

INFORME DE PQRSD I SEMESTRE DE 2016

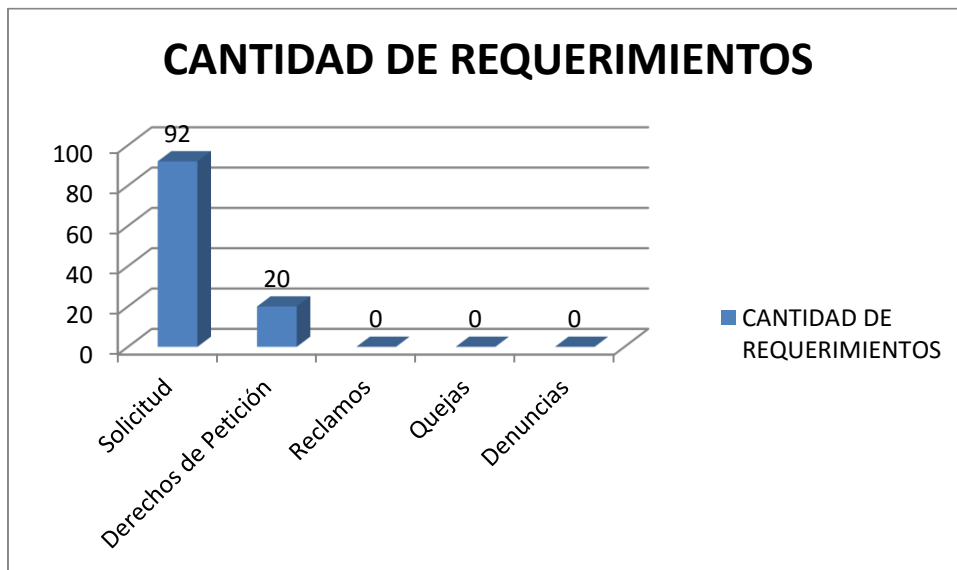
ATENCIÓN AL USUARIO

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 lo corrido de la vigencia 2016.

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPO (PQRSD)

Requerimiento	Cantidad
Derechos de Petición	20
Solicitud	92
Reclamos	0
Quejas	0
Denuncias	0
Total	112

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



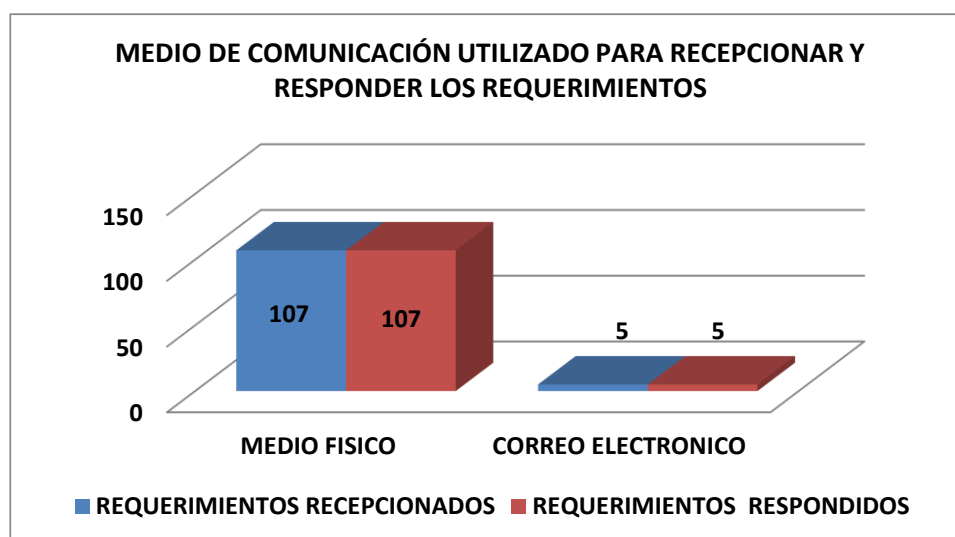
Grafica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento

De un total de 112 Requerimientos recepcionadas tan sólo el 82,1% corresponde a solicitudes de información y el 17,9% restante a Derecho de Petición

ATENCIÓN DE PQRS D DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	5	5
MEDIO FISICO	107	107
TOTAL	112	112

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



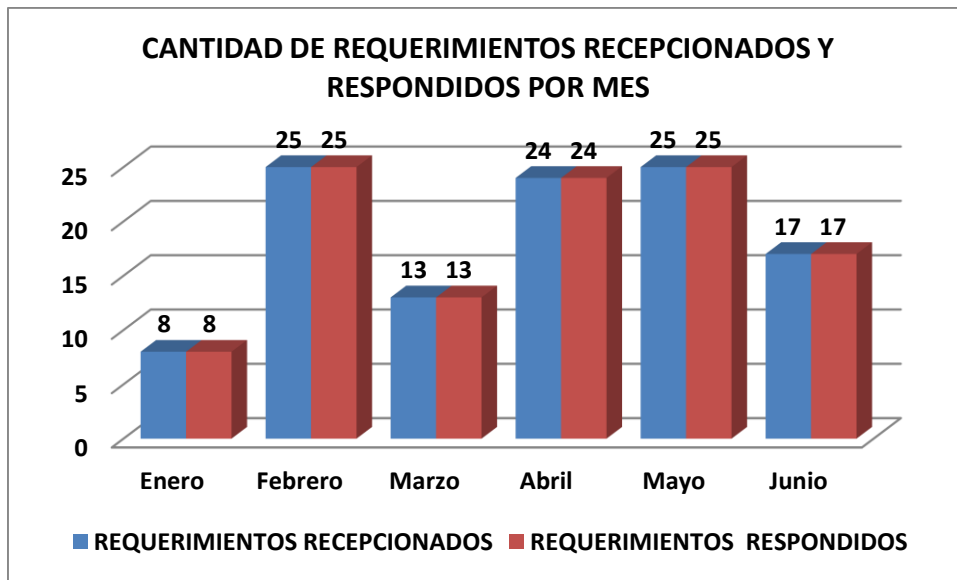
Gráfica No 2. Canal Utilizado por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos

Los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía ante el Concejo Municipal de Soacha, el 95,5% PQRS D fueron radicados mediante la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia y el restante 4,5% se hizo a través del correo electrónico.

RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Mes	Requerimientos Recepcionados	Requerimientos Contestados
Enero	8	8
Febrero	25	25
Marzo	13	10
Abril	24	23
Mayo	26	26
Junio	17	17
Total	112	112

Tabla No 3. Recepción de Requerimientos. Durante el periodo del 2 de Enero al 30 de Junio de 2016.

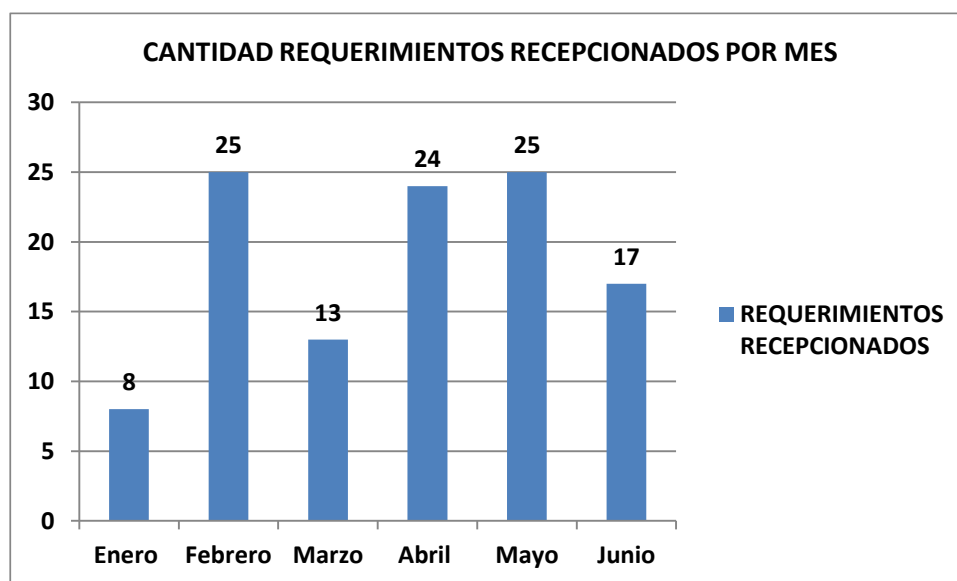


Grafica N° 3. PQRSD Recepcionadas y Resueltos

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

NIVEL DE RECEPCIÓN PQRSD

De acuerdo con el número de PQRSD recibidas por mes, los de mayor volumen de radicación fueron los meses de febrero, abril y mayo correspondientes al 22,3% 21,4% y al 22,3% respectivamente, observándose una notable disminución durante los meses de enero y marzo.



Grafica N° 4. Numero de requerimientos radicados durante el primer semestre 2016.

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.



Departamento de Cundinamarca
Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8



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.

Cordialmente.

GUILLERMO GONZÁLEZ LATORRE
Secretario General

Elaboro: Cindy Lorena Ramírez (Apoyo a la Gestión)
Reviso: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Asesor SIG)