

Unidad de Correspondencia

1493.2/6046-2019

San Juan de Pasto, diciembre 30 de 2019

Ingeniero
JONATHAN HUERTAS
Subsecretario de Sistemas de Información
CAM los Rosales II
Código Postal 520001
Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ noviembre 2019

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de noviembre 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.



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



ALCALDÍA DE PASTO
Legitimidad Participación Honestidad

Unidad de Correspondencia

Lo anterior en lo que respecta a pqr, en el presente año de fecha 1 a 30 de noviembre, se radicaron 143 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 y oficina de Planeación y Gestión Institucional
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



ALCALDÍA DE PASTO
Legitimidad Participación Honestidad

Unidad de Correspondencia

INFORME MENSUAL DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

2019-11

01 a 30 de noviembre 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

Unidad de Correspondencia

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 30 de noviembre 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 noviembre de 2019.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRD presentadas ante la entidad durante el mes de noviembre, 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

Unidad de Correspondencia

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



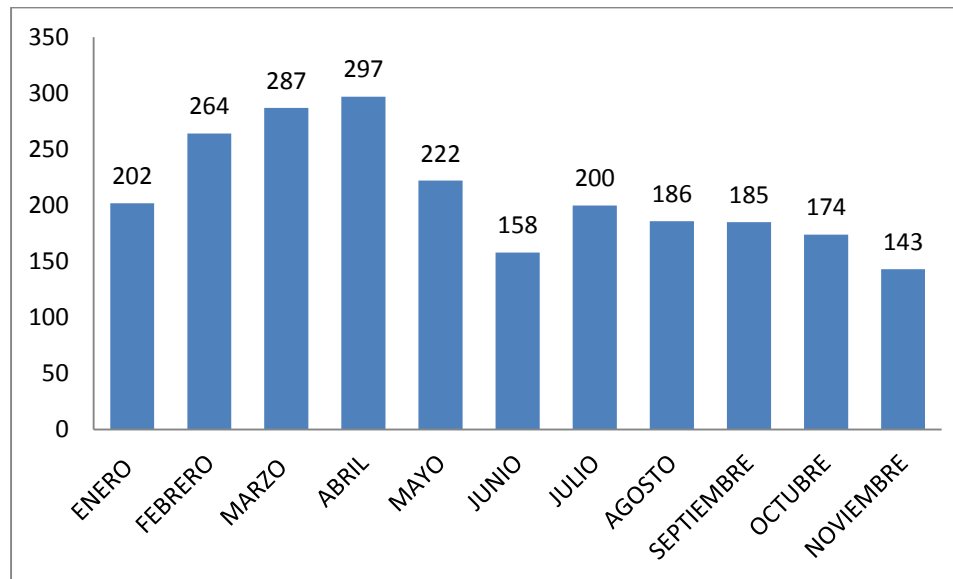
SC-CER367095



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

Unidad de Correspondencia

NÚMERO DE PQRD POR MES 2019

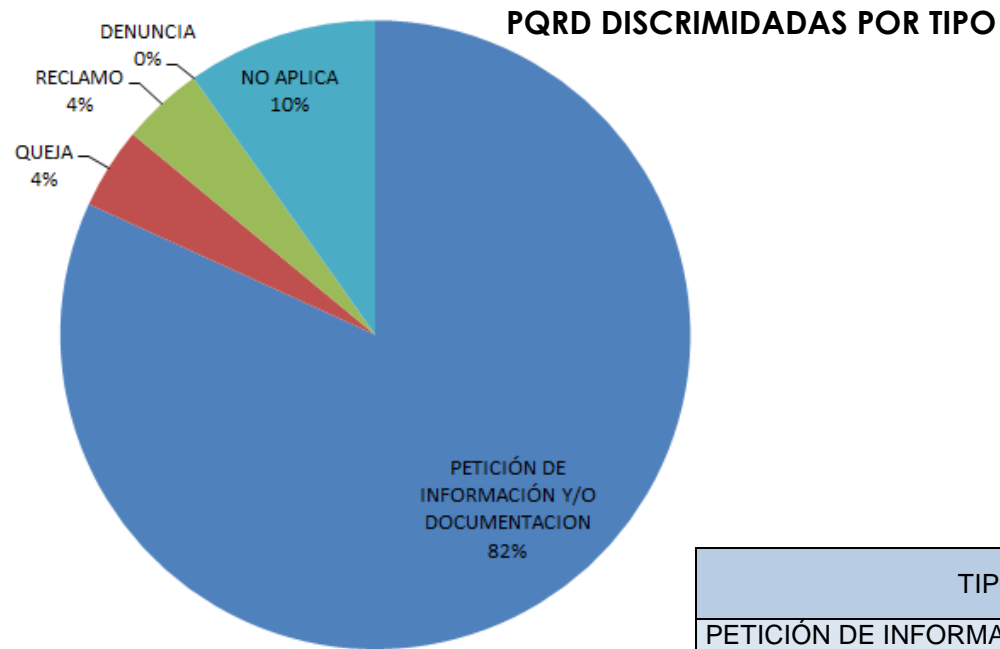


SC-CER367095



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

Unidad de Correspondencia



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	117	82%
QUEJA	6	4%
RECLAMO	6	4%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	14	10%
TOTAL	143	100%



SC-CER367095

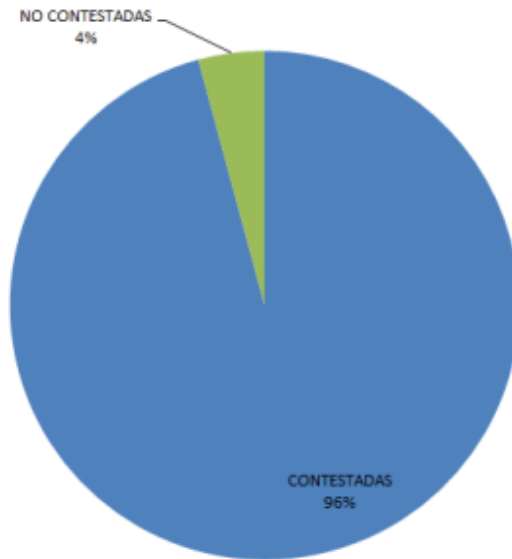


NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



Unidad de Correspondencia

PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	137	96%
NO CONTESTADAS	6	4%
TOTAL	174	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
2177	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN CENSO SISBEN	GENERAL
2280	RECLAMO	NO PAGO DE INCAPACIDAD MEDICA	GENERAL
2313	QUEJA	QUEJA POR MAL PROCEDIMIENTO	TRÁNSITO
2314	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE UN TRÁMITE	TRÁNSITO
2315	QUEJA	QUEJA POR NO CONTESTAR TELÉFONO	TRÁNSITO
2316	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PAGO DE INCAPACIDAD MEDICA	GENERAL



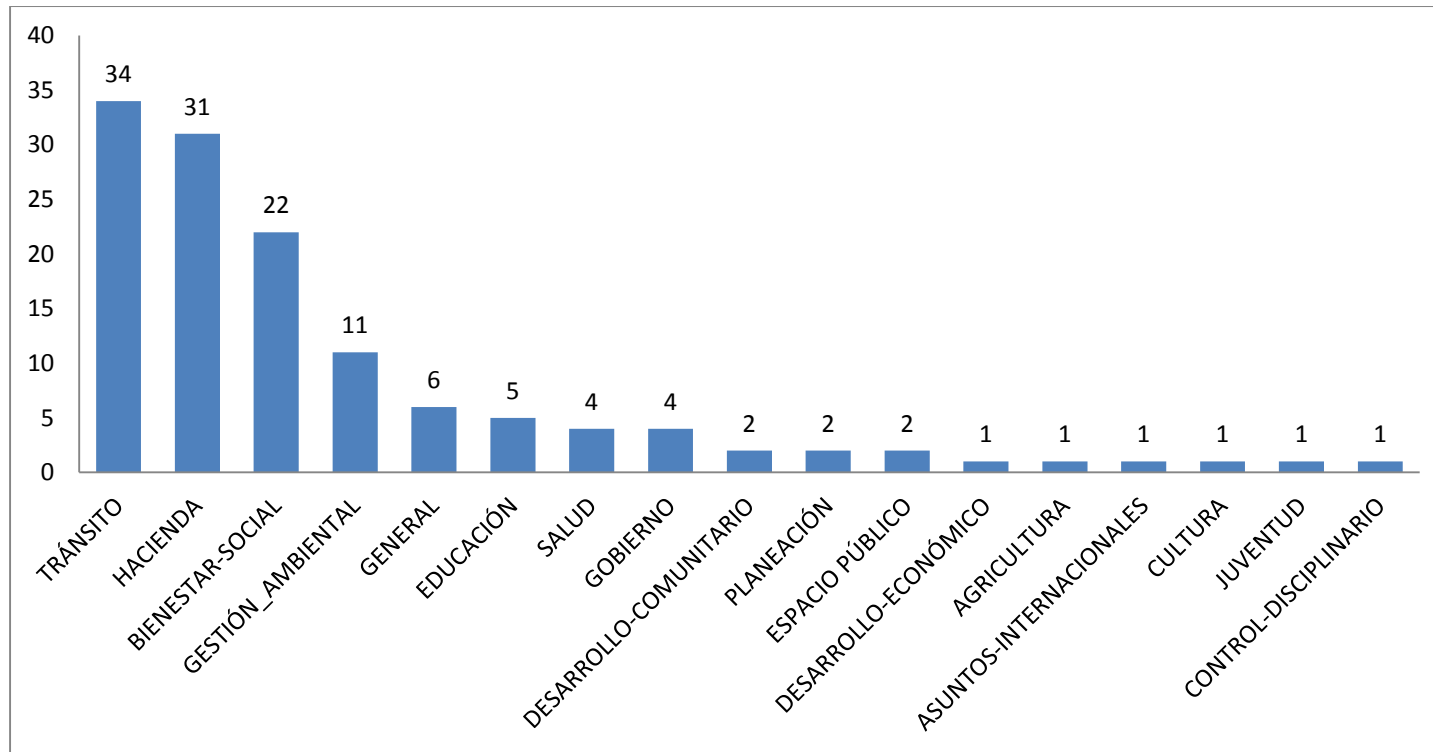
SC-CER367095



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

Unidad de Correspondencia

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

Unidad de Correspondencia

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
REQUISITOS LICENCIA DE CONDUCCIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3
CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3



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

Unidad de Correspondencia

QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2206	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
2209	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
2277	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CONTESTAN LAS LINEAS TELEFONICAS
2313	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MAL PROCEDIMIENTO FUNCIONARIO DE TRÁNSITO
2315	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CONTESTAN LAS LINEAS TELEFONICAS
2319	ESPACIO PÚBLICO	OCUPACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO



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

Unidad de Correspondencia

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2184	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PAGO DE COMPARENDO SIN DESCARGAR EN EL SISTEMA
2218	SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO EN PAGO DE CUENTA CONTRATISTA
2230	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PAGO DE COMPARENDO SIN DESCARGAR EN EL SISTEMA
2243	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA PLATAFORMA HACIENDA EN LINEA
2268	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	INCOHERENCIA EN PROCESO DE CONTRATACIÓN
2280	SECRETARÍA GENERAL	NO PAGO INCAPACIDAD MEDIACA



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