



**PASTO**  
**LA GRAN CAPITAL**  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

1493.2/117-2020

San Juan de Pasto, junio 06 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqr d abril 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqr d recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de abril de 2020.

Cabe resaltar que el informe es el resultado de la caracterización tomando las P como peticiones de información o consulta, Q quejas en contra de servidor público o por instalaciones físicas, R reclamos por trámites y D denuncias en contra de servidor público, información necesaria para mejorar la calidad en el servicio.

Referente a lasPQRDs clasificadas como denuncias en la plataforma, no se realiza cuadro estadístico porque según la definición que aparece en el procedimiento de PQRD no aplica como tal; se da tratamiento como comunicación oficial a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior en lo que respecta a pqr d, en el presente año de fecha 1 al30 de abril, se radicaron118PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO**

SILVANA DELGADO PANTOJA

P.U. Unidad de correspondencia

Copia: Oficina de atención al ciudadano  
Proyectó: Daniel Guerrero



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
**LA GRAN CAPITAL**  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

01 al 30 de abril de 2020



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001  
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
**LA GRAN CAPITAL**  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Unidad de Correspondencia presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD recibidas y atendidas por la entidad a través de la plataforma PQRD, en el periodo comprendido entre el 01 al 30 de abril de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, disminuir las PQRD frecuentes y cumplir con los términos de ley.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1755 de 2015 y el decreto 2573 de 2014 (gobierno en línea) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía general, la gestión realizada por la entidad durante este periodo.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRD presentadas ante la entidad durante el mes de abril, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad legal vigente y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Pasto, se define:

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

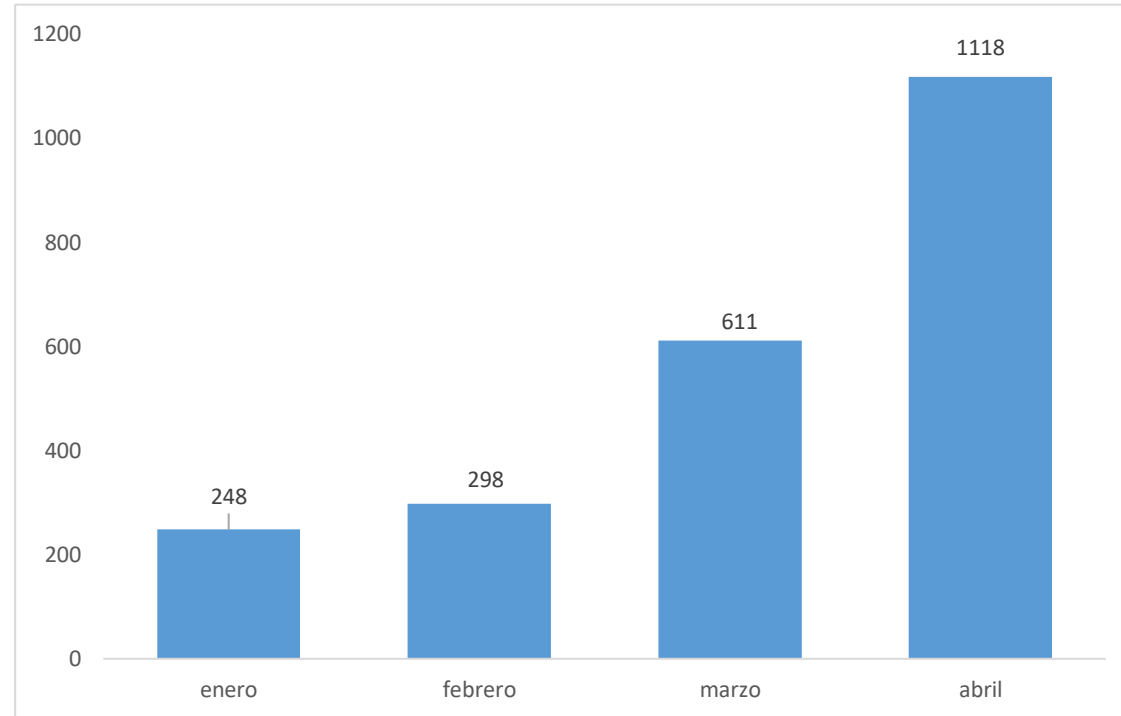
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

**PQRD:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



### NÚMERO DE PQRD POR MES 2020

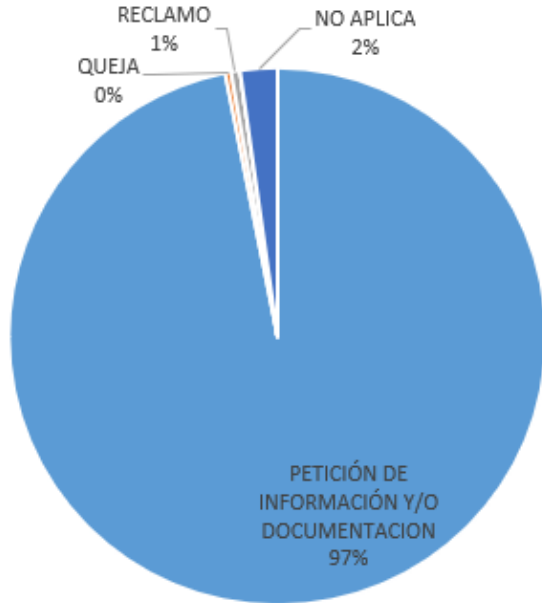


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CATIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1083	97%
QUEJA	4	0%
RECLAMO	6	1%
DENUNCIA	0	0%
NO APLICA	25	2%
TOTAL	1118	100%

### PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



SC-CER367095

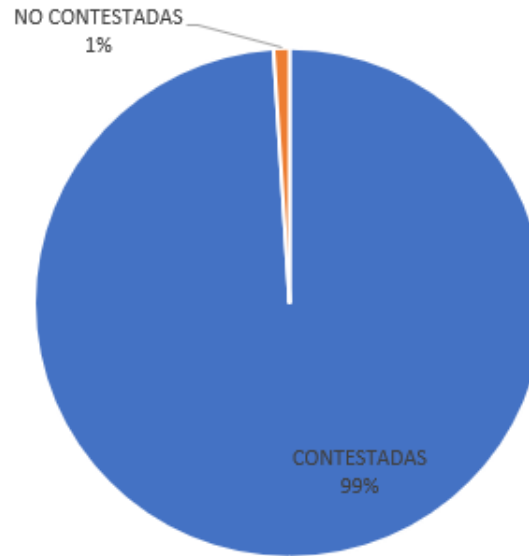


Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1117	99.9%
NO CONTESTADAS	1	0.1%
TOTAL	2275	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
1547	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE SEMAFORIZACIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO

### PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

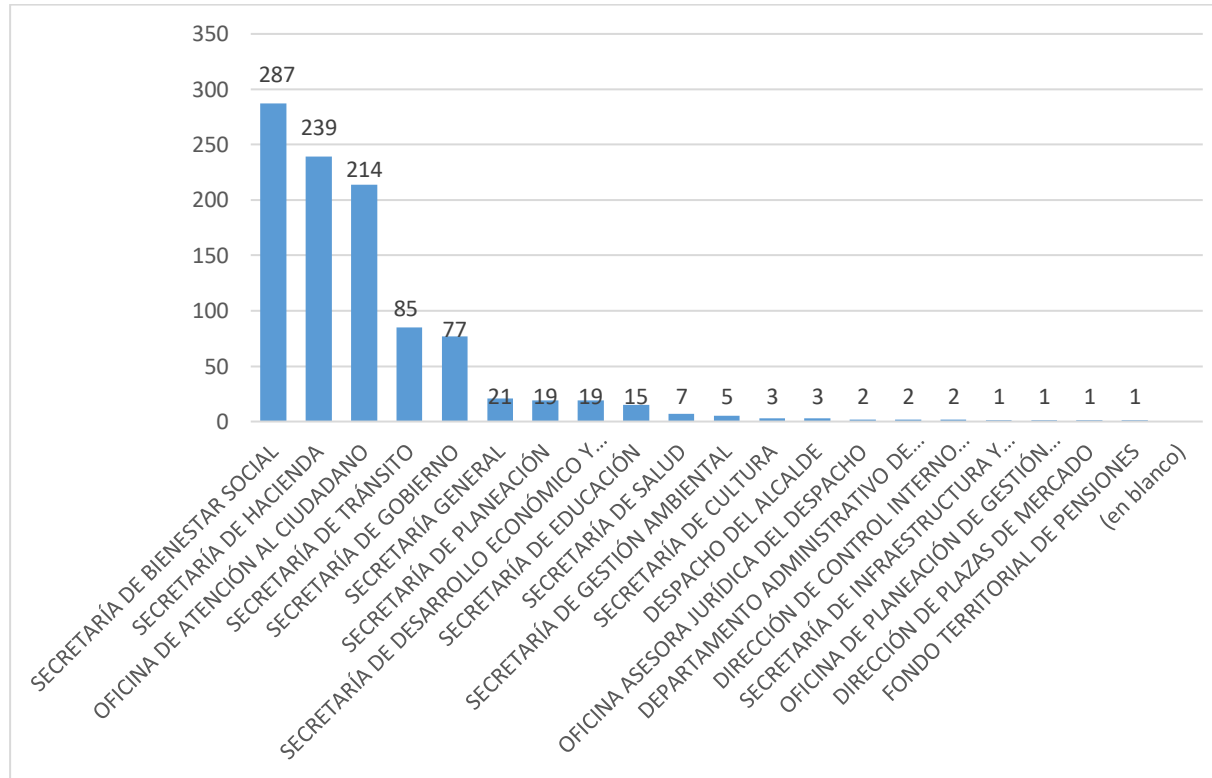
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001  
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés





**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INSCRIPCIÓN PROGRAMA COLOMBIA MAYOR	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	164
AYUDA ECONÓMICA POR EMERGENCIA COVID 19	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	153
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	91
AMPLIACIÓN PLAZO DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	48
AYUDA DE MERCADOS POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	47
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	44
PERMISO PARA TRANSITAR CON VEHÍCULO EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	38
INCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
PAGO PROGRMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## QUEJAS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
1324	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO MODIFICACIÓN DE LOS PLAZOS DE RETEICA MENSUAL Y COBRO DE SANCION EXTEMPORANEA
1528	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
1986	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	RESPUESTA NO ADECUADA A SOLICITUD DE PERMISO
1987	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001  
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## RECLAMOS

PQRD N°	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
1697	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	NO FUNCIONA PÁGINA COLOMBIA MAYOR
1739	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	NO FUNCIONA PÁGINA COLOMBIA MAYOR
1759	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	NO FUNCIONA PÁGINA COLOMBIA MAYOR
1787	SECRETARÍA DE SALUD	INCUMPLIMIENTO A PERSONA CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE EN SERVICIOS DE SALUD INTEGRAL
2039	SECRETARÍA GENERAL	PUNTAJE MUY ALTO DE SISBEN
2224	SECRETARÍA GENERAL	ME BORRARON DEL SISBEN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés