

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE PASTO 2026

OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

SAN JUAN DE PASTO,
JULIO DE 2026

NIT: 891280000-3
Edificio Jácomez - Calle 19 Carrera 21A- Centro de Pasto
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1201
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE TRÁMITES DE LA ALCALDÍA DE PASTO 2026

1. Contexto

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 962 de 2005, la Ley 2052 de 2020 y demás disposiciones que regulan la racionalización de trámites y la relación entre el Estado y la ciudadanía, la Alcaldía de Pasto administra y mantiene actualizado su inventario de 113 trámites, un (1) Otro Procedimiento Administrativo (OPA) y una (1) consulta de acceso a información pública, registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Como parte del proceso de mejora continua de la gestión pública y de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, la Administración Municipal desarrolla acciones permanentes orientadas a simplificar, optimizar y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales. En este contexto, la difusión de los trámites y de las mejoras implementadas constituye un componente estratégico para fortalecer la transparencia, promover el uso de los canales institucionales, facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos y mejorar la experiencia de los usuarios en su interacción con la administración.

En atención a lo anterior, se formula la presente Estrategia de Difusión de Trámites de la Alcaldía de Pasto – Vigencia 2026, la cual establece las acciones de comunicación orientadas a divulgar de manera clara, oportuna, accesible y permanente la información relacionada con los trámites, sus requisitos, procedimientos, canales de atención y las acciones de racionalización implementadas por la entidad.

2. Objetivos

2.1. General:

- Fortalecer el conocimiento, acceso y uso de los trámites y servicios de la Alcaldía de Pasto mediante la implementación de una estrategia integral de difusión que garantice a la ciudadanía información clara, actualizada, suficiente y oportuna sobre los requisitos, procedimientos, canales de atención y mejoras implementadas, contribuyendo a una atención más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

2.2. Objetivos Específicos

- Promover el conocimiento y uso de los canales presenciales y digitales habilitados por la Alcaldía de Pasto para la realización de trámites,

incentivando el acceso a los servicios institucionales de manera ágil, segura, eficiente y oportuna.

- Divulgar las acciones de racionalización y mejora implementadas en los trámites de la entidad, destacando los beneficios obtenidos en términos de simplificación administrativa, reducción de tiempos de respuesta, disminución de requisitos, optimización de procedimientos y fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- Fortalecer el conocimiento de la ciudadanía sobre los requisitos, procedimientos, costos, tiempos de respuesta y canales oficiales para la realización de los trámites, mediante acciones de comunicación que faciliten su comprensión y reduzcan errores, reprocesos y desplazamientos innecesarios.
- Implementar acciones de comunicación diferenciadas dirigidas a los distintos grupos de valor e interés de la Administración Municipal, que contribuyan a mejorar el acceso, la confianza y la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios institucionales.

3. Canales y herramientas de comunicación

La implementación de la Estrategia de Difusión de Trámites se desarrollará de manera articulada con la Oficina de Comunicación Social, dependencia encargada de apoyar la planeación, producción y divulgación de contenidos institucionales a través de los diferentes medios oficiales de la Administración Municipal.

Con el propósito de garantizar una comunicación efectiva, incluyente y de amplio alcance, se emplearán los siguientes canales institucionales:

- Redes sociales oficiales de la Alcaldía de Pasto.
- Portal web institucional.
- Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Intranet institucional.
- WhatsApp institucional y listas de difusión autorizadas.
- Correo electrónico institucional.
- Piezas gráficas, material audiovisual e infografías.
- Jornadas institucionales de atención a la ciudadanía, ferias de servicios y espacios de participación ciudadana.
- Medios de comunicación institucionales y demás canales que la Administración considere pertinentes.

La utilización articulada de estos medios permitirá ampliar la cobertura de la estrategia, garantizar el acceso a información confiable y fortalecer la interacción entre la Administración Municipal y la ciudadanía.

4. Plan de acción

La ejecución de la Estrategia de Difusión de Trámites estará a cargo de las dependencias responsables de los trámites inscritos en el SUI, con el acompañamiento técnico de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional y el apoyo de la Oficina de Comunicación Social para la elaboración y difusión de los contenidos institucionales.

El plan de acción define las actividades, responsables, periodicidad y mecanismos de seguimiento que permitirán verificar el cumplimiento de la estrategia, evaluar su impacto y adoptar acciones de mejora orientadas a fortalecer el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Pasto.

Su implementación contribuirá al cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites, la Política de Servicio al Ciudadano y los principios de transparencia, eficiencia, accesibilidad y mejora continua de la gestión pública.

Aspecto por mejorar	Acción de mejora	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los requisitos y procedimientos asociados a los trámites institucionales, mediante lenguaje claro, piezas gráficas, flayer, videos informativos en páginas oficiales.	Socializar los requisitos para solicitud de nueva encuesta, actualizaciones, retiros e inclusiones. Información sobre fecha de jornadas de atención de Sisbén en las diferentes Comunas y Corregimientos mediante video informativo y piezas graficas en los medios de comunicación oficiales de la entidad.	Sub Secretaría de Sistemas de Información y Oficina Sisbén	21/07/2026	15/09/2026
Fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención para el trámite de Solicitud de	Elaborar y difundir pieza informativa digital (infografías) que explique los requisitos, procedimiento y canales de radicación del trámite de Solicitud de Instalación de Publicidad Visual Exterior.	Secretaría de Gestión Ambiental, con apoyo de la Oficina de Comunicacio	10/07/2026	15/12/2026



Instalación de Publicidad Visual Exterior, garantizando el acceso oportuno de la ciudadanía a la información.		nes de la Alcaldía de Pasto.		
Mejorar el conocimiento de la ciudadanía sobre los canales de atención disponibles para la radicación y consulta del trámite.	Socializar el correo institucional publicidad@gestionambiental.gov.co , el correo contactenos@pasto.gov.co y la atención presencial en la sede CAM Los Rosales, mediante publicación institucional y material informativo dirigido a usuarios.	Secretaría de Gestión Ambiental.	10/07/2026	15/12/2026
Incrementar la accesibilidad y disponibilidad de la información relacionada con el trámite.	Publicar en la página web institucional una guía simplificada del trámite, incluyendo requisitos, normatividad aplicable, formatos requeridos y canales de atención presencial y virtual para facilitar la gestión por parte de los usuarios.	Secretaría de Gestión Ambiental, con apoyo de la Oficina TIC y la Oficina de Comunicaciones.	10/07/2026	15/12/2026
Continuar fortaleciendo los canales de comunicación institucional, especialmente los medios digitales.	Difundir información actualizada sobre trámites, requisitos, tarifas, horarios y novedades a través de la página web institucional, y demás canales digitales oficiales.	Subsecretaría de Registro/ UT SERT Pasto con apoyo de la Oficina de Comunicaciones.	10/07/2026	15/12/2026
Mantener actualizados los procedimientos de los trámites de la Subsecretaría de Registro para garantizar información clara, uniforme y conforme a la normatividad vigente	Revisar, actualizar y documentar los procedimientos de los trámites de competencia de la Subsecretaría de Registro, conforme a la normatividad vigente, garantizando su estandarización y divulgación tanto al personal responsable como a la ciudadanía.	Subsecretaría de Registro/ UT SERT Pasto.	10/07/2026	15/12/2026

Garantizar la disponibilidad y actualización permanente de la información relacionada con las tarifas de los trámites para facilitar su consulta por parte de la ciudadanía.	Actualizar y publicar oportunamente en la página web institucional las tarifas vigentes de los trámites de competencia de la Subsecretaría de Registro, garantizando que la información publicada sea clara, accesible y corresponda a la normatividad vigente.	Subsecretaría de Registro/ UT SERT Pasto con apoyo de la y la Oficina de Comunicaciones.	10/07/2026	15/12/2026
Fortalecer los lineamientos de los trámites pertenecientes a la Oficina Asesora de Inspección y Vigilancia - OAIV.	Generar y publicar el manual documental de los trámites pertenecientes a la Oficina Asesora de Inspección y Vigilancia - OAIV	Oficina Asesora de Inspección y Vigilancia - Secretaría de Educación Municipal de Pasto	10/07/2026	15/12/2026
Fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los requisitos y procedimientos asociados a los trámites institucionales, mediante lenguaje claro, guías informativas y contenidos accesibles en canales presenciales y digitales.	Socializar los pasos para el desarrollo del proceso de pago de estampillas mediante video informativo publicado en los medios de comunicación oficiales de la entidad.	Secretaría de Hacienda, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/09/2026	30/11/2026
	Socializar el paso a paso para la solicitud, trámite y expedición del Paz y Salvo a través de un video informativo publicado en los medios de comunicación oficiales de la entidad.	Secretaría de Hacienda, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/09/2026	30/11/2026
	Socializar el paso a paso para la consulta, expedición y pago en línea de la factura del impuesto predial, mediante un video informativo publicado en los canales oficiales de comunicación de la entidad.	Secretaría de Hacienda, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/09/2026	30/11/2026
Realizar seguimiento periódico a la percepción ciudadana y a los	Aplicar encuestas de satisfacción mensualmente a los usuarios del Impuesto Predial Unificado y del Impuesto de Industria y Comercio.	Secretaría de Hacienda.	01/08/2026	15/12/2026



trámites de mayor demanda, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, medir avances institucionales y fortalecer la calidad del servicio prestado.				
Fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los requisitos y procedimientos asociados a los trámites institucionales, mediante lenguaje claro, guías informativas y contenidos accesibles en canales presenciales y digitales.	Codiseño de campaña digital para trámites web: Diseñar, en articulación con la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía, piezas gráficas y digitales (flyers y contenidos interactivos) bajo todos los lineamientos establecidos. El contenido se enfocará en promover el uso de la página web de la Secretaría de Salud, detallando cómo realizar o consultar los trámites en línea (Concepto Sanitario, Manipulación de Alimentos, Certificado de Discapacidad y Vacunación Antirrábica).	Secretaría de Salud, en articulación con la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía.	15/07/2026	15/10/2026
Fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los requisitos y procedimientos asociados a los trámites institucionales, mediante lenguaje claro, guías informativas y contenidos accesibles en canales presenciales y digitales.	Difusión institucional de la oferta virtual de la SMS: Implementar la campaña de divulgación a través de los canales oficiales de la Alcaldía, priorizando el posicionamiento del sitio web de la Secretaría de Salud. De manera complementaria, se podría colocar cartelera informativa en la Sede Anganoy con códigos QR y pasos sencillos para incentivar al ciudadano a realizar sus trámites de forma virtual, aclarando que la Unidad de Atención ejerce rol de orientación para el uso de estas herramientas digitales.	Secretaría de Salud, con soporte técnico de la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía.	16/10/2026	15/12/2026
Fortalecer las estrategias de	Divulgación en redes sociales y portal web de Geopasto video	Secretaría de Planeación,	01/08/2026	15/12/2026

NIT: 891280000-3

Edificio Jácomez - Calle 19 Carrera 21A- Centro de Pasto

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1201

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



divulgación y socialización de los requisitos y procedimientos asociados a los trámites institucionales, mediante lenguaje claro, guías informativas y contenidos accesibles en portal web de GeoPasto	tutorial para descarga y consulta de conceptos	con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.		
	Divulgación en redes sociales y portal web de Geopasto video tutorial para compra de estampillas y solicitud de Certificado para nomenclatura	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/08/2026	15/12/2026
	Divulgación en redes sociales y portal web de Geopasto video tutorial para compra de estampillas y solicitud de Certificado para estratificación	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/08/2026	15/12/2026
	Divulgación en redes sociales de los servicios en línea de Geopasto a través de piezas publicitarias	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/08/2026	15/12/2026
	Guía explicativa del paso a paso para descarga consulta y solicitudes de trámites.	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.		
	Diseñar y difundir, a través de las redes sociales institucionales, video y/o piezas publicitarias orientadas a sensibilizar a la ciudadanía sobre las implicaciones legales y administrativas de la alteración y falsedad de documentos presentados ante la Secretaría de Planeación.	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/08/2026	15/12/2026
	Implementar una campaña de divulgación mediante redes sociales institucionales, utilizando material audiovisual y piezas gráficas que expliquen de manera clara y sencilla el procedimiento para solicitar el Concepto de Uso de Suelo para nuevos	Secretaría de Planeación, con apoyo de la Oficina de Comunicación Social.	01/08/2026	15/12/2026

NIT: 891280000-3

Edificio Jácomez - Calle 19 Carrera 21A- Centro de Pasto

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1201

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

	establecimientos comerciales. La estrategia busca orientar a los ciudadanos sobre los requisitos, el proceso de solicitud y la importancia de verificar la viabilidad del uso del suelo antes de iniciar actividades económicas.			
Fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los requisitos y canales de atención asociados a los trámites institucionales,	Actualizar y publicar el documento de oferta institucional para la ciudadanía en página web oficial de la entidad	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	10/07/2026	15/12/2026
	Realizar la actualización y publicación del Portafolio de trámites de la entidad	Oficina de Planeación de Gestión Institucional con apoyo de la Oficina de comunicación Social.	10/07/2026	15/12/2026

El monitoreo de estas acciones se realizará en el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y se adelantará por parte de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional.



NELSON HERNÁN ROSERO ERASO

Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional
Alcaldía de Pasto

Proyectó: Ana Burgos Ordoñez – Profesional Universitaria OPG
Revisó: Caren Forero – Profesional líder implementación del MIPG