



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

INFORME PQRS

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

PRIMER TRIMESTRE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo Informado

enero a marzo del año 2022

San Juan de Pasto, marzo 2022

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
CAM Anganoy los Rosales II



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la normativa vigente, La Administración Municipal a través de la Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, realiza el presente informe que, además, tiene como sustento lo previsto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 “Estatuto Anticorrupción” y la ley 1755 de 2015 “Derecho de Petición”, el Decreto 2573 de 2014 “Gobierno en Línea” Ley 2052 de 2020, entre otras y con base en la Caja de Transformación Institucional establecida por Función Pública,

En este orden, La UAC, realiza consolidado de PQRSD(Peticiones, Quejas; Reclamos, Denuncias y Sugerencias) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias a través de los canales de atención como sitio web, correo institucional contactenos@pasto.gov.co ventanilla de atención, canal telefónico y canal chat con su plataforma tawk.to, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo del año 2022; que permite evidenciar los tiempos de respuesta y calidad del servicio al ciudadano, grupos de valor y sujetos de interés por parte del servidor público, en cumplimiento a los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y celeridad, como lo establece la norma.

Finalmente establecer unas recomendaciones dirigidas a mejorar el servicio e incentivar la participación en la gestión pública.



1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Presentar informe de PQRSD que ingresaron durante el periodo de enero a marzo del año 2022 con el respectivo análisis, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis general de PQRSD que ingresaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Administración Municipal.
- Presentar información con los datos suministrados a través de la plataforma PQRSD.
- Dar a conocer los datos específicos de PQRSD ingresadas y contestadas.



2. Disposiciones generales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015,



Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley.

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.



3. Glosario

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 persona 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 sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal

Sugerencia: propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite 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

Petición de solicitud de información: Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.

Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

4. 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.

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

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

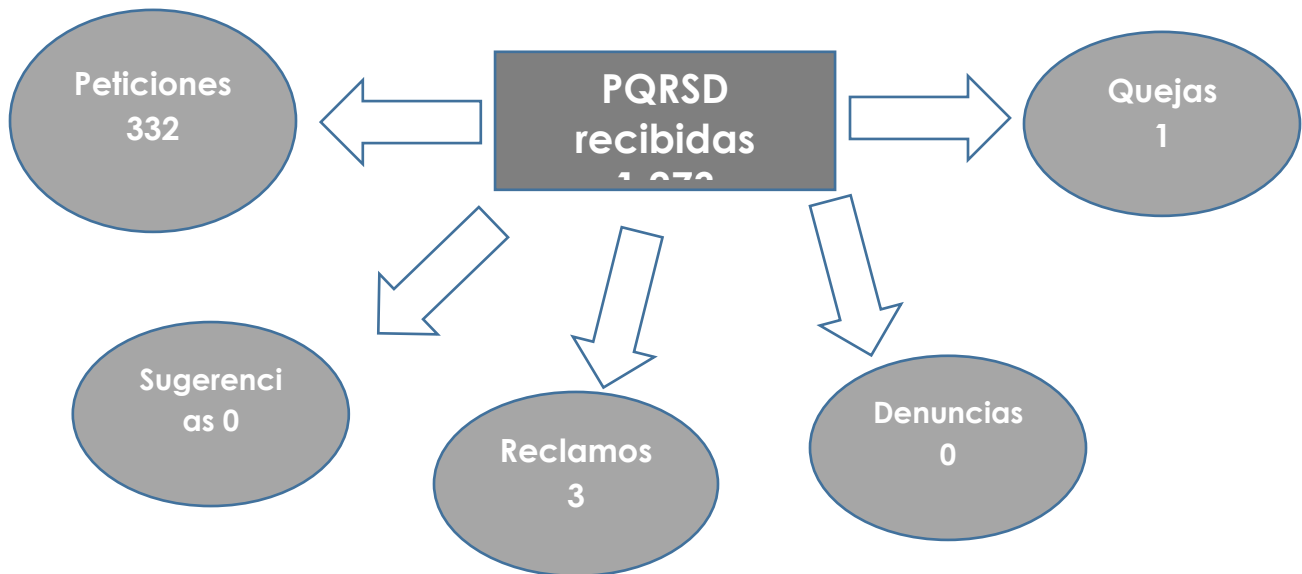
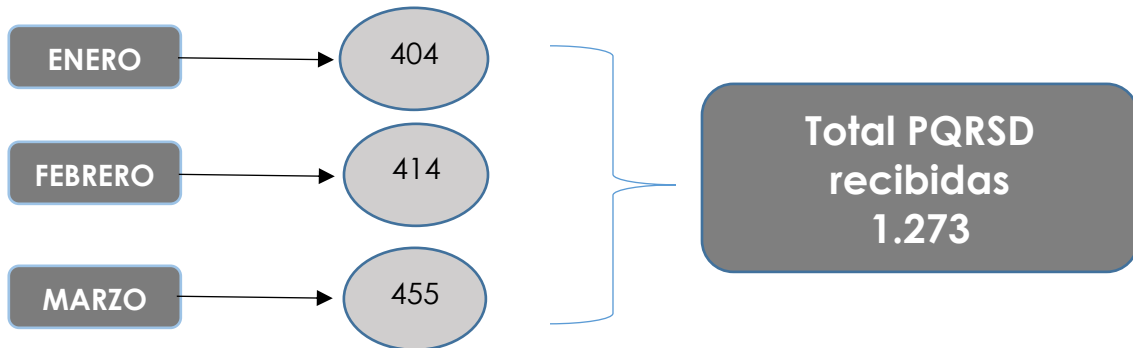
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

CAM Anganoy los Rosales II



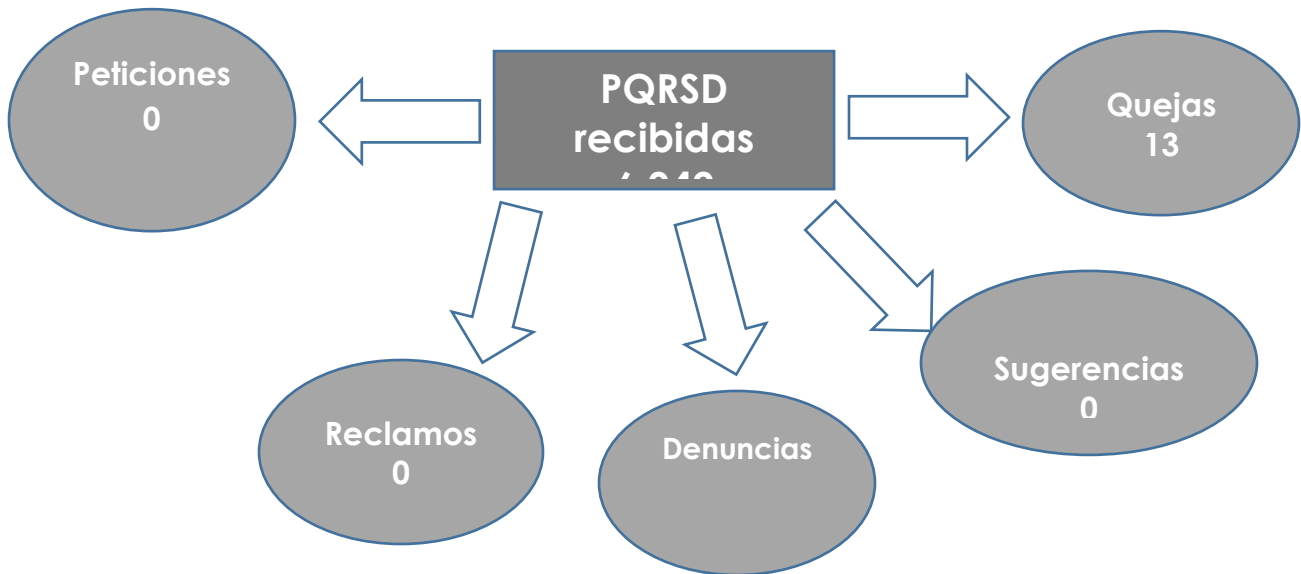
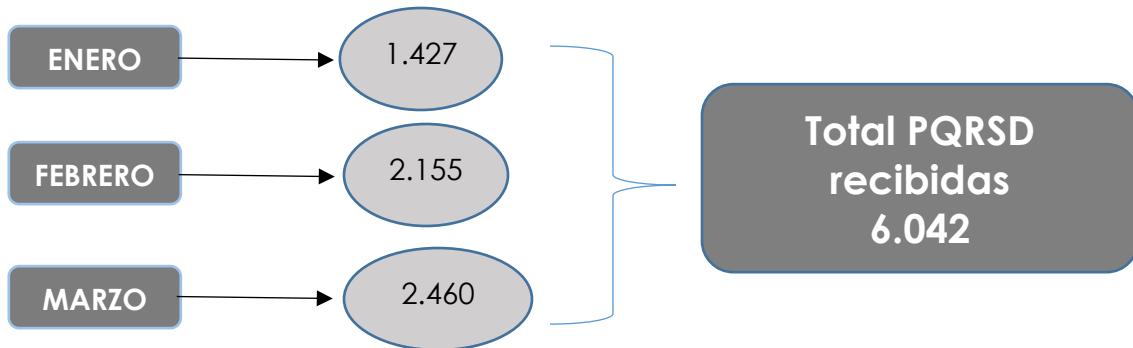
4. Resultados del Informe

