**.**

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

Del 01 al 30 de noviembre 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 30 de noviembre 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 noviembre, 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.

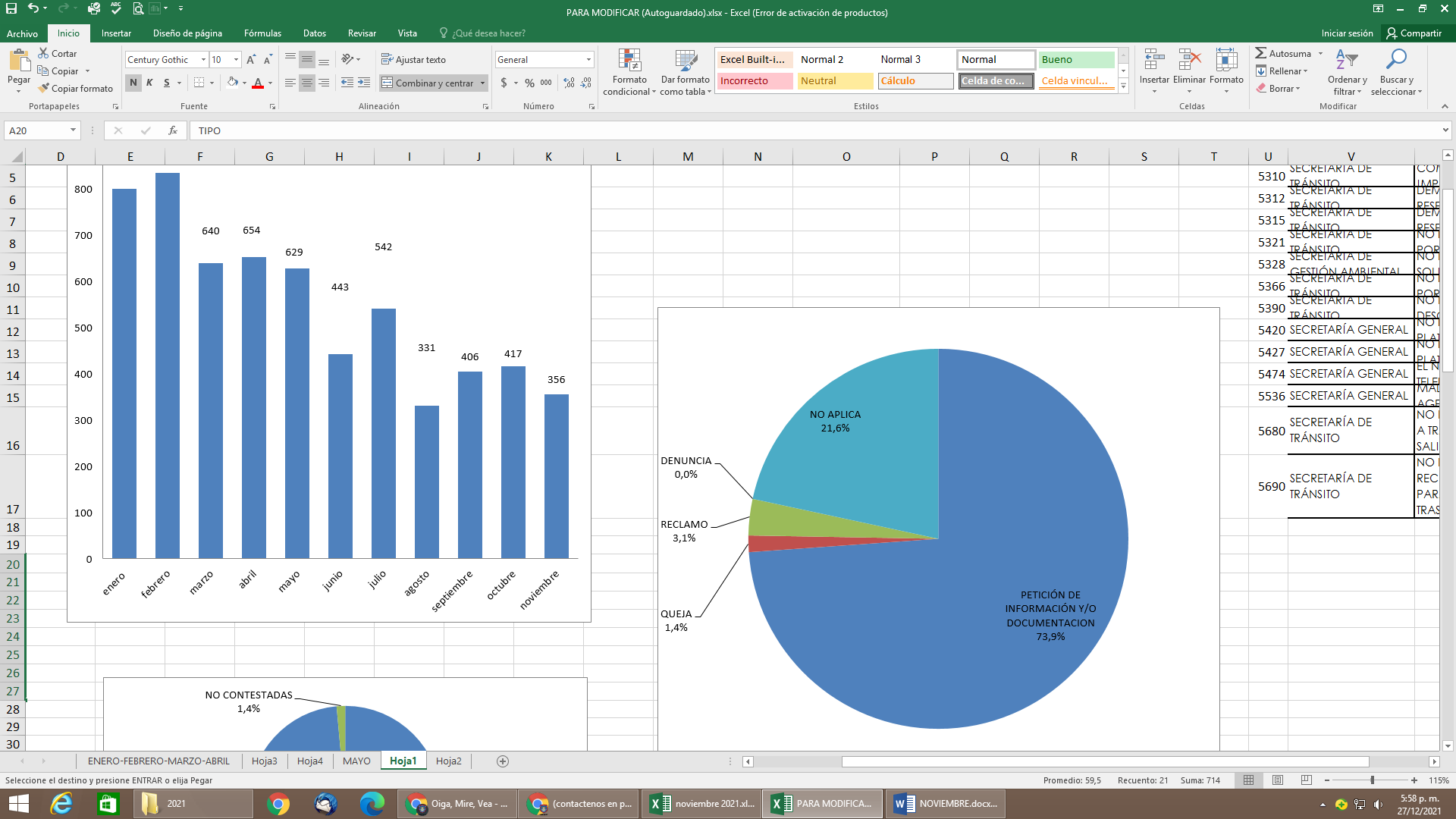
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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.

