

Anónimo



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-002	

Fecha: 17/02/23 - Anexa algún documento adicional: SI NO (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

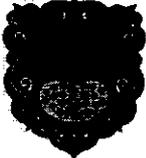
Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí:

Los señores de sisben dan mala información unos dicen una cosa y otros otra hacen venir a dar vueltas. Las de la o que atienden las ventanillas muy groseros

Escriba aquí su sugerencia: propuesta, idea o indicación que para el mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad, servicio o servicio que presta la entidad

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS

AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formato, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
FECHA 11-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-F-001	PÁGINA 2 de 2	

Esta encuesta se aplica con el propósito de medir el grado de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en la Alcaldía de Pasto.

Trámite o servicio recibido: _____ Fecha: __/__/__

Aspecto a evaluar	 Excelente	 Regular	 Malo
Por favor marcar con una X de acuerdo a lo percibido			
¿El tiempo de respuesta a su trámite o servicio fue?			
¿La atención brindada por el funcionario que atendió el trámite o servicio fue?			
¿Cómo califica su grado de satisfacción general ante el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto?			
¿La información entregada por la Alcaldía de Pasto tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?			
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trámite o servicio en mención?			



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/109-2023

San Juan de Pasto, 22 de febrero de 2023.

Ingeniero
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
Profesional Universitario - Oficina de Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro
Alcaldía Municipal de Pasto

Asunto: Seguimiento a queja.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** presentada el día 17 de febrero de 2023, en la cual expresa lo siguiente:

"los señores de Sisbén dan mala información unos dicen una cosa y otros otra, hacen venir a dar vueltas, los que atienden las ventanillas muy groseros".

Por lo anterior, se solicita respetuosamente dar trámite a la queja conforme al procedimiento establecido y se resalta la importancia de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía de la Alcaldía de Pasto, el cual, sugerimos socializar con su equipo de trabajo, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía.

Al presente se anexa copia de queja del 17 de febrero de 2023.

Atentamente,


María Adela Martínez Patiño
F.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Anexo: Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía

Proyectó: Mónica Ipiales M- AA-UAC
Yesid Argote Practicante Derecho-Unimar



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

1123/0191-2023

San Juan de Pasto, 28 de febrero de 2023

Doctora
Marta Acela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Correo electrónico: atencionalciudadano@pasto.gov.co
San Juan de Pasto

Asunto: Respuesta a oficio 1123.3/109-2023
Radicado Sisbén 2022-0097

Cordial Saludo.

En atención a la queja anónima presentada el día 17 de febrero de 2023 ante la Unidad de Atención al Ciudadano en el Registro de sugerencias Código RC-F002, allegada a nuestra entidad el 22 de febrero de 2023 y con el fin de dar trámite a la queja acorde a los parámetros legales establecidos nos permitimos manifestar lo siguiente:

Teniendo en cuenta el protocolo de Relacionamiento con la ciudadanía, procederemos a socializar el antedicho informe con el equipo Sisbén; con el fin de generar conciencia respecto al trato respetuoso, integral, confiable, efectivo, oportuno, etc. que deben recibir los ciudadanos y todas aquellas personas que buscan acceder a nuestros servicios en busca de una respuesta o acciones óptimas y oportunas a sus necesidades

De igual forma, cabe señalar que la oficina Sisbén busca brindar una información veraz respecto a sus deberes y obligaciones sobre el estudio o censo socio-económico que se efectúa a todos los habitantes del Municipio de Pasto y para ello contamos con un cronograma atención para la realización de nuevas encuestas y encuestas con inconsistencias de las 12 comunas y 17 corregimientos del municipio de pasto.

Agradecemos la sugerencia hecha por usted y puesta bajo nuestro conocimiento, puesto que con ella podemos conocer cuál es la situación actual en relación a la ejecución de los trámites en Sisbén por parte de los ciudadanos y, por consiguiente, mejorar el servicio para poder brindar una mejor atención al usuario.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

Lo anterior para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,

ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ
Profesional Universitario
Administrador Sisbén -Pasto
Teléfonos 7374508 Ext. 2

Proyectó: Juan Diego Guerrero Vallejo
Practicante Universidad Mariana

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co

Anonima

Buzón

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	REGISTRO DE SUGERENCIAS			
FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-F-003	CONSECUTIVO	

Fecha: 2/03-23 - Anexa algún documento adicional: SI ___ NO X (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí: X

Salicito y exijo que el horario de atención en nosotras
Escriba sus sugerencias, peticiones, de atención sea que para el
trámite completo un proceso procedimienta de atención en 6:00 Pm
exijimos que haya una buena atención en Ventanillas
Espero sea atendida esta solicitud. Gracias.

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-003	

Esta encuesta se aplica con el propósito de medir el grado de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en la Alcaldía de Pasto.

Trámite o servicio recibido: _____ Fecha: __/__/__

Aspecto a evaluar:	 Excelente	 Regular	 Malo
Por favor marcar con una X de acuerdo a lo percibido			
¿El tiempo de respuesta a su trámite o servicio fue?		X	
¿La atención brindada por el funcionario que atendió el trámite o servicio fue?			
¿Cómo califica su grado de satisfacción general ante el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto?			
¿La información entregada por la Alcaldía de Pasto tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?		X	
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trámite o servicio en mención?			

AUTORIZACIÓN EN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-003	

Fecha: 2/03/2023- Anexa algún documento adicional: SI ___ NO X (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí: X

Tanto el coordinador del sisten como empleados deben considerar las ideas o indicaciones de los usuarios para mejorar el servicio que presta la entidad.

Es lo que solicitamos como usuarios y un mejor trato del personal que atiende en Ventanilla para el usuario. Espero sea atendida esta petición.

Gracias.

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS

BUZÓN 2

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	REGISTRO DE SUGERENCIAS			
FECHA 28-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-F-003	CONSECUTIVO	

Esta encuesta se aplica con el propósito de medir el grado de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en la Alcaldía de Pasto.

Trámite o servicio recibido: _____ Fecha: ___/___/___

Aspecto a evaluar	 Excelente	 Regular	 Malo
Por favor marcar con una X de acuerdo a lo percibido			
¿El tiempo de respuesta a su trámite o servicio fue?			X
¿La atención brindada por el funcionario que atendió el trámite o servicio fue?			
¿Cómo califica su grado de satisfacción general ante el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto?		X	
¿La información entregada por la Alcaldía de Pasto tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?	X		
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trámite o servicio en mención? <i>Se requiere que la atención al usuario sea de tiempo completo: o sea: de 8 a 12. y de 2 a 6 p.m</i>			



BULON

San Juan De Pasto, 28 de febrero de 2023

Señor
DIRECTOR DEL SISBEN
PASTO – NARIÑO

ASUNTO: QUEJA CONTRA CAMILO BEDOYA FUNCIONARIO DEL SISBEN
POR MALA ATENCION A LAS PERSONAS

En mi calidad de usuaria del SISBEN del municipio de Pasto, presento QUEJA contra el señor CAMILO BEDOYA por la mala atención con algunos usuarios.

He acudido a recibir el servicio a la oficina del SISBEN como persona adulto mayor por lo cual puedo manifestar la mala atención en atender al público del empleado CAMILO BEDOYA, a las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres embarazadas desconociendo que nos asisten derechos especiales que nos amparan las normas constitucionales, este sector de personas es discriminado por el citado empleado, pero para personas de su preferencia que han de ser de su política o de su conveniencia les atiende de manera preferencial, desconociendo el artículo 13 de la Constitución Nacional, DERECHO A LA IGUALDAD. TÍTULO II CAPITULO 1. DE LOS DERECHOS DE LAS GARANTIAS Y LOS DEBERES, DERECHOS FUNDAMENTALES.

Por el trato que se recibe del funcionario CAMILO BEDOYA se escuchan diversos comentarios de inconformidad y rechazo ya que toda persona merece respeto al recibir la atención y peor las personas como DISCAPACITADOS, ADULTO MAYOR Y MUJERES EMBARAZADAS. Señor DIRECTOR DEL SISBEN, por el bien de la comunidad y del mismo SISBEN, con respeto solicito tener en cuenta esta QUEJA y dar le trámite aplicando los correctivos del caso, y recordarle al Señor CAMILO BEDOYA que el trabajo se debe a los usuarios y por lo tanto se merece respeto no vulnerar los derechos.

Para evitar recibir represalias que es lo que uno se expone en estos casos, presento le queja de manera anónima en el legítimo derecho que me asiste y ampara.

En caso de no obtener solución a mi queja informare a quien corresponda para que este asunto no quede sin resolver.

Muchas gracias.

A.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/128-2023

San Juan de Pasto, 10 de marzo de 2023.

Ingeniero
ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ
Profesional Universitario – Oficina de Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro
Alcaldía Municipal de Pasto

Asunto: Seguimiento a queja.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, quejas **anónimas** presentadas el día 02 de marzo de 2023, en la cual expresa inconformidad por el *horario de atención establecido en Sisbén, como también sobre la atención de los servidores públicos en ventanillas.*

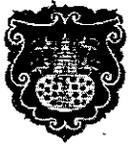
Por lo anterior, se solicita respetuosamente tener en cuenta la expresión de los ciudadanos para establecer lineamientos conforme al protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Alcaldía de Pasto.

Al presente se anexa copia de quejas del 28 de febrero y 2 de marzo de 2023.

Atentamente,


Marta Adela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Proyectó: Mónica Ipiales M- AA-UAC
Yesid F. Argote R – Practicante Facultad de Derecho UNIMAR



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

1123/0351-2023

San Juan de Pasto, 15 de marzo de 2023

Doctora
Marta Adela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información
Correo electrónico: atencionalciudadano@pasto.gov.co
Pasto (Nariño)

Asunto: Respuesta a oficio 1123.3/128-2023
Radicado Sisbén 2022-0170

Cordial Saludo.

En atención a las quejas anónimas presentadas el día 02 de marzo de 2023 ante la Unidad de Atención al Ciudadano en el Registro de sugerencias Código RC-F003, allegadas a nuestra entidad el 13 de marzo de 2023 y con el fin de dar trámite a las quejas acorde a los parámetros legales establecidos, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Teniendo en cuenta el protocolo de Relacionamiento con la ciudadanía, procederemos a socializar el antedicho informe con el equipo Sisbén; con el fin de generar conciencia respecto al trato respetuoso, integral, confiable, efectivo, oportuno, etc. que deben recibir los ciudadanos y todas aquellas personas que buscan acceder a nuestros servicios en busca de una respuesta o acciones óptimas y oportunas a sus necesidades.

Cabe recalcar que la oficina Sisbén también busca garantizar los derechos de sus trabajadores, por lo cual nos apegamos al marco legal y teniendo en cuenta el Concepto 007881 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual reza que:

La jornada ordinaria de trabajo que deben cumplir los empleados públicos corresponde a cuarenta y cuatro (44) horas semanales, podrá ser distribuida por el Jefe del Organismo de acuerdo con las necesidades del servicio, para ser cumplida de lunes a sábado, pudiendo compensar la jornada de este último día con tiempo diario adicional en los restantes.

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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

En vista de la necesidad por parte de la ciudadanía, respecto a una atención continua en un horario laboral de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. es dable considerar que nuestra jornada de atención de una u otra forma es cuasi permanente, nuestras puertas se encuentran abiertas y prestas al público durante todo el día y pese a ello, todo el tiempo se puede encontrar una persona en la entrada del SISBÉN recibiendo a los ciudadanos los cuales buscan realizar algún tipo de trámite o solicitando información, al igual que las ventanillas las cuales cumplen el horario estipulado por la entidad de 8 horas diarias el cual es exigido por el quejoso incluyendo al resto del personal de planta.

Aunado a lo anterior, es necesario precisar que la Ley 80 de 1993 en su artículo 32 establece que:

ARTÍCULO 32. DE LOS CONTRATOS ESTATALES. Son contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, así como los que, a título enunciativo, se definen a continuación:

(...)

3. Contrato de prestación de servicios

Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.

En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".

Por ende, la oficina Sisbén está en su Derecho de celebrar contratos estatales con particulares en pro de que la presente entidad cumpla con sus deberes y coadyuve al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Del examen anterior se deriva, que la oficina Sisbén maneja un horario laboral ajustado al marco legal de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, por lo que de esta manera no afectamos ni sobrecargamos a nuestros trabajadores ni tampoco impactamos negativamente en la ciudadanía puesto que en ningún momento negamos la posibilidad de que los usuarios puedan solventar sus inquietudes con una atención a ellos extendida hasta las 6:00 p.m. o puedan realizar los trámites necesarios para ellos en el horario antes mencionado; garantizando así un derecho al acceso a la información más que suficiente.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

Asimismo, nuestros contratistas apegados a este horario han cumplido con sus actividades contractuales sin presentar dificultades ni problemáticas.

De igual manera, las ventanillas las cuales son las encargadas de atender las solicitudes de inclusión de usuarios o solicitudes de nuevas encuestas, se encuentran funcionando constantemente inclusive, precisamente la ventanilla número 4 es la destinada a la atención prioritaria tanto para personas con discapacidad, de tercera edad o mujeres en estado de embarazo, por lo tanto, nos encontramos dentro del cumplimiento a uno de los mandatos estipulados en la Ley 1171 de 2007 artículo 9, el cual cita:

ARTÍCULO 9°. VENTANILLA PREFERENCIAL. *Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.*

De igual forma, la oficina SISBÉN se contrapone de manera contundente frente a los comportamientos de favoritismos, preferencias personales y parcialidades que puedan provenir de nuestros funcionarios, los cuales deben actuar de forma correcta y humanamente solidaria con el fin de garantizar los derechos de los usuarios en pro de satisfacer sus necesidades o inquietudes, además, nuestra institución predica por el cumplimiento efectivo de los deberes de los trabajadores de la oficina Sisbén-Pasto.

Por consiguiente, frente a la queja presentada el 28 de febrero del vigente año contra el ingeniero Camilo Bedoya, ya hemos procedido a realizar el llamado de atención al señor Camilo y a exponer el respectivo protocolo de Relacionamiento con la ciudadanía, el cual es un marco de referencia idóneo y un ejemplo a seguir por todos los trabajadores para que puedan brindar una atención integra a todos los ciudadanos, una vez cumplido esto, el contratista en mención ha decidido comprometerse a mejorar y a corregir el comportamiento el cual según las quejas ha causado molestar a la ciudadanía.

Cabe señalar que la oficina Sisbén busca brindar una información veraz respecto a sus deberes y obligaciones sobre el estudio o censo socio-económico que se efectúa a todos los habitantes del Municipio de Pasto y para ello contamos con un cronograma atención para la realización de nuevas encuestas y encuestas con inconsistencias de las 12 comunas y 17 corregimientos del municipio de pasto.

Agradecemos haber puesto bajo nuestro conocimiento las quejas radicadas ante su dependencia, puesto que con ellas podemos conocer cuál es la situación actual en relación a la ejecución de los trámites en Sisbén por parte de los ciudadanos y, por consiguiente, mejorar el servicio para poder brindar una mejor atención al usuario.

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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

Lo anterior para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,

ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ
Profesional Universitario
Administrador Sisbén -Pasto
Teléfonos 7374508 Ext. 2

Proyectó: Juan Diego Guerrero Vallejo
Practicante Universidad Mariana

AUTORIZACIÓN EN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	REGISTRO DE SUGERENCIAS			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO	
28-nov-2022	01	RC-F-003		

Fecha: 10/03 2023 - Anexa algún documento adicional: SI ___ NO (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular: <u>N. 5</u>
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí:

Exigimos que el horario de atención sea de tiempo completo. En su sugerencia proponer y de indicación que para el mejoramiento de la prestación de servicios que presta la entidad en la mayor brevedad. Gracias.

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS

5



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-003	

Esta encuesta se aplica con el propósito de medir el grado de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en la Alcaldía de Pasto.

Trámite o servicio recibido: _____ Fecha: __/__/__

Aspecto a evaluar	 Excelente	 Regular	 Malo
¿El tiempo de respuesta a su trámite o servicio fue?			
¿La atención brindada por el funcionario que atendió el trámite o servicio fue?			
¿Cómo califica su grado de satisfacción general ante el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto?			
¿La información entregada por la Alcaldía de Pasto tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?			
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trámite o servicio en mención?	<i>Recibido</i> <i>Mónica</i> <i>23-III-2023</i> <i>09:40 am.</i>		

*Después de haber
23/III/2023*

Pasto, 23 de marzo de 2023.

Ingeniero
ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ
Profesional Universitario – Oficina de Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro
Alcaldía Municipal de Pasto

Asunto: Seguimiento a queja.

Cordial saludo.

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja ANONIMA presentada el día 10 de marzo de 2023, en la cual expresa inconformidad por el horario de atención establecido en Sisbén.

Por lo anterior, se solicita respetuosamente tener en cuenta la expresión de los ciudadanos con el fin de establecer lineamientos conforme al protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Alcaldía de Pasto.

Al presente se anexa copia de queja del 10 de marzo de 2023.

Atentamente,


Marta Adela Martínez Patiño
F.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Proyectó: Mónica Ipiates M- AA-UAC
Yesid F. Argote R – Practicante Facultad de Derecho UNIMAR



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN


Radicado No: *202300112340000573*

1123.4/000057-2023

San Juan de Pasto. Lunes, 10 de Abril de 2023

Señor (a):
MARTA ADELA MARTINEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Pasto - Nariño

Asunto: Seguimiento a queja1

Cordial saludo:

En atención a la queja anónima recibida por la Unidad de Atención al Ciudadano el día 23 de marzo de 2023 en el Registro de sugerencias Código RC-F003 y remitida a nuestra entidad el 13 de marzo de 2023 y con el fin de dar trámite a las quejas acorde a los parámetros legales establecidos, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Teniendo en cuenta el protocolo de Relacionamiento con la ciudadanía, procederemos a socializar el antedicho informe con el equipo Sisbén; con el fin de generar conciencia respecto al trato respetuoso, integral, confiable, efectivo, oportuno, etc. que deben recibir los ciudadanos y todas aquellas personas que buscan acceder a nuestros servicios en busca de una respuesta o acciones óptimas y oportunas a sus necesidades.

Cabe recalcar que la oficina Sisbén también busca garantizar los derechos de sus trabajadores, por lo cual nos apegamos al marco legal y teniendo en cuenta el Concepto 007881 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual reza que:

La jornada ordinaria de trabajo que deben cumplir los empleados públicos corresponde a cuarenta y cuatro (44) horas semanales, podrá ser distribuida por el Jefe del Organismo de acuerdo con las necesidades del servicio, para ser cumplida de lunes a sábado, pudiendo compensar la jornada de este último día con tiempo diario adicional en los restantes.

En vista de la solicitud por parte de la ciudadanía, respecto a una atención

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




Radicado No: *202300112340000573*

realizar los trámites necesarios para ellos en el horario antes mencionado; garantizando así un derecho al acceso a la información más que suficiente. Asimismo, nuestros contratistas apegados a este horario han cumplido con sus actividades contractuales sin presentar dificultades ni problemáticas.

De igual manera, las ventanillas las cuales son las encargadas de atender las solicitudes de inclusión de usuarios o solicitudes de nuevas encuestas, se encuentran funcionando constantemente inclusive, precisamente la ventanilla número 4 es la destinada a la atención prioritaria tanto para personas con discapacidad, de tercera edad o mujeres en estado de embarazo, por lo tanto, nos encontramos dentro del cumplimiento a uno de los mandatos estipulados en la Ley 1171 de 2007 artículo 9, el cual cita:

ARTÍCULO 9º. VENTANILLA PREFERENCIAL. *Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.*

De igual forma, la oficina SISBÉN se contrapone de manera contundente frente a los comportamientos de favoritismos, preferencias personales y parcialidades que puedan provenir de nuestros funcionarios, los cuales deben actuar de forma correcta y humanamente solidaria con el fin de garantizar los derechos de los usuarios en pro de satisfacer sus necesidades o inquietudes, además, nuestra institución predica por el cumplimiento efectivo de los deberes de los trabajadores de la oficina Sisbén-Pasto.

Por consiguiente, frente a la queja presentada el 28 de febrero del vigente año contra el ingeniero Camilo Bedoya, ya hemos procedido a realizar el llamado de atención al señor Camilo y a exponer el respectivo protocolo de Relacionamiento con la ciudadanía, el cual es un marco de referencia idóneo y un ejemplo a seguir por todos los trabajadores para que puedan brindar una atención integra a todos los ciudadanos, una vez cumplido esto, el contratista en mención ha decidido comprometerse a mejorar y a corregir el comportamiento el cual según las quejas ha causado molestia a la ciudadanía.

Cabe señalar que la oficina Sisbén busca brindar una información veraz respecto a sus deberes y obligaciones sobre el estudio o censo socio-económico que se efectúa a todos los habitantes del Municipio de Pasto y para ello contamos con un cronograma de atención para la realización de nuevas encuestas y encuestas con inconsistencias de las 12 comunas y 17 corregimientos del municipio de



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN



Radicado No: *202300112340000573*

pasto.

Agradecemos haber puesto bajo nuestro conocimiento las quejas radicadas ante su dependencia, puesto que con ellas podemos conocer cuál es la situación actual en relación a la ejecución de los trámites en Sisbén por parte de los ciudadanos y, por consiguiente, mejorar el servicio para poder brindar una mejor atención al usuario.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,

ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GOMEZ
Administrador Oficina Sisben

Proyectó: Juan Diego Guerrero Vallejo
Practicante Universidad Mariana



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/149-2023

San Juan de Pasto, 12 de abril de 2023

Doctor
LUIS EDUARDO NARVAEZ MEJIA
Secretario de Hacienda
Calle 18 - No. 19 - 54 centro
Alcaldía Municipal de Pasto

Asunto: Seguimiento a PQRD No. 783_2023.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento petición ANÓNIMA sobre "pésima atención de funcionaria", allegado mediante plataforma web PQRD con No. 783_2023, del 30 de marzo de 2023, en la cual expresa lo siguiente:

"La funcionaria María del Pilar Villota de revisión de cuentas de Hacienda, es muy grosera, descortés, agresiva, etc. es muy decepcionante que contraten este tipo de personas, sin tener en cuenta su perfil, si trata mal a los compañeros, como será por fuera. y aún más terrible que en horas laborales este pegada al celular, y no haciendo su trabajo."

Por lo anterior, muy respetuosamente solicitamos se adelanten las acciones que Usted considere pertinentes, para brindar respuesta oportuna al quejoso, en los términos establecidos en la norma, con copia al correo institucional atencionalciudadano@pasto.gov.co.

Cabe resaltar que la Administración Municipal cuenta con herramientas como el Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía, Código de Integridad, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, entre otros, que se considera importante socializar al interior de la Dependencia para su conocimiento y aplicación, evitando situaciones que afecten la imagen institucional.

Atentamente,


Marta Adela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Proyectó: Mónica Ipiates M- AA-UAC
Yesid F. Argote R – Practicante Facultad de Derecho UNIMAR

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

6

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PARTICIPACIÓN COMUNITARIA		
	NOMBRE DEL FORMATO: BUZÓN DE SUGERENCIAS		
	Fecha: 23 jul-21	Versión: 01	Código: PC-F-037
Página: 1 de 2			

PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS Y COMENTARIOS.

Fecha: ___/___/___ Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ E-Mail: _____

Buenas tardes mi queja es para que la señorita de las ventanillas de pasaportes no parezca en su actitud de indiferencia para el mejoramiento de los servicios que presta a los ciudadanos, por medio de un tiempo, petitorio, trámite o servicio que presta la Alcaldía de Pasto.

1

Anexa algún documento: NO SI

MUCHAS GRACIAS

Mediante el registro y envío de sus datos personales en el presente formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto Unidad de Atención al ciudadano, para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de seguimiento a las inquietudes ciudadanas, realizar tratamiento estadístico, ser contactado para informarle el resultado de su sugerencia.

Como titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Alcaldía de Pasto por infracción de ley al correo electrónico contactenos@pasto.gov.co, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1581 del 2012. Recuerde que puede consultar la política de protección de datos personales de nuestra entidad en nuestro sitio web www.pasto.gov.co

Pab. 100
 23-7-21
 10

Espacio de uso exclusivo de la Entidad		
Fecha de estudio	Nombre	Consecutivo

10
 2



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/181-2023

San Juan de Pasto, 03 de mayo de 2023

Doctor
LUIS EDUARDO NARVAEZ MEJIA
Secretario de Hacienda
Calle 18 - No. 19 - 54 centro
Alcaldía Municipal de Pasto

Asunto: Seguimiento a quejas ANONIMAS

Cordial saludo.

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento quejas ANÓNIMAS sobre "el mal servicio en ventanillas", allegados por medio físico - buzón de sugerencias, en las cuales se manifiesta lo siguiente:

- *"buenas tardes mi queja es para que la señorita de las ventanillas de paz y salvo. Casi no permanece en su sector de trabajo, por cuestión toca esperarla mucho tiempo para que le den su atención, gracias."*
- *"señores pido comedidamente que presten una buena atención al usuario, mi queja es porque la señora de acuerdo de pago de industria y comercio, no me quiso entregar el papel de liquidación, según ella tenía que venir a rendirle cuentas de todo y muy grosera, pido su cambio o en su defecto llamarle la atención en este día no fui la única persona que se queja de ella."*

Por lo anterior, muy respetuosamente solicitamos se adelanten las acciones que Usted considere pertinentes, enfocadas en el mejoramiento del servicio al ciudadano, y se allegue respuesta oportuna con direccionamiento al correo institucional atencionalciudadano@pasto.gov.co.

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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Cabe resaltar que la Administración Municipal cuenta con herramientas como el Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía, Código de Integridad, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, entre otros, que se considera importante socializar al interior de la Dependencia para su conocimiento y aplicación, evitando situaciones que afecten la imagen institucional.

Atentamente,

Marta Adela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Proyectó: Mónica Ipiales M- AA-UAC

Yesid F. Argote R – Practicante Facultad de Derecho UNIMAR

Marta Chigline
La Salud Atención
y la forma de hacer
las cosas

Recibi
Móvil
31 Julio 2023.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/XXXX-2023

San Juan de Pasto, 1 de agosto de 2023.

Ingeniero
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
Profesional Universitario - Oficina de Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro
Alcaldía de Pasto

Asunto: Seguimiento a queja.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano en el cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** allegada por medio físico buzón de sugerencias el día 27 de julio de 2023, en la cual se expresa textualmente lo siguiente:

"María Cristina la mala atención y la forma de hacer las cosas".

Por lo anterior, la UAC respetuosamente resalta la importancia de dar cumplimiento y socializar el protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía con su equipo de trabajo y los lineamientos a seguir, con el fin de brindar una buena atención al usuario previa satisfacción del servicio prestado por nuestros funcionarios.

Atentamente,

Marta Adela Martínez Patiño
P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano
Subsecretaría Sistemas de Información

Anexo: Copia de queja (1 folio)
Proyectó: Mónica Ipiales M- AA-UAC

10 Agosto - 2022

Buenas tardes.

No tenía el formato pero
me pareció necesario
radiar una queja ante
el mal trato que da el
Señor bastidas de la
Ventanilla número 8
al recepción ~~nos~~ lo de

● ICA

Gracias.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/304-2023

San Juan de Pasto, 10 de agosto de 2023

Doctor
MARIO FERNANDO SOTO MONCAYO
Secretario de Hacienda
Calle 18 - No. 19 - 54 centro
Alcaldía Municipal

Asunto: Seguimiento a queja ANÓNIMA

Cordial saludo.

La Unidad de Atención al Ciudadano en el cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** allegada por medio físico buzón de sugerencias el día 10 de agosto de 2023, en la cual expresa textual lo siguiente: "Mal servicio ventanilla 8".

Cabe resaltar que la Administración Municipal cuenta con herramientas como el Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía, Código de Integridad, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, entre otros, que sugerimos respetuosamente, socializar al interior de la Dependencia para su aplicación en el diario desempeño laboral, evitando situaciones que afectan la imagen institucional.

Por lo anterior, solicitamos allegar respuesta sobre las acciones tomadas al respecto al correo institucional atencionalcidudadano@pasto.gov.co.

Atentamente,


María Adela Martínez Patiño
P.U. - Unidad de Atención al Ciudadano

Anexo: Queja (1 folio)

AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-003	

Fecha: 21/09/2023 - Anexa algún documento adicional: SI NO (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	<u>o</u>

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí:

El día de hoy 21 de Septiembre nos escriba aquí su sugerencia: propuesta, idea o indicación que para el mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad, trámite o servicio que presta la entidad.

Con una consistencia por no presentarse a las encuestas donde no llaman ni tampoco nos dicen el punto de encuentro. Ser más humanos.

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FECHA 11-nov-2022	VERSIÓN 01	CÓDIGO RC-F-001	PÁGINA 1 de 1
----------------------	---------------	--------------------	------------------

Esta encuesta se aplica con el propósito de medir el grado de satisfacción general con la prestación de trámites y servicios en la Alcaldía de Pasto.

Trámite o servicio recibido: _____ Fecha: 11/01/2023.

Aspecto a evaluar	 Excelente	 Regular	 Malo
Por favor marcar con una X de acuerdo a lo percibido			
¿El tiempo de respuesta a su trámite o servicio fue?			X
¿La atención brindada por el funcionario que atendió el trámite o servicio fue?			X
¿Cómo califica su grado de satisfacción general ante el trámite o servicio prestado por la Alcaldía de Pasto?		X	
¿La información entregada por la Alcaldía de Pasto tiene un lenguaje claro, completo y comprensible?			X
¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trámite o servicio en mención? por parte de el personal una mejor atencion. donde no nos colaboren ni tampoco nos dicen. donde son puntos de incentivo			



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

Verifol

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Radicado No: *202300112330006543*

1123.3/000654-2023

San Juan de Pasto. Martes, 26 de Septiembre de 2023

Señor (a):
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
OFICINA DEL SISBÉN

Pasto - Nariño
sisben@pasto.gov.co

Asunto: Trámite a queja anónima.

La Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** allegada por medio físico buzón de sugerencia el día 21 de septiembre de 2023, en la cual se expresa lo siguiente:

"Mala atención por parte del personal y mala información por parte de la coordinadora".

Por lo anterior, la UAC respetuosamente resalta la importancia de dar cumplimiento y socializar el protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía con su equipo de trabajo y los lineamientos a seguir, con el fin de brindar una buena atención al ciudadano que permita la satisfacción del servicio recibido por parte de los servidores públicos.

Marta Adela Martínez Patiño

MARTA ADELA MARTINEZ PATIÑO
Profesional Universitario

Revisó:
Proyectó:
Aprobó:



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN


Radicado No: *202300112340006713*

1123.4/000671-2023

San Juan de Pasto. Jueves, 28 de Septiembre de 2023

Señor (a): *Manda (Mr.)*
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
OFICINA DEL SISBÉN

Pasto - Nariño
sisben@pasto.gov.co

Asunto: Trámite a queja anónima.

Cordial saludo:

En atención a la queja anónima colocada en el registro de sugerencias de la oficina Sisbén Pasto radicada bajo el No. **1202300112330006543_00001** mediante oficio 1123.3/000654-2023 del día 26 de septiembre 2023, nos permitimos informarle lo siguiente:

Que para la Administración de Sisbén Pasto es de gran importancia la satisfacción de los ciudadanos. Por tal motivo al momento de conocer dicha queja con respecto a la mala atención brindada por parte de la coordinadora, el administrador Sisbén intervino y reunió a todo el equipo de trabajo con el fin de recordar y recomendar la calidad humana y de servicio que se debe tener en cuenta al momento de brindar información a la ciudadanía y dar a conocer y seguir el protocolo de atención al ciudadano.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines pertinentes

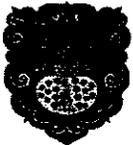
Atentamente,

ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
Administrador Oficina Sisben

Proyecto: Oscar David Luna Chamorro. Practicante Universidad Mariana

Anonimo 2

AUTORIZACION Y MANTENIMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	REGISTRO DE SUGERENCIAS			
	FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
	28-nov-2022	01	RC-F-002	

Fecha: 10/11/2023 Anexa algún documento adicional: SI ___ NO ___ (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí:

La atención de la señora Lesly fue de manera agresiva presentando mal genio al explicar y ordenar mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad, trámite o servicio que presta la entidad

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS

Reubi
Monica
16.11.2023
07:13

Anónima



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/322-2023

San Juan de Pasto, 16 de noviembre de 2023

Ingeniero
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
Profesional Universitario
Oficina- Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro

Asunto: Seguimiento a queja Anónima.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** allegada por medio físico buzón de sugerencia el día 10 de noviembre de 2023, en la cual se expresa textualmente:

"La atención de la señora Lesly fue de manera agresiva presenta mal genio al explicar y orientar".

Por lo anterior, la UAC respetuosamente resalta la importancia de dar cumplimiento y socializar el protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía con su equipo de trabajo y los lineamientos a seguir, con el fin de brindar una buena atención al usuario previa satisfacción del servicio prestado por nuestros funcionarios.

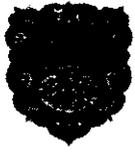
Atentamente,

Marta Adela Martínez Palino

P.U. – Unidad de Atención al Ciudadano

Anexo: Copia de queja del 10 de noviembre 2023

Proyectó: Mónica IpiALES M- AA-UAC



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

1123/0867-2023

San Juan de Pasto, 23 de noviembre de 2023

Señora
MARTA ADELA MARTINEZ PATIÑO
P. U. – Unidad de Atención al Ciudadano

Asunto: Respuesta Anónima a registro de sugerencias.

Cordial saludo.

En atención a la queja presentada en el registro de sugerencias y diligenciado el día 16 de noviembre de 2023 por usted, nos permitimos informarle lo siguiente:

Para la Administración de Sisbén Pasto es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios. Por tal motivo, al momento de conocer la queja con respecto a la mala atención brindada por la contratista **LESLY CORDOBA**, el administrador Sisbén procedió a hacer a un llamado de atención a la contratista, reiterando el deber de brindar información clara al usuario, adicionalmente se socializo el protocolo de atención al ciudadano así mismo se recomienda la calidad humana y de servicio que se debe tener en cuenta al momento de brindar información a la ciudadanía.

Si tiene inquietudes, no dude en ponerse en contacto con nosotros al número de **call center 7374508**, donde serán atendidas todas ellas, *Gracias por tomarse el tiempo para brindarnos sus comentarios.*

Atentamente,

ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ
Profesional Universitario
Administrador Sisbén -Pasto
Teléfonos 7374508

Proyecto: Oscar David Luna Chamorro. Practicante Universidad Mariana

AUTORIZACION IRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Mediante el registro de sus datos en este formulario, usted autoriza a la Alcaldía de Pasto, para el uso de los mismos con la finalidad de adelantar el procedimiento de registro de sugerencias. Recuerde que puede consultar nuestra política de protección de datos personales en www.pasto.gov.co



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

NOMBRE DEL FORMATO:

REGISTRO DE SUGERENCIAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	CONSECUTIVO
28-nov-2022	01	RC-F-003	

Fecha: __/__/__ - Anexa algún documento adicional: SI ___ NO ___ (Marque X)

Nombre:	No de Teléfono o Celular:
Correo Electrónico:	
Dirección de residencia:	

Si desea hacer un sugerencia en forma ANÓNIMA marque X aquí: _____

Escriba aquí su sugerencia: propuesta, idea o indicación que para el mejoramiento de un proceso, procedimiento, actividad, trámite o servicio de la Alcaldía de Pasto

Todos los funcionarios de la Alcaldía de Pasto son más amables, atentos, humanos, venimos muy agradecidos como p/ recibir respuestas ~~de~~ insatisfactoria

MUCHAS GRACIAS - PARA NOSOTROS SON DE GRAN AYUDA SUS SUGERENCIAS



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

1123.3/325-2023

San Juan de Pasto, 14 de diciembre de 2023.

Ingeniero
ANDRES JOSIAS ALVEAR GOMEZ
Profesional Universitario
Oficina- Sisbén
Calle 17 No. 27-72 centro

Asunto: Seguimiento a queja Anónima.

Cordial saludo,

La Unidad de Atención al Ciudadano en el cumplimiento de sus funciones y en virtud de la ley 1755 de 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición, nos permitimos poner en su conocimiento, queja **Anónima** allegada por medio físico buzón de sugerencia el día 13 de diciembre de 2023, en la cual se expresa textualmente:

"Todos los funcionarios deben ser más amables, atentos, humanos, venimos muy afligidos como para recibir respuestas insatisfactorias".

Por lo anterior, la UAC respetuosamente resalta la importancia de dar cumplimiento y socializar el protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía con su equipo de trabajo y los lineamientos a seguir, con el fin de brindar una buena atención al usuario previa satisfacción del servicio prestado por nuestros funcionarios.

Atentamente,

Mónica Liliانا Ipiales Muñoz
Unidad de Atención al Ciudadano

Anexo: Copia de queja del 13 de diciembre 2023

Proyectó: Mónica Ipiales M- AA-UAC



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

SUBSECRETARÍA
DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

1123/0894-2023

San Juan de Pasto, 19 de diciembre de 2023

Señora

MARTA ADELA MARTINEZ PATIÑO

P. U. – Unidad de Atención al Ciudadano

Asunto: Respuesta Anónima a registro de sugerencias.

Cordial saludo.

En atención a la queja presentada en el registro de sugerencias y diligenciado el día 13 de diciembre de 2023 por usted, nos permitimos informarle lo siguiente: Para la Administración de Sisbén Pasto es de gran importancia la satisfacción de nuestros usuarios. Por tal motivo, al momento de conocer la queja **ANONIMA**, que expresa "Todos los funcionarios deben ser mas amables, atentos, humanos, venimos muy aflijidos para recibir respuestas insatisfactorias"; para su conocimiento le informamos que desde la Administración Sisbén se esta socializando el protocolo de atención al ciudadano así mismo se recomienda la calidad humana y de servicio que se debe tener en cuenta al momento de atender y brindar información a la ciudadanía, adicionalmente se socializo el protocolo de atención al ciudadano así mismo se recomienda la calidad humana y de servicio que se debe tener en cuenta al momento de brindar información a la ciudadanía.

Si tiene inquietudes, no dude en ponerse en contacto con nosotros al número de call center 7374508, donde serán atendidas todas ellas, Gracias por tomarse el tiempo para brindarnos sus comentarios.

Atentamente,

ANDRÉS JOSÍAS ALVEAR GÓMEZ

Profesional Universitario

Administrador Sisbén -Pasto

Teléfonos 7374508

Proyecto: Guillermo Mauricio Quintero Cabrera. Abogado Contratista.

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