



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

# **INFORME DE PQRS**

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
segundo trimestre 2023

San Juan de Pasto, abril 2023



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Objetivos: General y específicos .....	4
2. Alcance del informe.....	4
3. Disposiciones legales sobre la atención PQRSD.....	4
4. Glosario .....	6
5. Escenarios de relacionamiento con la Ciudadanía y Política de Servicio al Ciudadano.....	7
6. Resultados del informe PQRSD .....	9
7. Canal de atención presencial - orientación a la ciudadanía.....	16
8. Canal de atención Chat plataforma Tawk.to.....	19
9. Canal de atención - Buzón de Sugerencias.....	23
10. Canal de atención – Call Center .....	26
11. Conclusiones.....	29
12. Recomendaciones.....	29



## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, realiza el presente informe con base en lo previsto en la normatividad vigente entre ellas, el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, Estatuto Anticorrupción, la 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, Decreto 2573 de 2014 Gobierno en Línea, Ley 2052 de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones, entre otras, dando así, cumplimiento a lo que establece los lineamientos de la Dirección Administrativa de Función Pública – DAFP y la Política de Servicio al Ciudadano, a través del Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La UAC, en aras de mejorar el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, realiza de manera trimestral 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 dispuestos por la Alcaldía de Pasto, 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) y atención presencial en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

El presente informe corresponde al segundo trimestre de la vigencia 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, se establece unas conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar el servicio e incentivar la participación en la gestión pública.



## 1. Objetivos

### Objetivo General

Presentar informe de PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención, presenciales y virtuales dispuestos por la Alcaldía de Pasto, durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 con el respectivo análisis, conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la atención a la ciudadanía y grupos de valor.

### Objetivos específicos

- Presentar información con los datos suministrados a través de la plataforma PQRSD.
- Verificar y analizar la información, datos y pqrds gestionadas por los diferentes canales de atención como buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to, 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 y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio del año 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos en la norma.

## 3. 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, así:

- 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.



#### 4. Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice 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.



## **5. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, 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.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas y servicio al ciudadano, para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

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, 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 las condiciones de igualdad y equidad mencionadas, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

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.

### Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFF

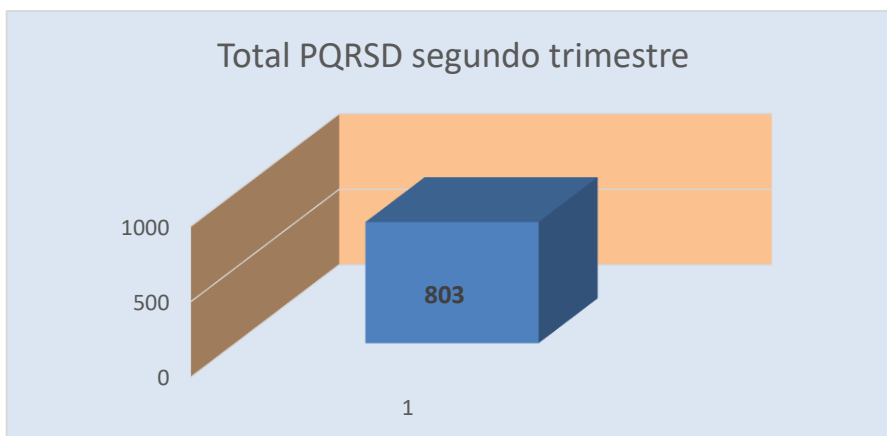




## 6. Resultados del Informe

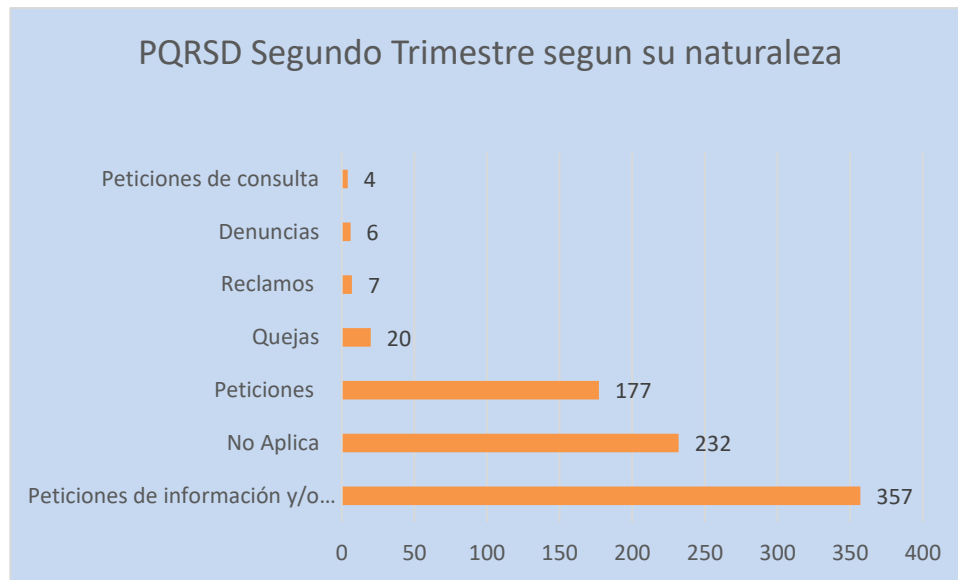
La UAC mediante el presente informe presenta datos cuantitativos en relación con la gestión realizada frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realizan los ciudadanos materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los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

Total 803 PQRSD ingresadas a través de la Unidad de Correspondencia correspondiente al segundo trimestre, las cuales en su mayor porcentaje fueron contestadas dentro de la ley 1755 del 2015



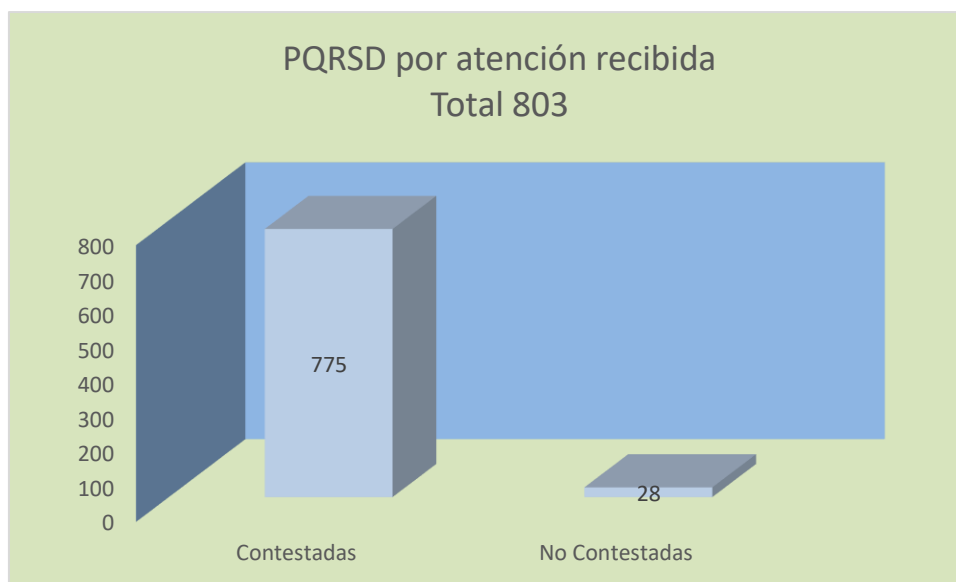
### PQRSD Segundo Trimestre según su naturaleza

Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 803 PQRSD radicadas, 357 peticiones de información y/o documentación, 232 No aplica (las cuales incluyen comunicaciones oficiales, no tiene información, contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo) , seguido de 177Peticiones, 20 Quejas, 7 reclamos, 6 denuncias y por último 4 Peticiones de consulta.



### Atención a PQRSD Recibidas Trimestralmente

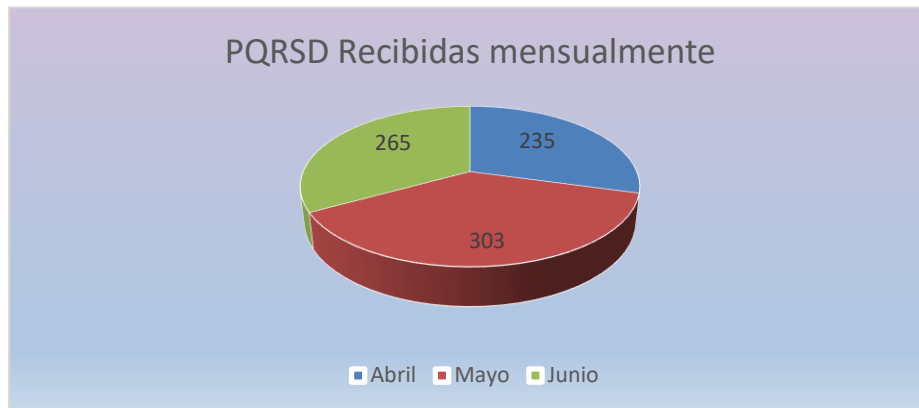
Durante el segundo trimestre del año 2023 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto 803 PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les brindó el trámite correspondiente por parte de las dependencias responsables y se encuentran en estado "contestadas" 775, en estado "no contestadas" 28





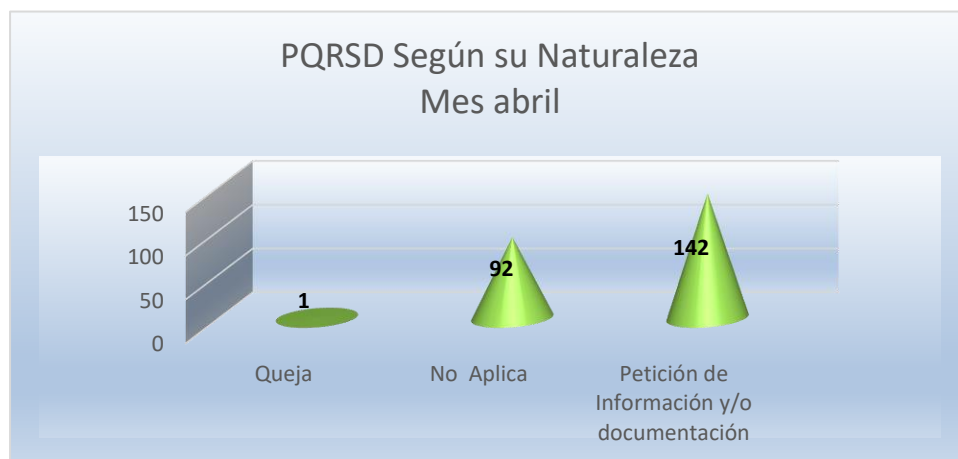
## PQRSD Recibidas Mensualmente

En el segundo trimestre del año 2023 se radicaron en total 803 PQRSD, de las cuales en el mes de abril se radicaron 235 , en el mes de mayo 303 y el mes de junio 265 PQRSD.



## PQRSD según su naturaleza mes abril

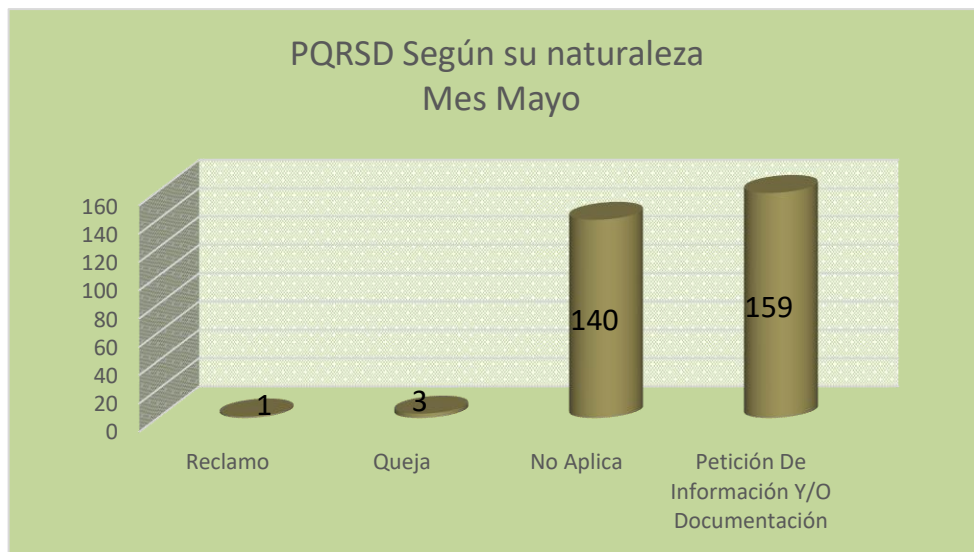
Durante el mes de abril del año 2023 se radicaron 235 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 142 peticiones de información y/o documentación, 92 No aplica (las cuales son comunicaciones oficiales) y 1 queja y cero (0) reclamos.





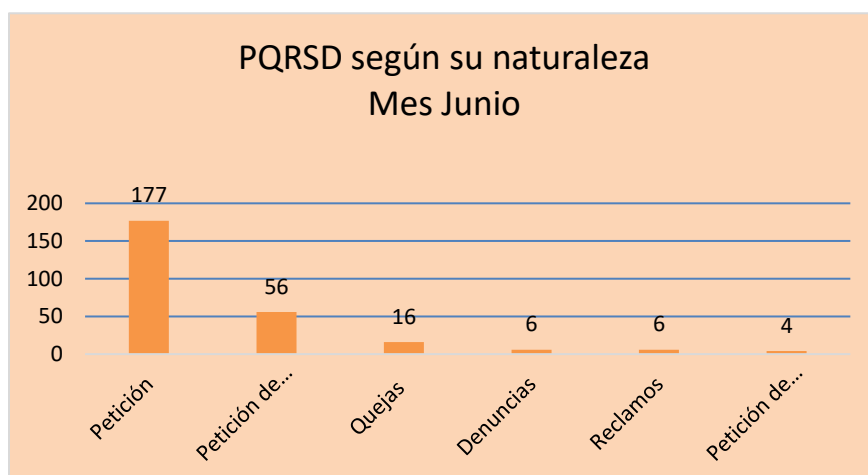
### PQRSD según su naturaleza mes mayo

Durante el mes de mayo del año 2023, se radicaron 303 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 159 peticiones de información y/o documentación, 140 No aplica ( las cuales son comunicaciones oficiales), 3 queja y 1 reclamos.



### PQRSD según su naturaleza mes junio

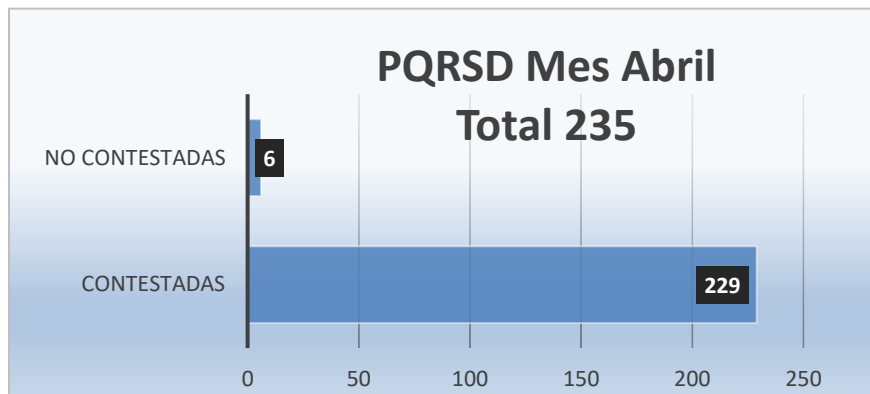
Durante el mes de junio del año 2023 se radicaron 265 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 177 peticiones, 56 peticiones de información y/o documentación, 16 quejas, 6 denuncias, 6 reclamos, 4 peticiones de consulta.





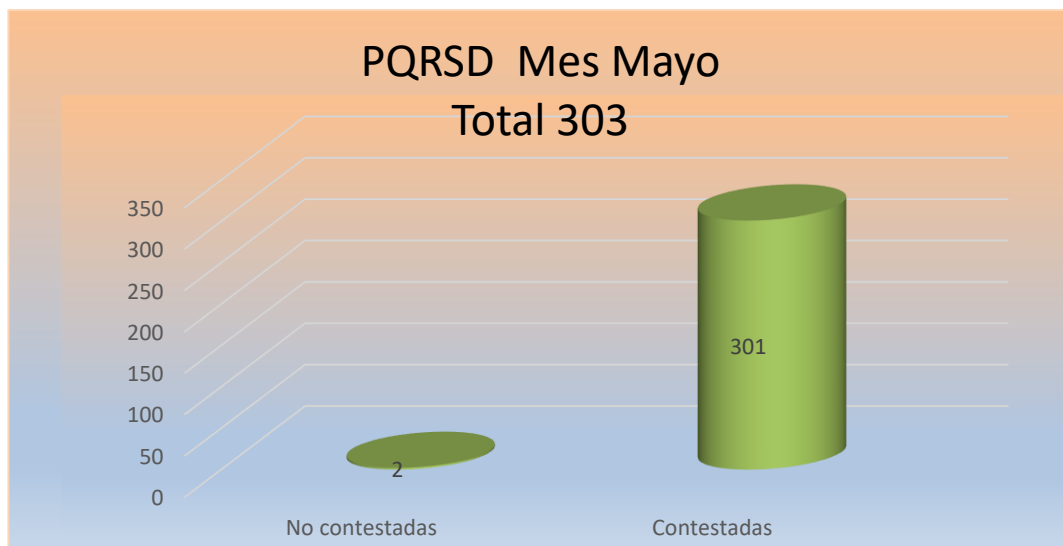
### Atención a PQRSD Recibidas mes abril - contestadas

Del total de PQRSD Radicadas en el mes de abril en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron contestadas 229, no contestadas 6.



### Atención a PQRSD Recibidas mes mayo - contestadas

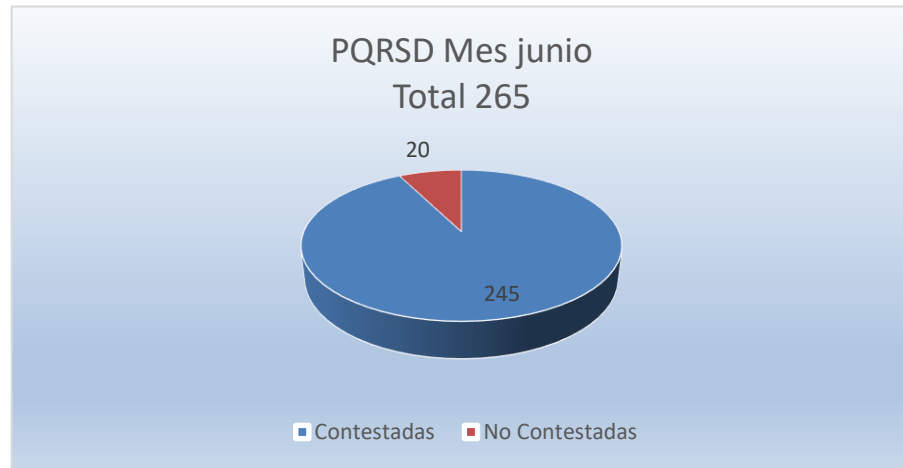
Del total de PQRSD Radicadas en el mes de mayo en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron contestadas 303 PQRSD, no contestadas 2.





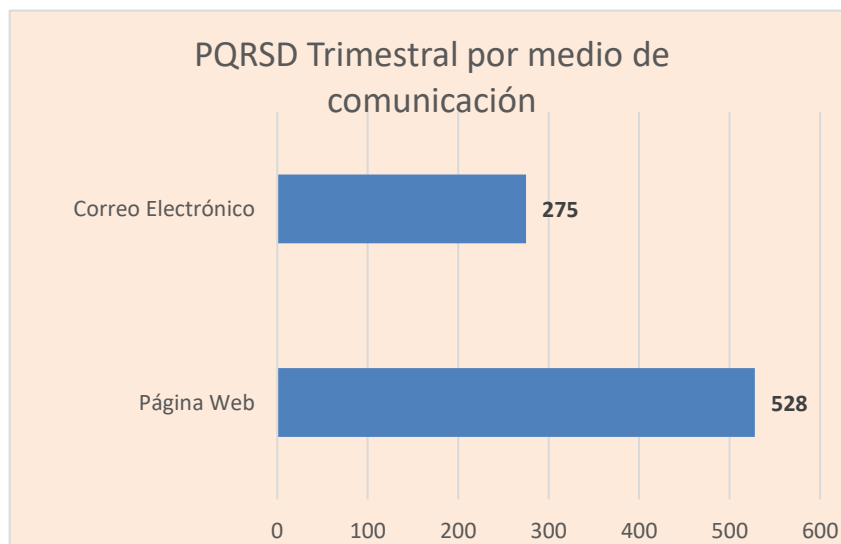
## Atención a PQRSD Recibidas mes junio - contestadas

Del total de PQRSD Radicadas en el mes de junio en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron contestadas 265 PQRSD, no atendidas 20.



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

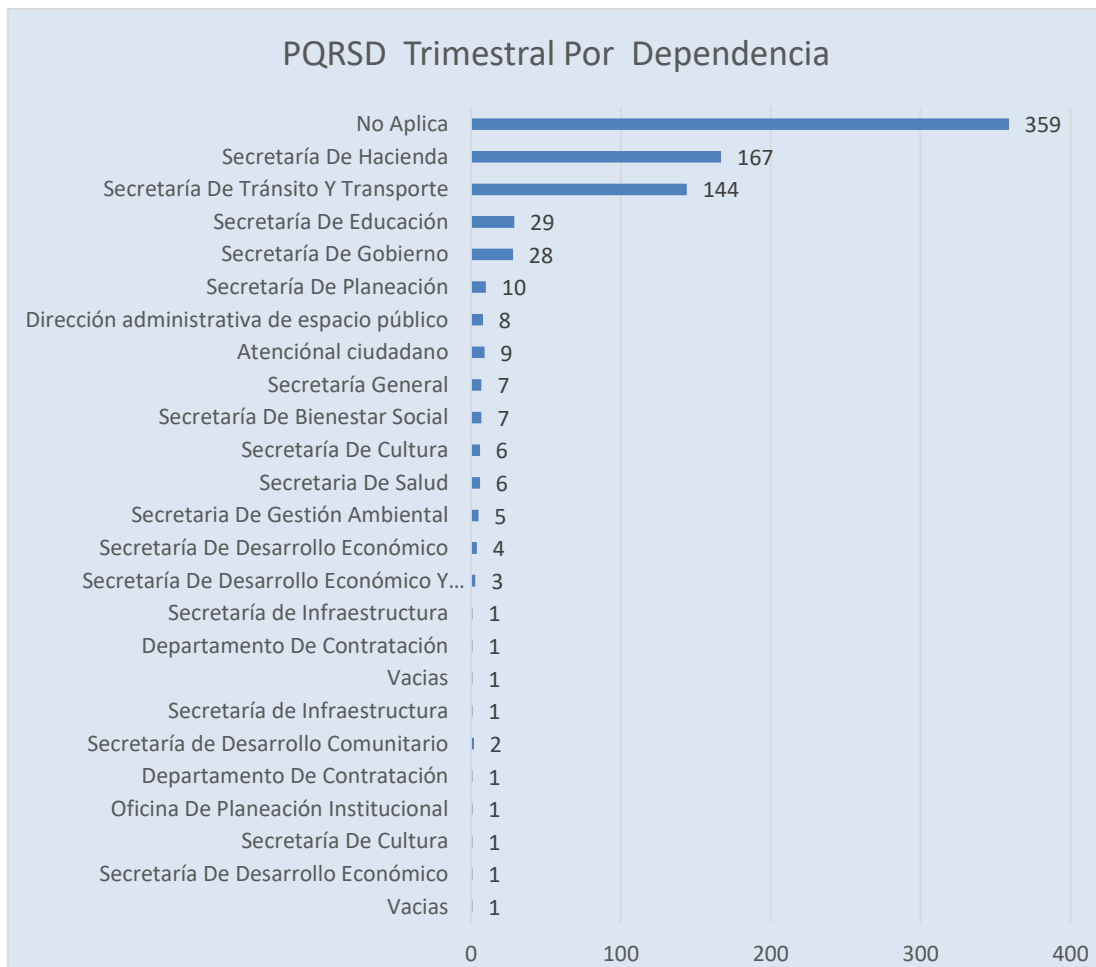
En este periodo el medio más utilizado para radicar PQRSD es la página Web con 528 PQRSD, le sigue el Correo electrónico con 275





## PQRSD Por dependencia

En este periodo ingresaron PQRSD con mayor cantidad "No aplica" con 359 PQRSD, seguido de Secretaría de Hacienda con 167, también podemos apreciar que existen dependencias como la Secretaría de Desarrollo Económico y Secretaría de Cultura con 1 PQRD tramitadas.







## 7. Canal de atención 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, ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

La Unidad de Atención al Ciudadano UAC, ha realizado procesos de capacitación al talento humano que atiende de manera presencial, dando cumplimiento a los lineamientos del Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de 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.

Igualmente, comentar que se incluyó en el canal de atención telefónico, la extensión 1213, denominada "Línea Anticorrupción", con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

**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 presten sus servicios en la entidad.
- 6) Cumplimiento de los compromisos efectuados.

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:

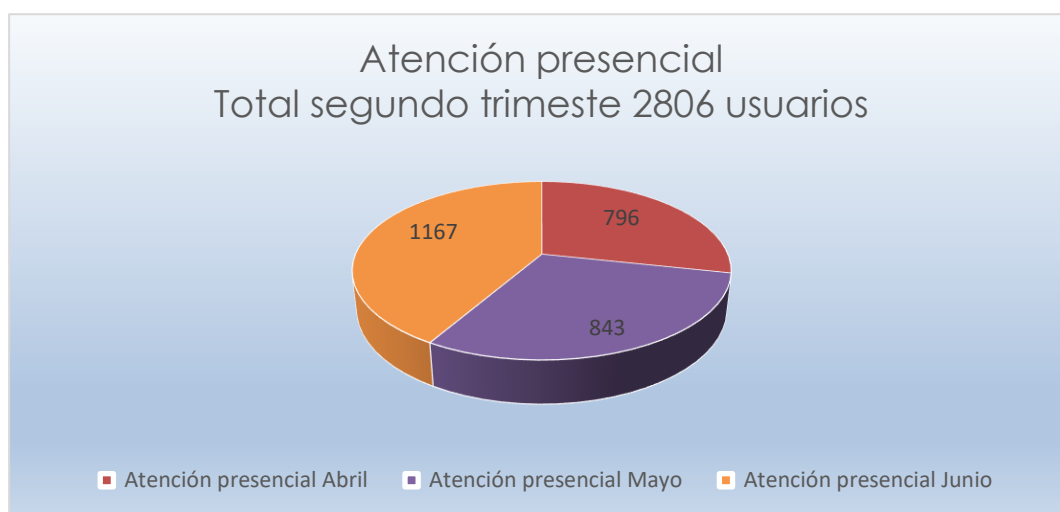
- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 frente al parque Rumipamba.
- Sede antigua Caja Agraria - Calle 18 No. 19-54.
- Sede Anganoy.

ALCALDÍA DE PASTO



## Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial

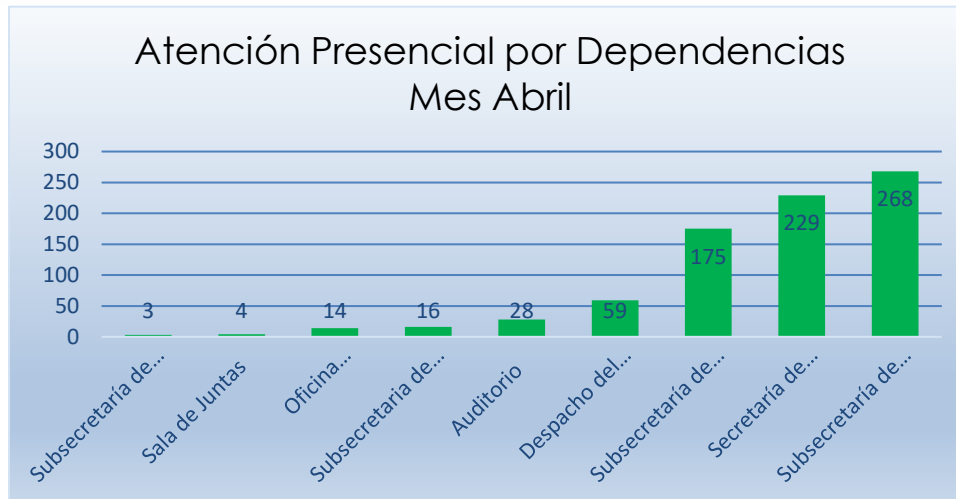
En el punto presencial la afluencia de público a realizar las diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto es muy concurrida, se tiene que en el mes de Abril acudieron 796 usuarios, en el mes de mayo 843 usuarios y en el mes de junio 1167 usuarios para un total de 2806 usuarios atendidos en el segundo trimestre del año 2023, brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno.



## Atención Presencial por Dependencias

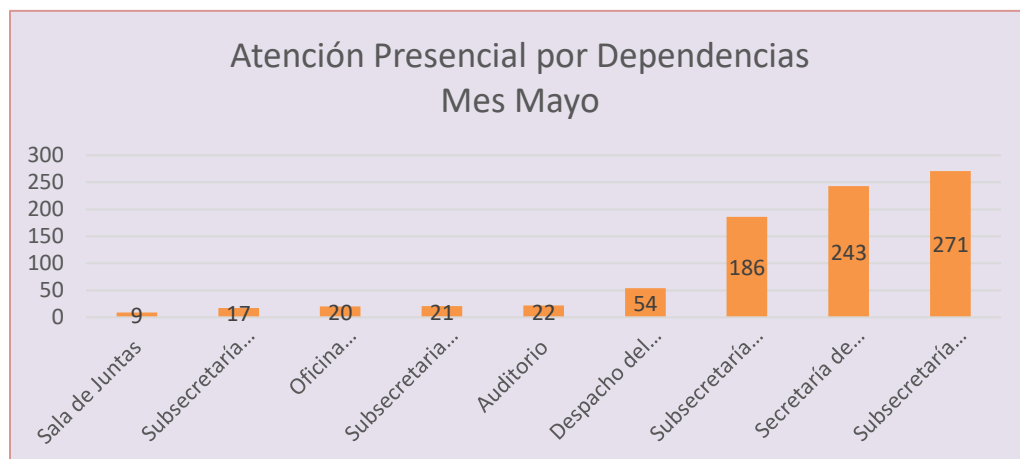
### Atención presencial mes abril

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de abril fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 268 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 229 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 175 usuarios; se tiene que la dependencia menos visitada son la Subsecretaría de convivencia y derechos humanos.



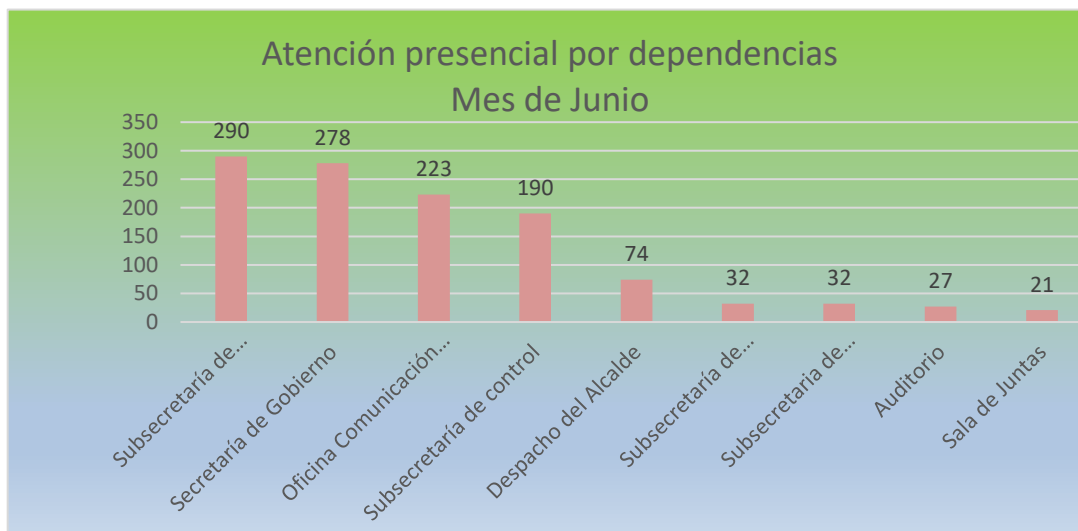
### Atención presencial mes mayo

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de mayo fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 271 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 243 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 186 y las dependencias menos visitadas son las Subsecretarías de convivencia y derechos humanos con 17 usuarios y sala de juntas con 9 usuarios



### Atención presencial mes junio

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de junio fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 290 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 278 usuarios, igualmente se informa que se realizan reuniones en los espacios destinados como auditorio y sala de juntas.



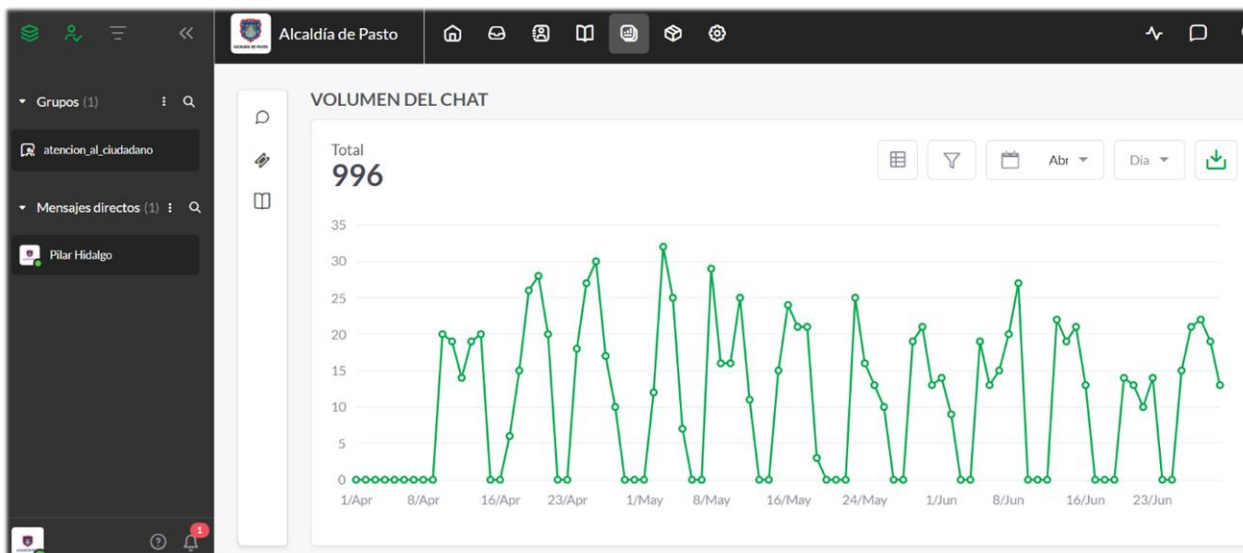
## 8. Atención segundo trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

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 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 segundo trimestre del año 2023,



## Atención segundo trimestre canal chat, usuarios atendidos 996



### 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: 2 correspondiente al 0.6%



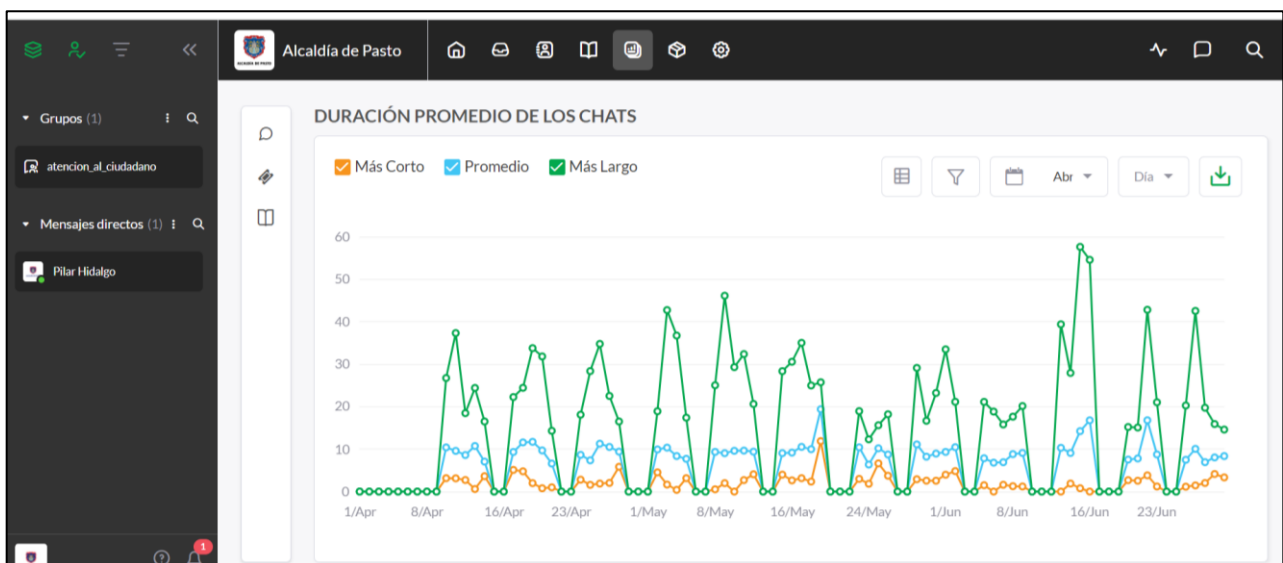
## Satisfacción de usuario



- **Tiempo de conversación promedio a través del canal 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 20 segundos, el chat promedio es de 7 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 48 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

## Tiempo promedio de conversación

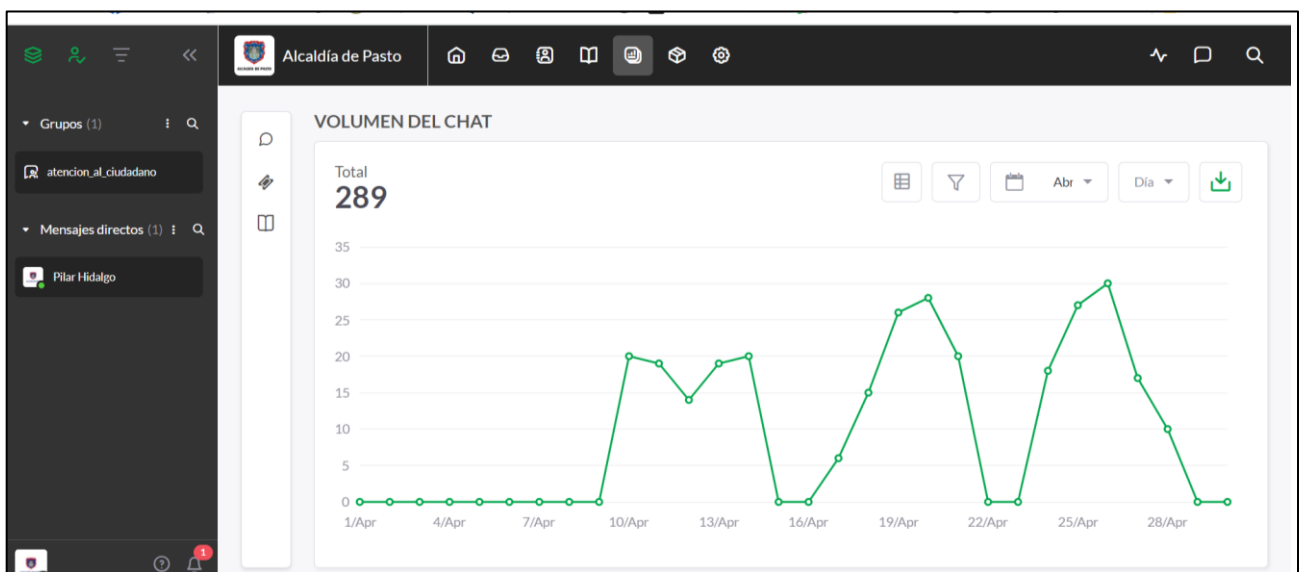




## Atención mes abril por canal chat plataforma Tawk.to

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 abril, mayo y junio de 2023.

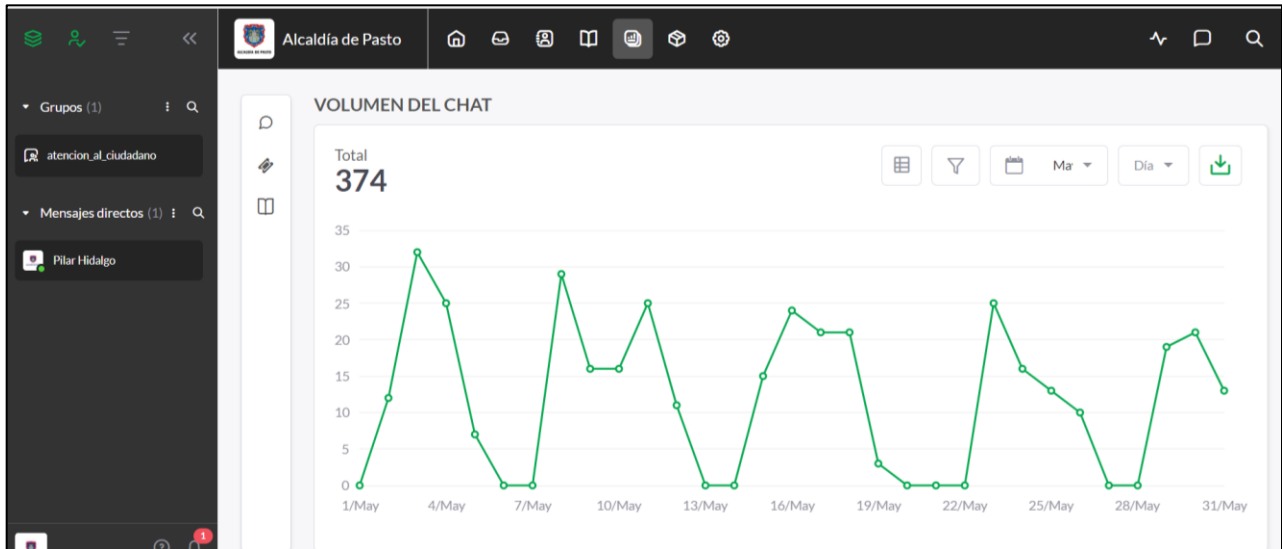
### Atención chat mes abril, usuarios atendidos 289



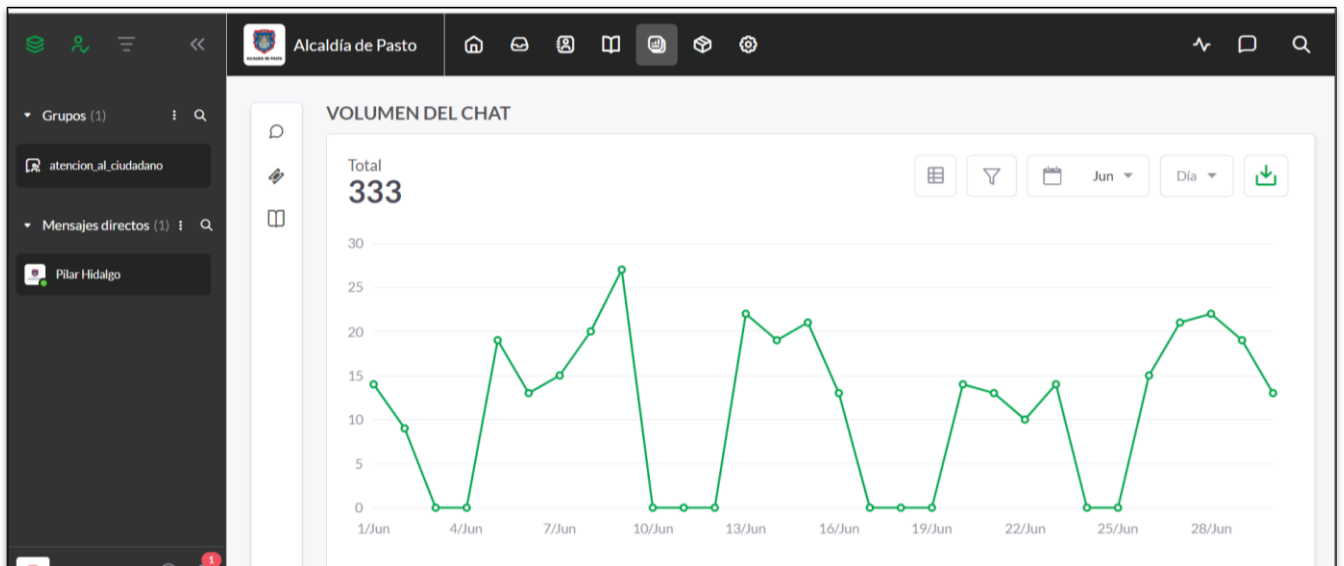




## Atención chat mes mayo, usuarios atendidos 374



## Atención chat mes junio, usuarios atendidos 333



## 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.

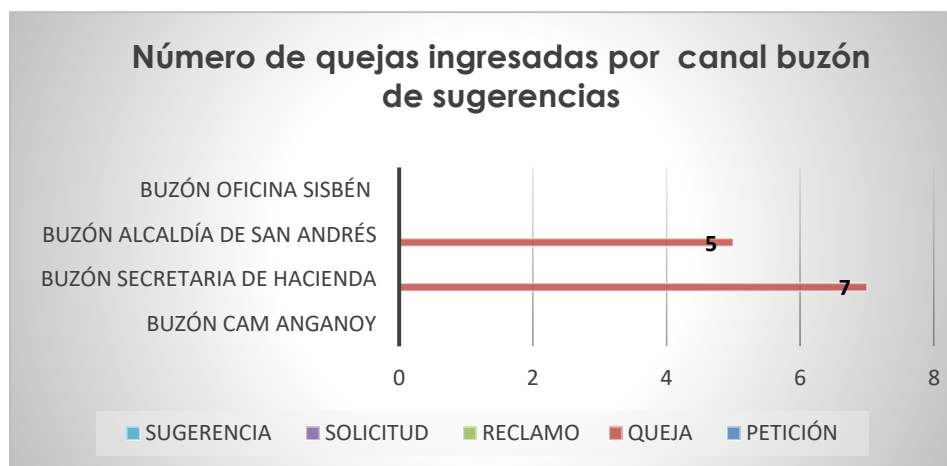
Se levanta un acta con los nombres y firmas correspondientes de los delegados, fecha, hora, lugar y desarrollo del evento; si se encuentra una comunicación en el buzón como quejas, petición, reclamo, solicitud denuncias y sugerencias serán registradas en la unidad de correspondencia para su radicación 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 segundo trimestre del año 2023 se realizaron 24 aperturas de buzón de sugerencias de las cuales fueron encontradas (12) quejas, (0) derecho de petición y (0) sugerencias.

A continuación, se detalla la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que ingresaron en cada buzón instalado en las diferentes sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto.

Para este segundo trimestre la dependencia con más quejas es la Secretaría de Hacienda y en segundo lugar el Buzón de la Alcaldía de San Andrés, los demás buzones instalados presentaron cero comunicaciones.

Teniendo en cuenta la información recolectada en los buzones, la UAC realiza el seguimiento respectivo a las solicitudes ingresadas con el fin de brindar una respuesta eficaz y oportuna que permita realizar el correctivo pertinente, para así poder brindar un óptimo servicio.





- Ingreso a través de Buzón de sugerencias Mes abril, mayo y junio





## 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 para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisben tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente call center o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.

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

La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213.

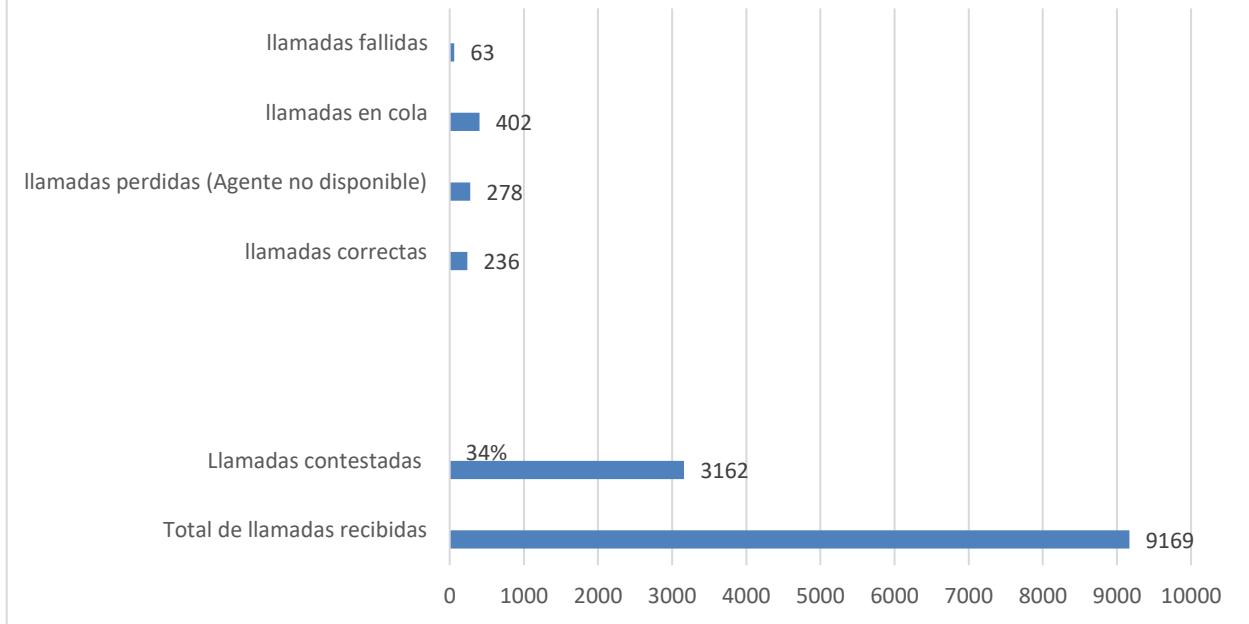
### Reporte segundo trimestre vigencia 2023

Atención Call Center	Central	Sisbén	Porcentaje llamadas contestadas (%)
Llamadas fallidas	65	63	
Llamadas en cola	580	402	
Llamadas perdidas	874	278	
Llamadas correctas	4248	236	
Llamadas contestadas	4429		70%
		3162	34%
<b>Total llamadas recibidas</b>	<b>6335</b>	<b>9169</b>	

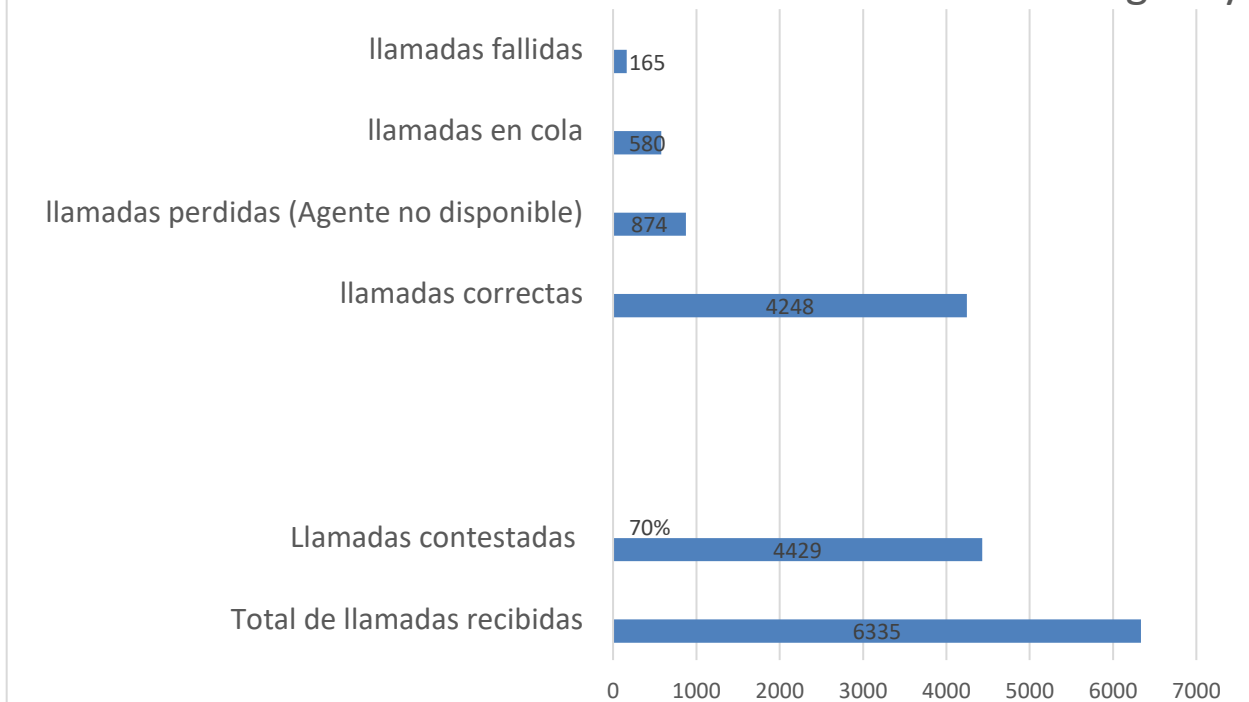
Reporte tomado de Plataforma SIPTIC



### Estadísticas Llamadas Sisben

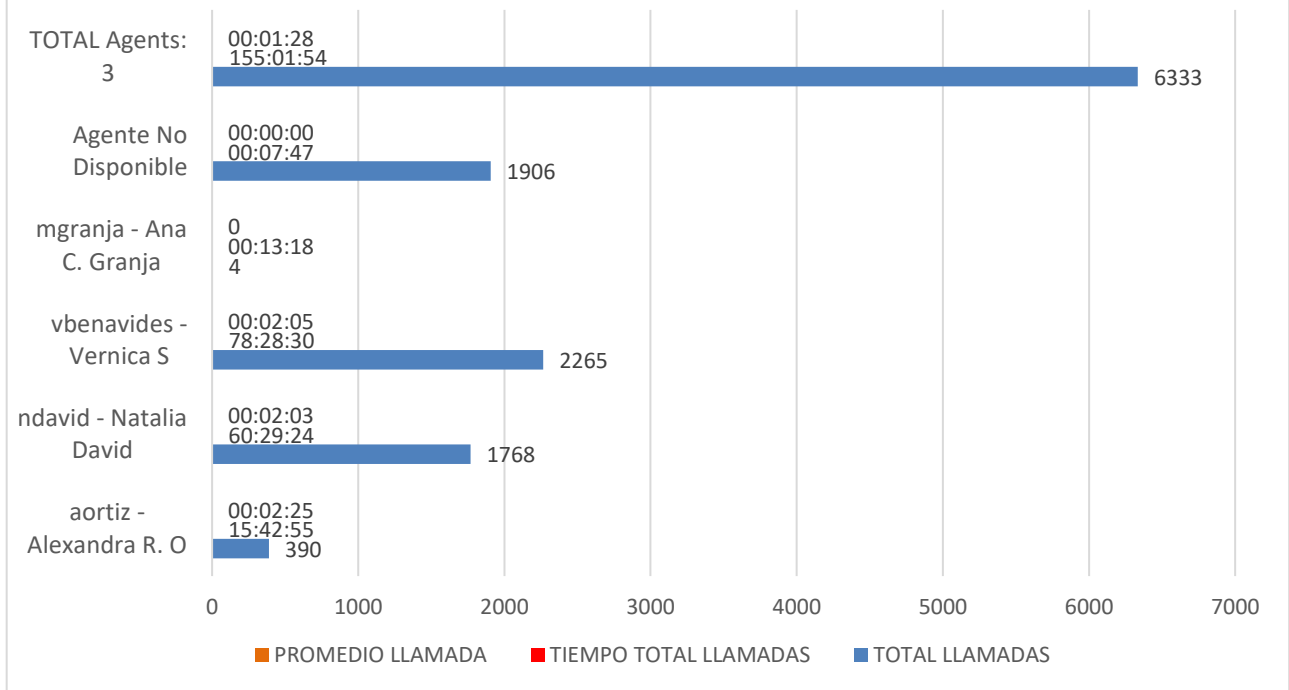


### Estadísticas Llamadas Alcaldia Anganoy

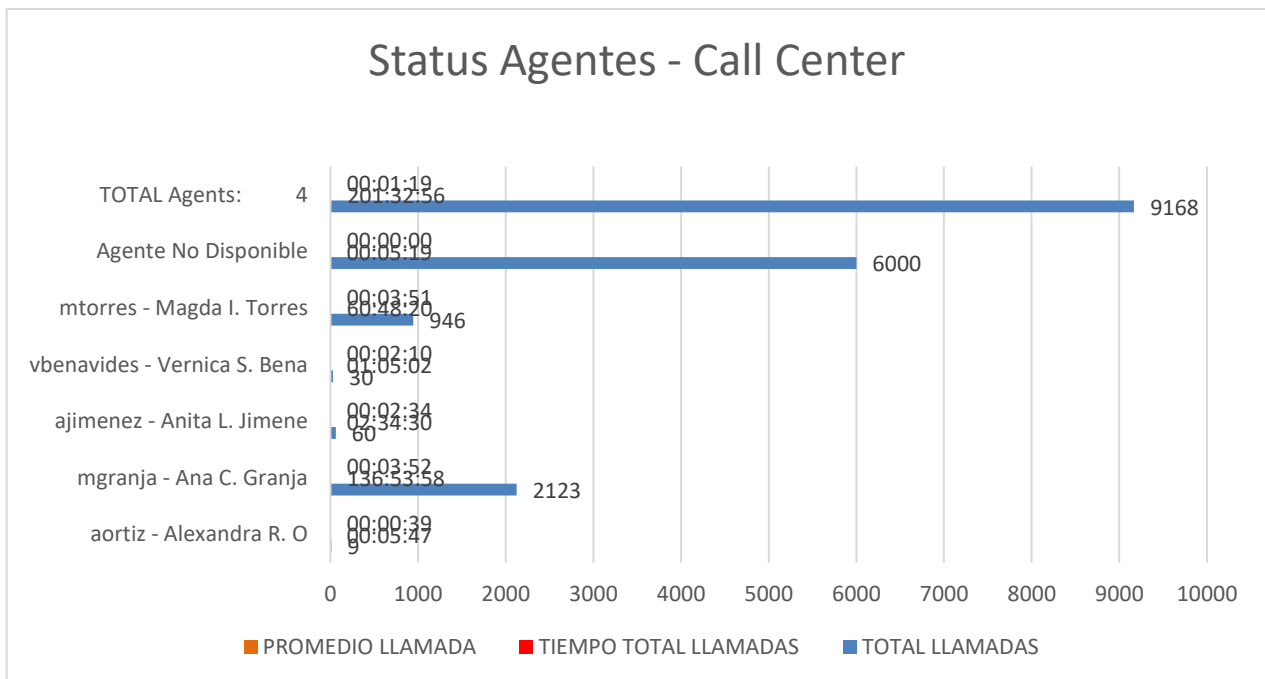




### Status Agentes - Call Center



### Status Agentes - Call Center





## Conclusiones

- Frente al informe podemos mencionar que durante este periodo de tiempo ingresaron un total de 803 PQRSD, de las cuales en el mes de abril se radicaron 235 , en el mes de mayo 303 y el mes de junio 265 PQRSD, en comparación con el primer trimestre, que se radicaron un total de 798 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.
- 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 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 con algún tipo de discapacidad o su sitio de residencia es distante, permitiendo el acceso a la información pública.
- 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, se tiene que para el segundo trimestre ingresaron mayor número de requerimientos en la Secretaría de Hacienda.
- Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se adelanta encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía que visita los puntos de orientación presencial para medir la experiencia ciudadana cuando realiza los trámites y servicios.

## Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la gestión de las PQRSD a través de un software que permita la trazabilidad y control, desde el ingreso hasta la respuesta de las PQRSD. Cabe resaltar que se encuentra en marcha la implementación del Sistema ORFEO, mismo que permitirá un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas en los tiempos establecidos en la norma.





- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los servicios.
- Fortalecer la disposición de canales de atención efectivos y el mejoramiento de los puntos de atención a la ciudadanía, para que puedan consultar e informarse de toda la oferta institucional disponible, favoreciendo la participación ciudadana en la gestión pública.
- Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se medirá la satisfacción y percepción de la ciudadanía a través de aplicación de encuestas, para lo cual se recomienda a las Dependencias focalizadas como Secretaría de Educación, Secretaría de Tránsito y Transporte, tener en cuenta los resultados de los estudios que permitan mejorar el servicio a la ciudadanía y brindar una experiencia de relacionamiento con la Entidad de manera positiva.
- Se recomienda a las Dependencias de la Administración Municipal, divulgar la disposición de los canales de atención con sus grupos de valor, como únicos canales oficiales para interponer PQRSD.

## **Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto**

### **Correo Institucional:**

contactenos@pasto.gov.co

### **Correo para notificaciones judiciales:**

juridica@pasto.gov.co

### **Call Center:**

+57 (602) 7244326

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

## **Sede electrónica y chat en línea y plataforma PQRSD - [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)**

### **Atención por canal chat plataforma Tawk.to**

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, se atiende a la vez de manera simultánea a la ciudadanía que interactúa a través de este canal

### **Plataforma PQRSD**

Puede ingresar a la plataforma PQRSD establecida en portal web y colocar su petición, se realiza la trazabilidad correspondiente desde Unidad de Atención al Ciudadano.



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

**Puntos de Orientación al Ciudadanía – Presencial y Buzón de sugerencias:**

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy

**Radicación de correspondencia:**

Ventanilla única de radicación en Unidad de Correspondencia. Puntos de radicación ubicados en Sede San Andrés y Sede Anganoy

Revisó y Proyectó:

Marta Martínez Patiño - PU – UAC

Pilar Hidalgo Fuel - Contratista - UAC