del 2016

FECHA DE GENERACIÓN

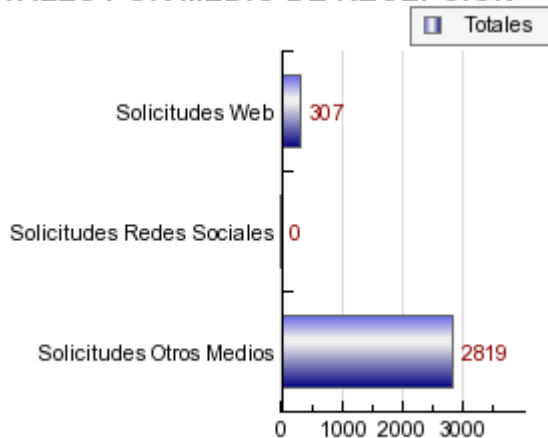
viernes 11 de marzo del 2016

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

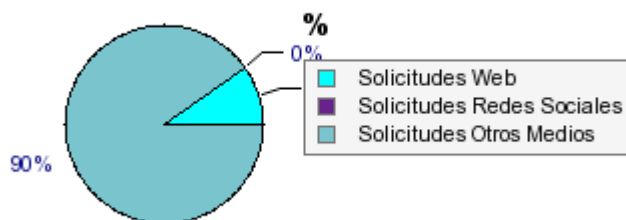
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	307	0	2819	3126	-
Respondidas	256	0	2307	2563	81.99 %
Pendientes	51	0	512	563	18.01 %
Totales	307	0	2819	-	-
%	9.82 %	0 %	90.18 %	-	-



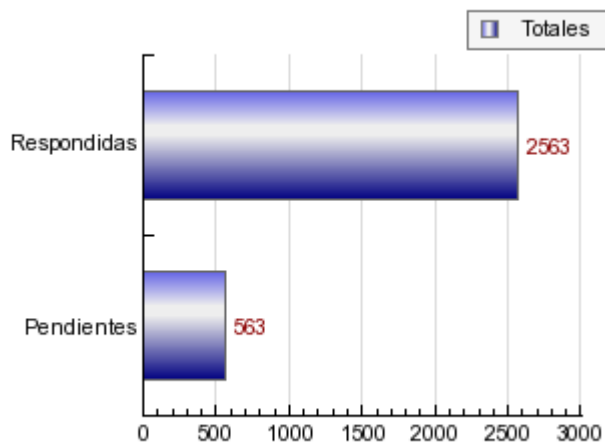
TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



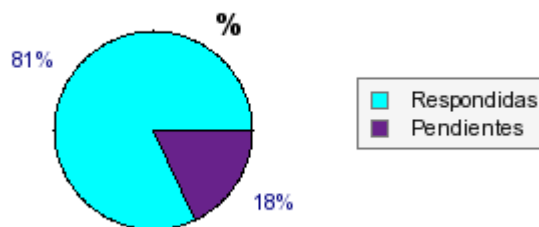
INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



TOTALES POR ESTADO



PORCENTAJES POR ESTADO





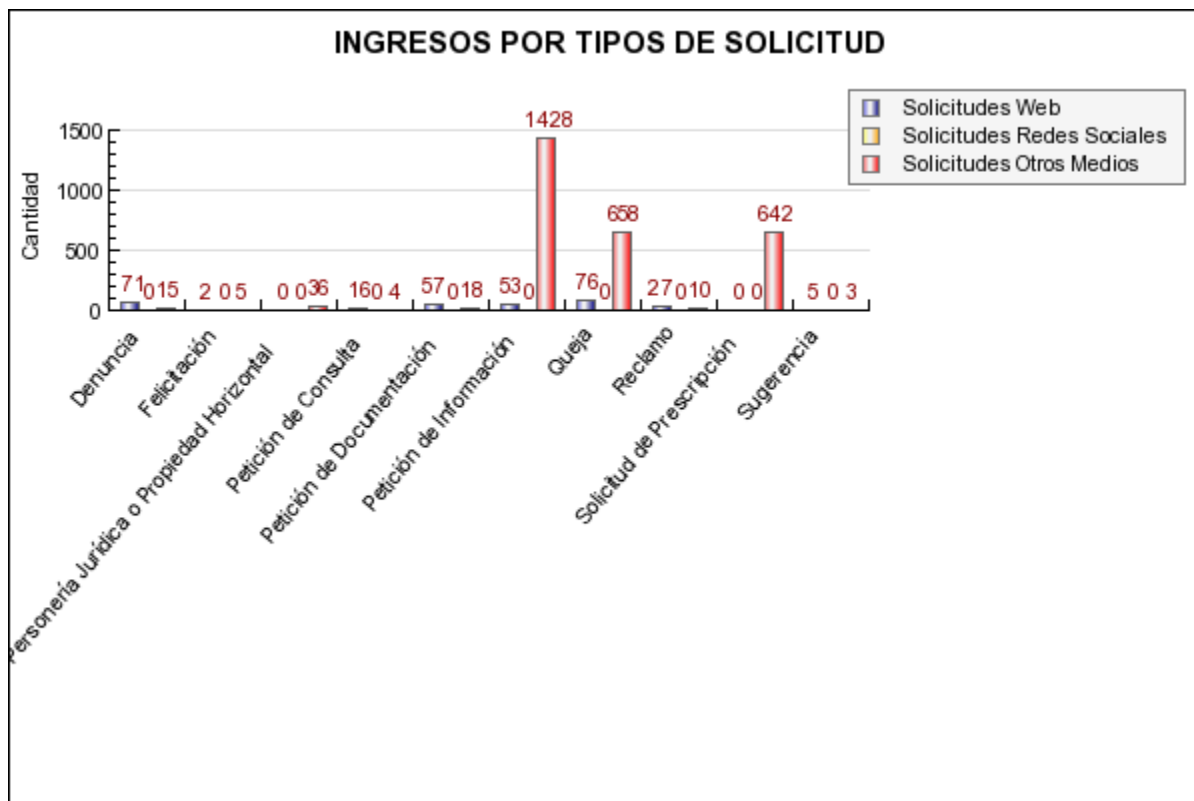
ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS

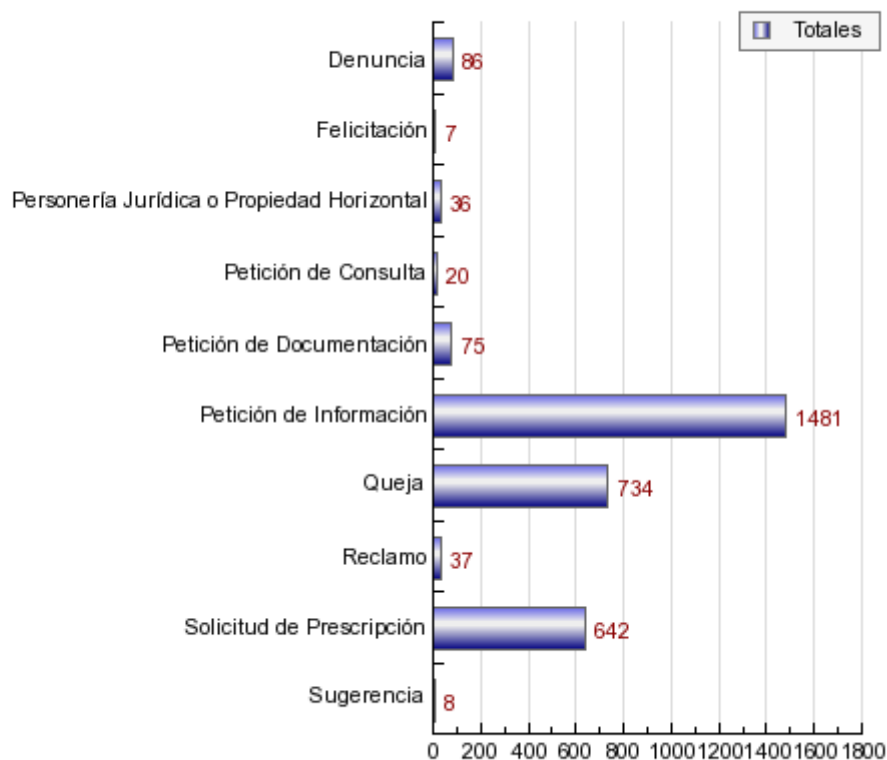


INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

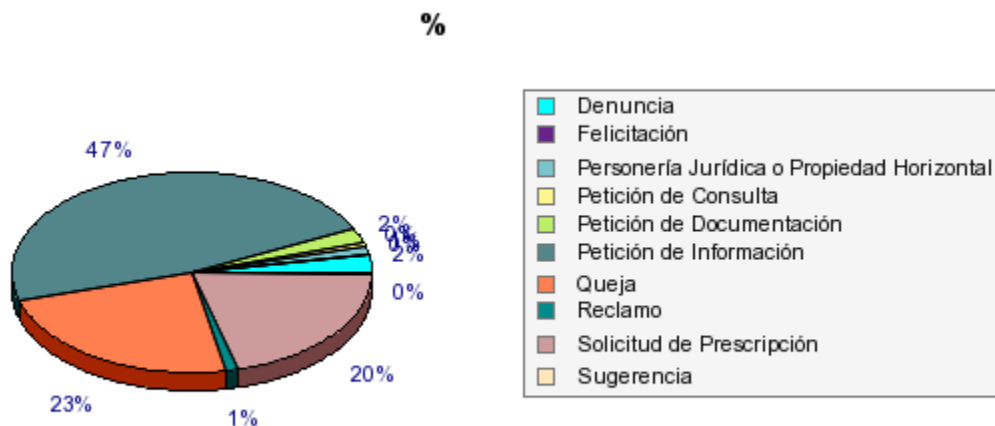
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	71	0	15	86	2.75 %
Felicitación	2	0	5	7	0.22 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	36	36	1.15 %
Petición de Consulta	16	0	4	20	0.64 %
Petición de Documentación	57	0	18	75	2.4 %
Petición de Información	53	0	1428	1481	47.38 %
Queja	76	0	658	734	23.48 %
Reclamo	27	0	10	37	1.18 %
Solicitud de Prescripción	0	0	642	642	20.54 %
Sugerencia	5	0	3	8	0.26 %
Totales	307	0	2819	3126	-



