



Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

INFORME DE PQRSD VIGENCIA 2016

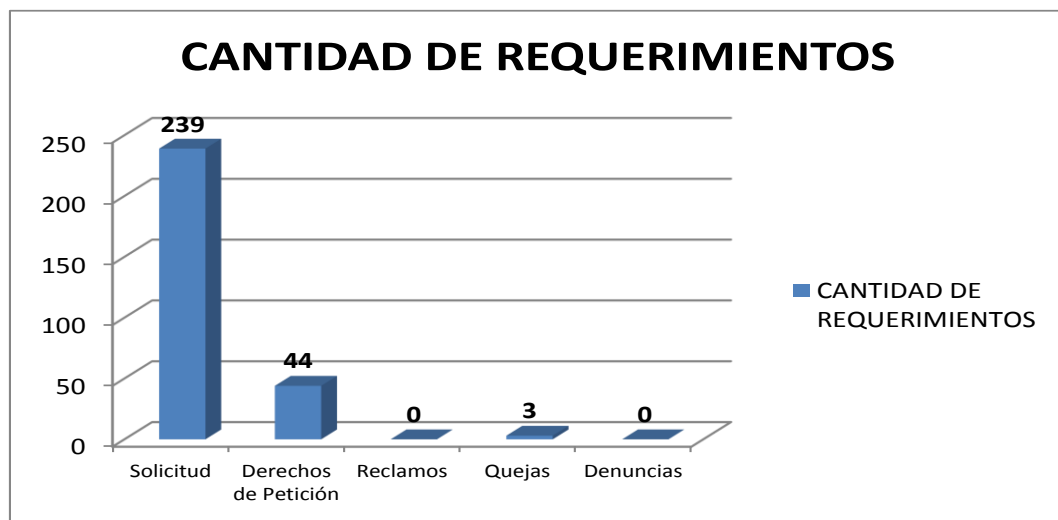
ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación se presentan los cuadros resumen, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las PQRSD Recepcionadas en el Concejo Municipal de Soacha en la vigencia 2016.

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO (PQRSD)

Requerimiento	Cantidad
Derechos de Petición	44
Solicitud	239
Reclamos	0
Quejas	3
Denuncias	0
Total	286

Tabla N° 1. Clasificación de PQRSD de acuerdo al tipo de requerimiento



Gráfica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento

De un total de 286 Requerimientos recepcionadas tan sólo el 83,57% corresponde a solicitudes de información y el 15,38% a Derecho de Petición y el 1,05 restante corresponde a quejas

ATENCIÓN DE PQRSD DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	1	1
MEDIO FISICO	285	285
TOTAL	286	286

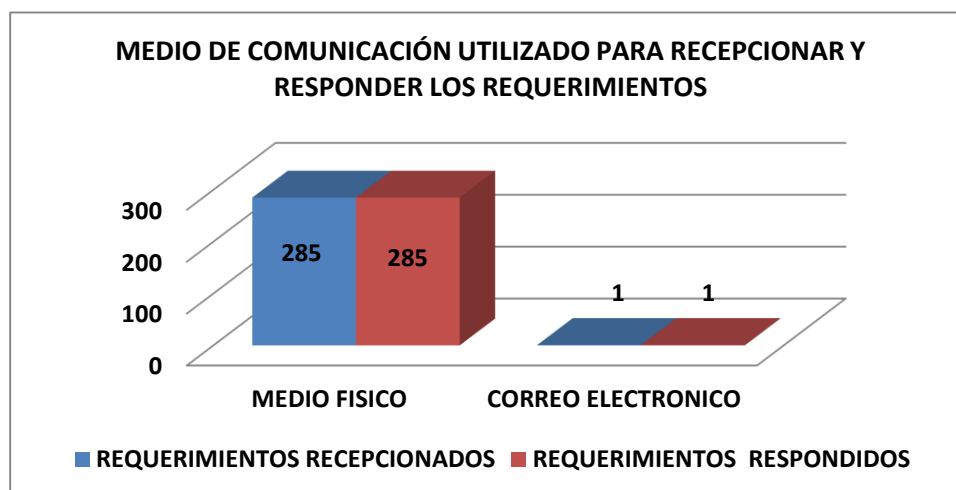
Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus Requerimientos durante el período del 02 de Enero al 30 de Diciembre de 2016



Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8



Grafica N° 2. Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos

Los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía ante el Concejo Municipal de Soacha, el 99,65% PQRSD fueron radicados mediante la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia y el restante 0,35% se hizo a través del correo electrónico.

RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD POR MES VIGENCIA 2016

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Enero	13	13
Febrero	35	35
Marzo	14	14
Abril	43	43
Mayo	37	37
Junio	27	27
Julio	21	21
Agosto	13	13
Septiembre	19	19
Octubre	35	35
Noviembre	22	22
Diciembre	7	7
Total	286	286

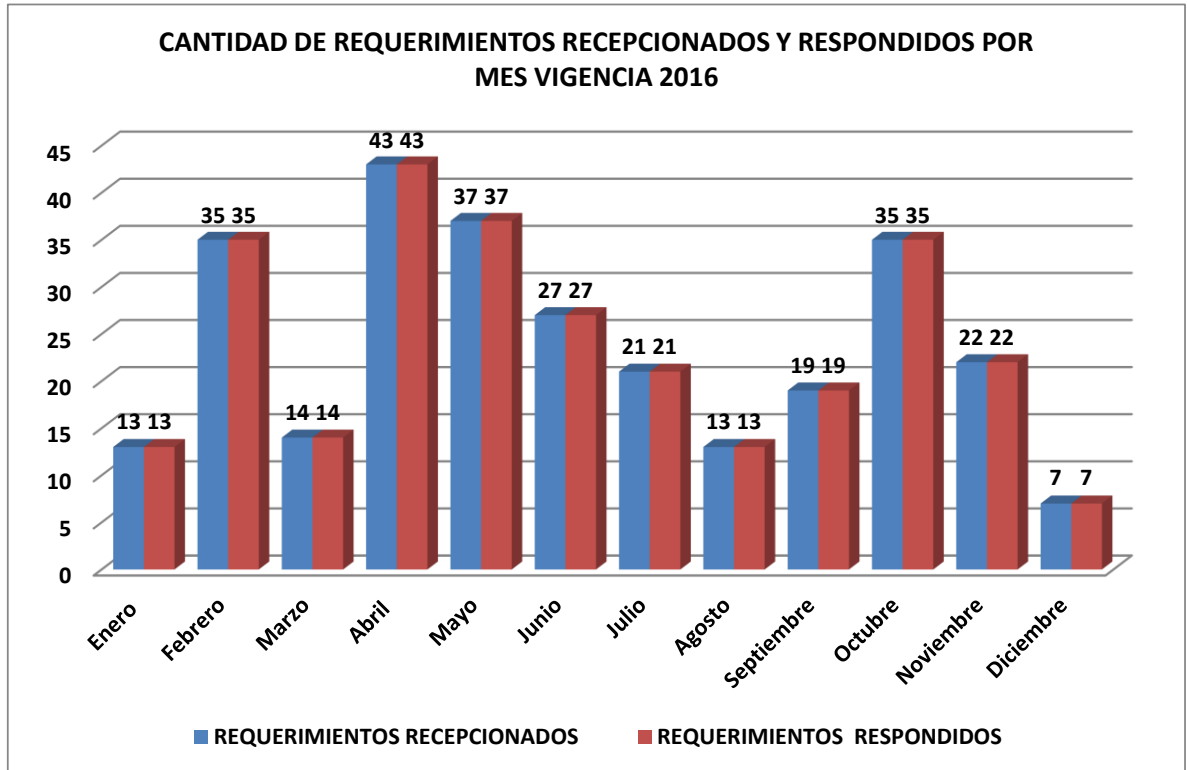
Tabla N° 3. Recepción de Requerimientos. Durante el periodo Del 2 de Enero al 30 de Diciembre de 2016.



Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

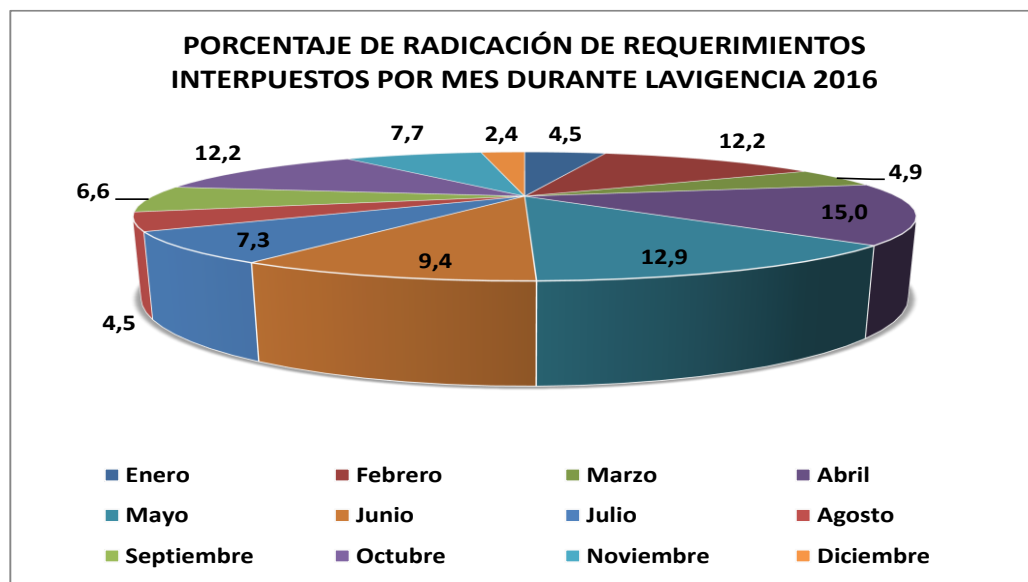


Grafica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltos

Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el periodo del 2 de Enero al 30 de Diciembre de 2016, el 100% fueron atendidos.

POCENTAJE DE RADICACIÓN DE PQRSD INTERPUESTO

De acuerdo con el número de PQRSD recibidas por mes, los de mayor volumen de radicación fueron los meses de febrero, abril, mayo y octubre correspondientes al 12,2%; 15,0%; 12,9% y al 12,2% respectivamente, observándose una notable disminución durante los meses de enero y diciembre.



Grafica N° 4. Porcentaje de radicación de requerimientos radicados por mes durante la vigencia 2016.



Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS TRASLADADOS

Respecto del seguimiento a las PQRSD tramitadas a la administración o entes de control municipal, se viene solicitando a la entidad competente, enviar copia de las respuestas dadas a los peticionarios, a fin de ejercer control Político.

Se le ha dado traslado a las siguientes entidades: Despacho Alcaldía Municipal, Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Salud, Secretaria de Hacienda, Director de Participación Comunitaria.

Elaboro: María Esperanza Villalobos G (Gestión Documental)
Reviso: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Asesor SIG)