

1493.2/0217-2018

San Juan de Pasto, febrero 6 de 2018

Ingeniero  
JONATHAN HUERTAS  
Subsecretario de Sistemas de Información  
CAM los Rosales II  
Código Postal 520001  
Pasto, Nariño.

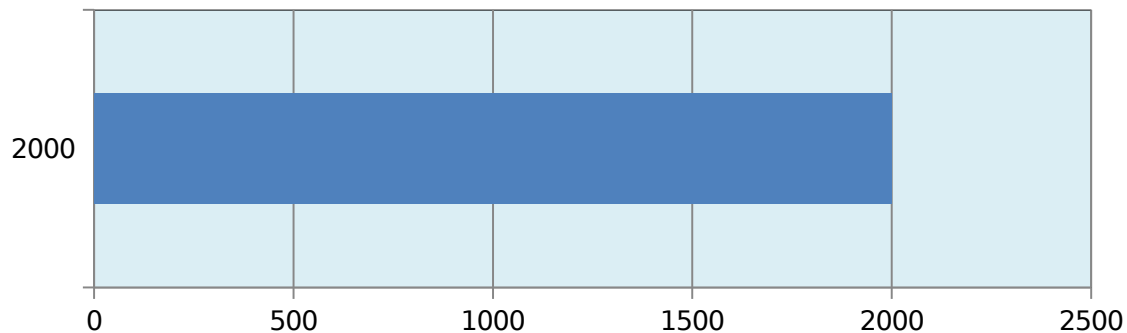
Asunto: Informe pqrđ año 2017.

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al año 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.

## TOTAL PQRĐ RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

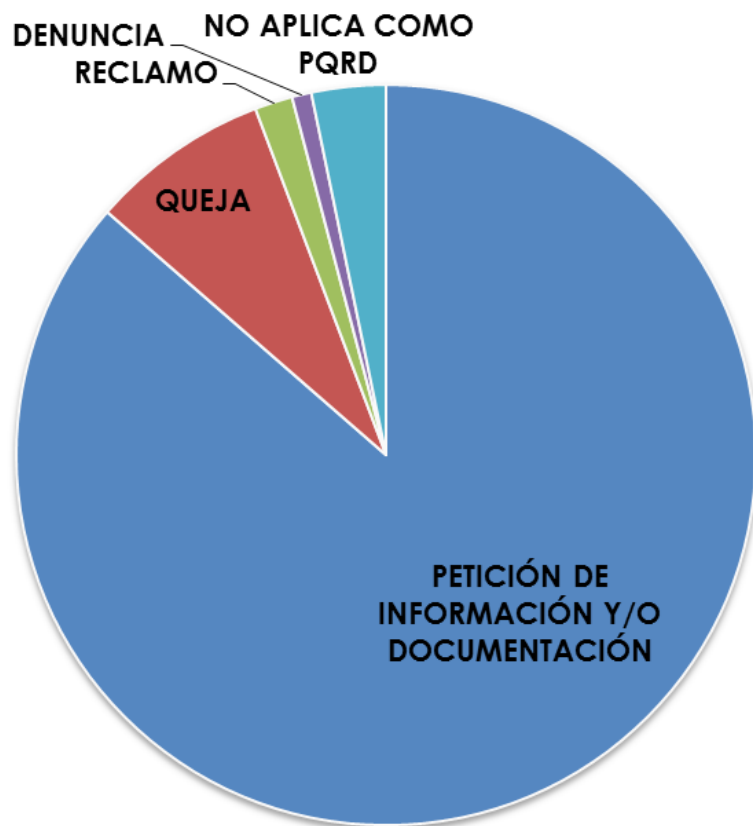


SC-CER367095



NIT: 891280000-3  
CAM Anganoy vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 2 7292830, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 Correo electrónico: [infraestructura@pasto.gov.co](mailto:infraestructura@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



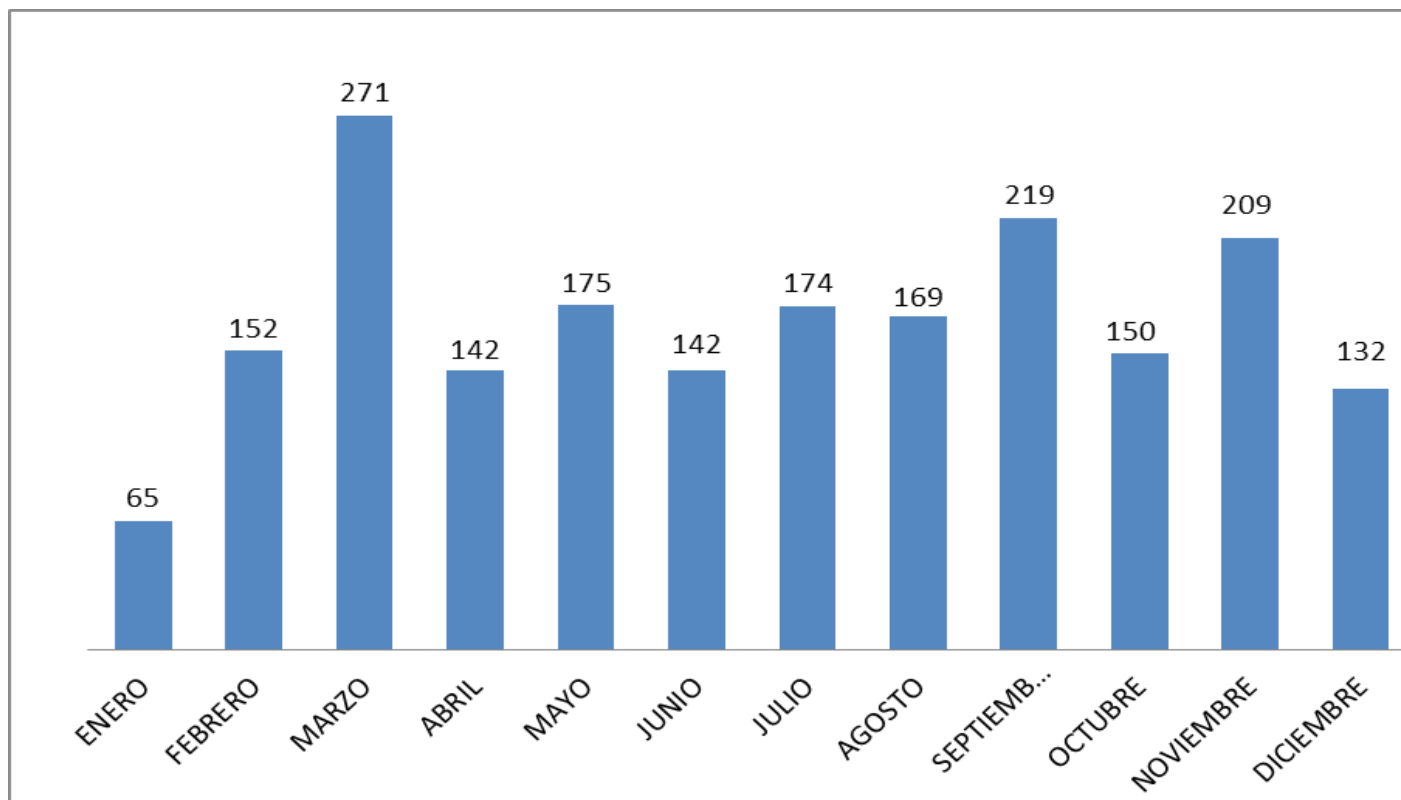
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	1736	86,40%
QUEJA	158	7,85%
RECLAMO	34	1,65%
DENUNCIA	17	0,09%
NO APLICA COMO PQRD	55	3,25%
TOTAL	2000	100,00%

## PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

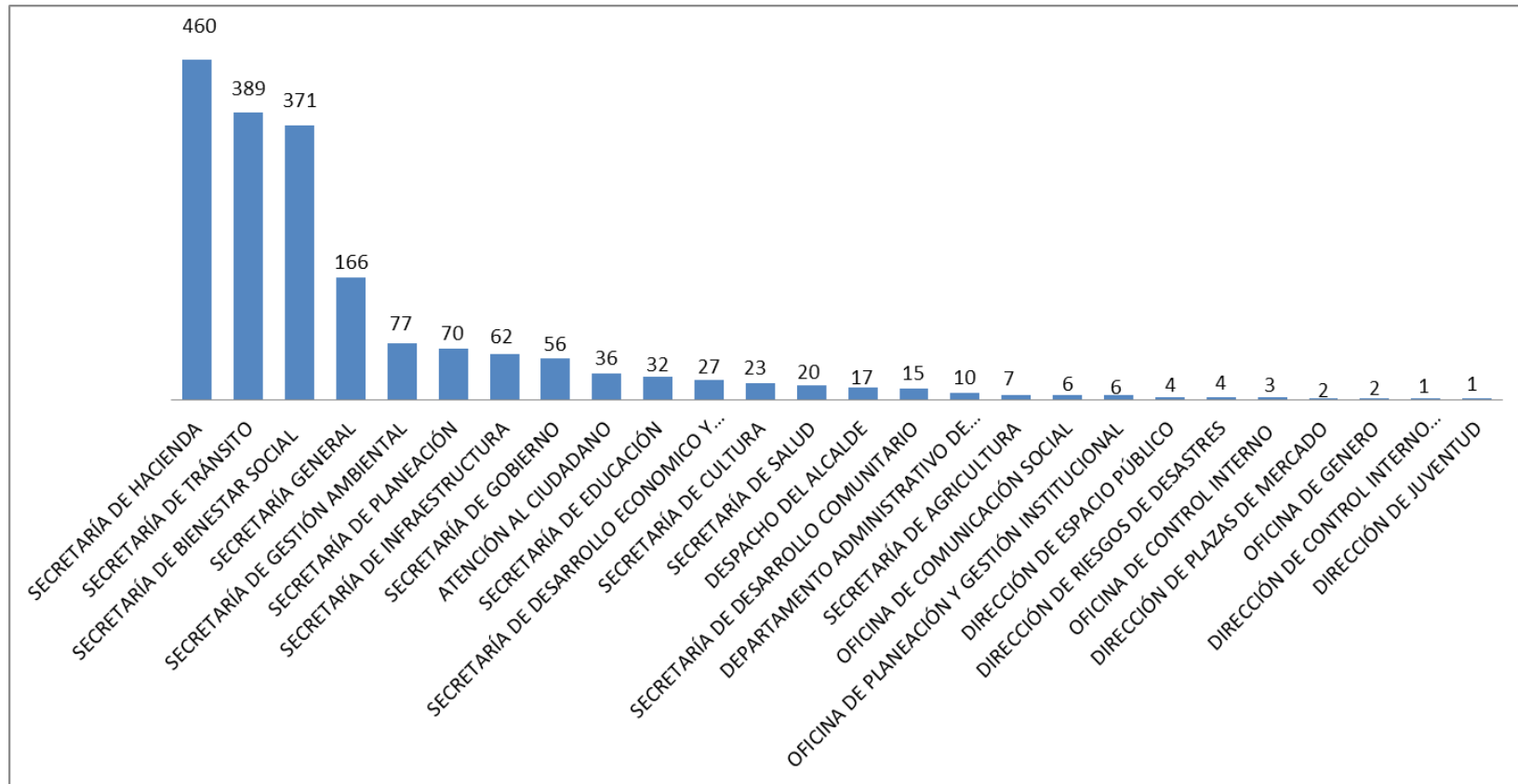


CONTESTADAS	1989	99,45%
NO CONTESTADAS	11	0,55%
TOTAL	2000	100,00%

### PQRD DISCRIMINADAS POR MES



## PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



### PQRD FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	117
CONVOCATORIA DE EMPLEO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	88
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	82
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	76
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	75
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	58
INSCRIPCIÓN PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	49
PAGO PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	35
INFORMACIÓN PICO Y PLACA	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	33
REQUISITOS TRASPASO VEHICULAR	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	29
FACTURA IMPUESTO DE VALORIZACIÓN	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
ADOPCIÓN DE MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22

### QUEJAS FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD
INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P (reclamo)	SECRETARÍAS DE TRÁNSITO, HACIENDA, GOBIERNO E INFRAESTRUCTURA	27
RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS (reclamo)	SECRETARÍA DE HACIENDA	12
MALA ATENCIÓN FUNCIONARIO DE SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	6
NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACIÓN DE RECIBO PREDIAL (reclamo)	SECRETARÍA DE HACIENDA	5
CONFUSIÓN POR DECRETO PICO Y PLACA (reclamo)	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	3
MALTRATO FUNCIONARIA DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	3
NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE PAZ Y SALVO MUNICIPAL (reclamo)	SECRETARÍA DE HACIENDA	3

### RECLAMOS FRECUENTES

CARACTERIZACION	DEPENDENCIA	CANTIDAD
RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	SECRETARÍA DE HACIENDA	8
NO DESCARGA OPORTUNA DE PAGO DE INFRACCIÓN	SECRETARÍA DE	5

	TRÁNSITO	
INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA D.P.	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	2
NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE ELABORACION DE RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	2

Nota: en los anteriores cuadros se evidencia varios reclamos clasificados como quejas, esto porque el ciudadano los ingresa de esta manera y la plataforma no permite modificaciones





**ALCALDÍA DE PASTO**  
Legitimidad Participación Honestidad

Referente a las PQRDs clasificadas como denuncias en la plataforma, no se realiza cuadro estadístico porque según la definición que aparece en el procedimiento de PQRD no aplica como tal; se da tratamiento de comunicación oficial a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior en lo que respecta a pqr, en el presente año y a fecha 31 de diciembre se tienen radicadas 2000 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales recepcionadas a través de la cuenta de correo oficial [www.contactenos@pasto.gov.co](mailto:www.contactenos@pasto.gov.co).

Atentamente,

(Original Firmado)  
SILVANA DELGADO PANTOJA  
P.U. Unidad de correspondencia

Anexo: 1 cd (caracterización pqr 2017)

Copia: oficina de control interno  
Proyectó: Daniel Guerrero