



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de marzo 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 marzo 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 marzo, 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.

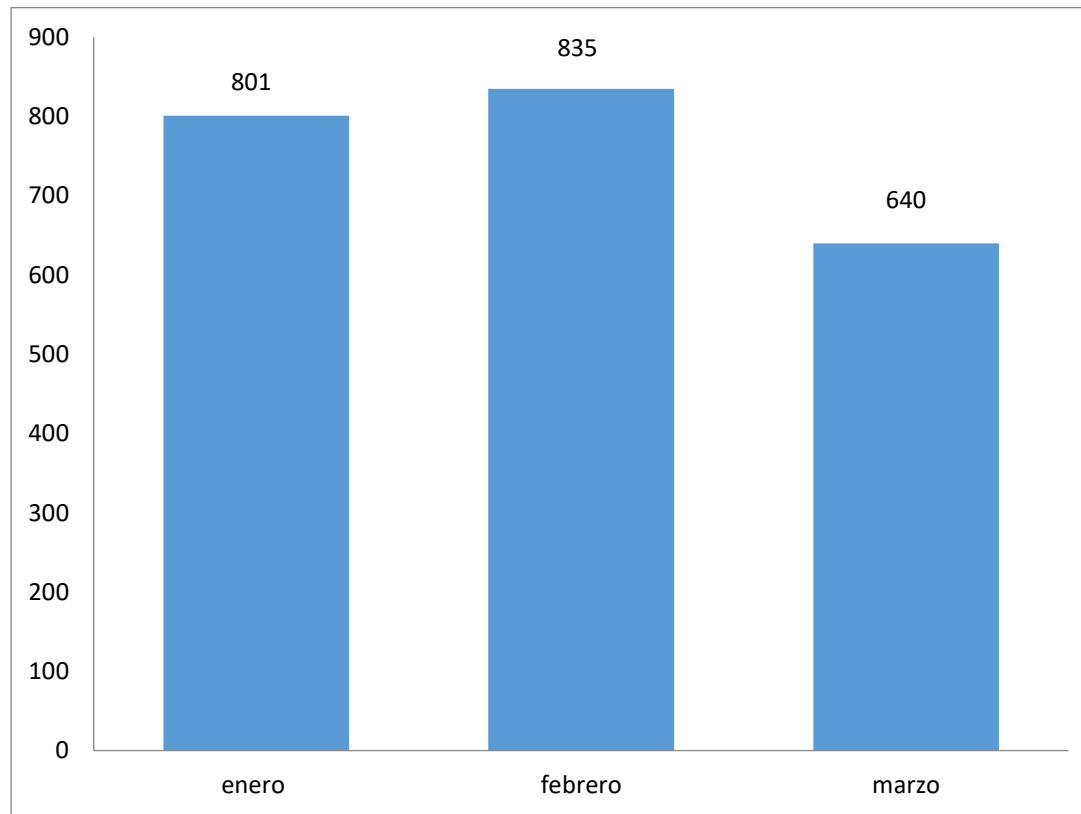
PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2020



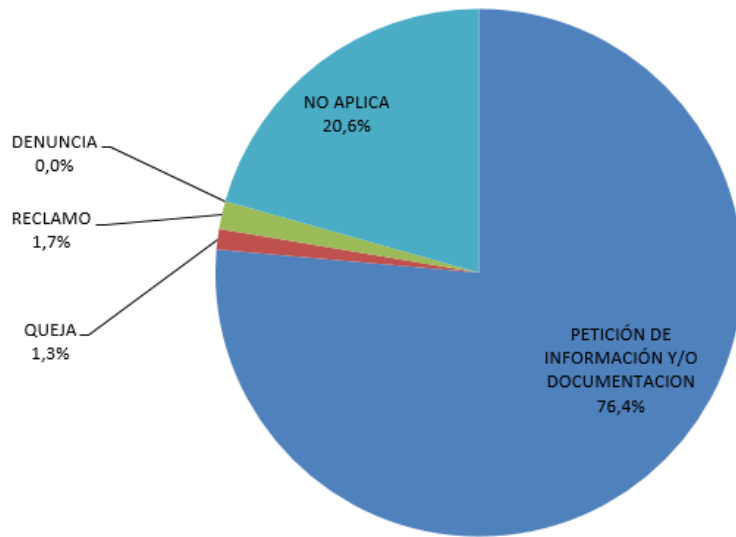
SC-CER367095



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	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	489	76,4%
QUEJA	8	1,3%
RECLAMO	11	1,7%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	132	20,6%
TOTAL	640	100,0%

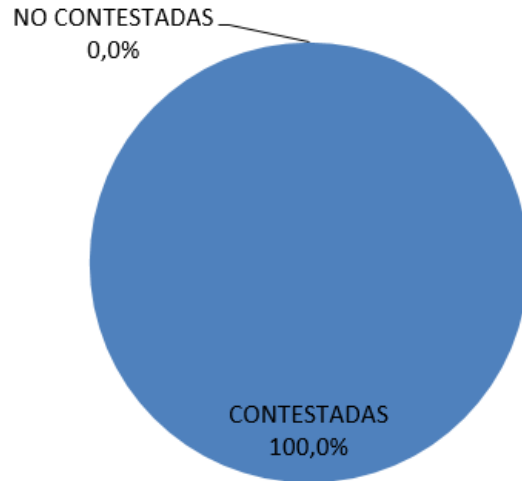


SC-CER367095





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	640	100%
NO CONTESTADAS	0	0,0%
TOTAL	640	100%

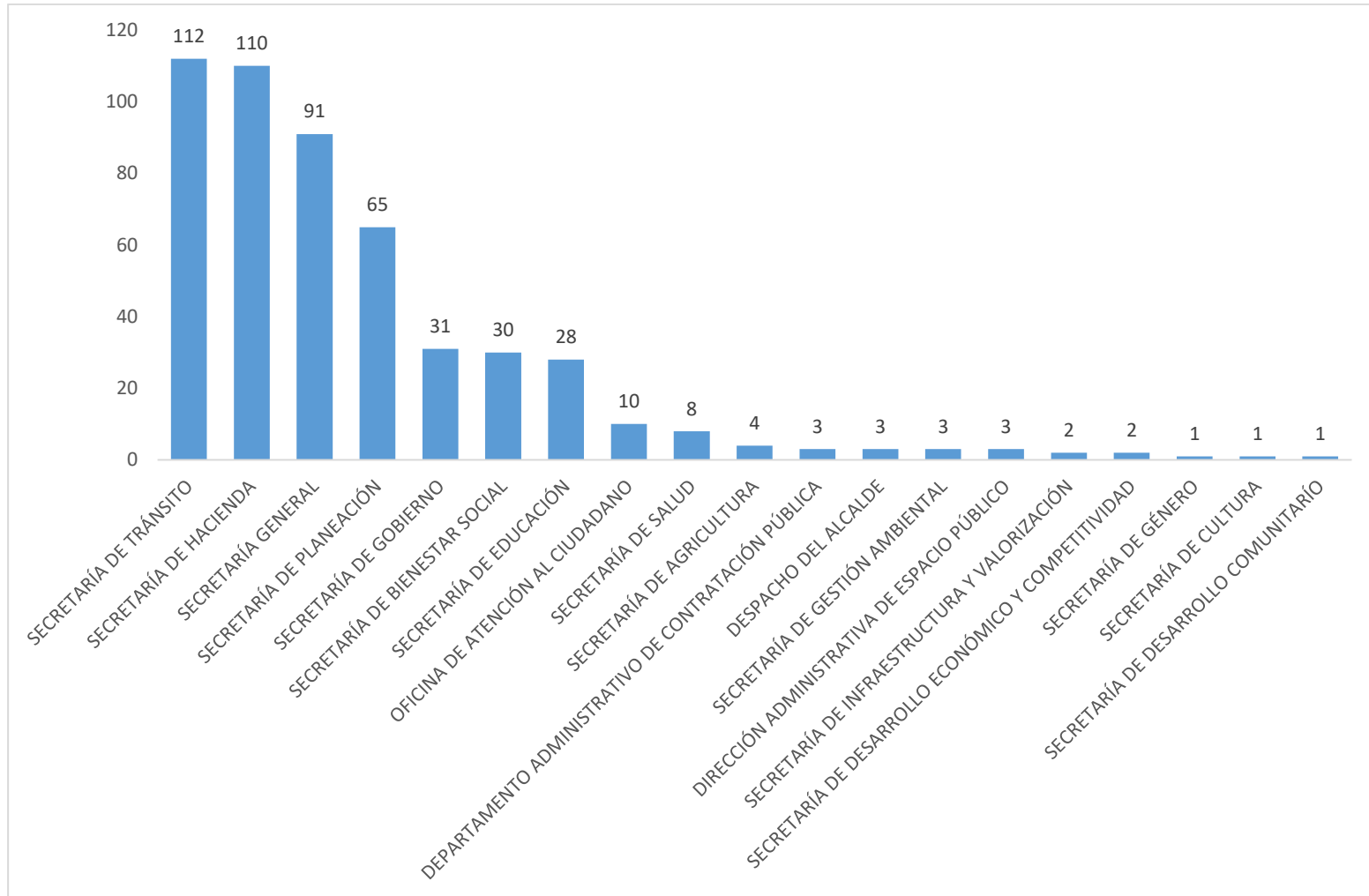


SC-CER367095





PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	71
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
INFORMACIÓN TRÁMITE NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	21
INFORMACIÓN TRÁMITE DE CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
INFORMACIÓN COMPARENDO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
PAGO IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
PREESCRIPCIÓN DE COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	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
1652	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO BRINDAN RESPUESTA DE FONDO A REQUERIMIENTO
1756	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MAL PROCEDIMIENTO DE FUNCIONARIO
1988	SECRETARÍA GENERAL	NO BRINDAN INFORMACIÓN EXACTA Y NO CONTESTAN TELÉFONOS PARA CITA DE SISBEN
2046	SECRETARÍA GENERAL	NO FUNCIONAN LINEAS TELEFÓNICAS PARA CITAS DE SISBEN
2057	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN DE FUNCIONARIA EN ENTREGA DE LICENCIAS DE CONDUCCION
2093	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	FUNCIONARIO NO ESTA PRESENTE EN PUESTO DE TRABAJO
2094	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE FUNCIONARIO
2169	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	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



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
1748	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
1749	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
1753	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
1767	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
1770	SECRETARÍA DE HACIENDA	COBRO EXCESIVO IMPUESTO PREDIAL
1799	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
1914	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE TRASLADO VEHÍCULO
1970	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRAMITE DE COMPARENDO DE TRÁNSITO
2043	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
2164	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2179	SECRETARÍA DE HACIENDA	PLATAFORMA HACIENDA NO PERMITE COMPRA DE ESTAMPILLAS



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



INFORMACIÓN DE TRÁMITES

DEPENDENCIA	TRÁMITE	NÚMERO DE SOLICITUDES		
		enero	febrero	marzo
SECRETARÍA GENERAL	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	23	42	71
	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales	0	0	0
	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificac	5	11	5
	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	2	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Certificado de residencia	2	1	2
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Registro de la publicidad exterior visual	0	2	0
SECRETARÍA DE HACIENDA	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	2	0	0
	Certificado de paz y salvo	5	9	3
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	36	22	23
	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	0	0	0
	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0	0
	Impuesto predial unificado	30	54	49
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Contribución por valorización	0	3	0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Asignación de nomenclatura	1	7	5
	Certificado de estratificación socioeconómica	1	6	3
	Concepto de norma urbanística	4	22	22
	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	0	0	1
	Concepto de uso del suelo	3	17	10
SECRETARÍA DE SALUD	Concepto sanitario	3	4	0
	Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0	1
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	Duplicado de placas de un vehículo automotor	0	0	0
	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	0	2
	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	0	4	0
	Matrícula de vehículos automotores	0	2	0
	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	10	7	3
	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	0	2	0
SECRETARÍA DE CULTURA	Inscripción concurso internacional de tríos onomástico San Juan de Pasto	0	0	0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Cesantías parciales para docentes oficiales	2	0	0



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

OTROS ORGANISMOS MES DE MARZO DE 2021

ORGANISMO	PETICIONES
PASTO DEPORTE	5
ESE PASTO SALUD	1
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	1
INVIPASTO	1



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