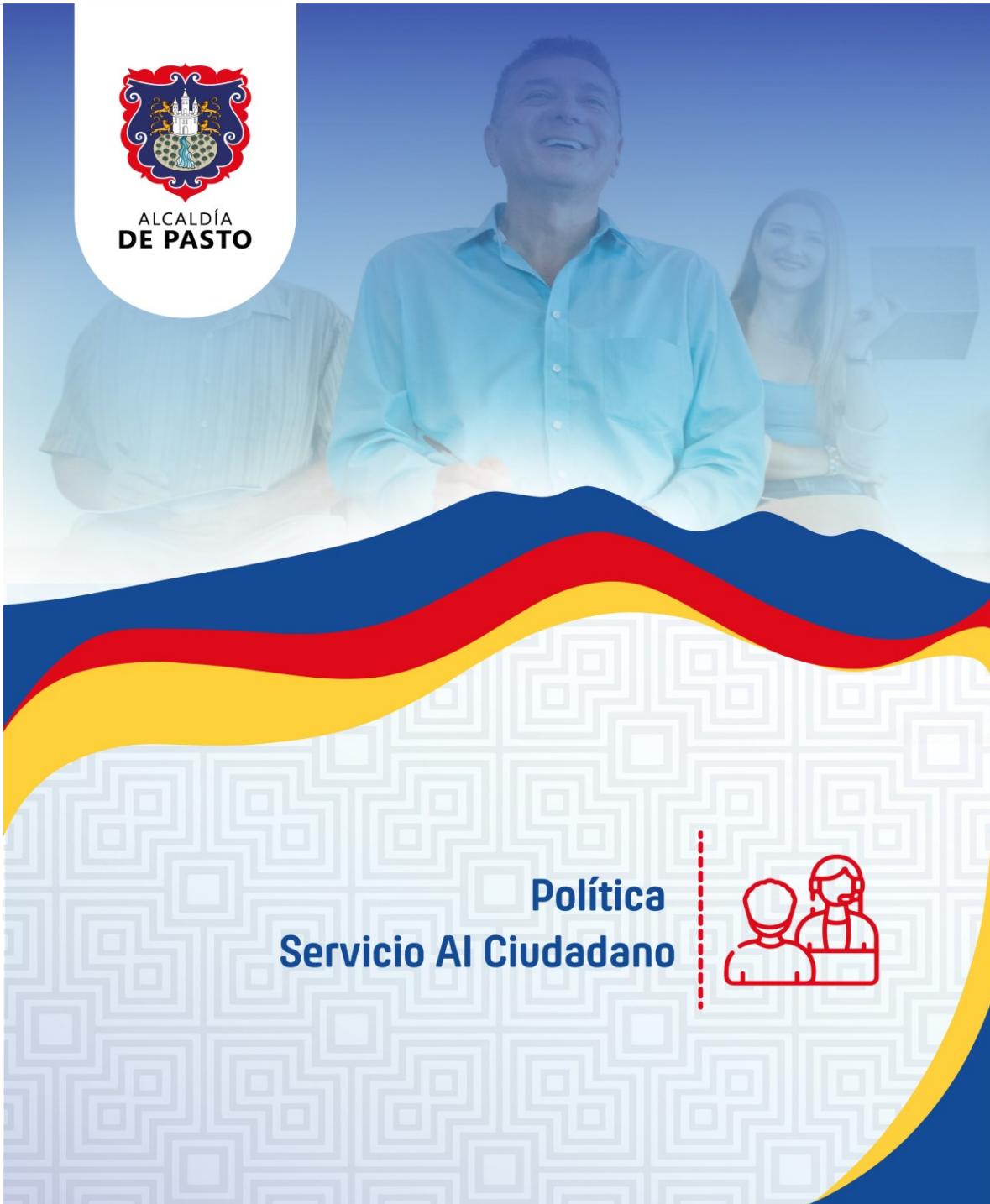




Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA
DE PASTO



Política Servicio Al Ciudadano



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 -

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

San Juan de Pasto, enero 2026

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 -

Tabla de Contenido

Introducción	3
Marco Legal	4
Conceptos	8
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Descripción de las actividades	14
Matriz operativa	16

Introducción

El Municipio de Pasto a través de la Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, acorde al artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y los grupos de valor.

Acorde a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, el marco normativo conjugado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg, establece lineamiento para la implementación de la política de servicio al ciudadano, desde la relación del Estado con la Ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto, el cual busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública.

El relacionamiento con la ciudadanía constituye el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, permitiendo la apertura al diálogo, que favorezca la confluencia de aspectos y opiniones para la construcción de acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos de cada persona.

El relacionamiento con la ciudadanía incluye cuatro escenarios; transparencia y acceso a la información pública, participación ciudadana y rendición de cuentas, racionalización de trámites y la política de servicio al ciudadano como transversal y articulada a las anteriores, en este sentido, es importante describir las acciones de gestión para la implementación de la política de servicio al ciudadano, como la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, articular procesos y procedimientos de relacionamiento con la ciudadanía, optimizar los canales de atención presencial, virtual y telefónico, 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

gestión de las PQRSD, fortalecimiento de la atención incluyente conforme a la norma NTC 6047, la publicación de la información a la ciudadanía tanto en páginas web como a través de otros medios, como carteleras, medios radiales y televisivos, capacitaciones en temáticas de servicio al ciudadano, entre otras actividades que indudablemente requiere la articulación con los líderes de los escenarios mencionados para desarrollar de manera efectiva las actividades propuestas en el plan de acción anexo al presente proyecto.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFF

Marco Legal

- Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 2 Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan

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 -



Leyes

- Ley 361 de 1997. Conocida como la Ley general de discapacidad. Aborda un espectro amplio de derechos, servicios públicos y responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación con las personas con discapacidad.
- Ley 982 de 2005. Aborda específicamente las necesidades y derechos de la población sorda y sordociega.
- Ley 1145 de 2007. Establece la creación del Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.
- Ley 1171 de 2007 por medio del cual se establecen disposiciones para otorgar beneficios a los adultos mayores en Colombia en aras a proteger sus derechos.
- Ley 1275 de 2009. Aborda las necesidades y derechos de la población de talla baja.
- Ley 1306 de 2009. Desarrolla el Régimen legal de la capacidad para personas con discapacidad mental intelectual y mental psicosocial.
- Ley 1346 de 2009. Aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006
- Ley Estatutaria 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

- Ley 1474 del 2011. 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.
- 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.
- Ley 1618 de 2013. Desarrolla normativamente la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, de las Naciones Unidas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 1346 de 2009.
- Ley 1680 de 2013. Busca garantizar el acceso a la información, al conocimiento, a las comunicaciones y a las TIC a todas las personas ciegas y con baja visión.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 2052 de 2020. Por medio del cual se establecen disposiciones transversales a nivel nacional y territorial para los particulares que cumplan funciones públicas con relación a la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Decretos

- Decreto 1499 de 2017. por medio del cual se adopta el modelo integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 2623 de 2009. por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

- Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto Reglamentario 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdos

- Acuerdo 021 de junio de 2018. Por medio de la cual se crea la Unidad de Atención a la ciudadanía adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Secretaría General del Municipio de Pasto.

Documentos CONPES

- Documento Conpes 3649 de 2010. Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3785 de 2013 Por medio del cual se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la Prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.
- Documento Conpes 4070 de 2021 Por medio del cual se establecen lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto.

Norma Técnica Colombiana NTC

- NTC 6047 - 2013, Accesibilidad al medio físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública.

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 -



Conceptos

- Canales de Atención a la Ciudadanía: Medios a través de los cuales la ciudadanía accede al contacto con la administración pública para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, trámites y servicios, de cara a la ciudadanía.
- Canal de Atención Presencial: Medio por el cual la ciudadanía y los servidores públicos interactúan haciendo presencia física en alguna de las dependencias de la entidad para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misión de la Entidad.
- Canal de Atención Telefónico: Medio por el cual es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y la ciudadanía a través de las redes de telefonía. Pertencen a este canal los teléfonos fijos de la Alcaldía de Pasto, centros de llamadas (Call centers y líneas a celular oficiales habilitadas de forma permanente o temporal).
- Canal de Atención Virtual: Medio por el cual se brinda servicio a la ciudadanía a través de los diferentes medios de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico institucional y redes sociales.
- Preguntas Frecuentes: Conjunto de preguntas resultado de los cuestionamientos permanentes de la ciudadanía dentro de un determinado contexto y sobre un tema en particular.
- Discapacidad: término general que abarca las limitaciones de la actividad y restricciones físicas o cognitivas de una persona.
- Protocolo de Servicio: contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la interacción entre el servidor público y la ciudadanía, con el fin de lograr una mejor relación y satisfacción en el servicio público.
- Petición: Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada,

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

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 informidad, censura o descontento realizado por una persona natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.
- 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 al sujeto.
- Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia: Medio que permite a la ciudadanía presentar de forma presencial peticiones

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

o solicitudes escritas o verbales dentro de un punto asignado para esta función y que serán radicadas y emitidas a la dependencia con competencia para así atender los requerimientos de la ciudadanía.

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: "Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio"¹, creado mediante Decreto 1083 del 2015, y modificado por el Decreto 1499 del 2017, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Caracterización: Acción de identificar las características particulares (intereses, deberes, potencialidades, expectativas, temores, indicador de apoyo) de cada uno de los grupos de valor.
- Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con una entidad mediante el uso de sus servicios y trámites, o que participan, directa o indirectamente en cumplimiento de su misión.

Objetivo General

Articular la gestión de los procesos de relacionamiento con la ciudadanía para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su interacción con la administración municipal, facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la Entidad.

Objetivos específicos

- Realizar procesos de caracterización de ciudadanía y grupos de valor en la Alcaldía de Pasto, para identificar las particularidades,



Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA
DE PASTO

necesidades y expectativas del servicio.

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública de la Alcaldía de Pasto, en condiciones de igualdad.
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos por la Alcaldía de Pasto con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Propiciar mejoras en la infraestructura física de la Alcaldía de Pasto conforme a la norma NTC 6047, relacionada con el servicio al ciudadano, con especial énfasis en la población en condición de discapacidad o condición especial.

Con base en las actividades ejecutadas, el autodiagnóstico realizado y el nivel de avance evidenciado durante la vigencia 2025, se estima que los objetivos definidos en la presente cartilla presentan un avance aproximado del 89 %, principalmente en los siguientes aspectos:

- Objetivo de fortalecer los canales de comunicación y atención a la ciudadanía: avance medio-alto, con canales implementados y operativos.
- Objetivo de articular los procesos de relacionamiento con la ciudadanía: avance medio, con mejoras en la gestión de PQRSD y coordinación inter dependencias.
- Objetivo de garantizar el acceso a la oferta institucional en condiciones de igualdad: avance inicial, mediante acciones de información y orientación.
- Objetivo de caracterización de ciudadanía y grupos de valor: avance inicial, con diagnóstico realizado y acciones proyectadas.
- Objetivo de accesibilidad e inclusión: avance incipiente, con identificación de necesidades y definición de acciones progresivas.

Este balance evidencia que, durante la vigencia 2025, la entidad se concentró en una fase de consolidación operativa y diagnóstico, sentando las bases para el fortalecimiento integral de la Política de

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

Servicio al Ciudadano en las vigencias siguientes.

Alcance

Inicia con la construcción de la política, acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, identificando los escenarios del relacionamiento con la ciudadanía y termina con la socialización e implementación para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía para lograr la satisfacción en el servicio.

- **Canales institucionales de Comunicación en la Alcaldía de Pasto:**

Horario de Atención

Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y de 2: p.m. a 6:00 p.m.

Correo Institucional: contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales: juridica@pasto.gov.co

Canal Telefónico - Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Sede electrónica www.pasto.gov.co

Plataforma PQRSD www.pasto.gov.co/index.php/pqrstd

Canal de atención chat en línea:

Brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to**, herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

Canal de atención buzón de sugerencias:

Puntos establecidos a través de urnas de buzón donde el ciudadano puede interponer las sugerencias para mejorar el servicio, ubicados en:

-Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal

- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.
- Sisbén – Calle 16 No. 28-57

Plataforma PQRS

Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRS, como lo indica el video informativo. El acceso puede realizarse desde un computador o dispositivo móvil, de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

Puntos de Orientación Presencial a la Ciudadanía

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

Ventanilla única de radicación

Puntos de radicación ubicados en:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18
- Sede Anganoy

Y se cuenta con la carta de trato digno para tener presente los derechos y deberes de la ciudadanía.

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 5 del artículo 1437 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, jóvenes, 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 salidas laborales de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos efectuados.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Evitar comportamientos que amenazan los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamento, amenzas 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 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
Correo para notificaciones judiciales: judiciales@pasto.gov.co

Call Center: (602) 7244326 Línea Anticorrupción (602) 7244326 Ext. 1213 Línea Sisbén (602) 7374508

Sede electrónica y chat en línea: www.pasto.gov.co

Atención Presencial / Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés - Cra. 28 No. 16 – 18
- Centro de Atención Integral al Ciudadano Cll. 18 No. 19-54
- Sede Anganoy - Los Rosales II

Ingrésate a nuestro portal.

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Descripción de las actividades

Durante la vigencia 2025, el Municipio de Pasto, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, adelantó acciones orientadas al cumplimiento progresivo del Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, con énfasis en el fortalecimiento de los procesos de atención, la operatividad de los canales institucionales y la gestión de las PQRSD.

Las actividades se centraron en garantizar el funcionamiento de los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, la aplicación de la normatividad vigente en materia de derecho de petición, la actualización de información institucional y la articulación inter dependencias para la atención de los requerimientos ciudadanos.

Adicionalmente, durante la vigencia se realizó el autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, el cual permitió identificar el nivel de avance institucional y las oportunidades de mejora, sirviendo como insumo para la formulación del Plan de Acción de la vigencia siguiente.

Entre los principales retos identificados durante la vigencia 2025 se destacan:

- La necesidad de avanzar en la caracterización sistemática de la ciudadanía y los grupos de valor, como soporte para la mejora del servicio.
- La implementación de mecanismos formales para la medición de la percepción y satisfacción del ciudadano.
- El fortalecimiento de la cultura institucional orientada al servicio, de manera homogénea en todas las dependencias.
- La implementación progresiva de acciones de accesibilidad e inclusión, conforme a la NTC 6047, de acuerdo con las capacidades técnicas y presupuestales de la entidad.
- La transición desde una gestión principalmente operativa hacia una gestión estratégica de la Política de Servicio al Ciudadano.

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 -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Como resultado de las acciones desarrolladas durante la vigencia 2025, se obtuvieron los siguientes avances:

- Canales de atención institucionales habilitados y en funcionamiento, facilitando el acceso de la ciudadanía a la oferta pública municipal.
- Gestión continua de las PQRSD conforme a los tiempos y procedimientos establecidos en la normatividad vigente.
- Publicación y actualización de información institucional en la sede electrónica y en medios físicos.
- Identificación clara de fortalezas y oportunidades de mejora a través del autodiagnóstico institucional.
- Generación de insumos técnicos y administrativos para la planeación de acciones de mejora en la vigencia 2026.

Durante la vigencia 2025 se destacan como logros:

- La consolidación del autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano como herramienta de gestión.
- El fortalecimiento de la Unidad de Atención al Ciudadano como instancia articuladora de la política.
- La estabilización de los procesos de atención a la ciudadanía y de gestión de PQRSD.
- La incorporación de un enfoque de mejora continua en la planeación institucional del servicio al ciudadano.

Darío Alfaro Figueroa
Subsecretario de Sistemas de
Información
Política Servicio al Ciudadano

Proyectó: Luis Antonio Torres
Contratista – Ingeniero de Sistemas
Unidad de Atención al Ciudadano

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 -



Matriz operativa

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	QUÉ (ALTERNATIVAS DE MEJORA)	CÓMO (MEJORAS/TAREAS A IMPLEMENTAR)	QUIÉN (RESPONSABLE DE CADA TAREA)	CUÁNDO (FECHA PREVISTA PARA INICIAR Y TERMINAR CADA TAREA)
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Fortalecer la caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Revisar lineamientos y necesidades	Líder de Política de Servicio al Ciudadano, con apoyo de OPGI y UAC	21/01/2026 - 25/01/2026
		Actualizar y socializar la Guía	Líder de Política de Servicio al Ciudadano, con apoyo de OPGI y UAC	26/01/2026 - 31/01/2026
		Hacer preguntas orales breves a los funcionarios para validar comprensión básica	Líder de Política de Servicio al Ciudadano, con apoyo de OPGI y UAC	1/02/2026 - 7/02/2026
		Realizar un ajuste básico a la Guía si se detecta alguna confusión o error	Líder de Política de Servicio al Ciudadano, con apoyo de OPGI y UAC	8/02/2026 - 15/02/2026

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

La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Realizar seguimiento a los procesos de caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Identificar trámites críticos y definir una encuesta de percepción	Líder de Política de Servicio al Ciudadano, con apoyo de OPGI y UAC	16/02/2026 - 24/02/2026
		Aplicar la encuesta a ciudadanos que acceden a trámites priorizados.	Líder de Política de Servicio al Ciudadano y UAC	25/02/2026 - 6/03/2026
		Revisar resultados de las encuestas	OPGI y UAC	7/03/2026 - 11/03/2026
		Formular una acción de mejora concreta	OPGI y UAC	12/03/2026 - 17/03/2026
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	Fortalecer los procesos y procedimientos de servicio al ciudadano.	Revisar la norma vigente y el proyecto de reglamento de PQRSD	Líder de Servicio al Ciudadano, SSI, UAC, AyGD, UC	18/03/2026 - 24/03/2026
		Elaborar y socializar el nuevo reglamento de PQRSD	Líder de Servicio al Ciudadano, SSI, UAC, AyGD, UC	25/03/2026 - 1/04/2026
		Verificar la implementación mediante revisión de respuestas y tiempos	Líder de Servicio al Ciudadano, SSI, UAC, AyGD, UC	2/04/2026 - 10/04/2026
		Compartir recomendaciones simples con los equipos que gestionan PQRSD	Líder de Servicio al Ciudadano, SSI, UAC, AyGD, UC	11/04/2026 - 20/04/2026

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

La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	Entrega formal de levantamiento con constancia y enfoque político institucional	Socializar el ALCALDÍA DE PASTO levantamiento realizado por estudiantes de la Universidad de Nariño.	UAC, OPGI y Infraestructura	21/04/2026 - 25/04/2026
		Entregar oficialmente la información recopilada.	UAC	26/04/2026 - 1/05/2026
		Registrar formalmente que la entrega se efectuó.	UAC	2/05/2026 - 8/05/2026
		Dejar constancia que la acción corresponde a político	OPGI y UAC	9/05/2026 - 16/05/2026
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas,	Fortalecer los procesos de publicación de información para la ciudadanía.	Realizar diagnóstico de la información publicada en carteles y otros dispositivos no electrónicos	UAC	17/05/2026 - 25/05/2026
		Actualizar y publicar información en carteles y dispositivos físicos	UAC	26/05/2026 - 4/06/2026
		Visitar dependencias y puntos de atención	UAC	5/06/2026 - 9/06/2026

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

reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades		para verificar la publicación ALCALDÍA DE PASTO		
		Tomar acciones correctivas y realizar actualizaciones pertinentes	UAC	10/06/2026 - 15/06/2026
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Fortalecer los canales de atención a la ciudadanía.	Verificar los canales de atención dispuestos a la ciudadanía.	UAC	16/06/2026 - 22/06/2026
		Promocionar los canales de atención para interactuar con la ciudadanía, a través de una estrategia interna y externa de comunicación.	UAC y Comunicaciones	23/06/2026 - 30/06/2026
		Aplicar encuesta de satisfacción a los ciudadanos respecto a la atención en cada canal.	UAC	1/07/2026 - 9/07/2026
		Realizar acciones correctivas para la atención efectiva al ciudadano.	UAC	10/07/2026 - 19/07/2026

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

Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	Fortalecer el desarrollo de capacitaciones en temáticas de Servicio al Ciudadano incluidas en el PIC	Revisar las temáticas de servicio al ciudadano.	UAC	20/07/2026 - 24/07/2026
		Capacitar al personal que atiende al ciudadano.	UAC	25/07/2026 - 30/07/2026
		Registrar asistencia, registro fotográfico y contenido de las capacitaciones y aplicación de un test de conocimiento.	UAC	31/07/2026 - 6/08/2026
		Plantear acciones correctivas frente a inconsistencias encontradas.	UAC	7/08/2026 - 14/08/2026
Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención itinerante (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, caravanas de servicio, etc.) para las ciudadanías.	Implementar jornadas móviles de atención en territorios priorizados según demanda ciudadana.	Identificar barrios/comunas priorizadas junto a la Subsecretaría de Desarrollo Comunitario.	Unidad de Atención al Ciudadano – Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	15/08/2026 - 23/08/2026
		Participar en las jornadas comunitarias programadas por Desarrollo Comunitario llevando orientación y entrega de información institucional.	Unidad de Atención al Ciudadano – Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	24/08/2026 - 2/09/2026

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

		Verificar la asistencia de la UAC mediante una lista de asistencia, registrando los temas atendidos durante la jornada móvil	Unidad de Atención al Ciudadano – Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	3/09/2026 - 7/09/2026
		Elaborar un informe que consolide todas las jornadas móviles realizadas, incluyendo fechas, lugares y temas atendidos.	Unidad de Atención al Ciudadano – Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	8/09/2026 - 13/09/2026
Instalar señalización en alto relieve en la entidad para garantizar el acceso a las personas con discapacidad visual.	Implementar señalización inclusiva táctil básica en sede San André	Realizar diagnóstico de zonas de mayor flujo en la sede San Andrés para ubicar señalización táctil	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	14/09/2026 - 20/09/2026
		Colocar stickers en alto relieve en puntos clave como ventanillas, baños y zonas de espera	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	21/09/2026 - 28/09/2026
		Realizar verificación mediante lista de chequeo de instalación y estado funcional del material.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	29/09/2026 - 7/10/2026

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

		Elaborar informe con resultados y evaluación del piloto, identificando sostenibilidad o ajustes.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	8/10/2026 - 17/10/2026
Utilizar señalización con braille en la entidad para garantizar el acceso a las personas con discapacidad visual.	Evaluar la viabilidad técnica y presupuestal para instalación progresiva de señalización en braille	Identificar espacios críticos para señalización y consultar normas técnicas de accesibilidad visual.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	18/10/2026 - 22/10/2026
		Diseñar prototipo de señalización en braille y estimar costos para su producción e instalación.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	23/10/2026 - 28/10/2026
		Aplicar una lista de chequeo interna sobre cumplimiento mínimo de accesibilidad y ubicación funcional del prototipo de señalización en braille.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	29/10/2026 - 4/11/2026
		Registrar lecciones aprendidas del piloto y consolidarlas como insumo para futura implementación completa.	Unidad de Atención al Ciudadano - Secretaría de Bienestar Social	5/11/2026 - 12/11/2026

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 -