

1493.2/0004-2019

San Juan de Pasto, enero 13 de 2020

Ingeniero
RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ
Subsecretario de Sistemas de Información
CAM los Rosales II
Código Postal 520001
Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ enero 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de diciembre 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 pqrđ, en el presente año de fecha 1 a 31 de diciembre, se radicaron 179 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,

SILVANA DELGADO PANTOJA
P.U. Unidad de correspondencia

Copia: Oficina de atención al ciudadano
Proyectó: Daniel Guerrero



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



INFORME MENSUAL DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

2019-12

01 a 31 de diciembre de 2019



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

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 diciembre 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 diciembre de 2019.

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



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

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

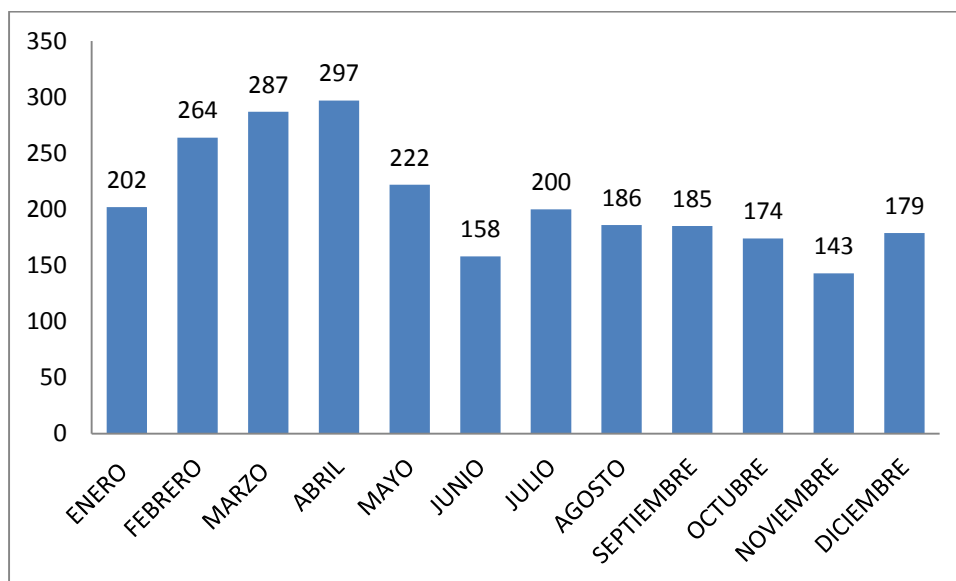


SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

NÚMERO DE PQRD POR MES 2019

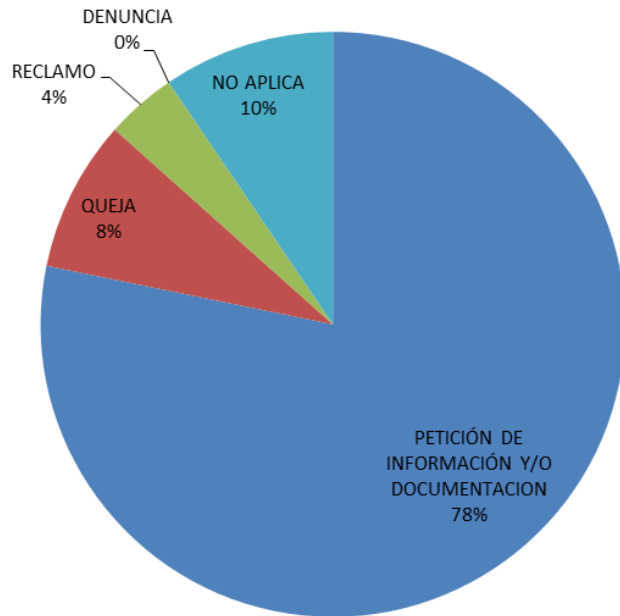


SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PQRD DISCRIMINADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	140	78%
QUEJA	15	8%
RECLAMO	7	4%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	17	10%
TOTAL	179	100%

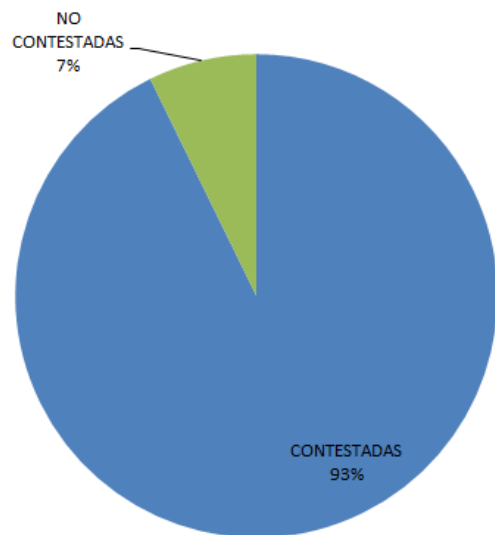


SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	166	93%
NO CONTESTADAS	13	7%
TOTAL	179	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
2341	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN TRASPASO DE VEHÍCULO	TRÁNSITO
2362	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	GENERAL
2368	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE CENSO DE SISBEN	GENERAL
2378	QUEJA	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO
2389	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN	PLANEACIÓN
2404	QUEJA	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO
2415	QUEJA	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO	CONTROL-DISCIPLINARIO
2416	QUEJA	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO	CONTROL-DISCIPLINARIO
2417	QUEJA	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO	CONTROL-DISCIPLINARIO
2431	QUEJA	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO
2435	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	COBRO CONTRIBUCIÓN POR ESTRATIFICACIÓN	PLANEACIÓN
2436	QUEJA	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO	CONTROL-DISCIPLINARIO
2440	QUEJA	NO HAY ATENCIÓN EN VENTANILLA	CONTROL-DISCIPLINARIO

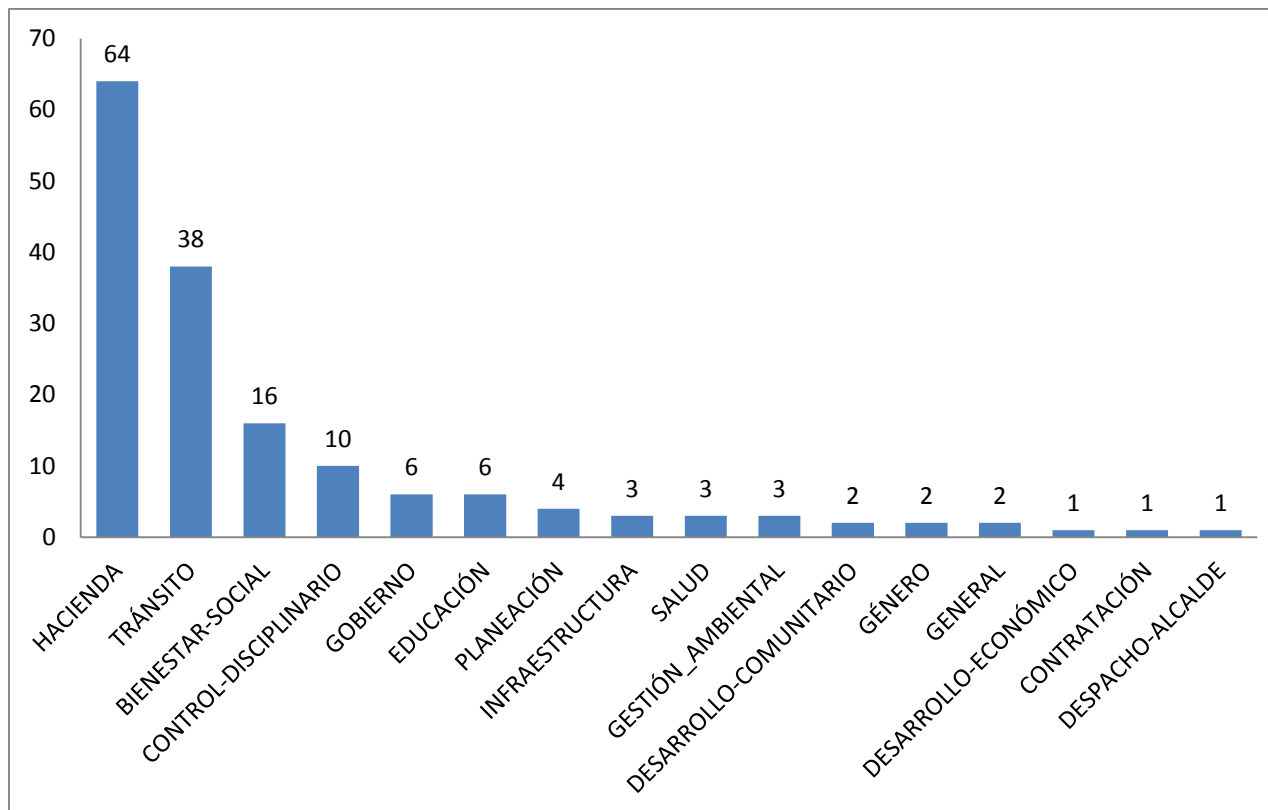


SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
RESTRICCIÓN VEHICULAR POR FIN DE AÑO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	20
INFORMACIÓN PÁGINA WEB HACIENDA EN LINEA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
SOLICITUD CALENDARIO TRIBUTARIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2322	TRÁNSITO	POR MAL PROCEDIMIENTO POR PARTE DE FUNCIONARIO
2337	GOBIERNO	VOLUMEN EXAGERADO EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO
2338	GOBIERNO	VOLUMEN EXAGERADO EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO
2345	GÉNERO	INCUMPLIMIENTO HORARIO DE ATENCIÓN
2378	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
2403	INFRAESTRUCTURA	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
2404	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
2415	CONTROL-DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
2416	CONTROL-DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
2417	CONTROL-DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
2431	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
2436	CONTROL-DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
2440	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO HAY ATENCIÓN EN VENTANILLA
2457	CONTROL-DISCIPLINARIO	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO LABORAL
2481	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2453	TRÁNSITO	NO PERMITE EXPEDIR PAZ Y SALVO MUNICIPAL
2459	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2466	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2470	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2479	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2492	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2494	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento