



INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Primer Trimestre 2026

San Juan de Pasto, Abril 2026

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos específicos	4
Alcance	4
Disposiciones legales sobre la atención a peticiones	4
Glosario	5
Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.	6
Resultados del Informe	8
Total de PQRSD radicadas en los meses Enero, Febrero y Marzo del 2026	10
Canales de Recepción	11
Tipología de PQRSD por mes	12
PQRSD por Dependencias.....	15
Seguimiento a PQRSD Primer Trimestre	24
Análisis general del seguimiento al Primer trimestre 2026.....	26
Canal de atención presencial	27
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to	30
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	34
Canal de Atención – Call Center	36
Conclusiones	37
Recomendaciones	38

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las PQRSD, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas correspondientes a los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2026.

Se analizan las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional contactenos@pasto.gov.co, canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivos

Objetivo General

Presentar informe trimestral de PQRSD que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre Enero, Febrero y Marzo del 2026, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las PQRSD, de los meses Enero, Febrero y Marzo del 2026.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las PQRSD recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el Primer trimestre vigencia 2026 y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

Disposiciones legales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, 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.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de

Unidad de Atención al Ciudadano

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice 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 inconformidad, 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.



Unidad de Atención al Ciudadano

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal
- **Sugerencia:** Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite o cumplimiento de la misión institucional.
- **Denuncia:** Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional
- **Petición de solicitud de información:** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.
- **Interés general:** Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Interés particular:** Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano,

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFF

Resultados del Informe

La Plataforma ORFEO permite generar estadísticas reales y confiables de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia establecida como ventanilla única de radicación, conforme al Acuerdo 001 de 2024. A partir de la información registrada, se elaboran informes semanales que son objeto de seguimiento por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano para garantizar la trazabilidad, cumplimiento normativo y atención oportuna a los requerimientos ciudadanos.

En este sentido el mencionado Acuerdo en su Artículo 4.2.2. reza: “Ventanilla Única. Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción, gestión y trámite, durante su ciclo de vida. Parágrafo 1. Los sujetos obligados deben formular los procedimientos para la recepción, radicación y distribución de documentos en concordancia con los lineamientos

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

establecidos en la normatividad vigente y demás documentos técnicos desarrollados por el Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el marco de los lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública."

De esta manera, la Alcaldía de Pasto, ha adoptado la herramienta ORFEO como medio autorizado para la recepción, radicación, registro, seguimiento, reasignación, respuesta, y notificación la cual permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa, reportando informes semanales, a los cuales la Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento.

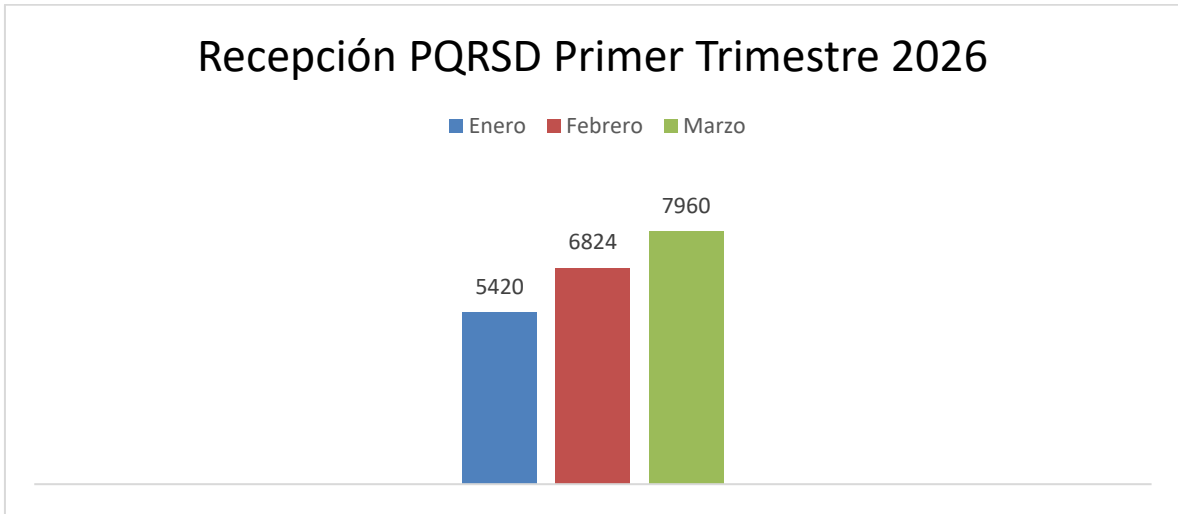
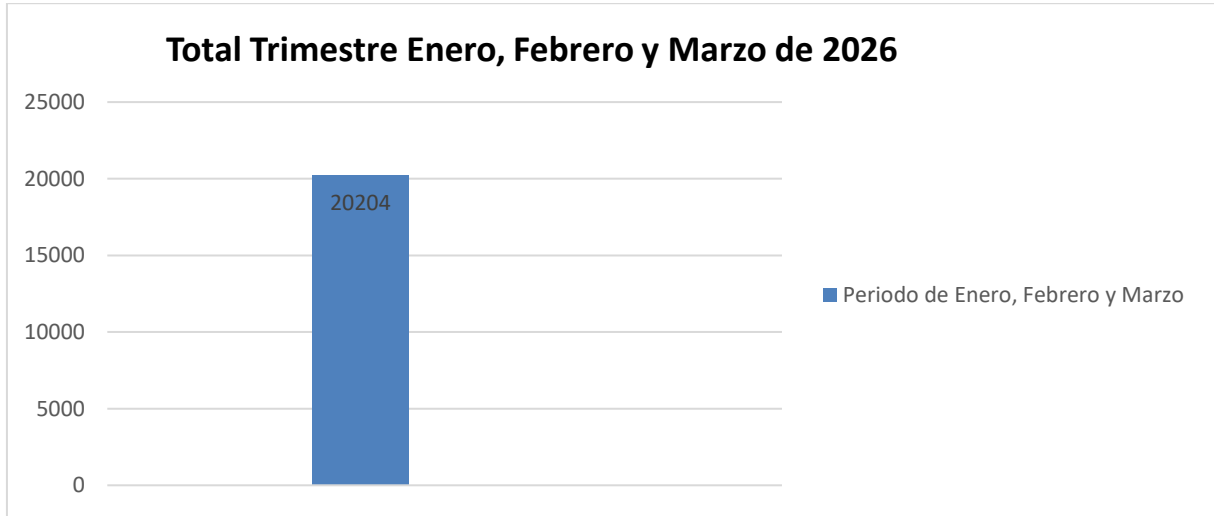
El presente informe corresponde al Primer trimestre Enero, Febrero y Marzo, de la vigencia 2026, con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la norma establecida, a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportunas y de fondo para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

Dando a conocer a la ciudadanía que La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de radicación, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las PQRSD de manera presencial o virtual a través de la plataforma o al correo institucional contactenos@pasto.gov.co

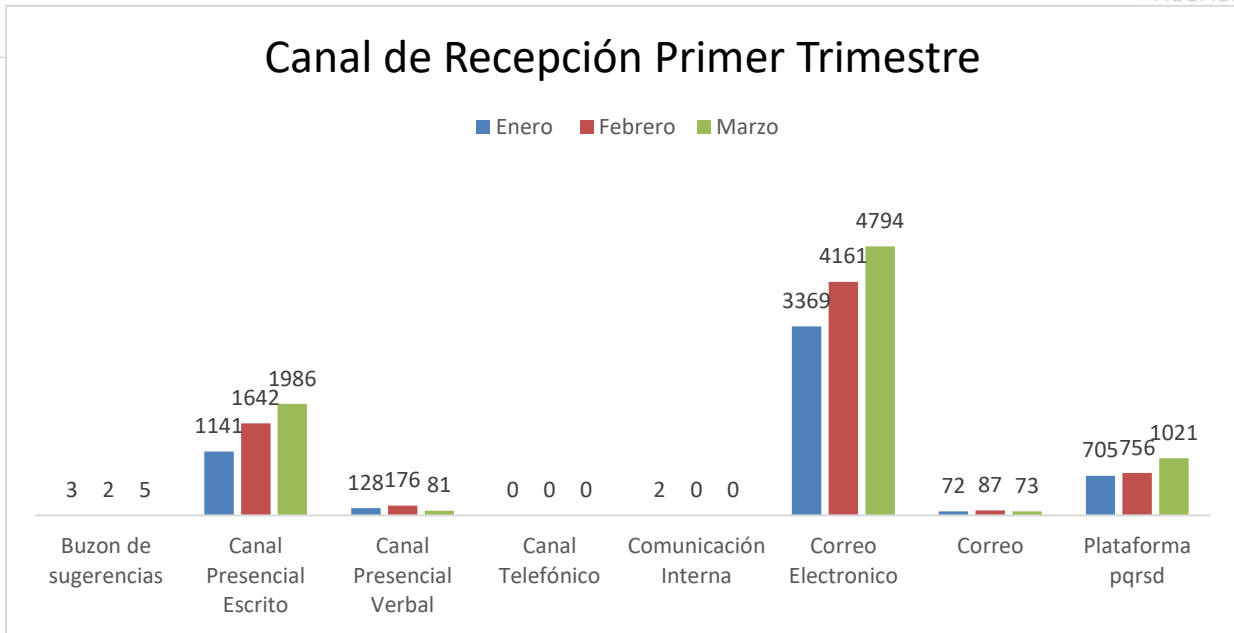
La plataforma permite además establecer una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:



Total de PQRSD radicadas en los meses Enero, Febrero y Marzo del 2026



Fuente: Sistema Orfeo 1 Abril 2026.



Fuente: sistema Orfeo 1 Abril 2026.

La estadística evidencia que durante el mes de enero se radicaron 5.420 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 26,8 % del total del trimestre. En el mes de febrero se registraron 6.824 solicitudes, correspondientes al 33,8 %, mientras que en marzo se radicaron 7.960 solicitudes, equivalentes al 39,4 % del total. Estos resultados muestran una tendencia creciente en la radicación de solicitudes durante el trimestre, siendo el mes de marzo el de mayor volumen, lo cual puede estar asociado al aumento en la demanda de trámites y servicios por parte de la ciudadanía al inicio de la vigencia administrativa.

Canales de Recepción

Durante el primer trimestre de 2026, el correo electrónico fue el principal canal de radicación, con 12.324 solicitudes (60 %), seguido del canal presencial escrito, con 4.769 registros (23,6 %). La plataforma PQRSD registró 2.482 solicitudes (12,3 %), consolidándose como un canal importante de atención. En menor proporción, el canal presencial verbal reportó 385 solicitudes (1,9 %) y el correo físico 232 registros (1,1 %). Los demás canales presentaron una participación mínima, destacándose que el canal telefónico no registró solicitudes durante el periodo analizado.

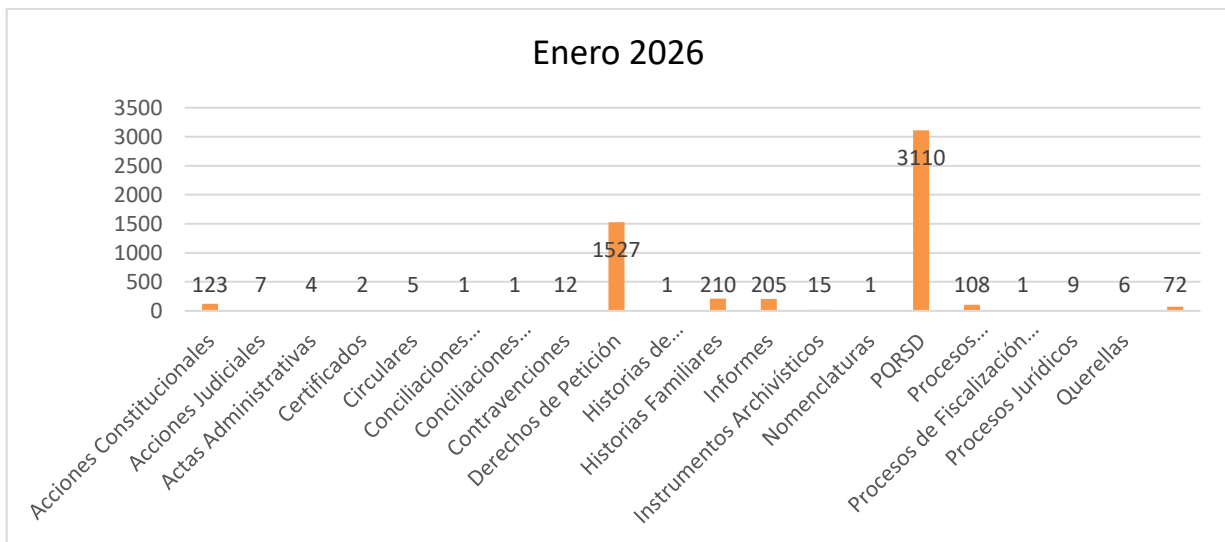
Unidad de Atención al Ciudadano

Tipología de PQRSD por mes

En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, Auditoría externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y evaluación, paz y salvo municipal, PQRSD, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa Mosig, querellas civiles, recaudos y vacías.

El término “vacías”, refiere a que no se catalogaron en ninguna de las tipologías mencionada, sin embargo, cabe aclarar, que la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Mes de Enero: Total 5420



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Abril 2026.

Al respecto, se identifica que en el mes de enero se radicaron 3110 registros correspondientes a PQRSD, los cuales equivalen aproximadamente al 57,4 % del total de radicaciones del mes; en cuanto a los Derechos de Petición, se radicaron 1527 solicitudes, lo que representa el 28,2 %, de los cuales se ha entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

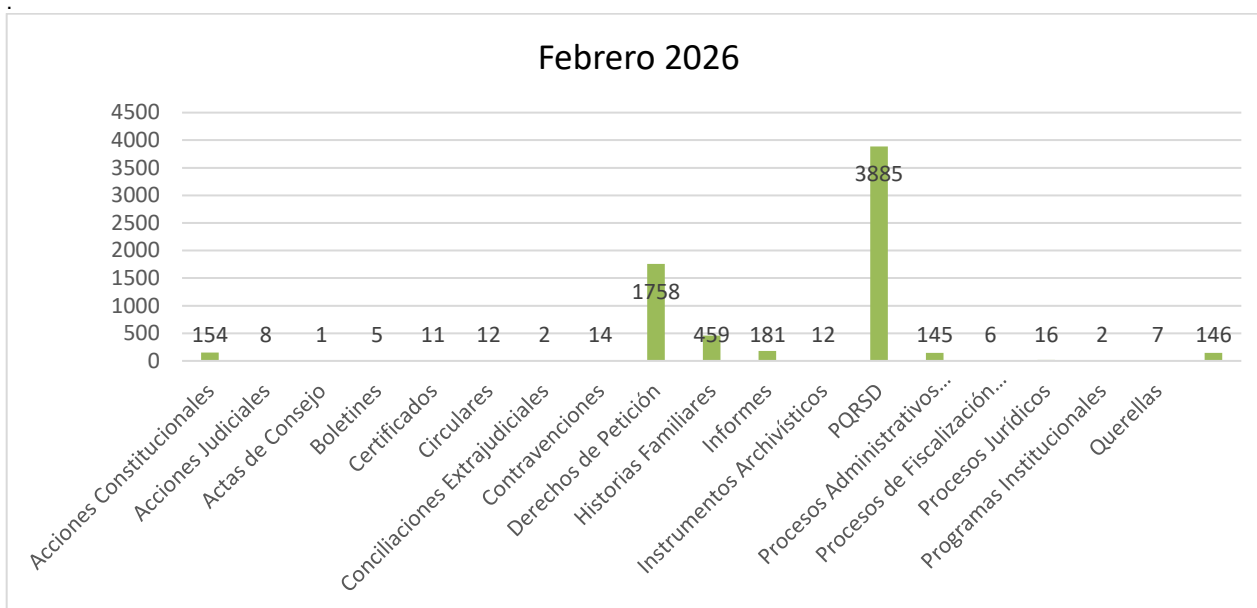


Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA
DE PASTO

Asimismo, se identificaron 210 Historias Familiares, 205 Informes, 123 Acciones Constitucionales, 108 Procesos Administrativos Sancionatorios, 15 Instrumentos Archivísticos, 12 Contravenciones, 9 Procesos Jurídicos, 7 Acciones Judiciales, 6 Querellas, 5 Circulares, 4 Actas Administrativas, 2 Certificados, 1 Conciliación Prejudicial, 1 proceso de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 1 Nomenclatura y 72 vacías.

Mes de Febrero: Total 6824



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Abril 2026.

En el mes de febrero, se radicaron 3.885 registros correspondientes a PQRSD, lo que representa aproximadamente el 56,9 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.758 solicitudes, equivalentes al 25,8 %, los cuales fueron gestionados dentro de los términos legales establecidos.

Asimismo, se identificaron 459 Historias Familiares, 181 Informes, 154 Acciones Constitucionales, 145 Procesos Administrativos Sancionatorios, 16 Procesos Jurídicos, 14 Contravenciones, 12 Circulares, 12 Instrumentos Archivísticos, 11 Certificados, 8 Acciones Judiciales, 7 Querellas, 6 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 5 Boletines, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 2 Programas Institucionales y 1 Acta de Consejo, y 146 vacías.

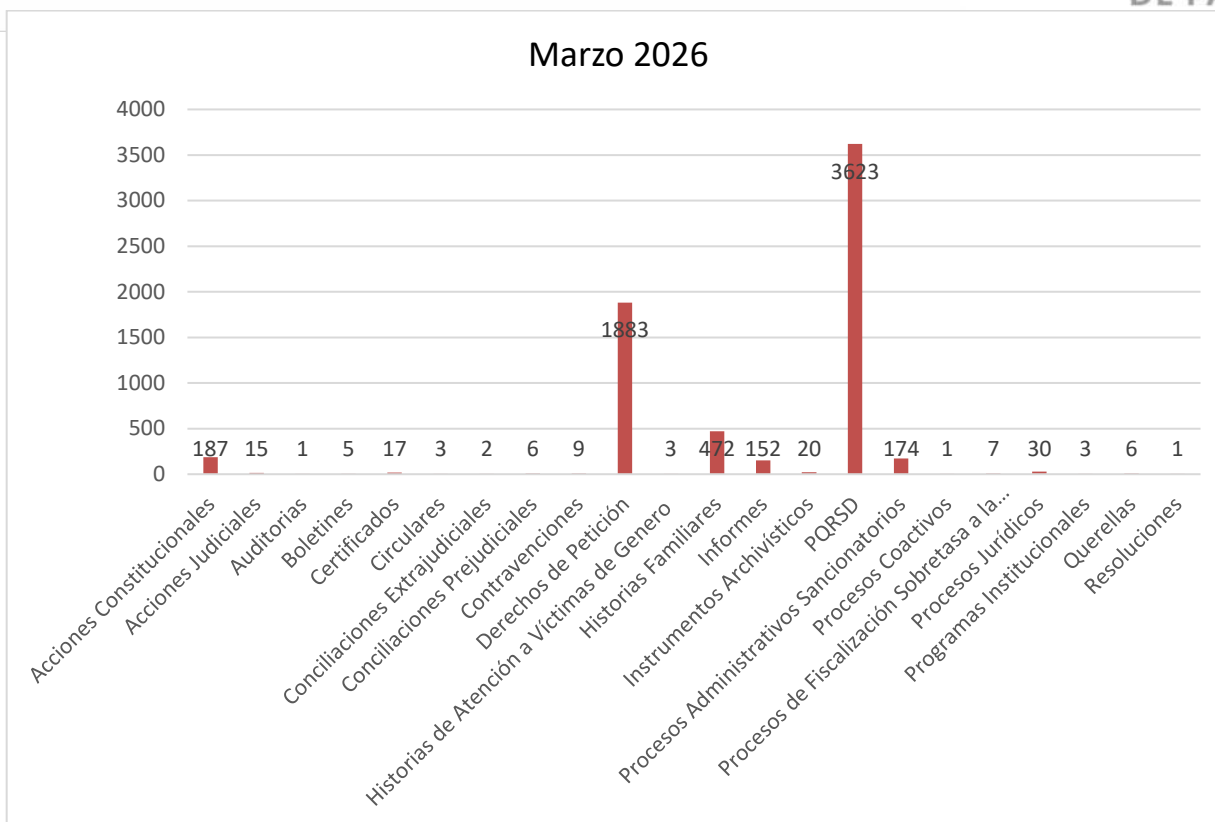
NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 Abril 2026.

En el mes de marzo, se radicaron 3.623 registros correspondientes a PQRSD, lo que representa aproximadamente el 45,5 % del total de radicaciones del mes, constituyéndose como el tipo documental de mayor incidencia. En cuanto a los Derechos de Petición, se registraron 1.883 solicitudes, equivalentes al 23,7 %, mientras que las Historias Familiares alcanzaron 472 registros (5,9 %). Estas solicitudes fueron atendidas conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Asimismo, se identificaron 472 Historias Familiares, 187 Acciones Constitucionales, 174 Procesos Administrativos Sancionatorios, 152 Informes, 30 Procesos Jurídicos, 20 Instrumentos Archivísticos, 17 Certificados, 15 Acciones Judiciales, 9 Contravenciones, 7 Procesos de Fiscalización Sobretasa a la Gasolina, 6 Querrelas, 6 Conciliaciones Prejudiciales, 5 Boletines, 3 Circulares, 3 Programas Institucionales, 3 Historias de Atención a Víctimas de Género, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 1 Auditoría, 1 Proceso Coactivo y 1 Resolución, y 1340 vacías.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



PQRSD por Dependencias

- **PQRSD por dependencias – mes de Enero**

PQRSD POR DEPENDENCIA ENERO	
Dependencia	No.
Almacén	1
Archivo y Gestión Documental	5
Banco de Proyectos	2
Comisaría Primera de Familia	131
Comisaría Segunda de Familia	3
Comisaría Tercera de Familia	129
Coordinación Casa de Justicia	3
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	8
Corregeduría de Buesaquillo	4
Corregeduría de Cabrera	1
Corregeduría de Catambuco	9
Corregeduría de El Encano	7
Corregeduría de El Socorro	0
Corregeduría de Genoy	3
Corregeduría de Gualmatán	7
Corregeduría de Jamondino	1
Corregeduría de Jongovito	4
Corregeduría de La Caldera	1
Corregeduría de La Laguna	1
Corregeduría de Mapachico	12
Corregeduría de Mocondino	3
Corregeduría de Morasurco	2
Corregeduría de Obonuco	3
Corregeduría de San Fernando	2
Corregeduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	63
Despacho del Alcalde	37
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	8
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Público	63
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	52
Dirección Administrativa de Juventud	3

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	31
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	48
Inspección Cuarta de Policía Urbana	15
Inspección Novena de Policía Urbana	9
Inspección Octava de Policía Urbana	16
Inspección Primera de Policía Urbana	14
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	19
Inspección Quinta de Policía Urbana	19
Inspección Segunda de Policía Urbana	24
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	25
Inspección Séptima de Policía Urbana	12
Inspección Sexta de Policía Urbana	19
Inspección Tercera de Policía Urbana	16
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	23
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	22
Oficina Asesora del Despacho	6
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	26
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	56
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	49
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	5
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	19
Oficina del Sisbén	21
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	11
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	67
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	36
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	34
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	601
Secretaría de Agricultura	9
Secretaría de Bienestar Social	21
Secretaría de Cultura	18
Secretaría de Desarrollo Comunitario	48
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	11

ALCALDÍA
DE PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría General	36
Secretaría de Gestión Ambiental	8
Secretaría de Gobierno	25
Secretaría de Hacienda	10
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	14
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de Salud	3
Secretaría de Tránsito y Transporte	14
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	71
Subsecretaría de Apoyo Logístico	12
Subsecretaría de Control	214
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	31
Subsecretaría de Fomento	3
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	29
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	87
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	5
Subsecretaría de Infraestructura Rural	36
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	29
Subsecretaría de Ingresos	1654
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	281
Subsecretaría de Movilidad	79
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	18
Subsecretaría de Planeación y Calidad	6
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Genero	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	17
Subsecretaría de Registro	185
Subsecretaría de Salud Pública	98
Subsecretaría de Seguridad Social	25
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	228
Subsecretaría de Sistemas de Información	9
Subsecretaría de Talento Humano	125
Subsecretaría de Turismo	4
Subsecretaría de Valorización	4
Tesorería Municipal	48
Unidad de Atención al Ciudadano	2
Unidad de Correspondencia	49

Fuente: sistema Orfeo 1 de Abril 2026.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- PQRSD por dependencias – mes de Febrero

PQRSD POR DEPENDENCIA FEBRERO	
Dependencia	No.
Almacén	3
Archivo y Gestión Documental	16
Banco de Proyectos	1
Comisaría Primera de Familia	164
Comisaría Segunda de Familia	212
Comisaría Tercera de Familia	150
Coordinación Casa de Justicia	8
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	20
Corregeduría de Buesaquillo	5
Corregeduría de Cabrera	4
Corregeduría de Catambuco	14
Corregeduría de El Encano	11
Corregeduría de El Socorro	2
Corregeduría de Genoy	3
Corregeduría de Gualmatán	12
Corregeduría de Jamondino	1
Corregeduría de Jongovito	3
Corregeduría de La Caldera	1
Corregeduría de La Laguna	7
Corregeduría de Mapachico	12
Corregeduría de Mocondino	1
Corregeduría de Morasurco	9
Corregeduría de Obonuco	1
Corregeduría de San Fernando	5
Corregeduría de Santa Bárbara	4
Departamento Administrativo de Contratación Pública	61
Despacho del Alcalde	52
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	15
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	2
Dirección Administrativa de Espacio Público	119
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	53
Dirección Administrativa de Juventud	5
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	48

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	91
Inspección Cuarta de Policía Urbana	15
Inspección Novena de Policía Urbana	14
Inspección Octava de Policía Urbana	35
Inspección Primera de Policía Urbana	64
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	25
Inspección Quinta de Policía Urbana	28
Inspección Segunda de Policía Urbana	27
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	26
Inspección Séptima de Policía Urbana	17
Inspección Sexta de Policía Urbana	23
Inspección Tercera de Policía Urbana	24
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	18
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	18
Oficina Asesora del Despacho	16
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	17
Oficina de Asuntos Internacionales	5
Oficina de Comunicación Social	16
Oficina de Contaduría	2
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	86
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	2
Oficina de Presupuesto	0
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	44
Oficina del Sisbén	23
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	27
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	120
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	7
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	56
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	79
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	875
Secretaría de Agricultura	17
Secretaría de Bienestar Social	43
Secretaría de Cultura	20
Secretaría de Desarrollo Comunitario	62
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	10
Secretaría General	62

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

	ALCALDÍA DE PASTO
Secretaría de Gestión Ambiental	14
Secretaría de Gobierno	42
Secretaría de Hacienda	12
Secretaría de Infraestructura y Valorización	8
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	35
Secretaría de Planeación	1
Secretaría de Salud	6
Secretaría de Tránsito y Transporte	13
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	103
Subsecretaría de Apoyo Logístico	23
Subsecretaría de Control	271
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	63
Subsecretaría de Fomento	4
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	46
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	118
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	12
Subsecretaría de Infraestructura Rural	35
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	55
Subsecretaría de Ingresos	1378
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	182
Subsecretaría de Movilidad	115
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	40
Subsecretaría de Planeación y Calidad	11
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	13
Subsecretaría de Registro	318
Subsecretaría de Salud Pública	134
Subsecretaría de Seguridad Social	36
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	339
Subsecretaría de Sistemas de Información	9
Subsecretaría de Talento Humano	116
Subsecretaría de Turismo	7
Subsecretaría de Valorización	7
Tesorería Municipal	119
Unidad de Atención al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	85

Fuente: sistema Orfeo 1 de Abril 2026.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



• PQRSD por dependencias – mes de Marzo

PQRSD POR DEPENDENCIA MARZO	
Dependencia	No.
Almacén	5
Archivo y Gestión Documental	12
Banco de Proyectos	3
Comisaría Primera de Familia	147
Comisaría Segunda de Familia	246
Comisaría Tercera de Familia	154
Coordinación Casa de Justicia	1
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	11
Corregeduría de Buesaquillo	8
Corregeduría de Cabrera	1
Corregeduría de Catambuco	12
Corregeduría de El Encano	17
Corregeduría de El Socorro	0
Corregeduría de Genoy	8
Corregeduría de Gualmatán	10
Corregeduría de Jamondino	5
Corregeduría de Jongovito	2
Corregeduría de La Caldera	1
Corregeduría de La Laguna	17
Corregeduría de Mapachico	7
Corregeduría de Mocondino	7
Corregeduría de Morasurco	8
Corregeduría de Obonuco	4
Corregeduría de San Fernando	4
Corregeduría de Santa Bárbara	2
Departamento Administrativo de Contratación Pública	46
Despacho del Alcalde	48
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	28
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Juzgador	2
Dirección Administrativa de Espacio Público	88
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	68
Dirección Administrativa de Juventud	6
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	68

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	77
Inspección Cuarta de Policía Urbana	19
Inspección Novena de Policía Urbana	21
Inspección Octava de Policía Urbana	20
Inspección Primera de Policía Urbana	26
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	26
Inspección Quinta de Policía Urbana	24
Inspección Segunda de Policía Urbana	14
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	33
Inspección Séptima de Policía Urbana	21
Inspección Sexta de Policía Urbana	22
Inspección Tercera de Policía Urbana	30
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	28
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	54
Oficina Asesora del Despacho	12
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	34
Oficina de Asuntos Internacionales	6
Oficina de Comunicación Social	20
Oficina de Contaduría	3
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Medidas Cautelares Secretaría de Tránsito y Transporte	99
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	3
Oficina de Presupuesto	5
Oficina de Seguridad Vial, Control Operativo y de Policía Judicial	49
Oficina del Sisbén	16
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	25
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	101
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	14
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	40
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	90
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	970
Secretaría de Agricultura	12
Secretaría de Bienestar Social	44
Secretaría de Cultura	22
Secretaría de Desarrollo Comunitario	66
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	14
Secretaría General	45

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría de Gestión Ambiental	12
Secretaría de Gobierno	30
Secretaría de Hacienda	59
Secretaría de Infraestructura y Valorización	13
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	18
Secretaría de Planeación	2
Secretaría de Salud	7
Secretaría de Tránsito y Transporte	10
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	102
Subsecretaría de Apoyo Logístico	32
Subsecretaría de Control	216
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	67
Subsecretaría de Fomento	11
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	44
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	131
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	10
Subsecretaría de Infraestructura Rural	21
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	51
Subsecretaría de Ingresos	2242
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	206
Subsecretaría de Movilidad	133
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	59
Subsecretaría de Planeación y Calidad	5
Subsecretaría de Planeación y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	23
Subsecretaría de Registro	273
Subsecretaría de Salud Pública	139
Subsecretaría de Seguridad Social	36
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	491
Subsecretaría de Sistemas de Información	4
Subsecretaría de Talento Humano	128
Subsecretaría de Turismo	7
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	118
Unidad de Atención al Ciudadano	4
Unidad de Correspondencia	75

Fuente: sistema Orfeo 1 de Abril 2026.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Seguimiento a PQRSD Primer Trimestre

En el marco del seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano, y con base en la información registrada en el sistema de gestión documental Orfeo, se verificó la trazabilidad y gestión integral de las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

De acuerdo con el análisis efectuado, se evidencia que las solicitudes fueron tramitadas y respondidas en su totalidad, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables en materia de derecho de petición.

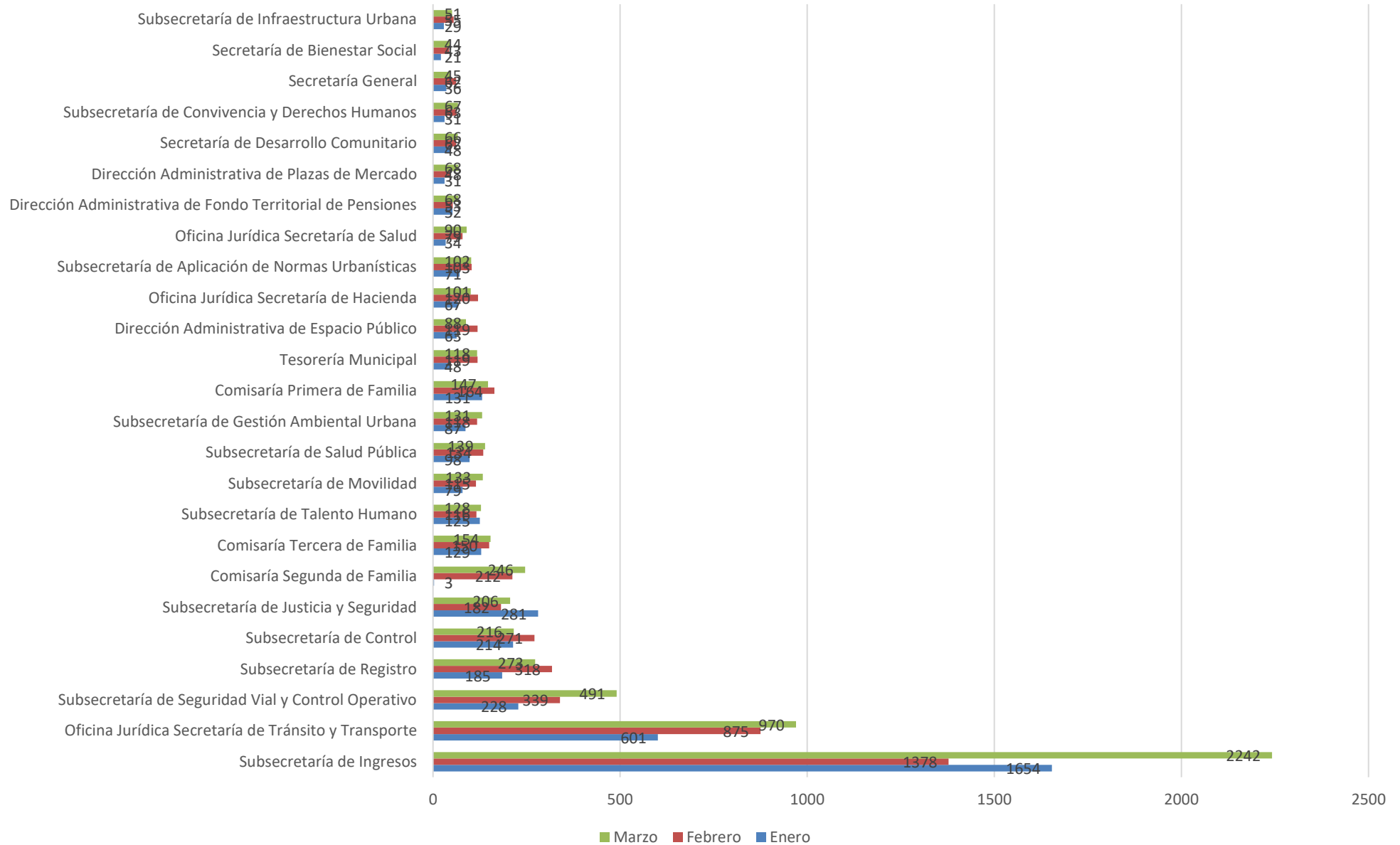
Como soporte de la verificación, se anexa el consolidado en formato Excel de los tiempos de respuesta correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo, el cual permite validar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, eficiencia y control en la gestión de las comunicaciones oficiales.

En relación con el comportamiento por dependencias, se identifica una mejora en la gestión administrativa de las PQRSD, reflejada en la disminución de riesgos asociados a incumplimientos de términos y en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control.

Adicionalmente, se priorizó el monitoreo de aquellas dependencias con mayor volumen de radicación, lo que permitió optimizar la capacidad de respuesta institucional, mejorar la articulación interdependencias y garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.



Seguimiento a PQRSD Primer Trimestre





Análisis general del seguimiento al Primer trimestre 2026

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el seguimiento realizado por la Unidad de Atención al Ciudadano y la Unidad de Correspondencia, con base en los registros de la plataforma Orfeo, evidencia un total de 20.204 comunicaciones oficiales, distribuidas así: enero 5.420, febrero 6.824 y marzo 7.960.

Este comportamiento refleja una tendencia creciente en la radicación de solicitudes, siendo el mes de marzo el de mayor volumen, lo cual se asocia al incremento en la demanda de trámites y servicios por parte de la ciudadanía al inicio de la vigencia administrativa. No obstante, se garantiza la continuidad en los procesos de recepción, trámite y respuesta de las PQRSD, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, que regulan el derecho fundamental de petición.

En relación con el análisis por dependencia, se evidencia una alta concentración de solicitudes en la Subsecretaría de Ingresos (5.274 registros), seguida por la Oficina Jurídica de la Secretaría de Tránsito y Transporte (2.446 registros) y la Subsecretaría de Seguridad Vial y Control Operativo (1.058 registros). Esta situación se encuentra directamente relacionada con la naturaleza de los servicios prestados por dichas dependencias, especialmente en materia tributaria, sancionatoria y de movilidad.

Así mismo, se identifica que las tipologías predominantes corresponden a PQRSD y Derechos de Petición, lo cual exige garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, así como la adecuada gestión documental, conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), el Decreto 1081 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Desde el enfoque de control interno y mejora continua, se evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del registro de la información en la plataforma Orfeo, especialmente en lo relacionado con la correcta clasificación de las solicitudes y la reducción de registros sin tipología definida. Esta acción contribuye al cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y responsabilidad, establecidos en la gestión pública.

En consecuencia, se recomienda continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y evaluación de las PQRSD, en articulación con las dependencias con mayor carga operativa, garantizando una atención oportuna, eficiente y alineada con la normatividad vigente.

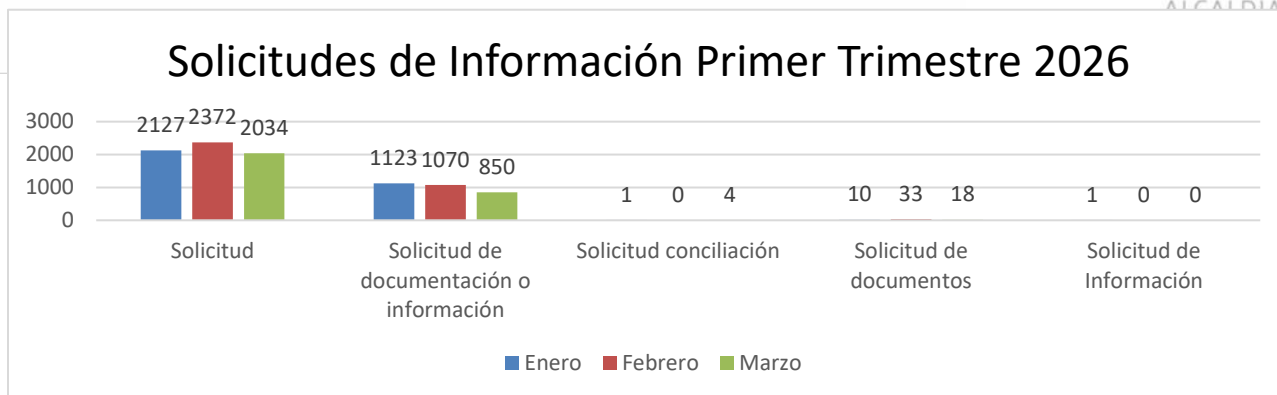
NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Fuente: sistema Orfeo 1 Abril 2026.

De manera general, las estadísticas relacionadas con las solicitudes de información permiten evidenciar que durante el mes de enero se registraron 3.262 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 35,3 % del total trimestral. En el mes de febrero se reportaron 3.475 solicitudes, correspondientes al 37,6 %, mientras que en el mes de marzo se contabilizaron 2.906 solicitudes, equivalentes al 31,4 % del total.

Estos resultados indican que el mes de febrero fue el periodo con el mayor número de solicitudes de información durante el primer trimestre de 2026, seguido de enero, observándose una disminución hacia el cierre del trimestre.

Canal de atención presencial

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, Secretaría de Hacienda, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

Se continúa en el cumplimiento de los lineamientos del Protocolo de Atención con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017.

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Como estrategia de mejoramiento se aplica la actividad de ciudadano incógnito, en aras de evidenciar el cumplimiento efectivo de la política de atención a la ciudadanía.

De igual forma, en cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, la cual define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014, como los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, a través de la página web institucional.

Finalmente informar que se cuenta con la extensión 1213, denominada "Línea Anticorrupción", como requisito a la transparencia.



La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide **LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1 Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2 Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos efectuados.



- Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamento, amenazas y/o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar los bienes públicos.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- Contribuir a erradicar la corrupción no ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus trámites o prestación de servicios.

CANALES DE ATENCIÓN

- Correo: contactenos@pasto.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: juridica@pasto.gov.co
- Call Center: (602) 7244326
- Línea Anticorrupción: (602) 7244326 Ext. 1213
- Línea Sísben: (602) 7374508
- Sede electrónica y chat en línea: www.pasto.gov.co
- Atención Presencial / Buzón de sugerencias:
 - Sede San Andrés - Cra. 28 No. 16 - 18
 - Centro de Atención Integral al Ciudadano Cll. 18 No. 19-54.
 - Sede Anganoy - Los Rosales II



Ingresa a nuestro portal.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

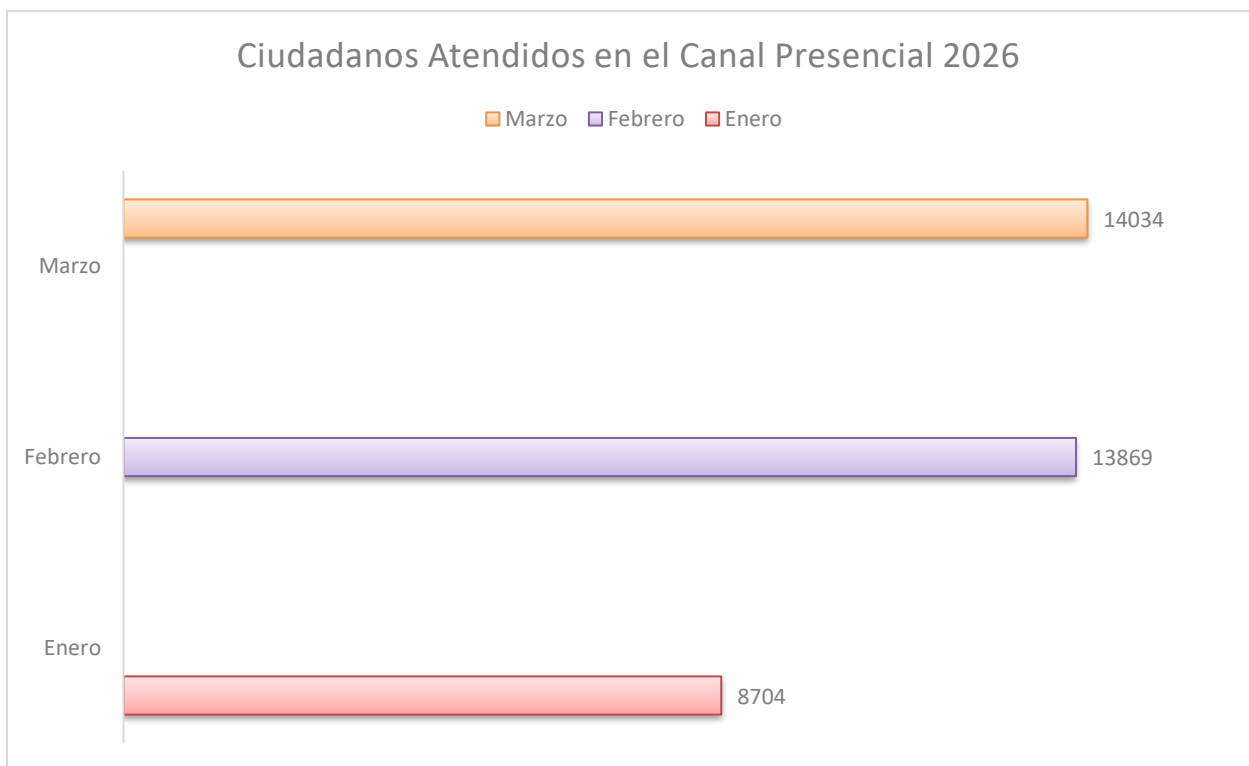
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En el canal presencial, la afluencia de ciudadanos que acudieron a realizar diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto se mantuvo activa durante el primer trimestre de 2026. De acuerdo con la información registrada, en el mes de enero fueron atendidos 8.704 ciudadanos, en febrero 13.869 ciudadanos y en marzo 14.034 ciudadanos, para un total de 36.607 atenciones presenciales durante el periodo analizado.

El mes de Marzo registró el mayor número de atenciones presenciales, evidenciando un incremento significativo en la demanda de servicios por parte de la ciudadanía hacia el cierre de la vigencia. En cada jornada se garantizó una atención oportuna, veraz y amable, en cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano y de la Carta del Trato Digno. Las estadísticas corresponden a la base de datos de operación consolidada y reportada mensualmente.



Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

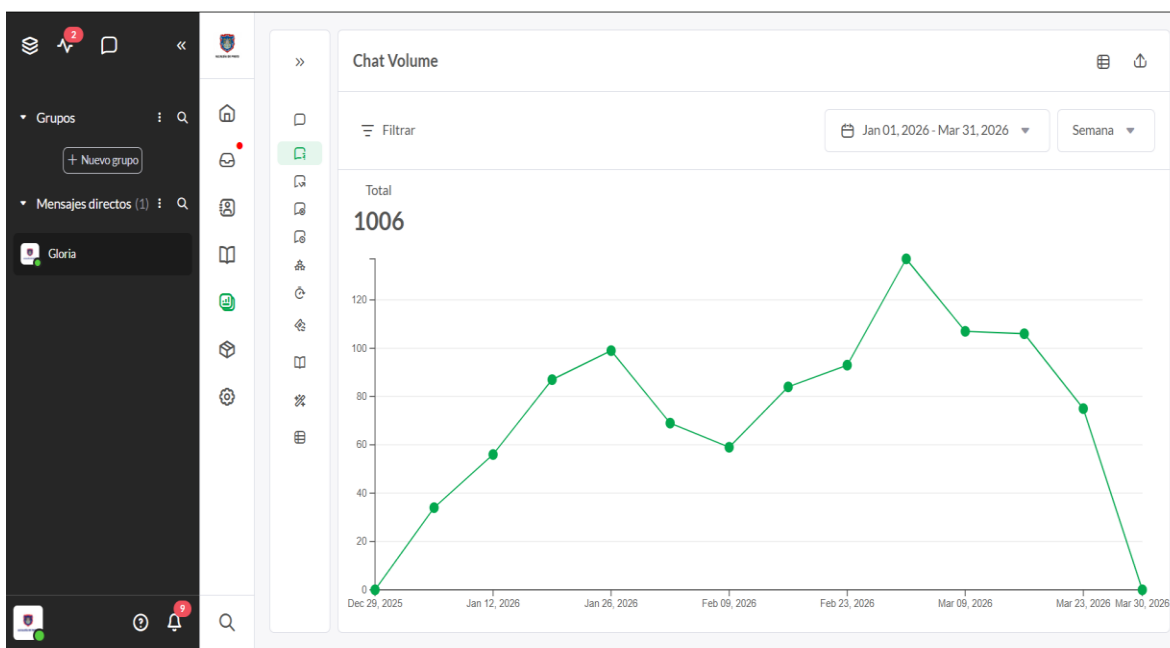
Atención Primer trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Aplicando los lineamientos establecidos en el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía y mediante la Plataforma Tawk.to es posible brindar atención a la ciudadanía en tiempo real, entregando una respuesta veraz, oportuna y efectiva a través de esta herramienta de chat en vivo.

Este canal interactivo con la ciudadanía brinda la posibilidad de despejar de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar con respecto a trámites y servicio, además cabe anotar la versatilidad que ofrece dándonos la posibilidad de atender simultáneamente más de un usuario a la vez.

La grafica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el Primer trimestre del año 2026.

- **Atención Primer trimestre canal chat, usuarios atendidos 1006**





Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA
DE PASTO

- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

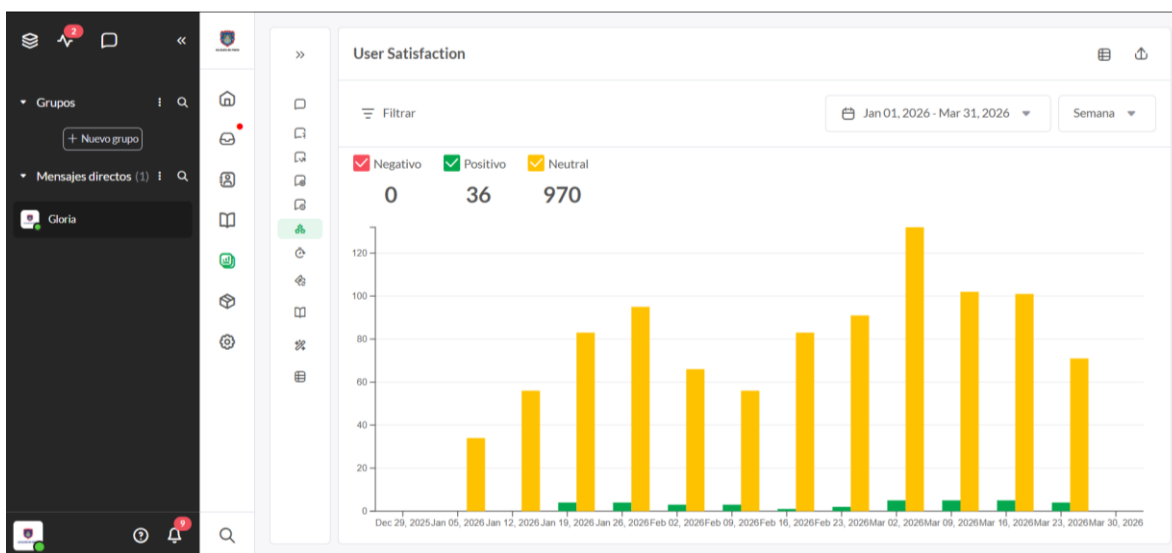
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

Neutral: 970 correspondiente a 96 %

Positivo: 36 correspondiente al 4 %

Negativo: 0 correspondiente al 0 %

- **Satisfacción de usuario**



- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica se muestra el chat con menor tiempo el cual es de 00:43 (cuarenta y tres segundos), el chat promedio es de 3:20 (tres minutos con veinte segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 9:41 (nueve minutos con cuarenta y uno segundos) en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

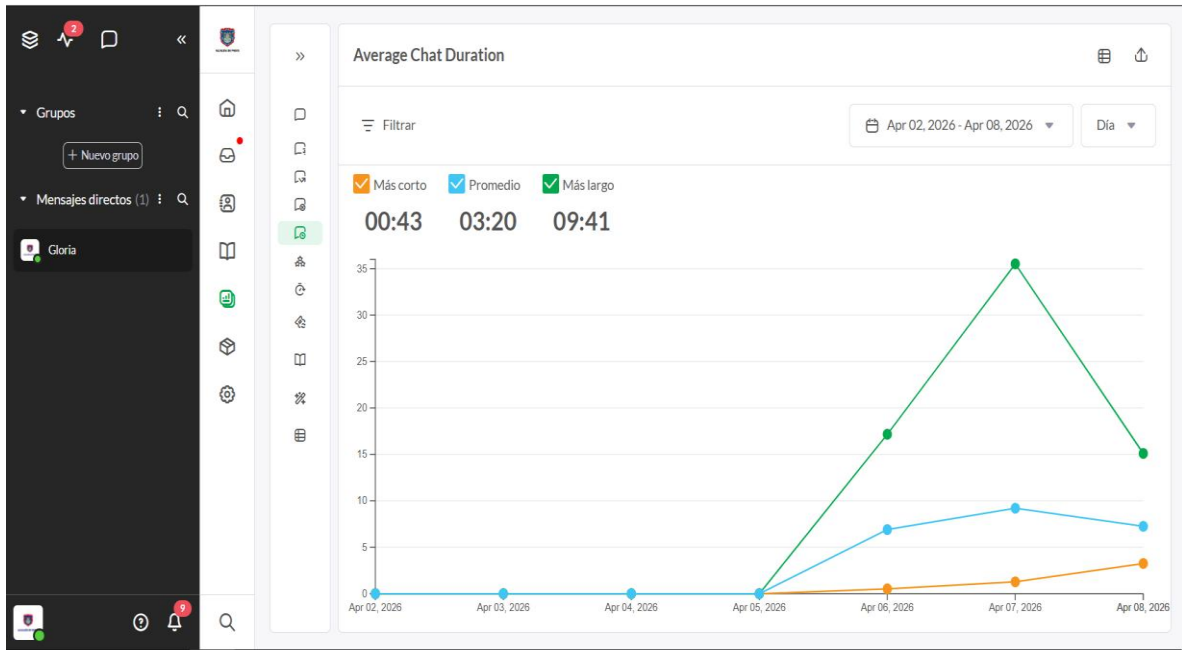
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Tiempo promedio de conversación**



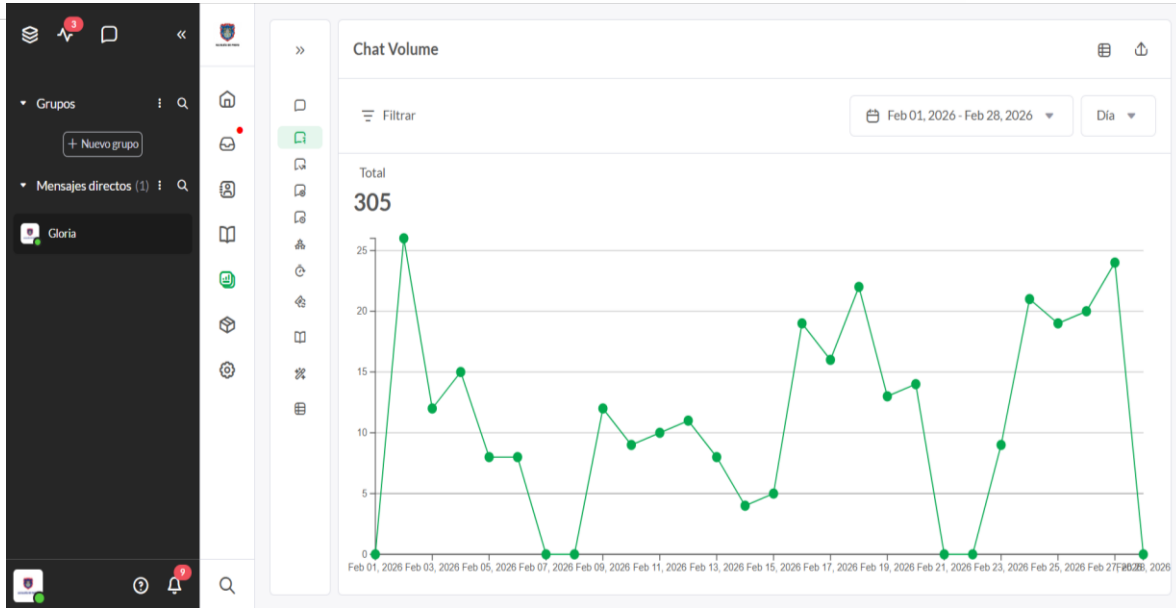
- **Atención chat mes Enero, usuarios atendidos 276**



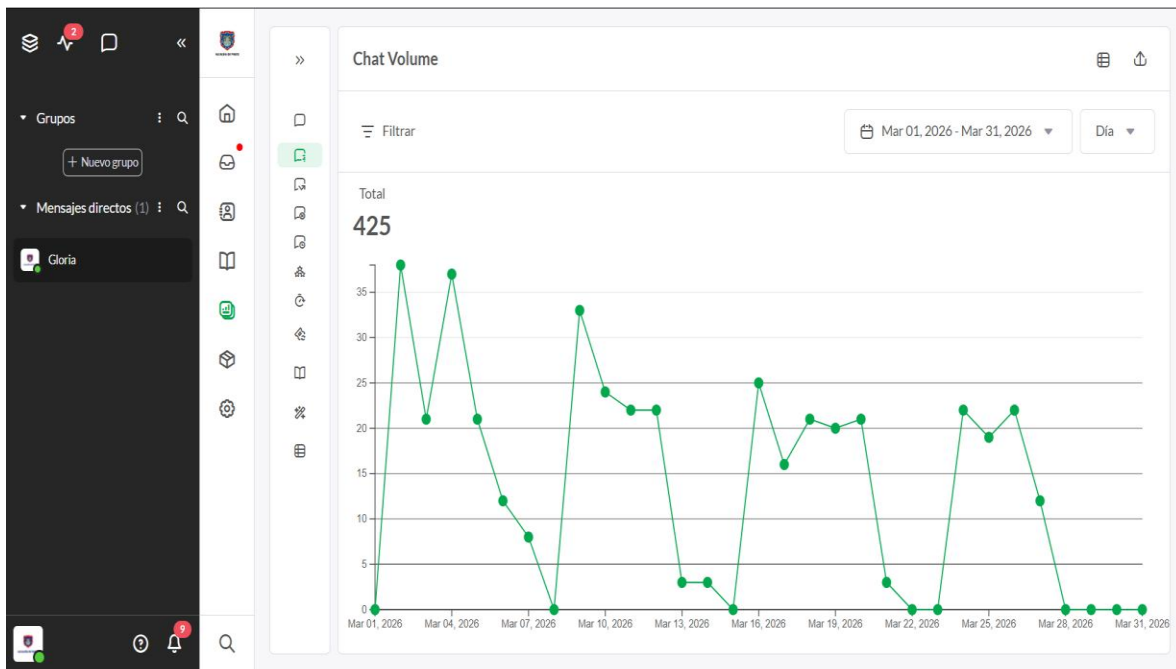
NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- **Atención chat mes Febrero, usuarios atendidos 305**



- **Atención chat mes Marzo, usuarios atendidos 425**



NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

Para la Alcaldía de Pasto es importante conocer la opinión respecto a los trámites y servicios prestados a la ciudadanía, por ende, se han dispuesto buzones de sugerencias para que la ciudadanía pueda expresar sus inquietudes.

El buzón de sugerencias es una herramienta de comunicación al alcance de los usuarios, instrumento el cual permite recolectar cierta información respecto a cómo percibe el usuario a la entidad.

Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Pasto con las personas usuarias de los mismos. Las Sugerencias tendrán como finalidad el mejoramiento de la oferta institucional e incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

La apertura de Buzón de Sugerencias es un procedimiento que se realiza dos veces en el mes con el fin de brindarle a la ciudadanía un canal de comunicación en el cual puedan expresar su punto de vista frente al servicio prestado por parte de la Alcaldía Municipal.

En cumplimiento a lo establecido para el procedimiento de apertura de buzón de sugerencias, se realiza el presente informe de los meses de Enero, Febrero y Marzo de las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

De acuerdo a la información recopilada para el Primer trimestre correspondientes a los meses de Enero, Febrero y Marzo se realizaron 30 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (7) quejas, (0) derecho de petición (1) sugerencias y (1) felicitaciones que ingresaron de manera anónima o a título personal.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY					
SECRETARIA DE HACIENDA		7			
OFICINA SISBEN					
SAN ANDRES					1
SECRETARIA DE EDUCACION					

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

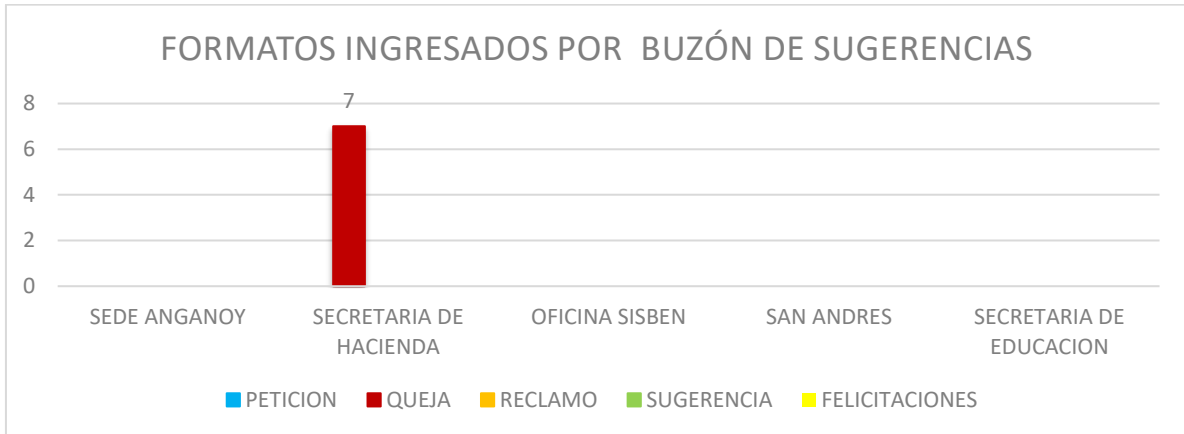
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del Primer Trimestre del 2026 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.

ALCALDÍA
DE PASTO



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de la siguiente dependencia (7) Secretaría de Hacienda, la cual se radica en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.

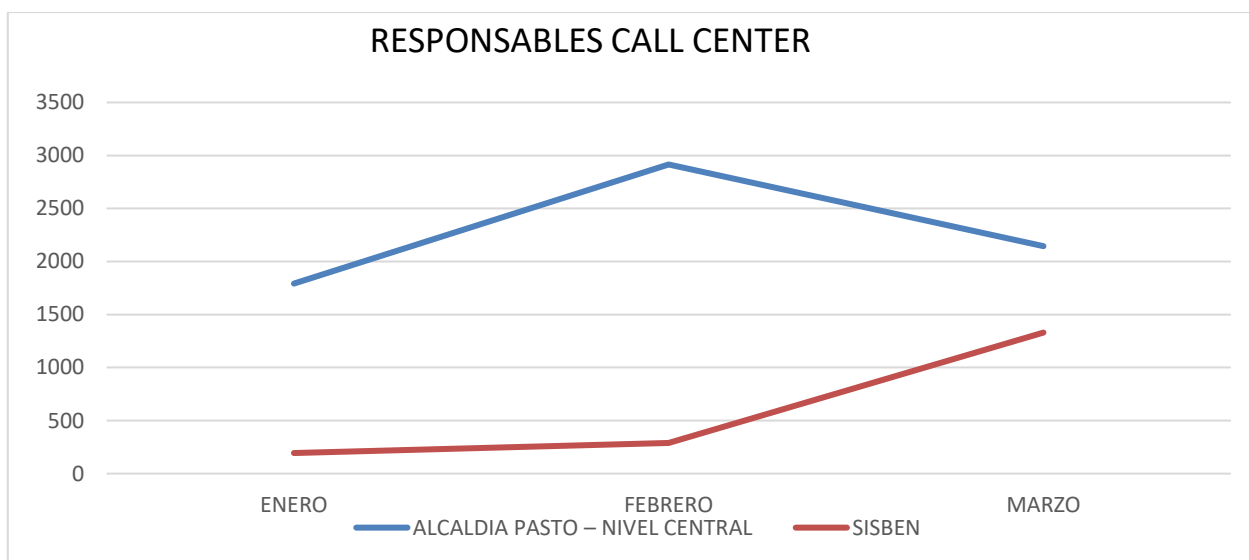


Unidad de Atención al Ciudadano

Canal de Atención – Call Center

Actualmente la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisbén tiene la línea telefónica +57 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +57 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.



MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
ENERO	1792	194
FEBRERO	2915	290
MARZO	2145	1330

LLAMADAS INGRESADAS PRIMER TRIMESTRES ENERO – MARZO DE 2026

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Conclusiones

- Durante el Primer trimestre de 2026 se registraron 20.204 comunicaciones oficiales en ORFEO, distribuidas así: Enero 5.420 (26,8%), Febrero 6.824 (33,8%) y Marzo 7.960 (39,4%). Se evidencia una tendencia creciente en la radicación de solicitudes hacia el cierre del trimestre, reflejando un incremento en la demanda de servicios por parte de la ciudadanía, sin afectar la continuidad del proceso de recepción y trámite.
- Respecto de la tipología, las PQRSD fueron el tipo documental de mayor incidencia en los tres meses: Enero 3.110, Febrero 3.885 y Marzo 3.623, consolidándose como el mayor volumen de requerimientos tramitados durante el trimestre, seguidas de los Derechos de Petición (Enero 1.527, Febrero 1.758, Marzo 1.883). Estas cifras confirman la relevancia del seguimiento permanente para mitigar riesgos de inoportunidad.
- El análisis por dependencia evidenció concentración de comunicaciones en dependencias misionales y de alta demanda ciudadana. Se destaca la Subsecretaría de Ingresos, que registró 5.274 comunicaciones en el trimestre, equivalente aproximadamente al 26,1% del total institucional, reflejando la alta interacción en asuntos tributarios y de recaudo.
- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el Primer trimestre permanente acompañamiento a cada una de las dependencias que se identificaron como críticas, frente al reporte de Unidad de Correspondencia, generando estrategias para mitigar riesgos de inoportunidad, tal es el caso, de Secretaría de Gobierno, Secretaría de Tránsito y Transporte y Dirección Administrativa de Espacio Público, verificando una mejoría en los reportes de los vencidos que a través del sistema ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.
- Se continúa con la difusión de los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o la distancia de su sitio de residencia y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.
- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Unidad de Atención al Ciudadano

- Finalmente, se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las PQRSD, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.

Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma, teniendo en cuenta que requiere desarrollo de programación específica, para que sea una herramienta efectiva en términos del archivo y la gestión documental.
- Incluir de manera permanente el indicador de solicitudes con negación de acceso a la información en los reportes generados desde ORFEO, fortaleciendo los controles de seguimiento y la capacitación del personal encargado, el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 con el fin de garantizar la trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las PQRSD
- Fortalecer la articulación interdependencias entre la Unidad de Correspondencia, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias con mayor volumen de PQRSD, mediante mesas de seguimiento técnico que permitan identificar causas recurrentes y definir acciones correctivas.
- Ajustar la normativa al interior de la Alcaldía de Pasto para el tratamiento de las PQRSD, para una apropiada recepción con el tiempo, la dependencia, la entrega y su archivo.
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los trámites y servicios.
- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, para realizar acciones de mejora en la política de servicio al ciudadano.



Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

Correo Institucional:

contactenos@pasto.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

juridica@pasto.gov.co

Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Sede electrónica www.pasto.gov.co

plataforma PQRSD (www.pasto.gov.co/index.php/parsd)

Canal de Atención Se informa que la Entidad cuenta con la **plataforma Tawk.to** brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

Canal de Atención buzón de sugerencias:

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

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.
- Sisbén calle 16 No 28 - 57

Plataforma PQRSD

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

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



ALCALDÍA
DE PASTO

Unidad de Atención al Ciudadano

Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía


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

Ventanilla única de radicación:

Puntos de radicación ubicados en:

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

Revisó: 
Darío Fernando Alfaro Figueroa
Subsecretario de Sistemas de Información

Proyectó: 
Luis Antonio Torres – Contratista – UAC

NIT: 891280000-3
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001
Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -