



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

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## **INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA**

Del 01 al 30 de noviembre 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 30 de noviembre 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 noviembre, 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.

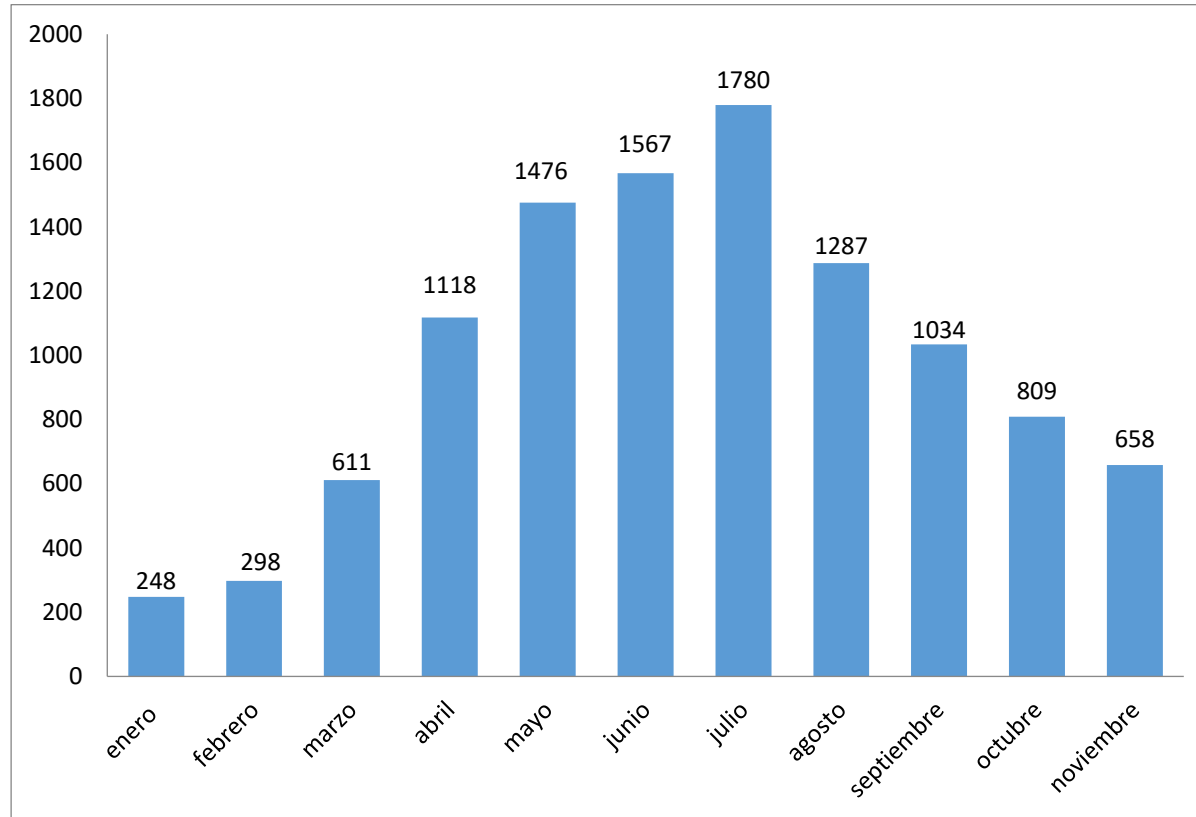
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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 AÑO 2020

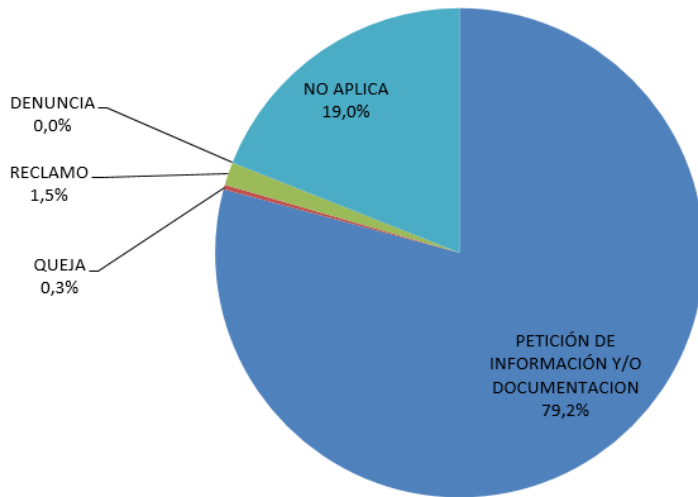


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	521	79,2%
QUEJA	2	0,3%
RECLAMO	10	1,5%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	125	19,0%
TOTAL	658	100,0%



SC-CER367095





**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	651	98,9%
NO CONTESTADAS	7	1,1%
TOTAL	658	100%

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
10229	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN EMBARGO VEHÍCULO
10309	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN PRACTICAS ESTUDIANTILES
10406	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN BONO PENSIONAL
10569	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN PRACTICAS ESTUDIANTILES
10767	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DESCARGO COMPARENDO
10823	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN IMPUESTO VEHÍCULAR
10886	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	SOLICITUD DE CONTROL VEHICULAR

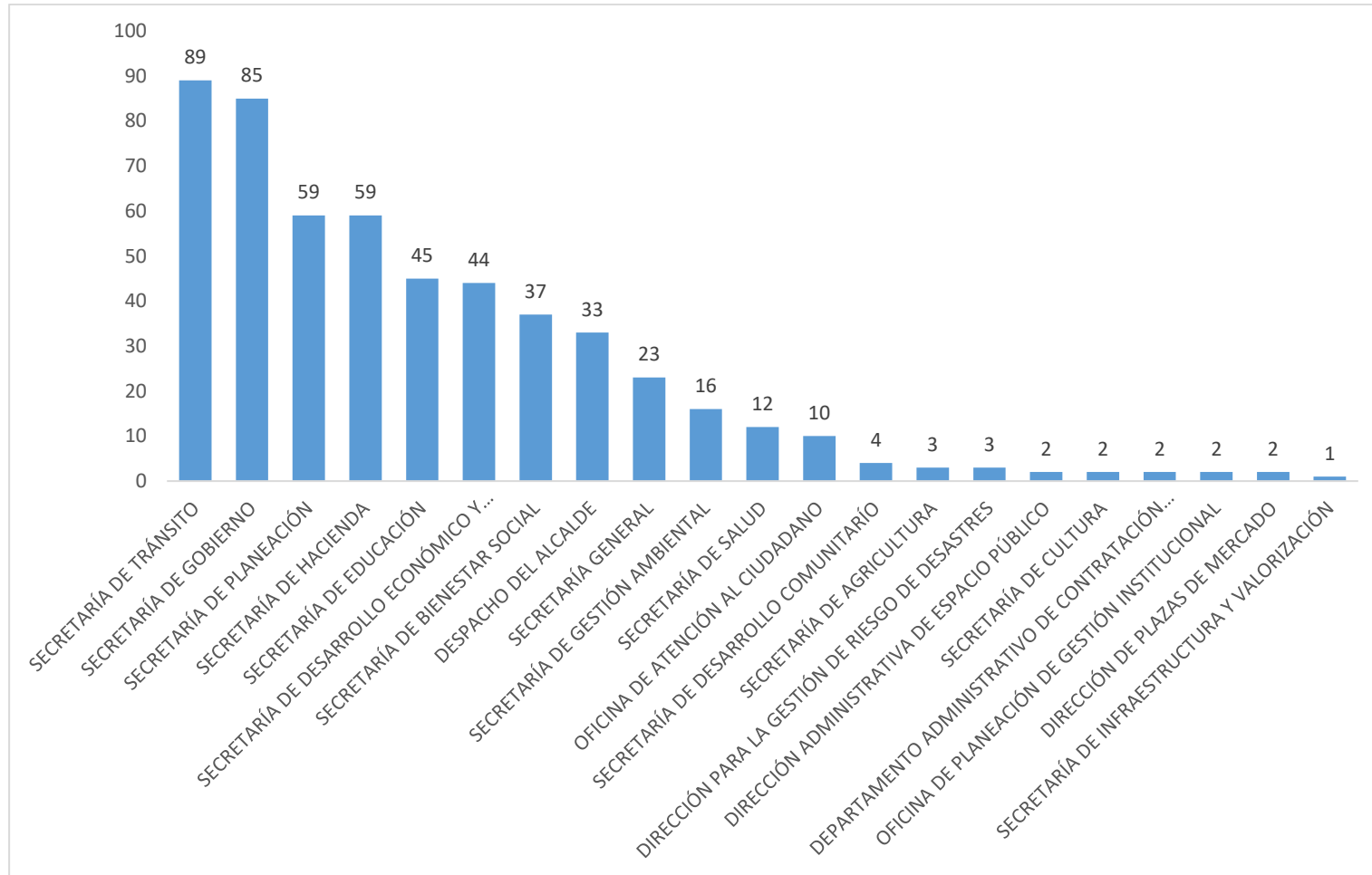


SC-CER367095





### 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 COMPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	36
INFORMACIÓN DONACIÓN DE JUGUETES	DESPACHO DEL ALCALDE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	32
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	25
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	20
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	19
CERTIFICADO DE RIESGOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	12
INFORMACIÓN CUPO EDUCATIVO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INSCRIPCIÓN PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10



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
10528	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
10717	SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	NO BRINDAN BUENA ATENCIÓN EN PUNTO FÍSICO, SECRETARÍA DE TRÁNSITO



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
10356	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO BRINDAN UNA DIGNA ATENCIÓN EN DEPENDENCIA PARA TRÁMITES
10368	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
10457	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE ORDEN DE SALIDA
10525	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
10581	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN TRÁMITE DE USO DE SUELOS
10630	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO DAN RESPUESTA ADECUADA A TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN PARA COMPRA DE COMBUSTIBLE
10683	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
10740	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA PARA TRÁMITE ORDEN DE SALIDA
10822	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN EL TRÁMITE PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
10883	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA PLATAFORMA PARA DECLARAR RETEICA

