

Informe de seguimiento al trámite de PQORDS



Primer semestre vigencia 2026

Julio 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 -

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. RESULTADOS DEL INFORME	4
2.1 Recepción de PQRDS – Primer semestre vigencia 2026	4
2.2. Comparativo Segundo semestre 2025 con primer semestre 2026.....	5
2.3. PQRDS según el canal de ingreso – Primer semestre vigencia 2026	6
2.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC	7
2.3.3. Canal de Atención presencial escrito	9
2.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias	12
2.3.5. Canal presencial verbal.....	12
2.3.6. Correo físico	14
2.3.7. Plataforma PQRDS página alcaldía	16
3. PQRDS INGRESADAS POR DEPENDENCIA	18
9. CONCLUSIONES.....	26
9. RECOMENDACIONES	26

1. PRESENTACIÓN



La Alcaldía de Pasto es la entidad pública del gobierno local que administra el municipio de San Juan de Pasto, capital del departamento de Nariño. Su objetivo es dirigir los recursos y servicios para el bienestar de los ciudadanos. Para ello, pone a disposición diversos canales de atención —presencial, telefónico, escrito y virtual— que permiten realizar trámites, acceder a servicios y resolver inquietudes de forma eficiente.

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 y a fin de apoyar la transparencia y disponer de la información a la ciudadanía, en el presente informe se realiza el análisis consolidado de la gestión de las PQRDS recibidas y gestionadas en el primer semestre de 2026.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

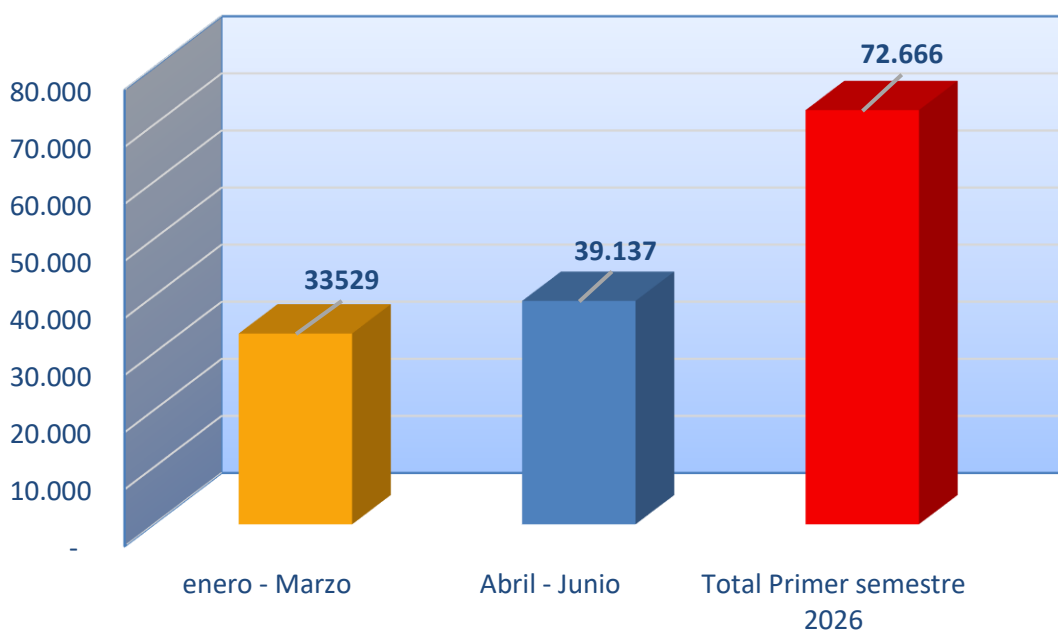
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

2. RESULTADOS DEL INFORME

2.1 Recepción de PQRDS – Primer semestre vigencia 2026

La siguiente gráfica, presenta la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) registradas durante el primer semestre de la vigencia 2026, desagregadas por trimestre.

Gráfica N° 1. PQRDS ingresadas en el Primer Semestre vigencia 2026



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

Entre el primer y el segundo trimestre del año hubo un incremento de 5.608 PQRDS, lo que representa un aumento relativo del 17,02% en la radicación de solicitudes durante el periodo de enero a junio de 2026.

Durante los primeros seis meses del año 2026, la alcaldía recibió un volumen total de 72.666 PQRDS. Este comportamiento se debe al fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a mejorar el registro, seguimiento y trazabilidad de las PQRDS.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

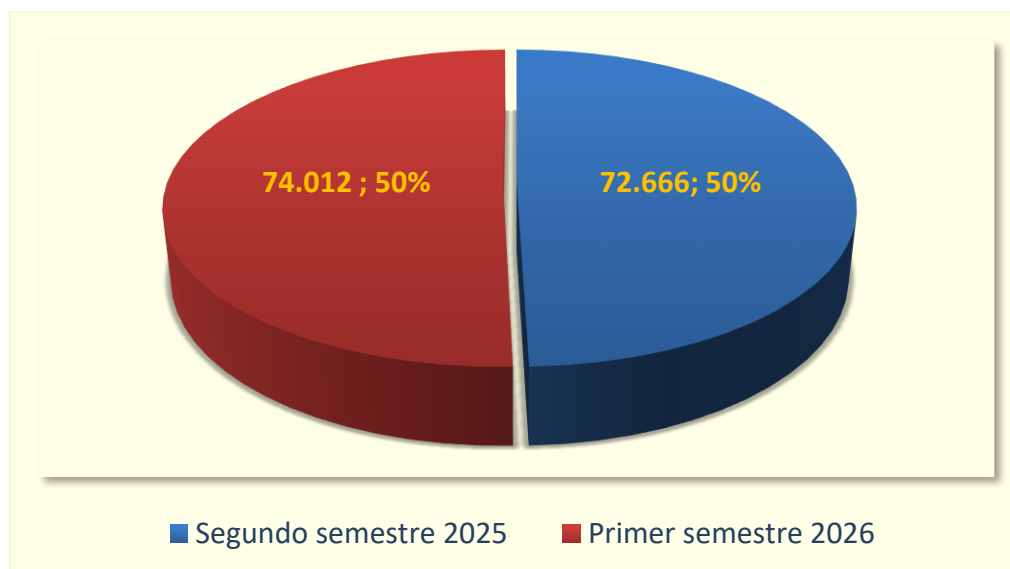
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Esta cifra, 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.

2.2. Comparativo Segundo semestre 2025 con primer semestre 2026

En la gráfica No. 2, se realiza el análisis comparativo entre el Segundo semestre 2025 con primer semestre 2026, 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.

Gráfica N° 2. Comparativo Segundo semestre 2025 y primer semestre 2026



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

La distribución entre el cierre del año anterior (segundo semestre 2025) y el inicio del año actual (primer semestre 2026) muestra un comportamiento estable, manteniendo casi la misma proporción (50/50). Se observa una leve disminución de 1.346 solicitudes en el Primer Semestre de 2026 en comparación con el semestre inmediatamente anterior, lo que equivale a una disminución del 2%, lo que indica que la demanda de atención por parte de la ciudadanía presenta un patrón sostenido y predecible.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

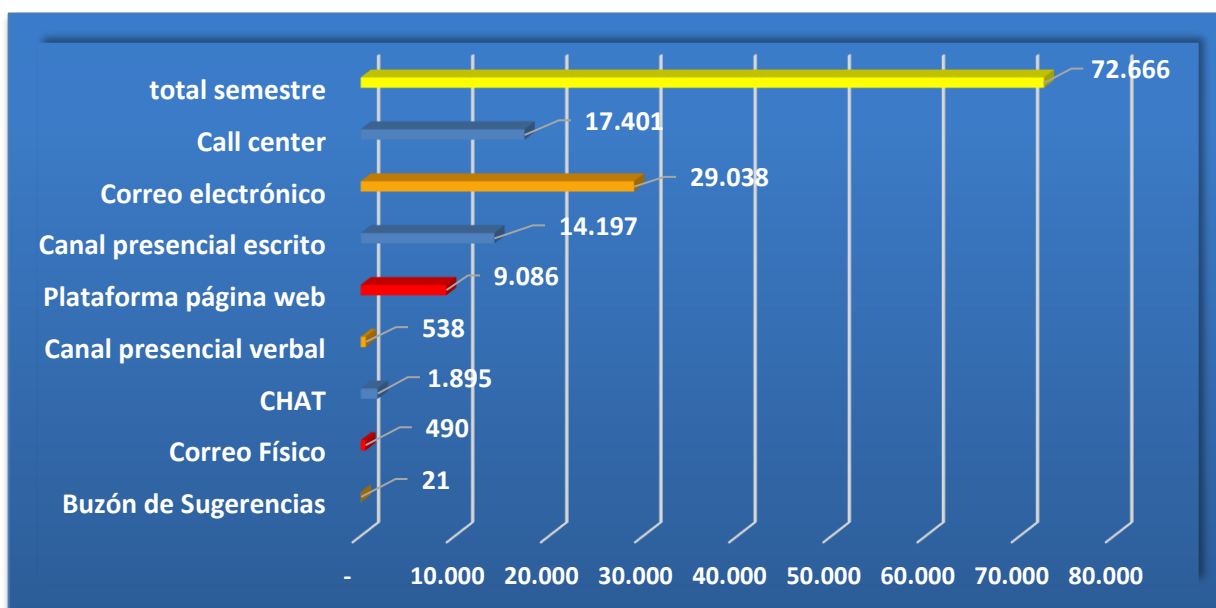
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

2.3. PQRDS según el canal de ingreso – Primer semestre vigencia 2026

La Alcaldía dispone de ocho (8) canales de atención al ciudadano para la recepción PQRDS: 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 por canal durante el primer semestre vigencia 2026 se presenta en la Gráfica No. 3.

Gráfica N° 3. PQRDS según el canal de ingreso



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

El Correo electrónico es el principal canal de ingreso (40,02%) y junto al Call center (23,98%), estos dos canales representan casi el 64% del volumen total del semestre. La radicación de forma presencial escrita representa el tercer canal de atención con el 19,56% (14.197 solicitudes), evidenciando que una parte considerable de los usuarios aún opta por radicar de forma física en las ventanillas de atención. Medios tradicionales como el Correo Físico (490) y el Buzón de Sugerencias (21), así como la atención presencial verbal (538), representan menos del 1,5% del total de la interacción.

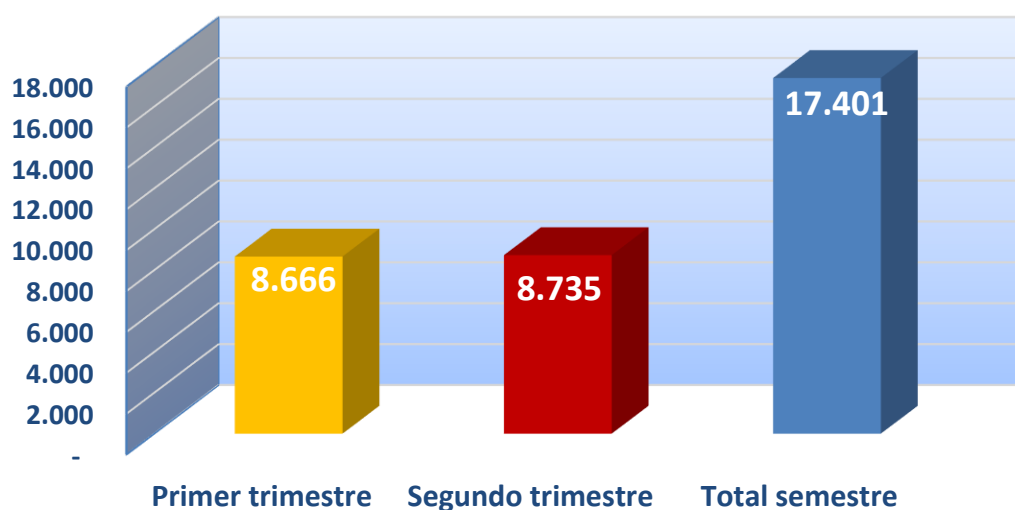
NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Con cerca del **79%** de las solicitudes recibidas por medios virtuales e interactivos, se evidencia una consolidación de la **transformación digital**, requiriendo concentrar la capacidad de respuesta y gestión en las bandejas de correo y atención telefónica.

2.3.1. Canal de Atención – Call Center Plataforma SIPTIC

Gráfica N° 4. PQRDS a través de Call Center Plataforma SIPTIC



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

La recepción de PQRDS a través de la plataforma SIPTIC del Call Center totalizó 17.401 solicitudes en el semestre, registrando un comportamiento estable entre el primer (49,80%) y el segundo trimestre (50,20%). No obstante, al comparar con el semestre anterior (julio-diciembre de 2025), se evidencia una reducción del 48,01% (16.070 solicitudes menos, al pasar de 33.471 a 17.401), originada por dificultades en la prestación del servicio por parte del operador contratado.

A pesar de esta disminución, el volumen gestionado confirma que la atención telefónica es un canal crítico de interacción ciudadana, lo que exige garantizar su continuidad operativa e impartir capacitación permanente al personal encargado de su atención.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

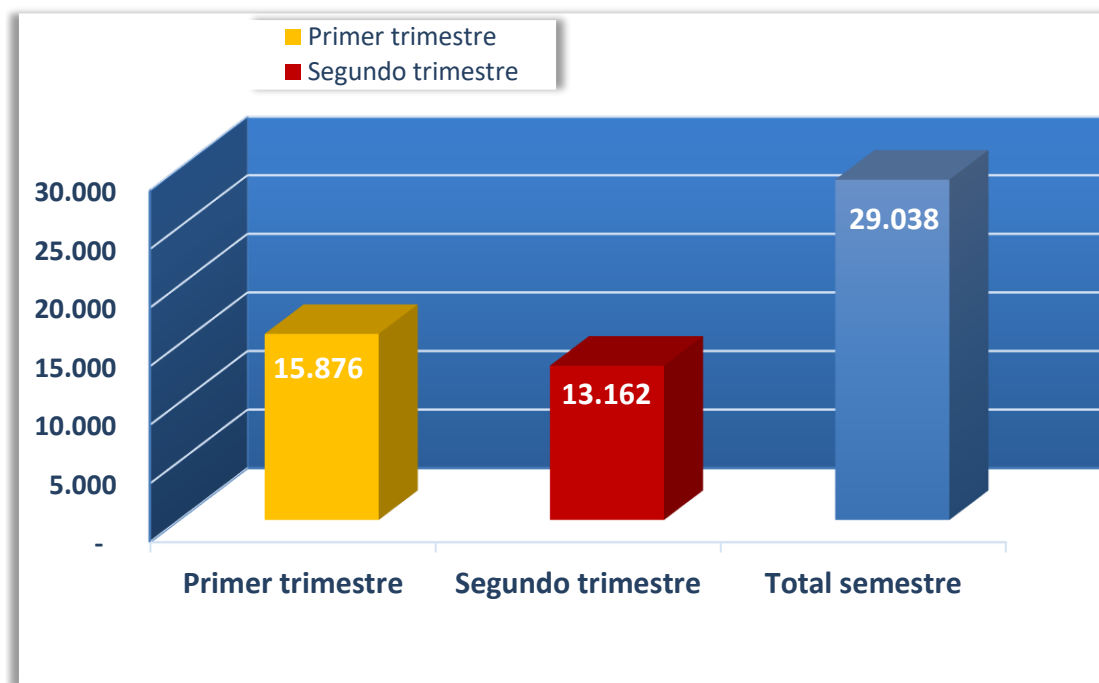
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

2.3.2. Canal de Atención – Correo electrónico

El gráfico No. 5, indica el ingreso de PQRDS a través del correo electrónico, en los dos primeros trimestres de la vigencia 2026.

Gráfica N° 5. PQRDS a través de correo electrónico



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

En el primer semestre 2026 se recibieron 29.038 solicitudes a través de los correos electrónicos institucionales, siendo el canal de mayor demanda de la alcaldía, de las cuales el 54,67% (15.876) ingresaron en el primer trimestre y el 45,33% (13.162) en el segundo trimestre. Esta variación refleja una disminución del 17,09% (2.714 solicitudes menos) entre periodos. Este medio de ingreso de PQRDS sigue siendo un canal relevante para la ciudadanía y resalta su importancia como medio de comunicación entre los ciudadanos y la Alcaldía, por lo tanto, Dado su alto volumen, es prioritario mantener la capacidad de gestión operativa para garantizar respuestas oportunas a la comunidad.

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

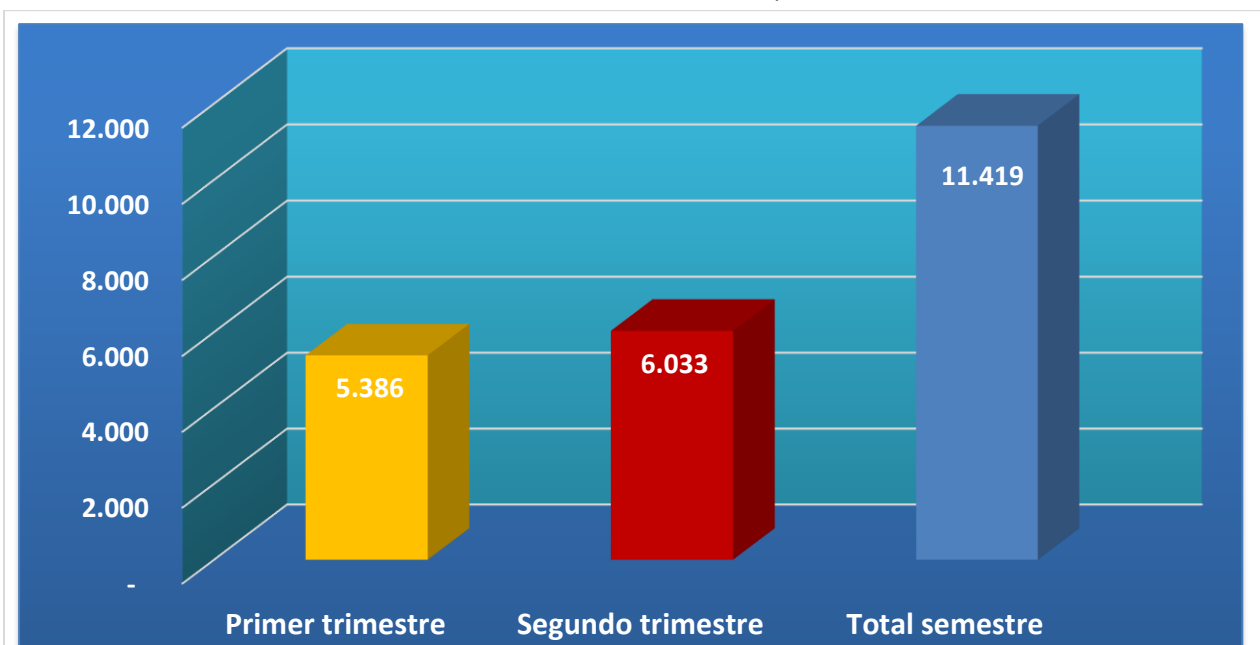
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

2.3.3. Canal de Atención presencial escrito

Plataforma ORFEO:

El gráfico N° 7 - Canal de atención escrito presencial – ORFEO, presenta la cantidad de PQRDS recibidas a través del canal presencial escrito durante el segundo semestre de 2026. Se presentan los datos por trimestre y el total semestral.

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



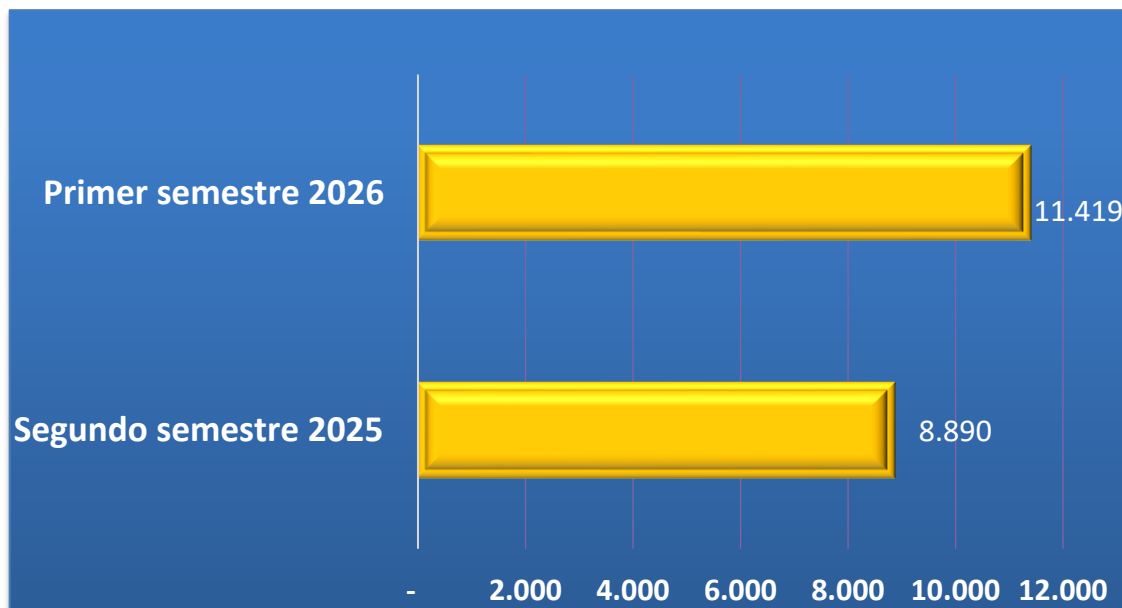
Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

La radicación de PQRDS por el sistema ORFEO alcanzó un total de 23.087 solicitudes en el semestre, generándose un incremento del 59,7% en el segundo trimestre (14.197) frente al primero (8.890), con 5.307 solicitudes adicionales. Este incremento pudo haberse generado por la reducción de atención telefónica observada en la Plataforma SIPTIC durante el semestre por dificultades en la prestación del servicio por parte del operador contratado, obligando a los ciudadanos a acudir de forma presencial a ventanilla para radicar sus PQRDS de manera escrita.

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° 8. Comparativo Canal de atención escrito presencial - ORFEO - Segundo semestre 2025 vs. Primer semestre 2026



Fuente: Informes PQRDS primer y segundo semestre vigencia 2026 - Unidad de Atención al Ciudadano

la recepción de PQRDS por este canal alcanzó 11.419 solicitudes durante el primer semestre de 2026, incrementando 2.529 peticiones, lo que equivale a un aumento del 28,45% respecto al segundo semestre de 2025 en donde ingresaron 8.890.

Las solicitudes recibidas fueron direccionadas a las dependencias correspondientes para su gestión en el marco de la Ley 1755 de 2015. La Unidad de Correspondencia y la de Atención al Ciudadano efectúan un seguimiento semanal al término de las respuestas, y desde la Oficina de Control Interno bajo el amparo de la Ley 87 de 1993 y el Decreto Municipal 433 de 2017, hace control preventivo, requiriendo a las dependencias con alertas de vencimiento para evitar silencios administrativos o eventuales sanciones institucionales. Asimismo, estos datos se exponen de manera periódica ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) y se integran como una variable clave en la evaluación de gestión por dependencias.

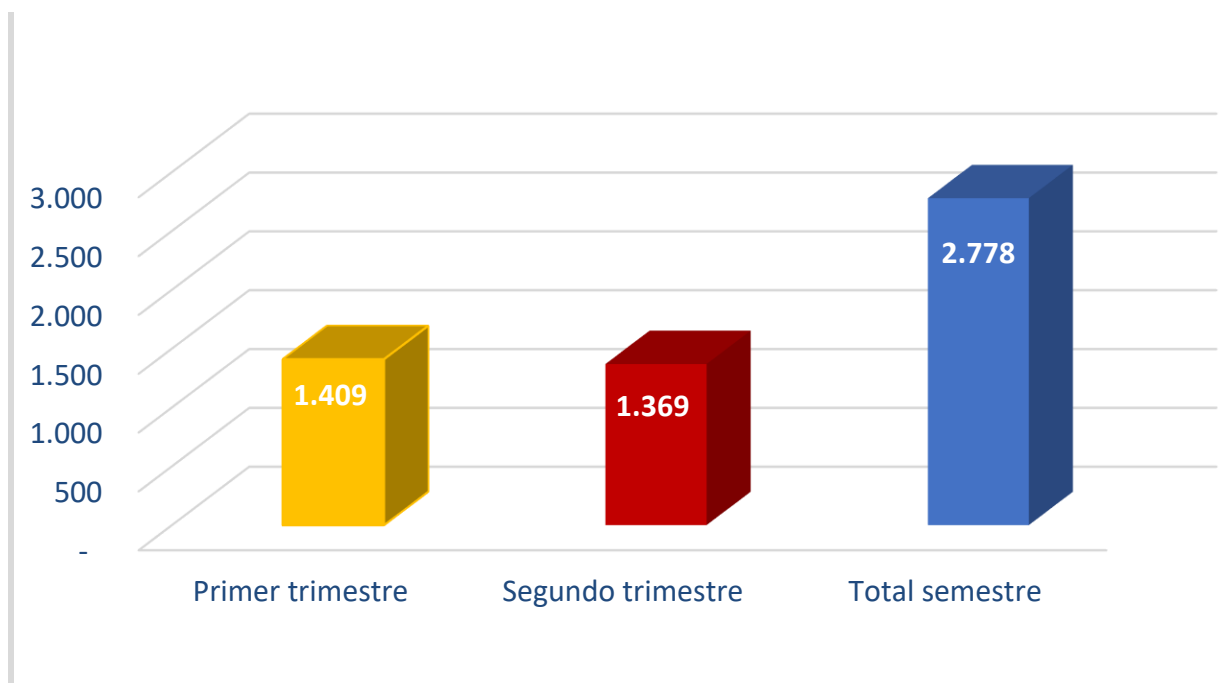
NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

Plataforma SAC:

La Secretaría de Educación para la radicación de las PQRDS, cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Es una herramienta desarrollada a nivel nacional para el sector educativo. permite a la comunidad educativa registrar y consultar sus requerimientos en línea, exclusivamente relacionados con temas del ámbito educativo.

Gráfica N° 9. Canal de atención escrito presencial – SAC



Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2026 – Secretaría de Educación

Durante el primer semestre, el canal registró un volumen total acumulado de 2.778 PQRDS, evidenciando un comportamiento estable entre trimestres. En el primer trimestre se recepcionaron 1.409 solicitudes (50,72%), mientras que en el segundo trimestre se ingresaron 1.369 (49,28%), lo que representa una variación del 2,84% con una diferencial de 40 registros) de un trimestre a otro. Esta regularidad demuestra un flujo de ingreso constante y predecible para la gestión operativa de la Secretaría.

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 -

2.3.4. Canal de Atención –Buzón de Sugerencias

La Alcaldía de Pasto, mediante la Unidad de Atención al Ciudadano, dispone de buzones de sugerencias como canal presencial de retroalimentación. Dando cumplimiento al procedimiento institucional de apertura bimensual (dos veces al mes), se presenta el consolidado del primer semestre de 2026 para las sedes Anganoy, Hacienda, Educación, San Andrés y Sisbén.

De acuerdo con los registros de operación del primer semestre de 2026 de la Alcaldía Municipal, se efectuaron 60 actas de apertura de buzones de sugerencias en las sedes institucionales, resultando un consolidado de 25 comunicaciones (radicadas de forma anónima o a título personal), distribuidas en 21 quejas, 1 sugerencias y 3 felicitaciones.

Cuadro No. 1 – Buzón de Sugerencias por sede

Secretaría	tipo_documental	cantidad
Secretaría de Hacienda	Queja	21
	Felicitación	1
Secretaría de Educación	Felicitación	1
San Andrés	Felicitación	1
Sisbén	Sugerencia	1

Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2026-Unidad de Atención al Ciudadano

2.3.5. Canal presencial verbal

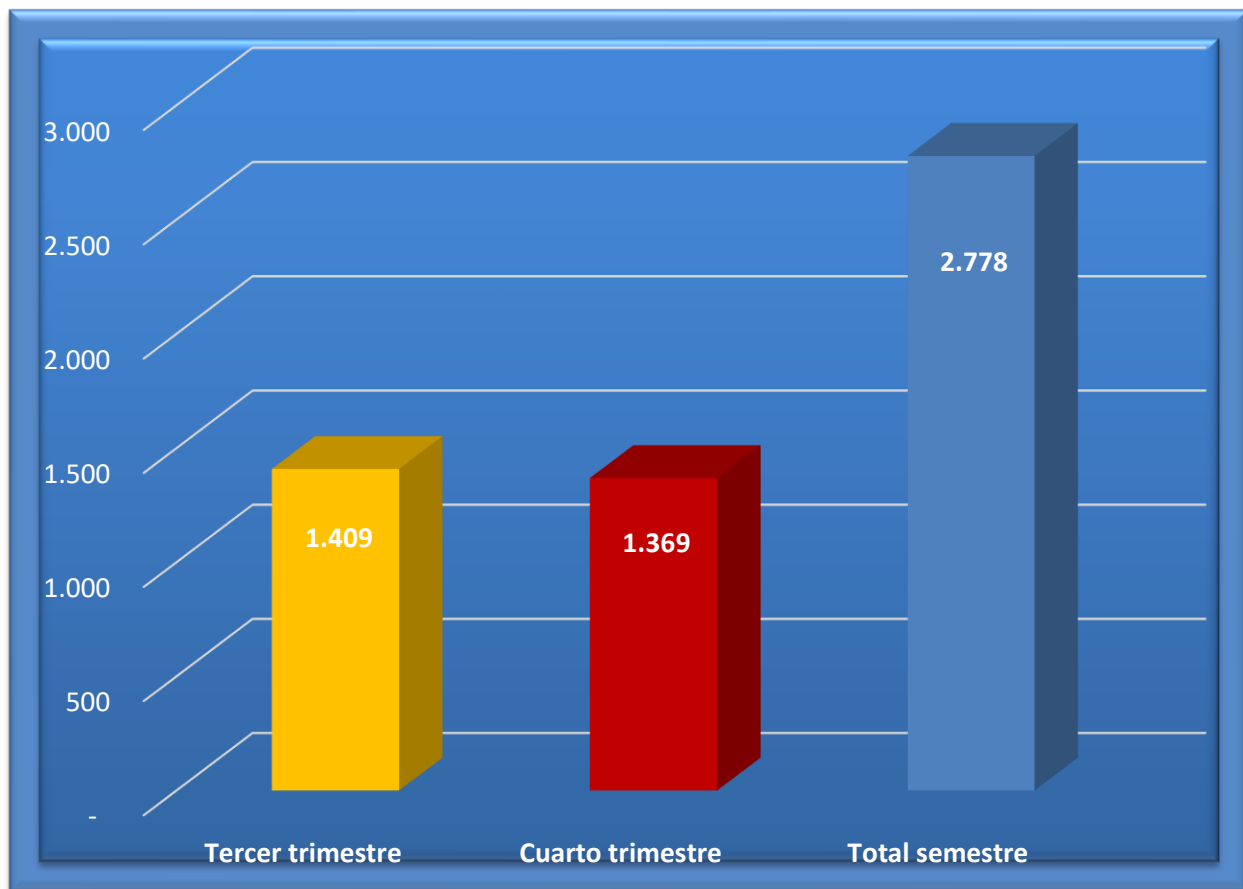
Plataforma ORFEO:

Durante el primer semestre de la presente vigencia, el canal presencial verbal registrado en el Sistema ORFEO acumuló un total de 538 PQRDS, presentando en el tercer trimestre 397 solicitudes (73,79%), para luego descender en el cuarto trimestre a 141 solicitudes (26,21%), lo que representa una caída del 64,48% (256 PQRDS menos) entre periodos.

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° 9. Canal de atención escrito presencial – ORFEO



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2026-Unidad de Atención al Ciudadano

La disminución en la afluencia física se atribuye a la creciente preferencia de la ciudadanía por realizar sus trámites mediante los canales digitales de la entidad, a la estacionalidad de los trámites municipales y a una mayor cultura de radicación escrita para contar con soportes formales de sus requerimientos.

Plataforma SAC:

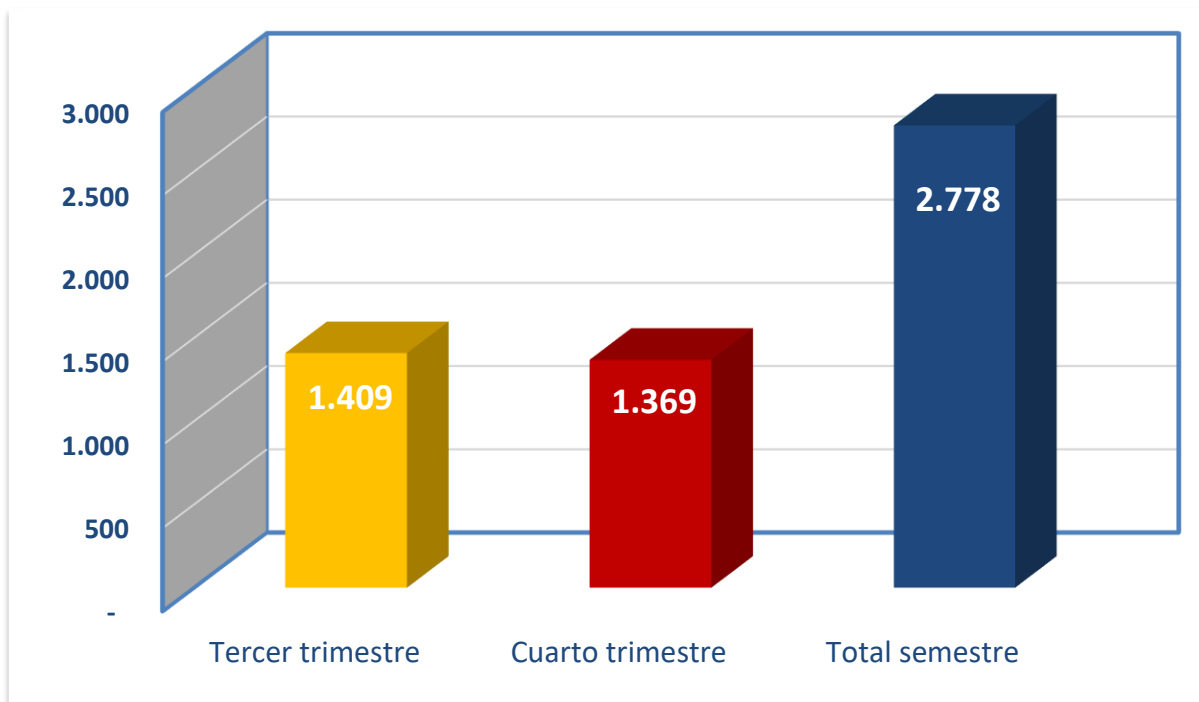
Como se dijo anteriormente, el SAC es una herramienta desarrollada a nivel nacional para el sector educativo y en el periodo de análisis, el canal presencial verbal registrado en esta plataforma (Secretaría de Educación) acumuló un total de 2.778 PQRDS:

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° 9. Canal de atención escrito presencial – SAC



Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2026 – Secretaría de Educación

El gráfico da a conocer un comportamiento estable y equilibrado entre periodos, donde el tercer trimestre registró 1.409 solicitudes (50,72%) y el cuarto trimestre 1.369 solicitudes (49,28%); esta leve variación a la baja del 2,84% (40 PQRDS menos) refleja un flujo constante y predecible en la atención directa, y evidencia que los grupos de valor de la Secretaría de Educación prefieren el canal presencial frente a los canales virtuales.

2.3.6. Correo físico

Plataforma ORFEO:

Durante el periodo reportado, el canal de correo físico registrado en el Sistema ORFEO acumuló un total de 490 PQRDS, evidenciando un comportamiento estable y progresivo, con 232 solicitudes (47,35%) en el primer trimestre y 258 solicitudes (52,65%) en el segundo trimestre, este leve incremento del 11,21% (26 PQRDS adicionales) refleja la continuidad

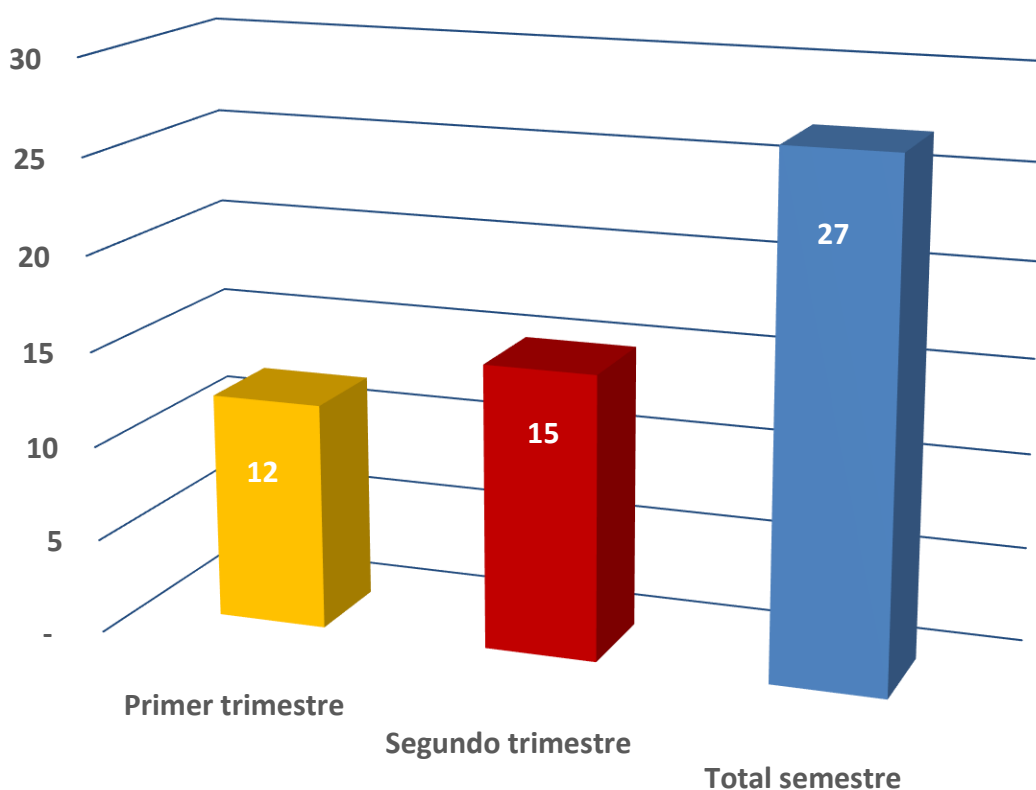
NIT: 891280000-3
CAM Anganoy - los Rosales II
Teléfono: +57 (602)
7244326 Ext: 1250

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

de un pequeño flujo de requerimientos remitidos por correspondencia tradicional, principalmente por parte de entidades externas o usuarios que requieren formalizar envíos con constancia del envío físico.

Gráfica N° 10. Correo físico – ORFEO



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2026-Unidad de Atención al Ciudadano

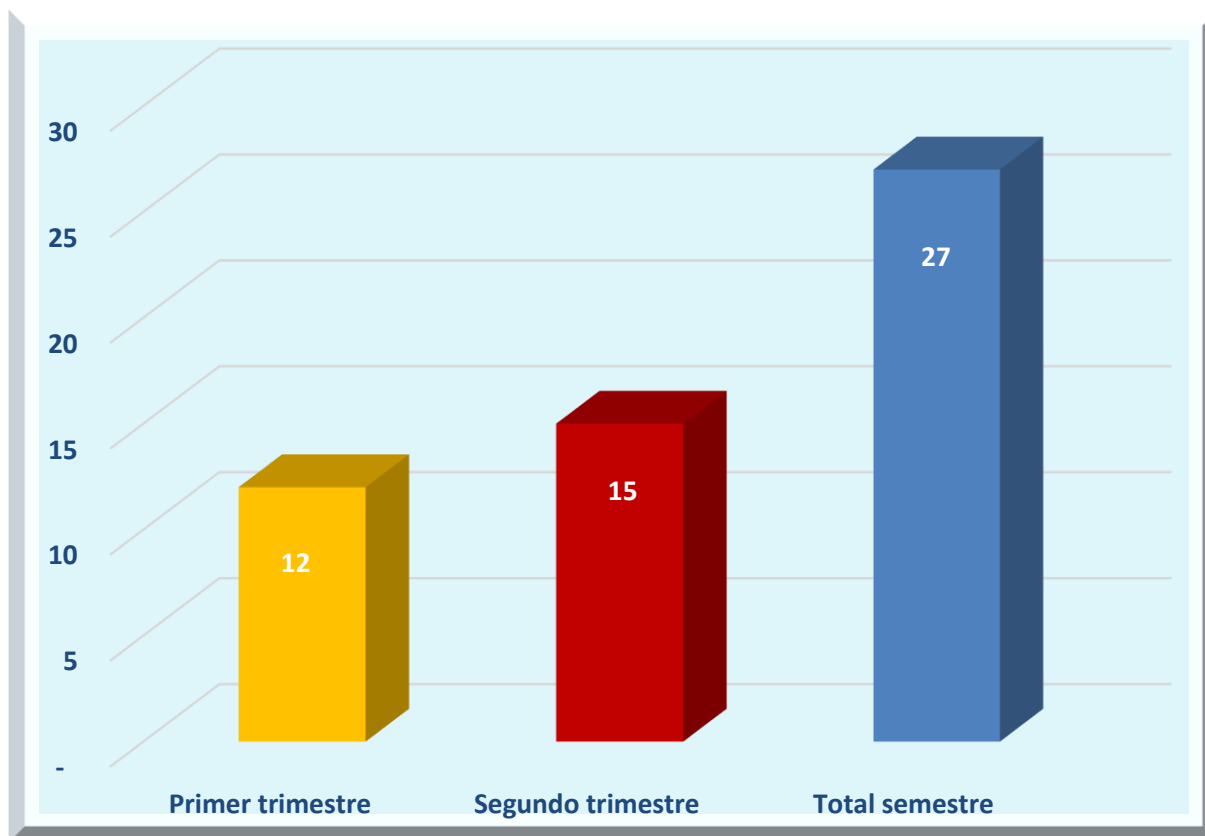
Plataforma SAC:

Durante el periodo reportado, el canal de correo físico gestionado a través de la plataforma SAC (exclusivo de la Secretaría de Educación), acumuló un total de 27 PQRDS, registrando un bajo ingreso de peticiones a través de este canal y estable de un trimestre a otro, con 12 solicitudes (44,44%) en el primer trimestre y 15 solicitudes (55,56%) en el segundo trimestre.

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° 10. Correo físico – SAC



Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2026 – Secretaría de Educación

Este leve incremento del 25,00% (3 PQRDS adicionales) refleja un nivel de utilización sumamente bajo, en comparación con los canales principales de ingreso en el sector educativo, limitándose a trámites específicos o documentos oficiales remitidos de forma física por instituciones del sector o ciudadanos particulares.

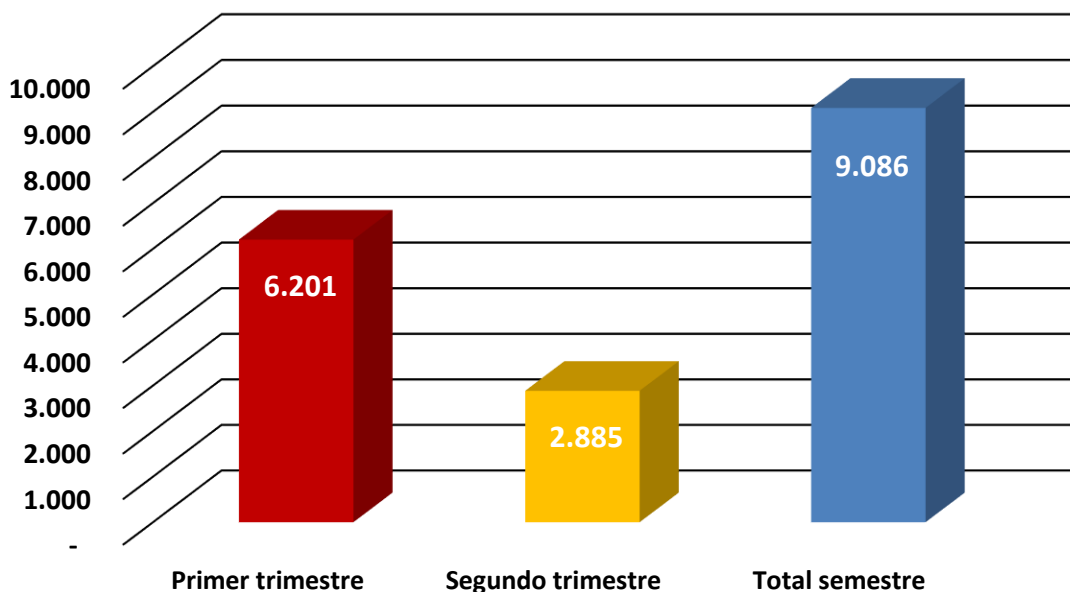
2.3.7. Plataforma PQRDS página Alcaldía

En el primer semestre de 2026, la Plataforma PQRDS disponible en la página web institucional acumuló un total de 9.086 solicitudes, las cuales son tramitadas y trazadas mediante el sistema ORFEO por la Unidad de Correspondencia para garantizar un radicado y respuesta oportuna.

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° 11. Plataforma PQRDS página alcaldía



Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2026-Unidad de Atención al Ciudadano

Este canal registró en el primer trimestre 6.201 ingresos (68,25%), y en el segundo trimestre descendió a 2.885 solicitudes (31,75%), lo que representa una caída del 53,48% (3.316 PQRDS menos) atribuible a la alta demanda inicial de trámites virtuales a comienzo de año y su posterior normalización.

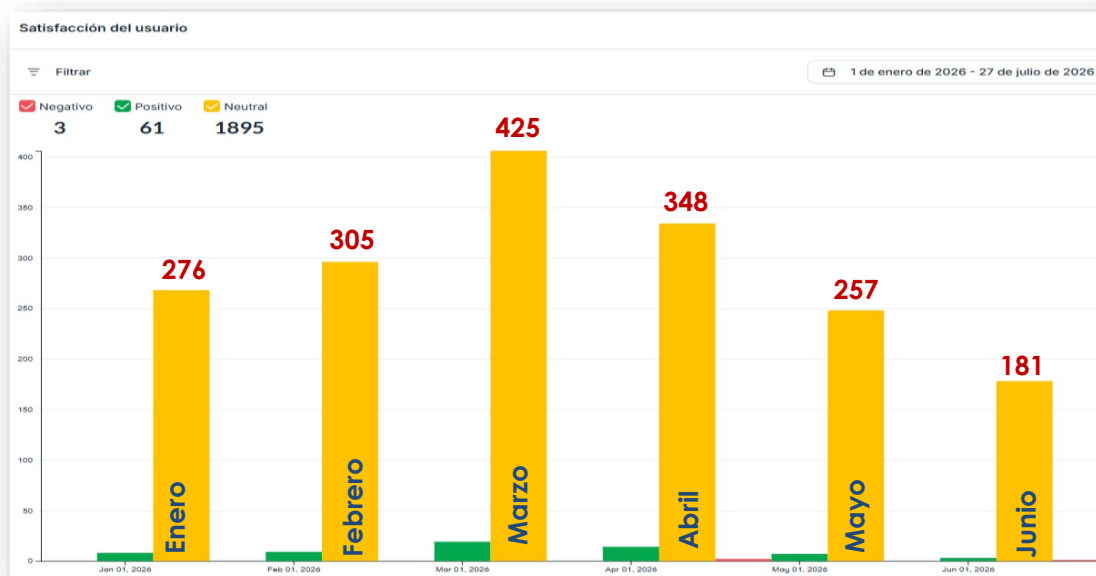
2.3.8. Chat Plataforma Tawk.to

A través del chat en línea de la plataforma Tawk.to, la administración municipal brinda atención al ciudadano en tiempo real bajo los lineamientos del protocolo de relacionamiento, ofreciendo respuestas efectivas, oportunas y veraces para la orientación simultánea en trámites y servicios, además de recepcionar mensajes no tramitables como agradecimientos, invitaciones o spam. Durante el primer semestre de 2026, este canal virtual consolidó 1.959 evaluaciones de satisfacción del usuario (1.895 neutrales, 61 positivas y 3 negativas).

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 -

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



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

Los resultados generados en el gráfico No. 12, indican una alta concentración de consultas en el primer trimestre con un pico máximo en el mes de marzo (superando los 400 registros) y una tendencia decreciente hacia mitad de año, lo que demuestra su efectividad como herramienta sincrónica que ocurre en tiempo real y simultáneo entre el ciudadano y el funcionario de la Alcaldía para resolver dudas inmediatas de la comunidad.

3. PQRDS INGRESADAS POR DEPENDENCIA

Alcaldía nivel central

En el Sistema de Gestión Documental ORFEO se registra la totalidad de las PQRDS de la alcaldía, excluyendo la operación del Call Center y el Chat institucional. Durante el primer semestre de 2026, este sistema canalizó 46.169 peticiones. A continuación, el Cuadro No. 2 detalla la distribución acumulada de estas solicitudes según la dependencia responsable de su gestión.

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

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	13994	30%
OF. JURÍDICA SECR. TRÁNSITO Y TRANSPORTE	5657	12%
SUBSECR. DE SEGURIDAD VIAL Y CONTROL OPERATIVO	1926	4%
SUBSECRETARÍA DE REGISTRO	1681	4%
SUBSECRETARÍA DE CONTROL	1610	3%
SUBSECRETARÍA DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	1188	3%
COMISARÍA SEGUNDA DE FAMILIA	1087	2%
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	920	2%
COMISARÍA TERCERA DE FAMILIA	894	2%
COMISARÍA PRIMERA DE FAMILIA	871	2%
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	836	2%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	829	2%
SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANO	714	2%
SUBSECRETARÍA DE MOVILIDAD	674	1%
TESORERÍA MUNICIPAL	604	1%
SUBSECRETARÍA DE APLICACIÓN DE NORMAS URBANÍSTICAS	581	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE HACIENDA	576	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	511	1%
OFICINA DE MEDIDAS CAUTELARES SECRETARÍA DE TRÁNSITO	505	1%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE SALUD	425	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	399	1%
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	392	1%
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	381	1%
SUBSECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y DERECHOS HUMANOS	362	1%
DPTO. ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	328	1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE PLAZAS DE MERCADO	317	1%

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	317	1%
SECRETARÍA DE GENERAL	303	1%
SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	284	1%
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	283	1%
DESPACHO DEL ALCALDE	262	1%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL RURAL	261	1%
INSPECCIONES DE CONTROL DE PRECIOS, PESAS Y MEDIDAS	249	1%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA URBANA	246	1%
SEGURIDAD VIAL, CONTROL OPERATIVO Y DE POLICIA JUDICIAL	241	1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	235	1%
SUBSECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL	228	0%
INSPECCIÓN TERCERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	199	0%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	178	0%
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL DESPACHO DEL ALCALDE	174	0%
INSPECCIÓN SEXTA DE POLICÍA URBANA	169	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE POLICÍA URBANA	155	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	151	0%
SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA RURAL	148	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO INSTRUCTOR	147	0%
INSPECCIÓN PRIMERA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	145	0%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES ORIENTACIONE SEXUALES	133	0%
SECRETARÍA DE CULTURA	132	0%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	132	0%
INSPECCIÓN SÉPTIMA DE POLICÍA URBANA	128	0%
INSPECCIÓN QUINTA DE POLICÍA URBANA	127	0%
OFICINA JURÍDICA SECRETARÍA DE GOBIERNO	125	0%
SUBSECRETARÍA DE APOYO LOGÍSTICO	125	0%

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
INSPECCIÓN TERCERA DE POLICÍA URBANA	124	0%
INSPECCIÓN OCTAVA DE POLICÍA URBANA	120	0%
OFICINA DEL SISBÉN	118	0%
OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	117	0%
INSPECCIÓN NOVENA DE POLICÍA URBANA	114	0%
INSPECCIÓN SEGUNDA DE POLICÍA URBANA	113	0%
SUBSECR. DE PROMOCIÓN Y ASISTENCIA SOCIAL	112	0%
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	89	0%
INSPECCIÓN CUARTA DE POLICÍA URBANA	88	0%
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	82	0%
OFICINA ASESORA DEL DESPACHO	81	0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	79	0%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	78	0%
SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	68	0%
CORREGIDURÍA DE CATAMBUCO	67	0%
CORREGIDURÍA DE EL ENCANO	67	0%
SUBSECRETARÍA DE VALORIZACIÓN	67	0%
ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	62	0%
SUBSECRETARÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	56	0%
CORREGIDURÍA DE MAPACHICO	53	0%
SUBSECRETARÍA DE TURISMO	49	0%
SECRETARÍA DE SALUD	47	0%
OF. JURÍDICA SECRETARÍA INFRAESTRUCTURA Y VAL.	46	0%
SUBSECRETARÍA DE FOMENTO	40	0%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN Y PROYECTOS	39	0%
CORREGIDURÍA DE BUESAQUILLO	38	0%
CORREGIDURÍA DE LA LAGUNA	36	0%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	36	0%

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 -

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
CORREGIDURÍA DE MORASURCO	34	0%
CORREGIDURÍA DE GUALMATÁN	32	0%
CORREGIDURÍA DE OBONUCO	29	0%
CORREGIDURÍA DE MOCONDINO	28	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE JUVENTUD	28	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	28	0%
CORREGIDURÍA DE GENOY	27	0%
OFICINA DE CONTADURÍA	27	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	22	0%
CORREGIDURÍA DE JAMONDINO	21	0%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	0%
COORDINACIÓN CASA DE JUSTICIA	19	0%
CORREGIDURÍA DE SAN FERNANDO	19	0%
CORREGIDURÍA DE JONGOVITO	18	0%
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	18	0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	16	0%
ALMACÉN	15	0%
CORREGIDURÍA DE LA CALDERA	14	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGADOR	13	0%
BANCO DE PROYECTOS	10	0%
CORREGIDURÍA DE SANTA BÁRBARA	9	0%
CORREGIDURÍA DE CABRERA	8	0%
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	0%
CORREGIDURÍA DE EL SOCORRO	4	0%
SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN	1	0%
SIN DESTINATARIO	77	0%
Total PQRDS	46169	100%

Fuente: Informes primer y segundo trimestre PQRDS vigencia 2026-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 -

El Cuadro No. 2 evidencia que la Subsecretaría de Ingresos lidera la recepción de PQRSD en el sistema ORFEO con 13.994 solicitudes (30%) de un total de 46.169 registros, lo que se atribuye principalmente al volumen impulsado por la revisión del pago de la declaración de Industria y Comercio. Le sigue la Oficina Jurídica de Tránsito y Transporte con 5.657 trámites (12%). Junto con las Subsecretarías de Seguridad Vial (4%), Registro (4%), Control (3%) y Justicia y Seguridad (3%), este grupo de seis dependencias concentra el 56% (26.056 PQRSD) de la carga institucional. El 44% restante (20.113 PQRSD) se reparte entre más de 60 oficinas y dependencias (ninguna superior al 2%), además se reflejan 77 registros en la categoría "VACÍAS" que requieren depuración.

Esta distribución refleja una alta demanda de trámites fiscales y de regulación vial en la ciudadanía. Asimismo, evidencia la necesidad de fortalecer la coordinación entre áreas para garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente en todos los canales de recepción.

PQRDS Ingresadas por dependencia en la Secretaría de Educación

Teniendo en cuenta que la Secretaría de Educación utiliza el Sistema de Atención Ciudadana SAC, se realiza un análisis aparte de ingreso de PQRDS por cada oficina de esta dependencia.

Cuadro No. 3. Asignación de PQRDS por Oficina en la Secretaría de Educación

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
SISTEMAS DE NÓMINA	2150	30%
OFICINA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	966	13%
ARCHIVO - HOJAS DE VIDA	831	12%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	738	10%
RECURSOS HUMANOS	497	7%
SUBSECRETARÍA DE COBERTURA	450	6%
ESCALAFÓN	405	6%

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 -

Dependencia	PQRDS recibidas	Participación (%)
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD	278	4%
OFICINA DE PLANEACIÓN	195	3%
PRESTACIONES SOCIALES	184	3%
JURÍDICA	150	2%
BIENESTAR SOCIAL	124	2%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	75	1%
DESPACHO	67	1%
OTROS ORGANISMOS	28	0%
OFICINA SISTEMAS INFORMÁTICOS	25	0%
CONTRATACION	15	0%
FINANCIERA	2	0%
TOTAL	7180	100%

Fuente: Reportes SAC Primer semestre vigencia 2026 – Secretaría de Educación

En la Secretaría de Educación Municipal, ingresaron 7.180 solicitudes, concentradas en trámites de docentes y personal administrativo. La dependencia que más peticiones recibe es Sistemas de Nómina con 2.150 casos (30%), seguida por Inspección y Vigilancia con 966 (13%), Archivo - Hojas de Vida con 831 (12%) y Administrativa y Financiera con 738 (10%).

En estas cuatro áreas se concentra el 65% de todas las solicitudes de la Secretaría (4.685 PQRSD). El 35% restante se divide entre otras 14 oficinas, donde destacan Recursos Humanos (7%), Cobertura (6%) y Escalafón (6%). Esto demuestra que la atención ciudadana en Educación se enfoca en temas laborales y de nómina, por lo que es urgente reforzar estas dependencias principales para evitar demoras en las respuestas.

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 -

3.1. Oportunidad en la Respuesta a PQRSD

cuadro No. 3 - Seguimiento a trámite de PQRSD Mes de junio de 2026

DEPENDENCIA	Trazabilidad Vencidos > 15 días
	jun-30
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	392
SECRETARIA DE GOBIERNO	208
SECRETARÍA DE HACIENDA	50
SECRETARÍA DE SALUD	11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	8
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	7
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	6
SECRETARÍA DE GENERAL	5
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	4
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	4
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO	2
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DEL DESPACHO DEL ALCALDE	1

Fuente: Informes semanales de PQRDS - Unidad de Correspondencia

Al comparar la asignación de PQRDS por dependencia con los tiempos de respuesta al 30 de junio de 2026, se observa una relación clara: las dependencias que más PQRSD reciben son también las que más se retrasan en responder. En total hay 703 solicitudes vencidas con más de 15 días de mora, y el 85,3% de ese retraso se concentra solo en la Secretaría de Tránsito y Transporte (392 casos, equivalente al 55,8%) y la Secretaría de Gobierno (208 casos, el 29,6%). De igual forma, la Secretaría de Hacienda reporta 50 trámites vencidos (7,1%), y la Subsecretaría de Ingresos, siendo la mayor receptora con el 30% del total pertenece a esta Secretaría. En conjunto, estas tres secretarías suman el 92,5% de toda la mora institucional, lo que demuestra que el retraso se debe al alto volumen de peticiones que manejan y confirma la necesidad de un plan de choque urgente para ayudarlas a ponerse al día.

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 -

9. CONCLUSIONES

- ✓ Mayor uso de los canales digitales y telefónicos: lo que demuestra la preferencia de la ciudadanía por realizar sus trámites sin desplazarse.
- ✓ Aumento del trámite presencial por fallas técnicas, comportamiento que estuvo ligado a interrupciones e inconvenientes en el servicio del Call Center, lo que obligó a los usuarios a acudir a las ventanillas físicas.
- ✓ Alta concentración de la demanda en pocas dependencias tanto en la Alcaldía general como en la Secretaría de Educación.
- ✓ Relación directa entre carga operativa y retraso en respuestas, situación que evidencia que las demoras en las respuestas responden al sobrecargo de solicitudes y a la capacidad operativa de estas dependencias.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Asegurar la continuidad del Call Center para evitar la congestión en las ventanillas de atención presencial y garantizar una respuesta ágil a la ciudadanía.
- ✓ Implementar planes de choque en dependencias con mayor volumen de PQRSD para descongestionar el represamiento de solicitudes.
- ✓ Reforzar las capacitaciones en el sistema ORFEO y términos legales para prevenir riesgos por silencios administrativos o sanciones.
- ✓ Promover la radicación por canales oficiales evitando la atención por canales informales que impiden realizar la trazabilidad y el control de las respuestas.
- ✓ Mantener el seguimiento y alertas tempranas emitiendo alertas preventivas a los líderes de proceso para asegurar el respeto al derecho fundamental de petición.

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 -

- ✓ 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 -