



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/028-2020

San Juan de Pasto, abril 2 de 2020

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

Asunto: Informe pqrđ febrero 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de febrero de 2020.

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 29 de febrero, se radicaron 298 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



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME MENSUAL DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

2020-02

01 a 29 de febrero de 2020



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

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 29 de febrero de 2020, 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 este periodo.

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



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



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.

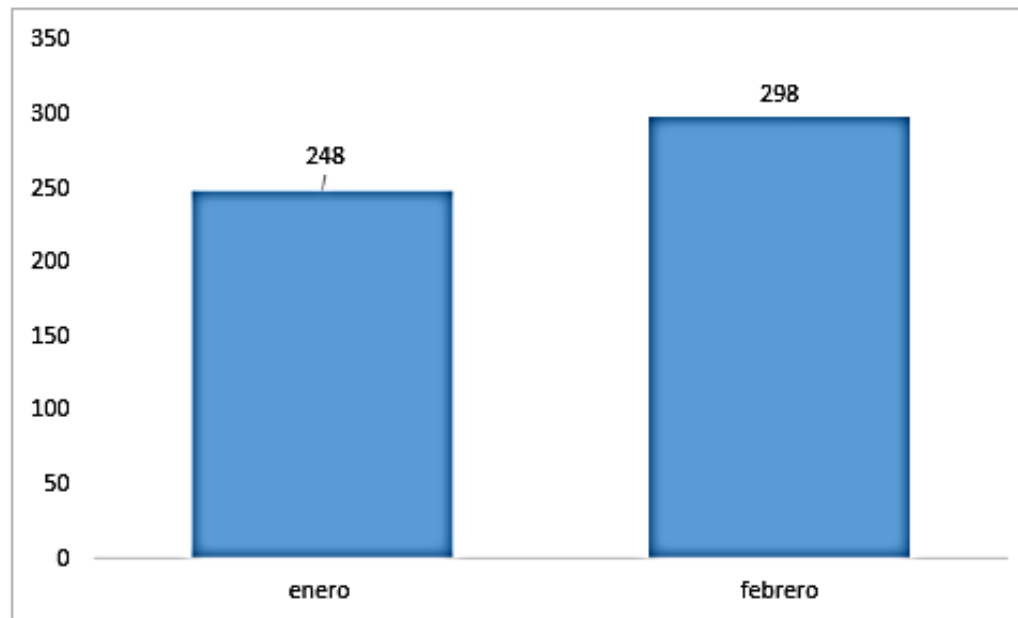
PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

NÚMERO DE PQRD POR MES 2020



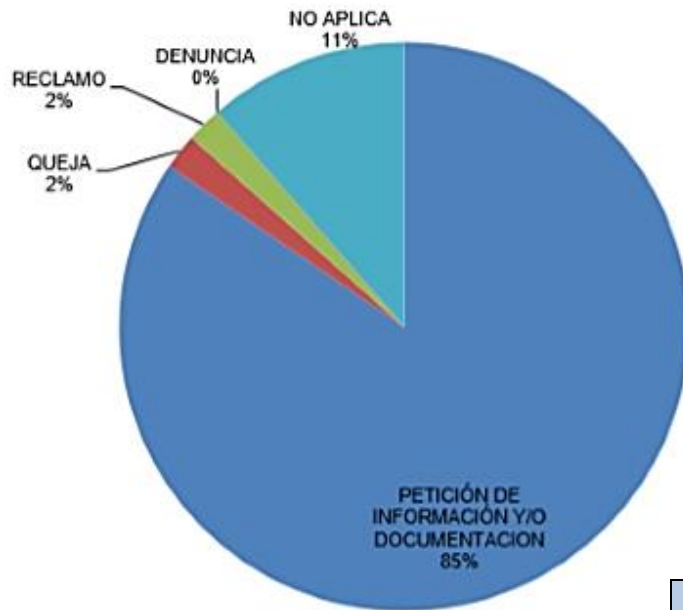
SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	252	85%
QUEJA	6	2%
RECLAMO	6	2%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	34	11%
TOTAL	298	100%





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



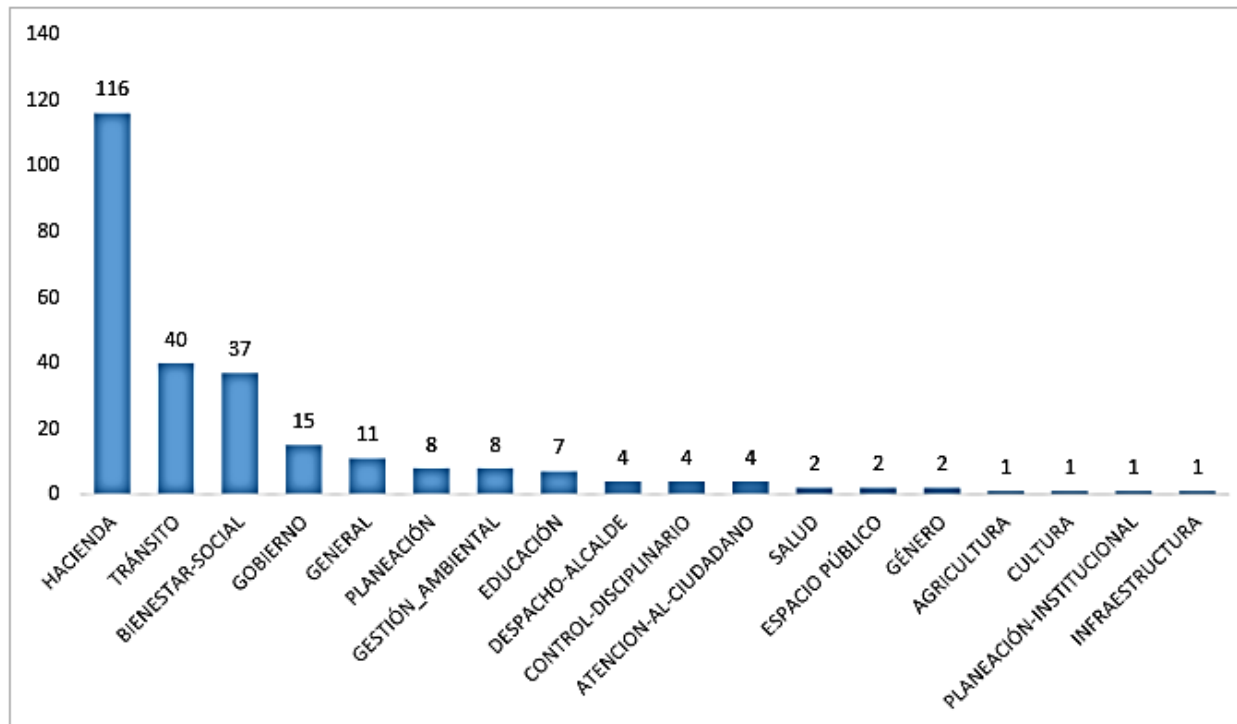
PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	293	98%
NO CONTESTADAS	5	2%
TOTAL	298	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
317	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN	PLANEACIÓN
380	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DE BARRIOS POR ESTRATO	PLANEACIÓN
463	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN ESTADO DE TRÁMITE	GENERAL
484	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN BARRIOS	PLANEACIÓN
510	QUEJA	NO RESPUESTA PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO





PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	37
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	30
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
TRASPASO VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCIÓN	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
INFORMACIÓN TRIBUTARIA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
272	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
419	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO CUMPLE CON LAS CITACIONES Y LAS OFICINAS ESTAN CERRADAS
444	CONTROL INTERNO DISCIPLIARIO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
492	CONTROL INTERNO DISCIPLIARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
493	CONTROL INTERNO DISCIPLIARIO	SOLICITUD DE RESPUESTA DE FONDO
510	CONTROL INTERNO DISCIPLIARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
274	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO INGRESO DE MULTA DE TRÁNSITO AL SISTEMA
331	SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO EN PAGO DE CUENTA CONTRATISTA
366	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	CALENDARIO PICO Y PLACA MAL ELABORADO
373	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	DEMORA EN TRÁMITE EN SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
456	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	RETRASO EN TRAMITE DE TRASLADO DE CUENTA VEHÍCULO
497	SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO EN PAGO DE CUENTA CONTRATISTA



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés