

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:			
	SEGUIMIENTO A PQRSD			
FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA	
20 Ago 24	01	EI-P-011	1 de 5	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el desarrollo del Informe semestral de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), con el fin de garantizar la generación de información de valor y transparencia al público por parte de la administración municipal de Pasto y permitir un análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación ciudadana con la Alcaldía Municipal de Pasto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la oficina de control interno de la administración municipal de Pasto; inicia con la consulta, revisión de la metodología y periodicidad para rendir el informe y termina con la publicación del informe en la página de la alcaldía de Pasto en informes PQRSD.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento de reporte y monitoreo de este procedimiento es el jefe de oficina de control interno.

4. MARCO LEGAL

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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:			
	SEGUIMIENTO A PQRS			
	FECHA 20 Ago 24	VERSIÓN 01	CÓDIGO EI-P-011	PAGINA 2 de 5

Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

5. DEFINICIONES

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 informalidad censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural 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, tramite o cumplimiento de la misión institucional.

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

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:			
	SEGUIMIENTO A PQRSD			
FECHA 20 Ago 24	VERSIÓN 01	CÓDIGO EI-P-011	PAGINA 3 de 5	

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.

6. GENERALIDADES

Teniendo en cuenta las Funciones de la Oficina de Control Interno y lo establecido en

la Ley 1437 del 2011, en el ARTÍCULO 9. *Reportes del responsable de control interno.* Se realiza un seguimiento a la gestión de las PQRSD con el fin de dar a conocer al alta dirección el estado en el cual se encuentra la administración y poder tomar decisiones oportunas ante cualquier situación.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1.Consultar metodología. Se debe consultar los informes de vigencias pasadas con el fin de conocer cual es la estructura que se debe llevar a cabo en el informe. Para lo anterior, se puede consultar en la pagina de la Alcaldía de Pasto en la sección transparencia o en el siguiente link: https://www.pasto.gov.co/index.php/ip_grd		Equipo Oficina Control Interno	Informes de vigencias pasadas descargados



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

SEGUIMIENTO A PQRSD

FECHA

20 Ago 24

VERSIÓN

01

CÓDIGO

EI-P-011

PAGINA

4 de 5

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO
<p>2.Descargar información. Se debe descargar los informes trimestrales de la vigencia en curso presentados por la unidad de atención al ciudadano, los cuales se encuentran cargados en la página de transparencia de la Alcaldía en el numeral 1.13. o en el siguiente link: https://www.pasto.gov.co/index.php/ip_qrd</p>		Equipo Oficina Control Interno	Informes trimestrales de unidad de atención al ciudadano descargados
<p>3.Unificar la información. Se debe realizar una revisión de los informes trimestrales presentados por la unidad de atención al ciudadano con el fin de unificar los criterios y metodología, para ello se debe analizar y procesar la información, lo anterior con el fin de llegar a conclusiones y recomendaciones sobre el estado de las PQRSD del semestre.</p>		Equipo Oficina Control Interno	Información de informes trimestrales unificados
<p>4.Realizar informe. Se debe realizar un informe en el que se evalúe y verifique el cumplimiento de la gestión de información, de igual manera presentar un análisis estadístico de la información relevante.</p>	El/la jefe de control interno deberá revisar y aprobar el informe.	Equipo Oficina Control Interno	Informe semestral PQRDS
<p>5. Solicitar publicación del informe. El informe debe ser publicado en la página oficial de la Alcaldía https://www.pasto.gov.co/, en peticiones PQRSD en el ítem informes PQRD, para ello el jefe de la OCI realiza la solicitud para la publicación del informe mediante formato GTI-F-020.</p>			Formato de solicitud de publicación. GTI-F-020



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

SEGUIMIENTO A PQRSD

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
20 Ago 24	01	EI-P-011	5 de 5

8. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

Elaborado por:

SARA CALAD LOPEZ
Profesional Universitaria OCI

MONICA BURBANO
Profesional Universitaria OCI

Revisado por:

HAROLD A. DELGADO
Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado por:

HAROLD A. DELGADO
Líder Proceso de Evaluación Independiente