



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO



**INFORME DE SEGUIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D.**

PERIODO

SEGUNDO SEMESTRE 2022

(Julio – Diciembre)

GERMAN CHAMORRO DE LA ROSA

ALCALDE MUNICIPAL DE PASTO

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Pasto, enero de 2023



Contenido

1. GLOSARIO.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	5
3. OBJETIVO.....	6
4. ALCANCE Y METODOLOGÍA	7
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	8
6. MARCO NORMATIVO.....	9
7. RESULTADOS DEL INFORME.....	10
8. REPORTE PQRDS SEGÚN EL CANAL DE INGRESO.....	11
9. PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA.....	12
10. PQRDS POR DEPENDENCIA.....	13
11. PQRDS POR PLATAFORMA OFICIAL	15
12. BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	16
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17



1. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, que implica el ejercicio del derecho de petición según el Artículo 23 C.P., sin que sea necesario invocarlo. Mediante este entre otras actuaciones se podrá solicitar: reconocimiento de un derecho, intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica concreta, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos de ley y puede interponerse de carácter general o particular.

Tabla No. 1 Términos de contestación derecho de petición

PETICIÓN	TIEMPO
Regla General	15 días
Solicitud de documentos o información	10 días
Consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo	30 días

Fuente: Ley 1755 de 2015

PETICIÓN: Es toda solicitud que se haga de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.



QUEJA: Expresión verbal o escrita que manifiesta la infirmitad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, para exigir, reivindicar o demandar con una solución con ocasiona a la prestación de un servicio, prestación indebida o falta de atención oportuna de una solicitud.

SUGERENCIA: Recomendaciones o propuestas que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la Alcaldía de Pasto, que tiene relación con la prestación de un servicio, tramite o cumplimiento de la misión institucional.

DENUNCIA: Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional.



2. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la normatividad vigente, La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Control Interno de conformidad con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 “ejercicio del Control Interno” y atendiendo con lo previsto en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 “Estatuto Anticorrupción”, ley 1755 de 2015 “derecho de petición” y el decreto 2573 de 2014 “Gobierno en Línea”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por los distintos canales oficiales dispuestos y atendidas por las Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

El presente informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las distintas Dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, donde se mide la atención prestada, naturaleza, cumplimiento, además de formular las recomendaciones a la alta dirección y responsables de los procesos y procedimientos con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a los ciudadanos, grupos de valor y sujetos de interés.



3. OBJETIVO

Realizar un análisis al trámite adelantado por las Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD radicadas a través de los diferentes canales oficiales con la finalidad de determinar el cumplimiento de las respuestas, además, de formular las recomendaciones y acciones a la alta dirección y responsables de los procesos y procedimientos necesarias para la mejora continua a la atención del ciudadano y grupos de valor.



4. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El seguimiento y control se realizó al trámite de las PQRSD radicadas, Tramitadas y resueltas durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre del 2022, la actividad inicia con la solicitud del reporte semestral de tramites de PQRSD a la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realiza el consolidado de la información reportada por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, de igual forma se realiza una retroalimentación a las diferentes unidades sectoriales para realizar los correctivos necesarios para obtener como insumo el informe semestral de seguimiento presentado al Alcalde Municipal, como una fuente de información relevante para la toma de decisiones.



5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2022 formulado por la Oficina de Planeación y de Gestión Institucional, de conformidad con lo establecido por la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública", se informa que la Alcaldía de Pasto, pone a disposición para consulta de toda la ciudadanía el portal web a través del enlace <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip> donde se encuentra disponible toda la información para consulta de los temas de interés.



6. MARCO NORMATIVO

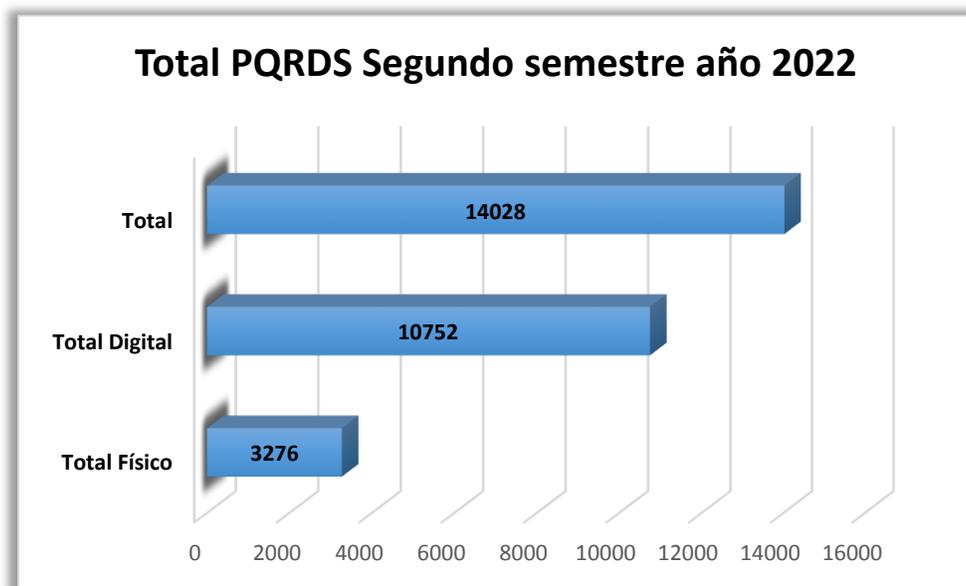
- ✓ Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Artículo 76
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 53 y 54
- ✓ Procedimientos Gestión Documental



7. RESULTADOS DEL INFORME

La Alcaldía Municipal de Pasto, mediante el presente informe realiza un análisis sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realizan los ciudadanos y grupos de valor siguiendo los lineamientos establecidos con el fin de brindar un buen servicio, de igual forma garantizar a la ciudadanía el acceso a la información que les facilite ejercer una adecuada rendición de cuentas y un control social a la actividad del Gobierno Local en materia de PQRSD, materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los siguientes resultados:

Gráfica N° 1. PQRSD recibidas por medio digital y físico



Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal

El gráfico indica que, en total, a la Alcaldía Municipal de Pasto, durante el segundo semestre del año 2022, ingresaron un total de 14.028 PQRDS, de las cuales, 10.752 se radicaron a través de los medio digitales y 3.276 llegaron

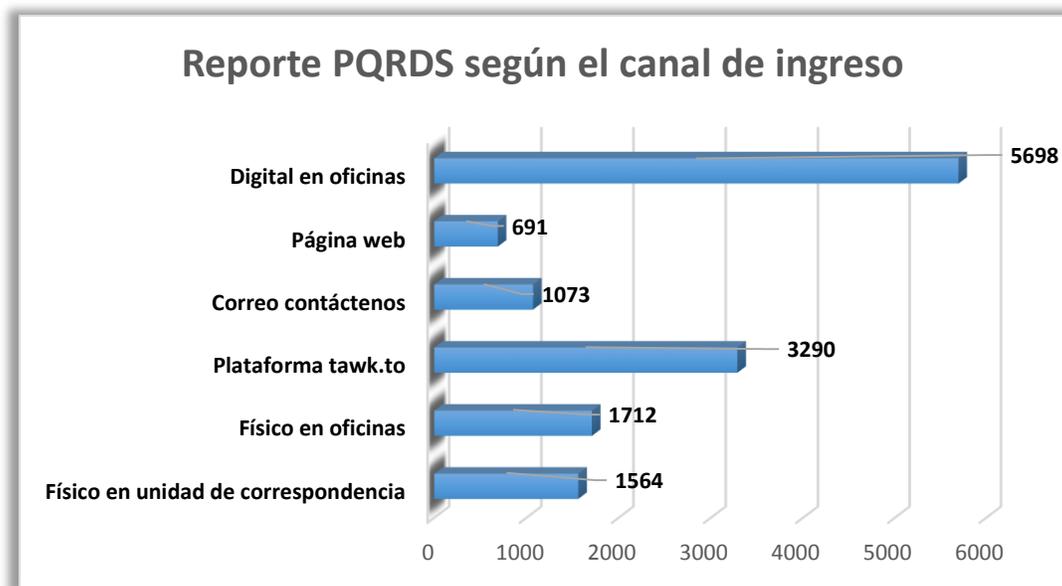


de manera física, ratificando una vez más, que el uso de los canales electrónicos, el uso de las plataformas y los medios virtuales por parte de los ciudadanos va en incremento, lo cual es favorable tanto para el ciudadano que ingresa su petición por costos y tiempo, como para cada una de las dependencias de la alcaldía por que evita congestiones y genera mayor agilidad en los procesos.

8. REPORTE PQRDS SEGÚN EL CANAL DE INGRESO

Los canales utilizados para radicar las PQRDS fueron los siguientes: Página web, correo contáctenos, Plataforma tawk.to, Digital en oficinas, Físico en oficinas, Físico en unidad de correspondencia, análisis que se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfica N° 2. PQRSD recibida por la Unidad de Correspondencia, sistemas de información, correo, página web y oficinas



Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal

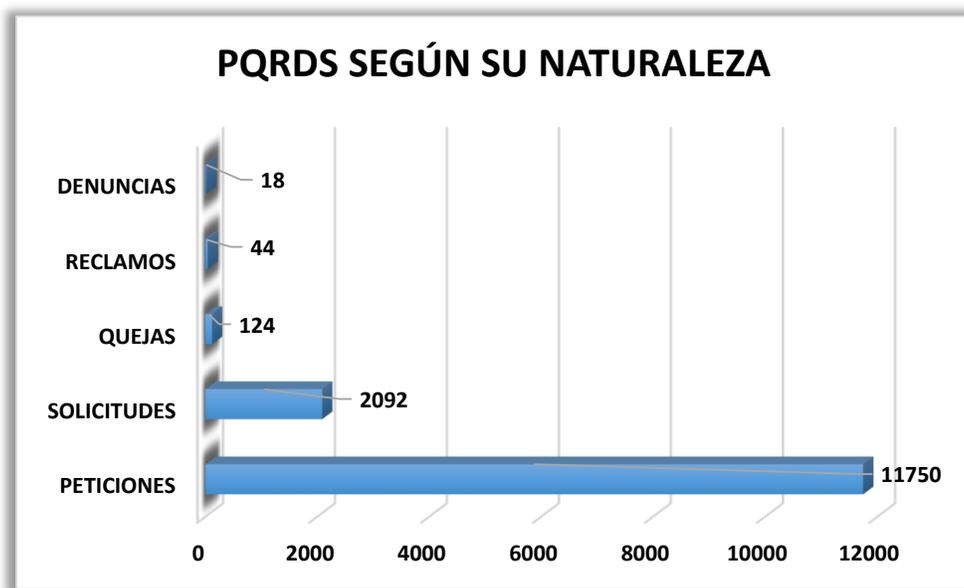


Este resultado indica que la mayor parte de los PQRDS reportados, ingresan por los correos de las oficinas, proceso que debe fortalecerse y se hace necesario dar a conocer a la ciudadanía que existen la unidad de correspondencia en donde se puede radicar de manera física, que existen la página web y el correo contáctenos (contactenos@pasto.gov.co) para agilizar los procesos.

9. PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA

Las PQRSD que ingresan a la Alcaldía Municipal de Pasto, se clasifica según su naturaleza el petició, solicitud, queja, reclamo o denuncia tal y como se muestra en la gráfica No. 3

Gráfica N° 3. PQRSD según su naturaleza



Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal

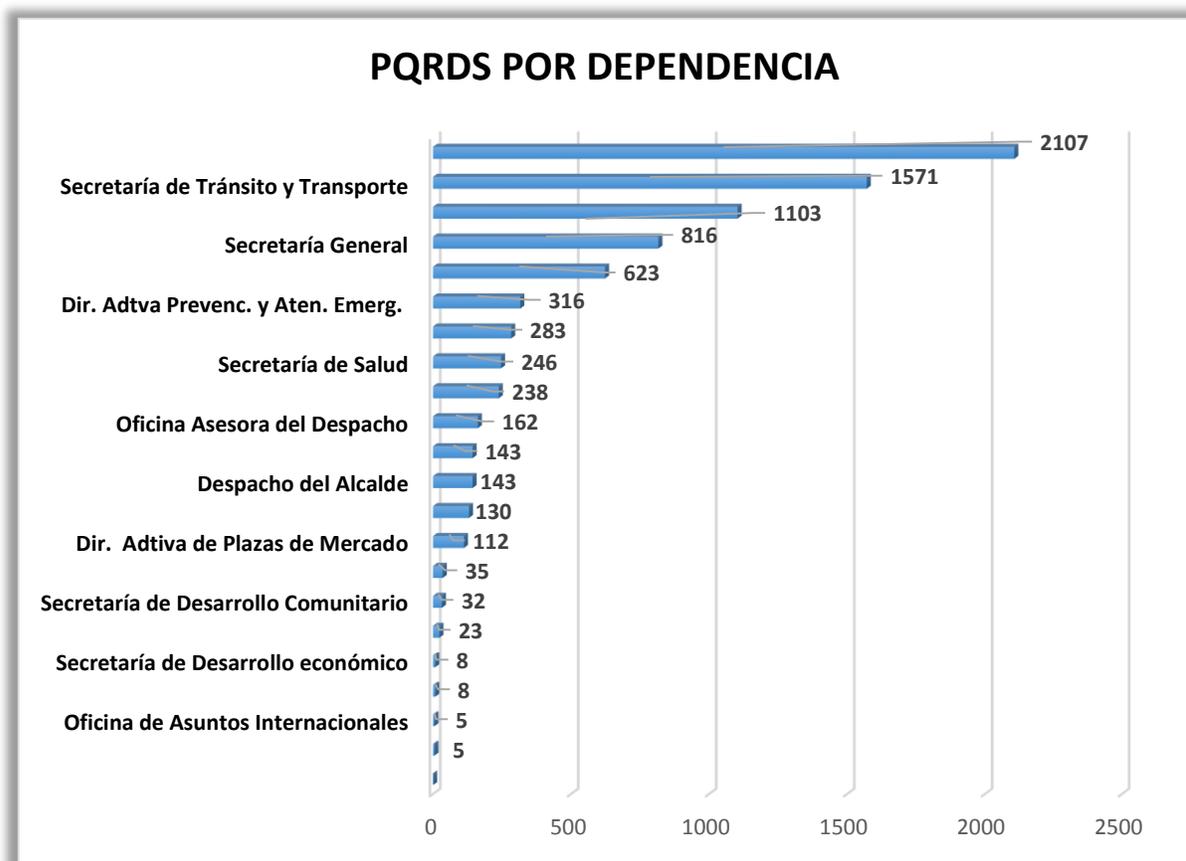
El reporte que registra el gráfico, indica que lo que mas llega a las dependencias de la Alcaldía Municipal son peticiones de los ciudadanos, en este semestre representadas en 10.647 registros, lo cual representa el 82,37% del total de PQRSD recibidos.



10. PQRDS POR DEPENDENCIA

Como se puede observar en la gráfica No. 2, uno de los canales de mayor frecuencia utilizados por los ciudadanos para reportar las PQRDS, son las oficinas de manera directa o los correos de las oficinas. Esto se debe a que se tiene la concepción que al radicar directamente, se van a obtener respuestas con mayor celeridad. De acuerdo con los informes presentados por cada dependencia sobre las PQRDS recibidas directamente en oficinas bien sea de manera física o por los correos institucionales de cada una de ellas, los resultados obtenidos son los siguientes:

Gráfica N° 4. PQRSD por dependencia



Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal



Este gráfico, evidencia que la Secretaría de Gobierno, mantiene el primer lugar en procesamiento de PQRDS, y a diferencia del semestre anterior, la Secretaría de Tránsito, ocupa el segundo lugar y la Secretaría de Hacienda Municipal pasó al tercer lugar en recepción de PQRDS en oficinas.

A continuación, en la tabla No. 1, se presenta el detalle de la información registrada en la gráfica 3, de PQRSD por dependencia según su naturaleza.

Tabla No. 1. PQRSD por dependencia en medio físico y correo electrónico de la dependencia.

OFICINA	PETICIONES	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL
Dirección Administrativa de Juventud	5					5
Oficina de Asuntos Internacionales	3	2				5
Secretaría de Cultura	7			1		8
Secretaría de Desarrollo económico	7		1			8
Secretaría de las Mujeres, Orientaciones Sexuales e Identidades de Género	23					23
Secretaría de Desarrollo Comunitario	24	8				32
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	33		1	1		35
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	8	104				112
Dirección Administrativa de Espacio Público	110	18			2	130
Despacho del Alcalde	143					143
Secretaría de Gestión Ambiental	143					143
Oficina Asesora del Despacho	162					162
Secretaría de Infraestructura y Valorización	167	70			1	238
Secretaría de Salud	208		19	19		246
Secretaría de Bienestar Social	192	90	1			283
Dirección Administrativa Para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	230	86				316
Secretaría de Hacienda	582	41				623
Secretaría General	716	87	13			816
Secretaría de Tránsito y Transporte	1438	122	9		2	1571
Secretaría de gobierno	1820	279	7		1	2107
TOTAL PQRDS RECEPCIONADO EN OFICINAS	4201	628	44	21	5	7006

Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal

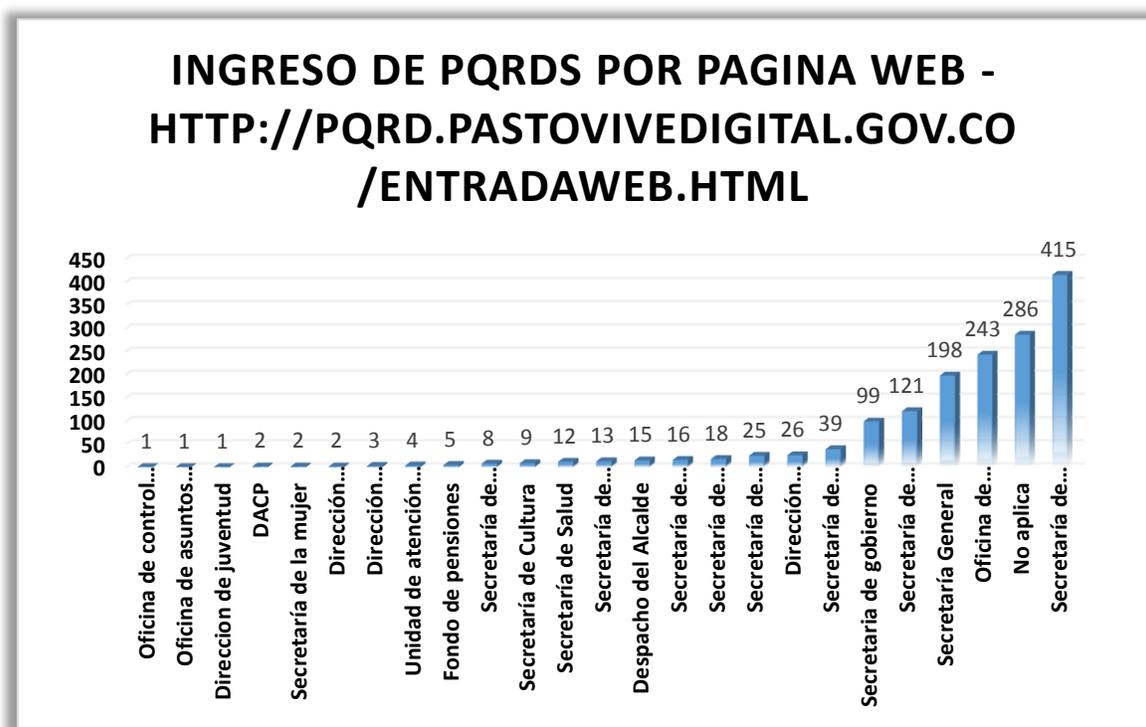


11. PQRDS POR PLATAFORMA OFICIAL

La Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia dispone una plataforma oficial a través del siguiente portal link <http://pqr.pastovivedigital.gov.co/entradaWeb.html> para tramitar solicitudes de información simple, quejas y reclamos.

En el segundo semestre del año 2022, se reportaron por este medio un total de 1.564 PQRDS, los cuales ingresaron a las dependencias según el siguiente gráfico:

Gráfica N° 5. Ingreso de PQRDS por página web



Fuente: Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal

Este gráfico ratifica que el uso de los medios digitales por parte de los ciudadanos, cada día va en incremento, lo cual acelera los procesos para contestación y seguimiento de las PQRDS en la entidad.



12. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Adicional a los canales de ingreso mencionados en la gráfica No. 2, la unidad de correspondencia, dispone de buzón de sugerencias, ubicado en las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, ubicadas en Anganoy, San Andrés, antigua Caja Agraria el cual se da apertura mensualmente en cada una de las sedes. Los resultados obtenidos en las aperturas del buzón de sugerencias es el siguiente:

Gráfica N° 7. Apertura buzón de sugerencias



Fuente: Unidad de atención al ciudadano

De acuerdo con los resultados obtenidos después de abrir los buzones de sugerencias en las distintas sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se puede observar que su uso por parte de los ciudadanos es de baja frecuencia. En este segundo semestre, se depositaron en total 13 PQRSD, de los cuales, 3 corresponden a peticiones, 8 a quejas y 2 son sugerencias.



13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Después de analizar la información suministrada Unidad de Correspondencia, sistemas de información, oficinas Alcaldía Municipal y teniendo en cuenta que son muchos los medios que en este momento se utilizan para recepcionar las PQRSD, se dificulta conocer el número exacto de la recepción de las mismas en todas las dependencias de la alcaldía municipal de Pasto. Es de tener en cuenta que los medios autorizados para la recepción de la correspondencia en la alcaldía municipal son: La página web de la alcaldía, lo cual se puede hacer a través del enlace <http://pqrd.pastovivedigital.gov.co/entradaWeb.html>, otro medio autorizado es el correo electrónico contactenos@pasto.gov.co y por último tenemos la unidad de correspondencia ubicada en las sedes de San Andrés y CAM Anganoy en donde se radica mediante la plataforma tawk.to.
- Estudiar la necesidad de sistematizar la gestión de las PQRDS y unificar su ingreso, control y respuesta en todas las sedes de la entidad.
- Fortalecer la unidad de correspondencia con procesos y procedimientos que incluya el soporte a través de un adecuado software que se ajuste a la necesidad de la administración.
- Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento con el procedimiento establecido para radicación de documentación, se recomienda socializar con las diferentes dependencias, la necesidad de articular y direccionar toda comunicación escrita tanto la entrante como la saliente, por la unidad de correspondencia, siendo este el único el único canal presencial para radicar de tal manera que se pueda efectuar un



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

seguimiento de respuesta dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Mónica Burbano R. –
P.U. Contratista