



INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Cuarto Trimestre 2025

San Juan de Pasto, Enero 2026

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 Octubre, Noviembre y Diciembre del 2025	10
Canales de Recepción	11
Tipología de pqrds por mes.....	12
Pqrds por Dependencias	15
Seguimiento a Pqrds Cuarto Trimestre.....	24
Análisis general del seguimiento al Cuarto trimestre 2025	26
Canal de atención presencial.....	27
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.....	38

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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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 Octubre, Noviembre y Diciembre del 2025, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.



Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses Octubre, Noviembre y Diciembre 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 Cuarto 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.

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 Cuarto trimestre Octubre, Noviembre y Diciembre, 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.

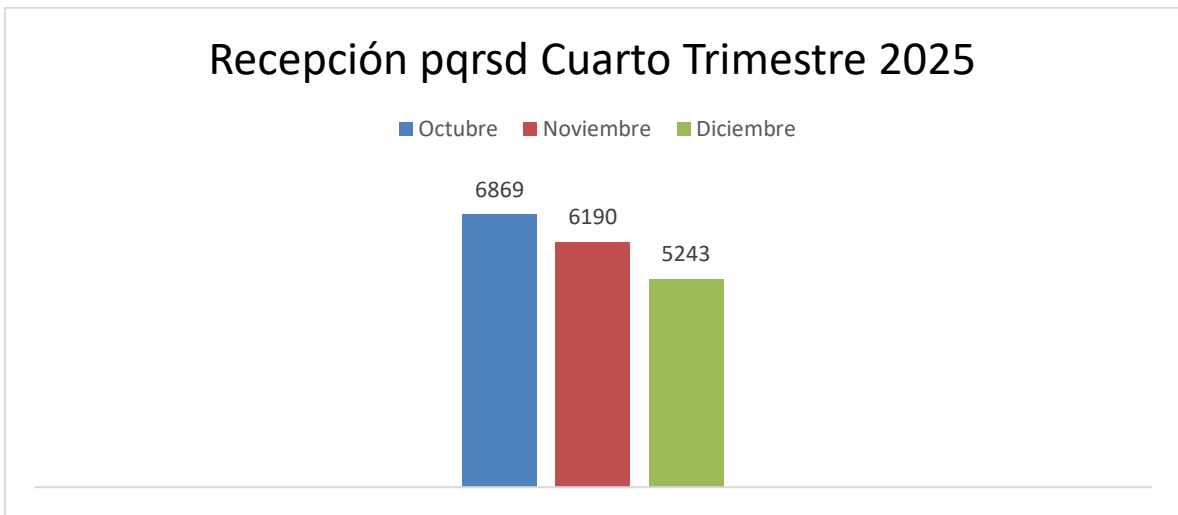
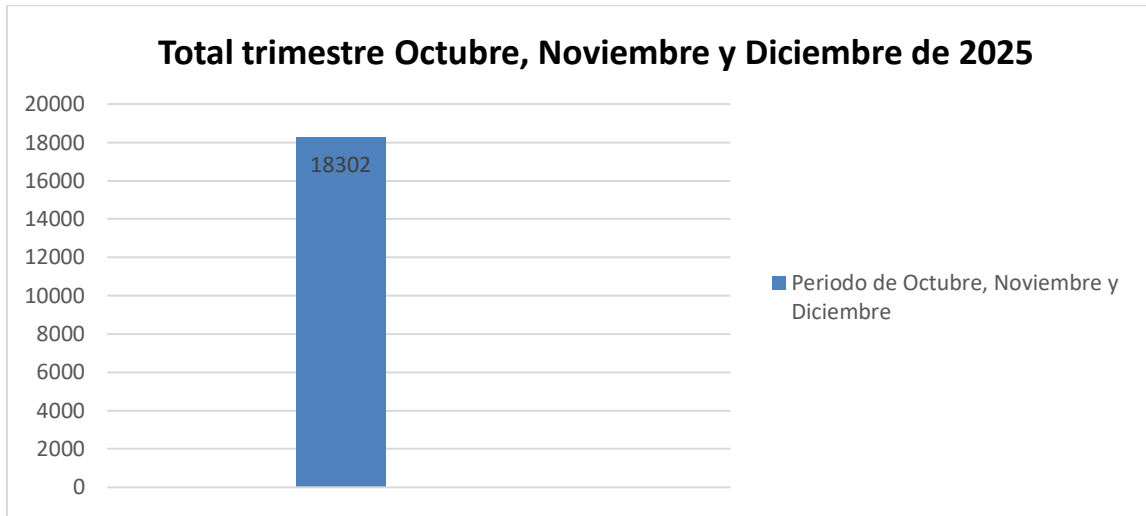
Dando a conocer a la ciudadanía que La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de radicación, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrds de manera presencial o virtual a través de la plataforma o al correo institucional contactenos@pasto.gov.co

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:

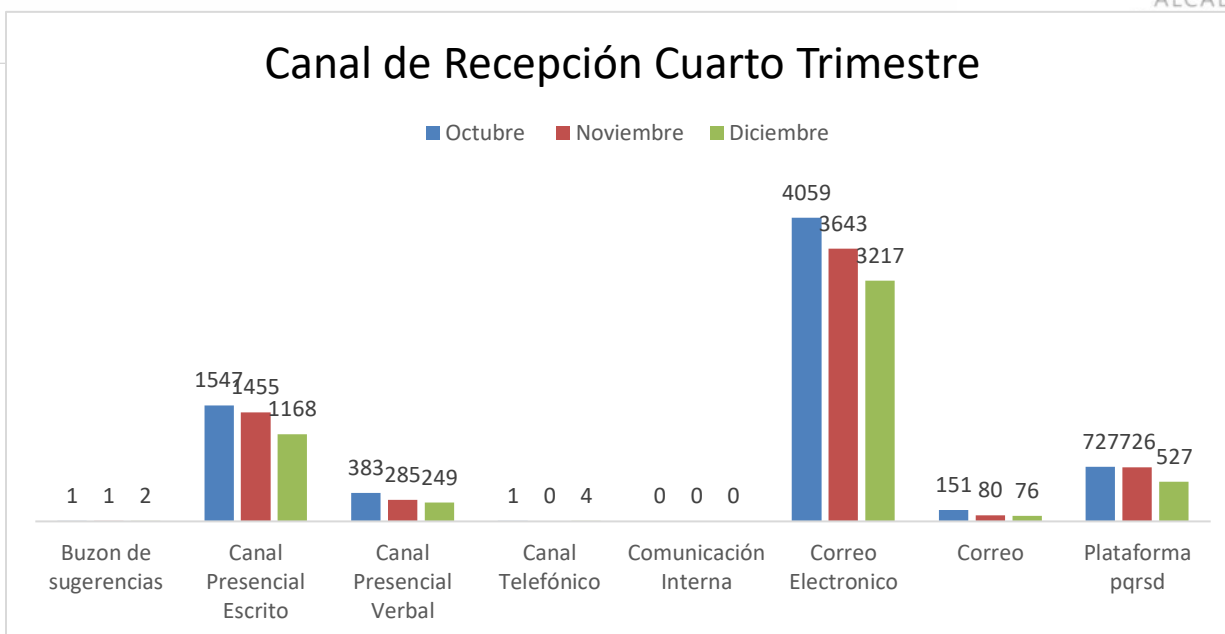
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Total de pqrds radicadas en los meses Octubre, Noviembre y Diciembre del 2025



Fuente: Sistema Orfeo 1 Enero 2026.



Fuente: sistema Orfeo 1 Enero 2026.

La estadística evidencia que durante el mes de octubre se radicaron 6.869 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 38 % del total del trimestre, constituyéndose como el mes con mayor volumen de radicación. En el mes de noviembre se registraron 6.190 solicitudes, correspondientes al 34 %, mientras que en diciembre se radicaron 5.243 solicitudes, equivalentes al 28 % del total. Estos resultados muestran una tendencia decreciente en la radicación de solicitudes hacia el cierre del trimestre, comportamiento asociado a la estacionalidad administrativa de fin de año.

Canales de Recepción

Durante el cuarto trimestre de 2025, según el sistema Orfeo, el correo electrónico fue el principal canal de radicación, con 10.919 registros (59,7 %), seguido del canal presencial escrito, con 4.170 registros (22,8 %). Estos resultados confirman la preferencia ciudadana por los canales digitales, sin desconocer la relevancia de la atención presencial. La plataforma PQRSD concentró 1.980 solicitudes (10,8 %), mientras que el canal presencial verbal registró 917 (5,0 %). El correo físico, el buzón de sugerencias y el canal telefónico presentaron una participación marginal 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 -

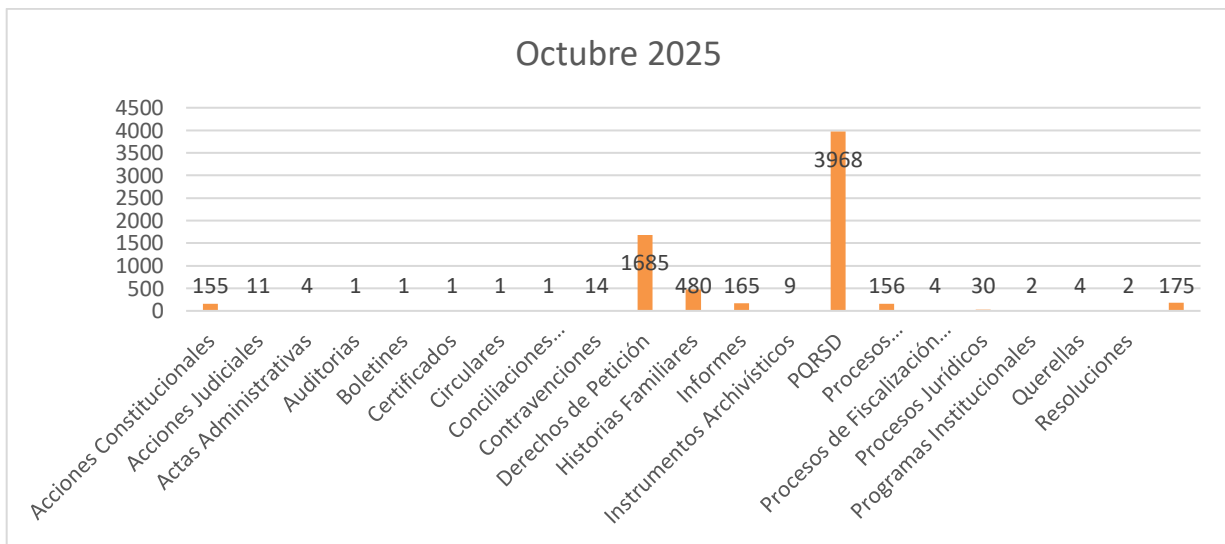


Tipología de pqrsd por mes

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, pqrsd, 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 1755 de 2015.

Mes de Octubre: Total 6869



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Enero 2026.

Al respecto, se identifica que en el mes de octubre se radicaron 3.968 registros correspondientes a PQRSD, los cuales equivalen aproximadamente al 57,8 % del total de radicaciones del mes; en cuanto a los Derechos de Petición, se radicaron 1.685, lo que representa el 24,5 %, de los cuales se ha entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos.

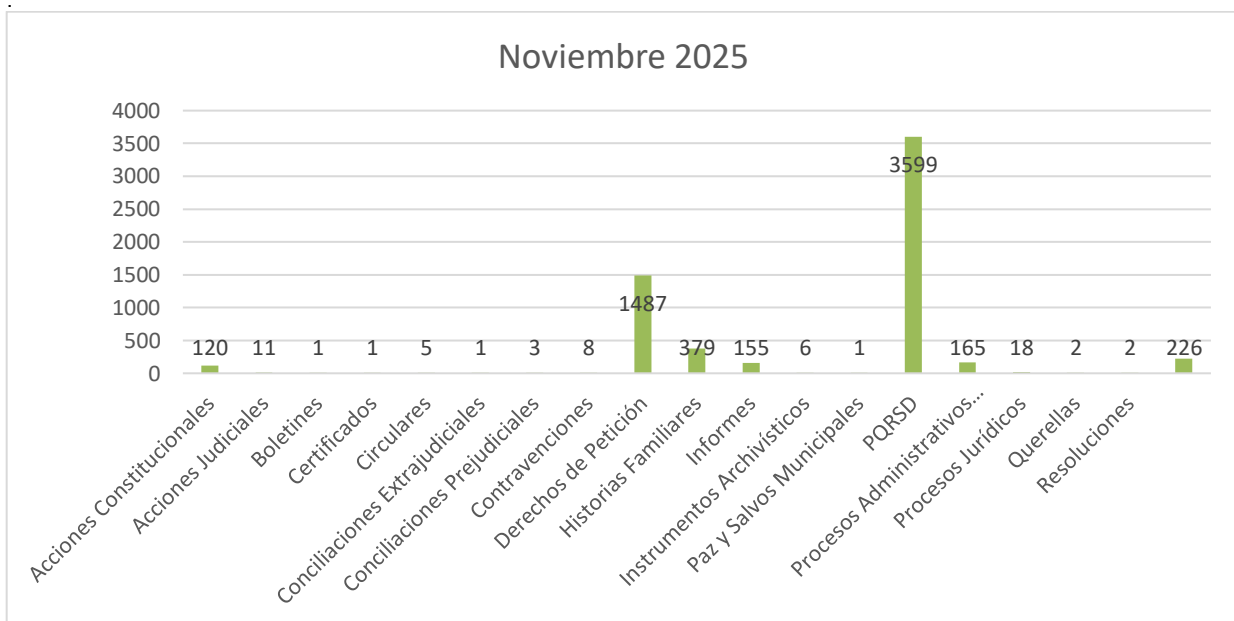
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Asimismo, se identificaron 480 Historias Familiares, 165 Informes, 156 Procesos Administrativos Sancionatorios, 155 Acciones Constitucionales, 11 Acciones Judiciales, 9 Instrumentos Archivísticos, 30 Procesos Jurídicos, 14 Contravenciones, 4 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 2 Programas Institucionales, 4 Actas Administrativas, 1 Certificado, 1 Conciliación Prejudicial, 4 Querellas, 2 Resoluciones, 1 Boletín, 1 Circular, 1 Auditoría. y Finalmente, se registraron vacías.

Mes de Noviembre: Total 6190



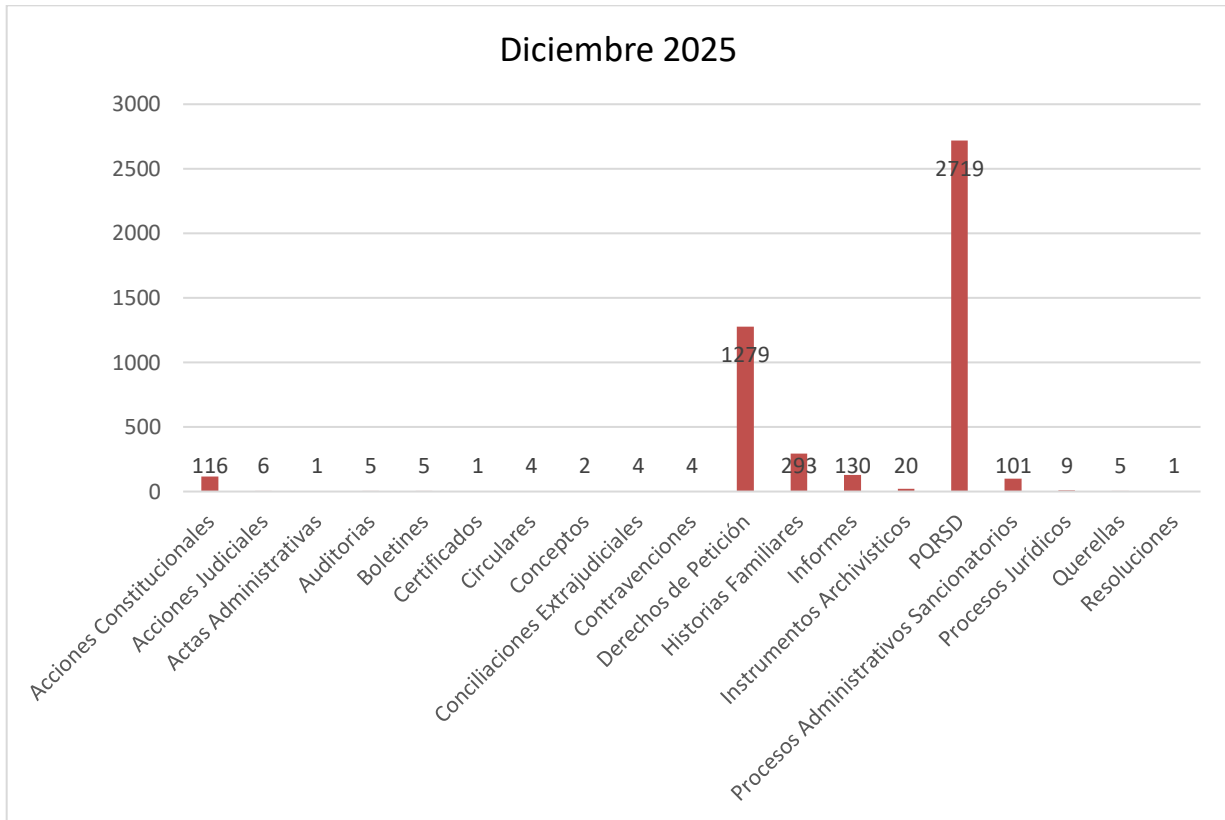
Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Enero 2026.

En el mes de noviembre, se radicaron 3.599 registros correspondientes a PQRSD, lo que representa aproximadamente el 56 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.487, equivalentes al 23 %, los cuales fueron gestionados dentro de los términos legales establecidos.

Asimismo, se identificaron 379 Historias Familiares, 165 Procesos Administrativos Sancionatorios, 155 Informes, 120 Acciones Constitucionales, 18 Procesos Jurídicos, 11 Acciones Judiciales, 8 Contravenciones, 6 Instrumentos Archivísticos, 5 Circulares, 3 Conciliaciones Prejudiciales, 2 Querellas, 2 Resoluciones, 1 Boletín, 1 Certificado, 1 Conciliación Extrajudicial, 1 Paz y Salvo Municipal. Y 226 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 Diciembre: Total 5243



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Enero 2026.

En el mes de diciembre, se radicaron 2.719 PQRSD, lo que representa aproximadamente el 52 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.279, equivalentes al 24 %, mientras que las Historias Familiares alcanzaron 293 registros 6 %. Estas solicitudes fueron atendidas conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Asimismo, se identificaron 130 Informes, 116 Acciones Constitucionales, 101 Procesos Administrativos Sancionatorios, 20 Instrumentos Archivísticos, 9 Procesos Jurídicos, 6 Acciones Judiciales, 5 Auditorías, 5 Boletines, 5 Querellas, 4 Circulares, 4 Conciliaciones Extrajudiciales, 4 Contravenciones, 2 Conceptos, 1 Acta Administrativa, 1 Certificado, 1 Resolución. Y 538 vacías.



Pqrsd por Dependencias

- **Pqrsd por dependencias – mes de Octubre**

PQRS D POR DEPENDENCIA OCTUBRE	
Dependencia	No.
Almacén	2
Archivo y Gestión Documental	12
Comisaría Primera de Familia	166
Comisaría Segunda de Familia	220
Comisaría Tercera de Familia	173
Coordinación Casa de Justicia	5
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	9
Corregiduría de Buesaquillo	8
Corregiduría de Cabrera	3
Corregiduría de Catambuco	9
Corregiduría de El Encano	2
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	2
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de Jongovito	1
Corregiduría de La Caldera	2
Corregiduría de La Laguna	4
Corregiduría de Mapachico	5
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Morasurco	1
Corregiduría de Obonuco	6
Corregiduría de San Fernando	3
Corregiduría de Santa Bárbara	3
Departamento Administrativo de Contratación Pública	50
Despacho del Alcalde	72
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	29
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Público	70
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	48
Dirección Administrativa de Juventud	9
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	67

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

Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	34
Inspección Cuarta de Policía Urbana	16
Inspección Novena de Policía Urbana	28
Inspección Octava de Policía Urbana	21
Inspección Primera de Policía Urbana	13
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	29
Inspección Quinta de Policía Urbana	26
Inspección Segunda de Policía Urbana	21
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	40
Inspección Séptima de Policía Urbana	18
Inspección Sexta de Policía Urbana	26
Inspección Tercera de Policía Urbana	30
Inspección Tercera de Tránsito Y Transporte	35
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	63
Oficina Asesora del Despacho	40
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	36
Oficina de Asuntos Internacionales	1
Oficina de Comunicación Social	21
Oficina de Contaduría	4
Oficina de Control Interno	10
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	66
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	14
Oficina de Presupuesto	3
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	24
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	24
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	23
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	82
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	11
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	50
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	94
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	733
Secretaría de Agricultura	25
Secretaría de Bienestar Social	53
Secretaría de Cultura	43
Secretaría de Desarrollo Comunitario	82
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	18
Secretaría de General	79

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 Gestión Ambiental	8
Secretaría de Gobierno	32
Secretaría de Hacienda	21
Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	30
Secretaría de Planeación	18
Secretaría de Salud	16
Secretaría de Tránsito y Transporte	27
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	75
Subsecretaría de Apoyo Logístico	21
Subsecretaría de Control	302
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	64
Subsecretaría de Fomento	10
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	56
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	169
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	5
Subsecretaría de Infraestructura Rural	32
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	84
Subsecretaría de Ingresos	1462
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	217
Subsecretaría de Movilidad	107
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	34
Subsecretaría de Participación	1
Subsecretaría de Planeación y Calidad	2
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Genero	1
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	20
Subsecretaría de Registro	335
Subsecretaría de Salud Pública	98
Subsecretaría de Seguridad Social	39
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	211
Subsecretaría de Sistemas de Información	18
Subsecretaría de Talento Humano	175
Subsecretaría de Turismo	12
Subsecretaría de Valorización	21
Tesorería Municipal	104
Unidad de Atención al Ciudadano	3
Unidad de Correspondencia	40

Fuente: sistema Orfeo, 1 Enero 2026.