TOTAL DE INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD



PORCENTAJES POR TIPO DE SOLICITUD





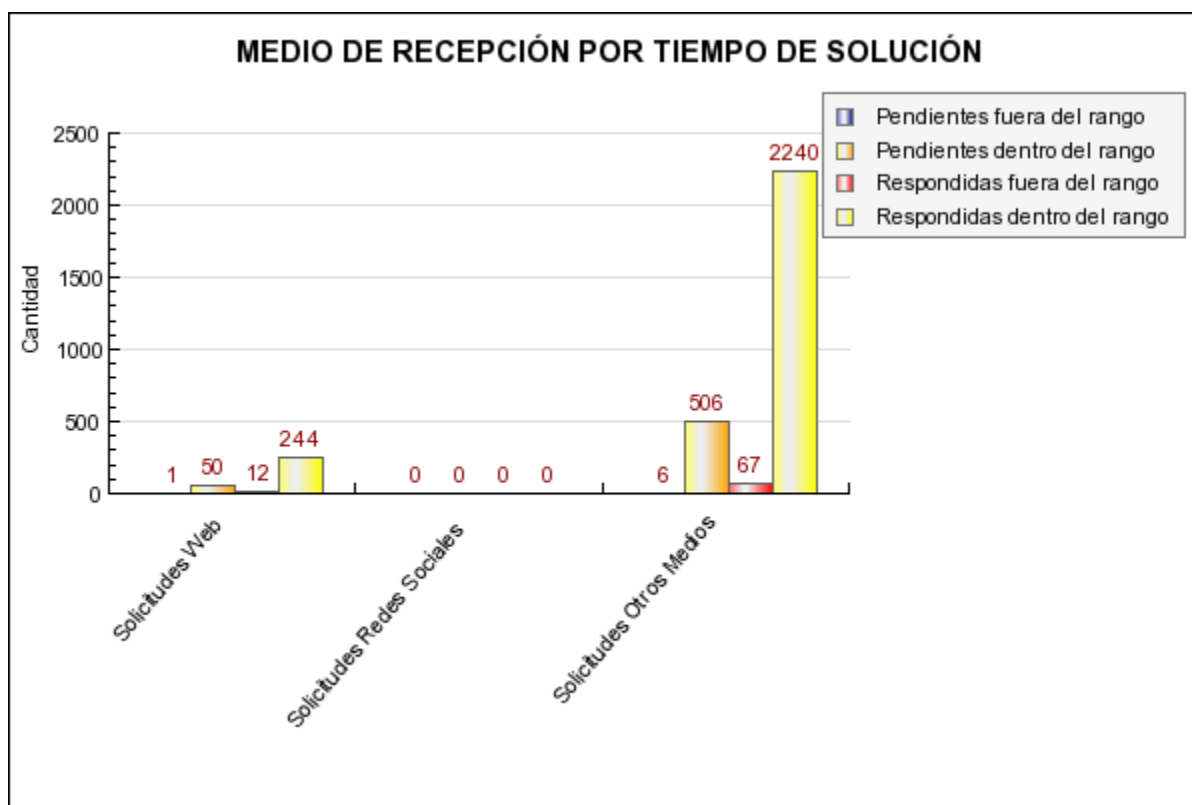
ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



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	1	50	12	244
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	6	506	67	2240
Totales	7	556	79	2484
%	0 %	18 %	3 %	79 %





