



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de diciembre de 2021

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



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.

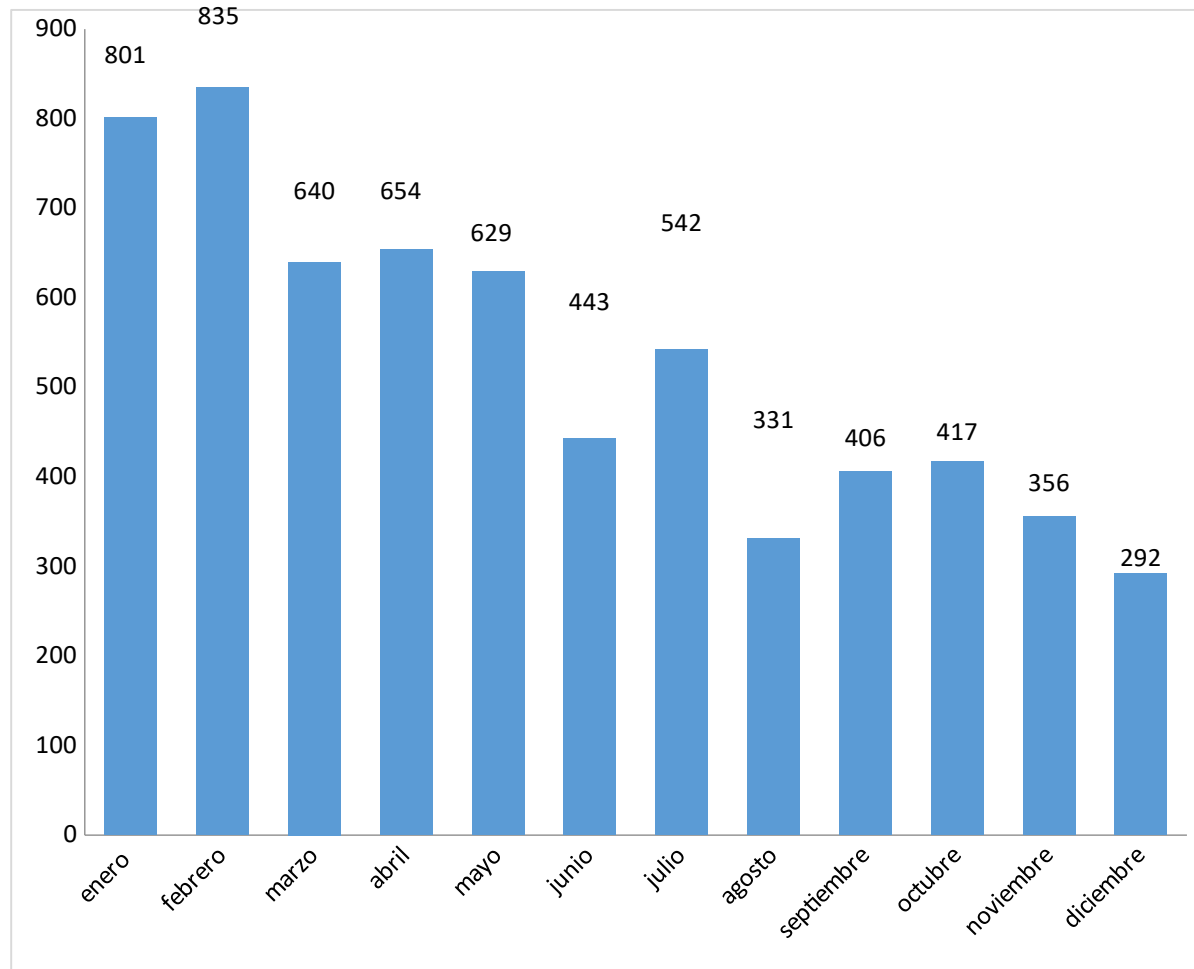
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

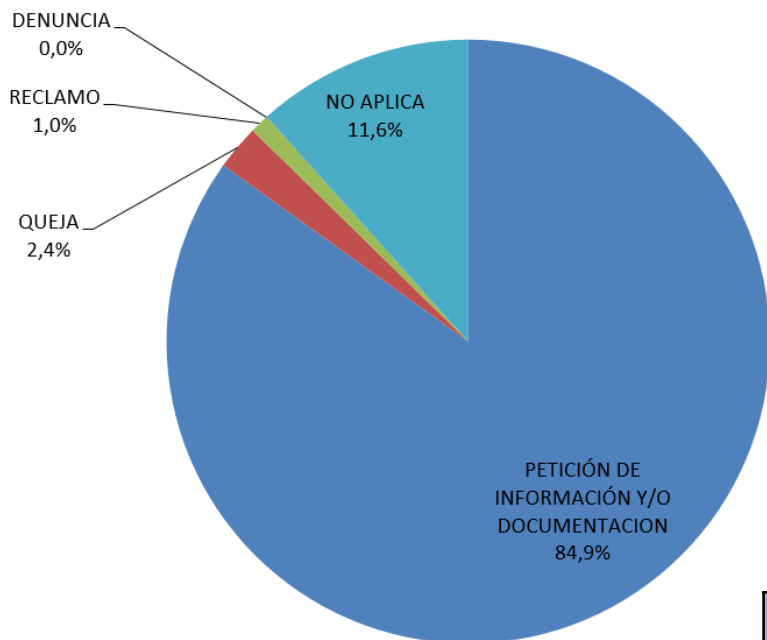


NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021





PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO

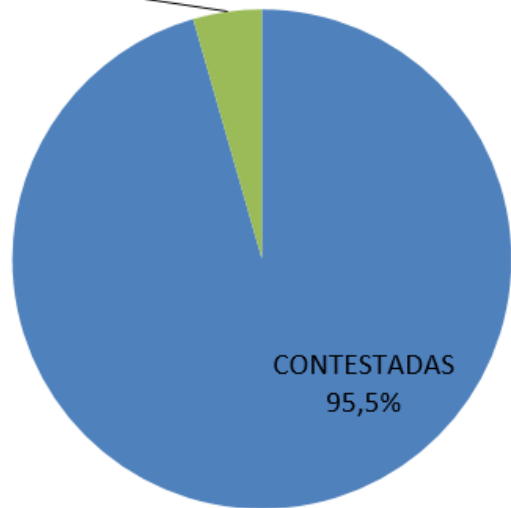


TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	248	84,9%
QUEJA	7	2,4%
RECLAMO	3	1,0%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	34	11,6%
TOTAL	292	100,0%



PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

NO CONTESTADAS
4,5%



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	279	95,5%
NO CONTESTADAS	13	4,5%
TOTAL	292	100%

PQR D	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
6065	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6072	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN TRASPASO VEHICULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6100	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6118	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6128	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACION CORRECCION DE DATOS EN Licencia de Conduccion	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6158	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6169	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN IMPUESTO VEHICULAR	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6213	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6235	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN RENOVACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6260	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN PUBLICIDAD EVENTOS	SECRETARÍA DE CULTURA
6287	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN CANCELACIÓN MATRÍCULA VEHÍCULO AUTOMOTOR	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6302	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN REGISTRO VEHICULO HÍBRIDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6317	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN REGISTRO VEHICULO HÍBRIDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	34
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	10
INFORMACIÓN CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
ACTUALIZACIÓN DE SIMIT	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
INFORMACIÓN TRÁMITE CERTIFICADO PERFIL VIAL	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN CERTIFICADO DE RESIDENCIA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6
INFORMACIÓN SOLICITUD ENCUESTA SISBEN VI	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

QUEJAS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
6087	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CONTESTAN LINEA TELEFONICA SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6088	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO CONTESTAN LINEA TELEFONICA SECRETARÍA DE TRÁNSITO
6145	SECRETARÍA DE GOBIERNO	INCUMPLIMIENTO DE PÚBLICAS INSPECTOR 2DA POLICIA
6146	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
6147	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
6206	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
6314	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MAL PROCEDIMIENTO DE AGENTE DE TRÁNSITO



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
6170	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	NO ENTREGAN LOCALES COMERCIALES A PERSONAS PRIORITARIAS
6318	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE CERTIFICADO DE ESTARATIFICACIÓN
6319	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE CERTIFICADO DE ESTARATIFICACIÓN