



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de enero de 2021



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 enero de 2021, 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 enero, 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.

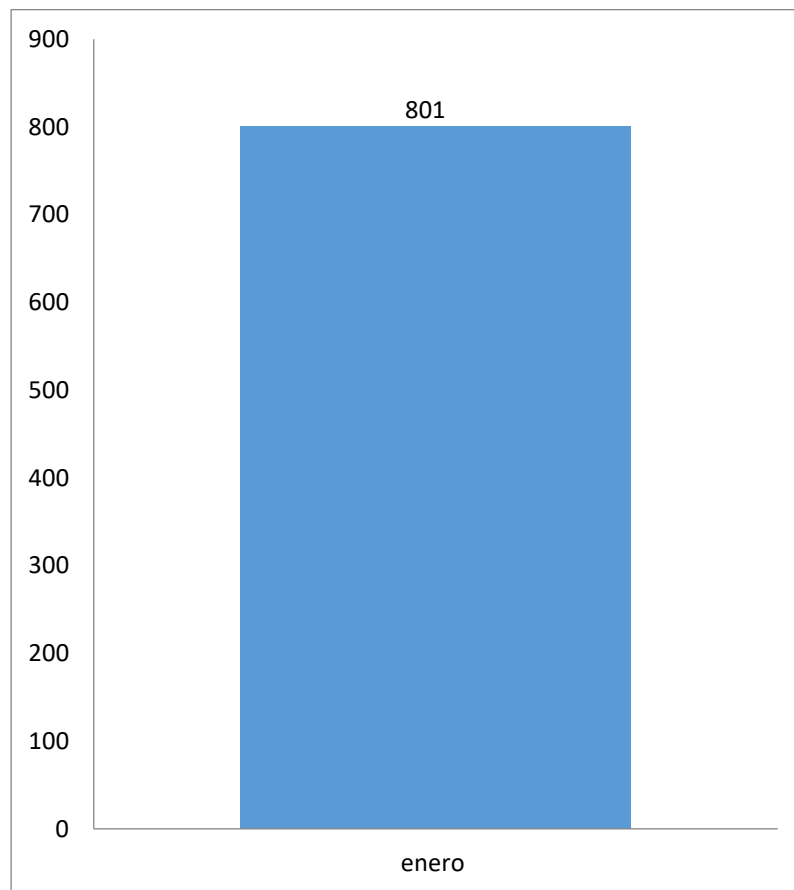
PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2020



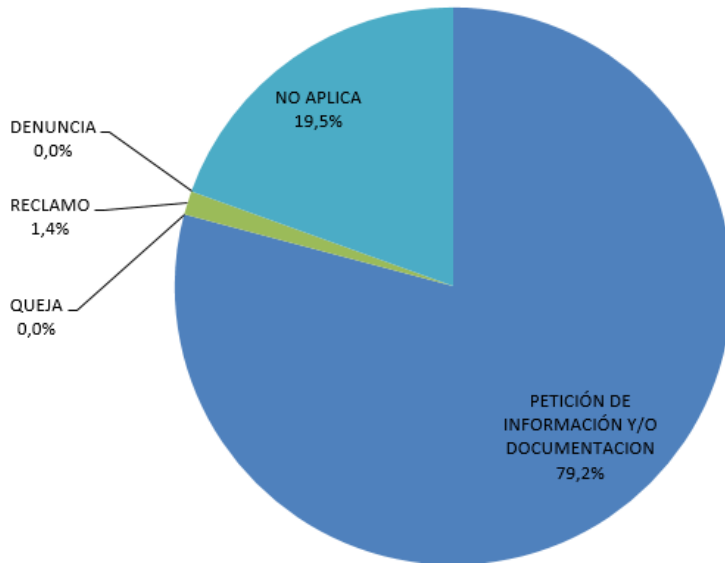
SC-CER367095



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



PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CATIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	634	79,2%
QUEJA	0	0,0%
RECLAMO	11	1,4%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	156	19,5%
TOTAL	801	100,0%



SC-CER367095





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
81	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
179	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD ADECUACIÓN VIA PÚBLICA DE LA CIUDAD	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
724	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN ASESORÍA JURÍDICA CONSTRUCTORA	SECRETARÍA DE GOBIERNO
727	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN ASESORÍA JURÍDICA CONSTRUCTORA	SECRETARÍA DE GOBIERNO

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	797	99,5%
NO CONTESTADAS	4	0,5%
TOTAL	801	100%

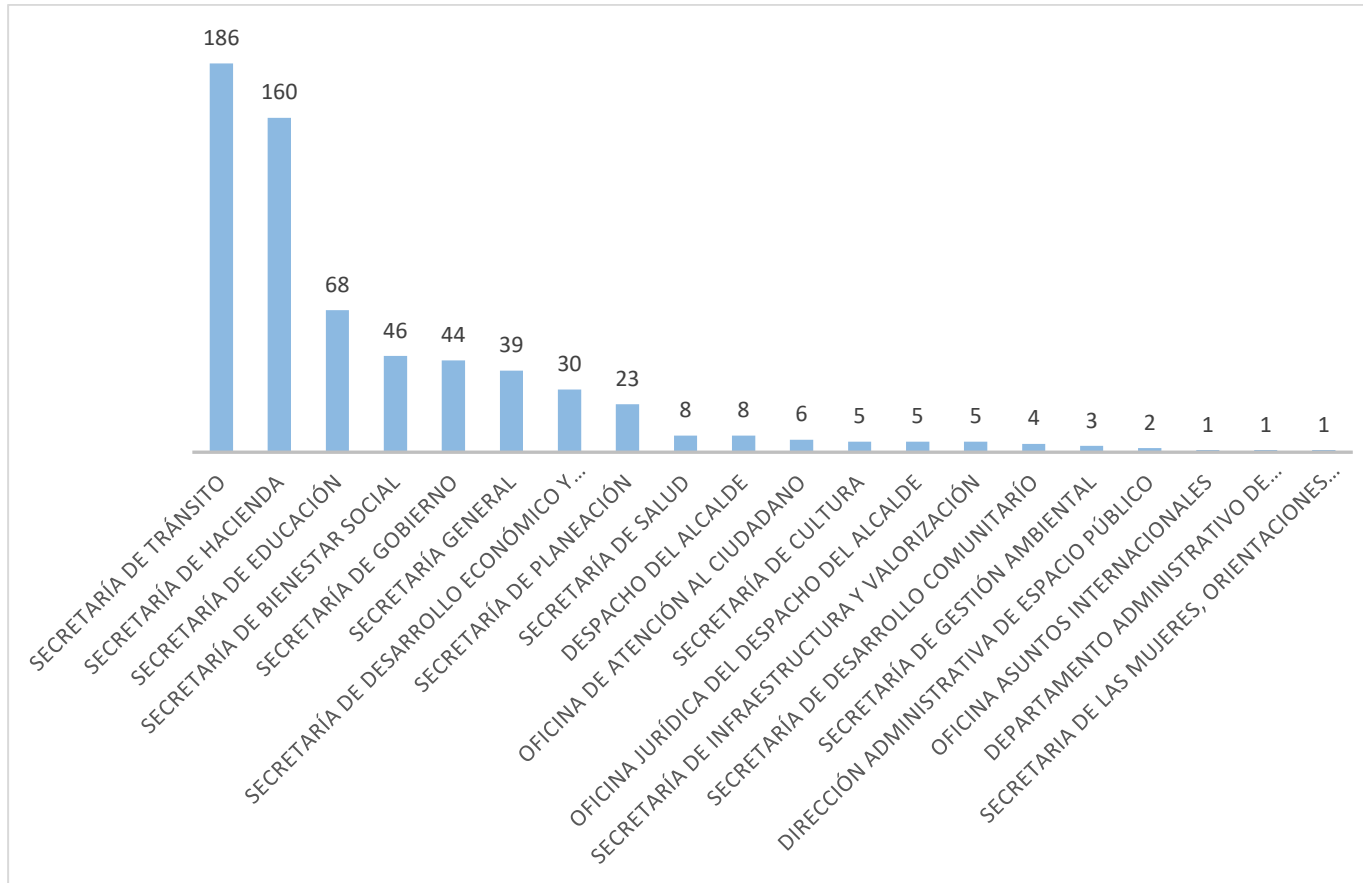


SC-CER367095





PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	40
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	33
SOLICITUD CUPO EDUCATIVO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	25
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
INFORMACIÓN CALENDARIO TRIBUTARIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	18
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	15
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13



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
13	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	RETRAZO EN TRÁMITE ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO
53	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE REPORTA EL PAGO DE UN COMPARENDO EN EL SIMIT
77	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE REPORTA EL PAGO DE UN COMPARENDO EN EL SIMIT
117	DESPACHO DEL ALCALDE	INFORMACIÓN DONACIÓN JUGUETES
183	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE REPORTA EL PAGO DE UN COMPARENDO EN EL SIMIT
240	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	RETRAZO EN TRÁMITE ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO
276	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	RETRAZO EN TRÁMITE TRASPASO DE CUENTA VEHÍCULO
644	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	DEMORA EN GENERAR CERTIFICADO DE PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA
677	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	LIQUIDACIÓN DE PAGO ERRÓNEA DE COMPARENDO
790	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE DE APOSTILLAR DIPLOMA DE GRADO
793	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE DE APOSTILLAR DIPLOMA DE GRADO

OTROS ORGANISMOS ENERO

No.	ORGANISMO
2	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
1	EMPOPASTO



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

PETICIONES DE INFORMACIÓN MES DE ENERO DE 2021

NEGADAS POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CLASIFICADA O RESERVADA	0
NEGADAS POR NO CONTAR CON LA INFORMACIÓN POR NO COMPETENCIA O POR INEXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN	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