



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 30 de septiembre de 2021



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 septiembre 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 septiembre, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.

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

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.

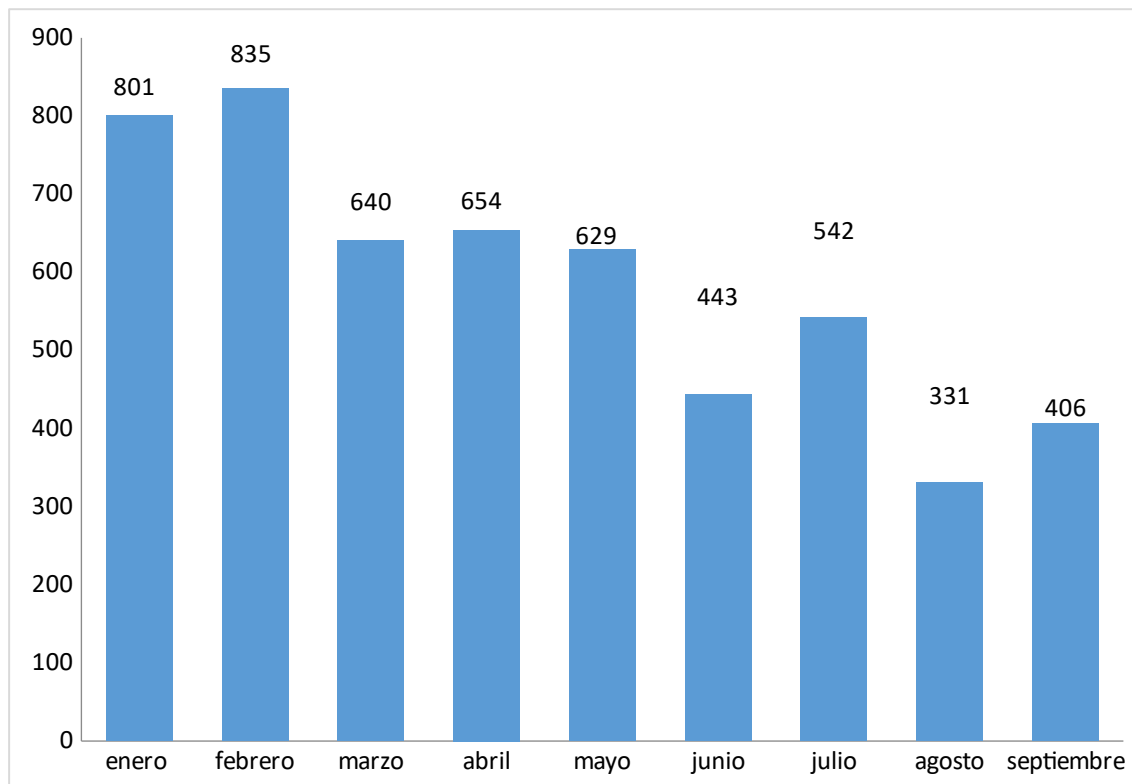
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

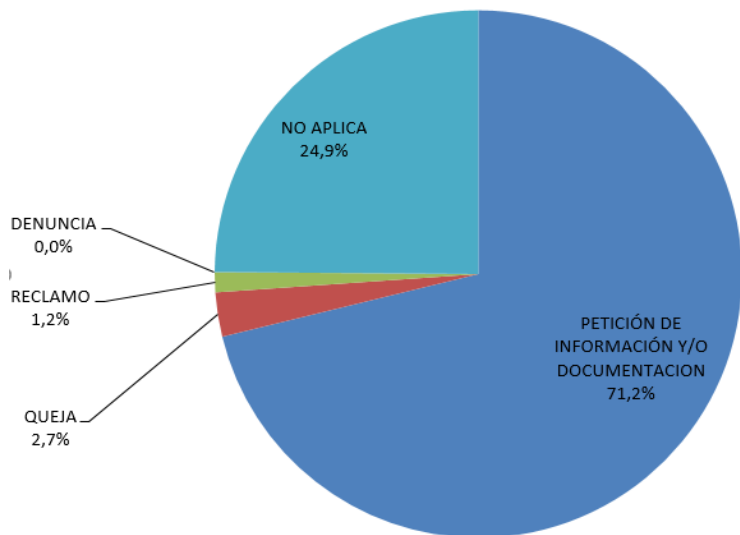


NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021





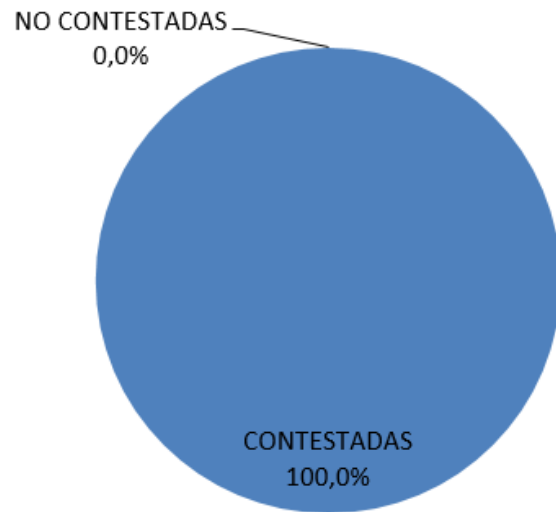
PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	289	71,2%
QUEJA	11	2,7%
RECLAMO	5	1,2%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	101	24,9%
TOTAL	406	100,0%



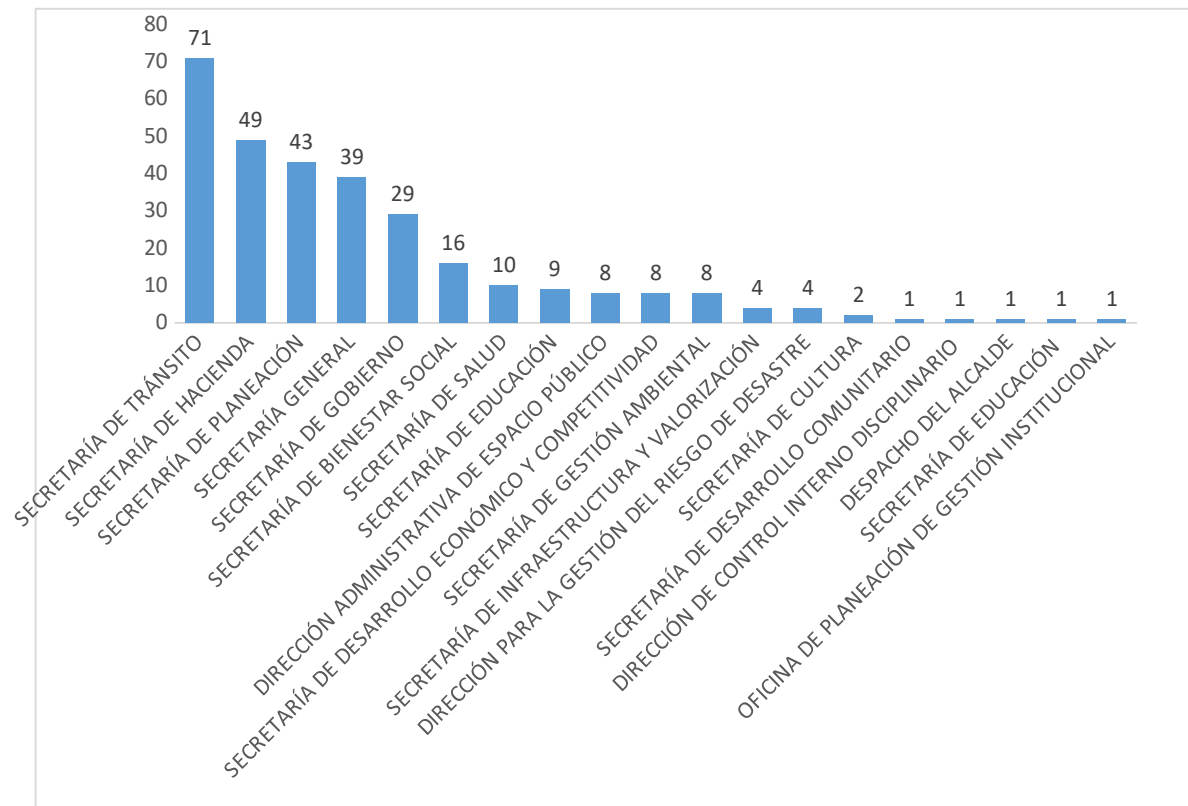
PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	406	100%
NO CONTESTADAS	0	0%
TOTAL	406	100%



PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



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 FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
SOLICITUD TURNO INSTRUMENTOS PUBLICOS	SECRETARÍA DE GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
SOLICITUD CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
SOLICITUD ACTUALIZAR ESTADO COMPARENDO PLATAFORMA SIMIT	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4
SOLICITUD FACTURA IMPUESTO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3
SOLICITUD CERTIFICADO DE RESIDENCIA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3

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
4907	SECRETARÍA GENERAL	LOS VIGILANTES SON GROSEROS
4993	SECRETARÍA DE GOBIERNO	RESPUESTA ERRÓNEA E INOPORTUNA
5000	DESPACHO DEL ALCALDE	MALA ATENCIÓN AL USUARIO
5034	SECRETARÍA GENERAL	MAL AMBIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL
5042	SECRETARÍA DE GOBIERNO	QUEJA CONTRA CORREGIDOR POR MAL PROCEDIMIENTO
5051	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SE ESTA COBRANDO LA ENTREGA DE GUIAS ACADEMICAS COLEGIO INEM
5068	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS POR DESORDEN EN VIA PÚBLICA
5099	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS POR DESORDEN EN VIA PÚBLICA
5125	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS POR DESORDEN EN VIA PÚBLICA
5148	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS POR DESORDEN EN VIA PÚBLICA
5166	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS POR DESORDEN EN VIA PÚBLICA

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

PQR D	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
4877	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE PUEDE GENERAR FACTURA DE IMPUESTO PREDIAL
4888	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A CERTIFICADO DE RIESGOS
5035	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	DIFICULTADES TÉCNICAS APLICACIÓN REPARA
5095	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT
5109	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO ACTUALIZAN COMPARENDO EN PLATAFORMA SIMIT

OTROS ORGANISMOS

ENTIDAD	NÚMERO
ALCALDÍA DE TUMACO	1
AVANTE	8
CEDENAR	1
CORPOCARNAVAL	1
DEFENSORÍA	1
EMPOPASTO	2

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

ENTIDAD	NÚMERO
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	10
AGUSTIN CODAZZI	1
INPEC	1
INVIPASTO	7
PASTO DEPORTE	1

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