



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

# **INFORME DE PQRSD**

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Primer trimestre 2023

San Juan de Pasto, abril 2023

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

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

CAM Anganoy los Rosales II



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Objetivos.....	4
2. Alcance del informe.....	4
3. Disposiciones legales sobre la atención PQRSD.....	4
4. Glosario .....	6
5. Escenarios de relacionamiento con la Ciudadanía Política de Servicio al Ciudadano.....	7
6. Resultados del informe PQRSD .....	9
7. Canal de atención Chat plataforma Tawk.to.....	14
8. Canal de atención - Buzón de Sugerencias.....	17
9. Canal de atención – Call Center .....	21
10. Canal de atención presencia puntos de orientación a la ciudadanía.....	22
11. Conclusiones.....	23
12. Recomendaciones.....	23
13. Anexos	



## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, realiza el presente informe con base en lo previsto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, Estatuto Anticorrupción, la ley 1755 de 2015, Derecho de Petición, Decreto 2573 de 2014 Gobierno en Línea, Ley 2052 de 2020, entre otras, dando así, cumplimiento a lo que establece la norma y la política de servicio al ciudadano, en aras de mejorar el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

En este orden, La UAC, realiza consolidado de PQRSD( Peticiones, Quejas; Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas y atendidas que ingresan a través de la ventanilla única - Unidad de Correspondencia - y a través de los diferentes canales de atención como sitio web, correo institucional [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), canal telefónico – call center y canal chat con su plataforma [tawk.to](http://tawk.to), en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. correspondiente al primer trimestre del año 2023; que permita evidenciar los tiempos de respuesta y calidad del servicio a la ciudadanía y grupos de valor, en cumplimiento a los principios de eficacia, eficacia, transparencia y celeridad, como lo establece la norma.

Finalmente establecer unas conclusiones y 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 primer trimestre de la vigencia 2023 con el respectivo análisis, conclusiones y recomendaciones pertinentes, que ingresan y se tramitan por los diferentes canales de atención, presenciales y virtuales dispuestos por la Alcaldía de Pasto.

### 1.2 Objetivos específicos

- Presentar información con los datos suministrados a través de la plataforma PQRSD.
- Verificar y analizar la información, datos y pqrsg gestionadas por los diferentes canales de atención como buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico call center.
- Analizar las solicitudes ingresadas por los canales de atención teniendo en cuenta el medio de ingreso, el tipo, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta que permita identificar mejoras y toma de decisiones.

## 2. Alcance

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo del año 2023.

### Disposiciones legales 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.



Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el 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, 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.
- **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. Escenarios de relacionamiento Estado – Ciudadano**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- 1) cuando consulta información pública.
- 2) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- 3) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas
- 4) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión y la política de Servicio al Ciudadano como transversal a las anteriores, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando el acceso de los ciudadanos a la oferta pública ofrecida por la entidad, en condiciones de igualdad, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.



## Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada de la Política Pública de Servicio al Ciudadano Diciembre 2020 DNP – DAFP

### 4.1 Política de Servicio al Ciudadano

Establece la Política, que teniendo en cuenta el concepto transversal, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

En este sentido, la UAC ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo a través de página web institucional, canal chat en línea, el call center, plataforma pqr, correo institucional y ventanilla única de atención y puntos de orientación presencial.

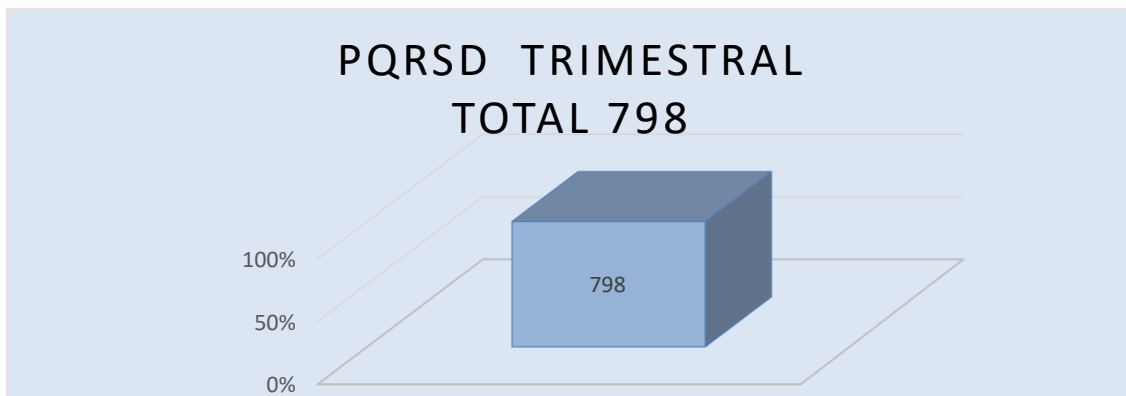




## 6. Resultados del Informe

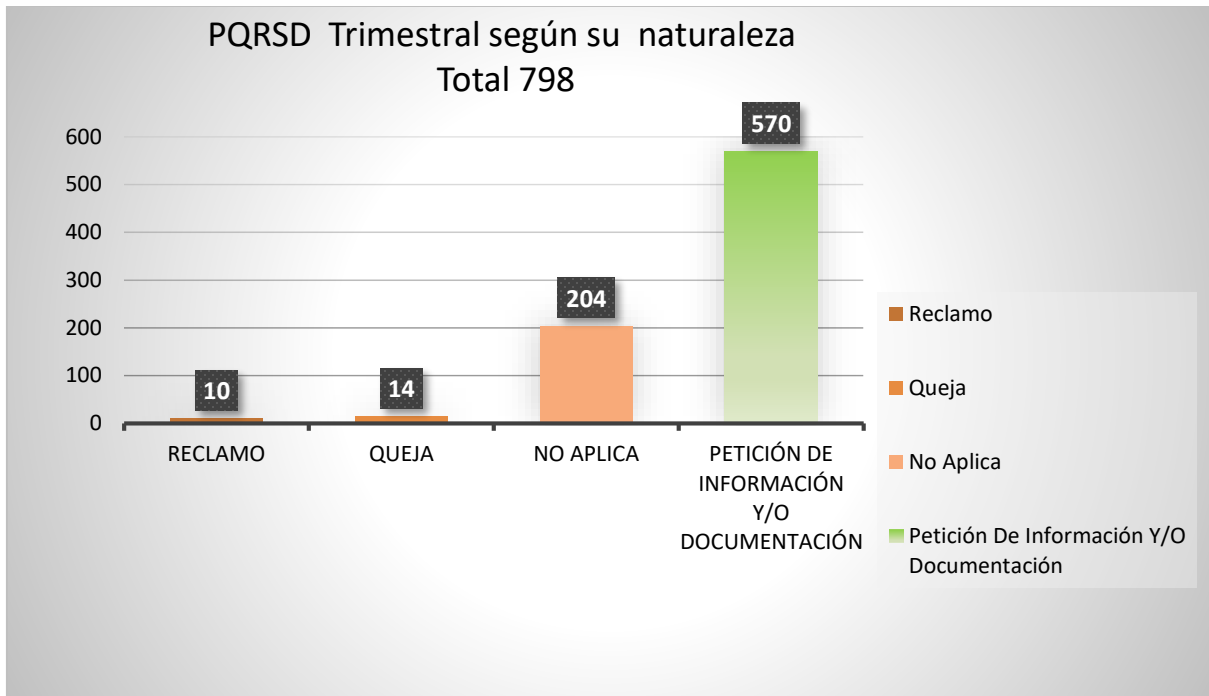
La UAC mediante el presente informe presenta datos cuantitativos en relación con la gestión realizada frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realizan los ciudadanos materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los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

Total 798 PQRSD ingresadas a través de la Unidad de Correspondencia correspondiente al primer trimestre, las cuales en su mayor porcentaje fueron contestadas dentro de la ley 1755 del 2015

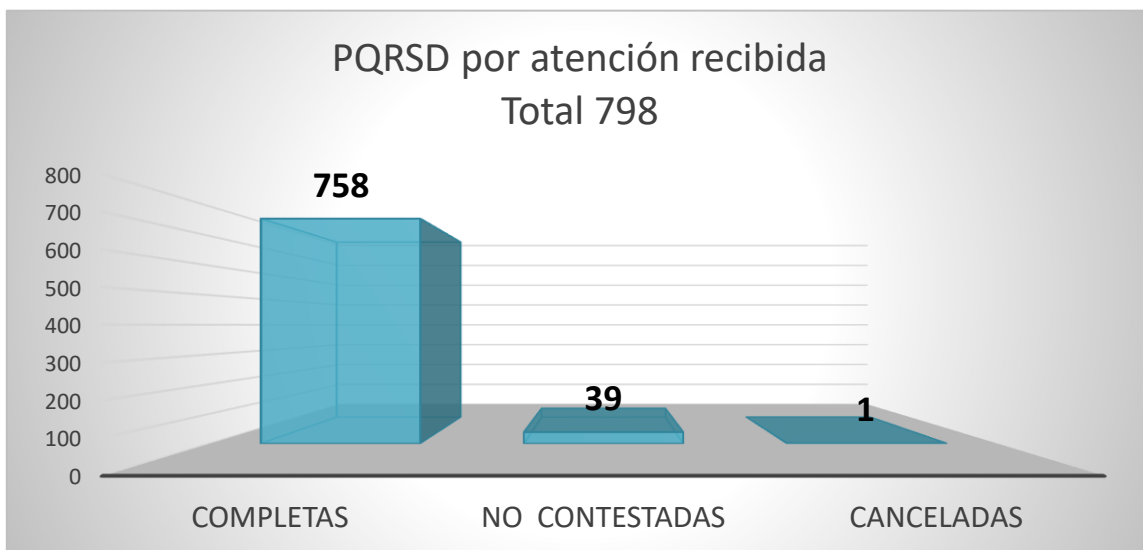


### **PQRSD Trimestral según su naturaleza**

Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 798 PQRSD radicadas, 570 peticiones de información y/o documentación correspondiente al 71%, 204 No aplica (las cuales incluyen comunicaciones oficiales, no tiene información, contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo) corresponden al 26%, seguido de 14 Quejas las cuales corresponden al 2% y por último 10 Reclamos que corresponden al 1% del total de las PQRSD.



### Atención a PQRSD Recibidas trimestralmente



Durante el primer trimestre del año 2023 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto 798 PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

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

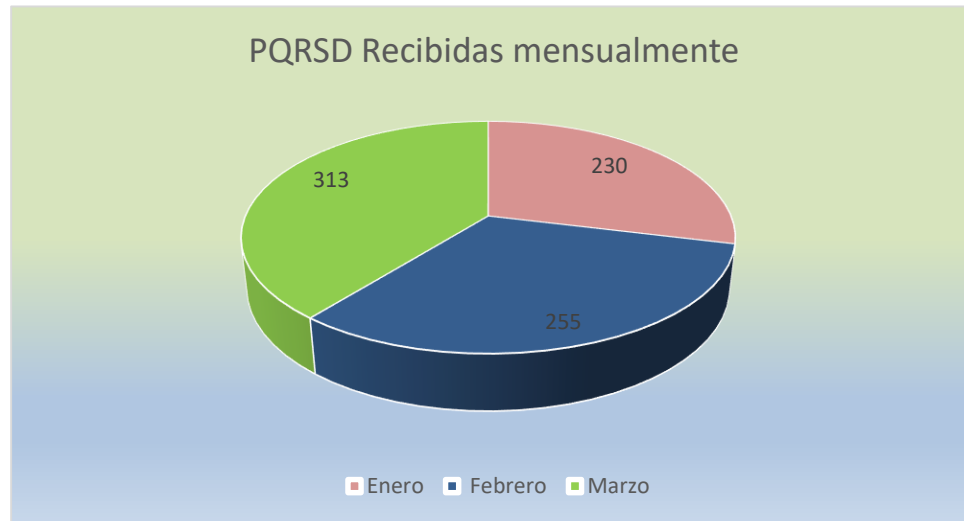
CAM Anganoy los Rosales II



brindó el trámite correspondiente por parte de las dependencias responsables y se encuentran en estado "completas" 758, en estado "no contestadas" 39 y en estado "canceladas" 1.

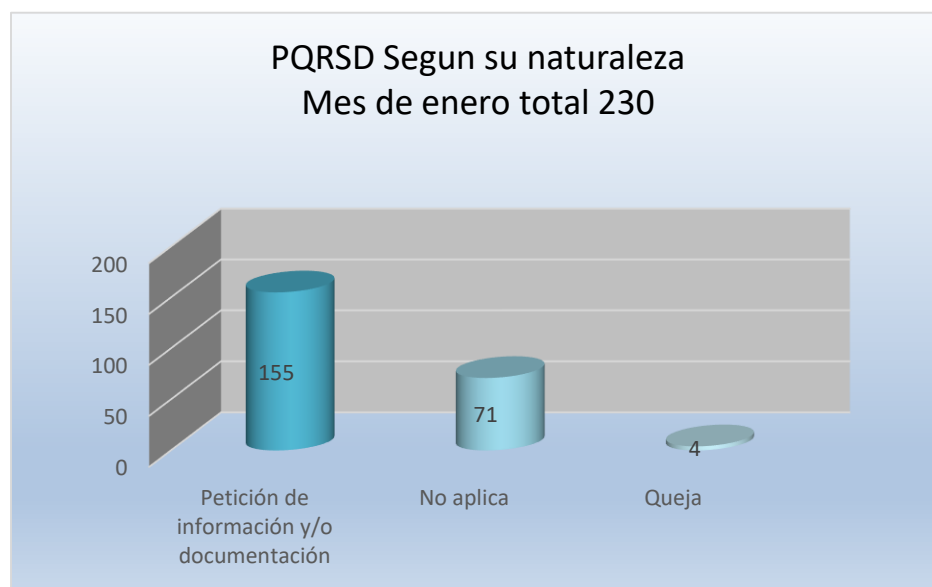
### **PQRSD Recibidas mensualmente**

En el primer trimestre del año 2023 se radicaron en total 798 PQRSD, de las cuales en el mes de enero se radicaron 230 PQRSD, en el mes de febrero 255 y en el mes de marzo 313 PQRSD.



### **PQRSD según su naturaleza mes enero**

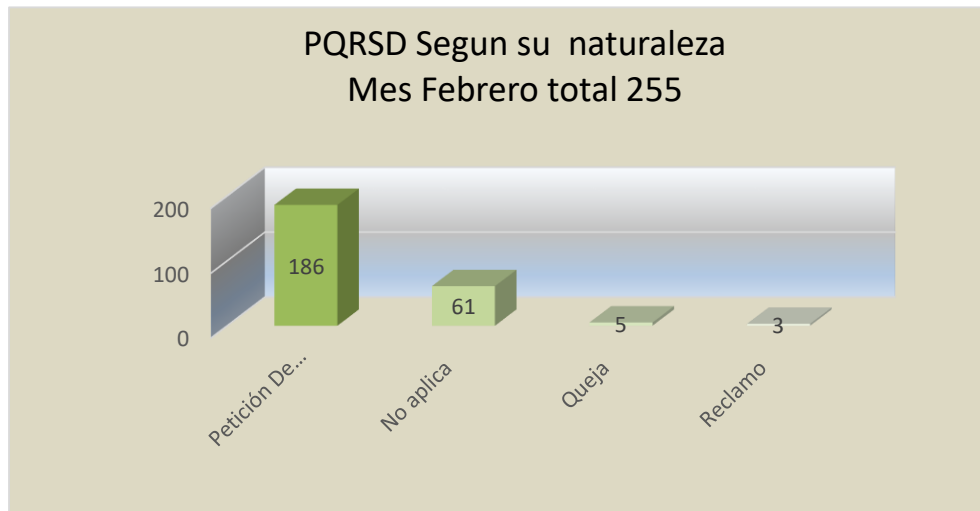
Durante el mes de enero del año 2023 se radicaron 230 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 155 peticiones de información y/o documentación, 71 No aplica ( las cuales son comunicaciones oficiales) y 4 queja y cero (0) reclamos.





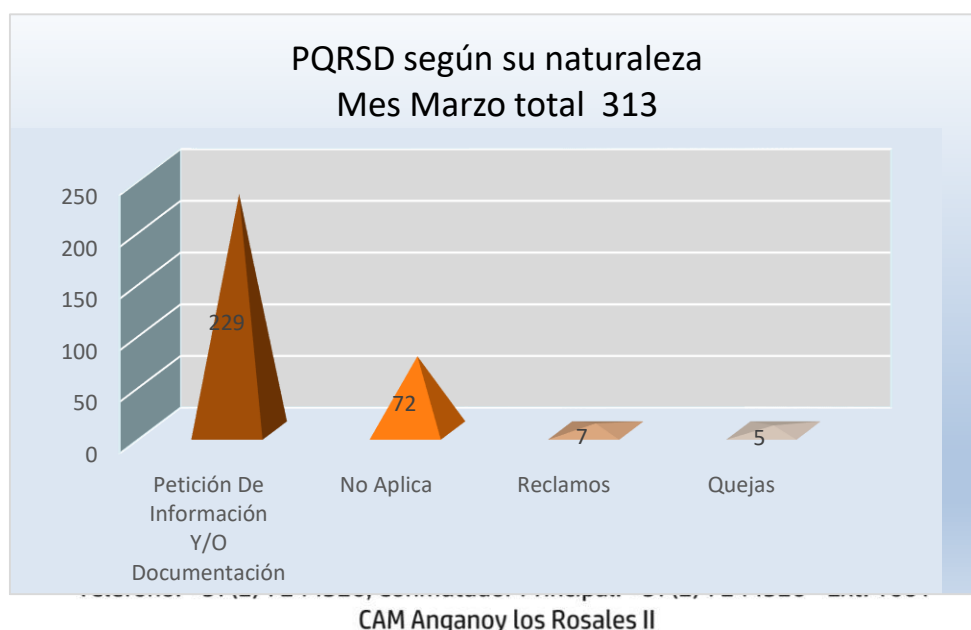
### PQRSD según su naturaleza mes febrero

Durante el mes de Febrero del año 2023 se radicaron 255 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 186 peticiones de información y/o documentación, 61 No aplica ( las cuales son comunicaciones oficiales), 5 queja y 3 reclamos.



### Según su naturaleza mes marzo

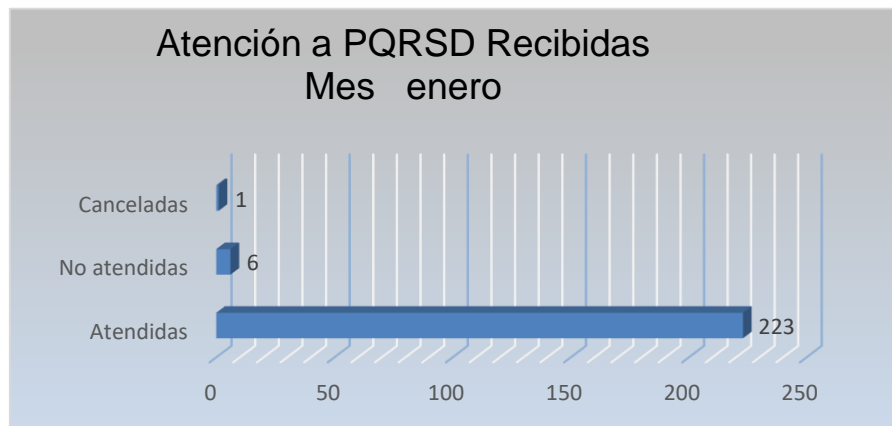
Durante el mes de marzo del año 2023 se radicaron 313 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 229 peticiones de información y/o documentación, 72 No aplica ( las cuales son comunicaciones oficiales), 7 reclamos 5 quejas.





### Atención a PQRSD Recibidas mes enero

Del total de PQRSD Radicadas en el mes de enero en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron atendidas 223 PQRSD, no atendidas 6 y canceladas 1.



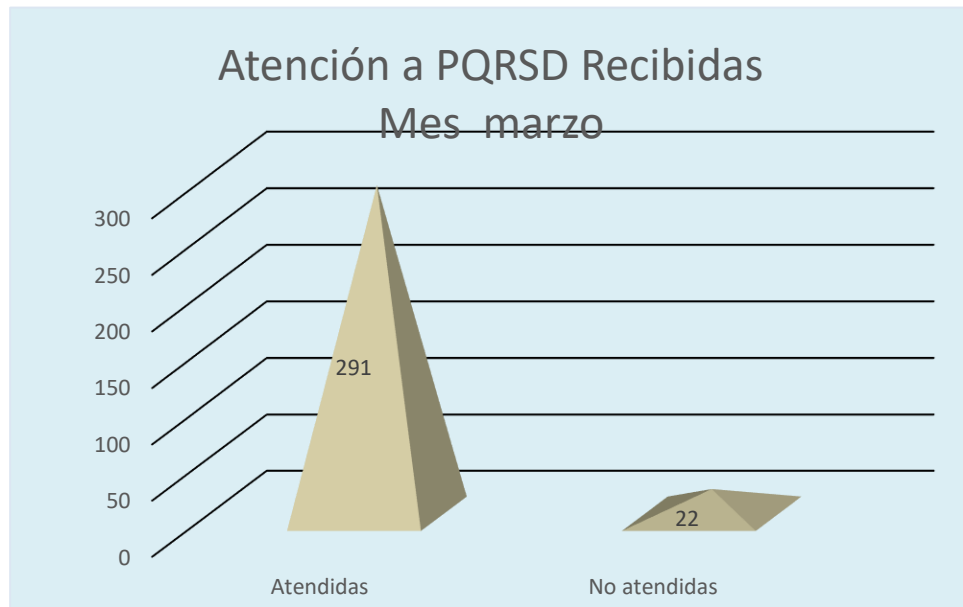
Del total de PQRSD Radicadas en el mes de febrero en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron atendidas 223 PQRSD, no atendidas 6 y canceladas 1.



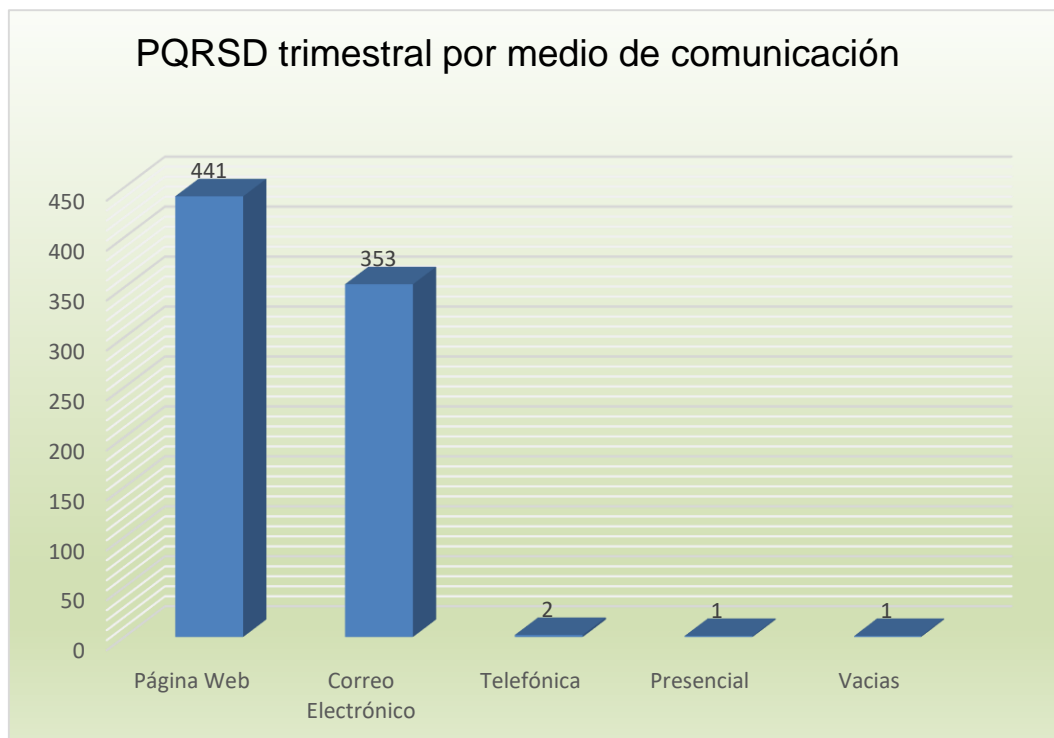
Del total de PQRSD Radicadas en el mes de febrero en la Alcaldía Municipal de



Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron atendidas 223 PQRSD, no atendidas 6 y canceladas 1.



- **Medio por el cual fueron radicadas las PQRSD**





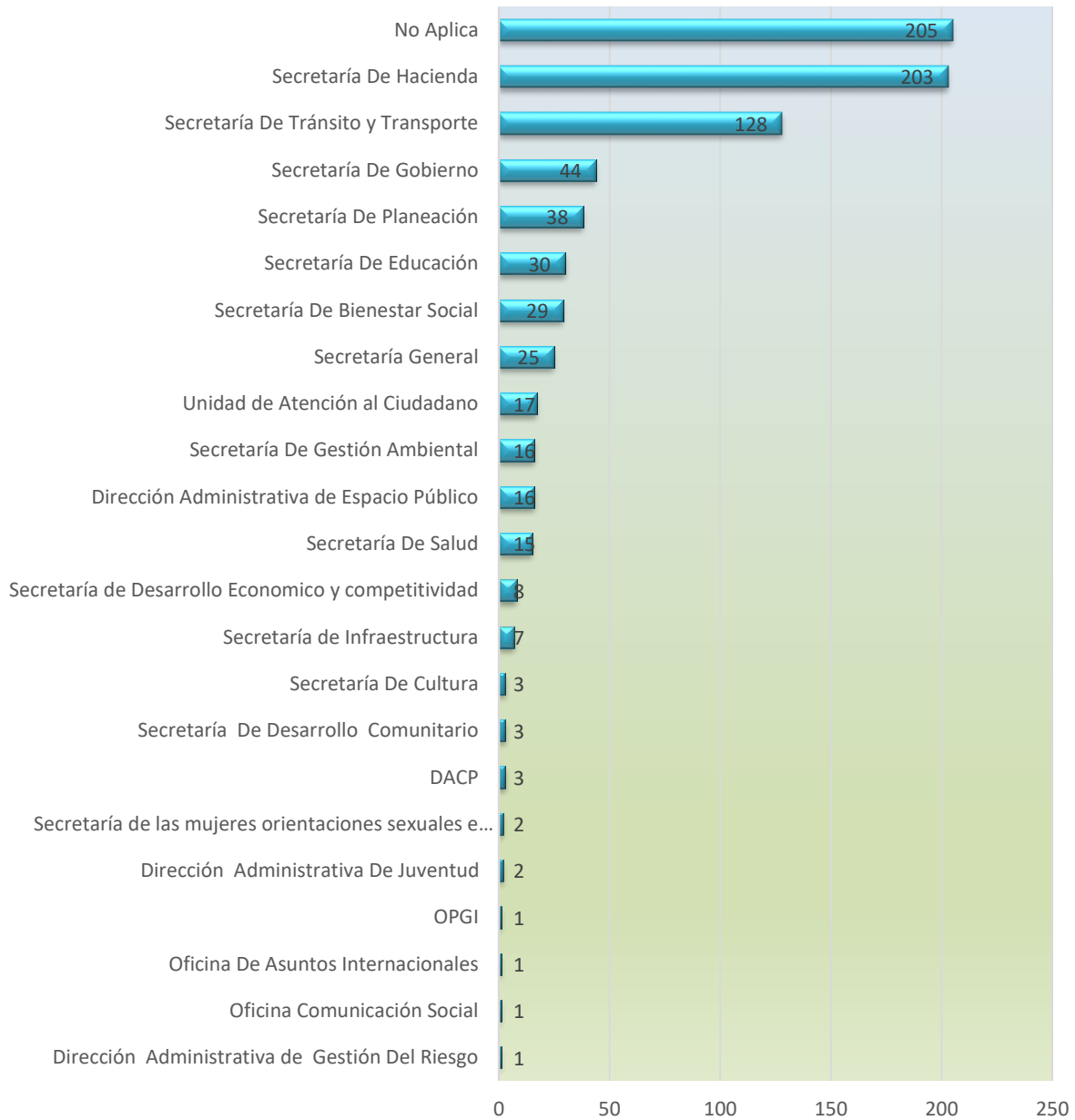
En este periodo el medio más utilizado para radicar PQRSD es la página Web con 441PQRSD, le sigue el Correo electrónico con 353 PQRSD, continúa el canal telefónico 2 PQRSD y por último el medio presencia y vacías con 1 PQRSD respectivamente.

### **PQRSD Por dependencia**

En este periodo ingresaron PQRSD con mayor cantidad “ No aplica” con 250 PQRSD, seguido de Secretaría de Hacienda con 203, también podemos apreciar que existen dependencias como la OPGI, oficina de asuntos internacionales, oficina de comunicación social y dirección de gestión del riesgo con 1 PQRD tramitadas.



## PQRSD por dependencia



### 7. Desempeño de atención en el punto presencial Puntos de Orientación a la Ciudadanía

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés – Frente al Parque Rumipamba, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede Antigua Caja Agraria, ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

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

CAM Anganoy los Rosales II





Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se viene realizando capacitaciones al personal que atiende de manera presencial en aras de cumplimiento del protocolo de relacionamiento con el ciudadano y la **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía**, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

**CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide **LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

**DERECHOS DE LA CIUDADANÍA**

- 1) Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2) Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presen sus servicios en la entidad.
- 6) Cumplimiento de los compromisos electuados.

ALCALDÍA DE PASTO

**DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

- Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamento, amenazas y/o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar los bienes públicos.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- Contribuir a erradicar la corrupción no ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus trámites o prestación de servicios.

**CANALES DE ATENCIÓN**

Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
 Correo para notificaciones judiciales: [juridica@pasto.gov.co](mailto:juridica@pasto.gov.co)

Call Center: +57 (602) 7244326

Sede electrónica y chat en línea: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)

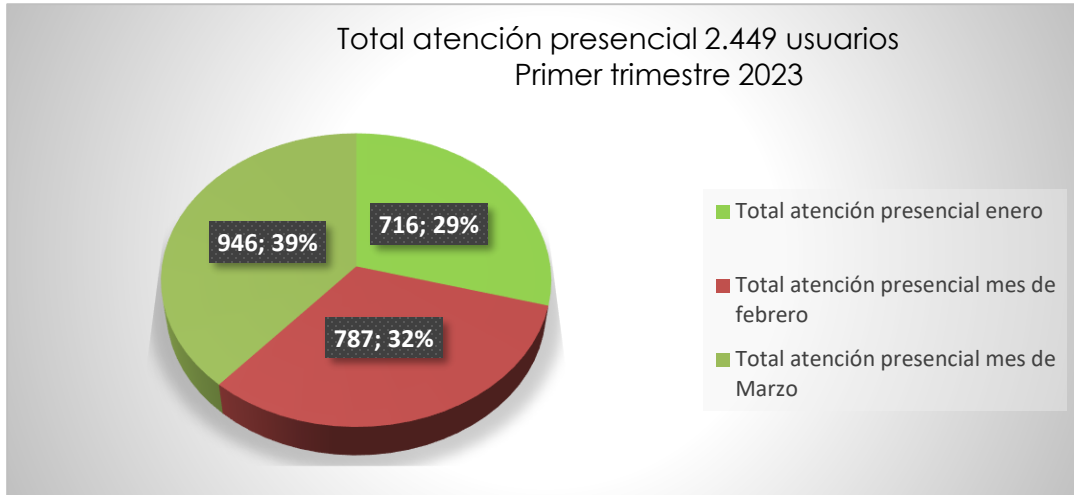
Atención Presencial / Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 - 18 frente al parque Pumapunku.
- Sede antigua Caja Agraria - Calle 18 No. 10-54.
- Sede Anganyoy.

ALCALDÍA DE PASTO

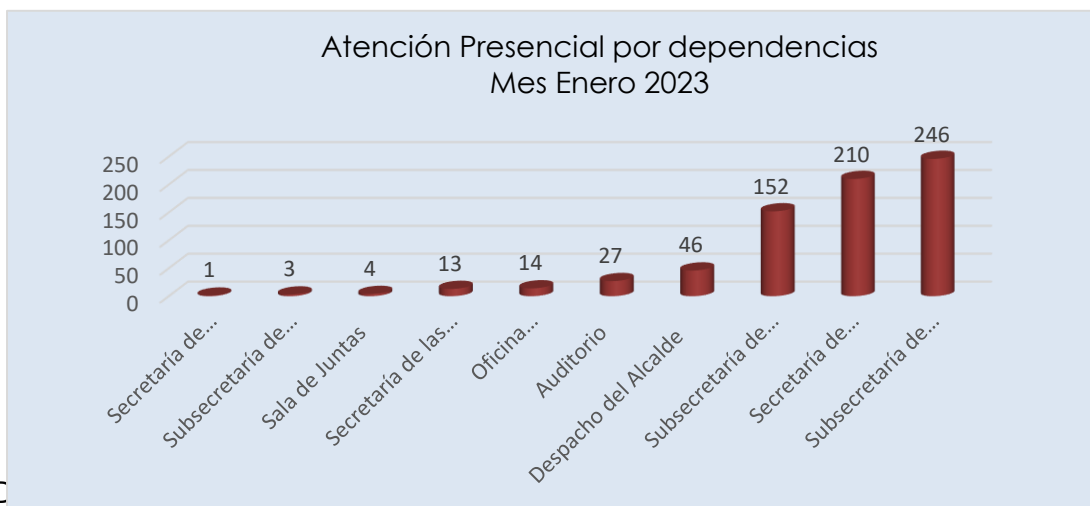
## Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial

En el punto presencial la afluencia de público a realizar las diferentes gestiones en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto fue muy concurrida, se tiene que en el mes de enero acudieron 716 usuarios, en el mes de febrero 787 usuarios y en el mes de marzo 946 usuarios para un total de 2249 usuarios atendidos en el primer trimestre del año 2023, brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como la carta del trato digno.

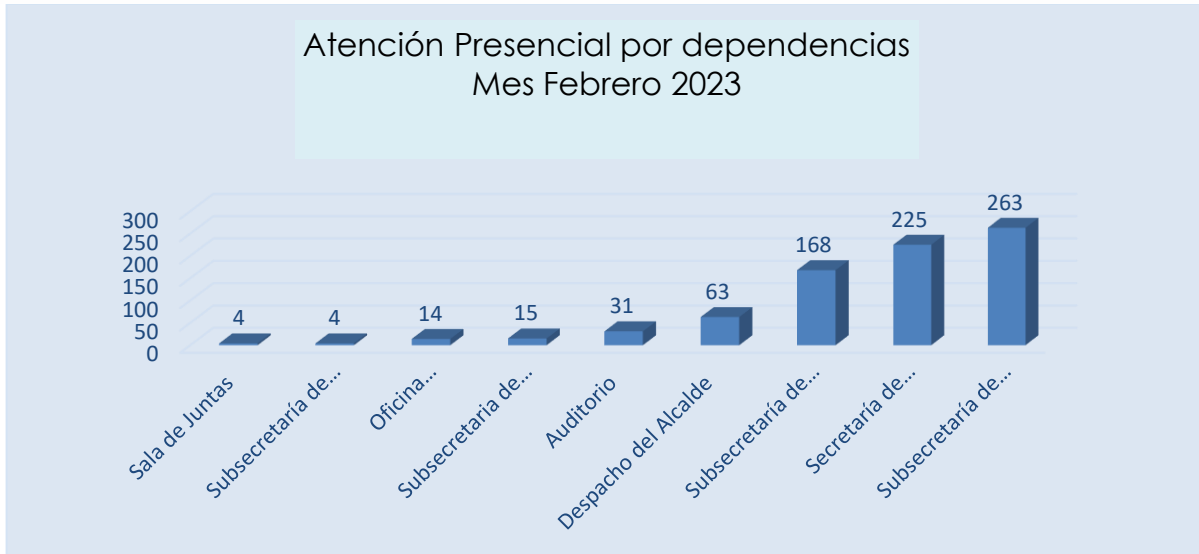


### Atención presencial por Dependencias en punto presencial

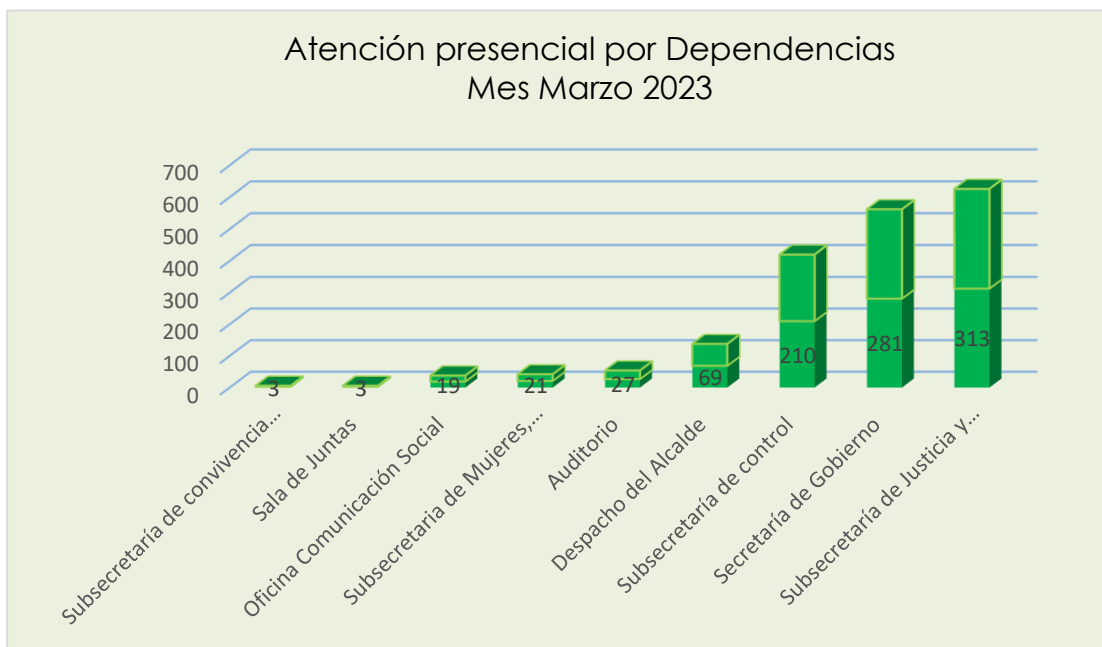
La Dependencia mas visitada por los usuarios durante el mes de enero fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 246 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 210 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 152 usuarios; se tiene que las dependencias menos visitadas son la Subsecretaría de convivencia y derechos humanos y en búsqueda de información la Secretaría de Bienestar Social.



La D e la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 263 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 225 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 168 y las dependencias menos visitadas son las Subsecretaría de convivencia y derechos humanos y sala de juntas.



La Dependencia mas visitada por los usuarios durante el mes de marzo fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 313 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 281 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 210 y las dependencias menos visitadas son las Subsecretaría de convivencia y derechos humanos con 3 usuarios y sala de juntas.



## 8. Atención trimestral por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía,

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

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

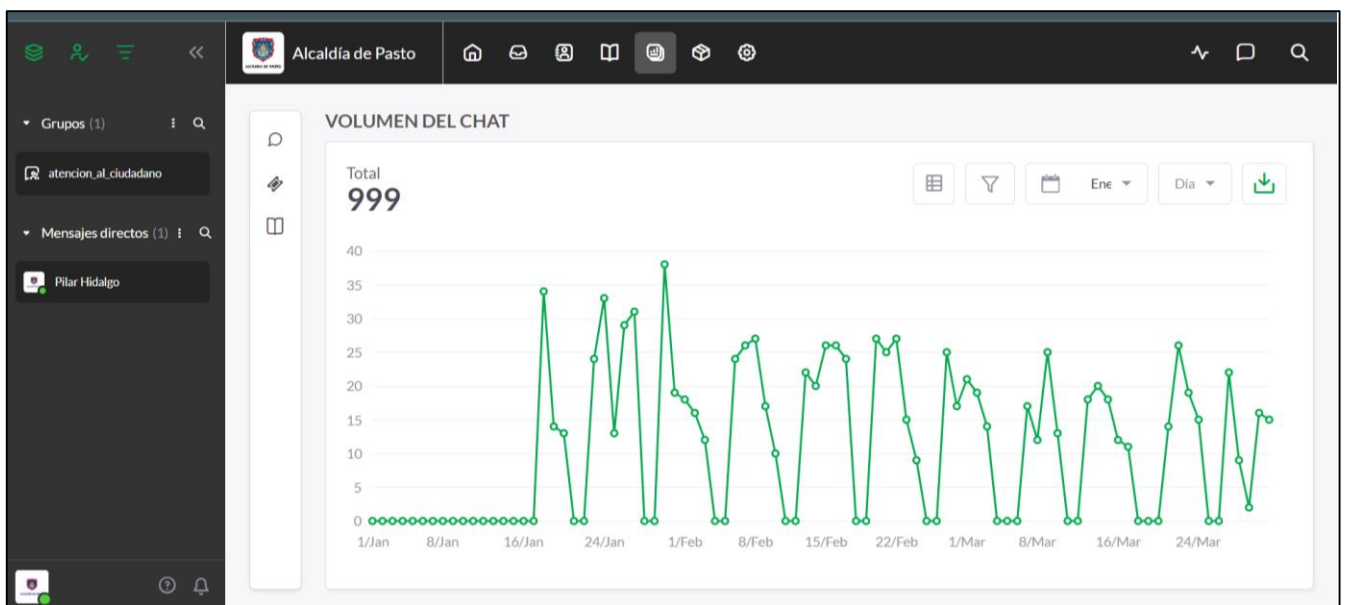
CAM Anganoy los Rosales II



otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, orientando a la ciudadanía en el trámite o servicio que desea realizar, despejando de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar; al ser el chat una herramienta de información virtual se atiende a más de un usuario a la vez de manera simultánea.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de usuarios atendidos durante el primer trimestre del año 2023,

### Atención trimestral chat, usuarios atendidos 999



### Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía

El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación



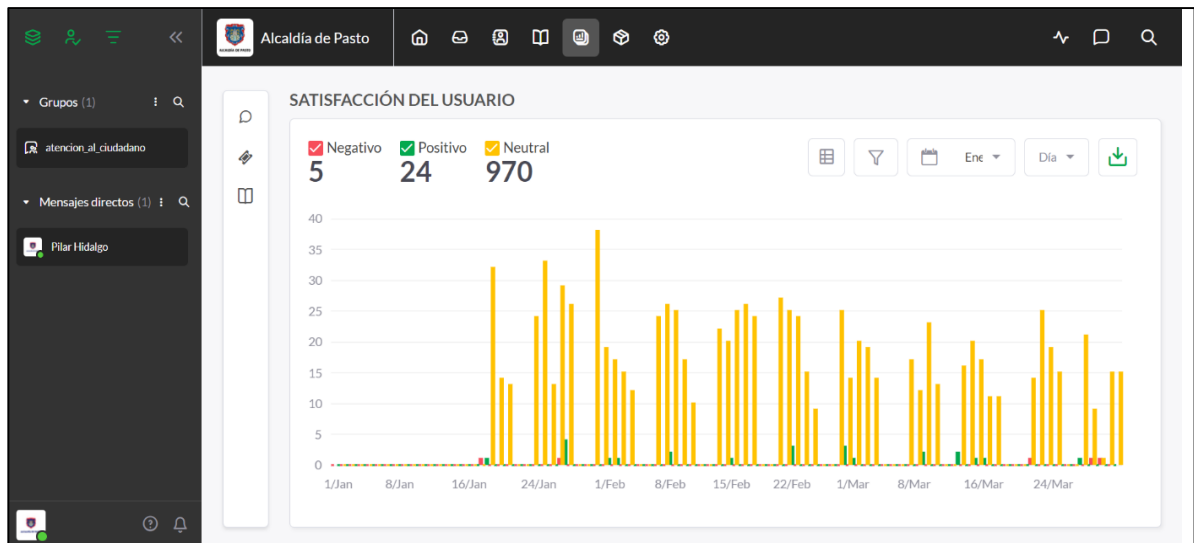
por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

Neutral: 970 correspondiente a 97%

Positivo: 24 correspondiente al 2.4%

Negativo: 5 correspondiente al 0.5%

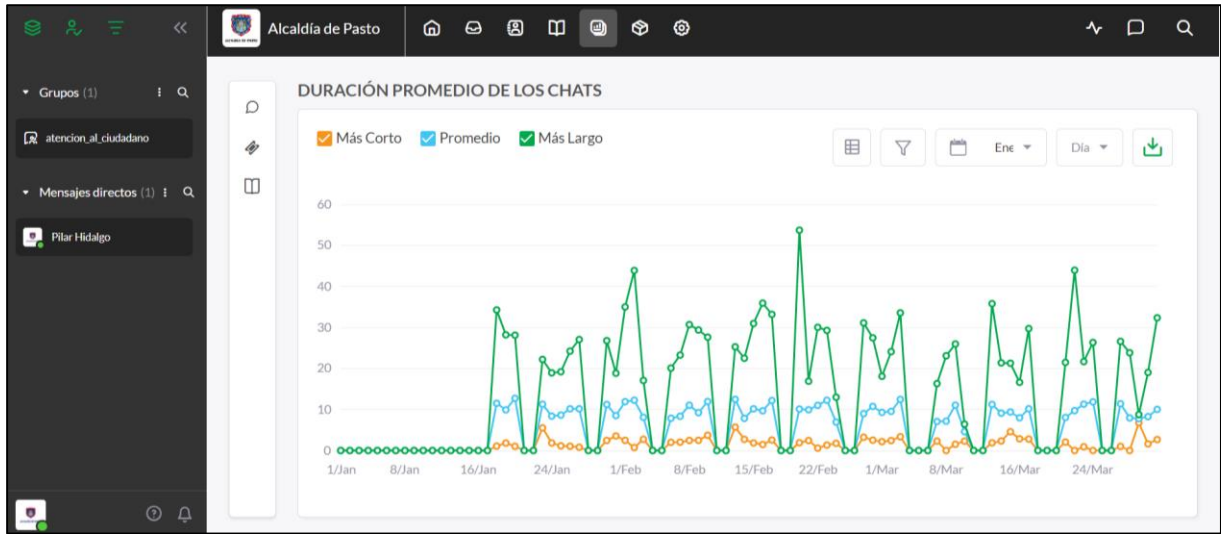
### Satisfacción de usuario



- **Tiempo de conversación promedio de los chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 48 segundos, el chat promedio es de 7 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 50 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

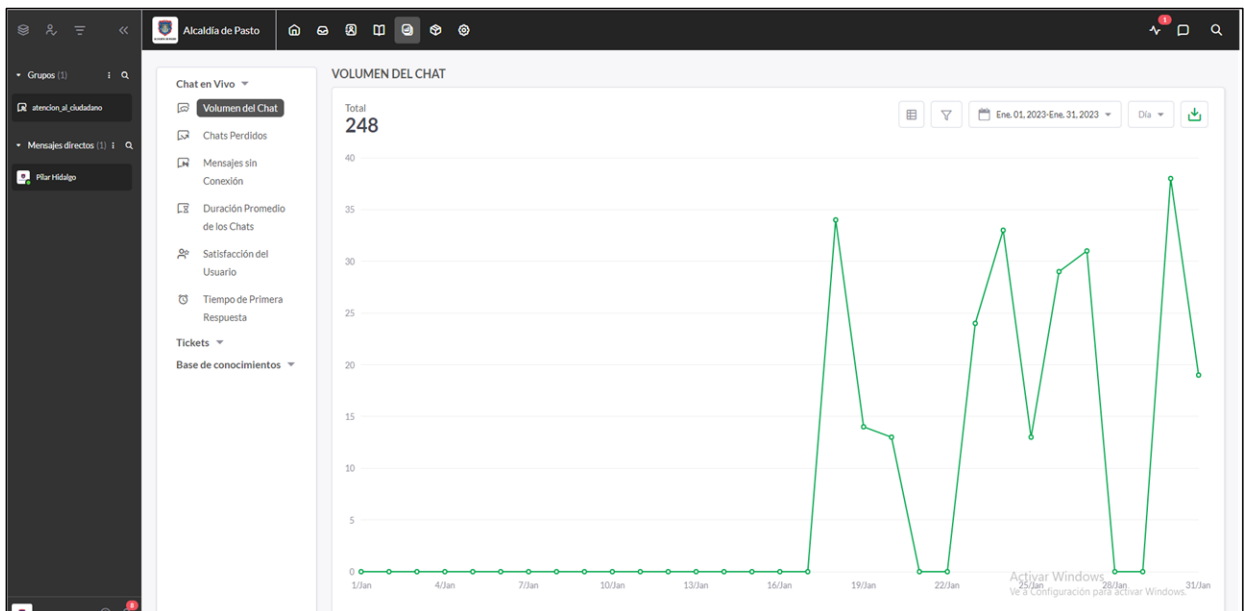
### Tiempo promedio de conversación



## Atención mes enero por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz, en las gráficas nos muestra la cantidad de usuarios atendidos día a día durante los meses enero, febrero y marzo.

## Atención chat mes enero, usuarios atendidos 248

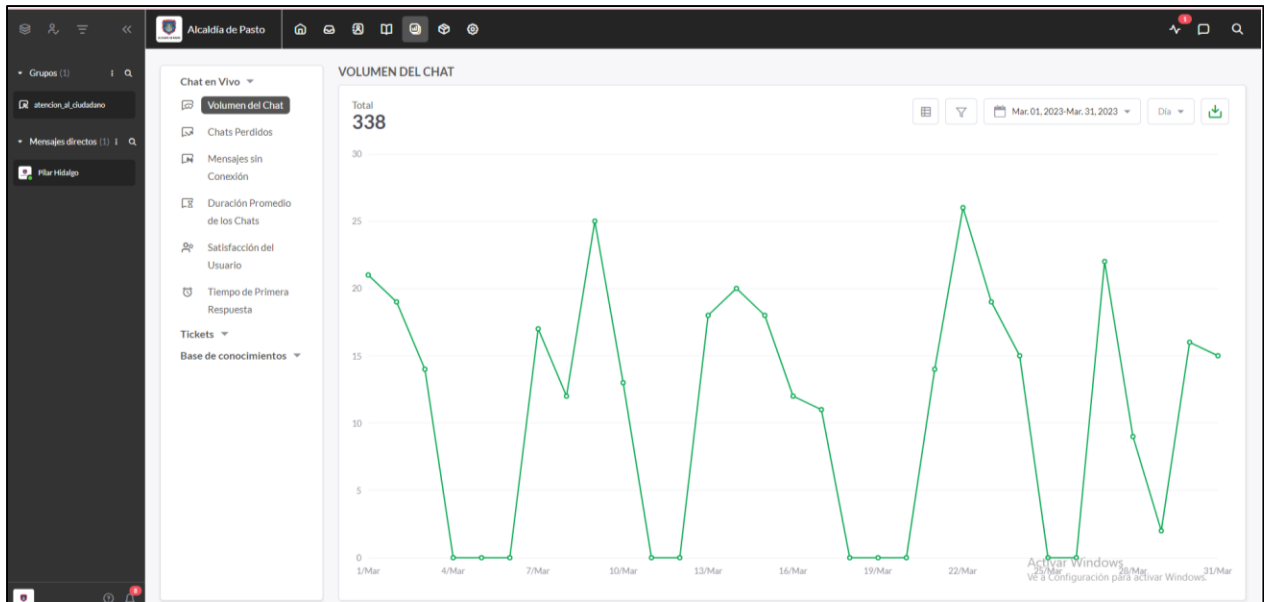




## Atención chat mes febrero, usuarios atendidos 413



## Atención chat mes marzo, usuarios atendidos 338



## 9. Canal de Atención - Buzón de Sugerencias



Teniendo en cuenta el cumplimiento de las generalidades establecidas en el procedimiento de buzón de sugerencias; el cual debe realizarse dos veces, el segundo y cuarto jueves de cada mes, se procede a realizar la apertura de buzón en presencia de los delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia, Unidad de Atención al Ciudadano y la presencia de un ciudadano.

Se levanta un acta con los nombres y firmas correspondientes de los delegados, fecha, hora, lugar y desarrollo del evento; si se encuentra una comunicación en el buzón como quejas, petición, reclamo, solicitud denuncias y sugerencias serán registradas en la unidad de correspondencia para su radicación y posteriormente ser remitidas a la dependencia competente, o en algunos casos serán direccionados a la Unidad de Atención al Ciudadano para su seguimiento.

De acuerdo a la información recopilada del primer trimestre del año 2023, se realizaron dieciocho (18) registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció seis (6) quejas, un (1) derecho de petición y cero (0) sugerencias.

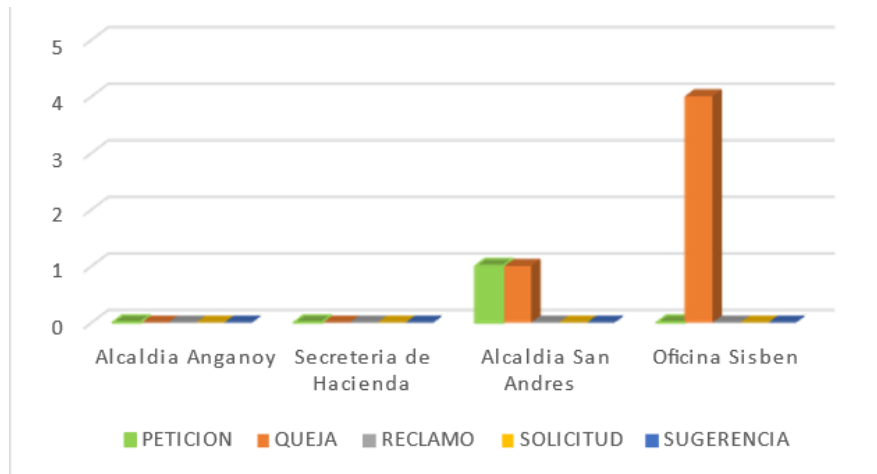
- **Cuadro de comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias**

Buzón	Dependencia	Cantidad	Clasificación	Asunto
Sisbén	Sisbén	5	Queja	1. Mal servicio del funcionario. 2. Mal servicio coordinador. 3. Mal servicio por parte del coordinador y empleados no cumplen horario 4. Mejorar la atención en ventanillas y cumplimiento del horario. 5. Cumplimiento del horario.
San Andrés	Subsecretaría de Justicia y Seguridad	1	Queja	1.Mala atención por parte de la inspección 9.
	Unidad de atención al ciudadano	1	Derecho de petición	1.Creación de una oficina guía para acompañamiento al ciudadano
Secretaría de hacienda	N/A	N/A	N/A	N/A
CAM Anganoy	N/A	N/A	N/A	N/A





- **Gráfica ingreso de apertura buzón de sugerencias**



De acuerdo a la información recopilada se evidencia que los ciudadanos y demás grupos siguen manifestándose ante la institución haciendo uso de los buzones de sugerencias, la dependencia con mayor numero quejas que ingreso en el primer trimestre es la oficina Sisbén, posteriormente le sigue la Alcaldía de San Andrés.

Teniendo en cuenta la información recolectada en los buzones, la Unidad de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento respectivo a las solicitudes con el fin de brindar un óptimo servicio.

### **Matriz de ingreso de registros de apertura del primer trimestre**



No registro	Radicado No	Fecha de apertura	Sede	Evidencia hallada	Clasificación (PQRDSD)	Asunto	Se direcciona	Responsable apertura	Observaciones
1		19/01/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
2		19/01/2023	Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	El Buzón de sugerencias se encuentra mal ubicado detrás de la puerta principal de la Secretaria de hacienda
3		19/01/2023	Alcaldía San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
4		9/02/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
5		9/02/2023	Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
6	202302779	9/02/2023	Alcaldía San Andres	1	queja	Incumplimiento del horario de atención por parte de la inspección 9	Subsecretaria de Justicia y Seguridad	Nathalia Quenan	
	202302780	9/02/2023	Alcaldía San Andres	1	Derecho de petición	Solicita oficina guía de acompañamiento al ciudadano	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	
7		23/02/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
8		23/02/2023	Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
9		23/02/2023	Alcaldía San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
10	202304258	23/02/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio funcionario	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	ciudadano se direcciona a oficina Sisben
11		9/03/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
12		9/03/2023	Alcaldía San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
13		9/03/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio funcionario	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingres a queja de manera anonima no se asigna radicado
		9/03/2023	Sisben	1	queja	Mal servicio	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingres a queja de manera anonima no se asigna radicado
		9/03/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingres a queja de manera anonima no se asigna radicado
14		9/03/2023	Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
15		23/03/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
16		23/03/2023	Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
17		23/03/2023	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
18		23/03/2023	Sisben	1	queja	Mala información horario de atención	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingres a queja de manera anonima no se asigna radicado

## Buzón de sugerencia mes a mes

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

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

CAM Anganoy los Rosales II



## Buzón de Sugerencias- Mes enero

En el mes enero se realizó una apertura de buzón de sugerencias en donde no se evidencio formatos ni comunicaciones por lo tanto se encontró (0) sugerencias.

APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2023									
No acta	Radicado No	Fecha de apertura	Sede	Evidencia hallada	Clasificación (PQRDSD)	Asunto	Se direcciona	Responsable apertura	Observaciones
1		19/01/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
2		19/01/2023	Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	El Buzón de sugerencias, se encuentra mal ubicado detrás de la puerta principal de la Secretaría de hacienda
3		19/01/2023	Alcaldía San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	

## Buzón de Sugerencias- Mes febrero

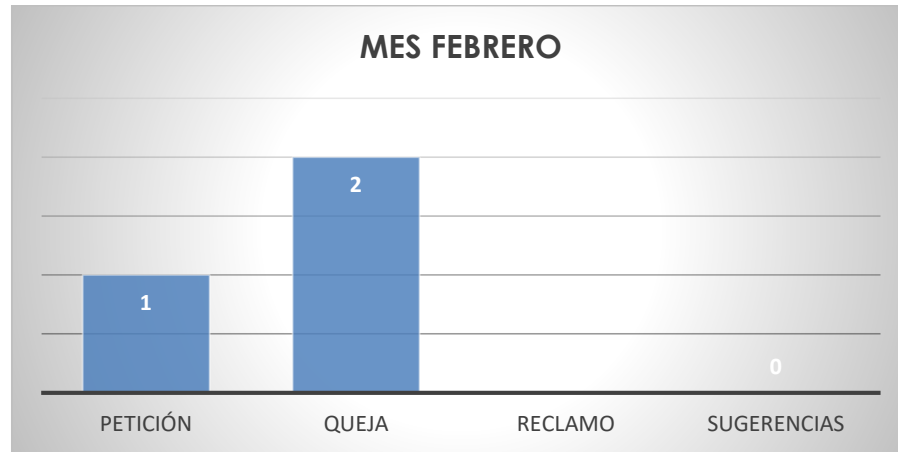
En el mes de febrero se realizó siete aperturas de buzón en donde se evidencio (2) queja (1) derecho de petición (0) sugerencias.

### Matriz mes de febrero.

No acta	Radicado No	Fecha de apertura	Sede	Evidencia hallada	Clasificación (PQRDSD)	Asunto	Se direcciona	Responsable apertura	Observaciones
1		9/02/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
2		9/02/2023	Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
3	202302779	9/02/2023	Alcaldía San Andres	1	queja	Incumplimiento del horario de atención por parte de la inspección 9	Subsecretaría de Justicia y Seguridad	Nathalia Quenan	Ingresa a la unidad de atención al ciudadano y se direcciona la Subsecretaría de justicia y seguridad
	202302780	9/02/2023	Alcaldía San Andres	1	Derecho de petición	Solicita oficina guía de acompañamiento al ciudadano	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	
4		23/02/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
5		23/02/2023	Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
6		23/02/2023	Alcaldía San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
7	202304258	23/02/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio funcionario	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingresa a la unidad de atención al ciudadano se direcciona a oficina Sisben



## Grafica apertura de buzón



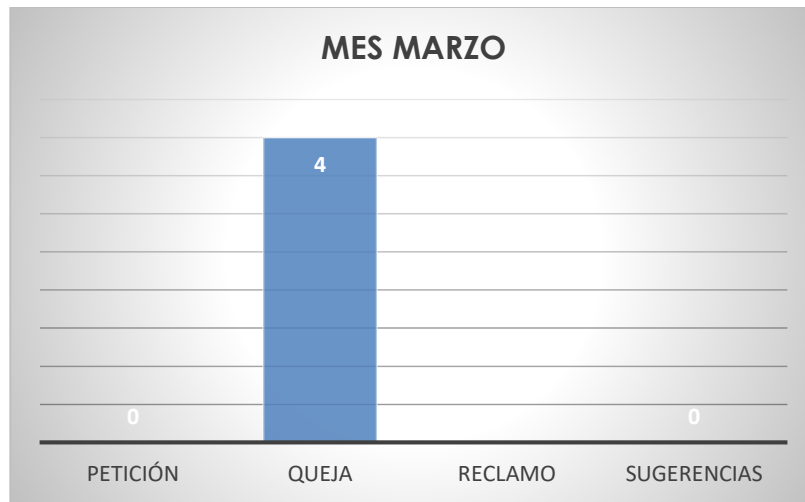
## Buzón de Sugerencias- Mes marzo

En el mes de marzo se realizó ocho aperturas de buzón en donde se evidencio (4) queja (0) derecho de petición (0) sugerencias.

## Matriz mes de marzo.

No acta	Radicado No	Fecha de apertura	Sede	Evidencia hallada	Clasificación (PQRDSD)	Asunto	Se direcciona	Responsable apertura	Observaciones
1		9/03/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
2		9/03/2023	Alcaldia San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
3		9/03/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio funcionario	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingresa queja de manera anonima no se asigna radicado
		9/03/2023	Sisben	1	queja	Mal servicio	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingresa queja de manera anonima no se asigna radicado
		9/03/2023	Sisbén	1	queja	Mal servicio	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingresa queja de manera anonima no se asigna radicado
4		9/03/2023	Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
5		23/03/2023	Cam Anganoy	0	0	0	0	Sebastian Melo	
6		23/03/2023	Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
7		23/03/2023	San Andres	0	0	0	0	Nathalia Quenan	
8		23/03/2023	Sisben	1	queja	Mal información horario de atención	Unidad de atención al ciudadano	Nathalia Quenan	Ingresa queja de manera anonima no se asigna radicado

## Grafica ingreso de apertura de buzón.



### 10. Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 17 N 27-72 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaría de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes al servicio de la ciudadanía identificados bajo las extensiones 7218 y 7231, la línea telefónica institucional identificada con el número 7244326 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

Corte a 28 de febrero: 2847

Corte a 30 de marzo: 4297

llamadas, a las cuales se les da respuesta directa desde el agente de call center o se trasfiere a la dependencia correspondiente para su atención.

Con mayor número de direccionamientos la Secretaría de Tránsito y transporte, Secretaría de Planeación Secretaría de Educación, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda (Impuesto Predial e Industria y Comercio) y oficina técnica Sisbén.

La ciudadanía llama para la solicitud de trámites y servicios y lo relativo a información general de la oferta institucional.



## Plataforma Call Center

**INFORMES**

tiempo real-Informe Princip... **Elegir Opciones de Informe** **RECARGAR AHORARESUMEN** refrescar: 23

- VER MASC VISTA grupo de usuarios MOSTRAR EL SERVIDOR INFO Llamadas en espera OCULTAR MOSTRAR EN GRUPO ESTADÍSTICAS mostrar Telefonos VER CUSTPHONES

NIVEL DIAL: 1.000 TRONCO DE CORTA / FILL: 0 / 0 FILTRO: NINGUNO TIEMPO: 2023-03-30 17:42:07

contactos marcables: 0 LLAMADAS DE HOY: 229 AGENTES AVG: 0.00 METODO MARCACION: RATIO

TOLVA ( min / auto ): 1 / 2 CAI=DO / CONTESTADO: 41.000 / 281 DL DIF: 0.00 Estados: NEW

LLEVA EN TOLVA: 0 CIENTO CAI=DO: 14.59% DIF: 0.00% ORDEN: ABAJO

**NO LLAMADA REALES DE ESPERA**

**3** Agentes conectados **0** Agentes en las convocatorias **2** agentes de espera **1** Agentes Pausados **0** Agentes en llamadas muertas **0** agentes en dispo

agentes tiempo en llamadas Campaña: [ALL-ACTIVE] 2023-03-30 17:42:07

ESTACION	USUAR	Mostrar	INFO	sessionID	ESTADO	WV	SS	Campaña	LLAMA	PAINT	En-group
SIP/7232	Alexandra R. ortiz c	=	8600054	PAUSA	89:22	ENTRANTE	0				
SIP/7234	Ani C. Granja	=	8600053	MIES	0:42	ENTRANTE	1				
SIP/7231	Melissa David	=	8600057	MIES	1:04	ENTRANTE	46				

3 agentes conectados en todos los servidores  
Carga del sistema Media: 0.24 0.30 0.28 M

- agente de chat
- agente en el correo electrónico
- Agente de espera de llamada
- Agente de espera de llamada > 1 minute
- Agente de espera de llamada > 5 acta
- Agent on call > 10 segundos
- agent on call > 1 minute
- agent on call > 5 acta

Página 1 de 1 3 palabras Español (Colombia) Accesibilidad: es necesario investigar

4:26 p. m.  
23/04/2023



## Conclusiones

- Frente al informe podemos mencionar que durante este periodo de tiempo ingresaron un total de 798 PQRSD, la mayoría de las solicitudes según la naturaleza son peticiones informativas y en menor cantidad son los reclamos.
- Se evidencia mayor articulación con las Dependencias para la respuesta oportuna de las PQRSD y han sido contestadas en tiempo reglamentario de acuerdo a las estadísticas de plataforma.
- Se Identifica que la ciudadanía acude a los canales de atención como chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, que brindan respuesta oportuna y veraz, sobre todo, es de gran servicio a la ciudadanía o algún tipo de discapacidad motora o su sitio de residencia es distante.
- El buzón de sugerencia se ha convertido en una gran alternativa como medio de interacción con el Estado, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.

## Recomendaciones

- Gestionar el ingreso y salida de las PQRSD que permita control y seguimiento efectivo de las respuestas, de tal manera que se de cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, en oportunidad, claridad y de fondo.
- Facilitar la accesibilidad a toda la ciudadanía y grupos de valor, sobre todo a las personas con discapacidad auditiva, visual, cognitiva, física, entre otras, grupos poblacionales, como LGTBIQ +, raizales, indígenas, negritudes, víctimas del conflicto, a través de los canales de atención dispuestos por la Alcaldía de Pasto para que sientan una grata experiencia de relación con la Entidad.
- Mejorar la oportunidad de respuesta a las PQRSD, que ingresan a través de los canales de atención como el Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, correos institucionales, dando cumplimiento a la norma de manera que todo requerimiento que ingrese tenga su respuesta.
- Fortalecer la disposición de canales de atención efectivos y el mejoramiento de los puntos de atención a la ciudadanía, para que puedan consultar e



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

informarse de toda la oferta institucional disponible, favoreciendo la participación ciudadana en la gestión pública.

Revisó y Proyectó:  
Marta Martínez Patiño PU – UAC  
Pilar Hidalgo - UAC