



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

INFORME PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

Segundo Trimestre

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo Informado

enero a junio del año 2022

San Juan de Pasto, Junio 2022



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 junio 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, eficacia, transparencia y celeridad, como lo establece la norma.

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



1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Presentar informe de PQRSD que ingresaron durante el periodo de enero a junio 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 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 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, 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 unainvestigación 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.

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

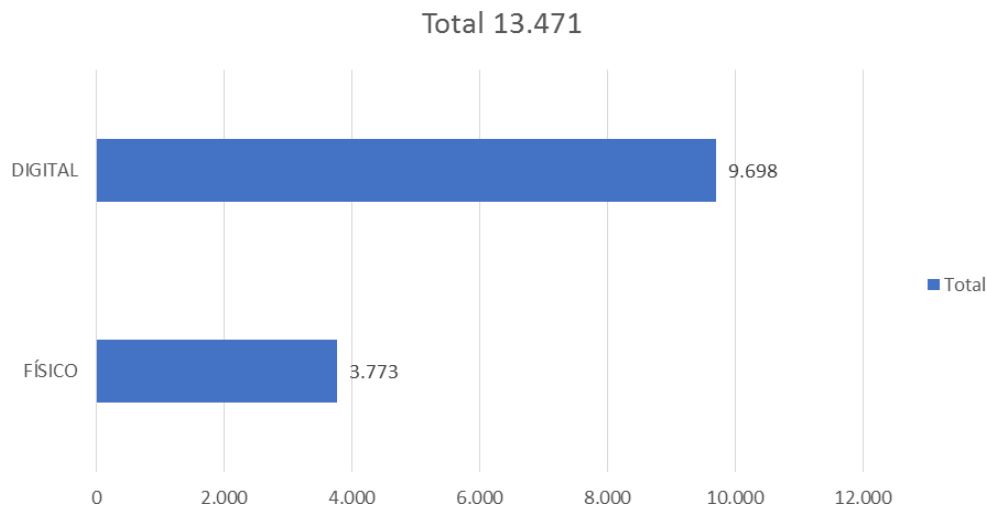
En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2022 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, se informa que 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.

Igualmente se ha adelantado capacitaciones en tema de gestión documental, y ya se cuentan con las tablas de retención que determinan los lineamientos para el manejo adecuado de los registros que llegan de manera física como digital, y así mismo se está en el proceso de articulación de procesos y procedimientos para la trazabilidad unificada de las PQRSD.

4. Resultados del informe



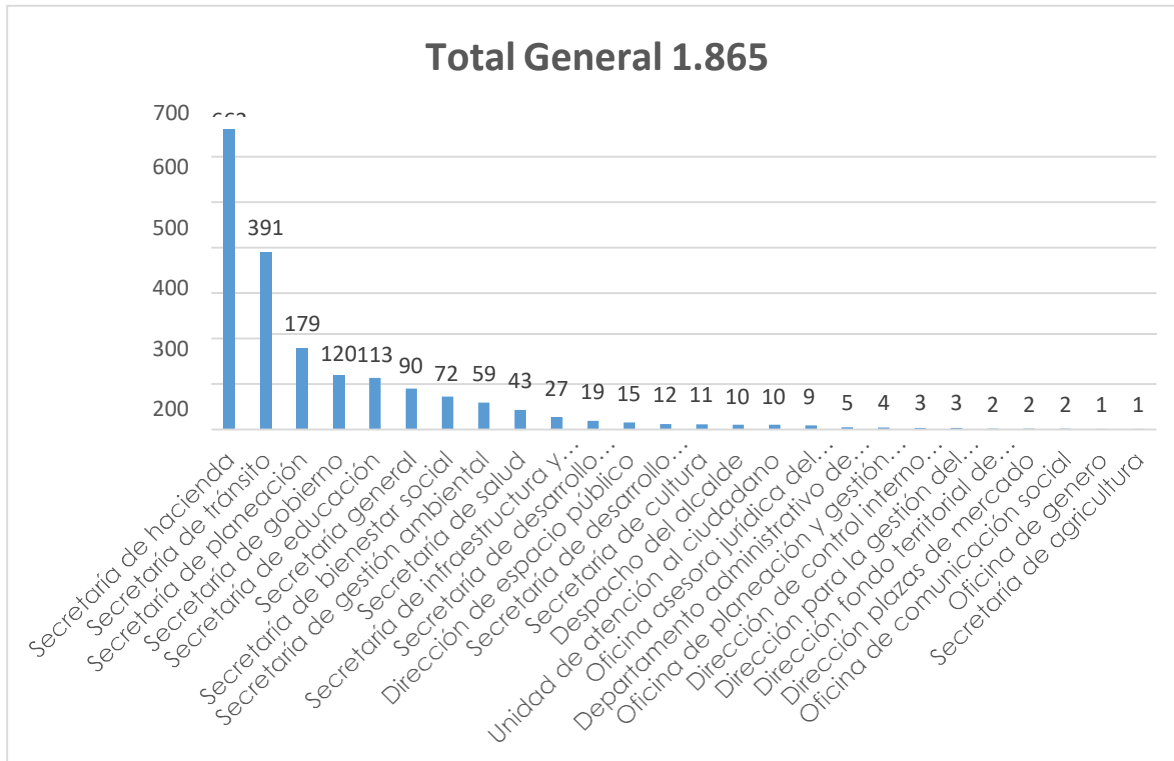
Durante el periodo enero – junio de 2022 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto **13.471** PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, se evidencia que 9.698 solicitudes se presentaron de forma digital y 3.773, por tanto se observa que la tendencia de la ciudadanía es utilizar los medios digitales para radicar sus solicitudes.



La Unidad de Correspondencia dispone una plataforma oficial a través del siguiente portal link <http://pqrd.pastovivedigital.gov.co/entradaWeb.html>



PQRSD Plataforma Web



Fuente: Unidad de Correspondencia

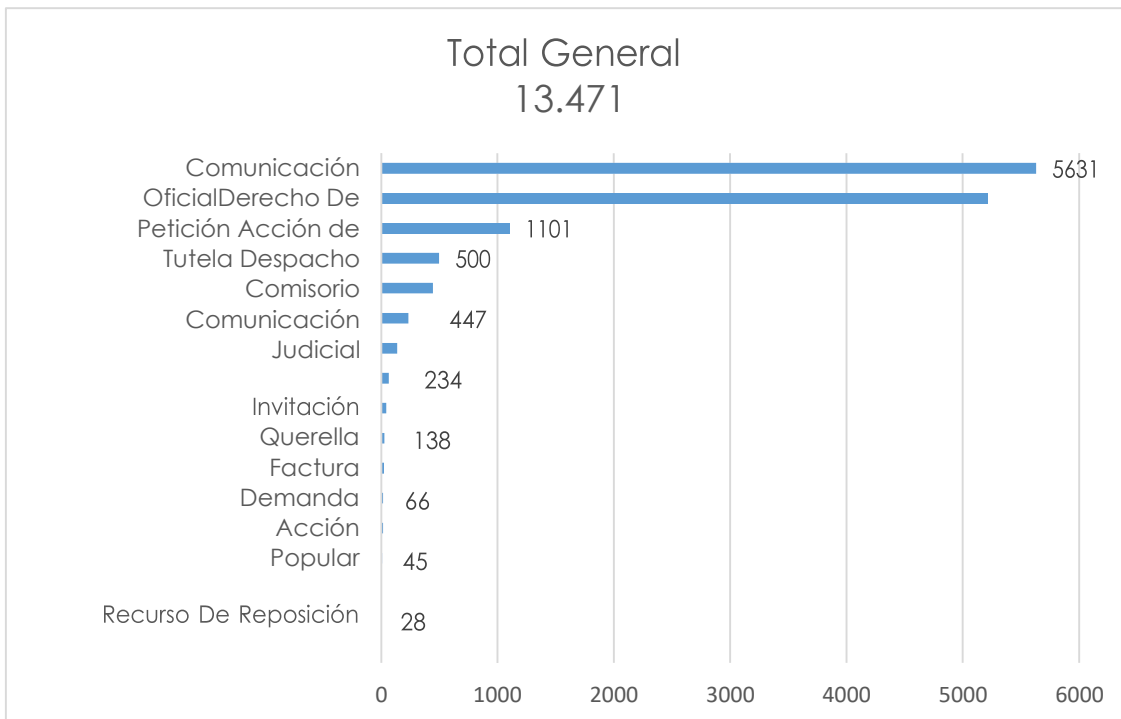
Por medio de la plataforma web se generaron un total general de 1.865 PQRSD, teniendo en cuenta que la dependencia con mayor número de peticiones fue la Secretaria de Hacienda con 662, seguido de la Secretariade Transito con 391 peticiones y con el menor número se encuentra la Secretaría de Agricultura con una (1) petición tramita a través de la plataforma.

PQRSD según su naturaleza

En la unidad de Correspondencia se radican diferentes solicitudes por parte de los ciudadanos que pretenden resolver una inquietud o adelantar algún tramite, por lo tanto, se presenta una clasificación según la naturaleza de la petición que tiene relación con los temas más



relevantes para la Administración.



Fuente: Unidad de Correspondencia

El mayor número de solicitudes que se radican teniendo en cuenta su naturaleza son solicitudes de Comunicación Oficiales decir, que son las comunicaciones que radican entidades públicas externas, 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.

PQRSD por dependencias

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%

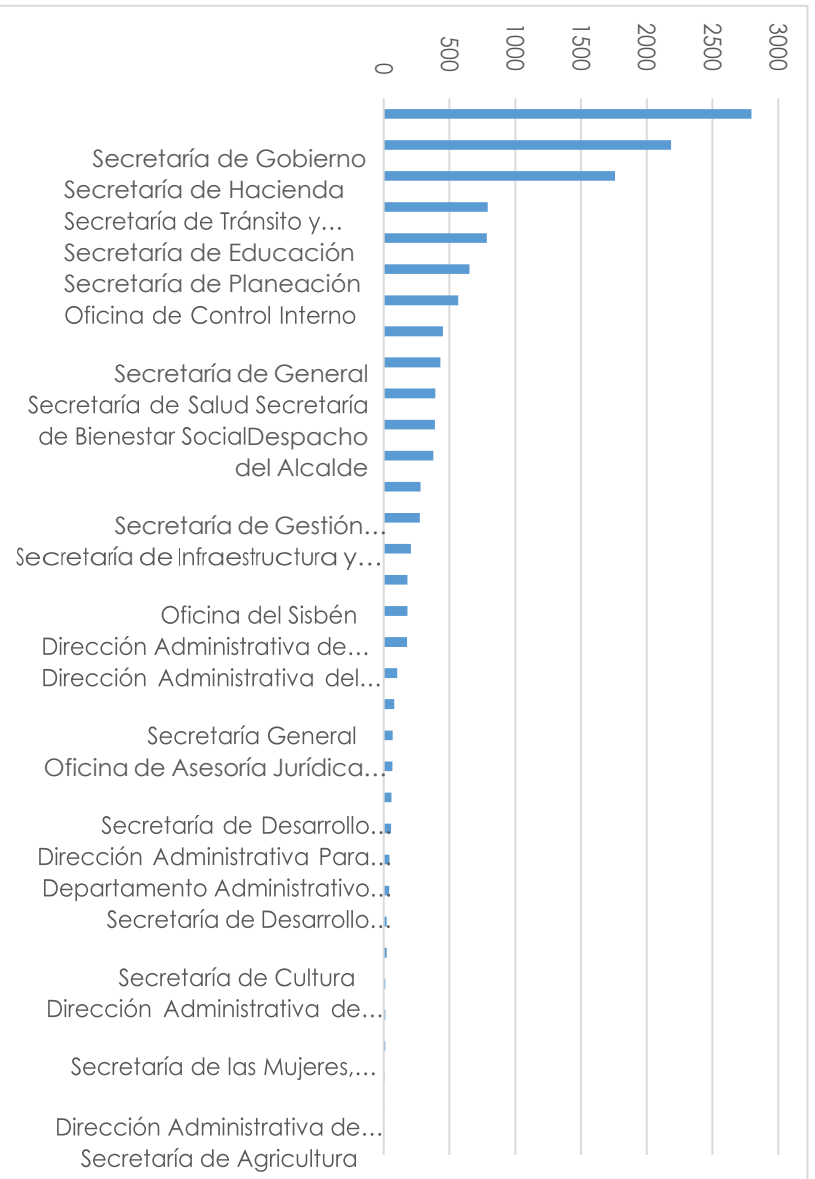


Dependencia	Digital	Físico	Total	% de Total
INVPASTO	1	0	1	0,01
Oficina de Asuntos Internacionales	2	1	3	0,02
Unidad de Atención al Ciudadano	1	4	5	0,04
Oficina Asesora del Despacho	6	5	11	0,08
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	10	2	12	0,09
Oficina de Comunicación Social	3	10	13	0,10
Pasto 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

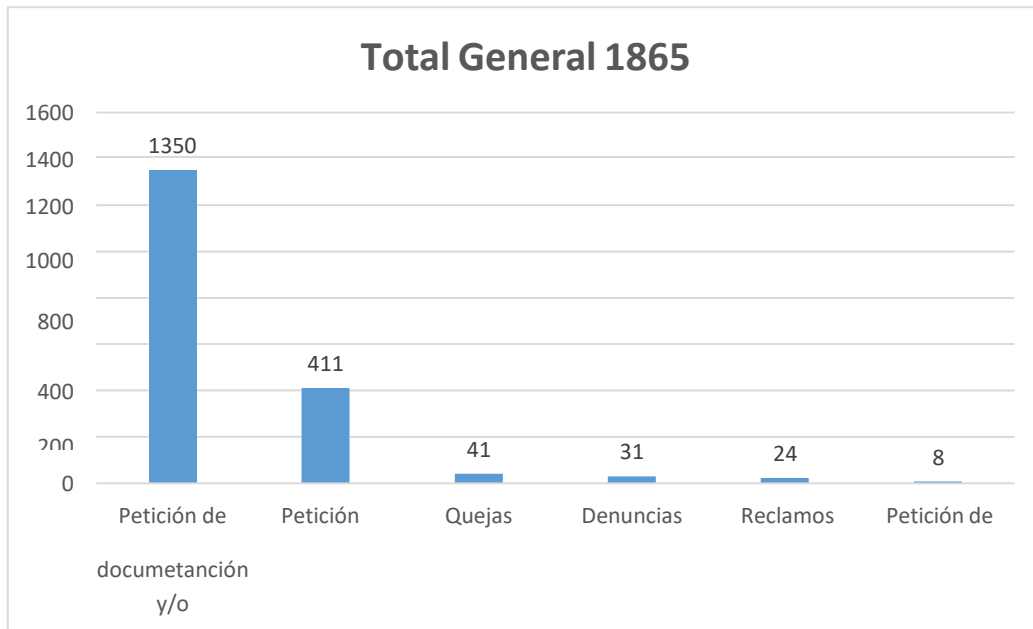
Fuente: Unidad de Correspondencia



Fuente: Unidad de Correspondencia

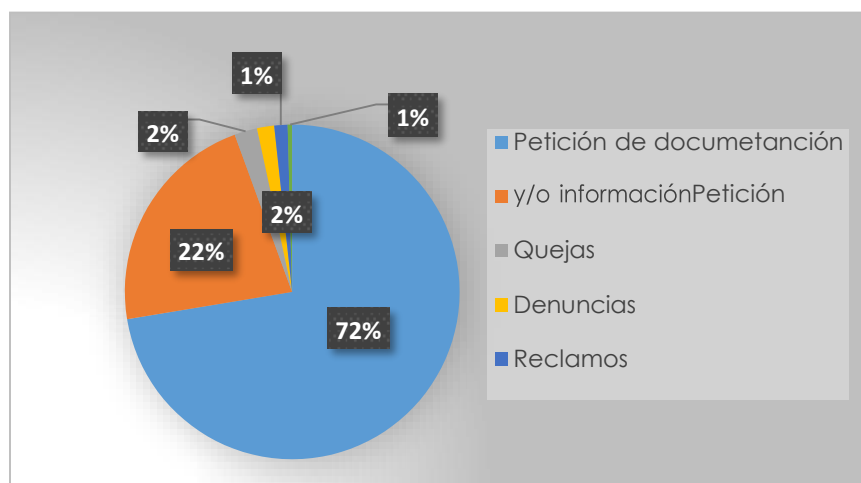


PQRSD por tipo



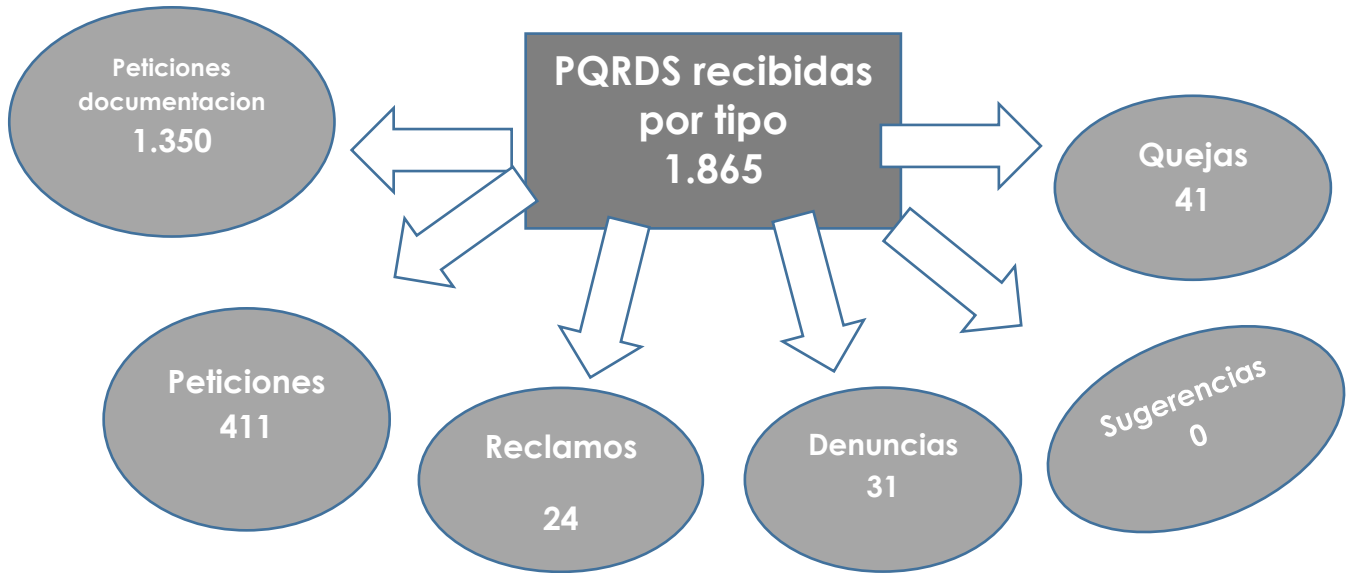
Fuente: Unidad de Correspondencia

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%.

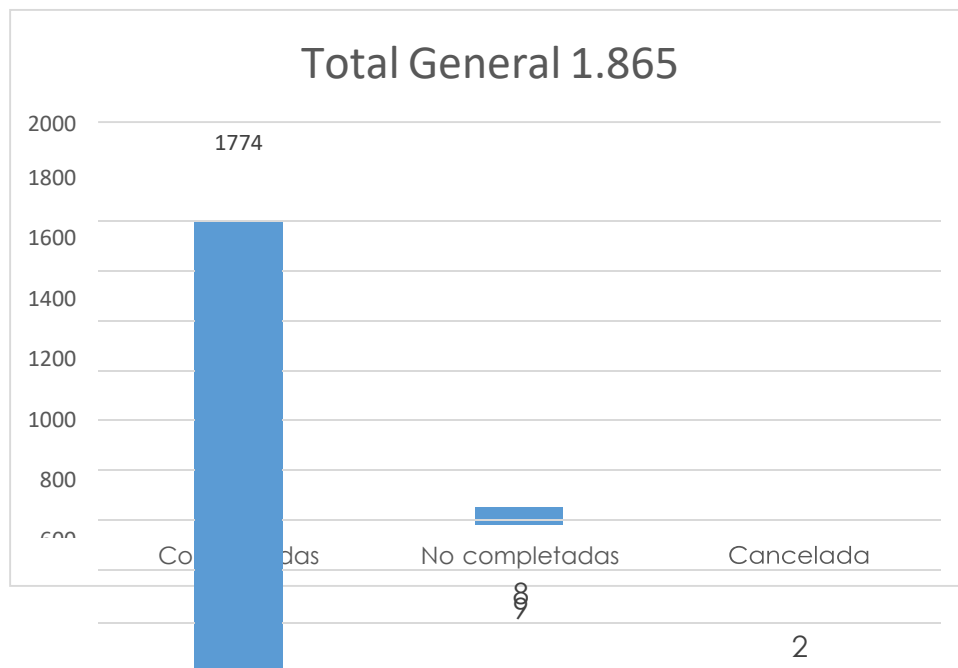


Grafica N° 6 solicitudes según el tipo

Fuente: Unidad de Correspondencia



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.





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

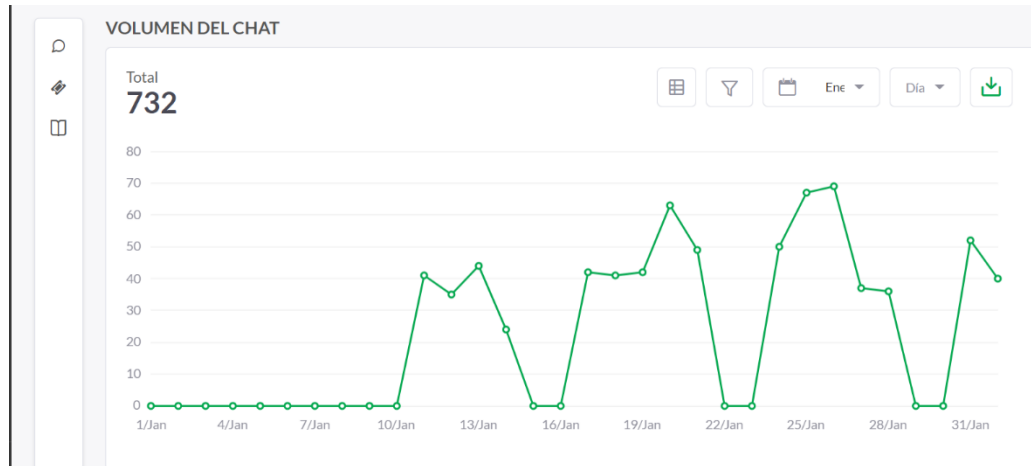
Fuente: Unidad de Correspondencia

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.



PQRSD PLATAFORMA TAWK.TO CANAL CHAT

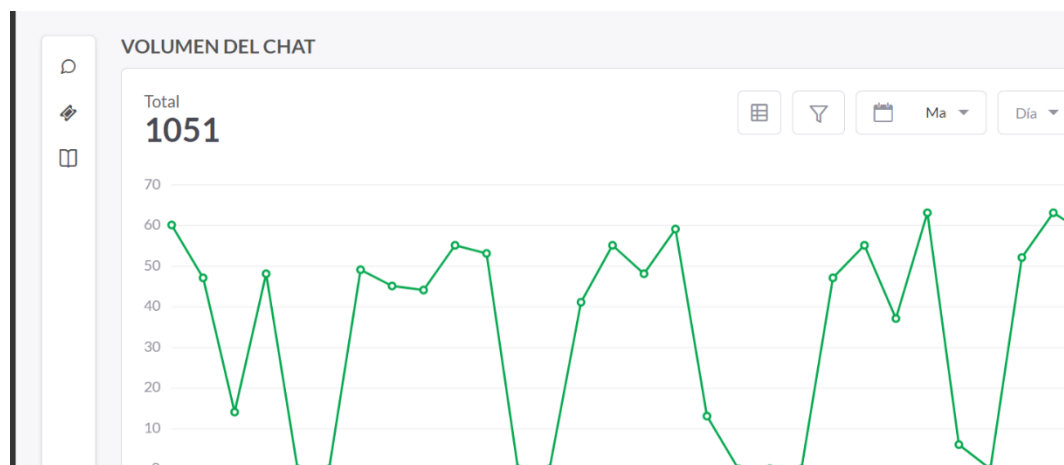
MES ENERO



MES FEBRERO



MES MARZO





MES ABRIL



MES MAYO



MES JUNIO





En el primer semestre de 2022, el número de usuarios conectados a través de chat en la plataforma de la Alcaldía de Pasto fueron 5.253, de las cuales un 98% son resueltas por las agentes, el restante son gestionadas a las áreas que corresponden

En la atención de todos y cada uno de los usuarios se utiliza siempre el protocolo de Atención al ciudadano, brindando una respuesta pronta, veraz, eficaz y eficiente en muchas ocasiones atendiendo a más de un usuario al tiempo, se demuestra así que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención; de esta manera estamos demostrando la buena calidad en el servicio a los ciudadanos.

Analisis de Sugerencias

No Acta	Radicado UC	fecha de apertura	Sede	Formatos o comunicaciones halladas	Nombre Usuario	fecha de la comunicación	Dependencia	Clasificación	Asunto	Persona a cargo de la UAC
001		10/3/2022	Anganoy	0						Nathalia Quenan
002		10/3/2022	San andres	0						Juan Camilo Jaramillo
003	No202204427	10/3/2022	Caja agraria	1	Ruth Burbano	3/5/2022	Sec. Transito	Queja	Mala atención	Juan Camilo Jaramillo
004		24/3/2022	Anganoy	0						Nathalia Quenan
005	No 202205514	25/3/2022	San andres	3	Richard Arturo	15/3/2022	Sec. General	Queja	Amenaza	Juan Camilo Jaramillo
	Esteban Tulcán				17/3/2022	U.A.C	Queja	Mala atención	Juan Camilo Jaramillo	
	Anderson Delgado				23/3/2022	Sec. Gobierno	Queja	Mala atención	Juan Camilo Jaramillo	
006		25/3/2022	Caja agraria	0					Juan Camilo Jaramillo	
007		21/4/2022	Anganoy	0						Nathalia Quenan
008	No 202208006	28/4/2022	San andres	2	Yamile López	5/4/2022	Sec. Planeacion	Peticion	solicitud polideportivo tamasagra	Alexandra Ortiz
	Franco Villota				6/4/2022	Sisben	Queja	Cobra sisben	Alexandra Ortiz	
009		28/4/2022	Caja agraria	0						Sebastián Melo



No Acta	Radicado UC	fecha de apertura	Sede	Evidencia	Nombre Usuario	fecha de la comunicación	Dependencia	Clasificación	Asunto	Contratista a cargo
010		17/6/2022	Anganoy	0						Nathalia Quenan
011		17/6/2022	Caja agraria	0						Nathalia Quenan
012	No 202212585	17/6/2022	San Andrés	1	Sandra Milena Guadir	7/6/2022	Of. Espacio publico	Petición	Solicitud continuación del proceso de habilitar el espacio publico	Nathalia Quenan
013		25/8/2022	Anganoy	0						
014	No 202212586	25/8/2022	San Andrés	1	Alexandra Montenegro	2/8/2022	Departamento administrativo de contratación	Queja	Queja contra funcionaria	Nathalia Quenan
	1			Anónimo	8/8/2022	Oficina de mujeres	Queja	Queja contra funcionaria		
015		25/8/2022	Caja agraria	0						Nathalia Quenan

Teniendo en cuenta la relación, cabe resaltar que los formatos o comunicaciones ingresadas a través de los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Pasto ninguno es sugerencias por lo tanto han ingresado al buzón 0 sugerencias.



CONCLUSIONES

- 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, se evidencia que 9.698 solicitudes se presentaron de forma digital y 3.773, por tanto se observa que la tendencia de la ciudadanía es utilizar los medios digitales para radicar sus solicitudes.
- 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%.
- La mayoría de las solicitudes según la naturaleza radicadas corresponden con comunicaciones oficiales, es decir, son comunicaciones que radican entidades públicas externas, privados o particulares.
- Siendo el canal chat de respuesta inmediata y pronta respuesta los usuarios presentan satisfacción frente a este servicio demostrando así que las personas prefieren utilizar este canal para despejar sus inquietudes acerca de los servicios y trámites que ofrece la Alcaldía Municipal de Pasto.
- Se recomienda implementar un software especializado que permita sistematizar el seguimiento, control al ingreso y salidas de PQRSD.

Proyecto: Pilar Hidalgo - UAC



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

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