

Unidad de Correspondencia



Recibido

1493.2/1623-2018

San Juan de Pasto, junio 8 de 2018

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

Asunto: Informe pqrđ enero-abril 2018.

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente a los meses enero-abril 2018.

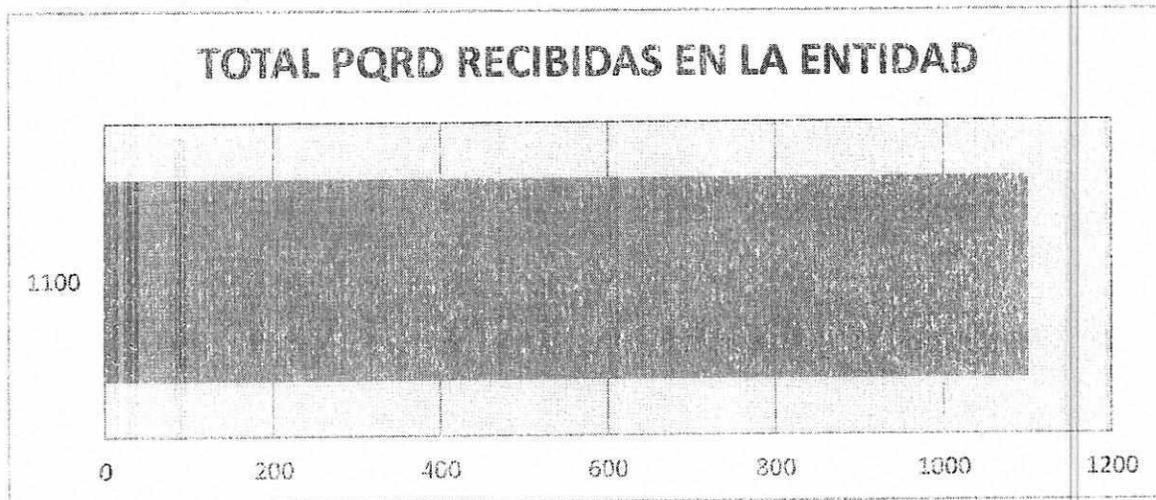
Cabe resaltar que el informe es el resultado de la caracterización tomando las P como peticiones de información o consulta, Q quejas en contra de servidor público o por instalaciones físicas, R reclamos por trámites y D denuncias en contra de servidor público, información necesaria para mejorar la calidad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

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO
Sistemas de Información
Legitimidad Participación Honestidad

No. Registro: _____
Fecha: 12-06-18
Hora: 10:39
Recibe: Diana BS.

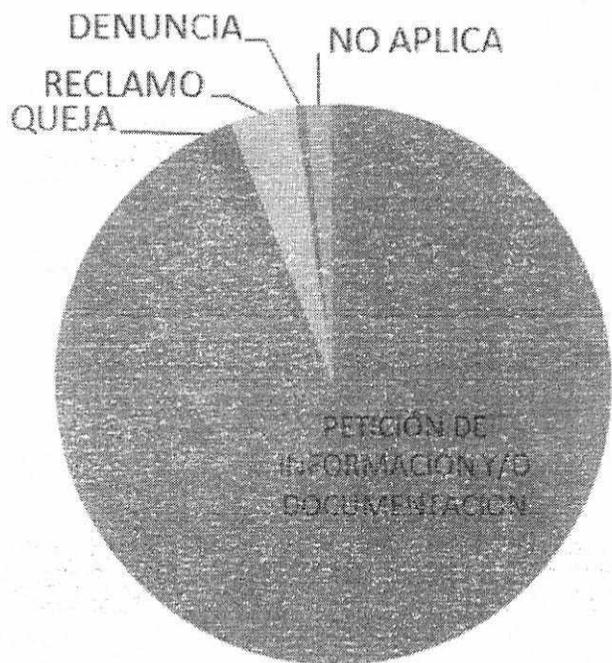
ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

No REGISTRO: _____
FECHA: JUNIO 12. 2018
HORA: 10:33 AM
RECIBE: ANA JARA
TOME 08 FOLIOS



NT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 - 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 | Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

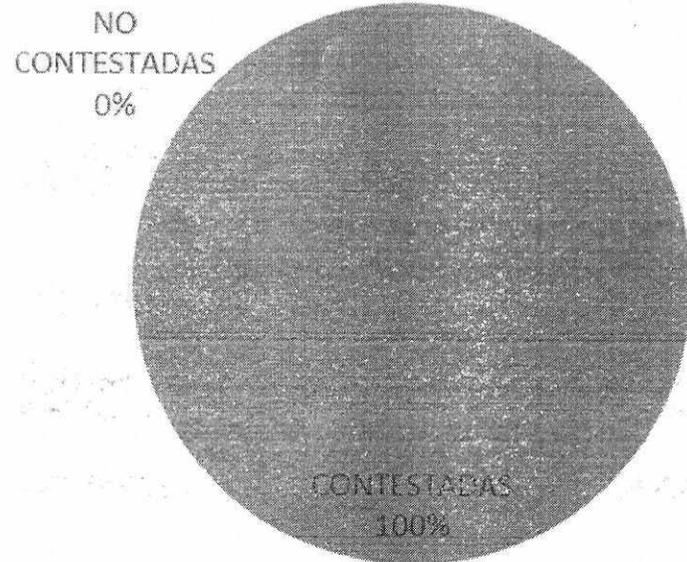
PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1000	91%
QUEJA	35	3%
RECLAMO	42	4%
DENUNCIA	7	1%
NO APLICA	16	1%
TOTAL	1100	100%



PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



CONTESTADAS	1100	100%
NO CONTESTADAS	0	0
TOTAL	1100	100%

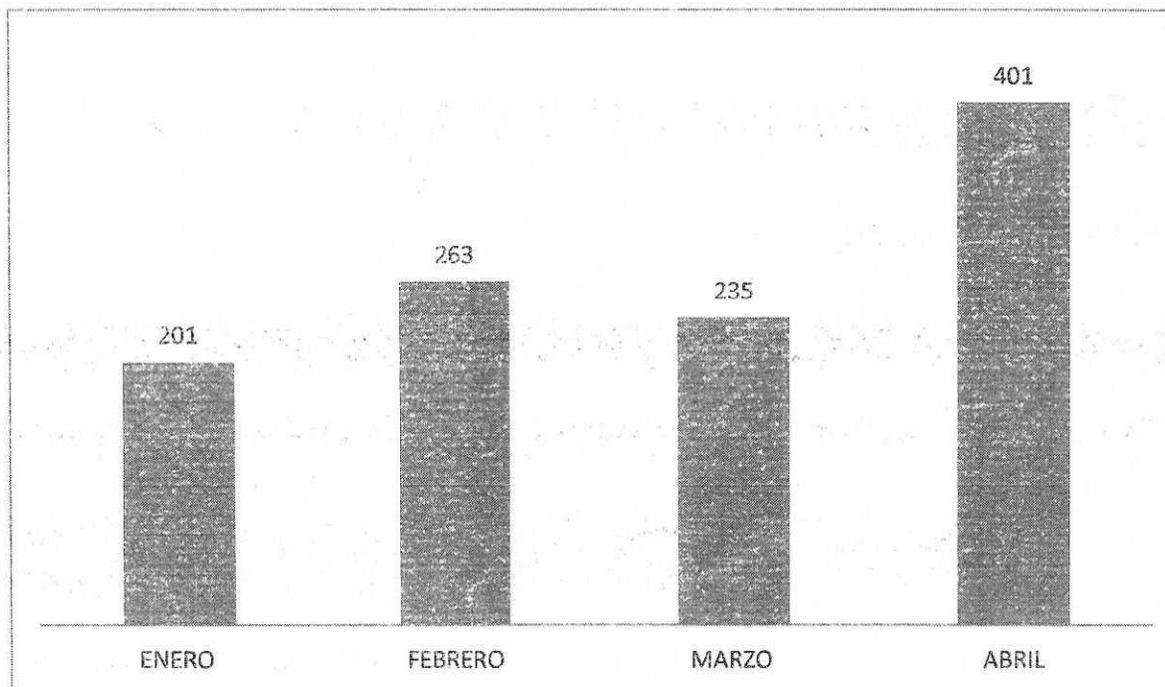


SO-CER3A7095



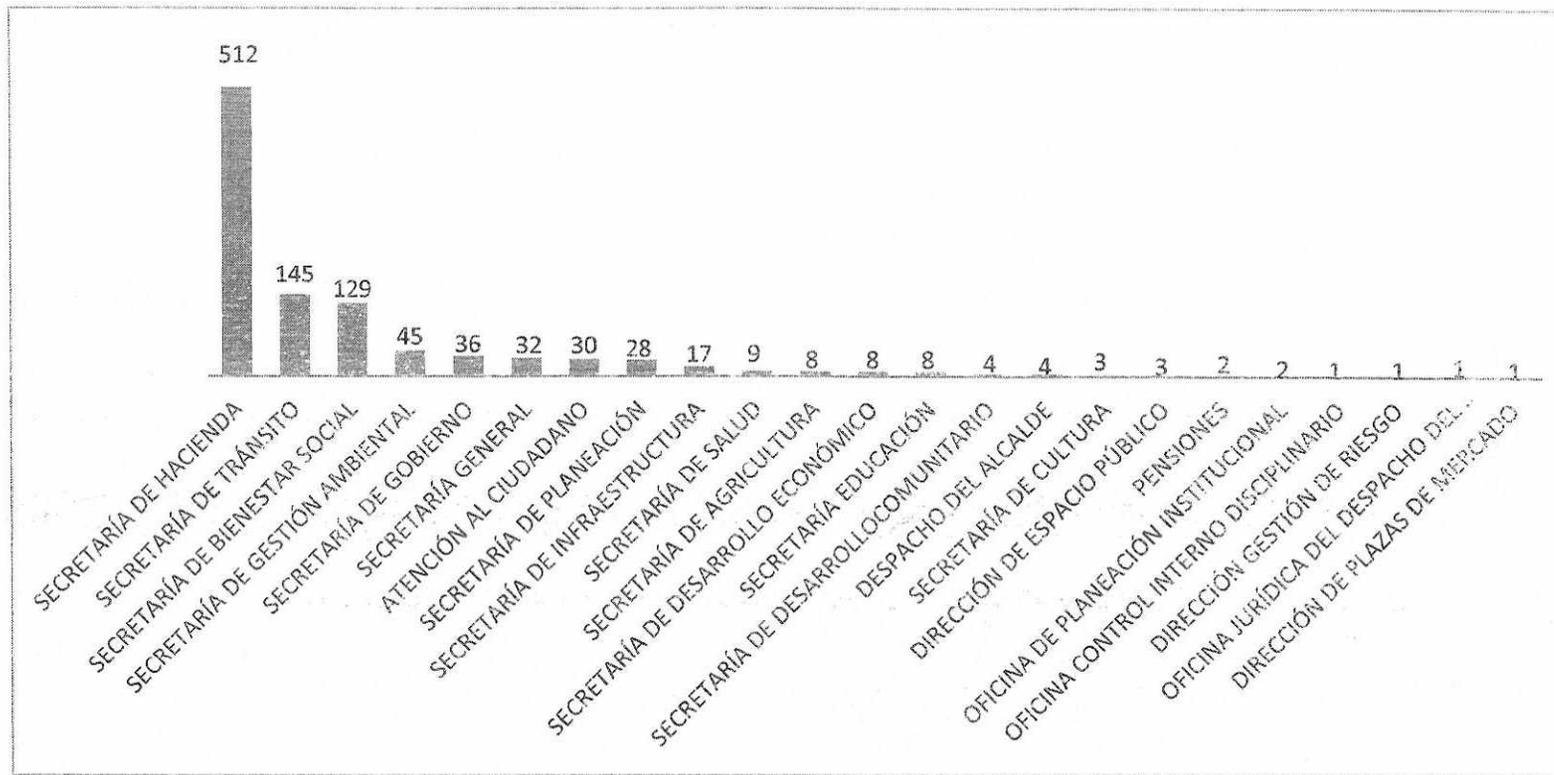


PQRD DISCRIMINADAS POR MES



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 - 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



NIT: 891280000-3
San Andrés Rumipamba
Teléfonos: +(57) 2 7244326 Ext. 2070- 2071 – 2073, Cel. 3162704742
Código Postal 520001 Correo electrónico: unidaddecorrespondencia@hotmail.com
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

PQRD FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	176
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	100
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	73
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	40
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	39
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	35
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
ADOPCIÓN DE MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	15
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
CERTIFICADO DE RETENCIÓN	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
RETRASO PAGO DE CUENTA CONTRATISTA	SECRETARÍA DE HACIENDA	RECLAMO	12
INFORMACIÓN MEDIOS MAGNETICOS	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11



QUEJAS FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD
MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIOS ABUSO DE AUTORIDAD AGENTE DE TRÁNSITO	SECRETARÍAS DE HACIENDA Y GOBIERNO	4
DEPENDENCIAS NO ATIENDEN DÍA 27 DE MARZO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	2
FUNCIONARIO NO CUMPLE HORARIO DE TRABAJO	SECRETARÍA DE HACIENDA	1
	SECRETARÍA DE GOBIERNO	1

RECLAMOS FRECUENTES

CARACTERIZACION	DEPENDENCIA	CANTIDAD
RETRASO PAGO CUENTAS CONTRATISTAS	SECRETARÍA DE HACIENDA	12
INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	SECRETARIAS DE HACIENDA, TRÁNSITO, GOBIERNO, PLANEACIÓN Y GENERAL	10
NO FUNCIONA PIN PARA VERIFICACIÓN ESTADO PQRD	SECRETARÍA GENERAL	4
NO FUNCIONA EL APLICATIVO PARA DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	2





Referente a las PQRDs clasificados 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 como comunicación oficial a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior en lo que respecta a pqr, en el presente año y a fecha 30 de abril se tienen radicadas 1100 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales recepcionadas a través de la cuenta de correo oficial www.contactenos@pasto.gov.co.

Atentamente,


SILVANA DELGADO PANTOJA
P.U. Unidad de correspondencia

Anexo: 1 cd (caracterización pqr enero-abril 2018)

Copia: oficina de control interno
Proyectó: Daniel Guerrero



SC-CER137799

