INFORME DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO			
Verificación y/o seguimiento a:	Informe de Seguimiento PQRSD primer semestre 2024 comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025		
Objetivo:	Realizar seguimiento y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRSD radicadas en la Gobernación de Nariño		
Alcance:	El seguimiento se realiza a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD tramitadas por Secretaría General de la Gobernación de Nariño, a través de los diferentes canales de atención.		
Proceso y dependencia:	Secretaria General Proceso de Atención al Ciudadano		
Metodología:	• Solicitud de informes al líder del proceso de atención al ciudadano del trámite de PQRSD de la Gobernación de Nariño. • Revisión de los informes tramitados por la secretaria General. • Verificación aleatoria de derechos de petición radicados en despacho del señor GOBERNADOR formulados por ciudadanos con el fin de determinar si se cumple con los requisitos de oportunidad.		
Marco legal o criterios:	• Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular". • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Circular externa 001 de 2011 • Ley 1474 de 2011, "Por orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" • 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.		
Fecha de inicio	14/07/2025	**Fecha final:**	16/07/2025
Fecha de presentación del informe		16/07/2025	

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno de Gestión, presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2025.

En el informe que presenta la Secretaría General se detalla las PQRSD radicadas en el aplicativo ubicado en la página web institucional donde se relaciona el cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por cada una de las dependencias de la Administración Departamental.

CANALES DE ATENCION HABILITADOS

- Presencial (Puesto de registro y control a la entrada de la sede principal y correspondencia física)
- Telefónico (Línea habilitada 6027332133)
- Chat Wasap

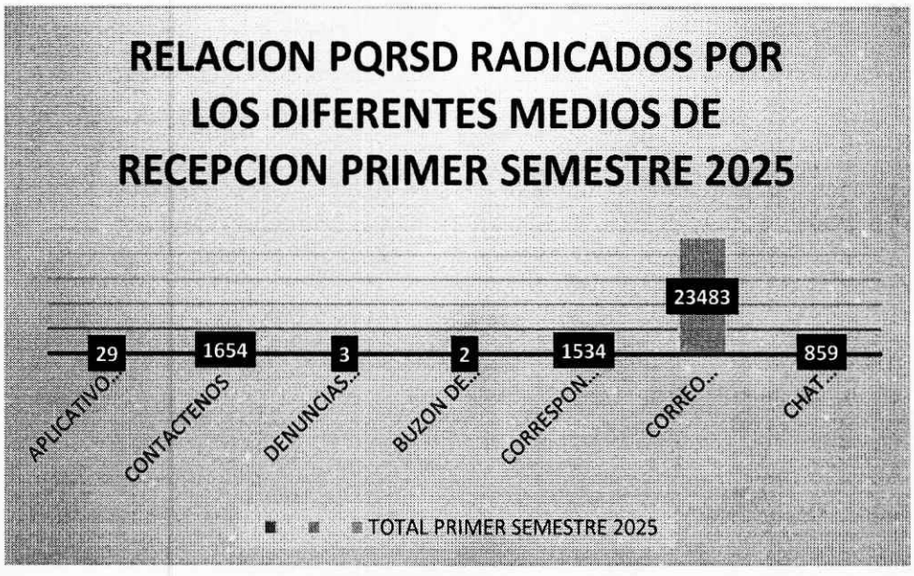
- Virtual (Página oficial de la Gobernación de Nariño https://sitio.narino.gov.co/ y en link https://pqrsd.narino.gov.co/)
- Correo electrónico (contacternos@narino.gov.co)
- Sistema de Atención al Ciudadano SAC – habilitado únicamente para peticiones de la Secretaría de Educación.
- Correo electrónico institucional para notificaciones
- denunciasdecorrupcion@narino.gov.co. dispuesto por la Gobernación de Nariño para tratar hechos de corrupción, se direccionan a las dependencias encargadas de tramitar según su asunto y/o competencia.
- Buzón de sugerencias

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

RELACION PQRSD RADICADOS POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE RECEPCION PRIMER SEMESTRE 2025

MEDIO DE RECEPCION PQRSD / PRIMER SEMESTRE 2025	APLICATIVO PQRSD	CONTACTENOS	DENUNCIAS DE CORRUPCION	BUZON DE SUGERENCIAS	CORRESPONDENCIA	CORREO INSTITUCIONAL DE DEPENDENCIA	SOLICITUD VERBAL	LLAMADA TELEFONICA	CHAT WHATSAPP	TOTAL POR MES	PORCENTAJE %
ENERO	0	356	1	0	155	3323	44	58	8	3945	12,37%
FEBRERO	7	252	1	0	274	4775	387	407	402	6505	20,40%
MARZO	4	241	1	1	209	4721	286	151	159	5773	18,10%
ABRIL	1	293	0	0	318	1049	1655	212	139	3667	11,50%
MAYO	6	291	0	0	279	4915	834	186	146	6657	20,88%
JUNIO	11	221	0	1	299	4700	96	7	5	5340	16,75%
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2025	29	1654	3	2	1534	23483	3302	1021	859	31887	100,00%
PORCENTAJE %	0,09%	5,19%	0,01%	0,01%	4,81%	73,64%	10,36 %	3,20%	2,69 %	100, 00%	

Fuente secretaria General

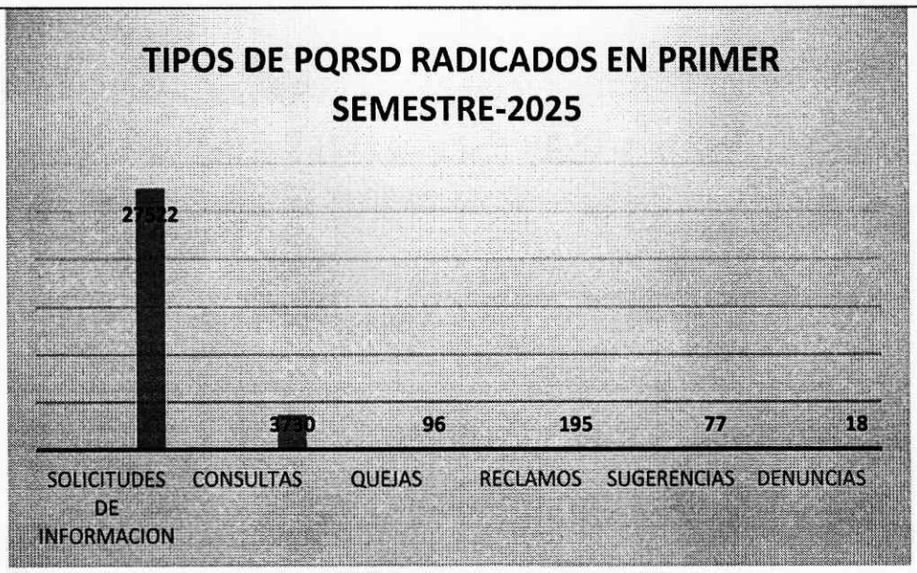


Se observa en la gráfica anterior que de acuerdo a los diferentes medios de recepción se encuentra que el mayor medio es el correo de contáctenos con un total de 23483 y el menor es el buzón de sugerencias para un total de 2

RELACION TIPOS DE PQRSD RADICADOS EN PRIMER SEMESTRE-2025

TIPO DE PQRSD / PRIMER SEMESTRE 2025	SOLICITUDES DE INFORMACION	CONSULTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL POR MES	PORCENTAJE %
ENERO	3707	180	13	33	4	8	3945	12,47%
FEBRERO	5423	982	14	34	48	4	6505	20,56%
MARZO	5187	536	10	90	1	1	5825	18,41%
ABRIL	2469	1163	8	10	2	0	3652	11,54%
MAYO	5889	446	31	13	15	4	6398	20,22%
JUNIO	4847	423	20	15	7	1	5313	16,79%
TOTAL PRIMER SEMESTRE 2025	27522	3730	96	195	77	18	31638	100,00%
PORCENTAJE %	86,99%	11,79%	0,30%	0,62%	0,24%	0,06%	100,00%	

Fuente secretaria General

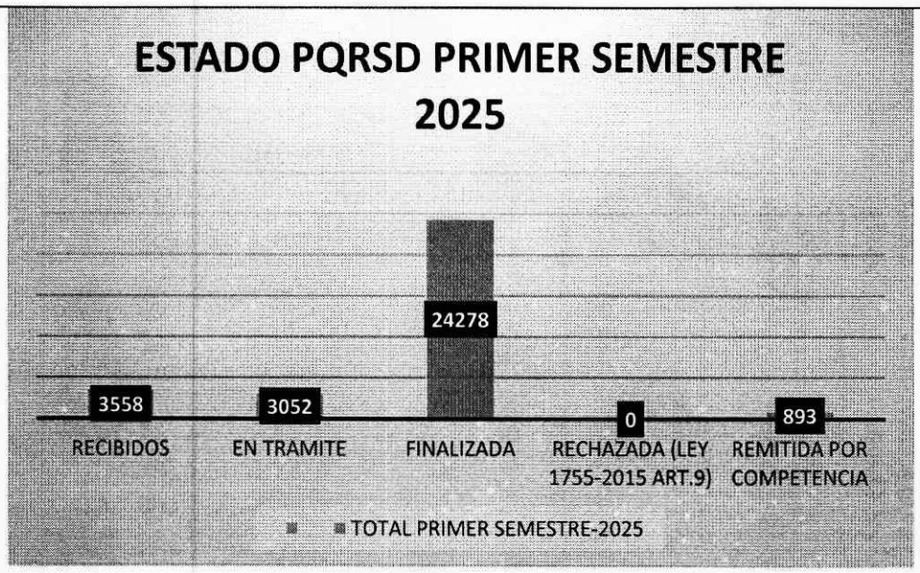


En el grafico se observa que durante el primer semestre de 2025 se recepconarón un total de 31638 peticiones de acuerdo al tipo, un total de 27522 en cuanto a solicitud de información mayor número y el menor tipo Denuncias con un total de 18

RELACION ESTADOS DE PQRSD PRIMER SEMESTRE - 2025

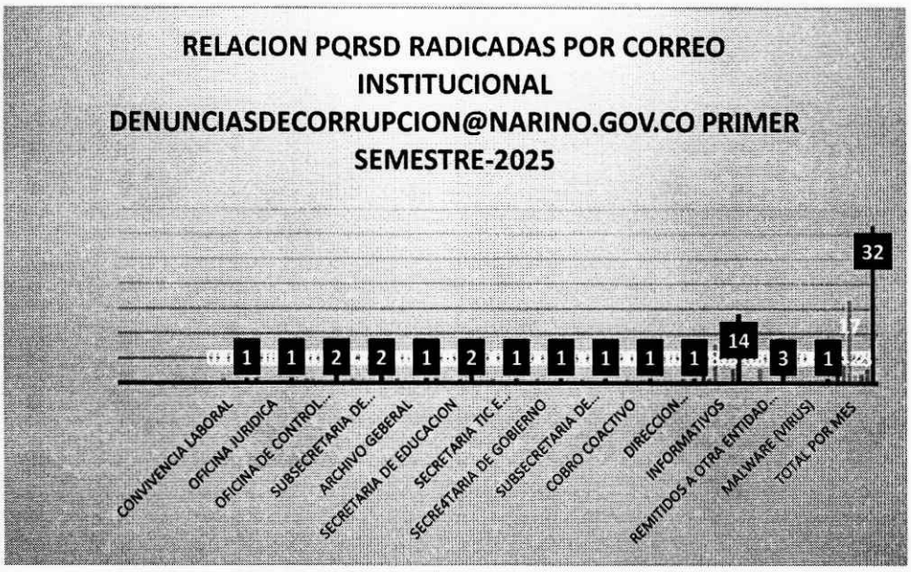
ESTADO DE PQRSD / PRIMER SEMESTRE-2025	RECIBIDOS	EN TRAMITE	FINALIZADA	RECHAZADA (ley 1755-2015 art.9)	REMITIDA POR COMPETENCIA	TOTAL POR MES	PORCENTAJE %
ENERO	638	297	2819	0	191	3945	12,41%
FEBRERO	725	705	4983	0	123	6536	20,57%
MARZO	896	300	4440	0	136	5772	18,16%
ABRIL	255	415	2862	0	116	3648	11,48%
MAYO	216	968	5239	0	143	6566	20,66%
JUNIO	828	367	3935	0	184	5314	16,72%
TOTAL PRIMER SEMESTRE-2025	3558	3052	24278	0	893	31781	100,00%
PORCENTAJE %	11,20%	9,60%	76,39%	0,00%	2,81%	100,00%	

Fuente Secretaria General



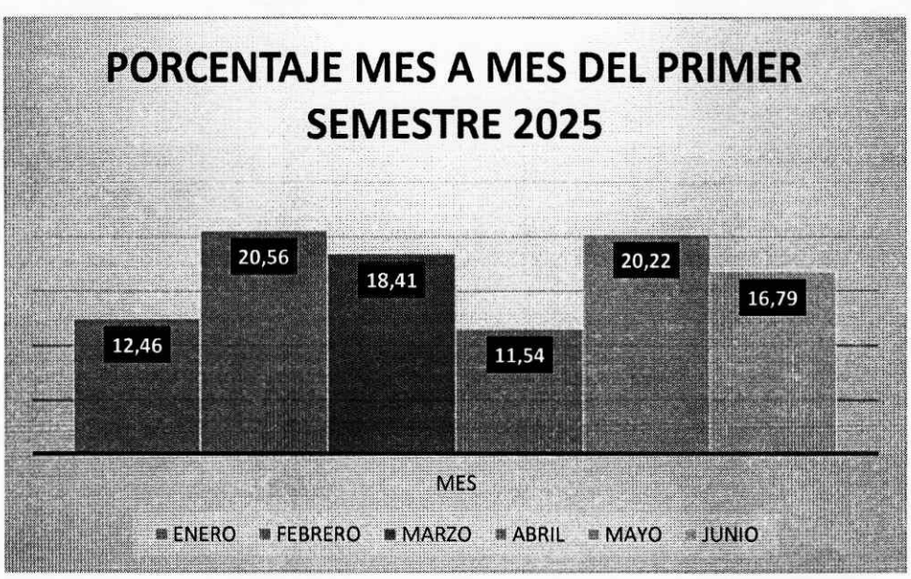
RELACION PQRSD RADICADAS POR CORREO INSTITUCIONAL DENUNCIASDECORRUPCION@NARINO.GOV.CO PRIMER SEMESTRE-2025

DEPENDENCIA DE LA GOBERNACION DE NARIÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PRIMER SEMESTRE -2025	PORCENTAJE
CONVIVENCIA LABORAL	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
OFICINA JURIDICA	1	0	0	0	0	0	1	3,13%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1	0	0	0	2	6,25%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	0	1	0	1	0	0	2	6,25%
ARCHIVO GEBERAL	0	1	0	0	0	0	1	3,13%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	0	0	1	0	2	6,25%
SECRETARIA TIC E INNOVACION	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
SECRE4TARIA DE GOBIERNO	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
COBRO COACTIVO	0	0	1	0	0	0	1	3,13%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	1	0	1	3,13%
INFORMATIVOS	2	1	8	0	0	3	14	43,75%
REMITIDOS A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	0	0	3	0	0	0	3	9,38%
MALWARE (VIRUS)	0	0	0	1	0	0	1	3,13%
TOTAL POR MES	4	4	17	2	2	3	32	100,00%



PORCENTAJE MES A MES DEL PRIMER SEMESTRE 2025

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	3945	12,46
FEBRERO	6505	20.56
MARZO	5825	18,41
ABRIL	3652	11,54
MAYO	6398	20,22
JUNIO	5313	16,79
TOTAL	31638	100%



En la gráfica se puede observar que el mes de febrero reporto el mayor número de peticiones con porcentaje del 20.56%. y el mes de abril un reporte menor con un porcentaje del 11.54%

CONCLUSIONES

- De los nueve (9) canales habilitados para recepcionar PQRSD, la Secretaría General líder del proceso de Atención al Ciudadano, únicamente realiza monitoreo al aplicativo PQRSD de la página web institucional.
- En la página web institucional de la Gobernación de Nariño se encuentra habilitado el correo contacternos@narino.gov.co, como uno de los canales de atención, por el cual se pueden radicar PQRSD
- Para el correo institucional de contáctenos hay un funcionario responsable del direccionamiento de todas las solicitudes que allegan a este correo.
- Hasta la fecha el Aplicativo de PQRSD no se encuentra habilitado por tal razón no se puede asignar fecha y numero de radicación de las PQRSD.
- La información de la Secretaría de Educación no fue suministrada por la Secretaría General, quien es el competente para enviar el consolidado.

RECOMENDACIONES

- Se debe realizar monitoreo a totalidad de PQRSD que se recepcionan en los medios de atención habilitados en la Administración Departamental.
- Es necesario fortalecer la cultura del autocontrol en jefes de dependencia, funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- Se debe agilizar la implementación del Aplicativo de PQRSD teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta para mejorar la gestión y atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía.
- La pronta puesta en marcha de este aplicativo permitirá optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la transparencia institucional y mejorar la calidad del servicio al usuario.
- La secretaria General deberá solicitar a la secretaria de Educación el envío de la información de todas las dependencias que recepciona mediante el aplicativo SAC.
- La secretaria General debe buscar estrategias para que las dependencias de la Gobernación reporten el trámite dado a las diferentes peticiones allegadas
- Se debe enviar dos informes semestrales, el primer semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio y para el segundo semestre entre el 1 de julio al 31 de diciembre
- El aplicativo que se implementará debe reportar un informe de los tiempos de respuesta.
- La Oficina de Control Interno de Gestión realizará el seguimiento a las recomendaciones realizadas en el presente informe.

Responsable del informe:

AYDA MORALES
Secretaria Ejecutiva

Aprobó

TANIA CHAVES CAICEDO
Jefe Oficina Control Interno de Gestión