PQRD recibidas en el primer trimestre plataforma correspondencia





PQRSD recibidas en el primer trimestre plataforma Físico y web





Peticiones Frecuentes

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	82
INFORMACIÓN CUPO ESCOLAR	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	19
SOLICITUD RECIBOPREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	15
INFORMACIÓN IMPUESTO DE VALORIZACIÓN	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
ACTUALIZACIÓN DE COMPARENDO EN SIMIT	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN TRASLADO DE CUENTA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
INFORMACIÓN CERTIFICADO DE RESIDENCIA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
INFORMACIÓN NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	63



INFORMACIÓN PAGO IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	16
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
INFORMACIÓN SENSOSISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN PROGRAMA ADULTO MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN PORTAL TRIBUTARIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6
INFORMACIÓN LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O	75



		DOCUMENTACIÓN	
INFORMACIÓN SENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	12
INFORMACIÓN IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INFORMACIÓN CERTIFICADO DE RETENCIÓN	SECRETARÍA HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN PORTAL TRIBUTARIO	SECRETARÍA HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
INFORMACIÓN TRASPASO VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6

Quejas

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
------	-------------	-----------------



32	SECRETARIA DE GOBIERNO	MALA GESTIÓN Y PELEAS CON LA COMUNIDAD POR PARTE DE LA CORREGIDORA
----	------------------------	--

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
502	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	NO ASIGNAN PROFESORES PARA ALGUNAS MATERIAS EN EL COLEGIO IMEM
709	SECRETARÍA DE SALUD	MAL PROCEDIMIENTO FUNCIONARIOS SECRETARÍA DE SALUD
752	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	INCONFORMIDAD SERVICIO RESTAURANTE COLEGIO
783	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	MAL FUNCIONAMIENTO DE ALBERGUE ANIMAL
5	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO SE BRINDA INFORMACIÓN ADECUADA A TRÁMITES

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
916	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCION DE SERVIDOR PUBLICO CENTRO DE CONCILIACIÓN
946	ATENCIÓN AL CIUDADANO	MALA ATENCION DE SERVIDOR PUBLICO
1136	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA GESTIÓN CORREGIDORA DE JAMONDINO



1161	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO BRINDAN RESPUESTA A SOLICITUD DE VIDEOS
1221	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	AGRESIÓN FÍSICA POR PARTE DE PROFESOR A ESTUDIANTE

Reclamos

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
140	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
387	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	RETRASO EN OBRAS DE PAVIMENTACIÓN SECTOR DE LA CIUDAD
397	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	RETRASO EN OBRAS DE PAVIMENTACIÓN SECTOR DE LA CIUDAD

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
617	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	FALLA DE LA PAGINA PARA SOLICITAR DEMARCACIÓN URBANÍSTICA Y PERFIL VIAL
641	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA OPORTUNA A TRÁMITE DE ENROLAR
836	SECRETARÍA DE HACIENDA	DEMASIADA TRAMITOLOGÍA PARA COMPRA DE ESTAMPILLAS



PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
883	SECRETARÍA DE HACIENDA	DEMORA EN PAGO CUENTA CONTRATISTA
926	SECRETARÍA DE HACIENDA	MAL PROCEDIMIENTO COMPRA DE ESTAMPILLAS
931	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE DE PORTAL TRIBUTARIO
966	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	NO BRINDAN SERVICIO DE PAE COMO ESTABLECE LA LEY
1116	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN Y RETRASO EN TRÁMITE DE ORDEN DE SALIDA DE VEHÍCULO



PQRD recibidas por canal de atención.

- **Chat**

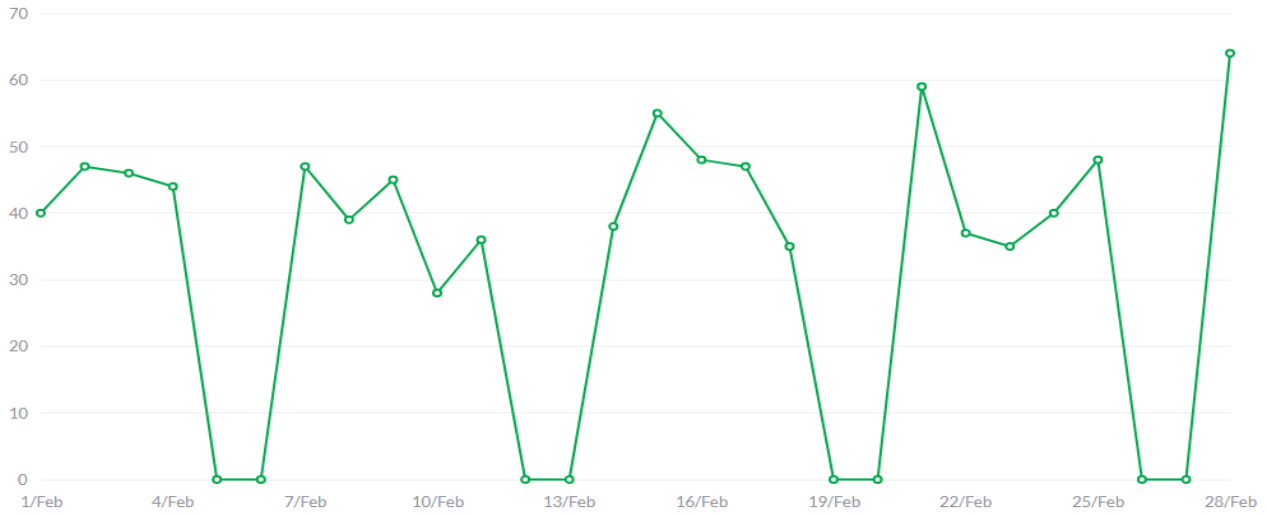
Enero



Febrero

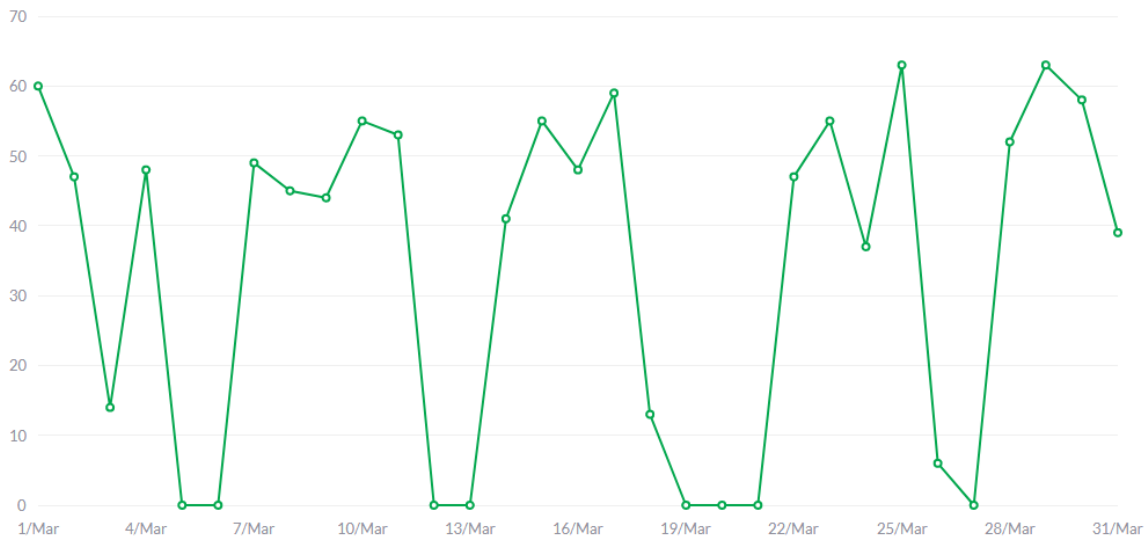


Total
878



Marzo

Total
1051





- Radicación Personal 2.894
- Web 8.041 verificar datos enero febrero....+2.621?
- Encuesta de Satisfacción virtual 21

En el primer trimestre de 2022, el numero de usuarios conectados a través de chat en la plataforma de la Alcaldía de Pasto fueron 2.621, de las cuales un 98% son resueltas por las asesoras, el restaste son gestionadas a las áreas que corresponden.

PQRSD asignadas de por fa presencial por dependencias.

• Hacienda -> 435	Transito -> 238
• Gobierno -> 29	Planeacion -> 52
• Educación -> 71	

PQRSD no contestadas

PQRSD Enero		PQRSD Febrero		PQRSD Marzo	
18	187	414	625	889	1101
48	221	467	638	898	1110
65	240	474	640	905	1132
93	256	520	641	954	1155
101	291	558	690	967	1158
116	370	583	702	991	1177



121	371	590	718	1015	1189
125	372	592	722	1040	1223
140	373	609	728	1046	1228
149	375	613		1060	1237
150	379				
185					

Contestadas	1.252
No Contestadas	169
TOTAL	1.421

Otros Organismos

Durante este trimestre se presentaron PQRSD que corresponden a otras entidades y no son competencia de nuestra entidad.

ORGANISMO	Cantidad
ACALDÍA DE IPIALES	1
ALCALDÍA DEL TAMBO	1
AVANTE	12
CORPOCARNAVAL	1
EMPOPASTO	3
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	14
INVIPASTO	10
SEPAL	2
TERMINAL DETRANSPORTES	1
EMAS	1
CEDENAR	2
IDSN	1

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

CAM Anganoy los Rosales II



PASTO DEPORTE	8
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	1

Peticiones de información

Petición de información respondidas	Nulas o por hacer	No aplican
990	45	18

Conclusiones

- En este primer trimestre de 2022, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Hacienda con 435; segundo lugar se encuentra la Secretaría de Tránsito con 238 y en tercer lugar la secretaría de Educación con 71 PQRSD.
- El número de usuarios conectados a través del chat ha ido aumentando, ya que su respuesta es inmediata.
- La satisfacción del usuario en cuanto a la solución de sus peticiones por medio del chat, es bastante grata, ya que la entidad no cuenta con líneas telefónicas constantes, este medio es el más adecuado para la comunicación con usuarios nacionales e internacionales.
- El canal de atención más utilizado por los usuarios en el presente trimestre fue la plataforma web.
- Durante este trimestre se presentaron 58 PQRSD que corresponden a otras entidades y no son competencia de nuestra entidad.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer los canales de atención, incluido el canal telefónico, chat, plataforma PQRSD, buzón de sugerencia, para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Se recomienda a cada una de las dependencias revisar las peticiones o solicitudes que se repiten, a efectos de establecer acciones correctivas al respecto.

Proyecto: Alexandra Ortiz - UAC