



# INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Segundo Trimestre 2024

San Juan de Pasto, Julio 2024

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
Objetivos .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos específicos .....	4
Alcance.....	4
Disposiciones legales sobre la atención a peticiones .....	4
Glosario .....	5
Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano. ....	6
Resultados del Informe .....	8
Total de pqrds radicadas en los meses abril, mayo y junio del 2024 .....	9
Canales de Recepción .....	10
Tipología de pqrds por mes.....	10
Pqrds por Dependencias .....	14
Seguimiento a Pqrds Segundo Trimestre.....	22
Canal de atención presencial .....	24
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to.....	26
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias.....	31
Canal de Atención – Call Center.....	33
Conclusiones .....	34
Recomendaciones.....	35

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención al Ciudadano – UAC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción, Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición, Decreto 767 de 2022, Política de Gobierno Digital, Ley 2052 de 2020, racionalización de trámites, Decreto 1499 de 2017 y la normatividad vigente, que exige a las entidades territoriales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Mipg y los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, relaciona en el presente informe, el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - pqrds recibidas y atendidas correspondientes a los meses de abril, mayo y junio del 2024.

Se analizan las pqrds que ingresan a través de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Pasto, como son la ventanilla única de radicación de correspondencia, correo institucional [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co), canal telefónico – call center, canal chat en línea y canal buzón de sugerencias, en el horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El informe permite evidenciar los tiempos de respuesta, la tipología, los canales más utilizados, las dependencias involucradas, entre otros aspectos, que permiten a la Administración un análisis y toma de decisiones en aras de implementar acciones de mejora en el proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

### Objetivos

#### Objetivo General

Presentar informe trimestral de pqrds que ingresaron por los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el trimestre abril, mayo y junio del 2024, que permita análisis y toma de decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses abril, mayo y junio del 2024.
- Verificar la información que ingresa a través de los canales de comunicación como el buzón de sugerencias, chat en línea plataforma tawk to y canal telefónico - call center.
- Ordenar la información recolectada y clasificar por canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para el análisis respectivo.

### Alcance

El presente informe inicia con el consolidado de las pqrds recibidas por la Alcaldía de Pasto, a través de los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, durante el segundo trimestre vigencia 2024 y termina con la publicación de informe en sitio web institucional.

### Disposiciones legales sobre la atención a peticiones

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. Por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la

## Unidad de Atención al Ciudadano

Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Con base en la normativa, se establece que los términos de contestación es la obligación que permite responder oportunamente todas las solicitudes con celeridad de acuerdo a los plazos máximos exigidos por la ley, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

### Glosario

- **Petición:** Es toda solicitud que se realice de forma verbal o escrita y que presente toda persona natural o jurídica, pública o privada, de forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o particular con el objeto de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Expresión verbal o escrita que manifiesta la infirmitad, censura o descontento realizado por una personas natural o jurídica con ocasión a la conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios prestados por la administración municipal



## Unidad de Atención al Ciudadano

- Sugerencia: Propuestas de cambio que presentan una persona natural o jurídica con el objetivo de mejorar un proceso o procedimiento de la entidad que tiene relación con la prestación de un servicio, trámite o cumplimiento de la misión institucional.
- Denuncia: Iniciación de un proceso ante una autoridad competente sobre una posible comisión de una conducta irregular con el fin de adelantar una investigación de carácter penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional
- Petición de solicitud de información: Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita a alguna dependencia de la Administración Municipal cualquier tipo de información con relación a la prestación del servicio.
- Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinada inquietud que solo le interesa a él.

### **Escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado – Política de Servicio al Ciudadano.**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

La Política de Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos los cuales orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional, como la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, para garantizar el acceso a la oferta pública institucional en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas,

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Unidad de Atención al Ciudadano

físicas u otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

En la Relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- cuando consulta información pública.
- cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política, cuyos objetivos están encaminados a mejorar los niveles de relacionamiento con la ciudadanía, que para ello es necesario fortalecer los procesos y procedimientos internos, los canales de atención, la capacitación al talento humano, mejorar la infraestructura, entre otros aspectos, con el propósito de atender con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

En este sentido, la Alcaldía de Pasto, ha implementado acciones que permitan el acercamiento efectivo, fortaleciendo los canales de atención y creando articulación entre las dependencias y garantizar el buen servicio.

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Imagen tomada del Manual Operativo, versión 5 2023 – DAFF

**Resultados del Informe**

Es importante mencionar que la Alcaldía de Pasto, cuenta con el sistema ORFEO, el cual permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, de esta manera, el presente informe está basado en los datos reportados desde la Unidad a través del software, correspondiente al segundo trimestre abril, mayo y junio, de la vigencia 2024.

La Unidad de Correspondencia cuenta con 2 puntos de radicación, tanto en sede San Andrés como en Anganoy, donde la ciudadanía puede radicar las pqrds de manera presencial, plataforma pqrds o interponer su requerimiento a través el correo institucional [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co). El sistema ORFEO permite una tipología general de las comunicaciones oficiales, donde podemos identificar las acciones de tutela, conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros.

La Unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de sus funciones realiza control y seguimiento a las respuestas oportunas que ameritan las pqrds en general

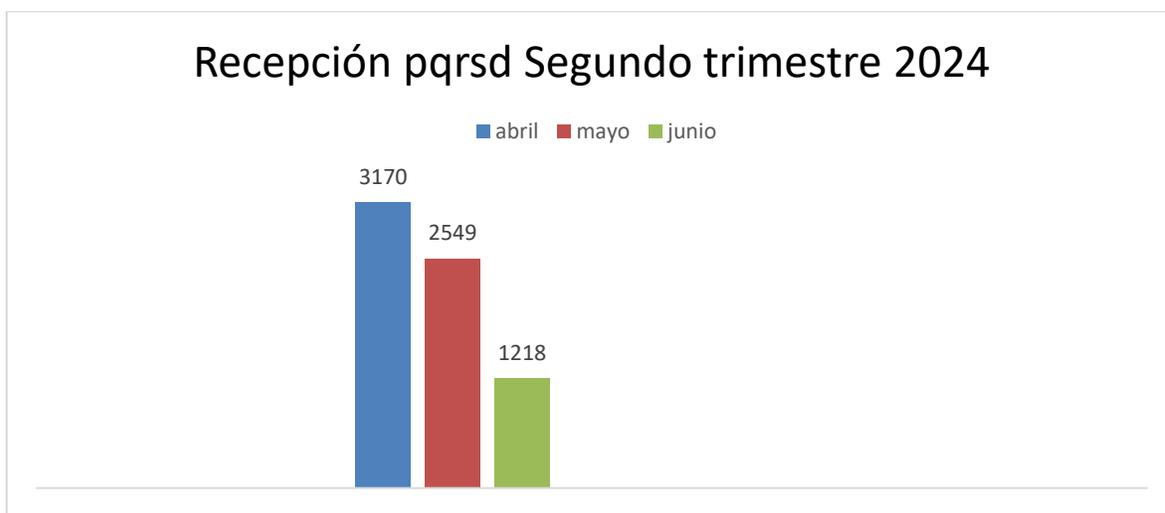
NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

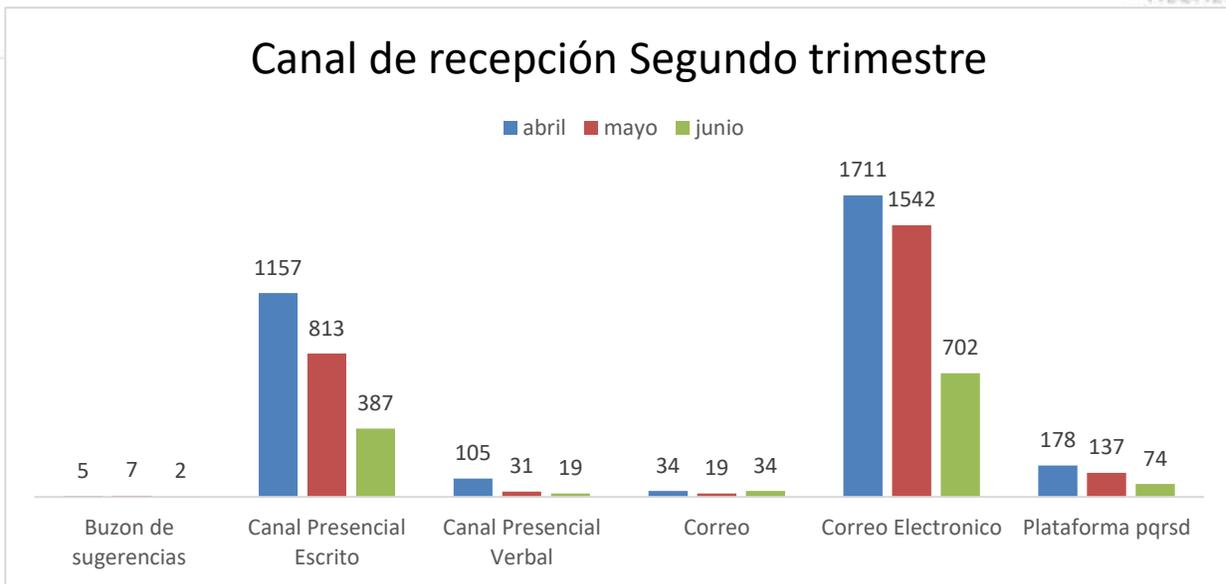
y con especial énfasis a los derechos de petición, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2001 y a todos los requerimientos que ameritan respuestas de manera oportuna. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

### Total de pqrds radicadas en los meses abril, mayo y junio del 2024



Fuente: Sistema Orfeo 2024.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Fuente: sistema Orfeo 2024.

La estadística evidencia que en el mes de abril se radicaron 3170, equivale al 46%, en el mes de mayo 2549, equivale al 37%, y en el mes de junio 1218 con un 18%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes abril.

### Canales de Recepción

El canal de radicación más utilizado teniendo en cuenta el reporte de Orfeo, es el correo electrónico, seguida de la radicación escrita, es decir, la ciudadanía utiliza los medios digitales en el evento de comunicarse con la entidad estatal, lo que permite fortalecer estos canales de atención, seguida de la radicación física de manera presencial en las instalaciones de la Administración.

### Tipología de pqrsd por mes

En cuanto a la tipología de las comunicaciones oficiales, el sistema ORFEO, genera la siguiente estadística relacionada con acciones de tutela, Auditoría externa nivel central, concepto uso de suelos, concepto norma urbanística, derecho de petición, historias de atención a víctimas, historias contribuyentes, historias familiares, informe entes de control, informes de gestión, informes de gestión y evaluación, paz y salvo municipal, pqrsd, procesos coactivos, procesos disciplinario, programa cultural ambiental, programa Mosig, querellas civiles, recaudos y vacías.

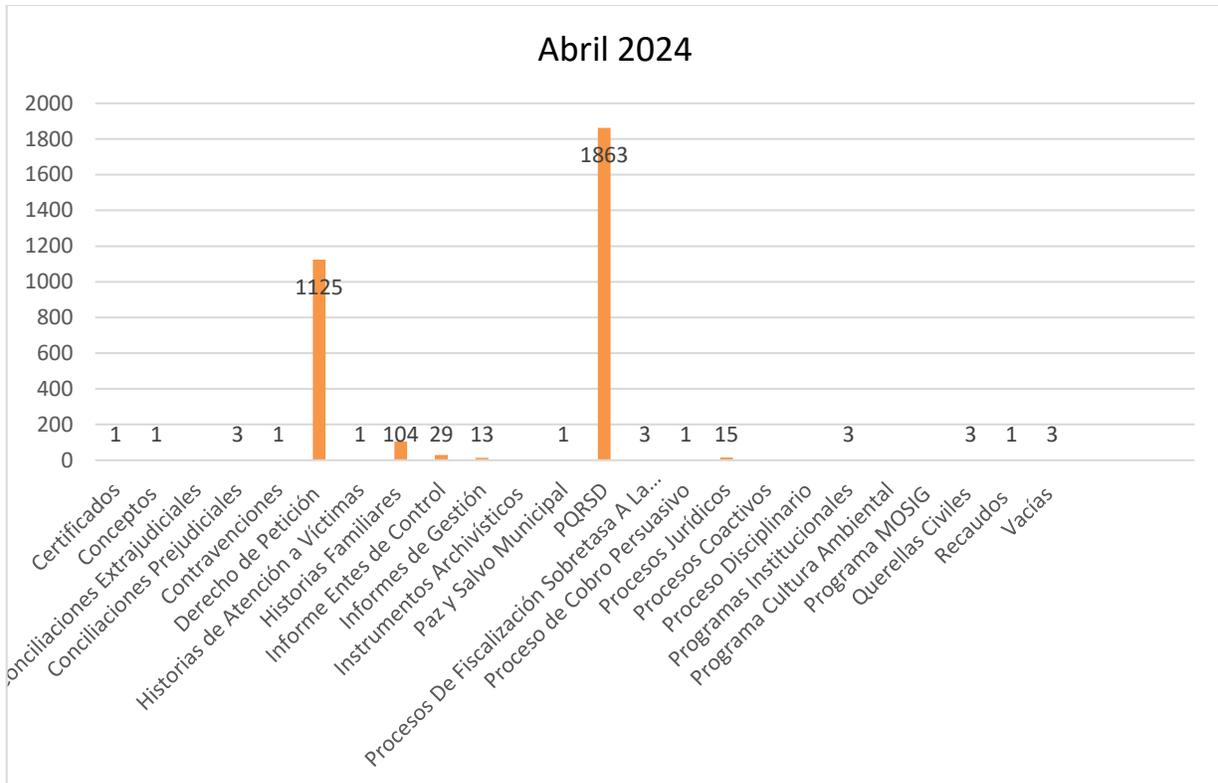


## Unidad de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA  
de PASTO

El término “vacías”, refiere a que no se catalogaron en ninguna de las tipologías mencionada, sin embargo, cabe aclarar, que la denominación no interfiere en el tratamiento procedimental del requerimiento y conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

### Mes de Abril: Total 3170



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de julio 2024.

Al respecto, se identifica que en el mes de enero fueron 1863 pqrds, que corresponde al 59%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 1125, que corresponde a un 35%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos, así mismo se identifica que se radicaron 104 historias familiares, 29 informes de entes de control y 13 informes de gestión, 15 procesos jurídicos 3 programas institucionales, 3 conciliaciones prejudiciales, 3 procesos de fiscalización sobretasa a la gasolina, 3 querrelas civiles, 1 certificados, 1 conceptos, contravenciones, 1 historias de atención a víctimas, 1 paz y salvo municipal, 1 proceso de cobro persuasivo, 1 recaudos y 3 vacías.

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

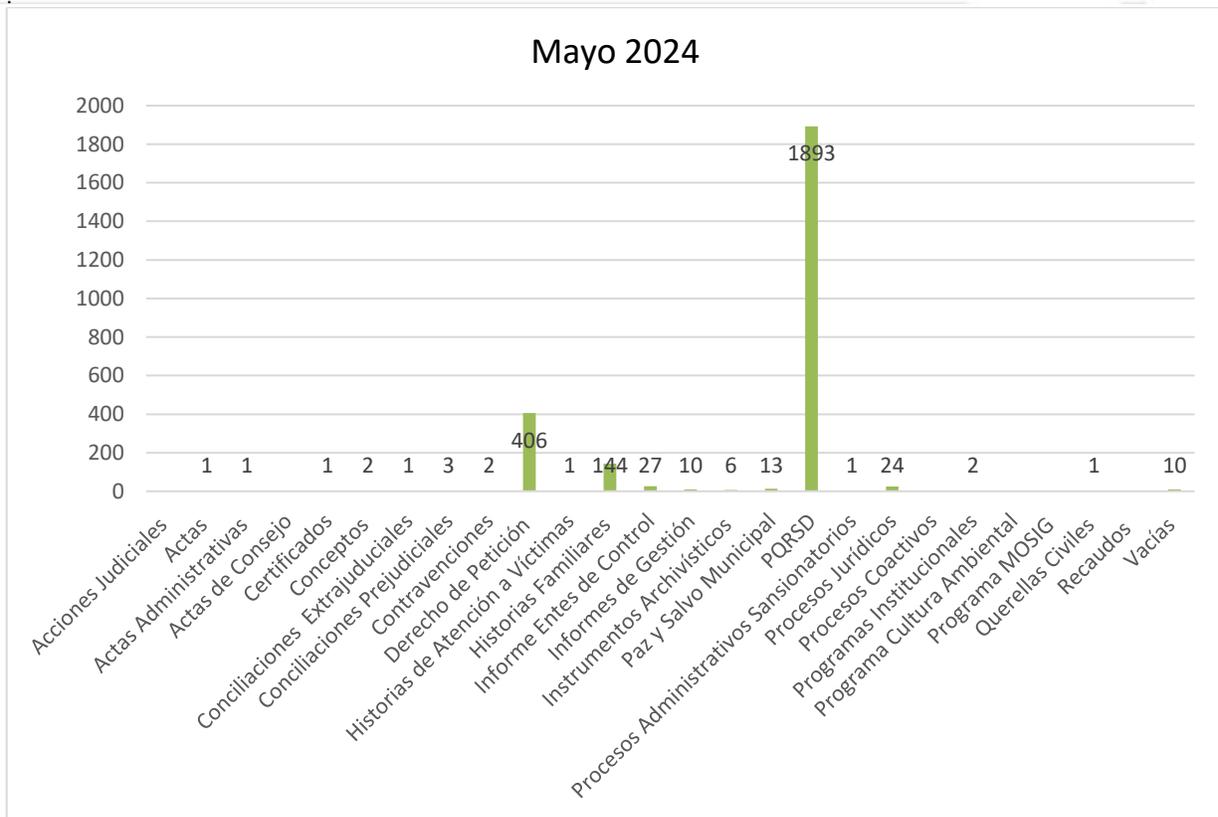
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Unidad de Atención al Ciudadano

Mes de Mayo: Total 2549

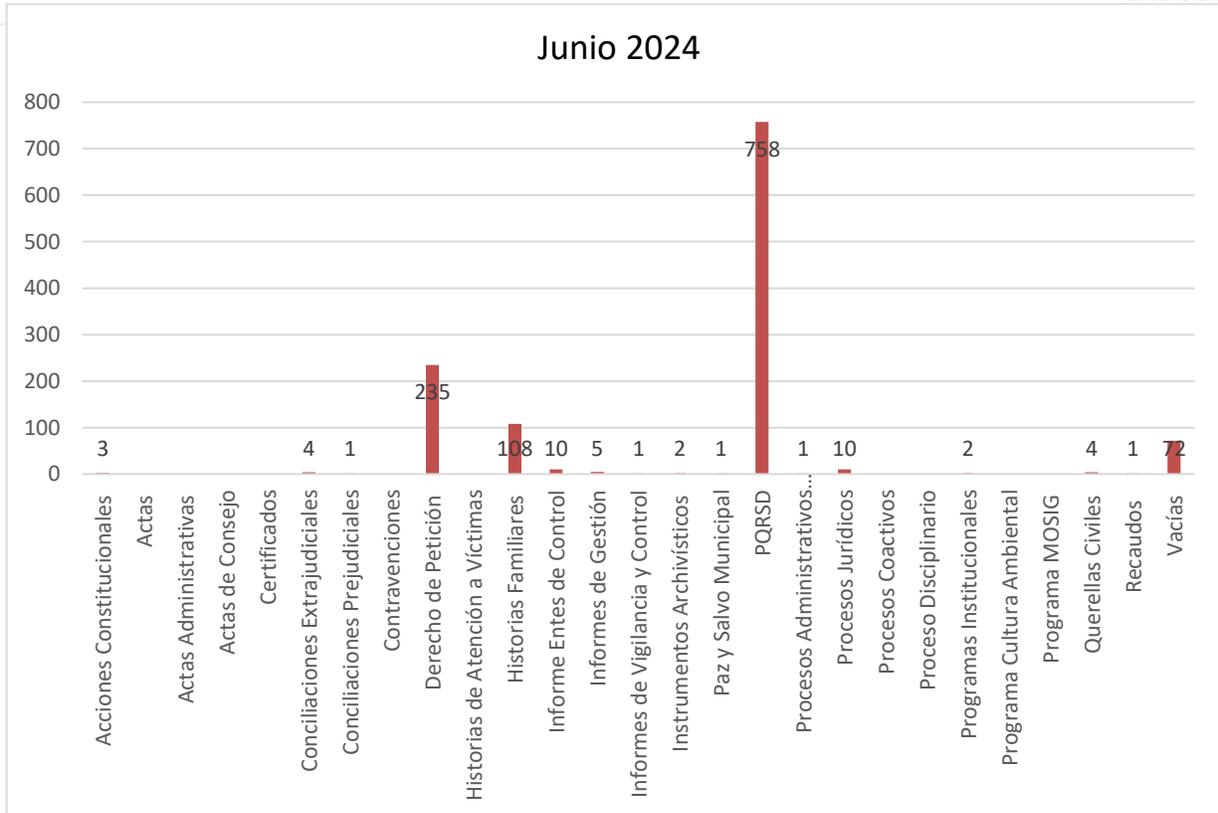


Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de julio 2024.

En el mes de mayo, se radicaron 2549 comunicaciones oficiales de las cuales, 1893 son pqrSD, corresponde al 74%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 406, que corresponde a un 16%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron 144 historias familiares, 27 informes a entes de control, 10 informes de gestión, 24 procesos jurídicos, 13 paz y salvo municipal, 6 instrumentos archivísticos, 3 conciliaciones prejudiciales, 2 conceptos, 2 programas institucionales, 2 contravenciones, 1 actas, 2 actas administrativas, 1 certificados, 1 conciliaciones extrajudiciales, 1 historias de atención a víctimas, 1 procesos administrativos sancionatorios, 1 querrelas civiles y 10 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.

Mes de Junio: Total 1218



Fuente: sistema Orfeo reporte 1 de julio 2024.

En el mes de junio, se radicaron 1218 comunicaciones oficiales de las cuales, 758 son pqrSD, corresponde al 62%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 235, que corresponde a un 19%, igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron 108 historias familiares, 10 informes a entes de control, 5 informes de gestión, 1 Informes de Vigilancia y Control, 10 procesos jurídicos, 4 conciliaciones extrajudiciales, 4 querrelas civiles, 3 acciones constitucionales, 2 instrumentos archivísticos, 2 programas institucionales, 1 conciliaciones prejudiciales, 1 paz y salvo municipal, 1 procesos administrativos sancionatorios, 1 recaudos y 10 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.



**Pqrsd por Dependencias**

- **Pqrsd por dependencias – mes de abril**

<b>Asignación de pqrsd por dependencia ABRIL</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>No.</b>
Almacén	1
Archivo Y Gestión Documental	7
Comisaría Primera de Familia	11
Comisaría Segunda de Familia	52
Comisaría Tercera de Familia	68
Coordinación Casa de Justicia	1
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	3
Corregiduría de Catambuco	6
Corregiduría de Genoy	5
Corregiduría de Cabrera	6
Corregiduría del Encano	1
Corregiduría de Jamondino	3
Corregiduría de la caldera	1
Corregiduría de La Laguna	2
Corregiduría de Mocondino	2
Corregiduría de Buesaquillo	1
Corregiduría de Gualmatán	1
Corregiduría de Mapachico	1
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	1
Corregiduría de Obonuco	2
Corregiduría de San Fernando	2
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	26
Despacho del Alcalde	16
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	14
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	15
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	0
Dirección Administrativa de Espacio Publico	36
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	34
Dirección Administrativa de Juventud	6
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	34
Inspección Primera de Policía Urbana	5
Inspección Segunda de Policía Urbana	2
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	5
Inspección Quinta de Policía Urbana	1
Inspección Sexta de Policía Urbana	2

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Séptima de Policía Urbana	6
Inspección Octava de Policía Urbana	1
Inspección Novena de Policía Urbana	0
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	33
Oficina Asesora del Despacho	13
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	7
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	4
Oficina de Contaduría	5
Oficina de Control Interno	0
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	24
Oficina de Presupuesto	2
Oficina de Sisbén	45
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	3
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	11
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	5
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	21
Oficina Jurídica Secretaría De Salud	1
Secretaría de Agricultura	8
Secretaría de Bienestar Social	12
Secretaría de Cultura	13
Secretaría de Desarrollo Comunitario	89
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	0
Secretaría General	25
Secretaría de Gestión Ambiental	7
Secretaría de Gobierno	7
Secretaría de Hacienda	24
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	16
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	18
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	73
Subsecretaría de Apoyo Logístico	11
Subsecretaría de Control	362
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	22
Subsecretaría de Fomento	0
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	69
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	48
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	17
Subsecretaría de Infraestructura Rural	42
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	68
Subsecretaría de Ingresos	1227
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	63
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	43
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	1

ACALDÍA  
DE PASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	31
Subsecretaría de Salud Pública	24
Subsecretaría de Seguridad Social	20
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	0
Subsecretaría de Sistemas De Información	5
Subsecretaría de Talento Humano	0
Subsecretaría de Turismo	0
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	186
Unidad de Atención Al Ciudadano	3
Unidad de Correspondencia	7
<b>TOTAL</b>	<b>3170</b>

Fuente: sistema Orfeo, 1 de julio 2024.

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- Pqrsd por dependencias – mes de mayo

Asignación de pqrsd por dependencia MAYO	
Dependencia	No.
Almacén	0
Archivo Y Gestión Documental	20
Comisaría Primera de Familia	23
Comisaría Segunda de Familia	68
Comisaría Tercera de Familia	97
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	15
Corregiduría de Catambuco	4
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Cabrera	1
Corregiduría del Encano	0
Corregiduría de Jamondino	4
Corregiduría de la caldera	0
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mocondino	5
Corregiduría de Buesaquillo	1
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Mapachico	0
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	0
Corregiduría de Obonuco	2
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	27
Despacho del Alcalde	22
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	11
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	24
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Público	28
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	35
Dirección Administrativa de Juventud	10
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	54
Inspección Primera de Policía Urbana	6
Inspección Segunda de Policía Urbana	2
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	2
Inspección Quinta de Policía Urbana	1
Inspección Sexta de Policía Urbana	12
Inspección Séptima de Policía Urbana	1
Inspección Octava de Policía Urbana	14

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Novena de Policía Urbana	0
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	0
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	0
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	1
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	88
Oficina Asesora del Despacho	11
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	8
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	2
Oficina de Contaduría	10
Oficina de Control Interno	4
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	25
Oficina de Presupuesto	1
Oficina de Sisbén	44
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	5
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	15
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	7
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	20
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	5
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito Y Transporte	0
Secretaría de Agricultura	1
Secretaría de Bienestar Social	20
Secretaría de Cultura	20
Secretaría de Desarrollo Comunitario	99
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	17
Secretaría General	44
Secretaría de Gestión Ambiental	4
Secretaría de Gobierno	3
Secretaría de Hacienda	19
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	14
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	31
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	68
Subsecretaría de Apoyo Logístico	17
Subsecretaría de Control	366
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	48
Subsecretaría de Fomento	6
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	63
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	65
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	12
Subsecretaría de Infraestructura Rural	67
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	76
Subsecretaría de Ingresos	362
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	35

ALCALDÍA  
DEPASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Movilidad	0
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	72
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	4
subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	1
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	29
Subsecretaría de Salud Pública	37
Subsecretaría de Seguridad Social	19
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	0
Subsecretaría de Sistemas De Información	5
Subsecretaría de Talento Humano	63
Subsecretaría de Turismo	10
Subsecretaría de Valorización	11
Tesorería Municipal	97
Unidad de Atención Al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	3
<b>TOTAL</b>	<b>2549</b>

Fuente: Sistema ORFEO 1 de junio de 2024

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



- Pqrsd por dependencias – mes de junio

<b>Asignación de pqrsd por dependencia JUNIO</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>No.</b>
Almacén	0
Archivo Y Gestión Documental	16
Comisaría Primera de Familia	8
Comisaría Segunda de Familia	34
Comisaría Tercera de Familia	99
Coordinación Casa de Justicia	0
Coordinación Centro de Conciliación Municipal	10
Corregiduría de Catambuco	2
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría del Encano	0
Corregiduría de Jamondino	2
Corregiduría de la caldera	0
Corregiduría de La Laguna	0
Corregiduría de Mocondino	0
Corregiduría de Buesaquillo	0
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Mapachico	0
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Morasurco	0
Corregiduría de Obonuco	0
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	9
Despacho del Alcalde	6
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	7
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Instructor	8
Dirección Administrativa Control Interno Disciplinario Juzgador	1
Dirección Administrativa de Espacio Publico	30
Dirección Administrativa Fondo Territorial de Pensiones	12
Dirección Administrativa de Juventud	5
Dirección Administrativa de Plazas de Mercado	28
Inspección Primera de Policía Urbana	5
Inspección Segunda de Policía Urbana	2
Inspección Tercera de Policía Urbana	0
Inspección Cuarta de Policía Urbana	4
Inspección Quinta de Policía Urbana	0
Inspección Sexta de Policía Urbana	2
Inspección Séptima de Policía Urbana	0
Inspección Octava de Policía Urbana	3

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Inspección Novena de Policía Urbana	0
Inspección Primera de Tránsito y Transporte	1
Inspección Segunda de Tránsito y Transporte	1
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	0
Inspección Control de Precios, Pesas y Medidas	63
Oficina Asesora del Despacho	4
Oficina Asesoría Jurídica del Despacho	7
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	1
Oficina de Contaduría	1
Oficina de Control Interno	4
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	4
Oficina de Presupuesto	1
Oficina de Sisbén	15
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	7
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	7
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura Y Valorización	4
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	7
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	4
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito Y Transporte	24
Secretaría de Agricultura	0
Secretaría de Bienestar Social	4
Secretaría de Cultura	13
Secretaría de Desarrollo Comunitario	50
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitivo	3
Secretaría General	24
Secretaría de Gestión Ambiental	3
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Hacienda	1
Secretaría de Infraestructura Y Valorización	5
Secretaría de las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidad de Género	5
Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Salud	0
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	28
Subsecretaría de Apoyo Logístico	9
Subsecretaría de Control	162
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	16
Subsecretaría de Fomento	3
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	27
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	28
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	2
Subsecretaría de Infraestructura Rural	21
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	37
Subsecretaría de Ingresos	145
Subsecretaría de Justicia Y Seguridad	4

ALCALDÍA  
DEPASTO

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: contactenos@pasto.gov.co

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

Subsecretaría de Movilidad	12
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	21
Subsecretaría de Planeación Y Calidad	1
subsecretaría de Planeación Y Gestión con Enfoque de Género	0
Subsecretaría de Promoción Y Asistencia Social	30
Subsecretaría de Salud Pública	7
Subsecretaría de Seguridad Social	11
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	4
Subsecretaría de Sistemas De Información	1
Subsecretaría de Talento Humano	36
Subsecretaría de Turismo	6
Subsecretaría de Valorización	5
Tesorería Municipal	28
Unidad de Atención Al Ciudadano	1
Unidad de Correspondencia	15
<b>TOTAL</b>	<b>1218</b>

Fuente: sistema Orfeo 1 de julio 2024.

## Seguimiento a Pqrsd Segundo Trimestre

Según el seguimiento realizado por la Unidad de Correspondencia y la Unidad de Atención al Ciudadano y de acuerdo con el sistema Orfeo, se evidencia trámite de respuesta a la totalidad de las pqrsd, para lo cual se adjunta al presente informe el consolidado Excel con tiempos de respuesta correspondiente a abril, mayo y junio de la vigencia 2024.

El análisis que amerita las estadísticas presentadas por dependencia es que hubo notable mejoría en el número de comunicaciones oficiales que fueron remitidas a cada dependencia, para ello se ha tomado el margen de Dependencias con mayor número de comunicaciones y que fueron objeto de mayor seguimiento:

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



### Seguimiento a pqrsc segundo trimestre



Lo anterior teniendo en cuenta que hay dependencias, donde la ciudadanía acude con mayor frecuencia por la necesidad de realizar los trámites y servicios, pero concluimos que la mayor cantidad de comunicaciones fue para la Secretaría de Hacienda.

Igualmente se deduce que al mes de mayo la dependencia con mayor número de comunicaciones oficiales es la subsecretaría de Ingresos, lo que amerita mayor acompañamiento por parte de UAC, como a la Secretaría de Hacienda, sin que este hecho implique desatender las dependencias restantes que igualmente requieren acompañamiento.

Finalmente, establecer un segundo cronogramas de capacitación con Unidad de Correspondencia en el tercer trimestre, para fortalecer la implementación del sistema ORFEO.

### **Canal de atención presencial**

Teniendo en cuenta la ubicación de las sedes de la Alcaldía Municipal de Pasto, se ha establecido puntos de orientación a la ciudadanía, tanto en sede Anganoy, Sede San Andrés, Carrera 28 No. 16 – 18, Sede ubicada sobre la calle 18 No. 19 - 54, como los puntos principales de atención y orientación a la ciudadanía.

Se continúa en el cumplimiento de los lineamientos del Protocolo de Atención con la Ciudadanía y la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el compromiso de brindar un servicio de calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada, contemplado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2017, a través de la aplicación de la estrategia de ciudadano incógnito.

Igualmente, comentar que se continua con en el canal de atención telefónico, la extensión 1213, denominada "Línea Anticorrupción", con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información

## Unidad de Atención al Ciudadano

pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.



### CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindar un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportado en las competencias de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

#### DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- 1 Recibir un trato equitativo y respetuoso con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 2 Recibir atención e información oportuna, clara y veraz, por parte de personal competente.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos.
- 4 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- 5 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
- 6 Cumplimiento de los compromisos efectuados.

ALCALDÍA DE PASTO



### DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Evitar comportamientos que demoren los procesos como afirmaciones, juicios sin fundamentos, amenazas y/o documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de realizar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Respetar los bienes públicos.
- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Solicitar en forma respetuosa o amable documentos y/o servicios, tratando con dignidad a los servidores públicos.
- Contribuir a erradicar la corrupción no ofreciendo dinero, regalos o dádivas por la atención a sus límites o prestación de servicios.

#### CANALES DE ATENCIÓN

**Carrera:** [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
**Carrera para notificaciones judiciales:** [jurisdic@pasto.gov.co](mailto:jurisdic@pasto.gov.co)

**Call Center:** +57 (602) 7244326

**Sede electrónica y chat en línea:** [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)

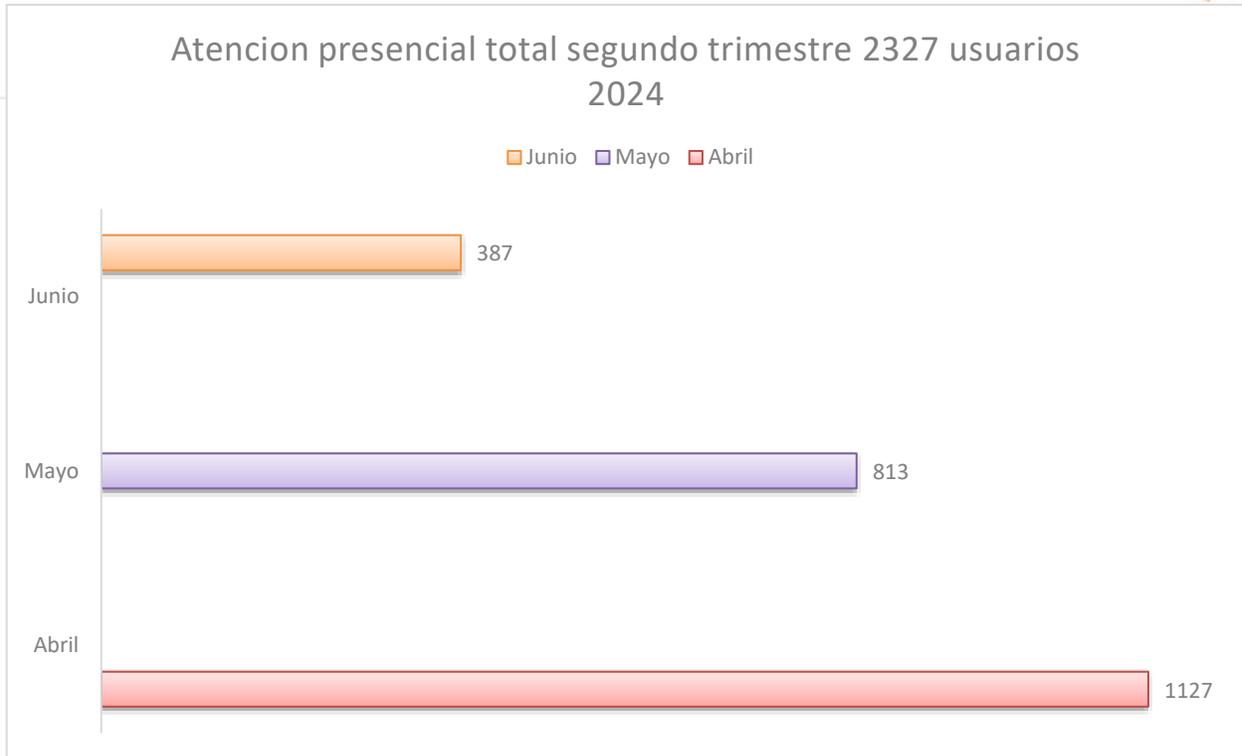
**Atención Presencial / Buzón de sugerencias:**

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 - 18 Barrio el parque Rumipamba.
- Sede antiguo Casp Agrata - Calle 18 No. 19-24
- Sede Angaites.

ALCALDÍA DE PASTO

- **Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial**

En el punto presencial la afluencia de público a realizar las diferentes gestiones en las dependencias de la Alcaldía Municipal de Pasto es muy concurrida, se tiene que en el mes de abril acudieron 1127 usuarios, en el mes de mayo 813 usuarios y en el mes de junio 387, usuarios para un total de 2327 usuarios atendidos en el segundo trimestre del año 2024, brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno.



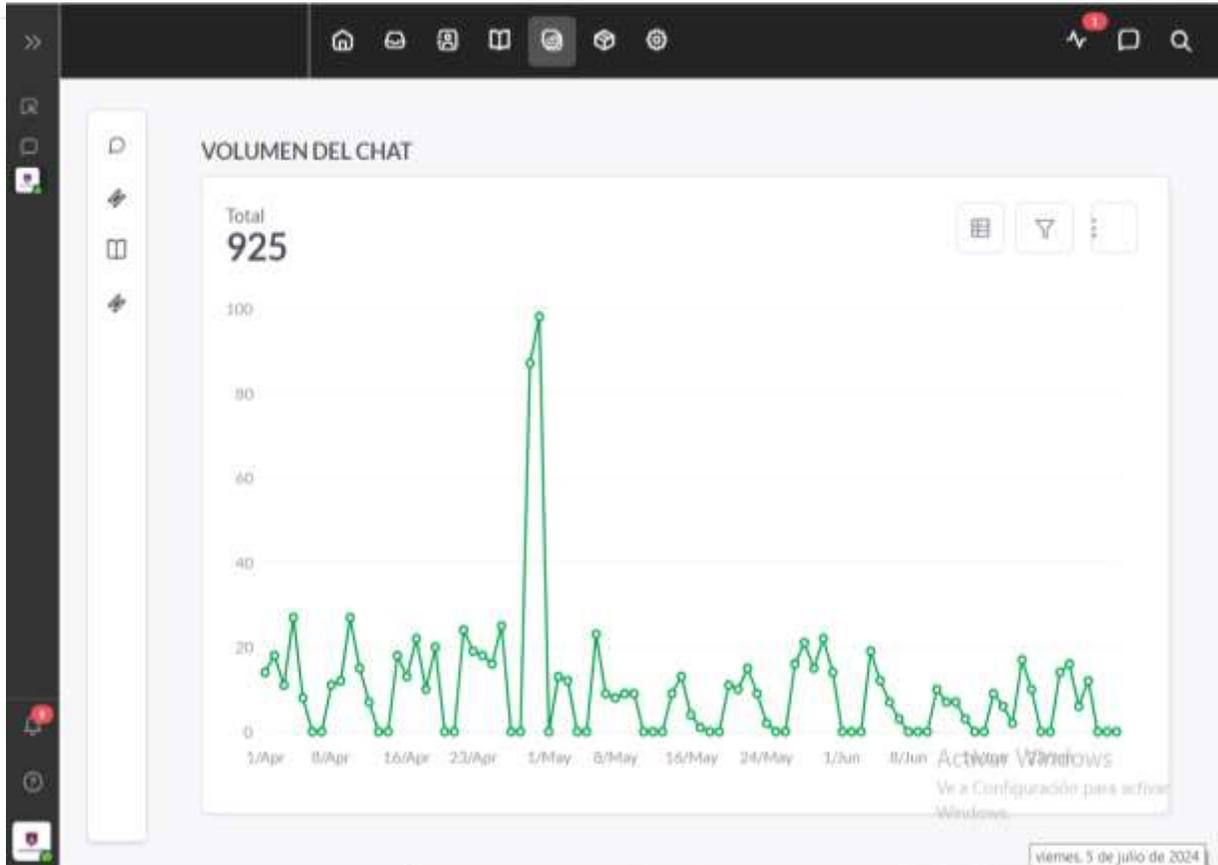
### Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to

#### Atención segundo trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** aplicando los lineamientos establecidos en protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, otorgando respuesta efectiva, oportuna y veraz a través de esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, orientando a la ciudadanía en el trámite o servicio que desea realizar, despejando de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar; al ser el chat una herramienta de información virtual se atiende a más de un usuario a la vez y de manera simultánea.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de usuarios atendidos durante el segundo trimestre del año 2024.

- **Atención segundo trimestre canal chat, usuarios atendidos 925**



- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

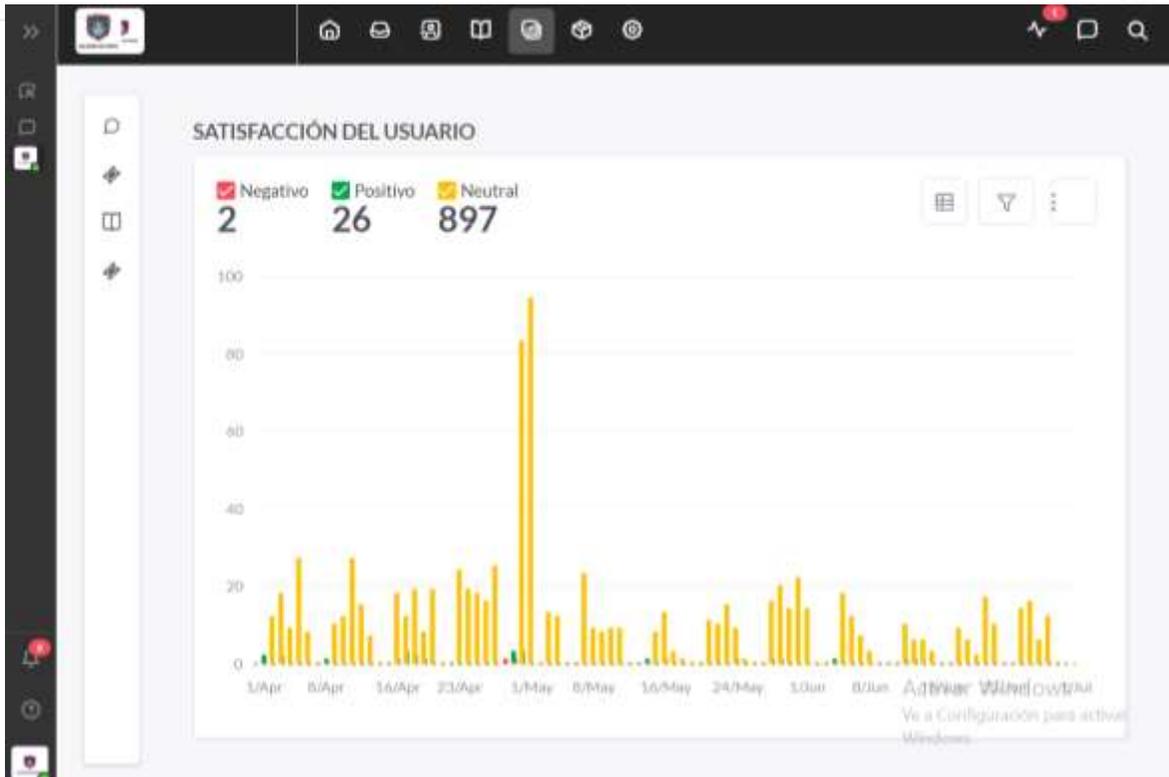
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de muy buena aceptación por los usuarios, describiendo los siguientes datos a nivel de la plataforma, acorde al número de visitantes:

Neutral: 897 correspondiente a 97%

Positivo: 26 correspondiente al 3%

Negativo: 2 correspondiente al 0%

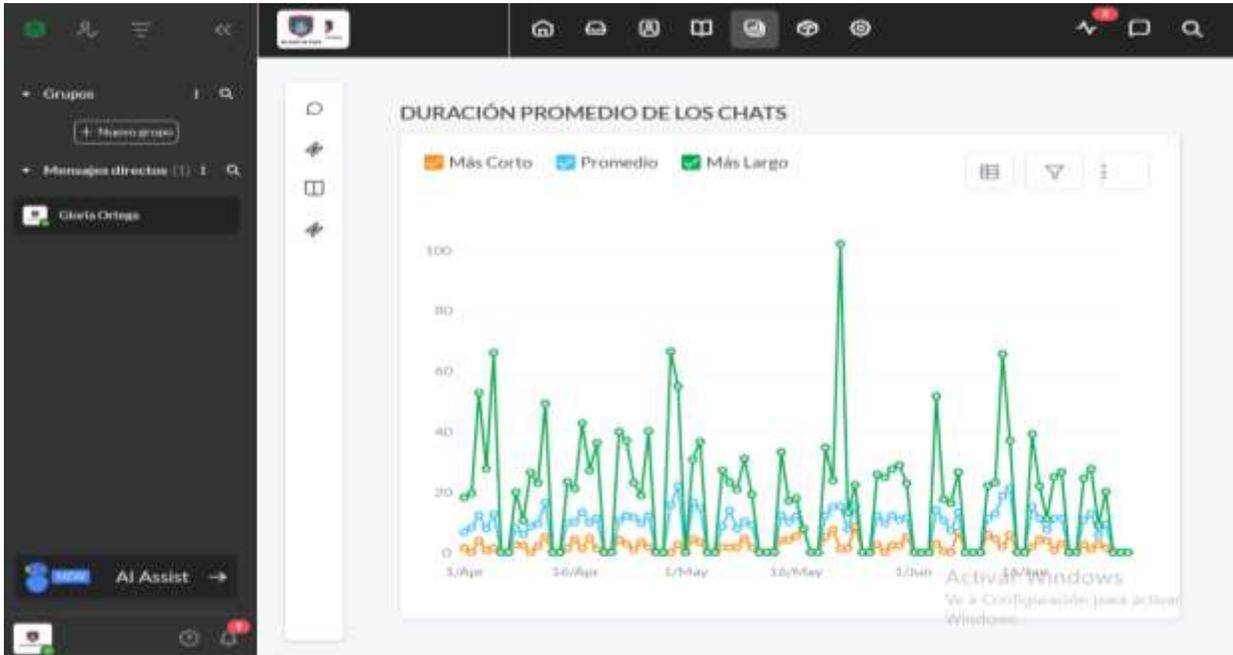
- Satisfacción de usuario



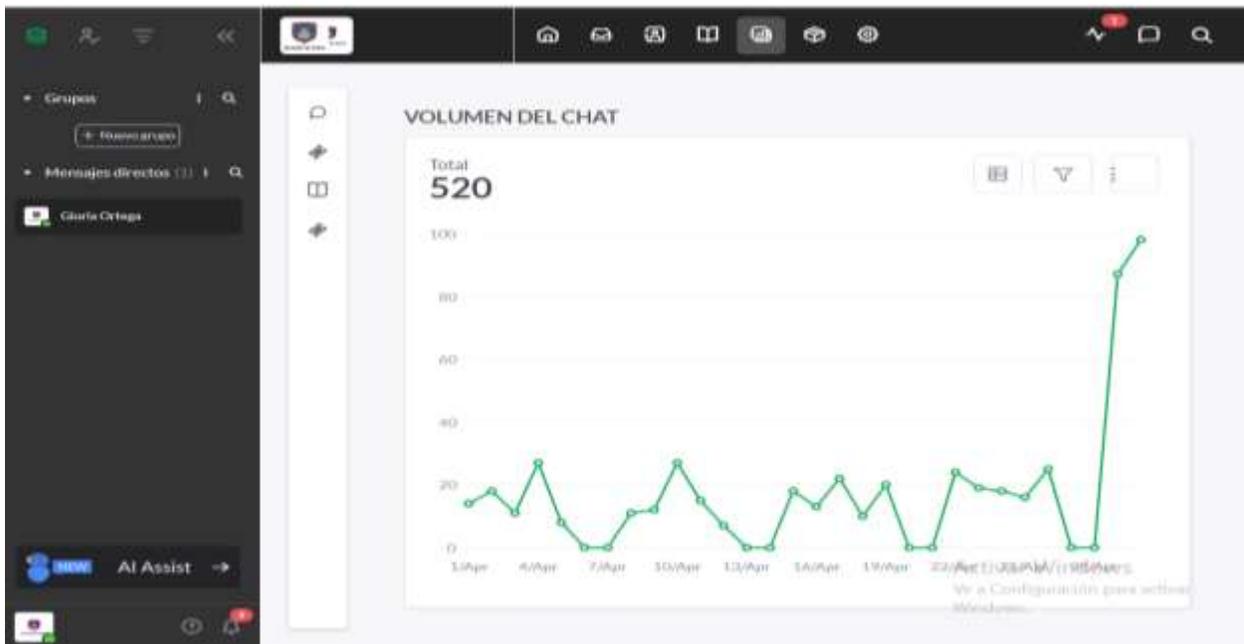
- Tiempo de conversación promedio a través del canal chat

El tiempo de relacionamiento de un chat depende de la información que el ciudadano solicite, en la gráfica muestra el chat con menor tiempo el cual es de 22 segundos, el chat promedio es de 8 minutos y el chat con mayor tiempo en respuesta en este trimestre fue de 1:42 minutos en brindarle la información completa, clara y veraz al usuario, conforme a los lineamientos establecidos.

- Tiempo promedio de conversación



- Atención chat mes abril, usuarios atendidos 520

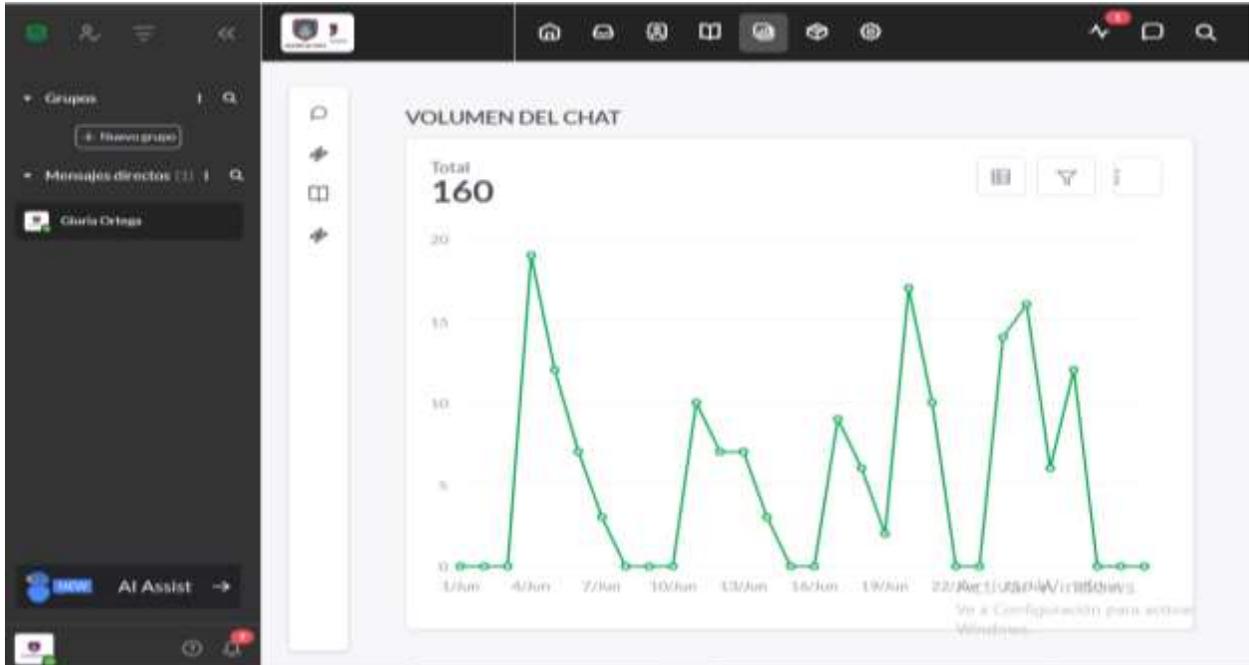


NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

- Atención chat mes mayo, usuarios atendidos 245



- Atención chat mes junio, usuarios atendidos 160



NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

Desde la Unidad de Atención al Ciudadano se quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los trámites y servicios de la Alcaldía Municipal de Pasto con las personas usuarias de los mismos.

Las sugerencias tendrán como finalidad el mejoramiento de la oferta institucional e incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos. a lo establecido para el procedimiento de apertura de buzón de sugerencias, se realiza el presente informe del mes de abril, mayo y junio del año 2024 realizado en las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

La apertura de Buzón de Sugerencias es un procedimiento que se realiza dos veces en el mes con el fin de brindarle a la ciudadanía un canal de comunicación en el cual puedan expresar su punto de vista frente al servicio prestado por parte de la Alcaldía Municipal.

Este procedimiento se ha convertido en una herramienta al servicio de la comunidad ya que tiene como finalidad el recibir y atender todas las observaciones por parte de los usuarios.

La información encontrada en los buzones de sugerencia es de vital importancia para la mejora en la prestación del servicio para así poder tomar acciones e implementar estrategias.

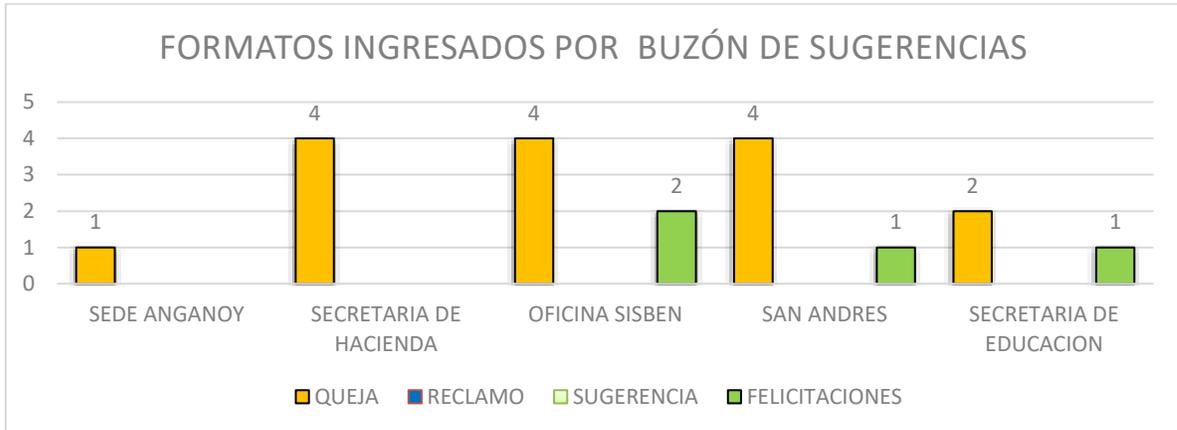
De acuerdo a la información recopilada para el segundo trimestre correspondientes a los meses de abril, mayo y junio se realizaron 30 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (15) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (4) felicitación, para un total de (19) comunicaciones.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY		1			
SECRETARIA DE HACIENDA		4			
OFICINA SISBEN		4			2
SAN ANDRES		4			1
SECRETARIA DE EDUCACION		2			1



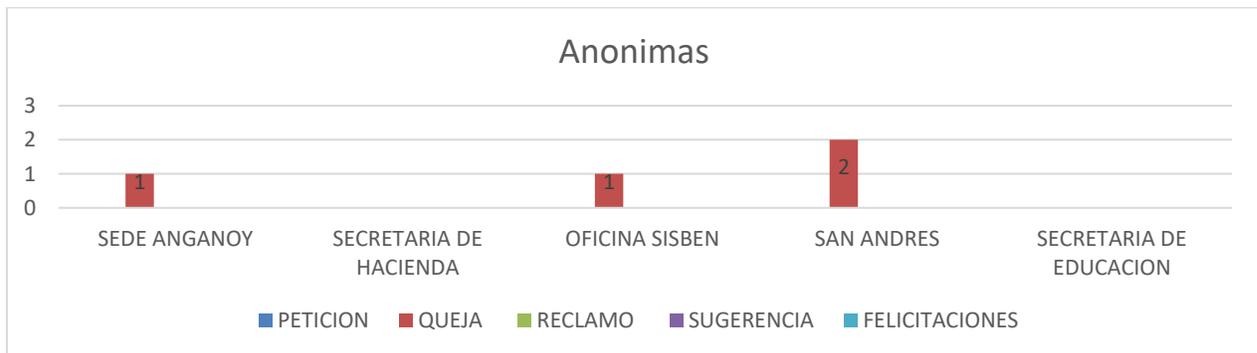
## Unidad de Atención al Ciudadano

Se presenta a continuación de forma gráfica el comportamiento del segundo trimestre del 2024 de uso de buzones de sugerencias de la entidad.



Teniendo en cuenta la información recopilada para este segundo trimestre se concluye que el buzón con más número de formatos o comunicaciones ingresadas son: la sede San Andrés (5), Sede Anganoy (1), oficina Sisbén (6), secretaria de hacienda (4) y secretaria de educación (3) se evidencia que la ciudadanía sigue manifestándose ante la entidad haciendo uso de los buzones de sugerencias.

A continuación, se da a conocer el consolidado de las comunicaciones que ingresaron de manera anónima, se evidencio (4) quejas que ingresaron en el segundo trimestre.



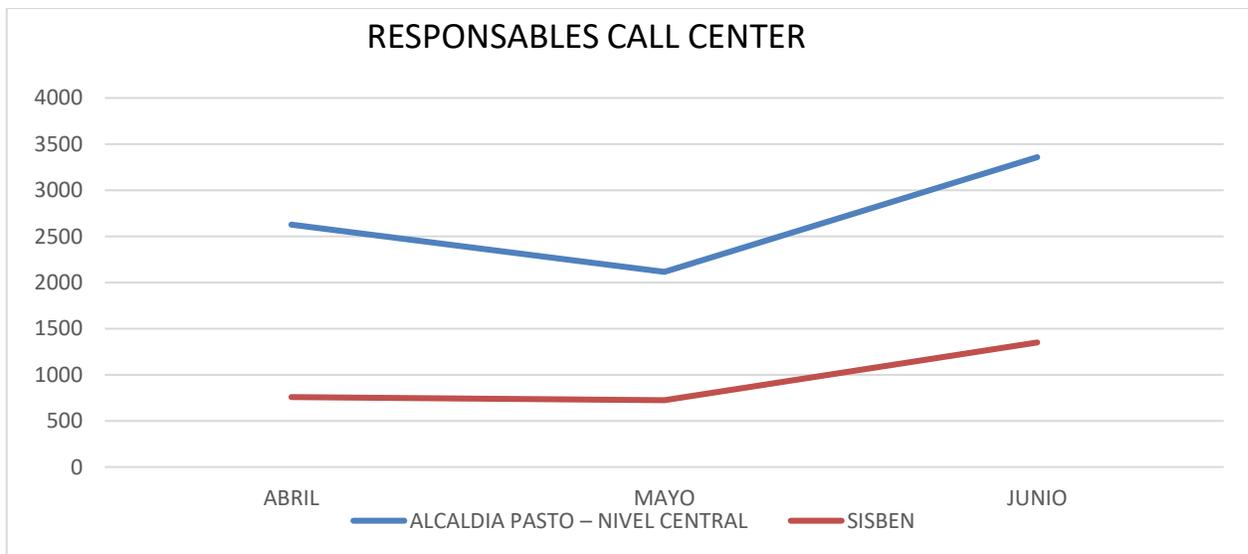
NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Canal de Atención – Call Center

La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 1 agente para Sisbén, actualmente se adicionó un agente para respuesta a la línea anticorrupción, identificados bajo las extensiones 7218, 7231, Sisbén tiene la línea telefónica +52 (602) 7374508 y la línea telefónica institucional identificada con el número +52 (602) 7244326, La extensión, para denuncia por presuntos actos de corrupción está identificada con el No.1213, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00pm.

Las Llamadas que ingresan son respondidas directamente desde el agente **call center** o se trasfiere a la dependencia correspondiente, dependiendo del trámite o servicio solicitado.



LLAMADAS INGRESADAS SEGUNDO TRIMESTRES ABRIL – JUNIO DE 2024

MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
ABRIL	2626	758
MAYO	2115	724
JUNIO	3358	1350

## Conclusiones

- Durante el segundo trimestre se recibieron 6937, de las cuales en el mes de abril se radicaron 3170, en el mes de mayo 2549 y el mes de junio 1218. Acorde a los lineamientos normativos es deber de la entidad atender la totalidad de las pqrds con la identificación de algunas que necesitan un tratamiento debido a situaciones de visitas, seguimientos o investigación que ameritan ampliación de tiempo de respuesta. En cumplimiento de las funciones la UAC, ha realizado durante el segundo trimestre un permanente acompañamiento a cada una de las dependencias que se identificaron como críticas, frente al reporte de Unidad de Correspondencia, generando estrategias para mitigar riesgos de inoportunidad, tal es el caso, de Secretaría de Hacienda, Gestión Ambiental, Secretaría de Gobierno y Espacio Público.
- Por otra parte, teniendo en cuenta la rotación de personal se concluye la necesidad de realizar una segunda jornada de capacitaciones las cuales se adelantarán en el tercer trimestre.
- Se continua con la difusión de los canales de atención chat en línea y call center como medios efectivos de comunicación y de relacionamiento con la ciudadanía, sobre todo permite la accesibilidad a la población con algún tipo de discapacidad o la distancia de su sitio de residencia y no pueden realizar su diligencia de manera presencial.
- El buzón de sugerencia es una alternativa como medio de interacción con la Entidad, cuando el ciudadano desea reserva de su identidad.
- Finalmente se concluye que los datos emitidos por el sistema ORFEO, permite realizar trazabilidad y seguimiento a las pqrds, toda vez que genera un sistema de alertas semaforizadas, situación que ha favorecido el control a las respuestas oportunas.

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la implementación del Sistema ORFEO, ya que permite un mejor control en términos de respuesta oportuna por su sistema de alertas tempranas con los tiempos establecidos en la norma, informando que ya se adhirió a la Secretaría de Tránsito Y Transporte Municipal - STTM
- Fortalecer los canales de comunicación dispuestos a través del Chat de la Plataforma Tawk.to, call center, buzón de sugerencias, orientación presencial, para solucionar las inquietudes de la ciudadanía de manera inmediata y así mejorar la oportunidad de respuesta en los trámites y servicios.
- Continuar con la medición de la percepción de la ciudadanía frente a la atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, para realizar acciones de mejora en la política de servicio al ciudadano.

### Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto

#### Correo Institucional:

[contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

#### Correo para notificaciones judiciales:

[juridica@pasto.gov.co](mailto:juridica@pasto.gov.co)

#### Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m de 2:00 a 6:00 p.m.

#### Sede electrónica [www.pasto.gov.co](http://www.pasto.gov.co)

chat en línea

plataforma PQRSD (<https://www.pasto.gov.co/pqrsd>)

#### Atención por canal chat plataforma Tawk.to

Se brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** a través de

NIT: 891280000-3

Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001

Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



## Unidad de Atención al Ciudadano

esta herramienta de chat en vivo, en tiempo real, se atiende a la vez de manera simultánea a la ciudadanía que interactúa a través de este canal

### Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma PQRSD establecida en portal web y colocar su petición a la vez, se puede ingresar desde el dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

### Puntos de Orientación al Ciudadanía – Presencial y Buzón de sugerencias:

- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18 - Sede Principal
- Centro de Atención Integral al Ciudadano - Calle 18 No. 19-54
- Sede Anganoy
- Secretaría de Educación – Calle 18 con Carrera 25 Esquina.

### Radicación de correspondencia:

Ventanilla única de radicación en Unidad de Correspondencia. Puntos de radicación ubicados en Sede San Andrés y Sede Anganoy.

Proyectó:  
Luis Antonio Torres – Contratista – UAC

Revisó:  
Marta Martínez Patiño - PU – UAC

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -