



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 28 de febrero de 2021



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 28 de febrero de 2021, 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 enero, 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.

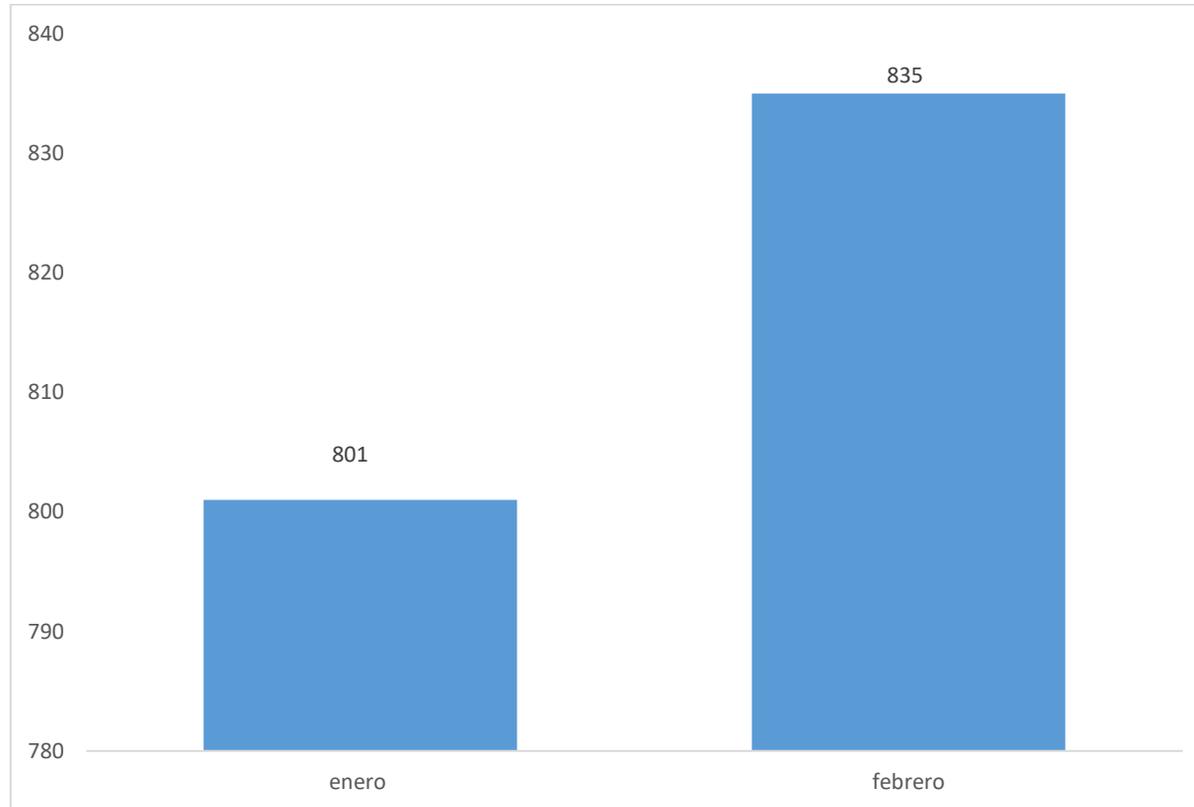
PQRD: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2020



SC-CER367095



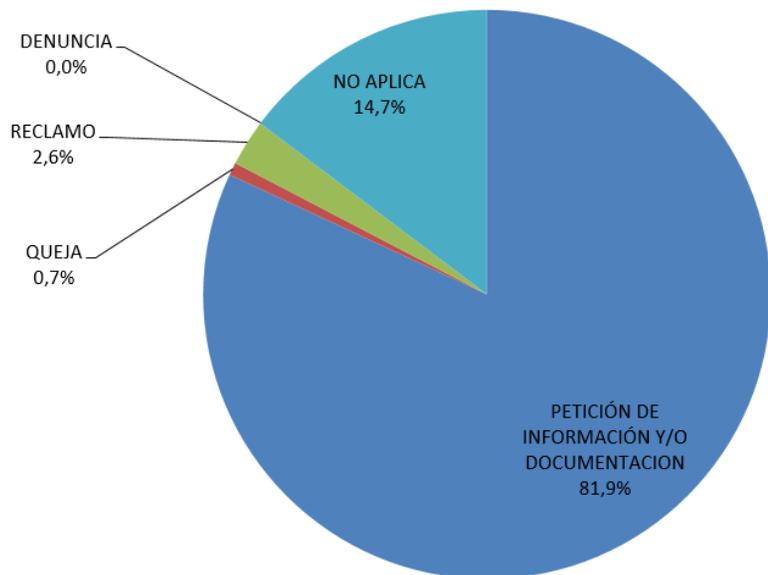
Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3
Sitio web: www.pasto.gov.co - Correo: contactenos@pasto.gov.co
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	684	81,9%
QUEJA	6	0,7%
RECLAMO	22	2,6%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	123	14,7%
TOTAL	835	100,0%



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

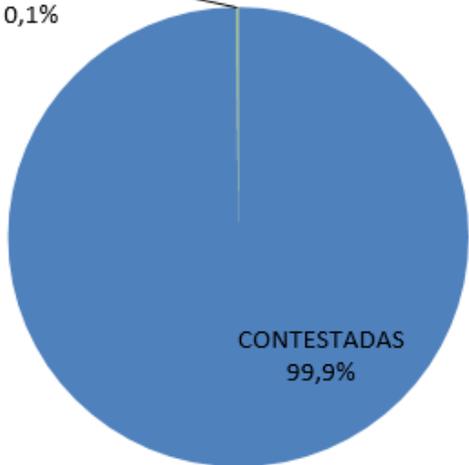


PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

NO CONTESTADAS
0,1%



PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
1538	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	SECRETARÍA GENERAL

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	834	99,9%
NO CONTESTADAS	1	0,1%
TOTAL	835	100%



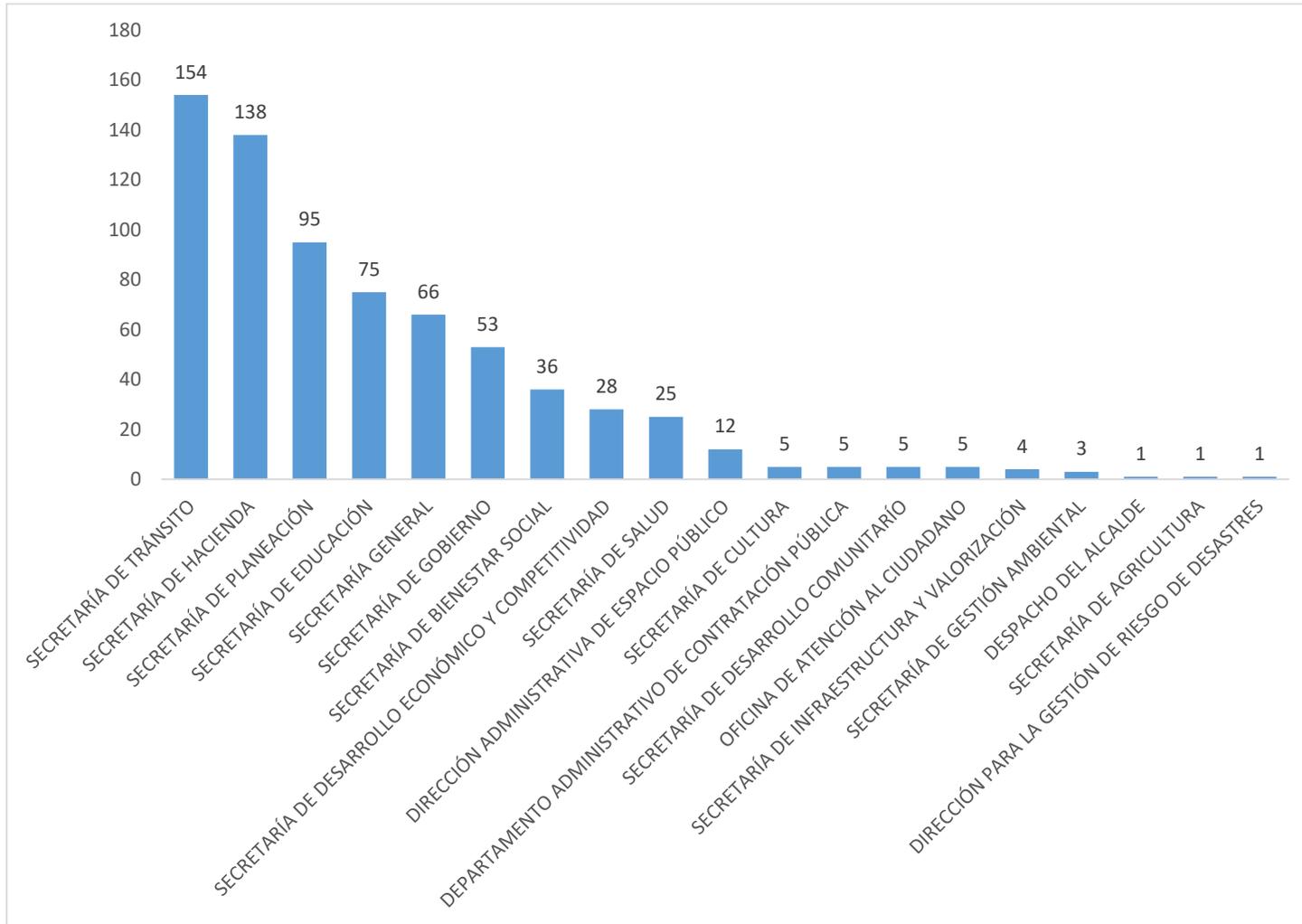
SC-CER367095



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



PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
INFORMACIÓN CENSO SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	40
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	25
INFORMACIÓN PREESCRIPCIÓN DE COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	23
INFORMACIÓN TRÁMITE DE NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	22
INFORMACIÓN ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	18
SOLICITUD CUPO EDUCATIVO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN DECLARACIÓN RETEICA MENSUAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN COMPARENDO DE TRÁNSITO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	17
INFORMACIÓN TRÁMITE CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	16



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
989	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE IMPLEMENTA PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN SECRETARÍA DE TRANSITO
1232	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA CONDUCTA AGENTE DE TRANSITO
1233	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA CONDUCTA AGENTE DE TRANSITO
1354	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO RESPUESTA A SOLICITUD DE AUDIENCIA PARA DESCARGO DE COMPARENDO
1355	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO RESPUESTA A SOLICITUD DE AUDIENCIA PARA DESCARGO DE COMPARENDO
1549	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LAS OFICINAS 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
873	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE ACTUALIZA DESCARGO COMPARENDO PLATAFORMA SIMIT
919	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE ACTUALIZA PAGO DE IMPUESTO PREDIAL
927	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEMORA EN CARGA DE COMPARENDO PARA ACOGERSE AL 50% DE DESCUENTO POR PRONTO PAGO
935	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE ACTUALIZA DESCARGO COMPARENDO PLATAFORMA SIMIT
949	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO FUNCIONA APLICATIVO PARA EXPEDIR PAZ Y SALVO MUNICIPAL
955	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEMORA EN CARGA DE COMPARENDO PARA ACOGERSE AL 50% DE DESCUENTO POR PRONTO PAGO
999	SECRETARÍA DE GOBIERNO	NO DESCARGAN COMPARENDO PEDAGOGICO EN EL SISTEMA
1068	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEMORA EN TRÁMITE DE ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO
1153	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEMORA EN CARGA DE COMPARENDO PARA ACOGERSE AL 50% DE DESCUENTO POR PRONTO PAGO
1166	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DEMORA EN CARGA DE COMPARENDO PARA ACOGERSE AL 50% DE DESCUENTO POR PRONTO PAGO
1210	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE NORMA URBANISTICA
1285	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	NO DAN RESPUESTA A TRÁMITE DE ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA
1327	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA TRÁMITE TRASLADO DE CUENTA VEHÍCULO
1328	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA TRÁMITE TRASLADO DE CUENTA VEHÍCULO
1329	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPUESTA TRÁMITE TRASLADO DE CUENTA VEHÍCULO
1337	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO SE ACTUALIZA DESCARGO COMPARENDO PLATAFORMA SIMIT
1494	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPESTA A TRÁMITE ORDEN DE SALIDA
1495	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO DAN RESPESTA A TRÁMITE ORDEN DE SALIDA
1540	SECRETARÍA DE HACIENDA	COBRO DOBLE EN PLATAFORMA DE PAGO ESTAMPILLAS
1541	SECRETARÍA DE HACIENDA	COBRO DOBLE EN PLATAFORMA DE PAGO ESTAMPILLAS
1572	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO DAN RESPUESTA A CANCELACIÓN DE TRÁMITE DE COBRO COACTIVO DE SANCIÓN POR NORMA URBANISTICA
1573	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO DAN RESPUESTA A CANCELACIÓN DE TRÁMITE DE COBRO COACTIVO DE SANCIÓN POR NORMA URBANISTICA



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

OTROS ORGANISMOS

No.	ORGANISMO
1	ELECTROHUILA
1	ALCALDÍA DE BUESACO
6	GOBERNACIÓN DE NARIÑO
2	PERSONERÍA MUNICIPAL
1	PROCURADURÍA
1	POLICÍA DE CARRETERAS
1	SEPAL

Cabe aclarar que la relación comprende las comunicaciones oficiales que de manera directa atiende la UC y que se allegan a través de plataforma pqr y cuentas de correo oficial.



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