



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 INFORMADO

PRIMER SEMESTRE 2023

GERMAN CHAMORRO DE LA ROSA

ALCALDE MUNICIPAL DE PASTO

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Pasto, julio de 2023



Contenido

1. GLOSARIO.....	3
2. PRESENTACIÓN.....	5
3. OBJETIVO.....	6
4. ALCANCE	7
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	8
6. MARCO NORMATIVO.....	9
7. RESULTADOS DEL INFORME.....	11
8. REPORTE PQRDS SEGÚN EL CANAL DE INGRESO.....	12
8.1. Canal de atención presencial - Unidad de correspondencia.....	12
8.2. Canal de atención - Chat plataforma Tawk.to.....	16
8.3. Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	18
8.4. Canal de Atención – Call Center.....	19
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23



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 ocasión 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, trámite 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.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.



2. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión, en el marco de lo establecido en la Ley 87 de 1993 “ejercicio del Control Interno”, y atendiendo los lineamientos establecidos 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 de Gestión Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD recibidas por la alcaldía municipal de Pasto, que fueron atendidas por las Secretarías, Direcciones, Departamentos y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto, durante el primer semestre del año 2023.

Las cifras del reporte de PQRSD presentadas en este informe, se obtienen de los dos reportes trimestrales, presentados por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano de la entidad, durante el primer semestre del presente año. Con el propósito de facilitar el acceso de la ciudadanía, la alcaldía municipal, dispone de diferentes canales de ingreso como son: Plataforma web, unidad de correspondencia y Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual en el momento se encuentra en implementación y por tanto en funcionamiento parcial, hasta tanto se termina de establecer en todas las dependencias de la entidad.

Básicamente mediante este informe, se mide la atención prestada, naturaleza y cumplimiento por parte de todas las dependencias de la alcaldía municipal, 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.



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

3. OBJETIVO

Hacer seguimiento al trámite de las PQRSD, adelantado por las Secretarías, Direcciones, Departamentos y Oficinas de la Alcaldía Municipal de Pasto, radicadas a través de los diferentes canales oficiales, con el fin de establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora, para incrementar la satisfacción de los ciudadanos y de los grupos de valor, garantizando un servicio ágil, eficiente y efectivo, por parte de la Administración Municipal.



4. ALCANCE Y METODOLOGIA

El seguimiento y control se realizó a los dos informes trimestrales, presentados por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, en temas de las PQRSD en los periodos comprendidos entre el 02 de enero al 31 de marzo, y del 1 de abril al 30 de junio del año 2023 respectivamente. El proceso 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 consolida la información reportada por las dos Unidades, de igual forma se realiza una retroalimentación a las mismas, a fin de 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 2023 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

A nivel nacional:

- ✓ 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

A nivel Interno:

✓ **Procedimientos Gestión Documental:**

- gd_p_016_gestion_de_pqrsd_v1
- gd_p_013_tramite_comunicaciones_oficiales_v
- gd_p_010_gestion_comunicaciones_anonimas_v1
- gd_p_008_recepcion_comunicaciones_externas_medio_virtual_v2
- gd_p_007_recepcion_comunicaciones_atraves_correo_certificado_v2



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

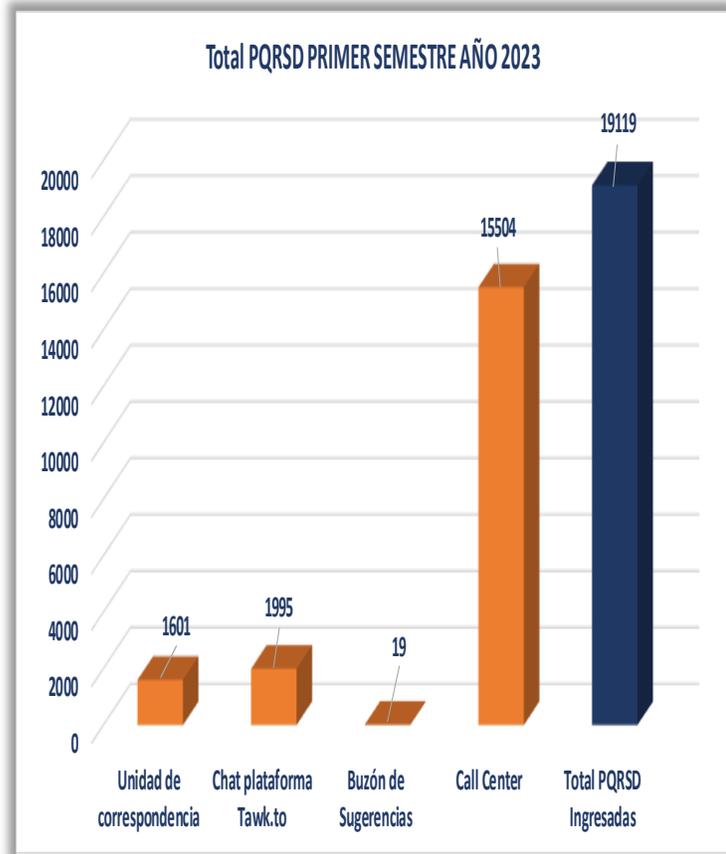
OFICINA DE
CONTROL INTERNO

- gd_p_006_recepcion_comunicaciones_externas_en_documento_fisico_de_manera_presencial_v2
- ✓ **Procedimientos Relacionamiento con la ciudadanía:**
 - rc_p_002_ciudadano_incognito_v1
 - rc_p_001_apertura_buzon_de_sugerencias_v1
- ✓ **Procedimientos de Planeación Estratégica:**
 - pe_p_010_racionalizacion_de_tramites_v2
 - pe_p_009_recepcion_y_tramite_de_pqrds_requerimientos_organos_de_control_v1



7. RESULTADOS DEL INFORME

Durante el primer semestre del año 2023, a través de los 4 canales dispuestos en la alcaldía municipal, con el fin de brindar una atención eficiente a la ciudadanía para la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se recibieron un total de 19.119 PQRSD, de los cuales, de manera personal en la Unidad de



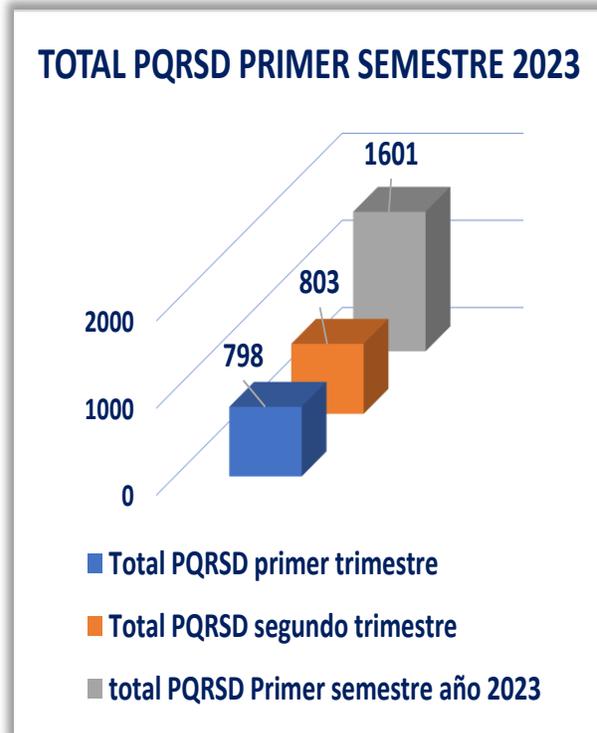
correspondencia, se recibieron 1601 peticiones, por el Chat 1995, a través del buzón de sugerencias 19 y por atención de Call Center se recibieron 15504 PQRSD.

Los resultados plasmados en la gráfica, indican que el canal que la gente prefiere en el momento de comunicarse con la entidad, es el call center, seguido del chat casi que a la par con la unidad de correspondencia, mientras que el buzón de sugerencias, es el canal menos utilizado por los ciudadanos. A continuación se presenta un breve informe del ingreso de las PQRSD por cada uno de los canales descritos en el gráfico anterior.



8. REPORTE SEGÚN EL CANAL DE INGRESO

8.1. Canal de atención presencial – Unidad de correspondencia



En la Unidad de Correspondencia, se radicaron 1601 PQRSD, lo cual representa el 8.37% del total de las recepciones. De estas, 798 corresponden al primer trimestre y 803 PQRSD, se ingresaron en el segundo trimestre del 2023, lo que indica que relativamente, el ingreso de peticiones de manera presencial, en cada trimestre ingresó la mitad del total de las peticiones que se recibieron en el semestre.

De la totalidad de 1601 PQRSD ingresadas en el primer semestre de 2023 en la alcaldía municipal, 1533 contaron con su respuesta, correspondiente a un 95.75%. No obtuvieron ninguna respuesta 67



PQRSD, lo cual corresponde al 4.18%, y 1 fue cancelada. Estos resultados indican un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD.

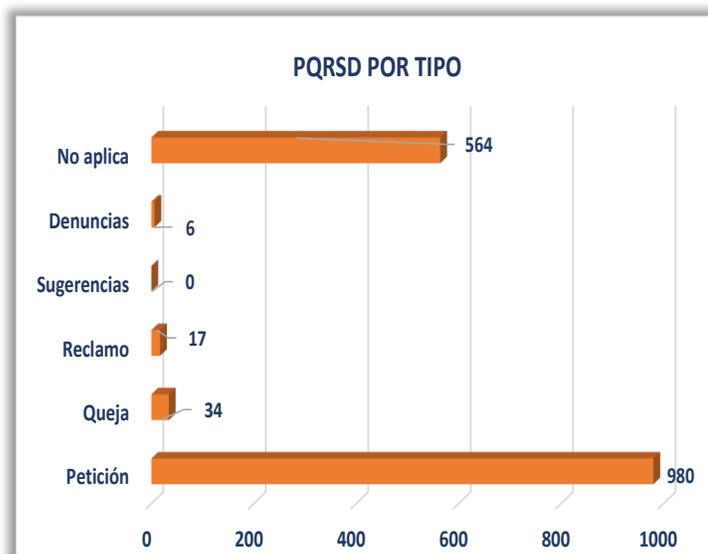


Dependencia	PQRSD no contestadas
Secretaría de Tránsito y Transporte	43
Secretaría de Infraestructura	6
Secretaría de Gestión Ambiental	5
Secretaría de Hacienda	3
Secretaría De Desarrollo Económico	2
Secretaría De Planeación	2
Secretaría General	2
Atención al Ciudadano	1
Oficina De Gestión Institucional	1
Secretaría de Desarrollo Comunitario	1
Secretaría De Gobierno	1
Total PQRSD no contestadas primer semestre año 2023	67

Se evidencia, que de las 67 PQRSD que no tienen contestación, 43 corresponden a la Secretaría de Tránsito y Transporte, seguido de la secretaria de infraestructura con 6, la Secretaría de Gestión ambiental con 5, Secretaría de Hacienda con 3, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Planeación y Secretaría General con 2 cada una, y las 4 restantes, se distribuyen entre la Oficina de Atención al ciudadano, Oficina de Gestión

Institucional, Secretaría de Desarrollo Comunitario y Secretaría de Gobierno con 1 PQRSD sin contestación por cada dependencia.

Haciendo un análisis por tipo de radicación de las PQRSD recibidas por el canal de atención presencial en la unidad de correspondencia, en el primer semestre de 2023, los resultados que arroja el informe, indican que 980 solicitudes corresponden a

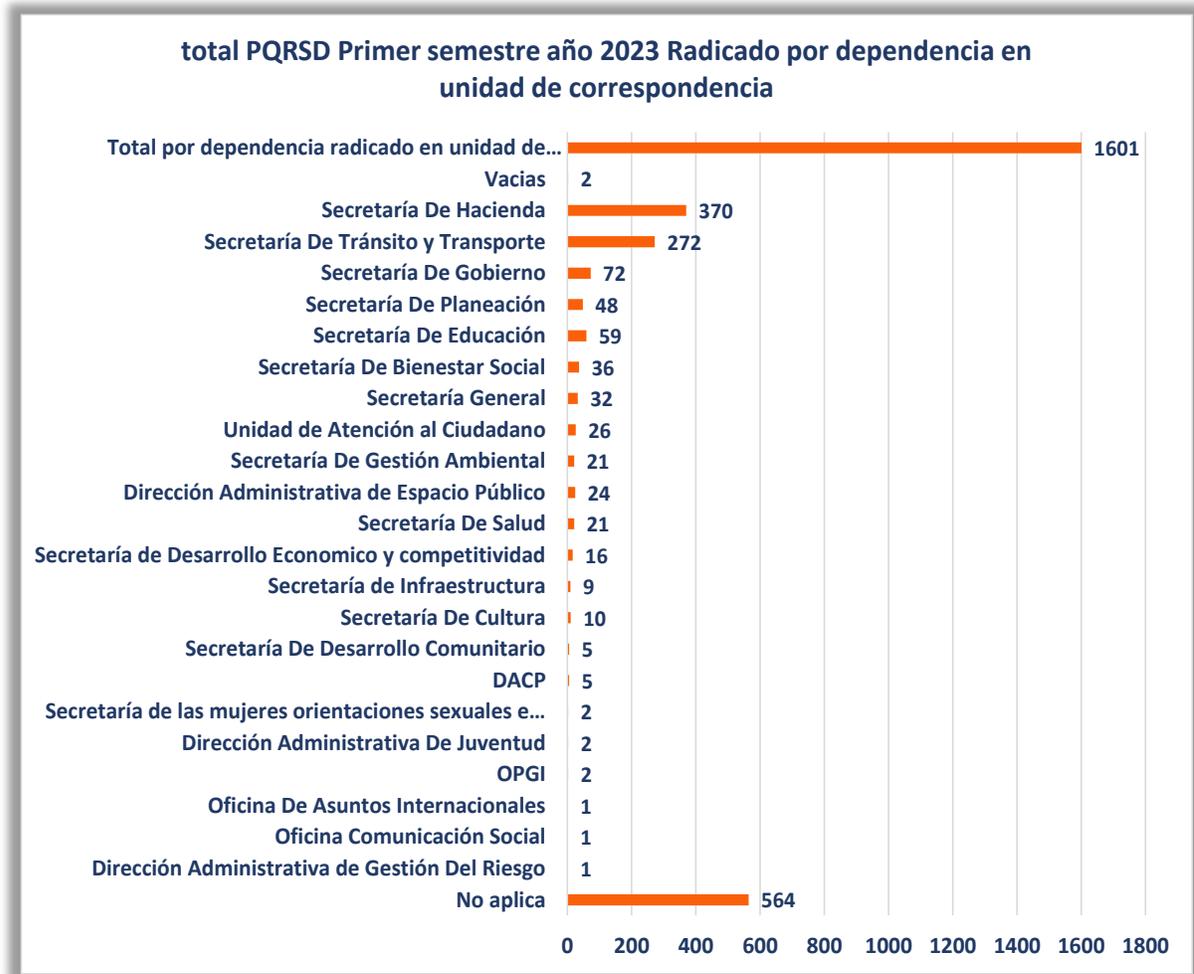




peticiones, 34 a quejas, 17 son reclamaciones, 6 denuncias; no se radicó ninguna sugerencia, y en otro tipo de radicaciones, se encuentran 534 PQRSD, las cuales no se clasifican en ninguna de las anteriores por que corresponden a comunicaciones oficiales, o no tienen información, o contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo entre otros. Como se observa en el gráfico, la mayor parte de solicitudes por parte de la comunidad son peticiones, que generalmente son solicitud de algún tipo de información y corresponden al 61,2% del total de PQRSD radicados por el canal de atención presencial en la unidad de correspondencia, seguido se encuentran las que no se clasifican como petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia con un porcentaje del 35.2%, luego las quejas con el 2.1% , reclamos con el 1% y denuncias con un 0.38%. No ingresó ninguna sugerencia por ningún concepto en el primer trimestre del año 2023.

Cabe anotar, que para la atención de PQRSD, la alcaldía municipal cuenta con seis Procedimientos Gestión Documental, dos Procedimientos Relacionamiento con la ciudadanía y dos Procedimientos de planeación estratégica, con los cuales, se busca garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal a través de los diferentes canales de atención, se desarrollen dentro de un orden específico y conforme a los requisitos legales aplicables.

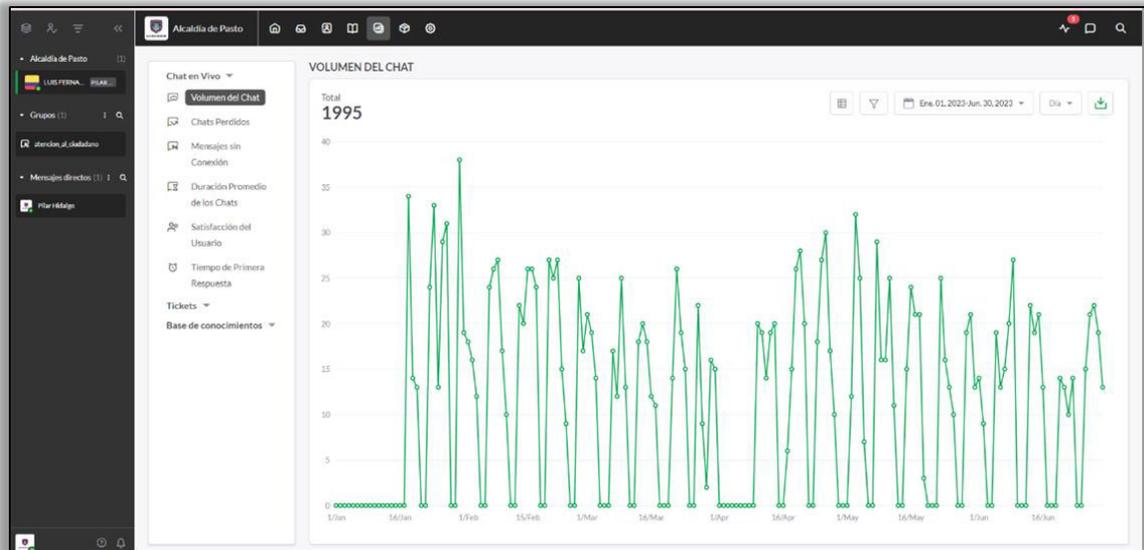
Estas 1601 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingresaron a las diferentes dependencias de manera presencial, en donde la mayor parte, que corresponde a 564 PQRSD, se clasificaron como No aplica por que como se dijo anteriormente, corresponden a comunicaciones oficiales, o no tienen información, o contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo entre otros.



A la Secretaría de Hacienda, se le remitieron 370 de las PQRSD ingresadas de manera presencial por la undiad de correspondencia, correspondiente al 23.1% del total recepcionado, seguido por la Secretaría de Tránsito y Transporte con 272 peticiones que hace el 17% de las 1601 recibidas, luego la Secretaría de Gobierno con el 4.5%, luego la Secretaría de educación con el 3.7%, luego la Secretaría de Planeación con el 3%. Estas son las mas representativas. Desde aquí hacia abajo, los porcentajes oscilan entre el 2.2% hasta el 0.06%.

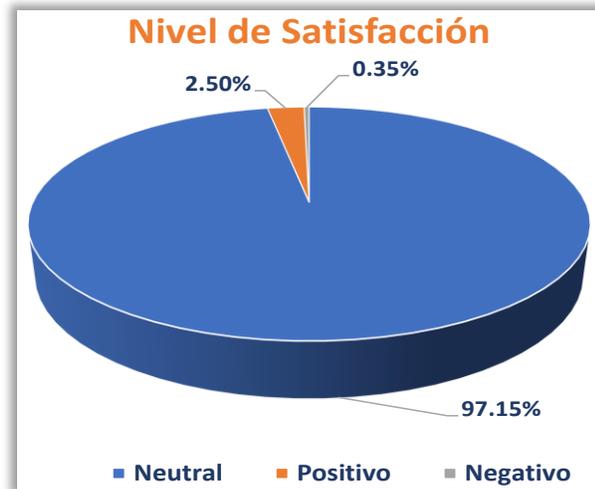


8.2. Canal de atención - Chat plataforma Tawk.to



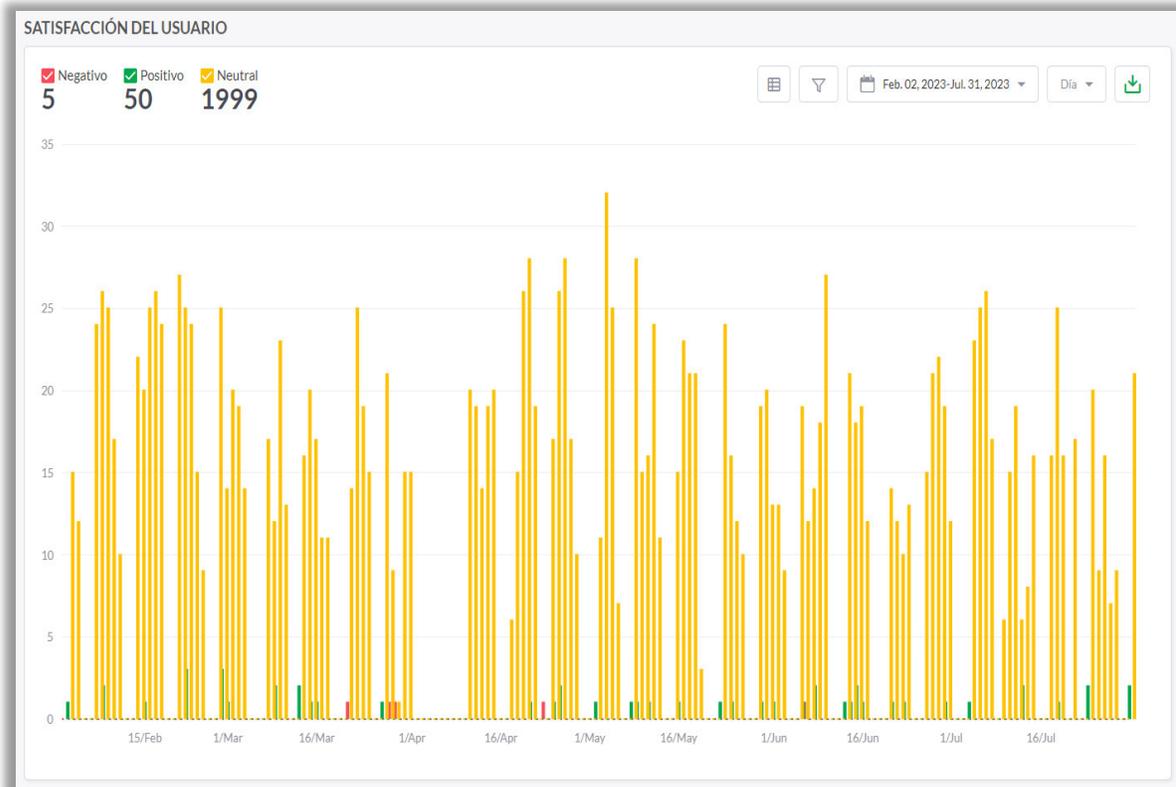
Mediante este canal, que básicamente se constuye en una herramienta de chat en vivo, la alcaldía municipal brinda atención, aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz, en tiempo real, orientando a la ciudadanía en el trámite o servicio que desea realizar, despejando de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar; al ser el chat una herramienta de información virtual se atiende a más de un usuario a la vez de manera simultánea.

La atención a la ciudadanía a través del Chat plataforma Tawk.to, cuenta con la opción para evaluar la atención prestada a través de este canal, permitiendo medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía.





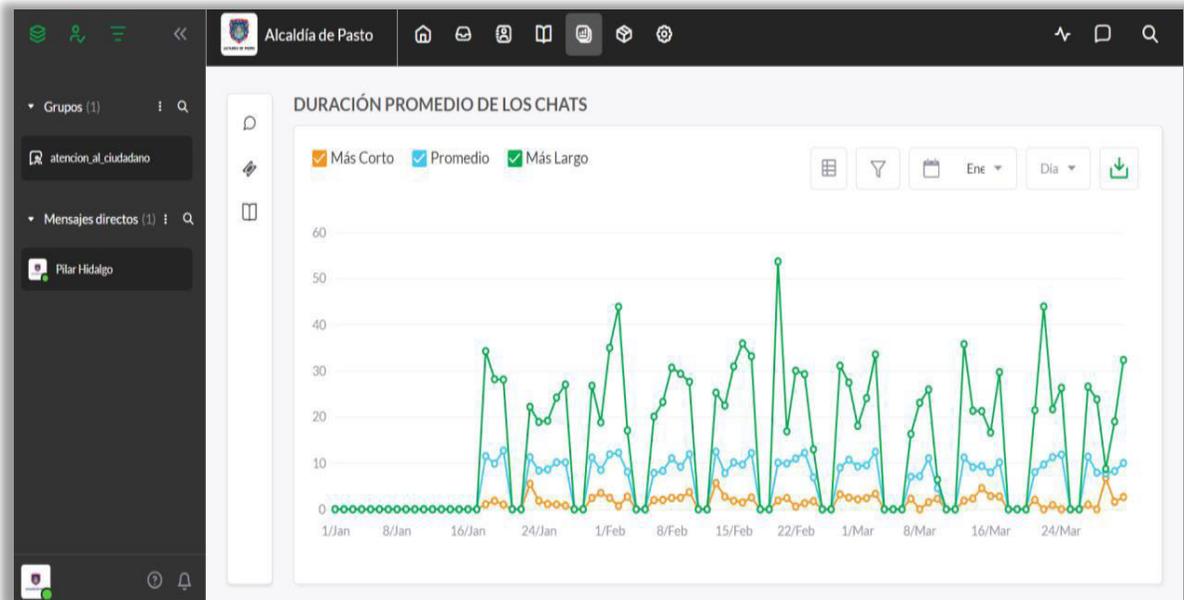
Durante el primer semestre del año 2023, a través de este medio, ingresaron 1995 PQRSD, y después de analizar el nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que accedieron al Chat plataforma Tawk.to, el resultado obtenido, acorde con el número de visitantes es el siguiente:



Neutral 1940 que representa el 97,15%, Positivo 48 que representa el 2.5% y Negativo 7 que representa el 0.35%. Estos resultados arrojados por el informe en el primer semestre del año 2023, indican que el nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, lo que indica que el chat es de muy buena aceptación por los usuarios por que representa agilidad para la resolución de sus inquietudes.



En cuanto al tiempo de relacionamiento de un chat, este depende de la información que el ciudadano solicite. El siguiente gráfico, por ejemplo, muestra el chat con el menor tiempo, el cual es de 20 segundos, el chat promedio es de 7 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este semestre fue de 50 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.



8.3. Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

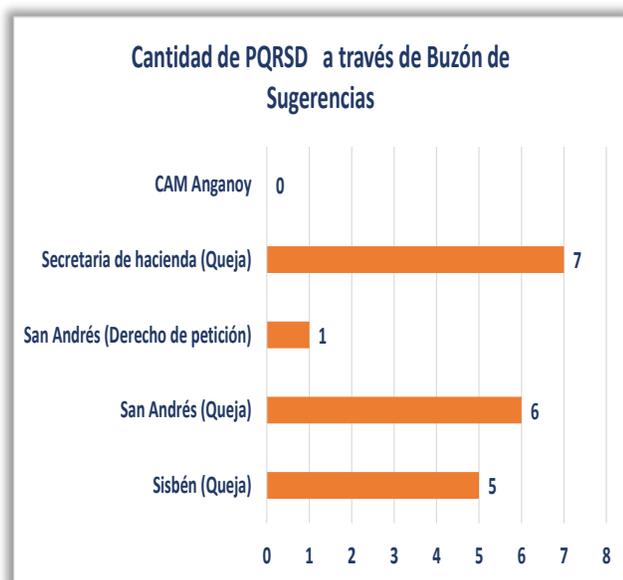
La atención a la ciudadanía a través de este canal, se realiza, teniendo en cuenta el cumplimiento de las generalidades establecidas en el procedimiento de buzón de sugerencias, cuya finalidad es proponer acciones correctivas y mejorar la experiencia de la ciudadanía al interactuar con la entidad. Este procedimiento, establece realizar la apertura de los buzones decada una de las sedes de la alcaldía municipal dos veces al mes y debe llevarse acabo, en presencia de los delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia, Unidad de Atención al Ciudadano y la presencia de un ciudadano.



De acuerdo con la información recopilada en los diferentes buzones de sugerencias, en todas las sedes de la alcaldía municipal, en el primer semestre del año 2023, según se reporta en el informe, se realizaron 42 aperturas de buzón de sugerencias, de las cuales fueron encontradas 18 quejas y 1 derecho de petición.

Entre los temas objeto de las quejas se encuentran: Mal servicio del funcionario, Mejorar la atención en ventanillas y cumplimiento del horario, Mala atención por parte de la inspección 9, y el derecho de petición estuvo relacionado con la solicitud de creación de una oficina guía para acompañamiento al ciudadano. Estos resultados obtenidos, dan cuenta de la falta de inducción y reinducción para los funcionarios que atienden público en las diferentes dependencias de la entidad.

Las dependencias en donde se presentaron las quejas a través del buzón de sugerencias fueron: Oficinas de Sisben con 5 quejas, Subsecretaria de Justicia y Seguridad en la sede de San Andrés con 6 quejas, Unidad de atención al ciudadano en San andrés con 1 derecho de petición, Secretaria de





hacienda 7 quejas, mientras que en la sede de Anganoy, durante el primer trimestre del año 2023, no se presentaron PQRSD a través del buzón de sugerencias.

8.4. Canal de Atención – Call Center

Plataforma Call Center

Informe call center 2023 - Word

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Micro Pro ID Formato de imagen ¿Qué desea hacer?

OBTENGA OFFICE AUTÉNTICO Su licencia no es original y puede ser víctima de una falsificación de software. Evite las interrupciones y mantenga sus archivos a salvo con una licencia original de Office hoy mismo.

INFORMES

tiempo real-Informe Princip... **Elegir Opciones de Informe** **RECARGAR AHORARESUMEN** refrescar: 23

+ VER MÁS VISTA grupo de usuarios MOSTRAR EL SERVIDOR INFO Llamadas en espera OCULTAR MOSTRAR EN GRUPO ESTADÍSTICAS mostrar Telefonos VER CUSTPHONES

NIVEL DIAL: 1.000 TRONCO DE CORTA / FILL: 0 / 0 FILTRO: NINGUNO TIEMPO: 2023-03-30 17:42:07

contactos marcables: 0 LLAMADAS DE HOY: 229 AGENTES AVG: 0.00 METODO MARCACION: RATIO

TOLVA (min / auto): 1 / 2 CAÍDO / CONTESTADO: 41.000 / 281 DL DIF: 0.00 Estados: NEW

LLEVA EN TOLVA: 0 CIENTO CAÍDO: 14.50% DIF: 0.00% ORDEN: ABAJO

NO LLAMADA REALES DE ESPERA

3 Agentes conectados **0** Agentes en las convocatorias **2** agentes de espera **1** Agentes Pausados **0** Agentes en llamadas muertas **0** agentes en dispo

agentes tiempo en llamadas campaña: [ALL-ACTIVE] 2023-03-30 17:42:07

ESTACION	usuario	CONTRATO	IMPO	sesionID	ESTADO	TIEMPO	canal	LLAMA	NAV	en-group
SIP/7232	Alexandra R. Ortiz G.	660054	1000	80122	ENTRANTE	0				
SIP/7234	ANDY C. GARCIA	660053	1000	8141	ENTRANTE	1				
SIP/7231	Natalia David	660057	1000	1:04	ENTRANTE	06				

3 agentes conectados en todos los servidores
Carga del sistema Media: 0.24 0.36 0.28 H

- agente de chat
- agente en el correo electrónico
- Agente de espera de llamada
- agente de espera de llamada > 1 minuto
- agente de espera de llamada > 5 acta
- Agent on call > 10 segundos
- Agent on call > 1 minute
- Agent on call > 5 acta

Este es el canal más utilizado por los ciudadanos para efectuar el reporte del peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En el primer semestre del año 2023, ingresaron a la alcaldía municipal, a traves de este canal, 15504 PQRSD, reportados por la ciudadanía. La alcaldía de Pasto,



actualmente cuenta con un Call Center, ubicado en el centro de la ciudad, en la calle 17 N 27-72 en el segundo piso, y la responsabilidad de la atención a través de este canal, es de la Subsecretaria de Sistemas de información, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano. Para prestar un servicio de calidad a través de este canal, se cuenta con 2 agentes para atender a la ciudadanía y se identifican bajo las extensiones 7218 y 7231 y una línea telefónica institucional, identificada con el número 7244326 en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Adicionalmente, la entidad cuenta con la extensión 1213, la cual fue implementada exclusivamente para efectuar denuncias por presuntos actos de corrupción.

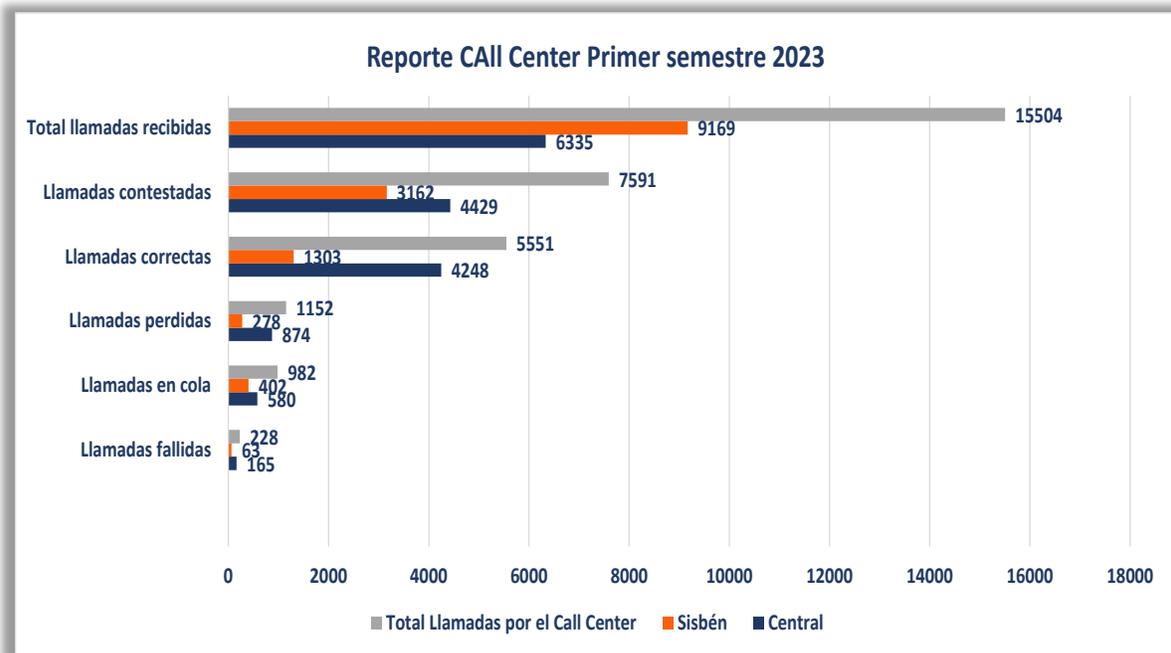
Todas las llamadas que ingresan por este canal de atención, reciben respuesta directa desde el agente de call center o se trasfiere a la dependencia correspondiente para su atención. De todas las llamadas que ingresan a nivel central, la dependencia a la cual se efectúa el mayor número de direccionamientos, es la Secretaría de Tránsito y transporte, seguido se encuentran la Secretaria de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda (Impuesto Predial e Industria y Comercio) y oficina técnica Sisbén, aunque esta última por su naturaleza, tiene sus propias líneas de atención, pero aún así ingresan llamadas por el nivel central y se hace necesario también transferirlas a la dependencia para que sean atendidas. La gran mayoría de las llamadas efectuadas por los ciudadanos, están relacionadas con la atención de trámites y servicios y con la solicitud de información general de la oferta institucional.



Atención Call Center	Central	Sisbén	Total Llamadas por el Call Center
Llamadas fallidas	165	63	228
Llamadas en cola	580	402	982
Llamadas perdidas	874	278	1152
Llamadas correctas	4248	1303	5551
Llamadas contestadas	4429	3162	7591
Total Llamadas recibidas	6335	9169	15504

En el gráfico, que a continuación se presenta, se detalla un reporte del ingreso de las PQRSD por el call center del primer semestre vigencia 2023, en donde se evidencia el número de llamadas por este canal, detalladas por ingreso a nivel central e ingreso de llamadas al

Sisben, especificando: El total de llamadas, llamadas contestadas, las correctas, llamadas perdidas, llamadas en cola y llamadas fallidas.



Se observa en el reporte, un total de llamadas perdidas de 1152, lo que representa el 7.5% del total de las llamadas, y a la vez, arroja 192 llamadas perdidas por cada mes.



9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de analizar los informes trimestrales, publicados por la Unidad de Correspondencia y Atención al Ciudadano en la página de la 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. Además, en este momento, la entidad, se encuentra en proceso de implementación del aplicativo Orfeo, el cual es una herramienta muy práctica y con mayor precisión a la hora de generar informes. Sin embargo, aún falta por implementarse en algunas dependencias, lo que dificulta generar los informes finales desde esta plataforma. Se espera que para el segundo semestre ya se cuente con la totalidad de la información, generada a través de este aplicativo.

Por otra parte, y basados en el análisis de los resultados obtenidos del informe, se efectúan a continuación algunas recomendaciones, a fin de que el próximo informe mejore los índices de atención a la ciudadanía a través de todos los canales de recepción de las PQRSD.

El 4% no contestado resultante del análisis de la información presentada, debe superarse y se debe llegar al 100% de respuestas entregadas a los ciudadanos, dentro de los tiempos para evitar materialización de riesgos por silencio administrativo o por omisión.

Por ser el call center el medio de recepción de PQRSD más utilizado, se recomienda fortalecer y brindar capacitaciones, inducciones y re inducciones permanentes a los funcionarios que atienden este canal, porque son ellos, la imagen de la entidad, dado que son las únicas personas que están teniendo contacto directo con la ciudadanía. De igual manera,



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDIA MUNICIPAL

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

se hace la misma recomendación para los funcionarios que atiende público de manera presencial, esto, teniendo en cuenta que muchas quejas en el buzón de sugerencias, se relacionan con la mala atención de los funcionarios, para lograr tener ciudadanos satisfechos con los servicios que presta la alcaldía municipal.

Se recomienda tomar medidas para disminuir las llamadas perdidas, generando un servicio más eficiente y eficaz para la ciudadanía en cuanto a la atención de PQRSD se refiere.

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 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.
Profesional Universitario Contratista