



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

INFORME PQRS

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo Informado
Noviembre y Diciembre del año 2022

San Juan de Pasto, Enero 2023



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, Sugerencias y Denuncias) 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 noviembre y diciembre 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 PQRSD que ingresaron durante el periodo de noviembre y diciembre 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.



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

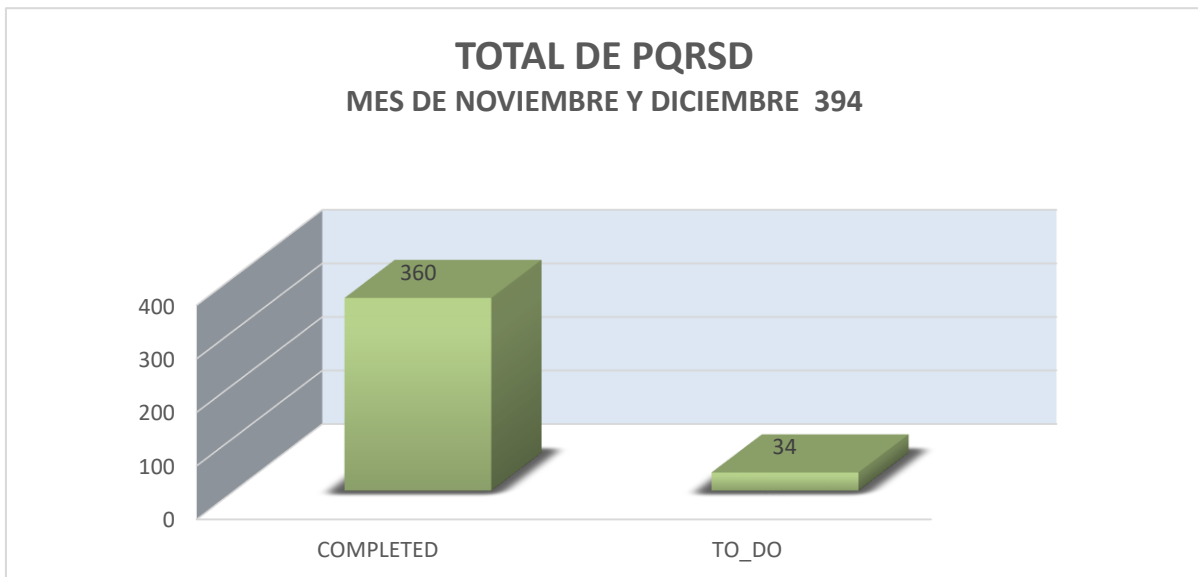
En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2022 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, se informa que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

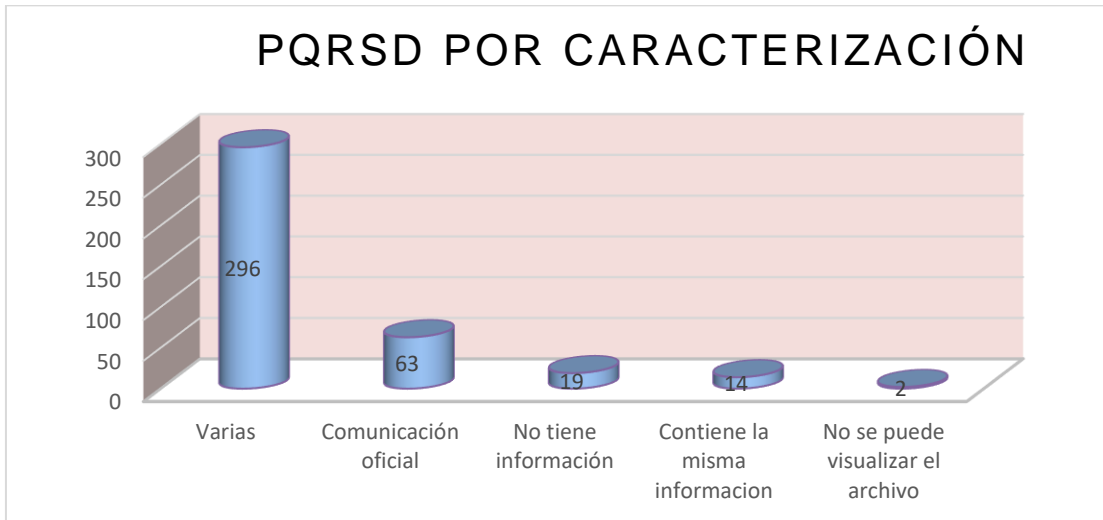
Total PQRSD ingresadas a través de la Unidad de Correspondencia en el mes de noviembre y diciembre:



Durante el periodo Noviembre y diciembre de 2022 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto 394 PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les brindo el trámite correspondiente por las dependencias responsables y se encuentran en estado COMPLETED(Completas) 360 PQRSD y 34 se encuentran en estado TO_DO(Por completar) 34 PQRSD.

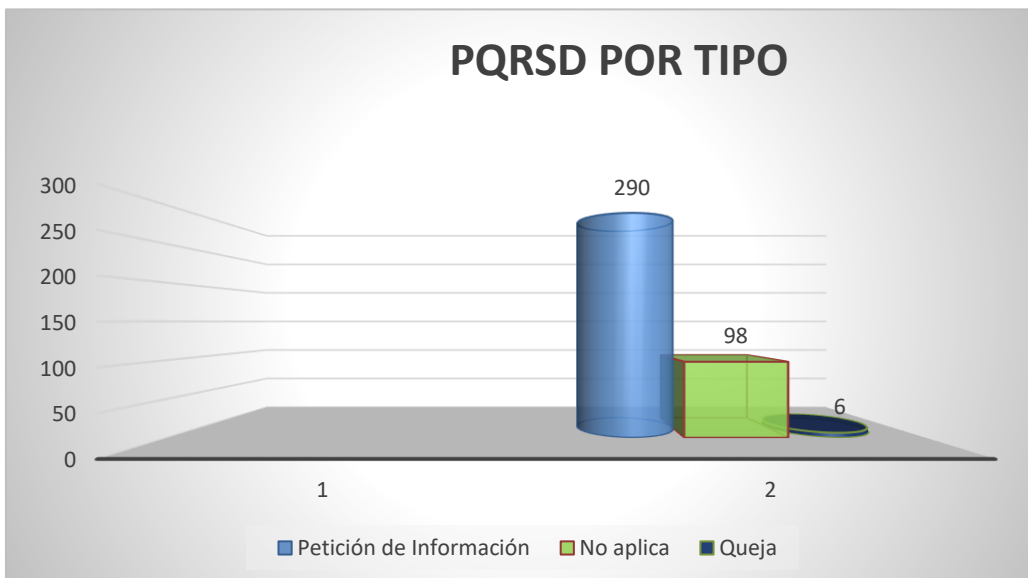


PQRSD Por Caracterización



En este periodo el mayor número de solicitudes según la caracterización que fueron radicadas son de asuntos varios los cuales se emitió la respuesta de manera oportuna, seguidas de comunicación oficial 63, seguidas de “no tiene información” 19, seguidas de “contiene la misma información” con 14 y por último “No se puede visualizar el archivo” con 2 PQRSD.

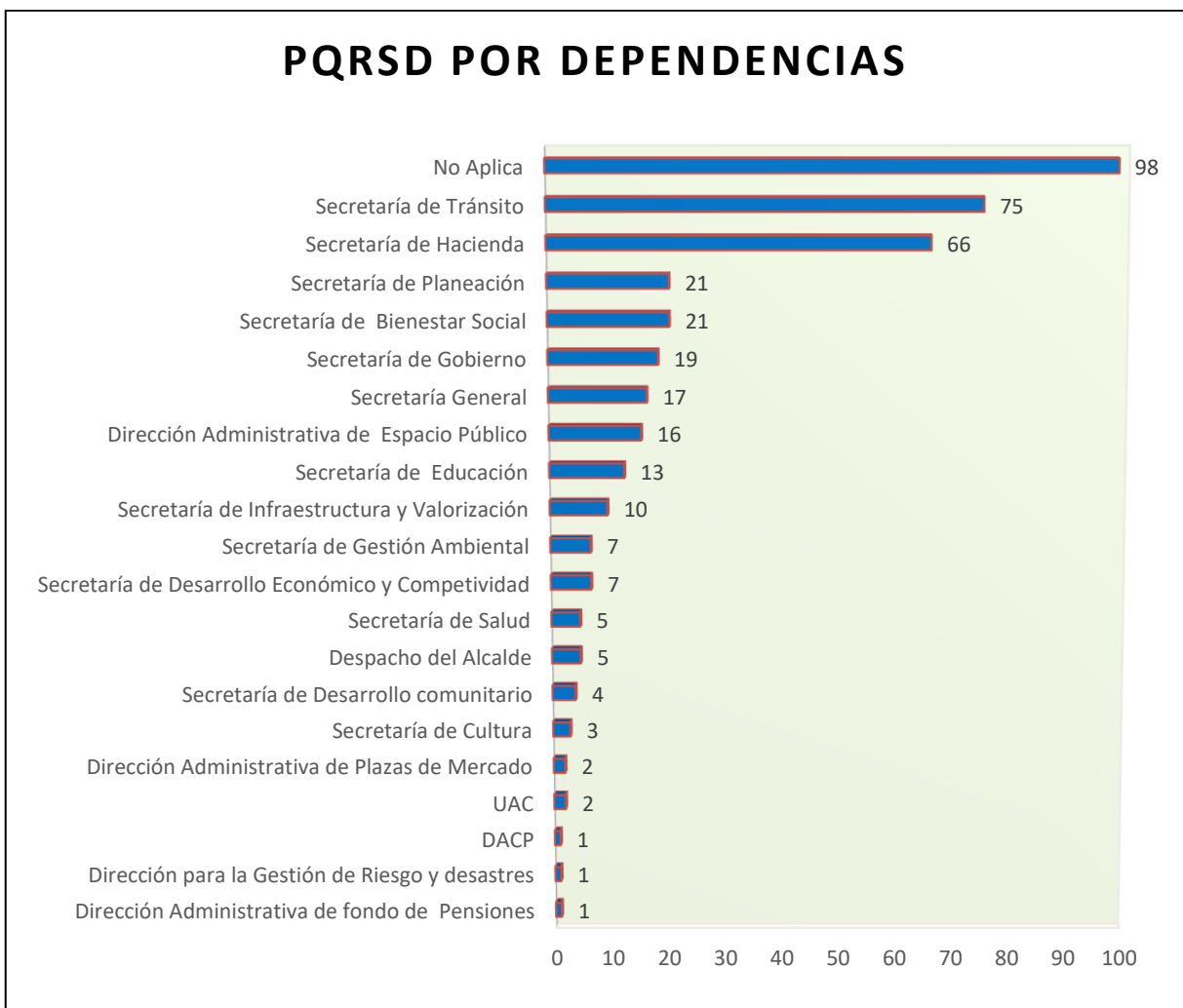
PQRSD Por Tipo





Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 394 PQRSD radicadas, 290 correspondiente al 74% fueron peticiones de información y/o documentación, 98 corresponden al 24% son No aplica (las cuales incluyen comunicaciones oficiales, no tiene información, contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo) y por último correspondiente al 1%, 6 Quejas.

PQRSD por dependencias



En este periodo ingresaron PQRSD con mayor cantidad “ No aplica” en las cuales se clasifican entre otras comunicaciones oficiales 98, seguido de



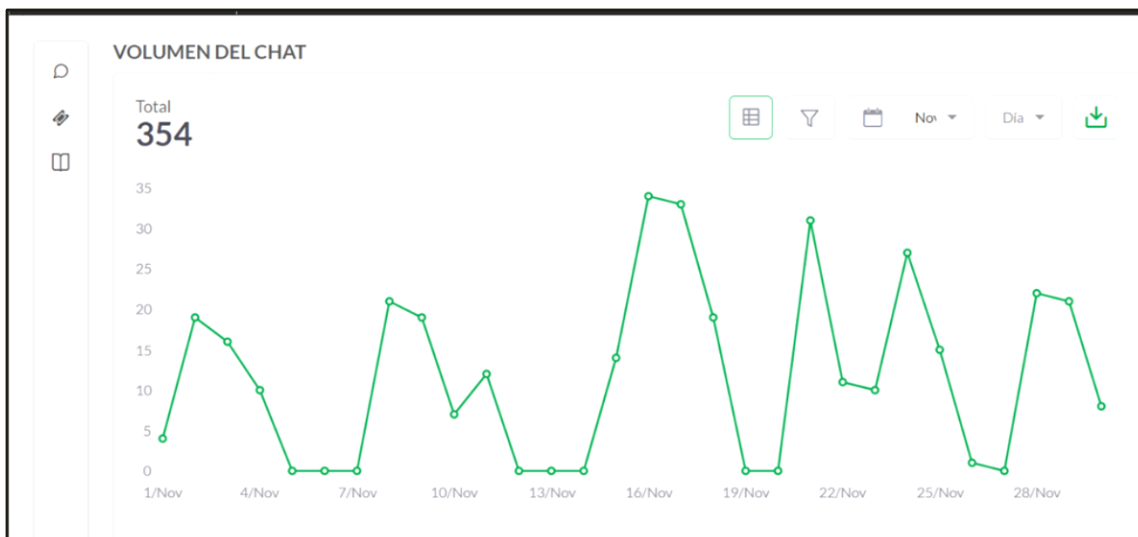
Secretaría de Tránsito con 75, también podemos apreciar que existen dependencias como DACP, Dirección para la gestión del riesgo y dirección administrativa de fondo de pensiones con 1 PQRD tramitadas

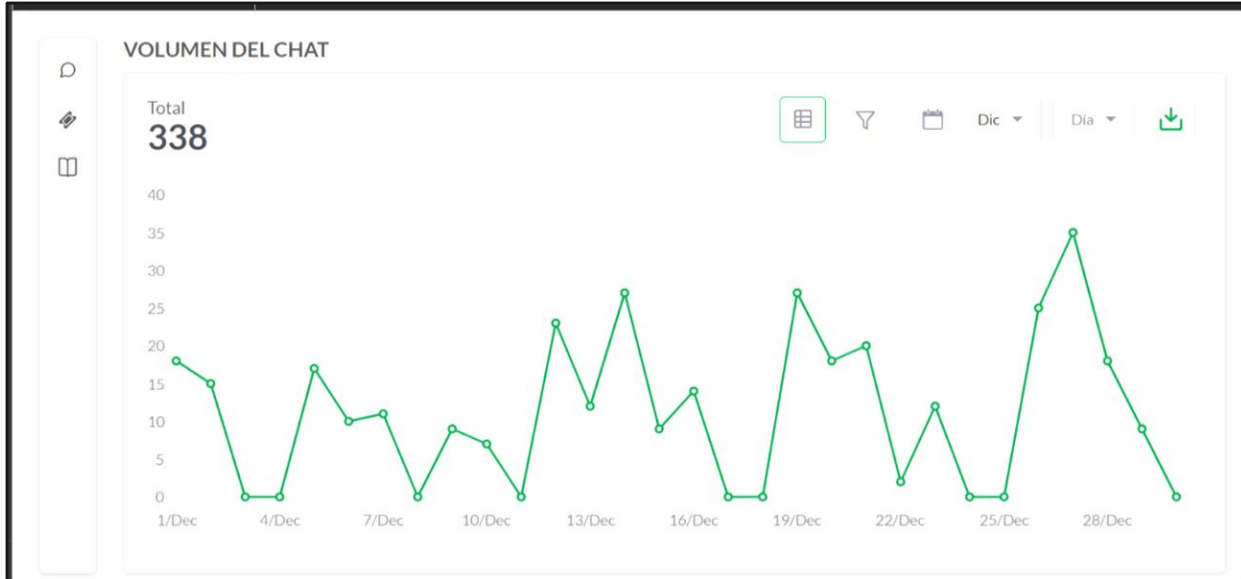
PQRSD plataforma tawk.to

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, 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, atendiendo en más de un usuario de manera simultánea.

Las siguientes gráficas indican la cantidad de usuarios atendidos durante el periodo de noviembre (354) y diciembre(338) para un total de 692 usuarios, el nivel de satisfacción de la ciudadanía es positiva, se puede percibir que el nivel negativo es muy bajo, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera se demuestra que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios debida a su inmediatez en la respuesta.

Atención chat plataforma Tawk.to mes de noviembre y diciembre







Buzón de sugerencias

la Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento a procedimiento de buzón de sugerencia presenta el siguiente informe, de los meses de noviembre y diciembre del año 2022 realizado en las sedes Cam Anganoy, San Andrés y Caja agraria.

Teniendo en cuenta el cumplimiento de las generalidades establecidas en el procedimiento; el cual debe realizarse dos veces cada mes, el segundo y cuarto jueves, se procederá a realizar la apertura de buzón, se levanta un acta en presencia de los delegados de la Unidad de atención al ciudadano, Unidad de correspondencia, delegado de comité de calidad de la Secretaria General y un usuario. El acta deberá estar diligenciada con los nombres y firmas correspondientes de los delegados, hora, lugar y desarrollo del evento.

De acuerdo a la información recopilada de los meses de noviembre y diciembre de 2022 se realizaron 12 aperturas de buzón de sugerencias dentro de las cuales fueron encontradas en buzón 9 formatos diligenciados por los ciudadanos, los cuales son sugerencias, quejas, peticiones y 1 sugerencia (en la cual se solicita adecuar canecas en la Secretaria de hacienda o radicado 202226219)

10/11/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
10/11/2022	San Andres	1	Queja	Mala atencion inspector 3	Subsecretaria de justicia y seguridad	Nathalia Quenan	Se direcciona a la Unidad de atencion al ciudadano No radicado 202226217
10/11/2022	Caja agraria-Hacienda	2	Queja	No tiene canecas de basura	Secretaria de Hacienda	Nathalia Quenan	Se direcciona a la Unidad de atencion al ciudadano No radicado 202226218
			Sugerencia	Solicita adecuar canecas de basura	Secretaria de Hacienda	Nathalia Quenan	Se direcciona a la Unidad de atencion al ciudadano No radicado 202226219
24/11/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
24/11/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
24/11/2022	San Andres	1	Queja	contra funcionario	Oficina Sisben	Nathalia Quenan	Se direcciona a la oficina sisben No radicado 202226220
6/12/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
6/12/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
6/12/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
13/12/2022	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
13/12/2022	Caja agraria-Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
13/12/2022	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	



Conclusiones

- ✓ Frente al informe podemos mencionar que durante este periodo de tiempo ingresaron un total de 394 PQRSD, la mayoría de las solicitudes según el tipo son peticiones informativas y/ documentación en menor cantidad son quejas.
- ✓ Usuarios atendidos en canal chat 692, demostrando así este canal permite comunicarse a dos o más personas de forma inmediata y mantener una conversación por escrito en tiempo real y la respuesta es veraz y oportuna.
- ✓ Total de Sugerencias, con esto denota que la Alcaldía Municipal presta un servicio de calidad a la ciudadanía.
- ✓ Si bien la Administración Municipal, a través de la Unidad de Correspondencia se realiza un trabajo juicioso en la radicación y distribución de las PQRSD, 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 PQRSD.
- ✓ 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, que puede gestionar hasta 4 conversaciones de forma simultánea.
- ✓ Implementar un centro de atención vía telefónica (call center), que permita atender de manera oportuna las PQRSD que pueda interponer el ciudadano.
- ✓ Fortalecer todos los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal para mejorar la participación de la



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

ciudadanía en la gestión pública.

Revisó y Proyectó:

Marta Martínez - Pilar Hidalgo

Unidad de Atención al Ciudadano