

San Juan de Pasto, 11 de Agosto de 2017

Doctor
JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno
Alcaldía Municipal
Código Postal 510002
Pasto, Nariño

Asunto: Informe pqrđ según plataforma.

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar a Usted informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al periodo enero – julio de 2017.

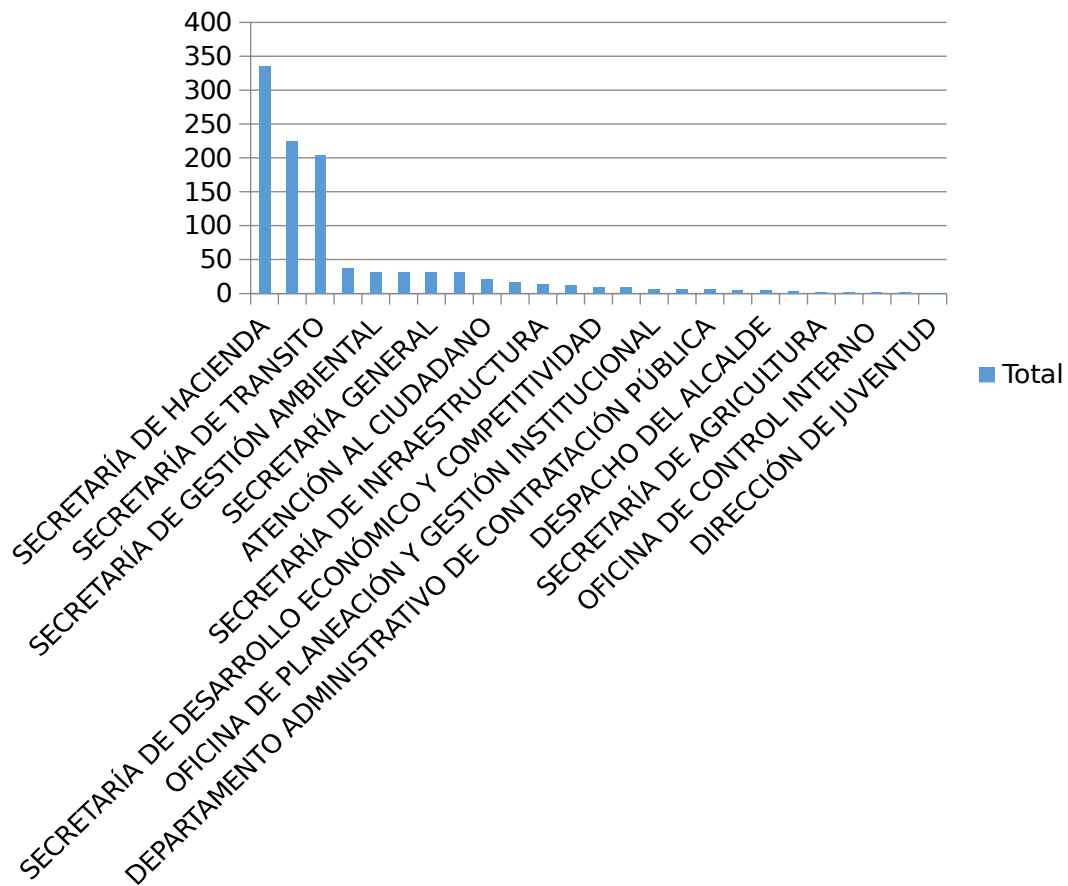
Cabe resaltar que el informe es el resultado de la caracterización tomando las p como peticiones de información o consulta, q quejas en contra de servidor público o por instalaciones físicas, r reclamos por trámites y d denuncias en contra de servidor público, información necesaria para mejorar la calidad en el servicio.

A continuación se relaciona las PQRD más frecuentes, clasificados según su tipo y dependencia a quien se dirige

DEPENDENCIA	Nº PQRD
SECRETARÍA DE HACIENDA	335
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	225
SECRETARÍA DE TRANSITO	204
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	38
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	32
SECRETARÍA GENERAL	31
COMUNICACIÓN OFICIAL	31
SECRETARÍA DE GOBIERNO	31
ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	17
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	14
SECRETARÍA DE CULTURA	12
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	9
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	9
SECRETARÍA DE SALUD	6
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	6
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	6

DESPACHO DEL ALCALDE	5
OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	5
DIRECCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO	3
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	2
DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES	2
DIRECCIÓN DE PLAZAS DE MERCADO	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
DIRECCIÓN DE JUVENTUD	1
TOTAL GENERAL	1099

Total



PQRD FRECUENTES			
CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	97
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	48

PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	47
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	43
PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	43
INSCRIPCIÓN PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	32
PAGO PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	26
PICO Y PLACA	SECRETARÍA DE TRANSITO	Petición de información y/o documentación	23
NO APLICA PARA PQRD, SE DA TRAMITE A TRAVES DE LA U.C	COMUNICACIÓN OFICIAL	petición	22
MATRICULA VEHICULO	SECRETARÍA DE TRANSITO	Petición de información y/o documentación	18
IMPUESTO RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	17
TRASPASO VEHICULO	SECRETARÍA DE TRANSITO	Petición de información y/o documentación	17
FORMULARIOS INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	16
HACIENDA EN LINEA	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	15
NOMATIVIDAD INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	14
INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	SECRETARÍA DE TRANSITO	Queja	13
LICENCIA DE CONDUCCIÓN	SECRETARÍA DE TRANSITO	Petición de información y/o documentación	13
CERTIFICADO DE RETENCIÓN	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	12
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	Petición de información y/o documentación	10
ESTRATIFICACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Petición de información y/o documentación	10
INFRACCIÓN DE TRANSITO	SECRETARÍA DE TRANSITO	Petición de información y/o documentación	9
CUENTAS CONTRATISTAS	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	8
ESCUELAS MUSICALES	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Petición de información y/o documentación	8
ESTATUTO TRIBUTARIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	Petición de información y/o documentación	8
RETRASO PAGO	SECRETARÍA DE	Reclamo	8

CUENTAS CONTRATISTAS	HACIENDA		
RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	SECRETARÍA DE HACIENDA	Queja	7
ADOPCIÓN MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Petición de información y/o documentación	5
ADOPCIÓN MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Petición de información y/o documentación	5
ADOPCIÓN MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Petición de información y/o documentación	5

Relación de quejas y reclamos caracterizada según tema y dependencia responsable, cabe aclarar que desde la Unidad de Atención se realiza la clasificación de PQRDs según las definiciones establecidas en el proceso, por cuanto el cliente externo en repetidas ocasiones desconoce los términos, esta clasificación corresponde a conceptos establecidos para mejorar la calidad en el servicio de la administración municipal en cuanto atención y condiciones físicas.

DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN	tipo
SECRETARÍA DE GOBIERNO	FUNCIONARIO PRESENCIA VULNERACION DE DERECHOS	Queja
OFICINA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	NO APLICA PARA PQRD, QUEJA EXTERNA SE DA TRAMITE A TRAVÉS DE LA U.C	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
ATENCIÓN AL CIUDADANO	NO APLICA PARA PQRD, QUEJA EXTERNA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA GENERAL	MALA REDACCIÓN PAGINA WEB ALCALDIA	Queja

SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA GENERAL	MALA REDACCIÓN PAGINA WEB ALCALDIA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	IMPUESTO RETEICA EN LINEA DESACTIVADO	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	INCONFORMIDAD HORARIOS DE TIENDAS	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE PAZ Y SALVO MUNICIPAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
OFICINA DE CONTROL INTERNO	INCUMPLIMIENTO LEY 0119 DE 2012 PEROSNAS VULNERABLES	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INCUMPLIMIENTO DEBIDO PROCESO FUNCIONARIO INSPECCION	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	NO DESCARGA OPORTUNA PAGO DE INFRACCIÓN	Queja
SECRETARÍA GENERAL	DISCRIMINACIÓN PERSONAL DE CONTRATO	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA PETICIÓN	Queja
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	FUNCIONAMIENTO INADECUADO OFICINA ENBARGOS Y PEQUEÑAS CAUSAS	Queja
COMUNICACIÓN OFICIAL	NO APLICA PARA PQRD, QUEJA EXTERNA SE DA TRAMITE A TRAVÉS DE LA	Queja

	U.C	
COMUNICACIÓN OFICIAL	NO APLICA PARA PQRD, QUEJA EXTERNA SE DA TRAMITE A TRAVÉS DE LA U.C	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE CONSULTAR LA FACTURA PREDIAL VIA WEB	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	INCUMPLIMIENTO HORARIO LABORAL	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE PAZ Y SALVO MUNICIPAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA GENERAL	RETRASO EN VISITA CENSO SISBEN	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE DESCARGAR RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO EN ENVIO DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	INSATISFACCIÓN DE RESPUESTA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P	Queja
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	altos costos impuestos de construcción	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	DECRETO PICO Y PLACA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	DECRETO PICO Y PLACA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	DECRETO PICO Y PLACA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	LOS FUNCIONARIOS NO QUIEREN IMPRIMIR LOS	Queja

	RECIBOS PEDIALES REQUERIDOS	
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	RETRASO EN INGRESO PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR EN LINEA EL IMPUESTO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	USO INADECUADO DE VEHÍCULOS OFICIALES	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	NO ENVIÓ RECIBO DE ACUERDO DE PAGO POR PARTE DE OFICINA JURÍDICA DE TRANSITO	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	NO ENVIÓ RECIBO DE ACUERDO DE PAGO POR PARTE DE OFICINA JURÍDICA DE TRANSITO	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RESPUESTA INCOMPLETA DERECHO DE PETICIÓN	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RESPUESTA INCOMPLETA DERECHO DE PETICIÓN	Queja

SECRETARÍA DE TRANSITO	ERROR PICO Y PLACA VALLA CHAPAL	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	los funcionarios no se encuentran en su lugar de trabajo	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	DEMORA EN DESCARGA DE PAGO COMPARENDO	Queja
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	RETRASO EN ENTREGA DE CERTIFICADO Y MALA ATENCIÓN	Queja
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	MALA ATENCIÓN FUNCIONARIA DE ESTRATIFICACIÓN	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	MAL TRATO POR PARTE DE FUNCIONARIO	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	MAL TRATO POR PARTE DE FUNCIONARIO	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCIÓN EN INSPECCIONES	Queja
ATENCIÓN AL CIUDADANO	MALA ATENCIÓN VIA TELEFONICA	Queja
NO VALIDA COMO PQRD	NO VALIDA COMO PQRD PRUEBA	Queja
SECRETARÍA GENERAL	MALA ATENCIÓN FUNCIONARIO DE SISBEN	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	DEMORA EN SUBIR COMPARENDO AL SISTEMA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	NO ATENCIÓN OPORTUNA A SOLICITUD LINEA 127	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE CONSULTAR LA FACTURA PREDIAL VIA WEB	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	CALENDARIO PICO Y PLACA MAL ELABORADO	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	HORARIO DE ATENCIÓN CAJA Y FALTA DE INFORMACIÓN OPORTUNA	Queja
ATENCIÓN AL CIUDADANO	MALA UTILIZACIÓN BIENES DE LA ALCALDIA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	MALA ATENCIÓN VIA TELEFONICA	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Queja

SECRETARÍA DE CULTURA	EVENTOS CULTURALES CANCELADOS	Queja
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Queja
SECRETARÍA DE TRANSITO	NO ATENCIÓN LINEA 127	Queja
SECRETARÍA DE GOBIERNO	MAL TRATO POR PARTE DE FUNCIONARIO	Queja
SECRETARÍA GENERAL	MALA GESTIÓN ENCUESTADOR DE SISBEN	Queja

DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN	tipo
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	DESCARGA PAGO DE INFRACCIÓN	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	DESCARGA PAGO DE INFRACCIÓN	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P. OFICINA JURIDICA	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RECIBO PREDIAL MAL LIQUIDADO	Reclamo
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	NO INSCRIPCIÓN OPORTUNA PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	NO GENERA EL PAZ Y SALVO MUNICIPAL	Reclamo
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	ERROR EN DATOS PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	EMBARGO VEHICULAR SIN NOTIFICAR	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	DESCARGA PAGO DE INFRACCIÓN	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	Descarga inoportuna de soportes I y C para paz y salvo	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
SECRETARÍA DE HACIENDA	RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	Reclamo
NO VALIDA COMO PQRD	NO APLICA COMO PQRD. NO HAY DATOS	Reclamo
SECRETARÍA DE TRANSITO	DESCARGAR COMPARENDO	Reclamo

SECRETARÍA DE TRANSITO	DESCARGA PAGO DE INFRACCIÓN	Reclamo
NO VALIDA COMO PQRD	NO APLICA COMO PQRD. NO HAY DATOS	Reclamo
ATENCIÓN AL CIUDADANO	EL RECLAMO NO ES CLARO	Reclamo
ATENCIÓN AL CIUDADANO	EL RECLAMO NO ES CLARO	Reclamo

Lo anterior de acuerdo a los compromisos adquiridos en el pasado Comité y con el fin de que desde su despacho se programe la reunión de verificación de los datos expuestos específicos de la plataforma.

Atentamente,

(Original Firmado)
JONNATHAN RODRIGO HUERTAS
Subsecretario Sistemas de Información