

INFORME DE PQRSD FINAL 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, radicadas en el Concejo Municipal de Soacha, en lo corrido de la vigencia enero –Diciembre de 2016.

1-. CLASIFICACIÓN DE RADICADOS x REQUERIMIENTOS

<i>meses</i>	<i>Solicitudes</i>	<i>Derecho Petición</i>	<i>quejas</i>	<i>Denuncias</i>	Registros en blanco y/o anulados	Radicados con otras diligencias
enero	13	0	0	0	0	49
febrero	29	5	0	0	2	86
marzo	12	3	0	0	0	77
abril	38	4	0	0	0	112
mayo	34	12	0	0	0	122
junio	16	4	1	1	1	109
Julio	26	1	0	0	0	129
Agosto	8	5	0	0	0	68
Septiembre	15	4	0	0	0	61
Octubre	31	1	0	0	0	87
Noviembre	16	5	0	0	0	97
Diciembre	0	4	2	0	0	77
TOTAL	238	48	3	0	2	1074

Tabla No. 1 CLASIFICACIÓN DE RADICADOS MES A MES

TOTAL AÑO	2016
-----------	------

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	48
SOLICITUD	238
RECLAMOS	0
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
ANULADAS	2
OTRAS RADICACIONES	1074
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS	1365

Tabla No. 2 CLASIFICACIÓN DE RADICADOS x REQUERIMIENTOS

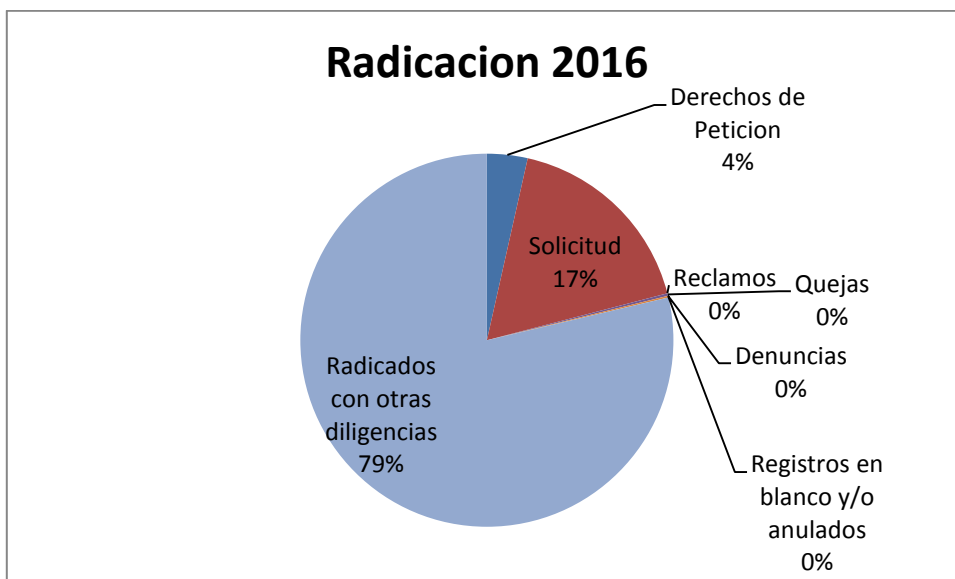
2-. Verificación contra planilla de control para cierre final

Una vez se realiza el cierre de la planilla de radicación de correspondencia del Concejo Municipal de Soacha esta efectivamente termina en el número 1365.

1363	30/12/2016	8:17 a.m.					x	x		
1364	30/12/2016	11:00 a.m.					x	x		
1365	30/12/2016	11:45 a.m.					x	x		

Copia planilla al finalizar su última radicación

3.- COMPORTAMIENTO DE PORCENTAJES



Grafica No. 1 comportamiento x% de radicados.

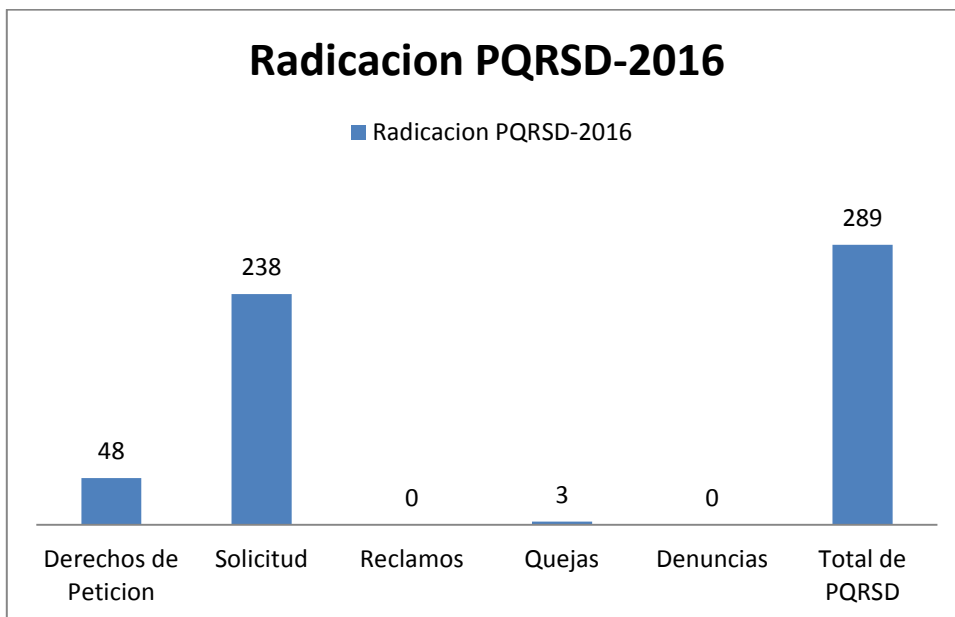
De un total de oficios radicados 1365, únicamente un 4% son DP, 17%, Solicitudes, y a pesar de la presentación de 3 quejas no tienen una representación ya que es de menos de 0,5%.

4.- TOTAL DE RADICADOS PQRSD

	Radicación PQRSD-2016
Derechos de Petición	48
Solicitud	238
Reclamos	0
Quejas	3
Denuncias	0
Total de PQRSD	289

Tabla No. 3 especificación de PQRSD

Durante el año 2016, se presentaron únicamente 289 PQRSD; las que se encuentran representadas tanto en el cuadro como en la gráfica.

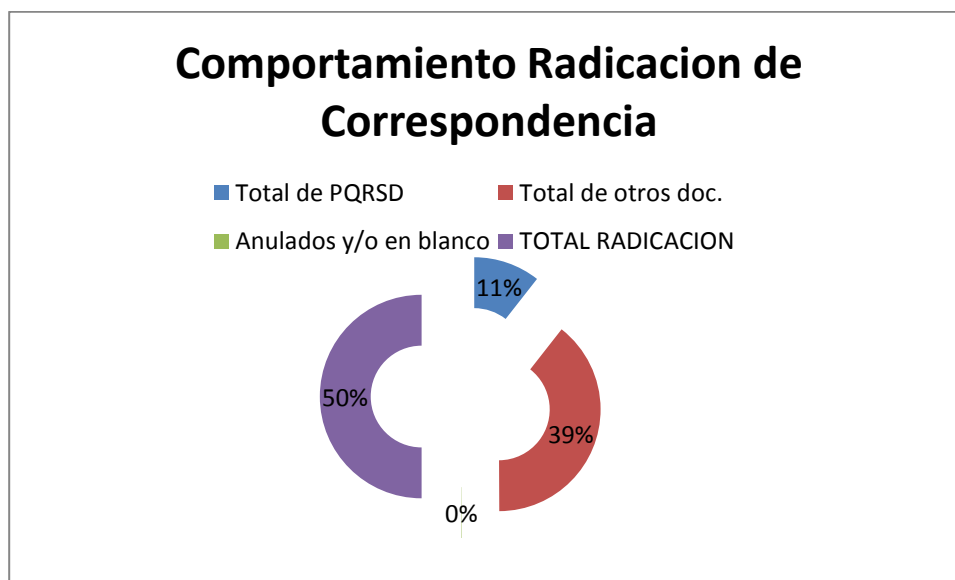


Gráfica No. 2 comportamiento por clasificación de PQRSD radicados.

Una vez se realiza la discriminación de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía se concluye que únicamente un 21,16% son las PQRSD

	Comportamiento Radicación de Correspondencia
Total de PQRSD	21,16%
Total de otros doc.	78,70%
Anulados y/o en blanco	0,14%
TOTAL RADICACION	100,00%

Tabla No. 4 comportamiento comparativo por %



Grafica No. 3 comportamiento de PQRSD radicados. En %

5-. ATENCIÓN DE RADICADOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

MEDIO DE RECEPCION	REQUERIMIENTOS RADICADOS	REQUERIMIENTOS CONTESTADOS
CORREO ELECTRONICO	3	3
RADICACION VENTANILLA	1365	1365

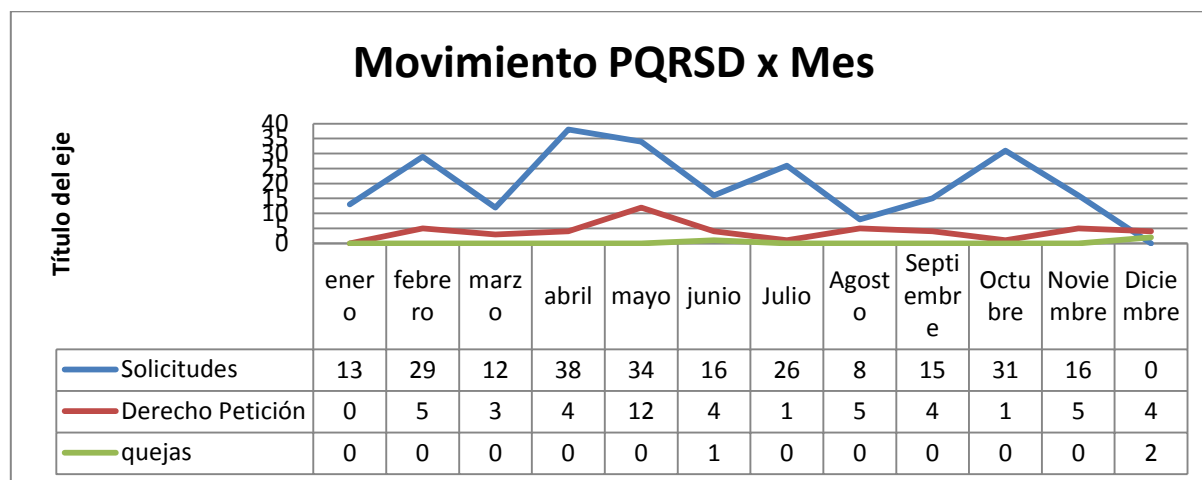
Tabla No. 5 comportamiento por canal de recepción

Los requerimientos interpuestos por la Ciudadanía durante la vigencia 2016; ante el Concejo Municipal de Soacha, el 99,78%, fueron radicados mediante la Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia y el restante 0,22% se hizo a través del correo electrónico.

6-. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD POR MESES

<i>meses</i>	<i>Solicitudes</i>	<i>Derecho Petición</i>	<i>quejas</i>	<i>Denuncias</i>
enero	13	0	0	0
febrero	29	5	0	0
marzo	12	3	0	0
abril	38	4	0	0
mayo	34	12	0	0
junio	16	4	1	1
Julio	26	1	0	0
Agosto	8	5	0	0
Septiembre	15	4	0	0
Octubre	31	1	0	0
Noviembre	16	5	0	0
Diciembre	0	4	2	0
TOTAL	238	48	3	0

Tabla No.6 radicación mensual de PQRSD



Del total de requerimientos (PQRSD) recepcionados durante el año del 2016, fueron atendidos y direccionados a sus directos responsables

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.

Cordialmente.

REALIZADO POR:

ESPERANZA VILLALOBOS

PORFESIONAL DE ARCHIVO CONCEJO DE SOACHA

REVISADO POR:

NELSON EDUARDO RIVERA BERMUDEZ

PROFESIONALES COMO APOYO A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD