



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/0014-2020

San Juan de Pasto, febrero 19 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ enero 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de enero de 2020.

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.

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 pqrđ, en el presente año de fecha 1 a 31 de enero, se radicaron 248 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,

SILVANA DELGADO PANTOJA

P.U. Unidad de correspondencia

Copia: Oficina de atención al ciudadano
Proyectó: Daniel Guerrero



SC-CER367095



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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME MENSUAL DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

2020-01

01 a 31 de enero de 2020



SC-CER367095



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
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Unidad de Correspondencia presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD recibidas y atendidas por la entidad a través de la plataforma PQRD, en el periodo comprendido entre el 01 a 31 de enero de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, disminuir las PQRD frecuentes y cumplir con los términos de ley.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1755 de 2015 y el decreto 2573 de 2014 (gobierno en línea) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía general, la gestión realizada por la entidad durante este periodo.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRD presentadas ante la entidad durante el mes de enero, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



SC-CER367095



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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad legal vigente y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Pasto, se define:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

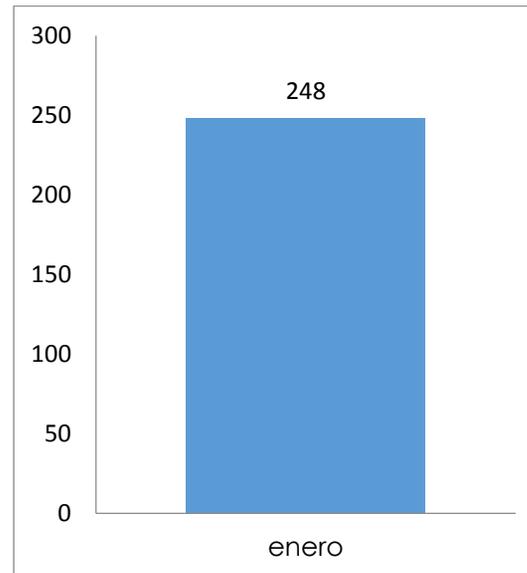
PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

NÚMERO DE PQRD POR MES 2020



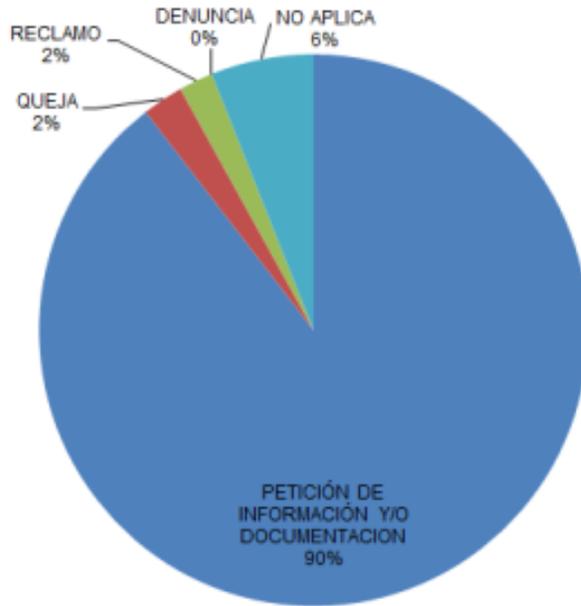
SC-CER367095



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
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO

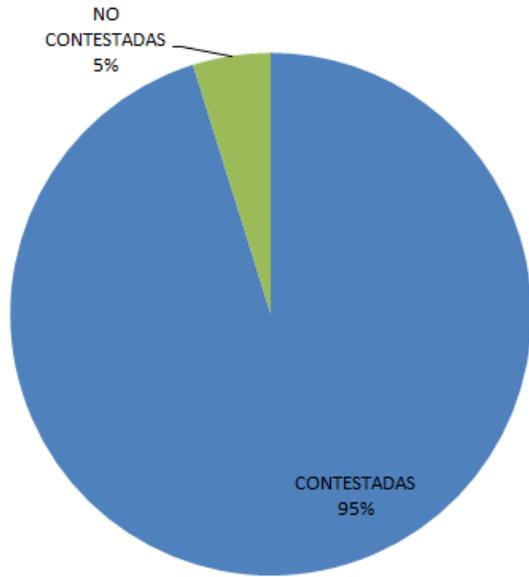


TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	222	90%
QUEJA	6	2%
RECLAMO	5	2%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	15	6%
TOTAL	248	100%





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	236	95%
NO CONTESTADAS	12	5%
TOTAL	248	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
9	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	MODIFICACIÓN RUNT	TRÁNSITO
11	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN DE CONTACTO	TRÁNSITO
45	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN VEHÍCULO	TRÁNSITO
49	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN VEHÍCULO	TRÁNSITO
86	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	REFRENDACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN	TRÁNSITO
101	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANCELACIÓN DE MATRICULA	TRÁNSITO
114	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CURSOS DE GASTRONOMIA	DESARROLLO-ECONÓMICO
187	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	INFORMACIÓN VEHÍCULO	TRÁNSITO
221	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TRASLADO DE CUENTA	TRÁNSITO
223	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CARGUE DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	SALUD
227	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN	PLANEACIÓN
231	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TRASLADO DE CUENTA	TRÁNSITO



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

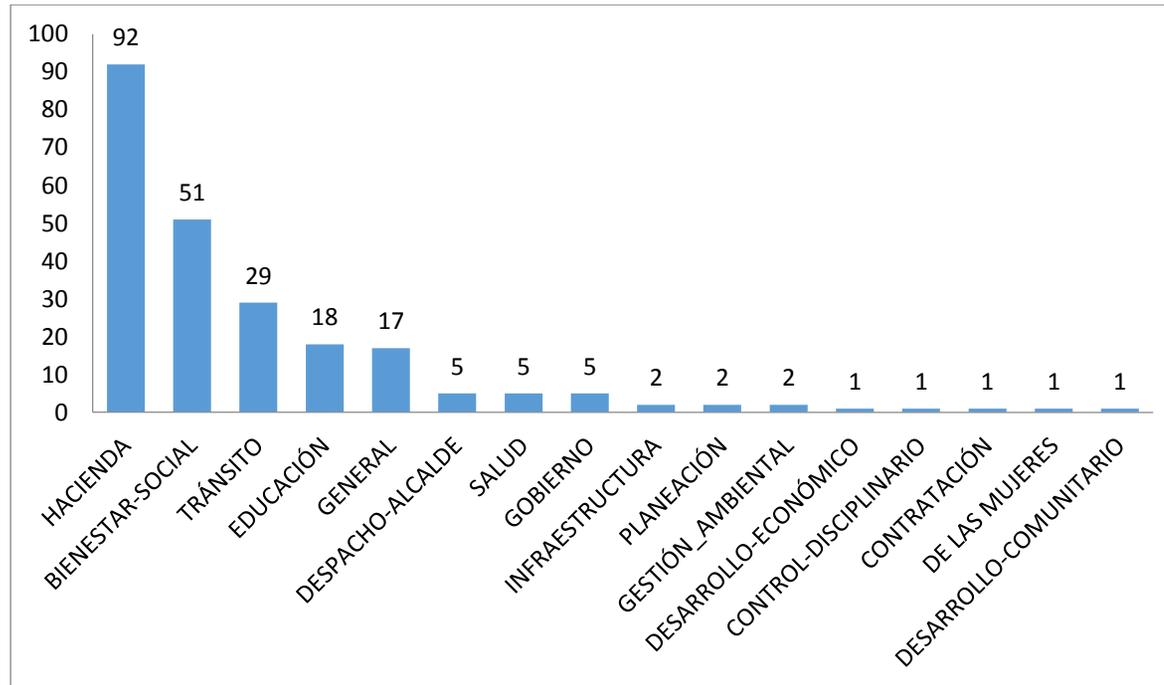
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	35
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN TRIBUTARIA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN PICO Y PLACA	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7



SC-CER367095



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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
53	CONTROL-DISCIPLINARIO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
84	TRÁNSITO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
115	TRÁNSITO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
152	TRÁNSITO	NO CONTESTA DERECHO DE PETICIÓN
217	EDUCACIÓN	actuación incorrecta de docente
236	TRÁNSITO	NO HAY ATENCIÓN EN SECRETARÍA DE TRÁNSITO PARA TRÁMITE



SC-CER367095



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
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
43	HACIENDA	NO APARECE REGISTRADO EL PAGO DE PREDIAL
54	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
94	HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
181	EDUCACIÓN	NO SE ACTUALIZA DATOS DEL ESCALAFON DOCENTES
229	GENERAL	NO ATENCIÓN OPORTUNA A TRÁMITE DE CENSO



SC-CER367095



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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés