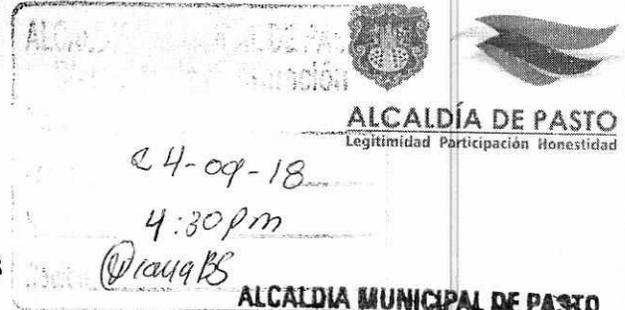


Unidad de Correspondencia

1493.2/2971-2018

San Juan de Pasto, septiembre 20 de 2018

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



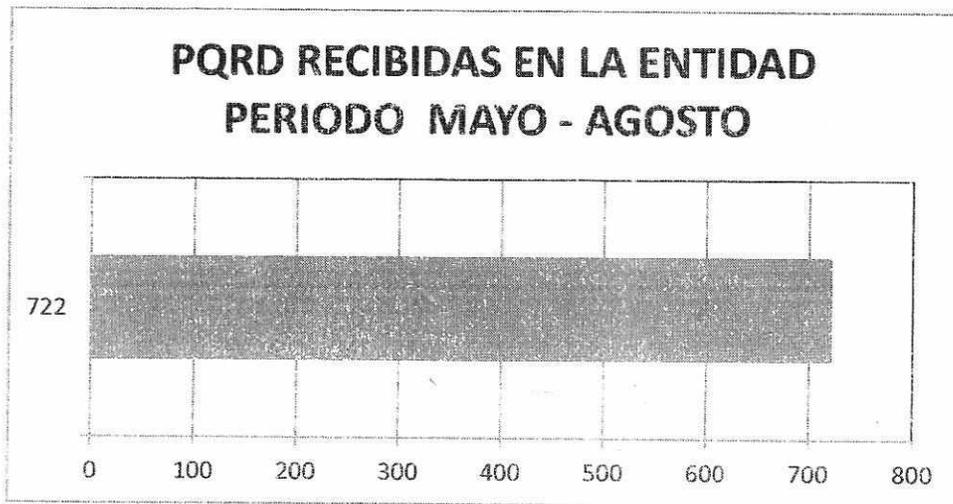
ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
No REGISTRO _____
FECHA: 24-SEP-2018
HORA: 4:36 PM
RECIBE FERNANDO CABRERA
8 FOLIOS

Asunto: Informe pqrđ mayo - agosto 2018.

Cordial saludo:

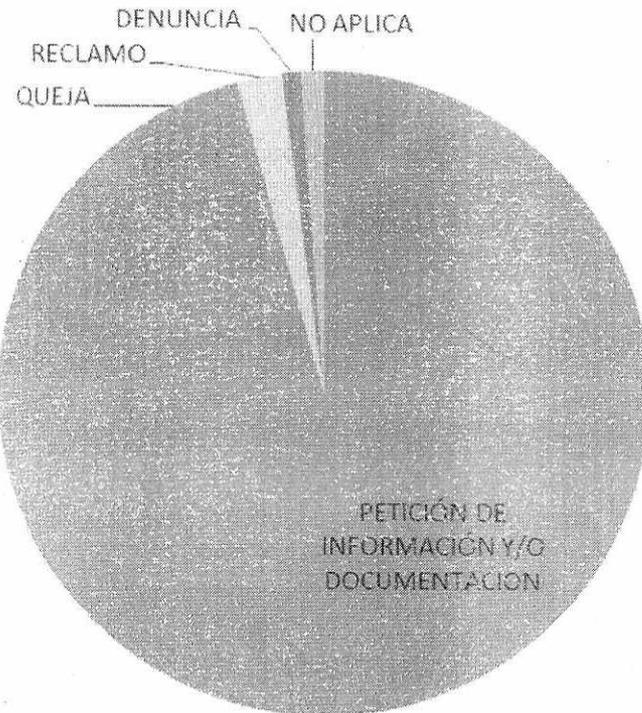
Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente a los meses mayo - agosto 2018.

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.



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

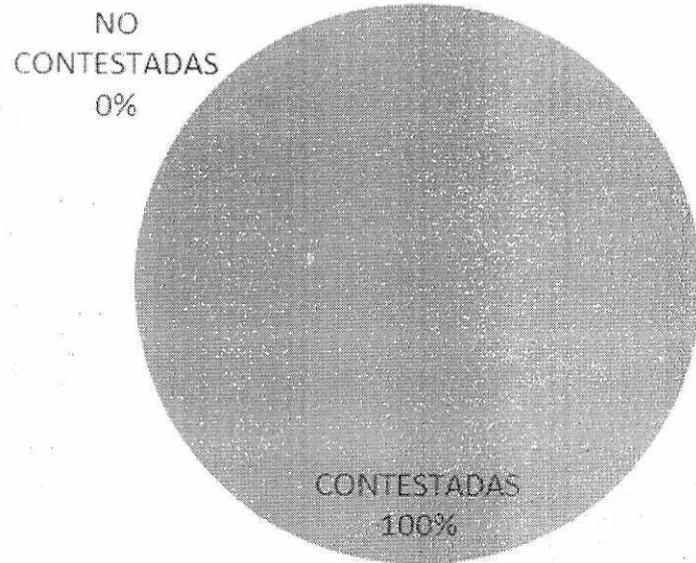
PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	643	89%
QUEJA	48	7%
RECLAMO	16	2%
DENUNCIA	7	1%
NO APLICA	8	1%
Total general	722	100%

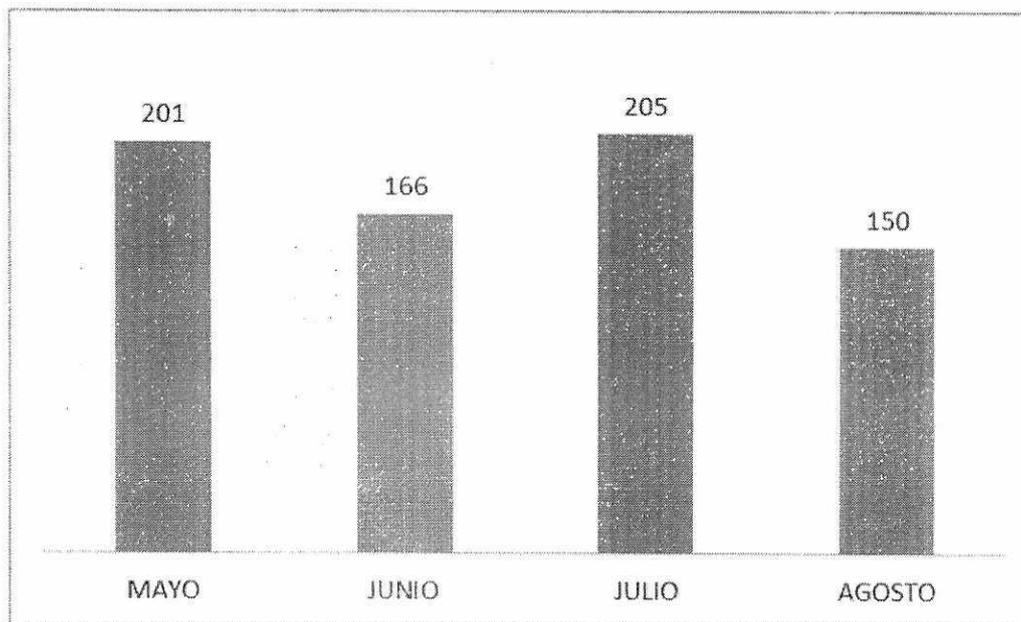


PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



CONTESTADAS	722	100%
NO CONTESTADAS	0	0%
TOTAL	722	100%

PQRD DISCRIMINADAS POR MES

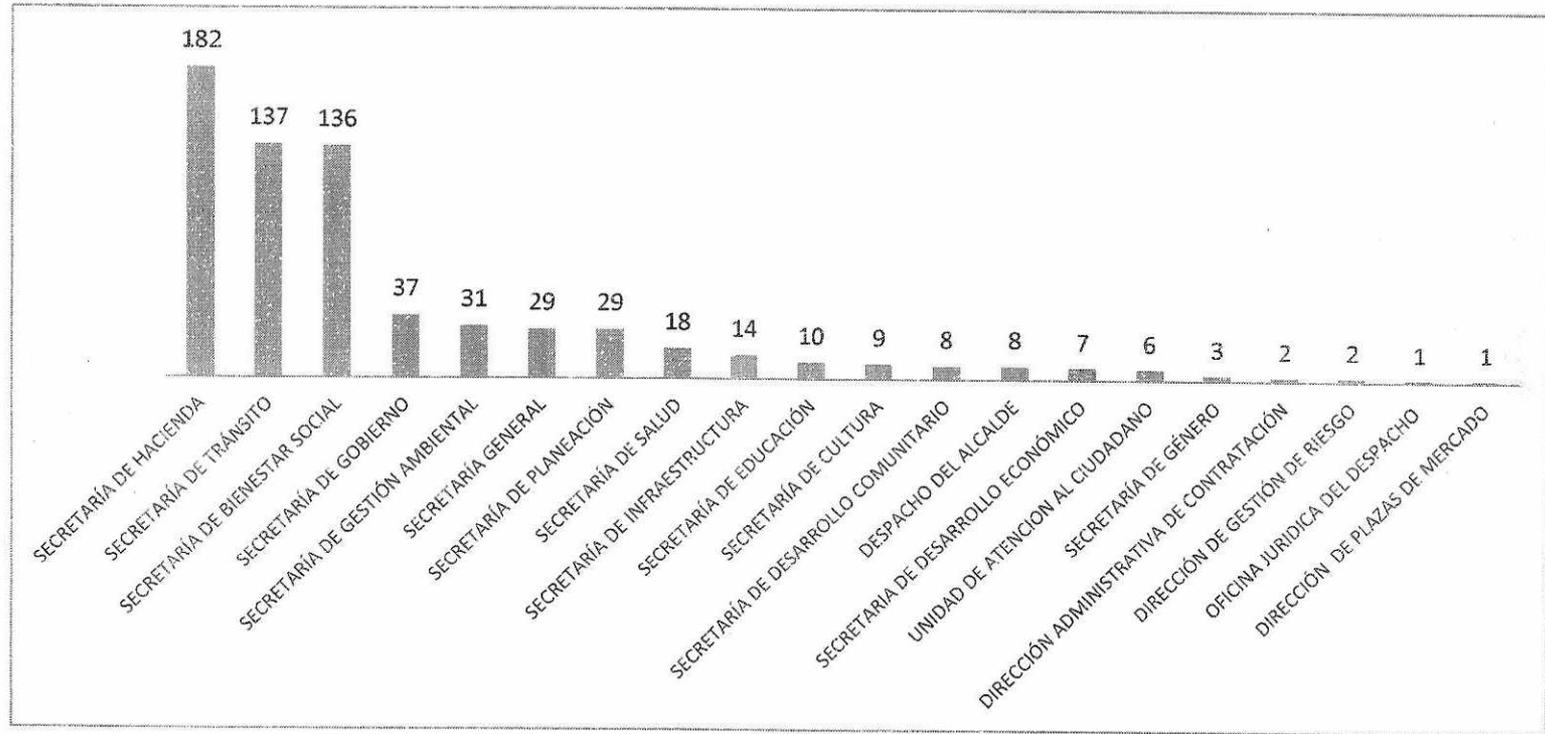


SG-CER367095



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

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
PAGO PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	50
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	34
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	33
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	29
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	25
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
ADOPCIÓN DE MASCOTA	SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN DE VEHÍCULO	SECRETARÍA TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
TRASPASO DE VEHÍCULO	SECRETARÍA TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHICULAR	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6



SC-1-ER-307095

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

QUEJAS FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	CANTIDAD
MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIOS AGENTE DE TRÁNSITO NO CUMPLE SU FUNCIÓN SEGÚN LAS NORMAS	SECRETARÍAS DE HACIENDA, GOBIERNO Y GENERAL	7
NO SE CUMPLE HORARIO DE TRABAJO EN LAS DEPENDENCIAS	SECRETARÍA DE TRÁNSITO SECRETARÍA DE HACIENDA Y PLANEACIÓN	4
NO FUNCIONA PAGINA DE CONTRATACIÓN	SECRETARÍA GENERAL	3
		2

RECLAMOS FRECUENTES

CARACTERIZACION	DEPENDENCIA	CANTIDAD
INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	SECRETARIAS DE PLANEACIÓN, TRÁNSITO, INFRAESTRUCTURA Y GENERAL	5
RETRASO PAGO DE CUENTA CONTRATISTA	SECRETARÍA DE HACIENDA	5
NO FUNCIONA EL APLICATIVO DE RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	3
APARECEN EN EL SISTEMA COMPARENDOS PAGADOS	SECRETARÍA DE HACIENDA	2





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 como comunicación oficial a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior en lo que respecta a pqr, en el presente año de fecha 1 de mayo a 31 de agosto, se radicaron 722 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,


SILVANA DELGADO PANTOJA
P.U. Unidad de correspondencia

Copia: Oficina de Control Interno
Proyectó: Daniel Guerrero



SC-CER367095



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