



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

1493.2/0333-2020

San Juan de Pasto, septiembre 21 de 2020

Ingeniero

RAUL ALBERTO CHAVES SANCHEZ

Subsecretario de Sistemas de Información

CAM los Rosales II

Código Postal 520001

Pasto, Nariño.

Asunto: Informe pqrđ agosto 2020

Cordial saludo:

Nos permitimos presentar informe de pqrđ recibidos a través de la plataforma correspondiente al mes de agosto 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 agosto, se radicaron 1287 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 31 de agosto 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 31 de agosto 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 agosto, 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.

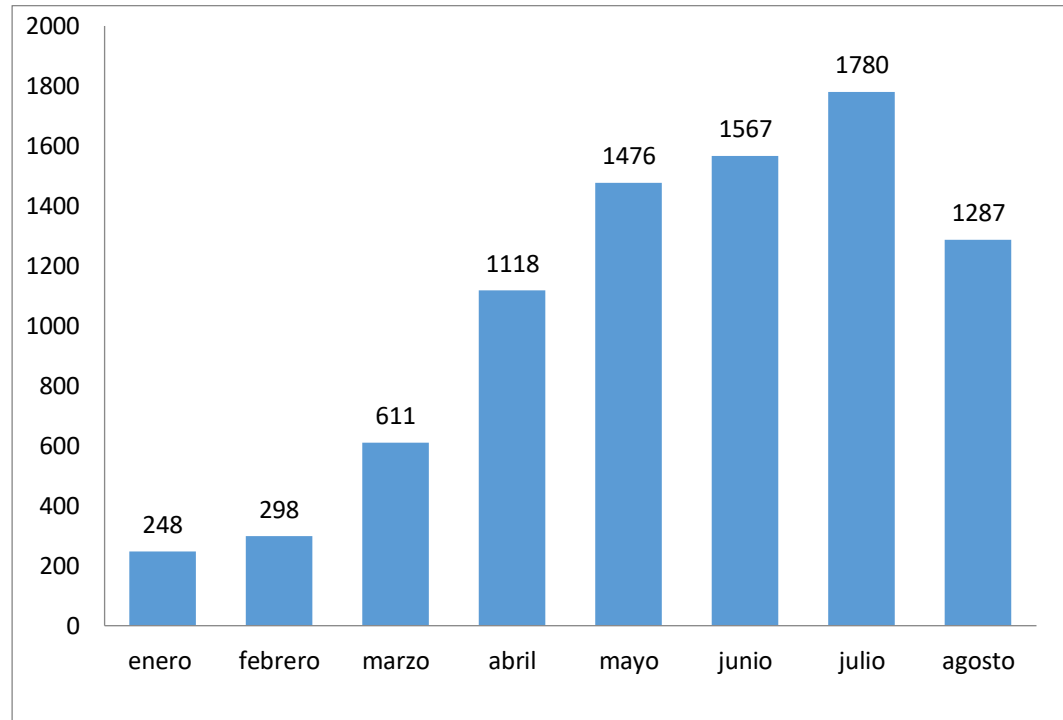
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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 AÑO 2020

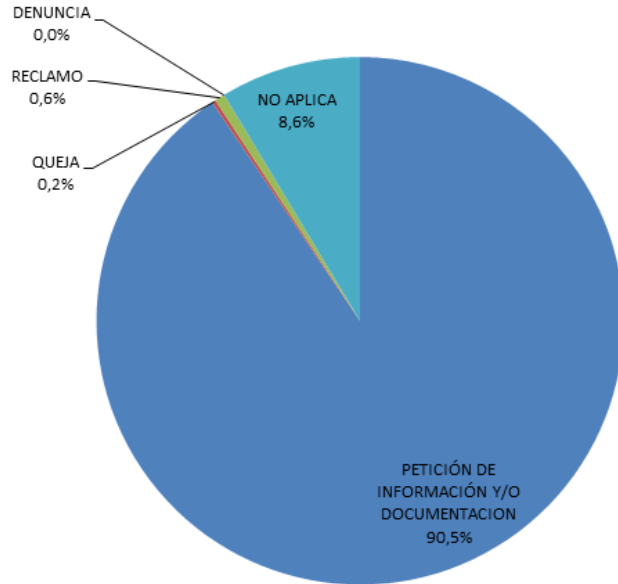


SC-CER367095





PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CATIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	1165	90,5%
QUEJA	3	0,2%
RECLAMO	8	0,6%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	111	8,6%
TOTAL	1287	100,0%

PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

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

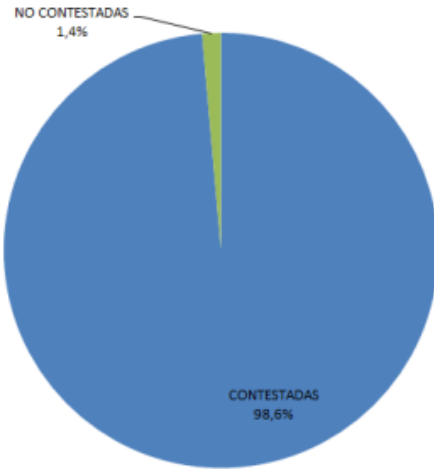
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



SC-CER367095





PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1269	98,6%
NO CONTESTADAS	18	1,4%
TOTAL	1287	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
7913	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN LICENCIA DE INTERVENCIÓN EN ESPACIO PÚBLICO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
7914	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN LICENCIA DE INTERVENCIÓN EN ESPACIO PÚBLICO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
7915	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN LICENCIA DE INTERVENCIÓN EN ESPACIO PÚBLICO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8046	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8047	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8068	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8072	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NOMENCLATURA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8108	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD
8136	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD
8159	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD COPIA DE DECRETO	SECRETARÍA GENERAL
8198	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8222	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8235	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8265	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8288	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8317	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8319	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8322	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

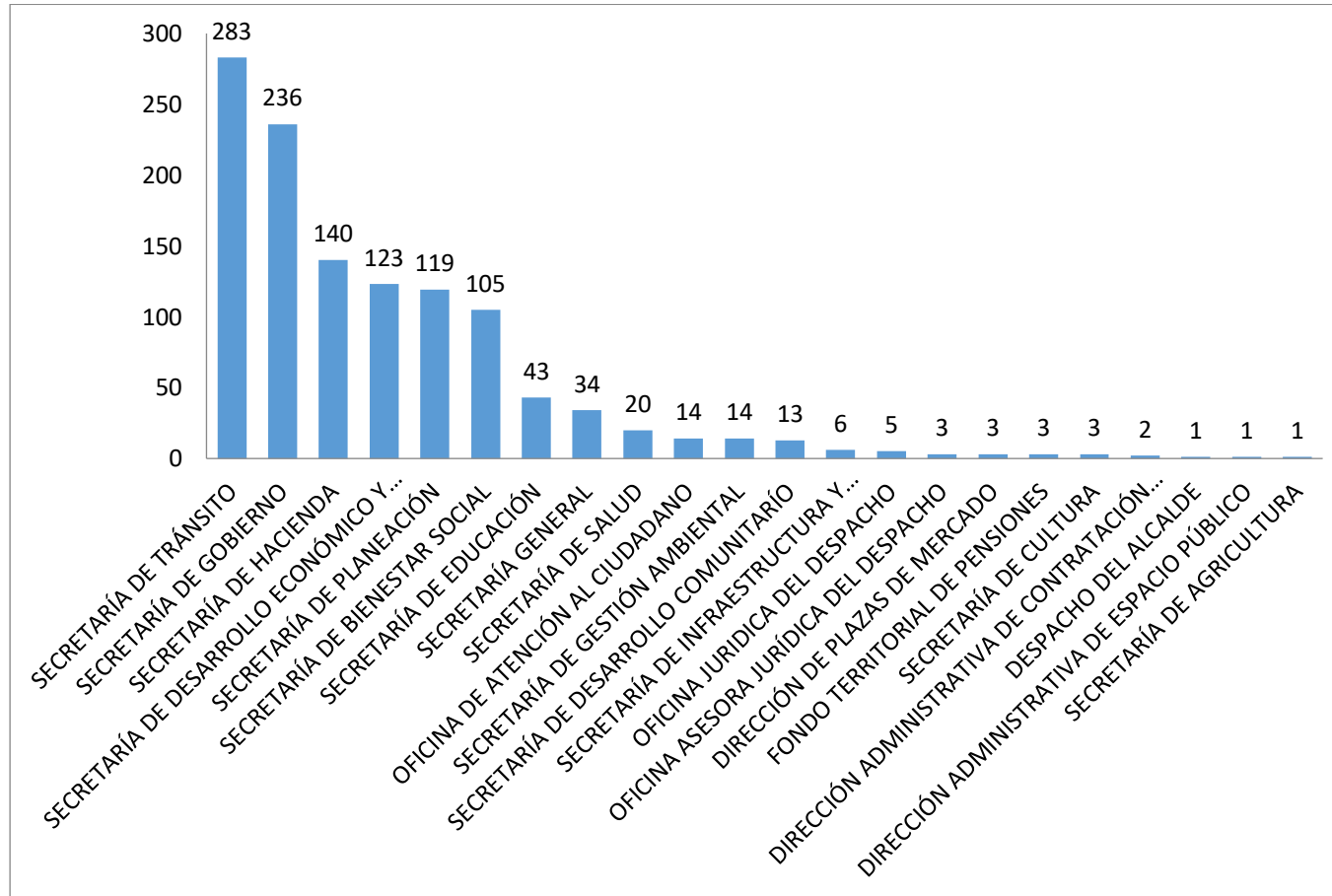
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

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

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	140
PERMISO PARA TRANSPORTARSE EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	121
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	77
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	59
SOLICITUD IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	38
PAGO IMPUESTO PREDIAL EN LINEA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	79
PERMISO PARA DESPLAZARSE EN EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	29
AYUDA ECONÓMICA POR EMERGENCIA COVID 19	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	26
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	26
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	21



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	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
7195	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO CONTESTAN EL TELÉFONO EN LA DEPENDENCIA
7729	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
8377	DESPACHO DEL ALCALDE	HORARIOS LABORALES EXCESIVOS



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	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
7099	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE PAGAR RECIBO PREDIAL EN LA PÁGINA WEB
7306	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO DAN TRAMITE A SOLICITUD DE CUOTA ALIMENTARIA
7385	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	EN PLATAFORMA SIMIT ESTAN CARGADOS COMPARENDOS QUE NO PERTENECEN
7539	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO TRAMITAN CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
7540	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO TRAMITAN CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
7644	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN RUNT EN PLATAFORMA
7645	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN RUNT EN PLATAFORMA
8219	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	NO RECIBO PAGO DEL PROGRAMA COLOMBIA MAYOR



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

TRASLADO DE PETICIONES A OTROS ORGANISMOS 2020

MES	NÚMERO	ORGANISMO
MARZO	1	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
TOTAL	1	

MES	NÚMERO	ORGANISMO
ABRIL	1	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
	1	ALCALDÍA DE IPIALES
	1	EMPOPASTO
TOTAL	3	

MES	NÚMERO	ORGANISMO
MAYO	1	CONCEJO DE PASTO
	1	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL
	1	PASTO DEPORTES
	1	AVANTE
TOTAL	4	



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

MES	NÚMERO	ORGANISMO
JUNIO	3	CONTRALORIA
	3	SEPAL
	5	INVIPASTO
	5	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
	3	AVANTE
	1	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL
	1	ALCALDÍA DE IMUES
	1	PASTO DEPORTES
	1	EMPOPASTO
TOTAL	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

MES	NÚMERO	ORGANISMO
JULIO	1	CONTRALORIA
	3	CONCEJO MUNICIPAL
	1	INVIPASTO
	8	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
	1	ALKANOS
	1	DEFENSORÍA
	1	ALCALDÍA DE NARIÑO CUNDINAMARCA
	1	PASTO DEPORTES
	1	EMPOPASTO
	2	POLICÍA METROPOLITANA
TOTAL	20	



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

MES	NÚMERO	ORGANISMO
AGOSTO	1	CONTRALORIA
	1	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
	9	INVIPASTO
	6	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
	1	ALCALDÍA DE RICAURTE CUNDIN
	1	CORPOCARNAVAL
	1	ESE PASTO SALUD
	2	ALCALDÍA DE IPIALES
	4	AVANTE
	1	DAVIVIENDA
	1	PERSONERÍA MUNICIPAL
TOTAL	28	



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