



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/033-2020

San Juan de Pasto, abril 22 de 2020

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

Asunto: Informe pqrđ marzo 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de marzo 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 31 de marzo, se radicaron 611 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

2020-03

01 a 31 de marzo 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 31 de marzo 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 marzo, 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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

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



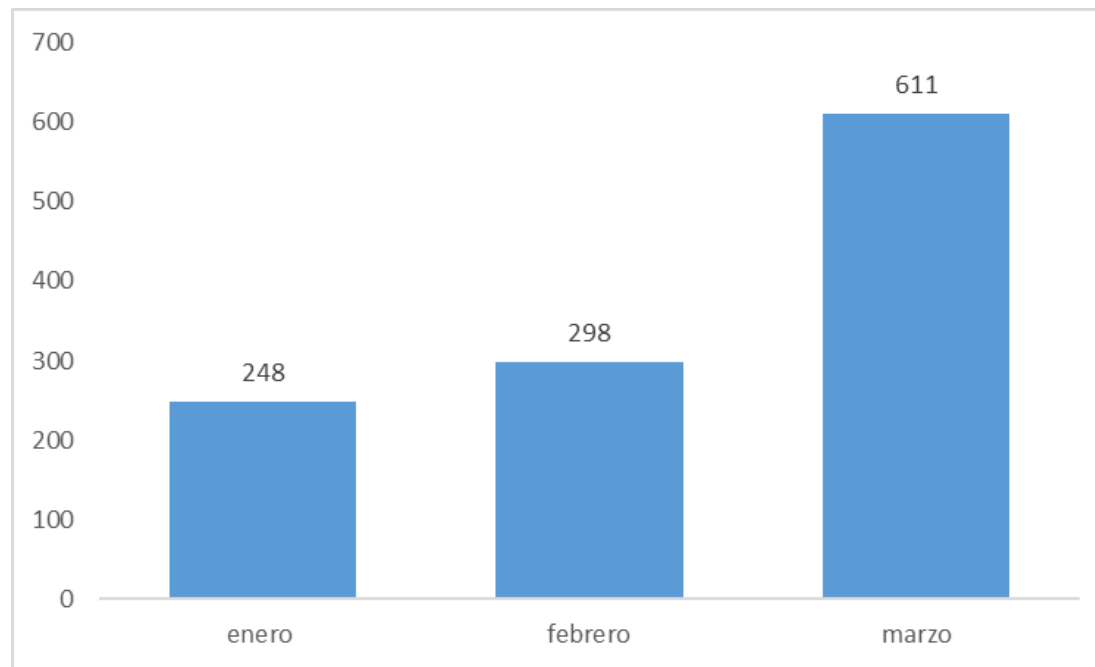
SC-CER367095



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



NÚMERO DE PQRD POR MES 2020



SC-CER367095

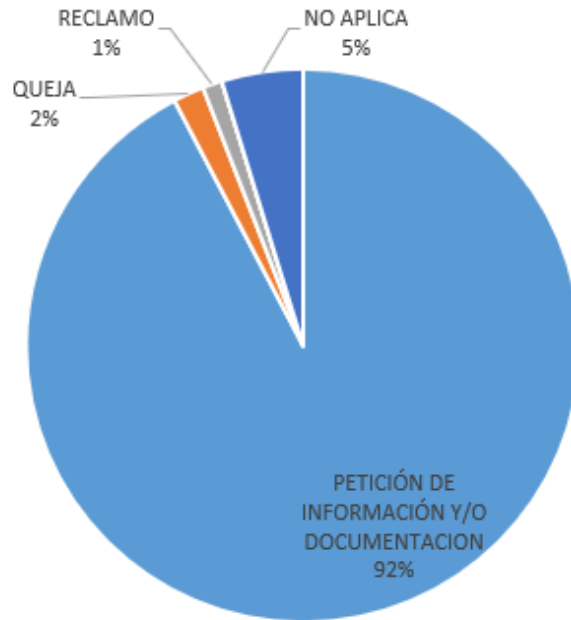




PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	564	92%
QUEJA	11	2%
RECLAMO	7	1%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	29	5%
TOTAL	611	100%



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

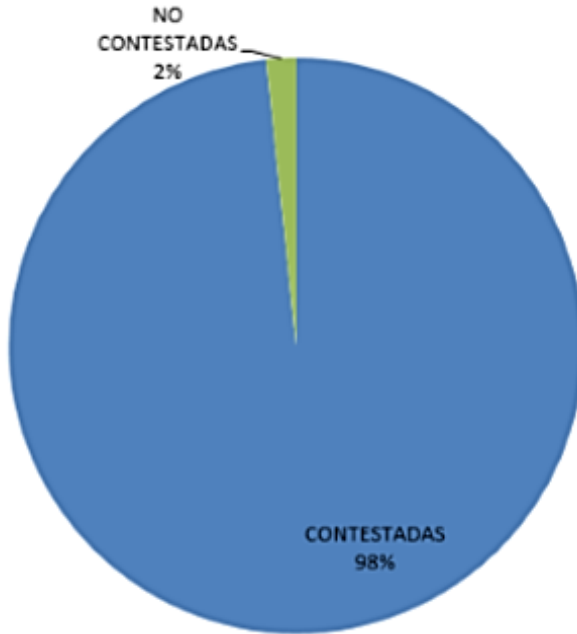
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



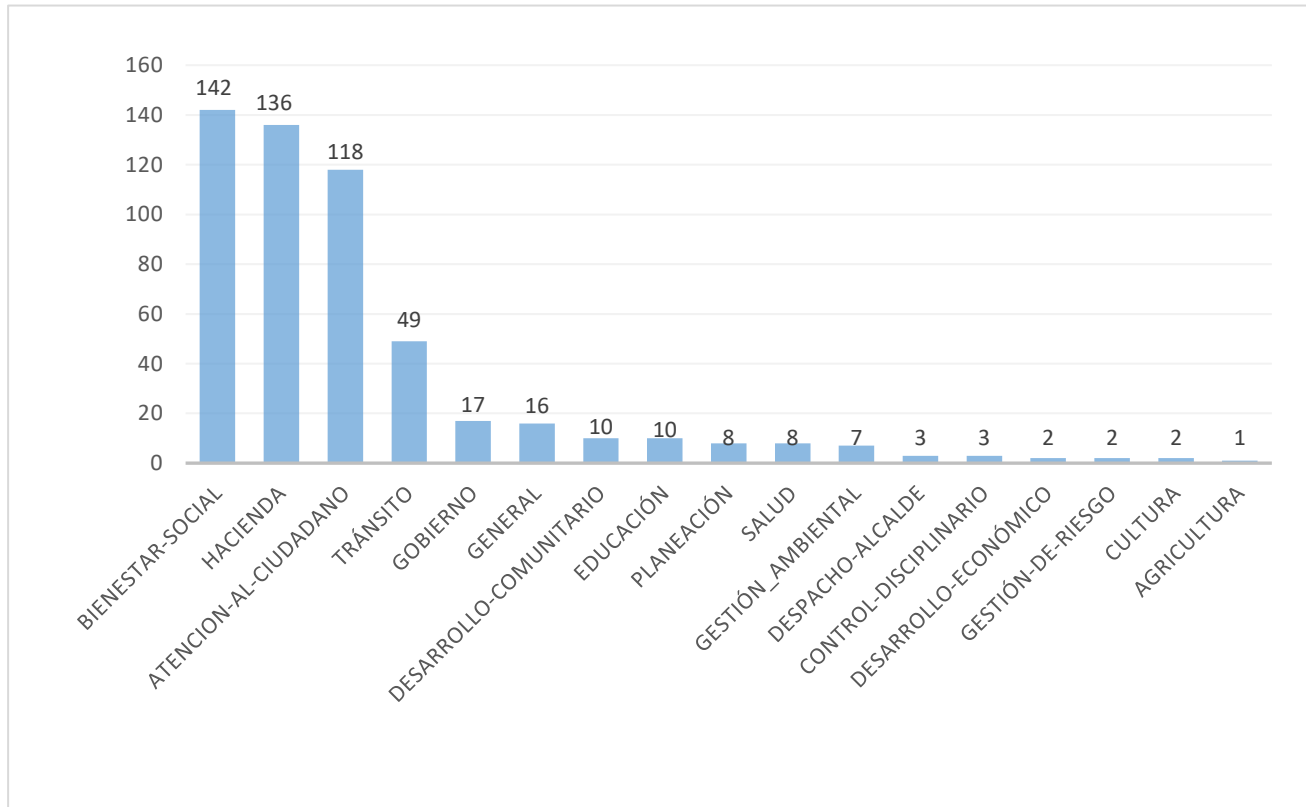
PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	601	98%
NO CONTESTADAS	10	2%
TOTAL	611	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
554	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DE POBLACIÓN	PLANEACIÓN
557	QUEJA	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO
587	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NOMENCLATURA	PLANEACIÓN
608	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	PLANEACIÓN
621	QUEJA	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CONTROL-DISCIPLINARIO
646	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INTEGRANTE DE JAC	DESARROLLO-COMUNITARIO
654	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMAR MALAS GESTIONES JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL	DESARROLLO-COMUNITARIO
671	QUEJA	INSATISFACCIÓN DE RESPUESTA A SOLICITUD	ATENCION-AL-CIUDADANO
1013	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN ESTADO PROCESO DISCIPLINARIO	CONTROL-DISCIPLINARIO
1031	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	TRASPASO VEHÍCULO	TRÁNSITO





PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
AYUDA ECONÓMICA POR EMERGENCIA COVID 19	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	82
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	46
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	39
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	31
RESTRICCIÓN VEHICULAR POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
APLIACIÓN DE PLAZO IMPUESTO INDUSTRIA Y COMERCIO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID 19	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
PAGO PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	20
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10



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

QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
557	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
578	ATENCION-AL-CIUDADANO	INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN SECRETARÍA DE TRÁNSITO
621	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
628	ATENCION-AL-CIUDADANO	INSATISFACCIÓN DE RESPUESTA A SOLICITUD
671	ATENCION-AL-CIUDADANO	INSATISFACCIÓN DE RESPUESTA A SOLICITUD
676	ATENCION-AL-CIUDADANO	FILAS INTERMINABLES EN SECRETARIA DE TRANSITO MUNICIPAL
735	GENERAL	NO BRINDAN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN CONTRA EL VIRUS A FUNCIONARIOS
855	EDUCACIÓN	EXCESO DE ACTIVIDADES EN INSTITUCIÓN EDUCATIVA
905	ATENCION-AL-CIUDADANO	IMAGEN INADECUADA EN PÁGINA WEB ALCALDÍA DE PASTO
983	ATENCION-AL-CIUDADANO	NO CONTESTAN LINEAS TELEFÓNICAS EN SISBEN
1051	EDUCACIÓN	MAL PROCEDIMIENTO RECTOR INSTITUTO



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

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
622	EDUCACIÓN	RETRASO EN PAGO DE SALARIO
643	HACIENDA	NO SE PUEDE EXPEDIR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
679	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
683	DESPACHO-ALCALDE	INFORMALISMO EN COMUNICADOS SOBRE SUSPENSIÓN DE CLASES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS
685	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
691	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
995	HACIENDA	RETRASO 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