1493.2/2092-2019

San Juan de Pasto, 21 de mayo de 2019

Ingeniero

JONATHAN HUERTAS

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrd abril 2019

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrd recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de abril 2019.

Cabe resaltar que el informe es el resultado de la caracterización tomando las P como peticiones de información o consulta, Q quejas en contra de servidor público o por instalaciones físicas, R reclamos por trámites y D denuncias en contra de servidor público, información necesaria para mejorar la calidad en el servicio.

**PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | 270 | 91% |
| NO APLICA | 14 | 5% |
| QUEJA  | 4 | 1% |
| RECLAMO  | 9 | 3% |
| DENUNCIA  | 0 | 0% |
| TOTAL | 297 | 100% |

**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| CONTESTADAS | 284 | 96% |
| NO CONTESTADAS | 13 | 4% |
| TOTAL | 297 | 100% |

**PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA**

**PETICIONES FRECUENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CARACTERIZACIÓN | DEPENDENCIA | TIPO | CANTIDAD |
| INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 81 |
| SOLICITUD RECIBO PREDIAL |  | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 13 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR |  | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 12 |
| INFORMACIÓN IMPUESTO PREDIAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 9 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 8 |
| RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA HACIENDA EN LINEA | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |
| SOLICITUD CERTFICADO DE RETENCIÓN | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |

**QUEJAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD N° | DEPENDENCIA | CARACTERIZACIÓN  |
| 855 | TRÁNSITO | MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO |
| 988 | GOBIERNO | NO HAY PERSONAL DE ATENCIÓN |
| 1045 | TRÁNSITO | MAL PROCEDIMIENTO AGENTES DE TRÁNSITO |

**RECLAMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD N° | DEPENDENCIA | CARACTERIZACIÓN  |
| 794 | TRÁNSITO | INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN |
| 835 | TRÁNSITO |
| 841 | GESTIÓN AMBIENTAL |
| 922 | GOBIENRO |
| 934 | TRÁNSITO |
| 942 | GENERAL |
| 946 | TRÁNSITO |
| 989 | HACIENDA |
| 916 | HACIENDA | NO SE PUEDE DESCARGAR EL RECIBO PREDIAL |

Referente a las PQRDs clasificadas como denuncias en la plataforma, no se realiza cuadro estadístico porque según la definición que aparece en el procedimiento de PQRD no aplica como tal; se da tratamiento como comunicación oficial a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior en lo que respecta a pqrd, en el presente año de fecha 1 a 30 de abril, se radicaron 297 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,

SILVANA DELGADO PANTOJA

P.U. Unidad de correspondencia

Copia: Oficina de Control Interno

Proyectó: Daniel Guerrero