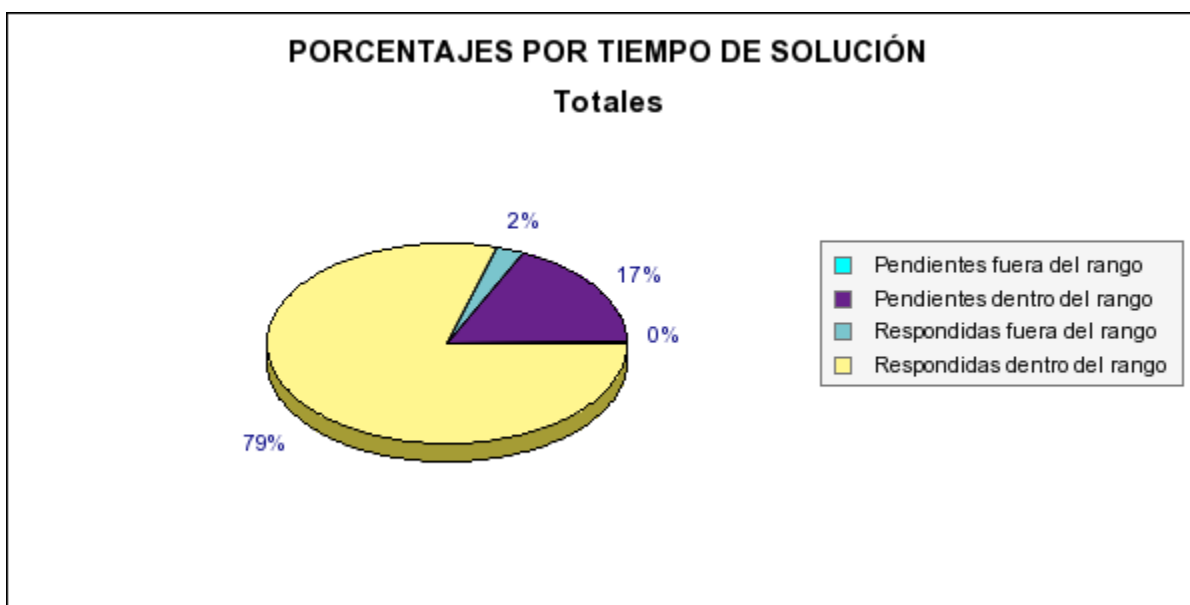
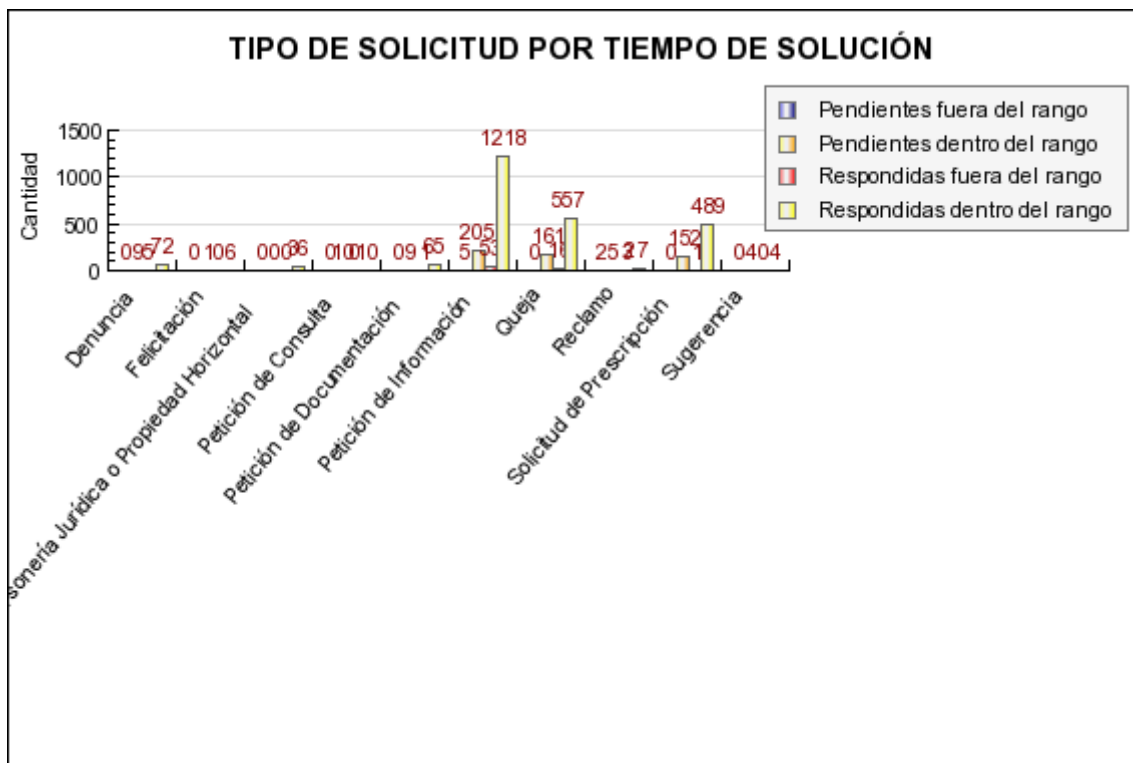
ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



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	9	5	72
Felicitación	0	1	0	6
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	0	0	36
Petición de Consulta	0	10	0	10
Petición de Documentación	0	9	1	65
Petición de Información	5	205	53	1218
Queja	0	161	16	557
Reclamo	2	5	3	27
Solicitud de Prescripción	0	152	1	489
Sugerencia	0	4	0	4
Totales	7	556	79	2484
%	0 %	18 %	3 %	79 %





ALCALDÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS



EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	82%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	79%

