

San Juan de Pasto, Octubre 11 de 2024

Doctora
YENNY OBANDO ORTIZ
Secretaria General (E)
Gobernación de Nariño.

Cordial saludo
por medio de la presente me permito hacer entrega del reporte que desde el Aplicativo Sistema de PQRSD- Gobernación de Nariño se ha registrado en el tercer trimestre para el año 2024.

Con la entrada en vigencia y cumplimiento de el Acuerdo 001 de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación desde el 29 de Febrero de 2024, donde el Origen de la Gestión Documental es cuando se radica o ingresa los Derechos de Petición a nuestra Institución a través de los diferentes medios de recepción.

La Secretaría General durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, realizó entre otras, las siguientes actividades con el fin de garantizar la atención oportuna de los Derechos de Petición radicados desde las fuentes primarias y de las cuales tiene el control por ser propiedad de la dependencia:

APLICATIVO SISTEMA PQRSD ubicado en la WEB de la Gobernación de Nariño

se asignó de manera oportuna en tiempo máximo de un día a cada dependencia las PQRSD radicadas en el aplicativo así:

DEPENDENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE NARIÑO	julio 2024	agosto 2024	septiembre 2024		
	RAD-20240262 A RAD-20240324	RAD-20240325 A RAD-20240382	RAD-20240383 A RAD-20240416	TOTAL POR DEPENDENCIA TRIMESTRE	PORCENTAJE %
	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	5	5	6	16	10,3225806
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2	4	1,29032258
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	4	1	1	6	3,87096774
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0	0	0

DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	0	0	2	1,29032258
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TURISMO	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	4	0	9	5,80645161
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	1	0	0	1	0,64516129
PASAPORTES	1	0	0	1	0,64516129
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	2	4	1,29032258
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	3	1	0	4	1,29032258
CONTABILIDAD	0	0	1	1	0,64516129
TESORERIA	0	1	1	2	1,29032258
COBRO COACTIVO	0	1	1	2	1,29032258
IMPUESTO DE REGISTRO	0	0	0	0	0
SUSBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	3	0	8	5,16129032
IMPUESTO VEHICULAR	1	9	5	15	9,6774194
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE ECONIMOA REGIONAL Y AGUA POTABLE	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TECNICA	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	2	1	2	5	3,22580645
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	0,64516129
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	14	13	3	30	19,3548387
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0
ARCHIVO GENERAL	2	6	3	11	7,09677419
SECRETARIA DE EDUCACION	2	5	1	8	5,16129032
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	0	1	1	2	1,29032258
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	1	0	0	1	0,64516129
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	2	4	1,29032258
SECRETARIA DE INNOVACION	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	0	0	2	1,29032258
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBL	3	0	0	3	1,93548387
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	0	1	0	1	0,64516129
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	3	2	6	3,87096774
CONTACTENOS GOBERNACION DE	0	0	0	0	0

NARIÑO					
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	0	0	0	0	0
SERVICIO AL CIUDADANO	5	0	1	6	3,87096774
TOTALES	63	58	34	155	100%
TIPO DERECHOS DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	34	40	18	92	59,3548387
CONSULTA	11	3	5	19	12,2580645
RECLAMO	4	5	3	12	7,74193548
QUEJA	8	8	2	18	11,6129032
DENUNCIA	4	1	6	11	7,09677419
SUGERENCIA	2	1	0	3	1,93548387
total por mes	63	58	34	155	100%
REMITIDO A OTRA ENTIDAD externa POR COMPETENCIA	2	0	1	3	1,93548387

CORRESPONDENCIA RECIBIDA por Ventanilla en la Gobernación de Nariño:

Entrega a cada dependencia de la Gobernación de Nariño de los documentos recibidos por el ciudadano a través de la ventanilla de correspondencia física. tiempo de reparto 1 día máximo.

DEPENDENCIA DE LA GOBERNACION DE NARIÑO	julio 2024	agosto 2024	septiembre 2024	TOTAL POR DEPENDENCIA SEMESTRE
	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	50	57	73	180
OFICINA JURIDICA	7	6	6	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	15	33	35	83
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	11	12	39
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	2	1	2	5

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	5	7	8	20
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	5	7	14	26
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	4	8	9	21
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TURISMO	4	4	11	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	15	19	39	73
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	2	0	6	8
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	1	5	4	10
PASAPORTES	0	0	3	3
SECRETARIA DE HACIENDA	16	12	11	39
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	1	2	4
SUBSECRETARIA DE RENTAS	20	23	19	62
CONTABILIDAD	2	2	3	7
TESORERIA	8	4	6	18
COBRO COACTIVO	14	8	9	31
IMPUESTO DE REGISTRO	0	0	1	1
SUSBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	3	3	7
IMPUESTO VEHICULAR	9	6	8	23
SECRETARIA DE PLANEACION	7	9	11	27
SUBSECRETARIA DE ECONIMOA REGIONAL Y AGUA POTABLE	1	2	1	4
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TECNICA	0	1	2	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	53	58	54	165
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	0	0	2	2
SECRETARIA GENERAL	9	28	17	54

SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	76	102	96	274
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	4	6	6	16
ARCHIVO GENERAL	11	10	9	30
SECRETARIA DE EDUCACION	36	27	35	98
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	17	9	1	27
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	4	5	7	16
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	3	5	8	16
SECRETARIA DE INNOVACION	0	0	1	1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	3	1	4
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBL	9	6	9	24
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	15	27	26	68
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	104	57	288	449
CONTACTENOS GOBERNACION DE NARIÑO	0	0	0	0
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	0	5	0	5
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0	0
TOTALES POR MES	546	577	858	1981

CORREO ELECTRÓNICO contactenos@narino.gov.co

Los correos recibidos a través de contactenos@narino.gov.co dispuesto en la página WEB de la Gobernación de Nariño, se reenvía a cada una de las dependencias competentes máximo en 1 día.

DEPENDENCIA DE LA GOBERNACION DE	julio 2024	agosto 2024	septiembre 2024	TOTAL POR DEPENDENCIA
----------------------------------	------------	-------------	-----------------	-----------------------

NARIÑO	DERECHO DE PETICION			SEMESTRE
DESPACHO DEL GOBERNADOR	70	64	63	197
OFICINA JURIDICA	219	243	179	641
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	48	57	55	160
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	8	9	30
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	10	9	7	26
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	16	18	16	50
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	42	25	26	93
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TURISMO	5	9	4	18
SECRETARIA DE GOBIERNO	123	114	89	326
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	9	15	4	28
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	35	22	6	63
PASAPORTES	9	15	20	44
SECRETARIA DE HACIENDA	31	27	29	87
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2	0	2	4
SUBSECRETARIA DE RENTAS	26	16	17	59
CONTABILIDAD	21	20	18	59
TESORERIA	57	94	62	213
COBRO COACTIVO	34	52	64	150
IMPUESTO DE REGISTRO	43	57	33	133
SUSBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	25	39	25	89
IMPUESTO VEHICULAR	13	6	10	29
SECRETARIA DE PLANEACION	51	23	33	107
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA	9	12	7	28

REGIONAL Y AGUA POTABLE				
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TECNICA	4	2	3	9
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	43	58	44	145
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	5	0	5	10
SECRETARIA GENERAL	20	30	17	67
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	72	74	103	249
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	4	1	0	5
ARCHIVO GENERAL	44	30	29	103
SECRETARIA DE EDUCACION	44	24	37	105
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	16	6	5	27
SECRETARIA DE EQUITAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	33	14	23	70
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	9	16	12	37
SECRETARIA DE INNOVACION	1	2	3	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	6	6	8	20
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	49	51	46	146
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	27	19	26	72
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	23	24	42	89
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	52	37	36	125
SERVICIO AL CIUDADANO	6	5	1	12
REMITIDO A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	0	5	3	
TOTALES POR MES	1369	1349	1221	3939

CORRESPONDENCIA SALIDA, servicio de mensajería certificada que la Secretaría General ofrece a las dependencias de la Gobernación de Nariño para envío de comunicaciones.

Este servicio se tiene en cuenta como medio de RESPUESTA al ciudadano, una vez entregada por la dependencia se realiza las entregas en 1 día máximo por el personal de correspondencia.

Se discrimina el uso de este servicio por dependencia así:

DEPENDENCIA DE LA GOBERNACION DE NARIÑO	julio 2024	agosto 2024	septiembre 2024
	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	24	29
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO JUZGAMIENTO	0	3	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION	0	0	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	0	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TURISMO	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	0	0	0

SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	0	0	2
PASAPORTES	0	0	0
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	12
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	0	0	0
SUBSECRETARIA DE RENTAS	68	94	14
CONTABILIDAD	10	2	0
TESORERIA	1	3	1
COBRO COACTIVO	0	0	0
IMPUESTO DE REGISTRO	0	0	0
SUSBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0	0
IMPUESTO VEHICULAR	0	0	0
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	0	0	0
SUBSECRETARIA DE ASISTENCIA TECNICA	0	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	1	4	27
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA VIA JUNIN BARBACOAS	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	0
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	21	18	21
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	1		0
ARCHIVO GENERAL	1	2	0
SECRETARIA DE EDUCACION	6	4	6
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	0	0	0

SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	23	0	17
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	0	0	0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	0
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	0	0	0
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO	0	0	0
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	0
TOTALES POR MES	151	154	130

BUZÓN DE SUGERENCIAS ubicado en la parte interior del ingreso al Edificio central de la Gobernación de Nariño.

El día 12 de septiembre se recibe en el área de ingreso las llaves solicitadas al funcionario Jhon Ramirez desde el mes de marzo del 2024, ya que en su entrega de cargo, no incluyó este tema. Una vez realizada la apertura del buzón se procede a enviar a Control Interno de Gestión el Acta de Apertura con los formatos encontrados y los hallazgos encontrados. se anexa PDF con el acta, formularios y remisión por correspondencia.

<https://drive.google.com/file/d/1dWQcEUAFpKEACqex38BkM9vIBc22Y2Fn/view?usp=sharing>

se procede a la actualización de los formatos de Acta de Apertura y Formato de Registro de PQRSD para el Buzón de Sugerencias, los cuales se encuentran aprobados y aplicados por la oficina de Gestión de Procesos MIPG

<https://docs.google.com/document/d/1euTyFHg0R09ouUvA-gmn2CBtpcv1X5u0/edit>
https://docs.google.com/document/d/1XI83di_W-qRZQhjTpm7FaG_YdA_KotHE/edit

ANALISIS PORCENTUADO DE USO POR MEDIOS DE RADICADO

Se relaciona en el siguiente cuadro discriminando por dependencias, las PQRSD recibidas por los diferentes medios de comunicación dispuestos por la Secretaria General. haciendo un porcentaje representativo de cada medio.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rspLHox21z8bsU3GLKfAUyj43m3QIcBdX01JV3VhQtY/edit?usp=sharing>

Cabe resaltar que desde cada dependencia son los dueños y quienes deben reportar mensualmente lo recibido por correo institucional de la dependencia y sus funcionarios con correo institucional, solicitudes realizadas mediante llamadas telefónicas y por chat creados en cada dependencia. por su responsabilidad la Secretaria General no tiene acceso a estos medios, mas si de consolidar los reportes presentados de manera oportuna por cada dependencia. y se registra como NO REPORTADO si es el caso. Ante la reincidencia de los No reportes se está trabajando con el equipo de Planeacion y Gestion Documental de la Secretaría General para ofrecer un formato único de registro de información para ser consolidada de manera oportuna por General y por cada dependencia para reportar los avances del Plan de Acción de la Administración. considerando que estos reportes sirven para varios procesos de diferentes dependencias.

MEDIOS DE RECEPCIÓN TOTALES		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENT AJE
	APLICATIVO PQRSD	63	58	34	155	2,55%
	CONTACTENOS @NARINO	1369	1349	1221	3939	64,84%
	CORREO INSTITUCIONAL DE LA DEPENDENCIA	NO REPORTADOS	NO REPORTAD OS	NO REPORTADOS	0	0,00%
	CORRESPONDE NCIA	46	577	8585	1981	32,61%
	SOLICITUD VERBAL	NO REPORTADOS	NO REPORTAD OS	NO REPORTADOS	0	0,00%
	LLAMADA TELEFONICA	NO REPORTADOS	NO REPORTAD OS	NO REPORTADOS	0	0,00%
	CHAT7WHATSAP P	NO REPORTADOS	NO REPORTAD OS	NO REPORTADOS	0	0%
					6075	
MEDIOS DE RESPUESTA TOTALES		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENT AJE
	APLICATIVO PQRSD REMITIDO A OTRA ENTIDAD POR COMPETENCIA	2	1	1	4	0,89%

	CONTACTENOS @NARINO remitido a otra entidad por competencia	0	5	3	8	1,79%
	CORRESPONDE NCIA SALIDA	151	154	130	435	97,32%
					447	