

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D.**

PERIODO INFORMADO

JULIO – DICIEMBRE DE 2025

NICOLAS MARTÍN TORO MUÑOZ

Alcalde Municipal de Pasto

HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Pasto, enero de 2026

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Tabla de Contenido

1. GLOSARIO	3
2. PRESENTACIÓN.....	5
3. OBJETIVOS	6
3.1. Objetivo General	6
3.2. Objetivos específicos.....	6
4. ALCANCE Y METODOLOGIA.....	7
5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	7
6. MARCO NORMATIVO	8
6.1. A nivel nacional:	8
6.2. A nivel Institucional:	9
7. RESULTADOS DEL INFORME	10
7.1 Recepción de PQRDS – Segundo semestre vigencia 2025	10
7.2. Comparativo Segundo semestre 2025 con segundo semestre 2025	13
7.3. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre vigencia 2025.....	15
7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC	17
7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico	19
7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)	20
7.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias.....	22
7.3.5. Canal presencial verbal	24
7.3.6. Correo físico.....	25
7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía	26
7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to	28
8. ANÁLISIS DE LAS PQRDS INGRESADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	36
8.1. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre vigencia 2025.....	38
9. CONCLUSIONES.....	42
10. RECOMENDACIONES	43

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

1. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, que implica el ejercicio del derecho de petición según el Artículo 23 C.P., sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este entre otras actuaciones se podrá solicitar: reconocimiento de un derecho, intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica concreta, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos de ley y puede interponerse de carácter general o particular.

Tabla No. 1 - Términos de contestación derecho de petición

PETICIÓN	TIEMPO
Regla General	15 días
Solicitud de documentos o información	10 días
Consulta a las autoridades en relación con materias a su cargo	30 días

Fuente: Ley 1755 de 2015

PETICIÓN: Es toda solicitud que se haga 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 informidad, 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.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, para exigir, reivindicar o demandar con una solución con ocasional a la prestación de un servicio, prestación indebida o falta de atención oportuna de una solicitud.

SUGERENCIA: Recomendaciones o propuestas que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la Alcaldía de Pasto, 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.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

2. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 87 de 1993, en relación con el ejercicio del Control Interno, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por la ciudadanía, así como la obligación de la Oficina de Control Interno de rendir informes semestrales a la administración, se presenta a continuación el informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

En él, se da a conocer del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) radicadas ante la entidad durante el periodo evaluado, evidenciándose un incremento en el número de PQRDS recibidas en comparación con el primer semestre de la misma vigencia. Dicho aumento obedece, principalmente, a la incorporación efectiva de las PQRDS recibidas a través del Call Center, información que no fue posible incluir en el informe del primer semestre debido a las fallas técnicas presentadas en el servicio telefónico, las cuales no pudieron ser solucionadas durante el periodo anteriormente evaluado.

Para el segundo semestre de 2025, una vez superadas las dificultades técnicas del servicio, se integró la información proveniente del Call Center – plataforma SIPTIC, lo que permitió consolidar un registro más preciso y representativo de la demanda ciudadana y fortalecer el análisis integral de los ocho canales de atención dispuestos por la administración municipal como son: Correo institucional, la plataforma de atención virtual Chat Tawk.to, el buzón de sugerencias, el canal de atención verbal presencial, canal presencial escrito, correo físico, Call Center – plataforma SIPTIC y el sistema de gestión documental ORFEO. Así mismo, para el caso de la Secretaría de Educación, se tuvo en cuenta la información registrada en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC del Ministerio de Educación Nacional, el cual, no se encuentra

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

articulado con ORFEO, pero si es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, incorporando sus resultados en el presente informe.

Cabe resaltar la continuidad de las capacitaciones realizadas por el equipo técnico de ORFEO, (Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano), dirigidas a los funcionarios responsables del uso del sistema en las diferentes dependencias de la administración municipal. Estas acciones, sumadas al acompañamiento permanente de la Oficina de Control Interno y a la elaboración de informes periódicos de seguimiento, han permitido fortalecer la trazabilidad de las PQRDS, reducir los riesgos de silencios administrativos y mejorar la eficiencia, oportunidad y transparencia en la gestión de los trámites ciudadanos.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Presentar de manera clara y detallada el estado y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) recibidas por la alcaldía de Pasto durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

3.2. Objetivos específicos

1. Informar a la ciudadanía sobre el número y tipo de PQR recibidas, así como las acciones tomadas para su atención y resolución.
2. Promover la transparencia en la gestión de las solicitudes, garantizando que la ciudadanía tenga acceso a la información relevante sobre el proceso.
3. Identificar áreas de mejora en atención al ciudadano, para optimizar los servicios ofrecidos y responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.
4. Fomentar la participación ciudadana al proporcionar un espacio para que los ciudadanos conozcan sus derechos y el proceso de atención de sus inquietudes.
5. Mejorar continuamente la calidad del servicio y fortalecer la relación con la ciudadanía.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

4. ALCANCE Y METODOLOGIA

Se llevó a cabo un seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Para ello, se aplicaron normas de auditoría y técnicas de observación, así como un proceso de verificación y análisis de la información recopilada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, la página web, los canales electrónicos y las llamadas telefónicas realizadas por la ciudadanía.

5. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La ley No. 2195 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública el 18 de enero del año 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", dentro del ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EN EL SECTOR PUBLICO, reza lo siguiente:

"Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así: **Artículo 73.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar **Programas de Transparencia y Ética Pública** con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad..."

Para que las entidades de cumplimiento con lo establecido en esta ley, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha determinado que en año 2025, es la vigencia de transición del PAAC al PETP, y en la vigencia 2026, será de obligatorio cumplimiento la construcción del PETP. En este sentido, la administración municipal, ha dado inicio al proceso de implementación de Programas de Transparencia y Ética Pública – PTEP, para lo cual ha habilitado un portal web para

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

su consulta a través del siguiente enlace: <https://www.pasto.gov.co/index.php/taip>, en el cual se encuentra disponible toda la información relevante sobre los temas de interés.

6. MARCO NORMATIVO

6.1. A nivel nacional:

- ✓ Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 74.
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 2195 de 2022 (art. 31) y Decreto 1122 de 2024 (reglamentario), que establecen la necesidad de fortalecer la integridad pública y la lucha contra la corrupción.
- ✓ La ley No. 2195 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública el 18 de enero del año 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", ARTÍCULO 31. Programas de transparencia y ética en el sector público
- ✓ Ley 1474 de 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." Artículo 76
- ✓ Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- ✓ 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 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."

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

✓ Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 53 y 54

6.2. A nivel Institucional:

✓ **Procedimientos Gestión Documental:**

- gd_p_016_gestion_de_PQRDS_v1
- gd_p_013_tramite_comunicaciones_oficiales_v
- gd_p_010_gestion_comunicaciones_anónimas_v1
- gd_p_008_recepcion_comunicaciones_externas_medio_virtual_v2
- gd_p_007_recepcion_comunicaciones_atraves_correo_certificado_v2
- gd_p_006_recepcion_comunicaciones_externas_en_documento_fisico_de_materia_presencial_v2

✓ **Procedimientos Atención al ciudadano:**

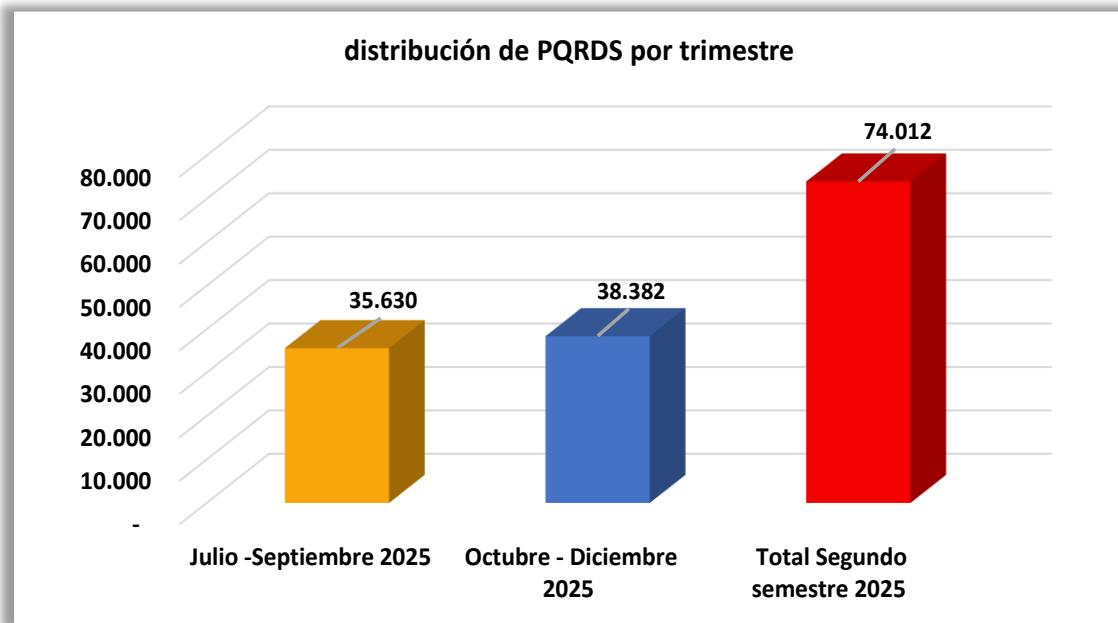
- rc_p_001_apertura_buzon_de_sugerencias_v1
- rc_p_002_ciudadano_incognito_v1

7. RESULTADOS DEL INFORME

7.1 Recepción de PQRDS – Segundo semestre vigencia 2025

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Administración Municipal reportó un total de 74.012 PQRDS, resultado de la consolidación de la información correspondiente a los informes trimestrales elaborados por la Unidad de Atención al Ciudadano. La siguiente gráfica, presenta la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, desagregadas por trimestre.

Gráfica N° 1. PQRDS ingresadas en el Segundo Semestre vigencia 2025



Fuente: Informes PQRDS tercer y cuarto trimestre vigencia 2025 - Unidad de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información reflejada en la gráfica No. 1, durante el tercer trimestre del año (julio – septiembre de 2025) se registraron 35.630 PQRDS, mientras que en el cuarto trimestre (octubre – diciembre de 2025) se evidenció un total de 38.382 PQRDS. Lo anterior representa un incremento de 2.752 PQRDS entre un

trimestre y otro, lo que indica una tendencia creciente en el volumen de solicitudes ciudadanas durante el periodo analizado.

Este comportamiento se debe al fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a mejorar el registro, seguimiento y trazabilidad de las PQRDS, especialmente a partir de las capacitaciones adelantadas por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano. Como resultado de estas acciones, las dependencias de la administración municipal han venido adoptando una mayor apropiación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, garantizando el registro oportuno de la totalidad de la documentación que ingresa a la Alcaldía de Pasto, independientemente del canal de recepción utilizado. Así mismo, el incremento evidenciado, se debe a la incorporación integral de las PQRDS recepcionadas a través del Call Center, canal que para el segundo semestre logró restablecerse tras la superación de las fallas técnicas presentadas en el primer semestre de la vigencia. Esta situación permitió contar con una información más completa del ejercicio de atención al ciudadano.

Finalmente, al consolidar ambos trimestres, el total de PQRDS del segundo semestre de 2025 asciende a 74.012, cifra que refleja no solo un mayor nivel de interacción de la ciudadanía con la administración municipal, sino también avances significativos en materia de transparencia, control y fortalecimiento de los canales institucionales de atención.

Es importante señalar que la Secretaría de Educación no está incluida en los datos presentados anteriormente. Esta dependencia utiliza el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), una plataforma exclusiva para el magisterio a nivel nacional. Por esta razón, su análisis de resultados se maneja de forma independiente. Sin embargo, para brindar una visión integral de las PQRDS recibidas por la Alcaldía de Pasto durante el segundo semestre de esta vigencia 2025, el Gráfico 2 muestra a continuación el consolidado general, en donde se incluye esta dependencia.

NIT: 891280000-3

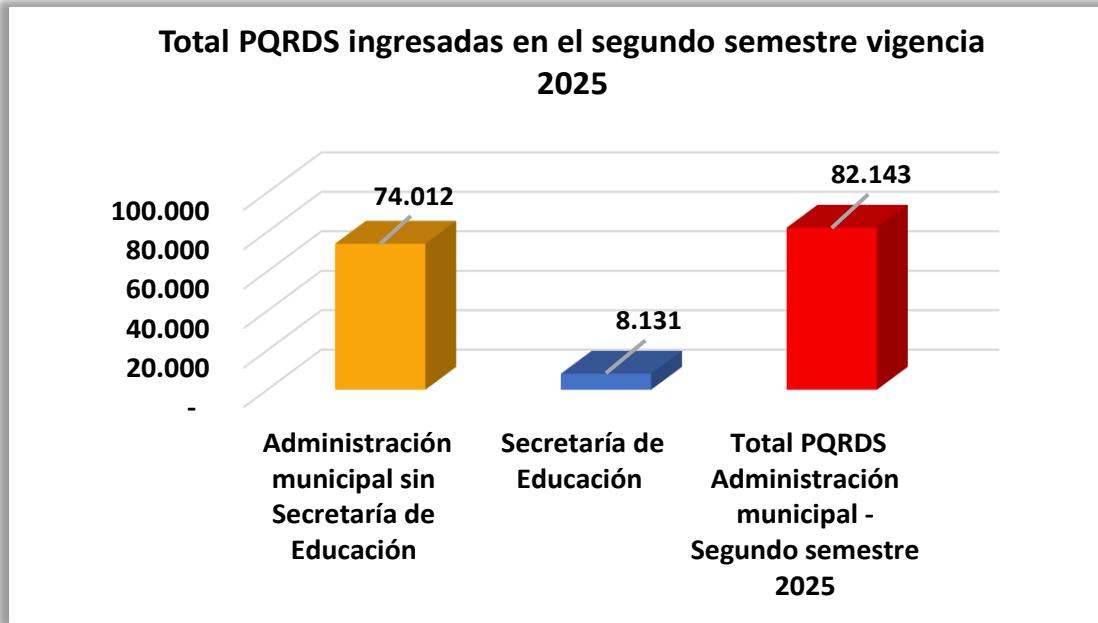
CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Gráfica N° 2. PQRDS segundo semestre vigencia 2025 incluida la Secretaría de Educación



Fuente: Informes segundo y segundo trimestre vigencia 2025 - Unidad de Atención al Ciudadano Sistema de Atención al Ciudadano SAC-Secretaría de Educación Municipal

La Gráfica No. 2 evidencia el total de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) ingresadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, discriminadas entre las registradas por la Administración Municipal (sin incluir la Secretaría de Educación) y aquellas tramitadas a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC de la Secretaría de Educación.

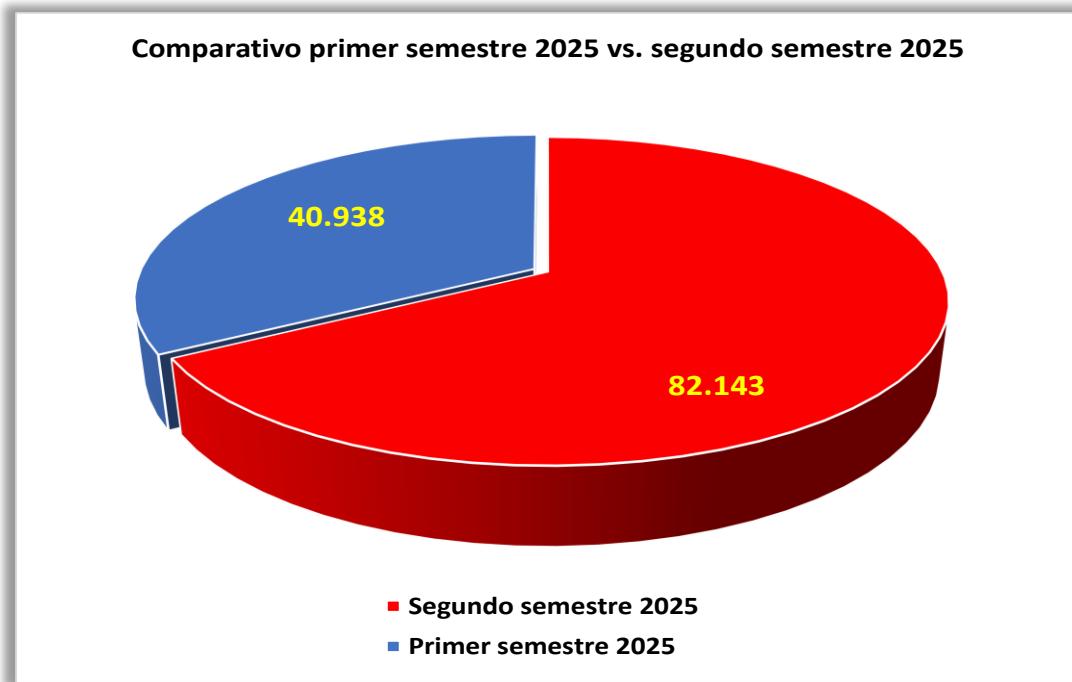
De acuerdo con la información presentada, la Administración Municipal, excluida la Secretaría de Educación, registró un total de 74.012 PQRDS durante el periodo evaluado. Por su parte, la Secretaría de Educación reportó 8.131 PQRDS a través del SAC, sistema que, si bien no se encuentra articulado con el gestor documental ORFEO, es objeto de seguimiento permanente por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano. Como resultado de la consolidación de ambos registros, el total de PQRDS ingresadas en la Administración Municipal durante el segundo semestre de

2025 asciende a 82.143, cifra que refleja el volumen de interacciones de la ciudadanía con la Alcaldía de Pasto mediante los diferentes canales de atención dispuestos para la recepción y gestión de solicitudes, así como el fortalecimiento de los mecanismos institucionales de registro y control de la información

7.2. Comparativo primer semestre 2025 con segundo semestre 2025

En el presente informe se realiza el análisis comparativo entre el primer y el segundo semestre de la vigencia 2025, a partir de la información consolidada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, correspondiente a la Secretaría de Educación Municipal, lo cual se ilustra en la Gráfica No. 3.

Gráfica N° 3. Comparativo primer semestre 2025 y segundo semestre 2025



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

De acuerdo con los datos presentados, durante el primer semestre de 2025 se registraron 40.938 PQRDS, mientras que en el segundo semestre de la misma vigencia

el total ascendió a 82.143 PQRDS, lo que evidencia un incremento de 41.205 registros, representando un crecimiento significativo en el volumen de solicitudes ciudadanas atendidas por la Administración Municipal.

Este aumento se atribuye en gran medida, y como ya se analizó en el gráfico No. 1, a la inclusión de las PQRDS ingresadas a través del canal Call Center. Adicionalmente, se le atribuye al fortalecimiento de los procesos de radicación, registro y control de las PQRDS, derivados de la implementación y apropiación del Sistema de Gestión Documental ORFEO. En particular, se resalta que las comunicaciones recibidas a través del correo electrónico institucional, las cuales anteriormente eran atendidas directamente por las dependencias sin ser formalmente registradas en el sistema, actualmente están siendo radicadas y gestionadas de manera obligatoria a través de ORFEO. Esta mejora ha permitido no solo su inclusión en los informes consolidados, sino también el seguimiento individualizado de cada trámite, fortaleciendo la trazabilidad, el control y la transparencia de la información.

Con la entrada en operación del sistema ORFEO como canal único de radicación, el 100% de las PQRDS que ingresan a la Alcaldía de Pasto son registradas inicialmente por la Unidad de Correspondencia, desde donde se distribuyen a las diferentes dependencias para su respectivo trámite. En este sentido, toda PQRDS debe contar con el radicado interno generado por ORFEO para su gestión, lo cual ha facilitado significativamente el control, seguimiento y cierre oportuno de los requerimientos ciudadanos.

Es preciso señalar que la Secretaría de Educación Municipal se encuentra exceptuada de este procedimiento, en razón a que utiliza el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, aplicativo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional para el magisterio a nivel nacional. En consecuencia, la totalidad de las PQRDS que ingresan a esta dependencia se registran a través de dicho sistema. No obstante,

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

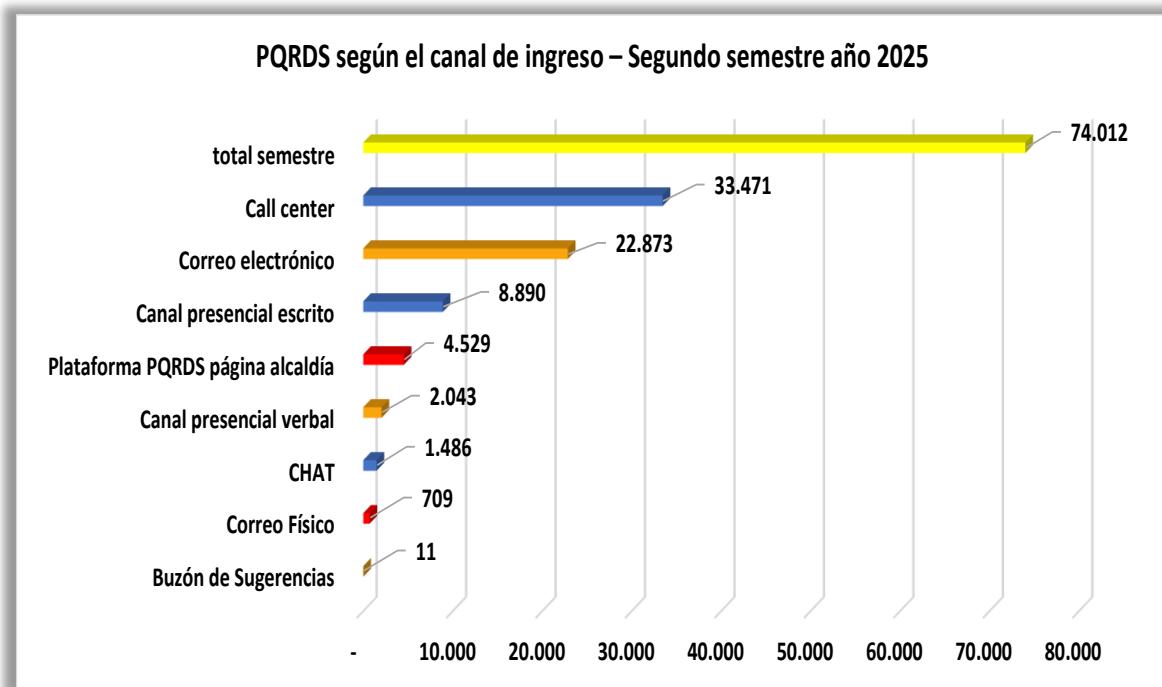
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

para efectos de la presentación consolidada de la información global de ingreso de PQRDS en la Administración Municipal, los datos correspondientes a la Secretaría de Educación Municipal han sido incluidos en la Gráfica No. 3.

7.3. PQRDS según el canal de ingreso – Segundo semestre año 2025

La Alcaldía de Pasto dispone de ocho (8) canales de atención al ciudadano para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), a saber: Buzón de Sugerencias, Canal presencial escrito, Canal presencial verbal, Correo físico, Correo electrónico, Plataforma PQRDS dispuesta en la página web institucional, Call Center y Chat en línea a través de la plataforma Tawk.to. La distribución del ingreso de las PQRDS por canal durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se presenta en la Gráfica No. 4.

Gráfica N° 4. PQRDS según el canal de ingreso



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS año 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información reportada, durante el periodo analizado se registró un total de 74.012 PQRDS. El canal más utilizado por la ciudadanía fue el Call Center, con 33.471 registros, consolidándose como el principal medio de contacto con la Administración Municipal durante el segundo semestre de 2025. Este comportamiento obedece a la normalización y restablecimiento del servicio telefónico, lo que permitió la incorporación efectiva de las PQRDS recepcionadas por este canal al sistema de información institucional.

En segundo lugar, se encuentra el correo electrónico, con un total de 22.873 PQRDS, evidenciando su relevancia como canal alternativo y complementario de atención, especialmente para la radicación formal de solicitudes. Le sigue el canal presencial escrito, gestionado a través del sistema ORFEO, con 8.890 registros, lo que refleja la continua utilización de este medio por parte de los ciudadanos para la presentación directa de sus requerimientos.

La Plataforma PQRDS de la página web institucional reportó 4.529 solicitudes, seguida por el canal presencial verbal, con 2.043 atenciones, y el chat en línea (Tawk.to), con 1.486 registros, canales que continúan fortaleciendo la atención directa e inmediata a la ciudadanía. Finalmente, el correo físico registró 709 PQRDS, mientras que el buzón de sugerencias presentó una participación marginal, con 11 ingresos durante el semestre evaluado.

Cabe resaltar que, salvo las PQRDS recepcionadas a través del Call Center y el Chat en línea, la totalidad de los requerimientos ciudadanos son radicados y gestionados mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO, herramienta que permite el seguimiento en línea de cada trámite, garantizando la trazabilidad, el control de términos y la consulta del estado de las solicitudes mediante el sistema de semafORIZACIÓN, desde su radicación hasta su cierre y archivo definitivo

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

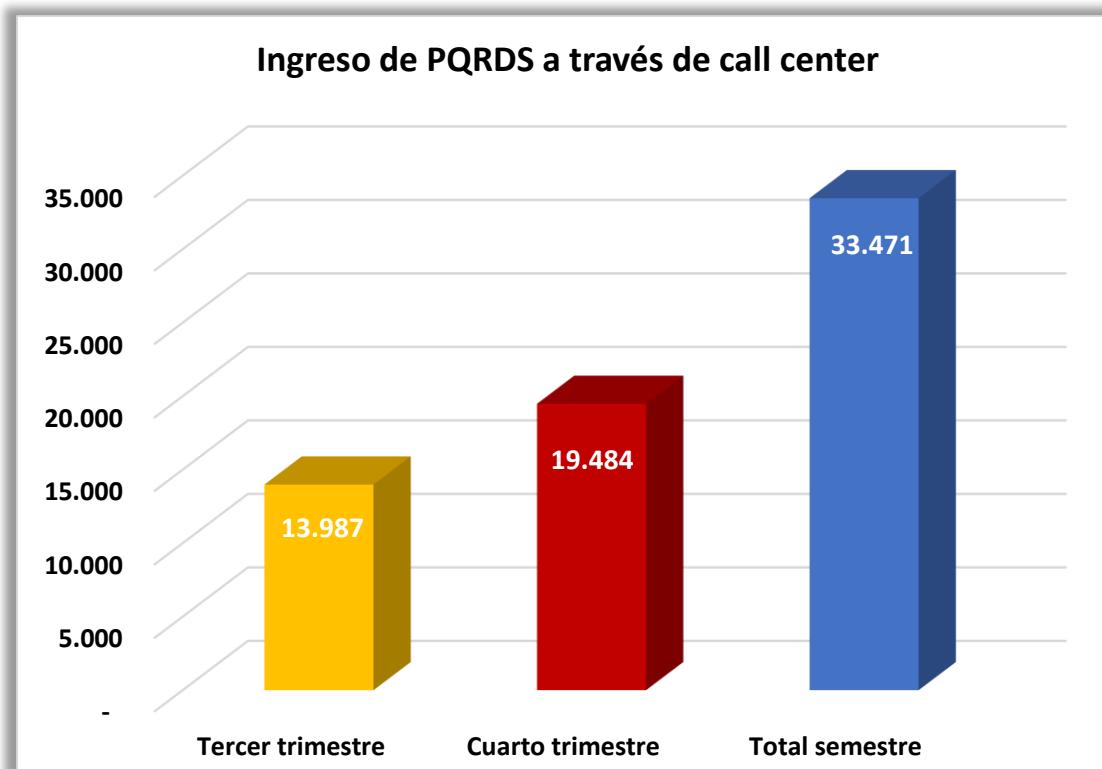
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

7.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

El Call Center está ubicado en la calle 16 N 28-57, Centro, segundo piso. Es administrado por la Subsecretaría de Sistemas de Información y la Unidad de Atención al Ciudadano. El uso de este canal de comunicación por parte de la ciudadanía fue el mas recurrente durante el segundo semestre de la vigencia 2025 tal y como se indica en el gráfico No. 5.

Gráfica N° 5. PQRDS a través de Call Center Plataforma SIPTIC



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

La Gráfica No. 5 presenta el comportamiento del ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) recibidas a través del Call Center – plataforma SIPTIC, durante el segundo semestre de la vigencia 2025, discriminado por trimestre. De acuerdo con la información reportada, durante el tercer trimestre

de 2025 (julio – septiembre) se registraron 13.987 PQRDS por medio de este canal. Para el cuarto trimestre (octubre – diciembre), el número de solicitudes incrementó a 19.484 PQRDS, para un total de 5.497 registros entre ambos periodos.

Como resultado de lo anterior, el total de PQRDS ingresadas a través del Call Center durante el segundo semestre de 2025 asciende a 33.471, lo que consolida este canal como uno de los principales medios de contacto de la ciudadanía con la Administración Municipal durante el periodo evaluado.

El incremento registrado en el cuarto trimestre se asocia, principalmente, a la normalización y estabilización del servicio telefónico, lo que permitió la recepción efectiva y el registro sistemático de las PQRDS a través de la plataforma SIPTIC, situación que no fue posible consolidar plenamente durante el primer semestre de la vigencia debido a fallas técnicas en la prestación del servicio.

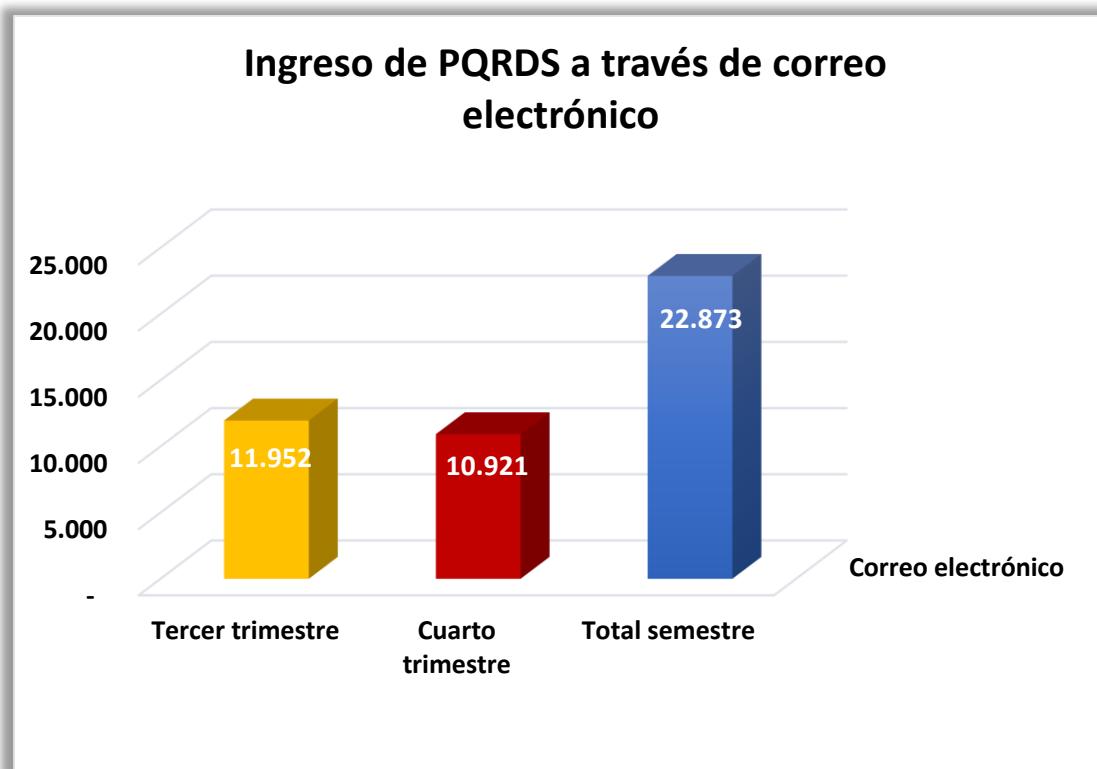
El elevado volumen de solicitudes ingresadas por este canal evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos, especialmente mediante la capacitación continua a los funcionarios que atienden a la ciudadanía por este canal. El objetivo es asegurar que la totalidad de las peticiones recibidas por Call center sean debidamente atendidas. De ahí la importancia de mantener siempre este canal de ingreso, a disposición de la comunidad y evitar que se repita la situación del semestre anterior, en donde no fue posible la prestación del servicio a través de este canal, dado que muchas de las peticiones, quejas y reclamos no fueron reportadas por los ciudadanos, lo cual se reflejó en el informe del primer semestre.

Es importante que, desde la unidad de atención al ciudadano, se asegure que los ocho canales de ingreso de PQRDS, se encuentren habilitados durante todo el año para el servicio de la ciudadana.

7.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico

En el siguiente gráfico, se muestra el ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) a través del correo electrónico en los dos últimos trimestres de la vigencia 2025 consolidándose en el informe semestral.

Gráfica N° 6. PQRDS a través de correo electrónico



Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

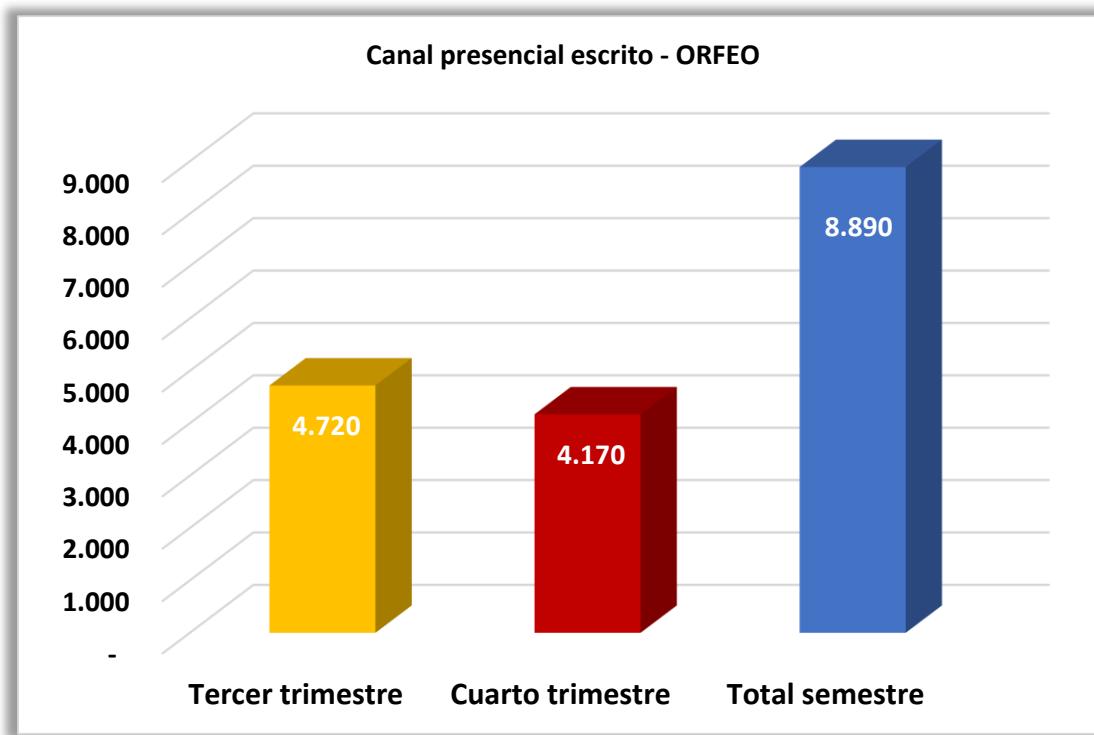
Los datos que se indican en el gráfico anterior reflejan un uso significativo de este canal de comunicación por parte de los ciudadanos. Adicionalmente, el gráfico, da a conocer que hubo disminución en el número de PQRDS del tercer al cuarto trimestre por este medio, pasando de 11.952 a 10.921. A pesar de la disminución en el cuarto trimestre, el total semestral de 22.873 PQRDS indica que el correo

electrónico sigue siendo un canal relevante para la ciudadanía y resalta su importancia como medio de comunicación entre los ciudadanos y la Alcaldía.

7.3.3. Canal de Atención presencial escrito (Orfeo)

El gráfico N° 7 - Canal de atención escrito presencial – ORFEO, presenta la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) recibidas a través del canal presencial escrito durante el segundo semestre de 2025. Se comparan los datos de los dos trimestres y el total semestral.

Gráfica N° 7. Canal de atención escrito presencial – ORFEO

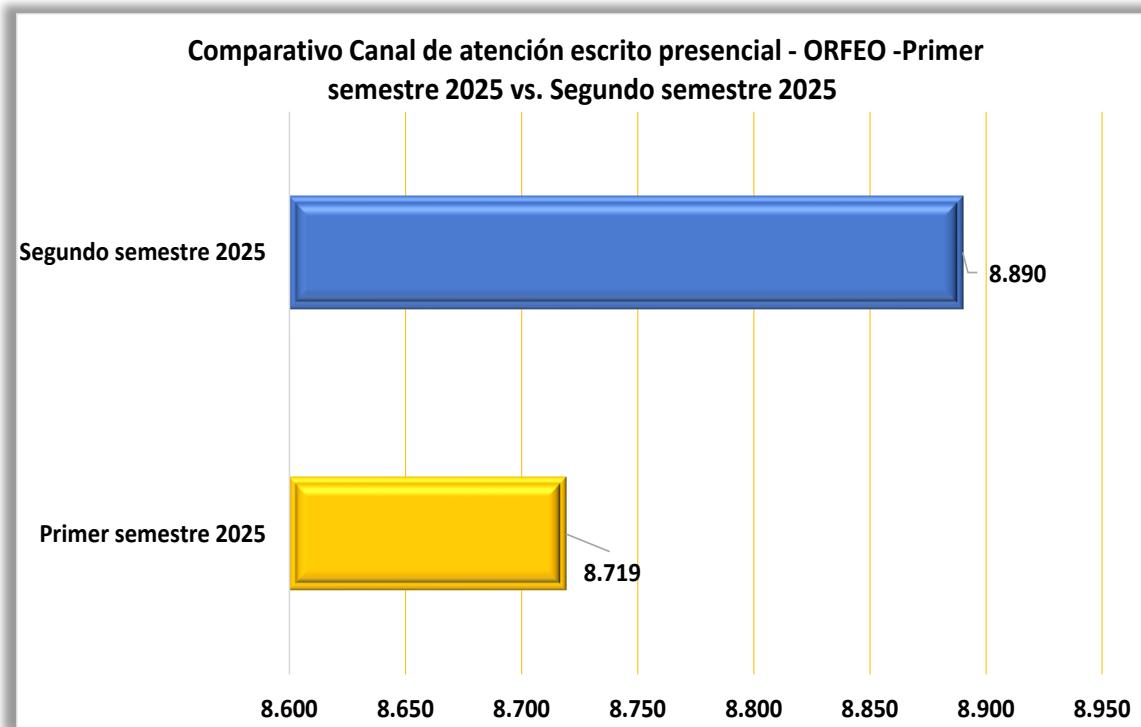


Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

En el gráfico 7, se observa también una disminución en el número de PQRDS del tercer al cuarto trimestre, pasando de 4.720 a 4.170, lo que indica una reducción en la demanda de atención presencial en ese periodo. Esto, podría haberse

presentado, debido a la habilitación del canal Call center y la ciudadanía al enterarse de su funcionamiento, prefirió comunicarse por ese medio sin salir de casa.

Gráfica N° 8. Canal de atención escrito presencial – ORFEO



Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

Al efectuar el comparativo en el gráfico No. 8, el informe del primer semestre refleja que por este canal ingresaron 8719 PQRDS, lo que indica que, el total de 8.890 PQRDS del segundo semestre, representa un aumento de 171registros en comparación con el primer semestre de 2025. Esto, de manera general, da a conocer que hubo crecimiento en el uso del canal presencial escrito en la alcaldía de Pasto para la vigencia 2025.

Las PQRDS recibidas por este medio fueron asignadas a las dependencias correspondientes, con el fin de que se realicen los trámites pertinentes y se emitan

las respuestas dentro de los plazos establecidos. La Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano realizan seguimientos semanales para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos en la Ley 1755 de 2015. Este proceso de control y seguimiento cuenta con el respaldo de la Oficina de Control Interno, la cual, en ejercicio de sus funciones conforme a la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, con base en el reporte de la Unidad de correspondencia, efectúa también seguimiento semanal, en caso de identificar solicitudes sin respuesta, se emiten requerimientos inmediatos a las dependencias responsables, con el objetivo de evitar silencios administrativos, promover la mejora continua en la atención ciudadana y prevenir posibles sanciones para la administración municipal. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno, presenta ante el Comité Institucional de coordinación de control Interno – CICCI (el cual es presidido por el señor alcalde), el comportamiento de las PQRDS por cada una de las dependencias de la administración municipal. Además, el informe de PQRDS, es tenido en cuenta como una variable dentro de la evaluación por dependencias que se presenta también dentro de este comité.

7.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias

Dentro de la administración municipal, se cuenta con cuatro (4) buzones de sugerencias, ubicados en cada una de las sedes: CAM Anganoy, Secretaría de Hacienda, oficinas del Sisbén y CAM San Andrés. El objetivo, es optimizar la atención de los servidores públicos y evaluar posteriormente la efectividad de las acciones de mejora implementadas.

Durante el segundo semestre de 2025, se realizaron dos aperturas mensuales de los buzones en cada sede, para un total de 30 aperturas en todo el semestre. Los resultados revelan que se registraron 9 quejas y una felicitación a través de este canal, lo que representa solo el 0.01% del total de PQRDS recibidas por la administración municipal, indicando un porcentaje relativamente bajo. De las 9

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

quejas, 6 fueron presentadas de forma anónima y en los 3 restantes, los peticionarios se identificaron plenamente.

A continuación, en el cuadro No. 1, se presenta el resumen del ingreso de PQRDS a través del buzón de sugerencias en cada una de las dependencias.

Cuadro No. 1 – Buzón de Sugerencias por dependencia

Secretaría	Dependencia	tipo_documental	tipo_envio
SECRETARÍA DE HACIENDA	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Queja	correo Electronico - Orfeo
	SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	Felicitación	correo Electronico - Orfeo
SECRETARÍA DE EDUCACION	No registra	Queja	correo Electronico - Orfeo
	No registra	Queja	correo Electronico - Orfeo

Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

El cuadro No. 1 indica que la Secretaría de Hacienda sigue siendo la dependencia que registra el mayor número de PQRDS ingresadas a través del buzón de sugerencias, con un total de ocho (8) solicitudes, seguida de la Secretaría de Educación que presenta dos (2) quejas.

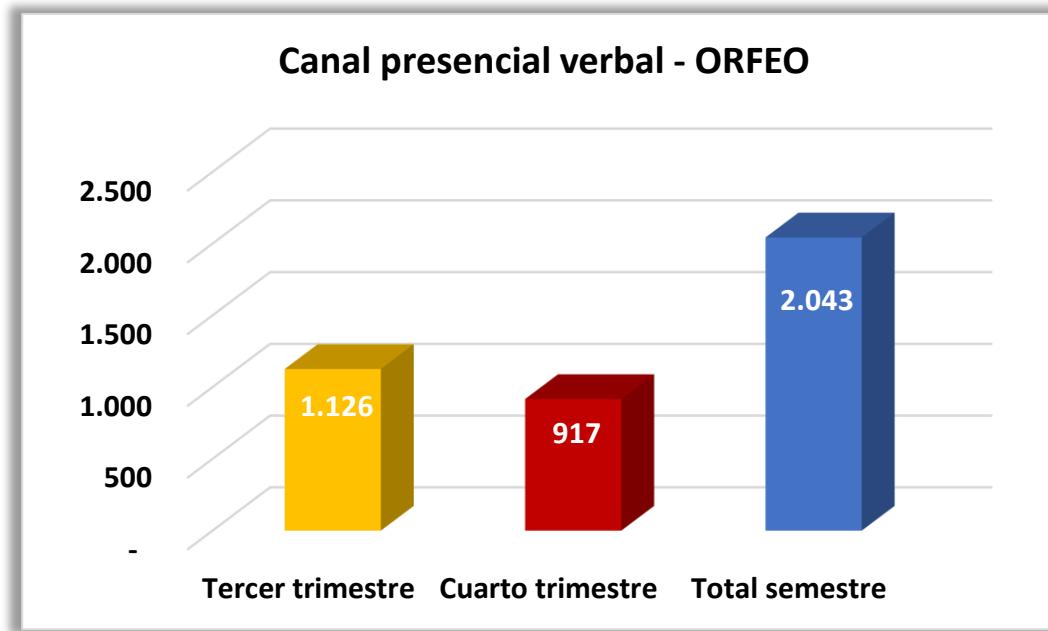
En comparación con el primer semestre del año 2025, se evidencia disminución de ocho (08) solicitudes ingresadas por esta vía. En el segundo semestre de 2025 se registraron 10 PQRDS por el buzón de sugerencias, frente a 18 registradas en el periodo anterior. La disminución observada, refleja un comportamiento positivo,

porque permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y fomentar una comunicación más directa y accesible con la comunidad.

7.3.5. Canal presencial verbal

A continuación, en el gráfico No. 9, se presenta la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) recibidas durante el segundo semestre de 2025 a través del canal presencial verbal. Para hacer uso de este canal, los ciudadanos acudieron a los puntos de atención de la Alcaldía en las diferentes sedes, donde expresaron sus solicitudes de forma verbal, en donde el personal encargado recepcionó las inquietudes, generó un número de radicado e ingresó cada caso en el sistema ORFEO, garantizando así la trazabilidad y el seguimiento adecuado de cada solicitud.

Gráfica N° 9. Canal de atención presencial verbal – ORFEO



Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

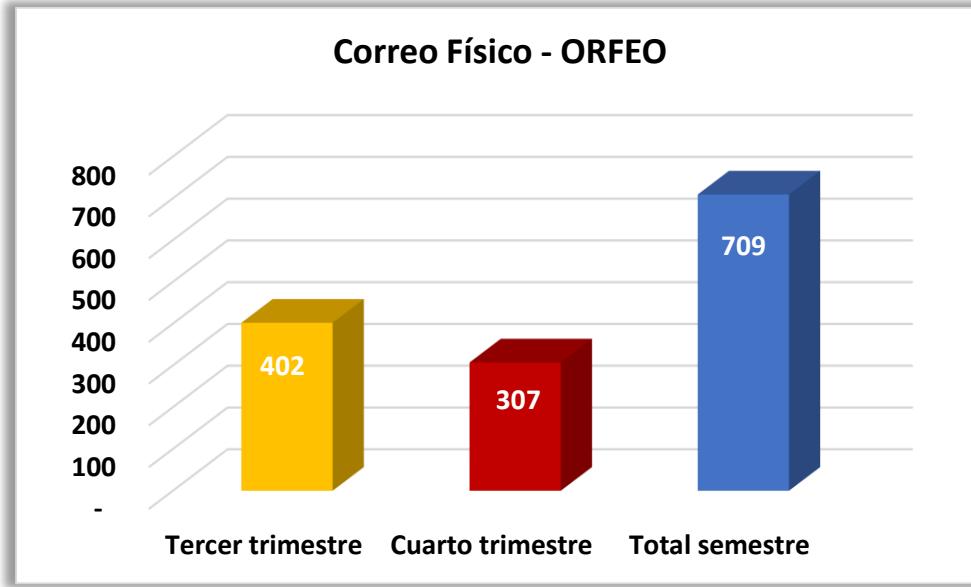
En el gráfico No. 9, se observa una disminución en el número de PQRDS del tercer al cuarto trimestre, pasando de 1.126 a 917. Esto indica que el uso del canal presencial verbal disminuyó en el último trimestre del año. Pero A pesar de la disminución en el cuarto trimestre, el total semestral de 2.043 PQRDS representa un aumento en comparación con el primer semestre de 2025, donde se registraron 1.939 PQRDS. Este incremento sugiere un crecimiento en la confianza de los ciudadanos para utilizar este canal. La cantidad de PQRDS registradas a través del canal presencial verbal indica que los ciudadanos valoran la interacción directa con el personal de la alcaldía. Este canal permite a los ciudadanos expresar sus inquietudes de manera inmediata y recibir atención personalizada.

Es de mencionar que una vez registradas, las PQRDS fueron remitidas a las dependencias correspondientes para su análisis y respuesta. La Unidad de Atención al Ciudadano realizó un seguimiento continuo del proceso hasta asegurar que se diera respuesta oportuna a cada caso. Finalmente, la información fue comunicada a los ciudadanos solicitantes, asegurando un procedimiento transparente, eficiente y conforme con los principios del servicio público.

7.3.6. Correo físico

A continuación, en el gráfico No. 10, se presenta la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) recibidas a través del correo físico durante el segundo semestre de 2025 en la Alcaldía de Pasto. Se observa una disminución en el número de PQRDS enviadas por correo físico del tercer trimestre (402) al cuarto trimestre (307). Esta caída de 95 PQRDS podría indicar una reducción en la utilización de este canal durante el último trimestre del año. De igual manera al efectuar un comparativo con el primer semestre de la misma vigencia, se evidencia una disminución de 49 PQRDS por este medio de ingreso. lo que sugiere una tendencia a la baja en la recepción de solicitudes a través de este medio.

Gráfica N° 10. Correo físico – ORFEO



Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

Es de anotar que, aunque la recepción de PQRDS a través de este canal (correo físico), experimentó una disminución en el segundo trimestre, sigue siendo un medio importante para que los ciudadanos se comuniquen con la Alcaldía. Esto resalta la necesidad de mantener y promover este canal como una opción viable para la presentación de PQRDS. Al igual que las PQRDS que se presentaron de manera presencial y verbal, estas fueron ingresadas al sistema de gestión documental ORFEO, donde se distribuyeron a las dependencias correspondientes para que se dé trámite a las respuestas pertinentes.

7.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía

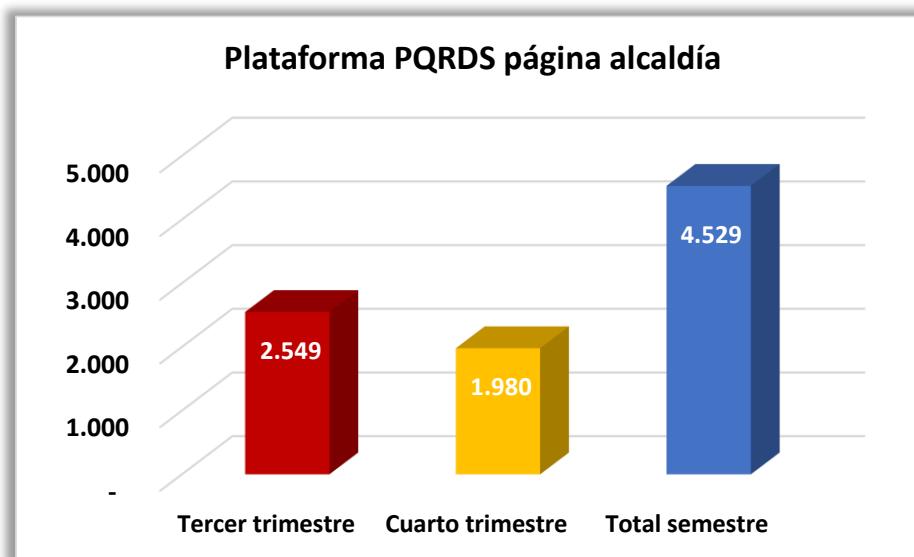
La plataforma PQRDS, se encuentra disponible en la página oficial de la alcaldía municipal, permitiendo a los ciudadanos presentar sus peticiones de manera ágil y eficiente. A través de la Unidad de Correspondencia, y de acuerdo con la naturaleza de las PQRDS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias),

estas solicitudes son gestionadas mediante el sistema ORFEO, garantizando que reciban la misma atención que las anteriores. Cada petición recibe un número de radicado y se tramita en los plazos establecidos, asegurando que las respuestas sean entregadas oportunamente a los solicitantes.



A continuación, se presenta la gráfica No. 11, el cual muestra la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) registradas en la plataforma digital de la alcaldía durante el tercer y cuarto trimestres de 2025, así como el total semestral. La línea roja representa los datos del tercer trimestre y del cuarto trimestre, mientras que la línea azul representa el total del segundo semestre de la vigencia 2025.

Gráfica N° 11. Plataforma PQRDS página alcaldía



Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

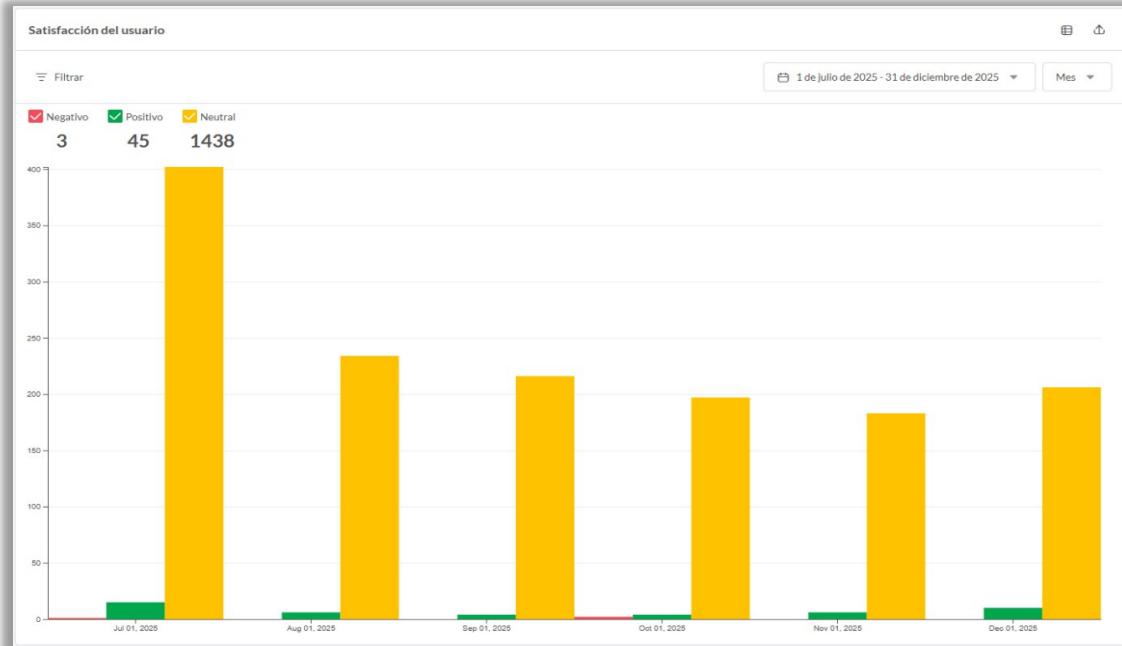
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

En el gráfico No. 11, se observa una disminución en el número de PQRDS del tercer trimestre al cuarto trimestre, con una caída de 569 registros (de 2.549 a 1.980). Esto sugiere que el uso de la plataforma digital disminuyó en el último trimestre del año.

El total de 4.529 PQRDS para el semestre indica que, a pesar de la disminución en el cuarto trimestre, la plataforma digital sigue siendo un canal importante para la presentación de solicitudes. Al igual que la disminución reflejada en los otros canales de ingreso, la disminución por este canal, puede estar relacionada con la reactivación del servicio de atención telefónica a través del call center, lo que llevó a muchos ciudadanos a optar por este medio en lugar de utilizar la plataforma en línea. Esto resalta la importancia de ofrecer múltiples canales de atención para satisfacer las diferentes preferencias de los ciudadanos.

7.3.8. Chat Plataforma Tawk.to

Gráfico No. 12. PQRDS por Chat Plataforma Tawk.to



Fuente: Chat Plataforma Tawk.to – Subsecretaría de Sistemas de Información

NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy - los Rosales II
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
 Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

La administración municipal brinda atención al ciudadano a través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, siguiendo los lineamientos establecidos en el protocolo de relacionamiento. Esta herramienta de comunicación en tiempo real permite ofrecer respuestas efectivas, oportunas y veraces, orientando a la ciudadanía en la realización de trámites y el acceso a servicios. Su carácter virtual facilita la atención simultánea a múltiples usuarios, resolviendo de manera inmediata las dudas e inquietudes que puedan surgir. Durante el segundo semestre de 2025, se gestionaron 1.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRDS) mediante este canal. Cabe destacar que, además de solicitudes formales, en este espacio también se reciben mensajes que no requieren trámite, como agradecimientos, invitaciones o contenido clasificado como spam.

La plataforma, además, permite evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida. En el periodo reportado, de las 1.486 interacciones registradas, 1.438 fueron calificadas como neutrales, 45 como positivas y únicamente 3 como negativas. Estos resultados reflejan una alta aceptación y percepción favorable del servicio prestado a través del chat, lo que confirma su utilidad y efectividad como canal de atención digital, especialmente considerando el volumen de visitantes atendidos.

7.4. PQRDS Ingresadas por dependencia

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registran todas las PQRDS recibidas en la administración, a excepción de aquellas que se gestionan a través del call center y el chat GPT. En este sentido, el total de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025 fue de 39121 PQRDS. A continuación, en el cuadro No. 2, se presenta el número acumulado de PQRDS recibidas por cada dependencia y que fueron radicadas a través de ORFEO para su trámite.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Cuadro No. 2. Asignación de PQRDS por dependencia

Asignación de PQRDS por dependencia		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	10098	26%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3991	10%
SUBSECRETARÍA DE CONTROL	2012	5%
SUBSECRETARÍA DE REGISTRO	1970	5%
SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD VIAL Y CONTROL OPERATIVO	883	2%
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	1166	3%
SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	860	2%
COMISARÍA SEGUNDA DE FAMILIA	1004	3%
COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA	895	2%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	857	2%
SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD	715	2%
COMISARÍA PRIMERA DE FAMILIA	747	2%
SUBSECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y DERECHOS HUMANOS	397	1%
SUBSECRETARÍA DE APLICACIÓN DE NORMAS URBANÍSTICAS	460	1%
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	579	1%
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	422	1%
TESORERÍA MUNICIPAL	519	1%
DESPACHO DEL ALCALDE	298	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLAZAS DE MERCADO	331	1%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA URBANA	367	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	452	1%
INSPECCIONES DE CONTROL DE PRECIOS, PESAS Y MEDIDAS	297	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE SALUD	453	1%
SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	239	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE HACIENDA	457	1%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	265	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	319	1%
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	258	1%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL RURAL	316	1%

Asignación de PQRDS por dependencia		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	239	1%
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL DESPACHO DEL ALCALDE	202	1%
SECRETARÍA DE GENERAL	339	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	264	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	206	1%
SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL	257	1%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	228	1%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA RURAL	228	1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	133	0%
OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	145	0%
OFICINA DE MEDIDAS CAUTELARES SECRETARÍA DE TRÁNSITO	332	1%
INSPECCIÓN NOVENA DE POLICÍA URBANA	98	0%
SECRETARÍA DE CULTURA	243	1%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES ORIENTACIONE SEXUAL E IDENTIDADES DE GÉNERO	151	0%
SUBSECRETARÍA DE PROMOCIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	164	0%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	154	0%
INSPECCIÓN CUARTA DE POLICÍA URBANA	92	0%
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33	0%
INSPECCIÓN QUINTA DE POLICÍA URBANA	139	0%
INSPECCIÓN SEXTA DE POLICÍA URBANA	119	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO INSTRUCTOR	117	0%
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL	87	0%
SUBSECRETARÍA DE APOYO LOGÍSTICO	103	0%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	125	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	75	0%
OFICINA ASESORA DEL DESPACHO	283	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE GOBIERNO	111	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE POLICÍA URBANA	105	0%
OFICINA DEL SISBÉN	100	0%
INSPECCIÓN SÉPTIMA DE POLICÍA URBANA	87	0%

Asignación de PQRDS por dependencia		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
INSPECCIÓN OCTAVA DE POLICÍA URBANA	108	0%
ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	82	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE POLICÍA URBANA	94	0%
INSPECCIÓN TERCERA DE POLICÍA URBANA	111	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	49	0%
CORREGIDURÍA DE OBONUCO	47	0%
INSPECCIÓN TERCERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	185	0%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	60	0%
SECRETARÍA DE SALUD	258	1%
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	30	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	57	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE JUVENTUD	43	0%
SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	84	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	193	0%
SUBSECRETARÍA DE VALORIZACIÓN	87	0%
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	50	0%
CORREGIDURÍA DE CATAMBUCO	60	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	254	1%
CORREGIDURÍA DE MOCONDINO	35	0%
CORREGIDURÍA DE MAPACHICO	37	0%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	42	0%
SUBSECRETARÍA DE FOMENTO	54	0%
CORREGIDURÍA DE MORASURCO	32	0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	17	0%
CORREGIDURÍA DE EL ENCANO	37	0%
CORREGIDURÍA DE SAN FERNANDO	21	0%
COORDINACIÓN CASA DE JUSTICIA	22	0%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	32	0%
CORREGIDURÍA DE BUESAQUILLO	50	0%
CORREGIDURÍA DE GUALMATÁN	9	0%

Asignación de PQRDS por dependencia		
Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
OFICINA DE CONTADURÍA	29	0%
CORREGIDURÍA DE GENOY	19	0%
CORREGIDURÍA DE JAMONDINO	13	0%
ALMACÉN	27	0%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	15	0%
CORREGIDURÍA DE JONGOVITO	9	0%
CORREGIDURÍA DE LA LAGUNA	25	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	41	0%
CORREGIDURÍA DE CABRERA	11	0%
CORREGIDURÍA DE SANTA BÁRBARA	13	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGADOR	9	0%
CORREGIDURÍA DE LA CALDERA	6	0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN Y PROYECTOS	13	0%
SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN	2	0%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO	1	0%
BANCO DE PROYECTOS	4	0%
Total PQRDS	39063	100%

Fuente: Informes segundo y segundo trimestre PQRDS vigencia 2025-Unidad de Atención al Ciudadano

El Cuadro No. 2, da a conocer que la Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda lidera la recepción de PQRSD con 10.098 peticiones, lo que representa el 26% del total de 39.063 registros gestionados a través del sistema ORFEO. Este volumen significativo se atribuye principalmente al pago de la declaración de Industria y Comercio, un trámite que aplica a todos los establecimientos comerciales del municipio de Pasto y cuyos formularios de pago se ingresan vía ORFEO para revisión. Es importante tener en cuenta que en este reporte se consolidan PQRSD recibidas por diversos canales, incluyendo correo electrónico, buzón de sugerencias, atención presencial (escrita y verbal), correo físico y la Plataforma PQRSD de la página web de la alcaldía.

En segundo lugar, se encuentra la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal registró 3.991 PQRSD, constituyendo el 10% del total. Le siguen la Subsecretaría de Control y la Subsecretaría de Registro, cada una representando un 5% del total de PQRSD ingresadas. Luego están la Subsecretaría de Justicia y Seguridad y la Comisaría Segunda de Familia con el 3% cada una. En conjunto, estas seis dependencias suman 20.241 PQRSD, lo que representa el 52% del total de peticiones recibidas. Las 18.822 PQRSD restantes que son el 48%, se distribuyen entre las demás dependencias, donde individualmente ninguna supera el 2% del total.

Este resultado, además, refleja la diversidad de temas y preocupaciones que los ciudadanos presentan a través de las PQRSD, evidenciando la importancia de cada una de las dependencias en la atención a las necesidades de la comunidad. La alta cantidad de solicitudes dirigidas a la Subsecretaría de Ingresos destaca la relevancia de los trámites fiscales en la vida cotidiana de los ciudadanos, así como la necesidad de un sistema eficiente para gestionar estas peticiones. Por otro lado, el significativo número de PQRSD en la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal sugiere que los ciudadanos están activamente buscando resolver asuntos relacionados con la normatividad y regulación del tránsito, lo que podría indicar una mayor conciencia sobre sus derechos y responsabilidades en este ámbito.

La distribución de PQRSD entre las diferentes dependencias también evidencia la necesidad de una coordinación efectiva entre ellas para asegurar que todas las solicitudes sean atendidas de manera oportuna y adecuada. La atención a las PQRSD no solo es fundamental para la satisfacción del ciudadano, sino que también contribuye a la transparencia y rendición de cuentas de la administración municipal.

7.4.1. Oportunidad en la Respuesta a PQRSD

cuadro No. 3 - Seguimiento a trámite de PQRSD Mes de diciembre de 2025

DEPENDENCIA	Trazabilidad Vencidos > 15 días	Estado de las PQRSD con corte a 31 de diciembre de 2025
	dic-31	
SECRETARIA DE GOBIERNO	132	Dependencias que no llegaron al 100% de contestación de las PQRSD
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	38	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	19	
SECRETARÍA DE SALUD	17	
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	6	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	5	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	3	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	3	
SECRETARÍA DE GENERAL	2	
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	2	
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	2	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	
Total PQRDS sin respuesta a 30 de junio de 2025	242	

Fuente: Informes semanales de PQRDS - Unidad de Correspondencia

En el cuadro anterior, se puede identificar que, en algunas dependencias, no todas las PQRSD fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. La Oficina de Control Interno ha realizado un seguimiento semanal a los trámites de PQRSD, con el fin de evaluar la oportunidad de respuesta brindada a los ciudadanos y advertir oportunamente posibles riesgos de incumplimiento.

A 31 de diciembre de 2025, se registraron 242 PQRSD sin atención oportuna, lo que representa el 0,6 % del total de 39.063 peticiones radicadas a través de la plataforma ORFEO. Si bien el porcentaje frente al total de solicitudes es relativamente bajo, es importante mencionar que, al comparar este resultado con el primer semestre del año 2025, se evidencia un incremento de 165 peticiones sin respuesta, lo cual refleja

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

una tendencia desfavorable en cuanto a la oportunidad de respuesta. Adicionalmente, el análisis muestra que la mayor concentración de PQRSD vencidas se presenta en un número reducido de dependencias, algunas de las cuales acumulan más de 15 días de atraso, lo que incrementa el riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición y de posibles observaciones por parte de los entes de control.

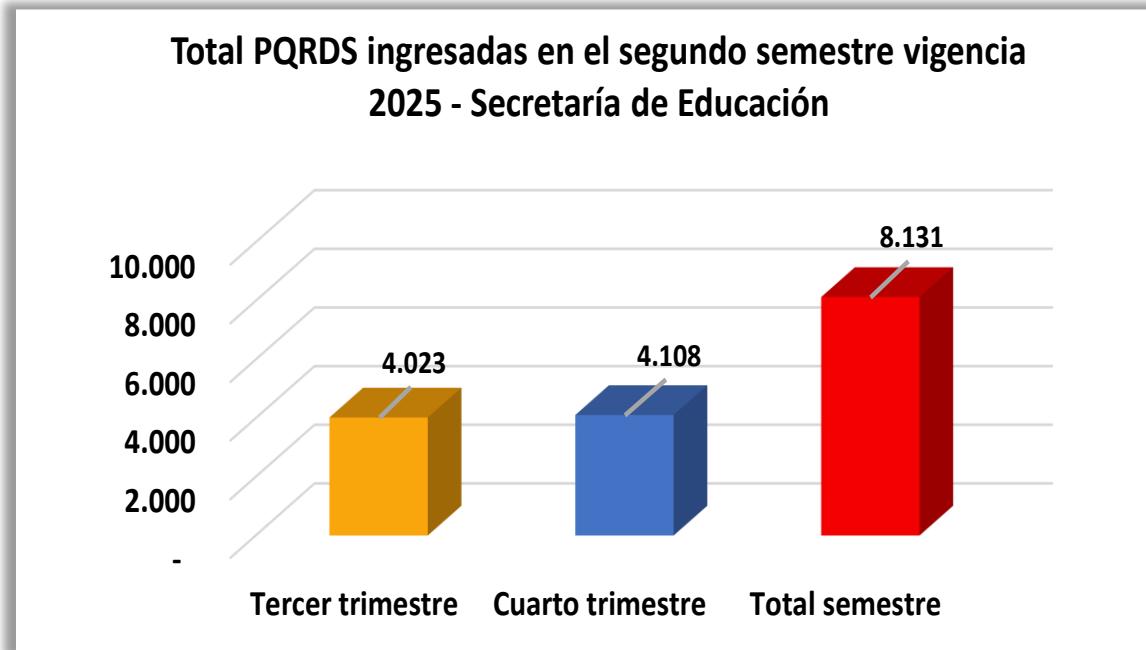
Este resultado demuestra la necesidad de fortalecer, al interior de la administración municipal, los controles internos asociados a la gestión de PQRSD, especialmente en lo relacionado con la asignación de responsables, el seguimiento a los términos legales y la adopción de medidas preventivas que permitan mitigar el represamiento de solicitudes. Asimismo, se hace necesario reforzar las acciones de capacitación y sensibilización a los servidores públicos, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

8. ANÁLISIS DE LAS PQRDS INGRESADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Como se indicó anteriormente, la Secretaría de Educación no ha implementado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, ya que utiliza el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), una herramienta desarrollada a nivel nacional para el sector educativo. Este sistema está disponible las 24 horas del día y permite a la comunidad educativa registrar y consultar sus requerimientos en línea, exclusivamente relacionados con temas del ámbito educativo. El SAC contribuye a mejorar los procesos de atención ciudadana al facilitar la gestión de consultas, quejas, solicitudes y trámites de forma ágil y efectiva, mediante una plataforma CRM Web que es una herramienta en línea que ayuda a las entidades a gestionar las relaciones con la comunidad y que puede ser utilizada desde cualquier lugar, sin necesidad de desplazamiento.

A continuación, se presenta el informe de PQRDS correspondiente a la Secretaría de Educación, en el cual se realiza un análisis detallado del comportamiento de las solicitudes registradas a través de este sistema.

Gráfica N° 13. PQRDS segundo semestre vigencia 2025 - Secretaría de Educación



Fuente: Reportes SAC - segundo semestre año 2025 – Secretaría de Educación

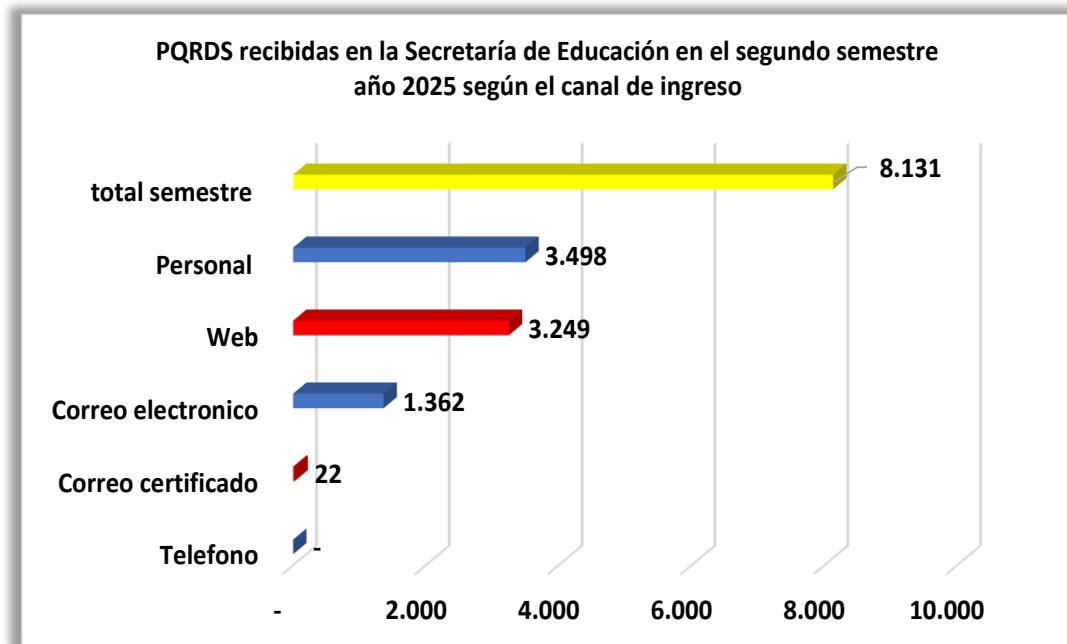
De acuerdo con el Gráfico No. 13, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 la Secretaría de Educación recibió un total de 8.131 PQRSD. De este total, 4.023 peticiones fueron radicadas en el tercer trimestre, mientras que 4.108 PQRSD ingresaron en el cuarto trimestre. La distribución de las PQRSD entre ambos trimestres evidencia un comportamiento relativamente equilibrado, con una diferencia de 85 peticiones, lo que representa un leve incremento en el cuarto trimestre, además da a conocer que existe una demanda constante de trámites y solicitudes por parte de la comunidad educativa.

Este comportamiento resalta la importancia de mantener y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y la adecuada atención a los usuarios del sector educativo.

8.1. PQRDS según el canal de ingreso - Segundo semestre año 2025

La Secretaría de Educación cuenta con 6 canales de ingreso de PQRDS: Radicación personal, página web, correo electrónico, correo certificado, buzón de sugerencias y llamadas telefónicas. Los resultados obtenidos en el segundo semestre de la vigencia 2024, se muestran la gráfica No 10, presentada a continuación:

Gráfica N° 14. PQRDS recibidas en la Secretaría de Educación en el segundo semestre año 2025 según el canal de ingreso



Fuente: Reportes SAC Segundo semestre vigencia 2025 – Secretaría de Educación

El Gráfico No. 14 evidencia los canales de ingreso utilizados por la comunidad para la radicación de PQRSD en la Secretaría de Educación durante el segundo semestre

de la vigencia 2025. Del total de 8.131 PQRSD recibidas, el canal presencial continúa siendo el medio de mayor uso, con 3.498 registros, lo que refleja la preferencia de los ciudadanos por acudir directamente a las instalaciones de la dependencia para presentar sus solicitudes. El canal web se posiciona como el segundo medio más utilizado, con 3.249 PQRSD, lo cual demuestra una participación significativa de los usuarios a través de medios digitales, en concordancia con la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). En tercer lugar, el correo electrónico registró 1.362 peticiones, consolidándose como un canal complementario de comunicación formal.

Por su parte, el correo certificado presentó una participación marginal, con 22 PQRSD, lo que indica una baja utilización de este medio por parte de la comunidad educativa. De manera relevante, el canal telefónico no reportó registros de PQRSD durante el periodo analizado, pese a que la Secretaría de Educación cuenta con líneas institucionales habilitadas para la atención al ciudadano.

La marcada preferencia por el canal presencial resalta la importancia que los ciudadanos otorgan al contacto directo y a la interacción personal, posiblemente asociada a la necesidad de aclaraciones inmediatas, acompañamiento en el trámite o a la percepción de mayor efectividad en la atención. No obstante, la nula utilización del canal telefónico oficial constituye un aspecto crítico, toda vez que, aunque los ciudadanos opten por comunicarse directamente con funcionarios a través de líneas personales, dichas interacciones no quedan registradas en los sistemas oficiales. Esta situación limita la trazabilidad, el seguimiento y el control de las PQRSD, afectando la capacidad institucional para medir tiempos de respuesta, generar estadísticas confiables y fortalecer la rendición de cuentas. En este sentido, se hace necesario reforzar la divulgación y el uso de los canales formales de atención, así como sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

radicar sus solicitudes a través de los medios oficiales, garantizando así una gestión integral, transparente y oportuna de las PQRSD.

8.2. PQRSD recibidas por dependencia dentro de la Secretaría de Educación

A continuación, el Cuadro No. 4 presenta la asignación de PQRSD por dependencia en la Secretaría de Educación, todas radicadas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para su trámite.

Cuadro No. 4 - Asignación de PQRDS por dependencia

Dependencia	PQRDS recibidas	Representación en %
SISTEMAS DE NÓMINA	2430	30%
ARCHIVO - HOJAS DE VIDA	1236	15%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	908	11%
OFICINA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	853	10%
RECURSOS HUMANOS	677	8%
ESCALAFÓN	420	5%
SUBSECRETARÍA DE COBERTURA	347	4%
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD	300	4%
JURÍDICA	249	3%
PRESTACIONES SOCIALES	197	2%
OFICINA DE PLANEACIÓN	186	2%
BIENESTAR SOCIAL	82	1%
DESPACHO	80	1%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	73	1%
CONTRATACIÓN	37	0%
OFICINA SISTEMAS INFORMÁTICOS	32	0%
OTROS ORGANISMOS	24	0%
Totales	8131	100%

Fuente: Informes tercer y cuarto trimestre vigencia 2024 – Secretaría de Educación

El Cuadro No. 4 detalla la distribución de solicitudes recibidas entre las distintas dependencias. La sección de Nómina manejó la mayor carga, con un total de 2,430 solicitudes, representando el 30% del total. Le siguió la dependencia de Archivo y Hojas de Vida, que procesó 1,236 solicitudes (15%). En contraste, las dependencias

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

con menos actividad fueron Contratación, con 37 solicitudes (0.5%), y Atención al Ciudadano, con 73 solicitudes (0.9%). Estos resultados dan a conocer que las áreas relacionadas con el manejo de personal y la gestión documental (Nómina, Archivo y Hojas de Vida) generan un mayor volumen de PQRDS, lo cual es coherente, ya que la nómina implica consultas frecuentes sobre pagos, deducciones y beneficios, mientras que Archivo y Hojas de Vida gestionan información laboral esencial.

Por otro lado, la baja cantidad de solicitudes en Contratación podría indicar que los procesos son claros, lo que minimiza las consultas y quejas, o también, podría indicar que las peticiones se gestionan a través de otros canales. En el caso de Atención al Ciudadano, actúa como un segundo punto de contacto para muchas PQRSD. Esto podría sugerir que los ciudadanos prefieren utilizar canales alternativos, como la comunicación directa con funcionarios a través de teléfonos personales o dirigiéndose directamente a la dependencia donde necesitan ser atendidos, lo que limita el registro formal y la trazabilidad de sus solicitudes.

Este resultado evidencia la necesidad de redirigir a los ciudadanos hacia los canales formales para garantizar un registro y seguimiento adecuados de todas las solicitudes. Adicionalmente, la categoría de "Otros organismos", que aparece en el reporte, corresponde a solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación pero que no son de su competencia. En este sentido, es importante mencionar lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que indica que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es competente, se debe informar de inmediato al interesado. Esto subraya la necesidad de mejorar la orientación de los ciudadanos respecto a dónde deben dirigir sus consultas.

9. CONCLUSIONES

En el segundo semestre de la vigencia 2025, el informe de PQRDS arroja un registro total de 82,143 PQRDS, lo que representa un aumento de 41,205 registros respecto al primer semestre de 2025.

La normalización del servicio telefónico (plataforma SIPTIC – Call center) permitió registrar 33,471 solicitudes, consolidándose como el canal más utilizado por la ciudadanía, abarcando el 45% del total de PQRDS ingresadas a la alcaldía municipal.

La obligatoriedad de radicar las comunicaciones de correo electrónico en el sistema ORFEO ha mejorado la transparencia, el seguimiento individualizado y la reducción de riesgos por silencios administrativos, lo que refleja un fortalecimiento del control interno a nivel institucional y permite llevar una trazabilidad en línea.

El correo electrónico institucional se mantiene como el segundo medio de mayor relevancia con 22,873 trámites, evidenciando una sólida adopción de herramientas digitales para la radicación formal de las PQRDS de la comunidad.

La Secretaría de Educación gestionó 8,131 solicitudes a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), operando bajo lineamientos del Ministerio de Educación Nacional.

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

10. RECOMENDACIONES

Se sugiere:

Seguir realizando las aapacitaciones técnicas, mediante jornadas de formación permanente para los líderes de proceso y funcionarios en el uso del Sistema ORFEO y en el tratamiento de PQRDS bajo la Ley 1755 de 2015.

Garantizar la disponibilidad de los canales de ingreso de las PQRDS, asegurando que los ocho canales de atención, especialmente el Call Center, permanezcan operativos durante toda la vigencia para evitar la pérdida de información y asegurar el derecho de petición.

Prevenir los silencios administrativos para lo cual es necesario mantener el seguimiento semanal por parte de la Unidad de Correspondencia y Control Interno para emitir alertas tempranas a las dependencias con solicitudes pendientes.

Identificar los temas más críticos en las quejas y reclamos de cada dependencia para implementar estrategias de mejora que optimicen la calidad del servicio ofrecido.

Incentivar el uso de los buzones físicos en las sedes administrativas en los cuales se encuentran ubicados como son: CAM Anganoy, Secretaría de Hacienda, oficinas del Sisbén y CAM San Andrés, para fomentar una comunicación directa y participativa con la comunidad.



HAROLD ALBEIRO DELGADO MARCILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:



Mónica Burbano Ruales
P.U.C - Oficina de Control Interno

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1250
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -