



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

INFORME DE PQRSD

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer Trimestre 2023

San Juan de Pasto, octubre 2023

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

CAM Anganoy los Rosales II

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Objetivos: General y específicos	4
2. Alcance del informe.....	4
3. Disposiciones legales sobre la atención PQRSD.....	4
4. Glosario	6
5. Escenarios de relacionamiento con la Ciudadanía y Política de Servicio al Ciudadano.....	7
6. Resultados del informe PQRSD	8
7. Canal de atención presencial	17
8. Canal de atención Chat plataforma Tawk.to.....	20
9. Canal de atención - Buzón de Sugerencias.....	23
10. Canal de atención – Call Center	26
11. Conclusiones.....	29
12. Recomendaciones.....	29

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a la normatividad vigente como: Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los lineamientos que establece la Dirección Administrativa de Función Pública – DAFP y la Política de Servicio al Ciudadano .

El presente informe corresponde a los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2023, del consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrsc recibidas y atendidas que ingresan a través de los canales de atención virtual, presencial y telefónico, como la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, correo institucional contactenos@pasto.gov.co, canal telefónico – call center y canal chat con su plataforma tawk.to, buzón de sugerencias, establecido como horario de atención: lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00 a 6:00pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta a través de los anexos excel que se adjuntan, la estadística de pqrsc ingresadas a través de los canales de atención y la calidad del servicio, en cumplimiento al protocolo de relacionamiento con la ciudadanía y los principios de eficacia, eficacia, transparencia y celeridad, como lo establece la norma.

Finalmente, se establece unas conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar el servicio e incentivar la participación en la gestión pública.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrsc que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre julio, agosto y septiembre de la vigencia 2023 en la Alcaldía de Pasto, que permita

análisis y toma de decisiones para mejorar la relación del ciudadano con la Entidad.

1.2 Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, en los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2023, como ventanilla única de radicación.
- Verificar y analizar la información, gestionada a través de los canales: buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y call center.
- Analizar variables como el medio de ingreso, el tipo, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta.

2. Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las pqrsc recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el tercer trimestre vigencia 2023, y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

3. Disposiciones legales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

4. Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice 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 sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal

- Sugerencia: Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad 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
- Petición de solicitud de información: Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.
- Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

5. Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas y servicio al ciudadano,

para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.



Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

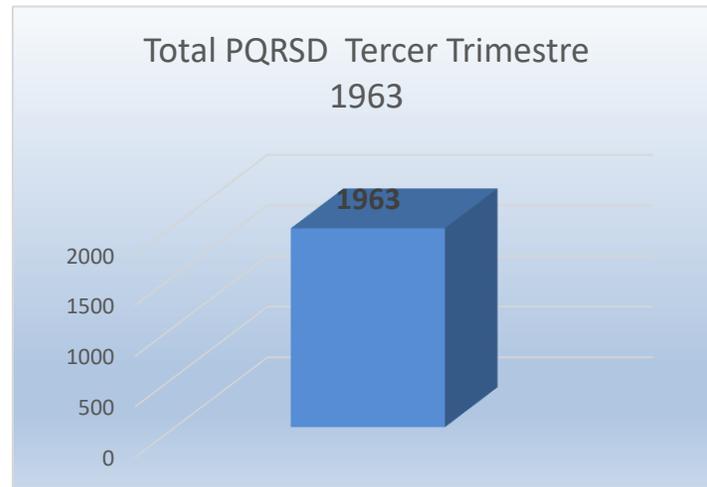


Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFP

6. Resultados del Informe

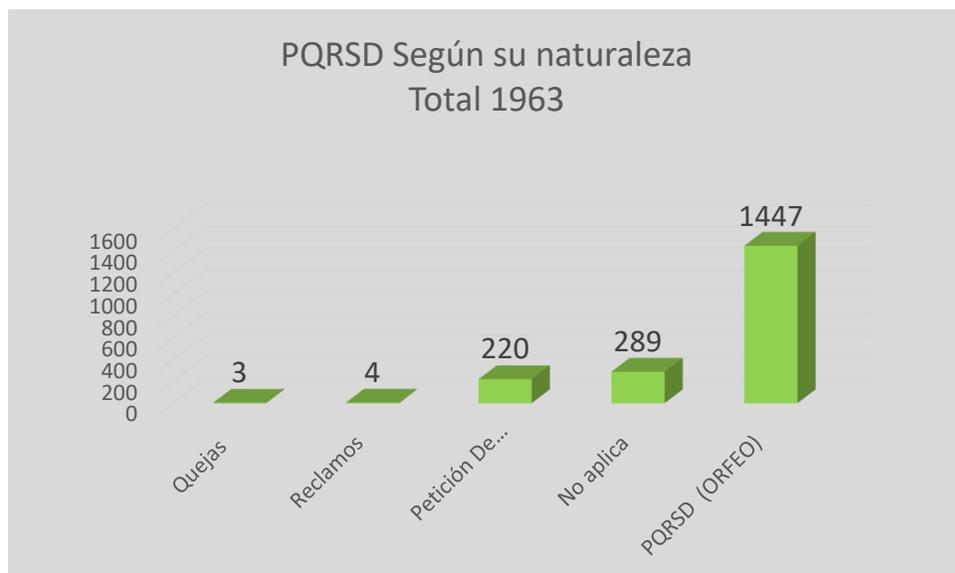
La UAC mediante el presente informe presenta datos cuantitativos en relación con la gestión realizada frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que realizan los ciudadanos materializando el principio de transparencia y acceso a la información pública, por lo tanto, se presentan los siguientes resultados y procurar la respuesta en el tiempo oportuno.

Total 1963 PQRSD ingresadas a través de la Unidad de Correspondencia correspondiente al tercer trimestre, las cuales en su mayor porcentaje fueron contestadas dentro de la ley 1755 del 2015.



PQRSD Tercer Trimestre según su naturaleza

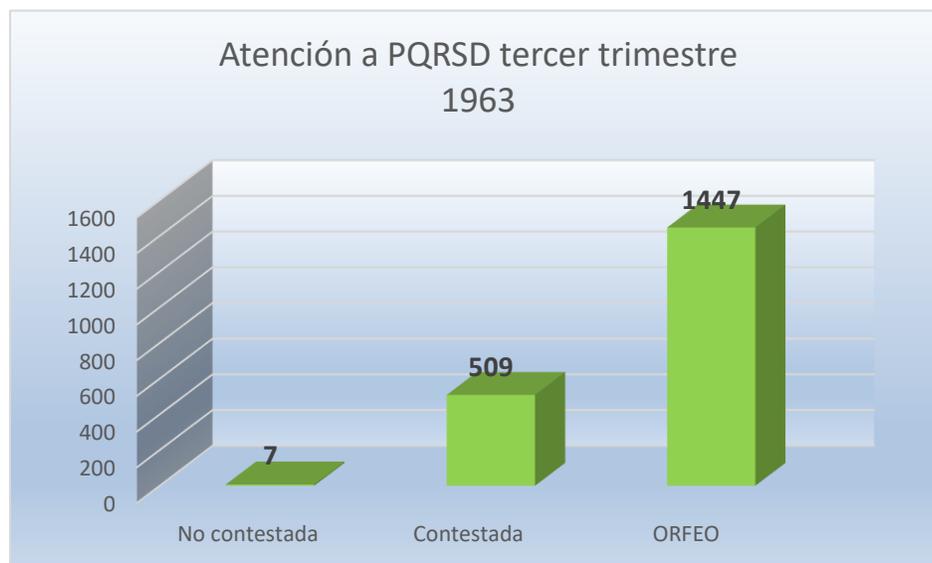
Cabe aclarar que según el tipo de solicitud de las 1963 PQRSD radicadas, 1447 Corresponden a PQRSD(ORFEO), 289 No aplica (las cuales incluyen no tiene información, contiene la misma información y no se puede visualizar el archivo), seguido de 220 Peticiones de información, 4 reclamos y por último 3 quejas.





Atención a PQRSD recibidas en el tercer trimestre

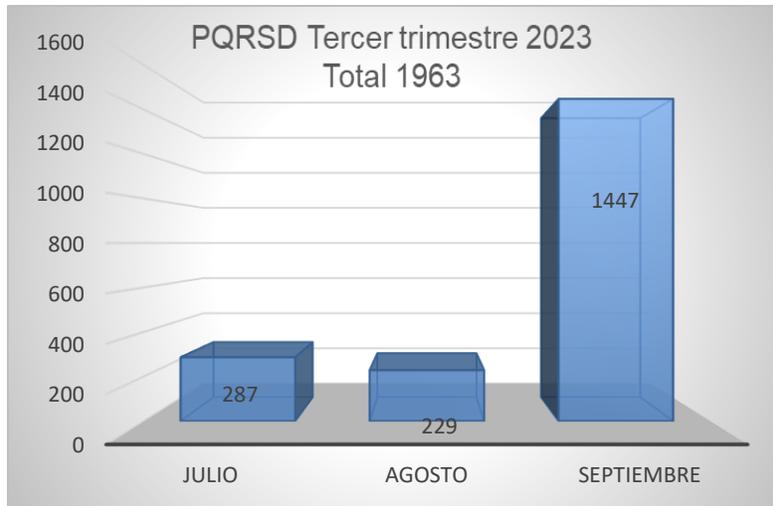
Durante el tercer trimestre del año 2023 se radicaron en la Alcaldía Municipal de Pasto 1963 PQRSD a través de la Unidad de Correspondencia, de las cuales se les brindó el trámite correspondiente por parte de las dependencias responsables y se encuentran en estado "no contestadas" 7, en estado "contestadas" 509 y en plataforma ORFEO 1447 PQRSD.



PQRSD recibidas mensualmente

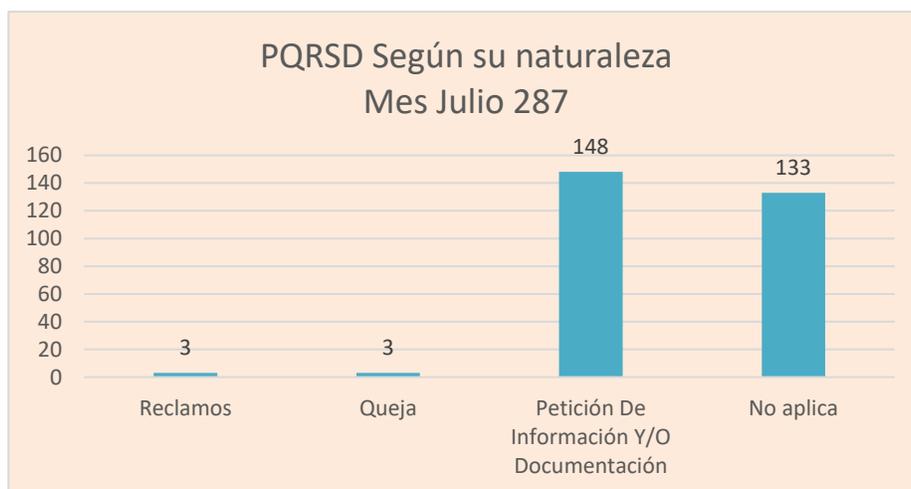
En el tercer trimestre del año 2023, se radicaron en total 1963 PQRSD, de las cuales en el mes de julio se radicaron 287, en el mes de agosto 229 y el mes de septiembre 1447 PQRSD.

Las PQRSD de los meses de julio y agosto ingresaron por la anterior plataforma y las PQRSD del mes septiembre ingresaron por la nueva plataforma ORFEO, informando que, que la Entidad se encuentra en un proceso de transición paralelo, que no afecta a la ciudadanía para interponer y radicar sus PQRSD, dando continuidad al proceso de radicación y respuesta oportuna ajustada a la norma, en busca de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.



PQRSD según su naturaleza mes julio

Durante el mes de julio del año 2023 se radicaron 287 pqrds, en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 148 peticiones de información y/o documentación, 133 No aplica (las cuales incluyen comunicaciones oficinales, no tienen información, contienen la misma información y no se pueden visualizar el archivo) y 3 quejas y 3 reclamos.





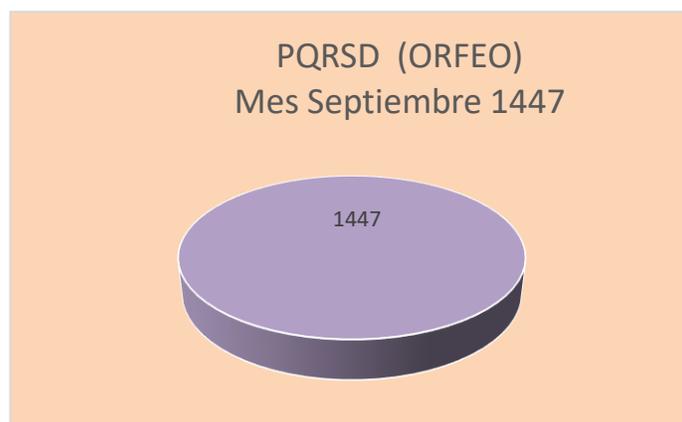
PQRSD según su naturaleza mes agosto

Durante el mes de agosto del año 2023, se radicaron 229 pqrSD en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, 72 peticiones de información y/o documentación, 156 No aplica (las cuales incluyen comunicaciones oficinales, no tienen información, contienen la misma información y no se pueden visualizar el archivo), 0 queja y 1 reclamos.



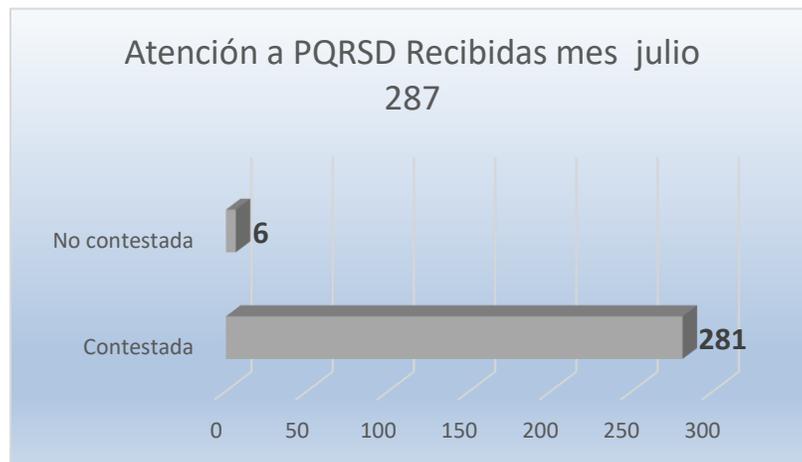
PQRSD según su naturaleza mes septiembre

Durante el mes de septiembre del año 2023 se radicaron 1447 PQRSD en la nueva plataforma ORFEO en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia,



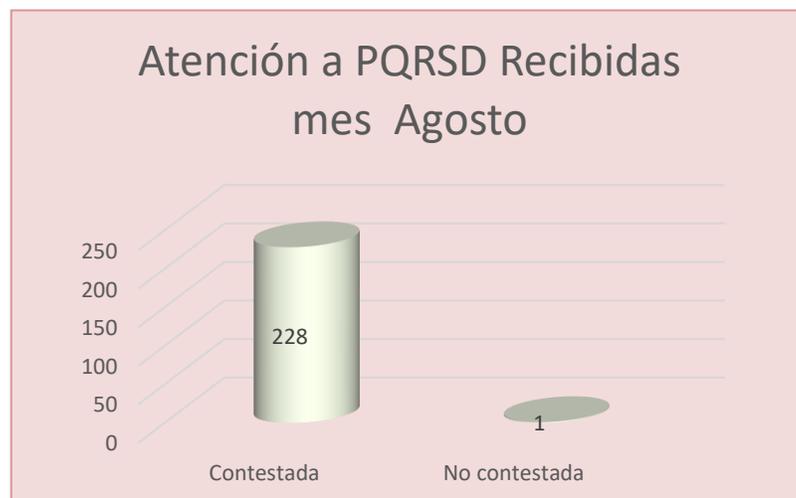
Atención a PQRSD Recibidas mes julio - contestadas

Del total de pqrSD radicadas en el mes de julio en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la Unidad de Correspondencia, fueron contestadas 281, no contestadas 6.



Atención a PQRSD recibidas mes agosto - contestadas

Del total de pqrSD radicadas en el mes de agosto, a través de la Unidad de Correspondencia, fueron contestadas 228 pqrSD, no contestadas 1.





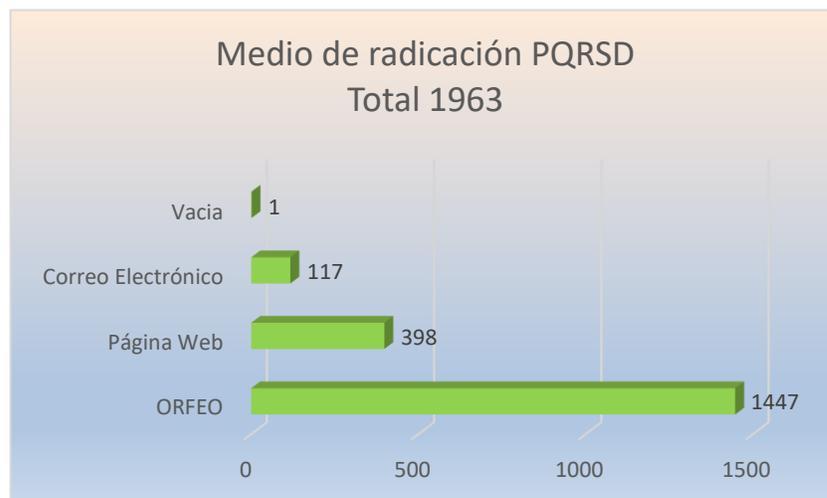
Atención a PQRSD recibidas mes septiembre - contestadas

Total de pqrSD radicadas en el mes de septiembre 1447 en la Alcaldía Municipal de Pasto a través de la nueva plataforma ORFEO



Medio por el cual fueron radicadas las PQRSD

En este tercer trimestre el medio más utilizado para radicar PQRSD es la nueva plataforma ORFEO con 1447, le sigue la página web con 398, seguido el correo electrónico con 117 y por último vacía 1, que corresponde a información no registrada, pero tiene un consecutivo, el cual con el nuevo sistema ORFEO, desaparece.

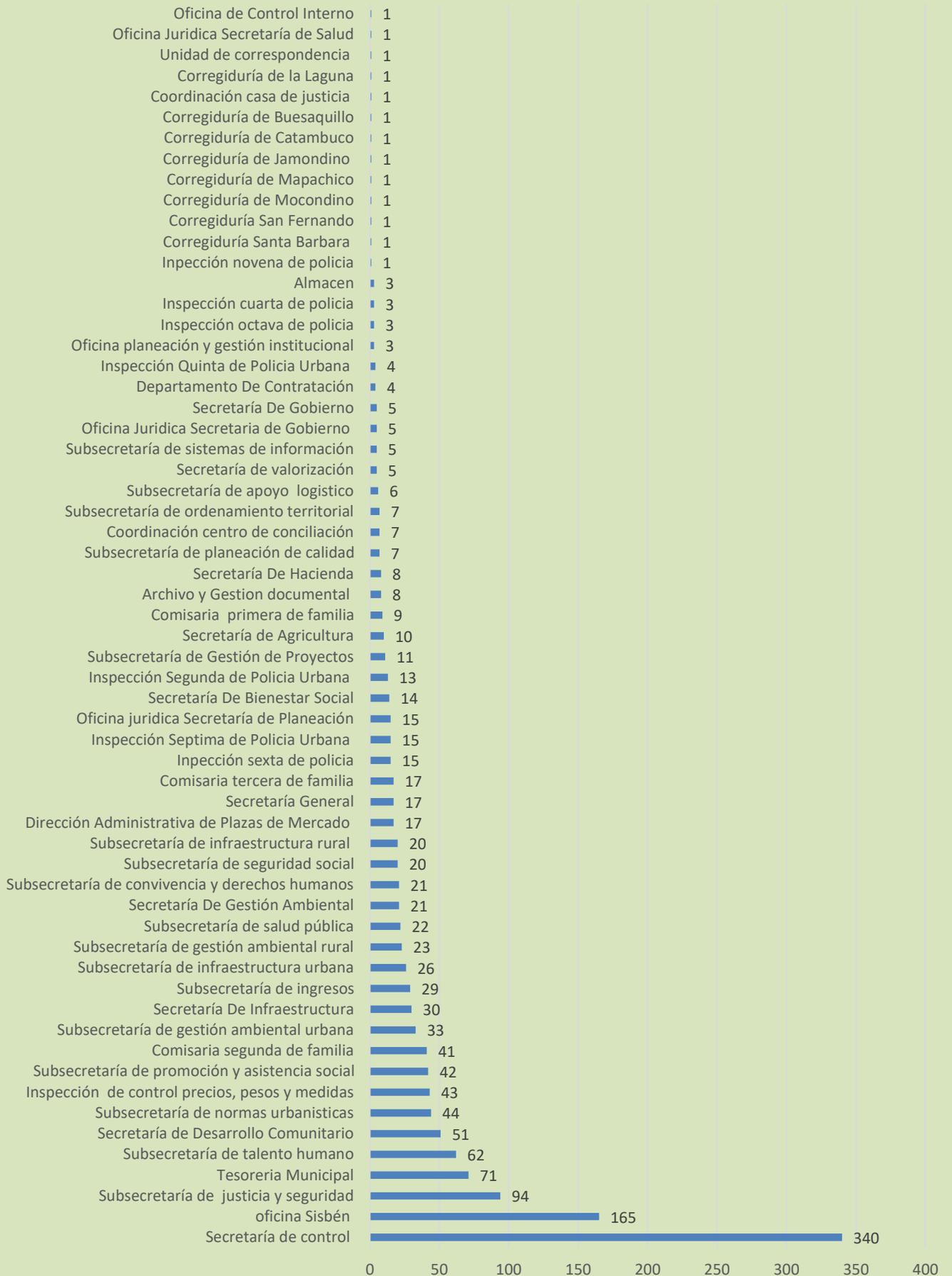


PQRSD Por dependencia

En este periodo ingresaron PQRSD con mayor cantidad Secretaría de control con 340, seguido de oficina Sisbén con 165, también podemos apreciar que existen dependencias como algunas corregidurías (Santa bárbara, San Fernando, Mocondino, Mapachico, Jamondino, Catambuco, Buesaquillo), Coordinación casa de justicia, Oficina jurídica de salud, unidad de correspondencia, Oficina de control interno con 1 PQRSD.



PQRSD tercer trimestre por dependencias



7. Canal de atención presencial

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés – Frente al Parque Rumipamba, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede, ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

La UAC, ha realizado procesos de capacitación al talento humano que atiende de manera presencial, dando cumplimiento a los lineamientos del Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

Igualmente, comentar que se incluyó en el canal de atención telefónico, la extensión 1213, denominada “Línea Anticorrupción”, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2017, expide LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1 Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2 Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos efectuados.

ALCALDÍA DE PASTO

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamento, amenazas y/o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar los bienes públicos.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- Contribuir a erradicar la corrupción no ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus trámites o prestación de servicios.

CANALES DE ATENCIÓN

Correo: contactenos@pasto.gov.co
 Correo para notificaciones judiciales: judicial@pasto.gov.co

Call Center: +57 (602) 7244326

Sede electrónica y chat en línea: www.pasto.gov.co

Atención Presencial / Buzón de sugerencias:

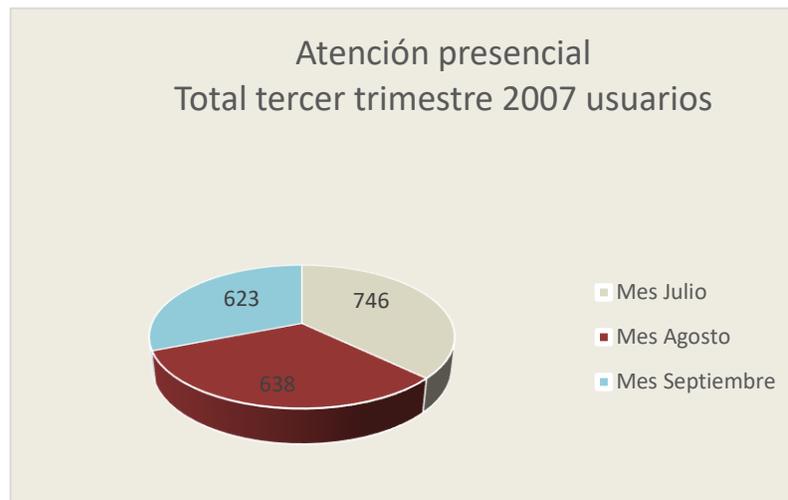
- Sede San Andrés, Carrera 28 No. 16 – 18 frente al parque Rumipamba.
- Sede antigua Caja Agraria - Calle 18 No. 19-54.
- Sede Anganoy.

Ingresar a nuestro portal.

ALCALDÍA DE PASTO

- **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En el punto presencial la afluencia de público a realizar las diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto es muy concurrida, se tiene que en el mes de julio acudieron 746 usuarios, en el mes de agosto 638 usuarios y en el mes de septiembre 623, usuarios para un total de 2007 usuarios atendidos en el tercer trimestre del año 2023, brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno.



- **Atención presencial por dependencias**

Atención presencial mes julio

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de julio fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 249 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 197 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 152 usuarios; se tiene que la dependencia menos es la oficina jurídica de despacho con 13 usuarios.



Atención presencial mes agosto

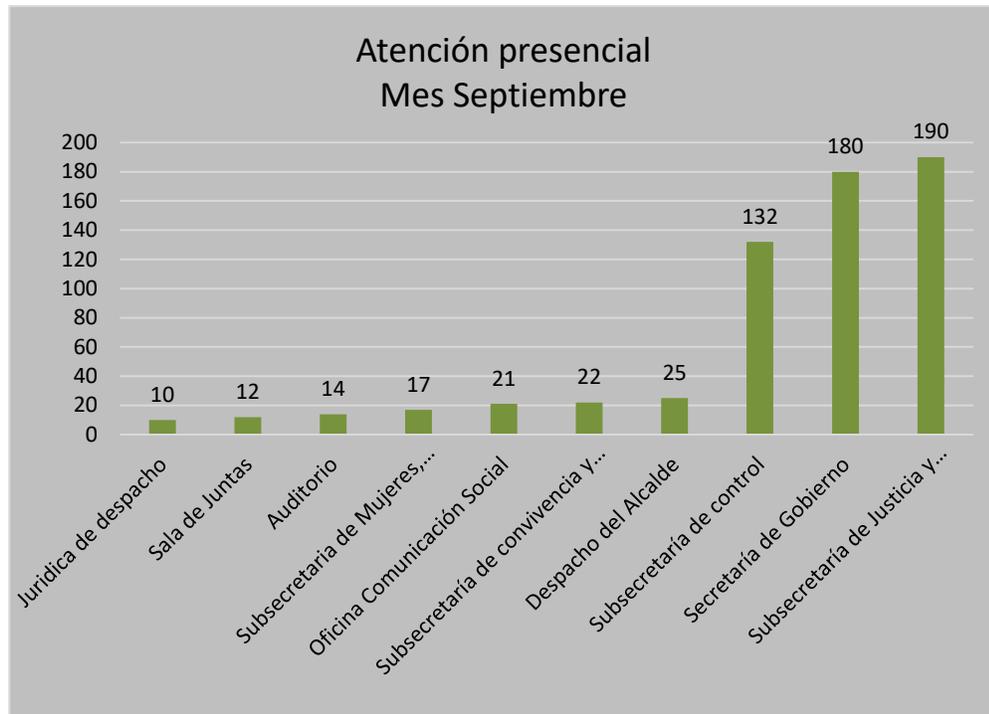
La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de agosto fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 187 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 163 usuarios, en tercer puesto se encuentra la Subsecretaría de control con 142 y las dependencias menos visitadas son sala de juntas con 18 usuarios y jurídica de despacho con 15 usuarios.





Atención presencial mes septiembre

La Dependencia más visitada por los usuarios durante el mes de septiembre fue la Subsecretaría de Justicia y Seguridad con 190 usuarios, seguida por la Secretaría de Gobierno con 180 usuarios y las dependencias menos visitadas son sala de juntas con 12 usuarios y jurídica de despacho con 10 usuarios.

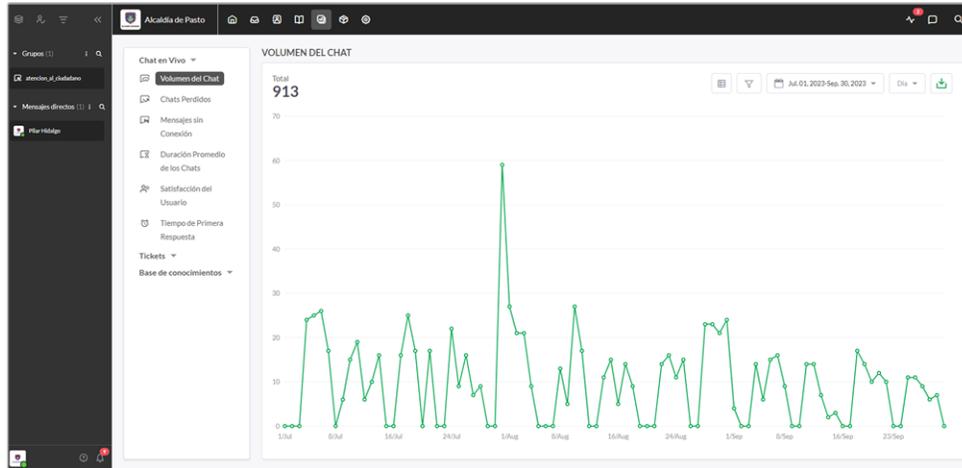


8. Atención tercer trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, 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 siguiente gráfica muestra la cantidad de usuarios atendidos durante el tercer trimestre del año 2023.

- **Atención tercer trimestre canal chat, usuarios atendidos 913**



- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

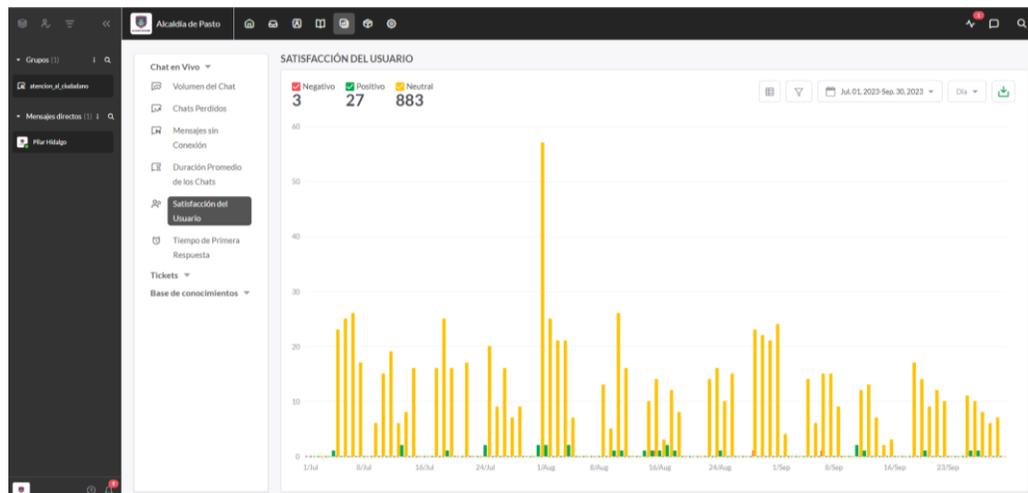
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

Neutral: 883 correspondiente a 97%

Positivo: 27 correspondiente al 3%

Negativo: 3 correspondiente al 0%

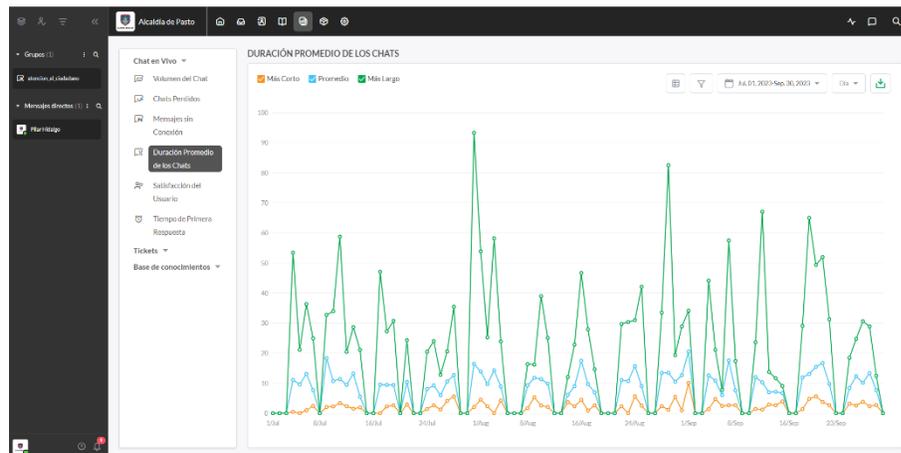
- **Satisfacción de usuario**



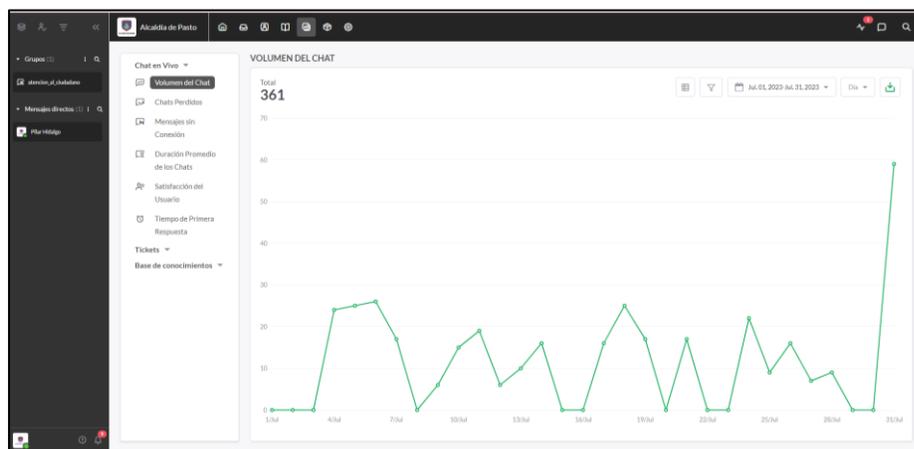
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 50 segundos, el chat promedio es de 7 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 40 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

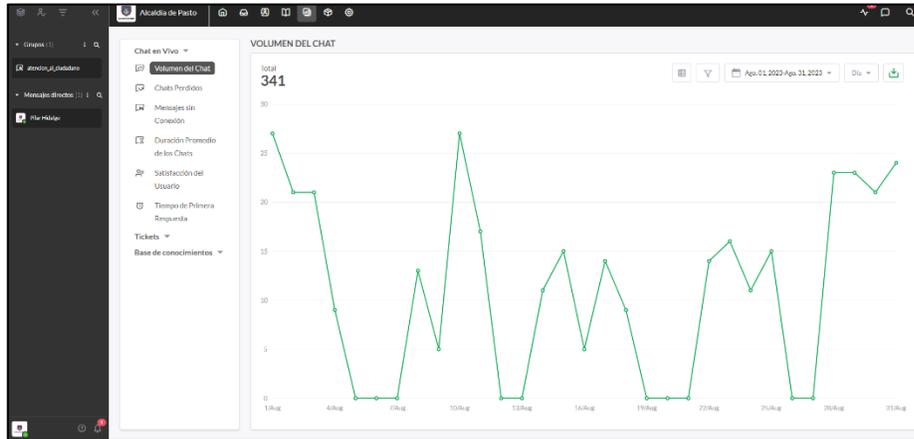
- **Tiempo promedio de conversación**



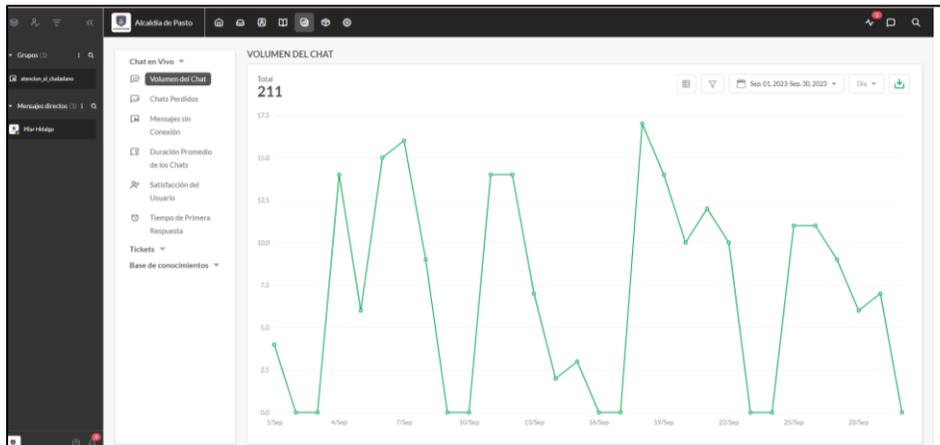
- **Atención chat mes julio, usuarios atendidos 361**



- **Atención chat mes agosto, usuarios atendidos 341**



- **Atención chat mes septiembre, usuarios atendidos 211**



9. Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

El Buzón de Sugerencias es una herramienta al servicio de la ciudadanía que tiene como finalidad recibir y atender todas las observaciones y recomendaciones ingresadas en los meses de julio, agosto y septiembre.

Tendrá como finalidad mejorar la atención prestada por los servidores públicos y posteriormente comprobar la efectividad de las acciones de mejora.

Teniendo en cuenta el procedimiento de buzón de sugerencias; el cual debe realizarse dos veces cada mes, el segundo y cuarto jueves, se procede a realizar la apertura de buzón en presencia de los delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia, Unidad de Atención al Ciudadano y un usuario.

De acuerdo a la información recopilada para el mes de julio, se realizaron 8 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (11) quejas, (0) derecho de petición y (0) sugerencias.

- **Sugerencias en cada sede, mes de julio**

BUZONES DE SUGERENCIAS	QUEJA	ANONIMAS
Buzón Cam Anganoy		
Buzón Secretaria de Hacienda	2	
Buzón Sisben	3	1
Buzón San Andres	4	1
TOTALES	11	

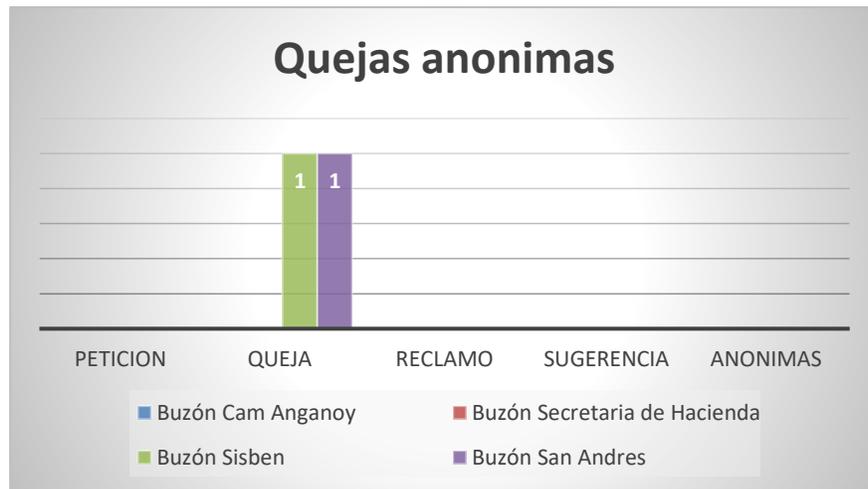
- **Tipo de sugerencias mes de julio**



Teniendo en cuenta la información recopilada se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son la Alcaldía de San Andrés (5), oficina Sisbén (4) y Secretaría de hacienda con (2).



- **Número de quejas anónimas mes de julio**



En el mes de julio ingresaron (2) quejas de forma anónima, (1) en el buzón oficina Sisbén y (1) en el buzón Alcaldía sede San Andrés evidenciando que algunos ciudadanos no desean revelar su identidad y se mantienen en el anonimato.

Buzón de sugerencias mes de agosto

De acuerdo a la información recopilada para el mes de agosto, se realizaron 8 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (3) quejas, (0) derecho de petición y (0) sugerencias.

- **Buzón de sugerencias mes de agosto**

BUZON DE SUGERENCIAS	QUEJAS	ANONIMAS
Buzón Anganoy		
Secretaría de Hacienda	1	1
Buzón Sisbén		
Buzón San Andrés	1	
TOTALES		
3		

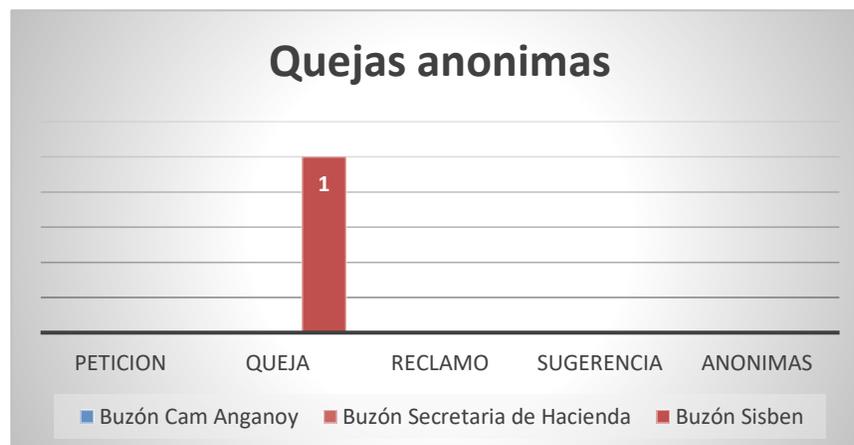


- **Número de sugerencias ingresadas mes de agosto**



Teniendo en cuenta la información recopilada se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son la Secretaría de hacienda (2), Buzón sede San Andrés (1).

- **Quejas anónimas ingresadas mes de agosto**





En el mes de agosto Ingresaron (1) quejas de forma anónima, evidenciando que algunos ciudadanos no desean revelar su identidad y se mantienen en el anonimato.

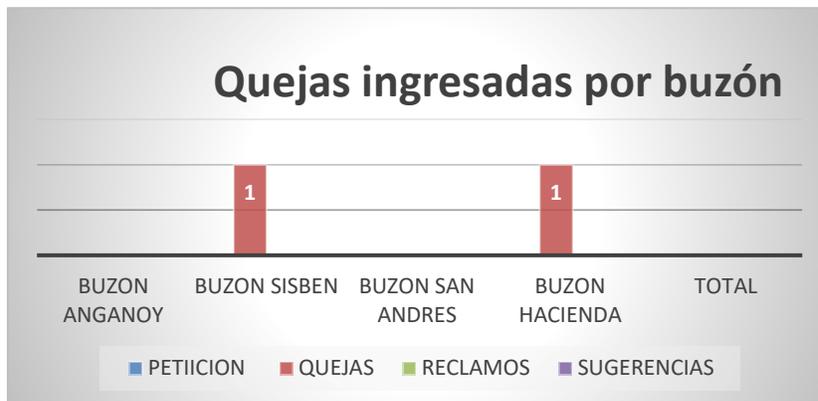
Buzón de sugerencias mes de septiembre

De acuerdo a la información recopilada para el mes de septiembre, se realizaron 8 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (2) quejas, (0) derecho de petición y (0) sugerencias.

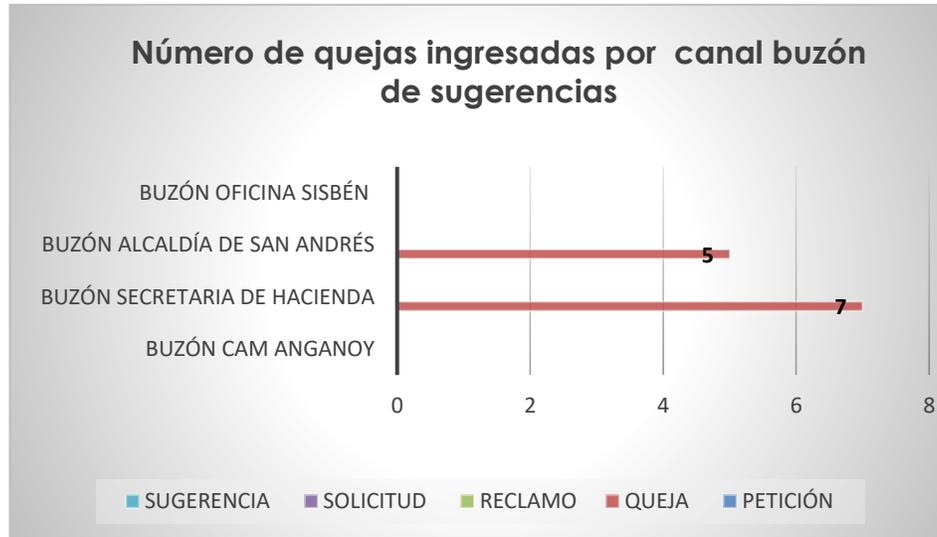
- **Buzón de sugerencias mes de septiembre**

	PETIICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
BUZON ANGANOY				
BUZON SISBEN		1		
BUZON SAN ANDRES				
BUZON HACIENDA		1		
TOTAL		2		

- **Número de sugerencias ingresadas mes de septiembre**



Teniendo en cuenta la información recopilada se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son la oficina Sisbén (1) y Secretaría de hacienda con (1) se evidencia que la ciudadanía sigue manifestándose ante la entidad haciendo uso de los buzones de sugerencias.



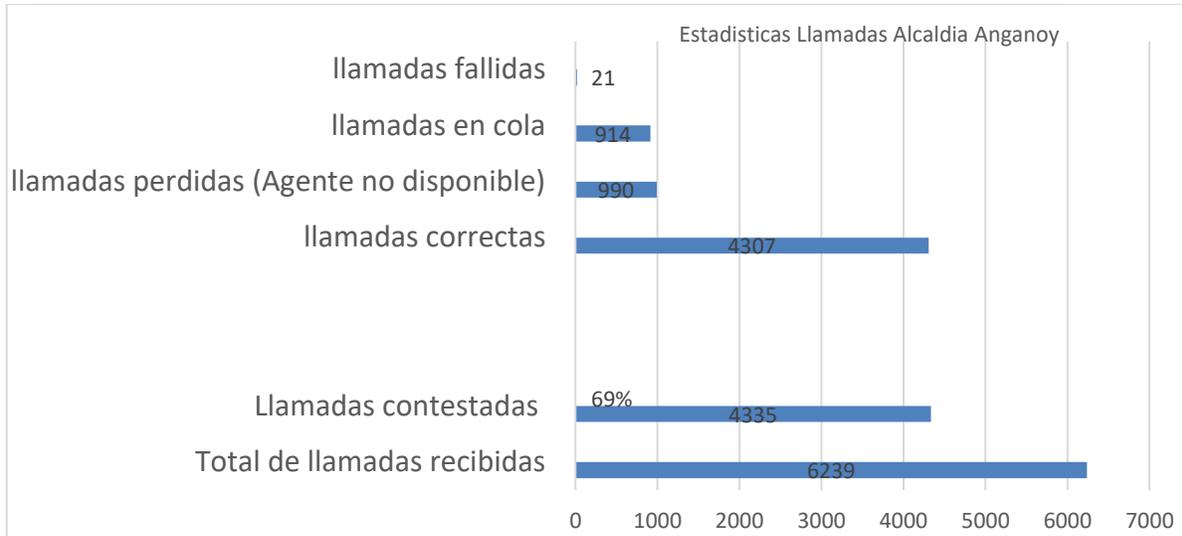
10. Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 17 N 27-72 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaría de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisbén tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

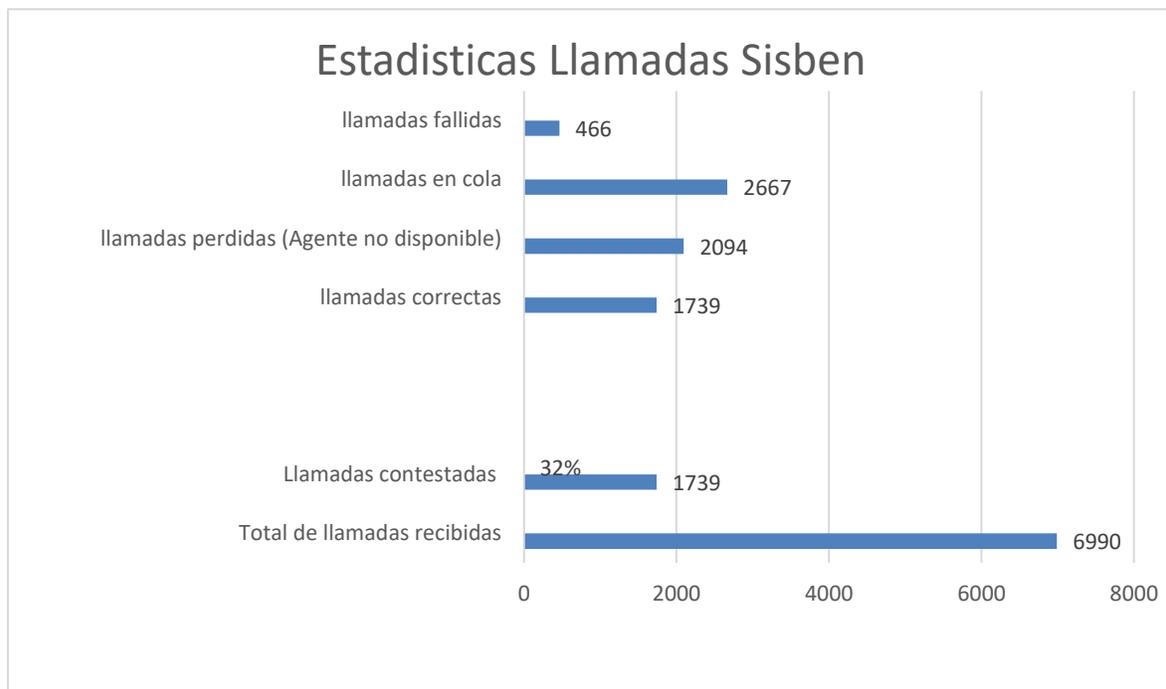
Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.

Con mayor número de direccionamientos la Secretaría de Tránsito y transporte, secretaria de Planeación Secretaría de Educación, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Hacienda (Impuesto Predial e Industria y Comercio) y Sisbén.

Reporte desde Plataforma SIPTIC



intervalo de tiempo: 2023-07-01 00:00:00 a 2023-09-30 23:59:59





Llamadas ingresadas por mes:

Mes/Call Center	Alcaldía	Sisbén
Julio	2491	2585
agosto	1778	2370
septiembre	1964	2048
total:	6233	7003

Se realizó mesa de trabajo con la Concesión STP para, articular trabajo entre el call center de la Alcaldía de Pasto con el call center de la Concesión STP y poder trasladar las llamadas de manera efectiva. El número que ha dispuesto la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal a través de la entidad concesionaria es el número 3009135357

Conclusiones

- Frente al informe podemos mencionar que durante este tercer trimestre un total de 764 PQRSD, de las cuales en el mes de julio se radicaron 287, en el mes de agosto 229 y el mes de septiembre 248 PQRSD.
- Se evidencia mayor articulación con las Dependencias para la respuesta oportuna de las PQRSD y han sido contestadas en tiempo reglamentario de acuerdo a las estadísticas de plataforma.
- Se identifica que la ciudadanía acude a los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o su sitio de residencia es distante.
- El buzón de sugerencia se ha convertido en una gran alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad, se tiene que para el segundo trimestre ingresaron mayor número de requerimientos en la sede centro.
- Desde la Unidad de Atención al Ciudadano aplicó encuesta de satisfacción los puntos de orientación presencial para medir la experiencia ciudadana obteniendo resultados satisfactorios.
- Los datos se tomaron de la anterior plataforma, como de la plataforma ORFEO, informando que en este trimestre se realizó la fase de transición de un sistema al otro, sin dejar de atender los canales dispuestos a la ciudadanía en cuanto a las pqrSD.

Recomendaciones

- Se recomienda continuar en la implementación del Sistema ORFEO, mismo que permitirá un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma.
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los servicios.
- Fortalecer la disposición de canales de atención efectivos y el mejoramiento de los puntos de atención a la ciudadanía, para que puedan consultar e informarse de toda la oferta institucional disponible, favoreciendo la participación ciudadana en la gestión pública.
- Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se continuará con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- Se recomienda a las Dependencias de la Administración Municipal, divulgar la disposición de los canales de atención con sus grupos de valor, como únicos canales oficiales para interponer PQRSD.
- **Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto**

Correo Institucional:

contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

juridica@pasto.gov.co

Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

Sede electrónica www.pasto.gov.co

chat en línea

plataforma para interponer PQRSD (<https://www.pasto.gov.co/pqrsd>)

Atención por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, se atiende a la vez de manera simultánea a la ciudadanía que interactúa a través de este canal

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

CAM Anganoy los Rosales II

Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma PQRSD establecida en portal web y colocar su petición, se realiza la trazabilidad correspondiente desde Unidad de Atención al Ciudadano, informando que tuvo la finalización el 17 de octubre de 2023 y se continuarán con el sistema ORFEO, para interponer pqrSD a través de la página institucional.

Puntos de Orientación al Ciudadanía – Presencial y Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy

Radicación de correspondencia:

Ventanilla única de radicación en Unidad de Correspondencia. Puntos de radicación ubicados en Sede San Andrés y Sede Anganoy

Revisó y Proyectó:

Marta Martínez Patiño - PU – UAC

Pilar Hidalgo Fuel - Contratista - UAC