1493.2/1445-2019

San Juan de Pasto, abril 8 de 2019

Ingeniero

JONATHAN HUERTAS

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrd febrero 2019

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrd recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de febrero de 2019.

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.



**PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO**





**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONTESTADAS | 259 | 98% |
| NO CONTESTADAS | 5 | 2% |
| TOTAL | 264 | 100% |

**PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA**

**PETICIONES FRECUENTES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CARACTERIZACIÓN | DEPENDENCIA | TIPO | CANTIDAD |
| INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 39 |
| SOLICITUD RECIBO PREDIAL | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 30 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 14 |
| INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA  | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 13 |
| INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR  | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 12 |
| PAGO PROGRAMA COLOMBIA MAYOR | SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 8 |
| INFORMACIÓN EXÓGENA | SECRETARÍA DE HACIENDA | PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN | 7 |

**QUEJAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CARACTERIZACIÓN**  | **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD** |
| MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO | SECRETARÍA GENERAL Y PLANEACIÓN | 3 |
| SECRETARÍA DE TRÁNSITO NO ACTUA FRENTE A REQUERIMIENTO | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | 1 |
| no funcionan líneas telefónicas  | SECRETARÍAS DE TRÁNSITO | 1 |
|  |  |  |

**RECLAMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CARACTERIZACION** | **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD** |
| INOPORTUNIDAD DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN | SECRETARÍA DE HACIENDA | 1 |
| LIQUIDACIÓN ERRONEA IMPUESTO PREDIAL | SECRETARÍA DE TRÁNSITO | 1 |

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 pqrd, en el presente año de fecha 1 a 28 de febrero, se radicaron 264 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