

INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Segundo Trimestre 2026

San Juan de Pasto, julio 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 -

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos específicos	3
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.....	7
Total de PQRSD radicadas en los meses Abril, Mayo y Junio del 2026	9
Canales de Recepción	10
Tipología de PQRSD por mes.....	10
PQRS D por Dependencias	14
Seguimiento a PQRS D Segundo Trimestre	23
Análisis general del seguimiento al segundo trimestre 2026	25
Respuestas afirmativas y negativas.....	26
Canal de atención presencial	26
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to	29
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias	33
Canal de Atención – Call Center.....	35
Conclusiones.....	36
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 PQRSD, 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 - PQRSD recibidas y atendidas correspondientes a los meses de Abril, Mayo y Junio del 2026.

Se analizan las PQRSD 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 PQRSD que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre Abril, Mayo y Junio del 2026, 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 PQRSD, de los meses Abril, Mayo y Junio del 2026.



Unidad de Atención al Ciudadano

- 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 PQRSD recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el segundo trimestre vigencia 2026 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 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

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

radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Expresión verbal o escrita que manifiesta la inconformidad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.
- **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, tramite o cumplimiento de la misión institucional.
- **Denuncia:** Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional
- **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.

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

- 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, 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

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 -

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 – DAFP

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 establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos

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

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.

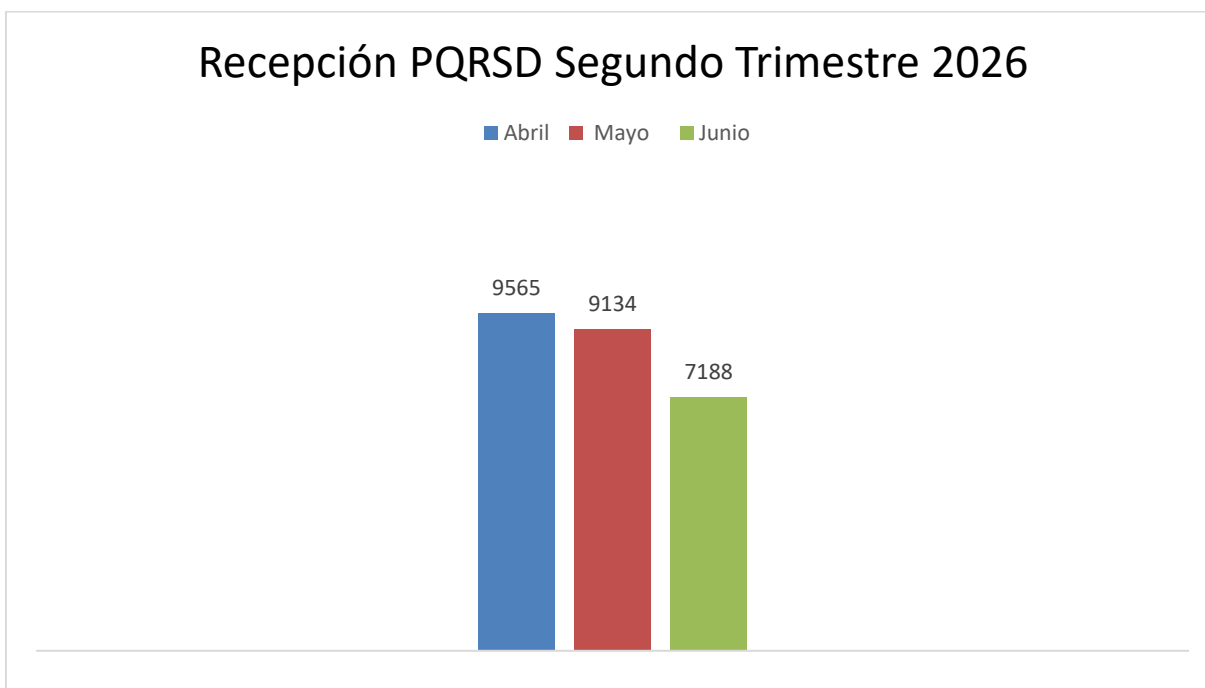
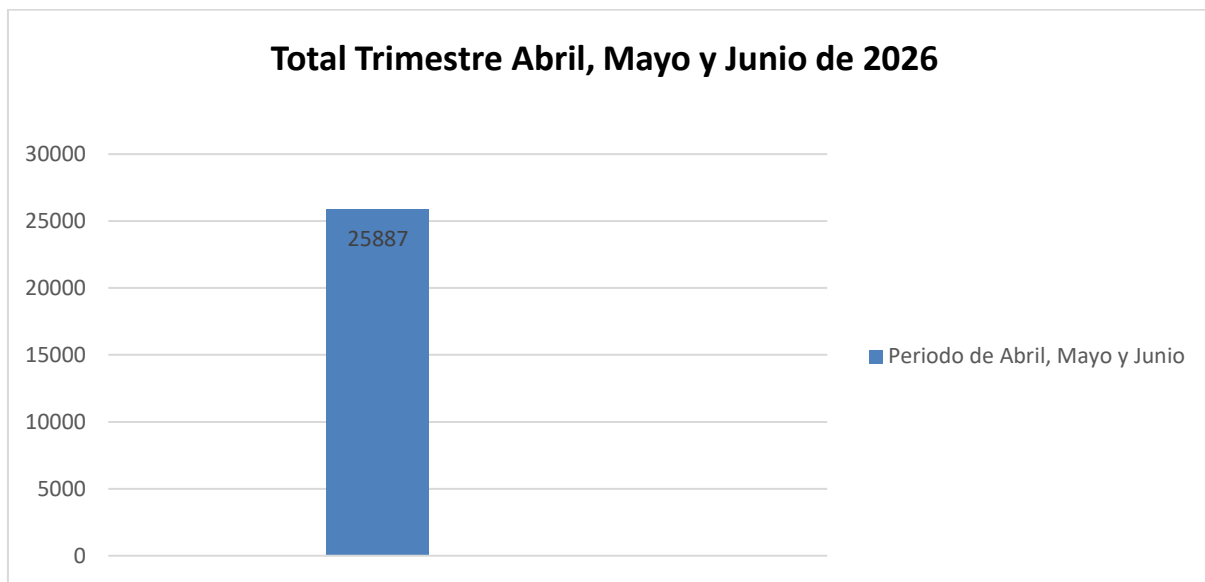
El presente informe corresponde al Segundo trimestre Abril, Mayo y Junio, de la vigencia 2026, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la norma establecida, a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportunas y de fondo para 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 PQRSD 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 PQRSD radicadas en los meses Abril, Mayo y Junio del 2026

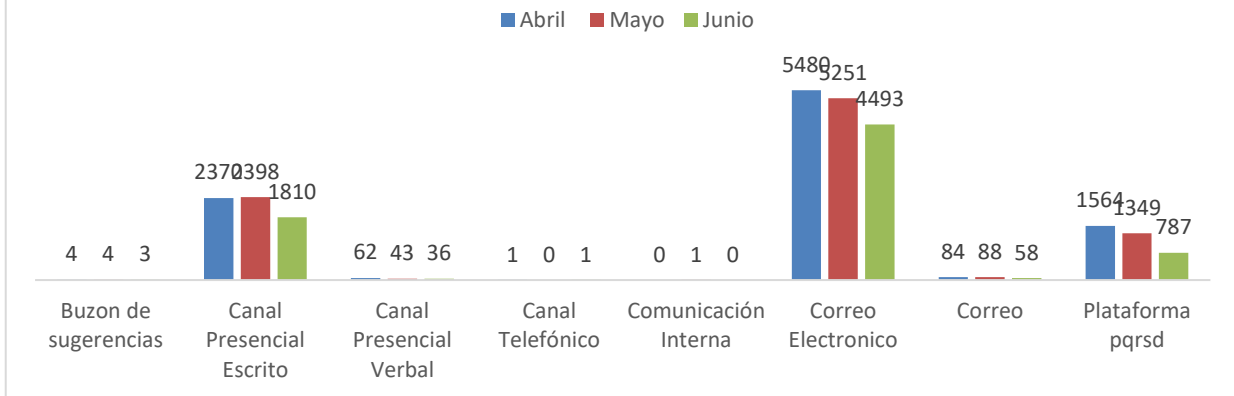


Fuente: Sistema Orfeo 1 Julio 2026.

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 -



Canal de Recepción Segundo Trimestre



Fuente: sistema Orfeo 1 Julio 2026.

La estadística evidencia que durante el mes de Abril se radicaron 9.565 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 36,9 % del total del trimestre. En el mes de Mayo se registraron 9.134 solicitudes, correspondientes al 35,3 %, mientras que en Junio se radicaron 7.188 solicitudes, equivalentes al 27,8 % del total. Estos resultados muestran una tendencia decreciente en la radicación de solicitudes durante el trimestre, siendo el mes de Abril el de mayor volumen, lo cual puede estar asociado al aumento en la demanda de trámites y servicios por parte de la ciudadanía durante el inicio del segundo trimestre de la vigencia administrativa.

Canales de Recepción

Durante el segundo trimestre de 2026, el correo electrónico fue el principal canal de radicación, con 15.224 solicitudes, equivalente al 58,8 % del total trimestral, seguido del canal presencial escrito, con 6.578 registros, correspondiente al 25,4 %. La plataforma PQRSD registró 3.700 solicitudes, equivalentes al 14,3 %, consolidándose como un canal importante de atención. En menor proporción, el correo físico reportó 230 registros, equivalente al 0,9 %, y el canal presencial verbal registró 141 solicitudes, correspondiente al 0,5 %. Los demás canales presentaron una participación mínima, entre ellos el buzón de sugerencias con 11 registros, el canal telefónico con 2 solicitudes y la comunicación interna con 1 registro durante el periodo analizado.

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,

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 -

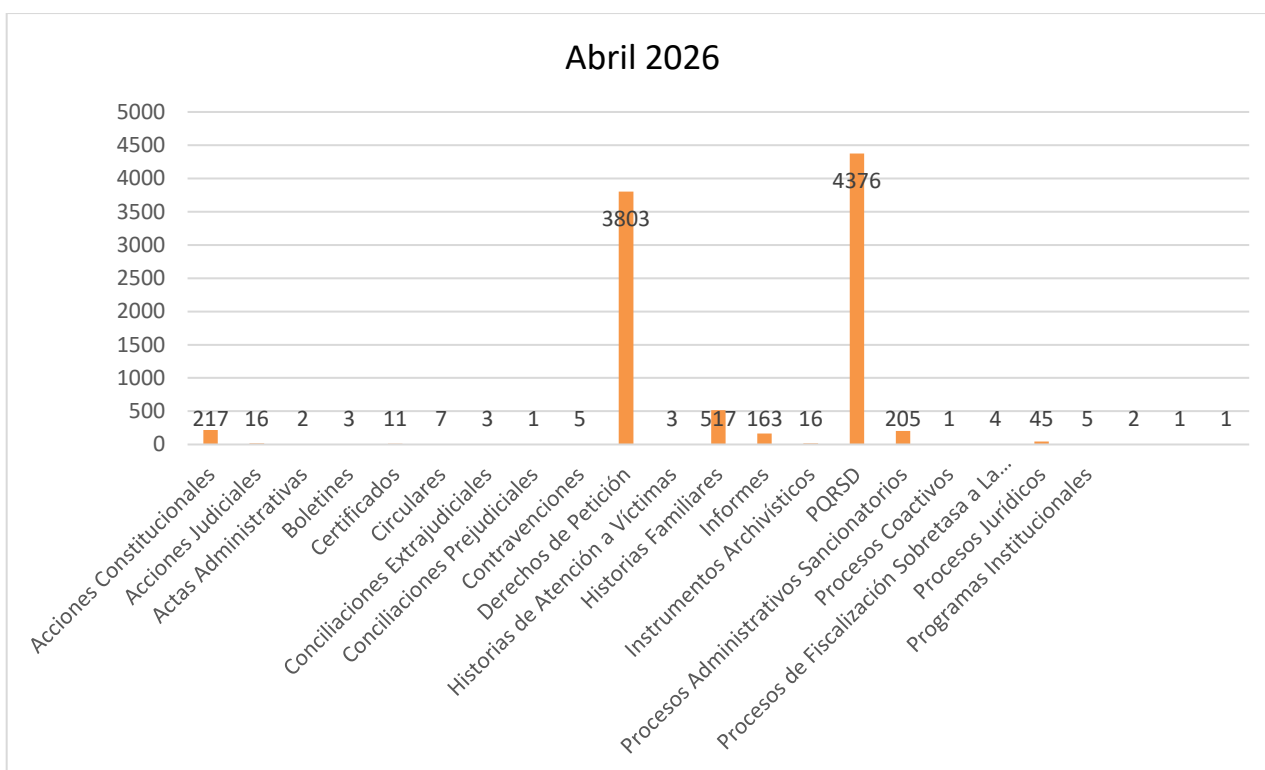


Unidad de Atención al Ciudadano

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 2015.

Mes de Abril: Total 9565



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio 2026.

Al respecto, se identifica que en el mes de Abril se radicaron 4.376 registros correspondientes a PQRSD, los cuales equivalen aproximadamente al 45,8 % del total de radicaciones del mes; en cuanto a los Derechos de Petición, se radicaron 3.803 solicitudes, lo que representa el 39,8 %, los cuales fueron gestionados conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

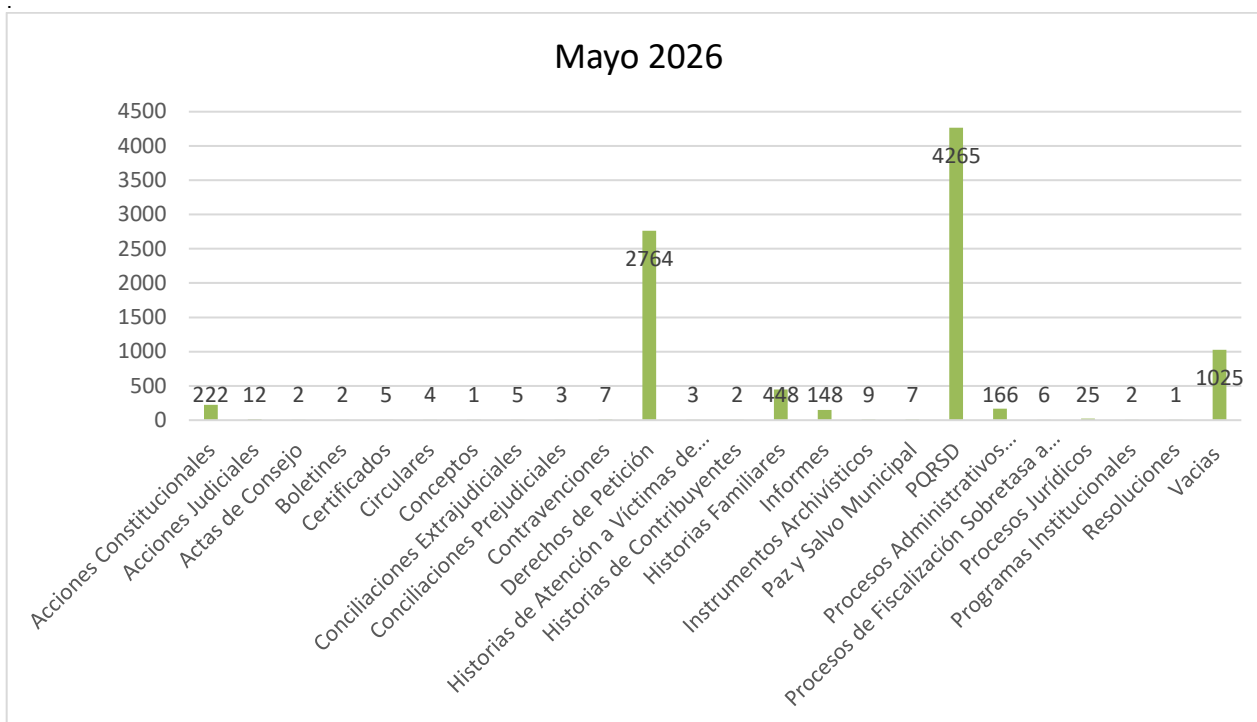
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Asimismo, se identificaron 517 Historias Familiares, 217 Acciones Constitucionales, 205 Procesos Administrativos Sancionatorios, 163 Informes, 45 Procesos Jurídicos, 16 Acciones Judiciales, 16 Instrumentos Archivísticos, 11 Certificados, 7 Circulares, 5 Contravenciones, 5 Programas Institucionales, 4 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 3 Boletines, 3 Conciliaciones Extrajudiciales, 3 Historias de Atención a Víctimas, 2 Actas Administrativas, 2 Querellas, 1 Conciliación Prejudicial, 1 Proceso Coactivo, 1 Recaudo y 1 Resolución.

Mes de Mayo: Total 9134



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio 2026.

En el mes de Mayo, se radicaron 4.265 registros correspondientes a PQRSD, lo que representa aproximadamente el 46,7 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 2.764 solicitudes, equivalentes al 30,3 %, los cuales fueron gestionados dentro de los términos legales establecidos.

Asimismo, se identificaron 448 Historias Familiares, 148 Informes, 222 Acciones Constitucionales, 166 Procesos Administrativos Sancionatorios, 25 Procesos Jurídicos, 7 Contravenciones, 4 Circulares, 9 Instrumentos Archivísticos, 5 Certificados, 12 Acciones Judiciales, 6 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 2 Boletines, 5 Conciliaciones Extrajudiciales, 2 Programas Institucionales, 2 Actas de Consejo, 7 Paz y Salvo Municipal, 3 Conciliaciones Prejudiciales, 3 Historias de Atención a Víctimas de Género, 2 Historias de

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

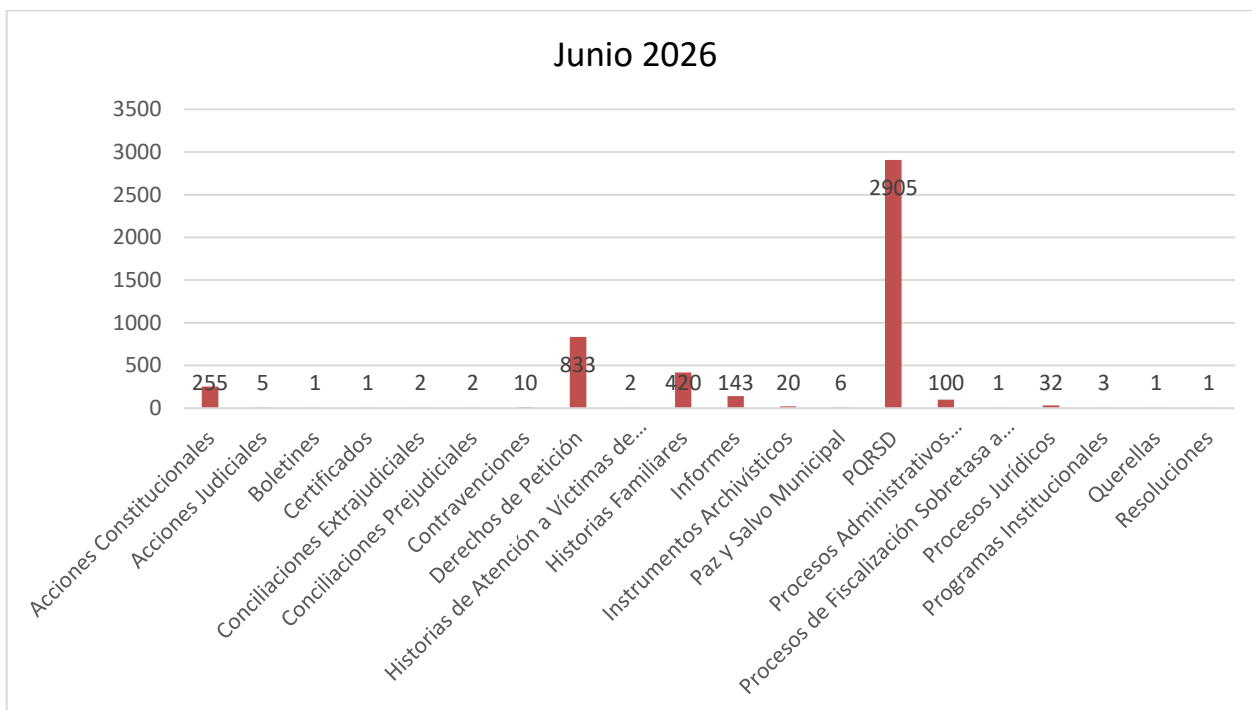
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Contribuyentes, 1 Concepto, 1 Resolución y 1.025 vacías.

Mes de Junio: Total 7188



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Julio 2026.

En el mes de Junio, se radicaron 2.905 registros correspondientes a PQRSD, lo que representa aproximadamente el 40,4 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 833 solicitudes, equivalentes al 11,6 %, mientras que las Historias Familiares alcanzaron 420 registros, equivalentes al 5,8 %. Estas solicitudes fueron atendidas conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Asimismo, se identificaron 420 Historias Familiares, 255 Acciones Constitucionales, 100 Procesos Administrativos Sancionatorios, 143 Informes, 32 Procesos Jurídicos, 20 Instrumentos Archivísticos, 10 Contravenciones, 6 Paz y Salvo Municipal, 5 Acciones Judiciales, 3 Programas Institucionales, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 2 Conciliaciones Prejudiciales, 2 Historias de Atención a Víctimas de Género, 1 Boletín, 1 Certificado, 1 Proceso de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 1 Querella, 1 Resolución y 2.445 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 -

PQRSD por Dependencias

- PQRSD por dependencias – mes de Abril

PQRSD POR DEPENDENCIA ABRIL	
Dependencia	No.
Almacén	3
Archivo y Gestión Documental	4
Banco de Proyectos	3
Comisaría Primera de Familia	134
Comisaría Segunda de Familia	264
Comisaría Tercera de Familia	152
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	21
Corregiduría de Buesaquillo	9
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría de Catambuco	16
Corregiduría de El Encano	12
Corregiduría de El Socorro	1
Corregiduría de Genoy	7
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Jamondino	6
Corregiduría de Jongovito	1
Corregiduría de La Caldera	4
Corregiduría de La Laguna	5
Corregiduría de Mapachico	10
Corregiduría de Mocondino	9
Corregiduría de Morasurco	7
Corregiduría de Obonuco	2
Corregiduría de San Fernando	4
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	38
Despacho del Alcalde	54
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	45
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	2
Dirección Administrativa de Espacio Público	82
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	74
Dirección Administrativa de Juventud	5

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 de Plazas De Mercado	62
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	66
Inspección Cuarta de Policía Urbana	15
Inspección Novena de Policía Urbana	22
Inspección Octava de Policía Urbana	19
Inspección Primera de Policía Urbana	15
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	33
Inspección Quinta de Policía Urbana	21
Inspección Segunda de Policía Urbana	19
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	30
Inspección Séptima de Policía Urbana	18
Inspección Sexta de Policía Urbana	37
Inspección Tercera de Policía Urbana	19
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	64
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	57
Oficina Asesora del Despacho	14
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	33
Oficina de Asuntos Internacionales	3
Oficina de Comunicación Social	10
Oficina de Contaduría	8
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	90
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	3
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	55
Oficina del Sisbén	20
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	23
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	89
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	14
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	58
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	85
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	1031
Secretaría de Agricultura	12
Secretaría de Bienestar Social	66
Secretaría de Cultura	23
Secretaría de Desarrollo Comunitario	223
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	9

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 General	59
Secretaría de Gestión Ambiental	15
Secretaría de Gobierno	27
Secretaría de Hacienda	88
Secretaría de Infraestructura y Valorización	21
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	22
Secretaría de Planeación	9
Secretaría de Salud	6
Secretaría de Tránsito y Transporte	11
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	88
Subsecretaría de Apoyo Logístico	23
Subsecretaría de Control	346
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	84
Subsecretaría de Fomento	5
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	48
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	160
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	1
Subsecretaría de Infraestructura Rural	15
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	64
Subsecretaría de Ingresos	3645
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	145
Subsecretaría de Movilidad	107
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	57
Subsecretaría de Planeación y Calidad	5
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	31
Subsecretaría de Registro	286
Subsecretaría de Salud Pública	139
Subsecretaría de Seguridad Social	43
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	325
Subsecretaría de Sistemas de Información	9
Subsecretaría de Talento Humano	97
Subsecretaría de Turismo	15
Subsecretaría de Valorización	19
Tesorería Municipal	111
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	80

Fuente: sistema Orfeo 1 de Julio 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 Mayo

PQRSD POR DEPENDENCIA MAYO	
Dependencia	No.
Almacén	2
Archivo y Gestión Documental	13
Banco de Proyectos	1
Comisaría Primera de Familia	162
Comisaría Segunda de Familia	185
Comisaría Tercera de Familia	154
Coordinación Casa de Justicia	3
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	14
Corregiduría de Buesaquillo	8
Corregiduría de Cabrera	2
Corregiduría de Catambuco	6
Corregiduría de El Encano	14
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	5
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Jamondino	5
Corregiduría de Jongovito	5
Corregiduría de La Caldera	3
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mapachico	8
Corregiduría de Mocondino	3
Corregiduría de Morasurco	4
Corregiduría de Obonuco	8
Corregiduría de San Fernando	2
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	58
Despacho del Alcalde	45
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	24
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Público	69
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	70
Dirección Administrativa de Juventud	5
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	58

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	54
Inspección Cuarta de Policía Urbana	7
Inspección Novena de Policía Urbana	24
Inspección Octava de Policía Urbana	15
Inspección Primera de Policía Urbana	16
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	26
Inspección Quinta de Policía Urbana	14
Inspección Segunda de Policía Urbana	18
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	16
Inspección Séptima de Policía Urbana	27
Inspección Sexta de Policía Urbana	41
Inspección Tercera de Policía Urbana	25
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	33
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	46
Oficina Asesora del Despacho	12
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	37
Oficina de Asuntos Internacionales	3
Oficina de Comunicación Social	8
Oficina de Contaduría	6
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	92
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	7
Oficina de Presupuesto	7
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	43
Oficina del Sisbén	22
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	21
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	86
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	64
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	62
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	1146
Secretaría de Agricultura	14
Secretaría de Bienestar Social	45
Secretaría de Cultura	21
Secretaría de Desarrollo Comunitario	328
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	12
Secretaría General	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

Secretaría de Gestión Ambiental	14
Secretaría de Gobierno	30
Secretaría de Hacienda	51
Secretaría de Infraestructura y Valorización	10
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	20
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Salud	13
Secretaría de Tránsito y Transporte	21
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	88
Subsecretaría de Apoyo Logístico	18
Subsecretaría de Control	251
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	71
Subsecretaría de Fomento	7
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	41
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	172
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	7
Subsecretaría de Infraestructura Rural	18
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	52
Subsecretaría de Ingresos	3285
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	174
Subsecretaría de Movilidad	120
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	61
Subsecretaría de Planeación y Calidad	4
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	21
Subsecretaría de Registro	312
Subsecretaría de Salud Pública	143
Subsecretaría de Seguridad Social	46
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	312
Subsecretaría de Sistemas de Información	13
Subsecretaría de Talento Humano	138
Subsecretaría de Turismo	8
Subsecretaría de Valorización	19
Tesorería Municipal	113
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	59

Fuente: sistema Orfeo 1 de Julio 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 Junio

PQRSD POR DEPENDENCIA JUNIO	
Dependencia	No.
Almacén	1
Archivo y Gestión Documental	12
Banco de Proyectos	0
Comisaría Primera de Familia	133
Comisaría Segunda de Familia	177
Comisaría Tercera de Familia	155
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	15
Corregiduría de Buesaquillo	4
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría de Catambuco	10
Corregiduría de El Encano	6
Corregiduría de El Socorro	1
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Jamondino	3
Corregiduría de Jongovito	3
Corregiduría de La Caldera	4
Corregiduría de La Laguna	4
Corregiduría de Mapachico	4
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Morasurco	4
Corregiduría de Obonuco	11
Corregiduría de San Fernando	2
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	62
Despacho del Alcalde	46
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	27
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	5
Dirección Administrativa de Espacio Público	90
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	64
Dirección Administrativa de Juventud	4
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	50

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	63
Inspección Cuarta de Policía Urbana	17
Inspección Novena de Policía Urbana	25
Inspección Octava de Policía Urbana	15
Inspección Primera de Policía Urbana	19
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	16
Inspección Quinta de Policía Urbana	21
Inspección Segunda de Policía Urbana	10
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	20
Inspección Séptima de Policía Urbana	33
Inspección Sexta de Policía Urbana	27
Inspección Tercera de Policía Urbana	10
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	21
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	48
Oficina Asesora del Despacho	21
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	28
Oficina de Asuntos Internacionales	1
Oficina de Comunicación Social	7
Oficina de Contaduría	5
Oficina de Control Interno	7
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	90
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	2
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	29
Oficina del Sisbén	16
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	19
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	113
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	60
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	74
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	1002
Secretaría de Agricultura	13
Secretaría de Bienestar Social	64
Secretaría de Cultura	28
Secretaría de Desarrollo Comunitario	193
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	18
Secretaría General	44

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	18
Secretaría de Gobierno	24
Secretaría de Hacienda	16
Secretaría de Infraestructura y Valorización	9
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	21
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Salud	12
Secretaría de Tránsito y Transporte	63
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	116
Subsecretaría de Apoyo Logístico	16
Subsecretaría de Control	242
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	76
Subsecretaría de Fomento	12
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	53
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	161
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	4
Subsecretaría de Infraestructura Rural	22
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	32
Subsecretaría de Ingresos	1740
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	196
Subsecretaría de Movilidad	118
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	49
Subsecretaría de Planeación y Calidad	5
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	17
Subsecretaría de Registro	313
Subsecretaría de Salud Pública	183
Subsecretaría de Seguridad Social	42
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	237
Subsecretaría de Sistemas de Información	12
Subsecretaría de Talento Humano	111
Subsecretaría de Turismo	10
Subsecretaría de Valorización	7
Tesorería Municipal	95
Unidad de Atención al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	44

Fuente: sistema Orfeo 1 de Julio 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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Seguimiento a PQRSD Segundo Trimestre

En el marco del seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, y con base en la información registrada en el sistema de gestión documental Orfeo, se verificó la trazabilidad y gestión integral de las PQRSD radicadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2026.

De acuerdo con el análisis efectuado, se evidencia que las solicitudes fueron tramitadas y respondidas en su totalidad, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables en materia de derecho de petición.

Como soporte de la verificación, se anexa el consolidado en formato Excel de los tiempos de respuesta correspondientes a los meses de Abril, Mayo y Junio, el cual permite validar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, eficiencia y control en la gestión de las comunicaciones oficiales.

En relación con el comportamiento por dependencias, se identifica una mejora en la gestión administrativa de las PQRSD, reflejada en la disminución de riesgos asociados a incumplimientos de términos y en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control.

Adicionalmente, se priorizó el monitoreo de aquellas dependencias con mayor volumen de radicación, lo que permitió optimizar la capacidad de respuesta institucional, mejorar la articulación interdependencias y garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

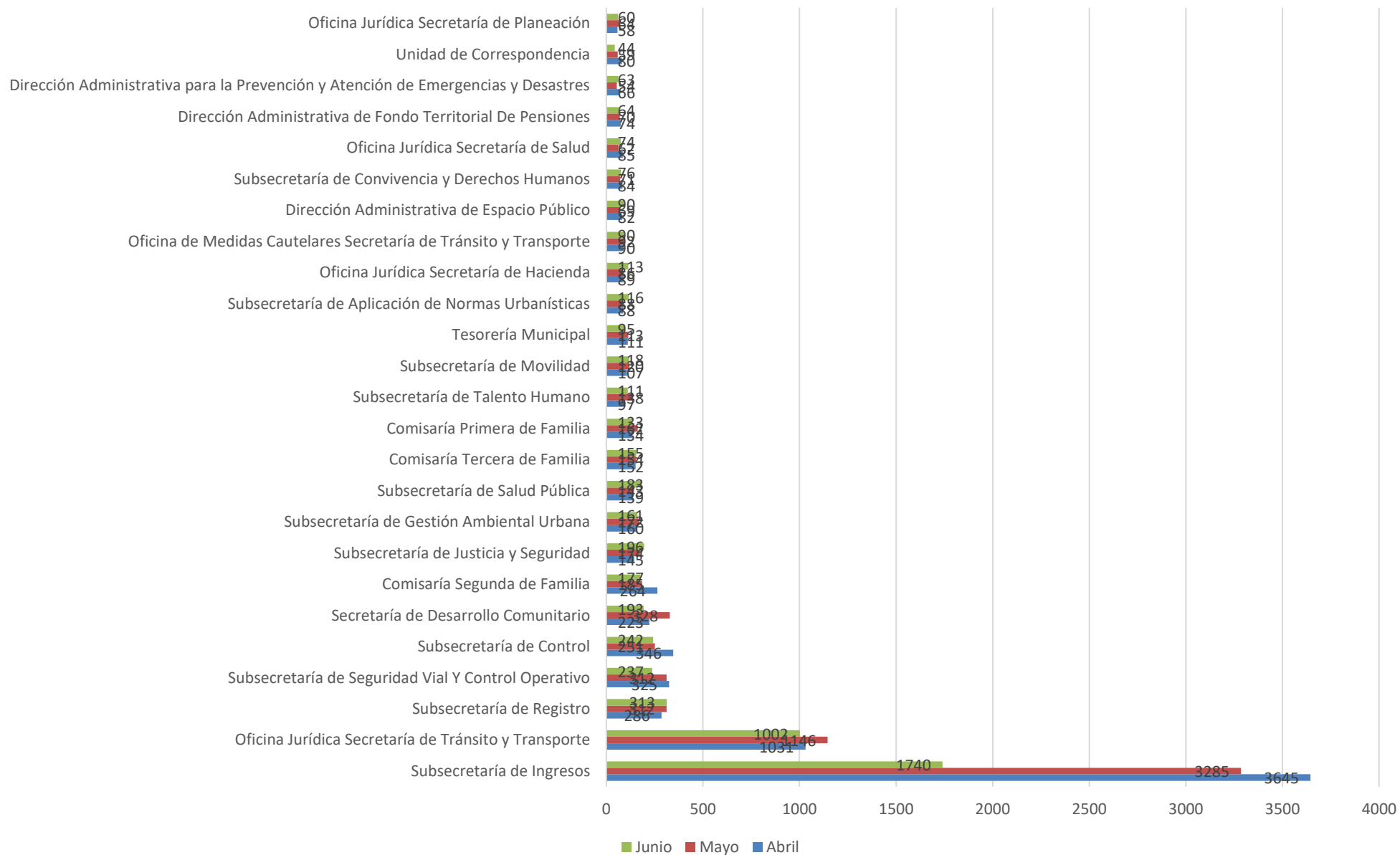
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Seguimiento a PQRSD Primer Trimestre



Análisis general del seguimiento al segundo trimestre 2026

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, el seguimiento realizado por la Unidad de Atención al Ciudadano y la Unidad de Correspondencia, con base en los registros de la plataforma ORFEO, evidencia un total de 25.887 comunicaciones oficiales, distribuidas así: Abril 9.565, Mayo 9.134 y Junio 7.188.

Este comportamiento refleja que el mayor volumen de radicaciones se presentó en el mes de abril, seguido de mayo y junio, evidenciando una disminución gradual al interior del trimestre. No obstante, al comparar este periodo con el primer trimestre de 2026, en el cual se registraron 20.204 comunicaciones oficiales, se observa un incremento significativo de 5.683 radicados, equivalente aproximadamente al 28,1 %, lo cual demuestra una mayor demanda ciudadana durante el segundo trimestre.

No obstante, se garantiza la continuidad en los procesos de recepción, trámite y respuesta de las PQRSD, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, que regulan el derecho fundamental de petición.

En relación con el análisis por dependencia, se evidencia una alta concentración de solicitudes en la Subsecretaría de Ingresos, con 8.670 registros, seguida por la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte, con 3.179 registros, y la Subsecretaría de Registro, con 911 registros. También se destacan la Subsecretaría de Seguridad Vial y Control Operativo, con 874 registros, y la Subsecretaría de Control, con 839 registros. Esta situación se encuentra directamente relacionada con la naturaleza de los servicios prestados por dichas dependencias, especialmente en materia tributaria, sancionatoria, registral, de movilidad y control administrativo.

Así mismo, se identifica que las tipologías predominantes corresponden a PQRSD y Derechos de Petición, lo cual exige garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, así como la adecuada gestión documental, conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Desde el enfoque de control interno y mejora continua, se evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del registro de la información en la plataforma ORFEO, especialmente en lo relacionado con la correcta clasificación de las solicitudes y la reducción de registros sin tipología definida o vacíos. Esta acción contribuye al cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y responsabilidad en la gestión pública.

En consecuencia, se recomienda continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y evaluación de las PQRSD, en articulación con las dependencias con mayor carga operativa, garantizando una atención oportuna, eficiente y alineada con la normatividad vigente.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

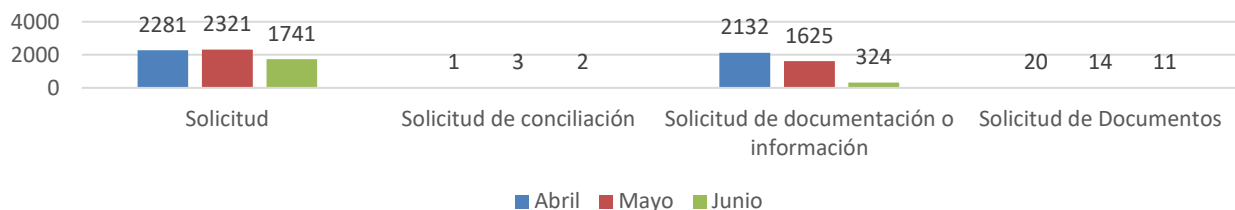
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Solicitudes de Información Segundo Trimestre 2026



Fuente: sistema Orfeo 1 Julio 2026.

De manera general, las estadísticas relacionadas con las solicitudes de información permiten evidenciar que durante el mes de Abril se registraron 4.434 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 42,3 % del total trimestral. En el mes de Mayo se reportaron 3.963 solicitudes, correspondientes al 37,8 %, mientras que en el mes de Junio se contabilizaron 2.078 solicitudes, equivalentes al 19,8 % del total.

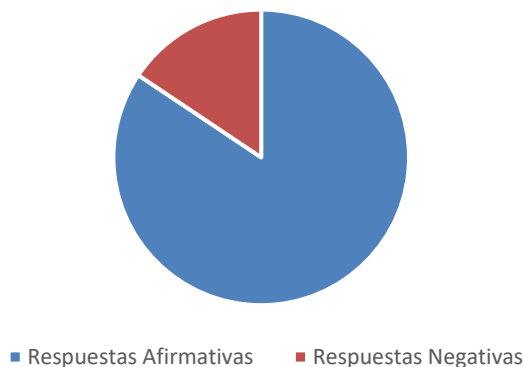
Estos resultados indican que el mes de Abril fue el periodo con el mayor número de solicitudes de información durante el segundo trimestre de 2026, seguido de Mayo, observándose una disminución hacia el cierre del trimestre.

Respuestas afirmativas y negativas

Durante el segundo trimestre de 2026, se registraron 9.986 respuestas afirmativas, equivalentes al 84,38 %, y 1.848 respuestas negativas, correspondientes al 15,62 %.

El comportamiento observado evidencia una alta proporción de respuestas favorables frente a las respuestas negativas durante el periodo analizado. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento a las respuestas negativas, con el propósito de verificar su adecuada motivación, la claridad de la información comunicada al ciudadano y el cumplimiento de los criterios establecidos en la normativa vigente.

Resultado Respuestas





Unidad de Atención al Ciudadano

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.

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.

280000-3
nipamba
Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



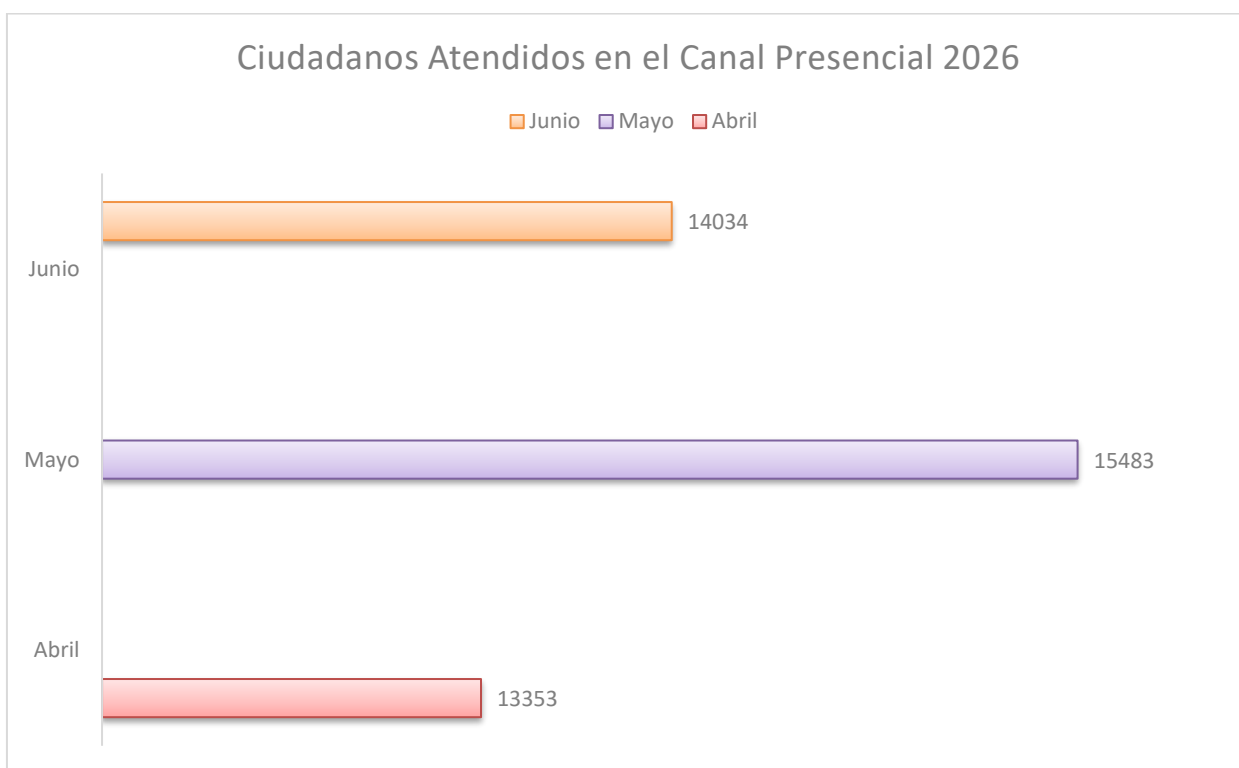
ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

- 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 segundo trimestre de 2026. De acuerdo con la información registrada, en el mes de Abril fueron atendidos 13.353 ciudadanos, en Mayo 15.483 ciudadanos y en Junio 11.743 ciudadanos, para un total de 40.579 atenciones presenciales durante el periodo analizado.

El mes de Mayo registró el mayor número de atenciones presenciales, evidenciando una mayor demanda de servicios por parte de la ciudadanía durante el trimestre. Posteriormente, se observa una disminución en el mes de Junio; no obstante, se mantuvo una atención continua en los puntos presenciales de la Administración Municipal. En cada jornada se garantizó una atención oportuna, veraz y amable, en cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano y de la Carta de Trato Digno. Las estadísticas corresponden a la base de datos de operación consolidada y reportada mensualmente.



NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

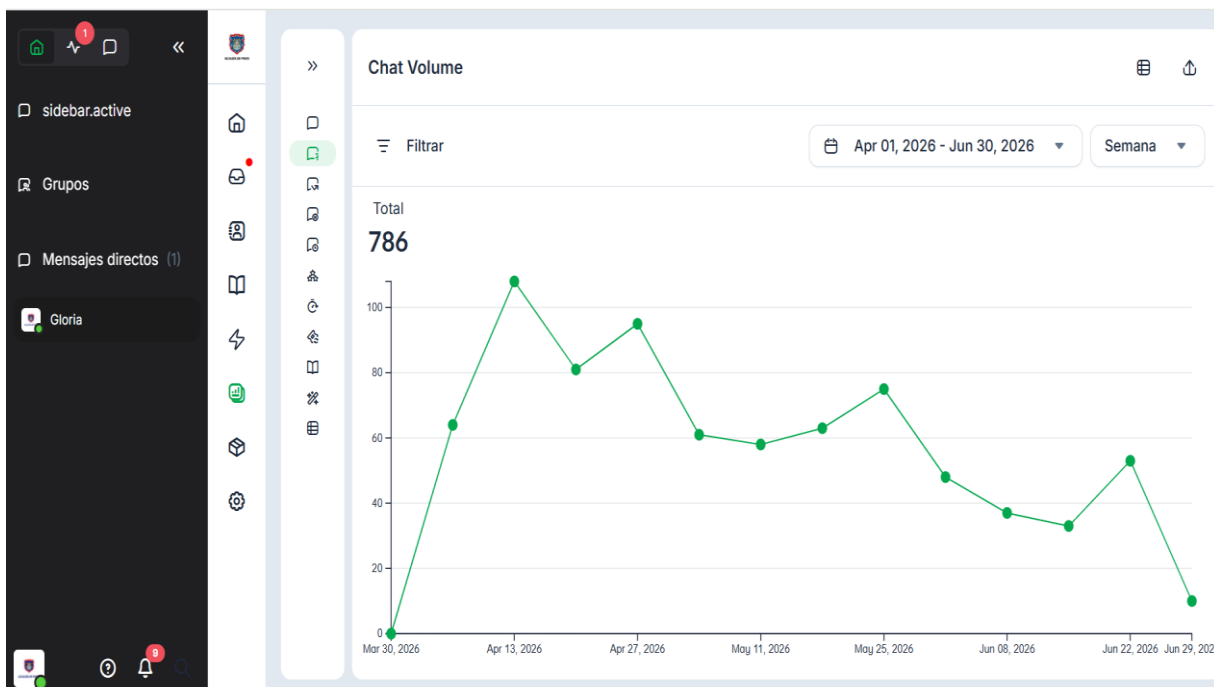
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

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 Segundo trimestre del año 2026.

- **Atención Segundo trimestre canal chat, usuarios atendidos 786**



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**

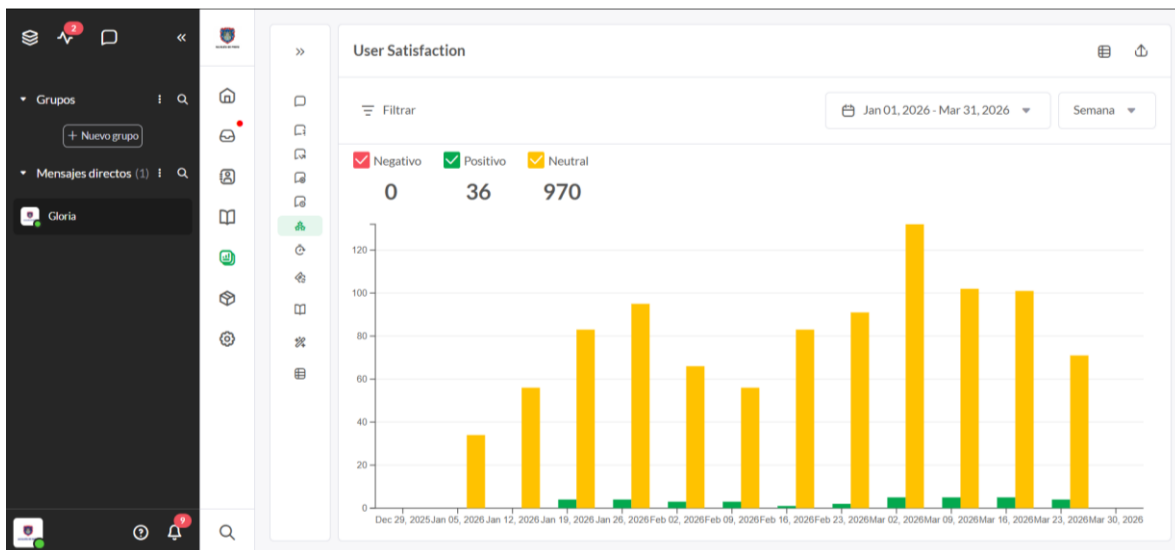
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel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

Neutral: 760 correspondiente a 97%

Positivo: 24 correspondiente al 2%

Negativo: 2 correspondiente al 1%

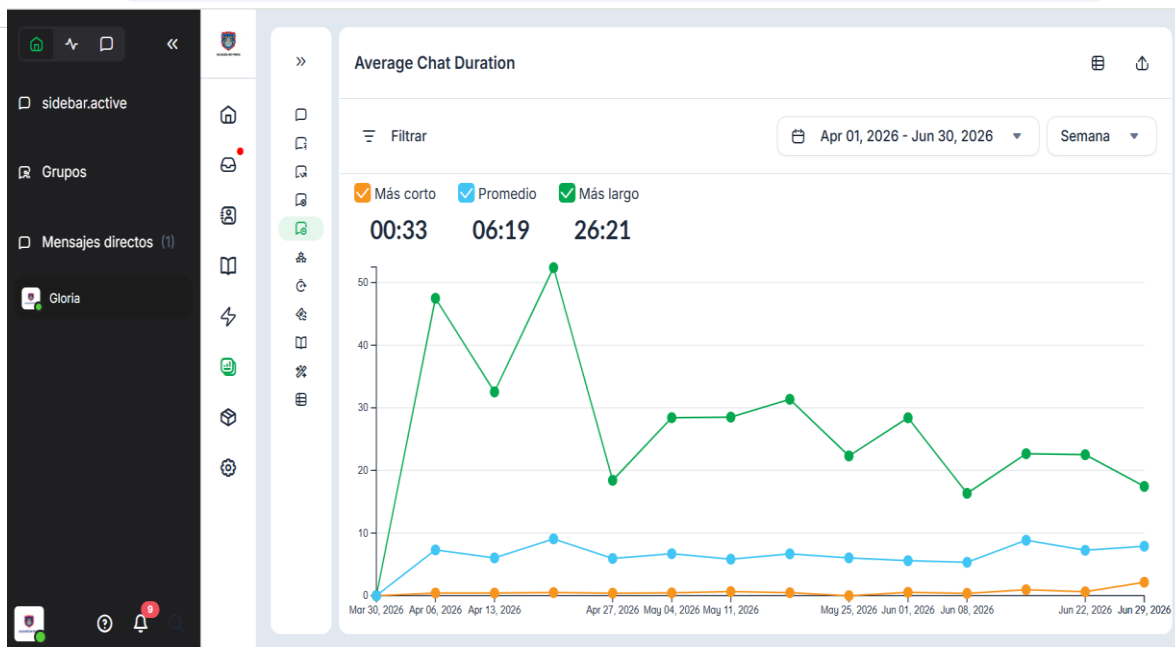
- **Satisfacción de usuario**



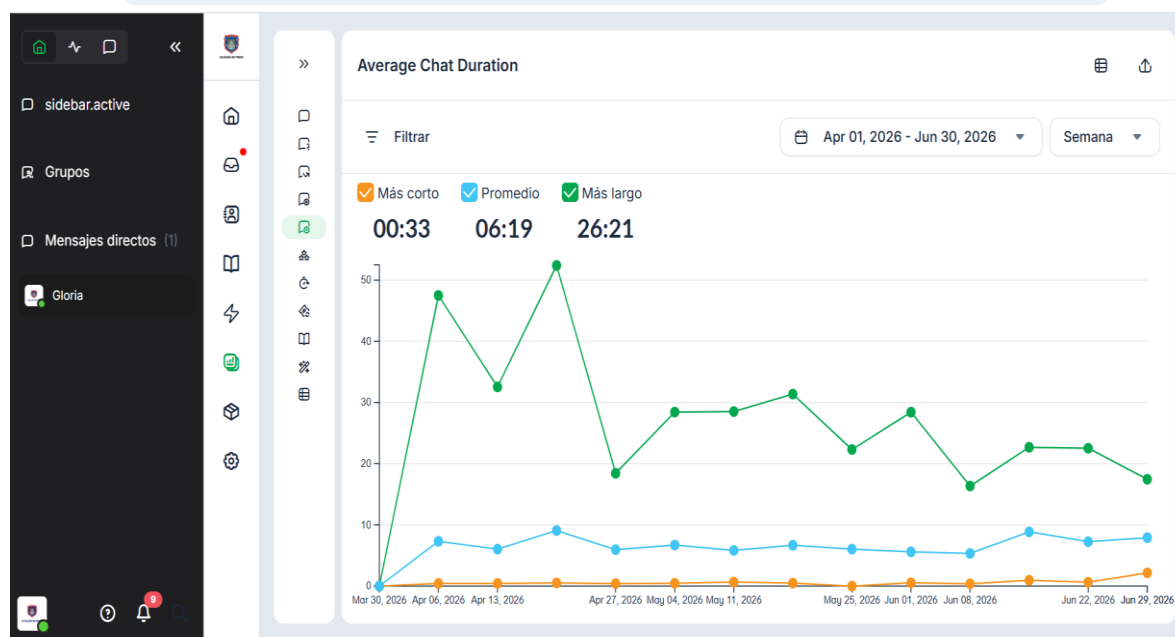
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 00:33 (treinta y tres segundos), el chat promedio es de 06:19 (seis minutos y 19 diecinueve segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 26:21 (veintiséis minutos y veintiún segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

- Tiempo promedio de conversación

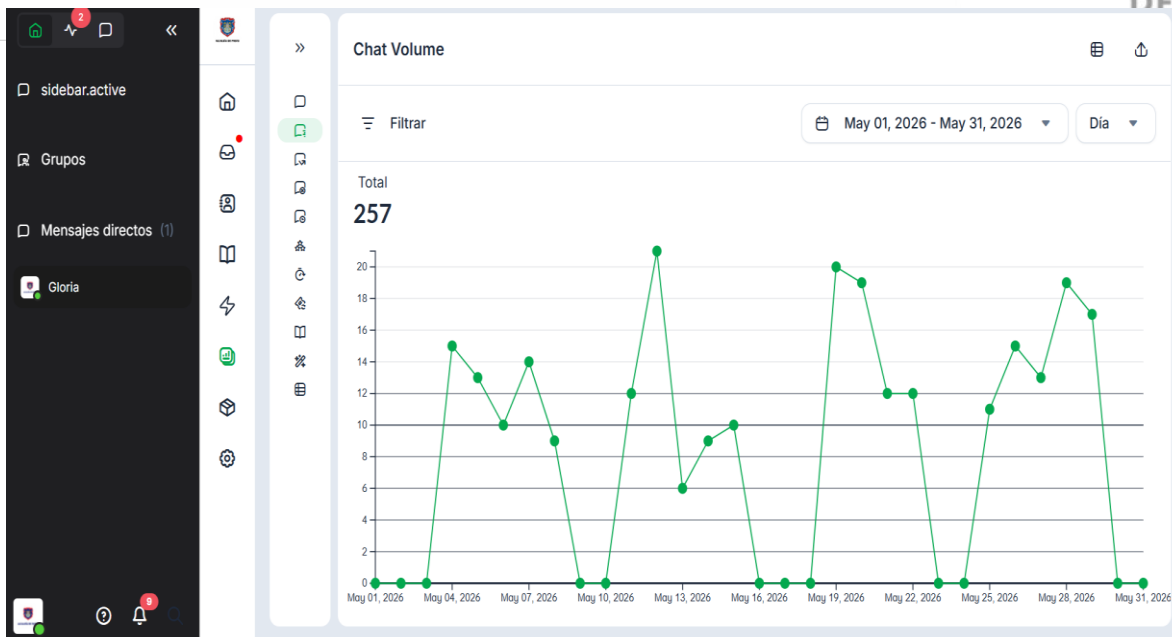


- Atención chat mes Abril, usuarios atendidos 348

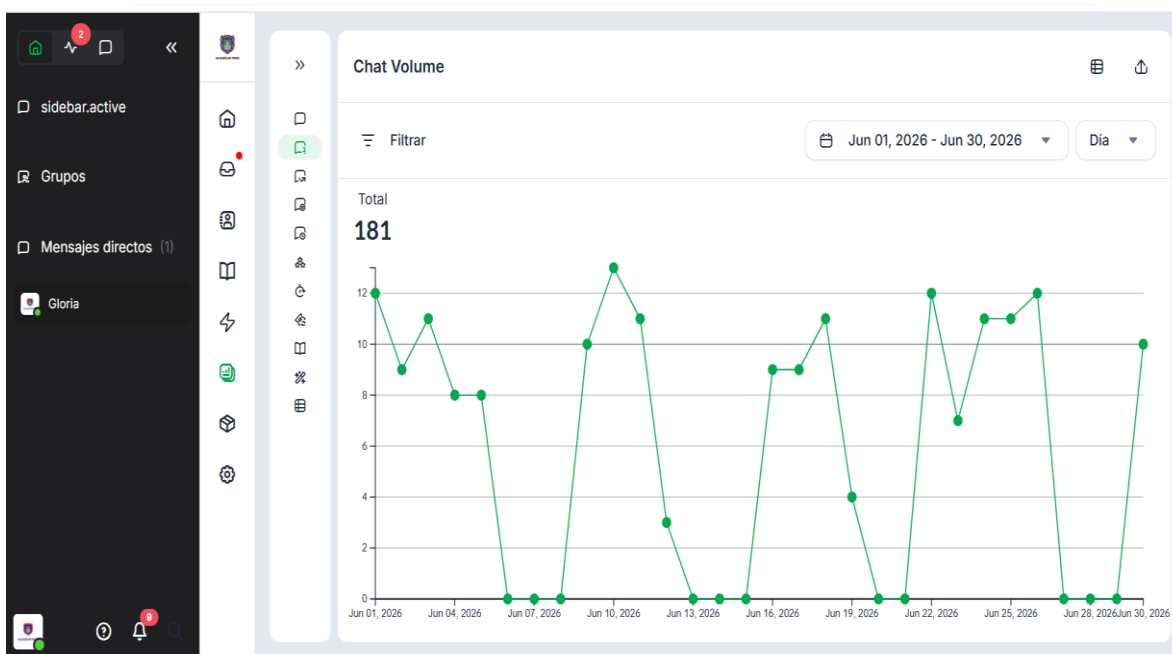


NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

- Atención chat mes Mayo, usuarios atendidos 257



- Atención chat mes Junio, usuarios atendidos 181





Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias constituye una herramienta de comunicación al alcance de la ciudadanía, que permite recopilar información sobre la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y frente al funcionamiento de los servicios institucionales. Esta información sirve como insumo para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad en la atención.

Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se busca establecer canales de comunicación eficaces que permitan acercar los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Pasto a los ciudadanos. En este sentido, las sugerencias y comunicaciones recibidas tienen como finalidad contribuir al mejoramiento de la oferta institucional e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

La apertura del buzón de sugerencias es un procedimiento que se realiza dos veces al mes, con el fin de garantizar a la ciudadanía un canal permanente de comunicación, a través del cual pueda expresar su punto de vista frente al servicio prestado por parte de la Alcaldía Municipal de Pasto.

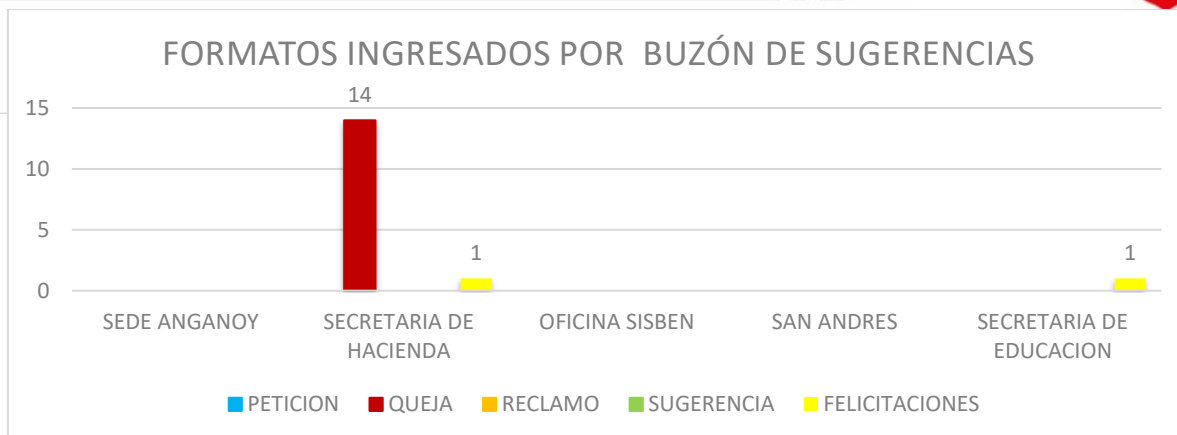
En cumplimiento de lo establecido para el procedimiento de apertura del buzón de sugerencias, se presenta el informe correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2026, en las sedes CAM Anganoy, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación, Sede San Andrés y Sisbén.

De acuerdo con la información recopilada para el segundo trimestre de la vigencia 2026, tomada de los datos de operación de la Alcaldía Municipal de Pasto, se realizaron 30 registros de apertura de buzón de sugerencias. En dichos registros se evidenció el ingreso de 9 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera: 7 quejas, 0 derechos de petición, 0 reclamos, 1 sugerencia y 1 felicitación, las cuales fueron presentadas de manera anónima o a título personal por parte de la ciudadanía.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY					
SECRETARIA DE HACIENDA		14			1
OFICINA SISBEN				1	
SAN ANDRES					
SECRETARIA DE EDUCACION					1

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del Segundo Trimestre del 2026 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.

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 -



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de la siguiente dependencia (14) Secretaría de Hacienda, la cual se radicada en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.

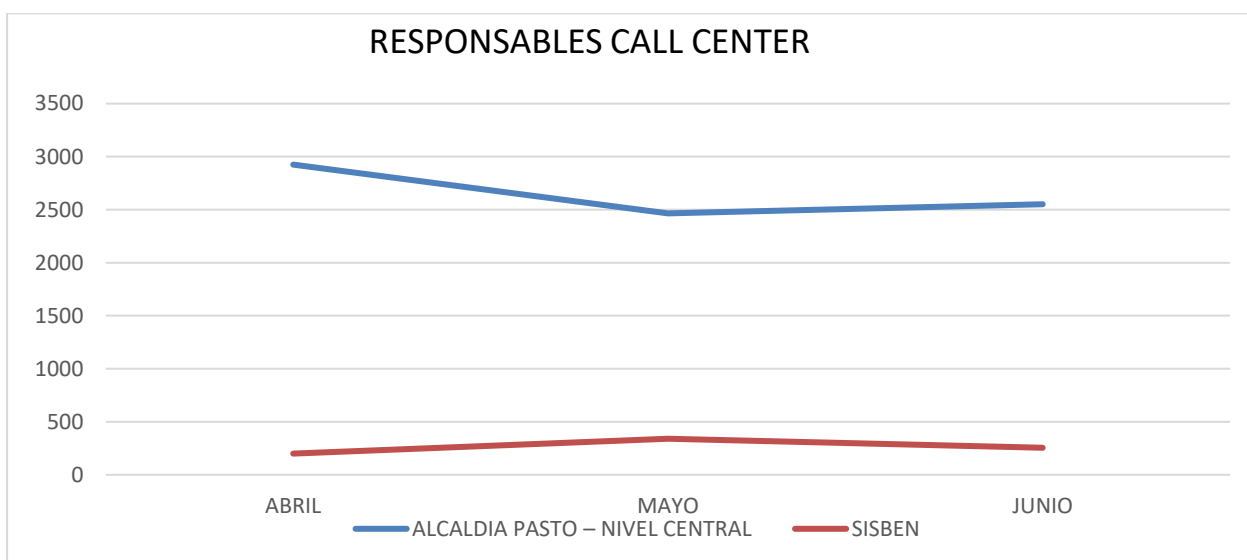


Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención – Call Center

Actualmente 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 +57 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +57 (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 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

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
ABRIL	2925	200
MAYO	2465	340
JUNIO	2550	255

LLAMADAS INGRESADAS SEGUNDO TRIMESTRES ABRIL – JUNIO 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 -

Conclusiones

- Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 25.887 comunicaciones oficiales en ORFEO, distribuidas así: abril 9.565 (36,9 %), mayo 9.134 (35,3 %) y junio 7.188 (27,8 %). Aunque se evidencia una disminución gradual en la radicación de solicitudes al interior del trimestre, al comparar este periodo con el primer trimestre de 2026, que registró 20.204 comunicaciones, se presentó un incremento de 5.683 registros, equivalente aproximadamente al 28,1 %, sin afectar la continuidad de los procesos de recepción, distribución y trámite.
- Respecto de la tipología, las PQRSD fueron el tipo documental de mayor incidencia en los tres meses: abril 4.376, mayo 4.265 y junio 2.905, para un total de 11.546 registros durante el trimestre. En segundo lugar, se ubicaron los Derechos de Petición, con 3.803 registros en abril, 2.764 en mayo y 833 en junio, para un total de 7.400 solicitudes. Estas cifras confirman la relevancia de mantener el seguimiento permanente para garantizar el cumplimiento de los términos legales y mitigar riesgos de inoportunidad.
- El análisis por dependencia evidenció una alta concentración de comunicaciones en áreas misionales y de elevada demanda ciudadana. Se destaca la Subsecretaría de Ingresos, que registró 8.670 comunicaciones durante el trimestre, equivalentes aproximadamente al 33,5 % del total institucional, reflejando una alta interacción en asuntos tributarios, de recaudo y obligaciones fiscales. Le siguen la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte, con 3.179 registros, y la Subsecretaría de Registro, con 911 comunicaciones.
- La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC realizó durante el segundo trimestre acompañamiento permanente a las dependencias con mayor volumen de radicación y carga operativa, de acuerdo con los reportes emitidos por la Unidad de Correspondencia. Este seguimiento permitió orientar acciones dirigidas a mitigar riesgos de inoportunidad, fortalecer la trazabilidad de las solicitudes y promover la revisión periódica de las alertas semaforizadas generadas por el sistema ORFEO.
- Se continúa con la difusión de los canales de atención, especialmente el chat en línea y el call center, como medios efectivos de comunicación y relacionamiento con la ciudadanía. Estos canales facilitan el acceso a la información y orientación institucional, particularmente para personas con discapacidad, ciudadanos que residen en zonas alejadas o usuarios que no pueden realizar sus diligencias 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 -



- Finalmente, se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO permite realizar trazabilidad y seguimiento a las PQRSD, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.

Recomendaciones

- Fortalecer la implementación y optimización del sistema ORFEO, aprovechando su esquema de alertas tempranas para el control de los términos legales de respuesta. Así mismo, se recomienda desarrollar las funcionalidades específicas requeridas para mejorar la gestión documental, el archivo, la trazabilidad y el seguimiento integral de las PQRSD.
- Incorporar de manera permanente en los reportes generados por ORFEO el indicador relacionado con las solicitudes en las que se negó el acceso a la información, fortaleciendo los controles de seguimiento y la capacitación del personal responsable, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y con el propósito de garantizar la trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión institucional.
- Fortalecer la articulación entre la Unidad de Correspondencia, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias con mayor volumen de PQRSD, mediante mesas técnicas de seguimiento que permitan identificar causas recurrentes, riesgos de inoportunidad y acciones correctivas o preventivas
- Revisar y actualizar la normativa, los procedimientos y los lineamientos internos de la Alcaldía de Pasto relacionados con la recepción, radicación, clasificación, asignación, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRSD, garantizando claridad en las responsabilidades y cumplimiento de los términos establecidos.
- 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 ciudadana frente a la atención prestada mediante los canales presenciales, virtuales y telefónicos, utilizando los resultados obtenidos para formular e implementar acciones de mejora en el marco de la Política de 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

- Promover la correcta clasificación de las comunicaciones oficiales en ORFEO, reduciendo los registros sin tipología definida y fortaleciendo la calidad de la información utilizada para la elaboración de estadísticas, informes y procesos de seguimiento.
- Mantener el seguimiento periódico a las dependencias con mayor carga operativa, verificando el estado de las solicitudes, las alertas de vencimiento y la calidad de las respuestas, con el propósito de prevenir incumplimientos y garantizar una atención oportuna y de fondo.

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 PQRS (www.pasto.gov.co/index.php/pqrsd)

Canal de Atención Se informa que la Entidad cuenta con la **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.
- Sisbén calle 16 No 28 - 57

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

Plataforma PQRSD

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

Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía

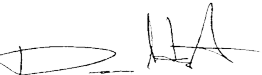
- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy

Ventanilla única de radicación:

Puntos de radicación ubicados en:

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

Revisó:


Darío Fernando Alfaro Figueroa
Subsecretario de Sistemas de Información

Proyectó:


Luis Antonio Torres –
Profesional Contratista - UAC
Unidad de Atención 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 -