



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D.**

1

PERIODO INFORMADO

ENERO - JULIO DE 2024

NICOLAS MARTÍN TORO MUÑOZ

Alcalde Municipal de Pasto

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Pasto, Julio de 2024

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

TABLA DE CONTENIDO

1. GOSARIO	3
2. PRESENTACIÓN	5
3. OBJETIVO	7
4. ALCANCE Y METODOLOGIA	7
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
6. MARCO NORMATIVO	8
7. RESULTADOS DEL INFORME	9
7.1 Recepción de PQRSD – Primer semestre vigencia 2024	10
7.2 Comparativo primer semestre 2023 con primer semestre 2024	10
7.3 PQRSD según el canal de ingreso - Primer semestre año 2024	11
7.3.1. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias	13
7.3.2. Canal presencial verbal	15
7.3.3. Correo físico	15
7.3.4. Plataforma PQRSD página alcaldía.....	16
7.3.5. Chat Plataforma Tawk.to	17
7.3.6. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)	18
7.3.7. Canal de Atención – Correo electrónico	26
7.3.8. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC	27
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29

1. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, que implica el ejercicio del derecho de petición según el Artículo 23 C.P., sin que sea necesario invocarlo.

3

Mediante este entre otras actuaciones se podrá solicitar: reconocimiento de un derecho, intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica concreta, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos de ley y puede interponerse de carácter general o particular.

Tabla No. 1 - Términos de contestación derecho de petición

PETICIÓN	TIEMPO
Regla General	15 días
Solicitud de documentos o información	10 días
Consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo	30 días

Fuente: Ley 1755 de 2015

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.

NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy - los Rosales II
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

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.

4

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, para exigir, reivindicar o demandar con una solución con ocasiona a la prestación de un servicio, prestación indebida o falta de atención oportuna de una solicitud.

SUGERENCIA: Recomendaciones o propuestas que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la Alcaldía de Pasto, 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.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

2. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993 “ejercicio del Control Interno” y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza lo siguiente: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... la Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; la Oficina de Control Interno, con el presente informe, da a conocer el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024.

5

Las fuentes de información, insumo para la elaboración del informe son: El correo institucional, la plataforma Chat Plataforma Tawk.to, el buzón de sugerencias, Canal de atención verbal presencial, el Call Center Plataforma SIPTIC y el sistema de gestión documental ORFEO, y el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, implementado por el Ministerio de Educación en el magisterio a nivel nacional, motivo por el cual, la Secretaría de Educación Municipal, no se articula con el ORFEO, dado que cuenta con su propia plataforma para radicación de las PQRSD. Sin embargo, al igual que a las demás dependencias, la Unidad de Atención al Ciudadano, le efectúa los seguimientos y los datos arrojados por el SAC, se incluyen en el presente informe.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Es de anotar, que en el primer semestre de la vigencia 2024, la Subsecretaría de Sistemas de Información, implementó el sistema de gestión documental ORFEO, en la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal en donde aún no se encontraba estructurado, permitiendo a la Oficina de Correspondencia, incluir a esta dependencia, dentro de los informes semanales que se generan, para que desde la Oficina de Control Interno se efectúe los seguimientos al trámite de las PQRSD por dependencia, quedando todas las peticiones que ingresan a la alcaldía municipal, articuladas a través del ORFEO.

6

De otra parte, teniendo en cuenta que el sistema de gestión documental ORFEO es una herramienta que requiere de capacitación para su manejo, y en el primer semestre de la vigencia 2024, se presentó el cambio de administración municipal, se conformó el equipo técnico de capacitación, seguimientos y trazabilidad de los trámites de las PQRSD, con el que se pretende fortalecer la implementación y el manejo del aplicativo ORFEO. El programa de capacitaciones implementado, se ejecutó de manera satisfactoria en el primer semestre de la vigencia 2024, en donde desde la Oficina de Control Interno, también se hizo acompañamiento las 5 dependencias en las cuales se presentaron, retrasos en las respuestas a las PQRSD.

3. OBJETIVO

Verificar a través del seguimiento al trámite de las PQRSD, que las solicitudes allegadas a la alcaldía municipal mediante los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad, hayan sido gestionadas oportunamente, de tal manera que la atención brindada a la ciudadanía, sea acorde con las normas legales vigentes establecidas para tal fin.

7

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

El seguimiento se realizó a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentados por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2024. Para ello, se aplicaron las normas de auditoría, técnicas de observación, y se realizó la verificación y análisis de la información allegada a través de los diferentes canales de ingreso de PQRSD de los cuales dispone la alcaldía de Pasto para la atención a la ciudadanía.

5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2024 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", se informa que la Alcaldía de Pasto, pone a disposición para consulta de toda la ciudadanía el portal web a través del enlace <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip> donde se encuentra disponible toda la información para consulta de los temas de interés.

6. MARCO NORMATIVO

A nivel nacional:

- ✓ Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 1474 de 2011 "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." Artículo 76
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 53 y 54

A nivel Interno:

✓ **Procedimientos Gestión Documental:**

- gd_p_016_gestion_de_pqrsd_v1
- gd_p_013_tramite_comunicaciones_oficiales_v
- gd_p_010_gestion_comunicaciones_anónimas_v1
- gd_p_008_recepcion_comunicaciones_externas_medio_virtual_v2
- gd_p_007_recepcion_comunicaciones_atraves_correo_certificado_v2
- gd_p_006_recepcion_comunicaciones_externas_en_documento_fisico_d e_manera_presencial_v2

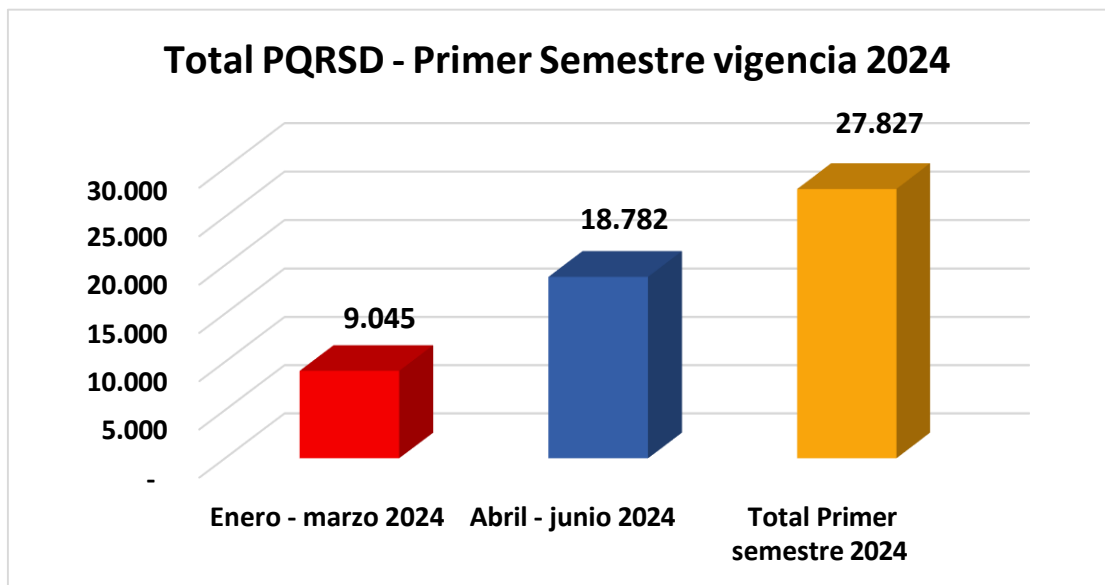
7. RESULTADOS DEL INFORME

7.1 Recepción de PQRSD – Primer semestre vigencia 2024

De acuerdo con la información reportada por la Unidad de atención al ciudadano, en el primer semestre de la vigencia 2024, ingresaron un total de 27.827 PQRSD a la administración municipal, de las cuales 9.045 se reportan en el primer trimestre y 18.782 en el segundo trimestre de año en mención. Lo anterior, se muestra a continuación en la gráfica 1.

9

Gráfica N° 1. PQRSD ingresadas en el primer semestre vigencia 2024



Fuente: Informes Primer y segundo trimestre vigencia 2024 - Unidad de Atención al Ciudadano

En el gráfico No. 1, se puede observar, que la mayor cantidad de PQRSD que ingresaron a la administración municipal entre los meses de enero y junio, sucedió en el segundo trimestre, es decir entre los meses de abril, mayo y junio. Los datos que arroja son los siguientes: En el segundo trimestre, con respecto al primero, se incrementaron 9.737 PQRSD. La diferencia radica en

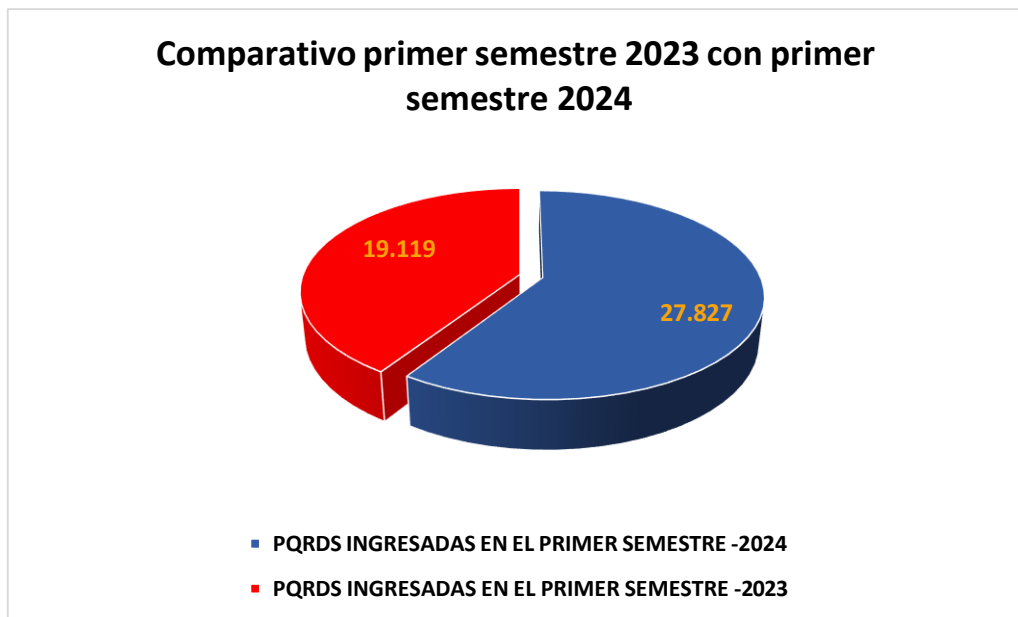
que para los meses de enero y febrero de 2024, la atención por el call center fue mínima debido a que se estaba adecuando la nueva sede para brindar un mejor servicio al ciudadano. Adicionalmente, solamente se dispuso de dos agentes de call center hasta tanto se adecuaban las instalaciones; para el segundo trimestre se incorporaron dos agentes más para atender a la ciudadanía a través de este medio de comunicación, lo que permitió atender mayor cantidad de ciudadanos a través de call center, medio que es muy utilizado por las personas para comunicarse con la alcaldía de Pasto.

10

7.2. Comparativo primer semestre 2023 con primer semestre 2024

En el siguiente gráfico, se establece el comparativo de los dos primeros semestres de las vigencias 2023 y 2024.

Gráfica N° 2. Comparativo primer semestre 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

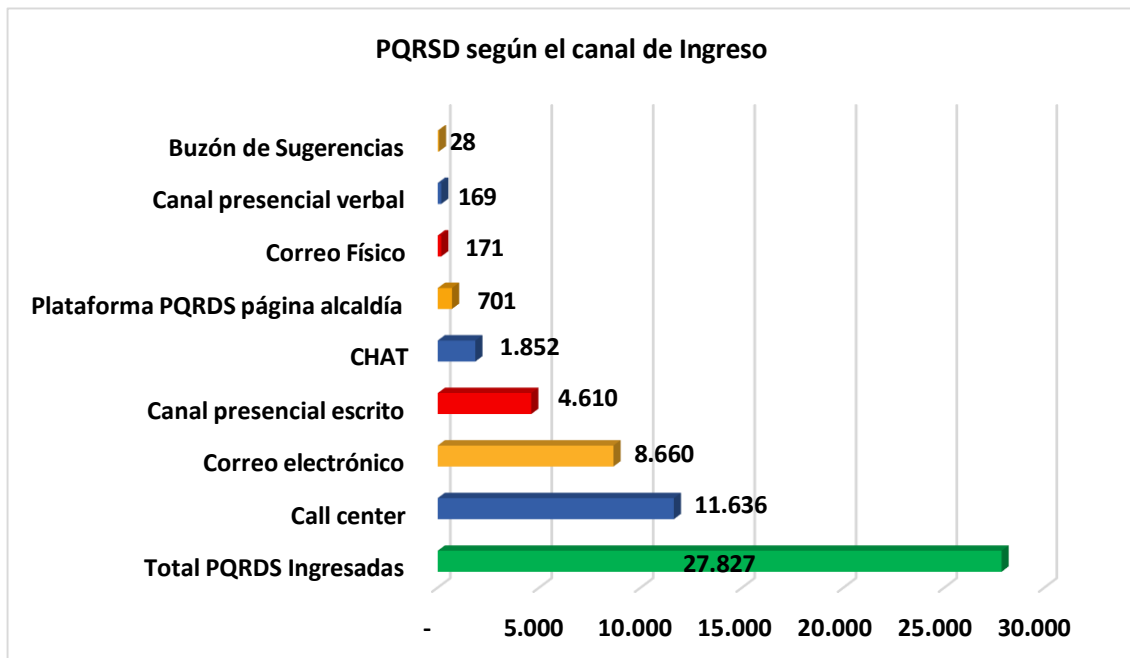
Al efectuar el comparativo del reporte de primer semestre de la vigencia 2024 con el reporte del primer semestre de la vigencia 2023, se establece que las PQRSD del primer semestre del año 2023 fue de 19.119 mientras que, en el primer semestre de 2024, fue de 27.827, reflejándose un incremento de 8.708 para la presente vigencia. La diferencia radica en que, para el primer semestre del año 2023, la administración municipal, apenas estaba implementando el Sistema de gestión documental ORFEO, para entonces, no todas las PQRSD ingresaban por la unidad de correspondencia, y se radicaban por diferentes canales de ingreso como los correos electrónicos, o se radicaban físicamente en cada una de las dependencias y no pasaban por radicación, imposibilitando efectuar una trazabilidad individual. Ahora gracias a la implementación del ORFEO, el 100% de las PQRSD ingresan por la unidad de correspondencia, desde donde se derivan a las dependencias para su trámite y gestión, y sin excepción, todas las PQRSD, ingresan por ORFEO, y para su trámite deben llevar el radicado interno que genera este sistema, lo que facilita a esta unidad, realizar la trazabilidad por cada PQRSD. Se exceptúa a la Secretaría de Educación municipal, dado que, en esa Secretaría, cuentan con el aplicativo SAC que es una herramienta proporcionada por el Ministerio de Educación para el magisterio a nivel nacional, y toda la información que llega a la Secretaría de Educación, se radica por ese aplicativo.

7.3. PQRSD según el canal de ingreso - Primer semestre año 2024

La alcaldía dispone de 8 canales de atención para al ciudadano. Estos son: buzón de sugerencias, canal presencial escrito, canal presencial verbal,

correo físico, correo electrónico, plataforma PQRSD página Alcaldía, call center y chat en línea en la plataforma Tawk.to. El detalle del ingreso por tipología se detalla en el siguiente gráfico:

Gráfica N° 3. PQRSD en el primer semestre año 2024 según el canal de ingreso



Fuente: Informes Primer y segundo trimestre vigencia 2024 - Unidad de Atención al Ciudadano

El gráfico No. 3, evidencia que el canal más utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la administración municipal es el call center con 11.636 atenciones prestadas a la comunidad por este canal. En segundo lugar, el canal que prefiere la gente es el correo electrónico con 8.660 PQRSD, seguido se encuentra el canal presencial escrito (ORFEO) con 4.610, en cuarto lugar, está el chat en línea en la plataforma Tawk.to con 1852 registros,

luego se encuentra la Plataforma PQRSD página alcaldía con 701 peticiones, sexto lugar el correo físico con 171 ingresos de solicitudes, en penúltimo lugar está el canal presencial verbal con 169 PQRSD y en octavo y último lugar, se encuentra el buzón de sugerencias con 28 ingresos por este canal.

13

A excepción de las atenciones que se brindan a través de Call center y chat en línea en la plataforma Tawk.to, todas las PQRSD se unifican por el sistema de gestión documental ORFEO, el cual permite efectuar la trazabilidad en línea del trámite que se realiza para cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias de la comunidad. El sistema ORFEO, maneja el semáforo para las PQRSD, y permite conocer el estado de cada una de ellas, desde el momento que son ingresadas a la plataforma hasta el momento de finalización y archivo de las mismas.

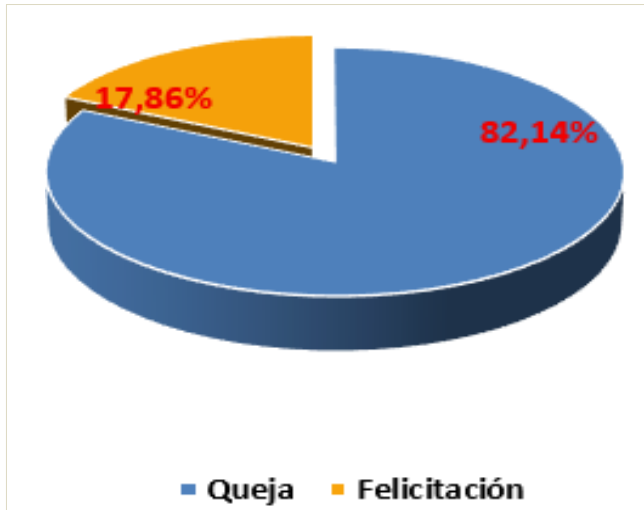
7.3.1. Canal de Atención – Buzón de Sugerencias:

Uno de los canales de atención que ofrece la Alcaldía de Pasto a los ciudadanos, como una alternativa para consignar una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o cualquier otro comentario que la ciudadanía considere pertinente expresar, son los buzones de sugerencias, los cuales se encuentran dispuestos en cuatro sedes como son, CAM Anganoy, Secretaría de Hacienda, en las oficinas del Sisbén y en el CAM San Andrés. Su finalidad es mejorar la atención prestada por los servidores públicos y posteriormente comprobar la efectividad de las acciones de mejora.

En el primer semestre del año 2024, se realizaron 2 aperturas mensuales del buzón de sugerencias en cada una de las sedes en donde se encuentran instalados, para un total de 30 registros de aperturas en todo el semestre.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Gráfica N° 4. PQRSD por buzón de Sugerencias



Los resultados evidenciaron 23 quejas, y 5 felicitaciones, para un total de 28 PQRSD por este canal de ingreso. Las 23 quejas ingresadas por buzón, representan el 0.08% del total de las PQRSD ingresadas a la administración municipal lo que se considera un porcentaje relativamente bajo. De estas

14

Fuente: Informes trimestrales - Unidad Atención al Ciudadano quejas, 8 son anónimas mientras que los 15 restantes, el peticionario se identifica plenamente.

A continuación, se presenta el cuadro resumen del ingreso de PQRSD a través del buzón de sugerencias por cada una de las sedes.

Cuadro No. 1 – Buzón de Sugerencias por sede

BUZONES	QUEJA	FELICITACIONES
SEDE ANGANROY	3	1
SECRETARIA DE HACIENDA	5	0
OFICINA SISBEN	6	2
SAN ANDRES	7	1
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1
Totales	23	5

Fuente: Informes trimestrales - Unidad de Atención al Ciudadano

El cuadro anterior evidencia, que la sede de San Andrés, presenta el mayor número de quejas con 7 registros, seguida de la Oficina del Sisbén con 6, luego la Secretaría de Hacienda que presenta 5 quejas, posteriormente se encuentra la sede Anganoy con 3, finalizando con la Secretaría de Educación quien es la dependencia con el menor número de quejas a través del buzón de sugerencias en donde solo se presentaron 2 registros. De la misma manera, el cuadro refleja que la Oficina del Sisbén tiene 2 felicitaciones, mientras que las sedes de Anganoy, San Andrés y Secretaría de Educación cuentan cada una con una felicitación, mientras que en la Secretaría de Hacienda no ingresaron felicitaciones a través del buzón de sugerencias.

15

7.3.2. Canal presencial verbal

A través de este canal, ingresaron 169 PQRSD, en donde los ciudadanos se dirigieron a los puntos de atención dispuestos por la alcaldía en cada una de las sedes, y colocaron una PQRSD de manera verbal. En estos puntos se recibieron las peticiones, se les asignó un número de radicado y fueron ingresadas a través del sistema de gestión documental ORFEO para darles el correspondiente trámite, es decir, fueron enviadas a las dependencias a las cuales correspondía, se efectuaron los seguimientos respectivos hasta obtener una respuesta y así hacerla llegar a los ciudadanos que las solicitaron.

7.3.3. Correo físico

Estas PQRSD son aquellas que llegaron a la alcaldía de Pasto, de manera física y fueron entregadas por empresas transportadoras en las diferentes

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

sedes de la administración municipal. En el primer semestre de la vigencia 2024, se presentaron 171 correos físicos y al igual que las PQRSD que ingresaron a través del canal presencial verbal, fueron ingresadas al sistema de gestión documental ORFEO para ser distribuidas en las diferentes dependencias a las cuales venían dirigidas.

16

7.3.4. Plataforma PQRSD página alcaldía



Este canal se encuentra dispuesto en la página de la alcaldía municipal. A través de él, los ciudadanos pueden radicar sus peticiones y desde la Unidad de Correspondencia

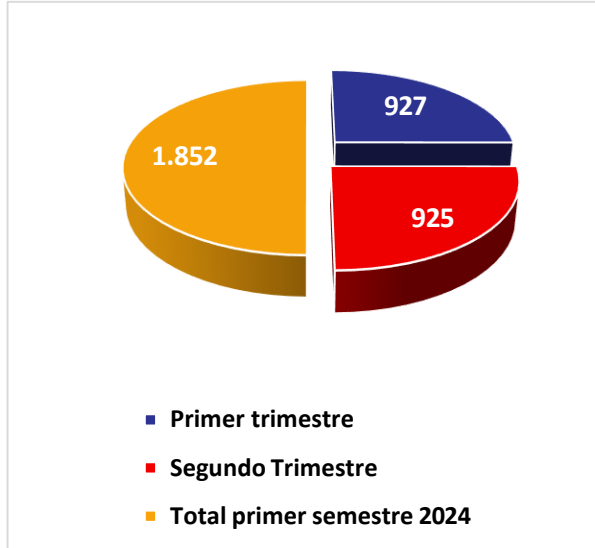
Fuente: Página alcaldía de Pasto

y dependiendo del tipo

de PQRSD, las radican a través de ORFEO para que sean atendidas por las dependencias y se les da el mismo tratamiento que a las anteriores, se les asigna un radicado y se tramitan con los mismos tiempos que las demás hasta entregar las respuestas a los petitionarios. En el primer semestre de la vigencia 2024, a través de este canal se radicaron 701 PQRSD, las cuales fueron tramitadas a las dependencias según correspondían y se entregaron las respuestas dentro de los tiempos establecido en la ley 1755 de 2015.

7.3.5. Chat Plataforma Tawk.to

Gráfica N° 5. PQRSD por Chat Plataforma Tawk.to



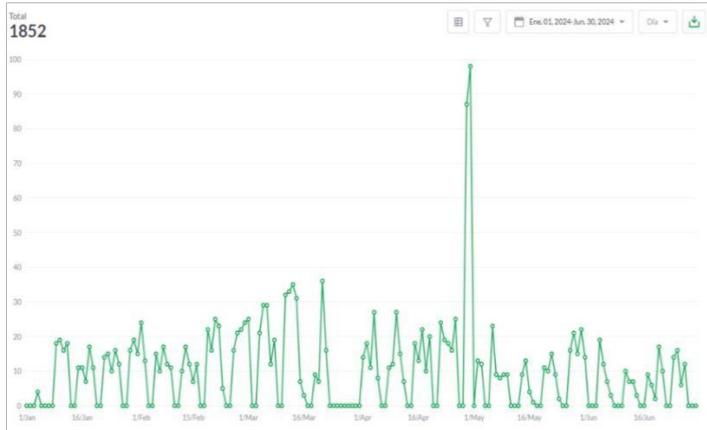
A través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, en la administración municipal, se brinda atención aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, orientando a la

17

Fuente: Informes Unidad de Atención al Ciudadano

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. Para el primer semestre del año 2024 se atendió 1.852 PQRSD a través de este canal de comunicación. Es de aclarar que, a través del chat, ingresan peticiones que no requieren respuesta o trámite, por tratarse de spam, agradecimientos o invitaciones.

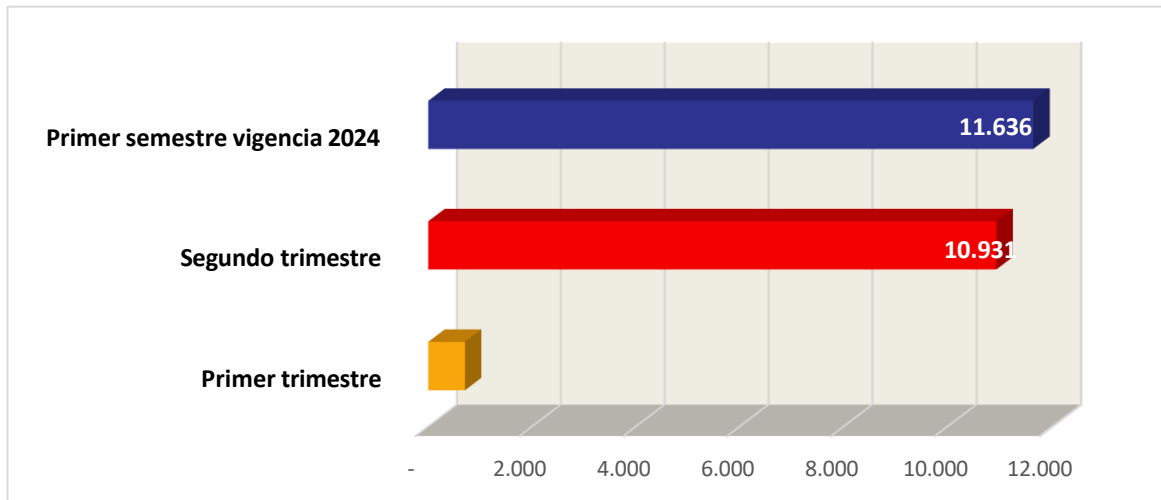
Esta plataforma también permite medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía el cual, para el primer semestre del año 2024, de las 1.852 PQRSD recibidas, 1.789 indica que es neutral, 60 lo evalúan como positivo y 3 como negativo. Estos resultados, evidencian que la mayoría de usuarios se



Fuente: Informes Semestral Canal Chat Plataforma Tawk.to

encuentran satisfechos con la atención recibida a través de este canal, e indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios acorde al número de visitantes.

7.3.6. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)



Fuente: Informes trimestrales - Unidad de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el informe reportado por la Unidad de Atención al ciudadano, en el primer semestre de la vigencia 2024, se identificaron 4.610 PQRSD ingresadas directamente a través del canal presencial escrito, y son radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO. De ellas,

2.253 ingresaron en el primer trimestre y 2.357 en el segundo trimestre de 2024 como lo indica el gráfico. Las PQRSD que ingresan directamente por este canal, se derivan a las dependencias correspondientes para que se realicen los trámites y se entregue las respuestas a los ciudadanos.

19

Desde la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, se efectúan seguimientos semanales, para determinar si efectivamente se están tramitando las respuestas de las PQRSD ingresadas a la alcaldía, dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Este proceso es apoyado desde la Oficina de Control Interno, en donde en ejercicio de las funciones y competencias establecidas en el marco de la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, se efectúa un seguimiento y de ser necesario, se requiere a las dependencias que presenten PQRSD sin contestación para que se efectúen de manera inmediata y así evitar silencios administrativos, conllevando a la mejora continua en la prestación del servicio, además de evitar algún tipo de sanción para la administración municipal.

Se hace la anotación, que, en algunas dependencias, no todas las PQRSD se contestaron dentro de los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015, como es el caso de la Dirección de Espacio Público y la Secretaría de Gobierno, en donde las peticiones sobrepasaron las capacidades de respuesta y no fue posible atenderlas a tiempo.

En el siguiente cuadro, se indica el número acumulado de PQRSD que llegaron para cada dependencia y que fueron radicados a través de ORFEO para su trámite.

Cuadro No. 2 – PQRSD RADICADAS EN ORFEO POR DEPENDENCIA

Asignación de PQRDS por dependencia Primer semestre 2024	
Dependencia	No.
Almacén	10
Archivo Y Gestión Documental	68
Comisaría Primera de Familia	63
Comisaría Segunda de Familia	295
Comisaría Tercera de Familia	465
Coordinación Casa de Justicia	10
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	36
Corregiduría de Catambuco	17
Corregiduría de Genoy	9
Corregiduría de Cabrera	16
Corregiduría del Encano	3
Corregiduría de Jamondino	16
Corregiduría de la caldera	2
Corregiduría de La Laguna	4
Corregiduría de Mocondino	11
Corregiduría de Buesaquillo	3
Corregiduría de Gualmatán	2
Corregiduría de Mapachico	7
Corregiduría de El Socorro	1
Corregiduría de Morasurco	1
Corregiduría de Obonuco	5
Corregiduría de San Fernando	9
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	135
Despacho del Alcalde	72
Dirección Adtiva. para Prevención y Atención Emergencias y Desastres	59
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario instructor	73
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	2
Dirección Administrativa de Espacio Publico	184
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	136
Dirección Administrativa de Juventud	29
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	144



Asignación de PQRDS por dependencia Primer semestre 2024	
Dependencia	No.
Inspección Primera de Policía Urbana	31
Inspección Segunda de Policía Urbana	18
Inspección Tercera de Policía Urbana	1
Inspección Cuarta de Policía Urbana	18
Inspección Quinta de Policía Urbana	16
Inspección Sexta de Policía Urbana	34
Inspección Séptima de Policía Urbana	28
Inspección Octava de Policía Urbana	38
Inspección Novena de Policía Urbana	2
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	0
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	1
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	1
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	266
Oficina Asesora del Despacho	34
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	32
Oficina de Asuntos Internacionales	2
Oficina de Comunicación Social	31
Oficina de Contaduría	36
Oficina de Control Interno	9
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	126
Oficina de Presupuesto	11
Oficina de Sisbén	243
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	32
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	68
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	36
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	100
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	18
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito Y Transporte	24
Secretaría de Agricultura	40
Secretaría de Bienestar Social	47
Secretaría de Cultura	111
Secretaría de Desarrollo Comunitario	462
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	32
Secretaría General	197
Secretaría de Gestión Ambiental	37
Secretaría de Gobierno	47
Secretaría de Hacienda	81
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	78
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	106
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Salud	1

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Asignación de PQRDS por dependencia Primer semestre 2024	
Dependencia	No.
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	292
Subsecretaría de Apoyo Logístico	80
Subsecretaría de Control	1510
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	174
Subsecretaría de Fomento	30
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	346
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	287
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	82
Subsecretaría de Infraestructura Rural	254
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	380
Subsecretaría de Ingresos	4599
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	227
Subsecretaría de Movilidad	12
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	300
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	9
subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	30
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	175
Subsecretaría de Salud Pública	104
Subsecretaría de Seguridad Social	64
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	4
Subsecretaría de Sistemas De Información	22
Subsecretaría de Talento Humano	303
Subsecretaría de Turismo	20
Subsecretaría de Valorización	43
Tesorería Municipal	556
Unidad de Atención Al Ciudadano	6
Unidad de Correspondencia	44
TOTAL	14339

Fuente: Informes primer y segundo trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy - los Rosales II
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

En el cuadro anterior se puede observar que la dependencia en la cual se radicó la mayor cantidad de PQRSD por parte de la ciudadanía es la Subsecretaría de Ingresos, dependencia adscrita a la Secretaría de Hacienda Municipal, con 4.599 peticiones que representan el 32% del total de 14.339 de peticiones que fueron radicadas por ORFEO, dato en el cual se incluyen, como se mencionó anteriormente, las PQRSD que llegan por correos electrónicos, buzón de sugerencias, canal presencia escrito, canal presencial verbal, correo físico y Plataforma PQRSD página alcaldía.

En segundo lugar, se encuentra la Subsecretaría de Control, adscrita a la Secretaría de Gobierno, con 1.510 peticiones que es el 10.53% del total. Luego se encuentra la Oficina de Tesorería Municipal con 556 PQRSD que también está adscrita a la Secretaría de Hacienda Municipal y representa el 3.87%. Estos resultados, evidencian que las secretarías a donde más acude la ciudadanía son la Secretaría de Hacienda seguida de la Secretaría de Gobierno. Las restantes 7.674 que son el 53.5% del total de PQRSD radicadas por ORFEO, están distribuidas en las demás dependencias de la administración municipal.

La Oficina de control Interno, efectuó el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD para determinar la oportunidad en las respuestas para los ciudadanos, y al 30 de junio de 2024, se encontró que, en toda la administración municipal, 376 PQRSD quedaron sin respuestas oportunas para la ciudadanía, lo que representa el 2.6% del total de las 14.339 peticiones que fueron radicadas a través de la plataforma de ORFEO. A continuación, se presenta el estado de las PQRSD por cada dependencia a 30 de junio:

Cuadro No. 3 - Seguimiento de trámite de PQRSD a 30 de junio de 2024

DEPENDENCIA	Trazabilidad Vencidos > 15 días	Estado de las PQRSD con corte a junio 30 de 2024
	jun-30	
Secretaría de Gobierno	299	Dependencias con mayor número PQRSD sin respuestas
Dirección Administrativa de Espacio Público	21	
Secretaría de Agricultura	13	
Secretaría de Hacienda	7	Dependencias que aún no llegan al 100% de contestación de las PQRSD
Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	
Secretaría de Bienestar Social	4	
Secretaría de Gestión ambiental	3	
Secretaría de Planeación	3	
Departamento Administrativo Contratación Pública	3	
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	3	
Secretaría General	2	
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	2	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	
Secretaría de Tránsito y Transporte	2	
Oficina Asesora Jurídica del despacho del alcalde	1	
Oficina Asesora Jurídica del despacho - Aplazado	1	
Secretaría de Cultura	1	
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	1	
Oficina de Asuntos Internacionales	1	
Secretaría de Desarrollo Comunitario	1	
Secretaría de las Mujeres, Orientaciones sexuales e Identidades de Género	0	Dependencias con contestación de PQRSD al 100% en la última semana
Secretaría de Salud	0	
Oficina de Control Interno Disciplinario Instructor	0	
Dirección Administrativa de Fondo Territorial de Pensiones	0	
Despacho del Alcalde	0	
Oficina de Control Interno Disciplinario Juzgador	0	
Oficina de Comunicación social	0	
Oficina de Control Interno	0	
Dirección Administrativa de Juventud	0	
Total PQRSD sin respuesta oportuna a 30 de junio de 2024	376	

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

El cuadro No. 3, evidencia que las tres dependencias con la mayor cantidad de PQRSD sin respuestas a 30 de junio de 2024 son: La Secretaría de gobierno con 299 peticiones sin respuesta, la Dirección Administrativa de Espacio Público con 21 y la Secretaría de Agricultura con 13 peticiones sin respuestas para la ciudadanía. Luego se encuentran la Secretaría de Hacienda con 7 peticiones y la Secretaría de Infraestructura y Valorización con 6.

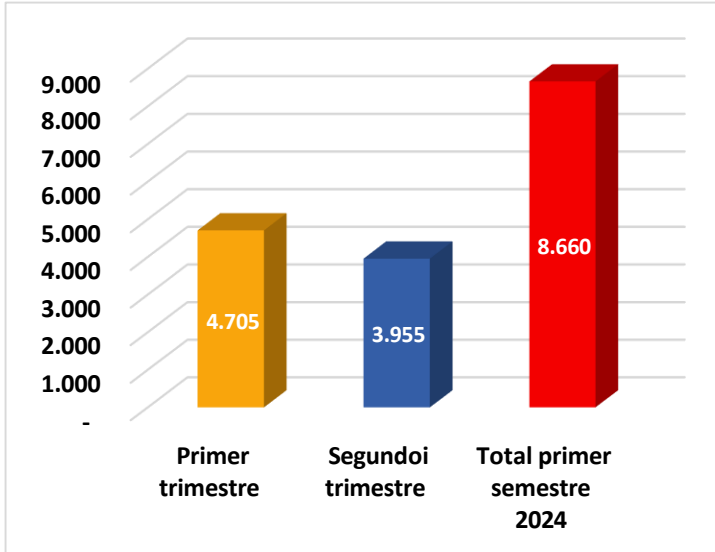
25

El reporte suministrado indica que existen veinte (20) dependencias que presentan al menos una PQRSD sin contestación, y la mayoría de ellas se concentran en tres dependencias, motivo por el cual, desde la Oficina de control Interno, junto con la Unidad de Atención al Ciudadano y la Unidad de Correspondencia, se solicitó mesa de trabajo con los líderes de cada una de ellas, con el fin de revisar las causas y minimizar estos posibles silencios administrativos los cuales causan efectos negativos y de imagen para la alcaldía municipal.

Los resultados de estas mesas de trabajo, permitieron concluir que: La Secretaría de gobierno, posiblemente deba fortalecer su talento humano, que les permita tener una capacidad de respuesta dada la cantidad de peticiones que ingresan a la dependencia; la Dirección Administrativa de Espacio Público se encuentra en las mismas condiciones dada la cantidad de peticiones mensuales que ingresan al área en donde la gran mayoría de peticiones las debe tramitar un solo abogado. En la Secretaría de Agricultura se percibe negligencia por parte de los funcionarios por lo que la líder del proceso en esta dependencia, se comprometió con evacuar todo lo que está pendiente y prestar mayor atención en adelante.

7.3.7. Canal de Atención – Correo electrónico

Gráfica N° 5. PQRSD a través de correo electrónico



El reporte generado desde la Unidad de Atención al ciudadano en los dos informes trimestrales del año 2024, refleja que, después del Call Center, el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía son los correos electrónicos institucionales.

Fuente: Informes Unidad de Atención al Ciudadano

A través de este medio, se recibieron 8.660 PQRSD, las cuales fueron tramitadas a través del ORFEO, sin excepción, todas las comunicaciones que llegaron a través de los correos institucionales, se radicaron en este Sistema de Gestión Documental, desde donde, de igual manera que las comunicaciones que llegaron de manera presencial, se derivaron a las dependencias y se hicieron los seguimientos hasta que se generen las respuestas para los peticionarios. De todas maneras, lo que se pretende es que el 100% todas las PQRSD, se radiquen a través del Orfeo, y que generen su número de radicación para poder hacer el seguimiento, en aras de lograr de la misma manera, un 100% de respuestas dentro de los tiempos y a satisfacción de los ciudadanos.

7.3.8. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

El Call Center, se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso, y está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano. Este canal es atendido a través de la Plataforma SIPTIC, la cual permite generar los reportes del 100% de las llamadas que ingresan a través de este canal.

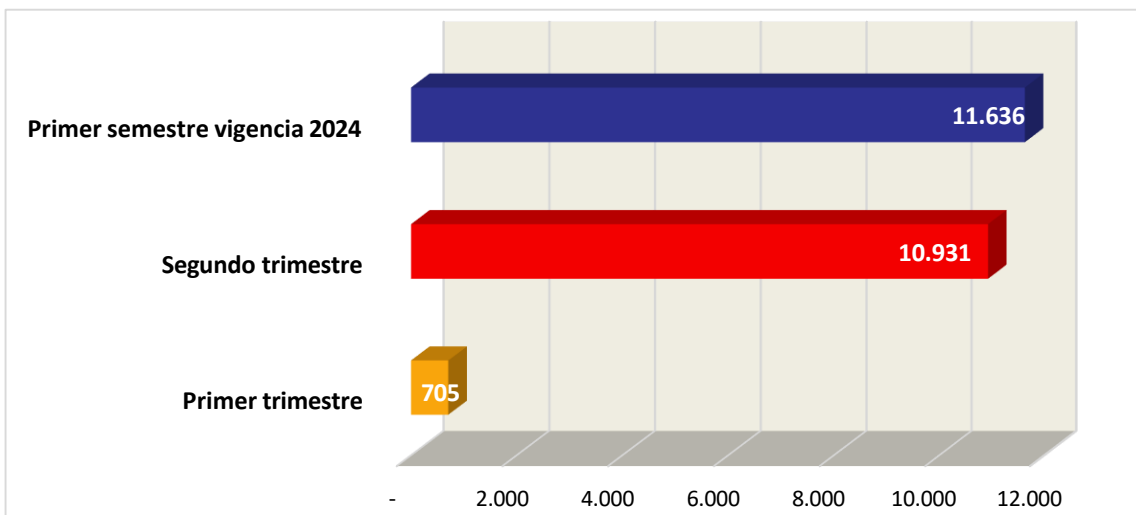
27

Para la atención, se cuenta con 2 agentes para el nivel central y 2 agentes para atender temas relacionado con asuntos del Sisbén. Para comunicarse con los dos agentes del nivel central, la línea telefónica institucional es +52 (602) 7244326, y sus extensiones son 7218, 7231. Para la atención de temas relacionados con el Sisbén, se ha dispuesto la línea telefónica +52 (602) 7374508 para brindar un mejor servicio. Uno de los dos agentes de nivel central es responsable de atender la línea anticorrupción, la cual fue implementada en el segundo semestre de la vigencia 2023. Para comunicarse, los ciudadanos deben marcar la misma línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, y 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 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

En call center, las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente quien se encarga de trasferir a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado. La mayor cantidad de llamadas a través del Call Center, ingresa a través de la línea del Sisbén.

En el primer semestre de la vigencia 2024, por el Call center, ingresaron 11.636 llamadas, en el cual se incluye las llamadas recibidas a través de las líneas de Sisbén que son exclusivas para atender temas relacionados con esta oficina. El número de llamadas recibidas por cada trimestre, se detallan en el gráfico No. 6, el cual se presenta a continuación:

Gráfica N° 6. Canal Call Center



Fuente: Informes Unidad de Atención al Ciudadano

De las 11.636 llamadas que ingresaron a la administración municipal, 3921, corresponden a llamadas que ingresaron a través de las líneas de atención para el Sisbén, y las restantes 7715, se distribuyen en el resto de las dependencias de la alcaldía de Pasto, en donde el mayor número de llamadas a través de este canal de recepción de PQRSD, es direccionado a la Secretaría de Tránsito y Transporte, seguido de la Secretaria de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Bienestar Social y Secretaría de Hacienda (Impuesto Predial e Industria y Comercio).

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La implementación del sistema de gestión documental ORFEO, es una herramienta que ha permitido a la Unidad de Correspondencia, a la Unidad de Atención al ciudadano y a Oficina de Control Interno, aunar esfuerzos para efectuar la trazabilidad por cada PQRSD que ingresa a la administración municipal, a fin de emitir alertas en las dependencias en donde se ha presentado la inoportunidad en las respuestas de las PQRSD para la comunidad. Estas alertas se emiten de manera semanal para evitar que se acumulen peticiones sin tramite de respuesta.

29

La Oficina de Control Interno ha presentado informes del trámite de las PQRSD a la administración municipal, ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el cual es presidido por el señor Alcalde, para que sea de su conocimiento y desde esta instancia, se emitan las directrices para las dependencias que han presentado retrasos en el trámite de las peticiones de los ciudadanos ingresadas a la alcaldía.

Teniendo en cuenta el cambio de administración efectuado en esta vigencia, se realizó por parte de la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, un proceso de inducción y de reinducción para todo el personal, en el manejo del Sistema de Gestión Documental ORFEO con el fin de que el trámite de las PQRSD sea eficiente y efectivo.

Se resalta la gestión realizada desde la subsecretaría de Sistemas de información, en la implementación del Sistema de Gestión documental ORFEO en toda la administración, que ya se encuentra implementado en

toda la alcaldía, permitiendo reflejar un dato real de las PQRSD que ingresan a la administración. Además, permite efectuar seguimiento y trazabilidad en línea de los trámites de respuesta a la ciudadanía.

30

En algunas dependencias, ingresa cantidades de PQRSD que sobrepasa la capacidad de respuesta, por lo que no les fue posible contestar al 100% de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015, lo que generó la emisión de respuestas extemporáneas, como es el caso de la Dirección de Espacio Público y la Secretaría de Gobierno. Desde la Oficina de Control Interno, se recomienda implementar un plan de contingencia, para asegurar el proceso y atender el 100% de las PQRSD acorde con la norma, para evitar la materialización de un riesgo por este concepto.

Se recomienda a los líderes de los procesos, asegurar que todos los funcionarios en quienes recae la responsabilidad de dar trámite y contestación a las PQRDS, entreguen las respuestas dentro de los tiempos, acorde con lo establecido en la ley 1755 de 2015, para prestar un servicio con calidad y a la vez, para evitar materialización de riesgos por concepto de silencios administrativos.



HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Mónica Burbano R. –
P.U.C. Oficina de Control Interno

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -