

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	<b>GESTIÓN DE PQRSD</b>			
<b>FECHA</b> 31-Jul-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-016	<b>PAGINA</b> 1 de 18	

## 1. OBJETIVO

Realizar la gestión de PQRSD institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Dependencias de la Administración Municipal para la gestión de PQRSD, inicia desde el ingreso por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, hasta la emisión de la respuesta y notificación al ciudadano y posterior archivo de acuerdo con las tablas de retención documental.

## 3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y monitoreo de este procedimiento es el (la) Jefe de Archivo y Gestión Documental, con apoyo del profesional que lidera la Unidad de Correspondencia, profesional líder de Unidad de Atención al Ciudadano, más la vigilancia en cumplimiento por parte de los líderes de todas las dependencias.

## 4. MARCO LEGAL

Ley/Norma/Requisito	Descripción/criterios que apliquen
<b>Constitución Política de Colombia: Art. 23</b>	"Constitución Política de Colombia: Art. 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".
<b>Ley 594 de 2000</b>	Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014."Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones del Congreso de Colombia".
<b>Ley 1755 de 2015</b>	"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

2 de 18

	términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Acuerdo 048 de 2014</b>	Alcaldía de Pasto "Por medio del cual se crea la unidad de correspondencia adscrita a la subsecretaría de sistemas de información de la secretaría general del Municipio de Pasto".
<b>Decreto 465 de 2021</b>	Alcaldía de Pasto "Por medio de la cual se delega unas funciones y se dictan otras disposiciones"
<b>Decreto 156 de 2022</b>	Alcaldía de Pasto "Por medio del cual se modifica el Decreto 465 del 23 de diciembre de 2021"
<b>Acuerdo 001 de 2024</b>	"Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones".

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	<b>GESTIÓN DE PQRSD</b>			
	<b>FECHA</b> 31-Jul-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-016	<b>PAGINA</b> 3 de 18

<b>Decreto 065 de 2025</b>	Alcaldía de Pasto "Por medio del cual se modifica el Decreto 0465 del 23 de diciembre de 2021. "Por el cual se delega unas funciones y se dictan otras disposiciones".
----------------------------	--

## 5. DEFINICIONES

**Acceso a documentos de archivo:** derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

**Anexo:** son aquellos documentos que dan soporte a la información de un proyecto.

**Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**Asunto:** contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

**Canal:** medios de atención al público, enfocados a satisfacer las necesidades de la comunidad a través de la prestación de servicios.

**Ciclo vital del documento:** etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

**Clasificación documental:** fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**Código:** identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	<b>GESTIÓN DE PQRSD</b>			
	<b>FECHA</b> 31-Jul-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-016	<b>PAGINA</b> 4 de 18

**Comunicaciones oficiales:** comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**Consulta de documentos:** acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

**Correo electrónico:** también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

**Entes de control:** son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal

**Digitalización:** técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

**Documento:** información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Fechas extremas:** fechas que indican los momentos de inicio y de conclusión de un expediente, independientemente de las fechas de los documentos aportados como antecedente o prueba. Fecha más antigua y reciente de un conjunto de documentos.

**Foliar:** acción de numerar hojas.

**Ordenación documental:** fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

**PQRSD:** son tipos de petición entre ellas, P Petición, Q queja, R reclamo, S sugerencia y D denuncia.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	<b>GESTIÓN DE PQRSD</b>			
	<b>FECHA</b> 31-Jul-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-016	<b>PAGINA</b> 5 de 18

**Radicación de PQRSD:** procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

**Recepción de documentos:** conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Registro de PQRSD:** procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**Tipo documental:** unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

**Líder de Dependencia:** hace referencia a los Asesores, Secretarios, Subsecretarios, Directores y Jefes de oficina. Según Decreto 0222 de 24 de julio de 2019

## 6. GENERALIDADES

- Acorde a lo establecido en el Acuerdo 048 de 2014, Establece como único punto de radicación a la Unidad de Correspondencia de la Alcaldía de Pasto.
- De acuerdo a los lineamientos de gestión documental, es responsabilidad de los líderes de cada dependencia, dar respuesta clara, precisa, oportuna y de fondo, en los términos que establece la Ley.
- Todos los radicados de salida, entrada e internos que emita la Alcaldía de Pasto, deben registrarse en la herramienta ORFEO, radicado que debe evidenciarse en el documento.

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	<b>GESTIÓN DE PQRSD</b>			
	<b>FECHA</b> 31-Jul-25	<b>VERSIÓN</b> 02	<b>CODIGO</b> GD-P-016	<b>PAGINA</b> 6 de 18

- Todas las dependencias, deben acogerse a los lineamientos de codificación entregados por la Oficina de Archivo y Gestión Documental y generados por la herramienta ORFEO para el radicado único consecutivo de salida, entrada e interno.
- En caso de que las Dependencias reciban PQRSD por correos electrónicos institucionales, están obligadas a remitir a la Unidad de Correspondencia al correo electrónico [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co) para la respectiva radicación y trámite.
- Las Dependencias están obligadas a consignar en el asunto del documento de respuesta, el número de radicado asignado por la herramienta Orfeo en la Unidad de Correspondencia.
- La Administración Municipal tiene habilitados para radicación de PQRSD (física y virtual) los siguientes canales oficiales:

Plataforma PQRSD:

<https://www.pasto.gov.co/index.php/contenidos/15830-pqrsd-orfeo>.

Correo electrónico oficial para PQRSD:

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

Canal presencial de radicación:

Sede San Andrés: Carrera 28 # 16 - 18

Sede Anganoy: Los Rosales II

Buzón de sugerencias:

Sede San Andrés Carrera 28 No. 16 – 18

Sede 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

- Cuando se presenten fallas técnicas en la herramienta Orfeo, se receptiona la PQRSD de manera manual y se notificará a través de correo electrónico o llamada telefónica según facilidad de la parte interesada.

## 7. CONTENIDO



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

7 de 18

TAREA	PUNTO S CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p><b>1 Recepcionar PQRSD físico y/o verbal</b> El funcionario encargado, deberá revisar y comprobar el contenido de la comunicación, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que la remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de este y en caso contrario, se informará al peticionario.</p> <p>Para el caso de las PQRSD verbales, el funcionario asignado en la Unidad de Correspondencia deberá diligenciar el formato GD-F-028 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES VERBALES y entregará desprendible como evidencia únicamente a la persona que realiza el trámite en la Unidad de Correspondencia.</p> <p>Para el caso de PQRSD que se reciben a través del buzón de sugerencias, el ciudadano diligencia el formato RC-F-003 REGISTRO DE SUGERENCIAS.</p>	N/G	<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Formato GD-F-028 radicación de comunicaciones oficiales verbales</p> <p>Formato RC-F-003 registro de sugerencias.</p>
<p><b>1.1. Radicar PQRSD físico en la Unidad de Correspondencia.</b> Una vez verificada la documentación, se procede a consultar con número de documento si el peticionario se encuentra registrado en la base de datos de la herramienta "ORFEO", y en caso de no</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p>	<p>Sticker del radicado</p>



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

8 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p>encontrarse, se procede a crear el usuario mediante la opción "agregar". Registrando los datos del remitente, tales como: nombres, número de documento, dirección de notificación, (física o correo electrónico), teléfono, siguiendo con los datos de la comunicación: asunto, medio de recepción, tipo de documento, días de término, folios y descripción de anexos.</p> <p>Luego de ello, se procede a dar clic en la opción radicar de la herramienta ORFEO, en este paso se genera un número único de radicado, el cual se registra en el sticker y se lo adhiere en el oficio remitario y en la copia de recibido del remitente.</p>		Personal asignado Unidad de Correspondencia	
<p><b>1.2. Cargue de documentos de la PQRSD físico.</b></p> <p>Se escanea la totalidad de los documentos creando un solo PDF y se carga en la herramienta ORFEO por la opción "asociar imagen" al radicado creado.</p> <p>Para el caso de información entregada en CD y/o memorias USB, se descargan para ser anexados en la pestaña documentos.</p>		Profesional Universitario Unidad de Correspondencia  Personal asignado Unidad de Correspondencia	No aplica



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

### GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

9 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p><b>1.3. Reasignar las PQRSD físico:</b> Una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSD (física o verbal), se procede a enviar por medio de la opción "reasignar" en la herramienta ORFEO.</p> <p>El documento en físico se entregará a la dependencia responsable después de radicado, para la entrega de los documentos físicos, se debe firmar el listado para el control de entrega de comunicaciones oficiales para dejar constancia de la entrega.</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Formato GD-F-027</p> <p>Listado para el control de entregas de comunicaciones oficiales</p>
<p><b>2 Recepcionar PQRSD por correo electrónico.</b></p> <p>El funcionario encargado, deberá revisar el correo electrónico (<a href="mailto:contactenos@pasto.gov.co">contactenos@pasto.gov.co</a>) y comprobar el contenido de la comunicación, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que la remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente.</p>	N/G	<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

10 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p><b>2.1. Radicar PQRSD por correo electrónico en la unidad de Correspondencia.</b> Una vez verificada la documentación, se procede a consultar con número de documento si el peticionario se encuentra registrado en la base de datos de la herramienta "ORFEO", y en caso de no encontrarse, se procede con los pasos especificados en el punto 1.1 del presente procedimiento.</p> <p>2</p> <p>Luego de ello, se procede a dar clic en la opción radicar de la herramienta ORFEO, en este paso se genera un número único de radicado, el cual se adjunta a la petición como un folio más.</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>Sticker de radicado</p>
<p><b>2.2. Cargue de documentos de la PQRSD correo electrónico.</b> Se descarga del correo electrónico la totalidad de los documentos, incluido el sticker y la captura del correo electrónico creando un solo PDF, el cual se carga por la herramienta ORFEO en la opción "asociar imagen" al radicado creado.</p> <p>Para el caso de información entregada en formatos diferentes a PDF, se descargan para ser anexados en la pestaña</p>		<p>Profesional Universitario Unidad de Correspondencia</p> <p>Personal asignado Unidad de Correspondencia</p>	<p>No aplica</p>



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

11 de 18

TAREA	PUNTO S CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
documentos o comprimirse en caso de que el formato no sea legible para el sistema.			
<p><b>2.3. Reasignar las PQRSD correo electrónico:</b> Una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSD, se procede a enviar por la opción "reasignar" en la herramienta ORFEO y, en caso de que la entidad no sea responsable, se remitirá a la entidad competente acogiéndose a la Ley 1755 Art. 21.</p> <p>Después de reasignar a la dependencia competente se contesta el correo electrónico enviado por el peticionario informándole el número de radicado único asignado por la herramienta Orfeo y la dependencia que será la encargada de dar respuesta a la solicitud en los términos establecidos por la Ley.</p>		Profesional Universitario Unidad de Correspondencia  Personal asignado Unidad de Correspondencia	No aplica
<p><b>3. Radicar PQRSD por plataforma web.</b> Los usuarios realizan la radicación de sus PQRSD a través de la plataforma web <a href="https://www.pasto.gov.co/index.php/contenidos/15830-pqrsd-orfeo">https://www.pasto.gov.co/index.php/contenidos/15830-pqrsd-orfeo</a> registrando los datos del remitente, tales como: tipo de solicitante (persona natural, persona jurídico, anónimo), tipo de documento, número de documento, nombres, apellidos, dirección, e-mail, teléfono/celular, país, departamento, ciudad, categoría de la solicitud (denuncia, petición, petición de consultas, petición de documentos y/o</p>	N/G	peticionario	Radicado único



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

12 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
información, quejas, reclamos, sugerencias), asunto, descripción de la solicitud, seleccionar medio de respuesta (correo electrónico o correspondencia física), anexo de archivos que complementen la solicitud, el peticionario autoriza el tratamiento de datos personales, ingresa el código de verificación y finaliza el proceso haciendo clic en la opción radicar, en este paso se genera un número único de radicado que deber descargar como comprobante de registro.			
<b>3.1 Reasignar PQRSD por plataforma web.</b> El funcionario encargado, deberá revisar la PQRSD que llega a través de la página web y que son remitidas directamente al usuario de la Unidad de Correspondencia en la herramienta "ORFEO". Una vez establecida la dependencia competente para dar respuesta a la <b>PQRSD virtual</b> , se procede a enviarla por la opción "reasignar" de la herramienta ORFEO.		Profesional Universitario Unidad de Correspondencia  Personal Asignado Unidad de Correspondencia	
<b>4. Gestión de comunicaciones anónimas.</b> Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima, se radica y se direcciona con el nombre anónimo a la dependencia competente de dar la respuesta en los términos establecidos.	N/G	Jefe de Dependencia responsable  Profesional Unidad de	



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

13 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p><b>4.1. Radicación de PQRSD Anónimas.</b> Para la radicación de las PQRSD anónimas se seguirá el mismo tratamiento a través de la herramienta Orfeo, según sea el medio de recepción.</p> <p><b>4.2. Notificación de respuesta a PQRSD anónimas</b></p> <p>Cuando la PQRSD anónima contenga dirección de notificación (electrónica o física), la dependencia dará la respuesta de acuerdo con el medio solicitado por el peticionario.</p> <p>Si, por el contrario, no se cuenta con estos datos, la dependencia competente deberá reasignar la respuesta a la Unidad de Atención al Ciudadano -UAC- para que realice un informe consolidado de peticiones anónimas el cual se publicará en la página web de la Alcaldía de Pasto.</p> <p>Posteriormente la UAC devuelve a la dependencia responsable para el trámite de archivo.</p>		Atención al Ciudadano	
<b>5.Revisar la PQRSD por parte de la Dependencia responsable:</b>	N/G	Funcionario Asignado	



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

14 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p>El líder de la dependencia procede a la revisión de la misma, para establecer si es de su competencia, de lo contrario, hace devolución en el término del día laboral a la Unidad de Correspondencia con las observaciones respectivas para redireccionamiento.</p> <p><b>Nota 1:</b> Si pasado un día, la dependencia responsable, evidencia que no es de su competencia y no cumplió con la obligación de hacer la devolución a la Unidad de Correspondencia, esta será responsable de redireccionar a la Dependencia Competente.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de que lleguen PQRSD que ameriten un tratamiento especial en términos de contestación de carácter de urgencia como Tutelas, derechos de petición prioritarios, entes de control, entre otros, la devolución debe ser de manera inmediata a la unida de correspondencia o reasignar a la dependencia correspondiente.</p> <p>Si la Dependencia es competente para atender la PQRSD, el líder de la dependencia distribuirá las PQRSD a los funcionarios para la proyección de la respuesta oportuna de acuerdo con los términos establecidos en la herramienta Orfeo.</p>		<p>dependenci a</p> <p>Líder de la dependenci a</p>	



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

15 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p><b>6. Dar respuesta a la PQRSD:</b> Los líderes de la dependencia, emiten respuesta clara, precisa, oportuna y de fondo, la cual debe contar con radicado único de salida generado por la herramienta "ORFEO" conforme a los lineamientos establecidos en el instructivo GD-I-001 para elaboración de cartas de la Oficina de Archivo y Gestión Documental.</p>	N/G	Líder de la Dependencia  Personal de apoyo para proyección de respuesta de la PQRSD	
<p><b>7. Notificar respuesta:</b> La Dependencia notificará al peticionario de manera virtual y presencial:</p> <p><b>7.1. virtual:</b> si el peticionario solicita que se notifique a través de correo electrónico, se enviara la respuesta a través de la herramienta Orfeo que se enlaza con el correo electrónico institucional <a href="mailto:notificaciones@pasto.gov.co">notificaciones@pasto.gov.co</a> y finaliza el trámite archivando el documento según la tabla de retención documental (TRD).</p> <p><b>7.2 Presencial:</b> si el peticionario solicita que se notifique en una dirección física, la dependencia se encargara de la respectiva notificación, una vez informado, escanear el oficio con la firma de recibido y subir a ORFEO como anexo por la pestaña documentos, posteriormente reasignar a la Unidad de Correspondencia con el fin de generar el reporte de envío (cuarto visto) y la unidad de correspondencia devolverá a la dependencia para finalizar el trámite de</p>		Funcionario Asignado dependencia	Notificación de PQRSD



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

16 de 18

TAREA	PUNTO S CRITIC OS DE CONTR OL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
<p>archivo, según la tabla de retención documental (TRD) (tipificación, creación de expediente y archivar la PQRSD según lo dispuesto por la herramienta Orfeo).</p> <p><b>Nota 1:</b> en caso de datos errados o imposibilidad de notificación de una PQRSD, la dependencia responsable de la respuesta debe agotar todas las vías de contacto proporcionadas, buscar información interna y, si persiste la imposibilidad, recurrir a la notificación por aviso en la página web institucional y demás medios pertinentes, dejando siempre registro de todas las actuaciones, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011 – CPACA).</p> <p>Acta de imposibilidad: Dejar constancia escrita y motivada en el expediente de la PQRSD de todos los intentos fallidos de notificación y las razones por las cuales no fue posible (ej. dirección inexistente, correo rebotado, teléfono fuera de servicio).</p> <p>Publicación del aviso: El aviso debe contener:</p> <p>La fecha de la comunicación que se notifica (la respuesta a la PQRSD).</p> <p>El número y la fecha del acto (número de la respuesta a la PQRSD).</p> <p>El nombre del interesado.</p>			



ALCALDÍA  
DE PASTO

## PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE PQRSD

FECHA

31-Jul-25

VERSIÓN

02

CODIGO

GD-P-016

PAGINA

17 de 18

TAREA	PUNTO S CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
<p>Los recursos que legalmente proceden (si aplica). Las autoridades ante quienes deben interponerse los recursos. Los plazos para interponer los recursos. La advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la publicación. Medios de publicación: Se debe publicar el aviso en la página web oficial de la Alcaldía de Pasto.</p> <p>Una vez agotadas todas las actuaciones de notificación y elaborada el acta, se escanea y se carga en la herramienta ORFEO como anexo por la pestaña documentos, posteriormente reasignar a la Unidad de Correspondencia con el fin de generar el reporte de envío (cuarto visto) y la unidad de correspondencia devuelve a la dependencia para finalizar el trámite de archivo, según la tabla de retención documental (TRD) (tipificación, creación de expediente y archivar la PQRSD según lo dispuesto por la herramienta Orfeo).</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de desistimiento, la dependencia expedirá acto administrativo de acuerdo con el artículo 17 Y 18 de la Ley 1755 de 2015.</p>			
<b>8. Archivar las PQRSD:</b> Una vez finalizado el trámite, la dependencia responsable se	N/G	Funcionario Asignado	Formato Único de



ALCALDÍA  
DE PASTO

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**GESTIÓN DE PQRSD**

FECHA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA
31-Jul-25	02	GD-P-016	18 de 18

TAREA	PUNTO S CRITICOS DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENT O /REGISTRO
encargará de archivar la PQRSD de acuerdo las Tablas de Retención Documental – TRD vigentes.		dependencia	Inventario Documental – FUID
<b>9. Reporte de pendientes PQRSD:</b>  La Unidad de correspondencia realizará semanalmente el reporte de PQRSD pendientes con el fin de que los jefes de dependencia, la Oficina de control Interno y la Unidad de Atención al ciudadano realicen el control del vencimiento y/o los términos de cumplimiento de respuesta.	N/G	Unidad de Correspondencia	Reporte de Pendientes de PQRSD

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se ajusta el objetivo Se adicionan definiciones, Se cambia la descripción del contenido,	19-10-2017	V-1
2	Se ajusta el objetivo Se adicionan definiciones Se cambia descripción en el contenido y el paso a paso acorde a la Plataforma ORFEO.	26/06/2025	v-2

Elaborado por:

LORENA ALEXANDRA TÓBAR JIMÉNEZ  
Profesional Universitario Unidad de Correspondencia

Revisado por:

ANA LUCÍA CUÁSQUER PINCHAO  
Jefe (a) de Archivo y Gestión Documental

Aprobado por:

ANA LUCÍA CUÁSQUER PINCHAO  
Líder Proceso Gestión Documental