



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de diciembre de 2020



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Unidad de Correspondencia presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD recibidas y atendidas por la entidad a través de la plataforma PQRD, en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, disminuir las PQRD frecuentes y cumplir con los términos de ley.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1755 de 2015 y el decreto 2573 de 2014 (gobierno en línea) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía general, la gestión realizada por la entidad durante este periodo.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRD presentadas ante la entidad durante el mes de diciembre, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad legal vigente y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Pasto, se define:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

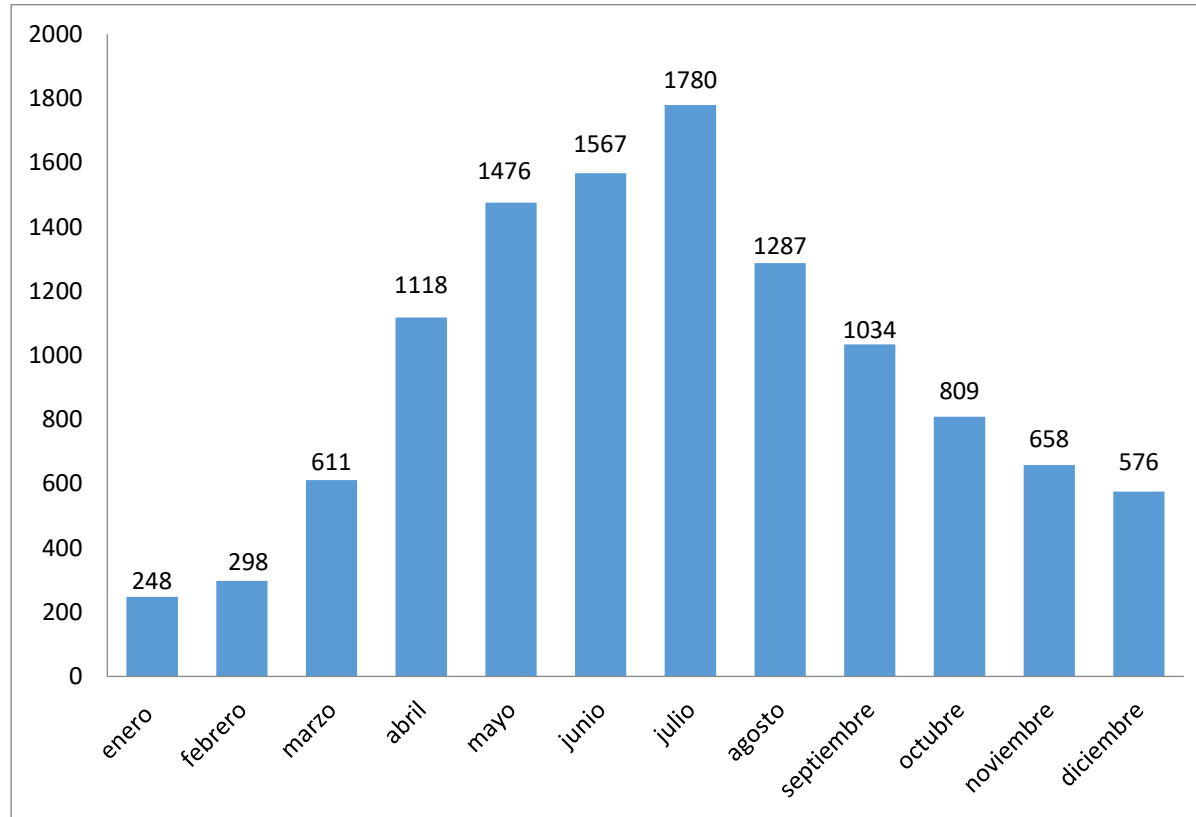
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2020

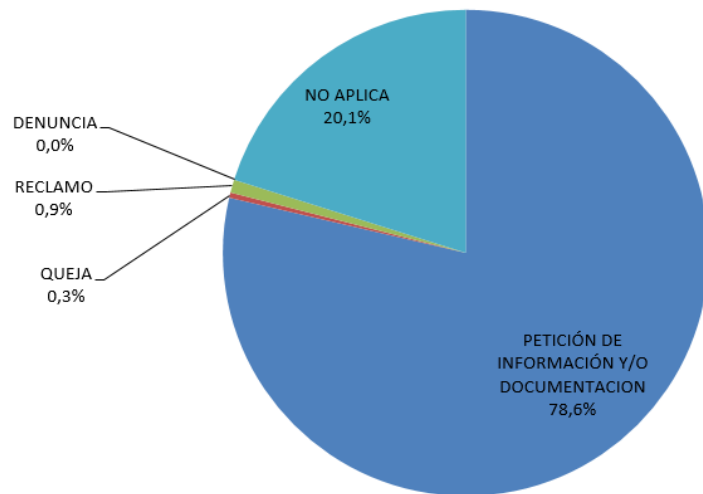


SC-CER367095





PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	453	78,6%
QUEJA	2	0,3%
RECLAMO	5	0,9%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	116	20,1%
TOTAL	576	100,0%



SC-CER367095





PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS



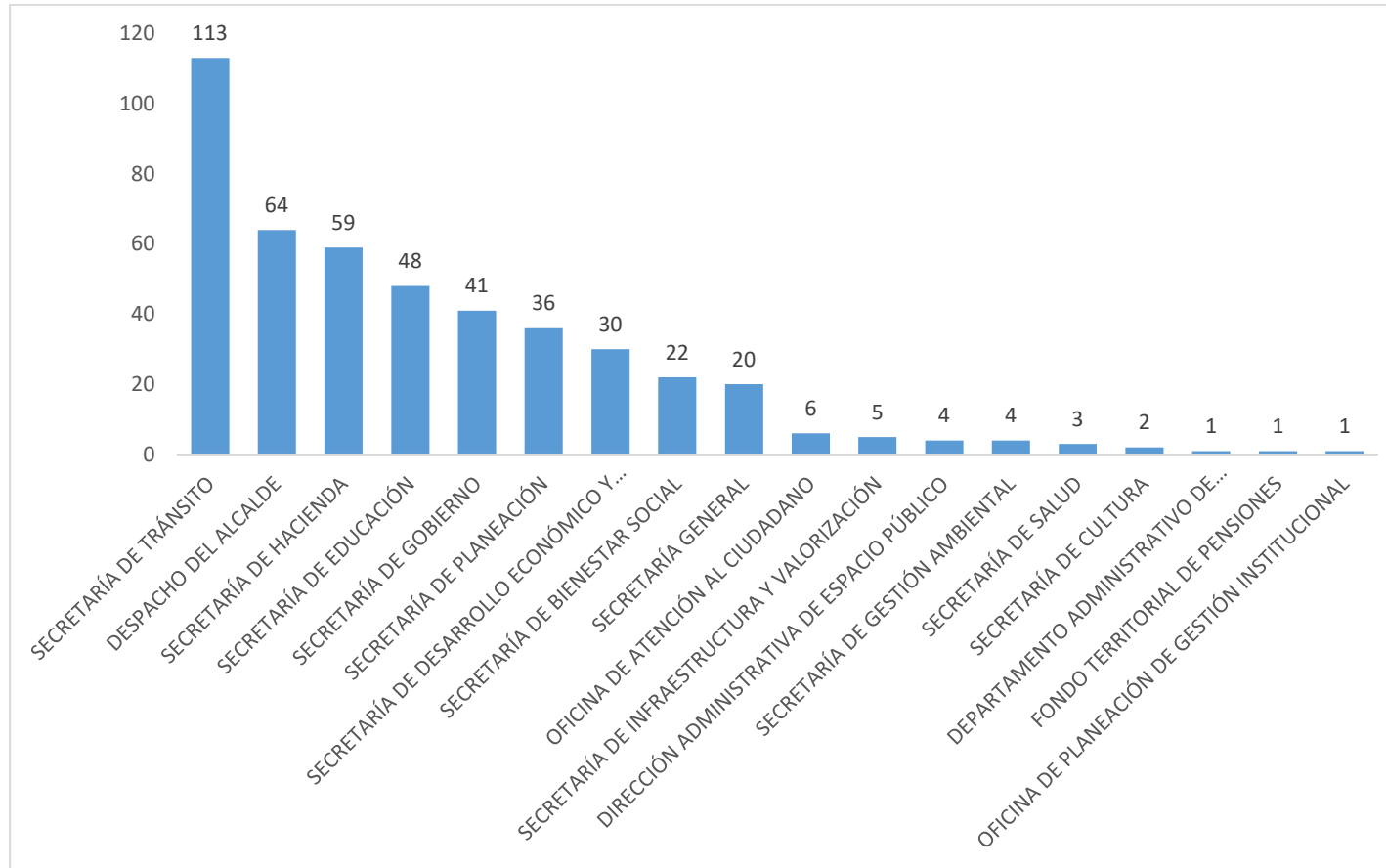
PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	563	97,7%
NO CONTESTADAS	13	2,3%
TOTAL	576	100%

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
10899	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN PLAN VIAL DE LA CIUDAD
11022	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN BONO PENSIONAL
11082	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	SOLICITUD ADECUACIÓN VIA PÚBLICA DE LA CIUDAD
11088	OFICINA DE PLANEACIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	INFORMACIÓN DATOS DE ENCUESTA DEPENDENCIA ALCALDIA
11234	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	SOLICITUD RESTRICCIONES VEHICULARES POR EMERGENCIA COVID19
11242	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN SERVICIO SECRETARÍA DE TRÁNSITO
11300	SECRETARÍA GENERAL	CERTIFICADO LABORAL
11366	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN
11371	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN TRANSFORMACIÓN DIGITAL
11377	SECRETARÍA GENERAL	NO SE REALIZAN PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL INGRESO A LA ENTIDAD
11394	SECRETARÍA GENERAL	INFORMACIÓN CENSO SISBEN
11411	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	INFORMACIÓN MANTENIMIENTO VÍA PUBLICA
11419	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	CONCEPTO DE USO DE SUELOS





PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN DONACIÓN DE JUGUETES	DESPACHO DEL ALCALDE	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	63
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	21
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	21
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	18
INFORMACIÓN CUPO EDUCATIVO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	14
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	9
INFORMACIÓN COMPARENDO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
AUTORIZACIÓN PARA COMPARA DE COMBUSTIBLE	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN CONCEPTO DE USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

QUEJAS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
11241	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS, FUNCIONARIO CORREGIMIENTO
11390	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INFORMACIÓN ERRÓNEA EN HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN EN SECRETARÍA DE TRÁNSITO



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
10926	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO FUNCIONA EL TRÁMITE ORDEN DE SALIDA DE VEHÍCULO EN PORTAL WEB
10984	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN TRÁMITE A USO DE SUELOS
11307	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN TRÁMITE A ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO
11310	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE DESCARGA PAGO DE COMPARENDO
11460	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA TRÁMITE USO DE SUELOS

OTROS ORGANISMOS MES DE DICIEMBRE DE 2020

OTRO ORGANISMO	Número
AVANTE	1
CURADURÍA URBANA PRIMERA	1
EMPOPASTO	2



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	1
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	2
INVIPASTO	1
INSTRUMENTOS PÚBLICOS	1

TRÁMITES



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés

DEPENDENCIA	TRAMITE	NÚMERO DE SOLICITUDES											
		enero	FEB	Mzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	Sep	oct.	nov.	dic.
SECRETARÍA GENERAL	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	7	4	6	14	35	44	42	20	26	20	4	9
	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	1	0	0	11	3	4	3	0	3	0	1
	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Certificado de residencia	0	0	0	0	10	7	11	2	6	4	5	0
SECRETARÍA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Registro de la publicidad exterior visual	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
SECRETARÍA DE HACIENDA	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1
	Certificado de paz y salvo	4	9	4	5	12	4	24	5	3	5	3	3
	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	40	43	56	139	70	55	55	28	29	11	5	9



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
	Impuesto predial unificado	18	34	46	57	124	139	277	72	35	35	2	9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Contribución por valorización	1	1	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Asignación de nomenclatura	0	0	1	0	9	10	15	16	14	4	1	1
	Certificado de estratificación socioeconómica	1	1	0	1	6	10	28	9	7	2	2	2
	Concepto de norma urbanística	0	0	1	6	12	21	25	23	21	21	0	4
	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	0	0	1	0	1	0	3	3	1	0	0	0
	Concepto de uso del suelo	0	0	1	4	13	15	16	20	17	11	1	8
SECRETARÍA DE SALUD	Concepto sanitario	0	0	0	0	2	1	0	7	2	5	0	2
	Curso de manipulación higiénica de alimentos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	Duplicado de placas de un vehículo automotor	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	0	1	0	0	0	0	5	5	1	0	0	6



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	0	0	0	0	0	5	8	0	0	0	0	1
	Matrícula de vehículos automotores	1	2	1	1	0	1	1	1	2	0	0	4
	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	0	11	1	0	17	13	18	10	4	3	2	3
	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
SECRETARÍA DE CULTURA	Inscripción concurso internacional de tríos onomástico San Juan de Pasto	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3

Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co

Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001

Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés