ALCALDÍA
DE PASTO

INFORME DE PQRSD

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Primer Trimestre 2025

San Juan de Pasto, abril 2025

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN....3
Objetivos....3
Objetivo General....3
Objetivos específicos....4
Alcance....4
Disposiciones legales sobre la atención a peticiones....4
Glosario....5
Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano....6
Resultados del Informe....8
Total de pqrsd radicadas en los meses enero, febrero y marzo del 2025....9
Canales de Recepción....10
Tipología de pqrsd por mes....10
Pqrsd por Dependencias....**¡Error! Marcador no definido.**
Seguimiento a pqrsd primer trimestre....14
Canal de atención presencial....14
- Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial....15
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to....17
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias....22
Canal de Atención – Call Center....23
Conclusiones....25
Recomendaciones....26

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrsd, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrsd recibidas y atendidas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo del 2025.

Se analizan las pqrsd que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional contactenos@pasto.gov.co, canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivos

Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrsd que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre enero, febrero y marzo del 2025, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal

de Pasto.

Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrsd, de los meses enero, febrero y marzo del 2025.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las pqrsd recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el primer trimestre vigencia 2025 y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

Disposiciones legales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Glosario

- Petición: Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.

- Queja: Expresión verbal o escrita que manifiesta la informidad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus

funciones.

- Reclamo: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal

- Sugerencia: Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, tramite o cumplimiento de la misión institucional.

- Denuncia: Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional

- Petición de solicitud de información: Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.

- Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

- Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las

dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFP

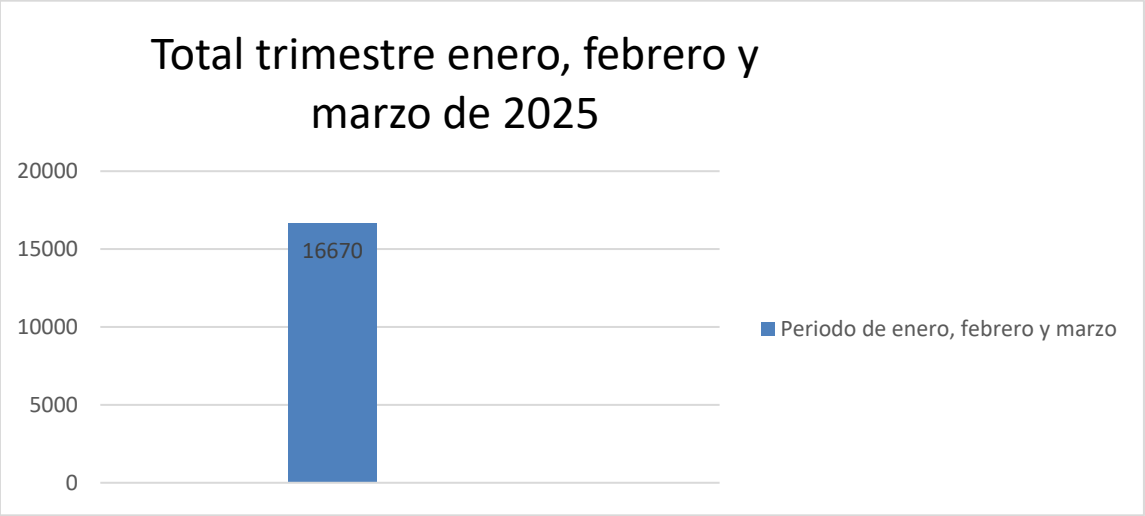
Resultados del Informe

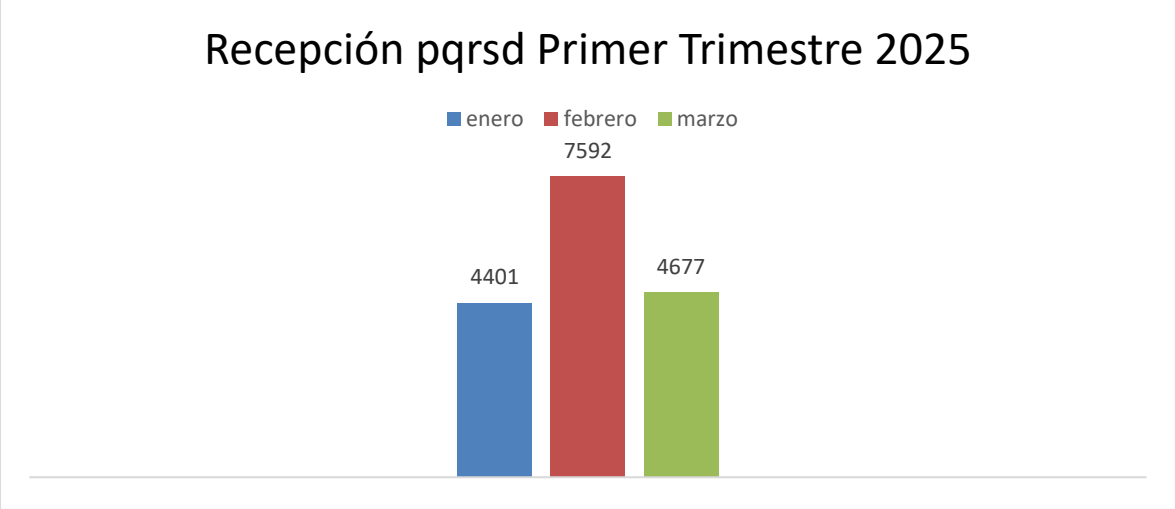
El sistema ORFEO permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, reportando informes semanales, a los cuales la Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, de esta manera, el presente informe corresponde al primer trimestre enero, febrero y marzo, de la vigencia 2025, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2001 y a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportunas y de fondo para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de radicación, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrsd de manera presencial o virtual a través de la plataforma o al correo institucional contactenos@pasto.gov.co. El sistema ORFEO permite una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela,

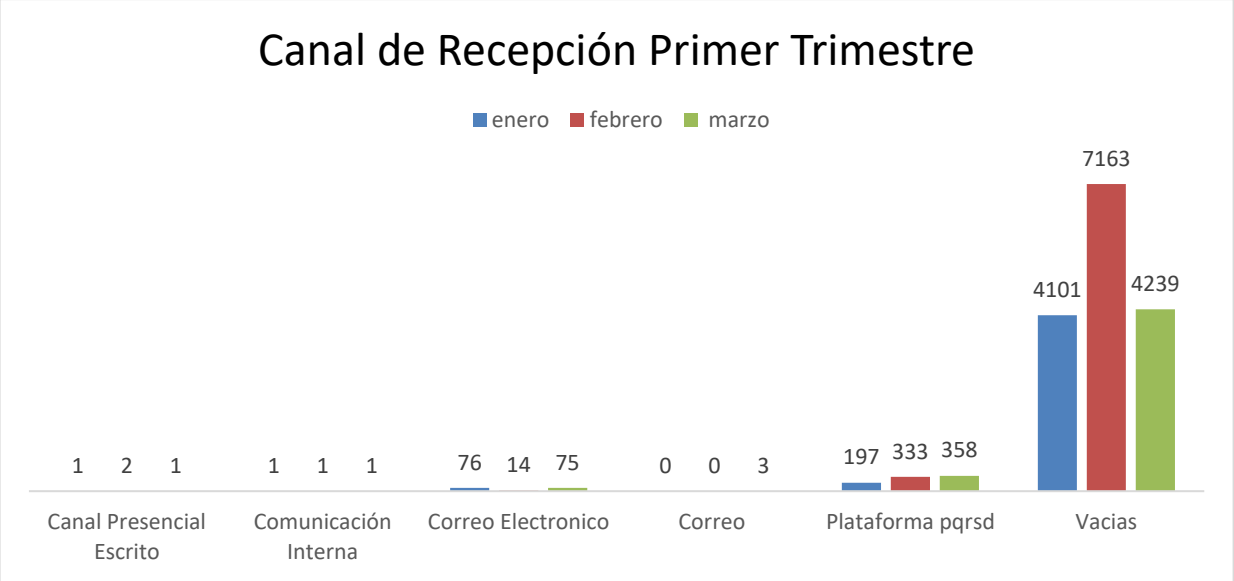
conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

Total de pqrsd radicadas en los meses enero, febrero y marzo del 2025





Fuente: Sistema Orfeo 1 abril 2025.



Fuente: sistema Orfeo 1 abril 2025.

La estadística evidencia que en el mes de enero se radicaron 4401, equivale al 26%, en el mes de febrero 7592, equivale al 46%, y en el mes de marzo 4677 con un 28%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes febrero.

Canales de Recepción

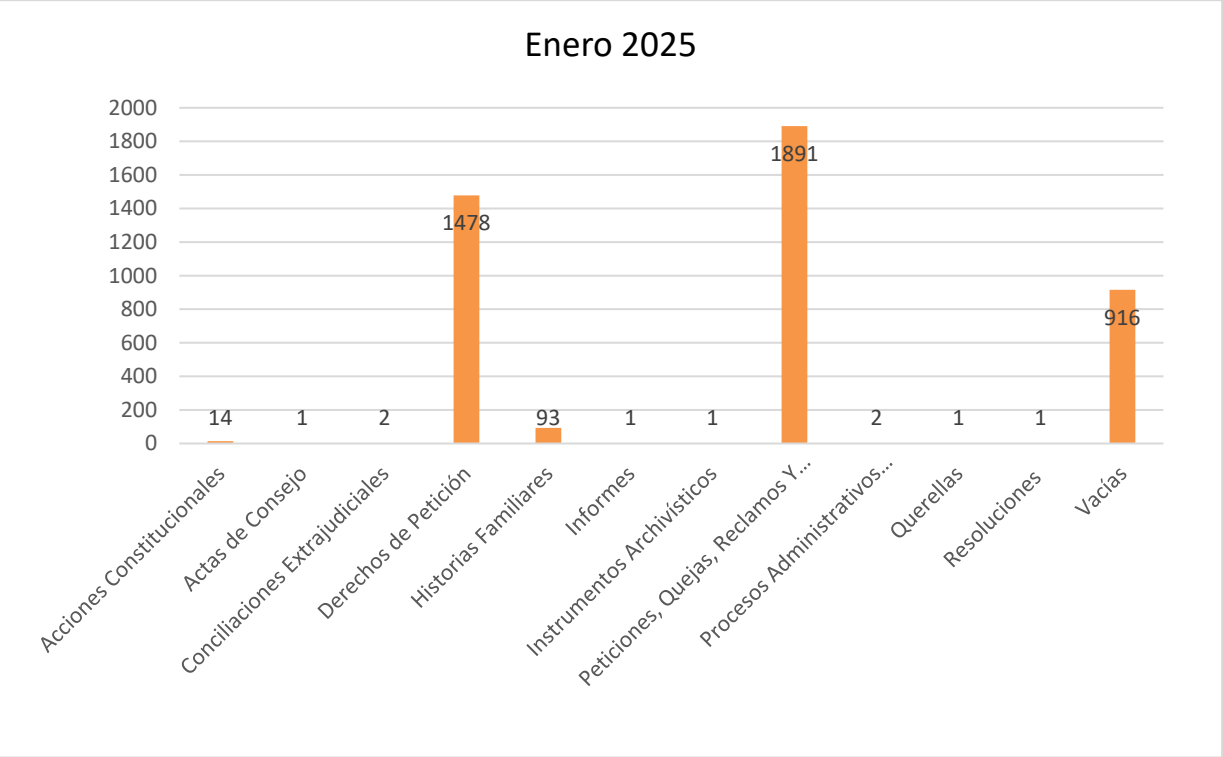
El canal de radicación más utilizado teniendo en cuenta el reporte de Orfeo, es el correo electrónico, seguida de la radicación escrita, es decir, la ciudadanía utiliza los medios digitales en el evento de comunicarse con la entidad estatal, lo que permite fortalecer estos canales de atención, seguida de la radicación física de manera presencial en las instalaciones de la Administración.

Tipología de pqrsd por mes

En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, auditoría externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y evaluación, paz y salvo municipal, pqrsd, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa mosig, querellas civiles, recaudos y vacías.

El término "vacías", refiere a que no se catalogaron en ninguna de las tipologías, sin embargo, la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 1755 de 2015, es decir se da respuesta a la totalidad de las pqrsd.

Mes de Enero: Total 4401

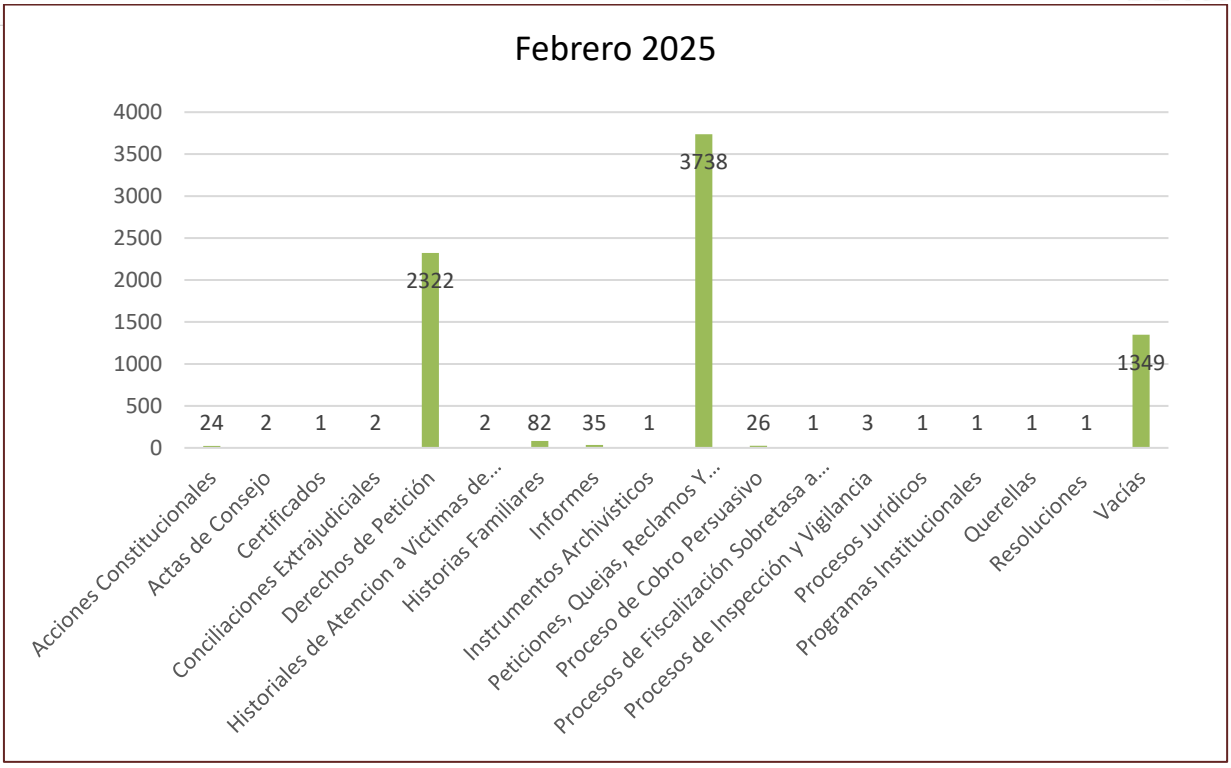


Fuente: sistema Orfeo reporte 1 abril 2025.

Al respecto, se identifica que en el mes de enero fueron 1891 pqrsd, que corresponde al 43%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 1478, que corresponde a un 34%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos.

Así mismo se identifica que se radicaron acciones constitucionales 14, actas de consejo 1, conciliaciones extrajudiciales 2, historias familiares 93, informes 1 instrumentos archivísticos 1, Procesos Administrativos Sancionatorios 2, Querellas 1 resoluciones 1, y 916 vacías.

Mes de Febrero: Total 7592

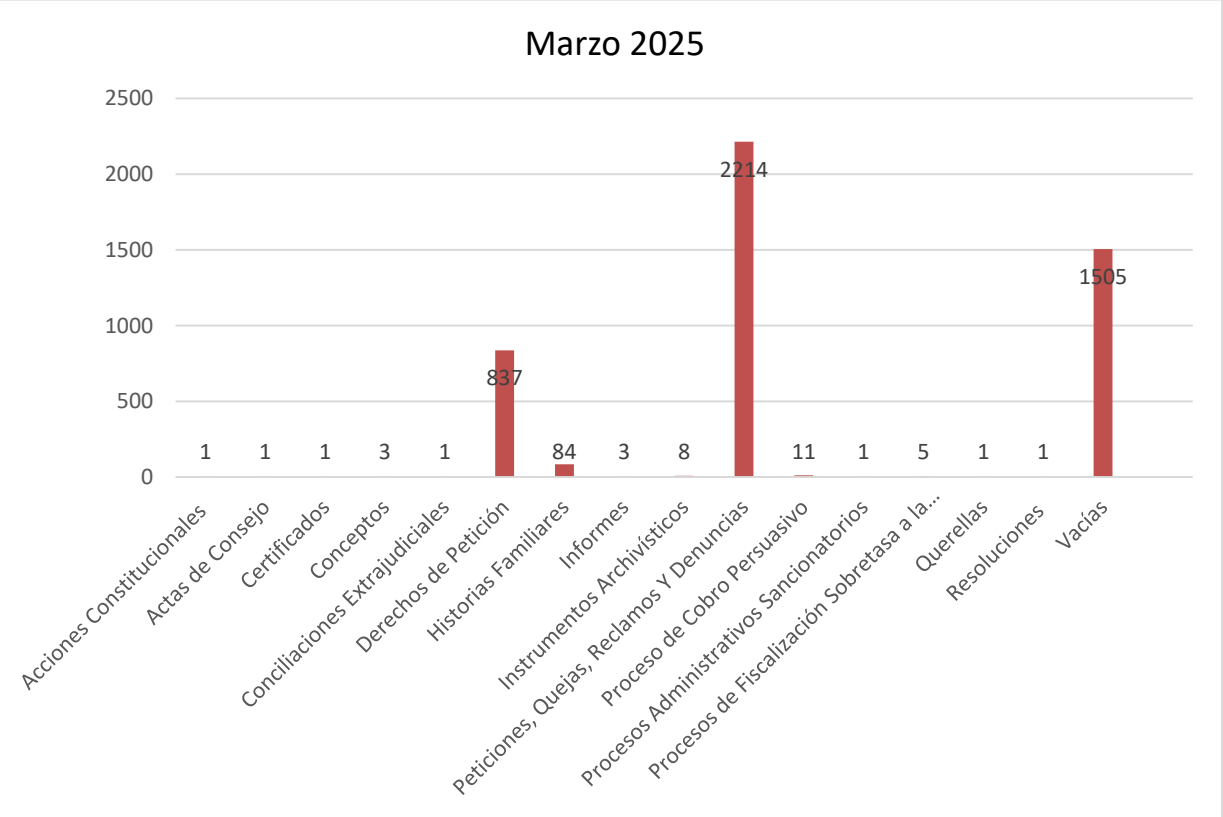


Fuente: sistema Orfeo reporte 1 abril 2025.

En el mes de febrero, se identifica, 1169 son pqrsd, corresponde al 49%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 642, que corresponde a un 34%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron Acciones Constitucionales 24, Actas de Consejo 2, Certificados 1, Conciliaciones Extrajudiciales 2, Historiales De Atención A Víctimas De Género 2, Historias Familiares 82, Informes 35, Instrumentos Archivísticos 1, Proceso De Cobro Persuasivo 26, Procesos De Fiscalización Sobretasa A La Gasolina 1, Procesos de Inspección y Vigilancia 3, Procesos Jurídicos 1, Programas Institucionales 1, Querellas 1 Resoluciones 1, y 1349 Vacías.

Mes de Marzo: Total 4677



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 abril 2025.

En el mes de marzo, se identificó que 2214 son pqrsd, corresponde al 47%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 837, que corresponde a un 18%, y 84 Historias Familiares, que corresponde al 2% igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron Acciones Constitucionales 1, Actas de Consejo 1, Certificados 1, Conceptos 3, Conciliaciones Extrajudiciales 1, Informes 3, Instrumentos Archivísticos 8, Proceso De Cobro Persuasivo 11, Procesos Administrativos Sancionatorios 1, Procesos De Fiscalización Sobretasa A La Gasolina 5, Querellas 1 Resoluciones 1, y 1349 Vacías.

Seguimiento a Pqrsd Primer Trimestre

Según el seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano y de acuerdo con el sistema Orfeo, se evidencia trámite de respuesta a la totalidad de las pqrsd, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado Excel correspondiente a enero, febrero y marzo de la vigencia 2025.

Análisis general del seguimiento al primer trimestre 2025

- Es importante resaltar la tipología relacionada con solicitudes de Información, que de acuerdo con la política de transparencia y acceso a la información pública se requiere identificar algunos ítems como: las solicitudes de información que fueron respondidas de manera negativa por no contar con la información desde la entidad, o aquellas que fueron respondidas de manera negativa por diferentes razones que consideró la entidad y las que fueron contestadas de manera positiva.
- De esta forma, se ha planteado la necesidad de ajuste a la plataforma Orfeo, el poder contar con la opción de clasificación de las solicitudes de información, para obtener informes más certeros al respecto.

Canal de atención presencial

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, Secretaría de Hacienda, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

Se continúa en el cumplimiento de los lineamientos del Protocolo de Atención con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

Como estrategia de mejoramiento se aplica la actividad de ciudadano incógnito, en aras de evidenciar el cumplimiento efectivo de la política de atención a la ciudadanía.

De igual forma, en cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, la cual define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014, como los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, a través de la página web institucional.

Finalmente informar que se cuenta con la extensión 1213, denominada "Línea Anticorrupción", como requisito a la transparencia.

- **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En los puntos presenciales, la afluencia de público a realizar las diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto es muy concurrida, se tiene que en el mes de enero acudieron 8599 usuarios, en el mes de febrero 36588 usuarios y en el mes de marzo 54329, usuarios para un total de 99516 usuarios atendidos en el primer trimestre del año 2025, teniendo en cuenta que el mes de marzo fue donde más ciudadanos se acercaron a los diferentes puntos presenciales de la alcaldía de pasto y se brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al

ciudadano como también la carta del trato digno. Las estadísticas fueron tomadas de la base de datos de operación reportado mes a mes.

Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

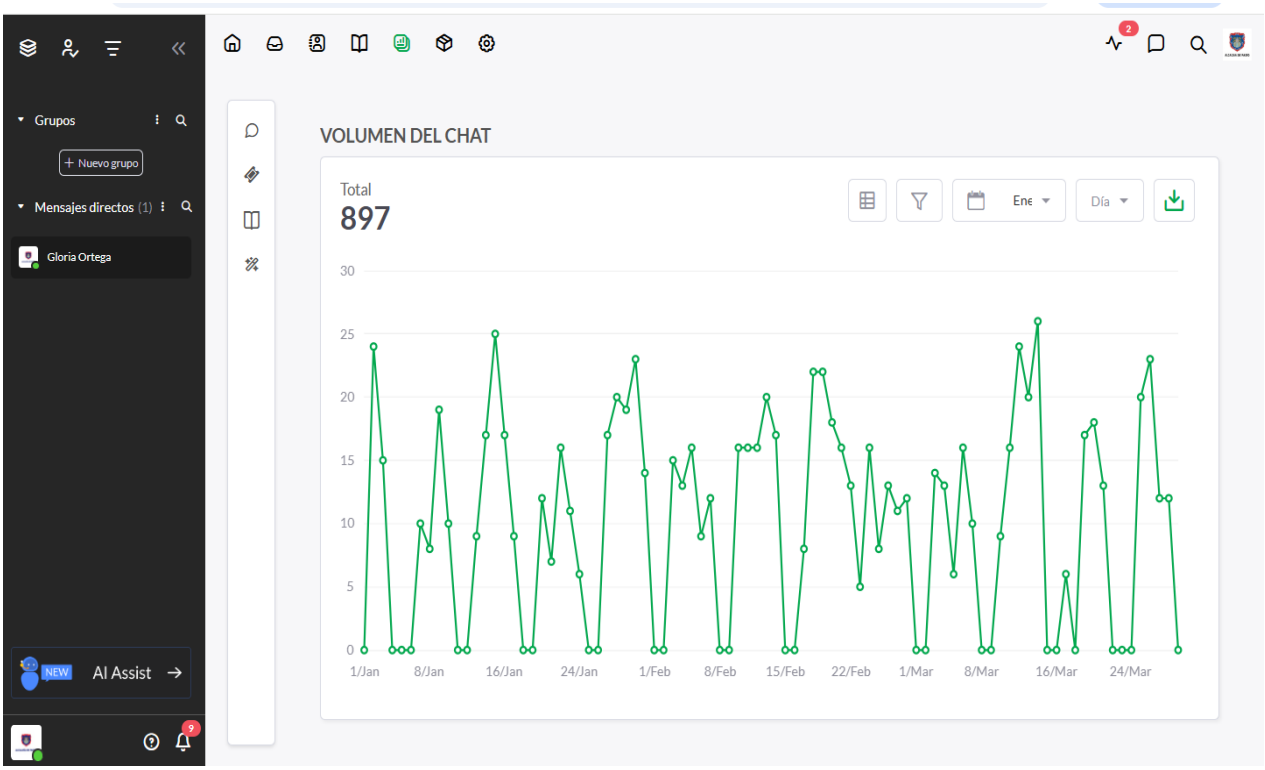
Atención Primer trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Mediante la Plataforma Tawk.to es posible brindar atención a la ciudadanía en tiempo real, entregando una respuesta veraz, oportuna y efectiva a través de esta herramienta de chat en vivo.

Este canal interactivo con la ciudadanía brinda la posibilidad de despejar de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar con respecto a trámites y servicio, además cabe anotar la versatilidad que ofrece dándonos la posibilidad de atender simultáneamente más de un usuario a la vez.

La grafica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el primer trimestre del año 2025.

- **Atención primer trimestre canal chat, usuarios atendidos 897**

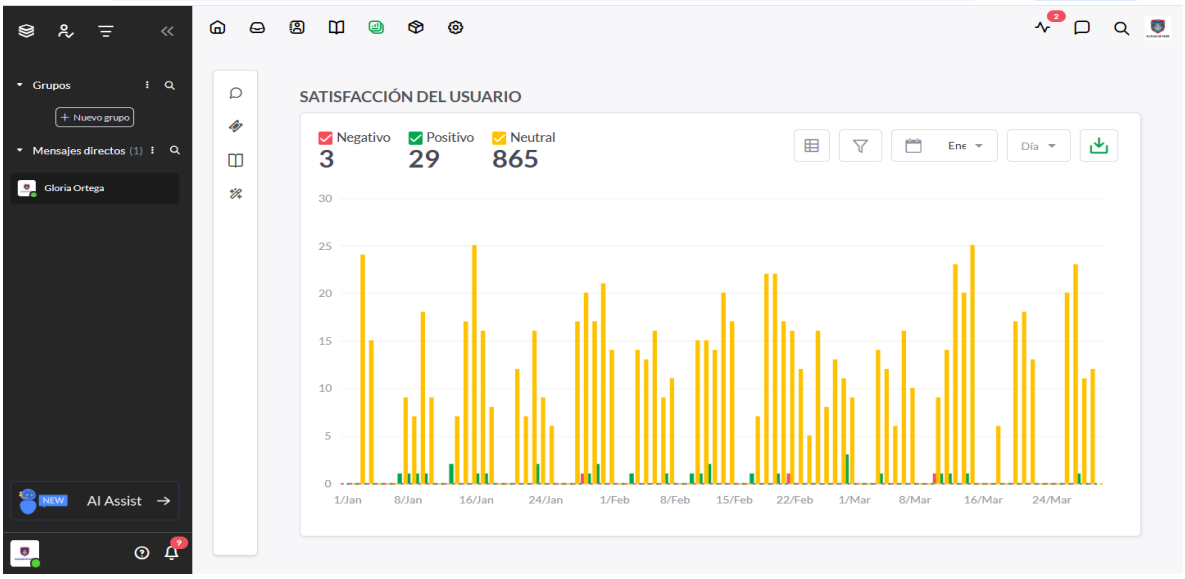


- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

Neutral: 865 correspondiente a 96%
Positivo: 29 correspondiente al 3%
Negativo: 3 correspondiente al 1%

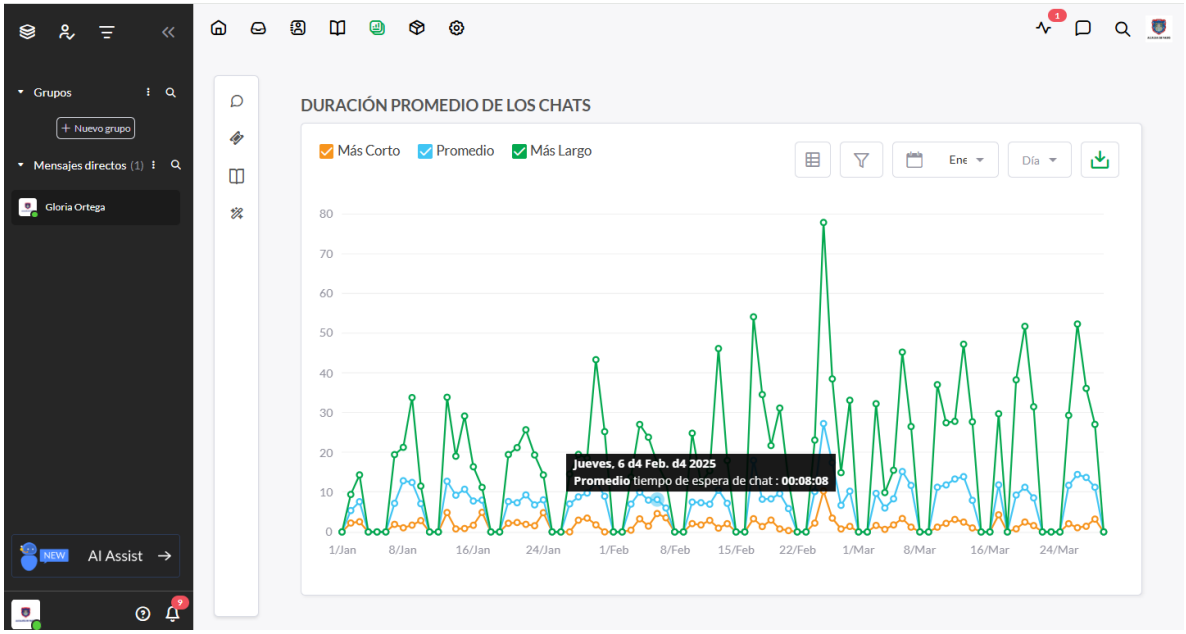
- **Satisfacción de usuario**



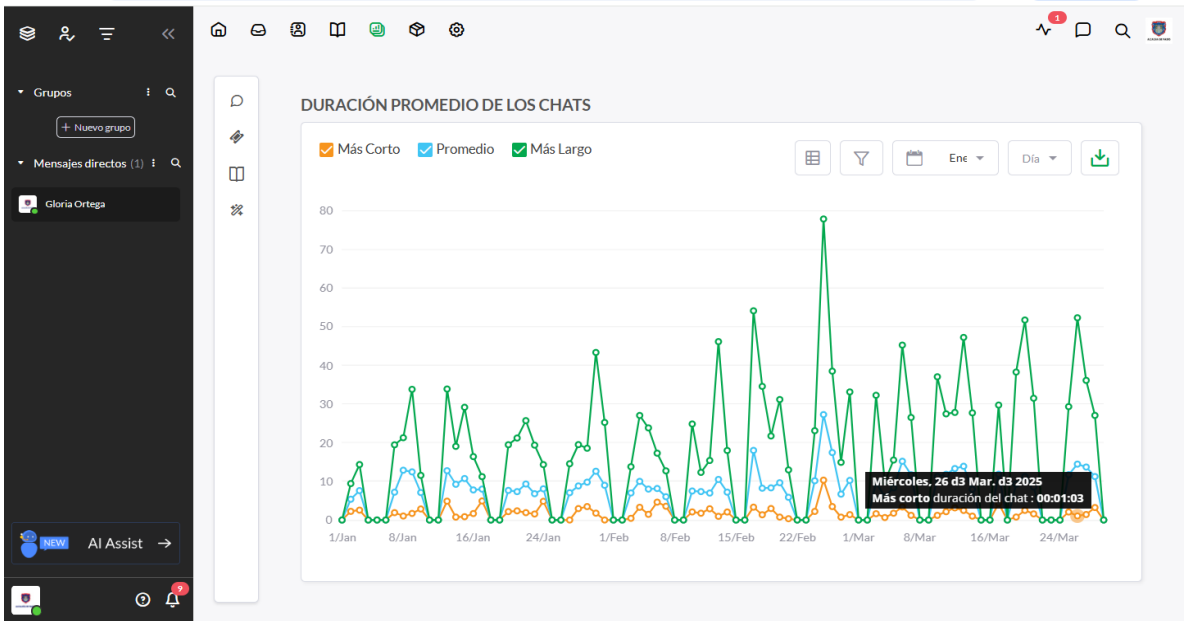
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica se indica el chat con menor tiempo el cual es de 1.03 (uno minutos y tres segundos), el chat promedio es de 8.08 (ocho minutos y 8 segundos) chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 1:17,48 (una hora con diecisiete minutos y cuarenta y ocho segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

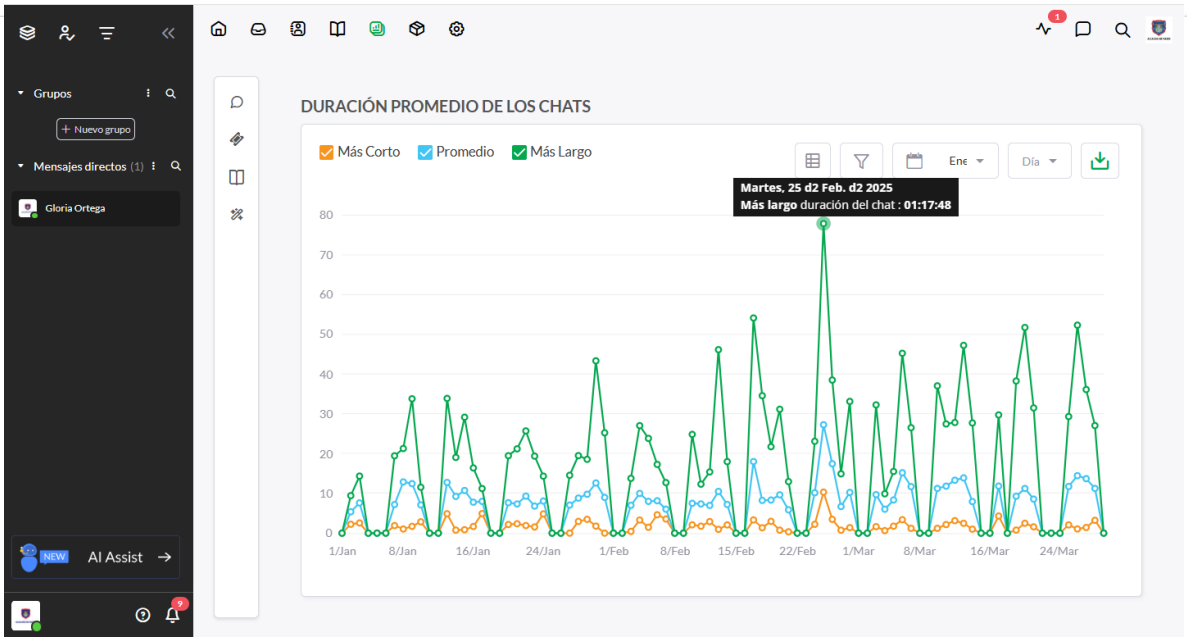
- **Tiempo promedio de conversación**



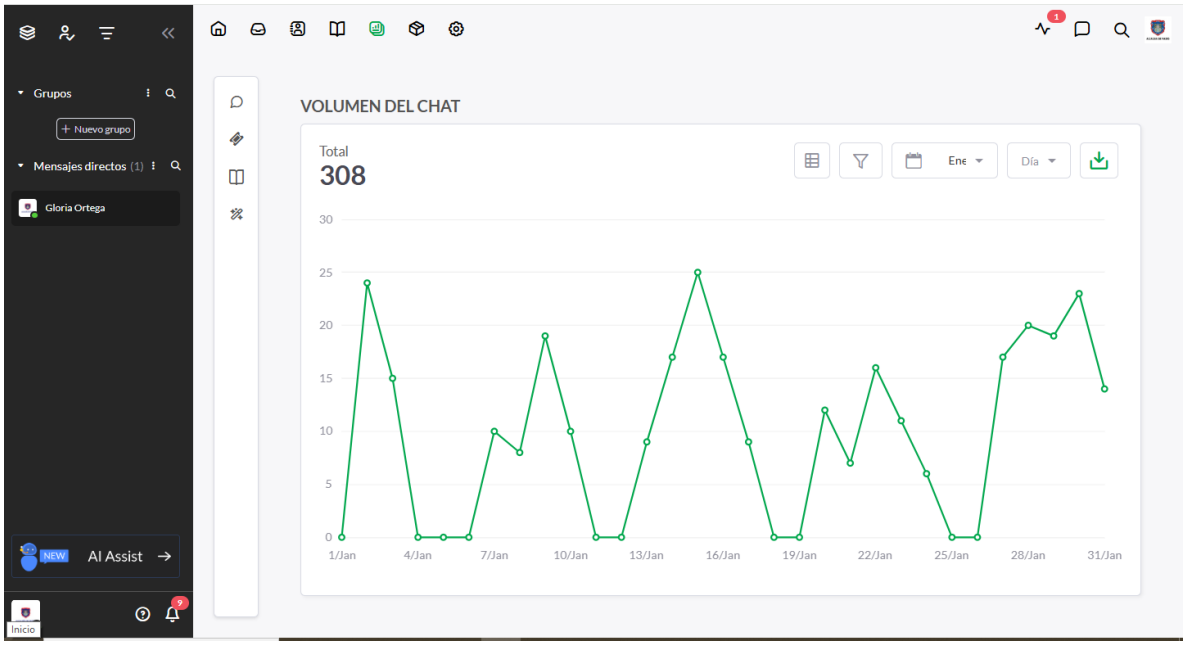
- **Tiempo más corto de conversación**



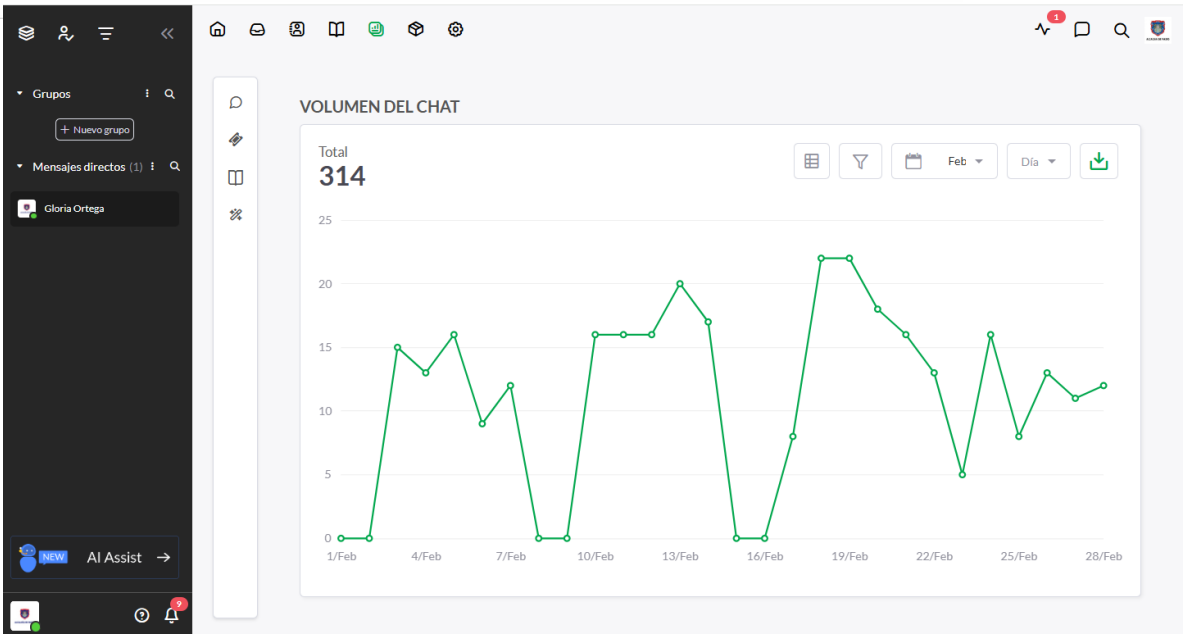
- **Tiempo más largo de conversación**



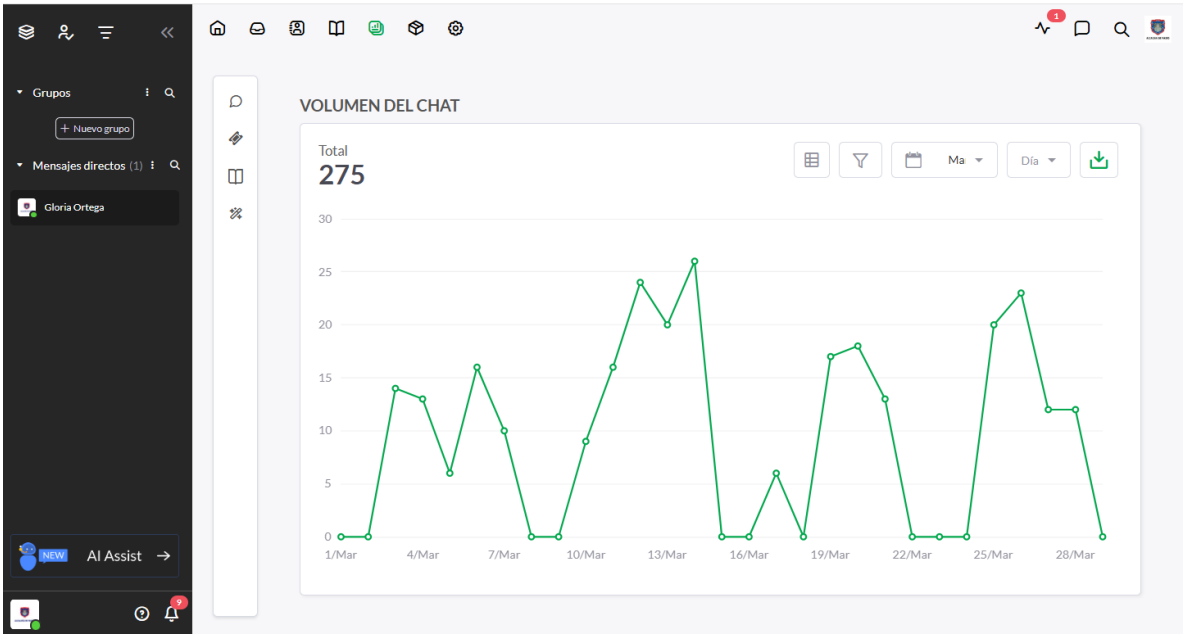
- **Atención chat mes enero, usuarios atendidos 308**



- **Atención chat mes febrero, usuarios atendidos 314**



- **Atención chat mes marzo, usuarios atendidos 275**



El buzón de sugerencias es un canal de comunicación muy importante para conocer la opinión de la ciudadanía respecto al servicio recibido por la Entidad, se han dispuesto buzones de sugerencias para que las personas expresen sus inquietudes, puntos de vista, o alternativas de solución, como una herramienta de interacción de las personas que visitan las instalaciones de la Alcaldía de Pasto en sus puntos de orientación y tendrán como finalidad el mejoramiento del servicio para incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

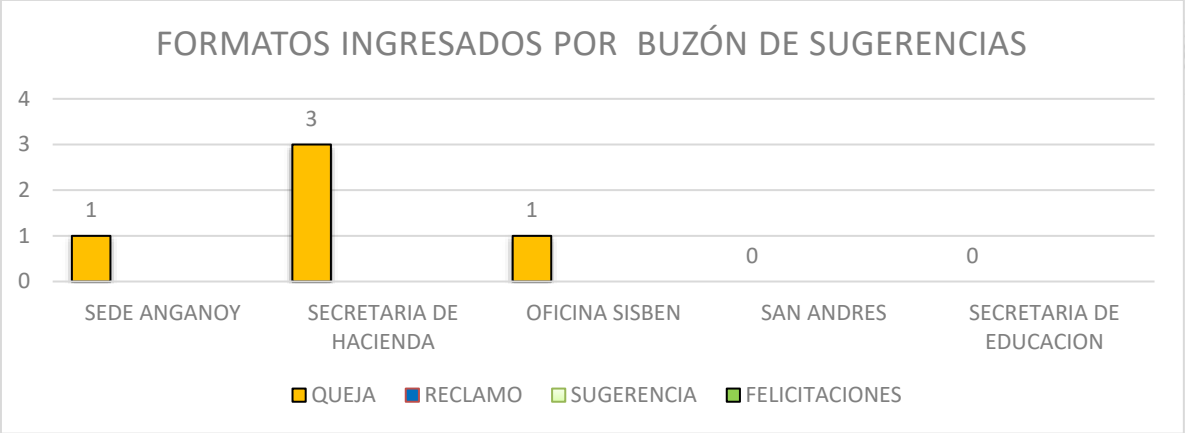
La apertura de Buzón de Sugerencias se realiza dos veces en el mes con la presencia de delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia y un ciudadano para la evidencia respectiva y se presentan informes trimestrales.

El presente corresponde a los meses de enero, febrero y marzo de 2025, de las sedes Cam Anganoy, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Educación, Sede San Andrés y Sisbén, de acuerdo con la información recopilada se realizaron 30 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció:

Quejas
Derecho de petición
Sugerencias
Felicitaciones
que ingresaron de manera anónima o a título personal.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY		1			
SECRETARIA DE HACIENDA		3			
OFICINA SISBEN		1			
SAN ANDRES		0			
SECRETARIA DE EDUCACION		0			

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del primer Trimestre del 2025 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales corresponden a quejas de las siguientes dependencias:

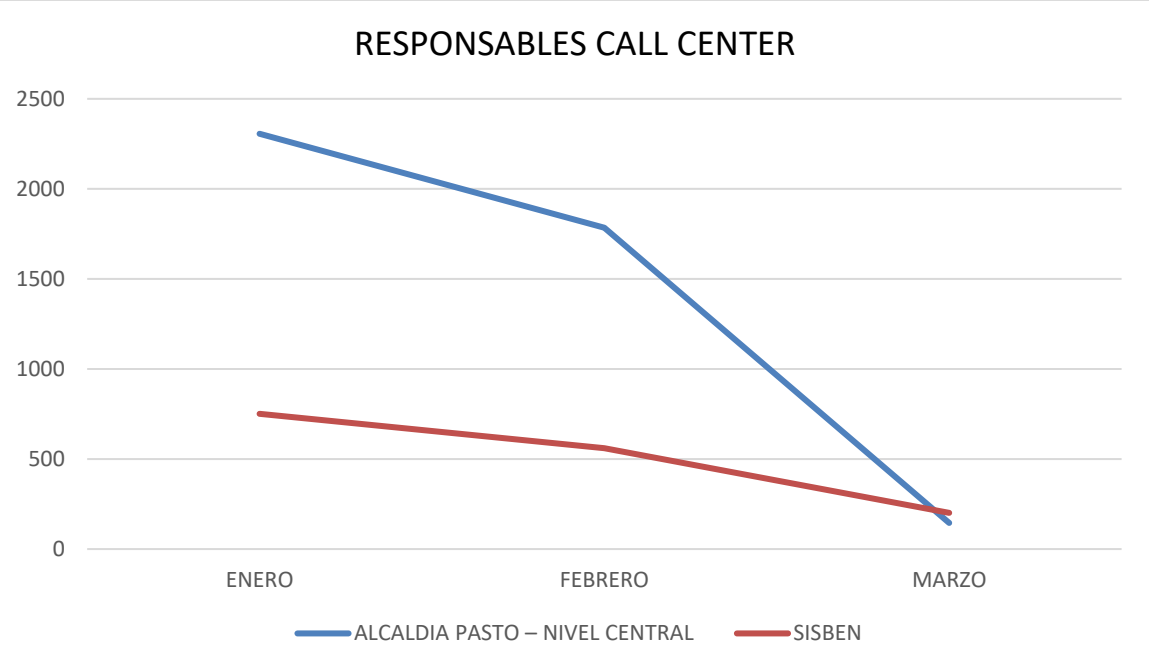
- Sisbén (1)
- Secretaria de Hacienda (3)
- Sede Anganoy (1)

estas son radicadas en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.

Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisbén tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.



LLAMADAS INGRESADAS PRIMER TRIMESTRES ENERO – MARZO DE 2025

MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
ENERO	2306	751
FEBRERO	1784	560
MARZO	145	201

Conclusiones

- Se concluye que durante el primer trimestre se recibieron 16670, con un pico significativo en febrero (46%) de las cuales en el mes de enero se radicaron 4401, en el mes de febrero 7592 y el mes de marzo 4677. Acorde a los lineamientos normativos es deber de la entidad atender la totalidad de las pqrsd; con especial énfasis en los requerimientos que necesitan un tratamiento especial por situaciones de visitas, seguimientos o investigación que ameritan ampliación de tiempo de respuesta.

- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el primer trimestre permanente acompañamiento a cada una de las dependencias que se identificaron como críticas, frente al reporte de Unidad de Correspondencia, generando estrategias para mitigar riesgos de inoportunidad, tal es el caso, de Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Transporte y Dirección Administrativa de Espacio Público, verificando una mejoría en los reportes de los vencidos que a través del sistema ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.

- Se continua con la difusión de los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o la distancia de su sitio de residencia y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.

- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.

- Finalmente, se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrsd, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma, teniendo en cuenta que requiere desarrollo de programación específica, para que sea una herramienta efectiva en términos del archivo y la gestión documental.

- Ajustar la normativa al interior de la Alcaldía de Pasto para el tratamiento de las pqrsd, para una apropiada recepción con el tiempo, la dependencia, la entrega y su archivo.

- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, centro de atención telefónica,(call center), buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los trámites y servicios.

- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, para realizar acciones de mejora en la política de servicio al ciudadano.

Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

Correo Institucional:
contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:
juridica@pasto.gov.co

Call Center:
+57 (602) 7244326 Alcaldía
+57 (602) 7374508 Sisbén
+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Canal de Atención chat en linea plataforma Tawk.to
brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

Canal de Atención buzón de sugerencias:
Puntos establecidos a través de urnas de buzón donde el ciudadano puede interponer las sugerencias para mejorar el servicio, ubicados en:
- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.
- Sisben calle 16 No 28 - 57

Plataforma PQRSD
Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRSD como lo indica el video informativo. el acceso puede realizarse desde un computador o dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía
- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy

Ventanilla única de radicación:
Puntos de radicación ubicados en:
-Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18
-Sede Anganoy

Proyectó:
Luis Antonio Torres - Contratista – UAC

Revisó:
Marta Martínez Patiño - PU – UAC