

INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Tercer Trimestre 2025

San Juan de Pasto, Octubre 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 Julio, Agosto y Septiembre del 2025	10
Canales de Recepción	11
Tipología de pqrds por mes	12
Pqrds por Dependencias	15
Seguimiento a Pqrds Tercer Trimestre	24
Canal de atención presencial	27
• Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial	28
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to	30
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	34
Canal de Atención – Call Center	36
Conclusiones	37
Recomendaciones	37

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrds recibidas y atendidas correspondientes a los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 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 Julio, Agosto y Septiembre del 2025, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal 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 -

Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses Julio, Agosto y Septiembre del 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 Tercer 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

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 -



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

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.

Unidad de Atención al Ciudadano

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 herramienta 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.

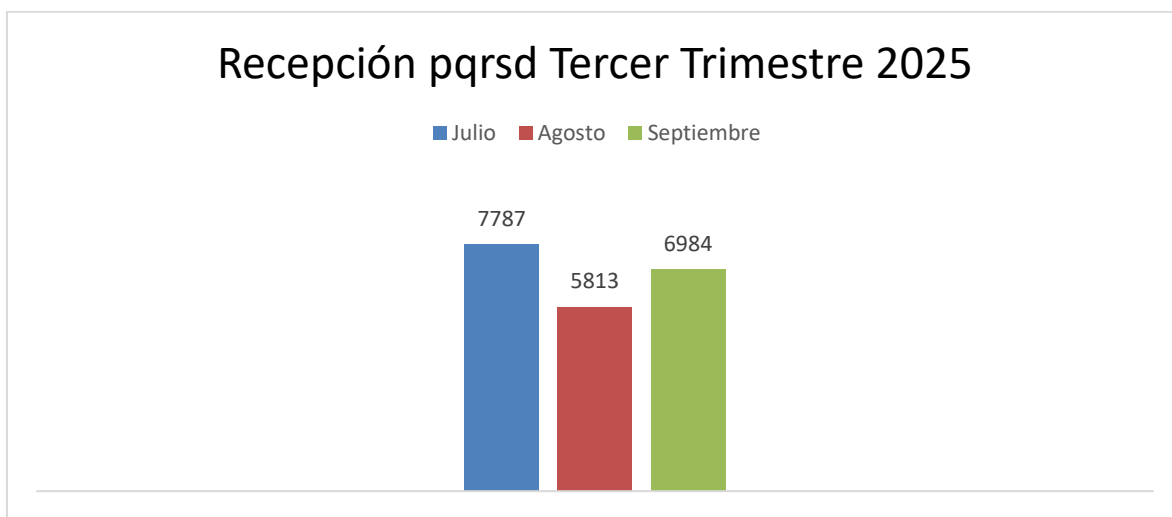
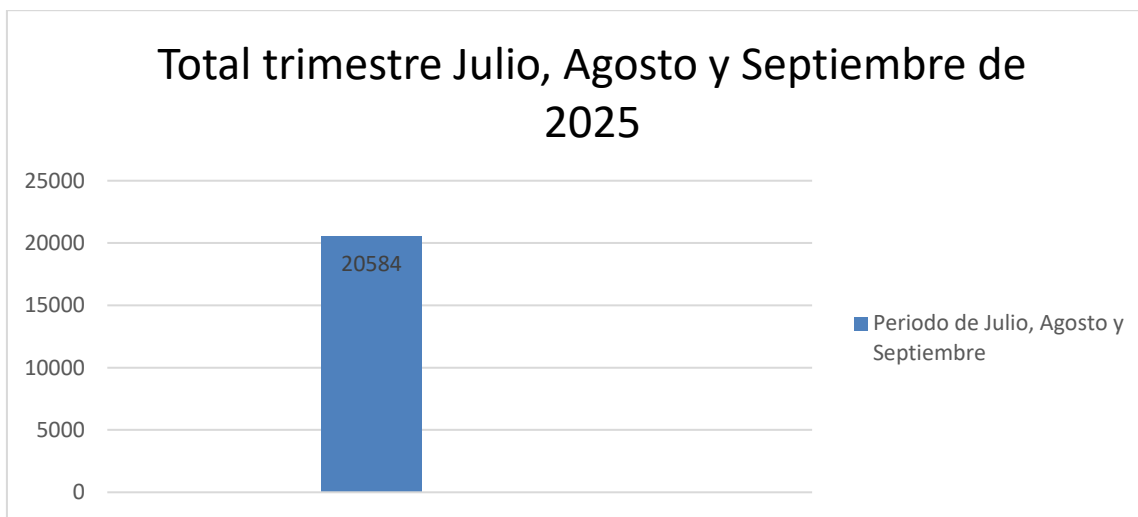
El presente informe corresponde al Tercer trimestre Julio, Agosto y Septiembre, de la vigencia 2025, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la norma establecida, a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportunas y de fondo 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 -

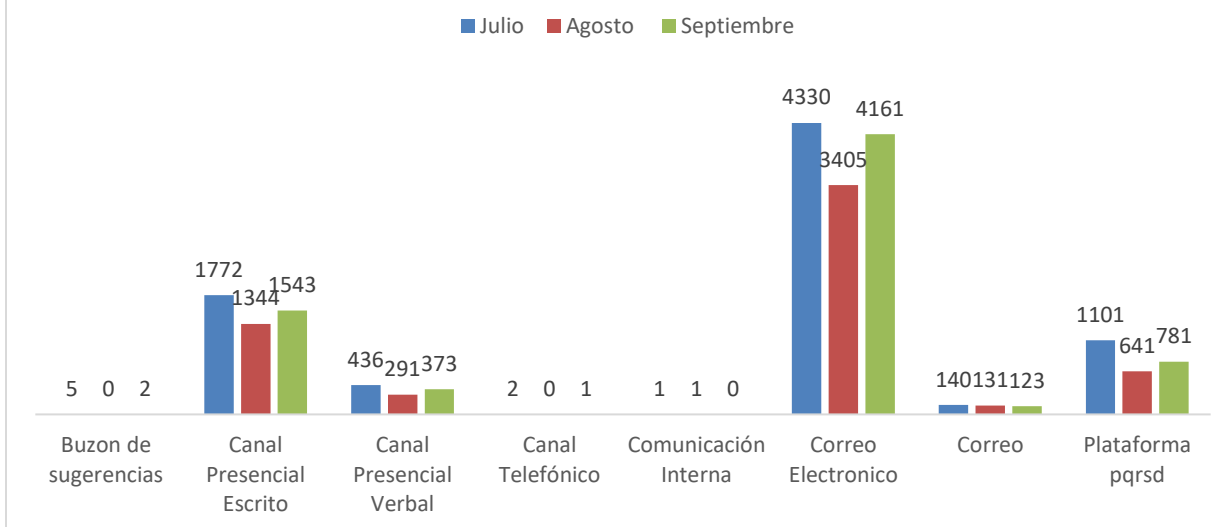
Total de pqrds radicadas en los meses Julio, Agosto y Septiembre del 2025



Fuente: Sistema Orfeo 1 Octubre 2025.



Canal de Recepción Tercer Trimestre



Fuente: sistema Orfeo 1 Octubre 2025.

La estadística evidencia que en el mes de julio se radicaron 7.787 solicitudes, equivalentes al 38% del total; en el mes de agosto se registraron 5.813, que representan el 28%; y en el mes de septiembre se radicaron 6.984, equivalentes al 34%, indicando que el mes de julio fue el de mayor radicación durante el trimestre.

Canales de Recepción

El canal de radicación más utilizado, según el reporte de Orfeo correspondiente al tercer trimestre de 2025, fue el correo electrónico, con un total de 11.896 registros (57,8% del total), seguido por el canal presencial escrito, con 4.659 registros (22,6%). Esto demuestra que la ciudadanía continúa privilegiando los medios digitales para comunicarse con la entidad, fortaleciendo los canales virtuales de atención. En segundo lugar se mantiene la radicación física realizada de manera presencial en las instalaciones de la Administración Municipal, mientras que los canales plataforma PQRSD (2.523; 12,3%), presencial verbal, correo físico, y otros medios presentan una participación menor en el total de radicaciones del trimestre.

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

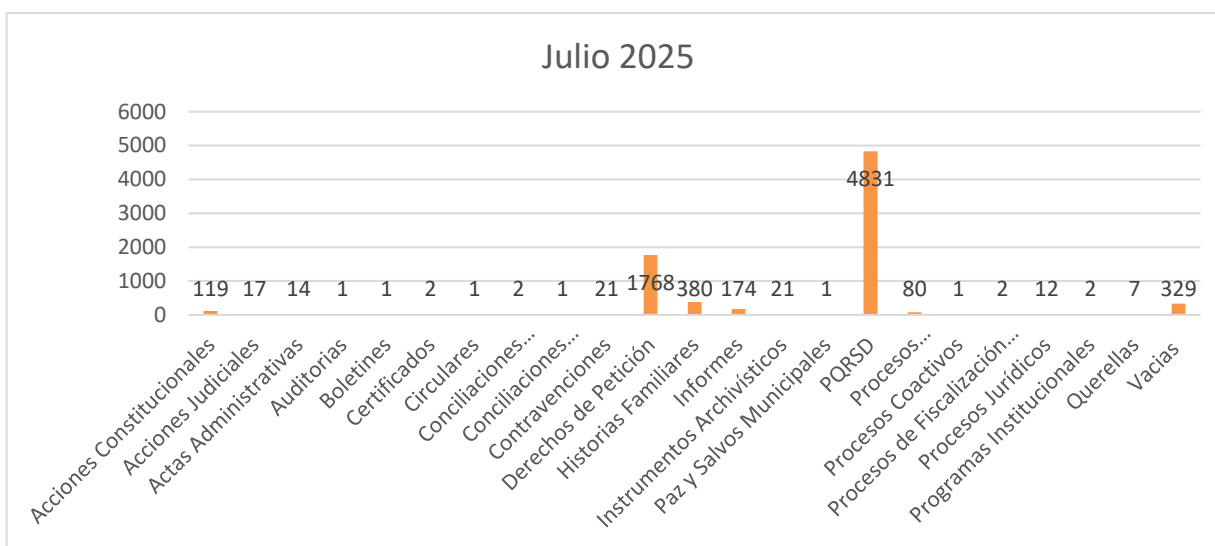
Unidad de Atención al Ciudadano

Tipología de pqrds por mes

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

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

Mes de Julio: Total 7787



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Octubre 2025.

Al respecto, se identifica que en el mes de julio se radicaron 4.831 registros correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que equivalen al 62% del total; en cuanto a los Derechos de Petición, se radicaron 1.768, lo que representa un 23%, de los cuales se ha entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

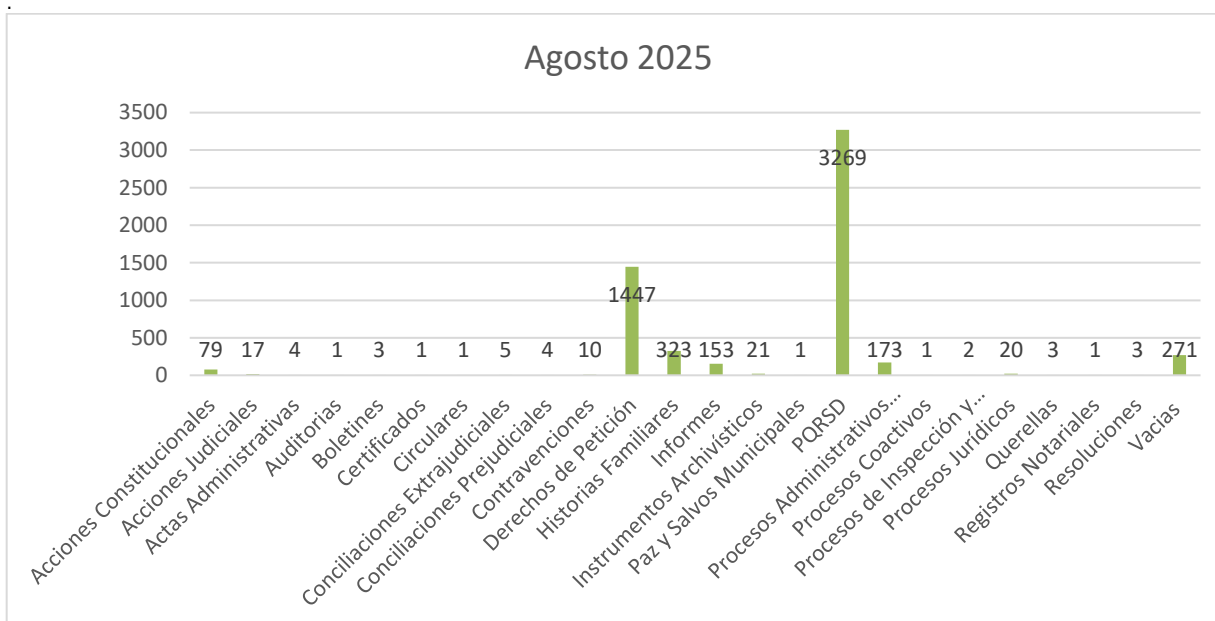
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Asimismo, se identificaron 380 Historias Familiares, 174 Informes, 80 Procesos Administrativos Sancionatorios, 119 Acciones Constitucionales, 17 Acciones Judiciales, 21 Instrumentos Archivísticos, 12 Procesos Jurídicos, 21 Contravenciones, 2 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 2 Programas Institucionales, 14 Actas Administrativas, 2 Certificados, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 7 Querellas, y 1 Auditoría. y 329 vacías.

Mes de Agosto: Total 5813



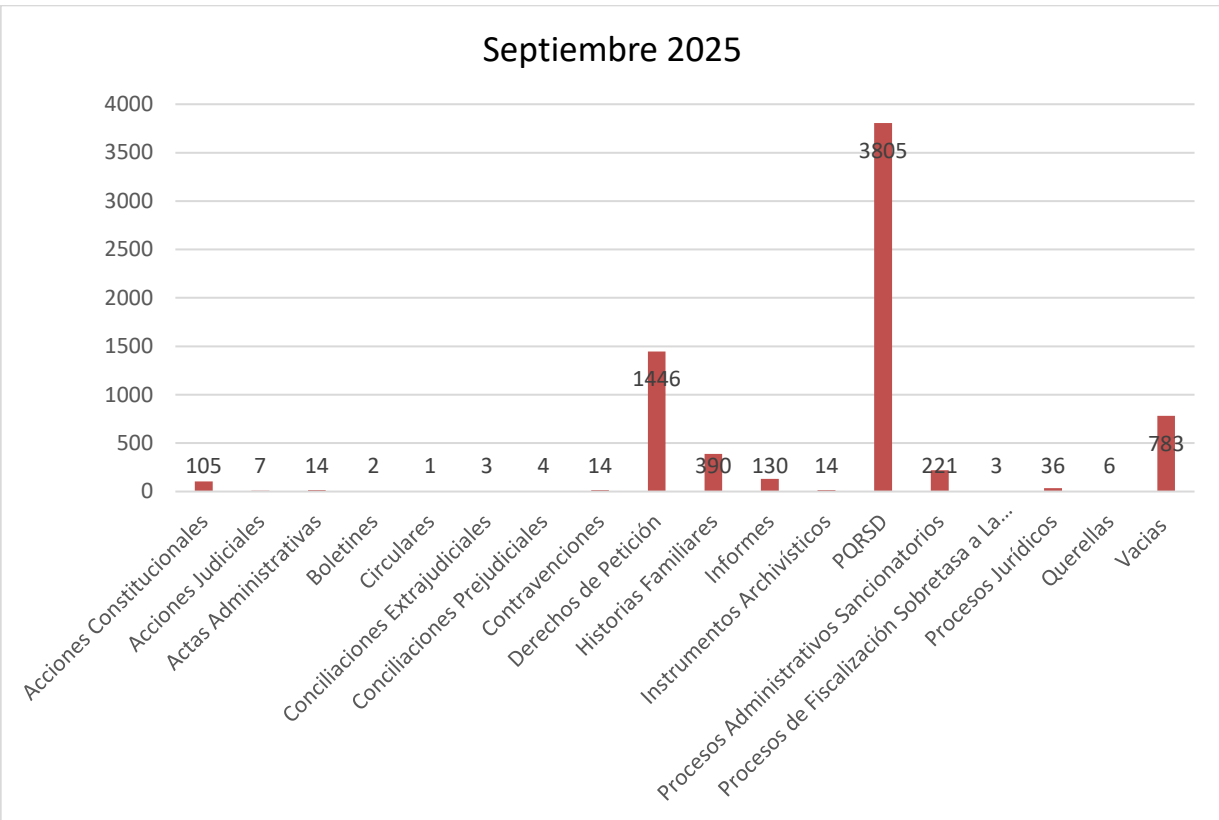
Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Octubre 2025.

En el mes de agosto, se radicaron 3.269 registros correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, lo que representa aproximadamente el 55% del total. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.447, equivalentes al 24%, los cuales contaron con respuesta oportuna dentro de los términos legales establecidos.

Es importante informar que también se radicaron 323 Historias Familiares, 153 Informes, 173 Procesos Administrativos Sancionatorios, 79 Acciones Constitucionales, 17 Acciones Judiciales, 21 Instrumentos Archivísticos, 10 Contravenciones, 20 Procesos Jurídicos, 21 Procesos Jurídicos, 1 Comunicación Interna y 271 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 -

Mes de Septiembre: Total 6984



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Octubre 2025.

En el mes de septiembre, se radicaron 3.805 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD), lo que corresponde al 54% del total mensual; en cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.446, equivalentes al 21%, y 390 Historias Familiares, que representan el 6%. Todas estas solicitudes recibieron respuesta oportuna conforme a los términos establecidos por la normatividad vigente.

Es importante informar que también se radicaron 130 Informes, 105 Acciones Constitucionales, 221 Procesos Administrativos Sancionatorios, 14 Actas Administrativas, 14 Instrumentos Archivísticos, 14 Contravenciones, 36 Procesos Jurídicos, 7 Acciones Judiciales, 6 Querellas, 3 Conciliaciones Extrajudiciales, 4 Conciliaciones Prejudiciales, 3 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 2 Boletines, 1 Circular, y 783 radicaciones vacías.

Pqrsd por Dependencias

- Pqrsd por dependencias – mes de Julio

PQRSD POR DEPENDENCIA JULIO	
Dependencia	No.
Almacén	9
Archivo y Gestión Documental	18
Comisaría Primera de Familia	157
Comisaría Segunda de Familia	170
Comisaría Tercera de Familia	139
Coordinación Casa de Justicia	3
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	19
Corregiduría de Buesaquillo	12
Corregiduría de Cabrera	1
Corregiduría de Catambuco	14
Corregiduría de El Encano	3
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	2
Corregiduría de Gualmatán	4
Corregiduría de Jamondino	2
Corregiduría de Jongovito	3
Corregiduría de La Caldera	2
Corregiduría de La Laguna	4
Corregiduría de Mapachico	8
Corregiduría de Mocondino	8
Corregiduría de Morasurco	10
Corregiduría de San Fernando	3
Corregiduría de Santa Bárbara	2
Departamento Administrativo de Contratación Pública	49
Despacho del Alcalde	49
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	0
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	12
Dirección Administrativa de Espacio Público	74
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	78
Dirección Administrativa de Juventud	12
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	65
Inspección Cuarta de Policía Urbana	23

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 Novena de Policía Urbana	15
Inspección Octava de Policía Urbana	13
Inspección Primera de Policía Urbana	24
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	18
Inspección Quinta de Policía Urbana	28
Inspección Segunda de Policía Urbana	15
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	17
Inspección Séptima de Policía Urbana	22
Inspección Sexta de Policía Urbana	23
Inspección Tercera de Tránsito Y Transporte	17
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	18
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	43
Oficina Asesora del Despacho	14
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	33
Oficina de Asuntos Internacionales	1
Oficina de Comunicación Social	55
Oficina de Contaduría	4
Oficina de Control Interno	6
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	17
Oficina de Presupuesto	4
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	5
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	22
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	87
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	53
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	71
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	721
Secretaría de Agricultura	25
Secretaría de Bienestar Social	68
Secretaría de Cultura	40
Secretaría de Desarrollo Comunitario	96
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	17
Secretaría de General	70
Secretaría de Gestión Ambiental	13
Secretaría de Gobierno	43
Secretaría de Hacienda	46
Secretaría de Infraestructura y Valorización	16

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 Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	32
Secretaría de Salud	25
Secretaría de Planeación	6
Secretaría de Tránsito y Transporte	29
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	78
Subsecretaría de Apoyo Logístico	16
Subsecretaría de Control	386
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	67
Subsecretaría de Fomento	16
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	62
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	169
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	0
Subsecretaría de Infraestructura Rural	55
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	65
Subsecretaría de Ingresos	2473
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	212
Subsecretaría de Movilidad	137
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	48
Subsecretaría de Planeación y Calidad	6
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Genero	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	37
Subsecretaría de Registro	394
Subsecretaría de Salud Pública	98
Subsecretaría de Seguridad Social	74
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	115
Subsecretaría de Sistemas de Información	21
Subsecretaría de Talento Humano	160
Subsecretaría de Turismo	0
Subsecretaría de Valorización	6
Tesorería Municipal	93
Unidad de Atención al Ciudadano	8
Unidad de Correspondencia	32

Fuente: sistema Orfeo, 1 Octubre 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 Agosto

PQRSD POR DEPENDENCIA AGOSTO	
Dependencia	No.
Almacén	6
Archivo y Gestión Documental	9
Comisaría Primera de Familia	106
Comisaría Segunda de Familia	146
Comisaría Tercera de Familia	126
Coordinación Casa de Justicia	6
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	20
Corregeduría de Buesaquillo	7
Corregeduría de Cabrera	2
Corregeduría de Catambuco	10
Corregeduría de El Encano	13
Corregeduría de El Socorro	0
Corregeduría de Genoy	5
Corregeduría de Gualmatán	1
Corregeduría de Jamondino	2
Corregeduría de Jongovito	0
Corregeduría de La Caldera	0
Corregeduría de La Laguna	5
Corregeduría de Mapachico	7
Corregeduría de Mocondino	6
Corregeduría de Morasurco	3
Corregeduría de San Fernando	3
Corregeduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	41
Despacho del Alcalde	34
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	0
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	20
Dirección Administrativa de Espacio Público	61
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	59
Dirección Administrativa de Juventud	5
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	44
Inspección Cuarta de Policía Urbana	10

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Novena de Policía Urbana	12
Inspección Octava de Policía Urbana	14
Inspección Primera de Policía Urbana	17
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	34
Inspección Quinta de Policía Urbana	21
Inspección Segunda de Policía Urbana	13
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	47
Inspección Séptima de Policía Urbana	14
Inspección Sexta de Policía Urbana	17
Inspección Tercera de Tránsito Y Transporte	42
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	34
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	28
Oficina Asesora del Despacho	22
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	38
Oficina de Asuntos Internacionales	3
Oficina de Comunicación Social	24
Oficina de Contaduría	6
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	4
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	17
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	8
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	70
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	3
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	51
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	75
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	583
Secretaría de Agricultura	22
Secretaría de Bienestar Social	52
Secretaría de Cultura	34
Secretaría de Desarrollo Comunitario	56
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	12
Secretaría de General	42
Secretaría de Gestión Ambiental	5
Secretaría de Gobierno	34
Secretaría de Hacienda	18
Secretaría de Infraestructura y Valorización	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 Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	20
Secretaría de Salud	8
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Tránsito y Transporte	36
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	86
Subsecretaría de Apoyo Logístico	17
Subsecretaría de Control	282
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	91
Subsecretaría de Fomento	4
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	42
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	129
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	0
Subsecretaría de Infraestructura Rural	31
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	57
Subsecretaría de Ingresos	1425
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	197
Subsecretaría de Movilidad	115
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	53
Subsecretaría de Planeación y Calidad	13
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Genero	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	50
Subsecretaría de Registro	309
Subsecretaría de Salud Pública	87
Subsecretaría de Seguridad Social	39
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	124
Subsecretaría de Sistemas de Información	8
Subsecretaría de Talento Humano	139
Subsecretaría de Turismo	7
Subsecretaría de Valorización	5
Tesorería Municipal	73
Unidad de Atención al Ciudadano	7
Unidad de Correspondencia	29

Fuente: Sistema ORFEO 1 Octubre 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 Septiembre

PQRSD POR DEPENDENCIA SEPTIEMBRE	
Dependencia	No.
Almacén	2
Archivo y Gestión Documental	22
Comisaría Primera de Familia	112
Comisaría Segunda de Familia	205
Comisaría Tercera de Familia	146
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	16
Corregiduría de Buesaquillo	7
Corregiduría de Cabrera	1
Corregiduría de Catambuco	6
Corregiduría de El Encano	8
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	4
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Jamondino	3
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	3
Corregiduría de Mapachico	9
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Morasurco	1
Corregiduría de San Fernando	4
Corregiduría de Santa Bárbara	6
Departamento Administrativo de Contratación Pública	43
Despacho del Alcalde	66
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	0
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	32
Dirección Administrativa de Espacio Público	98
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	43
Dirección Administrativa de Juventud	8
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	72
Inspección Cuarta de Policía Urbana	14
Inspección Novena de Policía Urbana	14
Inspección Octava de Policía Urbana	16

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 Primera de Policía Urbana	16
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	67
Inspección Quinta de Policía Urbana	25
Inspección Segunda de Policía Urbana	22
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	87
Inspección Séptima de Policía Urbana	18
Inspección Sexta de Policía Urbana	24
Inspección Tercera de Tránsito Y Transporte	49
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	67
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	54
Oficina Asesora del Despacho	26
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	37
Oficina de Asuntos Internacionales	2
Oficina de Comunicación Social	10
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	8
Oficina de Presupuesto	6
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	23
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	23
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	74
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	32
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	74
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	753
Secretaría de Agricultura	15
Secretaría de Bienestar Social	43
Secretaría de Cultura	59
Secretaría de Desarrollo Comunitario	63
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	8
Secretaría de General	47
Secretaría de Gestión Ambiental	9
Secretaría de Gobierno	50
Secretaría de Hacienda	14
Secretaría de Infraestructura y Valorización	15
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	29
Secretaría de Salud	19

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	5
Secretaría de Tránsito y Transporte	33
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	77
Subsecretaría de Apoyo Logístico	20
Subsecretaría de Control	286
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	63
Subsecretaría de Fomento	10
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	48
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	194
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	0
Subsecretaría de Infraestructura Rural	48
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	58
Subsecretaría de Ingresos	1779
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	192
Subsecretaría de Movilidad	129
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	48
Subsecretaría de Planeación y Calidad	2
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	24
Subsecretaría de Registro	371
Subsecretaría de Salud Pública	109
Subsecretaría de Seguridad Social	45
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	150
Subsecretaría de Sistemas de Información	10
Subsecretaría de Talento Humano	150
Subsecretaría de Turismo	6
Subsecretaría de Valorización	37
Tesorería Municipal	117
Unidad de Atención al Ciudadano	2
Unidad de Correspondencia	36

Fuente: sistema Orfeo 1 Octubre 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 -

Unidad de Atención al Ciudadano

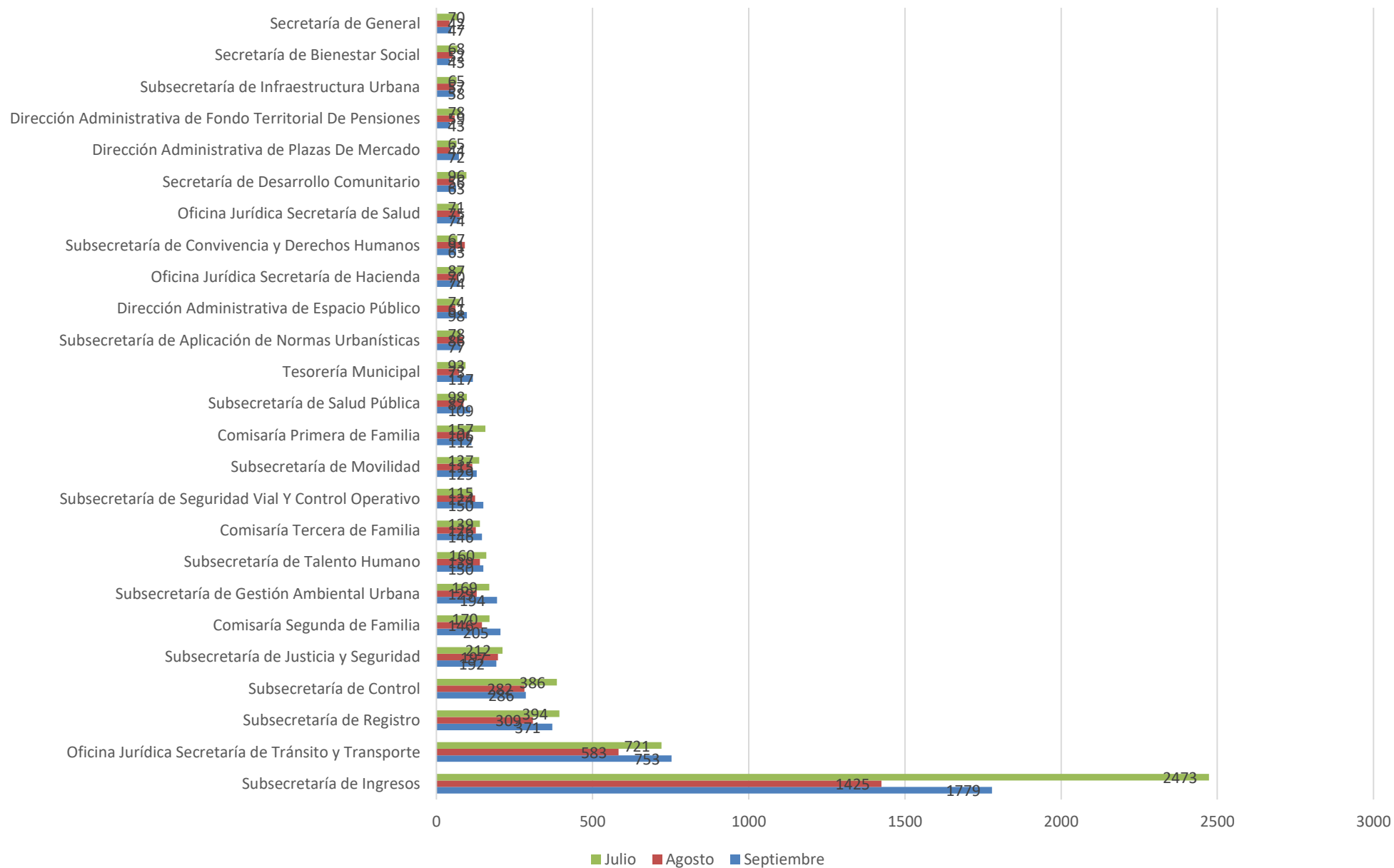
Seguimiento a Pqrsd Tercer Trimestre

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 Julio, Agosto y Septiembre 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



Seguimiento a pqrsc Tercer trimestre





Análisis general del seguimiento al Tercer trimestre 2025

- Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, el seguimiento realizado por la Unidad de Atención al Ciudadano y la Unidad de Correspondencia evidencia un total general de 20584 comunicaciones oficiales registradas en la plataforma Orfeo, distribuidas de la siguiente manera julio 7787, agosto 5813 y septiembre 6.984. Estos resultados reflejan una disminución moderada durante agosto, seguida de una recuperación en septiembre, manteniendo una tendencia estable en los procesos de recepción y respuesta a las PQRSD.
- Lo anterior teniendo en cuenta que existen dependencias donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia por la necesidad de realizar trámites y acceder a servicios. En este sentido, se concluye que la mayor cantidad de comunicaciones correspondió a la Subsecretaría de Ingresos, con un total de 5.677 registros durante el trimestre, lo que representa cerca del 27,6 % del total institucional, destacándose por su alta interacción con los contribuyentes en temas relacionados con impuestos, recaudos y facturación.
- Es importante resaltar la tipología de las Solicitudes de Información, que, de acuerdo con la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, requiere identificar con mayor precisión las solicitudes respondidas de manera positiva y aquellas negadas, ya sea por ausencia de información o por otras causas justificadas.
- En atención a lo anterior, se ha planteado la necesidad de incorporar en la plataforma Orfeo una funcionalidad específica para clasificar las Solicitudes de Información, permitiendo así obtener informes más precisos y diferenciados. Este ajuste fortalecería el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Ley 1712 de 2014, asegurando una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

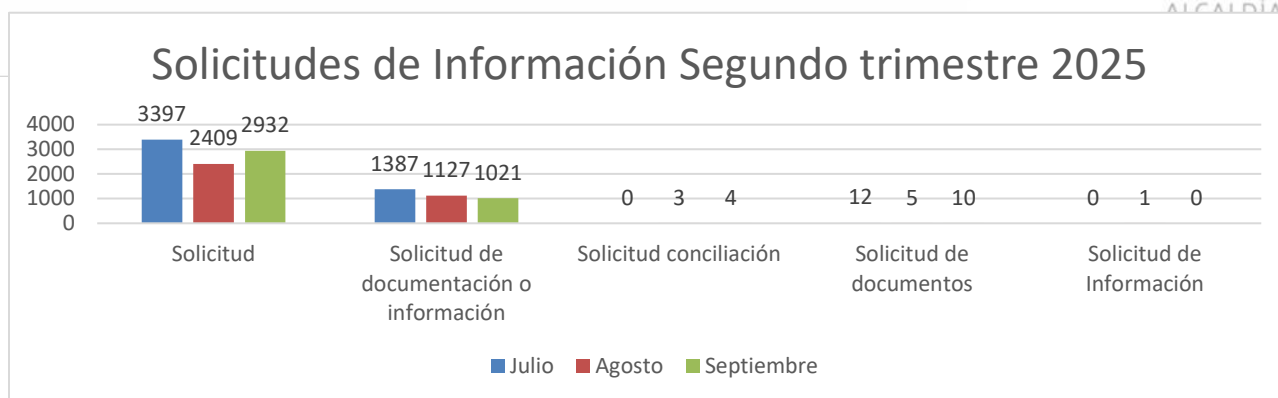
NIT: 891280000-3

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 -



Fuente: sistema Orfeo 1 Octubre 2025.

De manera general, las estadísticas relacionadas con las solicitudes de información permiten evidenciar que durante el mes de julio se registraron 4.796 solicitudes, lo que equivale al 39% del total trimestral; en el mes de agosto se reportaron 3.545 solicitudes, equivalentes al 29%; y en el mes de septiembre se contabilizaron 3.967 solicitudes, correspondientes al 32%. Estos resultados indican que el mes de mayor número de solicitudes fue julio.

Canal de atención presencial

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, Secretaría de Hacienda, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

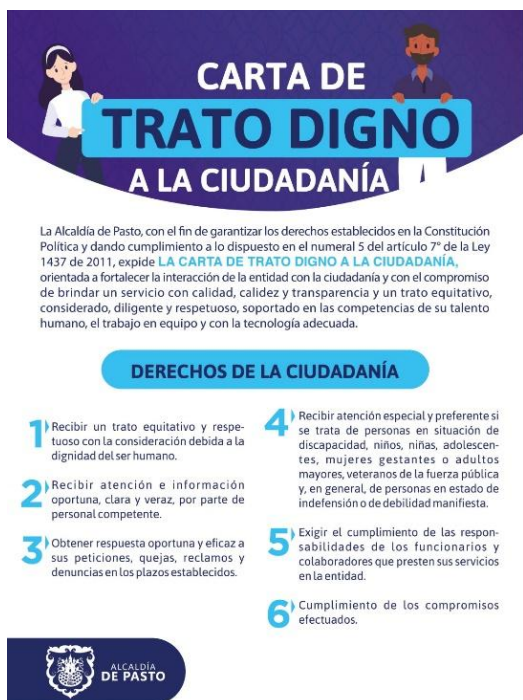
Se continúa en el cumplimiento de los lineamientos del Protocolo de Atención con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

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

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 -

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

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



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide **LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

1. Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o 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.



DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- 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: contactenos@pasto.gov.co
Correo para notificaciones judiciales: judicial@pasto.gov.co

Call Center: (602) 7244326
Línea Anticorrupción: (602) 7244326 Ext. 1213
Línea Sisbén: (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. 18 No. 19-54
- Sede Anganoy - Los Rosales II

Ingresar a nuestro portal.

• Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial

En el punto presencial, la afluencia de público que acude a realizar las diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto se mantiene activa. Se tiene que, en el mes de julio fueron atendidos 36.207 usuarios, en el mes de agosto 20.961 usuarios y en el mes de septiembre 25.553 usuarios, para un total de 82.721 usuarios atendidos durante el tercer trimestre del año 2025.

El mes de julio registró el mayor número de atenciones presenciales, evidenciando un alto nivel de participación ciudadana en los diferentes puntos de atención de

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

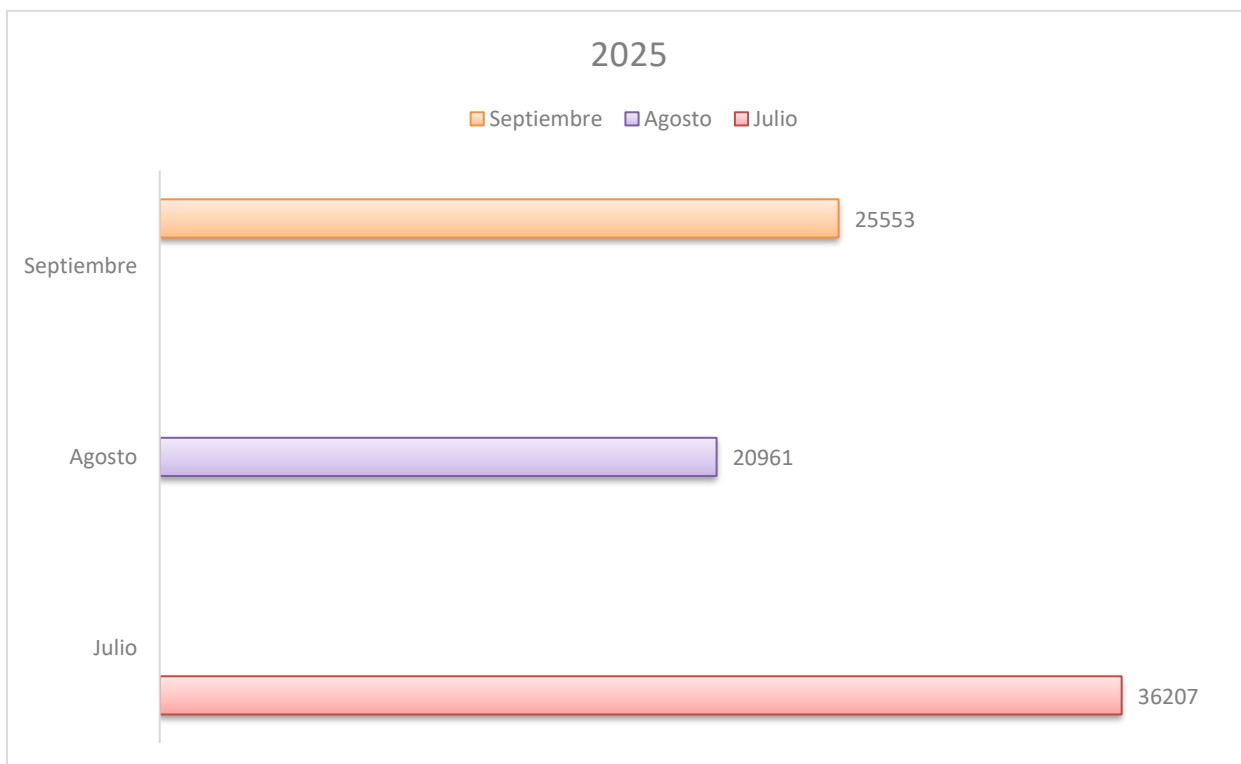
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

la Alcaldía de Pasto. En cada jornada se garantizó una atención oportuna, veraz y amable, cumpliendo con los protocolos de atención al ciudadano y la Carta del Trato Digno. Las estadísticas fueron tomadas de la base de datos de operación reportada mes a mes.



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

Unidad de Atención al Ciudadano

Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

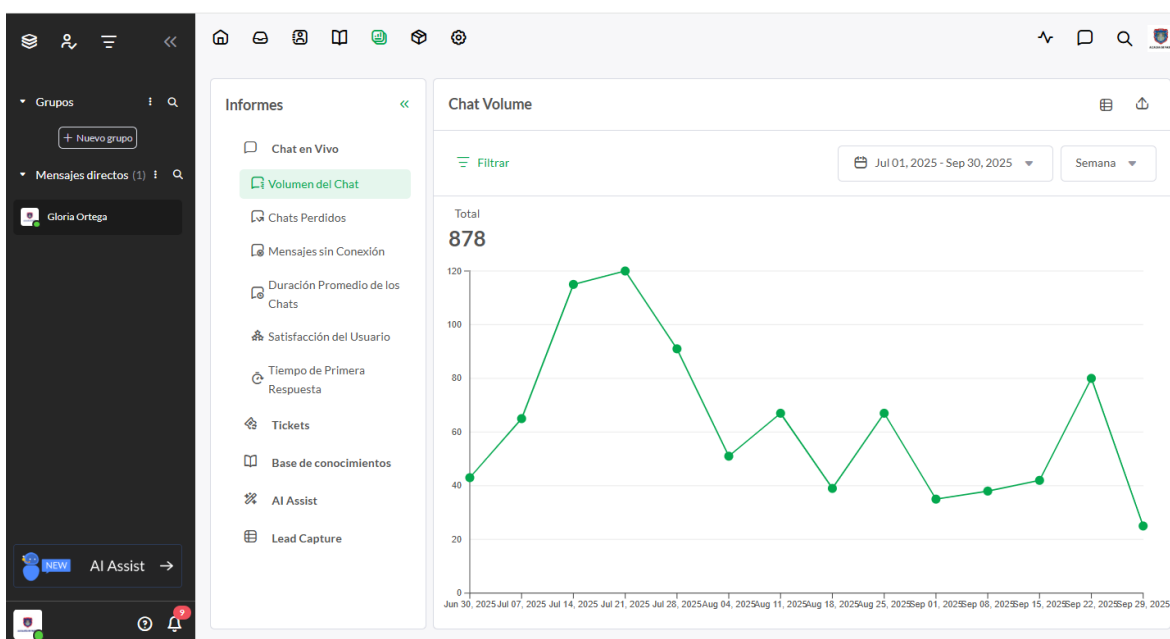
Atención Tercer trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

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

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

La grafica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el tercer trimestre del año 2025.

- **Atención Tercer trimestre canal chat, usuarios atendidos 878**



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 -

- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

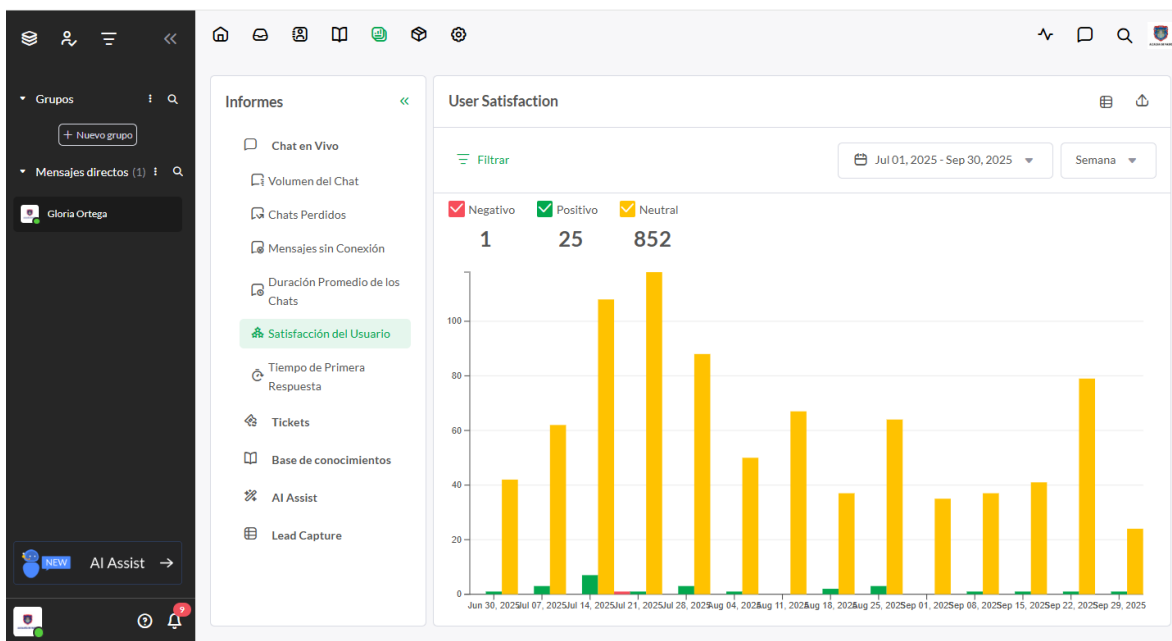
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel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

Neutral: 852 correspondiente a 97.03 %

Positivo: 25 correspondiente al 2.84 %

Negativo: 1 correspondiente al 0.13 %

- **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 00:36 (treinta y seis segundos), el chat promedio es de 8:56 (ocho minutos con cincuenta y seis segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 42:28 (cuarenta y dos minutos con veinte y ocho

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

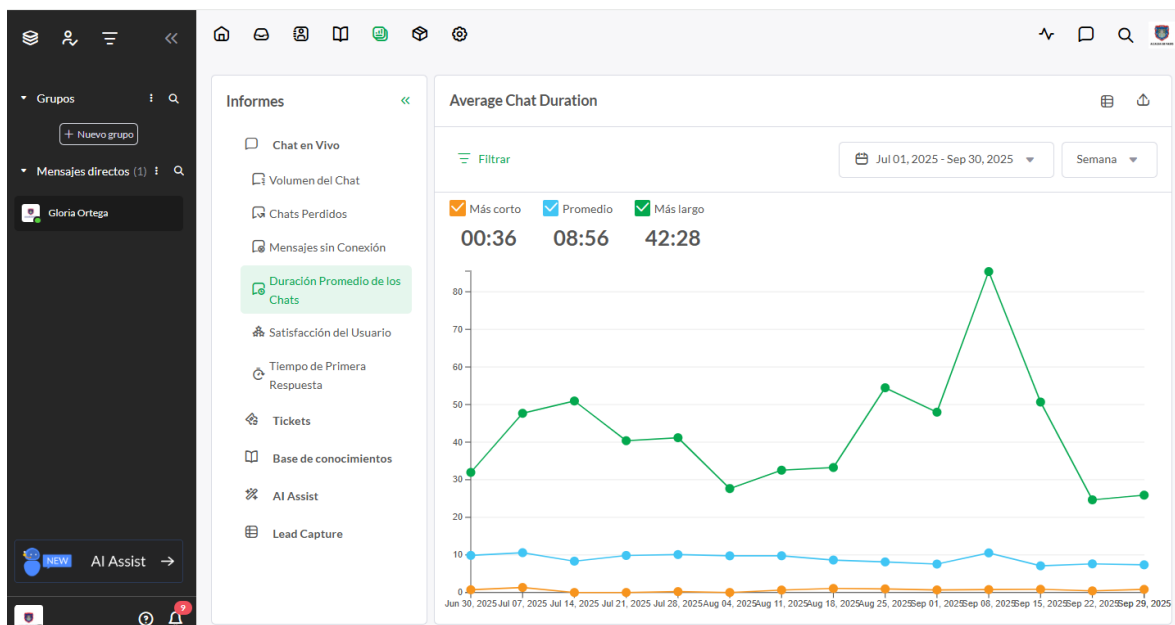
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

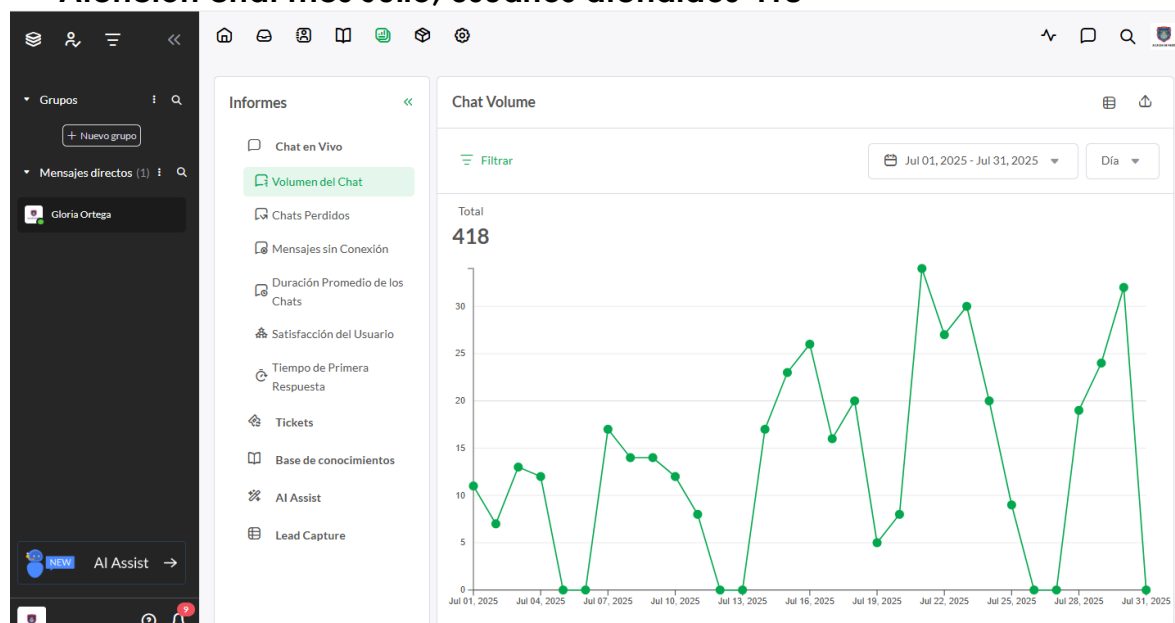
Unidad de Atención al Ciudadano

segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

• Tiempo promedio de conversación



• Atención chat mes Julio, usuarios atendidos 418



NIT: 891280000-3

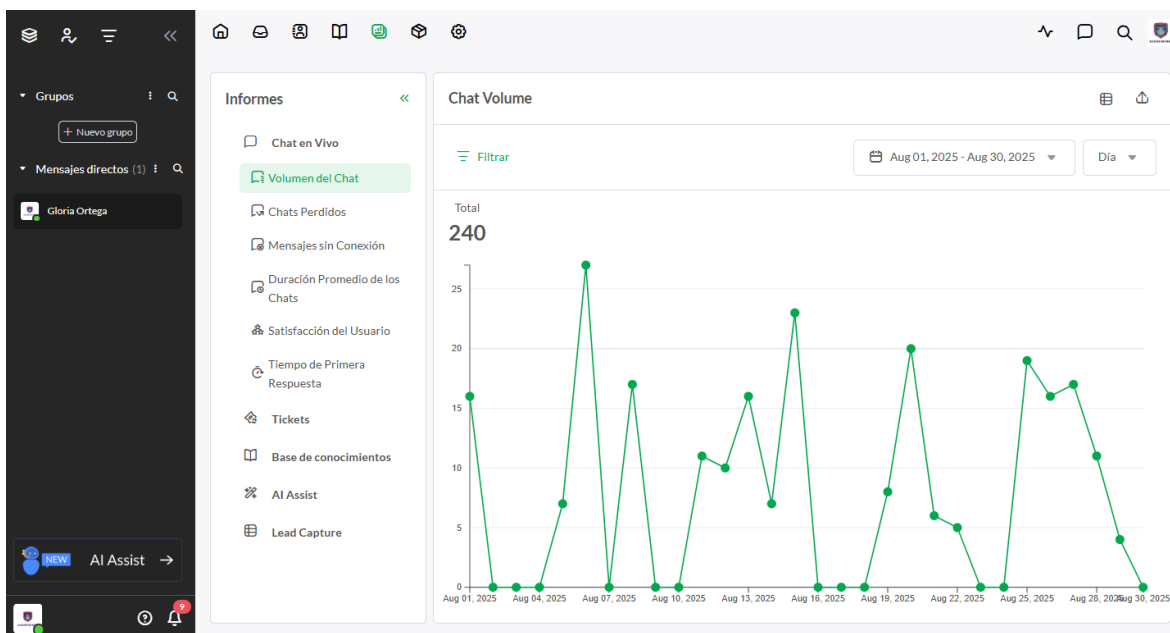
Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

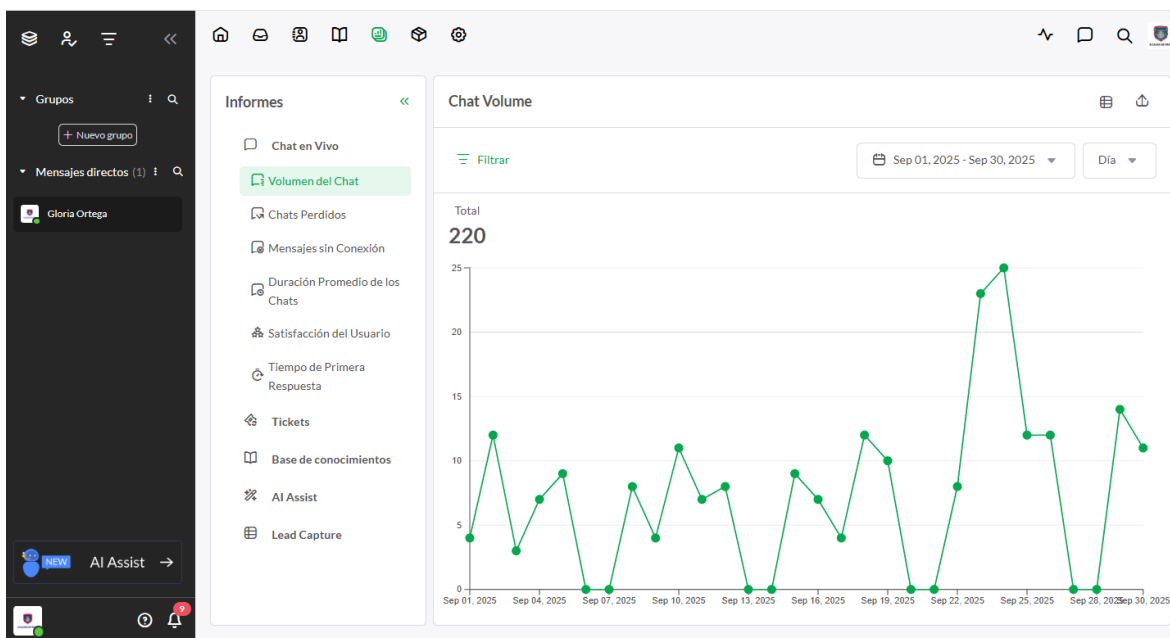
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

• Atención chat mes Agosto, usuarios atendidos 240



• Atención chat mes Septiembre, usuarios atendidos 220



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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

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

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

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

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

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

De acuerdo a la información recopilada para el Tercer trimestre correspondientes a los meses de Julio, Agosto y Septiembre se realizaron 30 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (9) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (1) felicitaciones que ingresaron de manera anónima o a título personal.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY					
SECRETARIA DE HACIENDA		8			1
OFICINA SISBEN					
SAN ANDRES					
SECRETARIA DE EDUCACION		1			

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

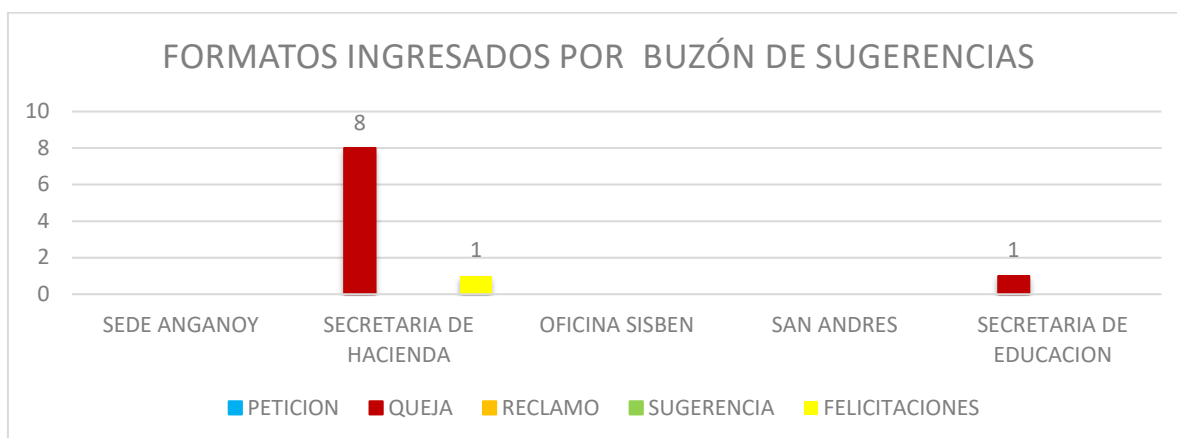
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del Tercer 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 (8) de la secretaria de hacienda y (2) Secretaría de Educación, felicitaciones (1) de la secretaria de hacienda las cuales son radicadas en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

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.

ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
6957	225

LLAMADAS INGRESADAS TERCER TRIMESTRES JULIO – SEPTIEMBRE 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 -

Conclusiones

- Se concluye que durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron 20.584 PQRSD, de las cuales en el mes de julio se radicaron 7.787, en el mes de agosto 5.813 y en el mes de septiembre 6.984. Conforme a los lineamientos normativos, es deber de la entidad atender la totalidad de las PQRSD, con especial atención a los requerimientos que demandan tratamiento diferenciado debido a visitas, seguimientos o investigaciones que justifican la ampliación de los tiempos de respuesta.
- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el Tercer trimestre permanente acompañamiento a cada una de las dependencias que se identificaron como críticas, frente al reporte de Unidad de Correspondencia, generando estrategias para mitigar riesgos de inoportunidad, tal es el caso, de Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Transporte y Dirección Administrativa de Espacio Público, verificando una mejoría en los reportes de los vencidos que a través del sistema ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.
- Se continua con la difusión de los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o la distancia de su sitio de residencia y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.
- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.
- Finalmente, se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrds, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma, teniendo en cuenta que requiere desarrollo de programación específica, para que sea una herramienta efectiva en términos del archivo y la gestión documental.



- incluir de manera permanente el indicador de solicitudes con negación de acceso a la información en los reportes generados desde ORFEO, fortaleciendo los controles de seguimiento y la capacitación del personal encargado, con el fin de garantizar la trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las PQRSD
- 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

Sede electrónica www.pasto.gov.co

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

Canal de Atención chat en línea plataforma Tawk.to

brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** herramienta

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

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 PQRS

Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRS 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.

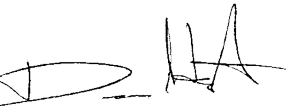
Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía

- 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

Revisó: 
Darío Fernando Alfaro Figueroa
Subsecretario de Sistemas de Información

Proyectó: 
Luis Antonio Torres – Contratista – 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 -