



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de julio de 2021



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto: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 julio 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 julio, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto: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.

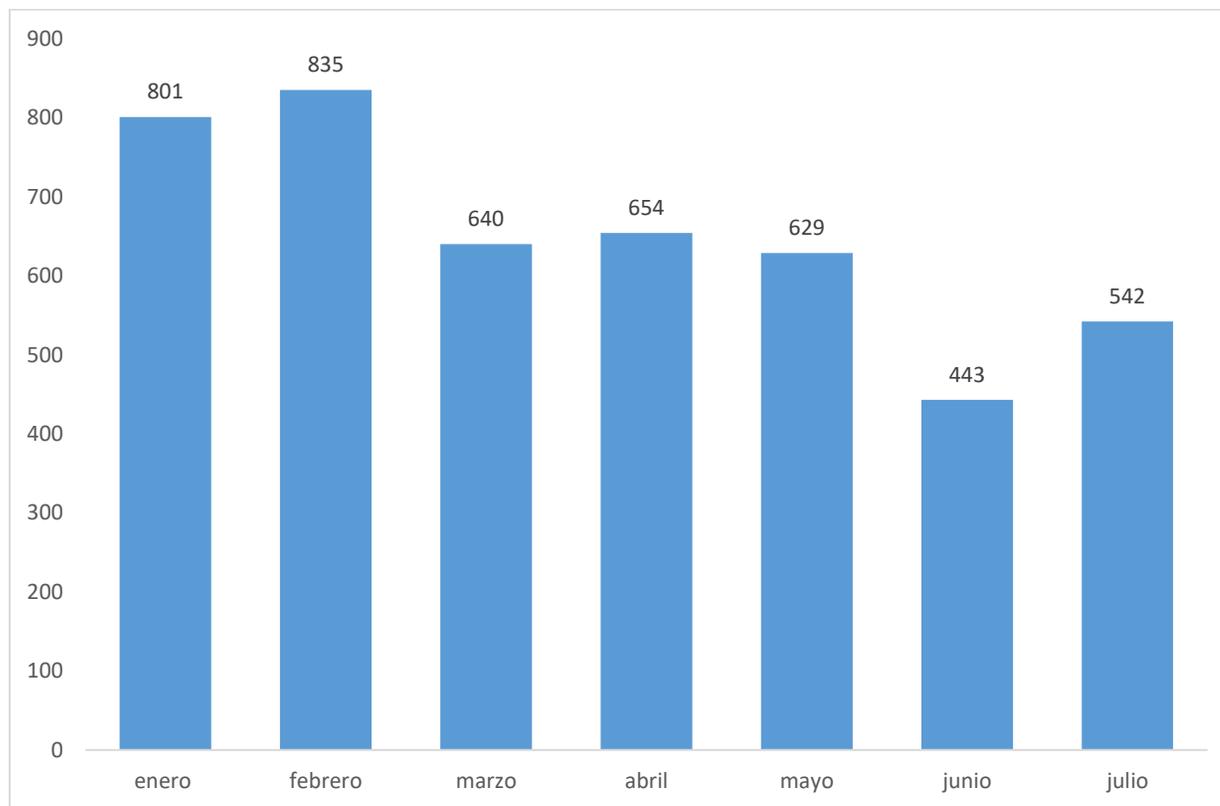
**PQRD:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos y denuncias



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

### NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021



SC-CER367095



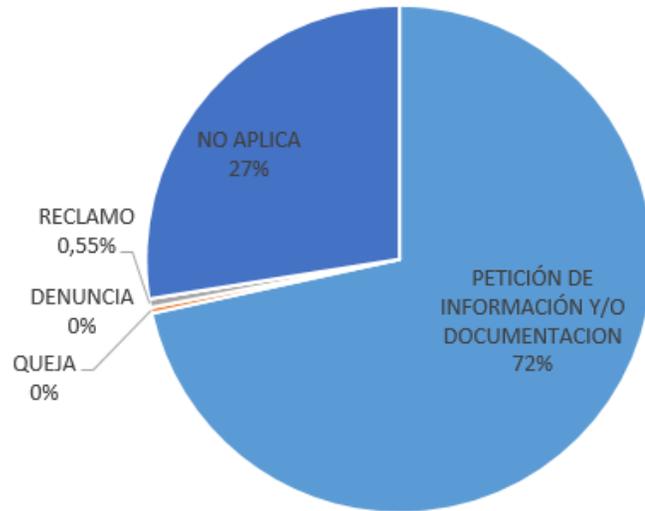
Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
Teléfono: +57(2) 7244326, Conmutador Principal: +57(2) 7244326 - Ext: 1001  
Carrera 28 A No.16-05 Barrio San Andrés



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	388	71,59%
QUEJA	2	0,37%
RECLAMO	3	0,55%
DENUNCIA	0	0,00%
NO APLICA	149	27,49%
TOTAL	542	100,00%



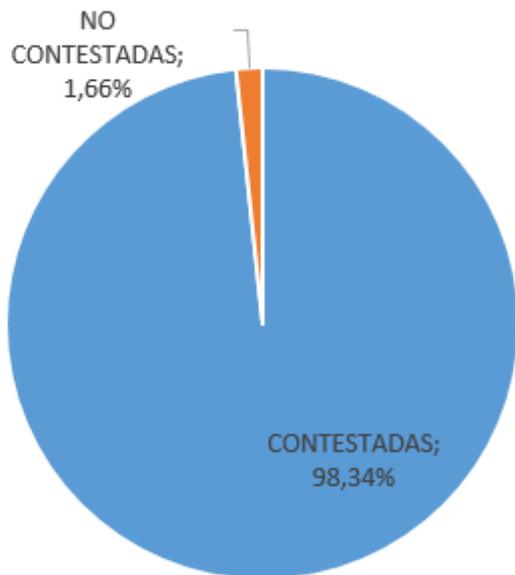
SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto: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 CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS**



PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	533	98.34%
NO CONTESTADAS	9	1.66%
TOTAL	542	100%

PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
4021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	AYUDA PARA PERSONAS VENEZOLANAS	SECRETARÍA DE GOBIERNO
4031	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN mecanismos específicos para enfrentar crisis humanitarias y las evaluaciones regulares	SECRETARÍA DE GOBIERNO
4338	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	solicitud actualización del presupuesto de vía	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
4340	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	solicitud actualización del presupuesto de vía	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
4390	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	información formación PRIMER CONCEJO DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO
4417	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN TRASPASO VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4446	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4503	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACIÓN TRASPASO VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4536	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	INFORMACION CORRECCION DE DATOS EN Licencia de Conduccion	SECRETARÍA DE TRÁNSITO

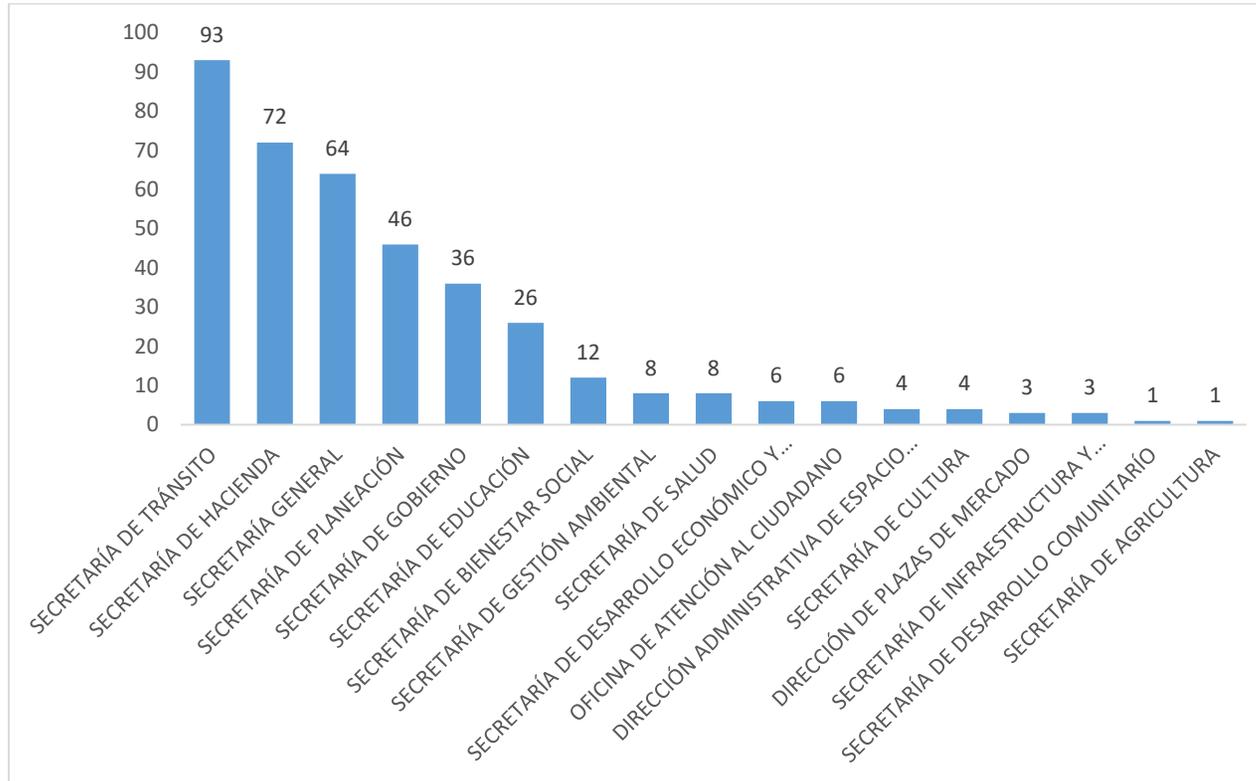


SC-CER367095





### PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA



SC-CER367095





**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

### PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
ENCUESTA SISBEN	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	27
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	12
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	12
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	11
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
ACTUALIZACIÓN COMPARENDO EN SIMIT	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
INFORMACIÓN TRASPASO DE VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN COMPARENDO CÓDIGO DE POLICÍA	SECRETARÍA DE GOBIERNO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto: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
4044	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCION POR PARTE DEL SUBSECRETARIO DE REGISTRO TRANSITO MUNICIPAL DE PASTO
4058	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	INEFICIENCIA DE FUNCIONARIOS EN REALIZAR TRÁMITES DE ATENCIÓN



SC-CER367095



Alcaldía de Pasto - NIT: 891280000-3  
Sitio web: [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co) - Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto: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
4205	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	FALTA DE PUBLICIDAD PARA INFORMAR SOBRE EL TRANSITO DE MOTOS POR EL ANILLO VIAL
4222	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	DEMORA EN PAGO DE CESANTIAS
4234	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE HA REALIZADO PAGO DE CUENTA CONTRATISTA

## OTROS ORGANISMOS

ENTIDAD	No.
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	1
PERSONERÍA MUNICIPAL	1
ALCALDÍA DE TANGUA	1
PASTO DEPORTES	1
TERMINAL DE TRANSPORTES	1
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	6



SC-CER367095



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