



# INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Primer Trimestre 2024

San Juan de Pasto, abril 2024

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos específicos.....	4
Alcance .....	4
Disposiciones legales sobre la atención a peticiones .....	4
Glosario .....	5
Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano. ....	6
Resultados del Informe .....	8
Total, de pqrds radicadas en los meses enero, febrero, y marzo del 2024 .....	9
Canales de Recepción.....	10
Tipología de pqrds por mes .....	10
Pqrds por Dependencias .....	14
Seguimiento a Pqrds Primer Trimestre .....	22
Canal de atención presencial .....	24
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to .....	26
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	31
Canal de Atención – Call Center .....	32
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	35

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrds recibidas y atendidas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo del 2024.

Se analizan las pqrds que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

### Objetivos

#### Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrds que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre enero, febrero, y marzo del 2024, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

### Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses enero, febrero, y marzo del 2024.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

### Alcance

El presente informe inicia con la consolidación de las pqrds recibidas durante el primer trimestre vigencia 2024, a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, las cuales se reciben de manera presencial y virtual y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

### Disposiciones legales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de

## Unidad de Atención al Ciudadano

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

## Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Expresión verbal o escrita que manifiesta la infirmitad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.



## Unidad de Atención al Ciudadano

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal
- **Sugerencia:** Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite o cumplimiento de la misión institucional.
- **Denuncia:** Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional
- **Petición de solicitud de información:** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.
- **Interés general:** Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Interés particular:** Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

### **Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas y servicio al ciudadano,

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFF

**Resultados del Informe**

Es importante mencionar que la Alcaldía de Pasto, cuenta con el sistema ORFEO, el cual permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, de esta manera, el presente informe está basado en los datos reportados desde la Unidad a través del software, correspondiente al primer trimestre (enero, febrero, y marzo), de la vigencia 2024.

La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de atención, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrds de manera presencial, plataforma pqrds o interponer su requerimiento a través el correo institucional [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co). El sistema ORFEO arroja una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros.

NIT: 891280000-3  
 Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
 Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

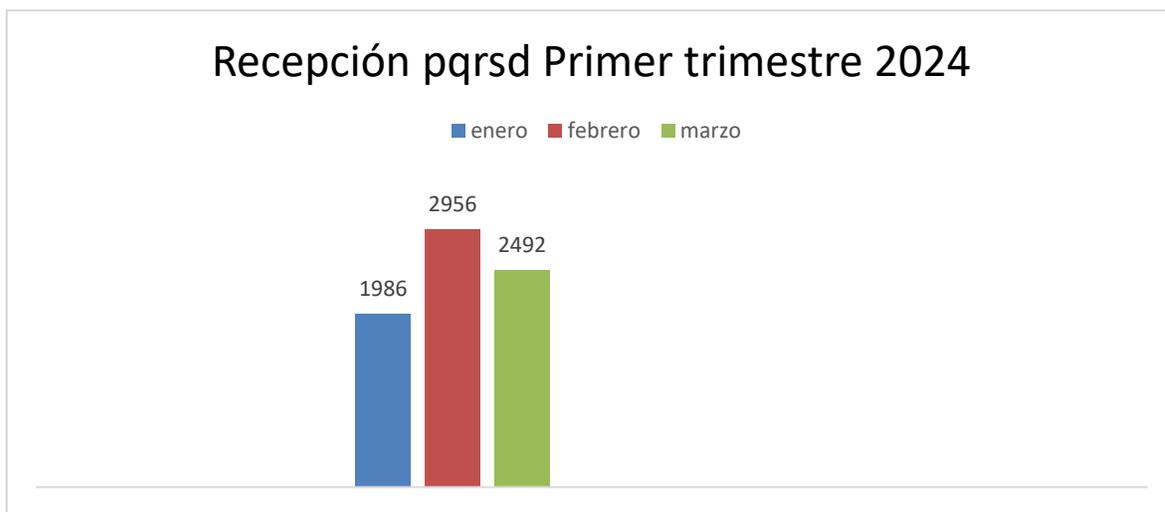
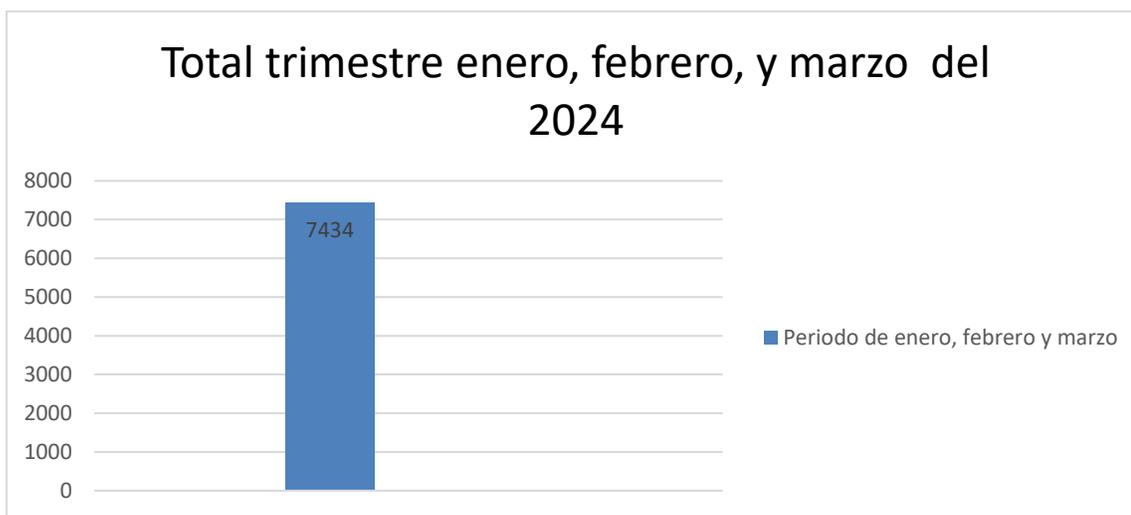


## Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA  
DE PASTO

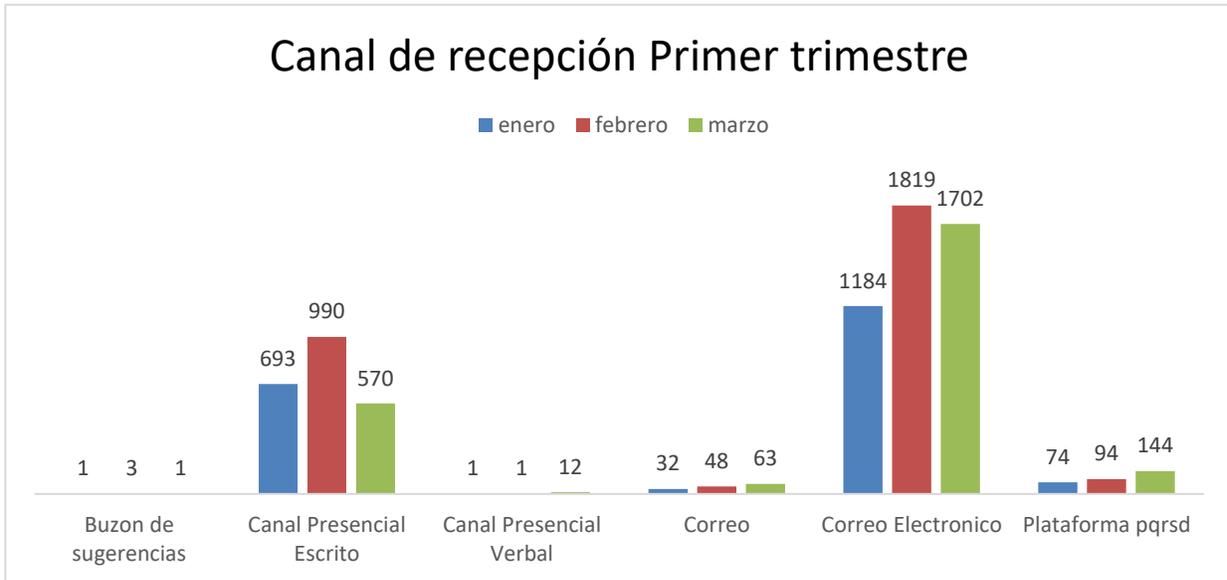
Por su parte, la Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones realiza control y seguimiento a las respuestas oportunas que ameritan las pqrds en general y con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2001 y a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportuna. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

### Total, de pqrds radicadas en los meses enero, febrero, y marzo del 2024



Fuente: Sistema Orfeo 2024.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



La estadística evidencia que en el mes de enero se radicaron 1986, equivale al 27%, en el mes de febrero 2956, equivale al 40%, y en el mes de marzo 2492 con un 34%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes febrero.

Fuente: sistema Orfeo 2024.

### Canales de Recepción

El canal de radicación más utilizado teniendo en cuenta el reporte de Orfeo, es el correo electrónico, seguida de la radicación escrita, es decir, la ciudadanía utiliza los medios digitales en el evento de comunicarse con la entidad estatal, lo que permite fortalecer estos canales de atención, seguida de la radicación física de manera presencial en las instalaciones de la Administración.

### Tipología de pqrsd por mes

En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, Auditoría externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y

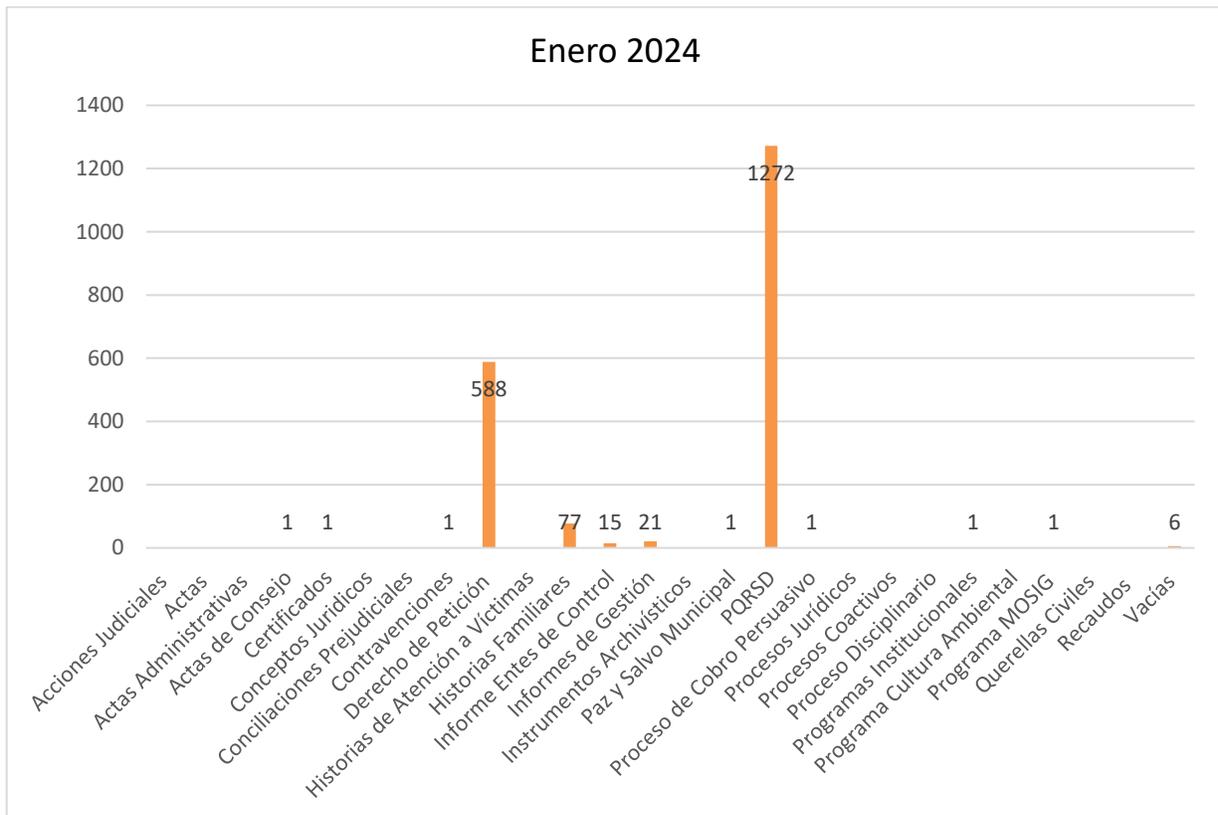


## Unidad de Atención al Ciudadano

evaluación, paz y salvo municipal, pqrSD, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa Mosig, querrelas civiles, recaudos y vacías.

El término “vacías”, refiere a que no fueron catalogadas en ninguna de las tipologías mencionada, sin embargo, cabe aclarar, que la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 1755 de 2015.

### Mes de Enero: Total 1986



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de abril 2024.

Al respecto, se identifica que en el mes de enero fueron 1272 pqrSD, que corresponde al 64%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 588, que corresponde a un 30%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos, así mismo se identifica que se radicaron 77 historias

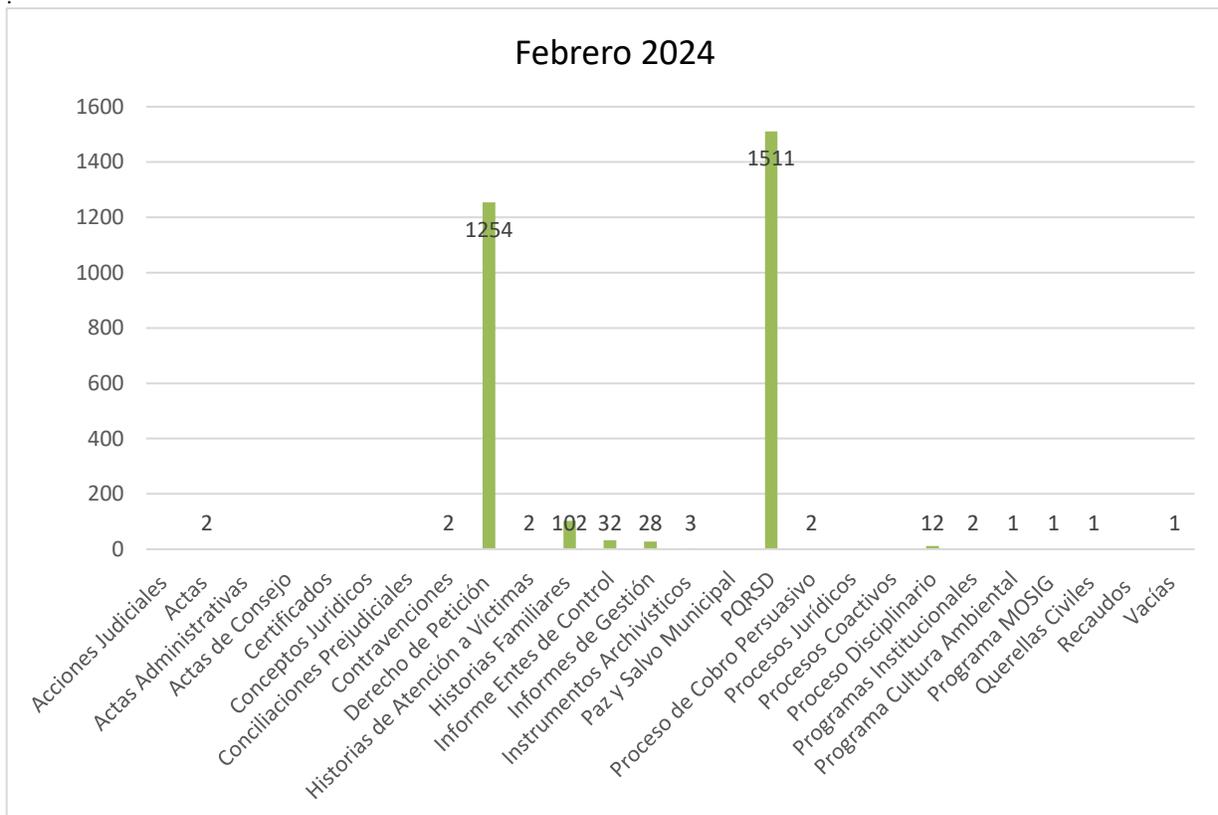
NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

familiares, 15 informes de Entes de Control y 21 informes de gestión, 1 paz y salvo municipal, 1 proceso de cobro persuasivo, 1 Programas Institucionales, 1 programa MOSIG y 6 vacías.

### Mes de febrero: Total 2956



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de abril 2024.

En el mes de febrero, se radicaron 2956 comunicaciones oficiales de las cuales, 1511 son pqrSD, corresponde al 51%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 1254, que corresponde a un 42%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron 102 historias familiares, 32 informes a entes de control, 28 informes de gestión, 12 Proceso Disciplinario, 3 instrumentos archivísticos., 2 actas, 2 contravenciones, 2 Historias de Atención a Víctimas 2

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

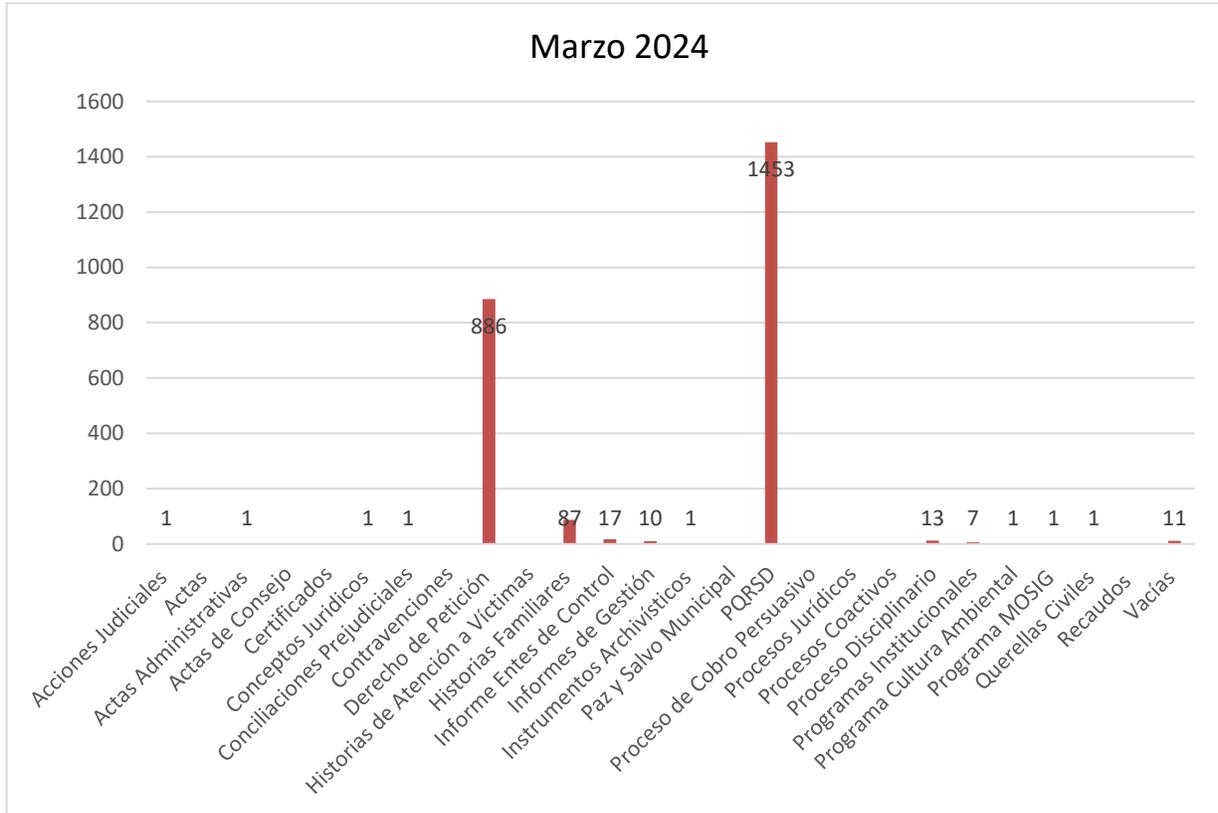
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

proceso de cobro persuasivo, 2 Programas Institucionales, 1 Programa Cultura Ambiental, 1 programa MOSIG y 1 vacías. siendo direccionados a la Dependencia correspondiente

### Mes de Marzo: Total 2492



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de abril 2024.

En el mes de marzo, se radicaron 2492 comunicaciones oficiales de las cuales, 1453 son pqrds, corresponde al 58%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 886, que corresponde a un 36%, igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron 87 historias familiares, 17 informes a entes de control, 10 informes de gestión, 13 Proceso Disciplinario, 7 Programas Institucionales, 1 acciones judiciales, 1 actas administrativas, 1 conceptos jurídicos,

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

1 Conciliaciones Prejudiciales, 1 instrumentos archivísticos, 1 Programa Cultura Ambiental, 1 programa MOSIG, 1 Querellas Civiles y 11 vacías. siendo direccionados a la Dependencia correspondiente.

### Pqrsd por Dependencias

- Pqrsd por dependencias – mes de enero

Asignación de pqrsd por dependencia ENERO	
Dependencia	No.
Almacén	4
Archivo Y Gestión Documental	6
Comisaría Primera de Familia	4
Comisaría Segunda de Familia	38
Comisaría Tercera de Familia	61
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	5
Corregiduría de Catambuco	0
Corregiduría de Genoy	0
Corregiduría de Cabrera	6
Corregiduría del Encano	2
Corregiduría de Jamondino	4
Corregiduría de la caldera	1
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mocondino	1
Corregiduría de Buesaquillo	0
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Mapachico	2
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	0
Corregiduría de Obonuco	0
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	23
Despacho del Alcalde	0
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	5
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario	1
Dirección Administrativa de Espacio Publico	37
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	8
Dirección Administrativa de Juventud	0
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	7
Inspección Primera de Policía Urbana	3
Inspección Segunda de Policía Urbana	3

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	0
Inspección Quinta de Policía Urbana	0
Inspección Sexta de Policía Urbana	6
Inspección Séptima de Policía Urbana	8
Inspección Octava de Policía Urbana	0
Inspección Novena de Policía Urbana	2
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	31
Oficina Asesora del Despacho	1
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	0
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	12
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	18
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Sisbén	44
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	9
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	10
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	6
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	6
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	3
Secretaría de Agricultura	7
Secretaría de Bienestar Social	5
Secretaría de Cultura	19
Secretaría de Desarrollo Comunitario	74
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	2
Secretaría General	41
Secretaría de Gestión Ambiental	13
Secretaría de Gobierno	9
Secretaría de Hacienda	6
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	8
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	8
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Salud	1
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	29
Subsecretaría de Apoyo Logístico	16
Subsecretaría de Control	226
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	25
Subsecretaría de Fomento	10
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	55
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	30
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	12
Subsecretaría de Infraestructura Rural	31
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	62

ALCALDÍA  
DEL PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Ingresos	585
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	83
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	45
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	2
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	37
Subsecretaría de Salud Pública	15
Subsecretaría de Seguridad Social	12
Subsecretaría de Sistemas De Información	3
Subsecretaría de Talento Humano	76
Subsecretaría de Turismo	1
Subsecretaría de Valorización	1
Tesorería Municipal	47
Unidad de Atención Al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	7
<b>TOTAL</b>	<b>1986</b>

Fuente: sistema Orfeo, 1 de abril 2024.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA  
DE PASTO

- Pqrsd por dependencias – mes de febrero

Asignación de pqrsd por dependencia FEBRERO	
Dependencia	No.
Almacén	3
Archivo Y Gestión Documental	14
Comisaría Primera de Familia	9
Comisaría Segunda de Familia	54
Comisaría Tercera de Familia	77
Coordinación Casa de Justicia	4
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	2
Corregiduría de Catambuco	2
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría del Encano	0
Corregiduría de Jamondino	2
Corregiduría de la caldera	0
Corregiduría de La Laguna	2
Corregiduría de Mocondino	1
Corregiduría de Buesaquillo	0
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Mapachico	0
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	0
Corregiduría de Obonuco	0
Corregiduría de San Fernando	4
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	30
Despacho del Alcalde	10
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	9
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario	12
Dirección Administrativa de Espacio Publico	34
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	22
Dirección Administrativa de Juventud	6
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	11
Inspección Primera de Policía Urbana	5
Inspección Segunda de Policía Urbana	6
Inspección Tercera de Policía Urbana	1
Inspección Cuarta de Policía Urbana	4
Inspección Quinta de Policía Urbana	9
Inspección Sexta de Policía Urbana	8
Inspección Séptima de Policía Urbana	7
Inspección Octava de Policía Urbana	6
Inspección Novena de Policía Urbana	0

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	25
Oficina Asesora del Despacho	1
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	1
Oficina de Asuntos Internacionales	2
Oficina de Comunicación Social	7
Oficina de Contaduría	5
Oficina de Control Interno	0
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	20
Oficina de Presupuesto	3
Oficina de Sisbén	50
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	4
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	16
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	7
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	18
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	4
Secretaría de Agricultura	19
Secretaría de Bienestar Social	1
Secretaría de Cultura	23
Secretaría de Desarrollo Comunitario	91
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	8
Secretaría General	31
Secretaría de Gestión Ambiental	7
Secretaría de Gobierno	20
Secretaría de Hacienda	11
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	16
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	25
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	44
Subsecretaría de Apoyo Logístico	17
Subsecretaría de Control	175
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	33
Subsecretaría de Fomento	3
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	72
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	59
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	24
Subsecretaría de Infraestructura Rural	56
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	76
Subsecretaría de Ingresos	1294
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	37
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	44
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	0
Subsecretaría de Salud Pública	22
Subsecretaría de Seguridad Social	15

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Sistemas De Información	4
Subsecretaría de Talento Humano	67
Subsecretaría de Turismo	1
Subsecretaría de Valorización	4
Tesorería Municipal	91
Unidad de Atención Al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	5
<b>TOTAL</b>	<b>2956</b>

Fuente: Sistema ORFEO 1 de abril de 2024

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- Pqrsd por dependencias – mes de marzo

Asignación de pqrsd por dependencia MARZO	
Dependencia	No.
Almacén	2
Archivo Y Gestión Documental	5
Comisaría Primera de Familia	8
Comisaría Segunda de Familia	49
Comisaría Tercera de Familia	63
Coordinación Casa de Justicia	5
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	1
Corregeduría de Catambuco	3
Corregeduría de Genoy	1
Corregeduría de Cabrera	3
Corregeduría del Encano	0
Corregeduría de Jamondino	1
Corregeduría de la caldera	0
Corregeduría de La Laguna	0
Corregeduría de Mocondino	2
Corregeduría de Buesaquillo	1
Corregeduría de Gualmatán	0
Corregeduría de Mapachico	4
Corregeduría de El Socorro	1
Corregeduría de Morasurco	0
Corregeduría de Obonuco	1
Corregeduría de San Fernando	3
Corregeduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	20
Despacho del Alcalde	18
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	13
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario	13
Dirección Administrativa de Espacio Publico	19
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	25
Dirección Administrativa de Juventud	2
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	10
Inspección Primera de Policía Urbana	7
Inspección Segunda de Policía Urbana	3
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	2
Inspección Quinta de Policía Urbana	5
Inspección Sexta de Policía Urbana	4
Inspección Séptima de Policía Urbana	6
Inspección Octava de Policía Urbana	4
Inspección Novena de Policía Urbana	0

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	26
Oficina Asesora del Despacho	4
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	9
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	5
Oficina de Contaduría	12
Oficina de Control Interno	0
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	35
Oficina de Presupuesto	4
Oficina de Sisbén	45
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	4
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	9
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	7
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	28
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	1
Secretaría de Agricultura	5
Secretaría de Bienestar Social	5
Secretaría de Cultura	23
Secretaría de Desarrollo Comunitario	59
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	2
Secretaría General	32
Secretaría de Gestión Ambiental	3
Secretaría de Gobierno	7
Secretaría de Hacienda	20
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	19
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	19
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	50
Subsecretaría de Apoyo Logístico	10
Subsecretaría de Control	219
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	30
Subsecretaría de Fomento	8
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	60
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	57
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	15
Subsecretaría de Infraestructura Rural	37
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	61
Subsecretaría de Ingresos	986
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	5
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	45
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	1
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	40
Subsecretaría de Salud Pública	17
Subsecretaría de Seguridad Social	6

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Sistemas De Información	4
Subsecretaría de Talento Humano	61
Subsecretaría de Turismo	2
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	61
Unidad de Atención Al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	7
<b>TOTAL</b>	<b>2492</b>

Fuente: sistema Orfeo 1 de abril 2024.

### Seguimiento a Pqrsd Primer Trimestre

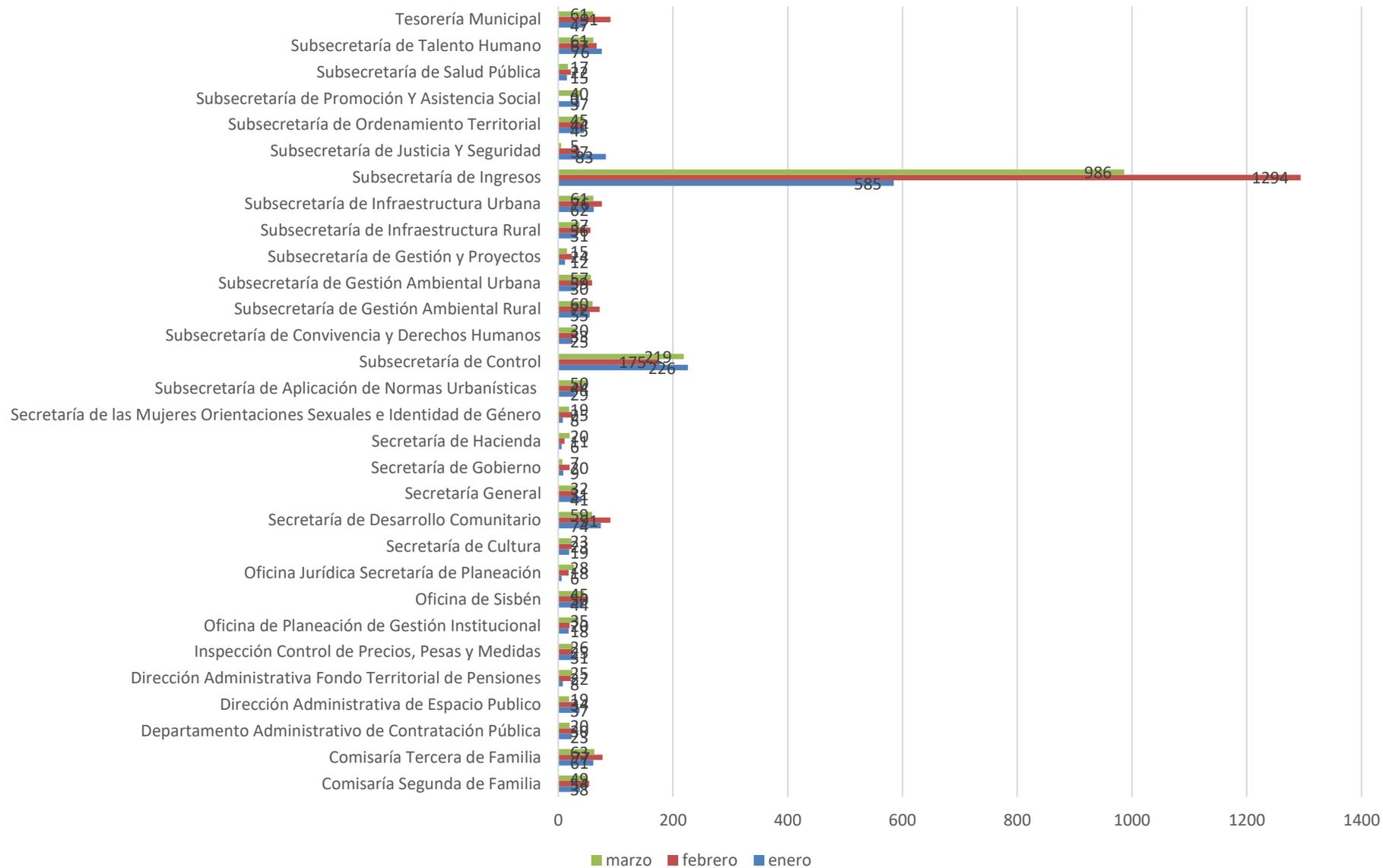
Acorde al seguimiento realizado en articulación con la Subsecretaría de Sistemas de Información, Unidad de Correspondencia y Unidad de Atención al Ciudadano, incidieron muchos factores en el retraso a las respuestas oportunas a través del sistema ORFEO, aclarando que si se otorgó respuesta al ciudadano a través de correo institucional, tal es el caso de la Secretaría de Gobierno, Departamento Administrativo de Contratación Pública, Dirección Administrativa de Plazas de Mercado, Dirección Administrativa de Espacio Público.

Las visitas presenciales permitieron realizar acciones de mejora en cuanto a capacitación del personal vinculado, tras el cambio de administración, rotación de personal a causa del concurso de méritos y salida de personal por circunstancias como pensión o jubilación, que fueron motivos encontrados por lo cual, ameritaba refuerzo en el manejo de la plataforma ORFEO.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



### Seguimiento a pqrds primer trimestre



Aunado a lo anterior, hay dependencias, donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia y número, por la necesidad de realizar los trámites y servicios, como Secretaría de Gobierno y Secretaría de Hacienda, que a su vez, se ha realizado acompañamiento continuo con el fin de generar procesos sistemáticos y de programación, cuyo asunto compete al área de desarrollo del Software del Sistema ORFEO, que se ha proyectado en el siguiente trimestre, para dar una solución de fondo al manejo interno de los trámites y servicios, relacionados sobre todo, con la Hacienda Pública.

### Canal de atención presencial

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, en sede Anganoy, Sede San Andrés – Frente al Parque Rumipamba, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

La UAC, ha realizado procesos de capacitación al talento humano que atiende de manera presencial, dando cumplimiento a los lineamientos del Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

Igualmente, comentar que se continúa con en el canal de atención telefónico, la extensión 1213, denominada “Línea Anticorrupción”, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, que define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014 y requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

### DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1) Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2) Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6) Cumplimiento de los compromisos efectuados.

ALCALDÍA DE PASTO

## DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamentos, amenazas y/o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar los bienes públicos.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- Contribuir a erradicar la corrupción no ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus trámites o prestación de servicios.

### CANALES DE ATENCIÓN

**Correo:**  
[contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
**Correo para notificaciones judiciales:**  
[judicial@pasto.gov.co](mailto:judicial@pasto.gov.co)

**Call Center:**  
 +57 (602) 7244326

**Sede electrónica y chat en línea:**  
[www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)

**Atención Presencial / Buzón de sugerencias:**

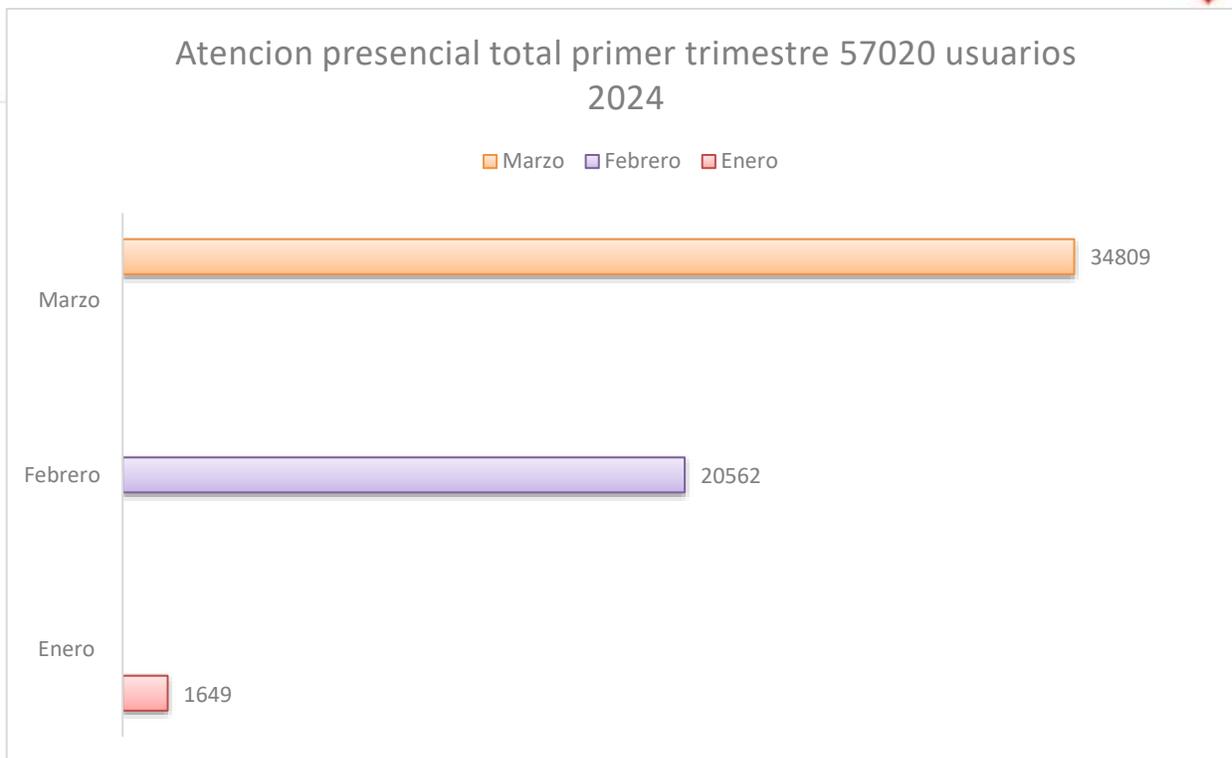
- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 - 18 Frente al parque Rumipamba.
- Sede antiguo Cero Agraria - Calle 18 No. 19-26
- Sede Angarico.

Ingresar a nuestro portal.

ALCALDÍA DE PASTO

• **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En el punto presencial, la afluencia de público para realizar trámites y servicios en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto es muy concurrida, se tiene que en el mes de enero acudieron 1649 usuarios, en el mes de febrero 20562 usuarios y en el mes de marzo 34809, usuarios para un total de 57020 usuarios atendidos en el primer trimestre del año 2024, brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno. Esta estadística obedece al calendario tributario establecido para el pago de impuestos como predial, industria y comercio, expedición de paz y salvos, certificados de residencia entre otros trámites solicitados de manera continúa.



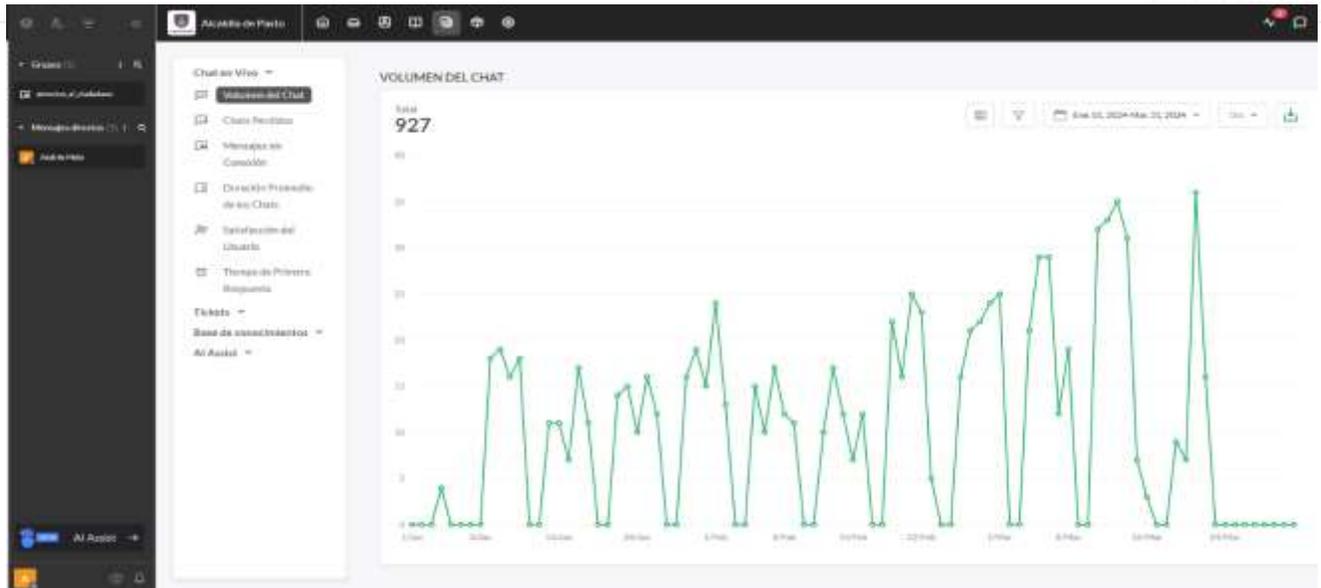
### Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

### Atención cuarto trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, orientando a la ciudadanía en el trámite o servicio que desea realizar, despejando de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar; al ser el chat una herramienta de información virtual se atiende a más de un usuario a la vez de manera simultánea.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de usuarios atendidos durante el cuarto trimestre del año 2024.

- **Atención cuarto trimestre canal chat, usuarios atendidos 927**



- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

## Unidad de Atención al Ciudadano

- **Satisfacción de usuario**



Neutral: 892 correspondiente a 96%

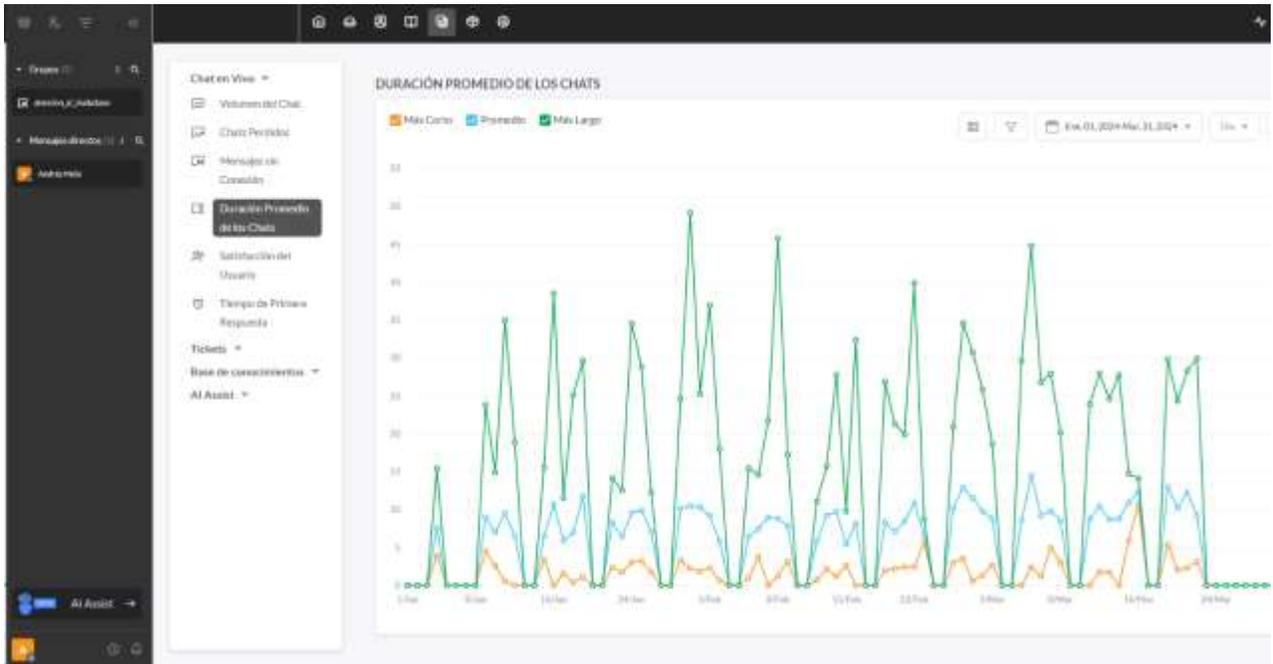
Positivo: 34 correspondiente al 4%

Negativo: 1 correspondiente al 0%

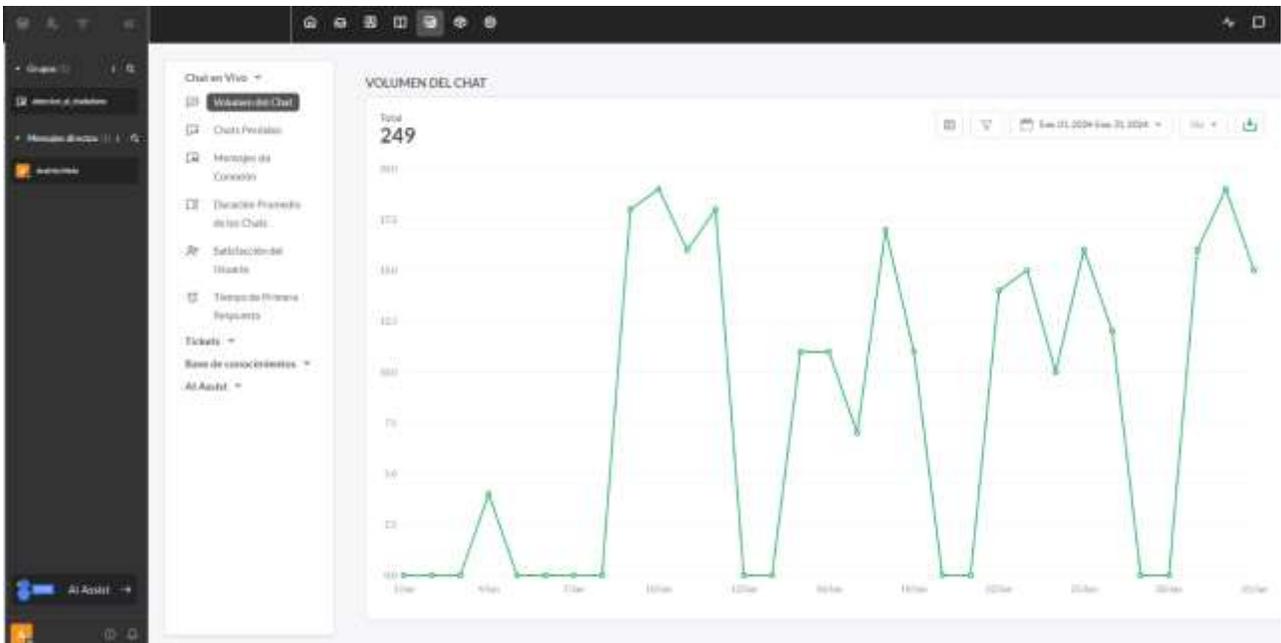
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 34 segundos, el chat promedio es de 7 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 25 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

- Tiempo promedio de conversación



- Atención chat mes enero, usuarios atendidos 249



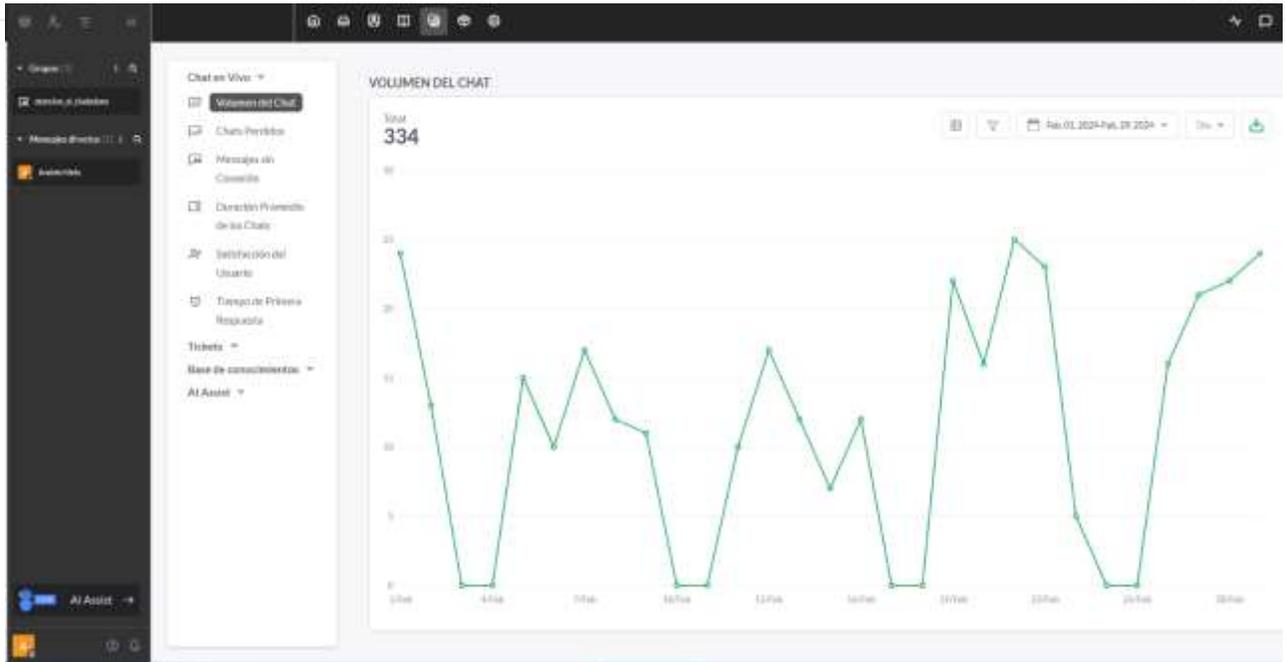
NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



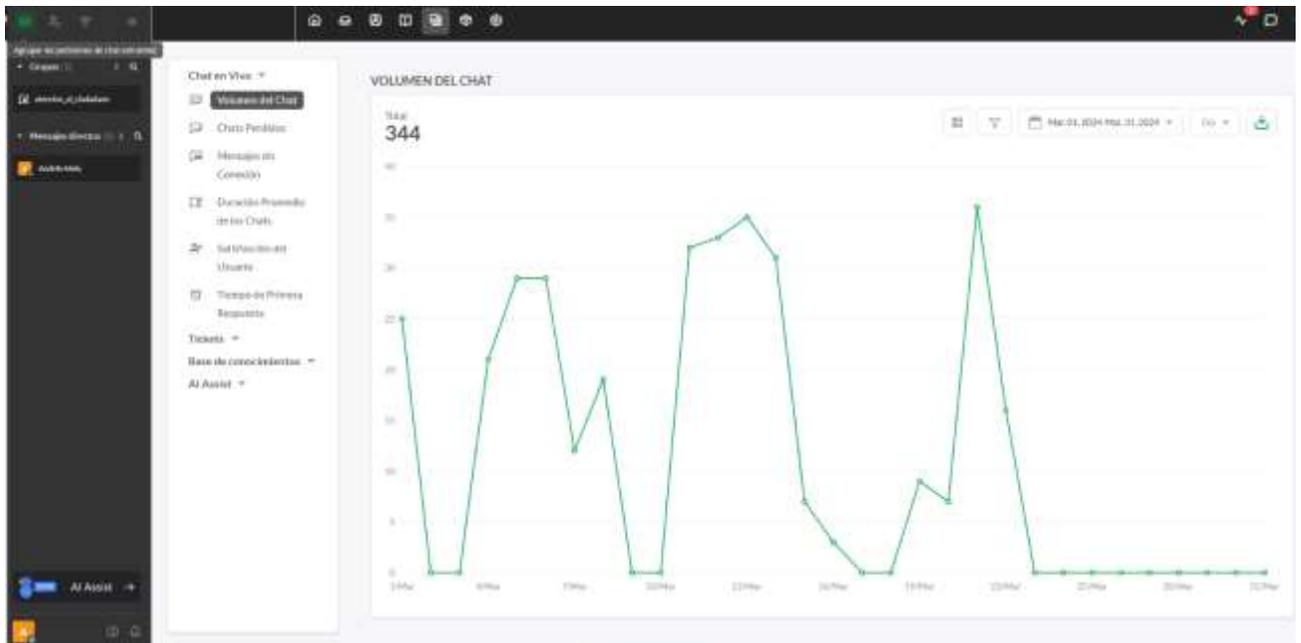
## Unidad de Atención al Ciudadano

- Atención chat mes febrero, usuarios atendidos 334

ALCALDÍA  
DE PASTO



## Atención chat mes marzo, usuarios atendidos 344



NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

La apertura de Buzón de Sugerencias es un procedimiento que se realiza dos veces en el mes con el fin de brindarle a la ciudadanía un canal de comunicación en el cual puedan expresar su punto de vista frente al servicio prestado por parte de la Alcaldía Municipal.

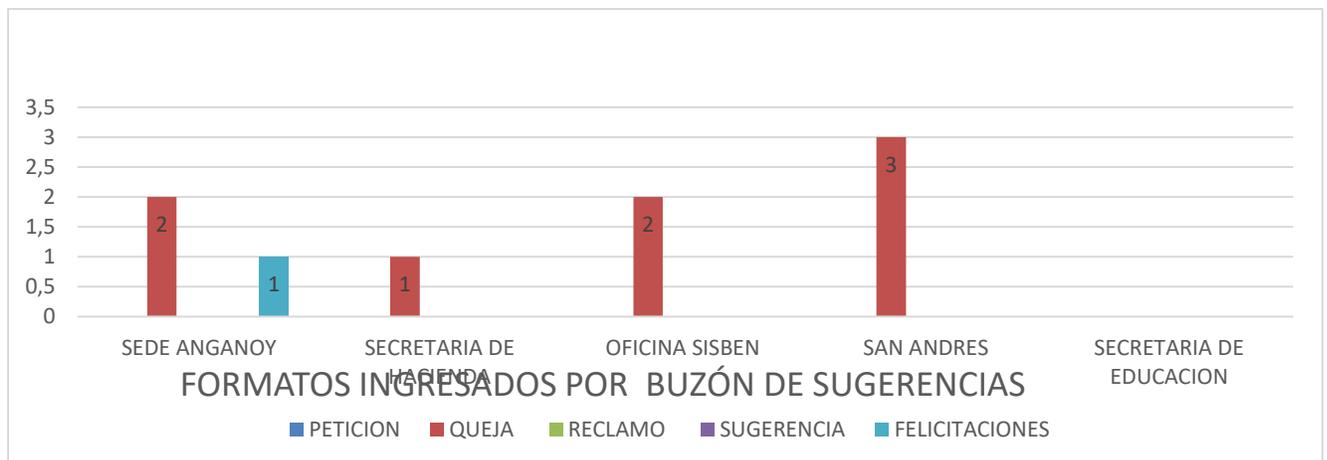
Este procedimiento se ha convertido en una herramienta al servicio de la comunidad ya que tiene como finalidad el recibir y atender todas las observaciones por parte de los usuarios.

La información encontrada en los buzones de sugerencia es de vital importancia para la mejora en la prestación del servicio para así poder tomar acciones e implementar estrategias.

De acuerdo a la información recopilada para el primer trimestre correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo se realizaron 30 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (8) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (1) felicitación, para un total de (9) comunicaciones.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANROY		2			1
SECRETARIA DE HACIENDA		1			
OFICINA SISBEN		2			
SAN ANDRES		3			
SECRETARIA DE EDUCACION					

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del primer Trimestre del 2024 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.



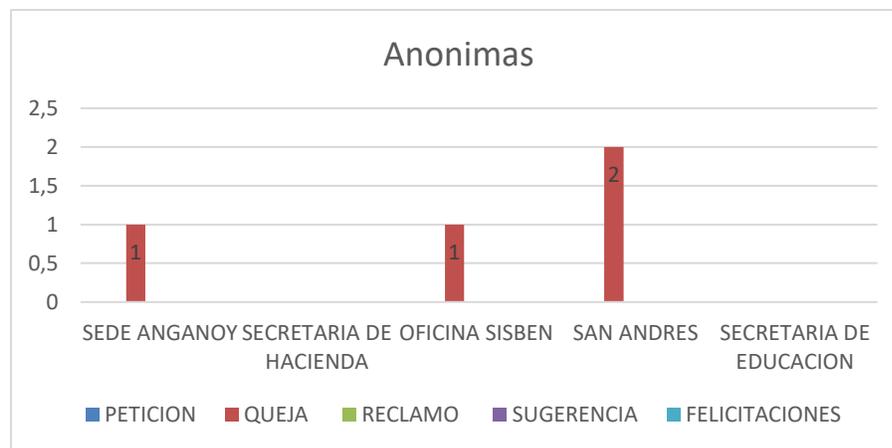


## Unidad de Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta la información recopilada para este primer trimestre se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son: la sede San Andrés (3), Sede Anganoy (3), oficina Sisbén (2), secretaria de hacienda (1)

Se evidencia que la ciudadanía sigue manifestándose ante la entidad haciendo uso de los buzones de sugerencias.

A continuación, se da a conocer el consolidado de las comunicaciones que ingresaron de manera anónima, se evidencio (4) quejas que ingresaron en el primer trimestre.



## Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisbén tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en

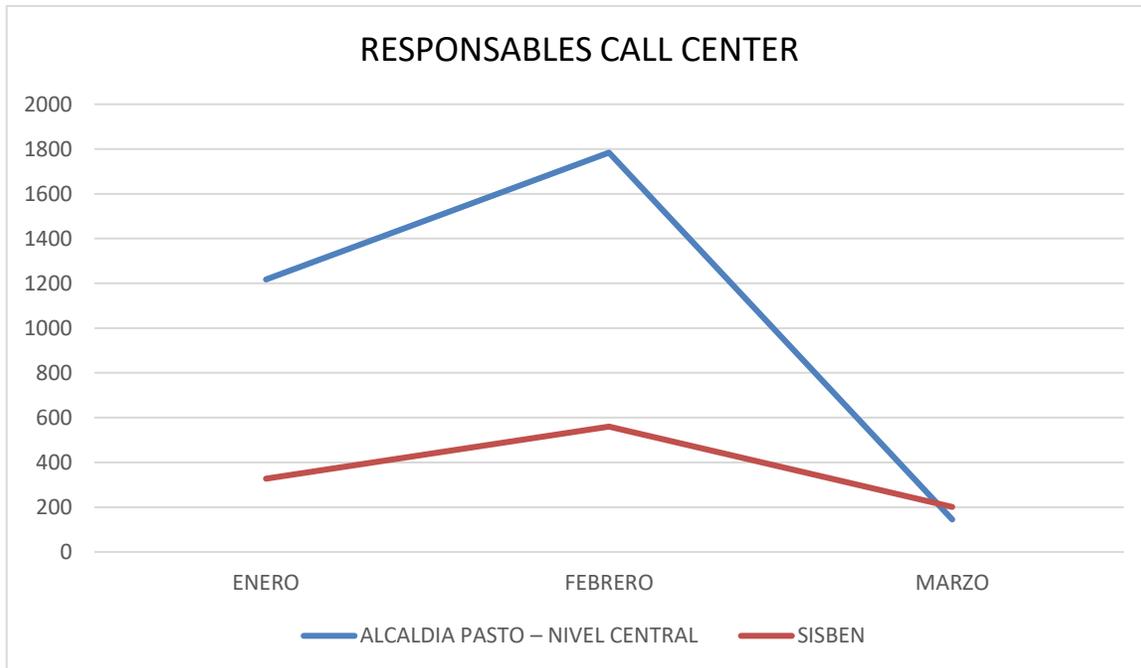
NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.



LLAMADAS INGRESADAS PRIMER TRIMESTRES ENERO – MARZO DE 2024

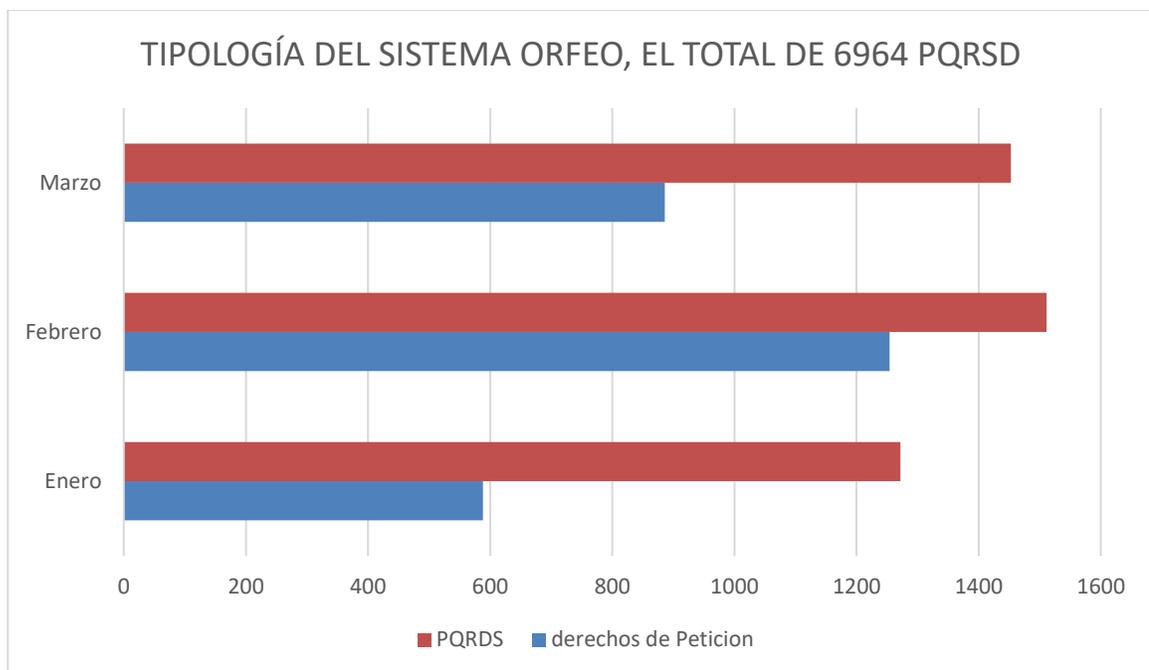
Es importante informar que en el mes de febrero y marzo se realizó traslado de las oficinas de call center, a la calle 16 No. 28 – 57, por lo que la estadística en la atención a las llamadas ingresadas, informando que se suspendió la plataforma por estos motivos.

En adelante y una vez restaurado el servicio de atención a través de call center, los agentes encargados responden o transfieren a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Conclusiones

- Frente al informe podemos mencionar que durante el primer trimestre se recibieron desde Unidad de Correspondencia un total de 7434 comunicaciones oficiales, de las cuales en el mes de enero se radicaron 1986, en el mes de febrero 2956 y el mes de marzo 2492.
- De acuerdo a la tipología del sistema ORFEO, el total de pqrds, catalogadas como tal, es de 6.964, se reciben igualmente historias familiares, historias de contribuyentes, programas, informes, entre otros documentos, los cuales tienen el tratamiento normativo que amerita la documentación acorde a la normatividad vigente.



- Se identifica que la ciudadanía acude a los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

población con algún tipo de discapacidad o su sitio de residencia es distante y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.

- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.
- Finalmente se concluye, que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrds, porque genera un sistema de alertas con semaforización.

## Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma.
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los trámites y servicios.
- Fortalecer la disposición de canales de atención efectivos y el mejoramiento de los puntos de atención a la ciudadanía, para que puedan consultar e informarse de todos los trámites y servicios para favorecer la participación ciudadana en la gestión pública.
- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, para contar con la opinión de los particulares en beneficio de prestar un mejor servicio.
- Recomendar a Subsecretaría de Sistemas de Información, el desarrollo y la programación de la plataforma ORFEO, con el fin de aumentar la cobertura en trámites y servicios que necesitan una tipología especial de TRD, para que no se afecte la estadística general de PQRSD, sobre todo para las Dependencias de Hacienda y Gobierno.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto

### Correo Institucional:

contactenos@pasto.gov.co

### Correo para notificaciones judiciales:

juridica@pasto.gov.co

### Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

### Sede electrónica [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)

chat en línea

plataforma PQRSD

<https://www.pasto.gov.co/index.php/pqrsd>

### Atención por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, se atiende a la vez de manera simultánea a la ciudadanía que interactúa a través de este canal

### Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma PQRSD establecida en portal web y colocar su petición a la vez, se puede realizar utilizando el dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

### Puntos de Orientación al Ciudadanía – Presencial y Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.

### Radicación de correspondencia:

Ventanilla única de radicación en Unidad de Correspondencia. Puntos de radicación ubicados en Sede San Andrés y Sede Anganoy

## Unidad de Atención al Ciudadano



Revisó y Proyectó:

Luis Antonio Torres – C – UAC

Marta Martínez Patiño - PU – UAC

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -