



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 30 de abril de 2021



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 abril 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 abril, 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.

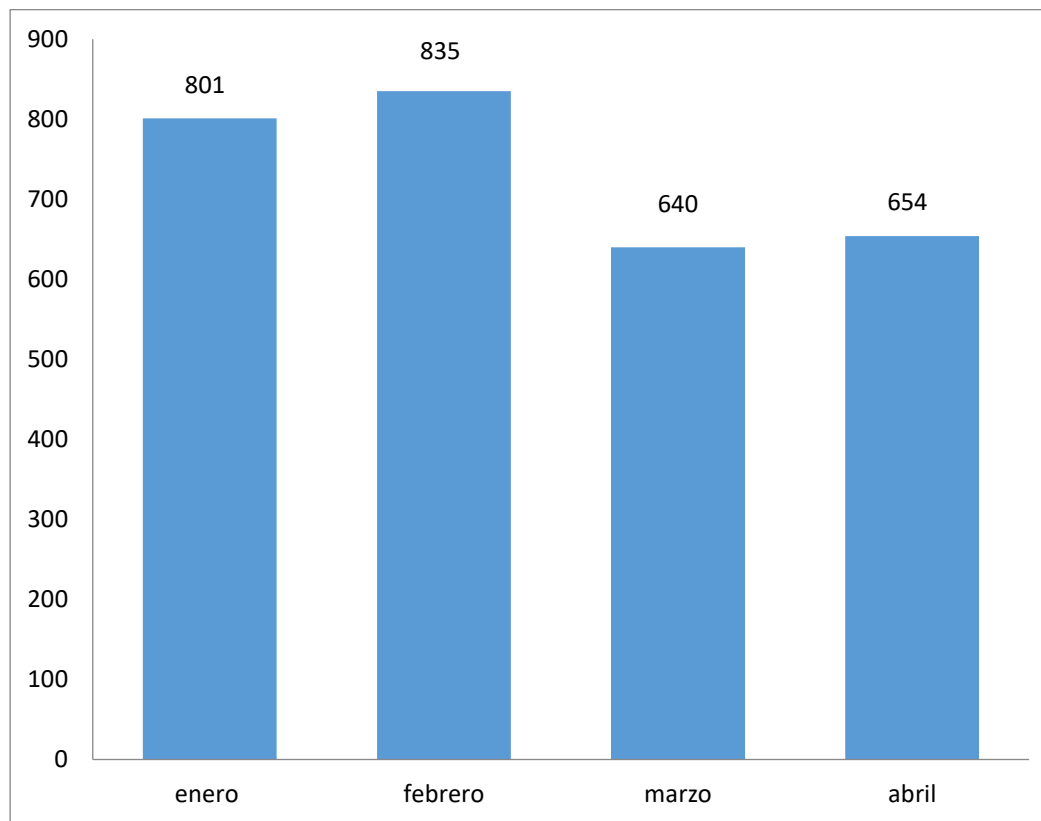
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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 2021

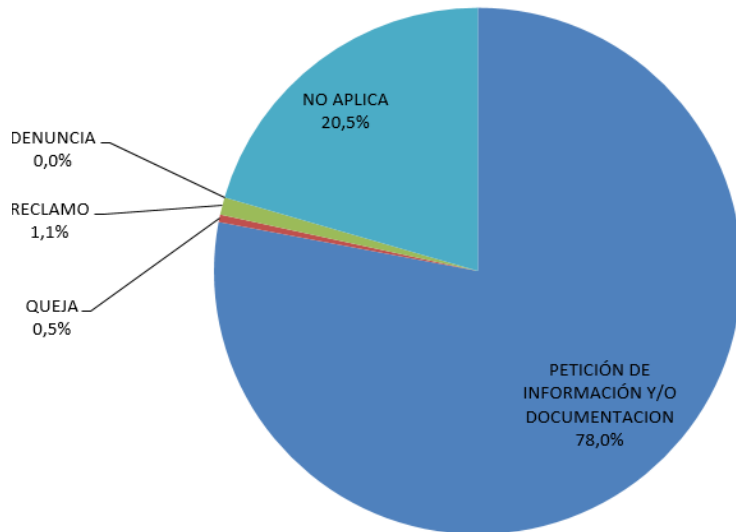


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	510	78,0%
QUEJA	3	0,5%
RECLAMO	7	1,1%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	134	20,5%
TOTAL	654	100,0%



SC-CER367095





**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

**PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	652	99,7%
NO CONTESTADAS	2	0,3%
TOTAL	654	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
2495	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	ADECUACIÓN DE VÍA	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
2795	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	solicitar información sobre la relación de ofertas y cargos	SECRETARÍA GENERAL



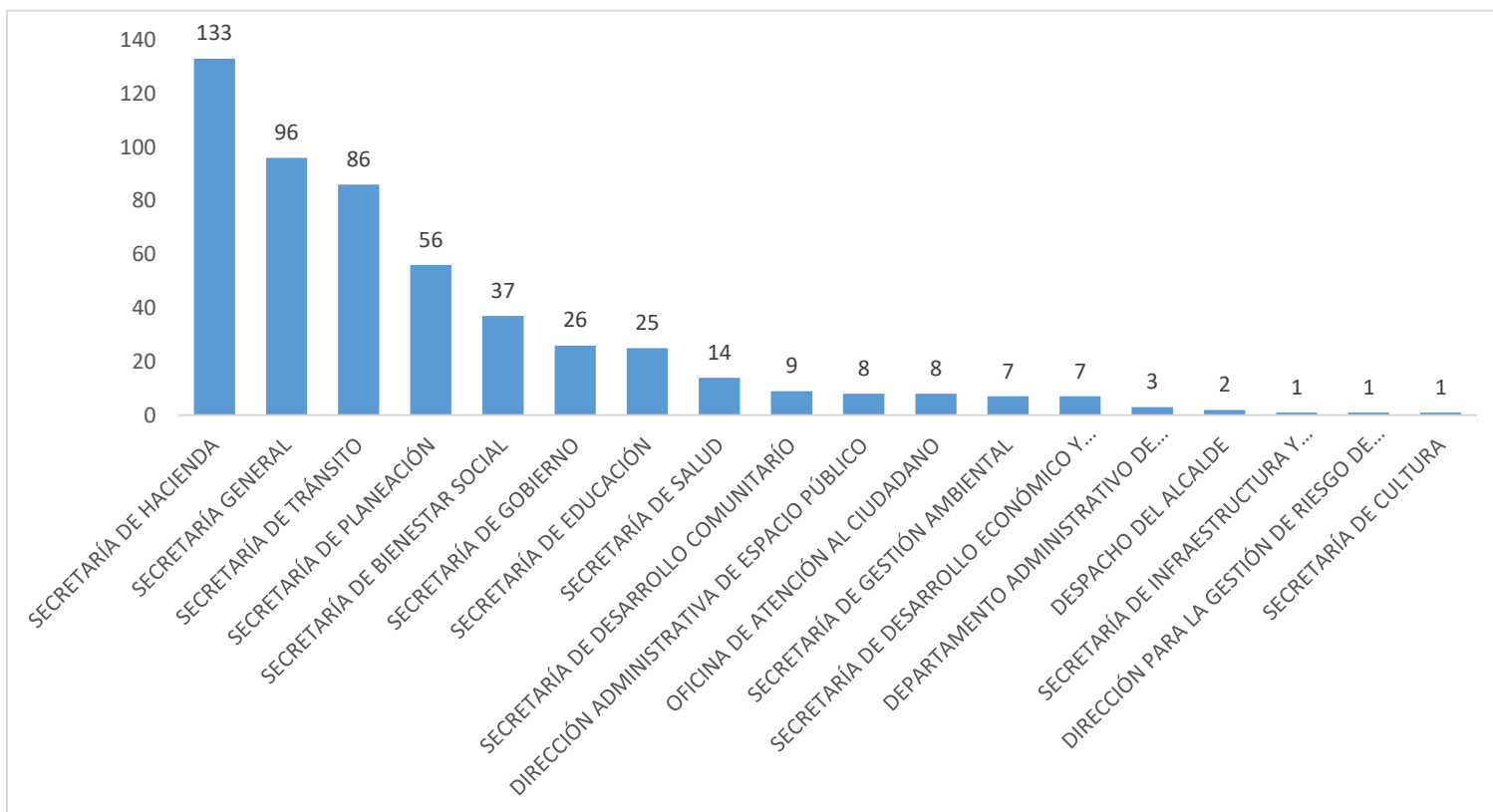
SC-CER367095



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



### 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	75
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	28
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	24
PAGO IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOMENCLATURA URBANA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN DEMARCACIÓN URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7



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
2280	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	ATENCIÓN AGRESIVA DE AGENTE DE TRÁNSITO
2281	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	ATENCIÓN AGRESIVA DE AGENTE DE TRÁNSITO
2450	SECRETARÍA GENERAL	NO RESPONDEN LINEAS TELEFONICAS PARA CITA CENSO SISBEN



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

## RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
2278	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	RETRASOS EN EL TRÁMITE PARA PAGO DE COMPARENDO
2300	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO HACIENDA EN LINEA
2366	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE TRASPASO VEHÍCULO
2371	SECRETARÍA DE HACIENDA	PLATAFORMA NO GENERA RECIBO DE IMPUESTO PREDIAL
2382	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO
2443	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA TRÁMITE PAGO CON DESCUENTO COMPARENDO DE TRÁNSITO
2519	SECRETARÍA DE HACIENDA	PAZ Y SALVO MUNICIPAL EN LINEA SALE CON DEUDA DE IMPUESTO PREDIAL

## OTROS ORGANISMOS

DEPENDENCIA	NÚMERO
AVANTE	3
PERSONERÍA	1
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	3
CORPONARIÑO	1
PASTO DEPORTES	2
AGENCIA NACIONAL DE PROTECCIÓN UNP	1



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