



INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Segundo Trimestre 2025

San Juan de Pasto, Julio 2025

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 Abril, mayo y junio del 2025.....	10
Canales de Recepción.....	11
Tipología de pqrds por mes.....	11
Pqrds por Dependencias	15
Seguimiento a Pqrds Segundo Trimestre.....	23
Canal de atención presencial.....	26
• Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial.....	27
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to	28
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 Abril, mayo y junio del 2025.

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 Abril, mayo y junio del 2025, 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 Abril, mayo y junio del 2025.
- 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 Segundo trimestre vigencia 2025 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



ALCALDÍA
DE PASTO

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 inconformidad, 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

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

- **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

La Plataforma ORFEO permite generar estadísticas reales y confiables de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia establecida como ventanilla única de radicación, conforme al Acuerdo 001 de 2024. A partir de la información registrada, se elaboran informes semanales que son objeto de seguimiento por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano para garantizar la trazabilidad, cumplimiento normativo y atención oportuna a los requerimientos ciudadanos.

En este sentido el mencionado Acuerdo en su Artículo 4.2.2. reza: “Ventanilla Única. Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida. Parágrafo 1. Los sujetos obligados deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos

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

establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública."

De esta manera, la Alcaldía de Pasto, ha adoptado la plataforma ORFEO como medio autorizado para la recepción, radicación, registro, seguimiento, reasignación, respuesta, y notificación la cual permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa, reportando informes semanales, a los cuales la Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento.

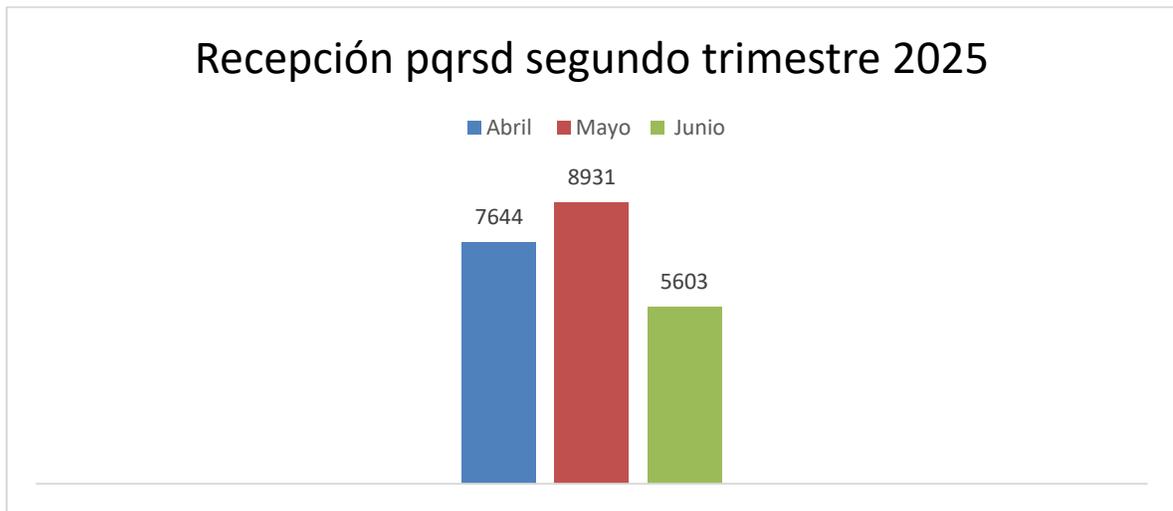
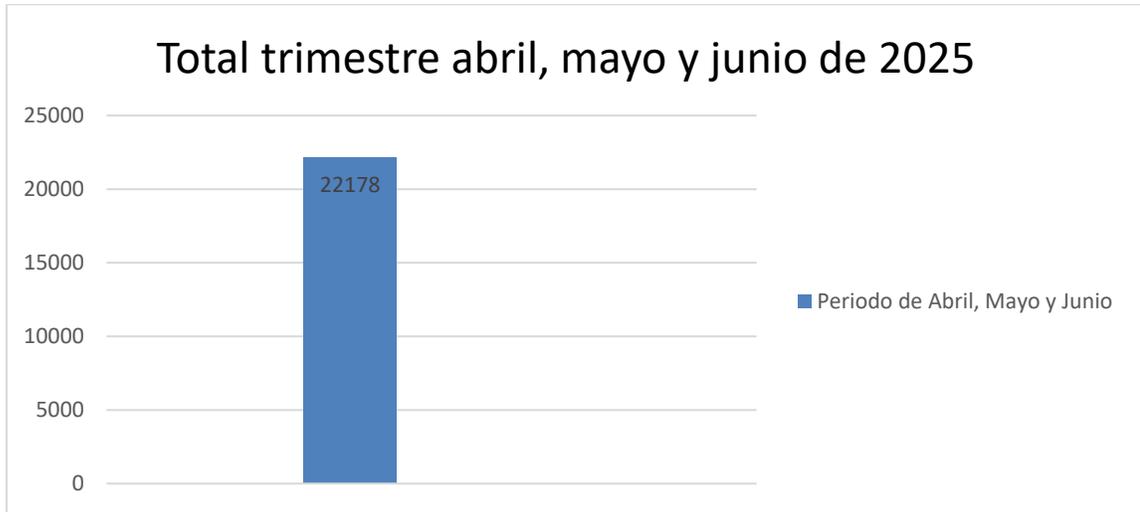
El presente informe corresponde al segundo trimestre abril, mayo y junio, de la vigencia 2025, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la norma establecida, a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportunas y de fondo para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

Dando a conocer a la ciudadanía que 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

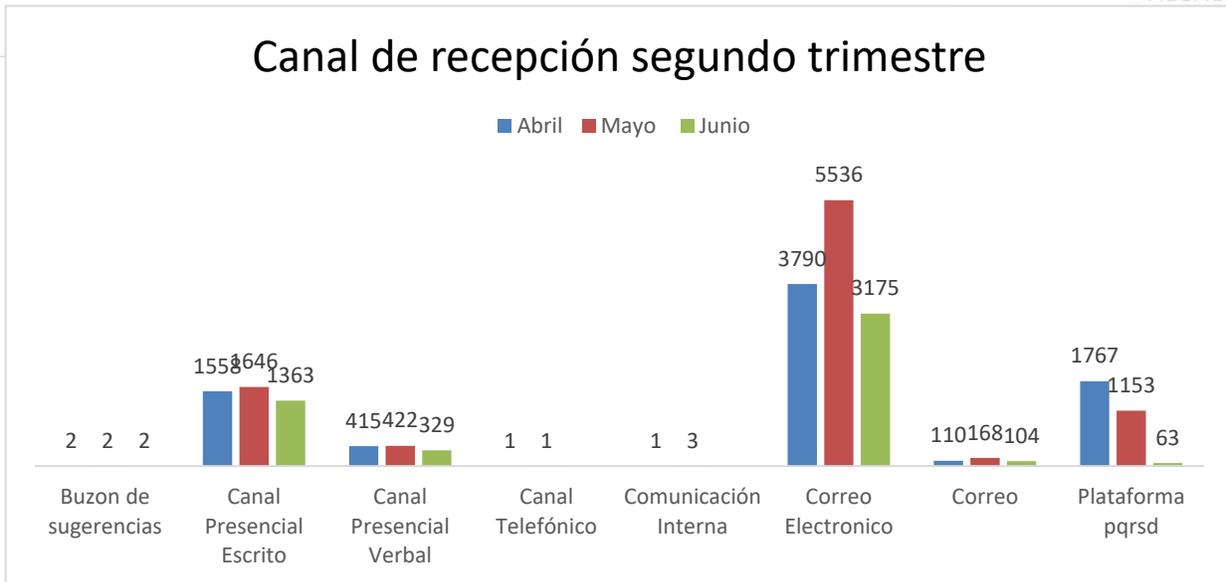
La plataforma permite además establecer una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

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 abril, mayo y junio del 2025



Fuente: Sistema Orfeo 1 Julio 2025.



Fuente: sistema Orfeo 1 Julio 2025.

La estadística evidencia que en el mes de mayo se radicaron 8931, equivale al 40%, en el mes de abril se radicaron 7644, equivale al 35%, y en el mes de junio 5603 con un 25%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes mayo.

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, la plataforma 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.

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 -

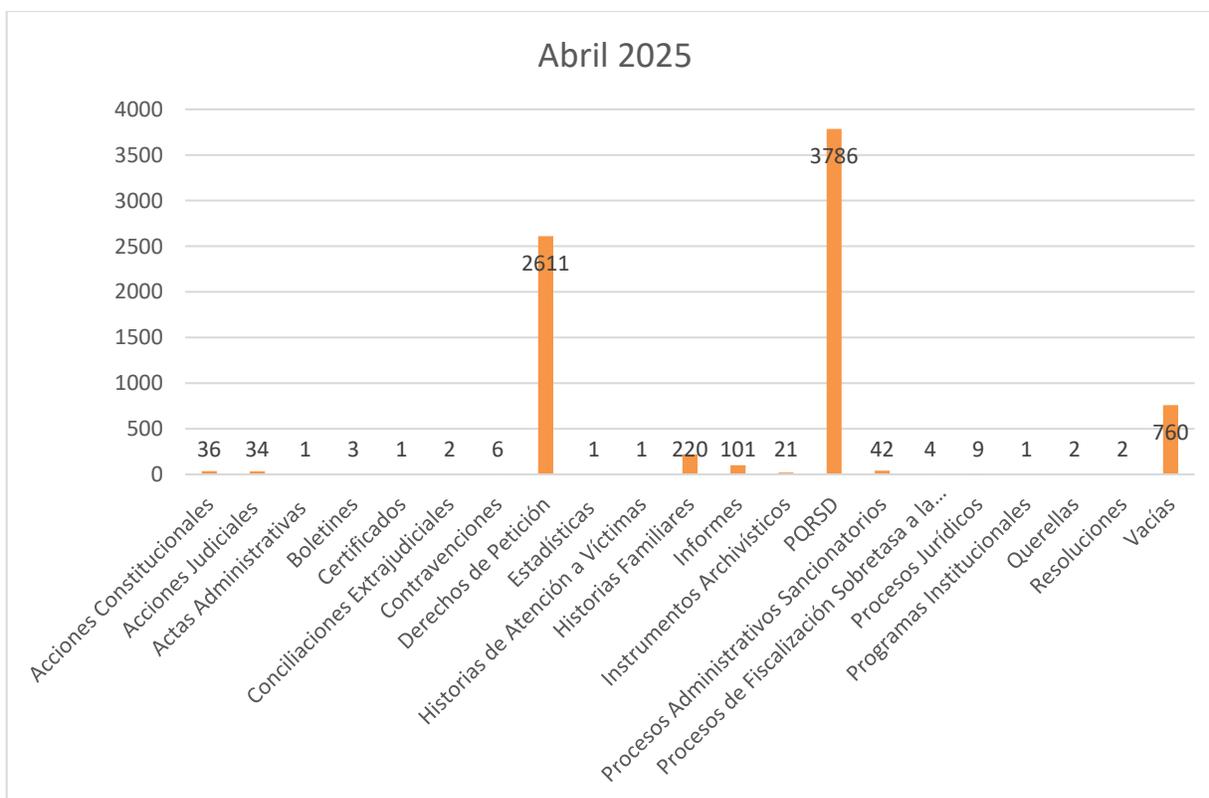


Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA
de PASTO

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 Abril: Total 7644



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio 2025.

Al respecto, se identifica que en el mes de abril fueron 3786 pqrsd, que corresponde al 50%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 2611, que corresponde a un 34%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos,

así mismo se identifica que se radicaron 220 Historias Familiares, 101 Informes, 42 Procesos Administrativos Sancionatorios, 36 Acciones Constitucionales, 34 Acciones Judiciales, 21 Instrumentos Archivísticos, 9 Procesos Jurídicos, 6 Contravenciones, 4

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

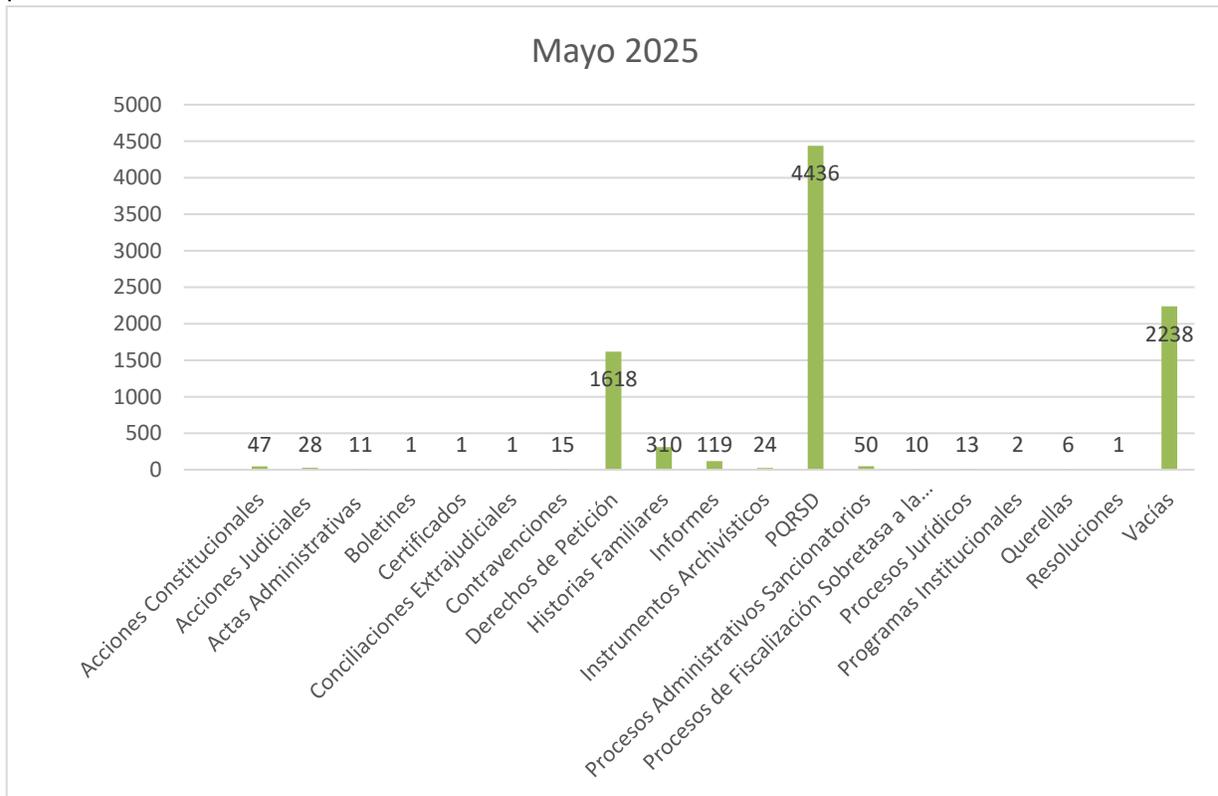
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 3 Boletines, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 2 Querellas, 2 Resoluciones, 1 Actas Administrativas, 1 Certificados, 1 Estadísticas, 1 Historiales de Atención a Víctimas de Género, 1 Programas Institucionales, y 760 vacías.

Mes de Mayo: Total 8931



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio 2025.

En el mes de mayo, se radicaron 4436 pqrds, que corresponde al 50%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 1618, que corresponde a un 18%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

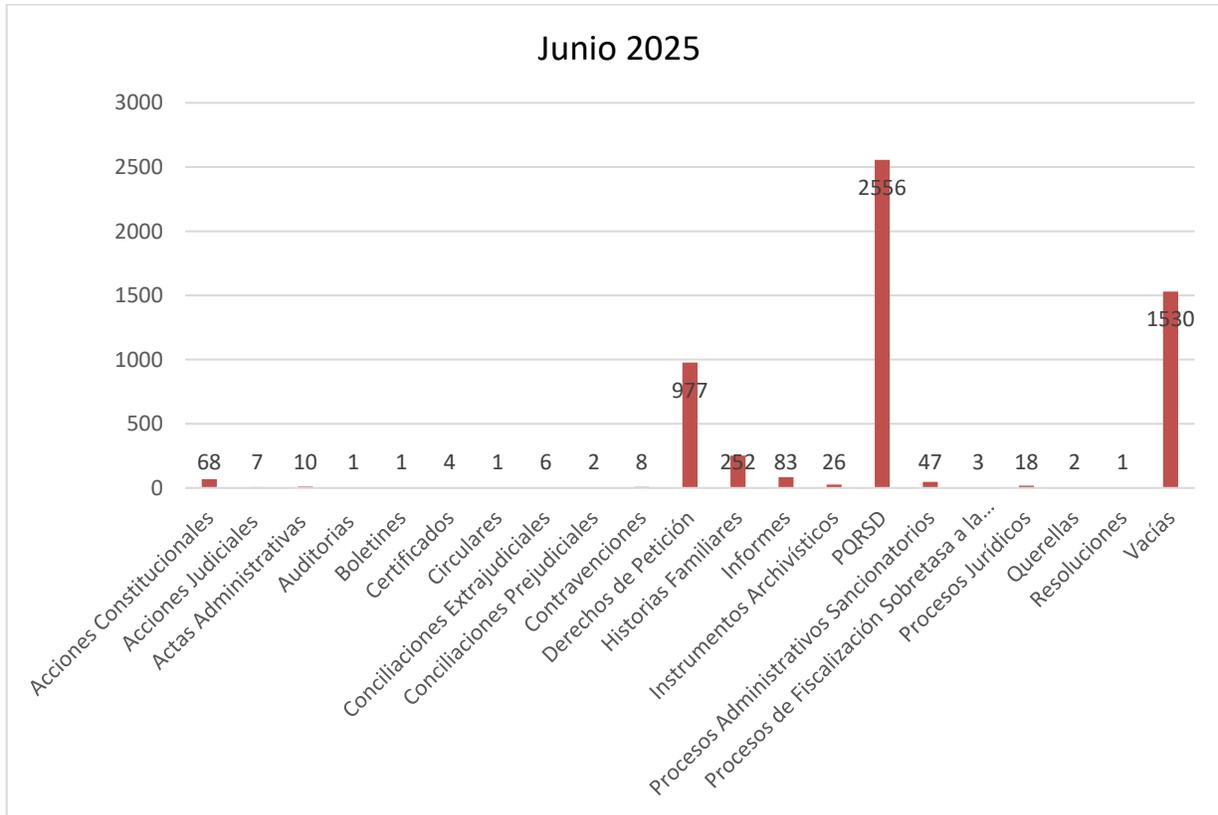
Es importante informar que también se radicaron 310 Historias Familiares, 119 Informes, 50 Procesos Administrativos Sancionatorios, 47 Acciones Constitucionales, 28 Acciones Judiciales, 24 Instrumentos Archivísticos, 15 Contravenciones, 13 Procesos Jurídicos, 11 Actas Administrativas, 10 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 6 Querellas, 2 Programas Institucionales, 1 Boletines, 1 Certificados, 1

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

Conciliaciones Extrajudiciales, 1 Resoluciones y 2238 vacías.

Mes de Junio: Total 5603



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio2025.

En el mes de junio, se radicaron 2556 pqrSD, corresponde al 46%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 977, que corresponde a un 17%, y 252 Historias Familiares, que corresponde al 4% igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron 83 Informes, 68 Acciones Constitucionales, 47 Procesos Administrativos Sancionatorios, 26 Instrumentos Archivísticos, 18 Procesos Jurídicos, 10 Actas Administrativas, 8 Contravenciones, 7 Acciones Judiciales, 6 Conciliaciones Extrajudiciales, 4 Certificados, 3 Procesos De Fiscalización Sobretasa A La Gasolina, 2 Conciliaciones Prejudiciales, 2 Querellas, 1 Auditorias, 1 Boletines, 1 Circulares, 1 Resoluciones y 1530 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.

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

- Pqrsd por dependencias – mes de abril

Respuesta de pqrsd por dependencia ABRIL	
Dependencia	No.
Almacén	0
Archivo y Gestión Documental	26
Comisaría Primera de Familia	61
Comisaría Segunda de Familia	101
Comisaría Tercera de Familia	85
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	6
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría de Catambuco	7
Corregiduría de El Encano	3
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	0
Corregiduría de Gualmatán	3
Corregiduría de Jamondino	2
Corregiduría de Jongovito	0
Corregiduría de La Caldera	1
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mapachico	6
Corregiduría de Mocondino	3
Corregiduría de Morasurco	3
Corregiduría de San Fernando	1
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	36
Despacho del Alcalde	30
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	19
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	7
Dirección Administrativa de Espacio Público	41
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	24
Dirección Administrativa de Juventud	13
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	45
Inspección Cuarta de Policía Urbana	3
Inspección Novena de Policía Urbana	1

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	5
Inspección Primera de Policía Urbana	1
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	8
Inspección Quinta de Policía Urbana	7
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	5
Inspección Séptima de Policía Urbana	3
Inspección Sexta de Policía Urbana	4
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	0
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	4
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	39
Oficina Asesora del Despacho	9
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	10
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	0
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	9
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Sistemas Tránsito	2
Oficina del Sisbén	10
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	2
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	41
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	1
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	27
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	11
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	175
Secretaría de Agricultura	9
Secretaría de Bienestar Social	33
Secretaría de Cultura	13
Secretaría de Desarrollo Comunitario	76
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	12
Secretaría de General	29
Secretaría de Gestión Ambiental	7
Secretaría de Gobierno	11
Secretaría de Hacienda	67
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7
Secretaría de Las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidades de Género	18

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

Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	4
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	46
Subsecretaría de Apoyo Logístico	9
Subsecretaría de Control	249
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	40
Subsecretaría de Fomento	10
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	36
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	88
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	9
Subsecretaría de Infraestructura Rural	39
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	69
Subsecretaría de Ingresos	3013
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	54
Subsecretaría de Movilidad	85
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	39
Subsecretaría de Participación	1
Subsecretaría de Planeación y Calidad	1
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	37
Subsecretaría de Salud Pública	44
Subsecretaría de Seguridad Social	21
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	133
Subsecretaría de Sistemas de Información	5
Subsecretaría de Talento Humano	53
Subsecretaría de Turismo	7
Subsecretaría de Valorización	2
Tesorería Municipal	44
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	3
Total	5338

Fuente: sistema Orfeo, 1 Julio 2025.

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 mayo

Respuesta de pqrsd por dependencia MAYO	
Dependencia	No.
Almacén	2
Archivo y Gestión Documental	29
Comisaría Primera de Familia	48
Comisaría Segunda de Familia	148
Comisaría Tercera de Familia	109
Coordinación Casa de Justicia	7
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	19
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Cabrera	2
Corregiduría de Catambuco	3
Corregiduría de El Encano	1
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	2
Corregiduría de Jamondino	5
Corregiduría de Jongovito	1
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	3
Corregiduría de Mapachico	3
Corregiduría de Mocondino	4
Corregiduría de Morasurco	6
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	35
Despacho del Alcalde	22
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	17
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	4
Dirección Administrativa de Espacio Público	54
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	42
Dirección Administrativa de Juventud	8
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	76

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 Cuarta de Policía Urbana	4
Inspección Novena de Policía Urbana	2
Inspección Octava de Policía Urbana	14
Inspección Primera de Policía Urbana	1
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	2
Inspección Quinta de Policía Urbana	18
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	11
Inspección Séptima de Policía Urbana	2
Inspección Sexta de Policía Urbana	3
Inspección Tercera de Tránsito Y Transporte	6
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	0
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	96
Oficina Asesora del Despacho	9
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	11
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	0
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	9
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	10
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Sistemas Tránsito	1
Oficina del Sisbén	12
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	17
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	52
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	32
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	15
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	162
Secretaría de Agricultura	17
Secretaría de Bienestar Social	38
Secretaría de Cultura	22
Secretaría de Desarrollo Comunitario	62
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	11
Secretaría de General	34
Secretaría de Gestión Ambiental	2
Secretaría de Gobierno	11

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

Secretaría de Hacienda	27
Secretaría de Infraestructura y Valorización	14
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	20
Secretaría de Salud	4
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	10
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	81
Subsecretaría de Apoyo Logístico	18
Subsecretaría de Control	313
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	56
Subsecretaría de Fomento	4
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	56
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	124
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	10
Subsecretaría de Infraestructura Rural	34
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	89
Subsecretaría de Ingresos	2132
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	81
Subsecretaría de Movilidad	86
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	49
Subsecretaría de Planeación y Calidad	6
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Genero	1
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	41
Subsecretaría de Salud Pública	64
Subsecretaría de Seguridad Social	31
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	102
Subsecretaría de Sistemas de Información	7
Subsecretaría de Talento Humano	91
Subsecretaría de Turismo	8
Subsecretaría de Valorización	4
Tesorería Municipal	62
Unidad de Atención al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	10
Total	4980

Fuente: Sistema ORFEO 1 Julio de 2025

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 junio

Respuesta de pqrsd por dependencia JUNIO	
Dependencia	No.
Almacén	5
Archivo y Gestión Documental	17
Comisaría Primera de Familia	58
Comisaría Segunda de Familia	111
Comisaría Tercera de Familia	103
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	11
Corregiduría de Buesaquillo	1
Corregiduría de Cabrera	6
Corregiduría de Catambuco	6
Corregiduría de El Encano	4
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	4
Corregiduría de Mapachico	3
Corregiduría de Mocondino	1
Corregiduría de Morasurco	7
Corregiduría de San Fernando	1
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	18
Despacho del Alcalde	18
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	12
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	4
Dirección Administrativa de Espacio Público	28
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	25
Dirección Administrativa de Juventud	12
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	45
Inspección Cuarta de Policía Urbana	9
Inspección Novena de Policía Urbana	2
Inspección Octava de Policía Urbana	8
Inspección Primera de Policía Urbana	2
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	4
Inspección Quinta de Policía Urbana	9
Inspección Segunda de Policía Urbana	2
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	2
Inspección Séptima de Policía Urbana	1

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 Sexta de Policía Urbana	2
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	9
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	42
Oficina Asesora del Despacho	5
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	3
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	0
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Medidas Cautelares secretaria de Tránsito	3
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	9
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	8
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	4
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	37
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	25
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	15
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	119
Secretaría de Agricultura	5
Secretaría de Bienestar Social	20
Secretaría de Cultura	21
Secretaría de Desarrollo Comunitario	40
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	19
Secretaría de General	23
Secretaría de Gestión Ambiental	3
Secretaría de Gobierno	4
Secretaría de Hacienda	14
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	23
Secretaría de Salud	1
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	5
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	54
Subsecretaría de Apoyo Logístico	14
Subsecretaría de Control	172
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	32
Subsecretaría de Fomento	6

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 Gestión Ambiental Rural	31
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	83
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	6
Subsecretaría de Infraestructura Rural	23
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	50
Subsecretaría de Ingresos	564
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	62
Subsecretaría de Movilidad	92
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	36
Subsecretaría de Planeación y Calidad	3
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	28
Subsecretaría de Salud Pública	41
Subsecretaría de Seguridad Social	16
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	75
Subsecretaría de Sistemas de Información	5
Subsecretaría de Talento Humano	70
Subsecretaría de Turismo	0
Subsecretaría de Valorización	3
Tesorería Municipal	38
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	6
Total	2522

Fuente: sistema Orfeo 1 Julio 2025.

Seguimiento a pqrds segundo trimestre

Según el seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano y de acuerdo a la plataforma Orfeo, se evidencia trámite de respuesta a la totalidad de las pqrds, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado Excel con tiempos de respuesta correspondiente a abril, mayo y junio de la vigencia 2025.

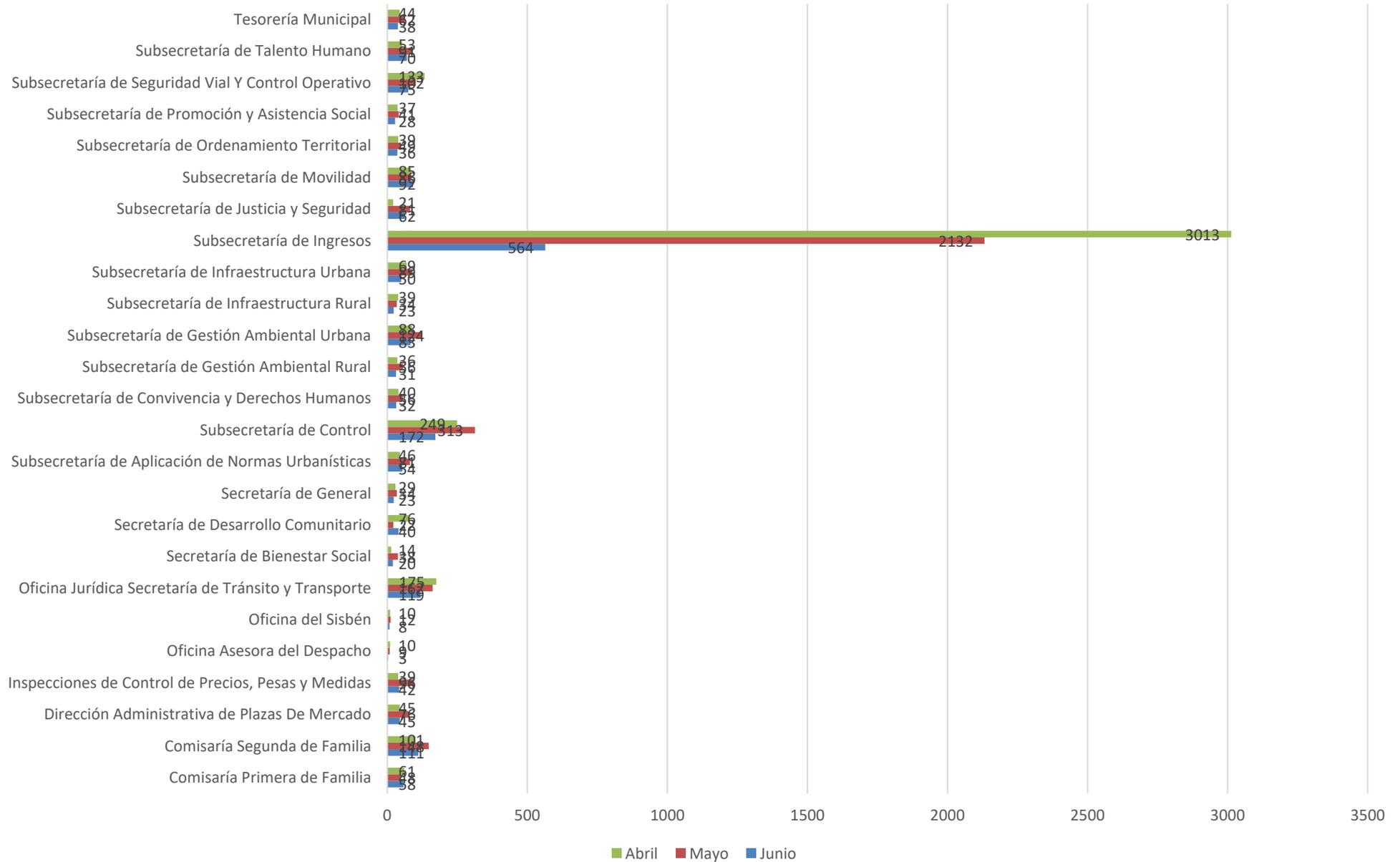
El análisis que amerita las estadísticas presentadas por dependencia es que hubo notable mejoría en el número de comunicaciones oficiales que fueron remitidas a cada dependencia, para ello se ha tomado el margen de Dependencias con mayor número de comunicaciones y que fueron objeto de mayor seguimiento

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

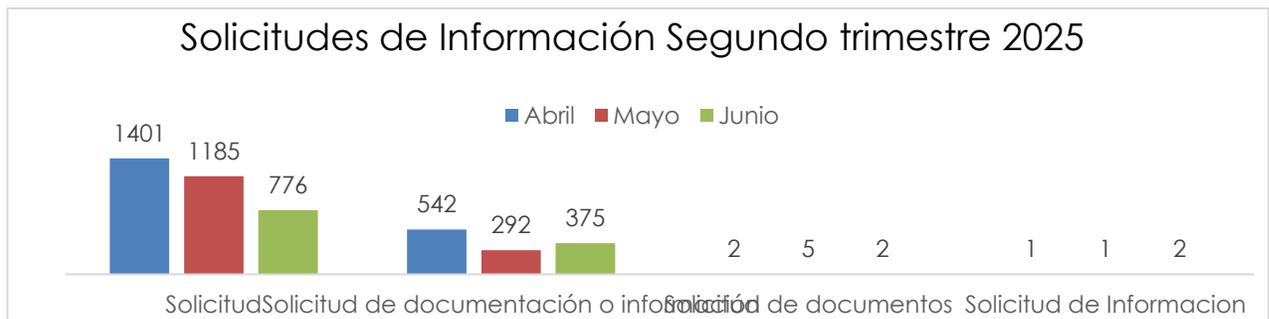
Seguimiento a pqrsd primer trimestre





Análisis general del seguimiento al Segundo trimestre 2025

- 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 con un total de 5.709.
- Igualmente se deduce que al mes de abril la dependencia con mayor número de comunicaciones oficiales es la subsecretaría de Ingresos con un total de 3013.
- 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.



Fuente: sistema Orfeo 1 Julio 2025.

De manera general, las estadísticas relacionadas con solicitudes de información permiten evidenciar que en el mes de abril se trataron como solicitudes 1401, equivale al 42%, en el mes de Mayo 1185, equivale al 32%, y en el mes de Junio 776 con un 25%, indicando que el mes de mayor de solicitudes fue el mes abril.



ALCALDÍA DE PASTO

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, 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.



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 adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6) Cumplimiento de los compromisos efectuados.



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

CANALES DE ATENCIÓN

Correo:
comfiscenos@pasto.gov.co
juridicas@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:
juridicas@pasto.gov.co

Call Center: (602) 7244326

Línea Anticorrupción: (602) 7244326 Ext. 1213

Línea SÍebón: (602) 7374508

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 C.I.I. 18 No. 19-54.
- Sede Anganoy - Los Rosales II

Ingresar a nuestro portal.



T: 891280000-3
e Rumipamba
4326 Ext: 2001
@pasto.gov.co
e documento -



v.pasto

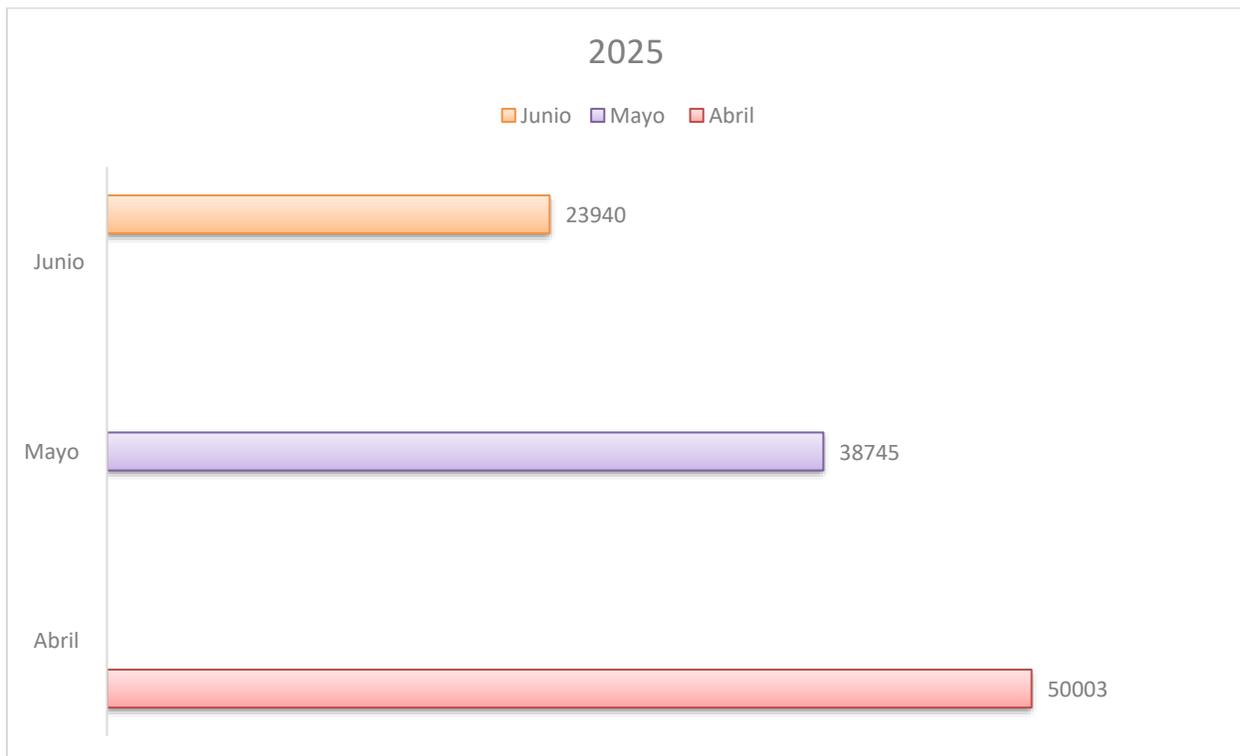


ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

- **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 abril acudieron 50003 usuarios, en el mes de mayo 38745 usuarios y en el mes de junio 23940, usuarios para un total de 109428 usuarios atendidos en el Segundo trimestre del año 2025, teniendo en cuenta que el mes de abril 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 -

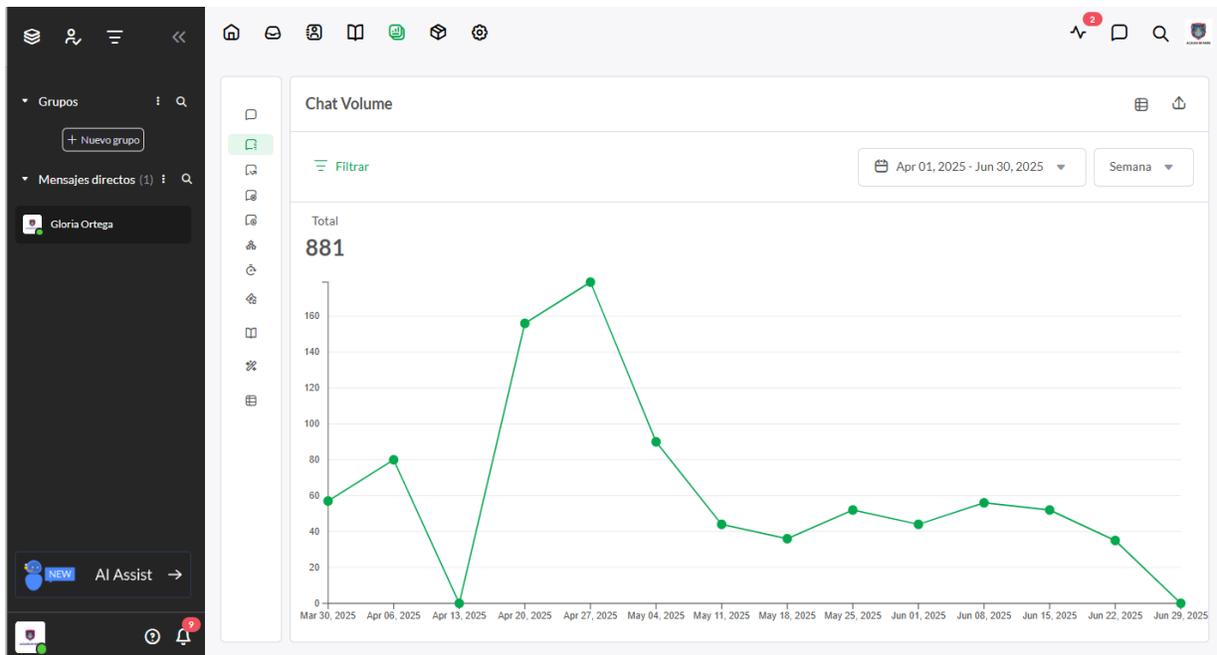
Canal atención chat en línea

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 gráfica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el Segundo trimestre del año 2025.

- **Atención Segundo trimestre canal chat, usuarios atendidos 881**



- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

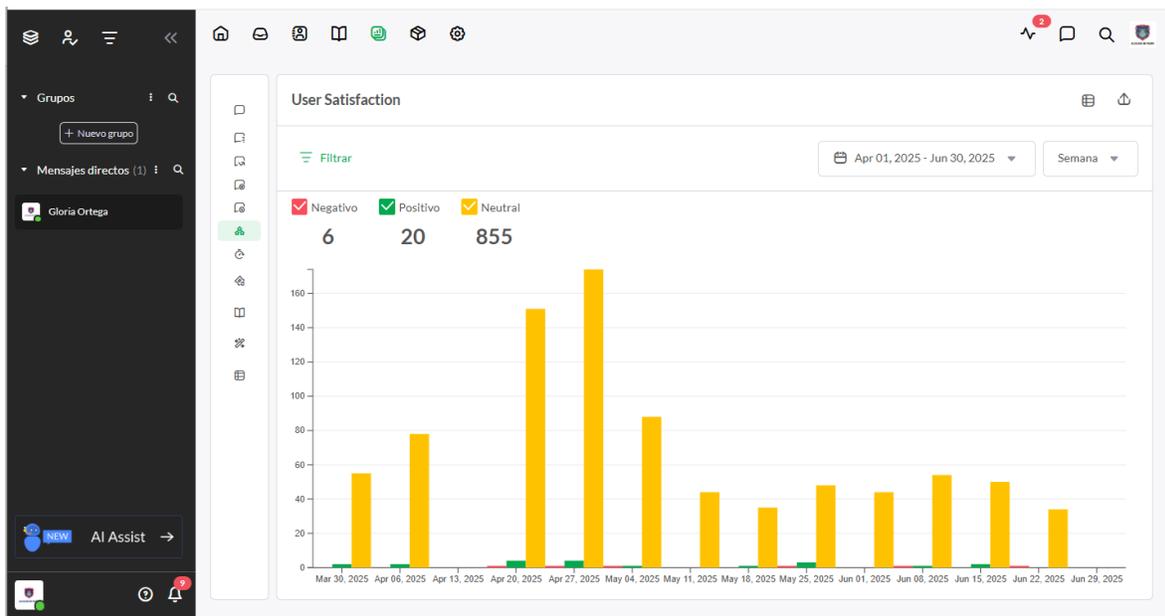
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel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

Neutral: 855 correspondiente a 97%

Positivo: 20 correspondiente al 2%

Negativo: 6 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 se muestra el chat con menor tiempo el cual es de 00:45 (cuarenta y cinco segundos), el chat promedio es de 8:25 (ocho minutos y 25 segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 37:12 (treinta y siete minutos y doce segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

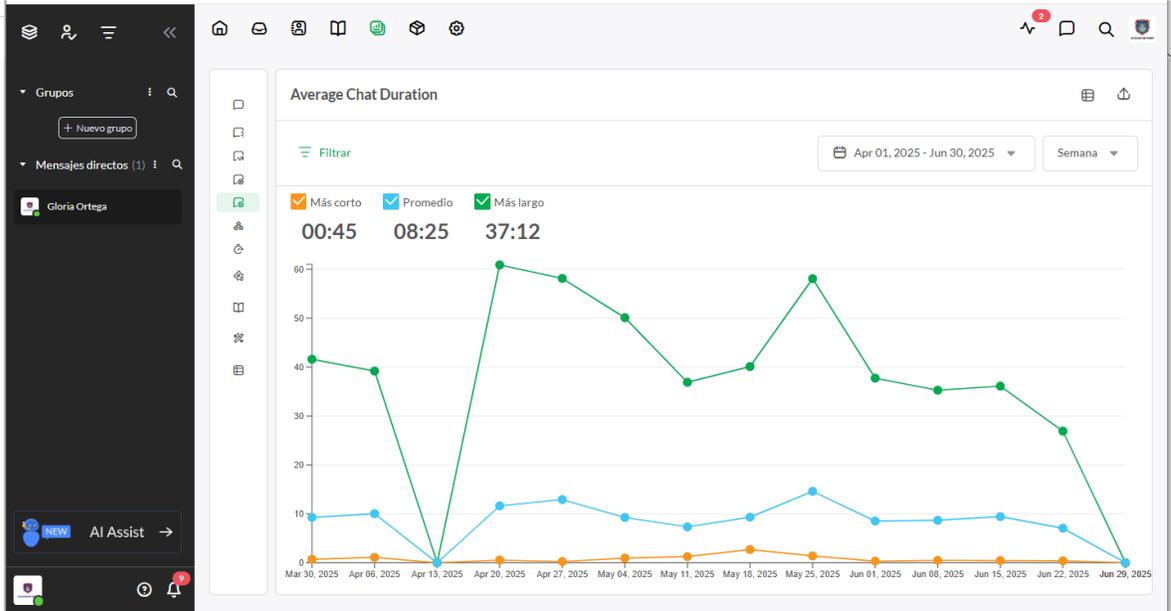
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

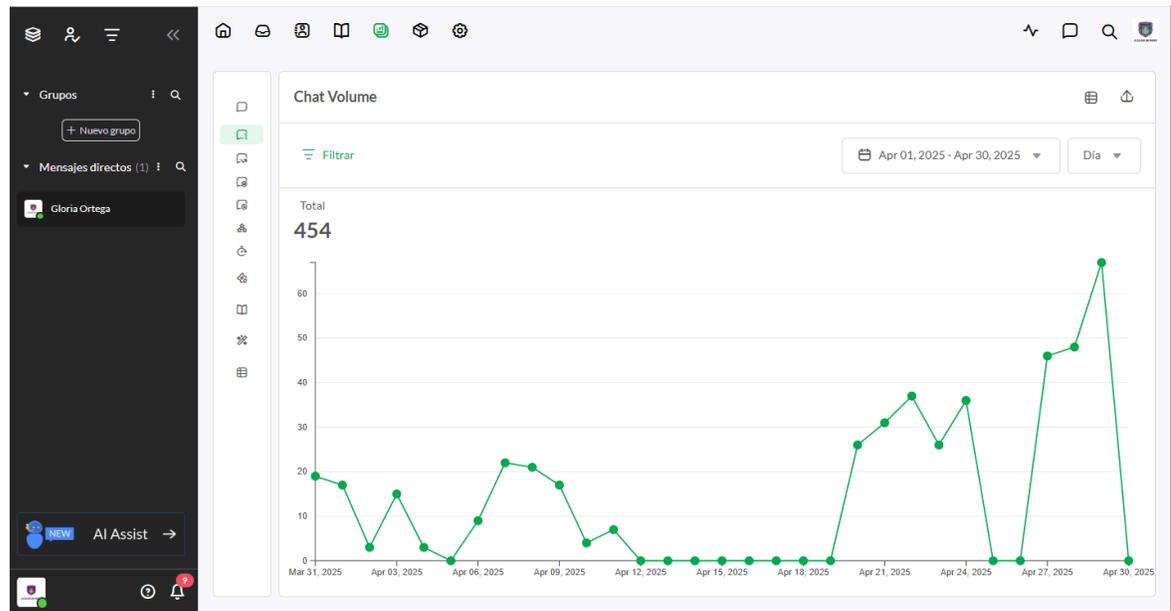
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Tiempo promedio de conversación**



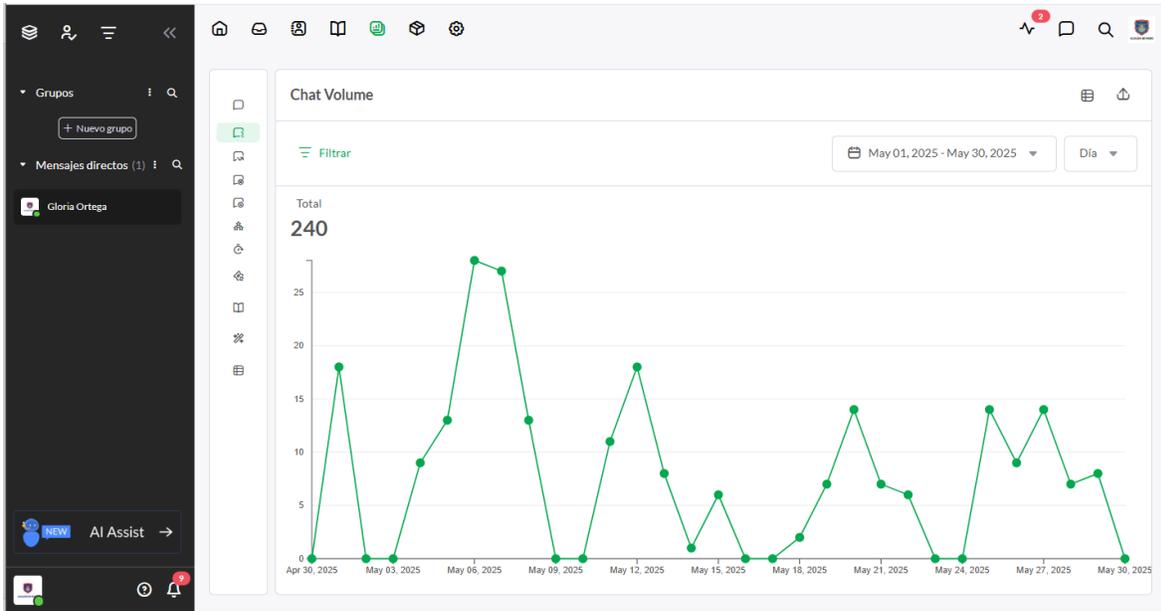
- **Atención chat mes Abril, usuarios atendidos 454**



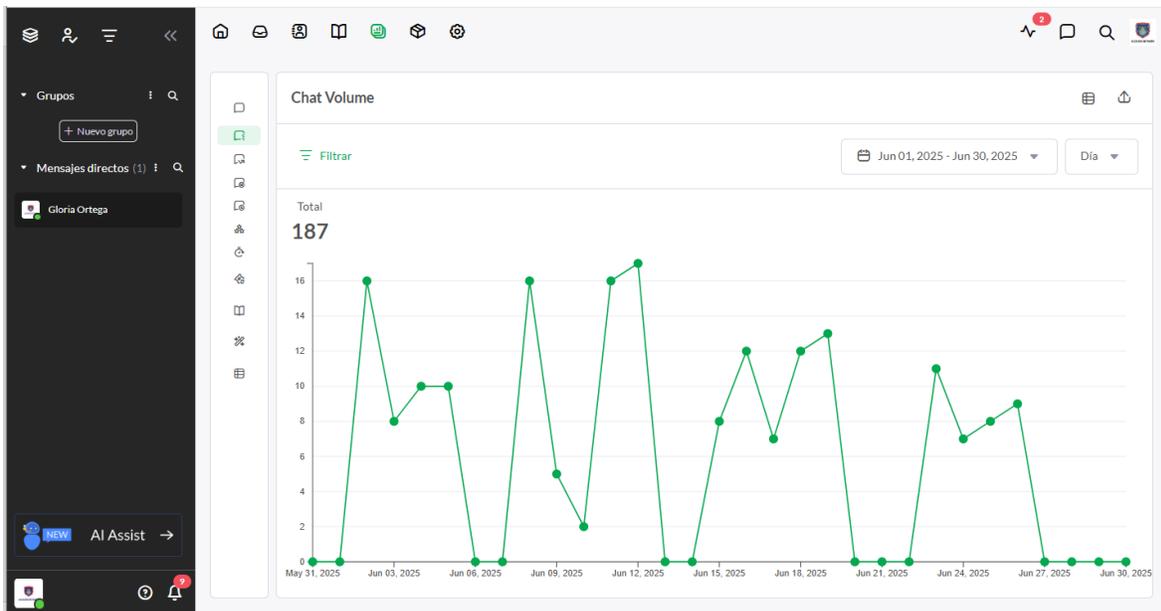
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Atención chat mes Mayo, usuarios atendidos 240**



- **Atención chat mes Junio, usuarios atendidos 187**



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 -

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 abril, mayo y junio de las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

De acuerdo con la información recopilada para el Segundo trimestre correspondientes a los meses de abril, mayo y junio se realizaron 24 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (5) 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		5			
OFICINA SISBEN		2			
SAN ANDRES		0			

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 -

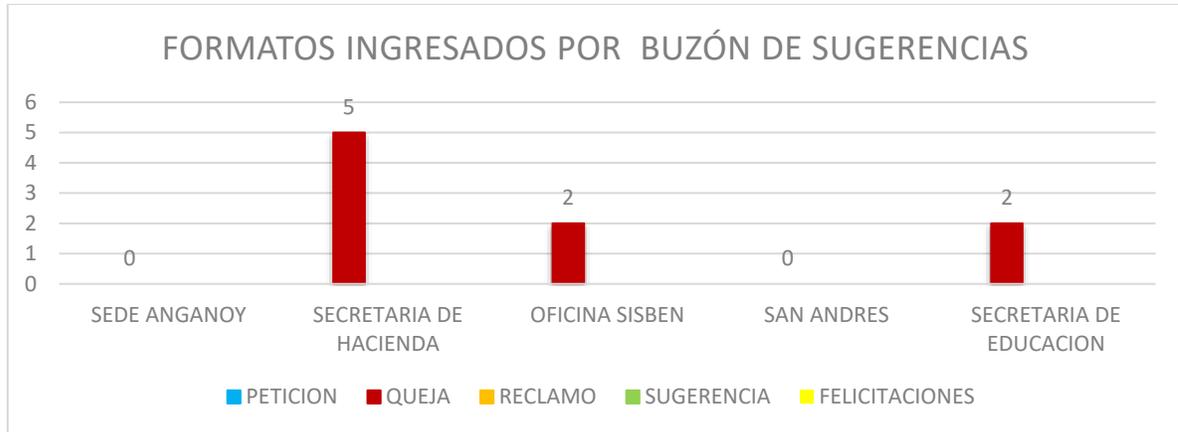


Unidad de Atención al Ciudadano

SECRETARIA DE EDUCACION		2			
-------------------------	--	---	--	--	--

ALCALDÍA DE PASTO

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del Segundo Trimestre del 2025 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de la siguiente dependencia (2) Sisbén, (5) de la secretaria de hacienda y (2) Secretaría de Educación las cuales son radicadas en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.

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.

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.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

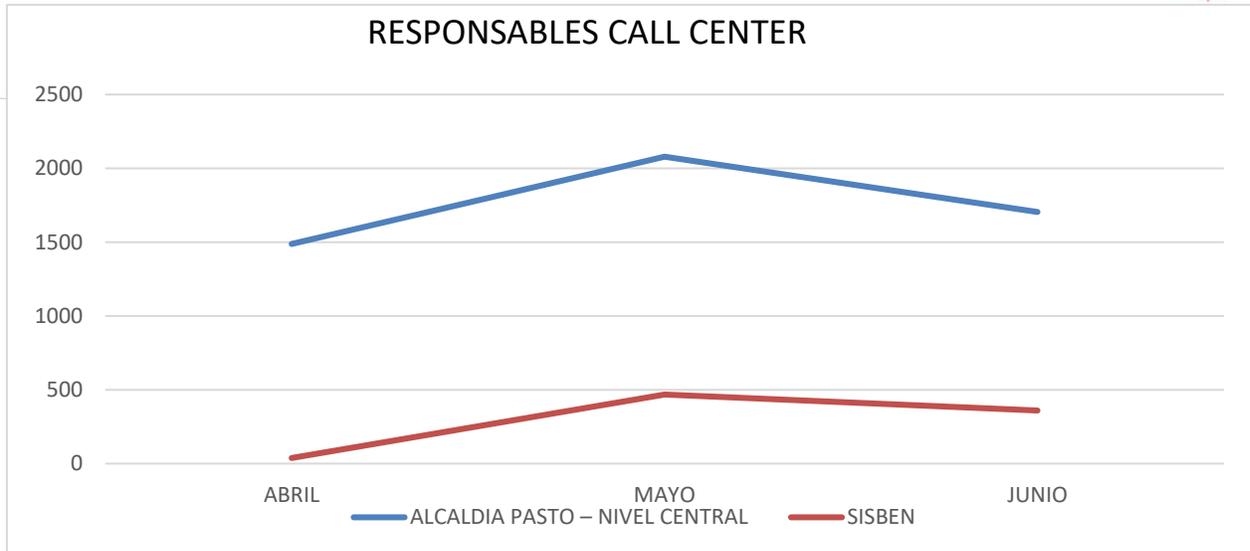
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano



LLAMADAS INGRESADAS SEGUNDO TRIMESTRES ABRIL – JUNIO DE 2025

MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
ABRIL	1488	38
MAYO	2079	468
JUNIO	1705	360

0

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 Segundo trimestre se recibieron 22178 pqrds, de las cuales en el mes de abril se radicaron 7644, en el mes de mayo 8931 y el mes de junio 5603. 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 Segundo 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 plataforma ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.
- 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 la plataforma 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.

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 -



Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación de la plataforma 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

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

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

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 -



Sede electrónica www.pasto.gov.co

plataforma PQRSD (www.pasto.gov.co/index.php/parsd)

Canal de Atención chat en línea plataforma Tawk.to

brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

Canal de Atención buzón de sugerencias:

Puntos establecidos a través de urnas de buzón donde el ciudadano puede interponer las sugerencias para mejorar el servicio, ubicados en:

- 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.
- Sisben calle 16 No 28 - 57

Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRSD como lo indica el video informativo. el acceso puede realizarse desde un computador o dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía

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

Ventanilla única de radicación:

Puntos de radicación ubicados en:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18
- Sede Anganoy

Proyectó:

Luis Antonio Torres  Contratista – UAC

Revisó:

Marta Martínez Patiño  - PU – UAC

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 -