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 Noviembre

PQRSD POR DEPENDENCIA NOVIEMBRE	
Dependencia	No.
Almacén	5
Archivo y Gestión Documental	13
Banco de Proyectos	1
Comisaría Primera de Familia	109
Comisaría Segunda de Familia	160
Comisaría Tercera de Familia	166
Coordinación Casa de Justicia	3
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	11
Corregiduría de Buesaquillo	8
Corregiduría de Cabrera	2
Corregiduría de Catambuco	11
Corregiduría de El Encano	6
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	4
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de Jongovito	1
Corregiduría de La Caldera	2
Corregiduría de La Laguna	7
Corregiduría de Mapachico	3
Corregiduría de Mocondino	1
Corregiduría de Morasurco	12
Corregiduría de Obonuco	10
Corregiduría de San Fernando	6
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	54
Despacho del Alcalde	51
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	14
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	4
Dirección Administrativa de Espacio Público	70
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	47
Dirección Administrativa de Juventud	7
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	54

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

Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	27
Inspección Cuarta de Policía Urbana	11
Inspección Novena de Policía Urbana	16
Inspección Octava de Policía Urbana	20
Inspección Primera de Policía Urbana	14
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	30
Inspección Quinta de Policía Urbana	20
Inspección Segunda de Policía Urbana	9
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	41
Inspección Séptima de Policía Urbana	6
Inspección Sexta de Policía Urbana	13
Inspección Tercera de Policía Urbana	11
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	27
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	63
Oficina Asesora del Despacho	99
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	39
Oficina de Asuntos Internacionales	1
Oficina de Comunicación Social	20
Oficina de Contaduría	6
Oficina de Control Interno	9
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	82
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	10
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	32
Oficina del Sisbén	18
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	17
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	75
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	8
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	26
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	81
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	594
Secretaría de Agricultura	19
Secretaría de Bienestar Social	26
Secretaría de Cultura	30
Secretaría de Desarrollo Comunitario	48
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	12
Secretaría de General	66
Secretaría de Gestión Ambiental	7

ALCALDÍA
DE PASTO

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



Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría de Gobierno	29
Secretaría de Hacienda	11
Secretaría de Infraestructura y Valorización	12
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	30
Secretaría de Planeación	5
Secretaría de Salud	12
Secretaría de Tránsito y Transporte	19
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	67
Subsecretaría de Apoyo Logístico	16
Subsecretaría de Control	263
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	56
Subsecretaría de Fomento	11
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	64
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	107
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	6
Subsecretaría de Infraestructura Rural	29
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	62
Subsecretaría de Ingresos	1595
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	187
Subsecretaría de Movilidad	120
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	33
Subsecretaría de Planeación y Calidad	3
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	18
Subsecretaría de Registro	336
Subsecretaría de Salud Pública	88
Subsecretaría de Seguridad Social	28
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	144
Subsecretaría de Sistemas de Información	14
Subsecretaría de Talento Humano	117
Subsecretaría de Turismo	4
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	69
Unidad de Atención al Ciudadano	4
Unidad de Correspondencia	46

Fuente: Sistema ORFEO 1 Enero de 2026

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 Diciembre

PQRS D POR DEPENDENCIA DICIEMBRE	
Dependencia	No.
Almacén	3
Archivo y Gestión Documental	8
Banco de Proyectos	2
Comisaría Primera de Familia	97
Comisaría Segunda de Familia	103
Comisaría Tercera de Familia	145
Coordinación Casa de Justicia	3
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	12
Corregiduría de Buesaquillo	5
Corregiduría de Cabrera	2
Corregiduría de Catambuco	10
Corregiduría de El Encano	5
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	3
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Jamondino	4
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	2
Corregiduría de Mapachico	2
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Morasurco	5
Corregiduría de Obonuco	9
Corregiduría de San Fernando	2
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	28
Despacho del Alcalde	26
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	10
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	0
Dirección Administrativa de Espacio Público	76
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	44
Dirección Administrativa de Juventud	3
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	29
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	20

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Cuarta de Policía Urbana	18
Inspección Novena de Policía Urbana	13
Inspección Octava de Policía Urbana	24
Inspección Primera de Policía Urbana	21
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	12
Inspección Quinta de Policía Urbana	19
Inspección Segunda de Policía Urbana	14
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	20
Inspección Séptima de Policía Urbana	9
Inspección Sexta de Policía Urbana	16
Inspección Tercera de Policía Urbana	14
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	19
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	46
Oficina Asesora del Despacho	81
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	19
Oficina de Asuntos Internacionales	7
Oficina de Comunicación Social	15
Oficina de Contaduría	5
Oficina de Control Interno	8
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	57
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	4
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	19
Oficina del Sisbén	13
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	18
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	70
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	52
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	58
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	600
Secretaría de Agricultura	19
Secretaría de Bienestar Social	17
Secretaría de Cultura	37
Secretaría de Desarrollo Comunitario	77
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	7
Secretaría de General	35
Secretaría de Gestión Ambiental	9
Secretaría de Gobierno	41

ALCALDÍA
DE PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría de Hacienda	24
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	10
Secretaría de Planeación	6
Secretaría de Salud	8
Secretaría de Tránsito y Transporte	10
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	72
Subsecretaría de Apoyo Logístico	13
Subsecretaría de Control	219
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	57
Subsecretaría de Fomento	2
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	41
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	86
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	2
Subsecretaría de Infraestructura Rural	33
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	41
Subsecretaría de Ingresos	1359
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	160
Subsecretaría de Movilidad	107
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	23
Subsecretaría de Planeación y Calidad	6
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	14
Subsecretaría de Registro	221
Subsecretaría de Salud Pública	97
Subsecretaría de Seguridad Social	32
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	134
Subsecretaría de Sistemas de Información	13
Subsecretaría de Talento Humano	119
Subsecretaría de Turismo	2
Subsecretaría de Valorización	6
Tesorería Municipal	62
Unidad de Atención al Ciudadano	9
Unidad de Correspondencia	56

Fuente: sistema Orfeo 1 Enero 2026.

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 -

Seguimiento a Pqrsd Cuarto 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 pqrsd, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado Excel con tiempos de respuesta correspondiente a Octubre, Noviembre y Diciembre 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 pqrsd Cuarto Trimestre





Análisis general del seguimiento al Cuarto trimestre 2025

- Durante el cuarto 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 18.302 comunicaciones oficiales registradas en la plataforma ORFEO, distribuidas de la siguiente manera: octubre con 6.869 registros, noviembre con 6.190 y diciembre con 5.243. Estos resultados muestran una tendencia decreciente hacia el cierre del trimestre, comportamiento asociado a la estacionalidad administrativa de fin de año, sin afectar la continuidad de los procesos de recepción, trámite y respuesta de las PQRSD.
- Lo anterior se explica, en parte, por la concentración de solicitudes en aquellas dependencias donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia para la realización de trámites y el acceso a servicios institucionales. En este contexto, se identifica que la Subsecretaría de Ingresos concentró el mayor volumen de comunicaciones durante el trimestre, con un total de 4.416 registros, lo que representa aproximadamente el 24,1 % del total institucional, destacándose por su alta interacción con los contribuyentes en temas relacionados con impuestos, recaudo y obligaciones tributarias.
- Así mismo, se resalta la relevancia de la tipología asociada a solicitudes de información, la cual, de conformidad con la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, requiere una identificación más precisa que permita diferenciar las solicitudes atendidas de manera favorable de aquellas que son negadas, ya sea por inexistencia de la información o por causales legalmente justificadas.
- En atención a lo anterior, se identifica la necesidad de fortalecer la plataforma ORFEO mediante la incorporación de una funcionalidad específica para la clasificación de las solicitudes de información, lo que permitiría generar reportes más detallados y confiables. Esta mejora contribuiría al fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, garantizando una gestión institucional más eficiente, transparente y orientada al ciudadano

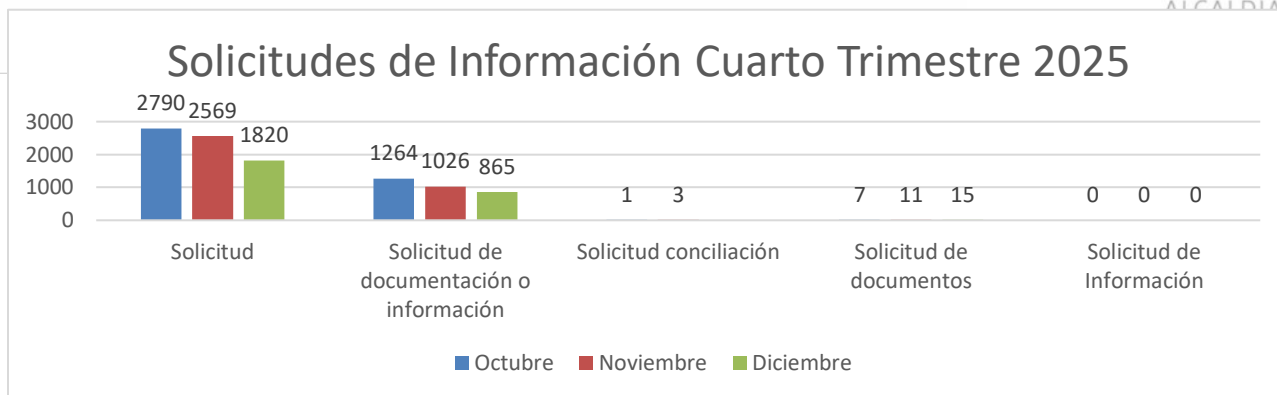
NIT: 891280000-3

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 Enero 2026.

De manera general, las estadísticas relacionadas con las solicitudes de información permiten evidenciar que durante el mes de octubre se registraron 4.062 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 39 % del total trimestral. En el mes de noviembre se reportaron 3.609 solicitudes, correspondientes al 35 %, mientras que en el mes de diciembre se contabilizaron 2.700 solicitudes, equivalentes al 26 % del total.

Estos resultados indican que el mes de octubre fue el periodo con el mayor número de solicitudes de información durante el cuarto trimestre de 2025, seguido de noviembre, observándose una disminución hacia el cierre del trimestre.

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

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

numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

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

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

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



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

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1 Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2 Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos efectuados.



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

CANALES DE ATENCIÓN

- Correo: contactenos@pasto.gov.co
 Correo para notificaciones judiciales: juridica@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 Cll. 18 No. 19-54.
 - Sede Anganoy - Los Rosales II
- Ingresar a nuestro portal.
- 

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

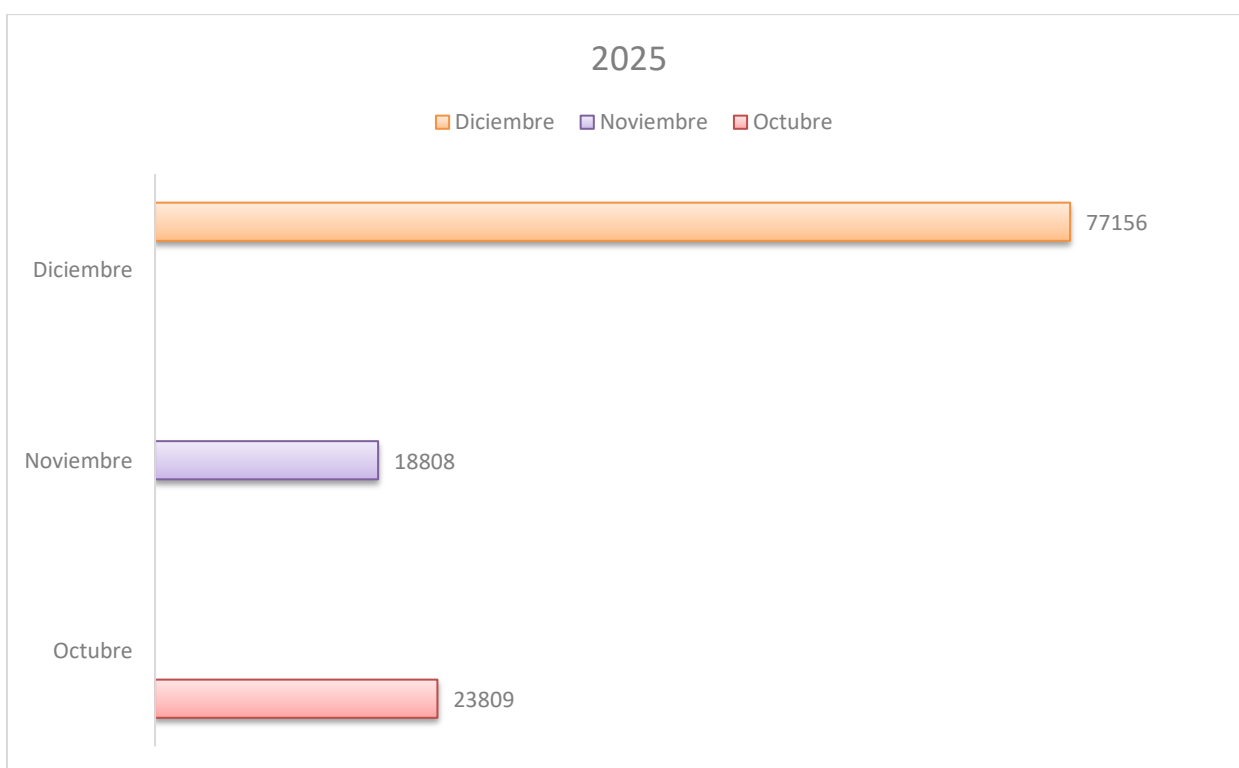
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En el canal presencial, la afluencia de ciudadanos que acudieron a realizar diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto se mantuvo activa durante el cuarto trimestre de 2025. De acuerdo con la información registrada, en el mes de octubre fueron atendidos 23.809 ciudadanos, en noviembre 18.808 ciudadanos y en diciembre 77.156 ciudadanos, para un total de 119.773 atenciones presenciales durante el periodo analizado.

El mes de diciembre registró el mayor número de atenciones presenciales, evidenciando un incremento significativo en la demanda de servicios por parte de la ciudadanía hacia el cierre de la vigencia. En cada jornada se garantizó una atención oportuna, veraz y amable, en cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano y de la Carta del Trato Digno. Las estadísticas corresponden a la base de datos de operación consolidada y reportada mensualmente.



Unidad de Atención al Ciudadano

Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

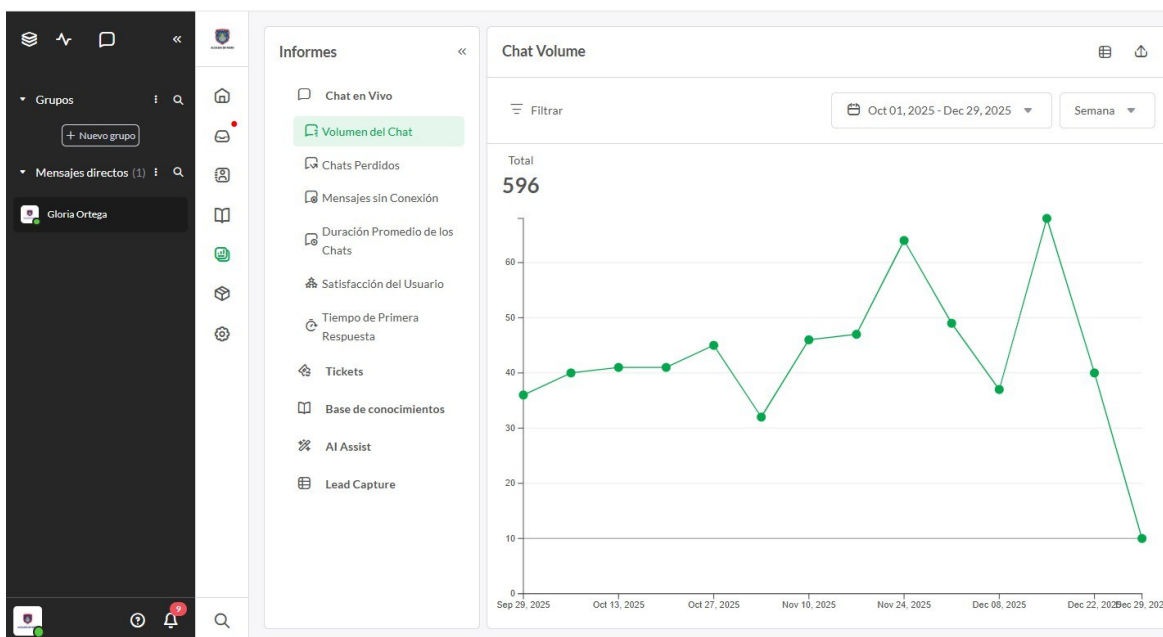
Atención Cuarto trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

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 cuarto trimestre del año 2025.

- **Atención Cuarto trimestre canal chat, usuarios atendidos 596**





Unidad de Atención al Ciudadano

• Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía

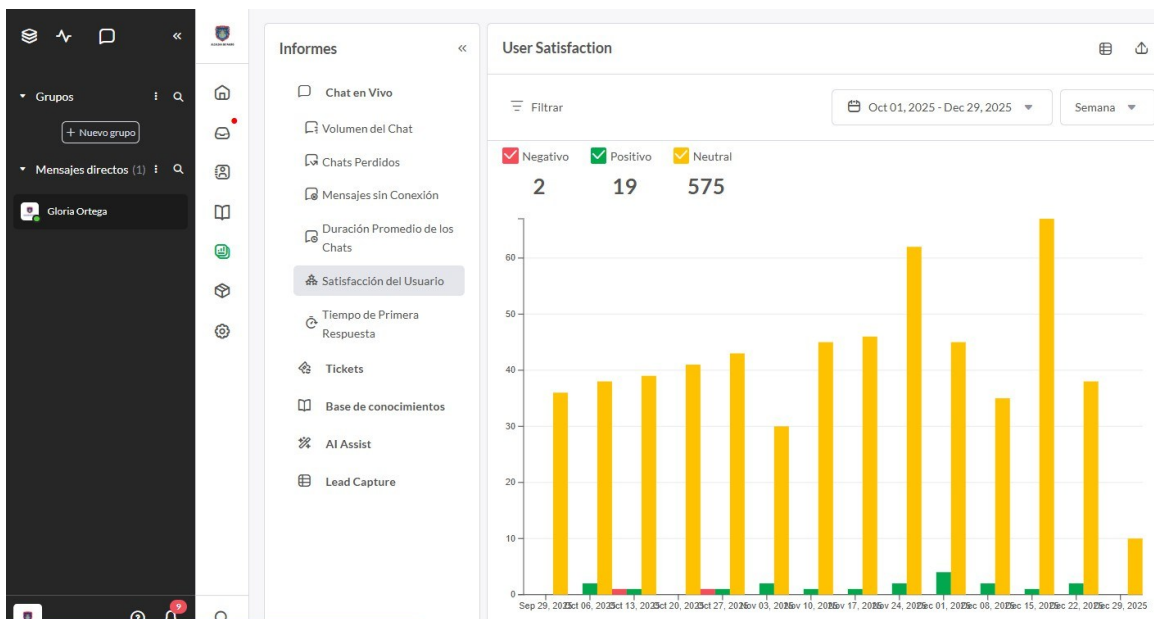
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel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

Neutral: 575 correspondiente a 96 %

Positivo: 19 correspondiente al 3 %

Negativo: 2 correspondiente al 1 %

• Satisfacción de usuario



• Tiempo de conversación promedio a través del canal chat

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica se muestra el chat con menor tiempo el cual es de 00:10 (diez segundos), el chat promedio es de 1:17 (uno minutos con diez y siete segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 10:18 (diez minutos con diez y ocho segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al ciudadano, conforme a los lineamientos

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

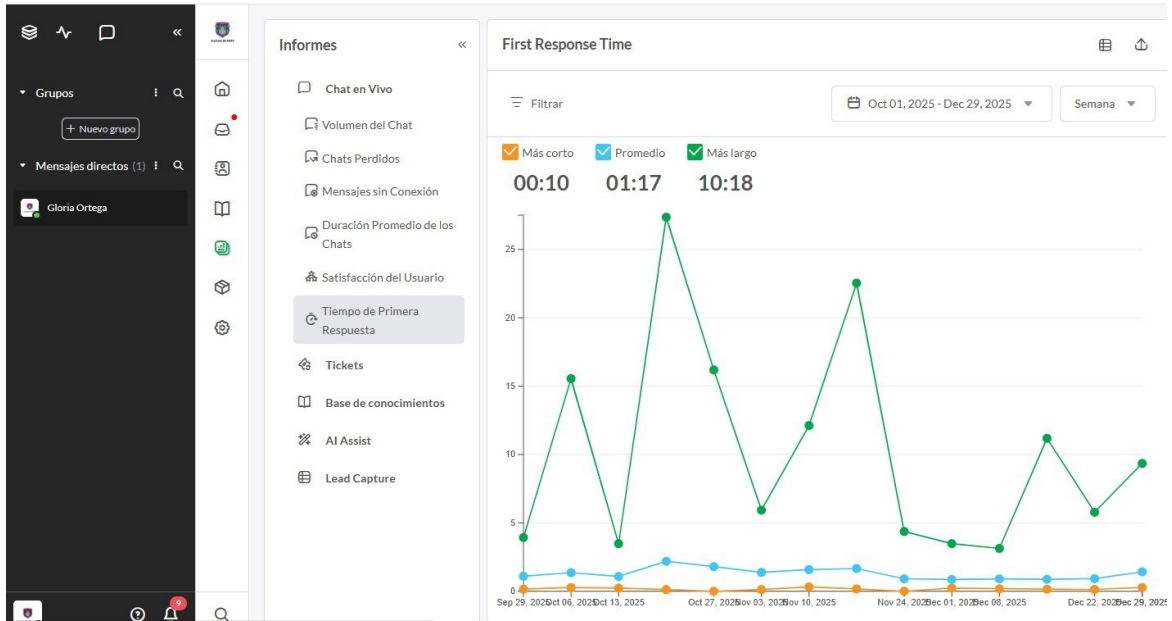
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

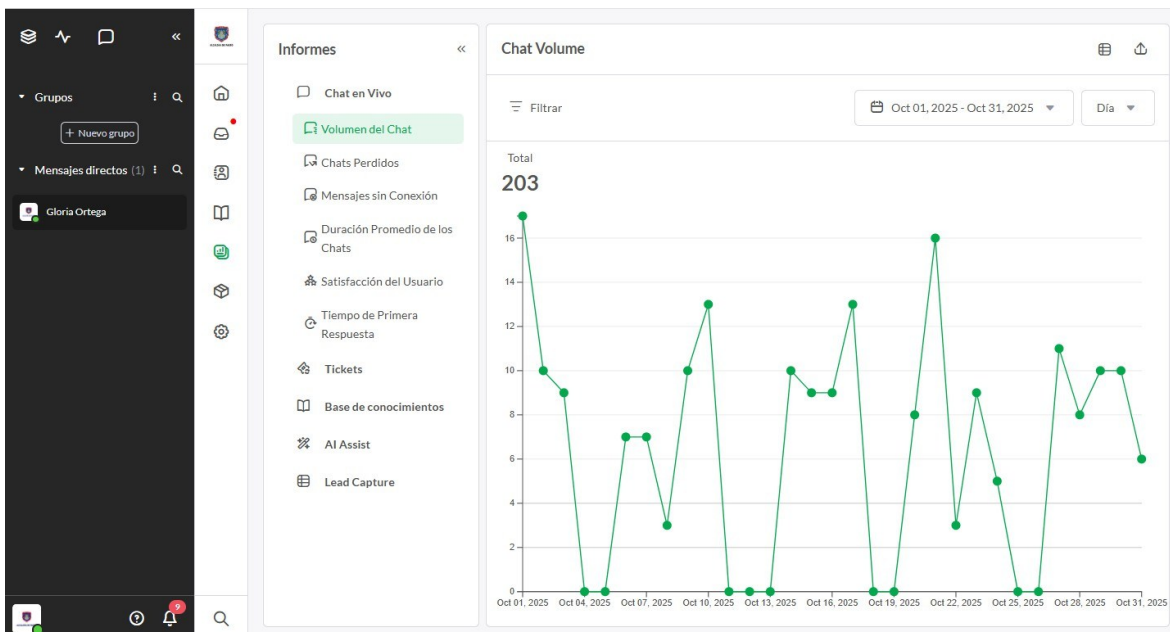


establecidos.

- **Tiempo promedio de conversación**



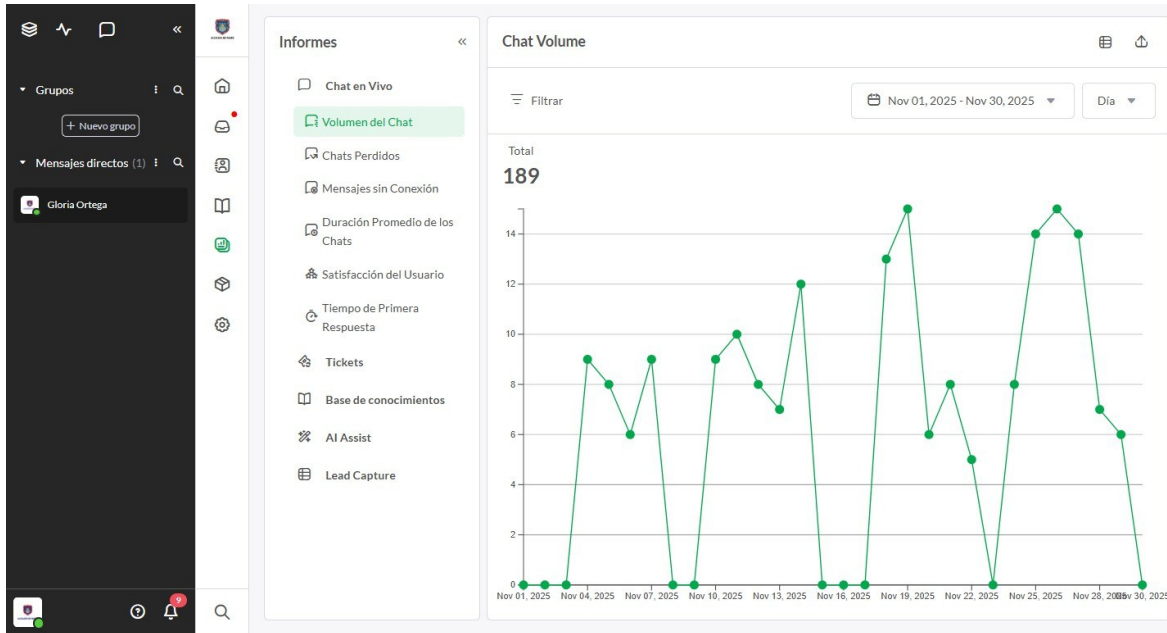
- **Atención chat mes Octubre, usuarios atendidos 203**



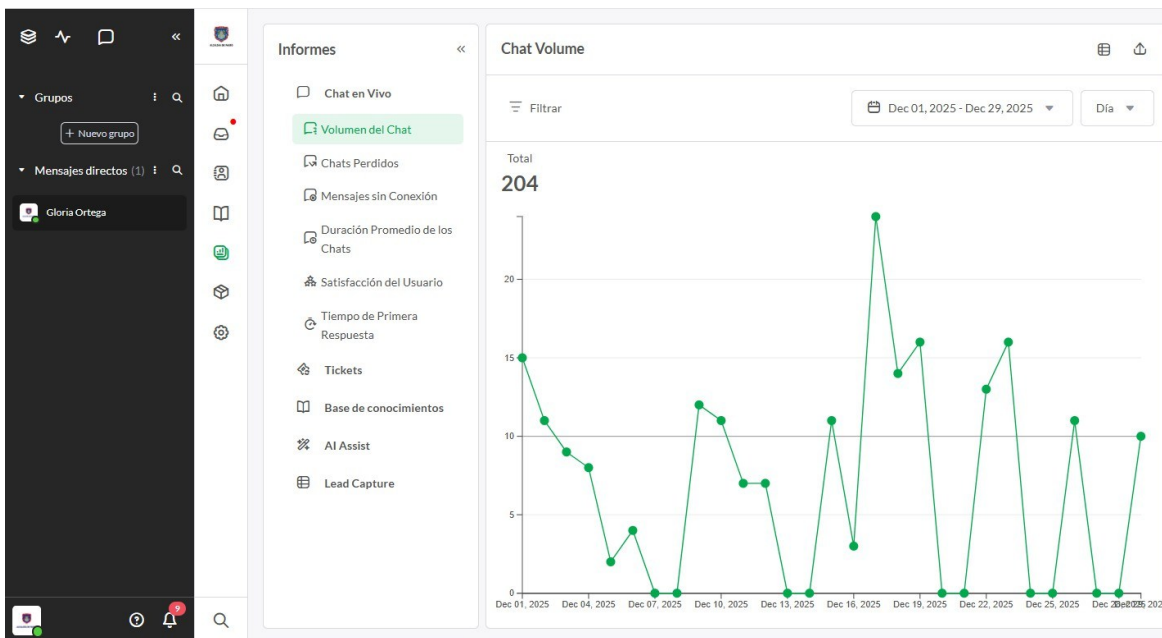
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18, Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



