



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

INFORME DE PQRD RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Del 01 al 31 de agosto de 2021



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 agosto 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 agosto, discriminadas por dependencias, tipo de solicitud y caracterización del asunto.



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.

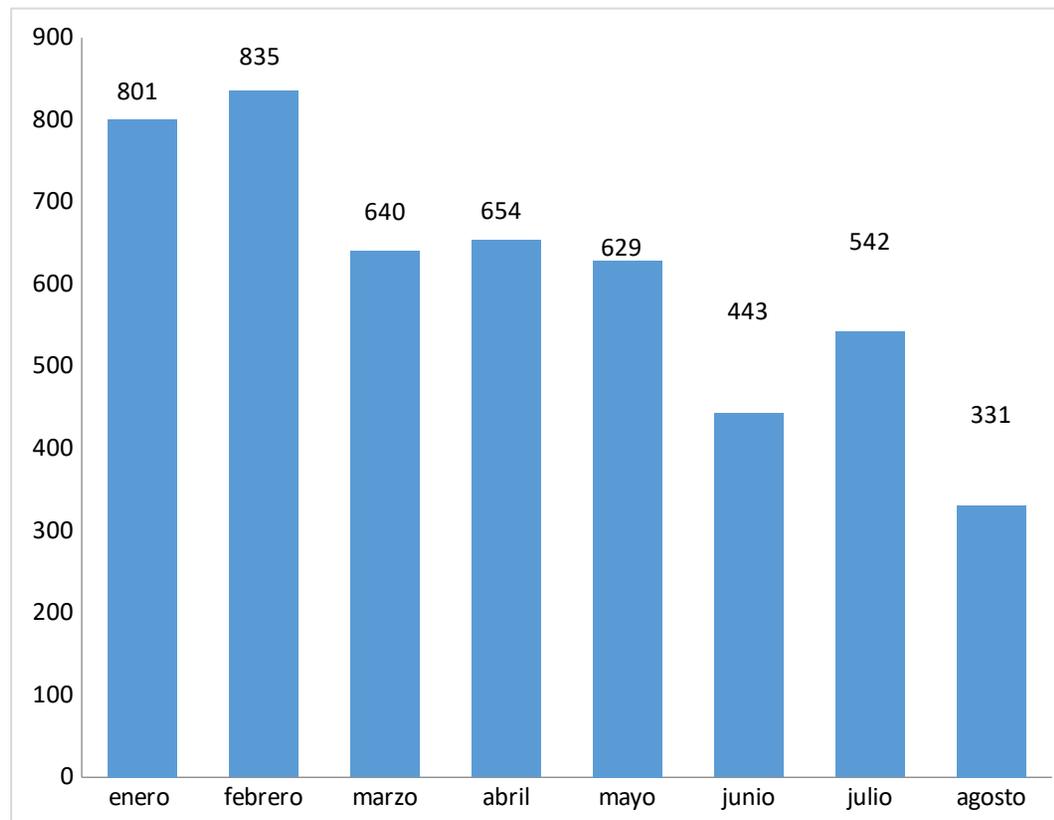
Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

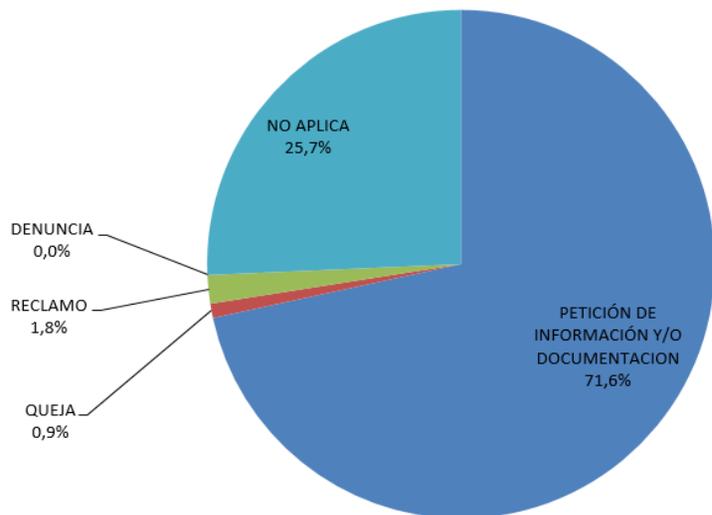


NÚMERO DE PQRD POR MES AÑO 2021





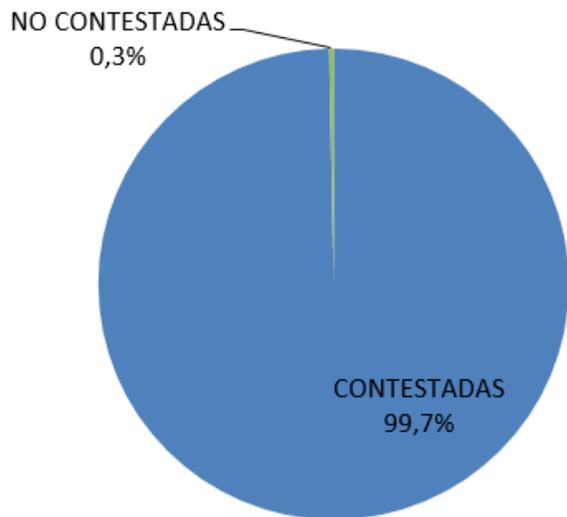
PQRD DISCRIMIDADAS POR TIPO



TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	237	71,6%
QUEJA	3	0,9%
RECLAMO	6	1,8%
DENUNCIA	0	0,0%
NO APLICA	85	25,7%
TOTAL	331	100,0%



PQRD CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS

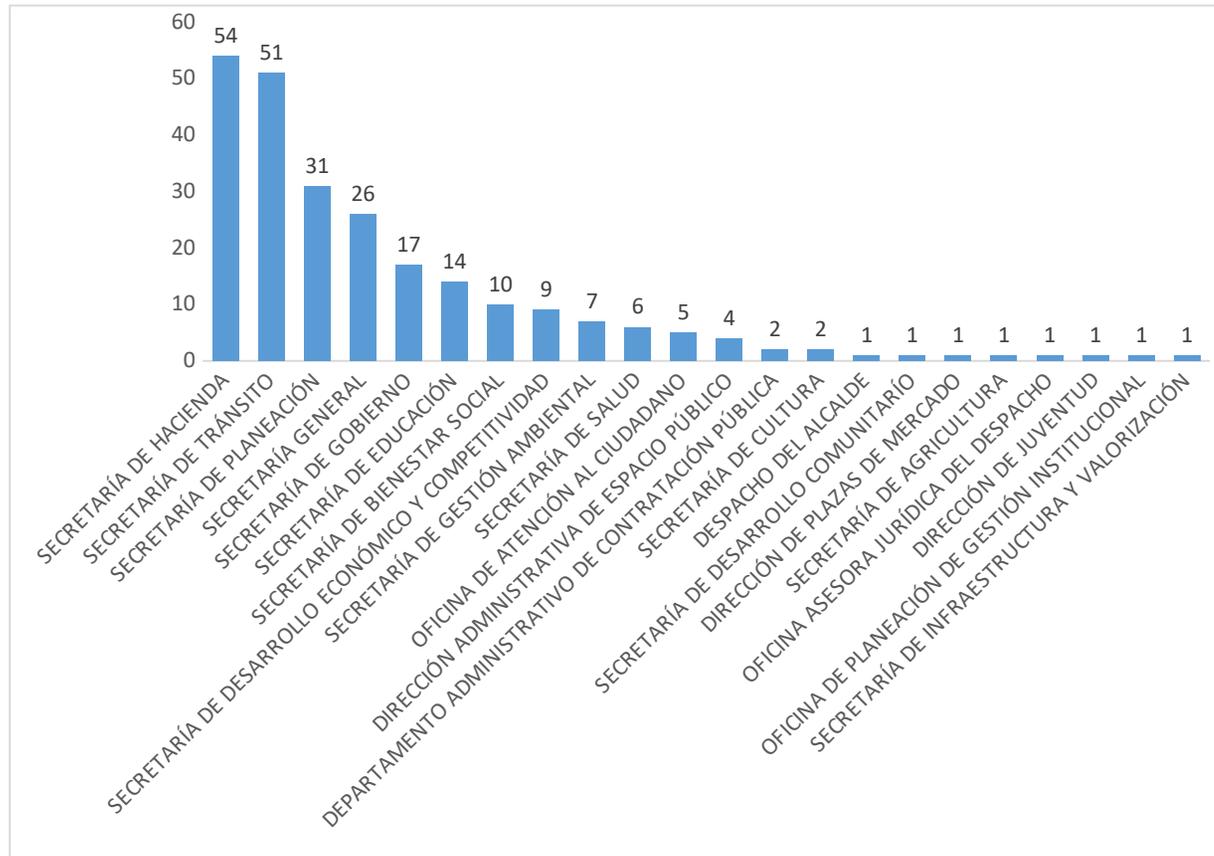


PQRD	TIPO	CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA
4754	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACION	INFORMACIÓN JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL	SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO

PQRD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	330	99,7%
NO CONTESTADAS	1	0,3%
TOTAL	331	100%



PQRD DISCRIMINADAS POR DEPENDENCIA





PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA

PETICIONES FRECUENTES

CARACTERIZACIÓN	DEPENDENCIA	TIPO	CANTIDAD
ORDEN DE SALIDA VEHÍCULO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	12
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	SECRETARÍA DE GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
INFORMACIÓN TRÁMITE NORMA URBANÍSTICA	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	7
SOLICITUD CERTIFICADO USO DE SUELOS	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
SOLICITUD PAZ Y SALVO MUNICIPAL	SECRETARÍA DE HACIENDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
INSCRIPCIÓN PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN	SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
SOLICITUD TURNO INSTRUMENTOS PUBLICOS	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	5
SOLICITUD PERMISO ESPACIO PÚBLICO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESPACIO PÚBLICO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	4
SOLICITUD COPIA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3
INFORMACIÓN COMPARENDO	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN	3

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
4653	SECRETARÍA DE TRÁNSITO	MALA ATENCIÓN DE FUNCIONARIOS DE SECRETARÍA DE TRÁNSITO
4655	SECRETARÍA DE GOBIERNO	MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR PARTE DE FUNCIONARIO
4658	DESPACHO DEL ALCALDE	MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO POR PARTE DE FUNCIONARIO

RECLAMOS

PQRD	DEPENDENCIA	CARACTERIZACIÓN
4734	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO DAN RESPUESTA A SOLICITUD ENTREGA DE RECIBO PREDIAL
4742	SECRETARÍA GENERAL	NO REALIZAN LLAMADA DE SOLICITUD PARA TURNO INSTRUMENTOS PÚBLICOS
4786	SECRETARÍA GENERAL	MALA APLICACIÓN DE ENCUESTA SISBEN
4808	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE HA REALIZADO PAGO DE CUENTA CONTRATISTA
4813	SECRETARÍA DE HACIENDA	NO SE HA REALIZADO PAGO DE CUENTA CONTRATISTA
4861	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	CERTIFICADO DE USO DE SUELOS ERRONEO

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

ENTIDAD	NO.
AVANTE	3
EMPOPASTO	2
GOBERNACIÓN DE NARIÑO	4
INVIPASTO	7
PASTO DEPORTE	1
PROCURADURÍA	1
SEPAL	1
TERMINAL DE TRANSPORTE	1

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