



San Juan de Pasto, 21 de enero de 2025

Oficio No. SG- 020-2025

Doctor
LUIS ALFONSO ESCOBAR JARAMILLO
Gobernador del Departamento de Nariño

Doctora
TANNIA JANNETH CHAVES CAICEDO
Oficina Control Interno de Gestión Gobernación de
Nariño.

Funcionarios de la Gobernación de Nariño

Asunto: Informe final Derechos de Petición 2024.

Cordial saludo.

Por medio de la presente me permito hacer entrega del reporte consolidado de los Derechos de Petición reportados desde 20 de las 40 Secretarías, Subsecretarías y dependencias relacionadas en el Sistema de PQRSD y los diferentes medios dispuestos por la Secretaría General, para la atención del ciudadano en la Gobernación de Nariño durante el año 2024:

Aplicativo SISTEMA DE PQRSD:

Se relaciona la dependencia con el total de asignaciones desde el Aplicativo ubicado en la página Web institucional, seguido del porcentaje frente a cada una de las dependencias relacionadas así: TOTAL DE RAD recibidas 585, de las cuales se resta 31 registradas en el mes de noviembre y que se clasificaron como sospecha de malware:



DEPENDENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO		
	TOTAL	porcentaje
	585	100,00%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	41	7,01%
OFICINA JURÍDICA	4	0,68%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	5	0,85%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	1,54%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	0	0,00%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	16	2,74%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CULTURA	6	1,03%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	6	1,03%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TURISMO	1	0,17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	32	5,47%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA	2	0,34%
SUBSECRETARÍA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	2	0,34%
PASAPORTES	11	1,88%
SECRETARIA DE HACIENDA	13	2,22%
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	0,17%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	27	4,62%
CONTABILIDAD	2	0,34%
TESORERÍA	7	1,20%
COBRO COACTIVO	13	2,22%
IMPUESTO DE REGISTRO	3	0,51%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	21	3,59%
IMPUESTO VEHICULAR	45	7,69%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	0,34%
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA REGIONAL Y AGUA POTABLE	4	0,68%
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TÉCNICA	0	0,00%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	19	3,25%



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	1	0,17%
SECRETARIA GENERAL	4	0,68%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	79	13,50%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	2	0,34%
ARCHIVO GENERAL	28	4,79%
SECRETARIA DE EDUCACION	50	8,55%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	4	0,68%
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	5	0,85%
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	9	1,54%
SECRETARIA DE INNOVACION	0	0,00%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	0,34%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	19	3,25%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	0,85%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	11	1,88%
CONTACTENOS GOBERNACION DE NARIÑO	4	0,68%
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	4	0,68%
SERVICIO AL CIUDADANO	35	5,98%
SIN ASIGNACION POR REGISTROS MALWARE RAD-20240472 A RAD-20240502	31	5,30%
TOTALES	585	100,00%

Del total recibido en el año 2024 en el Aplicativo SISTEMA DE PQRSD, se clasifican en:



TIPO DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	329	56,24%
CONSULTA	57	9,74%
RECLAMO	56	9,57%
QUEJA	60	10,26%
DENUNCIA	33	5,64%
SUGERENCIA	19	3,25%
	total	554
sospecha de malware	31	5,30%
	585	

El estado de las radicaciones en el SISTEMA DE PQRSD por parte de la responsable:

ESTADO DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL	%
RECIBIDO		
EN TRÁMITE		
FINALIZADA	542	97,83%
RECHAZADA(Ley 1755 de 2015 Art.19)	3	0,54%
REMITIDO A OTRA ENTIDAD EXTERNA POR COMPETENCIA	9	1,62%

El Aplicativo se encuentra vinculado al correo electrónico servicioalciudadano@narino.gov.co. a este llegan las notificaciones de nuevo registro en el Aplicativo y copia del correo enviado al usuario y a la dependencia que se asigna. Una de las mejoras que se realizó a este Aplicativo, ya que no enviaba la notificación al usuario cuando se asigna la dependencia que le corresponde por competencia para su seguimiento y control. El aplicativo, no permite hacer seguimiento una vez se asigna a la dependencia.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL denunciasdecorrupcion@narino.gov.co ubicado en la WEB de la Gobernación de Nariño:

A partir del 5 de agosto de 2024 se asigna a la funcionaria Emma Inés Gutiérrez, Auxiliar Administrativa de la Secretaría General de la Gobernación de Nariño, el manejo del correo electrónico denunciasdecorrupcion@narino.gov.co. Desde 5 de agosto con corte a 31 de diciembre de 2024, recibió durante este tiempo 17 derechos de Petición, representa un 0.12%



BUZÓN DE SUGERENCIAS, el 12 de septiembre de 2024 se logra recuperar las llaves para poder tener acceso a las PQRS dejadas por los ciudadanos. se deja constancia por escrito en el Acta 01 de 2024 sobre los procesos y hallazgos encontrados.

Desde la Secretaría General, se gestiona el formato de Acta de Apertura del Buzón procedimiento que queda formalizado por parte de la Secretaría de Planeación y el equipo de MIPG.

El 13 de septiembre de 2024 se procede a realizar la Apertura de Buzón de Sugerencias en presencia de 3 Funcionarios de la Gobernación de Nariño y un testigo de Usuario externo; a 19 de diciembre de 2024 se constituyeron 6 Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias, registrado y clasificado en los cuadros de consolidado.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL contactenos@narino.gov.co

Se relaciona lo recibido durante el 2024 y su distribución representativa en porcentaje a cada dependencia:



DEPENDENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO	TOTAL	PORCENTAJE %
DESPACHO DEL GOBERNADOR	716	4,63%
OFICINA JURÍDICA	2446	15,82%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	667	4,31%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	119	0,77%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	119	0,77%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	153	0,99%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CULTURA	169	1,09%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	335	2,14%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TURISMO	67	0,43%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1464	9,47%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA	66	0,43%
SUBSECRETARÍA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	205	1,33%
PASAPORTES	185	1,20%
SECRETARIA DE HACIENDA	265	1,71%
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	14	0,09%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	282	1,82%
CONTABILIDAD	268	1,73%
TESORERÍA	291	1,88%
COBRO COACTIVO	403	2,61%
IMPUESTO DE REGISTRO	270	1,75%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	319	2,06%
IMPUESTO VEHICULAR	178	1,15%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	565	3,65%
SUBSECRETARIA DE ECONOMÍA REGIONAL Y AGUA POTABLE	177	1,14%



SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TÉCNICA	25	0,16%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	775	5,01%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	26	0,17%
SECRETARIA GENERAL	231	1,49%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	1204	7,79%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	41	0,27%
ARCHIVO GENERAL	303	1,96%
SECRETARIA DE EDUCACION	667	4,31%
SECRETARIA DE RECREACIÓN Y DEPORTE	134	0,87%
SECRETARIA DE EQUITAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	288	1,86%
SECRETARIA TIC INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO	168	1,09%
SECRETARIA DE INNOVACIÓN	11	0,07%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	51	0,33%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	432	2,79%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	303	1,96%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	255	1,65%
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	511	3,31%
SERVICIO AL CIUDADANO	36	0,23%
REMITIDO A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	57	0,37%
	15461	100%

VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Ubicada en la sede central de la Gobernación de Nariño, reporta su radicación y distribución durante el año 2024, esta cuenta con el correo electrónico correspondencia@narino.gov.co, cabe resaltar que algunas dependencias ubicadas en sedes externas reciben de manera directa correspondencia, estas deben ser sumadas a las que se reporta de manera directa desde correspondencia con el objeto de tener una información real de este medio a medir.



DEPENDENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO		PORCENTAJE
DESPACHO DEL GOBERNADOR	827	11,69%
OFICINA JURÍDICA	86	1,22%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	301	4,25%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	137	1,94%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	11	0,16%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	48	0,68%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE CULTURA	81	1,14%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	83	1,17%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TURISMO	56	0,79%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	304	4,30%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA	20	0,28%
SUBSECRETARÍA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	36	0,51%
PASAPORTES	7	0,10%
SECRETARÍA DE HACIENDA	163	2,30%
SUBSECRETARÍA DE PRESUPUESTO	22	0,31%
SUBSECRETARÍA DE RENTAS	278	3,89%
CONTABILIDAD	20	0,28%
TESORERÍA	60	0,85%
COBRO COACTIVO	141	1,99%
IMPUESTO DE REGISTRO	6	0,08%
SUBSECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	29	0,41%
IMPUESTO VEHICULAR	87	1,23%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	123	1,74%
SUBSECRETARÍA DE ECONOMÍA REGIONAL Y AGUA POTABLE	31	0,44%
SUBSECRETARÍA DE ASISTENCIA TÉCNICA	20	0,28%



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	648	9,16%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	3	0,04%
SECRETARIA GENERAL	218	3,08%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	1039	14,68%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	79	1,12%
ARCHIVO GENERAL	125	1,77%
SECRETARIA DE EDUCACION	290	4,10%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	110	1,55%
SECRETARIA DE EQUITAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	36	0,51%
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	68	0,96%
SECRETARIA DE INNOVACION	3	0,04%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	37	0,52%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	82	1,16%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	194	2,74%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1158	16,36%
CONTACTENOS GOBERNACION DE NARIÑO	0	0,00%
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	12	0,17%
SERVICIO AL CIUDADANO	1	1,01%
TOTALES POR MES	7077	

Para facilitar esta recolección de datos se elaboró 3 cuadros temporales y se elabora el consolidado con las dependencias que reportaron 20 de 40 y con los que se indica:

Medios de Recepción: a cada una de las dependencias lo asignado por los medios que tiene acceso la Secretaría General y se han reportado mes a mes (correo de contactenos@narino.gov.co, correspondencia@narino.gov.co, y Aplicativo ubicado en la WEB Institucional), y cada dependencia complementa con los recibido por sus medios propios. la suma total del mes a mes de este año 2024 se clasifica en el siguiente cuadro con el porcentaje representativo de uso de medio de Recepción:



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS	TOTAL AÑO 2024	PORCENTAJE POR MEDIO DE RECEPCIÓN
APLICATIVO PQRS	585	2,09%
CONTACTENOS@NARINO	15461	55,29%
CORREO INSTITUCIONAL DE LA DEPENDENCIA	4736	16,94%
CORRESPONDENCIA	7077	25,31%
SOLICITUD VERBAL	11	0,04%
LLAMADA TELEFÓNICA	10	0,04%
CHAT7WHATSAPP	60	0,21%
denunciasdecorrupcion@narino.gov.co	17	0,06%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	0,02%
	27962	100%

Tipo de Derecho de Petición: clasificando mes a mes cuántos del total corresponden a Solicitud de información, Consulta, Reclamo, Queja, Denuncia, Sugerencia. clasificación según se maneja en el Aplicativo Sistema PQRS ubicado en la Web Institucional. El total de esta clasificación no coincide con el total del primer cuadro ya que 20 de las 40 dependencias no reportaron lo solicitado para poder consolidar la información:



TIPO DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL	porcentaje Tipo de PQRS
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5695	76,37%
CONSULTA	1388	18,61%
RECLAMO	268	3,59%
QUEJA	40	0,54%
DENUNCIA	50	0,67%
SUGERENCIA	16	0,21%
	7457	100,00%

Estado de Petición: que cada dependencia clasifica en: Recibido, En trámite, Finalizada, Rechazada, Remitida por competencia. mes a mes del segundo semestre y cuyos totales deben coincidir con lo reportado por 20 de las 40 dependencias:

ESTADO DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE POR ESTADO DE ATENCIÓN
RECIBIDO	571	7,64%
EN TRÁMITE	387	5,19%
FINALIZADA	6301	84,51%
RECHAZADA(Ley 1755-2015 art:9)	7	0,09%
REMITIDA POR COMPETENCIA	191	2,56%
	7457	100,00%

Con el equipo humano de MIPG enlace entre la Secretaría General, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría de Planeación se viene trabajando en los procedimientos para el registro, seguimiento y control de los derechos de Petición, con un avance de 90% en la formulación de procesos y cuadros donde se registrará la información mes a mes desde cada una de las dependencias con el objetivo de tener acceso integral para reportar a cada uno de los procesos transversales medibles de la Gobernación de Nariño.

Se relaciona y marca en verde 20 dependencias que reporta a la solicitud enviada, se resalta que como Secretaría General cumplimos con disponer de los medios necesarios para que los ciudadanos registren sus derechos de petición mediante los medios antes descritos y cumpliendo con el deber de solicitar como seguimiento los reportes a cada asignación.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hIWeeZj2qSPeRByVFZO9BE-7CA4NSuEQVuPzd4Q_5_U/edit?usp=sharing



Sin otro particular al presente me suscribo de Usted.

Cordialmente,

YANETH ESCOBAR PULISTAR
Secretaria General
Gobernación de Nariño

FECH:

Elaboró: EMMA INES GUTIERREZ VALENCIA
Auxiliar administrativo
Secretaria General