• Atención chat mes Noviembre, usuarios atendidos 189



• Atención chat mes Diciembre, usuarios atendidos 204



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 Octubre, Noviembre y Diciembre de las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

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

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY					
SECRETARIA DE HACIENDA					
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

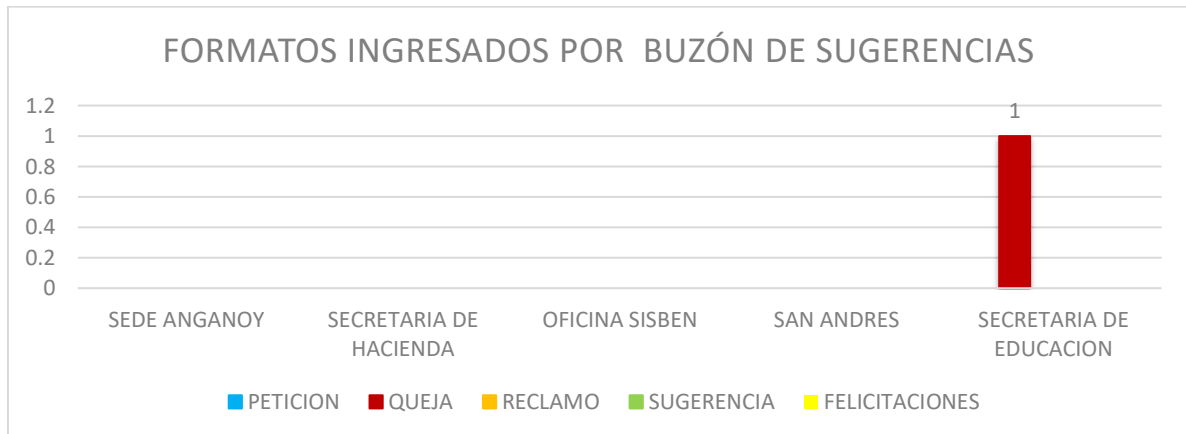
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

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

ALCALDÍA
DE PASTO



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de la siguiente dependencia (1) Secretaría de Educación, la cual se radica en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.



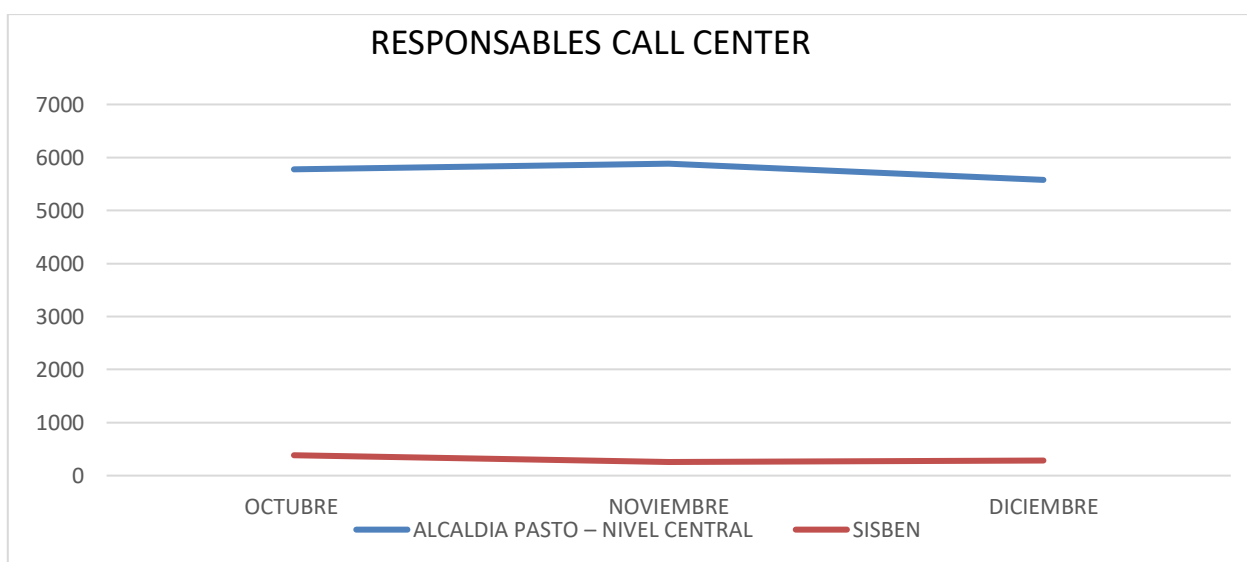
ALCALDÍA
DE PASTO

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 Subsecretaría 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.



MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
OCTUBRE	5776	384
NOVIEMBRE	5883	257
DICIEMBRE	5577	289

LLAMADAS INGRESADAS CUARTO TRIMESTRES OCTUBRE – DICIEMBRE 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

- Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron 18.302 comunicaciones oficiales en ORFEO, distribuidas así: octubre 6.869 (38%), noviembre 6.190 (34%) y diciembre 5.243 (28%). Se evidencia una tendencia decreciente hacia el cierre del trimestre, atribuible a la estacionalidad administrativa de fin de año, sin afectar la continuidad del proceso de recepción y trámite.
- Respecto de la tipología, las PQRSD fueron el tipo documental de mayor incidencia en los tres meses: octubre 3.968, noviembre 3.599 y diciembre 2.719, consolidándose como el mayor volumen de requerimientos tramitados durante el trimestre, seguidas de los Derechos de Petición (octubre 1.685, noviembre 1.487, diciembre 1.279). Estas cifras confirman la relevancia del seguimiento permanente para mitigar riesgos de inoportunidad.
- El análisis por dependencia evidenció concentración de comunicaciones en dependencias misionales y de alta demanda ciudadana. Se destaca la Subsecretaría de Ingresos, que registró 4.416 comunicaciones en el trimestre con un 24,1% del total institucional, reflejando la alta interacción en asuntos tributarios y de recaudo.
- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el Cuarto 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.

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

- 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, el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con el fin de garantizar la trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las PQRSD
- Fortalecer la articulación inter dependencias entre la Unidad de Correspondencia, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias con mayor volumen de PQRSD, mediante mesas de seguimiento técnico que permitan identificar causas recurrentes y definir acciones correctivas.
- 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/parsd)

Canal de Atención chat en línea plataforma Tawk.to

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

Canal de Atención buzón de sugerencias:

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

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.
- Sisben calle 16 No 28 - 57

Plataforma PQRSD

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



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano


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 -