

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

- Septiembre 2025 -



ALCALDÍA
DE PASTO

OFICINA DE
PLANEACIÓN Y
GESTIÓN
INSTITUCIONAL

CONTENIDO

2. Introducción	3
3. Objetivo General.	4
3.1 Objetivos Específicos.....	4
4 Información de la Entidad.	5
4.1 Misión.	5
4.2 Visión.	5
5. Objetivos Institucionales.	6
6. Caracterización.	7
6.1 Comportamiento Geográfico.	7
6.2 Características Demográficas.	8
6.3 Descripción de Grupos Poblacionales.	9
6.4 Actores de Participación Ciudadana.	10
7. Fuente de Información para Análisis.	10
7.1 Análisis por Variables Comportamentales.	11
7.2 Análisis por Variables Intrínsecas.	13
8. Conclusiones.	14
9. Recomendaciones.	14



INTRODUCCIÓN

En el marco del enfoque de Estado Abierto, la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor se consolida como una herramienta estratégica para fortalecer la interacción entre la administración pública y los diferentes actores sociales. Este ejercicio permite identificar las necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos con los que interactúa la Alcaldía de Pasto, constituyéndose en un insumo fundamental para la formulación e implementación de planes y programas centrados en el ciudadano y orientados a la garantía de derechos, la transparencia, la participación efectiva y la mejora continua del servicio.

La caracterización se concibe como un proceso investigativo y técnico que permite segmentar la población en función de atributos comunes, facilitando la comprensión de sus dinámicas, comportamientos y demandas. Esta segmentación posibilita la adaptación de la oferta institucional y la creación de escenarios de relacionamiento más pertinentes, efectivos e inclusivos, orientados a cerrar brechas, optimizar recursos y fomentar una gestión pública más equitativa, proactiva y con enfoque diferencial.

En este sentido, el presente documento presenta la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor de la Alcaldía de Pasto, en donde se consolida y analiza la información disponible sobre estos actores, así como los datos suministrados por la plataforma ORFEO en relación con las PQRSD gestionadas a través de la Unidad de Correspondencia.



OBJETIVO GENERAL

Reconocer las características principales de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con la Alcaldía de Pasto, con el fin de fortalecer los escenarios de relacionamiento, orientar la toma de decisiones institucionales y desarrollar estrategias de mejora que permitan una prestación del servicio más eficiente, inclusiva y centrada en el ciudadano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las principales características de la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con la Alcaldía de Pasto.
2. Analizar las necesidades, expectativas y principales demandas de los usuarios a través de la información obtenida en los diferentes canales de atención y plataformas institucionales.
3. Proponer estrategias que permitan mejorar la oferta de servicios, fortalecer la participación ciudadana y orientar la toma de decisiones institucionales.



INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Ser una entidad pública robusta, fundamentada en: la transparencia, la legitimidad, la participación activa, el servicio y en la planificación con gobernanza y enfoque diferencial, que permita construir bases sólidas para promover el desarrollo social, ambiental, económico y territorial, buscando la satisfacción real y objetiva de las necesidades básicas de la comunidad del municipio de Pasto.

VISIÓN

La Alcaldía de Pasto como entidad territorial será reconocida, en el año 2027, como una ciudad-región destacada a nivel social, económico, ambiental e institucional. Nuestro progreso se fundamenta en el fortalecimiento de las ventajas competitivas y en la riqueza de nuestra diversidad cultural, étnica y de recursos naturales. Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes, guiados por principios de productividad, sostenibilidad, equidad y seguridad.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- 1** Promover la gerencia del talento humano para contar con servidores públicos integrales, idóneos, comprometidos y transparentes que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.
- 2** Mejorar la eficacia y efectividad de los procesos.
- 3** Mejorar el desempeño institucional de la Administración Municipal.
- 4** Mejorar la gestión financiera de la Administración Municipal.
- 5** Mejorar la gestión y el uso de las TIC en la Alcaldía de Pasto.
- 6** Incrementar el nivel de percepción de los grupos de valor frente a la gestión pública.





CARACTERIZACIÓN

Este proceso de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la Alcaldía de Pasto, se desarrolla con el fin de identificar y describir la composición y atributos principales de los usuarios, que acceden a los servicios que son prestados por la entidad, para, a partir de esta información, generar e implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios.

El análisis descrito a continuación parte del conocimiento de datos básicos. Según el Departamento Nacional de Planeación – DNP en 2024, Pasto contó con una población total de 413.484 habitantes, que tienen las siguientes características:

Comportamiento Geográfico



De acuerdo a las cifras entregadas por el DNP, la población presenta una desagregación por área como lo indica la siguiente ilustración:

ÁREA	TOTAL	PORCENTAJE
 Población rural	91.651	22,2%
 Población urbana	321.833	77,8%

Características Demográficas






La población total a 2024 contó con las siguientes características demográficas:

Sexo

	POBLACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
	Hombres	91.651	22,2%
	Mujeres	321.833	77,8%

Población étnica

La población étnica total 2024 fue de 13.295 personas., lo que equivale al 3,22 % del total de la población del municipio. Esta población se conforma de la siguiente manera:

	TIPO DE POBLACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
	Indígena	9.354	70,4%
	Gitana o Rrom	100	0,8%
	Negra, mulata o afrocolombiana	3.809	28,6%
	Palenquera de San Basilio	12	0,1%
	Raizal del archipiélago	20	0,2%

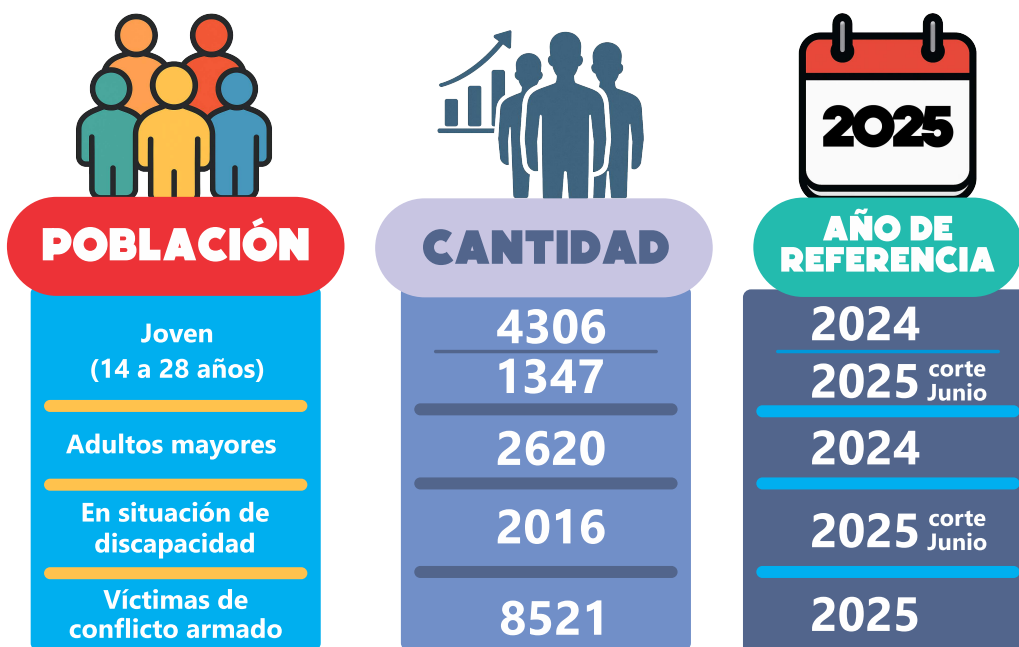
Distribución de Registro en SISBÉN IV

De un total de 231.671 personas registradas, estas se distribuyen por categorías, como lo muestra a continuación:

GRUPO	TOTAL POBLACIÓN	PORCENTAJE
GRUPO A	72.360	31,2%
GRUPO B	99.290	42,9%
GRUPO C	51.984	22,4%
GRUPO D	8.037	3,5%

Descripción de Grupos Poblacionales

De acuerdo a los datos reportados por cada una de las dependencias de la alcaldía, la caracterización de la población del municipio de Pasto que participa en los programas desarrollados por la entidad corresponde a:



Actores de Participación Ciudadana

De acuerdo a información suministrada por la Secretaría de Desarrollo Económico, a 2025, la entidad cuenta con los siguientes actores de participación ciudadana:



Fuente de Información para Análisis


La Alcaldía Municipal de Pasto utiliza como mecanismo de recolección de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual es gestionado por la Unidad de Correspondencia de la entidad y por medio del cual ingresan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD que realiza la ciudadanía por medio de los 8 canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía.

Esta información es analizada por la Unidad de Atención al Ciudadano, quien genera informes trimestrales sobre las PQRSD, documentos son base para el desarrollo del presente documento.

Sabiendo que, durante el primer semestre de la vigencia 2025 se recibieron un total de 38.848 solicitudes, con esta información se desarrolla el siguiente análisis.

Análisis por Variables Comportamentales

Tipo de requerimiento o solicitud

 TIPO	TOTAL =	PORCENTAJE %
PQRSD	18621	47.93
Derechos de petición	9843	25.34
Vacías	8298	21.36
Historias familiares	1041	2.68
Informes	342	0.88
Acciones constitucionales	190	0.49
Procesos administrativos sancionatorios	142	0.37
Instrumentos archivísticos	81	0.21
Acciones judiciales	69	0.18
Procesos jurídicos	41	0.11
Proceso de cobro persuasivo	37	0.10
Contravenciones	29	0.07
Procesos de fiscalización sobretasa a la gasolina	23	0.06
Actas administrativas	22	0.06
Conciliaciones extrajudiciales	14	0.04
Querellas	13	0.03
Certificados	8	0.02



TIPO	TOTAL =	PORCENTAJE %
Resoluciones	7	0.02
Boletines	5	0.01
Actas de consejo	4	0.01
Programas institucionales	4	0.01
Conceptos	3	0.01
Historias de atención a víctimas	3	0.01
Proceso de inspección y vigilancia	3	0.01
Conciliaciones prejudiciales	2	0.01
Auditorías	1	0.00
Circulares	1	0.00
Estadísticas	1	0.00

Al analizar los tipos de requerimiento o solicitud más recurrentes, los datos muestran que la mayor proporción de solicitudes corresponde a PQRSD (47,93%), seguidas por los derechos de petición (25,34%), las solicitudes vacías (21,36%) y, en menor medida, las historias familiares (2,68%). Dicha información revela la necesidad de consolidar estrategias que mejoren la gestión institucional, promuevan la confianza ciudadana y fortalezcan la legitimidad de la administración pública.

Análisis por Variables Intrínsecas

Tipo de canal utilizado

La Administración Municipal de Pasto dispone de 8 canales para la recepción de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, los cuales son: buzón de sugerencias, canal presencial escrito, canal presencial verbal, correo físico, correo electrónico, plataforma PQRDS página alcaldía, call center y chat en línea en la plataforma Tawk.to. A continuación se detalla el comportamiento en el uso de estos canales durante el primer semestre del año 2025.



Los datos muestran que el correo electrónico (54,64%) es el medio más utilizado por los ciudadanos para interactuar con la Alcaldía de Pasto, seguido del canal presencial escrito (21,30%) y la plataforma PQRDS en la página web (12,99%). En menor medida se usan el canal presencial verbal (4,74%), el chat en línea (4,43%) y el correo físico (1,85%), mientras que el buzón de sugerencias (0,04%) y el call center (0,005%) tienen una participación casi nula.

Conclusiones y Recomendaciones

La revisión de la variable “tipo de requerimiento o solicitud” evidencia que la mayor parte de las interacciones de la ciudadanía con la Alcaldía de Pasto corresponden a PQRSD y derechos de petición, lo que refleja una alta demanda de respuestas claras, oportunas y efectivas por parte de la administración. Así mismo, la presencia significativa de solicitudes vacías señala la necesidad de fortalecer los canales de atención con mecanismos más accesibles y pedagógicos, que orienten al ciudadano en el uso correcto de las plataformas y canales de interacción institucional. Finalmente, la atención de casos sensibles como las historias familiares requiere protocolos diferenciados que garanticen la confidencialidad y manejo adecuado de la información.

La caracterización de los canales de atención evidencia una clara preferencia por el uso de medios digitales, especialmente el correo electrónico y la plataforma PQRDS, lo que refleja la necesidad de continuar fortaleciendo los servicios virtuales de la Alcaldía de Pasto. Sin embargo, el uso significativo del canal presencial escrito demuestra que persisten ciudadanos que requieren atención física, lo cual obliga a mantener este tipo de servicio como una opción incluyente. En este sentido, se recomienda optimizar la usabilidad y difusión de la plataforma PQRDS para aumentar su adopción, promover el uso del chat en línea y el call center como canales de interacción directa más ágiles, y mejorar la orientación a la ciudadanía para reducir la dependencia de trámites presenciales. Con estas acciones, se contribuirá a una atención más accesible, eficiente y cercana a las necesidades de todos los grupos de valor.

A partir del análisis realizado de la variable “tipo de requerimiento o solicitud” se evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación a la ciudadanía sobre el uso de los canales de atención, simplificar los formularios digitales para evitar registros incompletos y diseñar protocolos diferenciados para la gestión de casos que involucren información sensible, garantizando confidencialidad, respeto y acompañamiento oportuno.

Teniendo en cuenta que el análisis de los canales de atención demuestra que existe preferencia a los medios digitales, se considera fundamental optimizar la experiencia del usuario en la plataforma PQRDS para incentivar su uso, promover canales interactivos como el chat en línea y el call center, Sin embargo, y debido al uso representativo de los canales presenciales, es indispensable, además, mantener la atención presencial como un servicio incluyente que garantice acceso a quienes enfrentan limitaciones tecnológicas, asegurando así una gestión pública más equitativa y cercana a todos los grupos de valor.



ALCALDÍA **DE PASTO**

**Caracterización de Ciudadanía y
Grupos de Valor - Alcaldía de Pasto
Versión 1 – Septiembre de 2025
Oficina de Planeación de Gestión Institucional
Diagramación: Oficina de Comunicación Social**

