**.**

**INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA**

Del 01 al 31 de octubre de 2021

**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 octubre de 2021, 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 octubre, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.

**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.

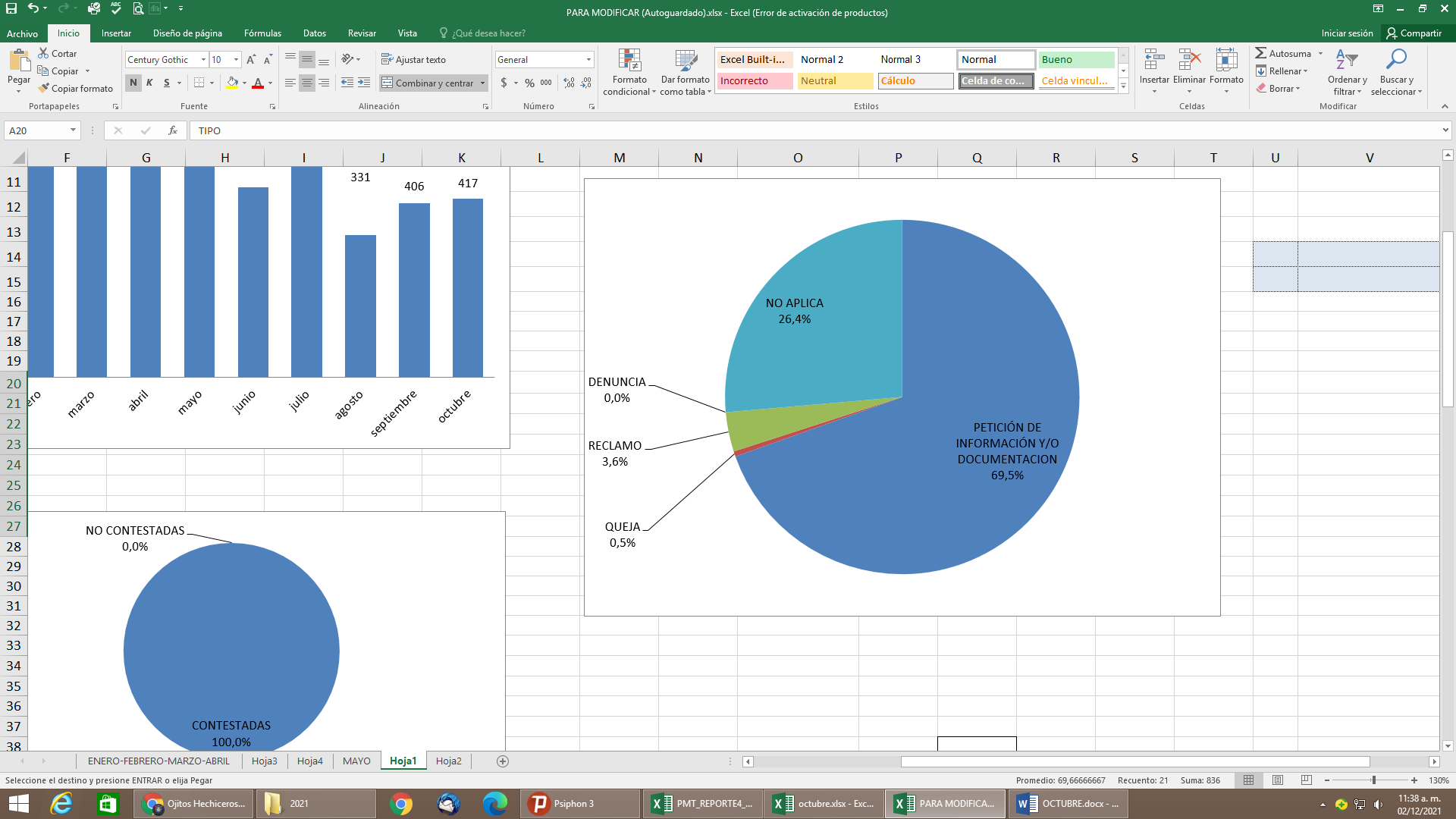
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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 AÑO 2021**

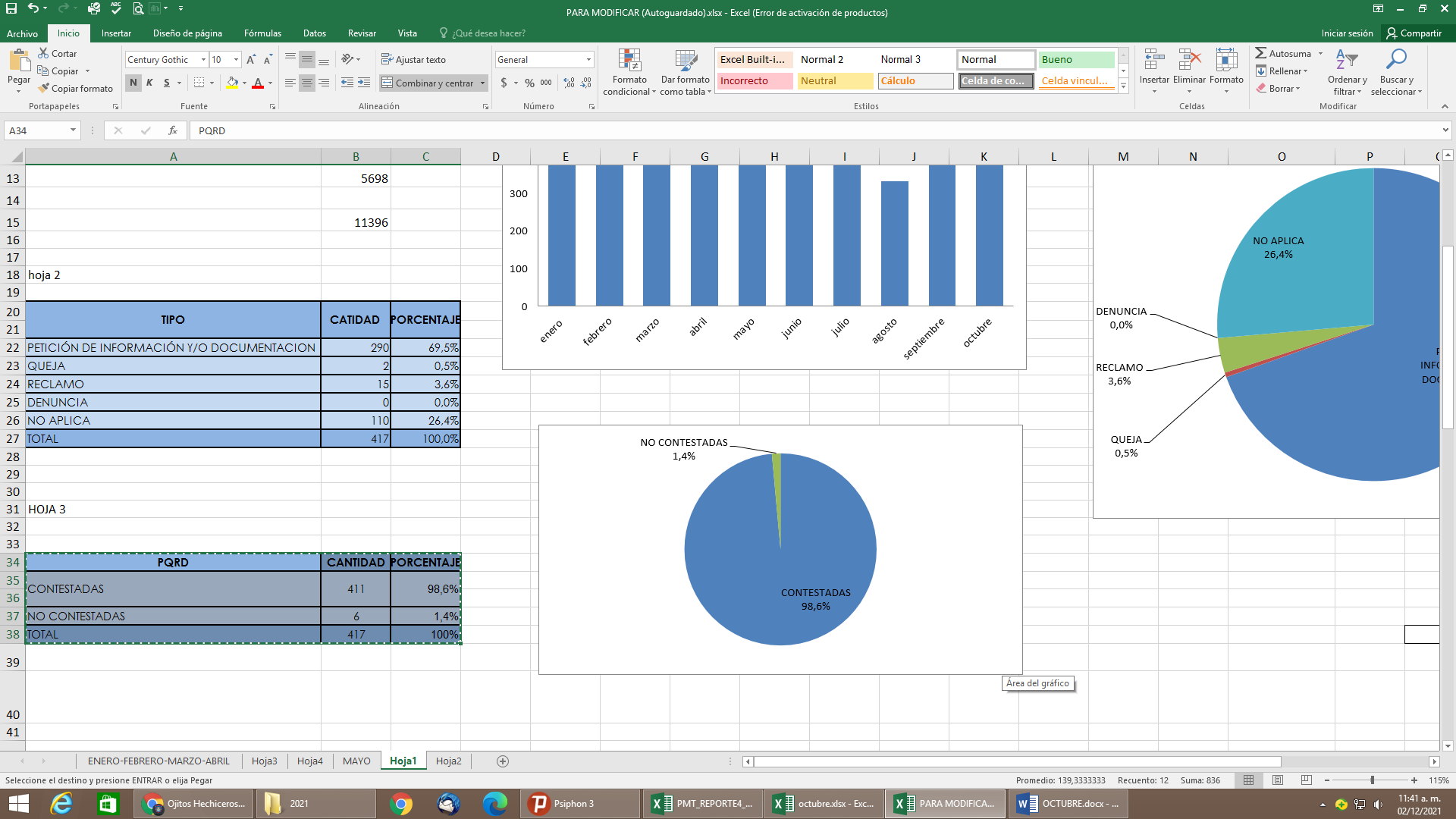
**PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **CATIDAD** | **PORCENTAJE** |
|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | 290 | 69,5% |
| QUEJA | 2 | 0,5% |
| RECLAMO | 15 | 3,6% |
| DENUNCIA | 0 | 0,0% |
| NO APLICA | 110 | 26,4% |
| TOTAL | 417 | 100,0% |

**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PQRD** | **DEPENDENCIA** | **TIPO** | **CARACTERIZACIÓN** |
| 5436 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | INFORMACIÓN MAPA BUS URBANO |
| 5448 | SECRETARÍA GENERAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | SOLICITUD PARA RESGISTRO DE CÓDIGO DE LIBRANZA |
| 5515 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | INFORMACIÓN RUTA TRANSPORTE DE LA CIUDAD |
| 5648 | SECRETARÍA DE AGRICULTURA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | INFORMACIÓN INVENTARIO AGROPECUARIO |
| 5653 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | INFORMACIÓN SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE DE LA CIUDAD |
| 5670 | DIRECCIÓN PLAZAS DE MERCADO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | INFORMACIÓN EVALUACION AGROPECUARIA |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRD** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| CONTESTADAS | 411 | 98.6% |
|
| NO CONTESTADAS | 6 | 1.4  % |
| TOTAL | 417 | 100% |

**PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA**

**PETICIONES FRECUENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERIZACIÓN** | **DEPENDENCIA** | **TIPO** | **CANTIDAD** |
| ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 25 |
| SOLICITUD CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICIÓN | SECRETARÍA GENERAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 18 |
| SOLICITUD ACTUALIZAR ESTADO DE COMPARENDO EN SIMIT | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 13 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 10 |
| INFORMACIÓN COMPARENDO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 9 |
| SOLICITUD ENCUSTA SISBEN IV | SECRETARÍA GENERAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 9 |
| INFORMACIÓN CONCEPTO USO DE SUELOS | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 8 |
| SOLICITUD VACUNA COVID 19 | SECRETARÍA DE SALUD | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 7 |
| INFORMACIÓN ESTADO DE CUENTA VEHÍCULO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 7 |

**QUEJAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PQRD | DEPENDENCIA | CARACTERIZACIÓN |
| 5344 | OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO | NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE DE INFORMACIÓN, NO CONTESTAN LOS TELEFONOS CONTESTAN |
| 5496 | SECRETARÍA DE GOBIERNO | NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN |

**RECLAMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRD** | **DEPENDENCIA** | **CARACTERIZACIÓN** |
| 5283 | SECRETARÍA DE GOBIERNO | NO FUNCIONA PORTAL PARA REALIZAR SOLICITUD DE AUDIENCIA |
| 5287 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT |
| 5310 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | COMPARENDO IMPUESTO ERRONEAMENTE |
| 5312 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | DEMORA EN RESPUESTA A TRAMITE ORDEN DE SALIDA |
| 5315 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | DEMORA EN RESPUESTA A TRAMITE ORDEN DE SALIDA |
| 5321 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO FUNCIONA PORTAL PARA REALIZAR ORDEN DE SALIDA |
| 5328 | SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL | NO DAN RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN ANIMAL |
| 5366 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO FUNCIONA PORTAL PARA REALIZAR ORDEN DE SALIDA |
| 5390 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO REALIZAN DESCARGO COMPARENDO EN PLATAFORMAS CORRESPONDIENTES, SIN DAR ALGUN TIPO DE RESPUESTA. |
| 5420 | SECRETARÍA GENERAL | NO FUNCIONA PLATAFORMA PARA SOLICITUD TURNO INSTRUMENTOS PUBLICOS |
| 5427 | SECRETARÍA GENERAL | NO FUNCIONA PLATAFORMA PARA SOLICITUD TURNO INSTRUMENTOS PUBLICOS |
| 5474 | SECRETARÍA GENERAL | EL NÚMERO TELEFONICO PARA AGENDAMIENTO DE INSTRUMENTOS PUBLICOS NO FUNCIONA |
| 5536 | SECRETARÍA GENERAL | MAL SISTEMA PARA EL AGENDAMIENTO DE CITAS EN INSTRUMENTOS PÚBLICOS |
| 5680 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO DAN RESPUEASTA A TRÁMITE ORDEN DE SALIDA |
| 5690 | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | NO ENVIO DE LOS RECIBOS DE PAGO PARA TRAMITE DE TRASPASO |

**OTROS ORGANISMOS**

|  |  |
| --- | --- |
| ORGANISMO | NÚMERO |
| ALCALDIA DE GUAITARILLA | 1 |
| ALCALDÍA DE PALMIRA | 1 |
| AVANTE | 1 |
| CORPOCARNAVAL | 1 |
| EMPOPASTO | 4 |
| GOBERNACION DE NARIÑO | 6 |
| INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD | 1 |
| INVIPASTO | 11 |
| MINISTERIO DE TRABAJO | 1 |
| PASTO DEPORTES | 2 |
| PERSONERÍA MUNICIPAL | 1 |
| SEPAL | 1 |
| TESORERÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO | 1 |