



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de octubre 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 octubre 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 octubre, 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.

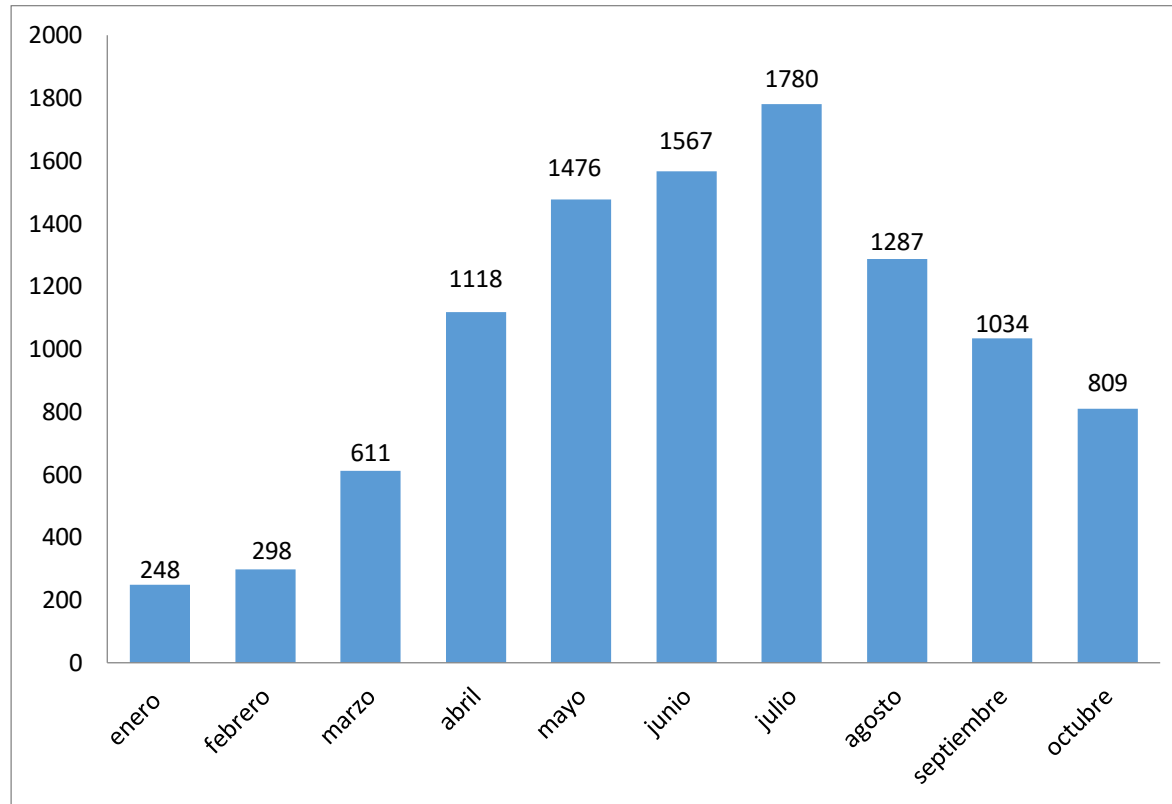
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

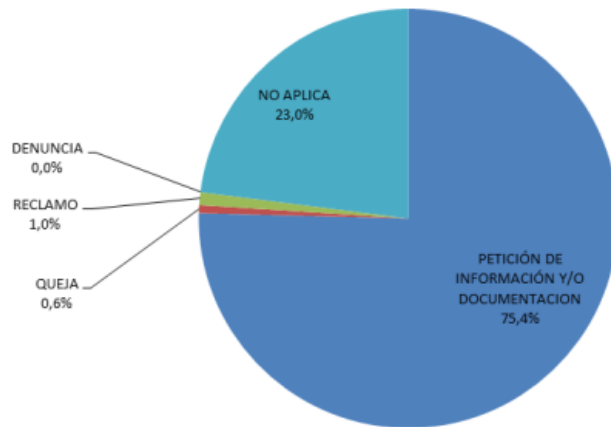




PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	610	75,4%
QUEJA	5	0,6%
RECLAMO	8	1,0%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	186	23,0%
TOTAL	809	100,0%



SC-CER367095

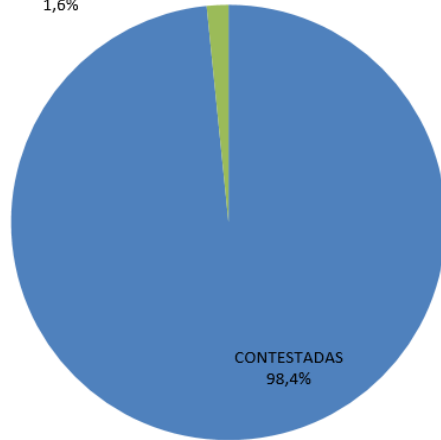


Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

NO CONTESTADAS
1,6%



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	796	98,4%
NO CONTESTADAS	13	1,6%
TOTAL	809	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
9521	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN PRACTICAS ESTUDIANTILES	Secretaría General Alcaldía de Pasto
9555	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN JUDICATURA EN LA ALCALDÍA	Secretaría General Alcaldía de Pasto
9865	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	Secretaría General Alcaldía de Pasto
9894	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN COMPARENDO	Secretaría de Tránsito Alcaldía de Pasto
9904	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN PROYECTO WIFI PARQUE	Secretaría General Alcaldía de Pasto
9925	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN TRÁMITE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Secretaría de Planeación Alcaldía de Pasto
10042	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN PAGO IMPUESTO PREDIAL	Secretaría de Hacienda Alcaldía de Pasto
10104	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN ASESORÍA JURÍDICA JUSTICIA ORDINARIA	Despacho Secretaría de Gobierno Alcaldía de Pasto
10117	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN INMOVILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Secretaría de Tránsito Alcaldía de Pasto
10119	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN INMOVILIZACIÓN DE VEHÍCULO	Secretaría de Tránsito Alcaldía de Pasto
10139	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	DESCARGO COMPARENDO	Secretaría de Tránsito Alcaldía de Pasto
10160	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	DESCARGO COMPARENDO	Secretaría de Tránsito Alcaldía de Pasto
10200	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN CENSO SISBEN	Secretaría General Alcaldía de Pasto



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

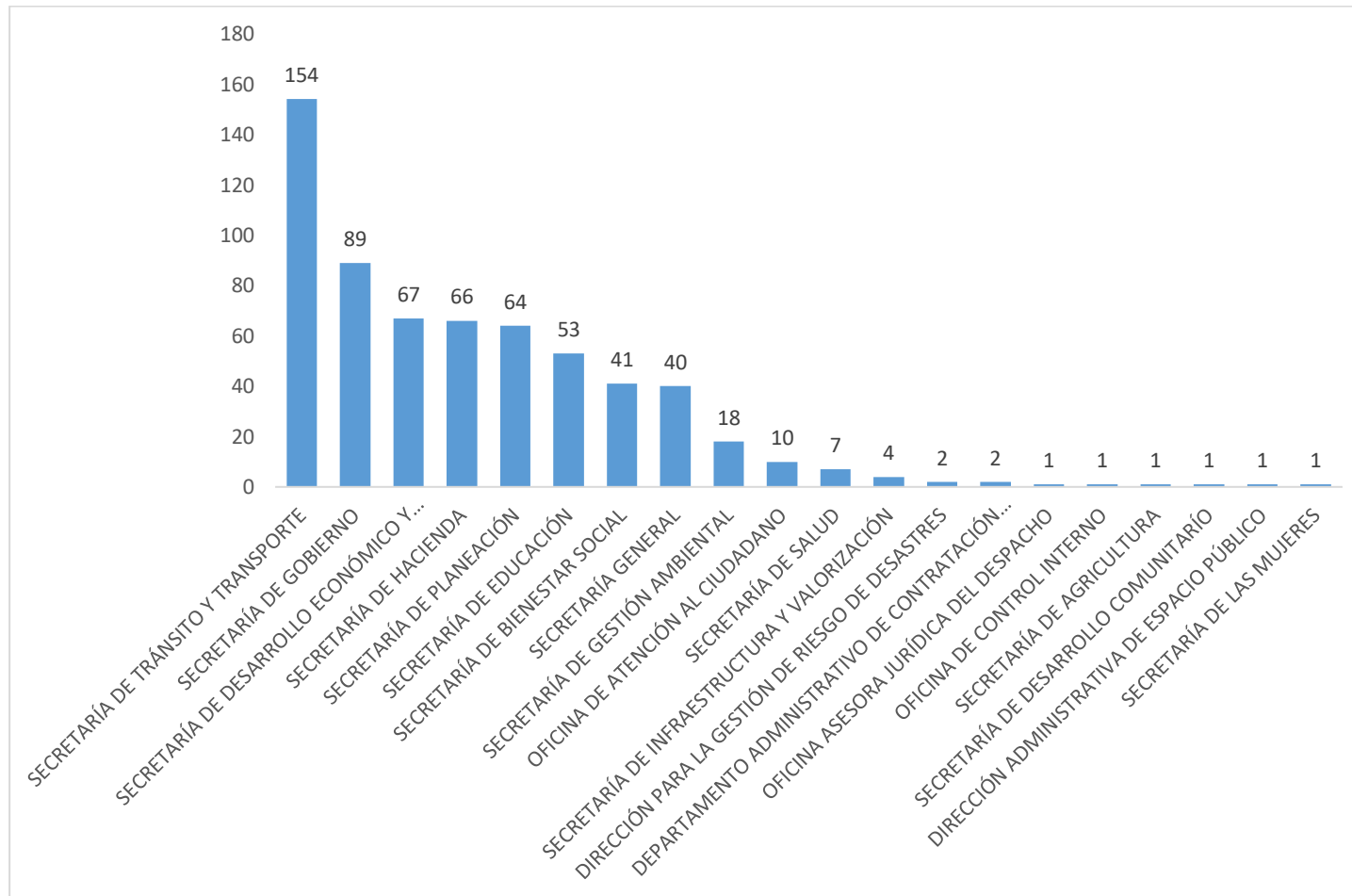
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

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	64
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	54
INFORMACIÓN CUPO EDUCATIVO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	21
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	19
INFORMACIÓN NORMA URBANISTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	16
PAGO IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	15
INFORMACIÓN TRÁMITE CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
PAGO DE COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN INGRESO SOLIDARIO	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8



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
9528	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
9570	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	LA ATENCIÓN EN LAS INSTALACIONES ES PÉSIMA Y NO CUMPLE CON LOS PROTOCOLOS DE BIO SEGURIDAD
9737	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
9849	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
9852	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO



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

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
9468	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	ERRORES EN EL PROCESO DE TRÁMITE EN NORMA URBANÍSTICA
9655	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	DEMORA EN EXPEDICIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL
9700	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	DEMORA EXPEDICIÓN DE ORDEN DE SALIDA DE VEHÍCULO
9745	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	DEMORA EXPEDICIÓN DE ORDEN DE SALIDA DE VEHÍCULO
9746	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	DEMORA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE RIESGOS
9819	SECRETARÍA GENERAL	PRESENTO DUPLICIDAD DE DATOS, EN SISBEN Y NO ME DAN RESPUESTA A ESTE PROBLEMA
10199	SECRETARÍA DE HACIENDA	FALSA PUBLICIDAD PAGO IMPUESTO PREDIAL
10206	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	DEMORA EXPEDICIÓN DE ORDEN DE SALIDA DE VEHÍCULO

OTROS ORGANISMOS MES DE OCTUBRE

MES	NÚMERO	ORGANISMO
OCTUBRE	1	AVANTE
	2	CORPOCARNAVAL



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