

Pasto, 19 de noviembre de 2024

**CIRCULAR No.035**

**PARA:** SECRETARIOS, SUBSECRETARIOS, JEFES, DIRECTORES DE DEPENDENCIA Y PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATO RESPONSABLES DE GESTIONAR PQRSD

**ASUNTO:** DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS EN CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES

En aras de mejorar la gestión y el adecuado trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Alcaldía de Pasto, nos dirigimos a ustedes para recordar que todas las PQRSD que lleguen a la entidad a través de los diferentes canales de atención, deberán ser canalizadas a través de la Unidad de Correspondencia.

Por tal motivo, les solicitamos que, en caso de recibir una PQRSD en su correo electrónico institucional, procedan de la siguiente manera:

Identificar la comunicación como una PQRSD: Revisen cuidadosamente el contenido del mensaje y verifiquen si se trata de una petición, queja, reclamo o denuncia por parte de un usuario o interesado.

Remitir la PQRSD a la Unidad de Correspondencia: Una vez identificada la comunicación como una PQRSD, deberán remitirla de manera inmediata a la Unidad de Correspondencia, utilizando la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)

Es importante resaltar que no se debe dar respuesta directa a la PQRSD recibida en el correo electrónico. Todas las comunicaciones relacionadas con PQRSD deben ser canalizadas a través de la Unidad de Correspondencia, garantizando así el debido proceso y el cumplimiento de los términos legales establecidos, así mismo deberá ser contestada una vez radicada a través de la plataforma ORFEO.

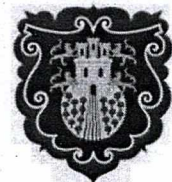
NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1301

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

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -



Agradecemos su colaboración y compromiso con la adecuada gestión de las PQRSD en nuestra entidad. Si tienen alguna duda o consulta adicional, no duden en comunicarse con la Unidad de Correspondencia.

Atentamente,

MARLON STEVEN MORA SALAS  
Subsecretario de Sistemas de Información  
Alcaldía de Pasto

Revisó: Ing. EDUARDO HERNÁNDEZ ZAMBRANO- Contratista - SSI.

Proyectó: GABRIELA STEFANY HERRERA BURBANO-Abogada Contratista SSI

NIT: 891280000-3

CAM Anganoy - los Rosales II

Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 1301

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

- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -