



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/0179-2020

San Juan de Pasto, julio 13 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrj junio 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrj recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de junio 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 pqrj en el presente año, de fecha 1 a 30 de junio, se radicaron 1567 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 - Correo: 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 30 de junio de 2020



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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 junio 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 junio, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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.

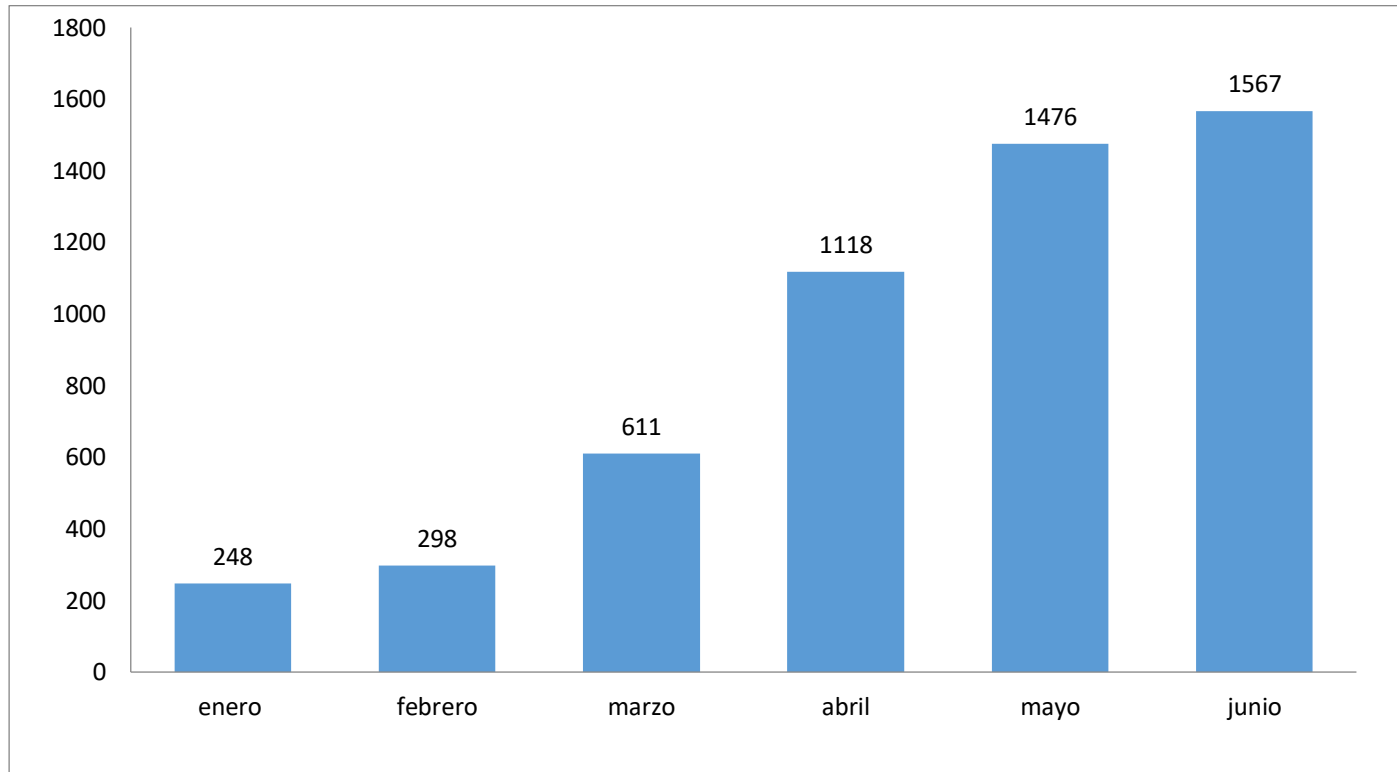
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

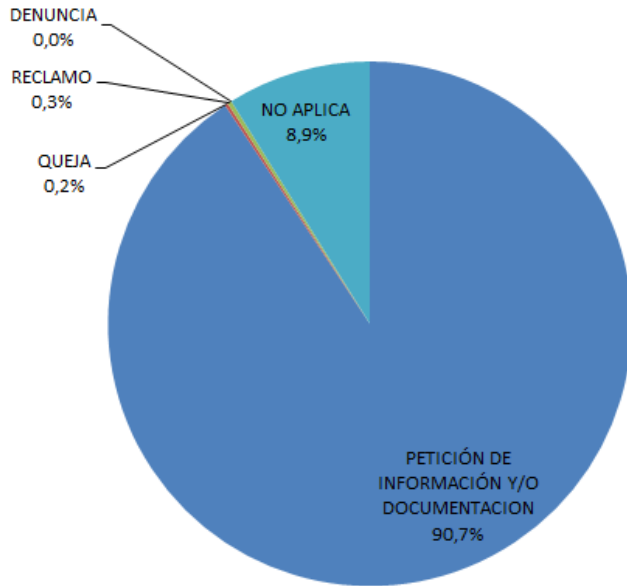




PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD DISCRIMINADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1422	90,7%
QUEJA	3	0,2%
RECLAMO	4	0,3%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	138	8,9%
TOTAL	1567	100,0%



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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

PQRD

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
3900	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
3919	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DE PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA CON MOVILIDAD Y TRANSPORTE	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
3966	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
4405	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4407	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PARQUEADEROS EN ZONAS PÚBLICAS	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4415	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PARQUEADEROS EN ZONAS PÚBLICAS	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4432	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA TRANSITAR CON VEHÍCULO EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4448	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4449	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4491	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ATENCIÓN TRÁMITES DE TRÁNSITO POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4630	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DOCUMENTACIÓN	DESPACHO DEL ALCALDE
4692	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CERTIFICADO RUNT	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4885	QUEJA	CONTINUA EL FUNCIONAMIENTO DE PARQUEADERO EN ZONA PÚBLICA	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4892	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4912	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PROGRAMAS Y PROYECTOS	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
4971	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN SOLICITUD DE TRAMITES	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
5066	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA TRANSITAR CON VEHÍCULO EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
5069	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA TRANSITAR CON VEHÍCULO EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
5079	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN DEL MUNICIPIO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

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

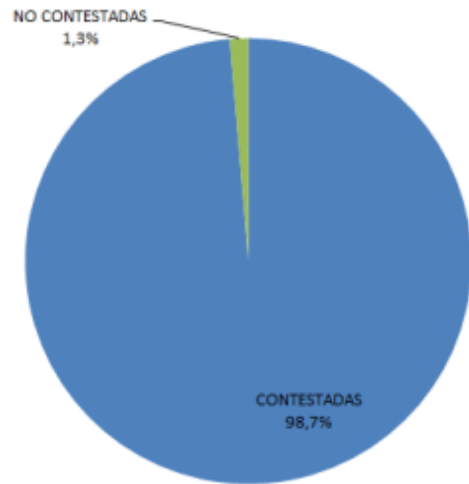
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1546	98,7%
NO CONTESTADAS	21	1,3%
TOTAL	1567	100%



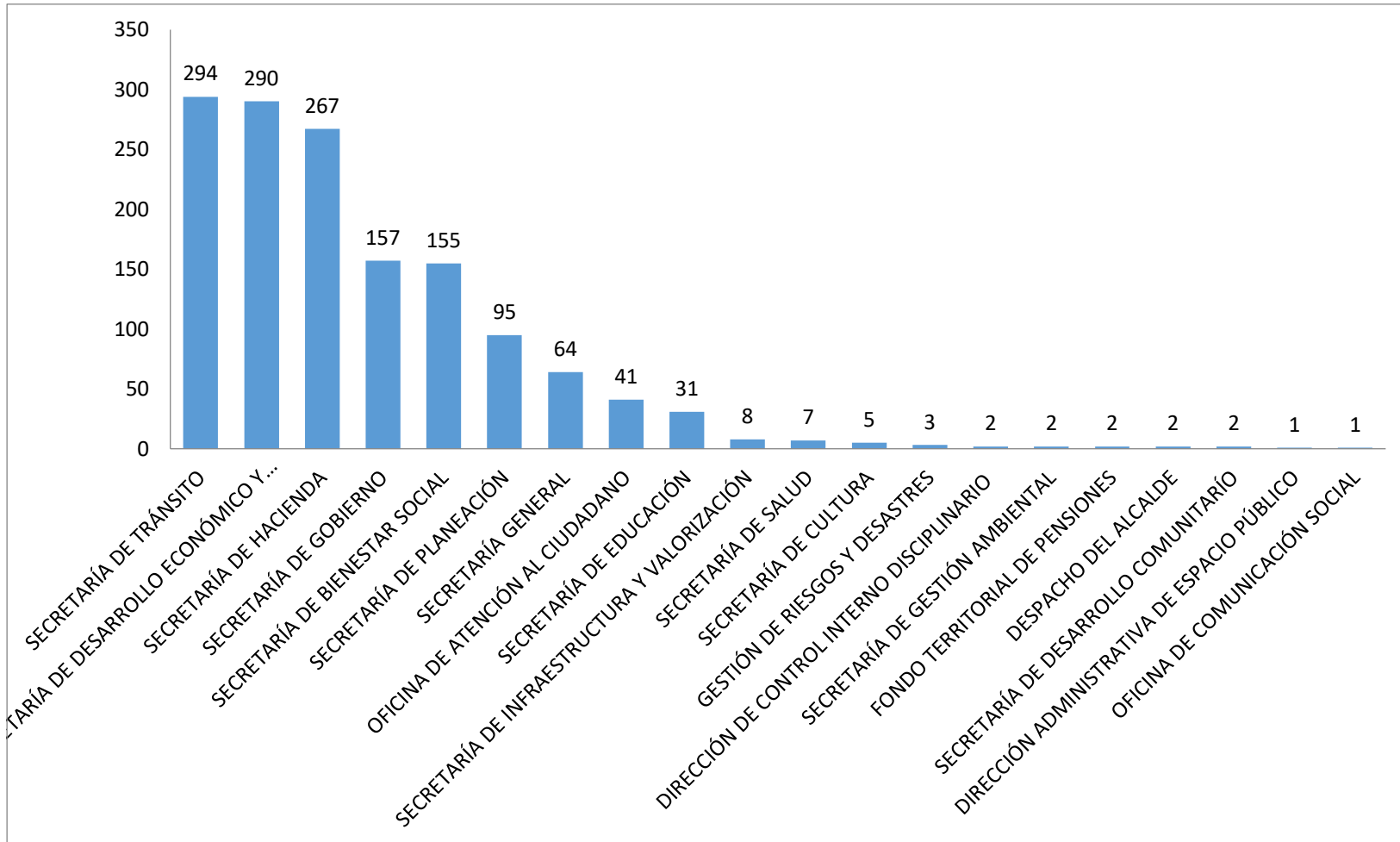
SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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 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	273
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	106
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	81
PERMISO PARA TRANSPORTARSE EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	70
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	60
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	50
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	44
ALIVIO FINANCIERO POR EMERGENCIA COVID 19	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	26
INFORMACIÓN ASESORÍA JURÍDICA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	26
INFORMACIÓN INGRESO SOLIDARIO	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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
3772	DESPACHO DEL ALCALDE	MAL PROCEDIMIENTO POR PARTE DE FUNCIONARIO
4895	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NO RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
4930	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	ABUSO DE AGENTE DE TRÁNSITO EN COMPARENDO



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: 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
4124	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4166	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO DE PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA NO SE REALIZA DE FORMA ADECUADA
4527	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO HAY GESTIÓN FRENTE A SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN DE REDUCTORES DE VELOCIDAD
4561	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE EXPEDIR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB



SC-CER367095



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



PETICIONES RELACIONADAS CON TRÁMITES

TRAMITE	NÚMERO DE SOLICITUDES					
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	7	4	6	14	35	44
Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	0
Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	0	1	0	0	11	3
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	1	0	0	0
certificado de residencia	0	0	0	0	10	7
Registro de la publicidad exterior visual	0	0	0	0	0	0
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0	1	0	1	0
Certificado de paz y salvo	4	9	4	5	12	4
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	40	43	56	139	70	55
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	3	1	1	0	0
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0	0	0	0	0
Impuesto predial unificado	18	34	46	57	124	139
Contribución por valorización	1	1	0	1	0	2
Asignación de nomenclatura	0	0	1	0	9	10
Certificado de estratificación socioeconómica	1	1	0	1	6	10
Concepto de norma urbanística	0	0	1	6	12	21
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	0	0	1	0	1	0
Concepto de uso del suelo	0	0	1	4	13	15
Concepto sanitario	0	0	0	0	2	1
Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0	0	0	0	0
Duplicado de placas de un vehículo automotor	0	0	0	0	0	1
Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	1	0	0	0	0
Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	0	0	0	0	0	5
Matrícula de vehículos automotores	1	2	1	1	0	1
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	11	1	0	17	13
Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	1	0	0	0	0	0
Inscripción concurso internacional de tríos onomástico San Juan de Pasto	0	1	0	0	0	0
Cesantías parciales para docentes oficiales	0	0	0	2	4	2



SC-CER367095

