



# INFORME DE PQRSD

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)

## UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Cuarto Trimestre 2024

San Juan de Pasto, Diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre del 2024.....	9
Canales de Recepción .....	10
Tipología de pqrds por mes.....	10
Pqrds por Dependencias .....	14
Seguimiento a Pqrds Cuarto Trimestre .....	22
Canal de atención presencial .....	25
• Número de ciudadanos atendidos en el canal presencial.....	26
Canal atención chat en línea plataforma Tawk.to .....	27
Canal de Atención - Buzón de Sugerencias .....	31
Canal de Atención – Call Center.....	32
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 relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y toda la normatividad vigente, que exige a las entidades locales realizar seguimiento y trazabilidad a las pqrds, en el marco del 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 octubre, noviembre y diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre del 2024, que permita análisis y toma de

## Unidad de Atención al Ciudadano

decisiones, en aras de mejorar la relación de la ciudadanía con la Alcaldía Municipal de Pasto.

### Objetivos específicos

- Consolidar información reportada desde la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación de las pqrds, de los meses octubre, noviembre y diciembre del 2024, tanto presencial como virtual.
- 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.
- Organizar, clasificar y analizar las pqrds por cada canal de ingreso, tipología, dependencia a la que corresponde y tiempos de respuesta, para la toma de decisiones en aras de mejorar el servicio.

### 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 cuarto 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.



## Unidad de Atención al Ciudadano

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 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

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

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
- **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



## Unidad de Atención al Ciudadano

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, 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**

El sistema ORFEO permite generar estadísticas reales de toda la documentación que ingresa a través de la Unidad de Correspondencia, como ventanilla única de radicación, reportando informes semanales, a los cuales la Unidad de Atención al Ciudadano realiza seguimiento, de esta manera, el presente informe corresponde al cuarto trimestre octubre, noviembre y diciembre, de la vigencia 2024, 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 y de fondo para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

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 o virtual a través de la plataforma o al 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,

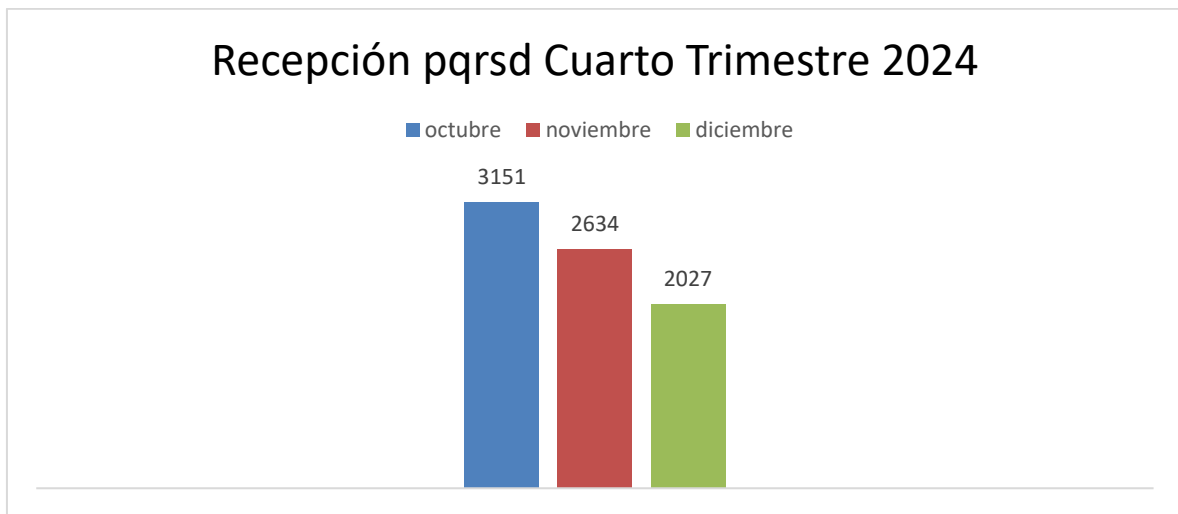
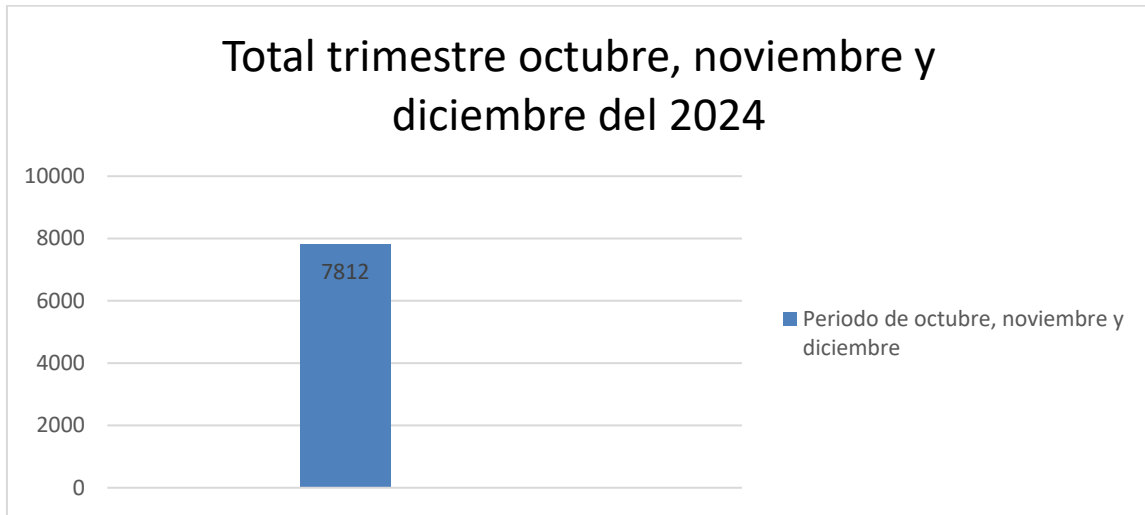
NIT: 891280000-3  
 Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
 Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
 Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



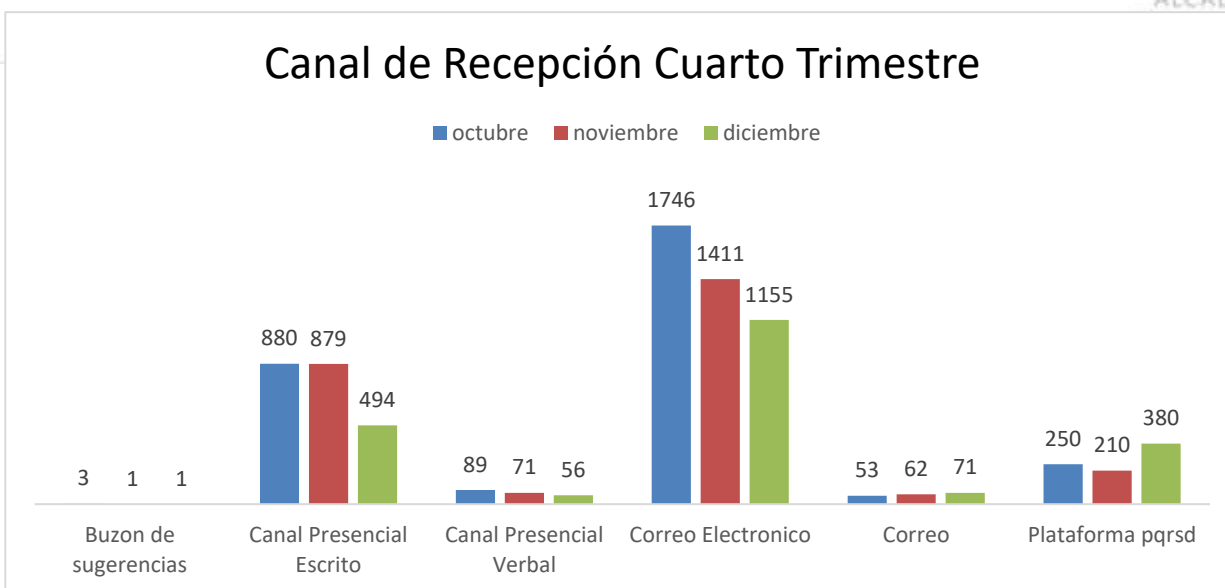
## Unidad de Atención al Ciudadano

conceptos de uso de suelos, concepto de norma urbanística, informes, recaudos, querellas, entre otros. En tal sentido, se reporta los siguientes datos:

### Total de pqrds radicadas en los meses octubre, noviembre y diciembre del 2024



Fuente: Sistema Orfeo 2 enero 2025.



Fuente: sistema Orfeo 2 enero 2025.

La estadística evidencia que en el mes de octubre se radicaron 3151, equivale al 40%, en el mes de noviembre 2634, equivale al 34%, y en el mes de diciembre 2027 con un 26%, indicando que el mes de mayor radicación fue el mes octubre.

### 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.

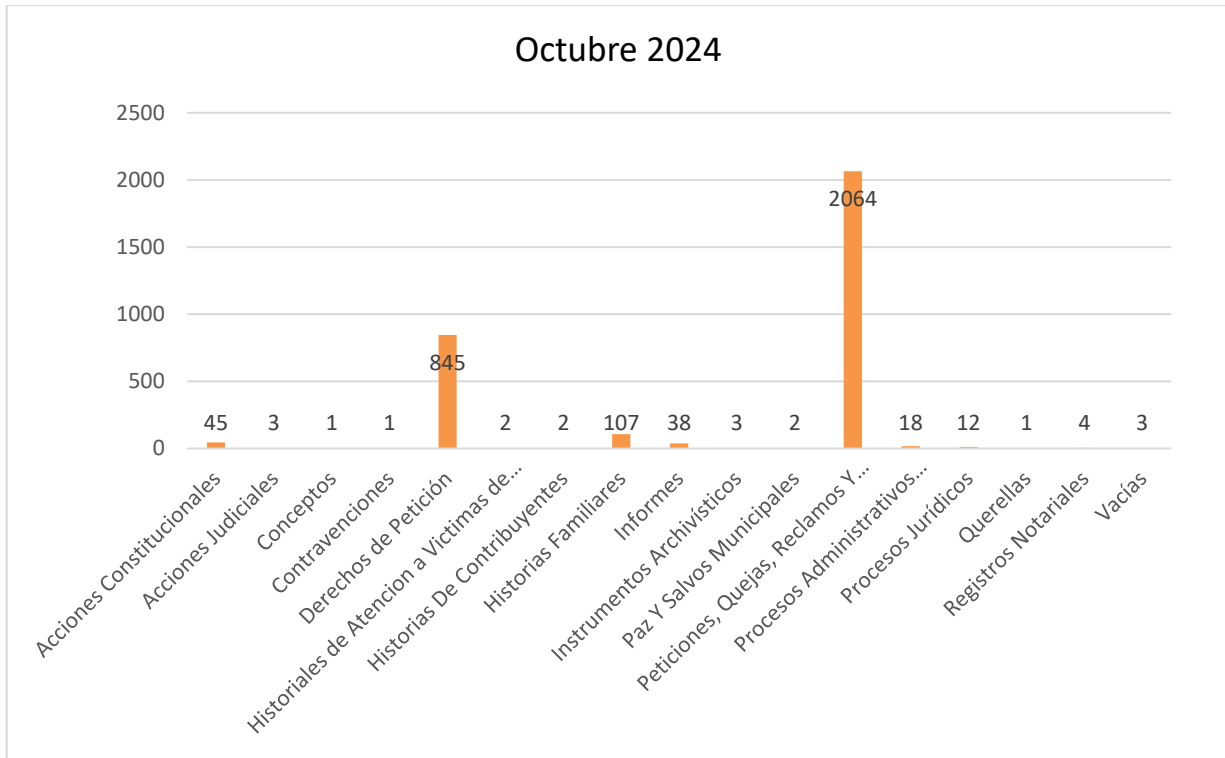


## Unidad de Atención al Ciudadano

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 Octubre: Total 3151



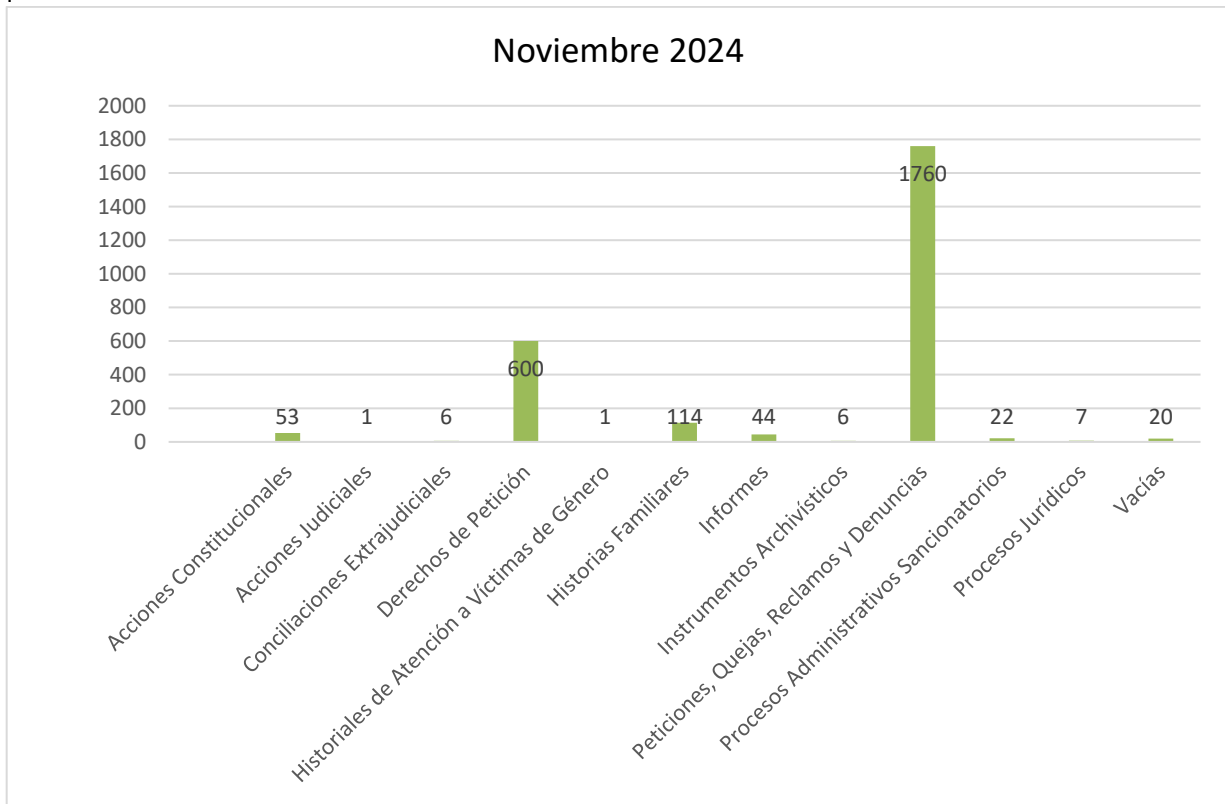
Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2025.

Al respecto, se identifica que en el mes de octubre fueron 2064 pqrds, que corresponde al 66%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 845, que corresponde a un 27%. de los cuales se han entregado respuesta oportuna a la totalidad de los mismos,

así mismo se identifica que se radicaron 107 Historias Familiares, 45 Acciones Constitucionales, 38 Informes, 18 Procesos Administrativos Sancionatorios, 12 Procesos Jurídicos, 4 Registros Notariales, 3 Acciones Judiciales, 3 Instrumentos Archivísticos, 2 Historiales de Atención a Víctimas de Género, 2 Historias De Contribuyentes, 2 paz y salvo municipal, 1 Querellas, 1 conceptos, 3 Contravenciones 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 -

Mes de Noviembre: Total 2634



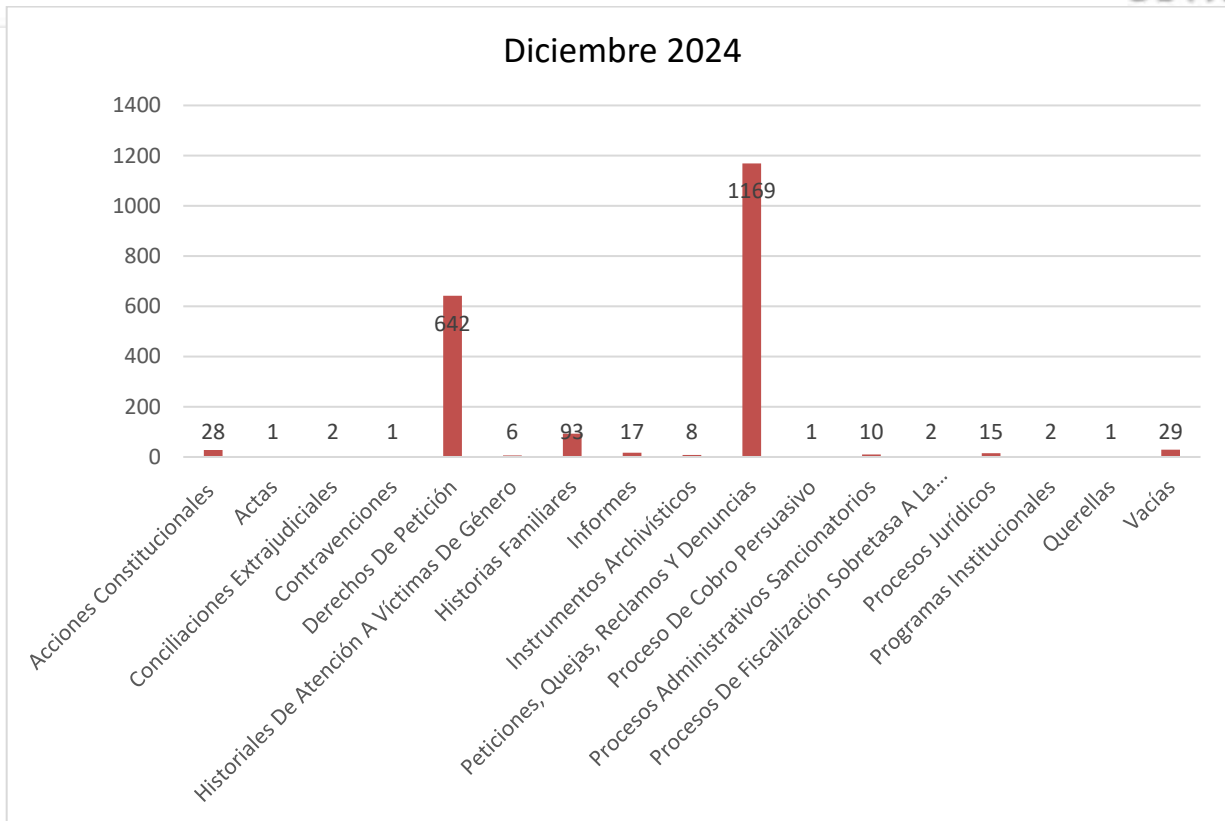
Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2025.

En el mes de noviembre, se radicaron 2634 comunicaciones oficiales de las cuales, 1760 son pqrds, corresponde al 67%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 600, que corresponde a un 23%. De los cuales, tuvieron respuesta en su totalidad.

Es importante informar que también se radicaron 114 Historias Familiares, 53 Acciones Constitucionales, 44 Informes, 22 Procesos Administrativos Sancionatorios, 7 Procesos Jurídicos, 6 Instrumentos Archivísticos, 6 Conciliaciones Extrajudiciales, 1 Historias de Atención a Víctimas de Género, 1 Acciones Judiciales y 20 vacías.

## Unidad de Atención al Ciudadano

Mes de Diciembre: Total 2027



Fuente: sistema Orfeo reporte 2 de enero 2025.

En el mes de diciembre, se radicaron 1169 comunicaciones oficiales de las cuales, 1105 son pqrds, corresponde al 58%, en cuanto a los derechos de petición se radicaron 642, que corresponde a un 32%, y 93 Historias Familiares, que corresponde al 5% igualmente se dan respuesta oportuna a todas las peticiones.

Es importante informar que también se radicaron 28 Acciones Constitucionales, 17 Informes, 15 Procesos Jurídicos, 10 Procesos Administrativos Sancionatorios, 8 Instrumentos Archivísticos, 6 Historiales de Atención a Víctimas de Género, 2 Conciliaciones Extrajudiciales, 2 Procesos De Fiscalización Sobretasa A La Gasolina, 2 Programas Institucionales, 1 Actas, 1 Contravenciones, 1 Proceso De Cobro Persuasivo, 1 Querellas y 29 vacías. siendo direccionados a la dependencia correspondiente.

**Pqrsd por Dependencias**

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

<b>Asignación de pqrsd por dependencia Octubre</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>No.</b>
Almacén	1
Archivo y Gestión Documental	23
Comisaría Primera de Familia	35
Comisaría Segunda de Familia	89
Comisaría Tercera de Familia	6
Coordinación Casa de Justicia	4
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	6
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Cabrera	3
Corregiduría de Catambuco	4
Corregiduría de El Encano	6
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	0
Corregiduría de Gualmatán	2
Corregiduría de Jamondino	0
Corregiduría de Jongovito	4
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	5
Corregiduría de Mapachico	15
Corregiduría de Mocondino	1
Corregiduría de Morasurco	4
Corregiduría de San Fernando	0
Corregiduría de Santa Bárbara	1
Departamento Administrativo de Contratación Pública	34
Despacho del Alcalde	20
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	5
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	12
Dirección Administrativa de Espacio Público	53
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	19
Dirección Administrativa de Juventud	7
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	92

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 Cuarta de Policía Urbana	2
Inspección Octava de Policía Urbana	9
Inspección Primera de Policía Urbana	13
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	12
Inspección Quinta de Policía Urbana	5
Inspección Segunda de Policía Urbana	1
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	5
Inspección Séptima de Policía Urbana	3
Inspección Sexta de Policía Urbana	3
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	1
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	76
Oficina Asesora del Despacho	36
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	11
Oficina de Asuntos Internacionales	2
Oficina de Comunicación Social	7
Oficina de Contaduría	10
Oficina de Control Interno	6
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	9
Oficina de Presupuesto	4
Oficina de Sistemas Tránsito	1
Oficina del Sisbén	84
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	8
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	28
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	6
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	31
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	18
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	99
Secretaría de Agricultura	6
Secretaría de Bienestar Social	37
Secretaría de Cultura	16
Secretaría de Desarrollo Comunitario	120
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	19
Secretaría de General	46
Secretaría de Gestión Ambiental	11
Secretaría de Gobierno	21
Secretaría de Hacienda	1
Secretaría de Infraestructura y Valorización	15
Secretaría de Las Mujeres Orientaciones Sexuales e Identidades de Género	19

ALCALDÍA  
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

Secretaría de Planeación	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	13
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	51
Subsecretaría de Apoyo Logístico	10
Subsecretaría de Control	309
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	49
Subsecretaría de Fomento	11
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	78
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	61
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	12
Subsecretaría de Infraestructura Rural	31
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	58
Subsecretaría de Ingresos	696
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	81
Subsecretaría de Movilidad	92
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	65
Subsecretaría de Planeación y Calidad	2
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	41
Subsecretaría de Salud Pública	25
Subsecretaría de Seguridad Social	9
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	48
Subsecretaría de Sistemas de Información	2
Subsecretaría de Talento Humano	77
Subsecretaría de Turismo	9
Subsecretaría de Valorización	4
Tesorería Municipal	52
Unidad de Atención al Ciudadano	4
Unidad de Correspondencia	7
<b>Total</b>	<b>3151</b>

Fuente: sistema Orfeo, 2 de enero 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 noviembre

<b>Asignación de pqrsd por dependencia NOVIEMBRE</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>No.</b>
Almacén	5
Archivo y Gestión Documental	28
Comisaría Primera de Familia	61
Comisaría Segunda de Familia	86
Comisaría Tercera de Familia	16
Coordinación Casa de Justicia	1
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	15
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría de Catambuco	18
Corregiduría de El Encano	5
Corregiduría de El Socorro	0
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de Jongovito	2
Corregiduría de La Caldera	0
Corregiduría de La Laguna	8
Corregiduría de Mapachico	12
Corregiduría de Mocondino	0
Corregiduría de Morasurco	6
Corregiduría de San Fernando	1
Corregiduría de Santa Bárbara	0
Departamento Administrativo de Contratación Pública	24
Despacho del Alcalde	13
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	6
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	7
Dirección Administrativa de Espacio Público	41
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	17
Dirección Administrativa de Juventud	4
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	87
Inspección Cuarta de Policía Urbana	1
Inspección Octava de Policía Urbana	6

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 Primera de Policía Urbana	12
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	10
Inspección Quinta de Policía Urbana	13
Inspección Segunda de Policía Urbana	2
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	10
Inspección Séptima de Policía Urbana	4
Inspección Sexta de Policía Urbana	6
Inspección Tercera de Tránsito y Transporte	2
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	67
Oficina Asesora del Despacho	84
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	5
Oficina de Asuntos Internacionales	1
Oficina de Comunicación Social	6
Oficina de Contaduría	2
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Planeación De Gestión Institucional	9
Oficina de Presupuesto	10
Oficina de Sistemas Tránsito	1
Oficina del Sisbén	27
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	5
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	18
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	12
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	28
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	12
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	117
Secretaría de Agricultura	6
Secretaría de Bienestar Social	28
Secretaría de Cultura	12
Secretaría de Desarrollo Comunitario	112
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	19
Secretaría de General	44
Secretaría de Gestión Ambiental	12
Secretaría de Gobierno	5
Secretaría de Hacienda	4
Secretaría de Infraestructura y Valorización	22
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	35
Secretaría de Planeación	0

ALCALDÍA  
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

Secretaría de Tránsito y Transporte	1
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	70
Subsecretaría de Apoyo Logístico	10
Subsecretaría de Control	239
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	36
Subsecretaría de Fomento	5
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	68
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	52
Subsecretaría de Gestión y Proyectos	12
Subsecretaría de Infraestructura Rural	21
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	84
Subsecretaría de Ingresos	393
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	48
Subsecretaría de Movilidad	70
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	49
Subsecretaría de Planeación y Calidad	1
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	22
Subsecretaría de Salud Pública	25
Subsecretaría de Seguridad Social	10
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	34
Subsecretaría de Sistemas de Información	3
Subsecretaría de Talento Humano	84
Subsecretaría de Turismo	7
Subsecretaría de Valorización	6
Tesorería Municipal	38
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	5
<b>Total</b>	<b>2634</b>

Fuente: Sistema ORFEO 2 de enero 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 -



## Unidad de Atención al Ciudadano

- Pqrsd por dependencias – mes de diciembre

ALCALDÍA  
DE PASTO

Asignación de pqrsd por dependencia DICIEMBRE	
Dependencia	No.
Almacén	0
Archivo y Gestión Documental	9
Comisaría Primera de Familia	66
Comisaría Segunda de Familia	86
Comisaría Tercera de Familia	2
Coordinación Casa de Justicia	2
Coordinación del Centro de Conciliación Municipal	9
Corregiduría de Buesaquillo	2
Corregiduría de Cabrera	0
Corregiduría de Catambuco	2
Corregiduría de El Encano	5
Corregiduría de El Socorro	4
Corregiduría de Genoy	1
Corregiduría de Gualmatán	0
Corregiduría de Jamondino	1
Corregiduría de Jongovito	0
Corregiduría de La Caldera	5
Corregiduría de La Laguna	6
Corregiduría de Mapachico	14
Corregiduría de Mocondino	8
Corregiduría de Morasurco	7
Corregiduría de San Fernando	1
Corregiduría de Santa Bárbara	9
Departamento Administrativo de Contratación Pública	20
Despacho del Alcalde	24
Dirección Administrativa para la Prevención y Atención de Emergencias y Desastres	9
Dirección Administrativa de Control Interno Disciplinario Instructor	15
Dirección Administrativa de Espacio Público	29
Dirección Administrativa de Fondo Territorial De Pensiones	28
Dirección Administrativa de Juventud	2
Dirección Administrativa de Plazas De Mercado	41
Inspección Cuarta de Policía Urbana	5
Inspección Octava de Policía Urbana	4
Inspección Primera de Policía Urbana	4
Inspección Primera de Tránsito Y Transporte	2
Inspección Quinta de Policía Urbana	6
Inspección Segunda de Policía Urbana	0
Inspección Segunda de Tránsito Y Transporte	4
Inspección Séptima de Policía Urbana	2
Inspección Sexta de Policía Urbana	4

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 Tercera de Tránsito y Transporte	3
Inspecciones de Control de Precios, Pesas y Medidas	22
Oficina Asesora del Despacho	55
Oficina de Asesoría Jurídica del Despacho del Alcalde	5
Oficina de Asuntos Internacionales	0
Oficina de Comunicación Social	0
Oficina de Contaduría	0
Oficina de Control Interno	3
Oficina de Planeación de Gestión Institucional	5
Oficina de Presupuesto	5
Oficina de Sistemas Tránsito	0
Oficina del Sisbén	17
Oficina Jurídica Secretaría de Gobierno	3
Oficina Jurídica Secretaría de Hacienda	7
Oficina Jurídica Secretaría de Infraestructura y Valorización	3
Oficina Jurídica Secretaría de Planeación	15
Oficina Jurídica Secretaría de Salud	10
Oficina Jurídica Secretaría de Tránsito y Transporte	83
Secretaría de Agricultura	1
Secretaría de Bienestar Social	14
Secretaría de Cultura	10
Secretaría de Desarrollo Comunitario	61
Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad	0
Secretaría de General	22
Secretaría de Gestión Ambiental	2
Secretaría de Gobierno	8
Secretaría de Hacienda	18
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1
Secretaría de Las Mujeres Orientacione Sexuale e Identidades de Género	14
Secretaría de Planeación	1
Secretaría de Tránsito y Transporte	4
Subsecretaría de Aplicación de Normas Urbanísticas	25
Subsecretaría de Apoyo Logístico	4
Subsecretaría de Control	180
Subsecretaría de Convivencia y Derechos Humanos	34
Subsecretaría de Fomento	0
Subsecretaría de Gestión Ambiental Rural	33
Subsecretaría de Gestión Ambiental Urbana	29

ALCALDÍA  
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 Gestión y Proyectos	7
Subsecretaría de Infraestructura Rural	18
Subsecretaría de Infraestructura Urbana	39
Subsecretaría de Ingresos	539
Subsecretaría de Justicia y Seguridad	31
Subsecretaría de Movilidad	45
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	46
Subsecretaría de Planeación y Calidad	1
Subsecretaría de Promoción y Asistencia Social	15
Subsecretaría de Salud Pública	19
Subsecretaría de Seguridad Social	8
Subsecretaría de Seguridad Vial Y Control Operativo	32
Subsecretaría de Sistemas de Información	1
Subsecretaría de Talento Humano	55
Subsecretaría de Turismo	5
Subsecretaría de Valorización	0
Tesorería Municipal	23
Unidad de Atención al Ciudadano	0
Unidad de Correspondencia	8
<b>Total</b>	<b>2027</b>

Fuente: sistema Orfeo 2 de enero 2025.

### Seguimiento a Pqrsd Cuarto Trimestre

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

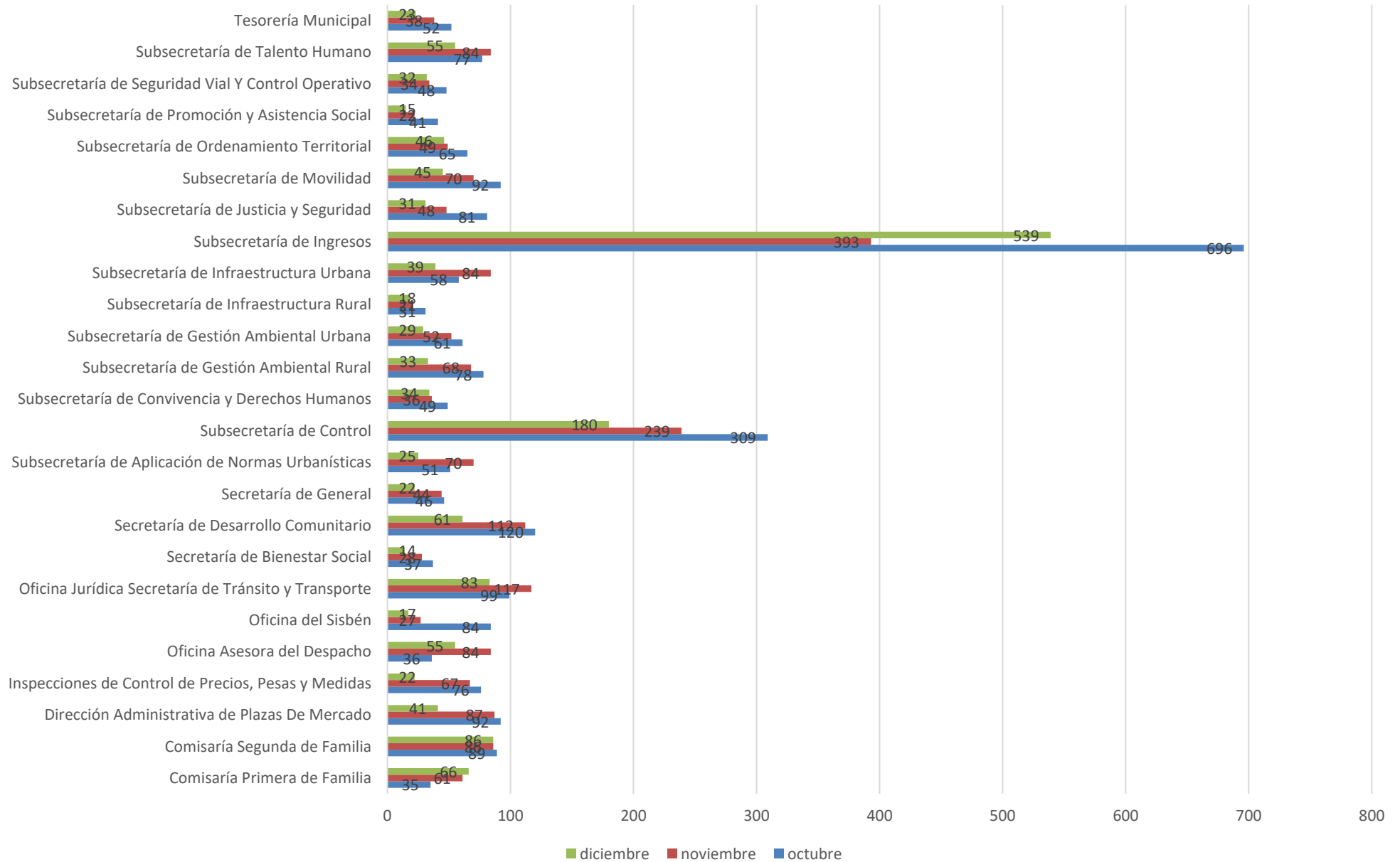
El análisis que amerita las estadísticas presentadas en cada una de las dependencias es que hubo notable mejoría en la atención clara, oportuna y de fondo a las PQRSD, para ello se ha tomado el margen de Dependencias con mayor número de comunicaciones y que fueron objeto de mayor seguimiento como Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno, Dirección Administrativa de Espacio Público.

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 -



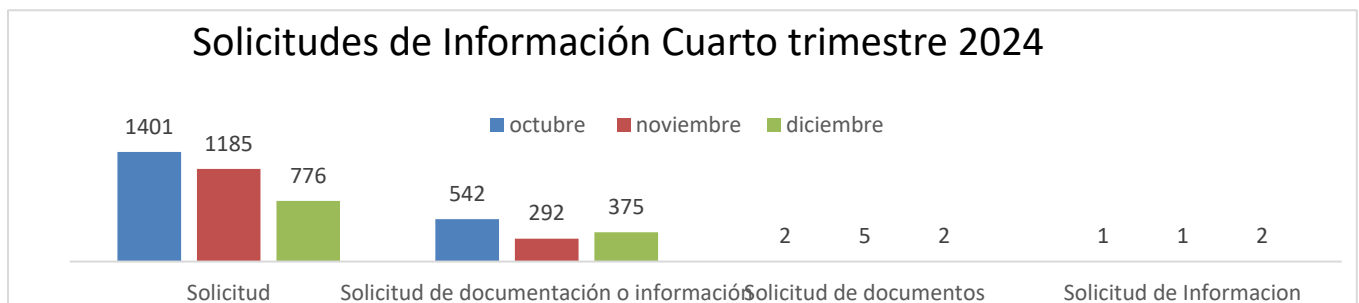
## Unidad de Atención al Ciudadano

### Seguimiento a pqrsd cuarto trimestre



### Análisis general del seguimiento al cuarto trimestre 2024

- Tener 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 Subsecretaría de Ingresos de la Secretaría de Hacienda, con un total de 1628.
- Igualmente se deduce que al mes de octubre la dependencia con mayor número de comunicaciones oficiales es la subsecretaría de Ingresos con un total de 696, pero se ha realizado el acompañamiento respectivo desde UAC.
- Respecto a la tipología relacionada con Solicitudes de Información, que de acuerdo con la política de transparencia y acceso a la información pública se requiere identificar algunos ítems como: las solicitudes de información que fueron respondidas de manera negativa por no contar con la información desde la entidad, o aquellas que fueron respondidas de manera negativa por diferentes razones que consideró la entidad y las que fueron contestadas de manera positiva.
- De esta forma, se ha planteado la solicitud de la necesidad de ajuste a la plataforma Orfeo, el poder contar con la opción de clasificación de las solicitudes de información, para obtener informes más certeros.



Fuente: sistema Orfeo 2 de enero 2025.

De manera general, las estadísticas relacionadas con solicitudes de información permiten evidenciar que en el mes de octubre se trataron como solicitudes 1946, equivale al 42%, en el mes de noviembre 1483, equivale al 32%, y en el mes de diciembre 1155 con un 25%, indicando que el mes de mayor de solicitudes fue el mes octubre.



## Unidad de Atención al Ciudadano

### 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, Secretaría de Hacienda, 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.

Como estrategia de mejoramiento se aplica la actividad de ciudadano incógnito, en aras de evidenciar el cumplimiento efectivo de la política de atención a la ciudadanía.

De igual forma, en cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 de la Ley 1519 de 2020, la cual define los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 de 2014, como los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, a través de la página web institucional.

Finalmente informar que se cuenta con la extensión 1213, denominada “Línea Anticorrupción”, como requisito a la transparencia.



**CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

La Alcaldía de Pasto con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y demás instrumentos de derechos de su ciudadana y ciudadano, de conformidad con el artículo 1º de la Ley 1437 de 2017, expone LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.

La Alcaldía de Pasto se compromete a brindar un 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.

**DERECHOS DE LA CIUDADANÍA**

1. Recibir un trato digno y respetuoso a todos los niveles en la interacción con la Alcaldía de Pasto.
2. Recibir atención o información oportuna, clara y sencilla por parte de personal capacitado.
3. Solicitar cualquier servicio o trámite a través de los canales de atención.
4. Recibir atención especial y preferencial en caso de personas en situación de discapacidad, vejez, infancia, vulnerabilidad, mujeres gestantes o en otros casos especiales de la Ley de Justicia y Paz, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2017.
5. Recibir el cumplimiento de las responsabilidades de las Funciones y Responsabilidades que genera el servicio solicitado.
6. Cumplimiento de los compromisos establecidos.

**DEBERES DE LA CIUDADANÍA**

1. Evitar comportamientos que afecten los procesos de atención, como: agresiones, insultos, amenazas, gritos, amenazas, golpes, documentos falsos.
2. Evitar con responsabilidad los hechos y atentados de carácter subversivo o de carácter terrorista.
3. Respetar los bienes públicos.
4. Acudir a la Constitución Política y las leyes.
5. Solicitar en forma respetuosa y oportuna los servicios y/o atención, evitando congresos a los servidores públicos.
6. Contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos, haciendo o realizando por la atención a sus trámites o procedimientos de servicios.

**CANALES DE ATENCIÓN**

Correo: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
 Carrera para procedimientos judiciales: [comandante@pasto.gov.co](mailto:comandante@pasto.gov.co)

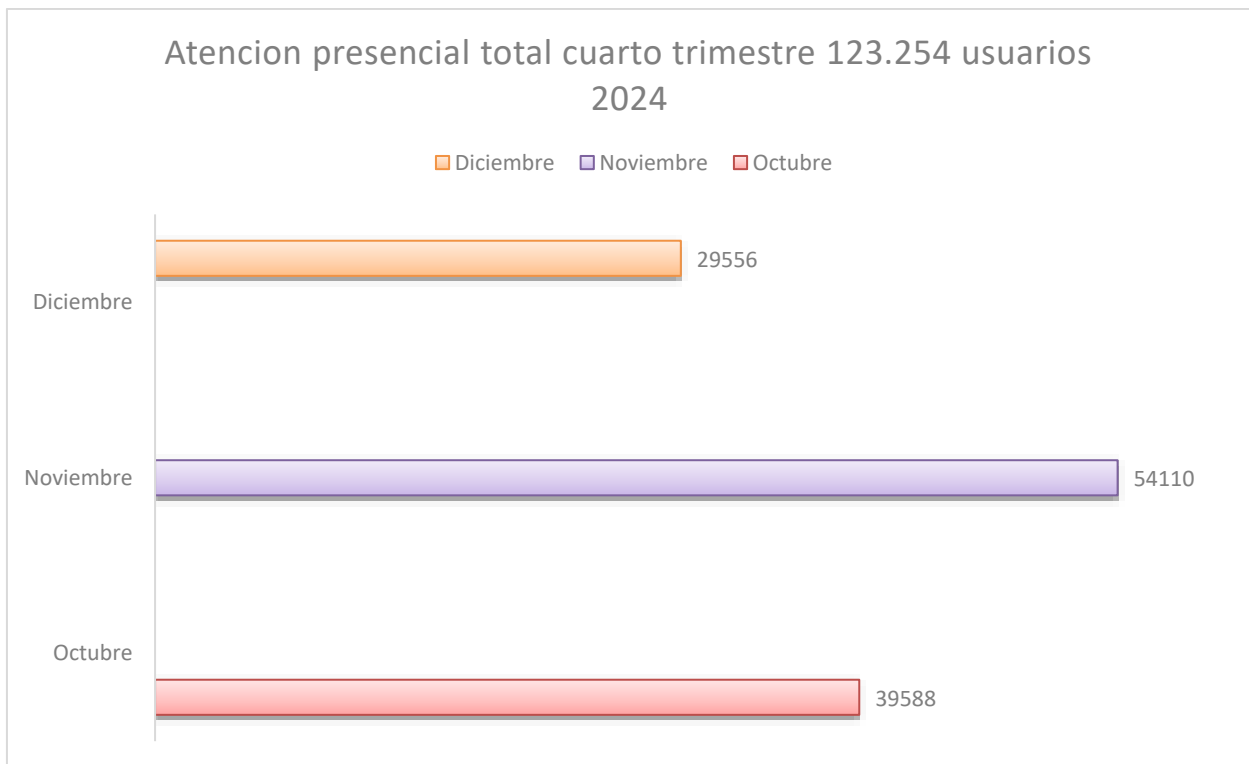
Café Ciudad: Línea Anticorrupción: Línea Ciudad  
 0000 1213 1213 0000 1213 0000 1213 0000

Todo electrónico a: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
 Atención Presencial: Bodega de respuestas  
 Calle 18 No. 19 - 54, Secretaría de Hacienda, Pasto, Cauca

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 -

- **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 octubre acudieron 39588 usuarios, en el mes de noviembre 54.110 usuarios y en el mes de diciembre 29556, usuarios para un total de 123.254 usuarios atendidos en el cuarto trimestre del año 2024, teniendo en cuenta que el mes de octubre fue donde más ciudadanos se acercaron a los diferentes puntos presenciales de la alcaldía de pasto y se brindando información de manera oportuna, veraz, amable, aplicando tanto los protocolos de atención al ciudadano como también la carta del trato digno. Las estadísticas fueron tomadas de la base de datos de operación reportado mes a mes.



## Unidad de Atención al Ciudadano

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

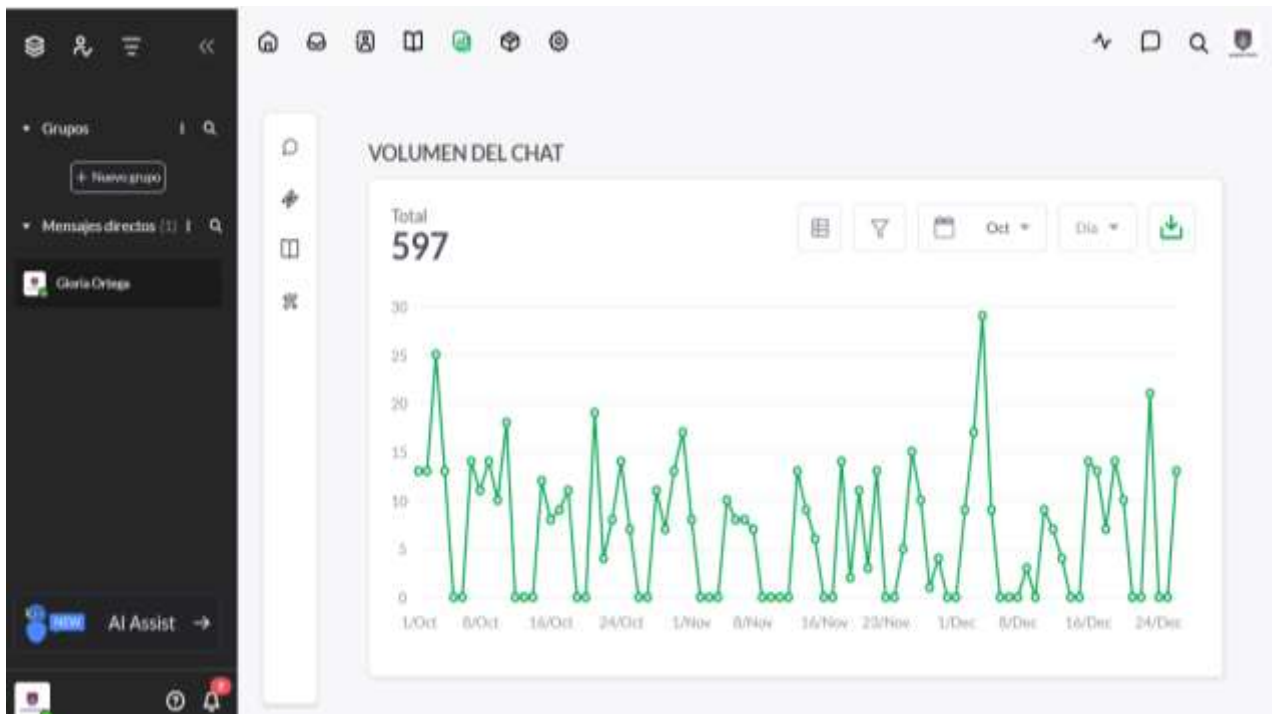
#### Atención cuarto trimestre por canal chat plataforma Tawk.to

Aplicando los lineamientos establecidos en el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía y mediante la Plataforma Tawk.to es posible brindar atención a la ciudadanía en tiempo real, entregando una respuesta veraz, oportuna y efectiva a través de esta herramienta de chat en vivo.

Este canal interactivo con la ciudadanía brinda la posibilidad de despejar de manera inmediata las dudas o inquietudes que desee consultar con respecto a trámites y servicio, además cabe anotar la versatilidad que ofrece dándonos la posibilidad de atender simultáneamente más de un usuario a la vez.

La gráfica que se muestra a continuación evidencia la cantidad de usuarios atendidos durante el cuarto trimestre del año 2024.

- **Atención cuarto trimestre canal chat, ciudadanos atendidos 597**



- **Nivel de Satisfacción de la Ciudadanía**

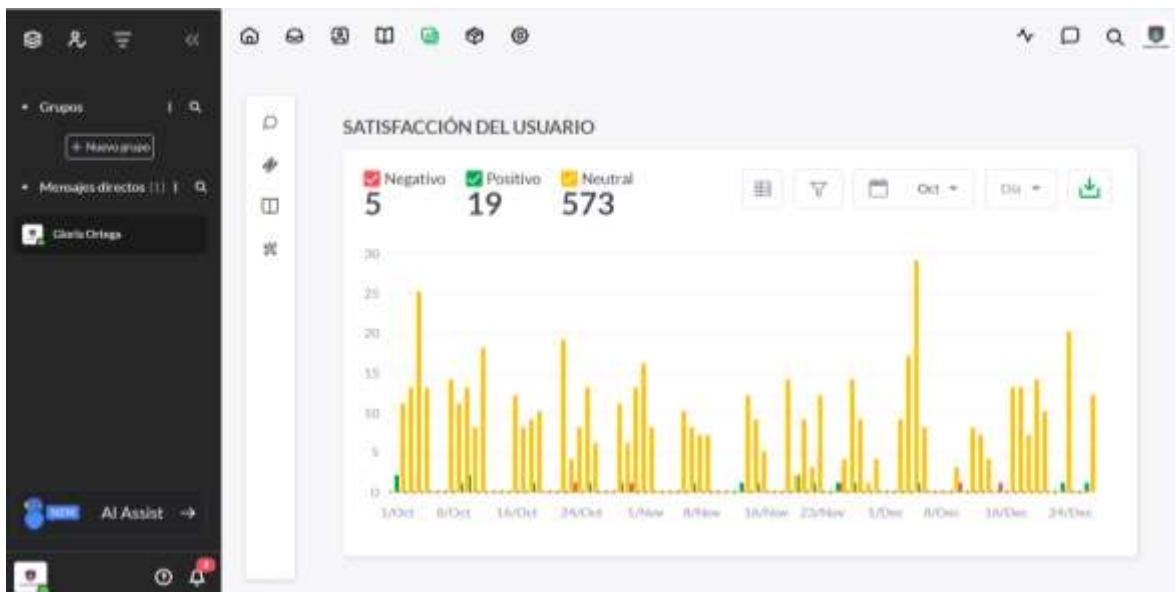
El nivel de satisfacción de la ciudadanía es neutral, demostrando que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida por este canal, de esta manera la gráfica nos indica que el canal chat es de buena aceptación por la ciudadanía, describiendo los siguientes datos a nivel de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

Neutral: 573 correspondiente a 96%

Positivo: 19 correspondiente al 3%

Negativo: 5 correspondiente al 1%

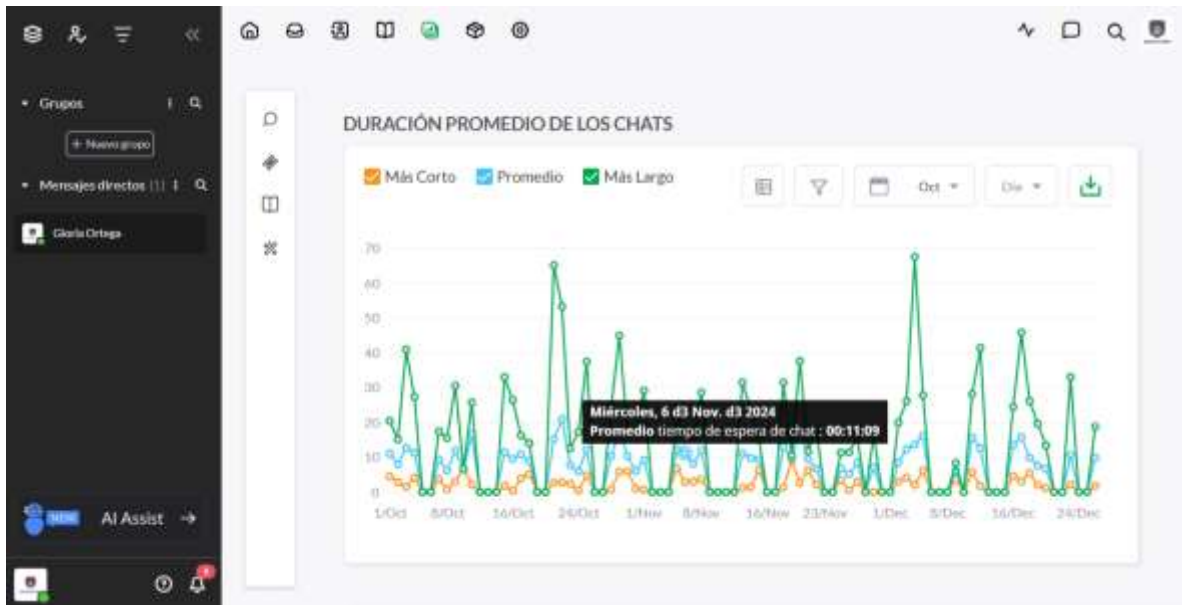
- **Satisfacción de la ciudadanía**



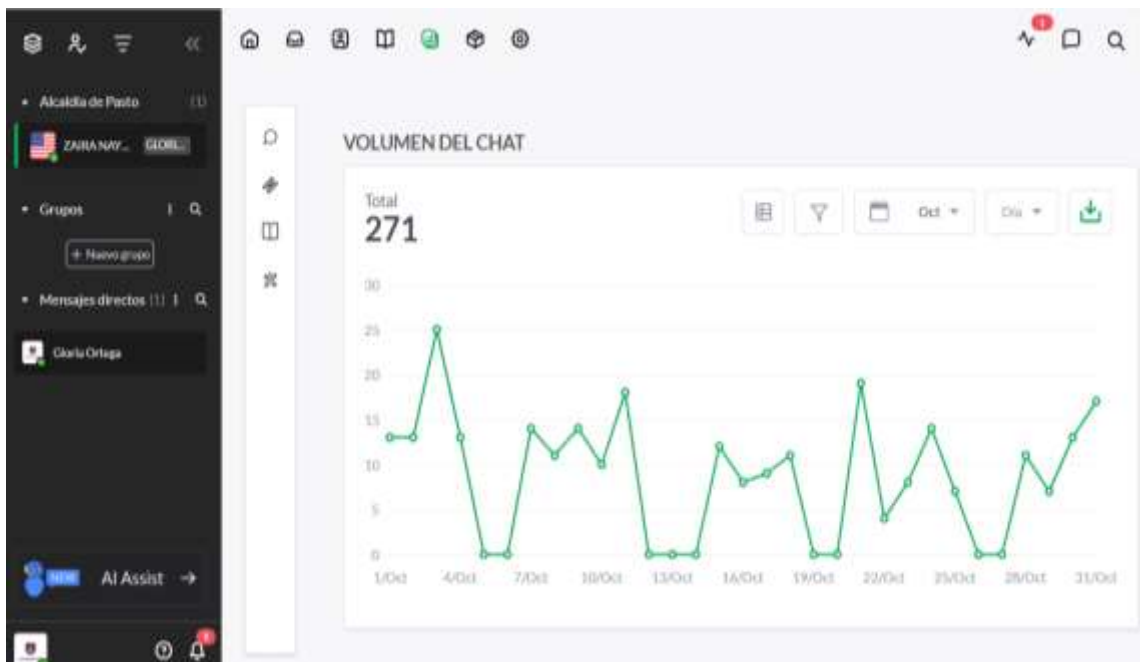
- **Tiempo de conversación promedio a través del canal chat**

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 5.42 (cinco minutos con cuarenta y dos segundos), el chat promedio es de 11.09 (once minutos y 9 segundos) el chat con mayor tiempo de conversación informativa y de asesoramiento fue de 1:07,19 (una hora con siete minutos y diecinueve segundos ) en brindarle la información completa, clara y veraz al ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos.

- Tiempo promedio de conversación

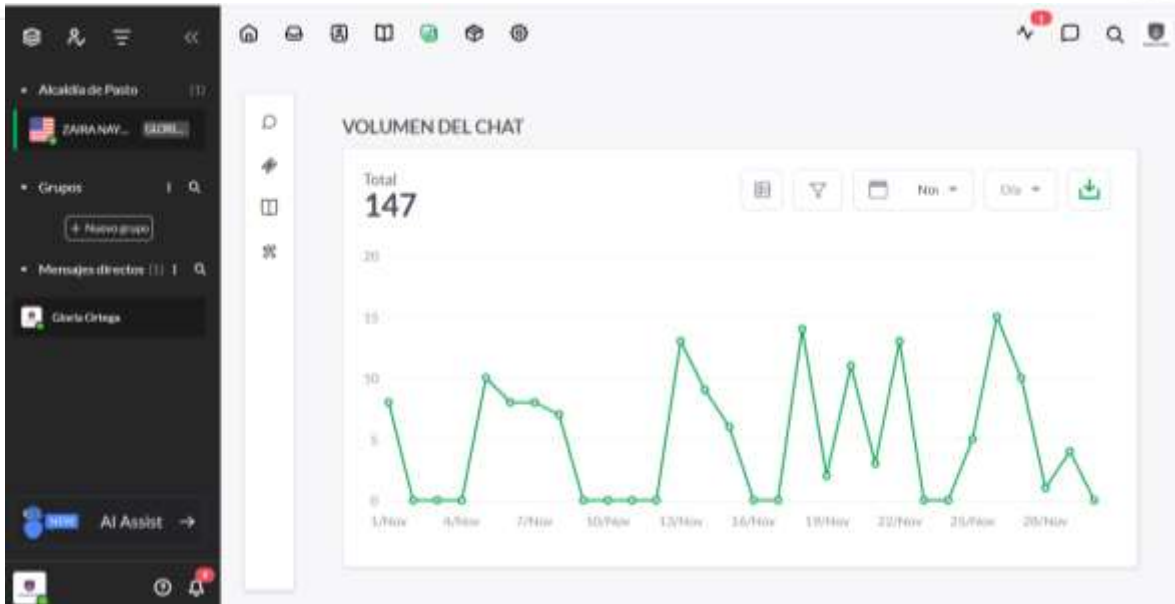


- Atención chat mes octubre, ciudadanos atendidos 271

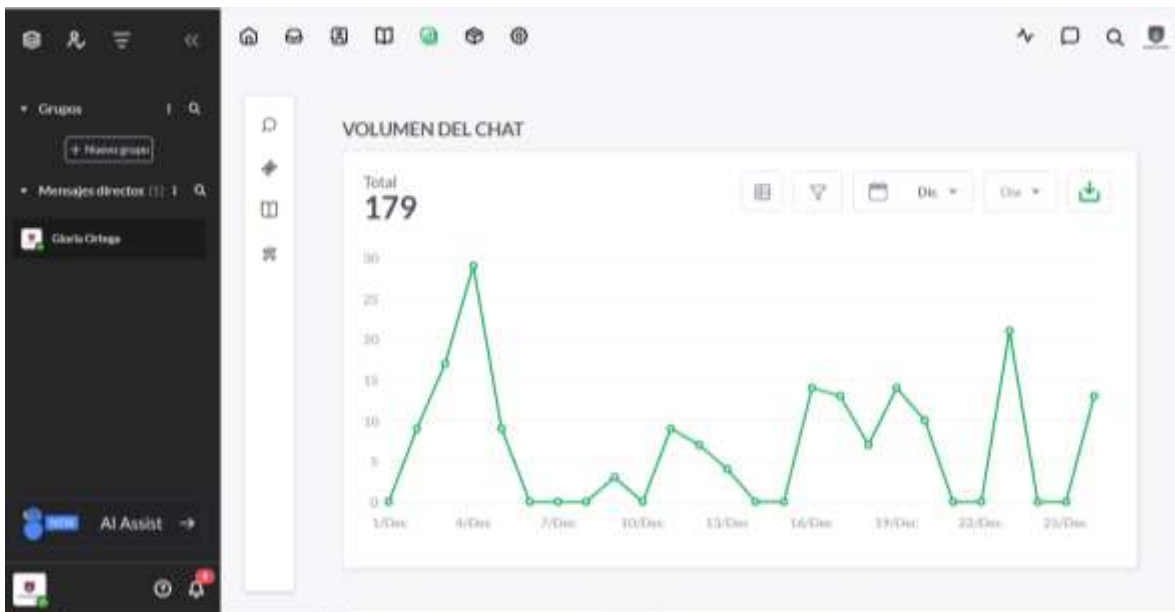




- Atención chat mes noviembre, ciudadanos atendidos 147



- Atención chat mes diciembre, ciudadanos atendidos 179



## Unidad de Atención al Ciudadano

### Canal de Atención - Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias es un canal de comunicación muy importante para conocer la opinión de la ciudadanía respecto al servicio recibido por la Entidad. Se han dispuesto buzones de sugerencias para que las personas expresen sus inquietudes, puntos de vista, o alternativas de solución, como una herramienta de interacción de las personas que visitan las instalaciones de la Alcaldía de Pasto en sus puntos de orientación y tendrán como finalidad el mejoramiento del servicio para incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

La apertura de Buzón de Sugerencias se realiza dos veces en el mes con la presencia de delegados de Secretaría General, Unidad de Correspondencia y un ciudadano para la evidencia respectiva y se presentan informes trimestrales.

El presente corresponde a los meses de octubre, noviembre y diciembre de las sedes Cam Anganoy, secretaria de hacienda, secretaria de educación, Sede San Andrés y Sisbén.

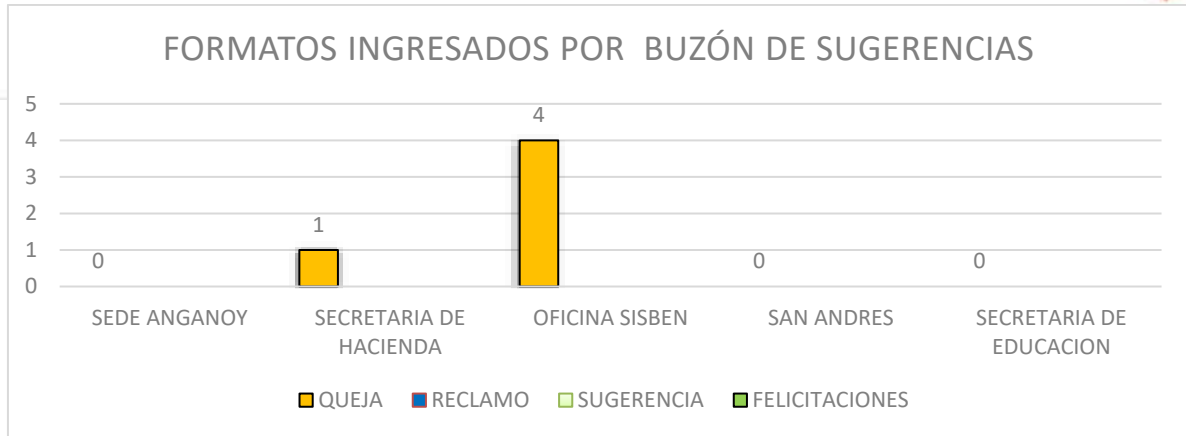
De acuerdo con la información recopilada para el cuarto trimestre de octubre, noviembre y diciembre se realizaron 24 registros de aperturas de buzón de sugerencias en donde se evidenció (5) quejas, (0) derecho de petición (0) sugerencias y (0) felicitaciones que ingresaron de manera anónima o a título personal.

BUZONES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
SEDE ANGANOY		0			
SECRETARIA DE HACIENDA		1			
OFICINA SISBEN		4			
SAN ANDRES		0			
SECRETARIA DE EDUCACION		0			

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



## Unidad de Atención al Ciudadano



Se discrimina el consolidado de las comunicaciones ingresadas por buzón de sugerencias las cuales son quejas de la siguiente dependencia (4) Sisbén y (1) de la secretaria de hacienda las cuales son radicadas en la unidad de correspondencia para su respectiva trazabilidad.

### Canal de Atención – Call Center

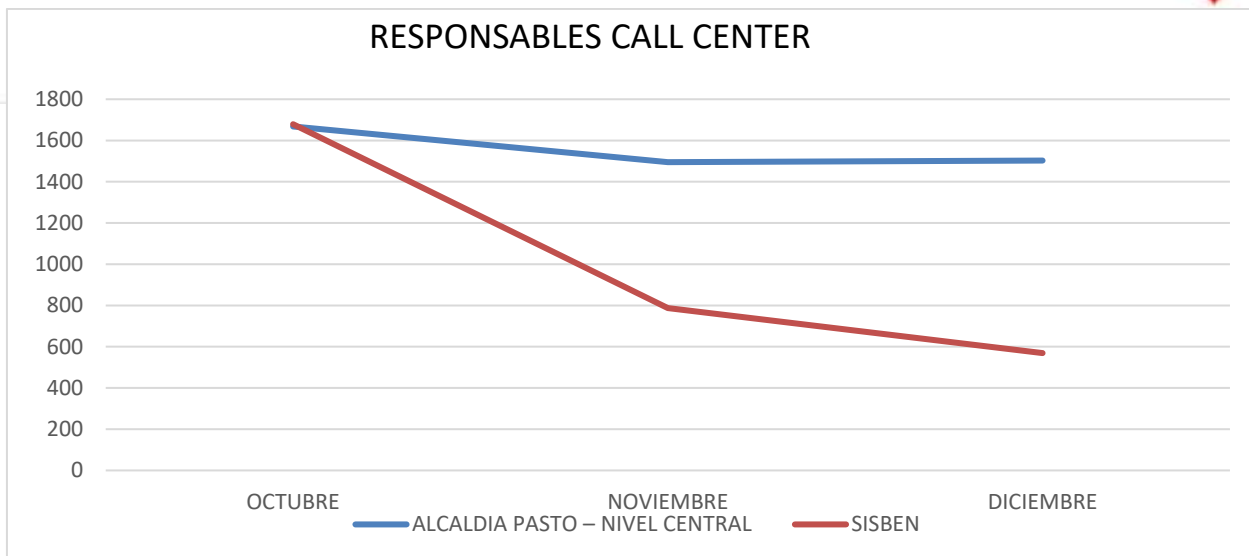
La actualidad la Alcaldía de Pasto cuenta con un Call Center que se encuentra ubicado en la calle 16 N 28-57 centro 2 piso el cual está a cargo de la Subsecretaria de Sistemas de información y la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con 2 agentes para el nivel central y 2 agentes para Sisbén, actualmente 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 por los agentes y se trasfiere a la dependencia correspondiente, según del trámite o servicio solicitado.





## Unidad de Atención al Ciudadano



LLAMADAS INGRESADAS CUARTO TRIMESTRES OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2024

MESES	ALCALDIA PASTO – NIVEL CENTRAL	SISBEN
OCTUBRE	1668	1679
NOVIEMBRE	1495	787
DICIEMBRE	1503	569

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 -

### Conclusiones

- Se concluye que durante el cuarto trimestre se recibieron 7812, de las cuales en el mes de octubre se radicaron 3151, en el mes de noviembre 2634 y el mes de diciembre 2027. Acorde a los lineamientos normativos es deber de la entidad atender la totalidad de las pqrds; con especial énfasis en los requerimientos que necesitan un tratamiento especial por situaciones de visitas, seguimientos o investigación que ameritan ampliación de tiempo de respuesta.
- La Unidad de Atención al Ciudadano - UAC, realizó durante el cuarto trimestre 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 Gobierno, Secretaría de Tránsito y Transporte y Dirección Administrativa de Espacio Público, verificando una mejoría en los reportes de los vencidos que a través del sistema ORFEO, se identifican en color rojo, especialmente en Secretaría de Gobierno.
- 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.

### Recomendaciones

- Se recomienda liderar alternativas de cumplimiento a las respuestas oportunas de las PQRSD, por parte de los líderes de las Dependencias, en aras de responder a tiempo las peticiones de los ciudadanos.
- Delegar la revisión permanente del sistema ORFEO a quienes consideren pertinente para verificar las alertas, sobre todo de las peticiones que ameritan respuestas en tiempos puntuales, como los Entes de Control.
- 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.
- 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, teniendo en cuenta que requiere desarrollo de programación específica, para que sea una herramienta efectiva en términos del archivo y la gestión documental.

### Canales de Comunicación Alcaldía de Pasto

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

**Correo Institucional:**

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

**Correo para notificaciones judiciales:**

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

## Unidad de Atención al Ciudadano

### Call Center:

+57 (602) 7244326 Alcaldía

+57 (602) 7374508 Sisbén

+57 (602) 7244326 Extensión 1213 Línea Anticorrupción

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

plataforma PQRSD ([www.pasto.gov.co/index.php/parsd](http://www.pasto.gov.co/index.php/parsd))

### Canal de Atención chat en línea plataforma Tawk.to

brinda atención a través del chat en línea de la plataforma **Tawk.to** herramienta que atiende a más de un ciudadano de manera simultánea.

### Canal de Atención buzón de sugerencias:

Puntos establecidos a través de urnas de buzón donde el ciudadano puede interponer las sugerencias para mejorar el servicio, ubicados en:

- 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.
- Sisben calle 16 No 28 - 57

### Plataforma PQRSD

Puede ingresar a la plataforma a través del portal web y colocar su PQRSD como lo indica el video informativo. el acceso puede realizarse desde un computador o dispositivo móvil de manera que facilite la comunicación con la Entidad.

### Puntos de Orientación Presencial al Ciudadanía

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

### Ventanilla única de radicación:

Puntos de radicación ubicados en:


- Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18
- Sede Anganoy

Proyectó:



Luis Antonio Torres – Contratista – UAC

Revisó:



Marta Martínez Patiño - PU – UAC