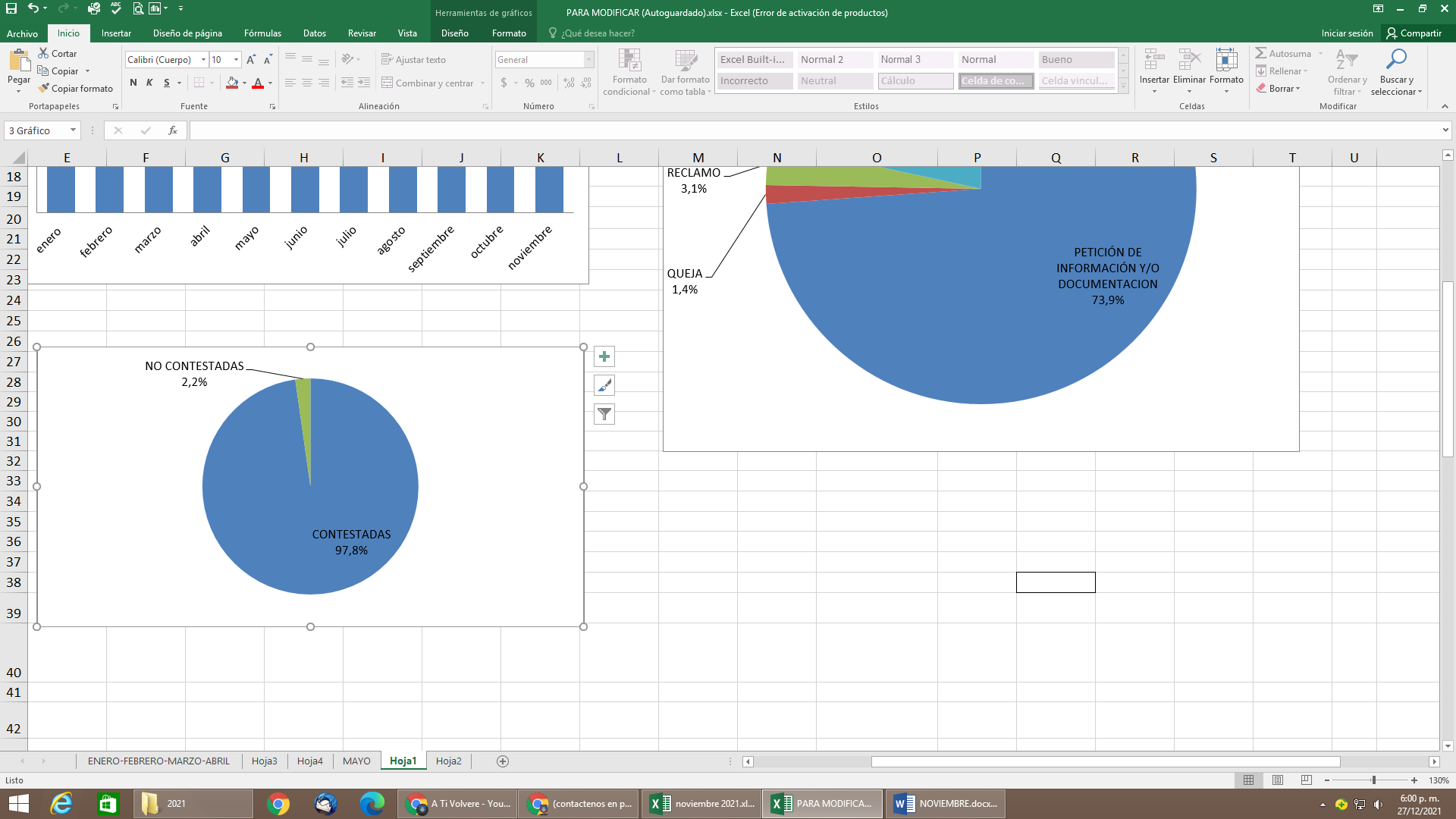
**PQRD:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

**NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021**

**PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **CATIDAD** | **PORCENTAJE** |
|
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION | 263 | 73,9% |
| QUEJA | 5 | 1,4% |
| RECLAMO | 11 | 3,1% |
| DENUNCIA | 0 | 0,0% |
| NO APLICA | 77 | 21,6% |
| TOTAL | 356 | 100,0% |

**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PQRD | TIPO | CARACTERIZACIÓN | DEPENDENCIA |
| 5828 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN REPARACIÓN VÍA DE LA CIUDAD | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN |
| 5900 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN CONCEPTO USO DE SUELOS | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN |
| 5935 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN TRÁMITE Legalización cambio de motor vehículo | SECRETARÍA DE TRÁNSITO |
| 5985 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN APERTURA DE VIA Carrera 22 en conexión Calle 28 | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN |
| 6008 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN DATOS DE CONTACTO CORREGIDOR | SECRETARÍA DE GOBIERNO |
| 6021 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN SEMAFORIZACIÓN SECTOR DE LA CIUDAD | SECRETARÍA DE TRÁNSITO |
| 6036 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN TRASPASO VEHÍCULO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO |
| 6040 | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | INFORMACIÓN CERTIFICADO LABORAL | SECRETARÍA GENERAL |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRD** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| CONTESTADAS | 348 | 97,8% |
|
| NO CONTESTADAS | 8 | 2,2% |
| TOTAL | 356 | 100% |

**PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CARACTERIZACIÓN** | **DEPENDENCIA** | **TIPO** | **CANTIDAD** |
| INFORMACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 15 |
| INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 12 |
| INFORMACIÓN TRASPASO DE VEHÍCULO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 10 |
| INFORMACIÓN CONCEPTO USO DE SUELOS | SECRETARIA DE PLANEACIÓN | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |
| SOLICITUD ENCUSTA SISBEN IV | SECRETARÍA GENERAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |
| ACTUALIZACIÓN DE SIMIT | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |
| SOLICITUD IMPUESTO PREDIAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 6 |
| INFORMACIÓN CUPÓ ESCOLAR | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 5 |
| INFORMACIÓN PAZ Y SALVO MUNICIPAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 5 |

**PETICIONES FRECUENTES**

**QUEJAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRD** | **DEPENDENCIA** | **CARACTERIZACIÓN** |
| 5789 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO |
| 5799 | SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO | CORREGIDORA NO CUMPLE NORMAS PARA VOTACIÓN JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL |
| 5847 | OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO |
| 5922 | SECRETARÍA DE GOBIERNO | CORREGIDORA NO CUMPLE HORARIO DE ATENCIÓN |
| 6043 | SECRETARÍA DE GOBIERNO | INFORMACIÓN ERRADA SOBREO ABASTECIMIENTO DE GASOLINA |

**RECLAMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRD** | **DEPENDENCIA** | **CARACTERIZACIÓN** |
| 5718 | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | NO LIQUIDACIÓN OPORTUNA DE IMPUESTO DE DELINIACIÓN URBANA |
| 5737 | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | DEMORA EN LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO DE DEMOLICIÓN |
| 5777 | SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN | COBRO EXCESIVO IMPUESTO DE VALORIZACIÓN |
| 5793 | SECRETARÍA DE SALUD | PUESTOS DE VACUNACION COVID19 DE BOMBONA NO TIENEN LOGISTICA NI INSUMOS |
| 5817 | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | ALTO ESTRATO EN INMUBLE |
| 5947 | SECRETARÍA DE HACIENDA | NO REALIZAN ACTUALIZACIÓN DE PAGO EN PAZ Y SALVO MUNICIPAL |
| 5963 | SECRETARÍA DE HACIENDA | RETRASO EN PAGO |
| 6015 | SECRETARÍA DE HACIENDA | NO REALIZAN ACTUALIZACIÓN DE PAGO EN PAZ Y SALVO MUNICIPAL |
| 6016 | SECRETARÍA GENERAL | EL RESULTADO DE ENCUESTA SISBEN VI NO CONRRESPONDE A REALIDAD |
| 6022 | SECRETARÍA DE HACIENDA | AUMENTO EXCESIVO IMPUESTO PREDIAL |
| 6047 | SECRETARÍA GENERAL | EL RESULTADO DE ENCUESTA SISBEN VI NO CONRRESPONDE A REALIDAD |

**OTROS ORGANISMOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ORGANISMO** | **NÚMERO** |
| ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN BERNARDO - NARIÑO | 1 |
| AVANTE SETP | 4 |
| CORPOCARNAVAL | 7 |
| EMPOPASTO S.A. E.S.P. | 2 |
| GOBERNACIÓN DE NARIÑO | 1 |
| INVIPASTO | 10 |
| PASTO DEPORTE | 3 |
| PERSONERÍA MUNICIPAL DE PASTO | 1 |