



INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Tercer Trimestre 2024

San Juan de Pasto, Octubre 2024

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos específicos	4
Alcance.....	4
Disposiciones legales sobre la atención a peticiones	4
Glosario	5
Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.	6
Resultados del Informe	8
Total de pqrds radicadas en los meses julio, agosto y septiembre del 2024.....	9
Canales de Recepción	10
Tipología de pqrds por mes.....	10
Pqrds por Dependencias	13
Seguimiento a Pqrds Tercer Trimestre	22
Canal de atención presencial	25
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to.....	26
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	32
Canal de Atención – Call Center.....	33
Conclusiones	35
Recomendaciones.....	36

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la 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 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrds recibidas y atendidas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre del 2024.

Se analizan las pqrds que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional contactenos@pasto.gov.co, canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivos

Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrds que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre julio, agosto y septiembre del 2024, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses julio, agosto y septiembre del 2024.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las pqrds recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el tercer trimestre vigencia 2024 y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

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

Unidad de Atención al Ciudadano

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.

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.



Unidad de Atención al Ciudadano

- 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.

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, rendición de cuentas y servicio al ciudadano,

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención 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 – DAFF

Resultados del Informe

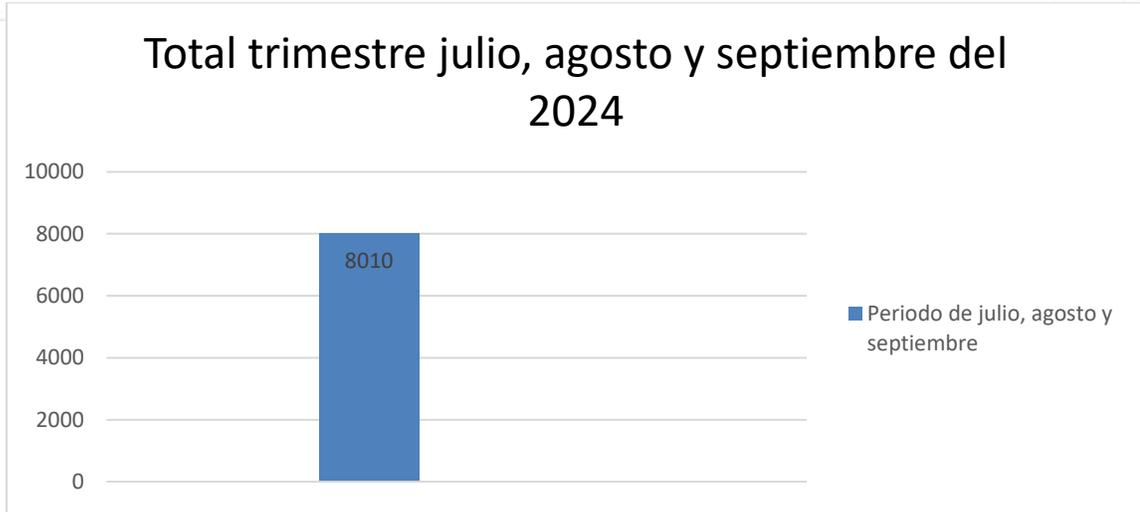
El sistema ORFEO permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, reportando informes semanales, a los cuales la Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, de esta manera, el presente informe corresponde al tercer trimestre julio, agosto y septiembre, de la vigencia 2024, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2001 y a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportuna y de fondo para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de radicación, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrds de manera presencial o virtual a través de la plataforma o al correo institucional contactenos@pasto.gov.co. El sistema ORFEO permite una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

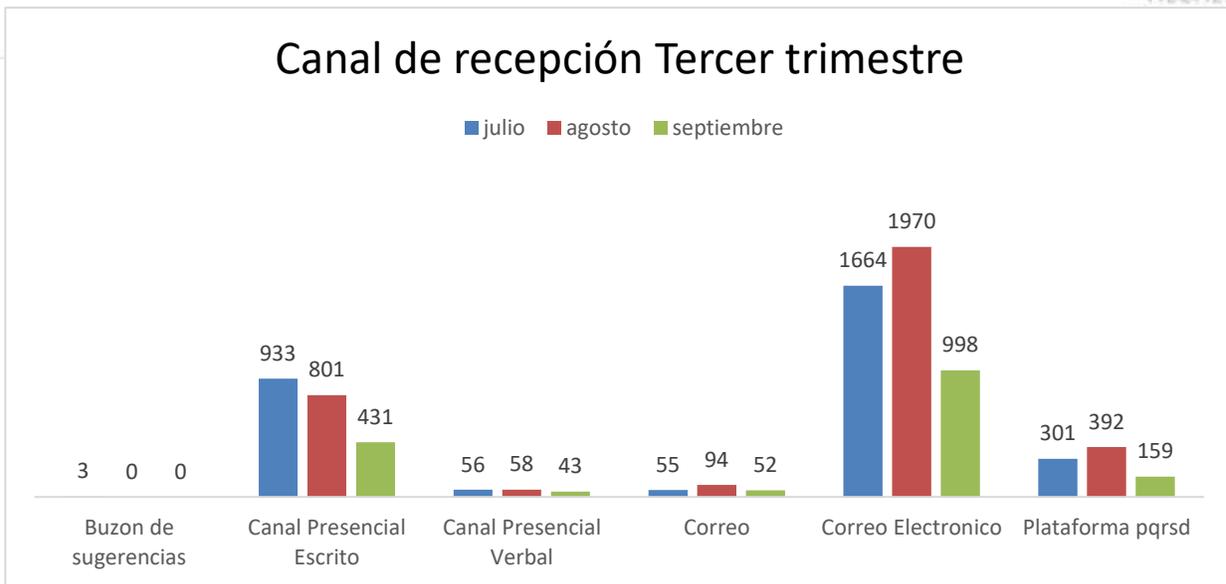
NIT: 891280000-3
 Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Total de pqrds radicadas en los meses julio, agosto y septiembre del 2024



Fuente: Sistema Orfeo 1 octubre 2024.



Fuente: sistema Orfeo 1 octubre 2024.

La estadística evidencia que en el mes de julio se radicaron 3012, equivale al 38%, en el mes de agosto 3315, equivale al 41%, y en el mes de septiembre 1683 con un 21%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes agosto.

Canales de Recepción

El canal de radicación más utilizado teniendo en cuenta el reporte de Orfeo, es el correo electrónico, seguida de la radicación escrita, es decir, la ciudadanía utiliza los medios digitales en el evento de comunicarse con la entidad estatal, lo que permite fortalecer estos canales de atención, seguida de la radicación física de manera presencial en las instalaciones de la Administración.

Tipología de pqrsd por mes

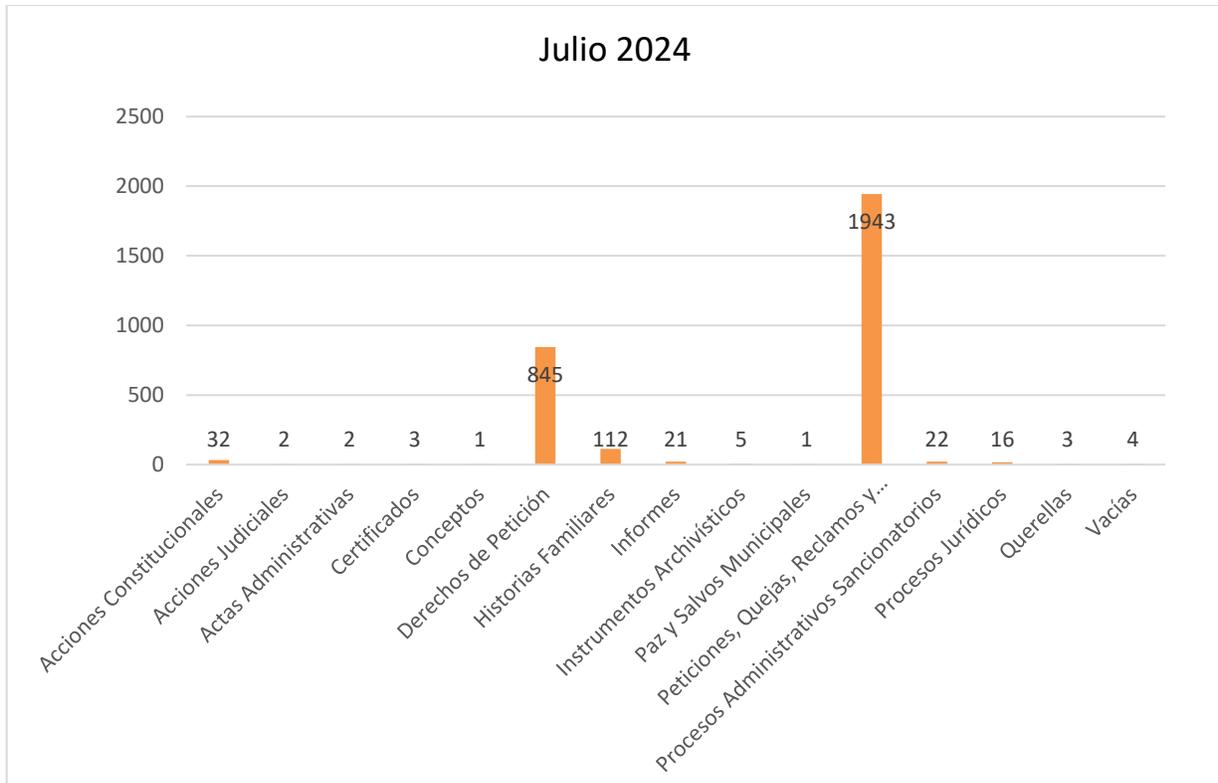
En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, Auditoría externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y evaluación, paz y salvo municipal, pqrsd, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa Mosig, querellas civiles, recaudos y vacías.



Unidad de Atención al Ciudadano

El término “vacías”, refiere a que no se catalogaron en ninguna de las tipologías mencionada, sin embargo, cabe aclarar, que la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Mes de Julio: Total 3012



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de octubre 2024.

Al respecto, se identifica que en el mes de julio fueron 1943 pqrds, que corresponde al 65%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 845, que corresponde a un 28%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos,

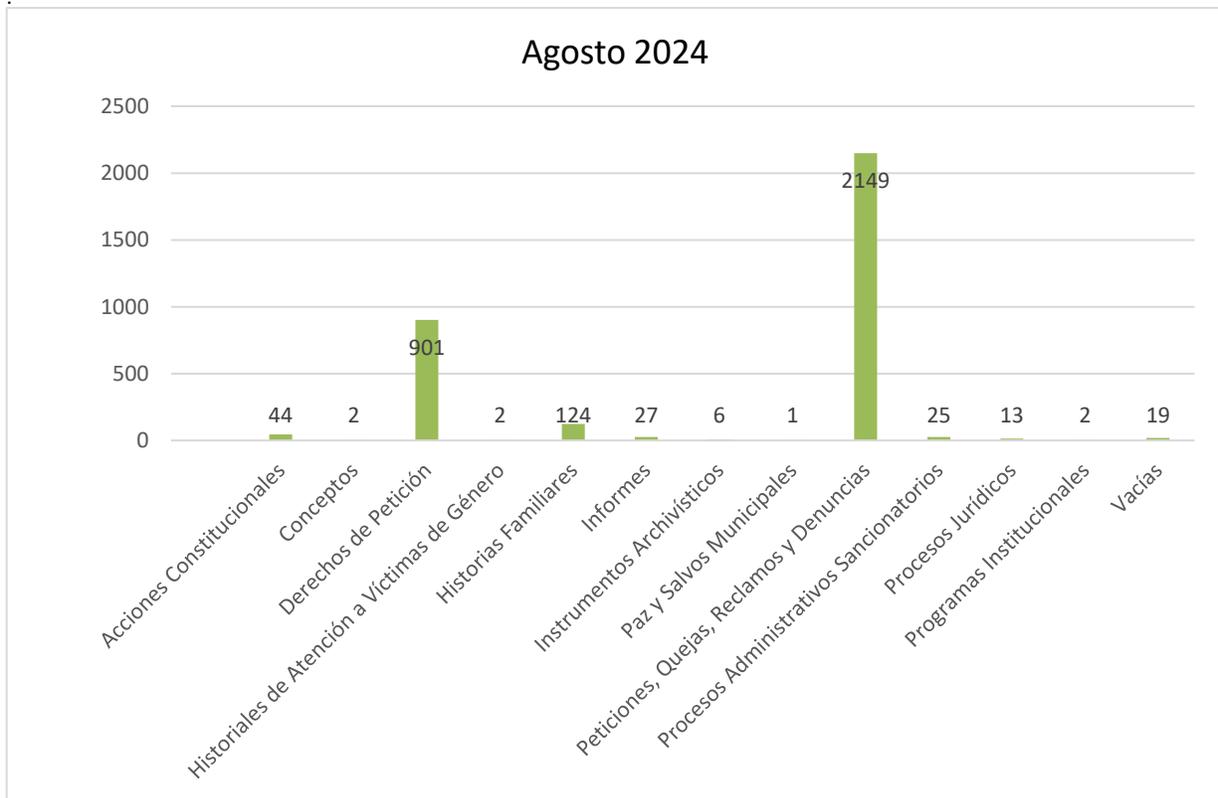
así mismo se identifica que se radicaron 112 Historias Familiares, 32 Acciones Constitucionales, 22 Procesos Administrativos Sancionatorios, 21 Informes, 16 Procesos Jurídicos, 5 Instrumentos Archivísticos, 3 Querellas, 3 Certificados, 2 Acciones Judiciales, 2 Actas Administrativas, 1 conceptos, 1 paz y salvo municipal

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Unidad de Atención al Ciudadano

y 4 vacías.

Mes de Agosto: Total 3315



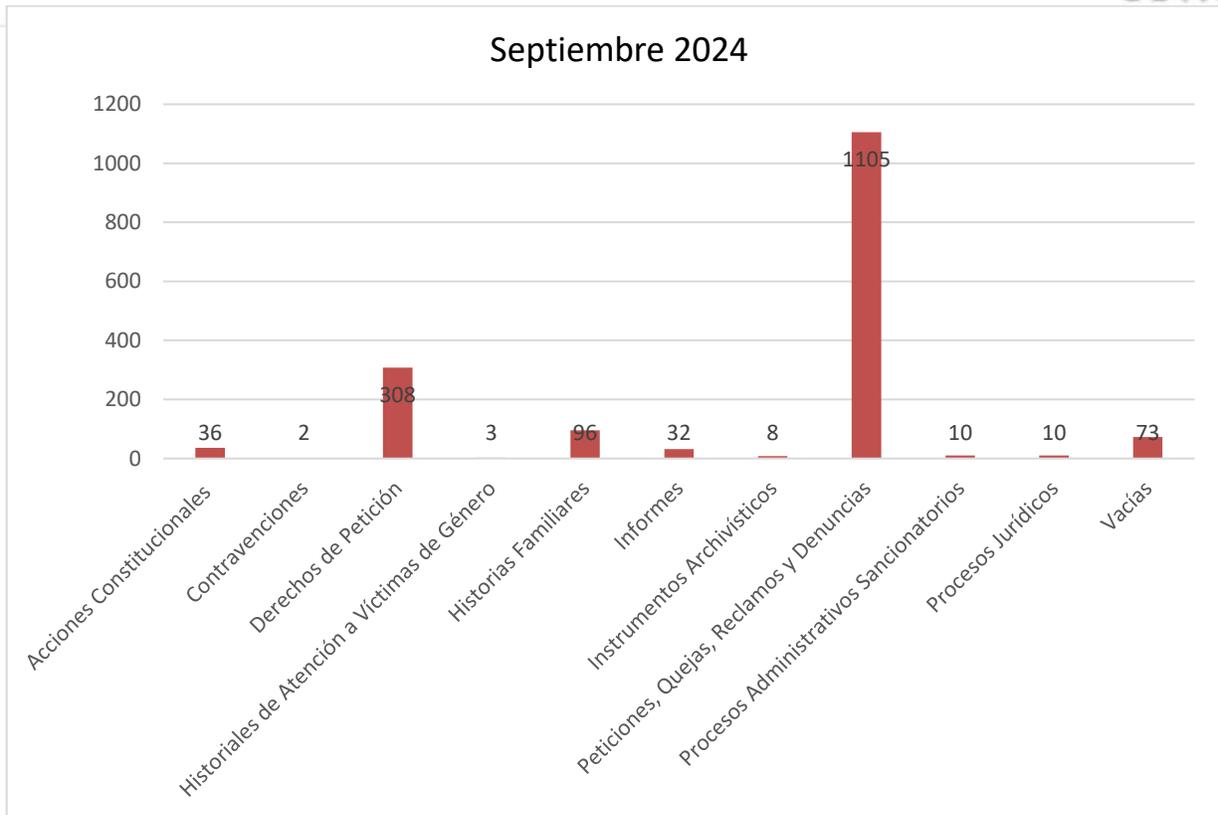
Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de octubre 2024.

En el mes de agosto, se radicaron 3315 comunicaciones oficiales de las cuales, 2149 son pqrsl, corresponde al 65%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 901, que corresponde a un 27%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron 124 Historias Familiares, 44 Acciones Constitucionales, 27 Informes, 25 Procesos Administrativos, 13 Procesos Jurídicos, 6 Instrumentos Archivísticos, 2 conceptos, 2 Historias de Atención a Víctimas de Género, 2 Programas Institucionales, 1 paz y salvo municipal y 10 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.

Unidad de Atención al Ciudadano

Mes de Septiembre: Total 1218



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de octubre 2024.

En el mes de septiembre, se radicaron 1683 comunicaciones oficiales de las cuales, 1105 son pqrsl, corresponde al 66%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 308, que corresponde a un 18%, igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron 96 Historias Familiares, 36 Acciones Constitucionales, 32 Informes, 10 Procesos Administrativos Sancionatorios, 10 Procesos Jurídicos, 8 Instrumentos Archivísticos, 3 Historiales de Atención a Víctimas de Género, 2 Contravenciones y 10 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.

Pqrsl por Dependencias

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



• Pqrsd por dependencias – mes de julio

Asignación de pqrsd por dependencia JULIO	
Dependencia	No.
Almacén	0
Archivo Y Gestión Documental	22
Comisaría Primera de Familia	13
Comisaría Segunda de Familia	54
Comisaría Tercera de Familia	72
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	15
Corregiduría de Catambuco	1
Corregiduría de Genoy	4
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de Cabrera	1
Corregiduría del Encano	2
Corregiduría de Jamondino	7
Corregiduría de la caldera	1
Corregiduría de La Laguna	2
Corregiduría de Mocondino	2
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Mapachico	7
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	2
Corregiduría de Obonuco	3
Corregiduría de San Fernando	2
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	28
Despacho del Alcalde	18
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	18
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	15
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	2
Dirección Administrativa de Espacio Publico	29
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	37
Dirección Administrativa de Juventud	4
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	39
Inspección Primera de Policía Urbana	11
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	4
Inspección Quinta de Policía Urbana	15
Inspección Sexta de Policía Urbana	10

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Séptima de Policía Urbana	0
Inspección Octava de Policía Urbana	6
Inspección Novena de Policía Urbana	0
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	6
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	9
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	10
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	55
Oficina Asesora del Despacho	12
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	18
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	4
Oficina de Contaduría	6
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	17
Oficina de Presupuesto	1
Oficina de Sisbén	41
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	6
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	36
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	7
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	28
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	10
Oficina Jurídica Secretaría De Tránsito y Transporte	235
Secretaría de Agricultura	9
Secretaría de Bienestar Social	7
Secretaría de Cultura	17
Secretaría de Desarrollo Comunitario	87
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	6
Secretaría General	43
Secretaría de Gestión Ambiental	10
Secretaría de Gobierno	6
Secretaría de Hacienda	17
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	17
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	6
Secretaría de Tránsito y Transporte	19
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	45
Subsecretaría de Apoyo Logístico	13
Subsecretaría de Control	355
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	44
Subsecretaría de Fomento	6
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	75
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	64
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	4
Subsecretaría de Infraestructura Rural	44

ALCALDÍA
DE PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Infraestructura Urbana	48
Subsecretaría de Ingresos	614
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	72
Subsecretaría de Movilidad	101
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	63
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	1
Subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	35
Subsecretaría De Registro	3
Subsecretaría de Salud Pública	21
Subsecretaría de Seguridad Social	11
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	45
Subsecretaría de Sistemas De Información	5
Subsecretaría de Talento Humano	74
Subsecretaría de Turismo	4
Subsecretaría de Valorización	7
Tesorería Municipal	51
Unidad de Atención Al Ciudadano	5
Unidad de Correspondencia	6
TOTAL	3012

Fuente: sistema Orfeo, 1 de octubre 2024.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- Pqrsd por dependencias – mes de agosto

Asignación de pqrsd por dependencia AGOSTO	
Dependencia	No.
Almacén	0
Archivo Y Gestión Documental	17
Comisaría Primera de Familia	8
Comisaría Segunda de Familia	54
Comisaría Tercera de Familia	85
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	9
Corregiduría de Catambuco	5
Corregiduría de Genoy	3
Corregiduría de Jongovito	1
Corregiduría de Cabrera	1
Corregiduría del Encano	11
Corregiduría de Jamondino	7
Corregiduría de la caldera	0
Corregiduría de La Laguna	3
Corregiduría de Mocondino	3
Corregiduría de Buesaquillo	0
Corregiduría de Gualmatán	2
Corregiduría de Mapachico	9
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	3
Corregiduría de Obonuco	1
Corregiduría de San Fernando	3
Corregiduría de Santa Bárbara	2
Departamento Administrativo de Contratación Pública	35
Despacho del Alcalde	17
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	14
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	10
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	3
Dirección Administrativa de Espacio Publico	33
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	32
Dirección Administrativa de Juventud	6
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	65
Inspección Primera de Policía Urbana	14
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	4
Inspección Quinta de Policía Urbana	8
Inspección Sexta de Policía Urbana	9
Inspección Séptima de Policía Urbana	4

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Octava de Policía Urbana	4
Inspección Novena de Policía Urbana	4
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	11
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	9
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	5
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	49
Oficina Asesora del Despacho	12
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	5
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	2
Oficina de Contaduría	5
Oficina de Control Interno	2
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	5
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Sisbén	41
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	9
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	31
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	12
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	31
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	3
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito Y Transporte	93
Secretaría de Agricultura	13
Secretaría de Bienestar Social	24
Secretaría de Cultura	24
Secretaría de Desarrollo Comunitario	91
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	21
Secretaría General	49
Secretaría de Gestión Ambiental	5
Secretaría de Gobierno	9
Secretaría de Hacienda	4
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	15
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	17
Secretaría de Tránsito y Transporte	8
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	58
Subsecretaría de Apoyo Logístico	26
Subsecretaría de Control	299
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	54
Subsecretaría de Fomento	6
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	67
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	60
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	13
Subsecretaría de Infraestructura Rural	49
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	26

ALCALDÍA
DEPASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Ingresos	1034
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	66
Subsecretaría de Movilidad	94
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	57
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	1
subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	37
Subsecretaría de Registro	1
Subsecretaría de Salud Pública	24
Subsecretaría de Seguridad Social	13
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	61
Subsecretaría de Sistemas De Información	2
Subsecretaría de Talento Humano	77
Subsecretaría de Turismo	9
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	42
Unidad de Atención Al Ciudadano	2
Unidad de Correspondencia	7
TOTAL	3315

