



**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

## INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 30 de junio 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 30 de junio 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 junio, 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.

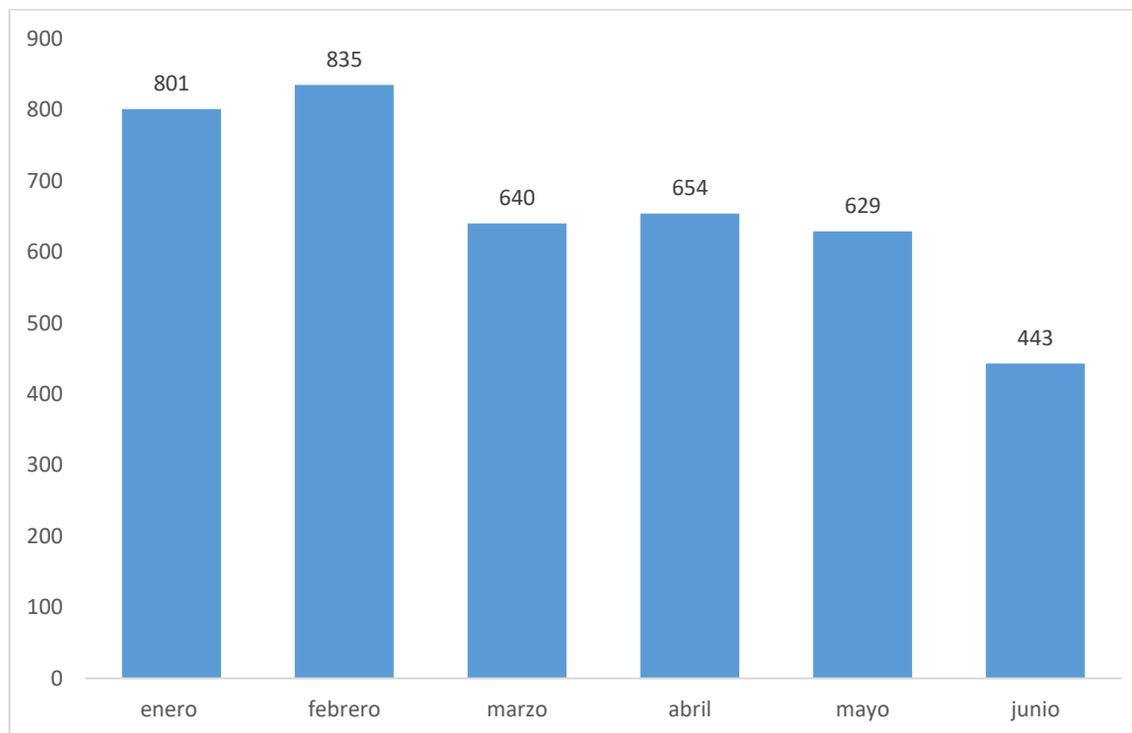
**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**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



### NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021



SC-CER367095

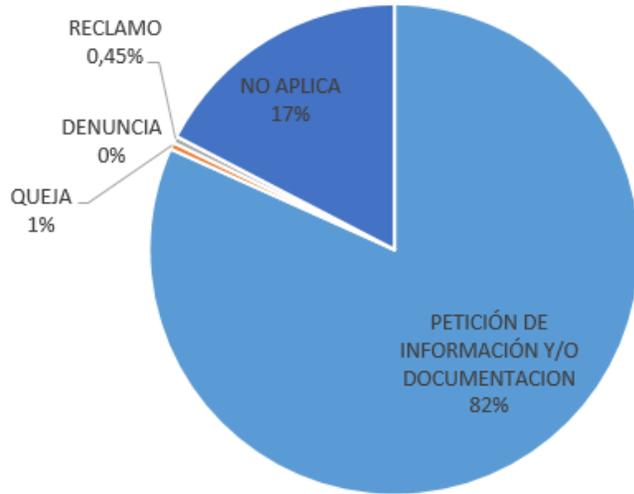




**PASTO**  
LA GRAN CAPITAL  
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE  
CORRESPONDENCIA

### PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	362	81,72%
QUEJA	2	0,45%
RECLAMO	2	0,45%
DENUNCIA	0	0,00%
NO APLICA	77	17,38%
TOTAL	443	100,00%



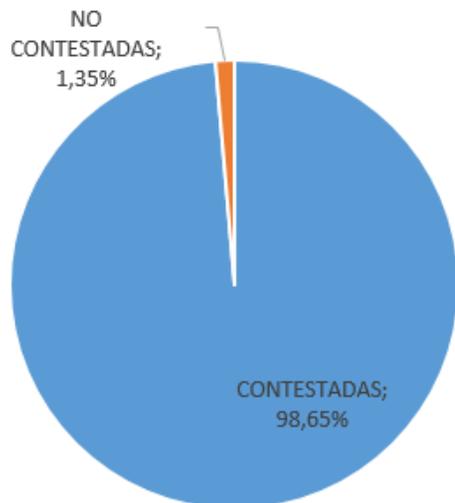
SC-CER367095



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	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
3747	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	SOLICITUD ASESORIA DESARROLLO COMUNITARIO PRESENCIAL	SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO
3758	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	Solicitud copia de acta de entrega del Proyecto de Construcción sector de la ciudad	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
3784	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	Solicitud de información Junta de Acción Comunal	SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO
3789	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	SECRETARÍA GENERAL
3870	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	solicitud de recebo para calle sector de la ciudad	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN
3872	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	IMPUESTO DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	437	98.65%
NO CONTESTADAS	6	1.35%
TOTAL	443	100%

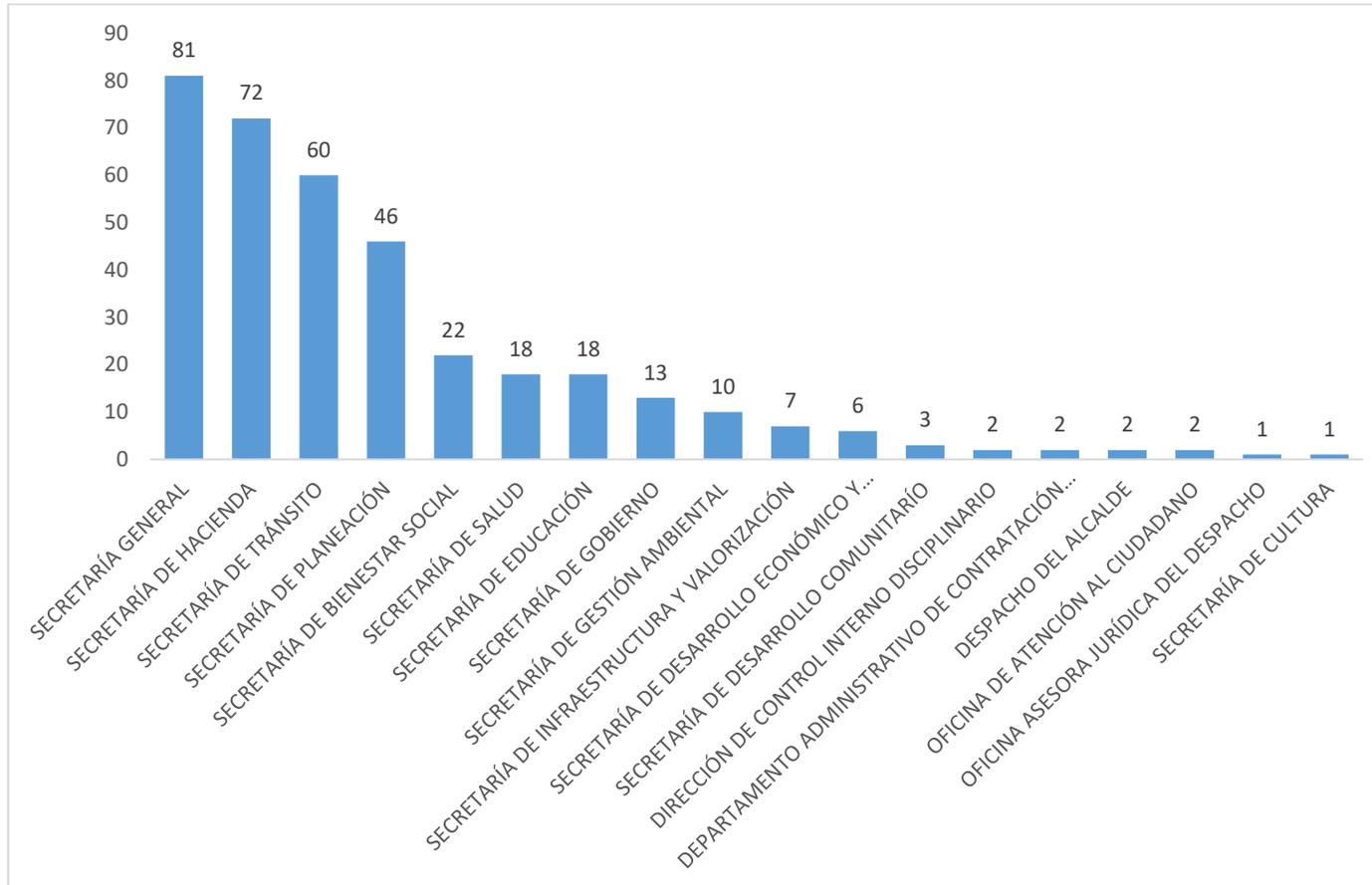


SC-CER367095





### 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	59
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	36
INFORMACIÓN DECLARACIÓN INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	13
SOLICITUD RECIBO PREDIAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	8
CONCEPTO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN TRASPASO DE VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	6
CERTIFICADO DE TRADICIÓN VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
INFORMACIÓN PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4
PERMISO PARA DESARROLLAR ACTIVIDAD ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4



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
3649	SECRETARÍA GENERAL	MALA ATENCION AL USUARIO EN SISBEN
3860	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	NO RESPONDE A LAS LINEAS TELEFÓNICAS



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
3899	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO ACTUALIZAN PAGO DE IMPUESTO PREDIAL
3993	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	ERROR AL ESTRATIFICAR UN PREDIO



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