



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

INFORME PQRS

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

TERCER TRIMESTRE

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo Informado
Julio a octubre del año 2022

San Juan de Pasto, Diciembre 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 PQRDS(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 Julio a Octubre 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 incentivar la participación en la gestión pública.



1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Presentar informe de PQRDS que ingresaron durante el periodo de julio a octubre del año 2022 con el respectivo análisis, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.2 Objetivos específicos

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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

- 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.

Cabe mencionar que se ha llevado a cabo mesas de trabajo, con el fin de expedir un reglamento interno que deroga los Decretos 465 del 23 de diciembre de 2021 y 156 del 22 de abril de 2022, para el tratamiento interno de los derechos de petición en la Alcaldía Municipal de Pasto, se encuentra pendiente revisión por parte de la Oficina Jurídica para su aprobación.



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 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.

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.

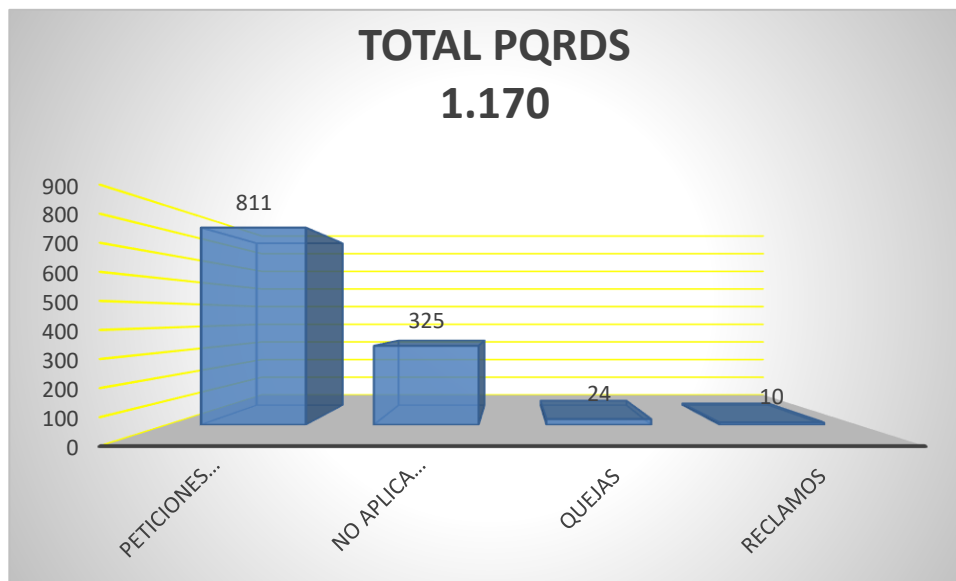


5. Resultados del Informe

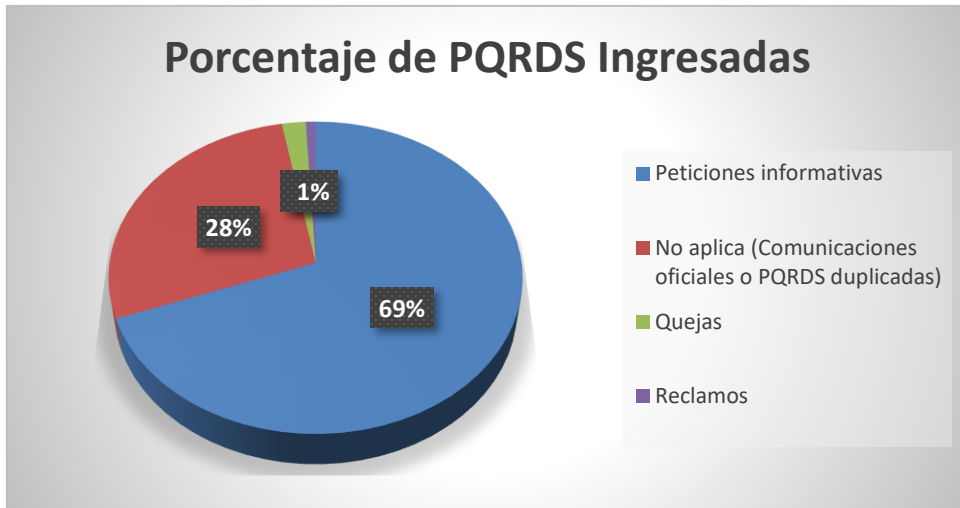
La UAC mediante el presente informe presenta datos cuantitativos en relación con la gestión realizada frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realizan los ciudadanos materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los siguientes resultados:

Total pqrds ingresadas a través de la Unidad de Correspondencia:

Durante el periodo julio a octubre de 2022 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto 1.170 PQRDS a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les brindo el trámite correspondiente por las dependencias responsables de cada solicitud.

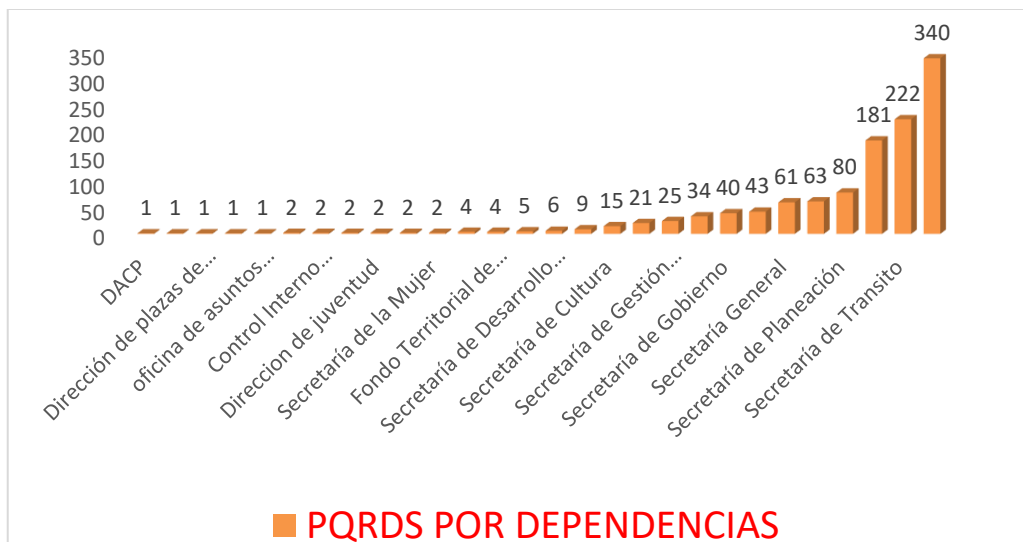


En este periodo el mayor número de solicitudes que fueron radicadas son peticiones de información o documentación que corresponden a 811, seguidos de "No aplica" o Comunicación Oficial es las cuales se emite respuesta de fondo por cada dependencia y corresponden a 325, sigue Quejas que corresponde a 24 y por último 10 reclamos.



Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 1.170 PQRDS radicadas, 811 correspondiente al 69% fueron peticiones de información y/o documentación, 325 comunicaciones oficiales correspondiente al 28%, 24 Quejas con el 2%, 31 denuncias con 2%, 10 Reclamos con 1%

Pqrds por dependencias



En este periodo ingresaron PQRDS con mayor porcentaje como comunicaciones oficiales 340, seguido de Secretaría de Tránsito con 222, también podemos apreciar que existen dependencias como DACP,



Dirección de plazas de mercado, Oficina de asuntos internacionales entre otras con PQRD tramitadas (1)

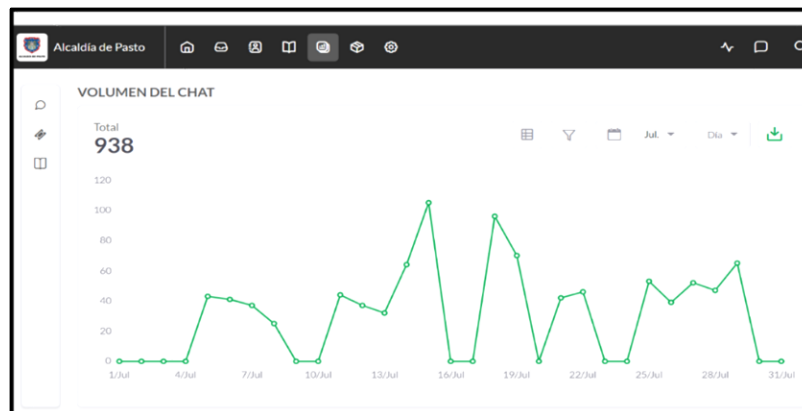
Pqrds plataforma tawk.to

La plataforma tawk.to es una herramienta de chat en vivo en el cual el usuario obtiene la respuesta de manera inmediata en tiempo real, orientando y canalizando al usuario para realizar su trámite o servicio del cual necesita información.

En el presente informe se da a conocer la cantidad de usuarios atendidos mes a mes a través del chat de la Alcaldía Municipal de Pasto, enfatizando que en la atención de cada uno de los usuarios se utiliza siempre el protocolo de atención al ciudadano, se brinda una respuesta oportuna y veraz, en muchas ocasiones se atiende a más de un usuario al tiempo.

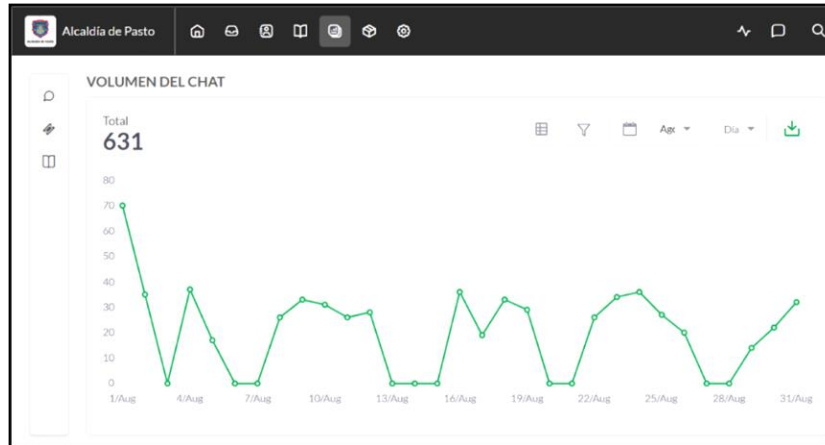
Las siguientes gráficas indican el nivel de satisfacción de la ciudadanía, que puede estar entre: satisfecha o negativa, misma que se puede percibir que el nivel negativo es muy bajo, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención.

Atención chat mes de julio

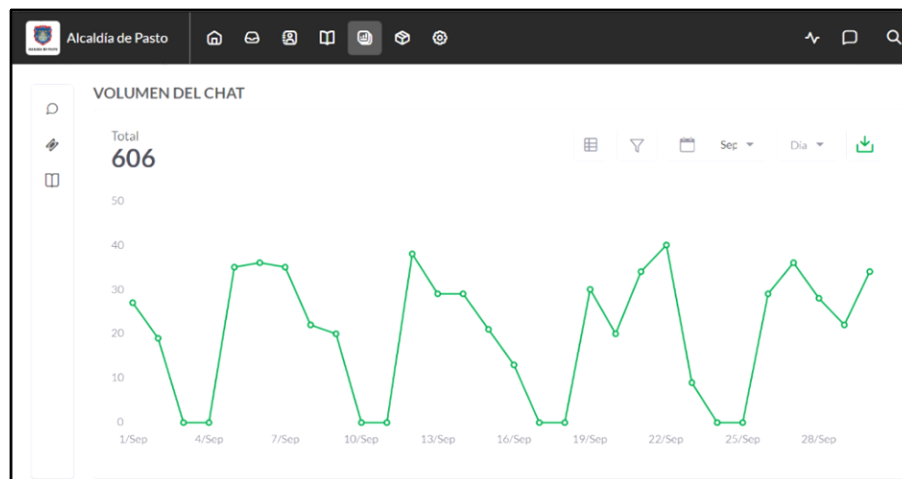




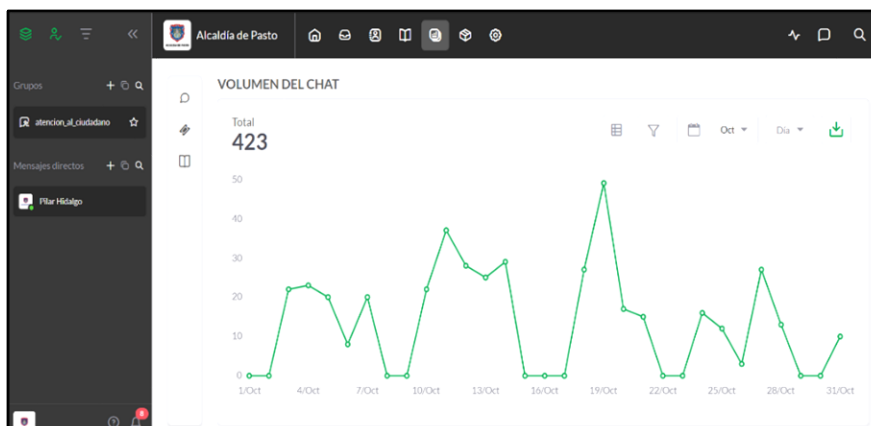
Atención chat mes de agosto



Atención chat mes de septiembre

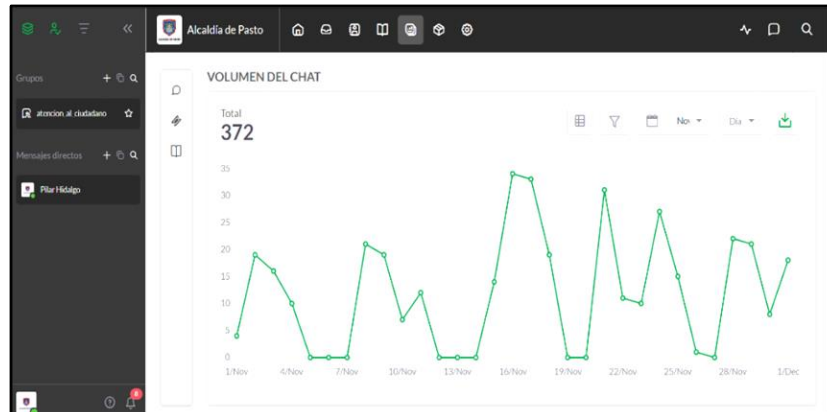


Atención chat mes de octubre





Atención chat mes de noviembre





Análisis de sugerencias

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS TERCER CUATRIMESTRE									
No acta	Fecha de apertura	Señal	Evidencia hallada	Clasificación (PQR/SD)	Asunto	Dependencia del asunto	Responsable UAC	Observaciones	
	16/15/09/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	17/15/09/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	18/15/09/2022	San Andres	1	Petición	queja contra funcionario	Subsecretaría de sistemas de información-UAC	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Subsecretaría de sistemas de información-U.A.C. No radicado 202220673	
	19/29/09/2022	Caja agraria-Hacienda	1	Queja	Por no revisar documentaciones un caso delictado	Secretaría de Hacienda	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Subsecretaría de sistemas de información - U.A.C No radicado 20222012	
	20/29/09/2022	San Andres	1	Queja	Vestimenta inapropiada	Oficina Sisben	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Subsecretaría de sistemas de información - U.A.C No radicado 20222011	
	21/29/09/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	22/13/10/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	23/13/10/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	24/13/10/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	25/27/10/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	27/10/2022	Caja agraria-Hacienda	1	Petición	Mala atención en ventanillas	Secretaría de Hacienda	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Subsecretaría de sistemas de información - U.A.C No radicado 202224772	
	27/10/2022	San Andres	1	Petición	funcionario de sisben atiende de forma grosera	Oficina Sisben	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Subsecretaría de sistemas de información - U.A.C No radicado 202224771	
	28/10/11/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	10/11/2022	San Andres	1	Queja	Mala atención Inspector 3	Subsecretaría de justicia y seguridad	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Unidad de atención al ciudadano No radicado 202226217	
	30/10/11/2022	Caja agraria-Hacienda	2	Queja	No tiene canecas de basura	Secretaría de Hacienda	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Unidad de atención al ciudadano No radicado 202226218	
	31/24/11/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan	Se direcciona a la Unidad de atención al ciudadano No radicado 202226219	
	32/24/11/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	33/24/11/2022	San Andres	1	Queja	Solicita adecuar canecas de basura	Secretaría de Hacienda	Nathalia Queñan	Se direcciona a la oficina sisben No radicado 202226220	
	34/06/12/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	35/06/12/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	36/06/12/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	37/13/12/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	38/13/12/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	39/13/12/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Queñan		
	39/13/12/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Queñan		

Teniendo en cuenta la información anteriormente mencionada se concluye que ingresaron a través de los formatos de buzón de sugerencias quejas (5), derecho de petición (3) y sugerencias (1).

Conclusiones



- ✓ Frente al informe podemos mencionar que durante este periodo de tiempo ingresaron un total de 1.170 pqrds, la mayoría de las solicitudes según la naturaleza son peticiones informativas y en menor cantidad son los reclamos.
- ✓ Si bien la Administración Municipal, a través de la Unidad de Correspondencia se realiza un trabajo juicioso en la radicación y distribución de las pqrds, y se opta por la respuesta oportuna de las solicitudes radicadas, y como se verifica, han sido contestadas en tiempo reglamentario, se requiere mayor articulación con las Dependencias para evitar riesgos de incumplimientos que afectan la imagen institucional.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda implementar un software especializado que permita sistematizar el seguimiento, control al ingreso y salidas de pqrds.
- ✓ El canal de comunicación a través del Chat de la Plataforma Tawk.to puede solucionar las limitaciones de otros canales de atención al ciudadano, brindando información de manera inmediata, lo cual se recomienda fortalecer la herramienta para un mejorar el servicio a la ciudadanía, el cual puede gestionar hasta 4 conversaciones de forma simultánea.
- ✓ Implementar un centro de atención vía telefónica (call center), que permita atender de manera oportuna las pqrds que pueda interponer el ciudadano.
- ✓ Fortalecer todos los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal para mejorar la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

Revisó y Proyectó:
María Martínez - Pilar Hidalgo
Unidad de Atención al Ciudadano