



Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

INFORME DE PQRSD VIGENCIA 2017

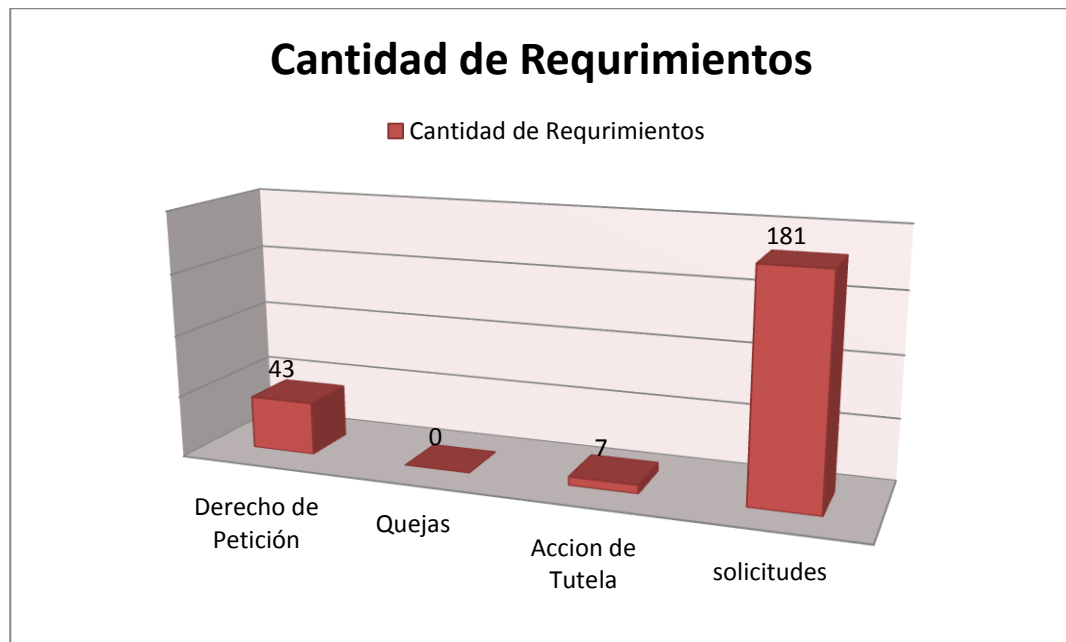
ATENCIÓN AL USUARIO

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 durante el año 2017.

CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Nombre	Numero
Derechos de Petición	43
Quejas	0
Acción de Tutela	7
Solicitudes	181
Total	231

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 231 PQRSD recepcionadas el 20% corresponde a Derechos de Petición, el 1.5% corresponde a Acciones de Tutela y el restante a Solicitudes (78,5%).

ATENCIÓN DE PQRSD DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN

Nombre	Numero
Oficina de Radicación (personal)	222
WEB(Correo Electrónico)	9



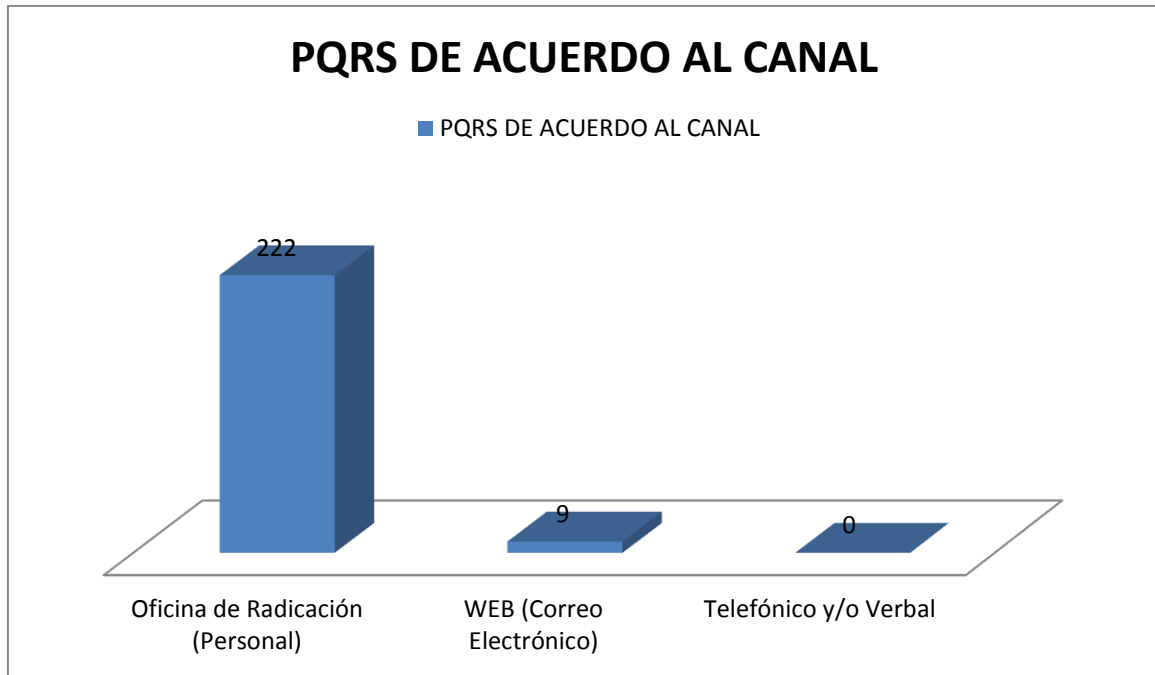
Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

Telefónico y/o Verbal	0
Total	231

Tabla No 2. Canales Utilizados por la Ciudadanía para interponer sus requerimientos durante el período del 02 de Enero al 31 de Diciembre de 2017



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

El 95,89% de los usuarios que interpusieron las PQR mediante el radicado de oficios en la Oficina de Radicación y el restante (4,11%) lo hizo mediante correo electrónico.

NIVEL DE RECEPCIÓN PQRS

Mes	Numero	Respondidos	Pendientes
Enero	13	13	0
Febrero	17	17	0
Marzo	23	23	0
Abril	28	28	0
Mayo	20	20	0
Junio	17	17	0
Julio	38	38	0
Agosto	16	16	0
Septiembre	10	10	0
Octubre	17	17	0
Noviembre	24	24	0
Diciembre	8	8	0



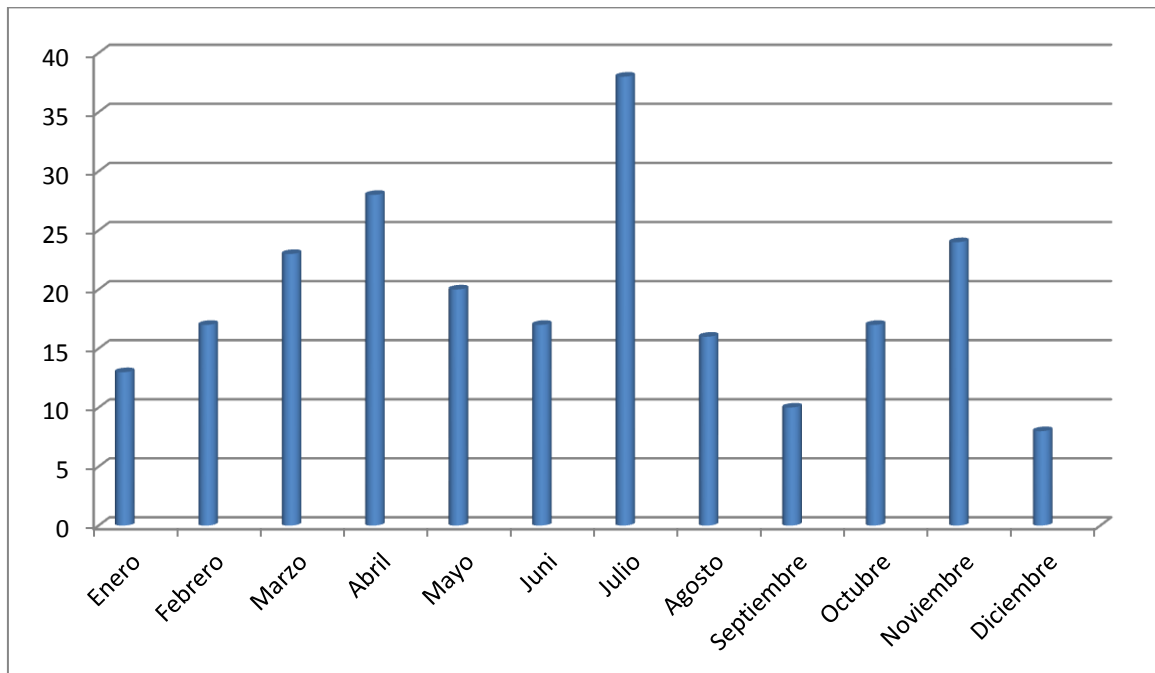
Departamento de Cundinamarca

Concejo Municipal de Soacha

NIT. 832.003.307-8

Total	231	231	0
-------	-----	-----	---

Tabla N° 3. Recepción de radicación de documentos. Durante el periodo del 2 de Enero al 31 de Diciembre de 2017, se radicaron un total de doscientos treinta y uno (231) requerimientos.



Grafica N° 3. PQR tramitadas y pendientes

Del total de PQR recepcionadas durante el periodo del 2 de Enero al 31 de Diciembre de 2017, el 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias fueron atendidos.

SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS TRASLADADOS

Se le ha dado traslado a las siguientes PQRSD:

Radicado 973 Traslado de Presidencia a Sec Gral	P-CM No. 295-17
Radicado 984 Traslado de Secretaría Gral a Presidencia	CM-SG No. 160-17
Radicado 1125 Traslado de Sec Gral a Presidencia	SG-CM No. 193-17

Elaboro: María Margarita Espinosa Rodríguez – Secretaria Grado 440 Código 01

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