



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/0142-2020

San Juan de Pasto, junio 25 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ mayo 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de mayo 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 las pqrđ en el presente año, de fecha 1 a 31 de mayo, se radicaron 1476 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 DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de mayo 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 al 31 de mayo 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 mayo, 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.

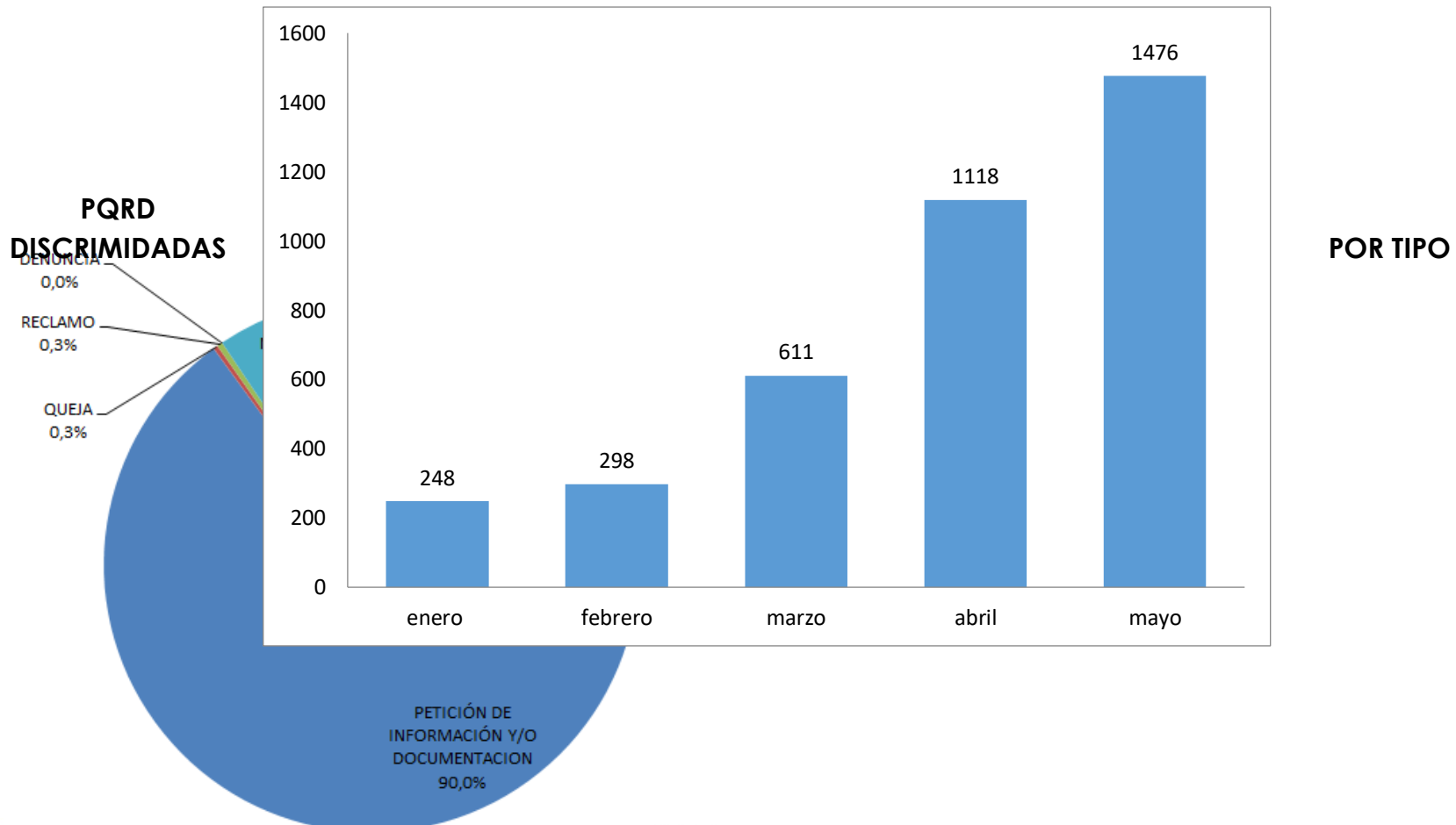
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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



NÚMERO DE PQRD POR MES 2020

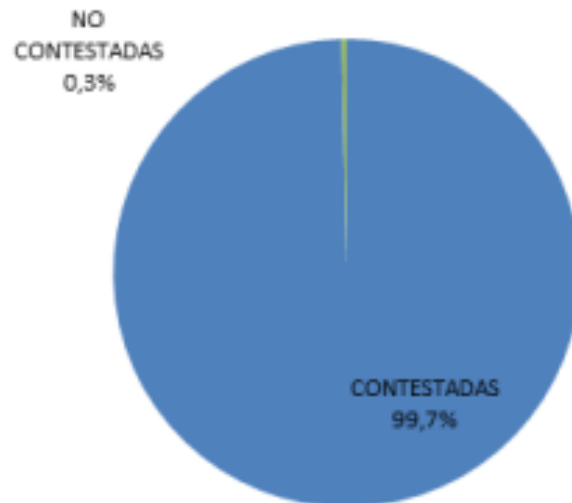


SC-CER367095





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



TIPO	CATIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1328	90,0%
QUEJA	3	0,3%
RECLAMO	5	0,3%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	140	9,4%
TOTAL	1476	100,0%



SC-CER367095



30000-3
actenos@pasto.gov.co
: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
an Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1471	99,7%
NO CONTESTADAS	5	0,3%
TOTAL	1476	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
2950	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ACCESOS PARA DISCAPACITADOS PREDIOS ALCALDIA	SECRETARÍA GENERAL
3319	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA MOVILIDAD	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
3320	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PAGO DE NOMINA	SECRETARÍA GENERAL
3366	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
3726	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO

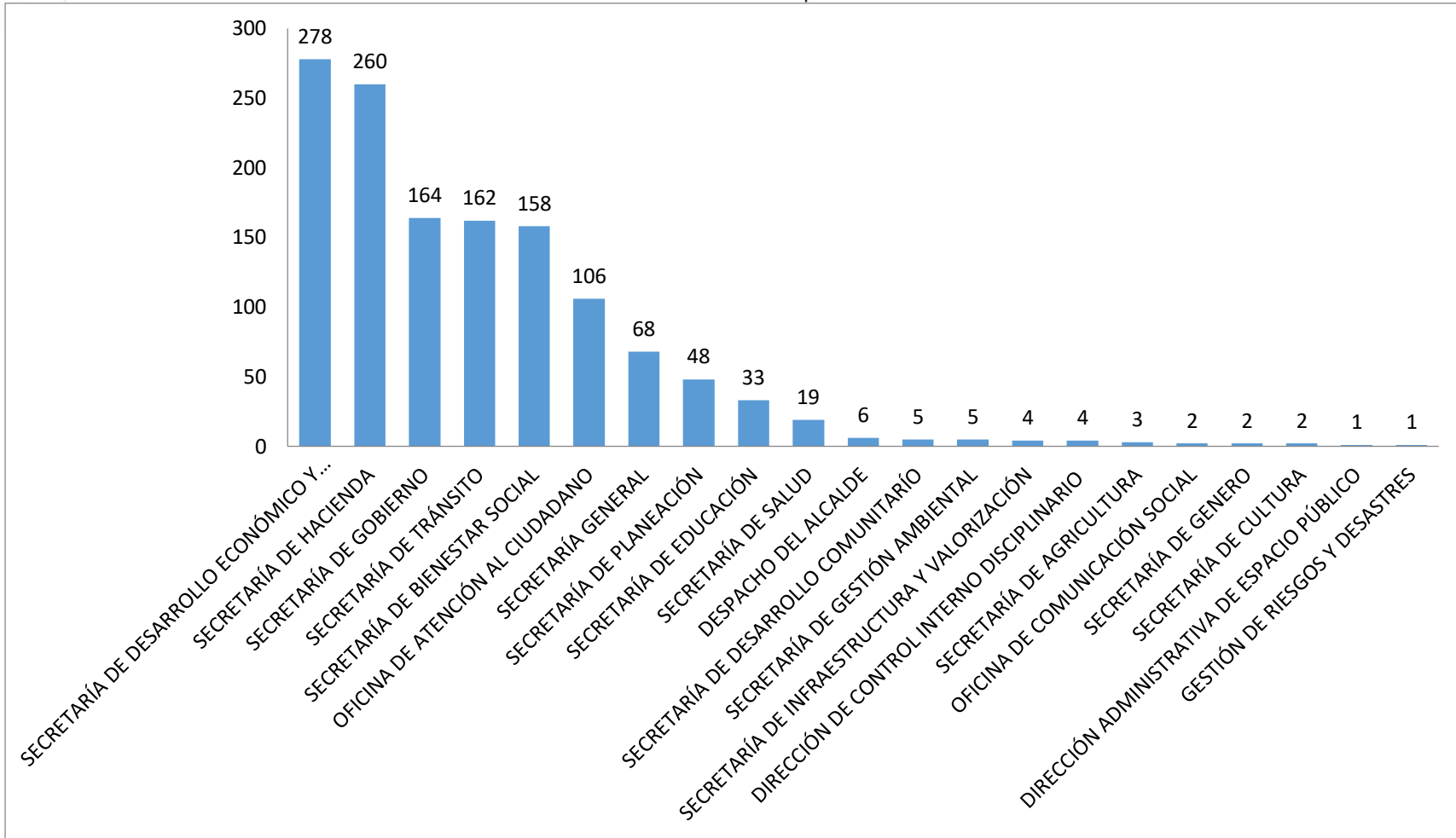
PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



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



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	277
PERMISO PARA TRANSITAR Y MOVILIZARSE POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	77
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	72
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	70
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	49
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	36
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	30
AYUDA ECONÓMICA POR EMERGENCIA COVID 19	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	29
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28

QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2653	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MAL PROCEDIMIENTO POR PARTE DE FUNCIONARIO



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

3317	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
3593	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
---------	-------------	-----------------



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

2314	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRD EN LA PLATAFORMA
2706	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
3526	SECRETARÍA DE HACIENDA	PORTAL DE INDUSTRIA Y CORMERCIO PRESENTA FALLAS DE USO
3676	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO HABILITAN PAGO EN LINEA INDUSTRIA Y COMERCIO POR EMERGENCIA COVID19
3704	SECRETARÍA DE HACIENDA	PORTAL DE INDUSTRIA Y CORMERCIO PRESENTA FALLAS DE USO



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