



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

PERIODO INFORMADO

JULIO - DICIEMBRE DE 2024

NICOLAS MARTÍN TORO MUÑOZ

Alcalde Municipal de Pasto

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Pasto, enero de 2025

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Tabla de Contenido

1. GLOSARIO	3
2. PRESENTACIÓN.....	5
3. OBJETIVOS	7
3.1. Objetivo General	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. ALCANCE Y METODOLOGIA	8
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	8
6. MARCO NORMATIVO	9
6.1. A nivel nacional:	9
6.2. A nivel Interno:	9
7. RESULTADOS DEL INFORME.....	10
7.1 Recepción de PQRDS – Segundo semestre vigencia 2024.....	10
7.2. Comparativo segundo semestre 2023 con segundo semestre 2024	12
7.3. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre año 2024.....	13
7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC	15
7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico	17
7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)	18
7.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias	25
7.3.5. Canal presencial verbal.....	26
7.3.6. Correo físico	26
7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía	27
7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to	28
8. ANÁLISIS DE LAS PQRDS INGRESADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	29
8.1. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre año 2024.....	31
9. CONCLUSIONES	34
10. RECOMENDACIONES	35

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

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 informidad, 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.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



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.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



2. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993 “ejercicio del Control Interno” y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza lo siguiente: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... la Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; la Oficina de Control Interno, con el presente informe, da a conocer el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Las fuentes de información, insumo para la elaboración del informe son: El correo institucional, la plataforma Chat Plataforma Tawk.to, el buzón de sugerencias, canal de atención verbal presencial, el call center plataforma SIPTIC y el sistema de gestión documental ORFEO. La Secretaría de Educación para la radicación de las PQRDS, cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, implementado por el Ministerio de Educación en el magisterio a nivel nacional, motivo por el cual, esta Secretaría, no se articula con el ORFEO implementado en la alcaldía municipal, sin embargo, al igual que a las demás dependencias, la Unidad de Atención al Ciudadano, efectúa seguimientos al sistema en mención y los datos arrojados por el SAC, se incluyen en el presente informe.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



El equipo técnico de capacitación de ORFEO, conformado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, llevó a cabo un programa de formación integral dirigido a todos los funcionarios responsables del uso del sistema ORFEO en las diversas dependencias de la administración municipal. Este programa se desarrolló con éxito a lo largo de todo el año 2024.

Como resultado de esta iniciativa, se logró implementar un seguimiento y trazabilidad semanales de los trámites relacionados con las PQRDS, lo que fortaleció tanto la implementación como la gestión del aplicativo ORFEO. Además, la Oficina de Control Interno, en el ejercicio de sus competencias, brindó un acompañamiento constante y elaboró informes semanales sobre los trámites de las PQRDS. Esto permitió reducir de manera significativa los silencios administrativos en cada una de las dependencias, mejorando así la eficiencia y la transparencia en la gestión pública.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Presentar de manera clara y detallada el estado y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) recibidas por la alcaldía de Pasto durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

3.2. Objetivos específicos

1. Informar a la ciudadanía sobre el número y tipo de PQR recibidas, así como las acciones tomadas para su atención y resolución.
2. Promover la transparencia en la gestión de las solicitudes, garantizando que la ciudadanía tenga acceso a la información relevante sobre el proceso.
3. Identificar áreas de mejora en la atención al ciudadano, con el fin de optimizar los servicios ofrecidos y responder de manera más efectiva a las necesidades de la comunidad.
4. Fomentar la participación ciudadana al proporcionar un espacio para que los ciudadanos conozcan sus derechos y el proceso de atención de sus inquietudes.
5. Mejorar continuamente la calidad del servicio y fortalecer la relación con la ciudadanía.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

Se llevó a cabo un seguimiento exhaustivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano durante el período comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2024. Para ello, se aplicaron normas de auditoría y técnicas de observación, así como un proceso de verificación y análisis de la información recopilada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, la página web, los canales electrónicos y las llamadas telefónicas realizadas por la ciudadanía.

5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2024, formulado por la Oficina de Planeación y Gestión Institucional, y en concordancia con lo establecido por la Ley 1712 de 2014, conocida como la “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, la Alcaldía de Pasto informa a toda la ciudadanía que ha habilitado un portal web para su consulta. A través del siguiente enlace: <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip>, se encuentra disponible toda la información relevante sobre los temas de interés.

6. MARCO NORMATIVO

6.1. 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

6.2. A nivel Interno:

✓ Procedimientos Gestión Documental:

- gd_p_016_gestion_de_PQRDS_v1
- gd_p_013_tramite_comunicaciones_oficiales_v
- gd_p_010_gestion_comunicaciones_anónimas_v1
- gd_p_008_recepcion_comunicaciones_externas_medio_virtual_v2
- gd_p_007_recepcion_comunicaciones_atraves_correo_certificado_v2
- gd_p_006_recepcion_comunicaciones_externas_en_documento_fisico_d e_manera_presencial_v2

✓ Procedimientos Atención al ciudadano:

- rc_p_001_apertura_buzon_de_sugerencias_v1
- rc_p_002_ciudadano_incognito_v1

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

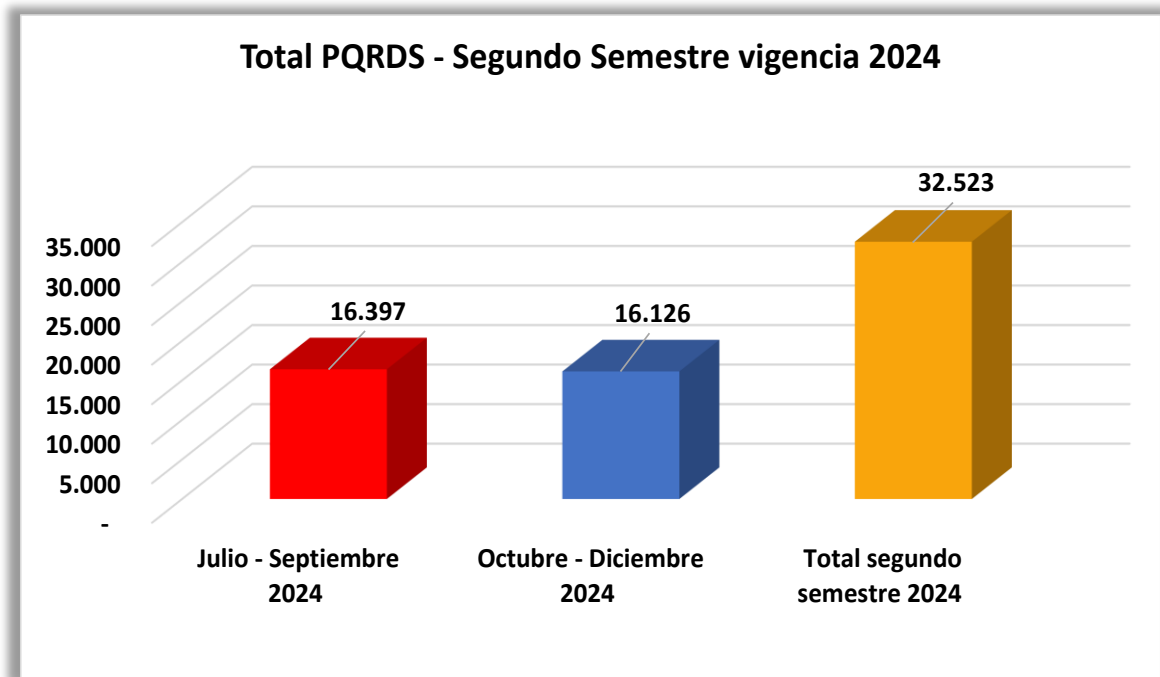


7. RESULTADOS DEL INFORME

7.1 Recepción de PQRDS – Segundo semestre vigencia 2024

De acuerdo con los informes trimestrales emitidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2024 se registraron un total de 32,523 PQRDS ingresados en la administración municipal. De esta cifra, 16,397 correspondieron al tercer trimestre, mientras que 16,126 se reportaron en el cuarto trimestre, lo que indica que el volumen de peticiones en ambos trimestres fue bastante similar. A continuación, se presenta esta información en la Gráfica 1.

Gráfica N° 1. PQRDS ingresadas en el segundo semestre vigencia 2024

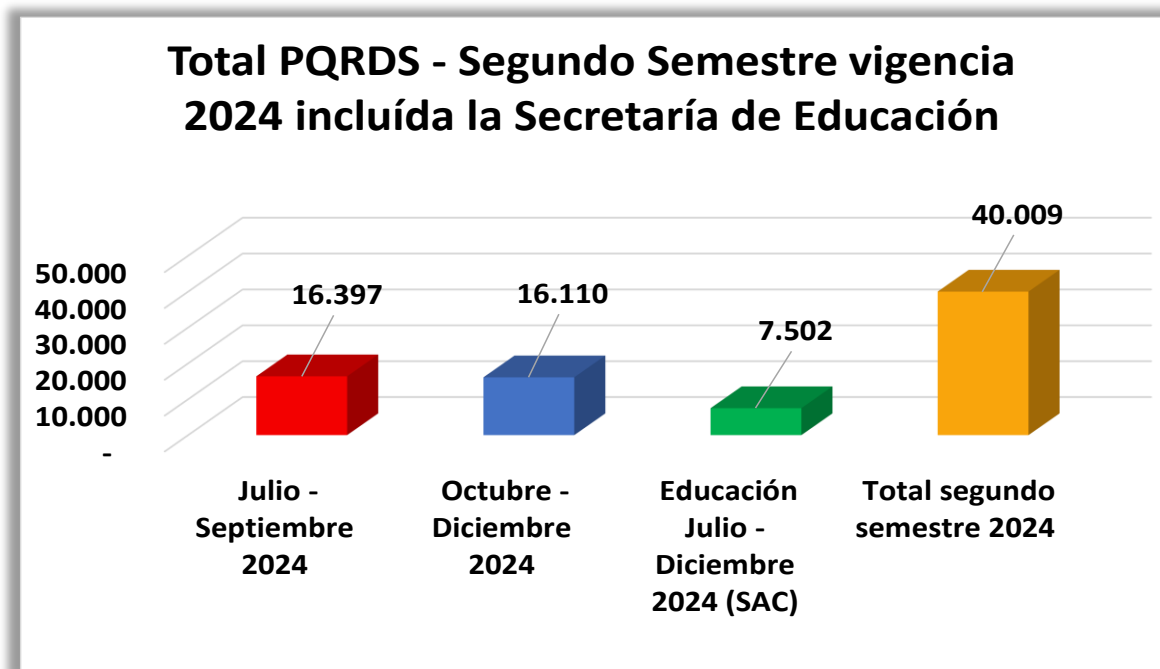


Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 - Unidad de Atención al Ciudadano



La Secretaría de Educación no se incluye en el informe anterior, dado que esta dependencia opera con el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), un sistema exclusivo para el magisterio a nivel nacional. Por lo tanto, el análisis de los resultados de esta entidad se presenta de manera independiente. Sin embargo, para ofrecer una visión completa de las PQRDS en la alcaldía de Pasto, a continuación, en el gráfico No. 2, se muestra el resultado general en donde se incluye a la Secretaría de Educación durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el cual indica a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) ingresaron 7.502 PQRDS durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

Gráfica N° 2. PQRDS ingresadas en el segundo semestre vigencia 2024
incluida la Secretaría de Educación



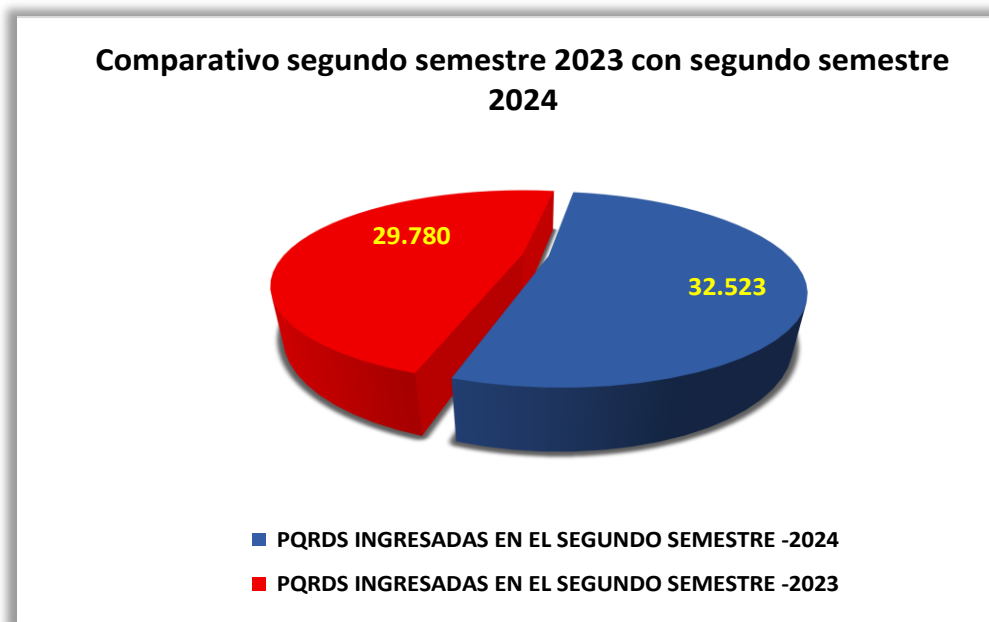
Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 - Unidad de Atención al Ciudadano
Sistema de Atención al Ciudadano SAC-Secretaría de Educación Municipal

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

7.2. Comparativo segundo semestre 2023 con segundo semestre 2024

En el presente informe, se establece el comparativo de los segundos semestres de las vigencias 2023 y 2024 arrojados por el sistema de Gestión Documental ORFEO, lo cual se detalla en la gráfica No. 3, presentada a continuación:

Gráfica N° 3. Comparativo segundo semestre 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

Al comparar el reporte del segundo semestre de 2024 con el correspondiente al mismo período de 2023, se observa que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) registradas en el segundo semestre de 2023 ascendieron a 29.780, mientras que en el segundo semestre de 2024 este número creció a 32.523, lo que representa un incremento de 2.743 PQRDS en la presente vigencia. Este aumento puede atribuirse a la implementación del



Sistema de Gestión Documental ORFEO en la Secretaría de Tránsito y Transporte, la cual aún no había entrado en funcionamiento durante el segundo semestre de 2023. En aquel entonces, las PQRDS se canalizaban a través de diversos medios, como correos electrónicos o presentaciones físicas en la dependencia, lo que dificultaba la trazabilidad individual de cada caso.

Con la puesta en marcha del sistema ORFEO, el 100% de las PQRDS que llegan a la Alcaldía de Pasto son ahora registradas a través de la unidad de correspondencia. Desde allí, se distribuyen a las distintas dependencias para su trámite y gestión. Todas las PQRDS ingresan obligatoriamente por el ORFEO, y para su procesamiento es necesario presentar el radicado interno generado por este sistema. Esto ha facilitado significativamente la trazabilidad de cada PQRDS.

Cabe señalar que la Secretaría de Educación Municipal se encuentra exceptuada de este procedimiento, ya que utiliza el aplicativo SAC, una herramienta proporcionada por el Ministerio de Educación para el magisterio a nivel nacional. Por lo tanto, toda la información que se recibe en la Secretaría de Educación se registra a través de este aplicativo.

7.3. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre año 2024

La alcaldía dispone de 8 canales de atención para al ciudadano. Estos son: Buzón de Sugerencias, Canal presencial escrito, Canal presencial verbal, Correo Físico, Correo electrónico, Plataforma PQRDS página alcaldía, Call center y chat en línea en la plataforma Tawk.to. El detalle del ingreso por tipología se detalla en el gráfico No. 4:

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

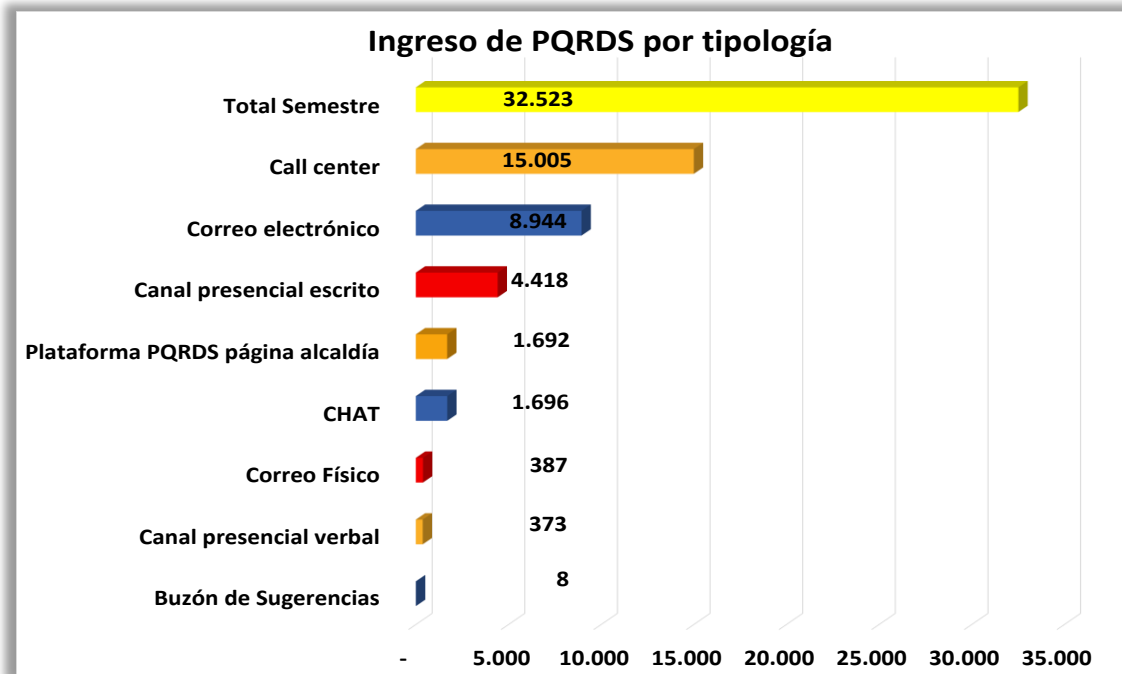
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Gráfica N° 4. PQRDS en el segundo semestre año 2024 según el canal de ingreso



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 - Unidad de Atención al Ciudadano

En el gráfico No. 4 se evidencia que el canal más utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la administración municipal sigue siendo el call center, con un total de 15,005 atenciones a la comunidad. En segundo lugar, el correo electrónico se posiciona como la opción preferida, acumulando 8,944 PQRDS. A continuación, el canal presencial escrito, ORFEO, registra 4,418 peticiones, mientras que la Plataforma PQRDS de la página de la alcaldía ocupa el cuarto lugar con 1,692 solicitudes. Este canal ha experimentado un incremento significativo en comparación con el semestre anterior, donde solo se registraron 701 peticiones. En quinto lugar, se encuentra el chat en línea a través de la plataforma Tawk.to, con 1,696 registros, y presenta una leve disminución en relación con el primer semestre.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Le sigue el correo físico con 387 solicitudes, y en penúltimo lugar, el canal presencial verbal con 373 PQRDS. Finalmente, el buzón de sugerencias ocupa el último lugar con apenas 8 ingresos, indicando una disminución de 20 peticiones en comparación con los 28 registros del primer semestre de 2024.

A excepción de las atenciones brindadas a través del call center y el chat en línea en la plataforma Tawk.to, todas las PQRDS se gestionan a través del sistema ORFEO, que permite realizar un seguimiento en línea de cada trámite relacionado con peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias de la comunidad. El sistema ORFEO utiliza un semáforo para las PQRDS, lo que facilita la consulta del estado de cada solicitud desde su ingreso a la plataforma hasta su conclusión y archivo.

7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

El Call Center está ubicado en la calle 16 N 28-57, Centro, segundo piso, y es administrado por la Subsecretaría de Sistemas de Información y la Unidad de Atención al Ciudadano. Este canal se constituye en el medio más utilizado por la comunidad para ingresar las PQRDS a la administración municipal, y opera mediante la Plataforma SIPTIC, que permite generar informes precisos sobre el 100% de las llamadas recibidas. A través de este canal ingresó el 46% del total de las PQRDS recibidas en toda la administración municipal.

Para brindar atención, la alcaldía de Pasto cuenta con dos agentes dedicados al nivel central y otros dos especializados en asuntos relacionados con el Sisbén. Los ciudadanos pueden comunicarse con los agentes del nivel central a través de la línea telefónica institucional (602)7244326, utilizando las extensiones 7218 y 7231. Para consultas específicas sobre el Sisbén, se ha

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

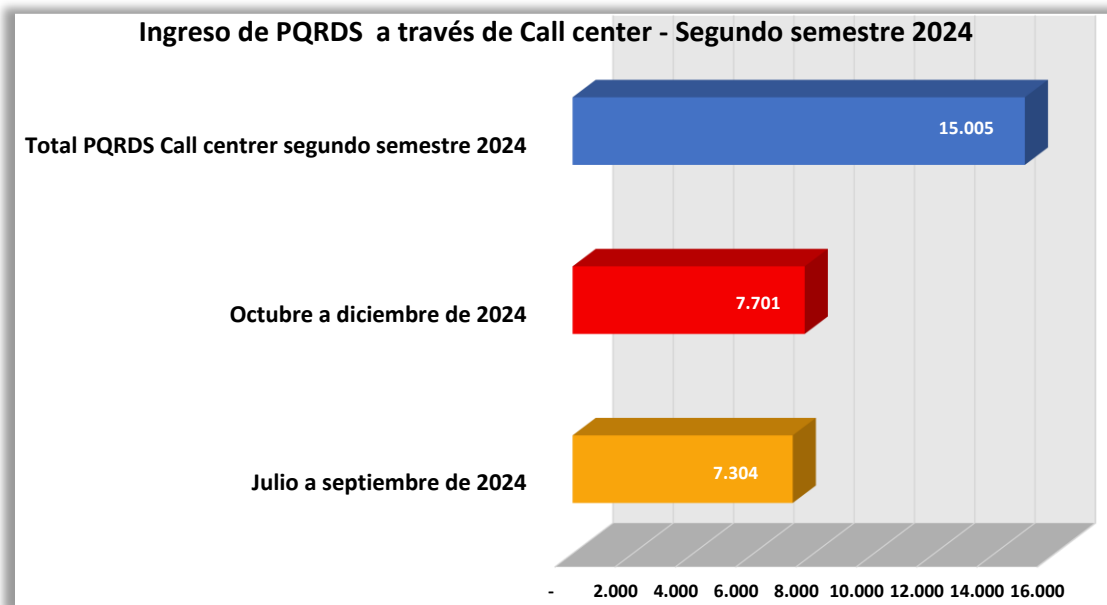
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



habilitado la línea (602)7374508, garantizando un servicio más eficiente. Uno de los agentes del nivel central está asignado específicamente para atender la línea anticorrupción. Para denuncias por presuntos actos de corrupción, los ciudadanos deben llamar a la misma línea institucional, (602) 7244326 y seleccionar la extensión 1213 de lunes a viernes, en horario de oficina.

En el Call Center, las llamadas se atienden en línea por los agentes, quienes se encargan de transferir las solicitudes a la dependencia correspondiente, según el trámite o servicio requerido. La mayoría de las llamadas ingresan por la línea del Sisbén. En el segundo semestre de 2024, este medio registró 15.005 llamadas, indicando un aumento de 3.369 ingresos comparado con el primer semestre del mismo año. El desglose trimestral de las llamadas recibidas se presenta en el gráfico No. 5 a continuación:

Gráfica N° 5. Canal Call Center



Fuente: Informes trimestrales Unidad de Atención al Ciudadano

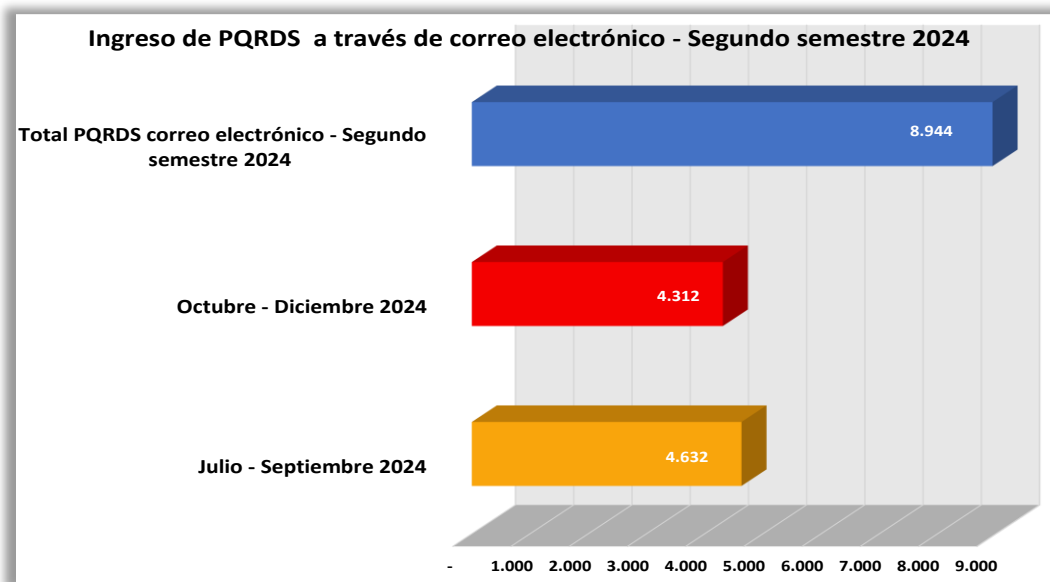
NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



De las 15,005 llamadas recibidas por la alcaldía, 5,852 fueron a través de las líneas del Sisbén. Las restantes 9,153 se distribuyeron entre las diferentes dependencias. La mayoría de las llamadas se dirigió a la Secretaría de Tránsito y Transporte, seguida por la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Bienestar Social y la Secretaría de Hacienda, que abarca los temas de Impuesto Predial e Industria y Comercio.

7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico

Gráfica N° 6. PQRDS a través de correo electrónico



Fuente: Informes Unidad de Atención al Ciudadano

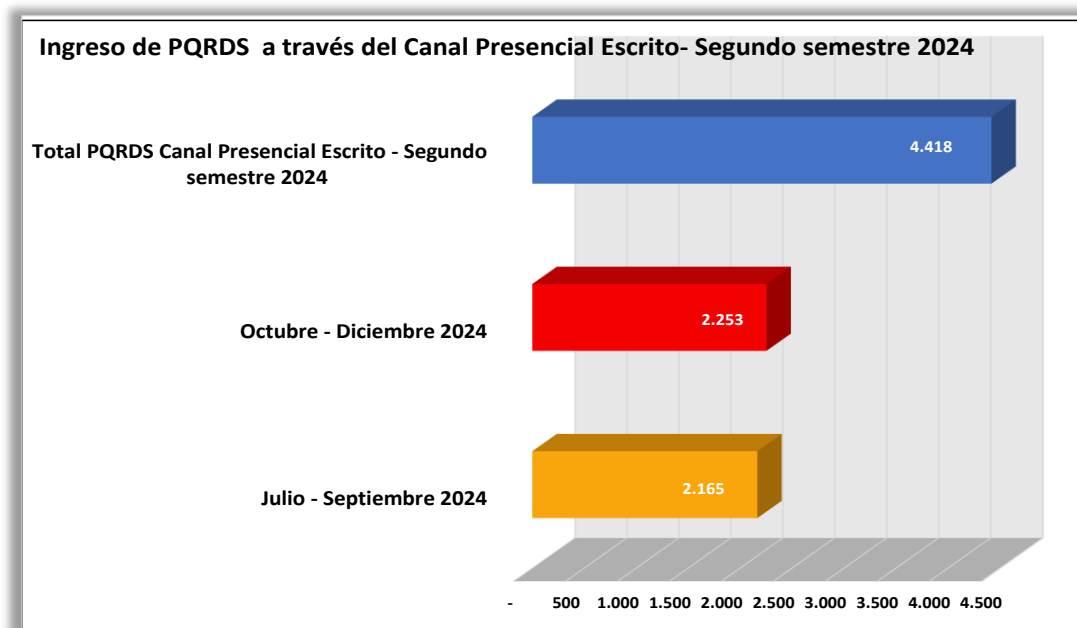
El informe elaborado por la Unidad de Atención al Ciudadano en los dos reportes trimestrales del segundo semestre de 2024 indica que, después del Call Center, el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía son los correos electrónicos institucionales. A través de este medio, se recibieron 8,944 PQRDS, las cuales fueron tramitadas mediante el sistema ORFEO. Al



igual que las solicitudes presentadas de manera presencial, estas comunicaciones fueron derivadas a las dependencias correspondientes, y se realizó un seguimiento hasta que se generaron las respuestas para los petitionarios. El 100% de todas las PQRDS se registran a través de ORFEO, generando un número de radicación que permita un seguimiento efectivo. De esta manera, se busca garantizar que el 100% de las respuestas se emitan dentro de los plazos establecidos y satisfagan las expectativas de los ciudadanos.

7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)

Gráfica N° 7. Canal de atención escrito presencial



Fuente: Informes trimestrales - Unidad de Atención al Ciudadano

De acuerdo con los dos informes trimestrales elaborados por la Unidad de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2024 se registraron

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



un total de 4,418 PQRDS ingresadas directamente a través del canal presencial escrito, las cuales fueron radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO. De este total, 2,165 PQRDS fueron recibidas en el tercer trimestre y 2,253 en el cuarto trimestre, como se detalla en el gráfico No. 8.

Las PQRDS que ingresaron por este canal, fueron dirigidas a las dependencias correspondientes para que se realicen los trámites necesarios y se brinden respuestas a los ciudadanos. La Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano realizan seguimientos semanales para asegurar que las respuestas a las PQRDS ingresadas a la alcaldía se tramiten dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Este proceso cuenta con el respaldo de la Oficina de Control Interno, que, en cumplimiento de las funciones y competencias establecidas por la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, lleva a cabo un seguimiento continuo. En caso de identificar PQRDS sin respuesta, se solicita a las dependencias que las atiendan de manera inmediata, con el objetivo de evitar silencios administrativos y promover la mejora continua en la prestación del servicio, así como prevenir posibles sanciones para la administración municipal.

Es importante señalar que, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registran todas las PQRDS recibidas en la administración, a excepción de aquellas que se gestionan a través del call center y el chat GPT. En este sentido, el total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2024 fue de 15,822 PQRDS. A continuación, en el cuadro No. 1, se presenta el número acumulado de PQRDS recibidas por cada dependencia y que fueron radicadas a través de ORFEO para su trámite.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Cuadro No. 1. Cantidad de PQRDS ingresadas por dependencia

Asignación de PQRDS por dependencia segundo semestre 2024	
Dependencia	No.
Subsecretaría de Ingresos	3506
Subsecretaría de Control	1584
Oficina Jurídica Secretaría De Tránsito y Transporte	683
Secretaría de Desarrollo Comunitario	515
Subsecretaría de Movilidad	471
Subsecretaría de Talento Humano	429
Comisaría Segunda de Familia	428
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	357
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	347
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	345
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	307
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	305
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	300
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	298
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	296
Oficina de Sisbén	262
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	245
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	244
Tesorería Municipal	230
Secretaría General	229
Comisaría Primera de Familia	228
Dirección Administrativa de Espacio Publico	228
Comisaría Tercera de Familia	215
Oficina Asesora del Despacho	207
Subsecretaría de Infraestructura Rural	187
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	170
Departamento Administrativo de Contratación Pública	153
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	153
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	152
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	146
Secretaría de Bienestar Social	130
Subsecretaría de Salud Pública	126
Archivo Y Gestión Documental	115
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	106
Despacho del Alcalde	104

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Asignación de PQRDS por dependencia segundo semestre 2024	
Dependencia	No.
Secretaría de Cultura	91
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	77
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	71
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	70
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	68
Inspección Primera de Policía Urbana	68
Subsecretaría de Apoyo Logístico	67
Corregiduría de Mapachico	62
Dirección Adtiva. para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	61
Subsecretaría de Seguridad Social	61
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	56
Secretaría de Gestión Ambiental	56
Inspección Quinta de Policía Urbana	53
Secretaría de Tránsito y Transporte	53
Secretaría de Gobierno	50
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	49
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	48
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	48
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	47
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	46
Secretaría de Hacienda	46
Secretaría de Agricultura	45
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	41
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	38
Subsecretaría de Turismo	37
Unidad de Correspondencia	36
Subsecretaría de Valorización	33
Inspección Sexta de Policía Urbana	32
Dirección Administrativa de Juventud	31
Corregiduría de Catambuco	30
Corregiduría del Encano	30
Inspección Octava de Policía Urbana	30
Subsecretaría de Fomento	30
Oficina de Contaduría	25
Corregiduría de La Laguna	24

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Asignación de PQRDS por dependencia segundo semestre 2024	
Dependencia	No.
Corregiduría de Morasurco	22
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	21
Oficina de Control Interno	21
Oficina de Presupuesto	21
Oficina de Comunicación Social	19
Inspección Séptima de Policía Urbana	18
Corregiduría de Jamondino	17
Inspección Cuarta de Policía Urbana	17
Corregiduría de Mocondino	16
Corregiduría de Santa Bárbara	14
Subsecretaría de Sistemas De Información	13
Unidad de Atención Al Ciudadano	12
Corregiduría de Jongovito	11
Corregiduría de Genoy	10
Corregiduría de Buesaquillo	9
Almacén	7
Coordinación Casa de Justicia	7
Corregiduría de San Fernando	7
Corregiduría de la caldera	6
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	6
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	6
Corregiduría de Cabrera	5
Corregiduría de Gualmatán	5
Corregiduría de El Socorro	4
Corregiduría de Obonuco	4
Subsecretaría De Registro	4
Inspección Segunda de Policía Urbana	3
Oficina de Asuntos Internacionales	3
Oficina de Sistemas Tránsito	2
Secretaría de Planeación	1
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Novena de Policía Urbana	0
Secretaría de Salud	0
TOTAL	15822

Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre Unidad de Atención al Ciudadano

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



El cuadro No. 1, indica que la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda, ocupa el primer lugar con 3.506 peticiones recibidas y representa el 22.16% del total de 15,822 registros en ORFEO. Se incluyen los ingresos por correo electrónico, buzón de sugerencias, presencial escrito, presencial verbal, correo físico y la Plataforma PQRSD de la página de la alcaldía.

En segundo lugar, está la Subsecretaría de Control, de la Secretaría de Gobierno, con 1,584 peticiones, y es el 10% del total. En tercer lugar, la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte, con 683 PQRSD representando el 4.3%. En cuarto lugar, la Secretaría de Desarrollo Comunitario, con 515 solicitudes, que es el 3.25%. Luego, la Subsecretaría de Movilidad de la Secretaría de Tránsito, con 471 peticiones y equivale al 2.98% del total. Luego, la Subsecretaría de Talento Humano de la Secretaría General, con 429 PQRSD siendo el 2.7%. Le sigue, la Comisaría Segunda de Familia con 428 peticiones y es el 2.7% y finaliza la Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural con 357 peticiones, representando el 2.26%.

Estos resultados suman un total de 7,973 PQRSD, que constituyen el 50.38% del total de PQRDS recepcionadas. Las restantes 7,849 PQRSD, que son el 46.5%, están distribuidas entre las demás dependencias. Esto evidencia que las secretarías más consultadas son la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Tránsito y la Secretaría General.

En algunas dependencias, no todas las PQRSD fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. La Oficina de Control Interno realizó seguimiento semanal de los trámites efectuados a las PQRSD recibidas, para evaluar la oportunidad en las respuestas a los ciudadanos. Al 30 de diciembre de 2024, se identificó que 123 PQRSD no fueron atendidas

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



de manera oportuna, lo que representa el 0.78% del total de 15,822 peticiones radicadas a través de la plataforma ORFEO. Al comparar estos datos con el primer semestre de la misma vigencia, se observa una notable disminución de 223 peticiones sin respuesta, lo que indica una reducción del 64% en los silencios administrativos. Este resultado es favorable para la alcaldía de Pasto y refleja un avance significativo en la responsabilidad de los funcionarios de la alcaldía hacia la comunidad. Lo anterior se presenta a continuación en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2. Seguimiento de trámites de PQRDS

Oficina de Control Interno Cuadro de seguimientos de trámite de PQRSD		
DEPENDENCIA	Trazabilidad Vencidos > 15 días	Estado de las PQRSD con corte a Diciembre 30 de 2024
	dic-30	
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	Dependencias que no llegaron al 100% de contestación de las PQRSD
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	36	
SECRETARÍA DE HACIENDA	21	
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	6	
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	5	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	4	
SECRETARÍA DE GENERAL	3	
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	2	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	2	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	2	
DIRECCIÓN ADMIN PARA LA PREVENCIÓN ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	
OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	1	

Fuente: Reportes semanales - Unidad de correspondencia

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

7.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias

Se encuentran ubicados buzones de sugerencias en cuatro sedes: CAM Anganoy, Secretaría de Hacienda, oficinas del Sisbén y CAM San Andrés. El objetivo, es optimizar la atención de los servidores públicos y evaluar posteriormente la efectividad de las acciones de mejora implementadas.

Durante el segundo semestre de 2024, se realizaron dos aperturas mensuales de los buzones en cada sede, para un total de 30 aperturas en todo el semestre. Los resultados revelan que se registraron 16 quejas a través de este canal, lo que representa solo el 0.10% del total de PQRDS recibidas por la administración municipal, indicando un porcentaje relativamente bajo. De estas quejas, 4 fueron presentadas de forma anónima y en los 12 restantes, los peticionarios se identificaron plenamente.

A continuación, en el cuadro No. 3, se presenta el resumen del ingreso de PQRDS a través del buzón de sugerencias en cada una de las sedes.

Cuadro No. 3 – Buzón de Sugerencias por sede

BUZONES	QUEJA
SECRETARIA DE HACIENDA	5
OFICINA SISBEN	5
SECRETARIA DE EDUCACION	5
SAN ANDRES	1
SEDE ANGANOY	0
Totales	16

Fuente: Informes trimestrales - Unidad de Atención al Ciudadano

NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy - los Rosales II
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



El cuadro anterior evidencia, que las sedes de Hacienda, Sisbén y Educación cada una presenta 5 quejas, la sede san Andrés presenta una queja mientras que en la sede de Anganoy no se registra ninguna queja a través del buzón de sugerencias.

7.3.5. Canal presencial verbal

A través de este canal, se registraron un total de 373 PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias). Los ciudadanos acudieron a los puntos de atención habilitados por la alcaldía en cada una de las sedes, donde expresaron sus inquietudes de manera verbal. En estos espacios, se recibieron las solicitudes, se asignó un número de radicado y se ingresaron en el sistema de gestión documental ORFEO, asegurando así su adecuado seguimiento. Posteriormente, las PQRDS fueron enviadas a las dependencias correspondientes, donde se realizó un seguimiento por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano hasta lograr una respuesta. Finalmente, esta información fue comunicada a los ciudadanos que la habían solicitado, garantizando así un proceso transparente y eficaz.

7.3.6. Correo físico

De manera física, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, en la Alcaldía de Pasto llegaron 387 PQRDS, siendo entregadas por empresas transportadoras en las distintas sedes de la administración municipal. Al igual que las PQRDS que se presentaron de manera presencial y verbal, estas fueron ingresadas al sistema de gestión documental ORFEO, donde se distribuyeron a las dependencias correspondientes.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía



La plataforma PQRDS, se encuentra disponible en la página oficial de la alcaldía municipal, permitiendo a los ciudadanos presentar sus peticiones de manera ágil y eficiente. A través de la Unidad de Correspondencia, y de acuerdo con la naturaleza de las PQRDS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), estas solicitudes son gestionadas mediante el sistema ORFEO, garantizando que reciban la misma atención que las anteriores. Cada petición recibe un número de radicado y se tramita en los plazos establecidos, asegurando que las respuestas sean entregadas oportunamente a los solicitantes.

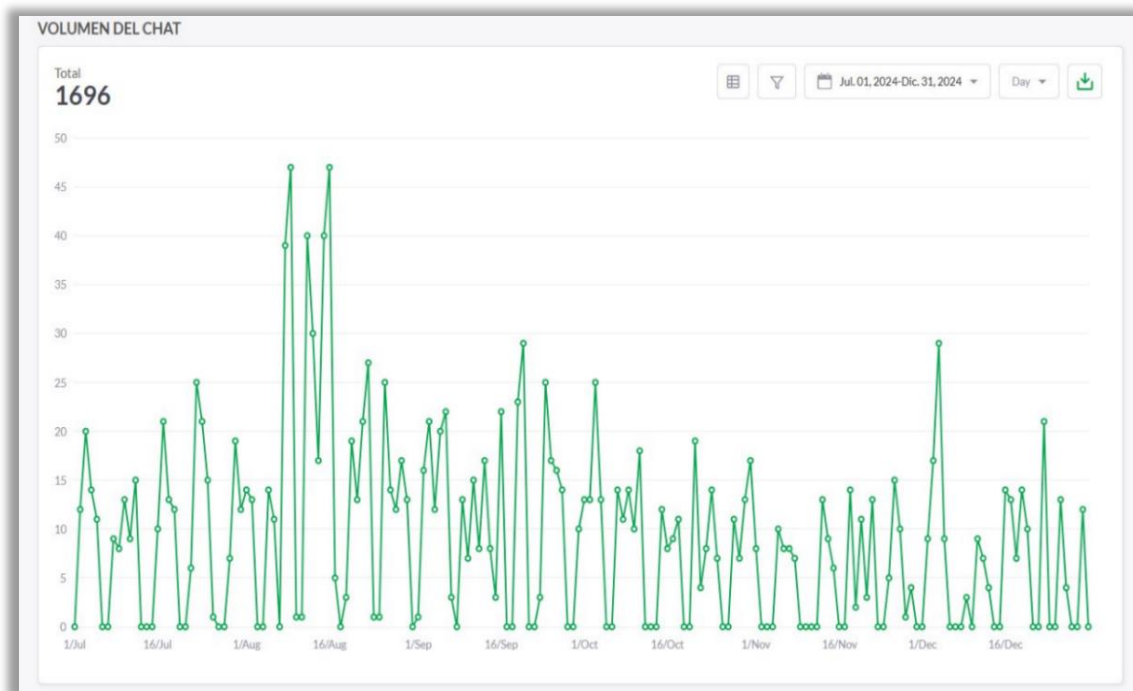
En el segundo semestre de 2024, se registraron un total de 1,692 PQRDS a través de este canal, las cuales fueron dirigidas a las dependencias correspondientes y desde la Unidad de Atención al Ciudadano se efectuó el seguimiento para que sean respondidas dentro de los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015. Comparando este dato con el mismo periodo del



año anterior, se observó un notable incremento de 991 peticiones, lo que evidencia un creciente aprovechamiento de los canales de comunicación virtual por parte de la ciudadanía. Este aumento refleja la confianza y el interés de los ciudadanos en participar activamente en la gestión pública a través de medios digitales.

7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to

Gráfico No. 8 PQRDS por Chat Plataforma Tawk.to



Fuente: Informes Unidad de Atención al Ciudadano

A través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, la administración municipal ofrece atención al ciudadano siguiendo los lineamientos del protocolo de relacionamiento. Esta herramienta de chat en vivo permite brindar respuestas efectivas, oportunas y veraces, orientando a la ciudadanía en los trámites o servicios que deseen realizar. De esta forma, se



despejan de inmediato las dudas o inquietudes que puedan surgir. Al ser un recurso virtual, el chat permite atender a múltiples usuarios simultáneamente.

En el segundo semestre de 2024, se gestionaron 1.696 PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) a través de este canal de comunicación. Es importante señalar que, en este espacio, también se reciben peticiones que no requieren respuesta o trámite, tales como spam, agradecimientos e invitaciones. Además, esta plataforma facilita la medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía. En el mismo periodo, de las 1.696 PQRDS recibidas, 1.621 fueron calificadas como neutrales, 72 como positivas y 3 como negativas. Estos resultados evidencian que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada a través de este canal, lo que indica que el chat es bien recibido, considerando el número de visitantes.

8. ANÁLISIS DE LAS PQRDS INGRESADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Como se dijo anteriormente, en la Secretaría de Educación no se ha implementado el Sistema de Gestión Documental Orfeo dado que cuentan con el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, que es una herramienta implementada a nivel nacional para todo el sector educación, el cual se encuentra a disposición las 24 horas del día y le permite a la comunidad educativa registrar y consultar sus requerimientos en línea para uso exclusivo de tema de educación. Este sistema, permite mejorar los procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo, además, el uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementa el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

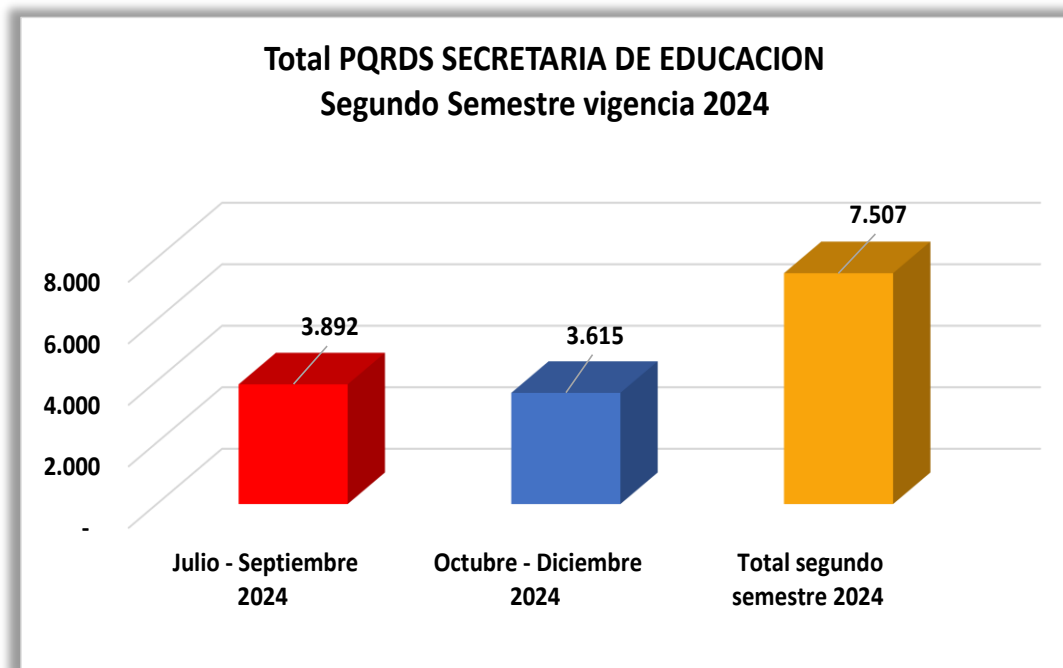
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

A continuación, se presenta el informe de PQRDS de la Secretaría de Educación, en donde se hace un análisis

Gráfica N° 9. PQRDS ingresadas en la Secretaría de Educación en el segundo semestre vigencia 2024



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 – Secretaría de Educación

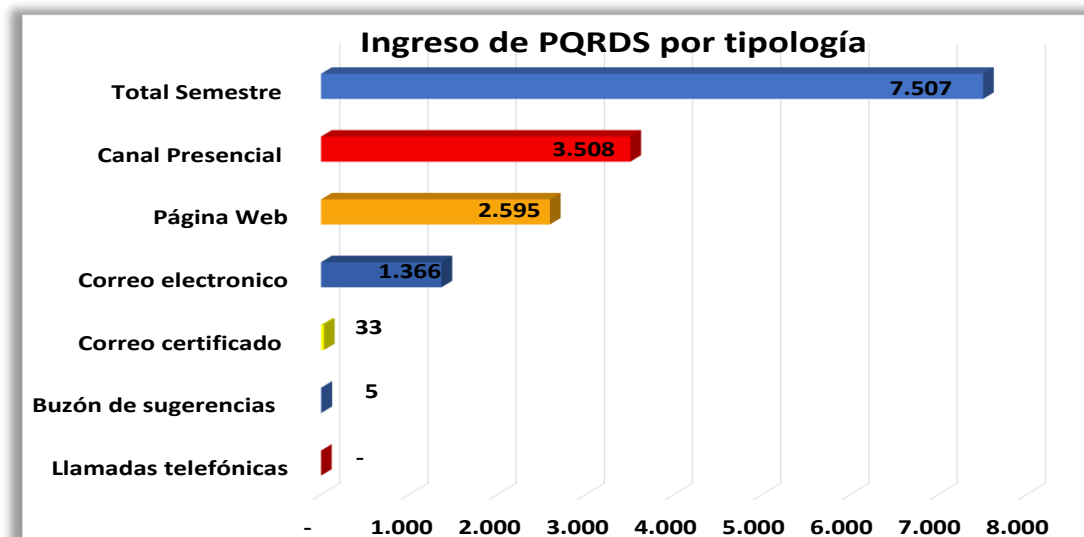
El gráfico No. 9, da a conocer el total de PRQDS recibidas en la Secretaría de Educación en el segundo semestre de la vigencia 2024, el cual fue de 7.507 peticiones, de las cuales 3.892 ingresaron en el tercer trimestre y 3.615 en el segundo trimestre de 2024, lo que indica que el total del segundo semestre es muy similar al ingreso de PQRDS del primer semestre, variando por tan solo 277 peticiones.



8.1. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre año 2024

La Secretaría de Educación cuenta con 6 canales de ingreso de PQRDS: Radicación personal, página web, correo electrónico, correo certificado, buzón de sugerencias y llamadas telefónicas. Los resultados obtenidos en el segundo semestre de la vigencia 2024, se muestran la gráfica No 10, presentada a continuación:

Gráfica N° 10. PQRDS recibidas en la Secretaría de Educación en el segundo semestre año 2024 según el canal de ingreso



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 – Secretaría de Educación

El gráfico No. 10 muestra que el canal presencial es el medio de comunicación preferido por la comunidad en esta dependencia, en donde los ciudadanos acuden directamente a la Secretaría de Educación para realizar sus solicitudes, registrándose un total de 3,508 PQRDS por este medio.

El segundo canal más utilizado es la página web, que en este segundo semestre ha recibido 2,595 peticiones. En tercer lugar, se encuentra el correo

electrónico, con 1,366 PQRDS. Luego, el correo certificado que ha registrado 33 ingresos, seguido del buzón de mensajes con 5 ingresos. Por sexto y último canal, se encuentran las llamadas telefónicas, que, en el segundo semestre de 2024, no ha registrado ningún ingreso, según el reporte de la Secretaría de Educación. Esto se debe a que, aunque la dependencia cuenta con una línea telefónica, los ciudadanos prefieren comunicarse directamente con los funcionarios a través de sus teléfonos celulares personales, ya que les resulta más fácil localizarlos de inmediato. Sin embargo, esta práctica dificulta el seguimiento de las PQRDS que se ingresan por este canal.

A continuación, en el cuadro No. 4, se presenta el número acumulado de PQRDS recibidas por dependencia en la Secretaría de Educación, las cuales se radicaron a través del SAC para su trámite.

Cuadro No. 4. Cantidad de PQRDS ingresadas por dependencia

Asignación de PQRDS en la Secretaría de Educación por dependencia segundo semestre 2024	
Dependencia	No.
SISTEMAS DE NÓMINA	1737
ARCHIVO - HOJAS DE VIDA	1025
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	981
JURÍDICA	449
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	745
SUBSECRETARÍA DE COBERTURA	408
ESCALAFÓN	407
RECURSOS HUMANOS	503
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD	302
PRESTACIONES SOCIALES	138
PLANEACIÓN I	174
BIENESTAR SOCIAL	70
ATENCIÓN AL CIUDADANO	54
DESPACHO	46
OFICINA SISTEMAS INFORMÁTICOS	33
CONTRATACIÓN	28
OTROS ORGANISMOS	22
TOTAL	7507

Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 – Secretaría de Educación

NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy - los Rosales II
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



En el Cuadro No. 4 se presenta un análisis de las solicitudes recibidas por las diferentes dependencias. La dependencia que recibió la mayor cantidad de peticiones fue la de nómina, con un total de 1,737 solicitudes. Le sigue la dependencia de archivo y hojas de vida. Por otro lado, la dependencia que menos solicitudes recibió fue la de contratación, con solo 28 peticiones.

En el último lugar se encuentra la categoría de "Otros organismos", que agrupa solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación, pero que no corresponden a su competencia. En este sentido, es importante destacar lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece que: "ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si lo hizo por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al ente competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario; en caso de no existir funcionario competente, se lo comunicará de igual manera. Los plazos para decidir o responder comenzarán a contar a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente."

Este análisis permite identificar las áreas con mayor demanda y aquellas en las que se debe mejorar la atención y gestión de solicitudes, garantizando así una respuesta eficiente y conforme a la normativa vigente.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



9. CONCLUSIONES

El presente informe, consolida la información sobre el seguimiento por parte de la Alcaldía de Pasto en el segundo semestre de la vigencia 2024, a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS), instauradas por la ciudadanía, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, amable, respetuosa, efectiva y confiable a la ciudadanía.

El Sistema de Gestión documental Orfeo, permite efectuar un seguimiento eficiente en la gestión de PQRDS, evidenciando que en el semestre analizado aumentó en 2.743 peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la alcaldía de Pasto, al presentarse 32.523 peticiones frente a 29.780 del semestre inmediatamente anterior.

El canal más utilizado por la ciudadanía es el call center, mediante el cual se registró el 46% de las peticiones, evidenciando la preferencia de este canal por parte de la ciudadanía para comunicarse con la administración de Pasto. El correo electrónico, se posiciona como la opción preferida, acumulando 8,944 PQRDS, lo que representa el 27.5%.

Al final del periodo, no fueron atendidas de manera oportuna 123 PQRDS dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que representa el 0.78%, lo cual permite evidenciar que el porcentaje es bajo si se tiene en cuenta que 15.822 PQRDS ingresaron a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los líderes de los procesos que se aseguren de que todos los funcionarios encargados de tramitar y responder a las PQRDS entreguen sus respuestas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Cumplir con estos plazos, además de garantizar un servicio de calidad, también ayuda a prevenir riesgos asociados a los silencios administrativos.

Es fundamental mantener controles desde la Unidad de Atención al Ciudadano y la Unidad de Correspondencia sobre los tiempos de respuesta a las peticiones. Esto incluye generar alertas a las dependencias que presenten un número significativo de solicitudes pendientes durante el mes. Además, se sugiere revisar los temas más recurrentes en las PQRDS de cada dependencia para adoptar las estrategias de mejora necesarias que aseguren un servicio de calidad a los ciudadanos.

Es importante implementar capacitaciones y mesas de trabajo que promuevan el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, así como el correcto tratamiento en la gestión y respuesta a las PQRDS.

Estas conclusiones y recomendaciones tienen como objetivo garantizar una mejora continua en los procesos de atención al ciudadano, promoviendo la eficiencia, la calidad y la satisfacción de todas las partes interesadas.



HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
Jefe Oficina de Control Interno


Elaboró: Mónica Burbano Ruales
P.U.C Oficina de Control Interno

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -