



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Cuarto Trimestre 2023

San Juan de Pasto, diciembre 2023

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
CAM Anganoy los Rosales II

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. Objetivos: General y específicos | 3 |
| 2. Alcance del informe..... | 4 |
| 3. Disposiciones legales sobre la atención pqrzd. | 4 |
| 4. Glosario | 5 |
| 5. Escenarios de relacionamiento con la Ciudadanía y Política de Servicio al Ciudadano..... | 6 |
| 6. Resultados del informe pqrzd | 8 |
| 7. Total pqrzd radicadas sistema ORFEO..... | 9 |
| 8. Tipología de las pqrzd..... | 11 |
| 9. Pqrzd por dependencia..... | 14 |
| 10. Seguimiento a pqrzd..... | 24 |
| 11. Canal de atención presencial | 26 |
| 12. Canal de atención Chat en línea - plataforma Tawk.to..... | 32 |
| 13. Canal de atención - Buzón de Sugerencias..... | 36 |
| 14. Canal de atención – Call Center | 38 |
| 15. Conclusiones..... | 42 |
| 16. Recomendaciones..... | 43 |

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrds recibidas y atendidas correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023.

Se analizan las pqrds que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional contactenos@pasto.gov.co, canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrds que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

1.2 Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

2. Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las pqrds recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el tercer trimestre vigencia 2023, y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

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 infirmitad, 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, 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.

5. Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía 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:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- 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, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFP

6. Resultados del Informe

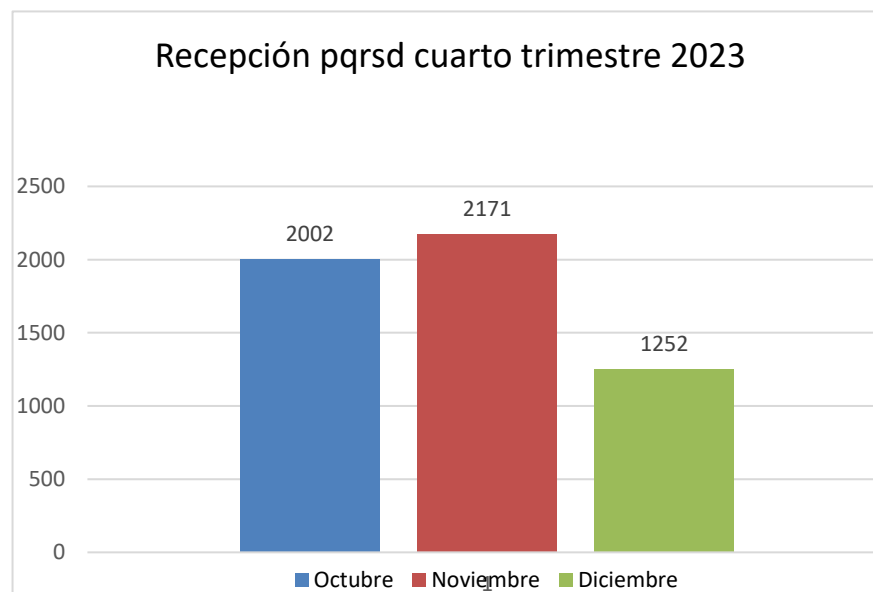
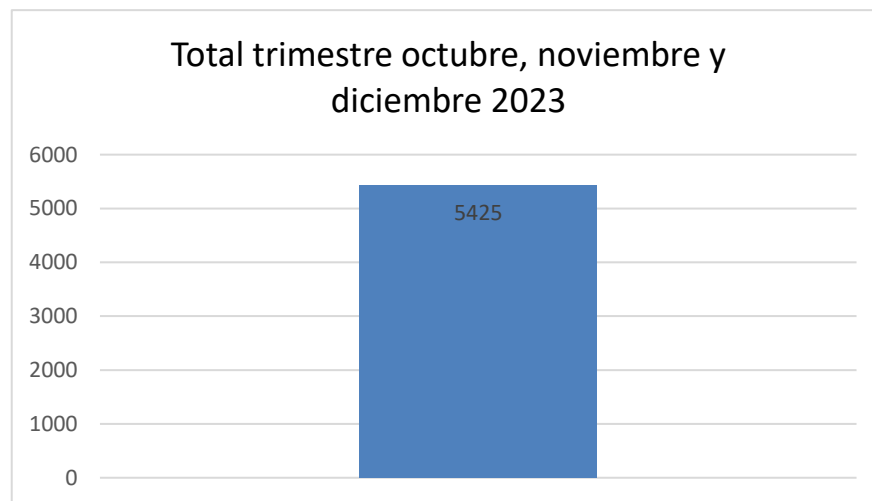
Es importante mencionar que la Alcaldía de Pasto, ha implementado el sistema ORFEO, el cual permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, de esta manera, el presente informe esta basado en los datos reportados desde la Unidad a través del software, correspondiente al cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre), de la vigencia 2023.

La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de atención, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrds de manera presencial, plataforma pqrds o interponer su requerimiento a través el correo institucional

contactenos@pasto.gov.co. El sistema ORFEO arroja una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros.

La Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones realiza control y seguimiento a las respuestas oportunas que ameritan las pqrds en general y con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2001 y a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportuna. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

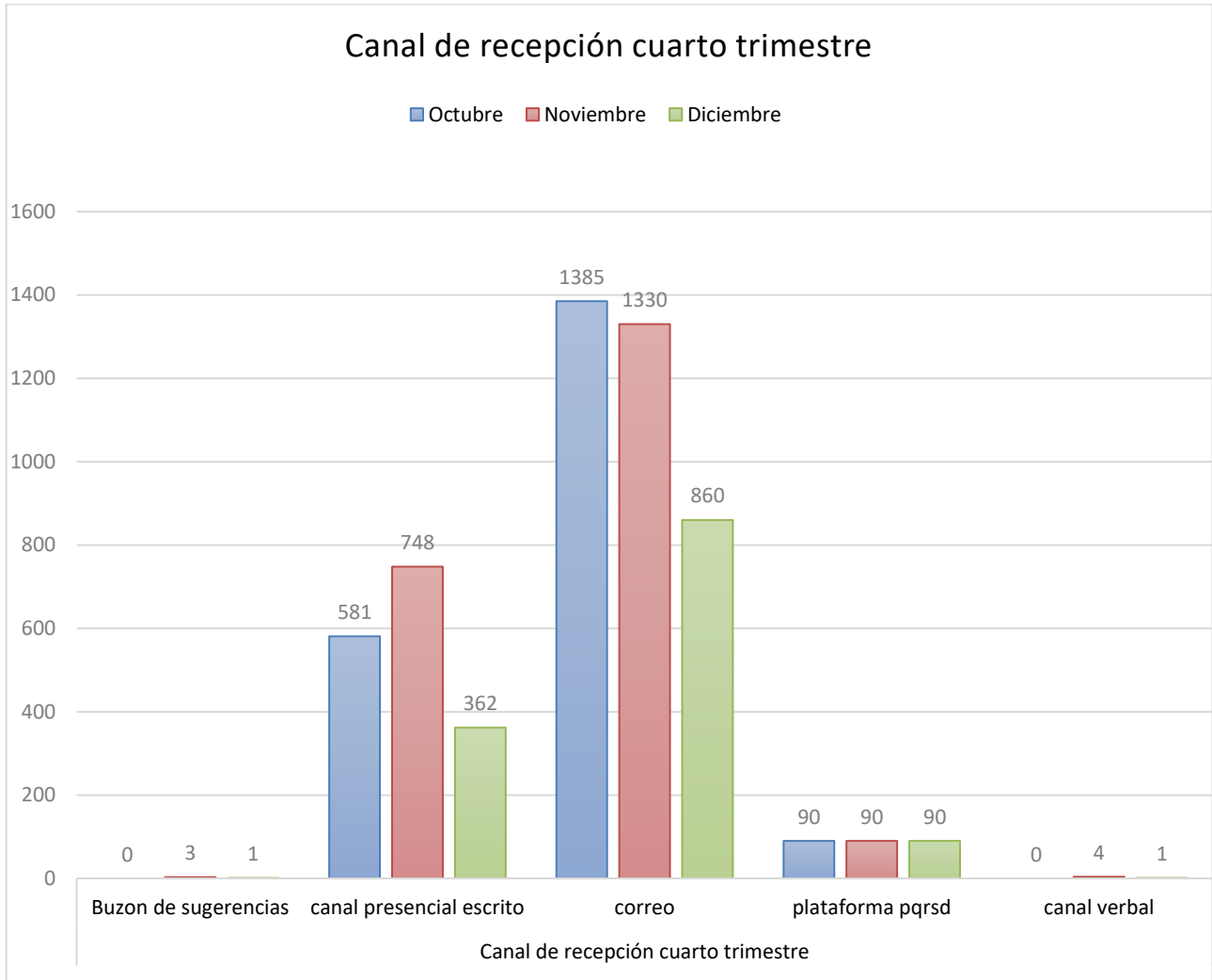
- **Total de pqrds radicadas en los meses octubre, noviembre y diciembre 2023**



Fuente: Sistema Orfeo 2023.

La estadística evidencia que en el mes de octubre se radicaron 2002, equivale al 36,9%, en el mes de noviembre 2171, equivale al 40%, y en el mes de diciembre 1252 con un 23%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes noviembre.

- **Canales de Recepción**



Fuente: sistema Orfeo2023.

El canal de radicación más utilizado teniendo en cuenta el reporte de Orfeo, es el correo electrónico, seguida de la radicación escrita, es decir, la ciudadanía utiliza los medios digitales en el evento de comunicarse con la entidad estatal, lo que permite fortalecer estos canales de atención, seguida de la radicación física de manera presencial en las instalaciones de la Administración.

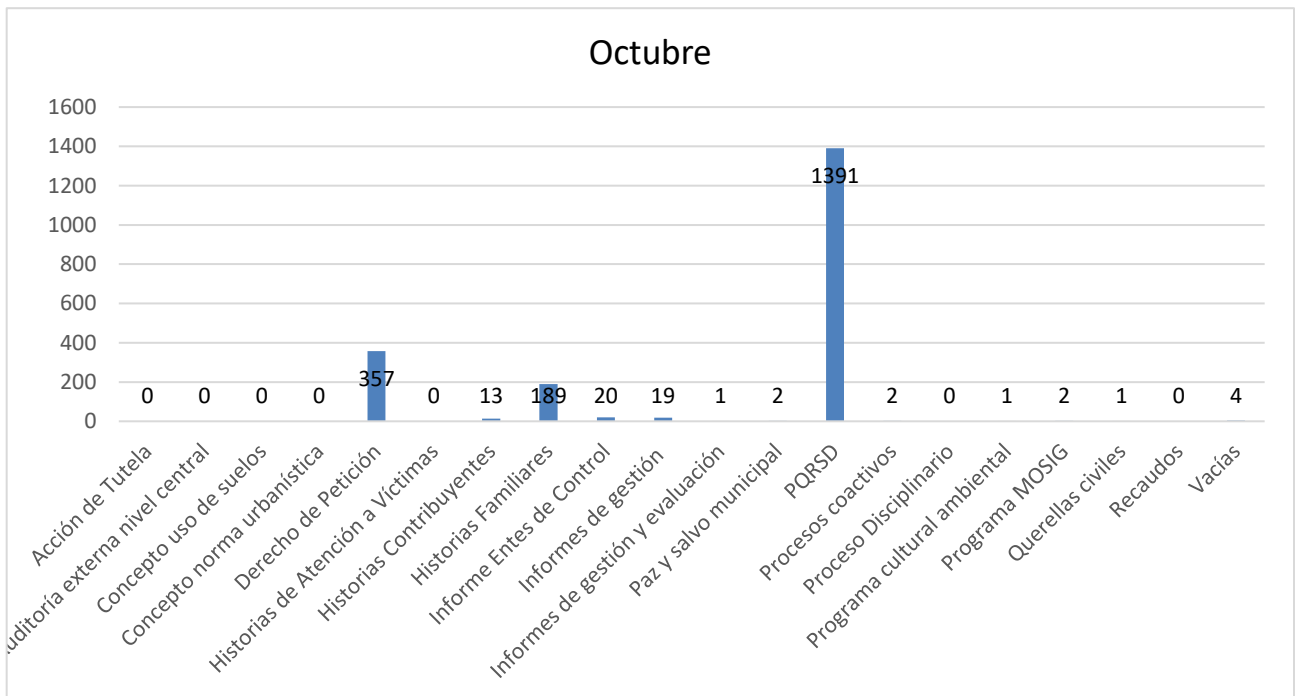


Tipología de pqr sd por mes

En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, Auditoria externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y evaluación, paz y salvo municipal, pqr sd, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa Mosig, querellas civiles, recaudos y vacías.

El término “vacías”, refiere a que no se catalogaron en ninguna de las tipologías mencionada, sin embargo, cabe aclarar, que la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 1755 de 2015.

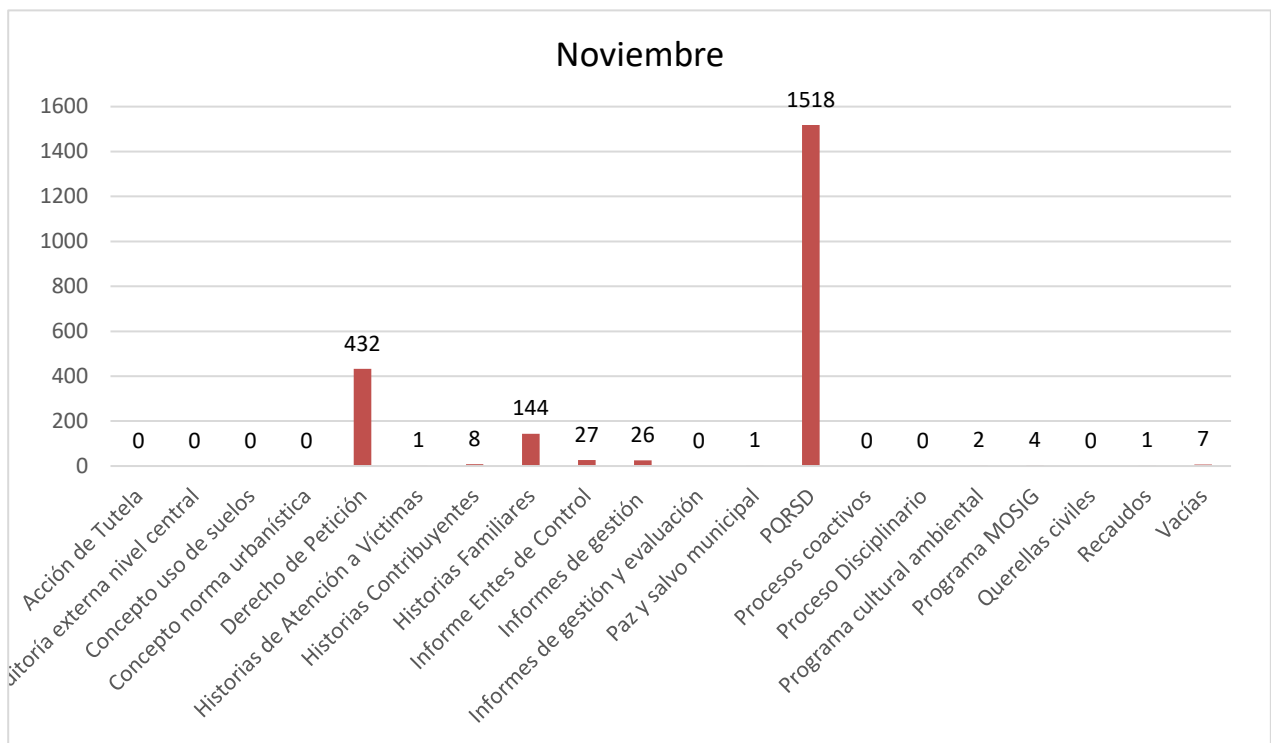
Mes de Octubre: Total 2002



Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2024.

Al respecto, se identifica que en el mes de octubre fueron 1391 pqrds, que corresponde al 69,4%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 357, que corresponde a un 17,8%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos, así mismo se identifica que se radicaron 189 historias familiares, 20 informes de Entes de Control y 19 informes de gestión, seguido de historias contribuyentes con 13.

Mes de Noviembre: Total 2171



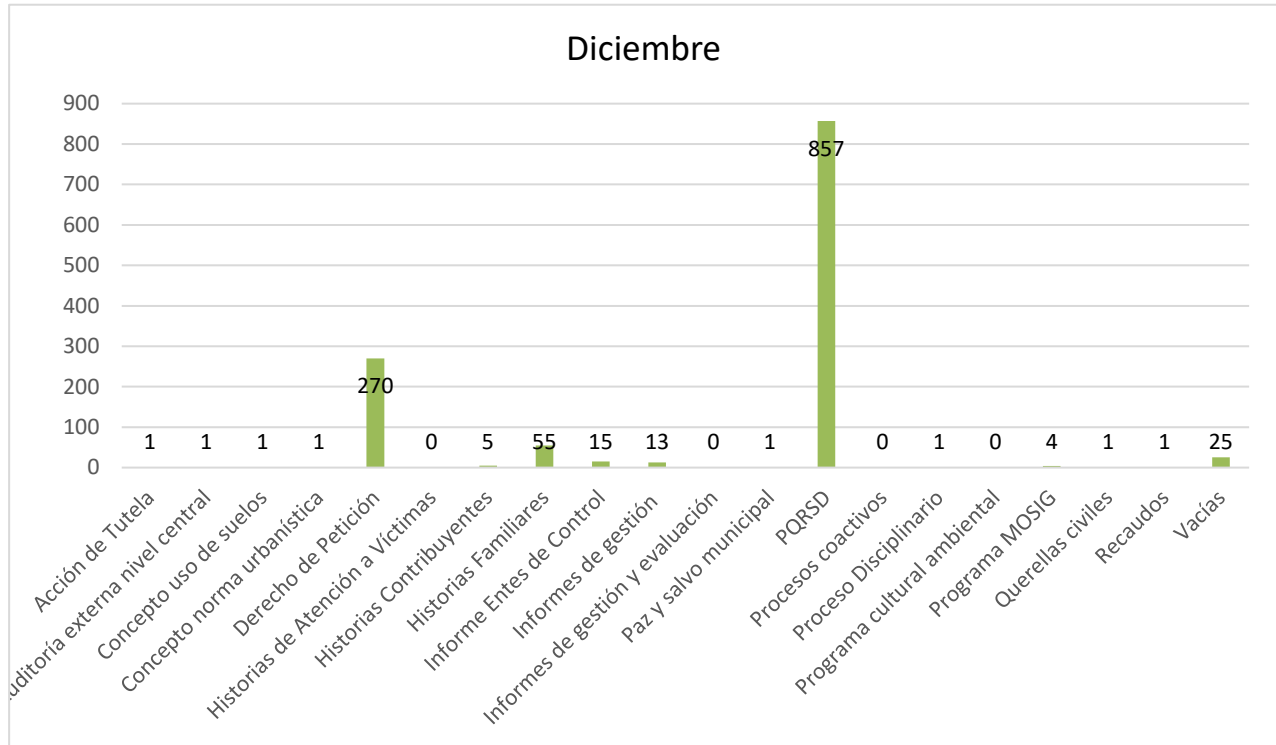
Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2024.

En el mes de noviembre, se radicaron 2171 comunicaciones oficiales de las cuales, 1518 son pqrds, corresponde al 69,9%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 432, que corresponde a un 19,8%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron 144 historias familiares, 27 informes a entes de control, 26 informes de gestión, 8 historias contribuyentes, 1 historia de atención a víctimas, como lo indica el informe estadístico, siendo direccionados a la Dependencia correspondiente.



Mes de Diciembre: Total 1252



Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2024.

En el mes de diciembre, se radicaron 1252 comunicaciones oficiales de las cuales, 857 son pqrds, corresponde al 68,4%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 270, que corresponde a un 27,5%, igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

En cuanto a otras comunicaciones oficiales, se radicaron 55 historias familiares, 15 informes a entes de control, 13 informes de gestión, 5 historias contribuyentes.

- **Pqrsd por dependencias – mes de octubre**

| Asignación de pqrsd por dependencia OCTUBRE | |
|---|------------|
| Dependencia | No. |
| Almacén | 0 |
| Archivo Y Gestión Documental | 14 |
| Comisaría Primera de Familia | 79 |
| Comisaría Segunda de Familia | 69 |
| Comisaría Tercera de Familia | 92 |
| Coordinación Casa de Justicia | 3 |
| Coordinación Centro de Conciliación Municipal | 8 |
| Corregiduría de Buesaquillo | 0 |
| Corregiduría de Cabrera | 2 |
| Corregiduría de Catambuco | 7 |
| Corregiduría del Encano | 3 |
| Corregiduría de El Socorro | 1 |
| Corregiduría de Genoy | 3 |
| Corregiduría de Jamondino | 1 |
| Corregiduría de La Laguna | 0 |
| Corregiduría de Mapachico | 3 |
| Corregiduría de Mocondino | 1 |
| Corregiduría de Morasurco | 2 |
| Corregiduría de Obonuco | 1 |
| Corregiduría de San Fernando | 0 |
| Corregiduría de Santa Bárbara | 0 |
| Departamento Administrativo de Contratación Pública | 23 |



| | |
|---|------------|
| Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres | 2 |
| Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario | 2 |
| Dirección Administrativa de Espacio Publico | 18 |
| Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones | 15 |
| Dirección Administrativa de Juventud | 5 |
| Dirección Administrativa de Plazas de Mercado | 14 |
| Inspección Primera de Policía Urbana | 8 |
| Inspección Segunda de Policía Urbana | 11 |
| Inspección Cuarta de Policía Urbana | 4 |
| Inspección Quinta de Policía Urbana | 7 |
| Inspección Sexta de Policía Urbana | 5 |
| Inspección Séptima de Policía Urbana | 14 |
| Inspección Octava de Policía Urbana | 11 |
| Inspección Novena de Policía Urbana | 15 |
| Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas | 50 |
| Oficina de Control Interno | 2 |
| Oficina de Planeación de Gestión Institucional | 2 |
| Oficina de Presupuesto | 4 |
| Sisbén | 119 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno | 11 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda | 13 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización | 1 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Planeación | 18 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Salud | 0 |



| | |
|--|-----|
| Secretaría de Agricultura | 9 |
| Secretaría de Bienestar Social | 4 |
| Secretaría de Cultura | 6 |
| Secretaría de Desarrollo Comunitario | 56 |
| Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo | 2 |
| Secretaría General | 25 |
| Secretaría de Gestión Ambiental | 25 |
| Secretaría de Gobierno | 2 |
| Secretaría de Hacienda | 7 |
| Secretaría de Infraestructura Y Valorización | 30 |
| Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género | 3 |
| Secretaría de Planeación | 5 |
| Secretaría de Salud | 2 |
| Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas | 51 |
| Subsecretaría de Apoyo Logístico | 7 |
| Subsecretaría de Control | 346 |
| Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos | 21 |
| Subsecretaría de Fomento | 1 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural | 31 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana | 21 |
| Subsecretaría de Gestión De Proyectos | 11 |
| Subsecretaría de Infraestructura Rural | 21 |
| Subsecretaría de Infraestructura Urbana | 40 |
| Subsecretaría de Ingresos | 182 |
| Subsecretaría de Justicia Y Seguridad | 152 |
| Subsecretaría de Ordenamiento Territorial | 57 |

| | |
|--|-------------|
| Subsecretaría de Planeación Y Calidad | 3 |
| Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social | 35 |
| Subsecretaría de Salud Pública | 12 |
| Subsecretaría de Seguridad Social | 20 |
| Subsecretaría de Sistemas De Información | 3 |
| Subsecretaría de Talento Humano | 71 |
| Subsecretaría de Valorización | 5 |
| Tesorería Municipal | 70 |
| Unidad de Atención Al Ciudadano | 1 |
| Unidad de Correspondencia | 1 |
| Vacía | 1 |
| TOTAL | 2002 |

Fuente: sistema Orfeo, 2 de enero 2024.

- **Pqrsd por dependencias – mes de noviembre**

| Asignación de Pqrsd por Dependencia NOVIEMBRE | |
|--|------------|
| Dependencia | No. |
| Almacén | 0 |
| Archivo Y Gestión Documental | 9 |
| Comisaría Primera de Familia | 62 |
| Comisaría Segunda de Familia | 52 |
| Comisaría Tercera de Familia | 85 |
| Coordinación Casa De Justicia | 2 |
| Coordinación Centro de Conciliación Municipal | 10 |
| Corregiduría de Buesaquillo | 0 |
| Corregiduría de Cabrera | 1 |
| Corregiduría De Catambuco | 7 |



| | |
|---|------------|
| Corregiduría de El Encano | 0 |
| Corregiduría de El Socorro | 0 |
| Corregiduría de Genoy | 2 |
| Corregiduría de Jamondino | 0 |
| Corregiduría de La Laguna | 0 |
| Corregiduría de Mapachico | 1 |
| Corregiduría de Mocondino | 2 |
| Corregiduría de Morasurco | 4 |
| Corregiduría de Obonuco | 0 |
| Corregiduría de San Fernando | 1 |
| Corregiduría de Santa Bárbara | 0 |
| Departamento Administrativo de Contratación Pública | 47 |
| Dirección Administrativa Para La Prevención Y Atención De Emergencias Y Desastres | 9 |
| Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor | 7 |
| Dirección Administrativa de Espacio Publico | 181 |
| Dirección Administrativa Fondo Territorial De Pensiones | 38 |
| Dirección Administrativa de Juventud | 9 |
| Dirección Administrativa de Plazas De Mercado | 7 |
| Inspección Primera de Policía Urbana | 15 |
| Inspección Segunda de Policía Urbana | 2 |
| Inspección Tercera de Policía Urbana | 0 |
| Inspección Cuarta de Policía Urbana | 1 |
| Inspección Quinta de Policía Urbana | 9 |
| Inspección Sexta de Policía Urbana | 4 |



| | |
|--|-----------|
| Inspección Séptima de Policía Urbana | 8 |
| Inspección Octava de Policía Urbana | 8 |
| Inspección Novena de Policía Urbana | 6 |
| Inspección de Control De Precios, Pesas y Medidas | 43 |
| Oficina de Control Interno | 1 |
| Oficina de Planeación de Gestión Institucional | 0 |
| Oficina de Presupuesto | 2 |
| Sisbén | 84 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Gobierno | 4 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Hacienda | 14 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Infraestructura Y Valorización | 3 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Planeación | 13 |
| Oficina Jurídica Secretaría De Salud | 2 |
| Secretaría de Agricultura | 15 |
| Secretaría de Bienestar Social | 2 |
| Secretaría de Cultura | 14 |
| Secretaría de Desarrollo Comunitario | 79 |
| Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad | 10 |
| Secretaría General | 30 |
| Secretaría de Gestión Ambiental | 24 |
| Secretaría de Gobierno | 4 |
| Secretaría de Hacienda | 24 |
| Secretaría de Infraestructura Y Valorización | 35 |
| Secretaría de Las Mujeres Orientaciones Sexuales E Identidad De Genero | 9 |



| | |
|--|------|
| Secretaría de Planeación | 3 |
| Secretaría De Salud | 0 |
| Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas | 55 |
| Subsecretaría de Apoyo Logístico | 12 |
| Subsecretaría de Control | 300 |
| Subsecretaría de Convivencia Y Derechos Humanos | 27 |
| Subsecretaría de Fomento | 2 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural | 24 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana | 28 |
| Subsecretaría de Gestión Y Proyectos | 17 |
| Subsecretaría de Infraestructura Rural | 23 |
| Subsecretaría de Infraestructura Urbana | 26 |
| Subsecretaría de Ingresos | 235 |
| Subsecretaría de Justicia Y Seguridad | 104 |
| Subsecretaría de Ordenamiento Territorial | 42 |
| Subsecretaría de Planeación y Calidad | 1 |
| Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social | 39 |
| Subsecretaría de Salud Pública | 16 |
| Subsecretaría de Seguridad Social | 14 |
| Subsecretaría de Sistemas De Información | 8 |
| Subsecretaría de Talento Humano | 55 |
| Subsecretaría de Valorización | 8 |
| Tesorería Municipal | 129 |
| Unidad de Atención al Ciudadano | 0 |
| Unidad de Correspondencia | 1 |
| Vacía | 1 |
| | 2171 |

Fuente: Sistema ORFEO 2 de enero de 2024

- **Pqrsd por dependencias – mes de diciembre**

| Asignación de Pqrsd por Dependencia DICIEMBRE | |
|--|------------|
| Dependencia | No. |
| Almacén | 0 |
| Archivo y Gestión Documental | 4 |
| Comisaría Primera De Familia | 36 |
| Comisaría Segunda De Familia | 8 |
| Comisaría Tercera De Familia | 25 |
| Coordinación Casa De Justicia | 1 |
| Coordinación Centro de Conciliación Municipal | 5 |
| Corregiduría de Buesaquillo | 3 |
| Corregiduría de Cabrera | 0 |
| Corregiduría de Catambuco | 5 |
| Corregiduría de El Encano | 0 |
| Corregiduría de El Socorro | 0 |
| Corregiduría de Genoy | 2 |
| Corregiduría de Jamondino | 0 |
| Corregiduría de La Laguna | 0 |
| Corregiduría de Mapachico | 1 |
| Corregiduría de Mocondino | 1 |
| Corregiduría de Morasurco | 1 |
| Corregiduría de Obonuco | 0 |
| Corregiduría de San Fernando | 1 |
| Corregiduría de Santa Bárbara | 0 |



| | |
|---|-----------|
| Departamento Administrativo de Contratación Pública | 7 |
| Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres | 10 |
| Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario | 1 |
| Dirección Administrativa de Espacio Público | 18 |
| Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones | 26 |
| Dirección Administrativa de Juventud | 2 |
| Dirección Administrativa de Plazas de Mercado | 4 |
| Inspección Primera de Policía Urbana | 9 |
| Inspección Segunda de Policía Urbana | 0 |
| Inspección Tercera de Policía Urbana | 0 |
| Inspección Cuarta de Policía Urbana | 2 |
| Inspección Quinta de Policía Urbana | 2 |
| Inspección Sexta de Policía Urbana | 2 |
| Inspección Séptima de Policía Urbana | 8 |
| Inspección Octava de Policía Urbana | 6 |
| Inspección Novena de Policía Urbana | 7 |
| Inspección de Control de Precios, Pesas y Medidas | 24 |
| Oficina de Control Interno | 3 |
| Oficina de Planeación de Gestión Institucional | 1 |
| Oficina de Presupuesto | 0 |
| Sisbén | 45 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno | 5 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda | 5 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización | 2 |
| Oficina Jurídica Secretaría de Planeación | 9 |

| | |
|--|-----|
| Oficina Jurídica Secretaría de Salud | 0 |
| Secretaría de Agricultura | 0 |
| Secretaría de Bienestar Social | 3 |
| Secretaría de Cultura | 13 |
| Secretaría de Desarrollo Comunitario | 35 |
| Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo | 0 |
| Secretaría General | 25 |
| Secretaría de Gestión Ambiental | 11 |
| Secretaría de Gobierno | 0 |
| Secretaría de Hacienda | 3 |
| Secretaría de Infraestructura y Valorización | 13 |
| Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género | 11 |
| Secretaría de Planeación | 4 |
| Secretaría de Salud | 0 |
| Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas | 38 |
| Subsecretaría de Apoyo Logístico | 7 |
| Subsecretaría de Control | 251 |
| Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos | 27 |
| Subsecretaría de Fomento | 1 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural | 9 |
| Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana | 16 |
| Subsecretaría de Gestión De Proyectos | 11 |
| Subsecretaría de Infraestructura Rural | 4 |
| Subsecretaría de Infraestructura Urbana | 5 |
| Subsecretaría de Ingresos | 178 |
| Subsecretaría de Justicia Y Seguridad | 108 |
| Subsecretaría de Ordenamiento Territorial | 38 |

| | |
|--|-------------|
| Subsecretaría de Planeación y Calidad | 1 |
| Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social | 20 |
| Subsecretaría de Salud Pública | 5 |
| Subsecretaría de Seguridad Social | 3 |
| Subsecretaría de Sistemas de Información | 4 |
| Subsecretaría de Talento Humano | 36 |
| Subsecretaría De Valorización | 7 |
| Tesorería Municipal | 74 |
| Unidad de Atención al Ciudadano | 0 |
| Unidad de Correspondencia | 0 |
| Vacía | 0 |
| TOTAL: | 1252 |

Fuente: sistema Orfeo 2 de enero 2024.

- **Seguimiento a pqrds cuarto trimestre**

Según el seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano y de acuerdo al sistema Orfeo, se evidencia trámite de respuesta a la totalidad de las pqrds, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado excel con tiempos de respuesta correspondiente a octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2023.

El análisis que amerita las estadísticas presentadas por dependencia es que hubo notable mejoría en el número de comunicaciones oficiales que fueron remitidas a cada dependencia, para ello se ha tomado el margen de Dependencias con mayor número de comunicaciones y que fueron objeto de mayor seguimiento:

| Dependencia/mes | octubre | noviembre | diciembre |
|---------------------------------------|---------|-----------|-----------|
| Comisaría 1 | 79 | 62 | 36 |
| Comisaría 2 | 69 | 52 | 8 |
| Comisaría 3 | 92 | 85 | 25 |
| Inspección precios, pesas y medidas | 50 | 43 | 24 |
| Sisbén | 119 | 84 | 45 |
| Secretaría Desarrollo Comunitario | 56 | 79 | 35 |
| Sub. Normas Urbanísticas | 51 | 55 | 38 |
| Subsecretaría de Control | 346 | 300 | 251 |
| Subsecretaría de Ingresos | 182 | 235 | 178 |
| Subsecretaría de Seguridad y Justicia | 152 | 104 | 108 |
| Subsecre de Ordenamiento Territorial | 57 | 42 | 38 |
| Subsecretaría de Talento Humano | 71 | 55 | 36 |
| Tesorería | 70 | 129 | 74 |
| Secretaría de Espacio Público | 18 | 181 | 18 |

Lo anterior teniendo en cuenta que hay dependencias, donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia por la necesidad de realizar los trámites y servicios, pero concluimos que la mayor cantidad de comunicaciones fue para la Secretaría de Gobierno, incluyendo las 3 comisarías, la Inspección de precios, pesas y medidas, la Subsecretaría de control, la Subsecretaría de Justicia y Seguridad,

Igualmente se deduce que al mes de diciembre las dependencias con mayor número de comunicaciones oficinales es la Subsecretaría de Control, perteneciente a la Dependencia en comento, lo que amerita mayor acompañamiento por parte de UAC, como a la Secretaría de Hacienda, sin que este hecho implique desatender las dependencias restantes que igualmente requieren acompañamiento.

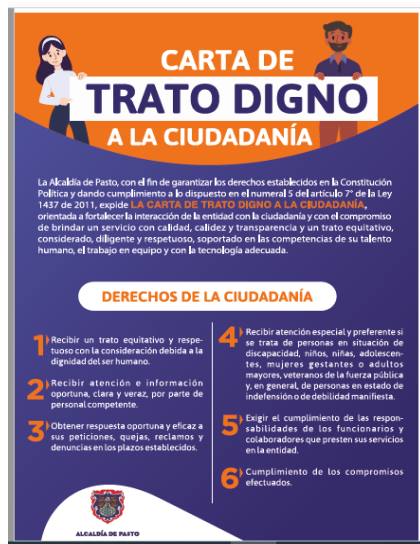
Finalmente, establecer nuevos cronogramas de capacitación con Unidad de Correspondencia para la nueva vigencia que fortalezca la implementación del sistema ORFEO, como herramienta fundamental en el control y seguimiento de las pqrsc.

7. Canal de atención presencial

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 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.

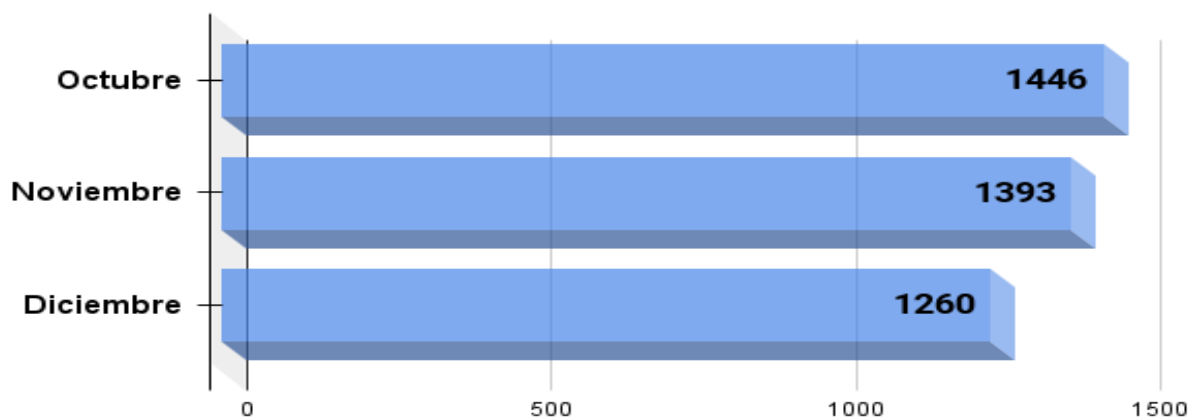
Igualmente, comentar que se continúa con el canal de atención telefónico, la extensión 1213, denominada “Línea Anticorrupción”, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada 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.



- **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 octubre acudieron 1446 usuarios, en el mes de noviembre 1393 usuarios y en el mes de diciembre 1260, usuarios para un total de 4099 usuarios atendidos en el cuarto 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 total cuarto trimestre 4099 usuarios 2023



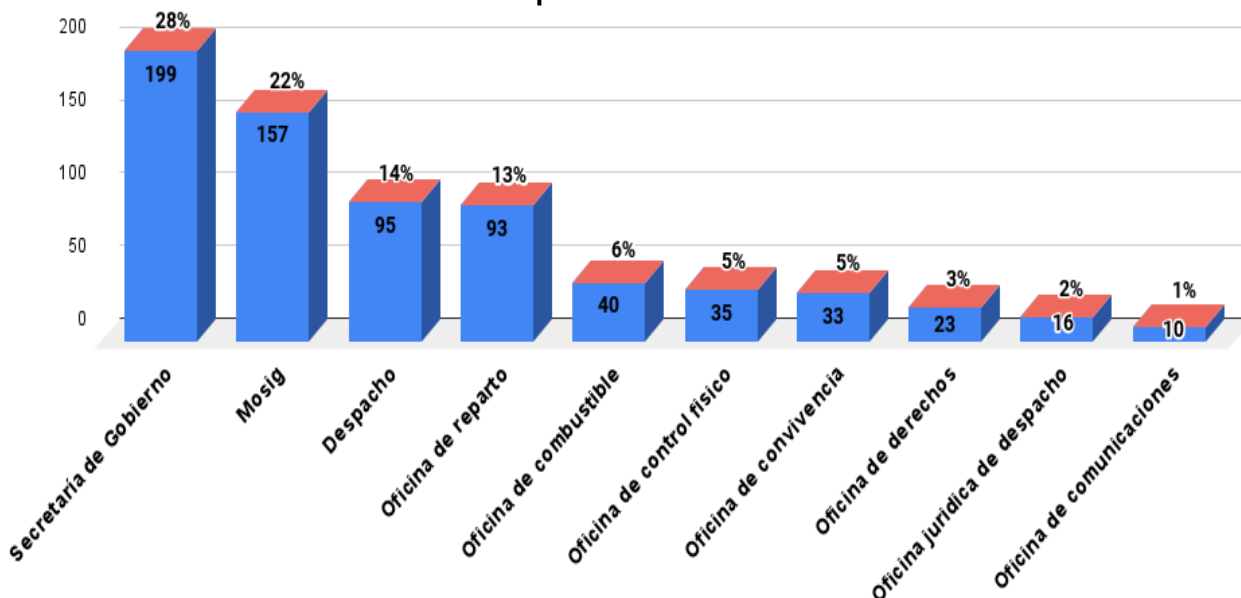
- **Atención presencial por dependencias sede San Andrés**

Atención presencial mes octubre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de octubre fue la Secretaría de Gobierno con 199 usuarios, Mosig con 157, Despacho con 95, Oficina de reparto con 93, Oficina de Combustible con 40, Oficina de Control Físico con 35, Oficina de Convivencia con 33, Oficina Derechos Humanos con 23, Oficina Jurídica de Despacho con 16 y Oficina de Comunicaciones con 10



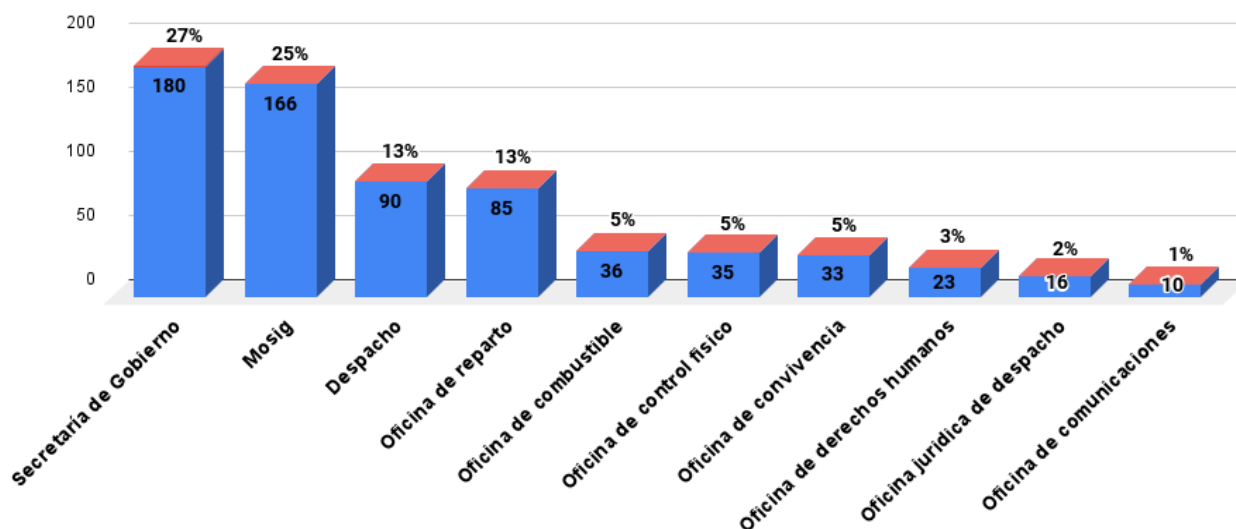
Atención presencial mes octubre



Atención presencial mes noviembre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de agosto fue la Secretaría de Gobierno con 180 usuarios, Mosig con 166, Despacho con 90, Oficina de Reparto con 85, Oficina de Combustible con 36, Oficina de Control físico con 35, Oficina de Convivencia con 33, oficina de Derechos Humanos con 23, Oficina Jurídica de Despacho con 16 y Oficina de Comunicaciones con 10

Atención presencial mes noviembre

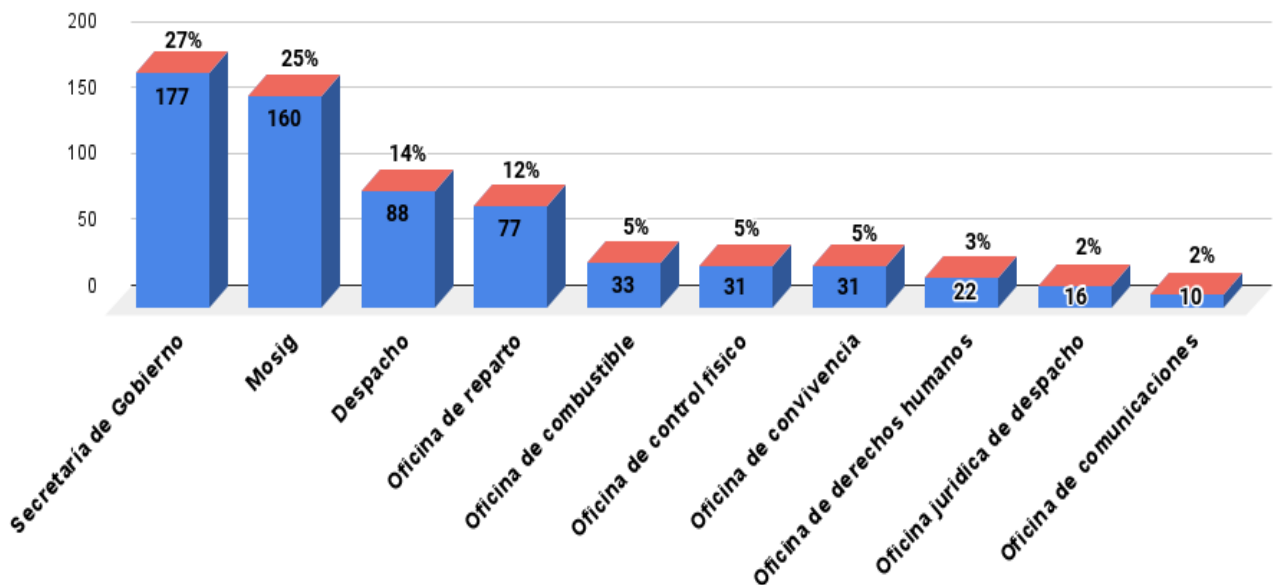




Atención presencial mes diciembre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de diciembre fue la Secretaría de Gobierno con 177 usuarios, Mosig con 160, Despacho con 88, Oficina de Reparto con 77, Oficina de Combustible con 33, Oficina de Convivencia con 31, Oficina de Derechos Humanos con 22, Oficina Jurídica de Despacho con 16 y Oficina de Comunicaciones con 10

Atención presencial mes diciembre



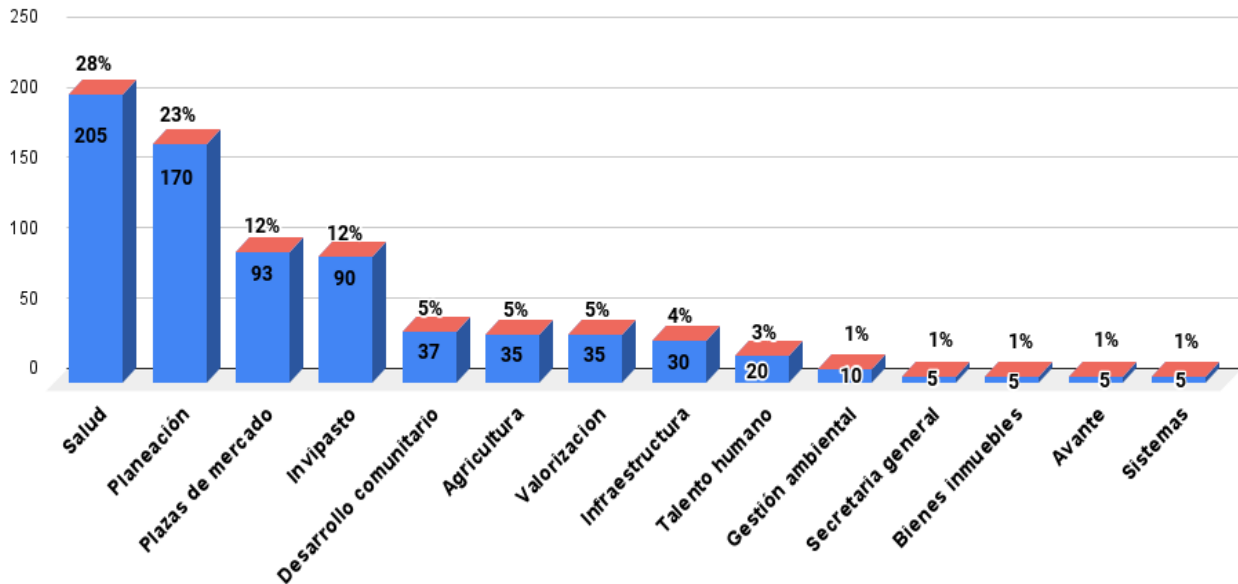
- **Atención presencial por dependencias sede Anganoy**

Atención presencial mes octubre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de octubre fue la Secretaría de Salud con 205 usuarios, Planeación con 170, Plazas de Mercado con 93, Inviapasto con 90, Desarrollo Comunitario con 37, Agricultura con 35, Valorización con 35, Infraestructura con 30, Talento Humano con 20, Gestión Ambiental con 10, Secretaría General con 5, Bienes Inmuebles con 5, Avante con 5 y Sistemas con 5



Atención presencial mes octubre

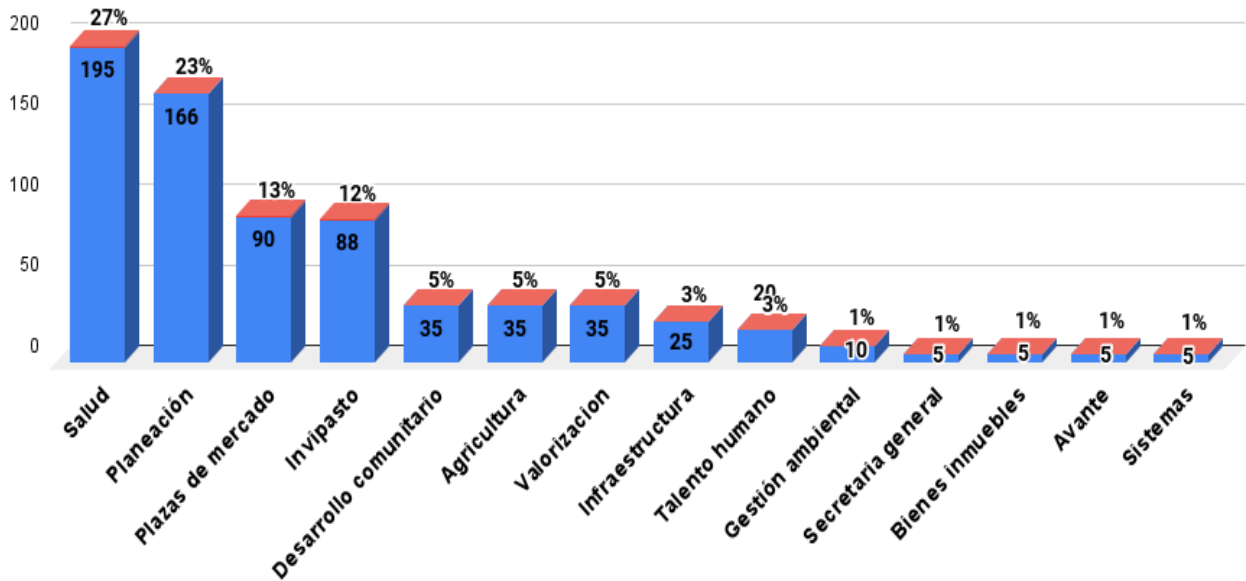


Atención presencial mes noviembre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de octubre fue la Secretaría de Salud con 195 usuarios, Planeación con 166, Plazas de Mercado con 90, Invipasto con 88, Desarrollo Comunitario con 35, Agricultura con 35, Valorización con 35, Infraestructura con 25, Talento Humano con 20, Gestión Ambiental con 10, Secretaría General con 5, Bienes Inmuebles con 5, Avante con 5 y Sistemas con 5



Atención presencial mes noviembre

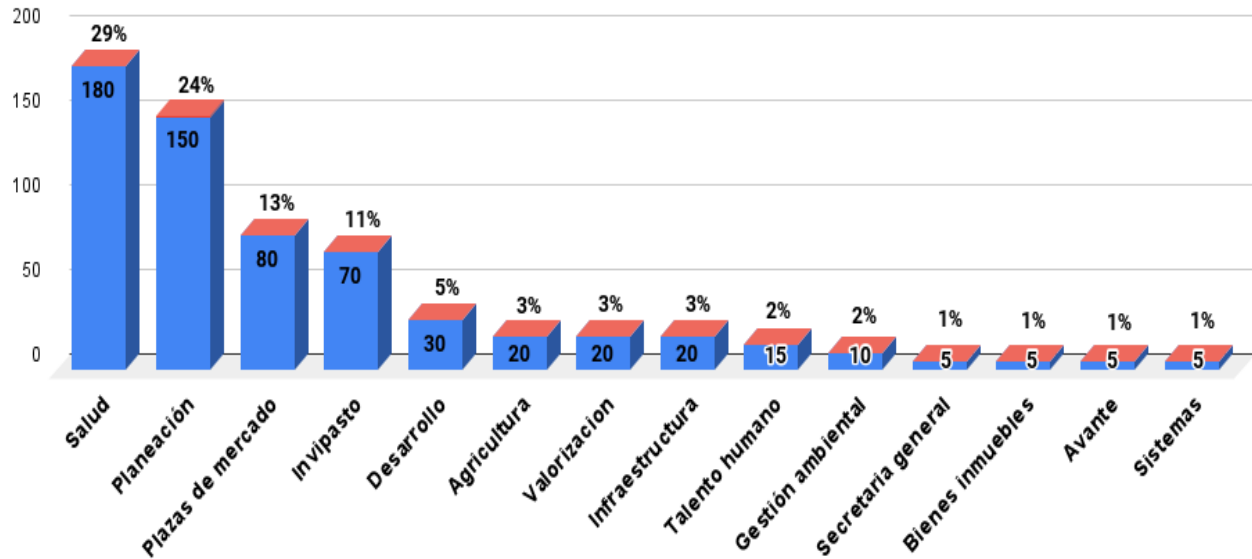


Atención presencial mes diciembre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de octubre fue la Secretaría de Salud con 180 usuarios, Planeación con 150, Plazas de Mercado con 80, Invipasto con 70, Desarrollo Comunitario con 30, Agricultura con 20, Valorización con 20, Infraestructura con 20, Talento Humano con 15, Gestión Ambiental con 10, Secretaría General con 5, Bienes Inmuebles con 5, Avante con 5 y Sistemas con 5



Atención presencial mes diciembre



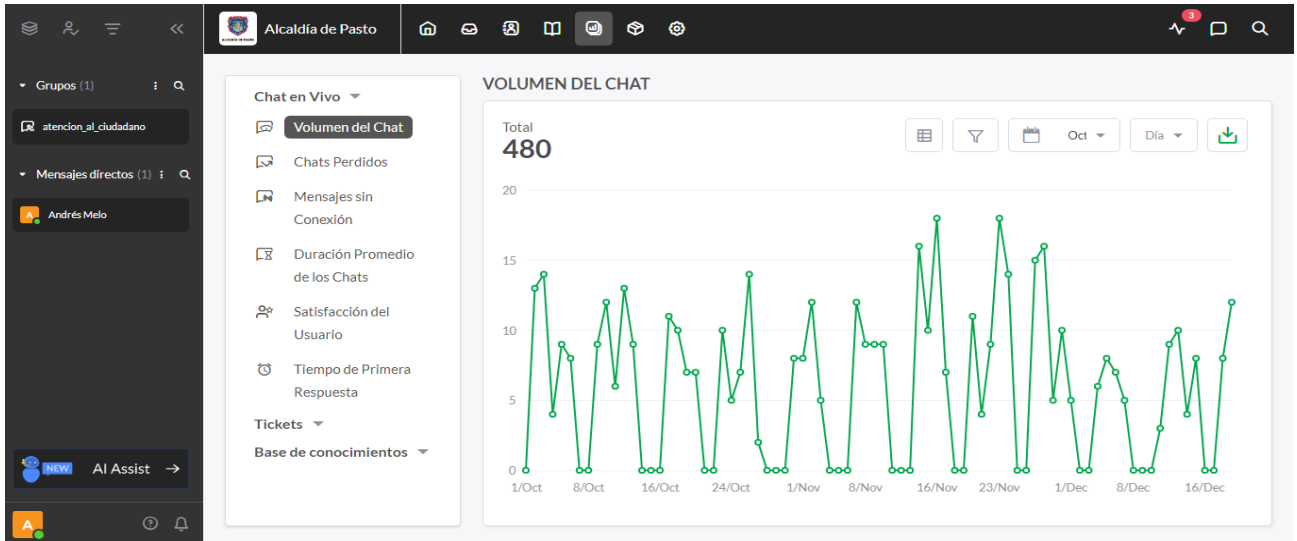
8. Atención cuarto trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

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 cuarto trimestre del año 2023.



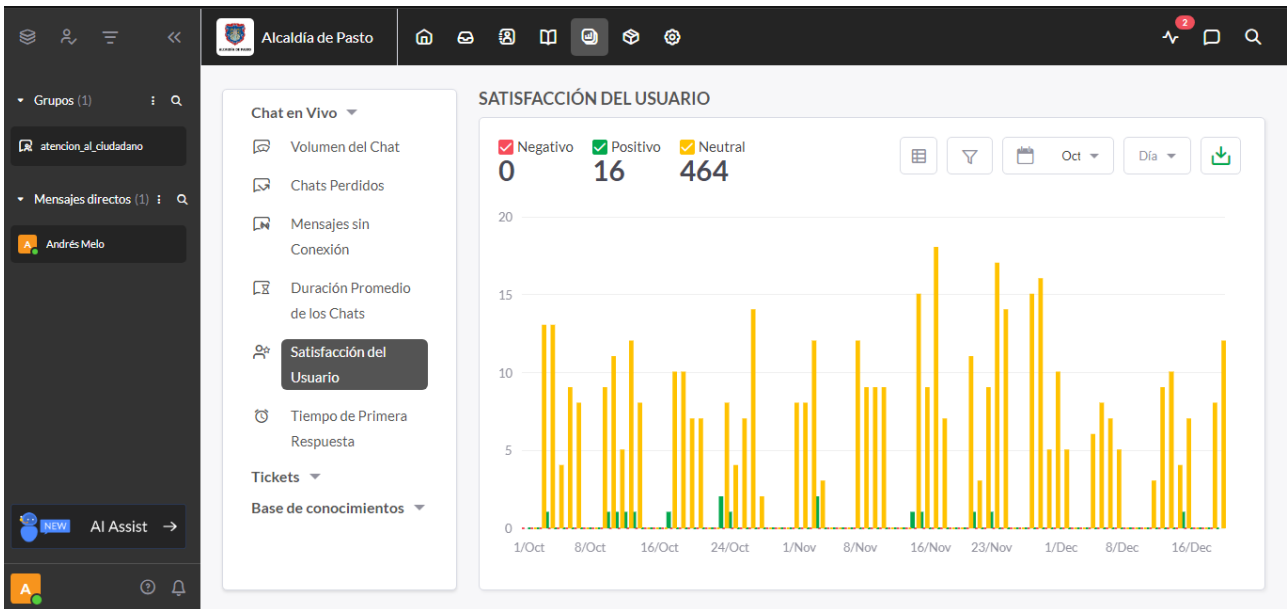
- **Atención cuarto trimestre canal chat, usuarios atendidos 480**



- **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:

- **Satisfacción de usuario**





Neutral: 464 correspondiente a 97%

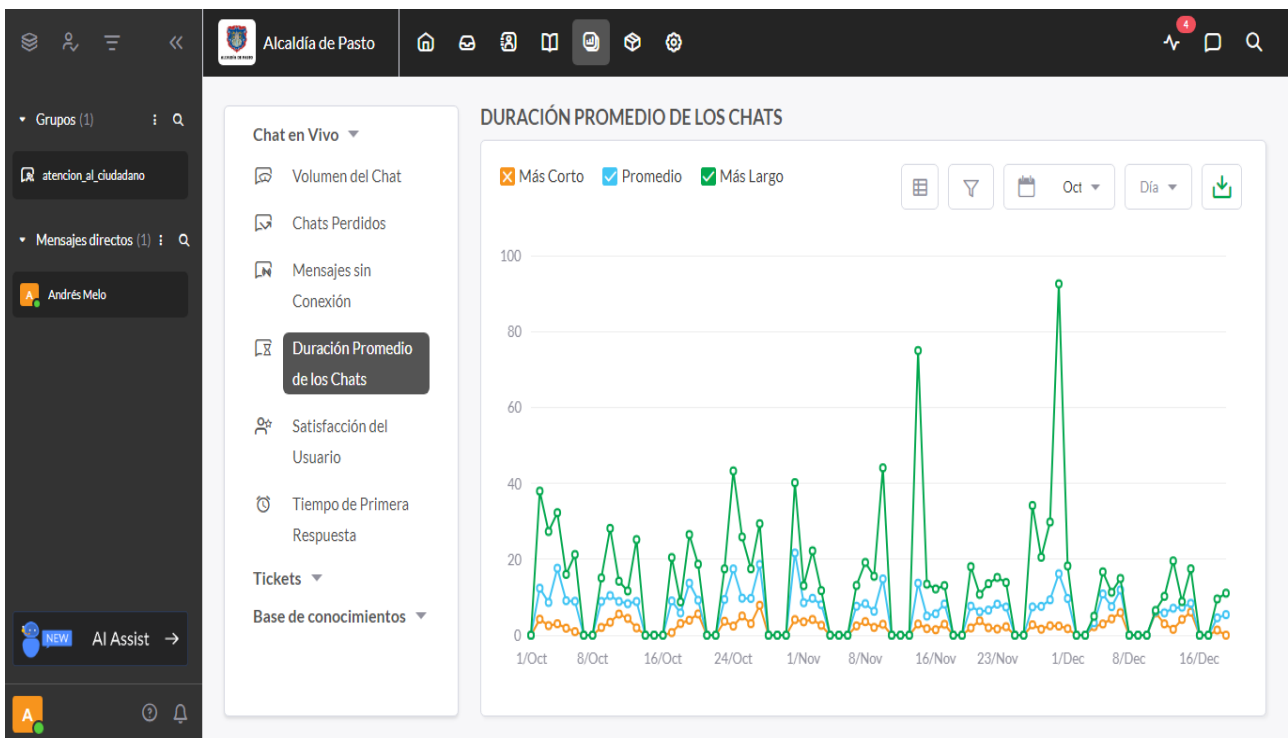
Positivo: 16 correspondiente al 3%

Negativo: 0 correspondiente al 0%

- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

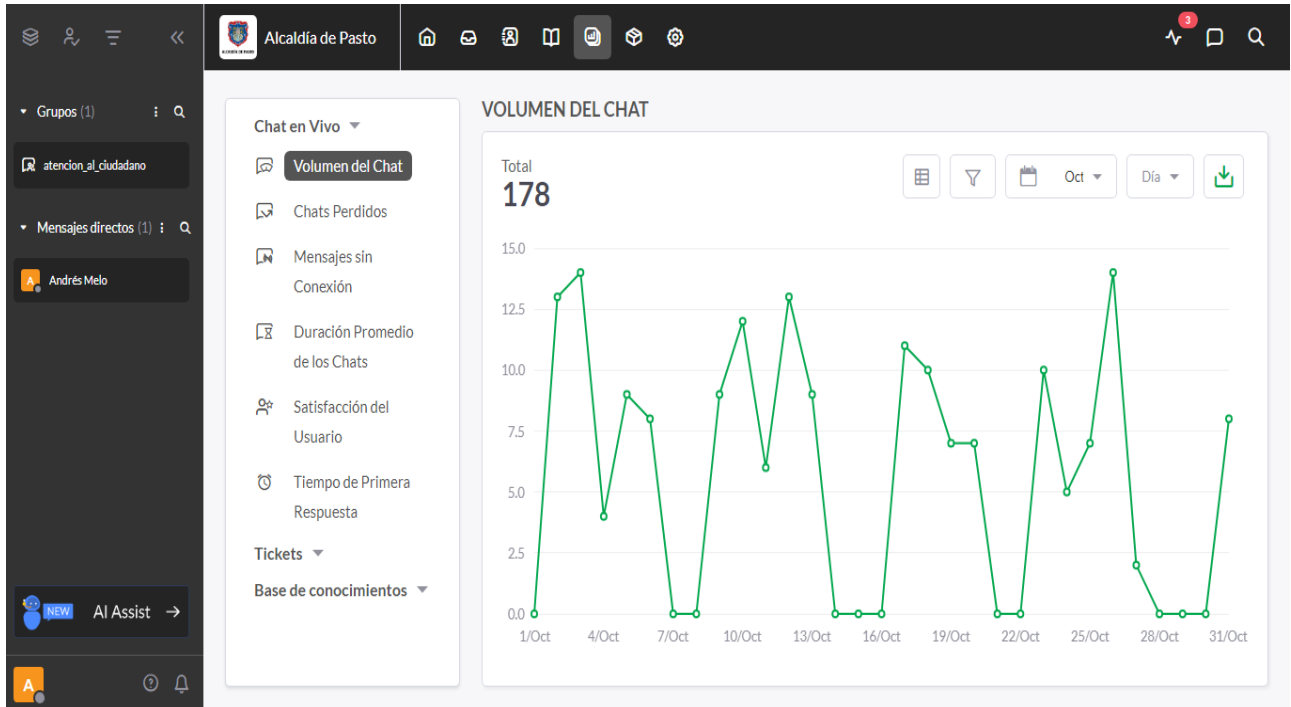
El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 45 segundos, el chat promedio es de 8 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 44 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

- **Tiempo promedio de conversación**

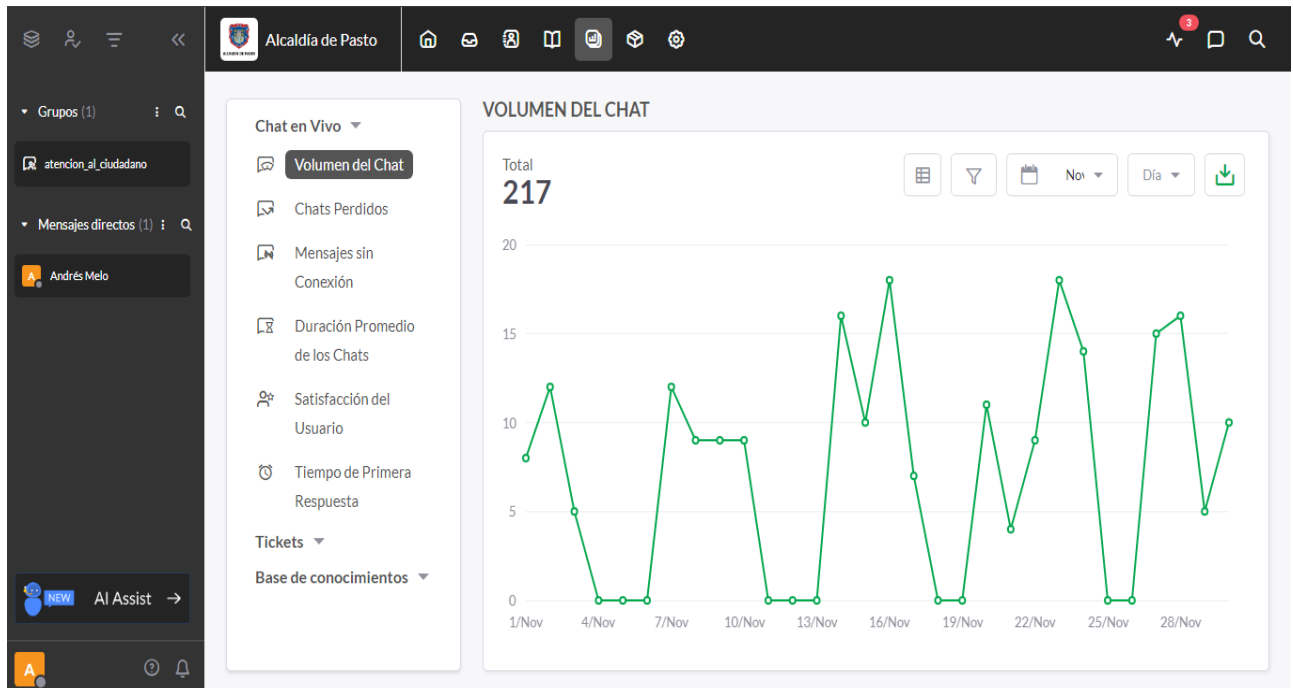




- **Atención chat mes octubre, usuarios atendidos 178**

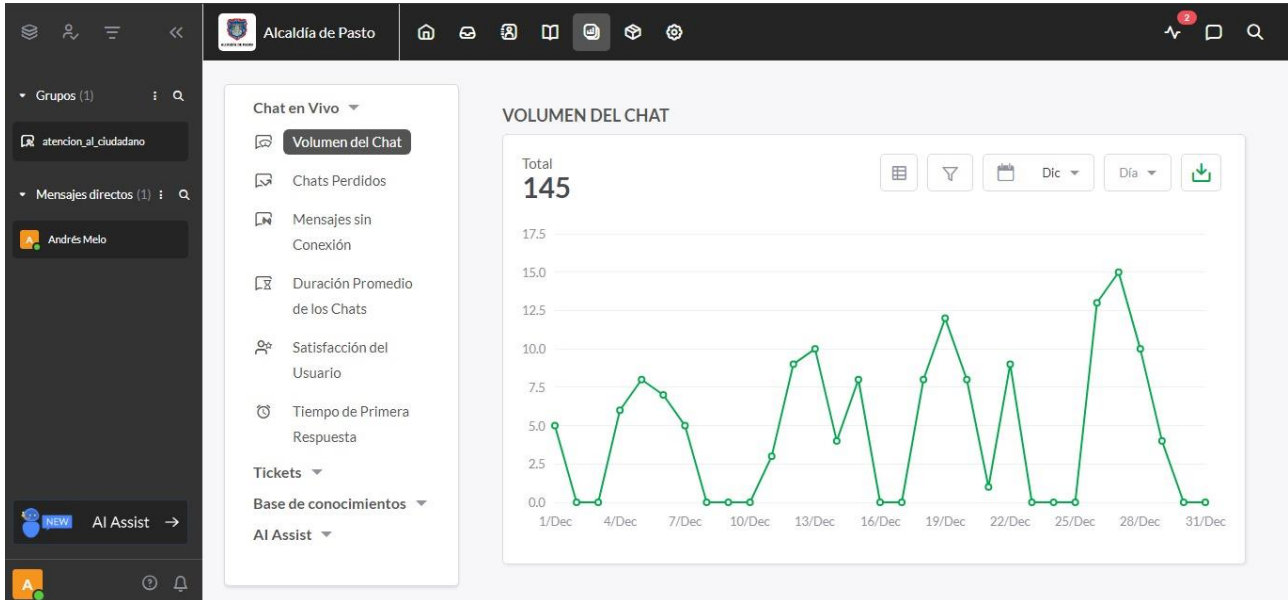


- **Atención chat mes noviembre, usuarios atendidos 217**





- **Atención chat mes diciembre, usuarios atendidos 145**



9. Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias es un canal de comunicación al servicio de la ciudadanía que tiene como finalidad recibir y atender todas las observaciones y recomendaciones ingresadas a través de dispositivos ubicados en cada una de las sedes y que corresponden al presente informes, los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Tendrá como finalidad mejorar la atención prestada por los servidores públicos y posteriormente comprobar la efectividad de las acciones de mejora.

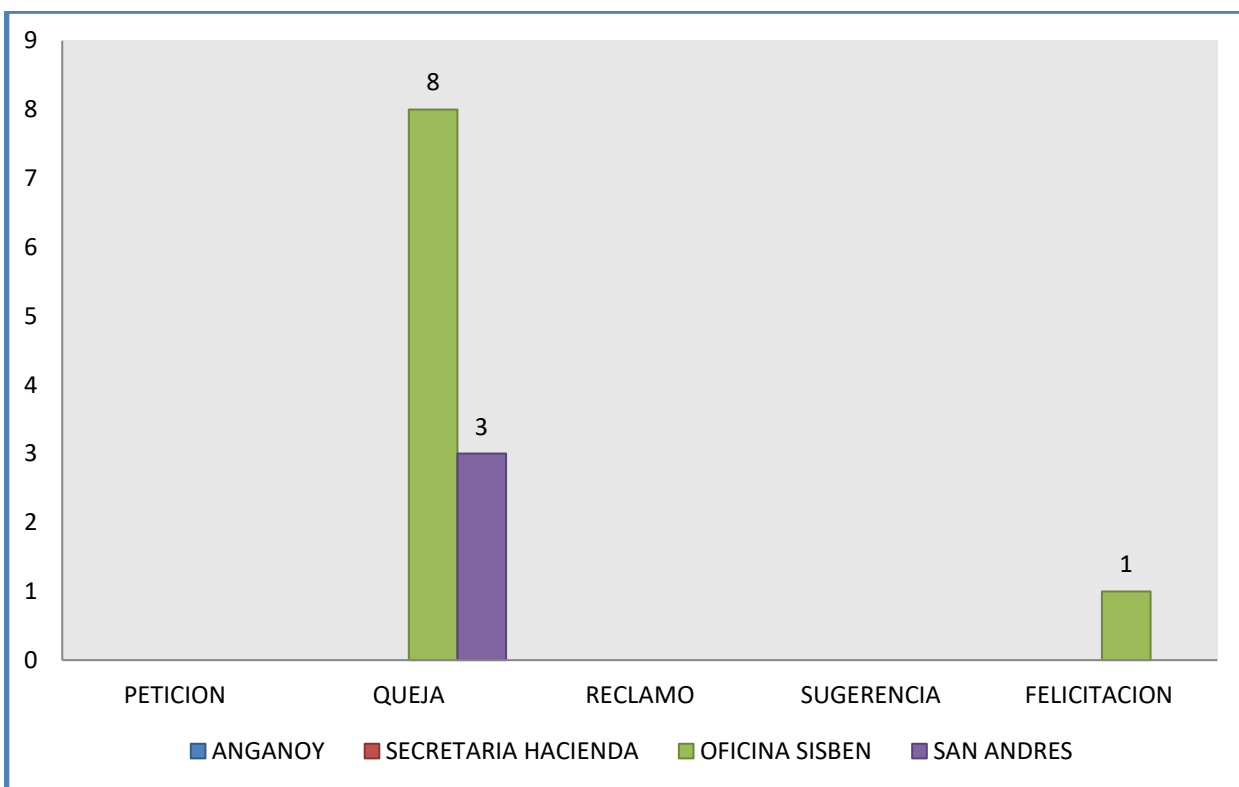
Teniendo en cuenta el procedimiento de buzón de sugerencias; el cual debe realizarse dos veces cada mes, el segundo y cuarto jueves, se procede a realizar la apertura de buzón en presencia de los delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia, Unidad de Atención al Ciudadano y un usuario.

De acuerdo a la información recopilada para el cuarto trimestre correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre se realizaron 24 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (11) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (1) felicitación, para un total de (12) comunicaciones.

| SEDES | PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACION |
|-------------------------------------|----------|--------|----------|-------------|--------------|
| BUZON ANGANOY | | | | | |
| BUZON OFICINA SISBEN | | 8 | | | 1 |
| BUZON SEDE SAN ANDRES | | 3 | | | |
| BUZON SECRETARIA DE HACIENDA | | | | | |
| TOTAL | 12 | | | | |

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del cuarto (4) trimestre de 2023 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.

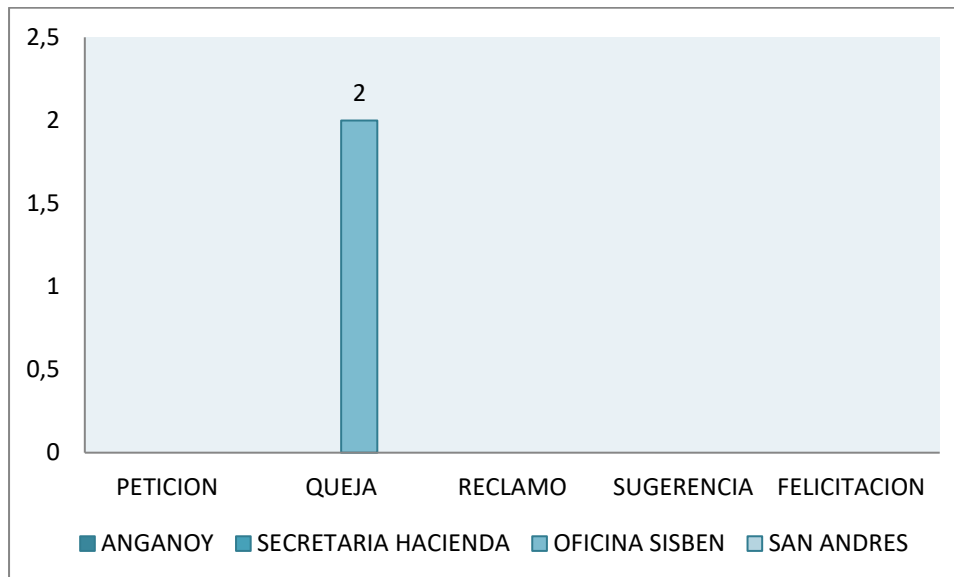
- **Formatos y comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias en los meses octubre, noviembre y diciembre.**



Teniendo en cuenta la información recopilada para este cuarto trimestre se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son: la oficina Sisbén (8) quejas y (1) felicitación y la Secretaría de Hacienda (3) quejas.

Se evidencia que la ciudadanía sigue manifestándose ante la entidad haciendo uso de los buzones de sugerencias.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se discrimina consolidado de las comunicaciones que ingresaron de manera anónima para este cuarto trimestre, se evidencio 2 quejas que ingresaron al buzón de la oficina Sisbén.



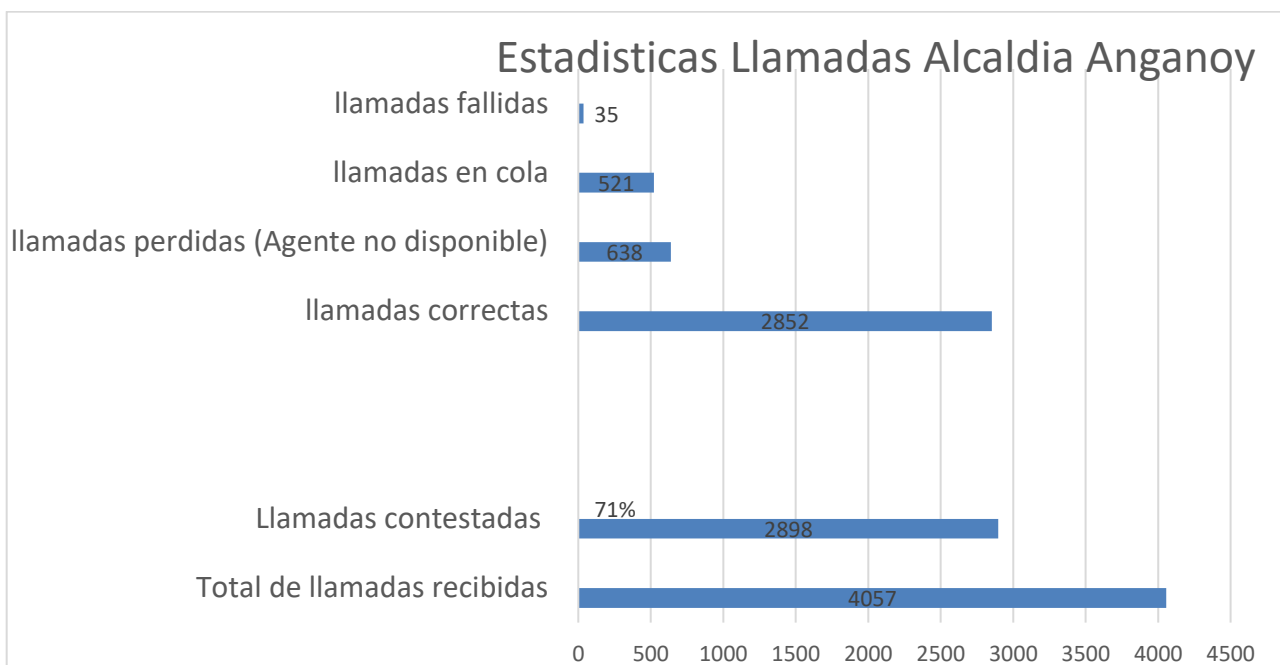
10. Canal de Atención – Call Center

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 Subsecretaria 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, Sisbén tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en

el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

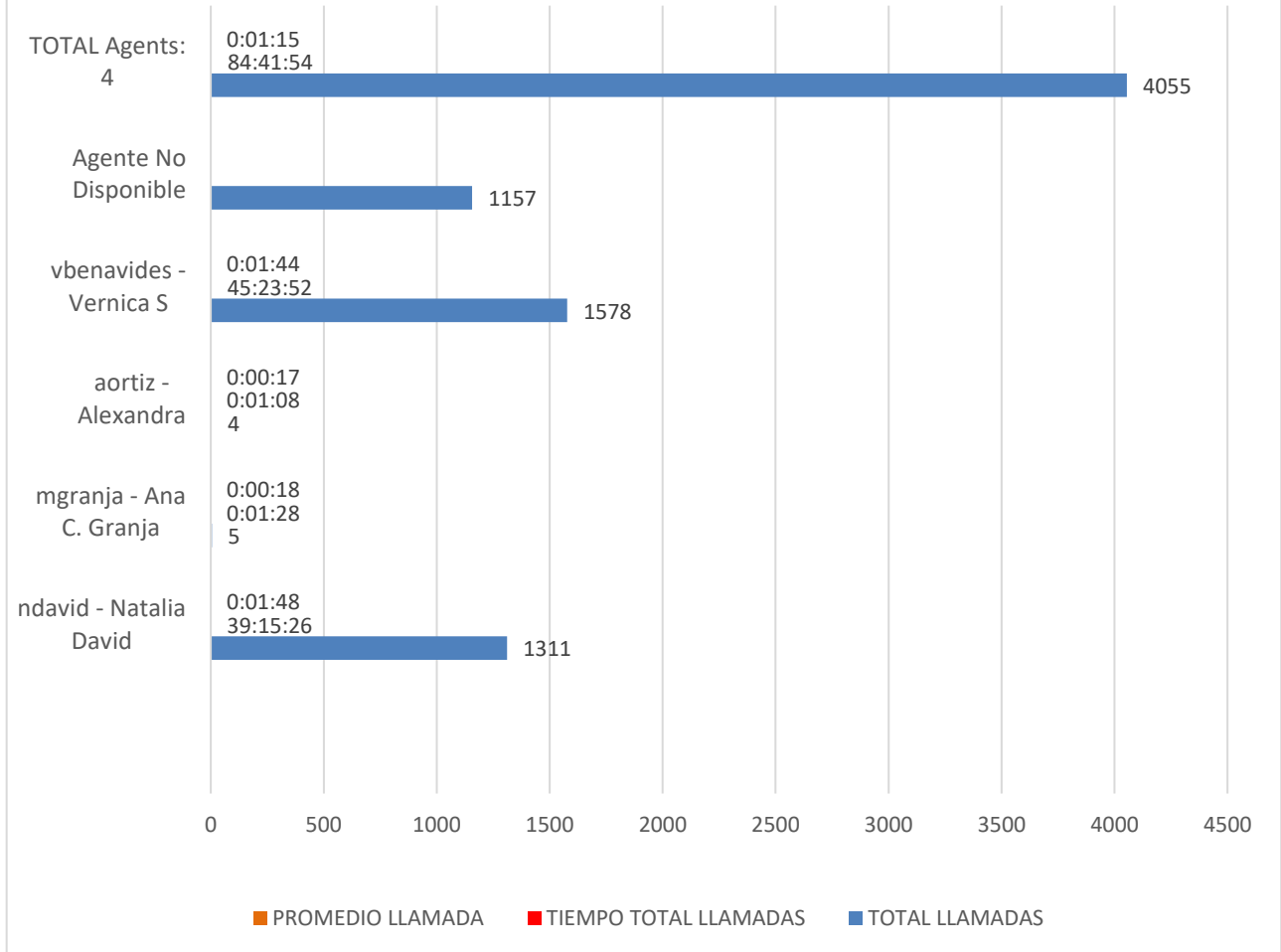
Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.

LLAMADAS INGRESADAS OCUBRE – DICIEMBRE DE 2023 - ANGANOY



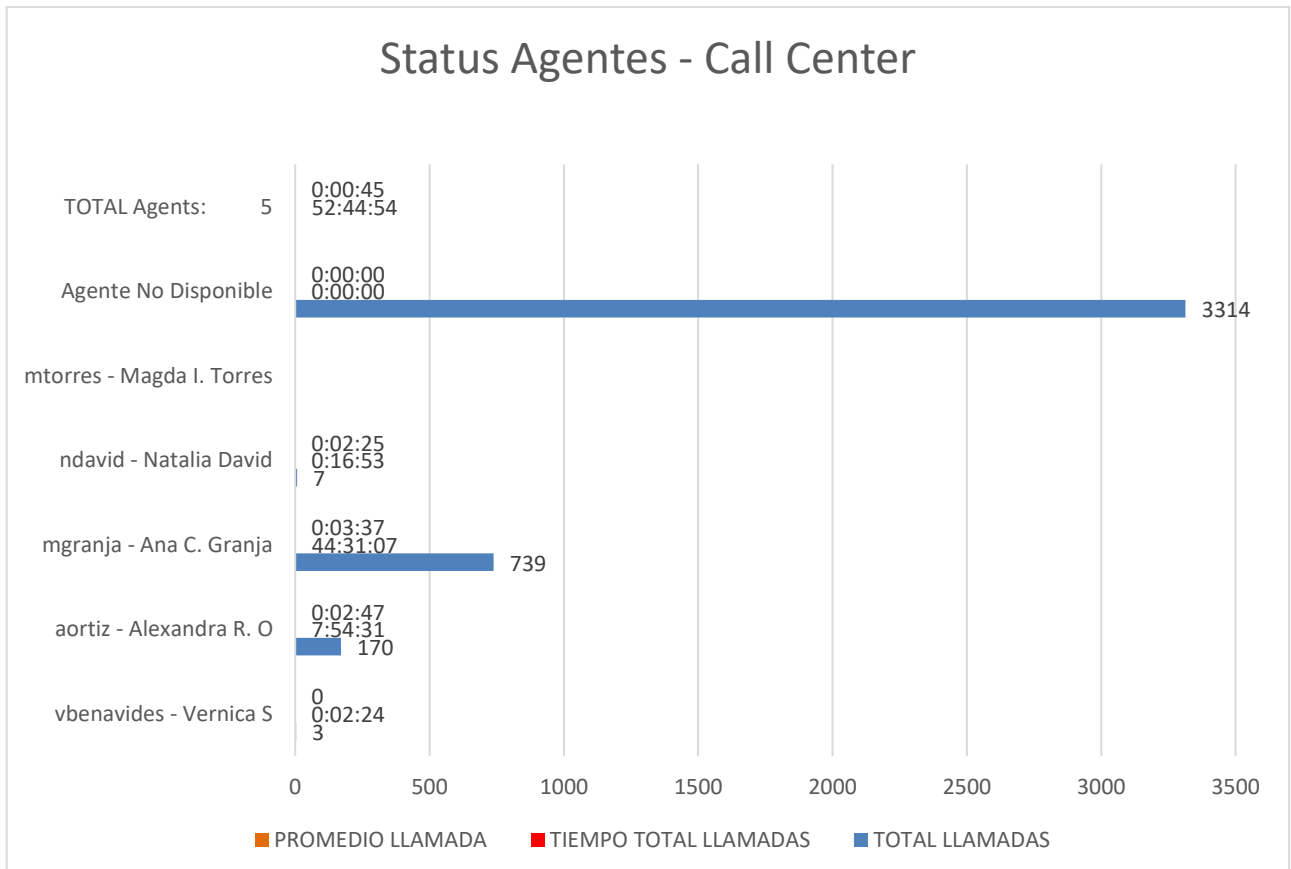
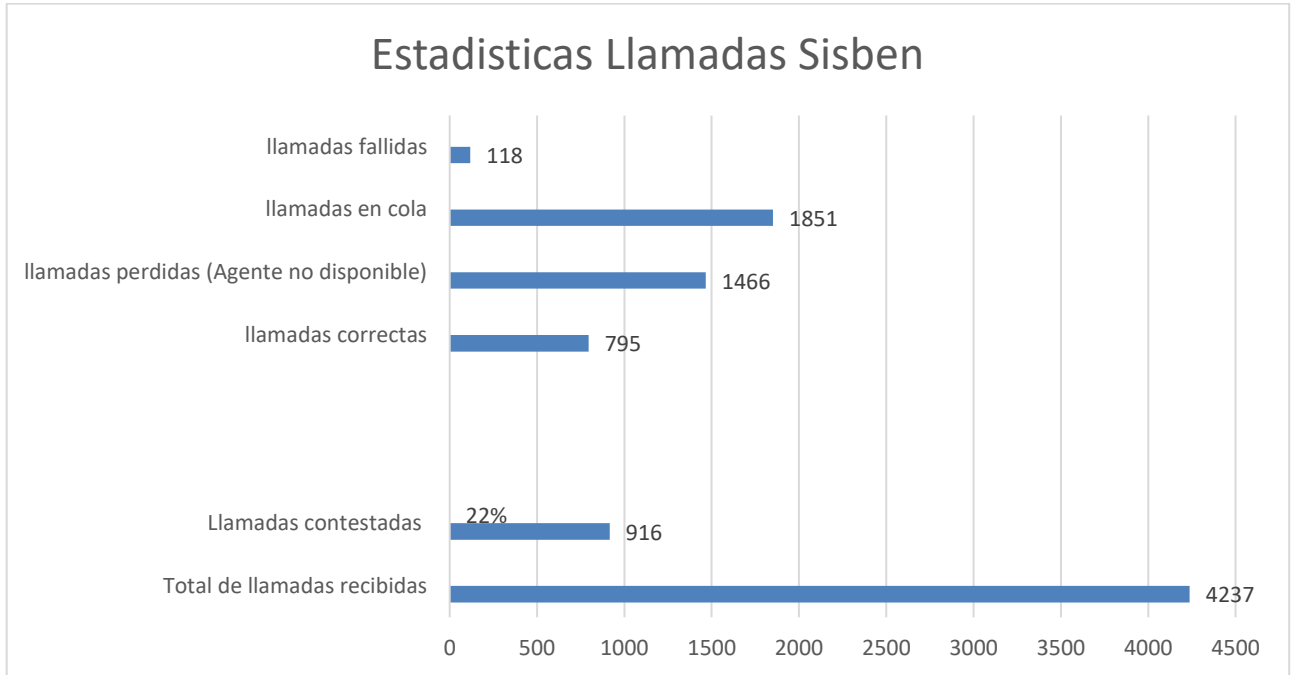


Status Agentes - Call Center





• **Llamadas Ingresadas Octubre – Diciembre de 2023 Sisbén**



Conclusiones

- Frente al informe podemos mencionar que durante el cuarto trimestre se recibieron desde Unidad de Correspondencia un total de 5425 comunicaciones oficiales, de las cuales en el mes de octubre se radicaron 2002, en el mes de noviembre 2171 y el mes de diciembre 1252.
- De acuerdo a la tipología del sistema ORFEO, el total de pqrds, catalogadas como tal, es de 4825, atendidas oportunamente por la Administración Municipal, se reciben igualmente historias familiares, historias de contribuyentes, programas, informes, entre otros documentos, los cuales tienen el tratamiento normativo que amerita la documentación acorde a la normatividad vigente.
- 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, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o su sitio de residencia es distante y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.
- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.
- Finalmente se concluye, que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrds, porque genera un sistema de alertas.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con 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 trámites y 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.

- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos.

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 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+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 www.pasto.gov.co

chat en línea

plataforma PQRSD (<https://www.pasto.gov.co/pqrsd>)

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 a la vez, se puede realizar utilizando el dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

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

- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.

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