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 mayo 2019

Cordial saludo:

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

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 31 de mayo, se radicaron 222 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

**.**

**INFORME MENSUAL DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA**

 **2019-5**

01 a 31 de mayo 2019

**PRESENTACIÓN**

La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Unidad de Correspondencia presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD recibidas y atendidas por la entidad a través de la plataforma PQRD, en el periodo comprendido entre el 01 a 31 de mayo del 2019, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, disminuir las PQRD frecuentes y cumplir con los términos de ley.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1755 de 2015 y el decreto 2573 de 2014 (gobierno en línea) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía general, la gestión realizada por la entidad durante el mes de mayo de 2019.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRD presentadas ante la entidad durante el mes de mayo, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

De conformidad con la normatividad legal vigente y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Pasto, se define:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

**PQRD:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

 **NÚMERO DE PQRD POR MES 2019**

**PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO**





**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| CONTESTADAS | 218 | 98.2% |
| NO CONTESTADAS | 4 | 1.8% |
| TOTAL | 222 | 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 | 15 |
| SOLICITUD RECIBO PREDIAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 14 |
| PAGO IMPUESTO PREDIAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 13 |
| INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 10 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 10 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 10 |
| PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 8 |

**QUEJAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD N° | DEPENDENCIA | CARACTERIZACIÓN  |
| 1067 | GOBIERNO | NO HAY PERSONAL DE ATENCIÓN EN DEPENDENCIA |
| 1101 | GOBIERNO | MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO |
| 1182 | TRÁNSITO | MAL PROCEDIMIENTO AGENTES DE TRÁNSITO |
| 1214 | GOBIERNO | ACTUACIÓN INDEBIDA DE FUNCIONARIOS  |
| 1222 | TRÁNSITO | NO SE CONTESTA EL TELEFÓNO EN DEPENDENCIA |
| 1231 | GOBIERNO | FUNCIONARIOS NO ATIENDEN REQUERIMIENTOS |

**RECLAMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD N° | DEPENDENCIA | CARACTERIZACIÓN  |
| 1056 | BIENESTAR SOCIAL | INCONFORMIDAD CON RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN |
| 1157 | GOBIERNO |
| 1075 | HACIENDA | NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA |
| 1076 |
| 1144 |
| 1147 |