



San Juan de Pasto, 05 de abril de 2024

Oficio No. SG-152-2024

Doctora
TANNIA JANNETH CHÁVES CAICEDO
Jefe Oficina Control Interno de Gestión
Gobernación de Nariño

Asunto: Informe PQRSD radicadas en el aplicativo de la página web institucional correspondiente al primer trimestre 2024.

Cordial saludo.

Por medio del presente me permito hacer entrega del Informe PQRSD radicadas en el aplicativo de la página web institucional correspondiente al primer trimestre 2024, como a continuación se relaciona:

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Gobernación de Nariño, es la dependencia que lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual por ser transversal incluye a todas las dependencias y a todo el personal vinculado a la Entidad, tiene como objetivo principal generar una cultura de servicio que permita fortalecer la imagen institucional en la comunidad, en este sentido se elaboró, aprobó y socializó el procedimiento para trámite de PQRSD.

La aplicación del procedimiento establecido, busca garantizar la correcta asignación de las PQRSD a las diferentes dependencias de la Entidad, de acuerdo con su competencia y brindar una respuesta oportuna.

El presente documento contiene información sobre el trámite de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2024, por medio del aplicativo para radicación de PQRSD de la Gobernación de Nariño, enviadas por los usuarios, ciudadanos, Entes de Control y grupos de interés,

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe sobre el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por la Gobernación de Nariño en el primer trimestre de la vigencia 2024, por medio del aplicativo para trámite de PQRSD ubicado en la página web de la Entidad.





1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de las PQRSD que ingresaron a través del aplicativo clasificadas de acuerdo con su tipo. (petición, queja reclamo, sugerencia y denuncia).
- Presentar información sobre la cantidad de PQRSD radicadas por medio del aplicativo para trámite de PQRSD de manera mensual.
- Presentar información de las PQRSD recibidas por el aplicativo asignadas a cada dependencia de la Entidad.
- Presentar información sobre los tiempos de respuesta a las PQRSD radicadas en el aplicativo.

2. ALCANCE

El informe comprende la información consolidada de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la Entidad por medio del aplicativo para trámite de PQRSD, durante el primer trimestre del año 2024.

3. RESPONSABILIDAD

La Secretaría General, tiene la responsabilidad de recepcionar, asignar a la dependencia competente y hacer seguimiento a la respuesta dada a las PQRSD que llegan a la Gobernación de Nariño por el aplicativo para trámite de PQRSD, sin embargo, la responsabilidad de brindar una respuesta oportuna a cada una de ellas corresponde al Secretario, Subsecretario, Director, Subdirector y Jefe de Oficina de cada dependencia.

4. NORMATIVIDAD

4.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA

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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.





4.2 LEYES

- Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo: Del 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. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

4.3 DECRETOS

- 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.

4.4 RESOLUCIONES

- Resolución 096 del 10 de junio de 2021. Mediante la cual la Gobernación de Nariño adopta la Política de Servicio al Ciudadano.

5. GENERALIDADES

La Secretaría General durante el primer trimestre de la vigencia 2024, realizó entre otras, las siguientes actividades con el fin de garantizar la atención oportuna de las PQRSD radicadas a través del aplicativo para trámite de PQRSD ubicado en la página web de la Gobernación de Nariño:

- Debido a fallas técnicas el aplicativo PQRSD no se atendió desde el 1 de Enero hasta el 07 de marzo con asignación de atención en contingencia a la Funcionaria de contactenos Mercedes Montilla.

Desde el 15 de marzo se realizó una verificación de uno a uno de las PQRSD recibidas desde el 1 de Enero del 2024 y se



envió a cada peticionario con correo registrado, una disculpa señalando a qué dependencia se asignó su caso.

De igual manera en las PQRSD incompletas se envió correo desde servicoalciudadano@narino.gov.co al peticionario con el objeto de que complete la petición para dar trámite, quedando estas asignadas a Servicio al Ciudadano.

- Recordatorio enviado a través del correo contacteno@narino.gov.co hasta el 14 de Marzo de 2024 y a partir del 15 de marzo del mismo año se realiza a través del correo servicoalciudadano@narino.gov.co por cada PQRSD a la dependencia responsable.

- Se evidenciaron alguna fallas que se procedió en conjunto con el área de gestión y soporte Tics a solucionar, mejorando el Aplicativo para que esté de manera automática también pueda generar un correo electrónico al peticionario reportando el avance de su PQRSD, tanto desde que lo registra hasta que le de respuesta la dependencia asignada.

De igual manera se evidencio que algunos correos electrónicos no estaban funcionando Gracias a la verificación de cuentas en Google por Martha Delgado, se actualizó las siguientes cuentas de correo electrónico de las dependencias registradas en el aplicativo de PQRSD: SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA (gestionpublica@narino.gov.co) SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO (presupuesto@narino.gov.co). Adicionalmente, se agregó la siguiente dependencia con su correspondiente correo electrónico: OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO (ocidj@narino.gov.co), y se cambió el nombre de "OTRA ENTIDAD" por CONTACTENOS GOBERNACION DE NARIÑO.

El 21 de marzo de 2024 se emitió la Circular SG-014-2024 "Colaboración de DPN NORMATIVA PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)", sea leído, analizado y aplicado en cada uno de los requerimientos que a diario se generan en el desarrollo de nuestras funciones.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20GESTI%C3%93N%20PQRSD%20F.pdf>

6. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD RADICADAS POR TIPO

Desde el día 1 del mes de Enero hasta el día 31 del mes de Marzo del año 2024, la Gobernación de Nariño por medio del aplicativo para radicación de PQRSD recibió **104** PQRSD con la siguiente distribución por tipo.





TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	69	69%
RECLAMO	12	12%
QUEJA	14	14%
DENUNCIA	5	5%
SUGERENCIA	4	4%
TOTAL	104	100%

7. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

Las 104 PQRSD radicadas por medio del aplicativo tuvieron la siguiente distribución por mes durante el primer trimestre del año 2024.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	27	27%
FEBRERO	40	40%
MARZO	37	37%
TOTAL	104	100%

Atentamente,

LILIAN NATALIA SANDOVAL BASTIDAS
Secretaría General
Gobernación de Nariño

Anexo: Matriz distribución a dependencias.

Proyectó: Emma Inés Gutiérrez
Auxiliar Administrativo

