



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO



**INFORME DE SEGUIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D.**

PERIODO INFORMADO
PRIMER SEMESTRE 2022

GERMAN CHAMORRO DE LA ROSA
ALCALDE MUNICIPAL DE PASTO

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Pasto, julio de 2022



Contenido

| | |
|--|----|
| 1. GLOSARIO | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 3. OBJETIVO | 6 |
| 4. ALCANCE Y METODOLOGÍA | 7 |
| 5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA..... | 8 |
| 6. MARCO NORMATIVO..... | 9 |
| 7. RESULTADOS DEL INFORME | 10 |
| 8. PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA..... | 11 |
| 9. PQRSD POR DEPENDENCIAS | 12 |
| 10. PQRSD PLATAFORMA OFICIAL..... | 14 |
| 11. ATENCIÓN DE LAS PQRSD RADICADAS..... | 16 |
| 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 17 |



1. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, que implica el ejercicio del derecho de petición según el Artículo 23 C.P., sin que sea necesario invocarlo. Mediante este entre otras actuaciones se podrá solicitar: reconocimiento de un derecho, intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica concreta, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos de ley y puede interponerse de carácter general o particular.

Tabla N° 1 Términos contestación derecho de petición

| PETICIÓN | TIEMPO |
|--|----------------|
| Regla General | 15 días |
| Solicitud de documentos o información | 10 días |
| Consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo | 30 días |

Fuente: Ley 1755 de 2015

PETICIÓN: Es toda solicitud que se haga de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Expresión verbal o escrita que manifiesta la informalidad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, para exigir, reinvidacar o demandar con una solución con ocasiona a la prestación de un servicio, pretación indebida o falta de atención oportuna de una solicitud.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

SUGERENCIA: Recomendaciones o propuestas que presentan una p0ersona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la Alcaldía de Pasto, que tiene relación con la prestación de un servicio, tramite o cumplimiento de la misión institucional.

DENUNCIA: Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional



2. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la normatividad vigente, La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Control Interno de conformidad con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 "ejercicio del Control Interno" y atendiendo con lo previsto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 "Estatuto Anticorrupción", ley 1755 de 2015 "derecho de petición" y el decreto 2573 de 2014 "Gobierno en Línea", presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los distintos canales oficiales dispuestos y atendidas por las Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de junio de 2022.

El presente informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las distintas Dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, donde se mide la atención prestada, naturaleza, cumplimiento, además de formular las recomendaciones a la alta dirección y responsables de los procesos y procedimientos con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a los ciudadanos, grupos de valor y sujetos de interés.



3. OBJETIVO

Realizar un análisis al trámite adelantado por las Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD radicadas a través de los diferentes canales oficiales con la finalidad de determinar el cumplimiento de las respuestas, además, de formular las recomendaciones y acciones a la alta dirección y responsables de los procesos y procedimientos necesarias para la mejora continua a la atención del ciudadano y grupos de valor.



4. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El seguimiento y control se realizó al trámite de las PQRSD radicadas, tramitadas y resueltas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio del 2022, la actividad inicia con la solicitud del reporte semestral de tramites de PQRSD a la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realiza el consolidado de la información reportada por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, de igual forma se realiza una retroalimentación a las diferentes unidades sectoriales para realizar los correctivos necesarios para obtener como insumo el informe semestral de seguimiento presentado al Alcalde Municipal, como una fuente de información relevante para la toma de decisiones.



5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2022 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", se informa que la Alcaldía de Pasto, pone a disposición para consulta de toda la ciudadanía el portal web a través del enlace <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip> donde se encuentra disponible toda la información para consulta de los temas de interés.



6. MARCO NORMATIVO

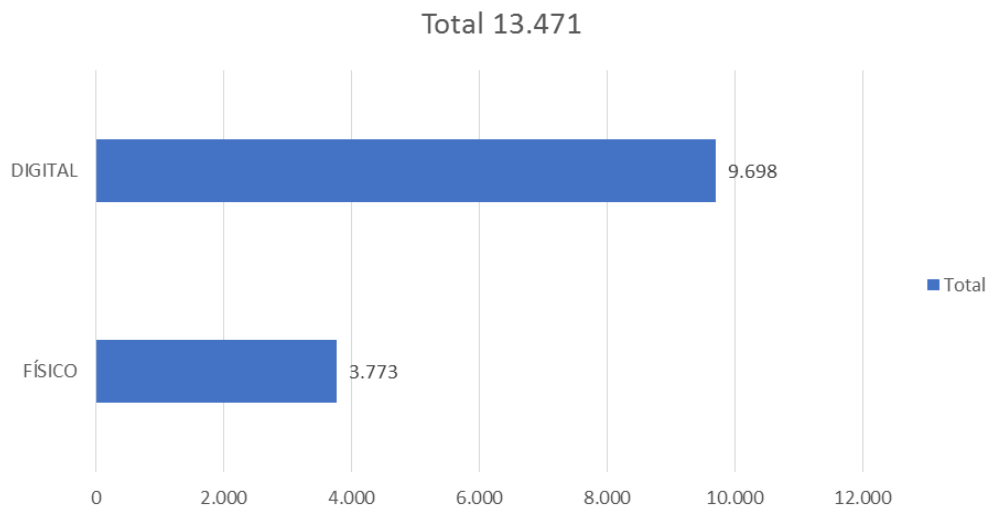
- ✓ Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Artículo 76
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 53 y 54
- ✓ Procedimientos Gestión Documental



7. RESULTADOS DEL INFORME

La Alcaldía Municipal de Pasto, mediante el presente informe realiza un análisis sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realizan los ciudadanos y grupos de valor siguiendo los lineamientos establecidos con el fin de brindar un buen servicio, de igual forma garantizar a la ciudadanía el acceso a la información que les facilite ejercer una adecuada rendición de cuentas y un control social a la actividad del Gobierno Local en materia de PQRSD, materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los siguientes resultados:

Grafica N° 1. PQRSD recibida por la Unidad de Correspondencia.



Fuente: Unidad de Correspondencia

Durante el periodo enero – junio de 2022 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto **13.471** PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les brindo el tramite correspondiente por las dependencias responsables de cada solicitud.

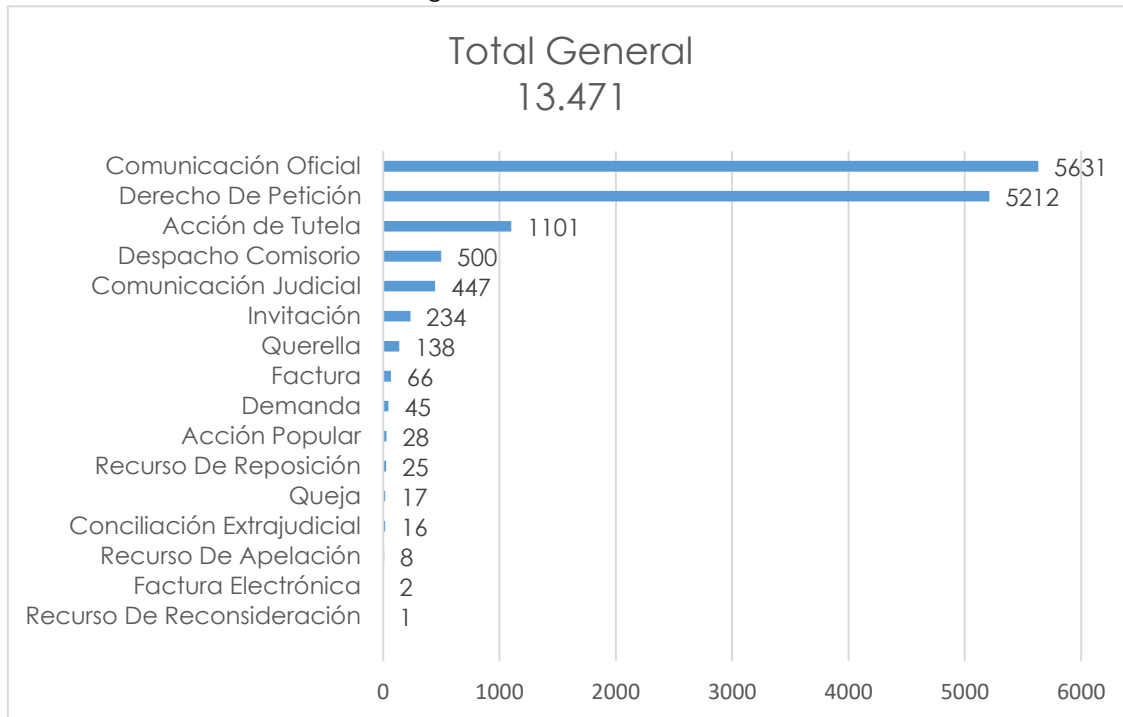


Respecto a su presentación se evidencia que 9.698 solicitudes se presentaron de forma digital y 3.773 solicitudes en físico, es decir, que los ciudadanos están utilizando con mayor frecuencia las plataformas digitales generando una nueva cultura de las TIC, por cuanto la Alcaldía de Pasto a puesto a su disposición canales que facilitan la comunicación entre los ciudadanos y la Administración, a su vez permite el ahorro en costos de transporte y tiempo, para acudir a las Dependencias con el fin de iniciar algún trámite administrativo o radicar una PQRSD.

8. PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA

En la Administración Municipal de Pasto, se radican diferentes solicitudes por parte de los ciudadanos y grupos de valor que pretenden resolver una inquietud o adelantar algún trámite, por lo tanto, se presenta una clasificación según la naturaleza de la petición que tiene relación con los temas más relevantes para la Administración como se puede ver en el siguiente gráfico:

Grafica N° 2. Peticiones recibidas según su naturaleza



Fuente: Unidad de Correspondencia



El mayor número de solicitudes que se radican ante Alcaldía de Pasto teniendo en cuenta su naturaleza son solicitudes de Comunicación Oficial es decir, que son las comunicaciones que radican entidades públicas externar, privados o particulares que ejercen funciones públicas, que corresponden a 5.631, seguido de los derechos de petición equivalente a 5212 y el menor número de solicitudes son relacionadas con un (1) Recurso de Reconsideración.

9. PQRSD POR DEPENDENCIAS

La Unidad de Correspondencia en el ejercicio de sus funciones una vez se radica una solicitud tiene el deber de darle trámite distribuyendo la petición a la dependencia responsable de resolver la petición como se observa a continuación:

Tabla N° 2 PQRSD por Dependencias

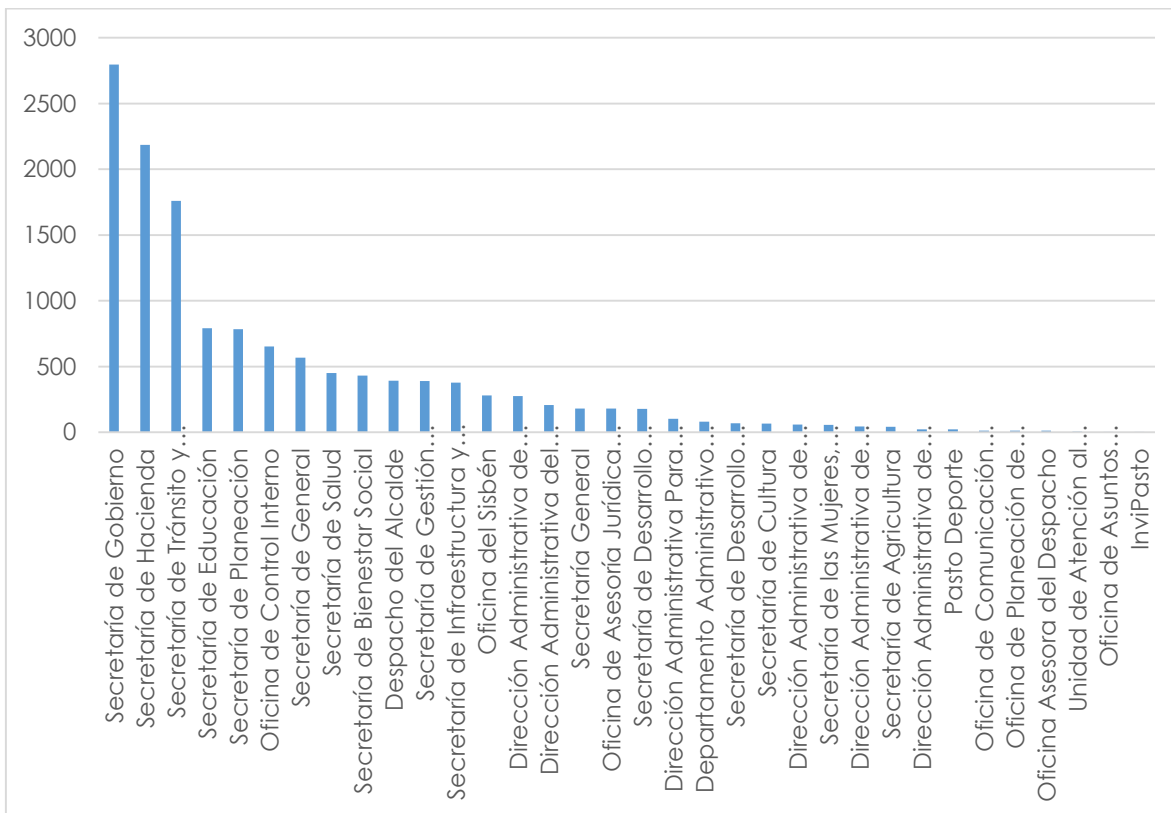
| Dependencia | Digital | Físico | Total | % del Total |
|---|---------|--------|-------|-------------|
| INVIPASTO | 1 | 0 | 1 | 0,01 |
| Oficina de Asuntos Internacionales | 2 | 1 | 3 | 0,02 |
| Unidad de Atención al Ciudadano | 1 | 4 | 5 | 0,04 |
| Oficina Asesora del Despacho | 6 | 5 | 11 | 0,08 |
| Oficina de Planeación de Gestión Institucional | 10 | 2 | 12 | 0,09 |
| Oficina de Comunicación Social | 3 | 10 | 13 | 0,10 |
| Pasto Deporte | 18 | 3 | 21 | 0,16 |
| Dirección Administrativa de Juventud | 12 | 11 | 23 | 0,17 |
| Secretaría de Agricultura | 34 | 8 | 42 | 0,31 |
| Dirección Administrativa de Plazas de Mercado | 34 | 9 | 43 | 0,32 |
| Secretaría de las Mujeres, Orientaciones Sexuales e Identidades de Género | 44 | 11 | 55 | 0,41 |
| Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario | 32 | 26 | 58 | 0,43 |
| Secretaría de Cultura | 50 | 16 | 66 | 0,49 |
| Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad | 43 | 24 | 67 | 0,50 |
| Departamento Administrativo de Contratación Pública | 64 | 16 | 80 | 0,59 |
| Dirección Administrativa de Gestión del Riesgo de Desastres | 57 | 46 | 103 | 0,76 |
| Secretaría de Desarrollo Comunitario | 104 | 73 | 177 | 1,31 |
| Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde | 145 | 34 | 179 | 1,33 |
| Secretaría General | 147 | 33 | 180 | 1,34 |



| | | | | |
|---|-------------|-------------|--------------|------------|
| Dirección Administrativa del Fondo Territorial de Pensiones | 142 | 65 | 207 | 1,54 |
| Dirección Administrativa de Espacio Público | 149 | 125 | 274 | 2,03 |
| Oficina del Sisbén | 26 | 253 | 279 | 2,07 |
| Secretaría de Infraestructura y Valorización | 253 | 124 | 377 | 2,80 |
| Secretaría de Gestión Ambiental | 275 | 114 | 389 | 2,89 |
| Despacho del Alcalde | 282 | 111 | 393 | 2,92 |
| Secretaría de Bienestar Social | 209 | 221 | 430 | 3,19 |
| Secretaría de Salud | 360 | 89 | 449 | 3,33 |
| Secretaría de General | 378 | 188 | 566 | 4,20 |
| Oficina de Control Interno | 578 | 75 | 653 | 4,85 |
| Secretaría de Planeación | 627 | 156 | 783 | 5,81 |
| Secretaría de Educación | 736 | 55 | 791 | 5,87 |
| Secretaría de Tránsito y Transporte | 1625 | 135 | 1760 | 13,07 |
| Secretaría de Hacienda | 1296 | 889 | 2185 | 16,22 |
| Secretaría de Gobierno | 1955 | 841 | 2796 | 20,76 |
| Total General | 9698 | 3773 | 13471 | 100 |

Fuente: Unidad de Correspondencia

Grafica N° 3 PQRS por Dependencias



Fuente: Unidad de Correspondencia

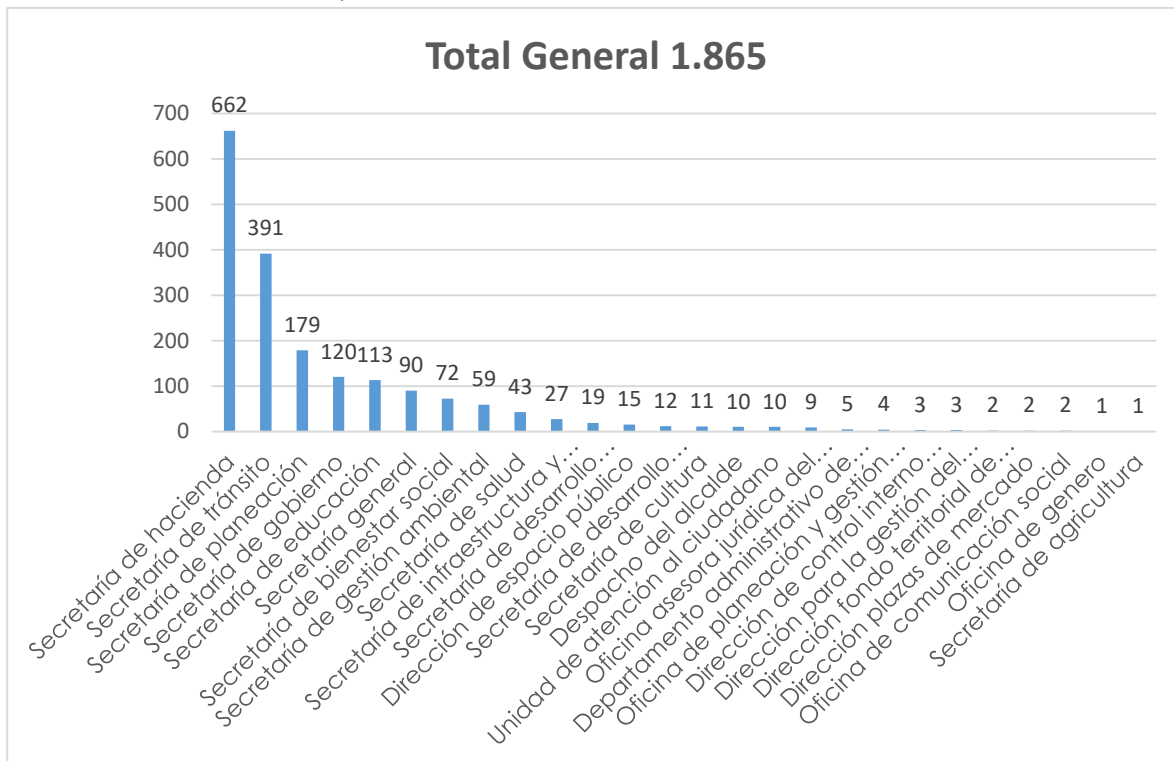


La dependencia con mayor número de PQRSD, fue la Secretaria de Gobierno con un total de 2.726 solicitudes que representan el 20.76%, seguido de las Secretaria de Hacienda que tramito 2.185 peticiones que representan el 16.22%, por otra parte, INVIPASTO entidad descentralizada a través de la Unidad de Correspondencia se tramito una (1) solicitud equivalente al 0,01%, por otra parte, observamos que la tendencia de la ciudadanía es utilizar los medios digitales para radicar sus solicitudes.

10. PQRSD PLATAFORMA OFICIAL

La Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia dispone una plataforma oficial a través del siguiente portal link <http://pard.pastovivedigital.gov.co/entradaWeb.html> para tramitar solicitudes de información simple, quejas y reclamos.

Grafica N° 4 PQRSD plataforma oficial



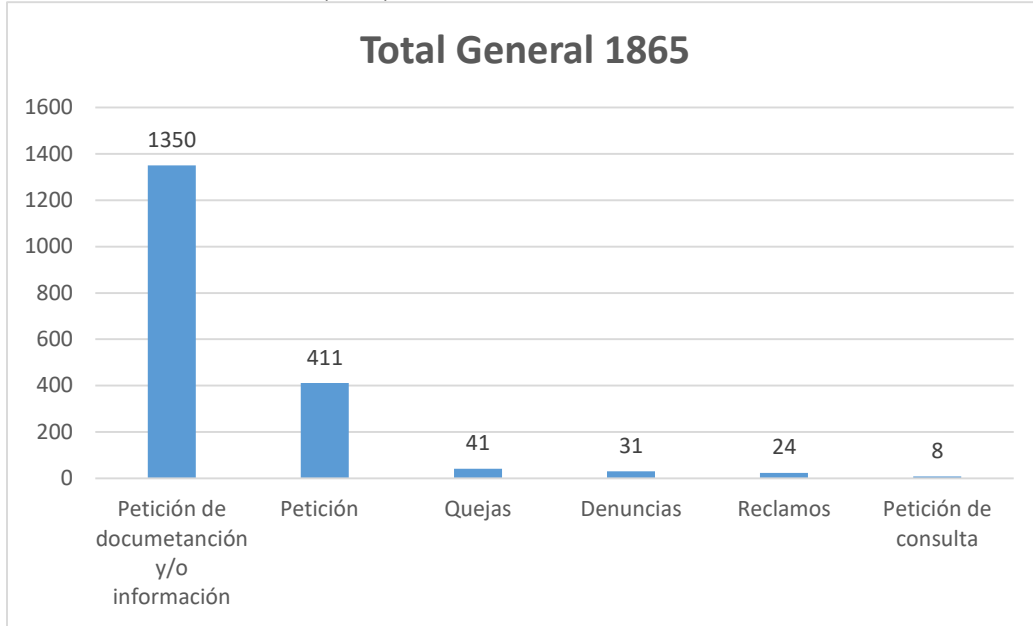
Fuente: Unidad de Correspondencia

Por medio de la plataforma web se generaron un total general de 1.865 PQRSD, teniendo en cuenta que la dependencia con mayor número de peticiones fue la Secretaria de Hacienda con 662, seguido de la Secretaria



de Transito con 391 peticiones y con el menor número se encuentra la Secretaría de Agricultura con una (1) petición tramita a través de la plataforma.

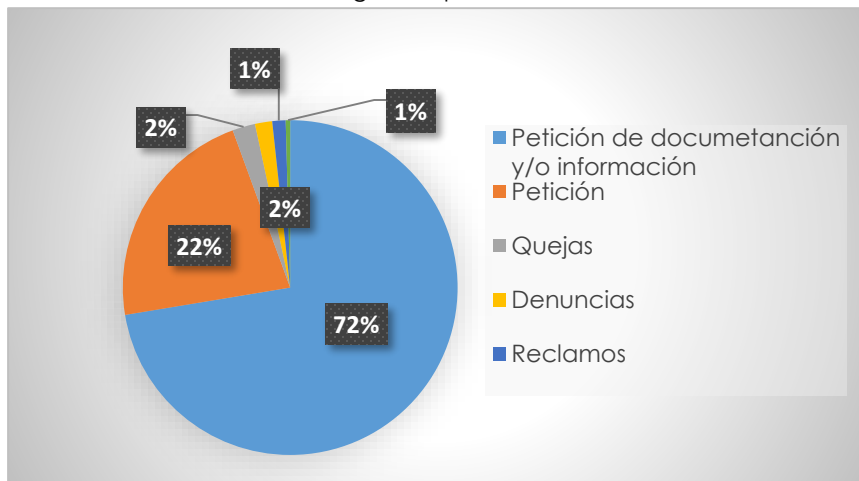
Grafica N° 5 solicitudes por tipo



Fuente: Unidad de Correspondencia

Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 1.865 radicadas, 1.350 correspondiente al 72% fueron peticiones de información y/o documentación, 411 peticiones equivalente al 22%, 41 Quejas con el 2%, 31 denuncias con 2%, 24 Reclamos con 1% y 8 peticiones de consulta con el 1%.

Grafica N° 6 solicitudes según el tipo



Fuente: Unidad de Correspondencia



11. ATENCIÓN DE LAS PQRSD RADICADAS

La Alcaldía Municipal de Pasto con el fin de dar cumplimiento a todas las solicitudes que la ciudadanía interpone, tiene el deber de darles cumplimiento y trámite respectivo.

Grafica N° 7 solicitudes según el tipo



Fuente: Unidad de Correspondencia

De las 1.865 solicitudes radicadas a la Administración 1.774 con el 94.5% fueron completadas y se les dio el trámite correspondiente, 89 no fueron completadas con el 5% ya que varias se encuentran en términos para resolver y 2 fueron canceladas con el 0.5% ya sea porque desistieron de la solicitud o no fueron registradas en la plataforma oficial.



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Frente al informe podemos destacar que el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para el presente semestre fue el digital, con un total de 9.698, equivalente al 72%, por lo tanto, la ciudadanía de Pasto utiliza las TIC para acceder a los servicios que requieren.

La mayoría de las solicitudes según la naturaleza radican a la Administración Municipal corresponden con comunicaciones oficiales, es decir, son comunicaciones que radican entidades públicas externas, privados o particulares que ejercen funciones públicas, correspondiente a 5.631.

La Administración Municipal propende por el cumplimiento de todas las solicitudes radicadas por la ciudadanía por lo tanto, desde la plataforma se ha completado 1.774 peticiones equivalente al 94% de cumplimiento

Se recomienda ajustar el procedimiento relacionado con el manejo de PQRSD con el fin de disponer el control de entradas y salidas.

En el marco del trabajo articulado se sugiere que las dependencias manejen un solo formato estandarizado para el seguimiento y control de las PQRSD con el objetivo de presentar datos comunes.

Se sugiere que el número de radicado que registra la Unidad de Correspondencia se mantenga durante el trámite de las PQRSD en la dependencia con el fin de realizar el respectivo seguimiento y control.

La Unidad de Correspondencia debe coordinar actividades con la Subsecretaría de Sistemas y demás dependencias con el fin de establecer un canal único de recepción de PQRSD para facilitar llevar un adecuado seguimiento y control a las peticiones.

La Secretaría General de la administración debe evaluar la alternativa de poner en funcionamiento un software especializado para la gestión del PQRSD, con el fin de sistematizar el seguimiento y control al ingreso, procesamiento y egreso de las PQRSD.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

ORIGINAL FIRMADO
HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: P.U. Marlon Ortega
Contratista