



San Juan de Pasto, 10 de julio de 2025

**Doctora**

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

Ref. INFORME CONSOLIDADO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE - 2025

Cordial saludo

Por medio del presente me permito presentar ante su despacho, el informe consolidado de PQRSD correspondiente al periodo mencionado, recibidos por los diferentes medios de recepción dispuestos al ciudadano y según lo reportado por cada una de las dependencias de la Gobernación de Nariño.

Durante el primer semestre de 2025, la entidad recibió un total de 31.887 PQRSD, las solicitudes de información constituyeron el mayor volumen (89,99 %), seguidas de las consultas (11,79 %). El medio de recepción mas utilizado fue el correo institucional de cada dependencia (73,64 %), seguidas por las solicitudes verbales (10,39 %) y el correo electrónico institucional [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co) (5,19 %) evidenciando que la ciudadanía tiene mayor preferencia por los medios digitales.

El tiempo promedio de respuesta está dentro del rango estipulado que son 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la PQRSD, teniendo como resultado el 76,39 % en su estado finalizado.



## TIPOS DE PQRSD

La base de datos se organiza por: solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, obteniendo un total de 31.638 PQRSD, para más información consultar el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MVfAaJ\\_0\\_7YgxTYAqwcxyl\\_EKM2jfzHN/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MVfAaJ_0_7YgxTYAqwcxyl_EKM2jfzHN/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true)

## ESTADOS DE PQRSD

La base de datos se organiza por: recibidos, en trámite, finalizadas, rechazadas y remitidos por competencia, teniendo como resultado: 31.781, PQRSD de las cuales 24.278, se encuentran en su estado como finalizado, seguidas de las recibidas 3.558, que aún no conllevan algún tipo de trámite, para más información consultar el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1URxzs6FSGDXmTLLfwTSxSR\\_HkwckN9p/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1URxzs6FSGDXmTLLfwTSxSR_HkwckN9p/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true)

## MEDIOS DE RECEPCION

La base de datos se organiza por: aplicativo PQRSD, [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co), denuncias de [corrupcion@narino.gov.co](mailto:corrupcion@narino.gov.co), buzón de sugerencias, correspondencia, correo institucional de la dependencia, solicitud verbal, llamada telefónica, chat de WhatsApp, de los anteriores se puede tener como evidencia, que la ciudadanía hace mayor uso de medios tecnológicos dispuestos por la Gobernación de Nariño. Para más información consultar el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1j8l1q8Fi-diotpSWQz\\_ouhb9iytGFZJk/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1j8l1q8Fi-diotpSWQz_ouhb9iytGFZJk/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true)

## DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE LA RESPUESTA

Las PQRSD recibidas por los medios dispuestos a la ciudadanía como: [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co), [servicioalciudadano@narino.gov.co](mailto:servicioalciudadano@narino.gov.co) (APLICATIVO PQRSD), correspondencia física (VENTANILLA UNICA), se direccionan a las diferentes dependencias encargadas de su gestión por su asunto y/o competencia. Para más información consultar los siguientes enlaces:



Correo institucional: [contactenos@narino.gov.co](mailto:contactenos@narino.gov.co)  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nVkQfvmUBBjKuP-DLLkC-7eNJRvOQvy/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

correo institucional: [servicioalciudadano@narino.gov.co](mailto:servicioalciudadano@narino.gov.co) ligado al aplicativo PQRSD  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JSyL34zmj1fA-CLt69DIhKSUHb7zeDo/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

Correspondencia física (VENTANILLA UNICA)  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tJAUztteESi5nMIJ2t7GqRjhKwG14EA3/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

#### APLICATIVO PQRSD

En el momento el link de enlace de radicación de PQRSD (Aplicativo PQRSD) en la página web de la gobernación de Nariño no se encuentra habilitado, por razones de producción de un nuevo sistema de registro, por ende, no contamos con fecha y número de radicación de las PQRSD.

NOTA: Es importante mencionar que el correo institucional: [servicioalciudadano@narino.gov.co](mailto:servicioalciudadano@narino.gov.co) es el que se encuentra ligado al aplicativo PQRSD, Por esta razón, las PQRSD recepcionadas en este correo se direccionan según su asunto y/o solicitud a las dependencias encargadas de realizar el respectivo trámite. Para más información consultar el siguiente enlace:  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JSyL34zmj1fA-CLt69DIhKSUHb7zeDo/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

#### PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES PQRSD.

<https://drive.google.com/file/d/1ER9VrkvJL7L7-ejvqOjICRQWK5zUCubK/view?usp=sharing>

#### INFORME DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/181\\_rVFhE00nQcPmnl9S9WmeglayKa0y9/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/181_rVFhE00nQcPmnl9S9WmeglayKa0y9/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true)

<https://drive.google.com/file/d/1bMG1U144-R5b74DT7QhyulFxFxHRVAknFe/view?usp=sharing>



Las PQRSD recibidas en el correo institucional [denunciasdecorrupcion@narino.gov.co](mailto: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.

NOTA: es importante mencionar que por este medio se recepciona PQRSD que traten el tema de denuncias de corrupción, así mismo también se recibe PQRSD de temas informativos u otros asuntos que no son de esta competencia, de igual manera se direcciona la PQRSD a la dependencia encargada de su gestión según su asunto y/o solicitud. Para más información consultar el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W02zNHPd0LN3T4Fk50VI40bU7ekNTwPI/edit?usp=sharing&oid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

Este consolidado de PQRSD del primer semestre – 2025 recepcionados por los diferentes medios de atención dispuestos por la Gobernación de Nariño, constituye una herramienta clave para el fortalecimiento de la transparencia y la mejora continua en relación con la ciudadanía.

Atentamente,

YANETH ESCOBAR PULISTAR  
Secretaria General  
Gobernación de Nariño

Proyecto y elaboro: JHON JAIRO VALENCIA E.  
Servicio al ciudadano  
PQRSD