



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 30 de septiembre 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 septiembre 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 septiembre, 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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

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



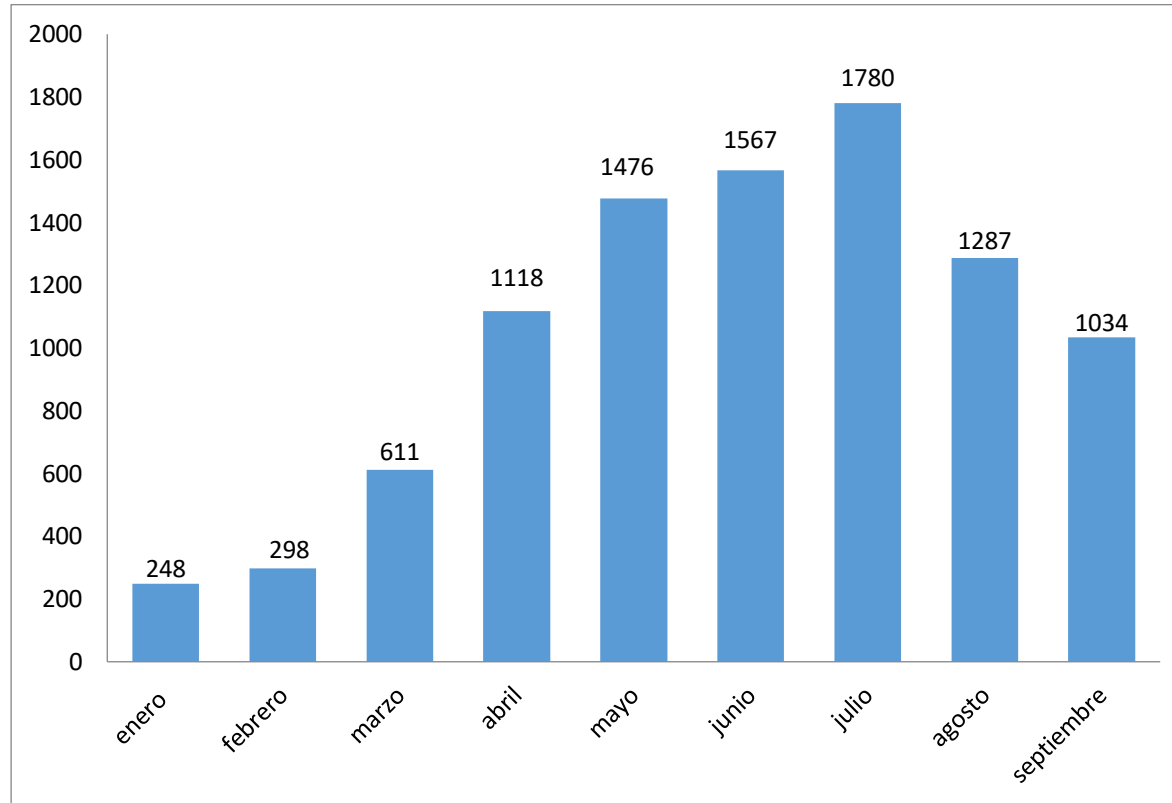
SC-CER367095



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



NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2020

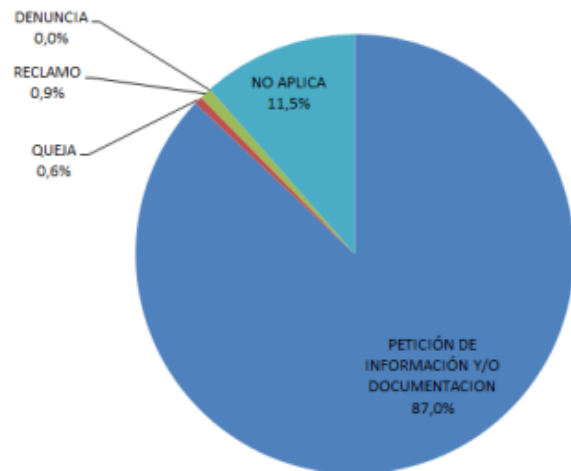


SC-CER367095





PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO

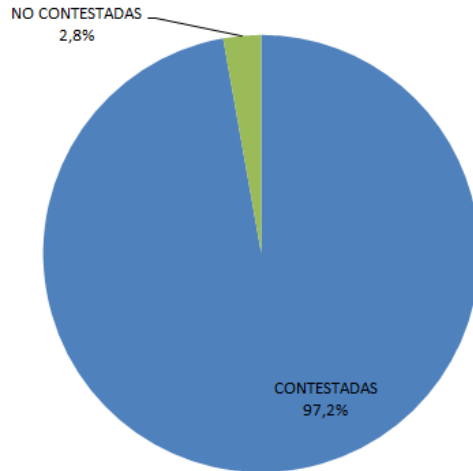


TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	900	87,0%
QUEJA	6	0,6%
RECLAMO	9	0,9%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	119	11,5%
TOTAL	1034	100,0%





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	1005	97,2%
NO CONTESTADAS	29	2,8%
TOTAL	1034	100%

No.	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
8389	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8507	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8539	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8567	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	REITERA SOLICITUD DE CERTIFICADO NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8568	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	REITERA SOLICITUD DE CERTIFICADO NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8753	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8754	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8756	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PARA TRAMITE DE ROTURA DE CALLE	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
8774	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8775	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8776	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8846	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ADECUACIÓN DE VÍA	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
8867	RECLAMO	NO DAN TRAMITE A SOLICITUD DE LIQUIDACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8896	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN TRAMITE DEMARCACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
8969	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9048	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PROGRAMAS Y PROYECTOS	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
9124	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9134	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN PRACTICAS ESTUDIANTILES	SECRETARÍA GENERAL
9187	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD CERTIFICADO DEMARCACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9189	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9190	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9199	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9217	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9234	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DE TRAMITE EN DEPENDENCIA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9261	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	REGISTRO DE LA PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
9275	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN REINTEGRO DINERO DE TRÁMITE	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
9364	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN DENUNCIA VIA SECTOR DE LA CIUDAD USADA PARA PARQUEADERO PÚBLICO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
9410	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	LICENCIA DE INTERVENCIÓN Y OCUPACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
9417	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

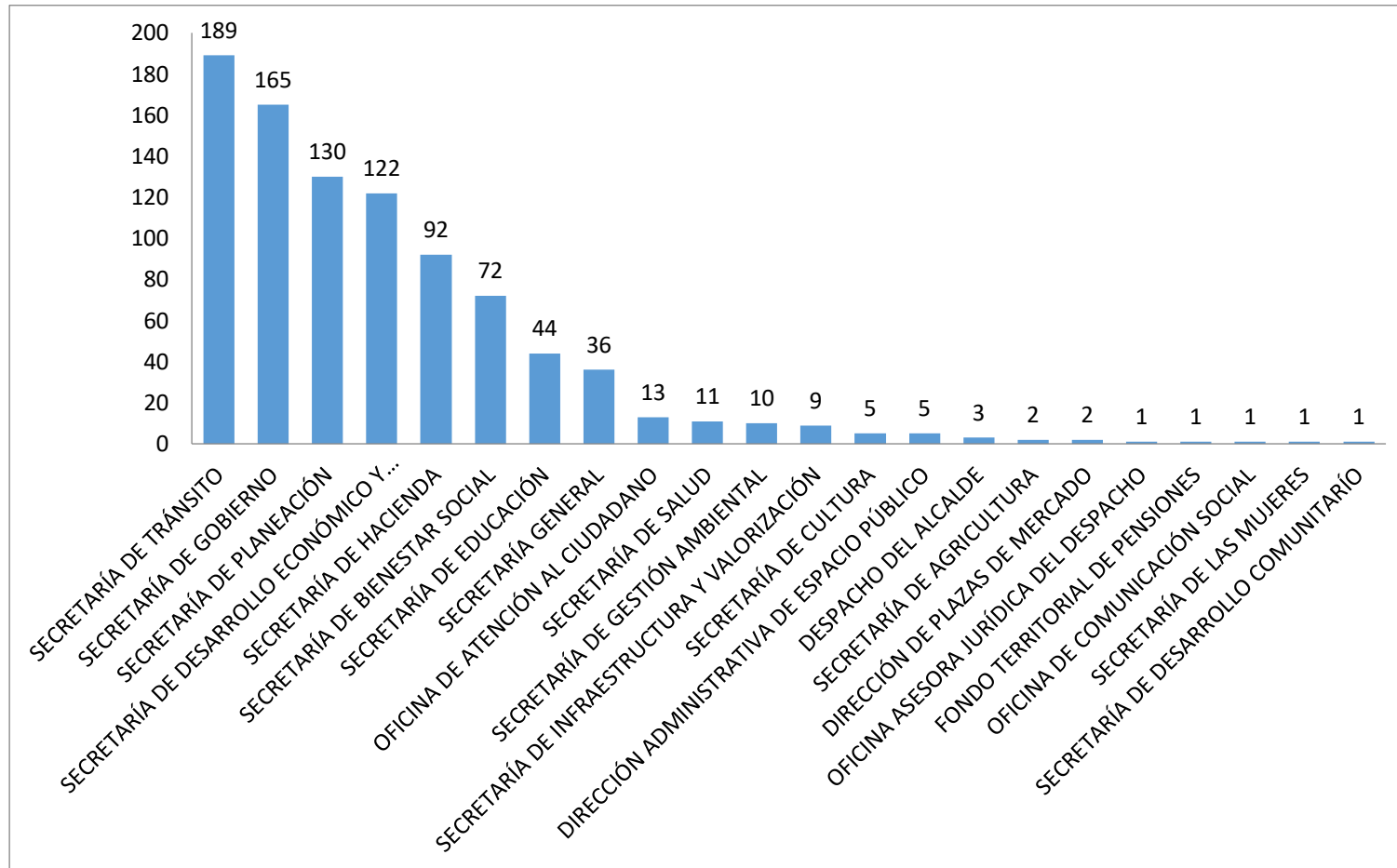
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

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
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	116
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	84
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	48
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	44
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	29
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	25
INFORMACIÓN TRÁMITE DE NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN TRÁMITE CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	16
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	15



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

No.	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
8619	SECRETARÍA DE GOBIERNO	COMPORTAMIENTO INADECUADO DE CORREGIDOR
8660	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEPENDENCIA NO CUMPLEN CON EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
8661	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEPENDENCIA NO CUMPLEN CON EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
8662	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEPENDENCIA NO CUMPLEN CON EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
9112	SECRETARÍA DE HACIENDA	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TRABAJO POR PARTE DE FUNCIONARIO
9188	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CUMPLEN CON PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN DEPENDENCIA



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



RECLAMOS

No.	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
8592	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN OTORGAR PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
8593	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN OTORGAR PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
8646	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN OTORGAR PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
8647	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN OTORGAR PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
8680	SECRETARÍA DE HACIENDA	REALIZAN COBRO DE IMPUESTO PREDIAL YA PAGADO
8681	SECRETARÍA DE HACIENDA	REALIZAN COBRO DE IMPUESTO PREDIAL YA PAGADO
9235	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN TRÁMITE A PETICIÓN DE NORMA URBANISTICA
9302	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN TRÁMITE A PETICIÓN DE ORDEN DE SALIDA

TRÁMITES

TRAMITE	NÚMERO DE SOLICITUDES								
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	7	4	6	14	35	44	42	20	26
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	0	0	0





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

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	4	3	0
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	4	0	0
Certificado de residencia	0	0	0	0	10	7	11	2	6
Registro de la publicidad exterior visual	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Certificado de paz y salvo	4	9	4	5	12	4	24	5	3
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	40	43	56	139	70	55	55	28	29
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	3	1	1	0	0	0	0	0
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0	0	0	0	0	0	1	0
Impuesto predial unificado	18	34	46	57	124	139	277	72	35
Contribución por valorización	1	1	0	1	0	2	0	2	0
Asignación de nomenclatura	0	0	1	0	9	10	15	16	14
Certificado de estratificación socioeconómica	1	1	0	1	6	10	28	9	7
Concepto de norma urbanística	0	0	1	6	12	21	25	23	21
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	0	0	1	0	1	0	3	3	1
Concepto de uso del suelo	0	0	1	4	13	15	16	20	17
Concepto sanitario	0	0	0	0	2	1	0	7	2
Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Duplicado de placas de un vehículo automotor	0	0	0	0	0	1	0	0	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

Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	1	0	0	0		5	5	1
Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	0	0	0	0	0	5	8	0	0
Matrícula de vehículos automotores	1	2	1	1	0	1	1	1	2
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	11	1	0	17	13	18	10	4
Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Inscripción concurso internacional de tríos onomástico San Juan de Pasto	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Cesantías parciales para docentes oficiales	0	0	0	2	4	2	0	4	5

OTROS ORGANISMOS MES DE SEPTIEMBRE

MES	NÚMERO	ORGANISMO
SEPTIEMBRE	1	CONTRALORÍA
	2	PERSONERÍA
	1	PASTO DEPORTES
	5	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
	1	EMPOPASTO
	1	ALCALDÍA DE PUPIALES
	1	POLICÍA METROPOLITANA
TOTAL	12	



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