Fuente: Sistema ORFEO 1 de octubre de 2024

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- Pqrsd por dependencias – mes de septiembre

Asignación de pqrsd por dependencia SEPTIEMBRE	
Dependencia	No.
Almacén	1
Archivo Y Gestión Documental	16
Comisaría Primera de Familia	45
Comisaría Segunda de Familia	59
Comisaría Tercera de Familia	34
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	17
Corregiduría de Catambuco	0
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría del Encano	1
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de la caldera	0
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mocondino	2
Corregiduría de Buesaquillo	1
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Mapachico	5
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	0
Corregiduría de Obonuco	0
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	12
Despacho del Alcalde	12
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	9
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	9
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Publico	15
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	20
Dirección Administrativa de Juventud	8
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	23
Inspección Primera de Policía Urbana	14
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	1
Inspección Quinta de Policía Urbana	6
Inspección Sexta de Policía Urbana	0
Inspección Séptima de Policía Urbana	5

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Octava de Policía Urbana	1
Inspección Novena de Policía Urbana	0
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	11
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	0
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	36
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	8
Oficina Asesora del Despacho	2
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	0
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	2
Oficina de Contaduría	4
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	1
Oficina de Presupuesto	52
Oficina de Sisbén	7
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	32
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	7
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	13
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	3
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	56
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito Y Transporte	10
Secretaría de Agricultura	20
Secretaría de Bienestar Social	12
Secretaría de Cultura	44
Secretaría de Desarrollo Comunitario	5
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	25
Secretaría General	16
Secretaría de Gestión Ambiental	1
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría de Hacienda	7
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	15
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	8
Secretaría de Tránsito y Transporte	0
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	47
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	4
Subsecretaría de Apoyo Logístico	202
Subsecretaría de Control	28
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	2
Subsecretaría de Fomento	36
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	32
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	1
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	24
Subsecretaría de Infraestructura Rural	45
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	

ALCALDÍA
DE PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Ingresos	230
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	47
Subsecretaría de Movilidad	69
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	27
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	0
subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	20
Subsecretaría de Registro	0
Subsecretaría de Salud Pública	12
Subsecretaría de Seguridad Social	10
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	24
Subsecretaría de Sistemas De Información	0
Subsecretaría de Talento Humano	62
Subsecretaría de Turismo	3
Subsecretaría de Valorización	5
Tesorería Municipal	24
Unidad de Atención Al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	3
TOTAL	1683

Fuente: sistema Orfeo 1 de Octbr 2024.

Seguimiento a Pqrsd Tercer Trimestre

Según el seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano y de acuerdo al sistema Orfeo, se evidencia trámite de respuesta a la totalidad de las pqrsd, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado Excel con tiempos de respuesta correspondiente a julio, agosto y septiembre de la vigencia 2024.

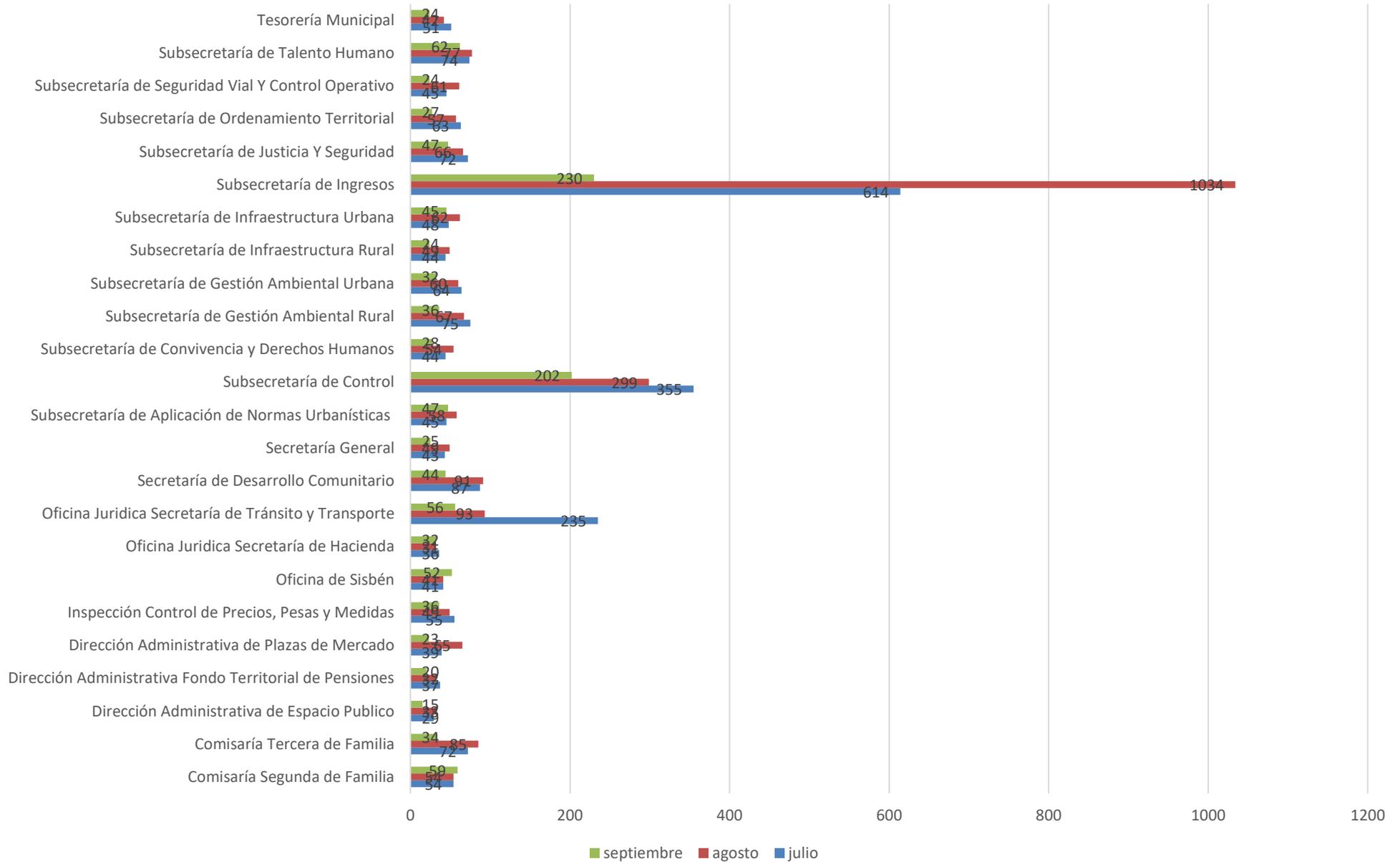
El análisis que amerita las estadísticas presentadas por dependencia es que hubo notable mejoría en el número de comunicaciones oficiales que fueron remitidas a cada dependencia, para ello se ha tomado el margen de Dependencias con mayor número de comunicaciones y que fueron objeto de mayor seguimiento

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

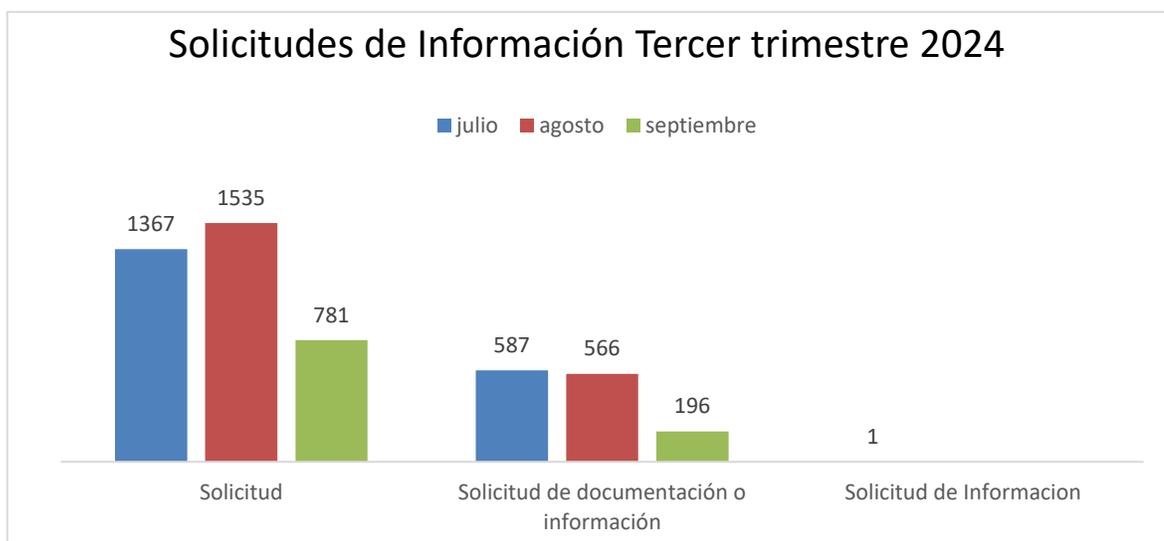
Seguimiento a pqrsd tercer trimestre





Análisis general del seguimiento al tercer trimestre 2024

- Lo anterior teniendo en cuenta que hay dependencias, donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia por la necesidad de realizar los trámites y servicios, pero concluimos que la mayor cantidad de comunicaciones fue para la Subsecretaría de Ingresos.
- Igualmente se deduce que al mes de agosto la dependencia con mayor número de comunicaciones oficiales es la subsecretaría de Ingresos, pero se ha realizado el acompañamiento respectivo desde UAC.
- Es importante resaltar la tipología relacionada con Solicitudes de Información, que de acuerdo con la política de transparencia y acceso a la información pública se requiere identificar algunos ítems como: las solicitudes de información que fueron respondidas de manera negativa por no contar con la información desde la entidad, o aquellas que fueron respondidas de manera negativa por diferentes razones que consideró la entidad y las que fueron contestadas de manera positiva.
- De esta forma, se ha planteado la solicitud de la necesidad de ajuste a la plataforma Orfeo, el poder contar con la opción de clasificación de las Solicitudes de Información, para obtener informes más certeros al respecto.



De manera general, las estadísticas relacionadas con solicitudes de información permiten evidenciar que en el mes de agosto se trataron como solicitudes 2101, equivale al 42%, en el mes de julio 1955, equivale al 39%, y en el mes de septiembre 977 con un 19%, indicando que el mes de mayor de solicitudes fue el mes agosto.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Unidad de Atención al Ciudadano

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, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, Secretaría de Hacienda, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

Se continúa en el cumplimiento de los lineamientos del Protocolo de Atención 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.

Como estrategia de mejoramiento se aplica la actividad de ciudadano incógnito, en aras de evidenciar el cumplimiento efectivo de la política de atención a la ciudadanía.

De igual forma, en cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, la cual define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014, como los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, a través de la página web institucional.

Finalmente informar que se cuenta con la extensión 1213, denominada “Línea Anticorrupción”, como requisito a la transparencia.

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 2011, 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 adultas 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 prestan sus servicios en la entidad.
- 6) Cumplimiento de los compromisos efectuados.



DEBERES DE LA CIUDADANÍA



- 1) Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamentos, amenazas y/o documentos falsos.
- 2) Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 3) Respetar los bienes públicos.
- 4) Acatar la Constitución Política y las leyes.
- 5) Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- 6) 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:
info@pasto.gov.co

Call Center: (602) 7244326 **Línea Anticorrupción:** (602) 7244324 Ext. 1213 **Línea SÍmbol:** (602) 7174308

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

Atención Presencial / Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés - Cra. 28 No. 16 - 18
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Cr. 10 No. 16-04
- Sede Rumbapamba - Cra. Páramo 8

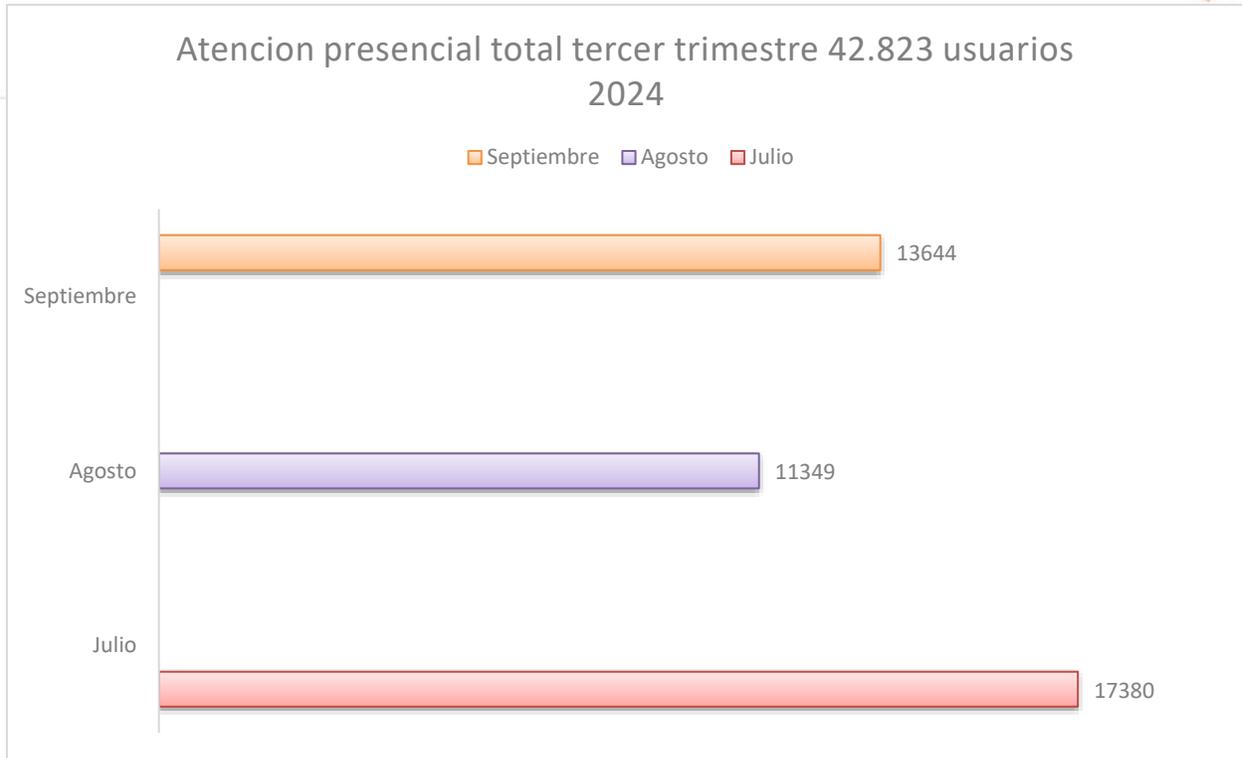


Ingresa a nuestro portal.

• **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 17830 usuarios, en el mes de agosto 11349 usuarios y en el mes de septiembre 13644, usuarios para un total de 42823 usuarios atendidos en el tercer trimestre del año 2024, teniendo en cuenta que el mes de julio fue donde más ciudadanos se acercaron a los diferentes puntos presenciales de la alcaldía de pasto y se brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno. Las estadísticas fueron tomadas de la base de datos de operación reportado mes a mes.

NIT: 891280000-3
 Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

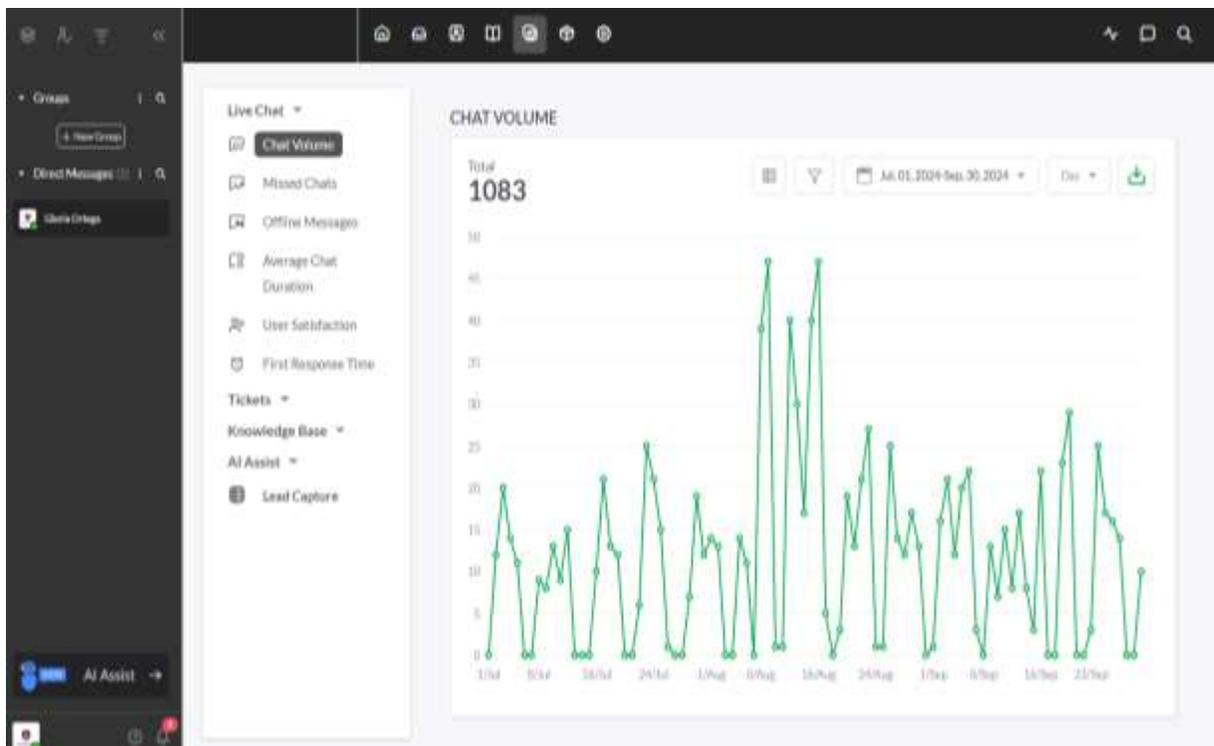
Atención Tercer trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Aplicando los lineamientos establecidos en el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía y mediante la Plataforma Tawk.to es posible brindar atención a la ciudadanía en tiempo real, entregando una respuesta veraz, oportuna y efectiva a través de esta herramienta de chat en vivo.

Este canal interactivo con la ciudadanía brinda la posibilidad de despejar de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar con respecto a trámites y servicio, además cabe anotar la versatilidad que ofrece dándonos la posibilidad de atender simultáneamente más de un usuario a la vez.

La grafica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el tercer trimestre del año 2024.

- **Atención tercer trimestre canal chat, usuarios atendidos 1083**



NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Unidad de Atención al Ciudadano

- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

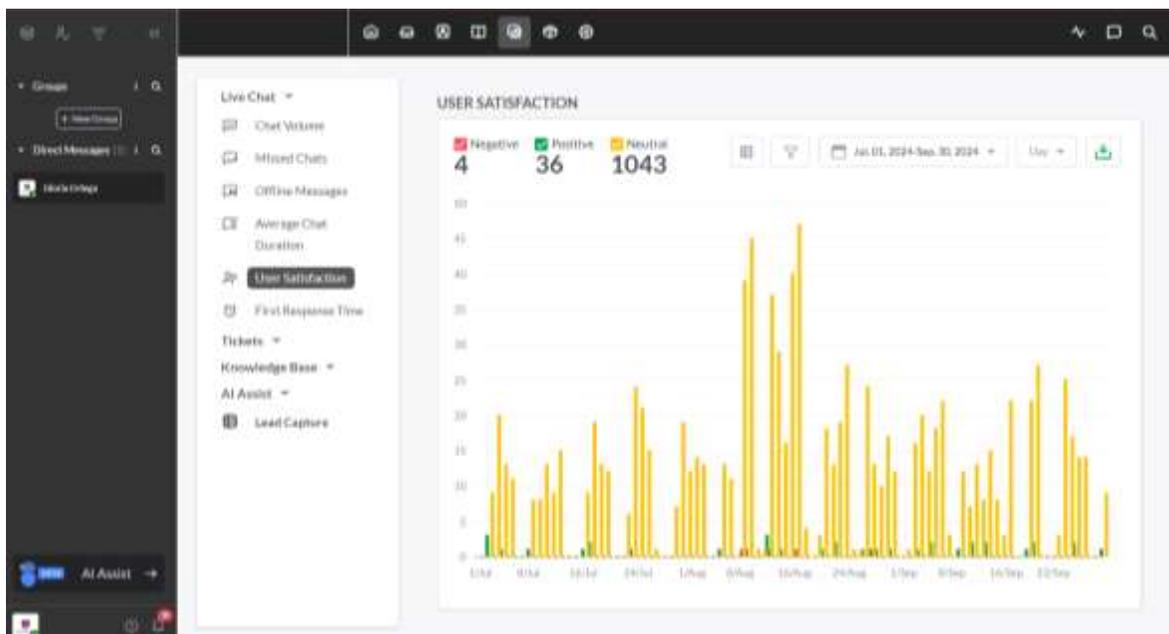
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel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

Neutral: 1043 correspondiente a 96%

Positivo: 36 correspondiente al 3%

Negativo: 4 correspondiente al 1%

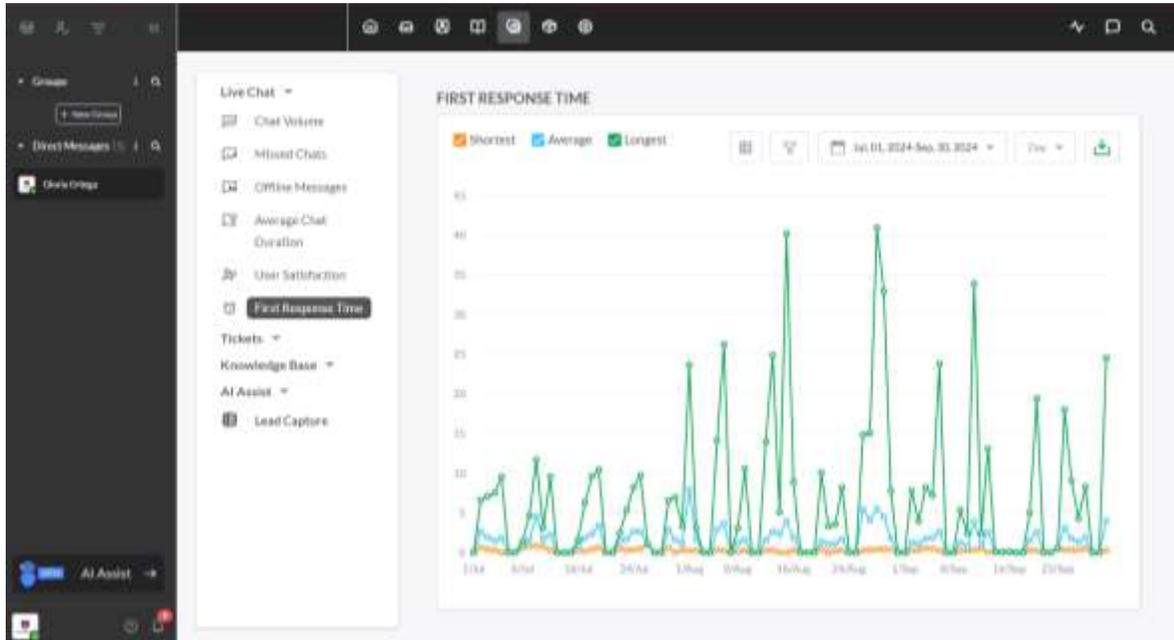
- **Satisfacción de usuario**



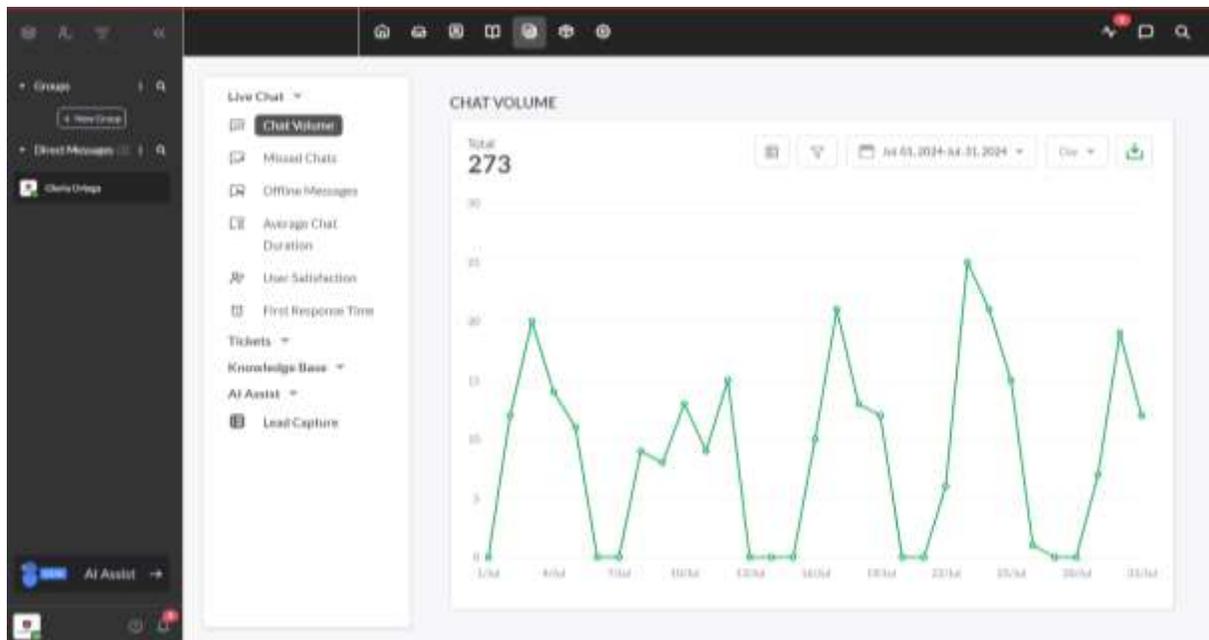
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

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 10 segundos, el chat promedio es de 10 minutos y el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 1:38 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

- Tiempo promedio de conversación

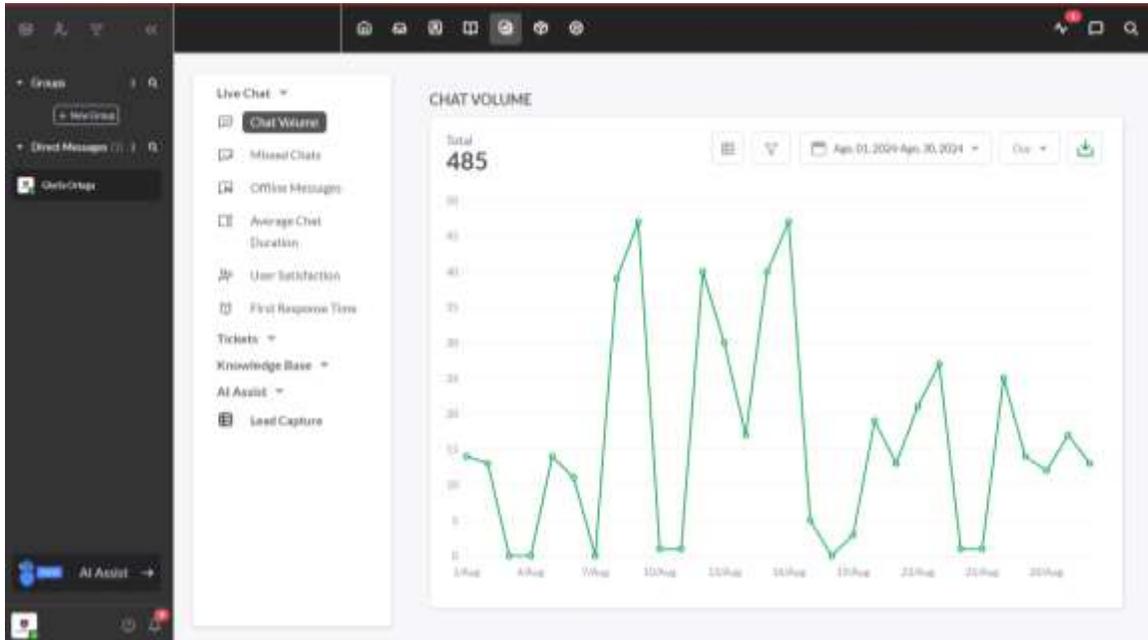


- Atención chat mes julio, usuarios atendidos 273

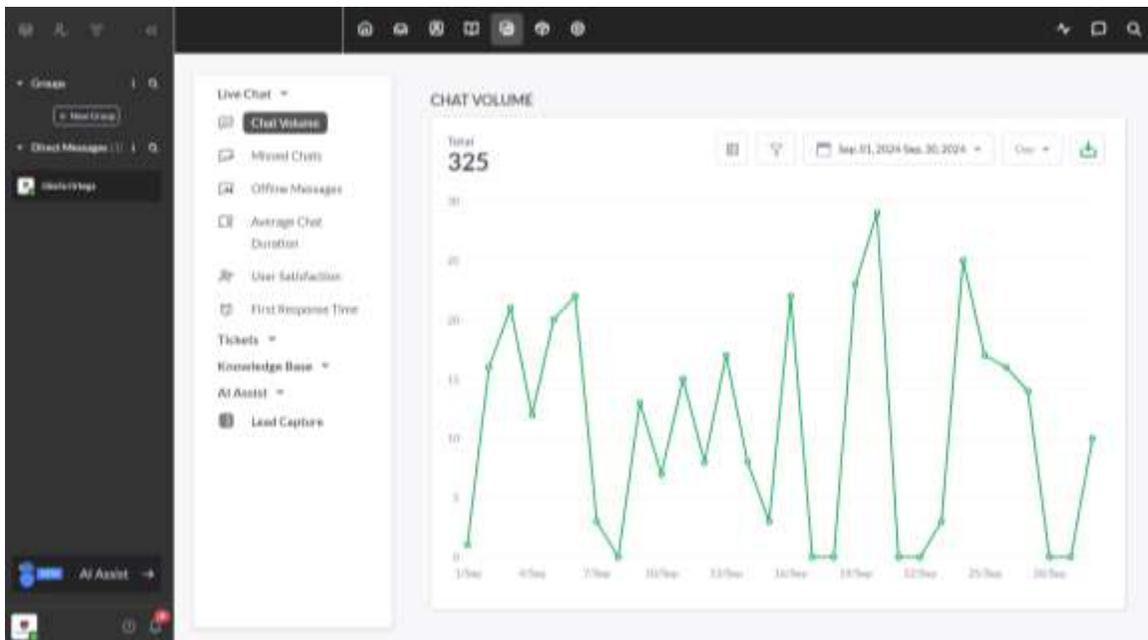


NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

- **Atención chat mes agosto, usuarios atendidos 485**



- **Atención chat mes septiembre, usuarios atendidos 325**



NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

Para la Alcaldía de Pasto es importante conocer la opinión respecto a los trámites y servicios prestados a la ciudadanía, por ende, se han dispuesto buzones de sugerencias para que la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes.

El buzón de sugerencias es una herramienta de comunicación al alcance de los usuarios, instrumento el cual permite recolectar cierta información respecto a cómo percibe el usuario a la entidad.

Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Pasto con las personas usuarias de los mismos. Las Sugerencias tendrán como finalidad el mejoramiento de la oferta institucional e incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

La apertura de Buzón de Sugerencias es un procedimiento que se realiza dos veces en el mes con el fin de brindarle a la ciudadanía un canal de comunicación en el cual puedan expresar su punto de vista frente al servicio prestado por parte de la Alcaldía Municipal.

En cumplimiento a lo establecido para el procedimiento de apertura de buzón de sugerencias, se realiza el presente informe de los meses de julio, agosto y septiembre de las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

De acuerdo a la información recopilada para el tercer trimestre correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron 24 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (11) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (0) felicitaciones que ingresaron de manera anónima o a título personal.

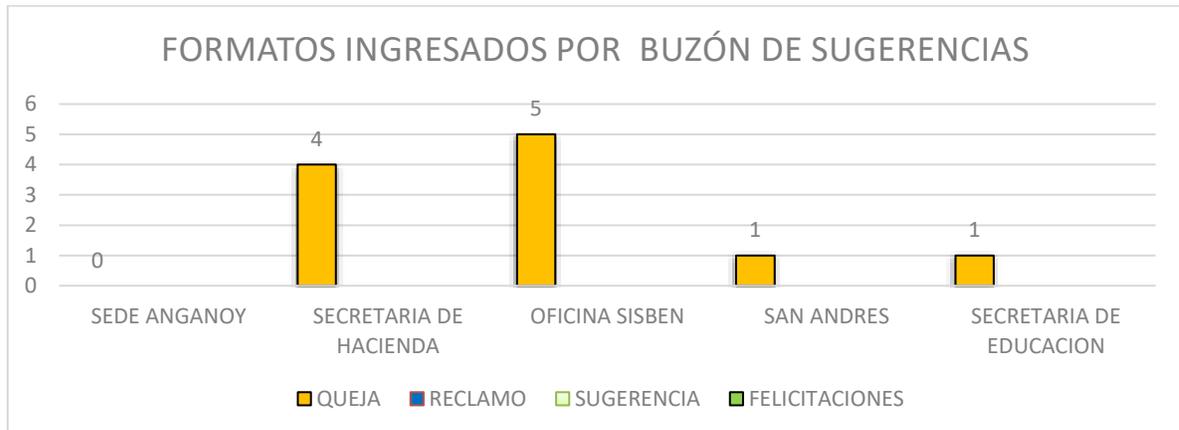
BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY		0			
SECRETARIA DE HACIENDA		4			
OFICINA SISBEN		1			
SAN ANDRES		1			
SECRETARIA DE EDUCACION		5			



Unidad de Atención al Ciudadano

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del tercer Trimestre del 2024 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.

ALCALDÍA
DE PASTO



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de las siguientes dependencias (5) Sisbén (4) secretaria de hacienda (1) secretaria de educación (1) San Andrés para un total de (11).

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se discrimina consolidado del tercer trimestre en donde se evidencia (4) comunicaciones anónimas en las siguientes dependencias (1) Sisbén, (2) secretaria de hacienda (1) Sede san Andrés.

Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria 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.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

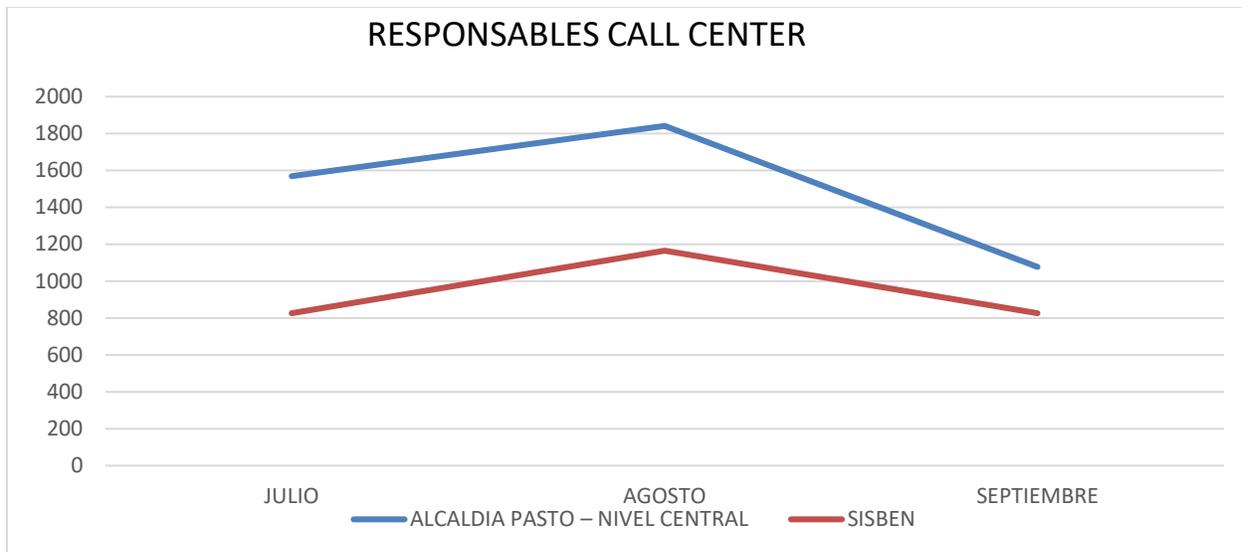
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

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.



LLAMADAS INGRESADAS TERCER TRIMESTRES JULIO – SEPTIEMBRE DE 2024

MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
JULIO	1569	826
AGOSTO	1841	1165
SEPTIEMBRE	1077	826

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Conclusiones

- Se concluye que durante el tercer trimestre se recibieron 8010, de las cuales en el mes de julio se radicaron 3012, en el mes de agosto 3315 y el mes de septiembre 1218. Acorde a los lineamientos normativos es deber de la entidad atender la totalidad de las pqrds; con especial énfasis en los requerimientos que necesitan un tratamiento especial por situaciones de visitas, seguimientos o investigación que ameritan ampliación de tiempo de respuesta.
- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el tercer trimestre permanente acompañamiento a cada una de las dependencias que se identificaron como críticas, frente al reporte de Unidad de Correspondencia, generando estrategias para mitigar riesgos de inoportunidad, tal es el caso, de Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Transporte y Dirección Administrativa de Espacio Público, verificando una mejoría en los reportes de los vencidos que a través del sistema ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.

Segundo Trimestre	Tercer trimestre
301 (corte a 25 de junio)	116 (corte a 15 de octubre)

- Se continua con la difusión de 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 la distancia de su sitio de residencia y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.
- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.
- Finalmente, se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrds, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.



Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma, teniendo en cuenta que requiere desarrollo de programación específica, para que sea una herramienta efectiva en términos del archivo y la gestión documental.
- Ajustar la normativa al interior de la Alcaldía de Pasto para el tratamiento de las pqrds, para una apropiada recepción con el tiempo, la dependencia, la entrega y su archivo.
- 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 trámites y servicios.
- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, para realizar acciones de mejora en la política de servicio al ciudadano.

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

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

chat en línea
plataforma 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

Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma PQRSD establecida en portal web y colocar su petición a la vez, se puede realizar utilizando el dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

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
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.

Radicación de correspondencia:

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

Proyectó:
Luis Antonio Torres – Contratista – UAC



Revisó:



Marta Martínez Patiño - PU – UAC