



CONCEJO DE SOACHA
ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

Departamento de Cundinamarca Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8



INFORME DE PQR VIGENCIA 2015

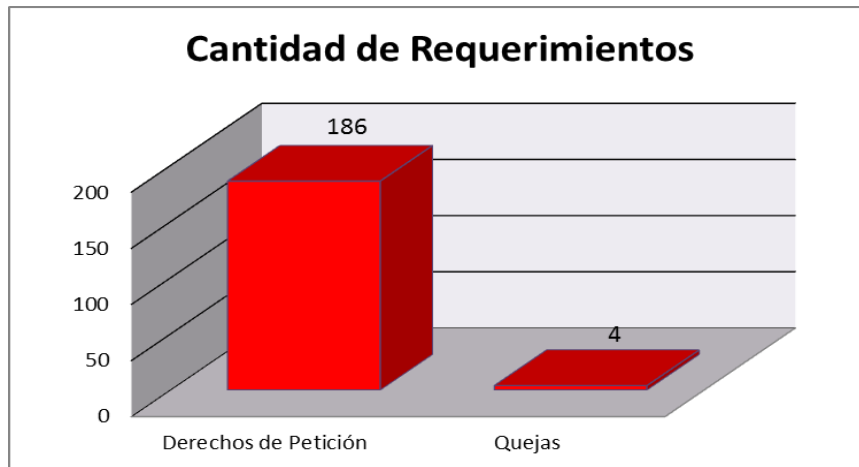
ATENCIÓN AL USUARIO

A continuación se presentan los cuadros resumen, en los cuales se puede observar la clasificación, trámite, control y seguimiento de las PQR recepcionadas en el Concejo Municipal de Soacha en el durante el año 2015.

CLASIFICACIÓN DE PQR'S POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Nombre	Numero
Derechos de Petición	186
Quejas	4
Total	190

Tabla N° 1. Clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento



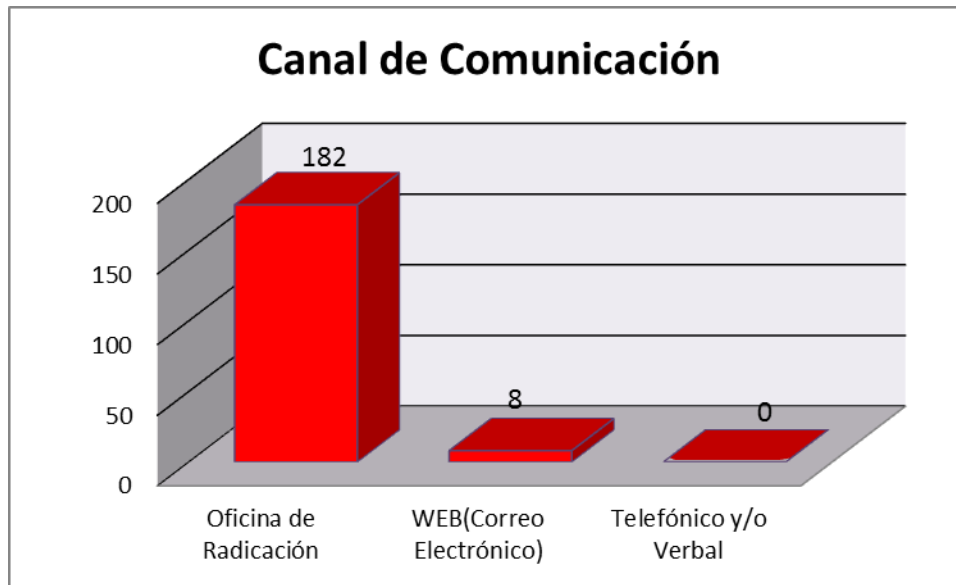
Grafica N° 1. Comportamiento según el tipo de requerimiento

De un total de 190 PQR recepcionadas tan sólo el 2,10% corresponde a quejas y el restante a derechos de petición (97,89%).

ATENCIÓN DE PQR'S DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Nombre	Numero
Oficina de Radicación	182
WEB(Correo Electrónico)	8
Telefónico y/o Verbal	0
Total	190

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos durante el período del 02 de Enero al 31 de Diciembre de 2015



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

El 95,79% de los usuarios que interpusieron las PQR mediante el radicado de oficios en la Oficina de Radicación y el restante (4,21%) lo hizo mediante correo electrónico.



CONCEJO DE SOACHA
ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

Departamento de Cundinamarca Concejo Municipal de Soacha

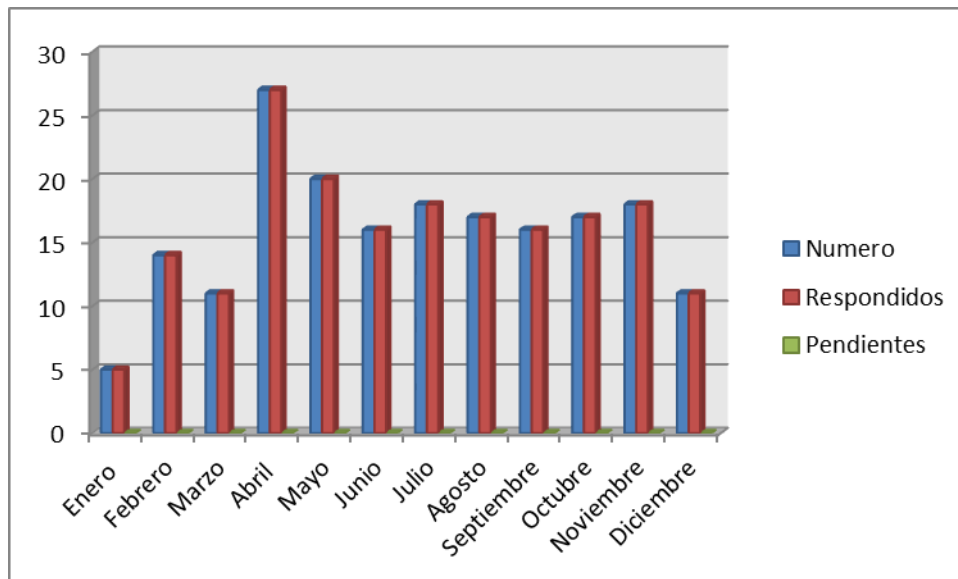
NIT. 832.003.307-8



RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Mes	Numero	Respondidos	Pendientes
Enero	5	5	0
Febrero	14	14	0
Marzo	11	11	0
Abril	27	27	0
Mayo	20	20	0
Junio	16	16	0
Julio	18	18	0
Agosto	17	17	0
Septiembre	16	16	0
Octubre	17	17	0
Noviembre	18	18	0
Diciembre	11	11	0
Total	190	190	0

Tabla Nº 3. Recepción de radicación de documentos. Durante el periodo del 2 de Enero al 31 de Diciembre de 2015, se radicaron un total de ciento noventa (190) requerimientos.



Grafica Nº 3. PQR tramitadas y pendientes



CONCEJO DE SOACHA
ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

Departamento de Cundinamarca Concejo Municipal de Soacha

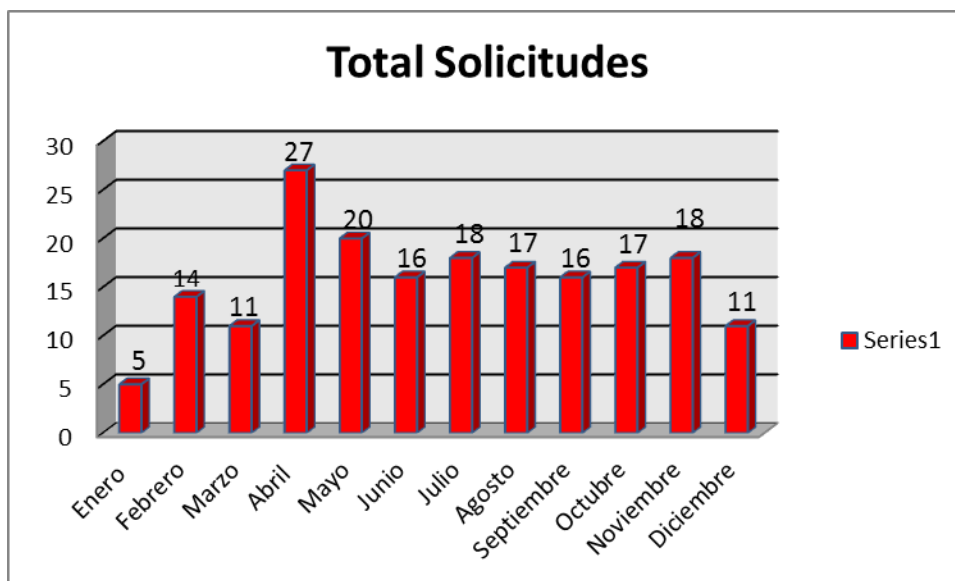
NIT. 832.003.307-8



Del total de PQR recepcionadas durante el periodo del 2 de Enero al 31 de Diciembre de 2015, el 100% de las Peticiones, Quejas y Reclamos fueron atendidos

NIVEL DE RECEPCIÓN PQR's

De acuerdo con el número de PQR recibidas por mes, los de mayor recepción fueron los meses de abril y mayo correspondientes al 14,21% y 10,52% respectivamente, observándose una notable disminución durante los meses subsiguientes.



Grafica N° 4. Numero de documentos radicados durante los meses presentes.

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS TRASLADADOS

Respecto del seguimiento a las PQR 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: Secretaria de Infraestructura, Alcaldía Municipal, Secretaria de Desarrollo Social, Personería Municipal, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Educación, Secretaria de Planeación, Director de Servicios Publicas y Director de Tránsito y Transporte.

Elaboro: Wendy Stephanie Díaz Hernandez (Apoyo a la Gestión)

Reviso: Nelson Eduardo Rivera Bermúdez (Contratista Asesor Externo de Control Interno)