



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

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

1493.2/252-2020

San Juan de Pasto, agosto 19 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ julio 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de julio 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 las PQRDs 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 las pqrđ en el presente año, de fecha 1 a 31 de julio, se radicaron 1780 PQRDs, incluyendo solicitudes verbales asistidas recepcionadas a través de la plataforma.

Atentamente,

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

Del 01 al 31 de julio 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 31 de julio 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 julio, 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.

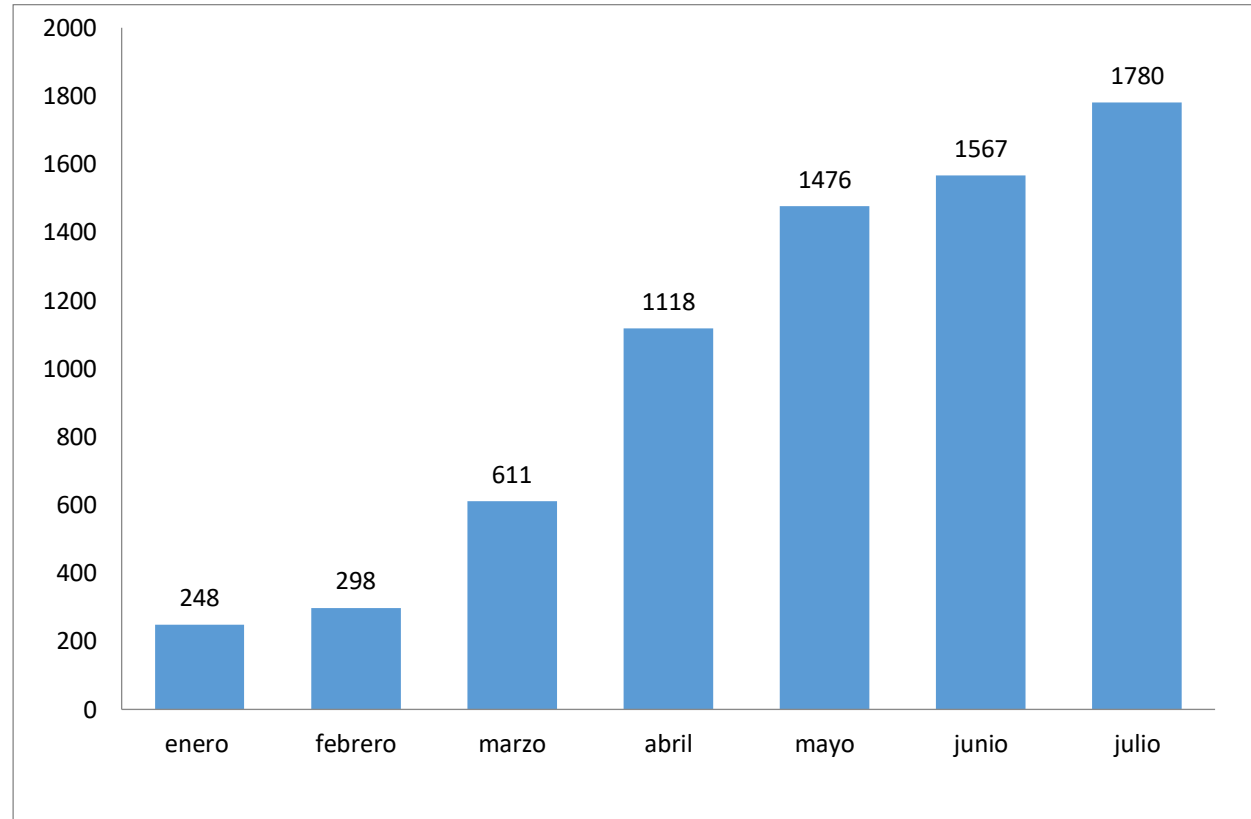
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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

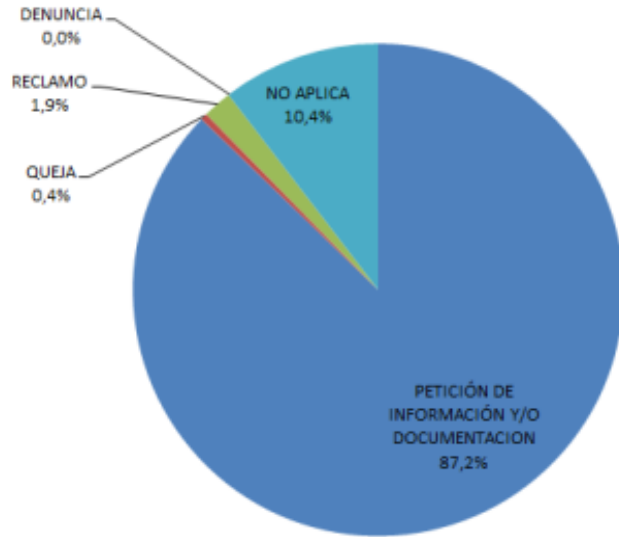


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO

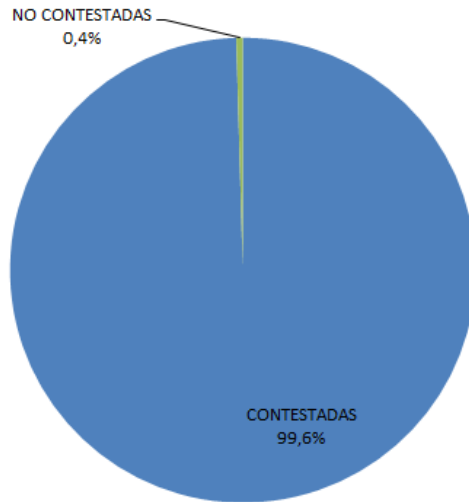


TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1552	87,2%
QUEJA	8	0,4%
RECLAMO	34	1,9%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	186	10,4%
TOTAL	1780	100,0%





**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
6325	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA
6381	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN ZONAS VERDES	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
6442	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SERVICIO EN TRÁMITES SECRETARÍA DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6546	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN A TRÁMITES ALCALDÍA	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6943	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CERTIFICADO LABORAL	SECRETARÍA GENERAL
6980	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
7045	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
7078	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PICO Y CEDULA	OFICINA JURIDICA DEL DESPACHO

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1772	99,6%
NO CONTESTADAS	8	0,4%
TOTAL	1780	100%

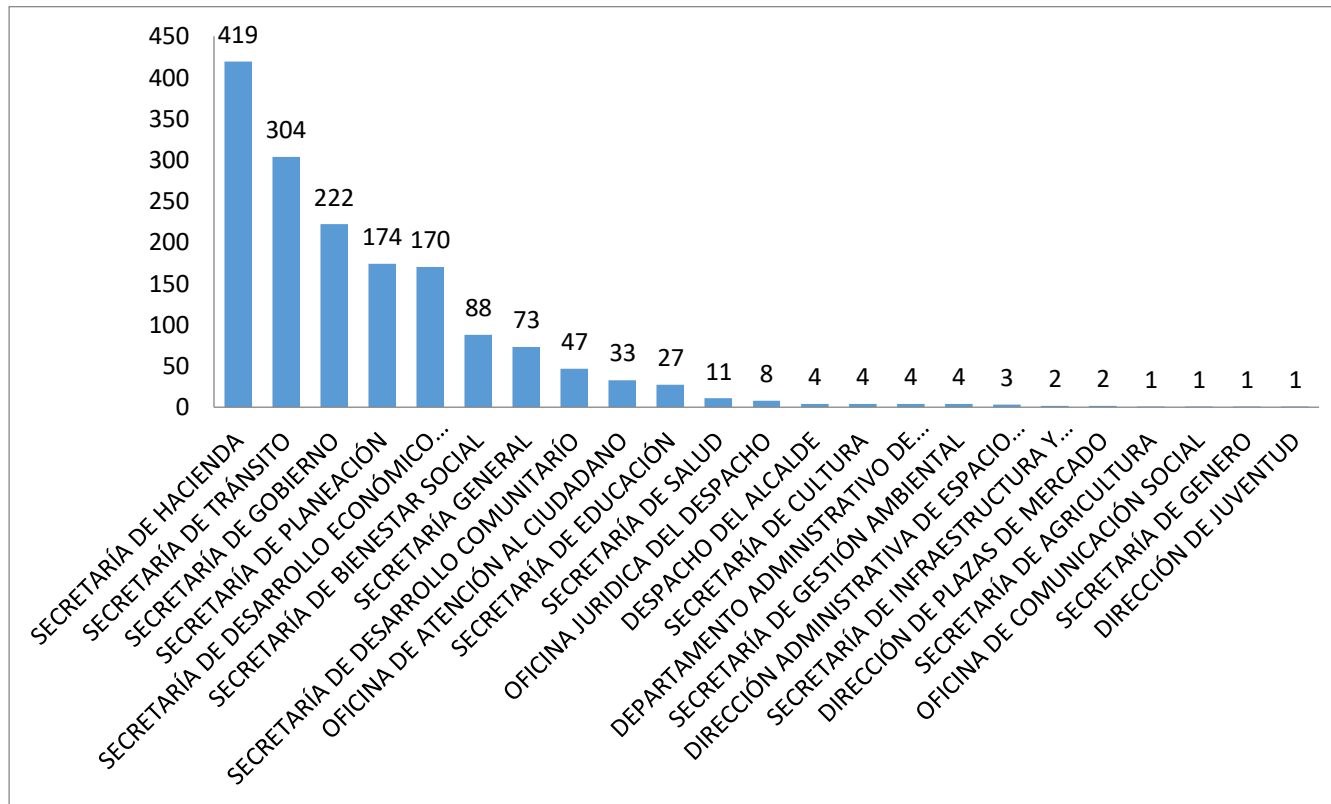


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095







**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	202
INFORMACIÓN IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	91
PERMISO PARA TRANSPORTARSE EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	89
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	82
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	80
PAGO IMPUESTO PREDIAL EN LINEA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	79
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	54
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	51
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	49
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	40



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	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
6088	SECRETARÍA DE SALUD	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
6090	SECRETARÍA DE SALUD	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
6805	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
6806	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
6812	DESPACHO DEL ALCALDE	NO APLICAN RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID19
6813	DESPACHO DEL ALCALDE	NO APLICAN RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID19
6987	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A SOLICITUD
6988	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A SOLICITUD



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



## RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
5319	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PLATAFORMA SIMIT NO ACTUALIZA PAZ Y SALVO
5323	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN SECRETARÍA DE TRÁNSITO
5440	SECRETARÍA GENERAL	FALTA DE ORTOGRAFÍA EN ANUNCIOS DE ALCALDÍA
5547	SECRETARÍA GENERAL	INCONFORMIDAD CON EL PUNTAJE DE SISBEN ASIGNADO
5654	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA LA PLATAFORMA DE IMPUESTO PREDIAL
6093	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	IN MOVILIZACIÓN DE VEHÍCULO CON PERMISOS NECESARIOS
6309	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INCONFORMIDAD CON PLATAFORMA DE ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO, TRÁNSITO.
6348	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6390	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA LA PLATAFORMA DE IMPUESTO PREDIAL
6535	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
6610	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
6611	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
6705	SECRETARÍA DE HACIENDA	RECLAMO PAGO IMPUESTO PREDIAL
6710	SECRETARÍA DE HACIENDA	INCONFORMIDAD PAGO EN LINEA IMPUESTO PREDIAL
6711	SECRETARÍA DE HACIENDA	INCONFORMIDAD PAGO EN LINEA IMPUESTO PREDIAL
6738	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	INCONFORMIDAD CON NO PAGO DE HORAS EXTRAS DOCENTES
6744	SECRETARÍA DE HACIENDA	INCONFORMIDAD PAGO EN LINEA IMPUESTO PREDIAL
6807	SECRETARÍA DE HACIENDA	AUMENTO EXAGERADO EN IMPUESTO PREDIAL 2020
6838	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITES
6839	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITES
6840	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITES
6872	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
6877	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6878	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6879	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6880	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE



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

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

6881	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6882	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6883	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6884	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE
6885	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
6950	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	NO APLICAN RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID19
6951	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	NO APLICAN RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID19
7031	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO APLICAN RESTRICCIONES POR EMERGENCIA COVID19



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