



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

PERIODO INFORMADO

ENERO – JUNIO DE 2025

NICOLAS MARTÍN TORO MUÑOZ

Alcalde Municipal de Pasto

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Pasto, Julio 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:	10
7. RESULTADOS DEL INFORME.....	11
7.1 Recepción de PQRDS – Primer semestre vigencia 2025.....	11
7.2. Comparativo Primer semestre 2024 con Primer semestre 2025	13
7.3. PQRDS según el canal de ingreso - Primer semestre vigencia 2025	15
7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC	17
7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico	17
7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)	19
7.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias	21
7.3.5. Canal presencial verbal.....	23
7.3.6. Correo físico	24
7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía	25
7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to	26
8. ANÁLISIS DE LAS PQRDS INGRESADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	34
8.1. PQRDS según el canal de ingreso - Primer semestre vigencia 2025_.....	36
9. CONCLUSIONES	41
10. RECOMENDACIONES	42

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

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 -

conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.

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.

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 enero al 30 de junio de 2025.

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, viene adelantando un programa de formación integral dirigido a todos los funcionarios responsables del uso del sistema ORFEO en las diversas dependencias de la administración municipal.

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, brinda acompañamiento de manera permanente y elabora informes semanales sobre los trámites de las PQRDS, lo que permite 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 primer semestre de la vigencia 2025.

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.

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

Se llevó a cabo un seguimiento 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 enero y el 30 de junio de 2025. 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

La ley No. 2195 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública el 18 de enero del año 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", dentro del ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PUBLICO, reza lo siguiente:

"Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:
Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar **Programas de Transparencia y Ética Pública** con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad..."

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 -

Para que las entidades de cumplimiento con lo establecido en esta ley, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha determinado que en año 2025, es la vigencia de transición del PAAC al PETP, y en la vigencia 2026, será de obligatorio cumplimiento la construcción del PETP. En este sentido, la administración municipal, ha dado inicio al proceso de implementación de Programas de Transparencia y Ética Pública – PTEP, para lo cual ha habilitado un portal web para su consulta a través del siguiente enlace: <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip>, en el cual 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."
- ✓ La ley No. 2195 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública el 18 de enero del año 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", ARTÍCULO 31. Programas de transparencia y ética en el sector publico
- ✓ 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

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 -

- ✓ 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:**

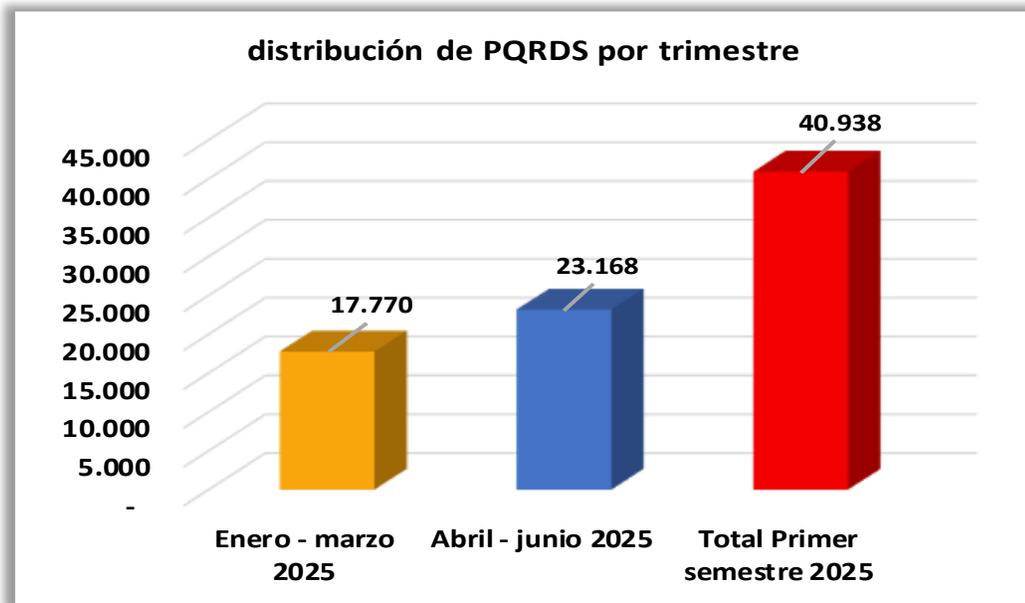
- rc_p_001_apertura_buzon_de_sugerencias_v1
- rc_p_002_ciudadano_incognito_v1

7. RESULTADOS DEL INFORME

7.1 Recepción de PQRDS – Primer semestre vigencia 2025

Durante el primer semestre de 2025, la administración municipal registró un total de 40,938 PQRDS, cifra que representa la consolidación de los informes trimestrales emitidos por la Unidad de Atención al Ciudadano. A continuación, se ilustra esta distribución de PQRDS por trimestre.

Gráfica N° 1. PQRDS ingresadas en el primer semestre vigencia 2025



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo trimestre vigencia 2025 - Unidad de Atención al Ciudadano

La gráfica No. 1, da a conocer que en el primer trimestre del año acumuló 17,770 PQRDS, mientras que el segundo trimestre registra 23,168 PQRDS, evidenciándose un aumento de 5.398 PQRDS, incremento que se atribuye a las capacitaciones implementadas por la Oficina de Gestión Documental y la Unidad de Correspondencia. Gracias a estas iniciativas, las dependencias

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

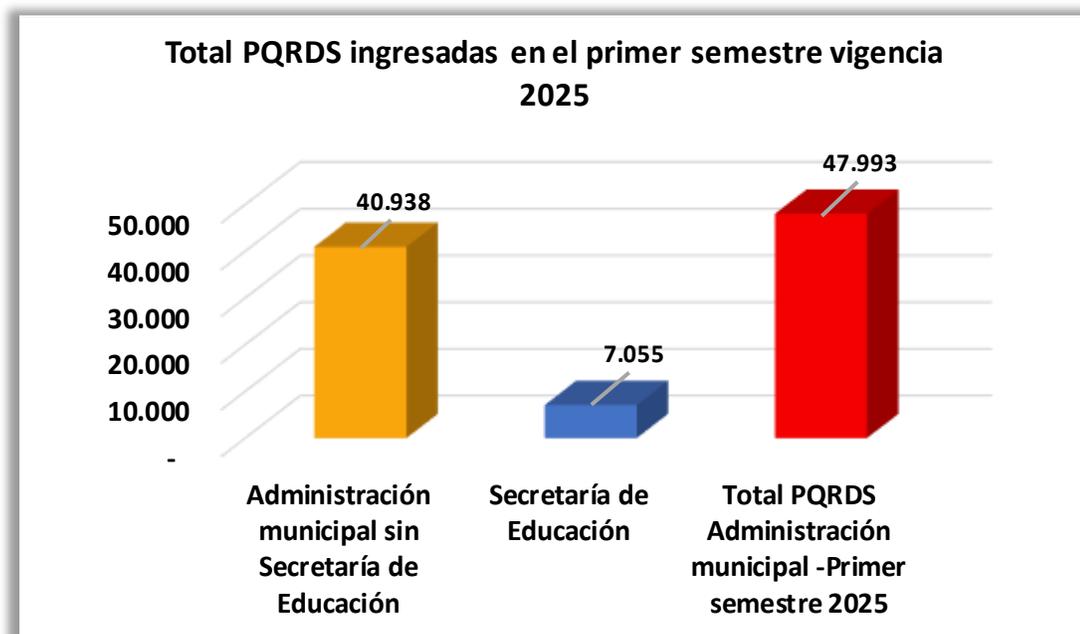
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

de la administración municipal están adoptando una mayor receptividad en el registro de toda la documentación que ingresa a la alcaldía a través del Sistema ORFEO, independientemente del medio de recepción.

Es importante señalar que la Secretaría de Educación no está incluida en los datos presentados anteriormente. Esta dependencia utiliza el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), una plataforma exclusiva para el magisterio a nivel nacional. Por esta razón, su análisis de resultados se maneja de forma independiente. No obstante, para brindar una visión integral de las PQRDS recibidas por la Alcaldía de Pasto durante el primer semestre de esta vigencia 2025, el Gráfico 2 muestra a continuación el consolidado general, en donde se incluye esta dependencia.

Gráfica N° 2. PQRDS primer semestre vigencia 2025 incluida la Secretaría de Educación



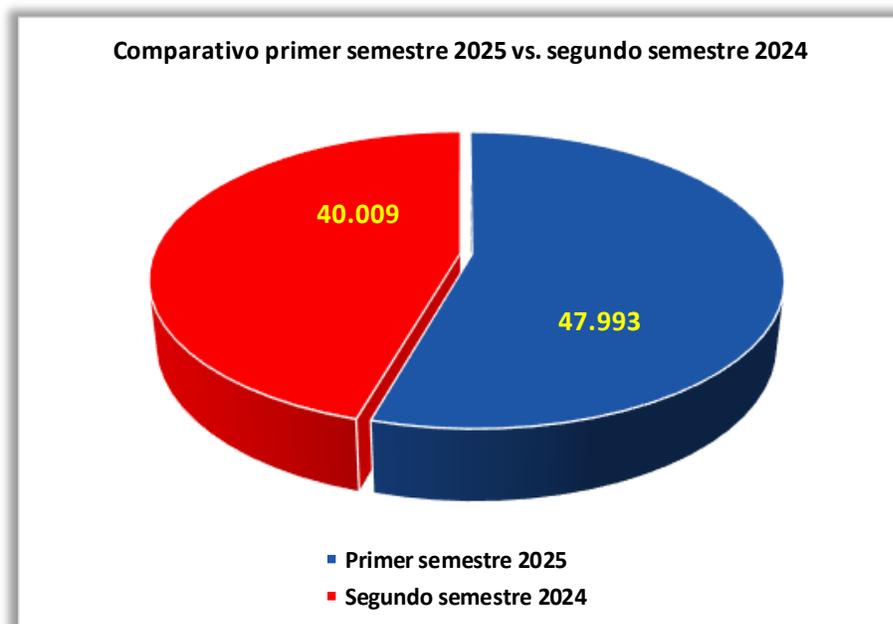
Fuente: Informes primer y segundo trimestre vigencia 2025 - Unidad de Atención al Ciudadano Sistema de Atención al Ciudadano SAC-Secretaría de Educación Municipal

La Gráfica No. 2 muestra que, durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 7.055 PQRDS a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC. Con esta cifra, la administración municipal alcanza un total acumulado de 47.993 PQRDS en el mismo período, lo que refleja el nivel de interacción de la ciudadanía con la Alcaldía de Pasto, a través de los distintos canales de comunicación disponibles para la atención y el servicio a la comunidad.

7.2. Comparativo segundo semestre 2024 con primer semestre 2025

En el presente informe, se establece el comparativo del último semestre de 2024 con el primero de 2025, arrojados por el sistema de Gestión Documental ORFEO y el sistema SAC (Secretaría de Educación), lo cual se detalla en la gráfica No. 3, presentada a continuación:

Gráfica N° 3. Comparativo segundo semestre 2024 y primer semestre 2025



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

Al comparar el reporte del primer semestre de 2025 con el segundo semestre de 2024, se evidencia un incremento significativo en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS). Mientras que en el segundo semestre de 2024 se registraron 40.009 PQRDS, en el primer semestre de 2025 la cifra ascendió a 47.993, lo que representa un aumento de 7.984 registros. Este crecimiento puede atribuirse, en parte, a la mejora en los procesos de radicación de solicitudes. Actualmente, las comunicaciones que llegan a través del correo electrónico institucional también se están registrando en el sistema ORFEO. Anteriormente, estas solicitudes eran atendidas directamente por las dependencias a través del correo, pero no se formalizaban en la plataforma, lo que impedía su inclusión en los informes consolidados, además no permitía hacer seguimiento individualizado a cada caso, limitando la trazabilidad y el control efectivo de la información.

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.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

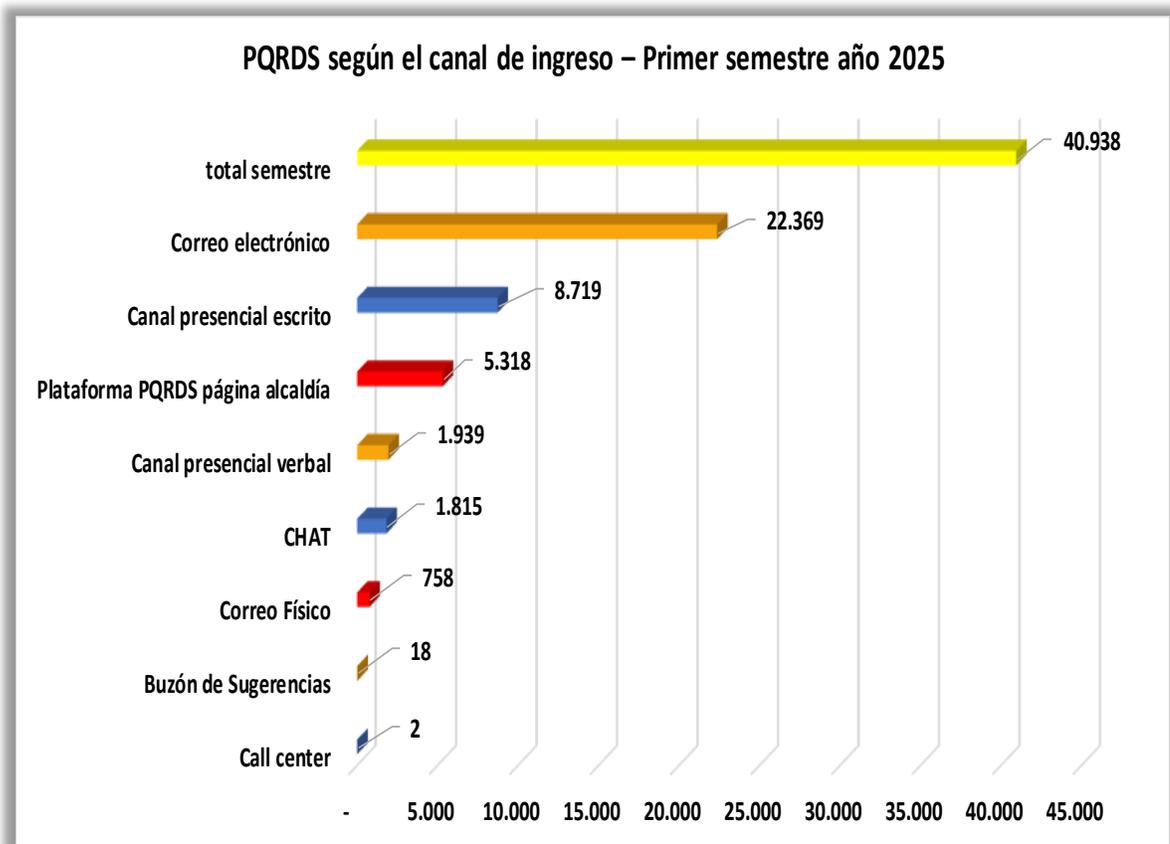
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

7.3. PQRDS según el canal de ingreso – Primer semestre año 2025

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:

Gráfica N° 4. PQRDS según el canal de ingreso



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

El Gráfico No. 4 muestra que, durante el primer semestre de la vigencia 2025, el canal más utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la

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 -



administración municipal fue el correo electrónico, con un total de 22.369 atenciones registradas. Este canal experimentó un notable incremento frente al segundo semestre de 2024, cuando se contabilizaron únicamente 8.944 solicitudes. Este aumento se atribuye, principalmente, a fallas técnicas en las líneas telefónicas, lo que llevó a la comunidad a optar por el correo electrónico como alternativa principal de contacto con la Alcaldía. En segundo lugar, se ubicó el canal presencial escrito, a través del sistema ORFEO, con 8.719 registros. Le sigue la Plataforma PQRDS disponible en la página web institucional, que contabilizó 5.318 solicitudes. El canal presencial verbal ocupó el cuarto lugar con 1.939 registros, seguido por el chat en línea mediante la plataforma Tawk.to, con 1.815 atenciones. Más abajo se encuentran el correo físico, con 758 solicitudes, y el buzón de sugerencias, con 18 ingresos. El último lugar lo ocupa el call center, con tan solo 2 registros en el semestre. Esta baja cifra representa una disminución de 15.003 atenciones en comparación con el segundo semestre de 2024, lo cual, como se indicó previamente, se debe a los daños en el servicio telefónico, que no pudieron ser resueltos a lo largo del período evaluado.

Salvo las atenciones brindadas a través del call center y del chat en línea (Tawk.to), todas las PQRDS se gestionan mediante el sistema ORFEO. Esta plataforma permite el seguimiento en línea de cada trámite relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, facilitando la trazabilidad del proceso. ORFEO incorpora un sistema de semáforo para la gestión de las solicitudes, lo que permite consultar fácilmente el estado de cada requerimiento, desde su radicación hasta su cierre y archivo definitivo.

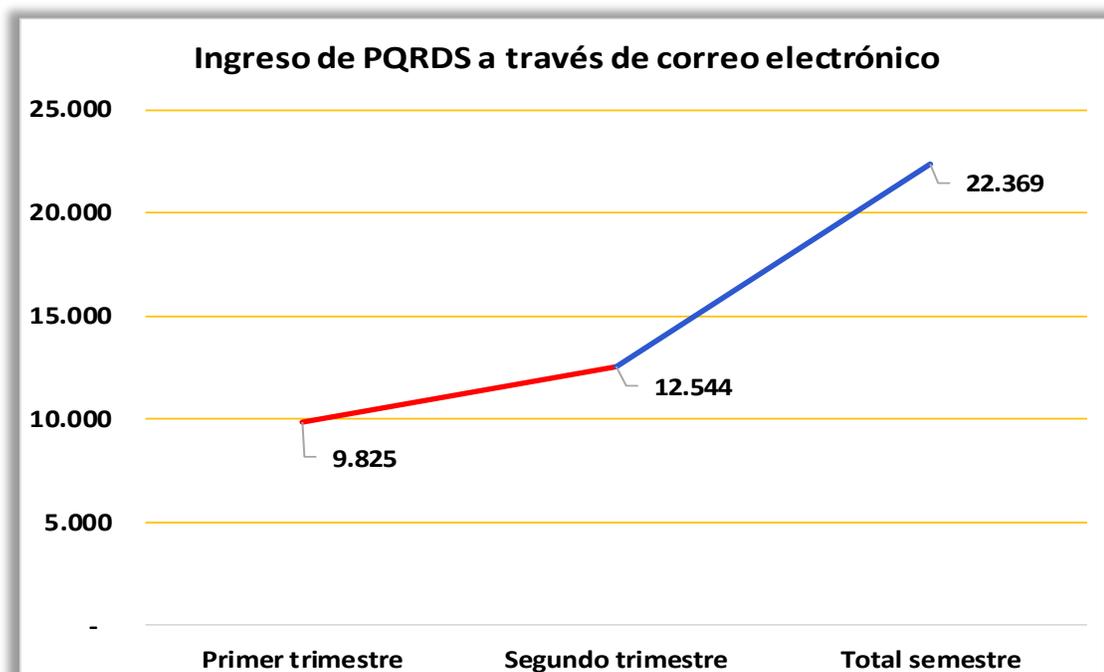
NIT: 891280000-3**CAM Anganoy - los Rosales II****Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250****Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co****- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -**

7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

El Call Center está ubicado en la calle 16 N 28-57, Centro, segundo piso. Es administrado por la Subsecretaría de Sistemas de Información y la Unidad de Atención al Ciudadano. Este canal en la vigencia evaluada, no estuvo en funcionamiento debido a daños presentados en el servicio telefónico, que no pudieron ser resueltos en el período evaluado, motivo por el cual, la ciudadanía optó por caminar con administración municipal, a través de los otros 7 medios de comunicación, dispuestos para tal fin.

7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico

Gráfica N° 5. PQRDS a través de correo electrónico



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-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 informe elaborado por la Unidad de Atención al Ciudadano, correspondiente a los dos reportes trimestrales del primer semestre de 2025, destaca que el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía durante este periodo, fue el correo electrónico institucional.

A través de este medio, se recibieron 22.369 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), las cuales fueron tramitadas mediante el sistema ORFEO, generando un número de radicación que permite su seguimiento y control eficiente. Esta práctica busca garantizar que el 100 % de las respuestas se emitan dentro de los plazos establecidos, con calidad y en concordancia con las expectativas de los ciudadanos.

El elevado volumen de solicitudes ingresadas por este canal evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos, especialmente mediante la capacitación continua a los funcionarios de la Alcaldía. El objetivo es asegurar que la totalidad de las peticiones recibidas por correo electrónico sean debidamente registradas en ORFEO, plataforma que constituye el único medio oficial para la radicación de PQRDS. Esta herramienta no solo permite generar un número único de radicado, sino también realizar una trazabilidad completa del trámite, desde su ingreso hasta la respuesta final emitida al ciudadano.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

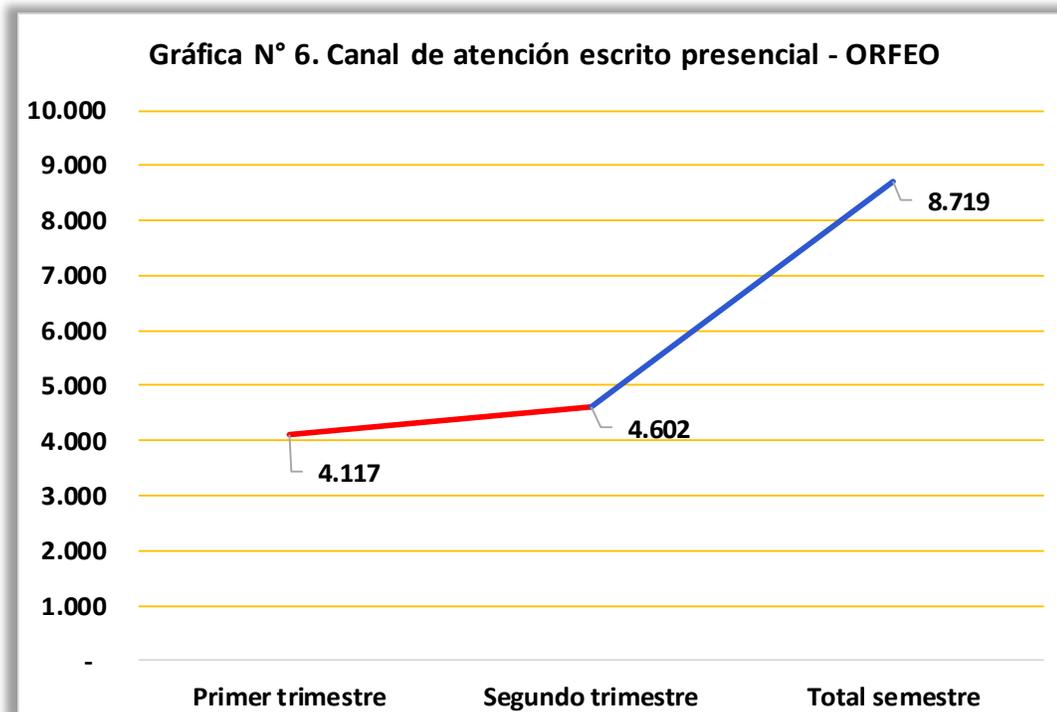
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)

Gráfica N° 6. Canal de atención escrito presencial – ORFEO



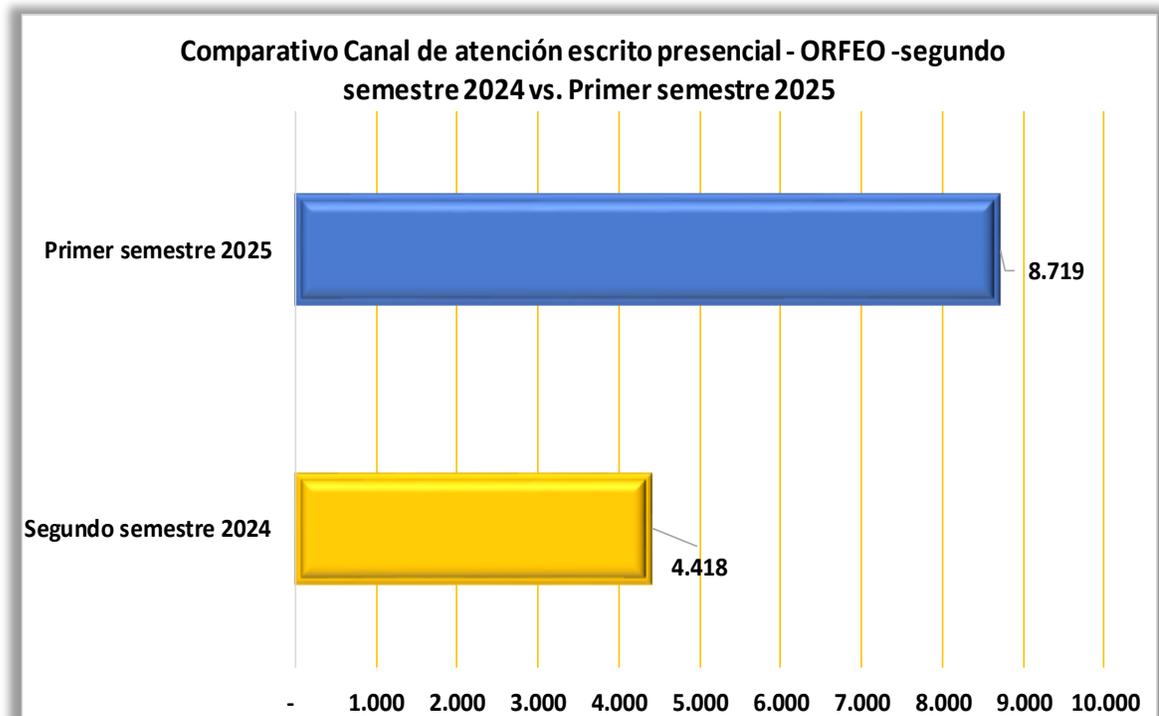
Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

Según los informes trimestrales elaborados por la Unidad de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2025 se registraron un total de 8.719 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) a través del canal presencial escrito, todas radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO. De esta cifra, 4.117 fueron recibidas en el primer trimestre y 4.602 en el segundo, como se detalla en el Gráfico No. 6.

Al comparar estos resultados con el segundo semestre de 2024, se observa un incremento de 4.301 registros por este canal. Este aumento podría estar

relacionado con la inhabilitación del canal telefónico durante el periodo analizado, lo que llevó a muchos ciudadanos a optar por presentar sus solicitudes de manera presencial.

Gráfica N° 7. Canal de atención escrito presencial – ORFEO



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

Las PQRDS recibidas por este medio fueron asignadas a las dependencias correspondientes, con el fin de que se realicen los trámites pertinentes y se emitan las respuestas dentro de los plazos establecidos. La Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano realizan seguimientos semanales para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015.

Este proceso de control y seguimiento cuenta con el respaldo de la Oficina de Control Interno, la cual, en ejercicio de sus funciones conforme a la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, lleva a cabo una vigilancia continua del cumplimiento de los procedimientos. En caso de identificar solicitudes sin respuesta, se emiten requerimientos inmediatos a las dependencias responsables, con el objetivo de evitar silencios administrativos, promover la mejora continua en la atención ciudadana y prevenir posibles sanciones para la administración municipal.

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 primer semestre de 2025, 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. 1, se presenta el resumen del ingreso de PQRDS a través del buzón de sugerencias en cada una de las dependencias.

Cuadro No. 1 – Buzón de Sugerencias por dependencia

Secretaría	Dependencia	tipo_documental	tipo_envio
Secretaría de Salud	SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
Secretaría de Tránsito y Transporte	OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de documentación o información	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
Secretaría de Gobierno	SUBSECRETARÍA DE CONTROL	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	Respuesta	correo certificado
	SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	Informes	correo Electronico - Orfeo
Despacho del alcalde	DESPACHO DEL ALCALDE	Respuesta	correo Electronico - Orfeo
secretaría General	SECRETARÍA DE GENERAL	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	OFICINA DEL SISBÉN	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
Control Interno Disciplinario	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO INSTRUCTOR	Queja	correo Electronico - Orfeo
SECRETARÍA DE HACIENDA	SECRETARÍA DE HACIENDA	Solicitud de Respuesta a Derecho de Peticion	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud	mensajero interno
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Solicitud de Respuesta	mensajero interno

Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

El cuadro No. 1 indica que la Secretaría de Hacienda es la dependencia que registra el mayor número de PQRDS ingresadas a través del buzón de sugerencias, con un total de siete (7) solicitudes, seguida de la Secretaría de Gobierno y la Secretaría General, con tres (3) solicitudes cada una. La Secretaría de Tránsito y Transporte reporta dos (2) ingresos, mientras que la Secretaría de Salud, el Despacho del Señor Alcalde y la Dirección Control Interno Disciplinario registran una (1) solicitud cada una por este canal.

En comparación con el segundo semestre del año 2024, se evidencia incremento de diez (10) solicitudes ingresadas por esta vía. En el primer

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

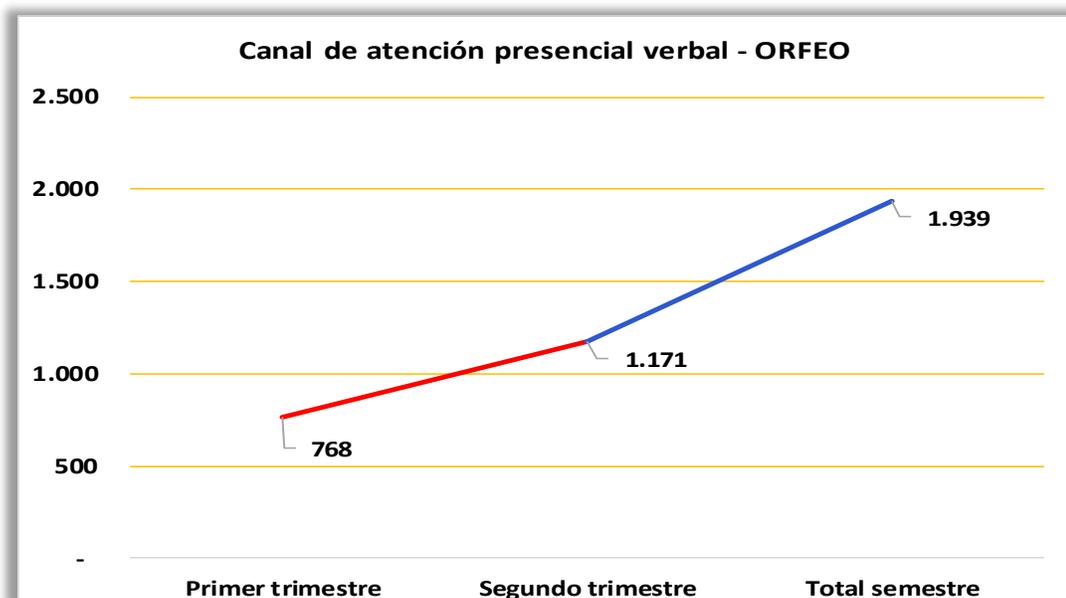
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

semestre de 2025 se registraron 18 PQRDS por el buzón de sugerencias, frente a 8 registradas en el periodo anterior. Aunque el volumen de solicitudes por este canal aún es bajo en relación con otros medios, el aumento observado refleja que la ciudadanía está haciendo mayor uso de los buzones instalados en las sedes de la Alcaldía, comportamiento que es positivo, porque permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y fomentar una comunicación más directa y accesible con la comunidad.

7.3.5. Canal presencial verbal

Gráfica N° 8. Canal de atención presencial verbal – ORFEO



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

A través de este canal, se registraron 1.939 PQRDS en el primer semestre de 2025, que representa un aumento significativo comparado con el segundo semestre de 2024, que ingresaron 373 PQRDS por esta vía. Para hacer uso de este canal, los ciudadanos acudieron a los puntos de atención de la Alcaldía

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

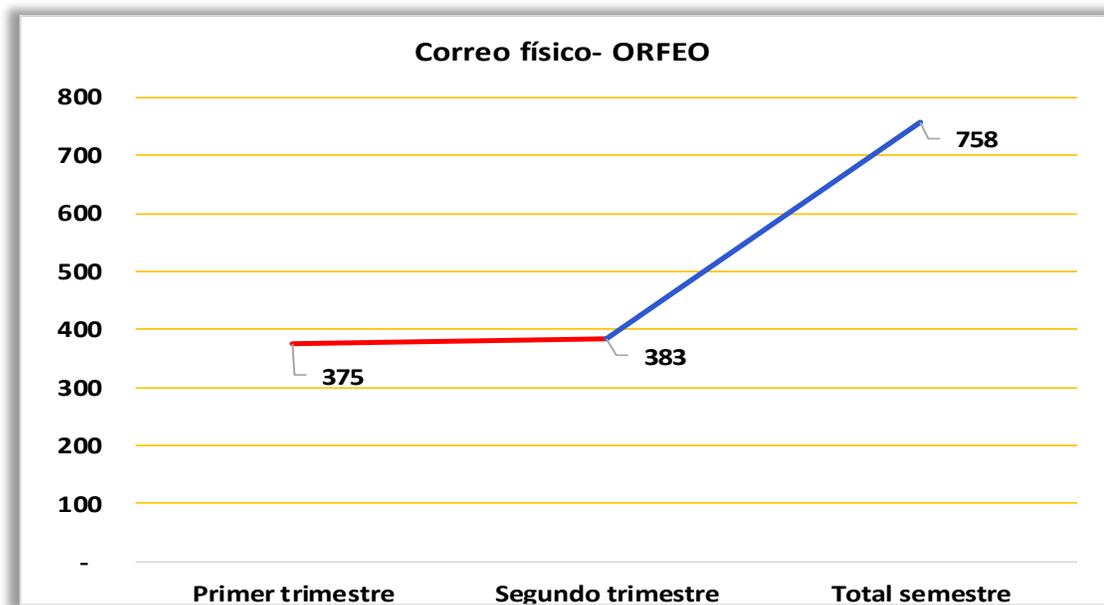
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

en las diferentes sedes, donde expresaron sus solicitudes de forma verbal, en donde el personal encargado recepcionó las inquietudes, generó un número de radicado e ingresó cada caso en el sistema ORFEO, garantizando así la trazabilidad y el seguimiento adecuado de cada solicitud.

Una vez registradas, las PQRDS fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su análisis y respuesta. La Unidad de Atención al Ciudadano realizó un seguimiento continuo del proceso hasta asegurar que se diera respuesta oportuna a cada caso. Finalmente, la información fue comunicada a los ciudadanos solicitantes, asegurando un procedimiento transparente, eficiente y conforme con los principios del servicio público.

7.3.6. Correo físico

Gráfica N° 9. Correo físico - ORFEO



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

De manera física, durante el primer semestre de la vigencia 2025, en la Alcaldía de Pasto llegaron 758 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.

7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía

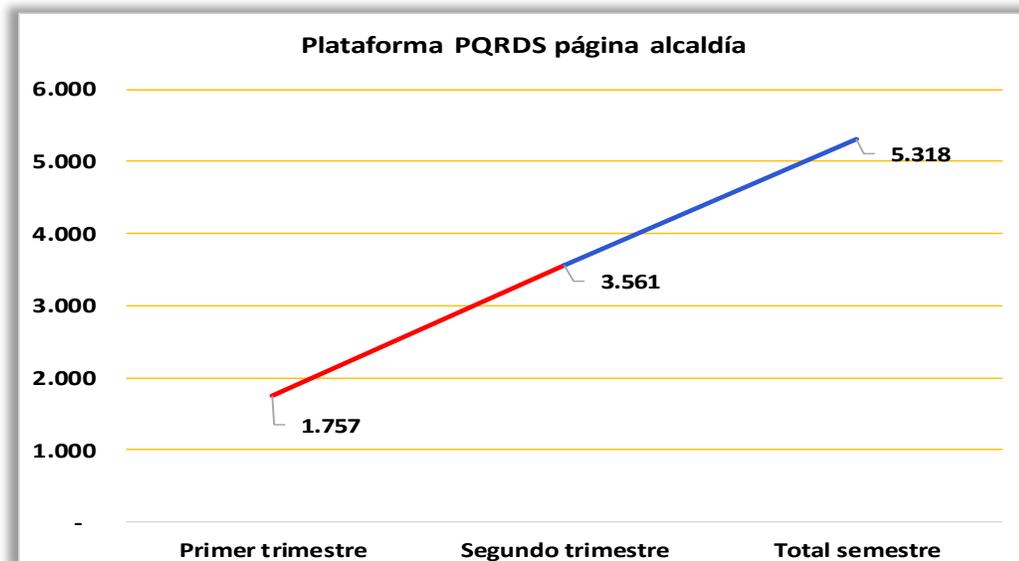


La plataforma PQRDS, se encuentra disponible en la página oficial de la alcaldía municipal, permitiendo a los ciudadanos presentar sus peticiones de manera ágil y eficiente. A través de la Unidad de Correspondencia, y de acuerdo con la naturaleza de las PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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.

Gráfica N° 10. Plataforma PQRDS página alcaldía



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

En el primer semestre de 2025 se registraron un total de 5.318 PQRDS a través de este canal digital. Todas las solicitudes fueron remitidas a las dependencias correspondientes y, desde la Unidad de Atención al Ciudadano, se realizó un seguimiento constante para garantizar que fueran respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

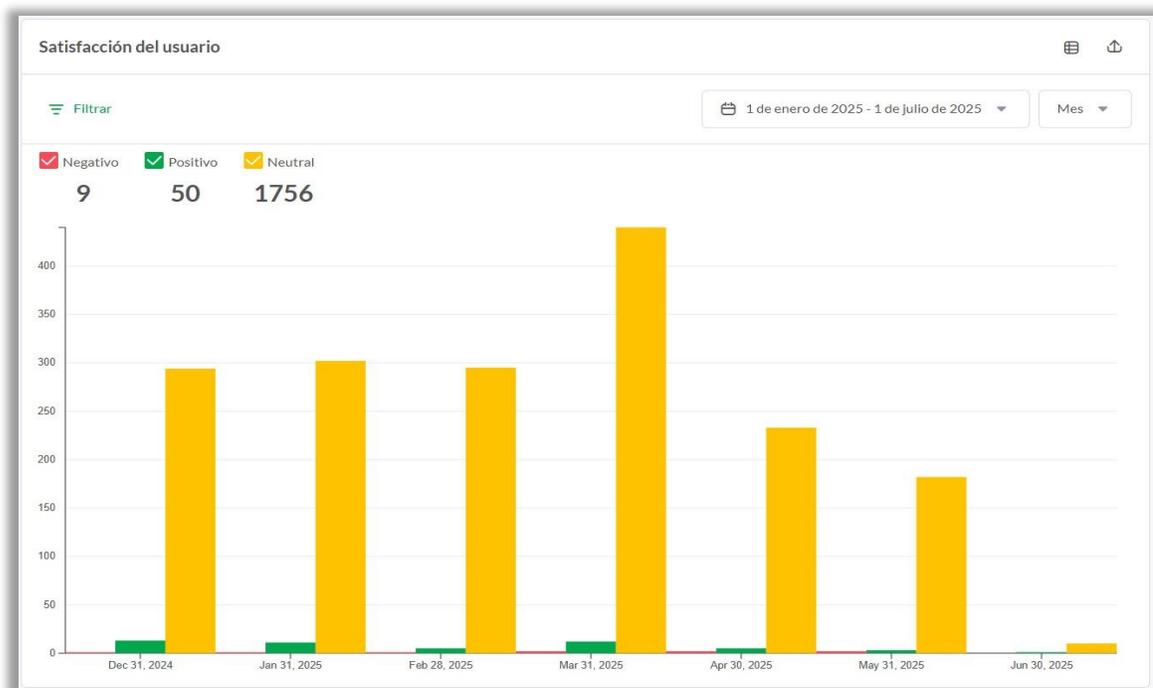
En comparación con el segundo semestre de 2024, cuando se reportaron 1.692 solicitudes por este medio, se evidenció un incremento de 3.626 registros. Este aumento refleja un mayor aprovechamiento de los canales virtuales por parte de la ciudadanía, así como una creciente confianza en los mecanismos digitales para participar activamente en la gestión pública.



Cabe señalar que este incremento también está asociado a la suspensión del servicio de atención telefónica a través del call center en el primer semestre de 2025, debido a fallas técnicas en las líneas que no pudieron ser subsanadas. Esta situación motivó a muchos ciudadanos a optar por medios digitales como alternativa de contacto con la administración municipal.

7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to

Gráfico No. 11. PQRDS por Chat Plataforma Tawk.to



Fuente: Chat Plataforma Tawk.to – Subsecretaría de Sistemas de Información

La administración municipal brinda atención al ciudadano a través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, siguiendo los lineamientos establecidos en el protocolo de relacionamiento. Esta herramienta de comunicación en tiempo real permite ofrecer respuestas efectivas, oportunas y veraces,

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 -

orientando a la ciudadanía en la realización de trámites y el acceso a servicios. Su carácter virtual facilita la atención simultánea a múltiples usuarios, resolviendo de manera inmediata las dudas e inquietudes que puedan surgir. Durante el primer semestre de 2025, se gestionaron 1.815 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRDS) mediante este canal. Cabe destacar que, además de solicitudes formales, en este espacio también se reciben mensajes que no requieren trámite, como agradecimientos, invitaciones o contenido clasificado como spam.

La plataforma, además, permite evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida. En el periodo reportado, de las 1.815 interacciones registradas, 1.756 fueron calificadas como neutrales, 50 como positivas y únicamente 9 como negativas. Estos resultados reflejan una alta aceptación y percepción favorable del servicio prestado a través del chat, lo que confirma su utilidad y efectividad como canal de atención digital, especialmente considerando el volumen de visitantes atendidos.

7.4. PQRDS Ingresadas por dependencia

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 primer semestre de 2025 fue de 39121 PQRDS. A continuación, en el cuadro No. 2, 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. 2.** Asignación de PQRDS por dependencia

Asignación de PQRDS por dependencia		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	15149	39%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3327	9%
SUBSECRETARÍA DE CONTROL	1589	4%
SUBSECRETARÍA DE REGISTRO	1573	4%
SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD VIAL Y CONTROL OPERATIVO	831	2%
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	829	2%
SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	730	2%
COMISARÍA SEGUNDA DE FAMILIA	683	2%
COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA	683	2%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	631	2%
SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD	620	2%
COMISARÍA PRIMERA DE FAMILIA	561	1%
SUBSECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y DERECHOS HUMANOS	435	1%
SUBSECRETARÍA DE APLICACIÓN DE NORMAS URBANÍSTICAS	411	1%
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	411	1%
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	395	1%
TESORERÍA MUNICIPAL	390	1%
DESPACHO DEL ALCALDE	388	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLAZAS DE MERCADO	379	1%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA URBANA	378	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	365	1%
INSPECCIONES DE CONTROL DE PRECIOS, PESAS Y MEDIDAS	326	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE SALUD	325	1%
SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	317	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE HACIENDA	313	1%

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		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	310	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	301	1%
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	296	1%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL RURAL	292	1%
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	271	1%
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL DESPACHO DEL ALCALDE	268	1%
SECRETARÍA DE GENERAL	256	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	230	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	228	1%
SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL	218	1%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	212	1%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA RURAL	210	1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	178	0%
OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	175	0%
OFICINA DE MEDIDAS CAUTELARES SECRETARÍA DE TRÁNSITO	146	0%
INSPECCIÓN NOVENA DE POLICÍA URBANA	140	0%
SECRETARÍA DE CULTURA	138	0%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES ORIENTACIONE SEXUALE E IDENTIDAD	118	0%
SUBSECRETARÍA DE PROMOCIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	118	0%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	111	0%
INSPECCIÓN CUARTA DE POLICÍA URBANA	102	0%
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	102	0%
INSPECCIÓN QUINTA DE POLICÍA URBANA	100	0%
INSPECCIÓN SEXTA DE POLICÍA URBANA	100	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	98	0%
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL	97	0%
SUBSECRETARÍA DE APOYO LOGÍSTICO	96	0%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	91	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	90	0%

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		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
OFICINA ASESORA DEL DESPACHO	85	0%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE GOBIERNO	85	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE POLICÍA URBANA	84	0%
OFICINA DEL SISBÉN	84	0%
INSPECCIÓN SÉPTIMA DE POLICÍA URBANA	80	0%
INSPECCIÓN OCTAVA DE POLICÍA URBANA	79	0%
ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	77	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE POLICÍA URBANA	76	0%
INSPECCIÓN TERCERA DE POLICÍA URBANA	70	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	67	0%
CORREGIDURÍA DE OBONUCO	66	0%
INSPECCIÓN TERCERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	65	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	65	0%
SECRETARÍA DE SALUD	63	0%
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	62	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	59	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE JUVENTUD	58	0%
SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	57	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	55	0%
SUBSECRETARÍA DE VALORIZACIÓN	55	0%
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	54	0%
CORREGIDURÍA DE CATAMBUCO	53	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	46	0%
CORREGIDURÍA DE MOCONDINO	39	0%
CORREGIDURÍA DE MAPACHICO	38	0%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	36	0%
SUBSECRETARÍA DE FOMENTO	36	0%
CORREGIDURÍA DE MORASURCO	28	0%

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		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
OFICINA DE PRESUPUESTO	24	0%
CORREGIDURÍA DE EL ENCANO	22	0%
CORREGIDURÍA DE SAN FERNANDO	21	0%
COORDINACIÓN CASA DE JUSTICIA	20	0%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	20	0%
CORREGIDURÍA DE BUESAQUILLO	18	0%
CORREGIDURÍA DE GUALMATÁN	17	0%
OFICINA DE CONTADURÍA	17	0%
CORREGIDURÍA DE GENOY	16	0%
CORREGIDURÍA DE JAMONDINO	16	0%
ALMACÉN	15	0%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	14	0%
CORREGIDURÍA DE JONGOVITO	13	0%
CORREGIDURÍA DE LA LAGUNA	9	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	0%
CORREGIDURÍA DE EL SOCORRO	5	0%
CORREGIDURÍA DE CABRERA	4	0%
CORREGIDURÍA DE SANTA BÁRBARA	4	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARI	3	0%
CORREGIDURÍA DE LA CALDERA	1	0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN Y PROYECTOS	1	0%
SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN	1	0%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON ENFOQUE DE GE	1	0%
Total PQRDS	39121	100%

Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

El Cuadro No. 2, revela que la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda lidera la recepción de PQRSD con 15.149 peticiones, lo que representa el 39% del total de 39.121 registros gestionados a través del sistema ORFEO. Este volumen significativo se atribuye principalmente al vencimiento

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 pago de la declaración de Industria y Comercio en abril, un trámite que aplica a todos los establecimientos comerciales del municipio de Pasto y cuyos formularios de pago se ingresan vía ORFEO para revisión. Es importante señalar que en este reporte se consolidan PQRSD recibidas por diversos canales, incluyendo correo electrónico, buzón de sugerencias, atención presencial (escrita y verbal), correo físico y la Plataforma PQRSD de la página web de la alcaldía.

En segundo lugar, la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal registró 3.327 PQRSD, constituyendo el 9% del total. Le siguen la Subsecretaría de Control y la Subsecretaría de Registro, cada una representando un 4% del total de PQRSD ingresadas. En conjunto, estas cuatro dependencias suman 21.638 PQRSD, lo que representa el 55% del total de peticiones recibidas. Las 17.483 PQRSD restantes que son el 45%, se distribuyen entre las demás dependencias, donde individualmente ninguna supera el 2% del total.

7.4.1. Oportunidad en la Respuesta a PQRSD

cuadro No. 3 - Seguimiento a trámite de PQRSD Mes de junio de 2025

DEPENDENCIA	Trazabilidad	Estado de las PQRSD con corte a 30 de junio de 2025
	Vencidos > 15 días jun-30	
SECRETARIA DE GOBIERNO	53	Dependencias que no llegaron al 100% de contestación de las PQRSD
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	7	
SECRETARÍA DE HACIENDA	7	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	6	
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	3	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLAZAS DE MERCADO	1	
Total PQRDS sin respuesta a 30 de junio de 2025	77	

Fuente: Informes semanales de PQRDS - 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 -

Se ha identificado que, 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 ha realizado un seguimiento semanal a los trámites de PQRSD para evaluar la oportunidad de respuesta a los ciudadanos.

A 30 de junio de 2025, se registraron 77 PQRSD sin atención oportuna, lo que representa el 0.20% del total de 39.121 peticiones radicadas a través de la plataforma ORFEO. Comparando este dato con el segundo semestre del año anterior, se observa una reducción de 46 peticiones sin respuesta, lo que se traduce en una disminución del 37% en los silencios administrativos. Este es un resultado favorable para la Alcaldía de Pasto, ya que demuestra un avance en la responsabilidad y el compromiso de los funcionarios de la administración municipal con la comunidad.

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

Como se indicó anteriormente, la Secretaría de Educación no ha implementado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, ya que utiliza el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), una herramienta desarrollada a nivel nacional para el sector educativo. Este sistema está disponible las 24 horas del día y permite a la comunidad educativa registrar y consultar sus requerimientos en línea, exclusivamente relacionados con temas del ámbito educativo. El SAC contribuye a mejorar los procesos de atención ciudadana al facilitar la gestión de consultas, quejas, solicitudes y trámites de forma ágil y efectiva, mediante una plataforma CRM Web que es una herramienta en línea que ayuda a las entidades a gestionar las relaciones con la comunidad

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

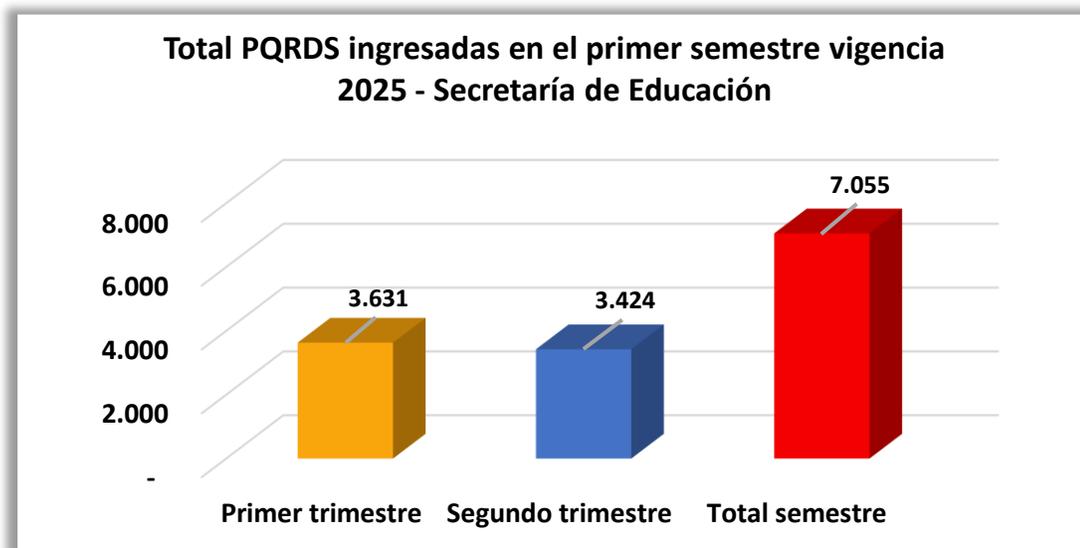
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

y que puede ser utilizada desde cualquier lugar, sin necesidad de desplazamiento.

A continuación, se presenta el informe de PQRDS correspondiente a la Secretaría de Educación, en el cual se realiza un análisis detallado del comportamiento de las solicitudes registradas a través de este sistema.

Gráfica N° 12. PQRDS primer semestre vigencia 2025 - Secretaría de Educación



Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2025 – Secretaría de Educación

El Gráfico No. 12 detalla las PQRSD recibidas por la Secretaría de Educación durante el primer semestre de 2025, sumando un total de 7.055 peticiones. Desglosando este volumen, 3.631 PQRSD ingresaron en el primer trimestre, mientras que 3.424 lo hicieron en el segundo trimestre.

La distribución de PQRSD entre ambos trimestres es notablemente equilibrada, con una diferencia de tan solo 207 peticiones. Esta mínima variación sugiere una constancia en el volumen de PQRSD gestionadas por

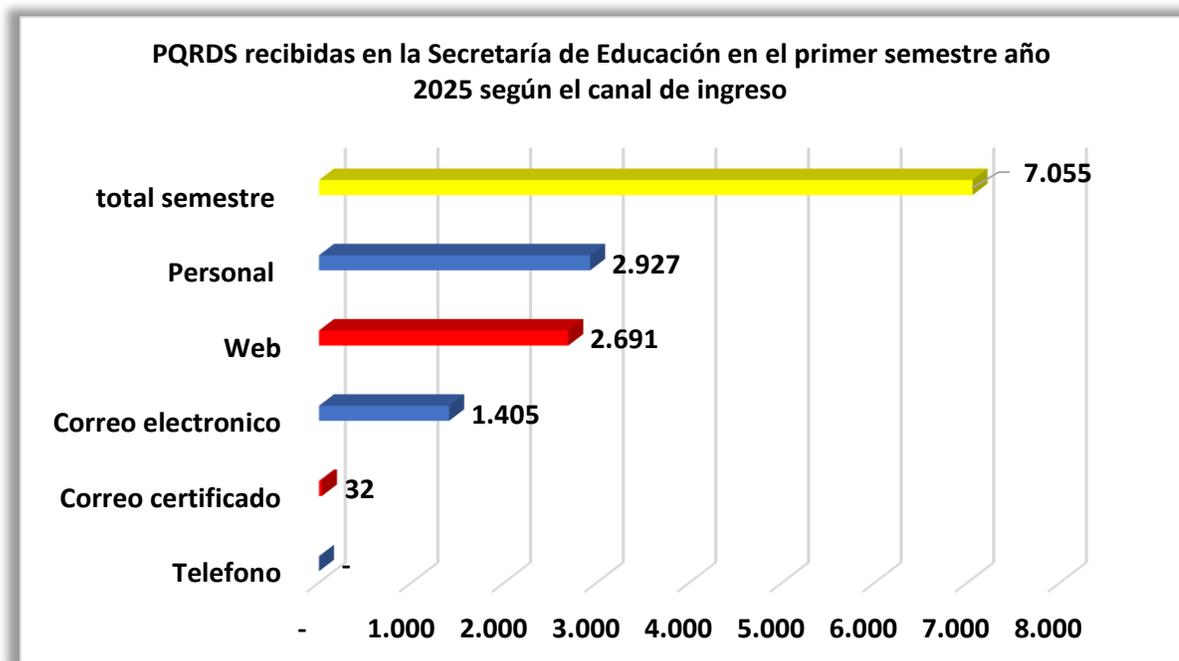
NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

la Secretaría de Educación a lo largo del primer semestre de 2025. Esta estabilidad puede indicar una carga de trabajo predecible para la dependencia o una demanda de servicios relativamente constante por parte de la comunidad educativa en Pasto.

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° 13. PQRDS recibidas en la Secretaría de Educación en el primer semestre año 2025 según el canal de ingreso



Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2025 – Secretaría de Educación



El Gráfico No. 13 ilustra que el canal presencial sigue siendo el medio de comunicación preferido por la comunidad para interactuar con la Secretaría de Educación. Durante el primer semestre de 2025, se registraron 2.927 PQRSD por esta vía, lo que indica la preferencia ciudadana por presentar sus solicitudes directamente en las instalaciones de la dependencia. El segundo canal más utilizado fue la página web, con 2.691 peticiones en el mismo periodo. En tercer lugar, el correo electrónico acumuló 1.405 registros, y finalmente, el correo certificado registró 32 ingresos. De manera notable, las llamadas telefónicas no reportaron ninguna PQRSD durante el primer semestre de 2025, según los registros oficiales de la Secretaría de Educación.

La preferencia del canal presencial resalta la importancia del contacto directo y la interacción personal para los ciudadanos de Pasto al momento de realizar sus peticiones. Esto podría deberse a la necesidad de aclaraciones inmediatas o la percepción de mayor efectividad al presentar documentos y explicar situaciones en persona. La baja o nula utilización del canal telefónico oficial, a pesar de que la dependencia dispone de una línea institucional, es un punto crítico. La explicación radica en que los ciudadanos optan por comunicarse directamente con los funcionarios a través de sus teléfonos personales para un contacto inmediato. Si bien esto facilita la comunicación expedita, representa una limitación significativa para el registro formal y la trazabilidad de las solicitudes. Al no quedar consignadas en sistemas oficiales como el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se pierde la capacidad de monitorear, gestionar y hacer seguimiento adecuado a estas PQRSD, lo que podría impactar la eficiencia en la respuesta y la rendición de cuentas.

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 -**

Esta situación subraya la necesidad de fortalecer los canales formales de comunicación y posiblemente educar a la comunidad sobre la importancia de utilizar los medios oficiales para asegurar el seguimiento de sus solicitudes. Esto permitirá que la Secretaría de Educación obtenga una visión más completa y precisa de las necesidades ciudadanas, lo cual es fundamental para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

8.2. PQRSD recibidas por dependencia dentro de la Secretaría de Educación

A continuación, el Cuadro No. 4 presenta la asignación de PQRSD por dependencia en de la Secretaría de Educación, todas radicadas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para su trámite.

Cuadro No. 4 - Asignación de PQRDS por dependencia

Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
SISTEMAS DE NÓMINA	2230	32%
ARCHIVO - HOJAS DE VIDA	867	12%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	717	10%
OFICINA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	705	10%
SUBSECRETARÍA DE COBERTURA	508	7%
ESCALAFÓN	464	7%
RECURSOS HUMANOS	446	6%
OFICINA DE PLANEACIÓN	276	4%
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD	244	3%
JURÍDICA	225	3%
PRESTACIONES SOCIALES	109	2%
DESPACHO	66	1%
BIENESTAR SOCIAL	60	1%
OFICINA SISTEMAS INFORMÁTICOS	38	1%
OTROS ORGANISMOS	37	1%
CONTRATACION	33	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	30	0%
Totales	7055	100%

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 -



El Cuadro No. 4 detalla la distribución de solicitudes recibidas entre las distintas dependencias. La sección de Nómina manejó la mayor carga, con un total de 2.230 solicitudes. Le siguió la dependencia de Archivo y Hojas de Vida, que procesó 867 solicitudes. En contraste, las dependencias con menos actividad fueron Contratación, con 33 solicitudes, y Atención al Ciudadano, con 30 solicitudes. Estos resultados sugieren que las áreas directamente relacionadas con el manejo de personal y la gestión documental (Nómina, Archivo y Hojas de Vida) son las que generan un mayor volumen de interacciones ciudadanas o internas. Esto es coherente, ya que la nómina implica consultas sobre pagos, deducciones y beneficios, mientras que archivo y hojas de vida gestionan información laboral vital.

Por otro lado, la baja cantidad de solicitudes en Contratación y Atención al Ciudadano podría interpretarse de varias maneras. Para Contratación, podría indicar que los procesos son claros y eficientes, minimizando las consultas y quejas, o bien que las interacciones se gestionan por otros canales no reflejados aquí. En el caso de Atención al Ciudadano, la baja cifra es particularmente relevante, dado que esta dependencia es el primer punto de contacto para muchas PQRSD. Esto podría sugerir que los ciudadanos optan por canales alternativos, como los mencionados en el análisis previo (comunicación directa con funcionarios a través de teléfonos personales, o incluso dirigirse directamente a la dependencia donde creen que se resolverá su problema), lo que limita el registro formal y la trazabilidad de sus solicitudes.

Este análisis resalta la importancia de evaluar la eficacia de los canales de atención y la necesidad de direccionar a los ciudadanos a los canales

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 -



formales para garantizar un registro y seguimiento adecuados de todas las solicitudes.

La categoría de "Otros organismos", que aparece en el reporte, corresponde a una agrupación de 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.

9. CONCLUSIONES

El presente informe, consolida la información sobre el seguimiento por parte de la Alcaldía de Pasto en el primer semestre de la vigencia 2025, 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 8415 peticiones registradas a través de los distintos canales de atención habilitados en la alcaldía de Pasto, al presentarse 40.938 peticiones frente a 32.523 del semestre inmediatamente anterior.

El canal más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, mediante el cual se registró el 55% 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 22.369 PQRDS por este canal de ingreso.

Al final del periodo, no fueron atendidas de manera oportuna 77 PQRDS dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que representa el 0.20%, lo cual permite evidenciar que el porcentaje es bajo si se tiene en cuenta que 39.121 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

Proyectó: 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 -