



San Juan de Pasto, 30 de octubre de 2025

Doctora

RUTH YANETH ESCOBAR PULISTAR

Secretaria General

Gobernación de Nariño

Ref. INFORME SEGUNDO – TRIMESTRE 2025

De manera atenta me dirijo a Usted, con el fin de presentar informe trimestral de los Derechos de Petición radicados por los diferentes medios dispuestos al ciudadano y según lo reportado por cada una de las dependencias de la Gobernación de Nariño correspondiente al segundo trimestre del año 2025, periodo comprendido entre el 01 de abril 2025 – 30 de junio 2025.

Durante el tercer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de 18.996 PQRSD recibidas por los diferentes medios dispuestos a la ciudadanía, de estas, evidenciamos que el medio de recepción más utilizado por la ciudadanía fue el correo institucional de cada dependencia con un promedio (56,14%), seguido por el correo institucional contacteno@narino.gov.co (18,54%), evidenciando que la ciudadanía tiene mayor preferencia por los medios digitales para realizar sus PQRSD.

En el siguiente link relaciono las PQRSD recibidas por cada una de los medios dispuestos a la ciudadanía para la recepción de las mismas:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ASuTTxR0-nFirQPQrFz0FIJ0sjzrksUMPWu9Wl_LdA/edit?usp=sharing





CANALES DE ATENCION PQRS

- **APLICATIVO SISTEMA PQRS**, ubicado en la WEB de la Gobernación de Nariño, a la fecha el aplicativo no se encuentra funcionando, este estuvo funcionando hasta el día 31 de diciembre de 2024, en el momento se encuentra en proceso de implementación de un nuevo sistema, en el cual interviene Secretaría General, Secretaría TIC y la empresa de tecnología y transformación digital NEXURA.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS**, ubicado en la parte interior de ingreso al Edificio central de la Gobernación de Nariño, Se procedió a dar apertura al Buzón de Sugerencias los días: 04 de abril 2025, 09 de mayo 2025, 23 de mayo 2025 y 24 de junio 2025.

En el siguiente link se relaciona la apertura de buzón de sugerencias durante el segundo trimestre del año 2025:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1K_X6gjiS5NSZYvoOJGMqWuUCLP3zEEULe-PmjYJqpo/edit?usp=sharing

- **CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:** denunciasdecorrupcion@narino.gov.co

Es de anotar que por este medio de recepción no ingresan únicamente correos que sean de su competencia o sean como tal “denuncia”, sino que también ingresan solicitudes de cualquier tipo de PQRS, mas sin embargo se direccionan según su asunto y/o solicitud a las dependencias encargadas de dar respuesta por ser de su competencia, como total se reciben 06 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/04/2025 a 30/06/2025, los cuales se relacionan en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/11cleQgCRPYOi7ocvpLhZqR29HjHZzyxpqtQ8XpaV_GU/edit?usp=sharing





- CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: servicioalciudadano@narino.gov.co

Se reciben 153 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/04/2025 a 30/06/2025, los cuales se direccionan según su asunto y/o solicitud a la dependencia encargada de dar respuesta por ser de su competencia.

A continuación, se relaciona los correos electrónicos recibidos y las dependencias donde se direccionaron durante el segundo trimestre del año 2025, para mayor información ingresar por el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dck57uQKKncygA83FhOIQcOqZE1Gj0kr4DuHi3DcpM/edit?usp=sharing>

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

Se reciben 3.521 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/04/2025 a 30/06/2025 los cuales se direccionan máximo un día después de recibido, el direccionamiento se da según su asunto y/o solicitud a las diferentes dependencias encargadas de dar respuesta por ser de su competencia.

A continuación, se relaciona en el siguiente enlace los correos electrónicos recibidos y las dependencias donde se direccionaron durante el segundo trimestre del año 2025, para mayor información ingresar por el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pkpOWcFX60lwnxrkuhPGbaIV5aFoogq4LlbXBtLQQ/edit?usp=sharing>

- CORRESPONDENCIA, VENTANILLA UNICA Gobernación de Nariño:

se reciben 1.371 PQRS de manera física, por ventanilla única que se encuentra ubicada al ingreso de la sede central de la Gobernación de Nariño, se realiza su respectiva radicación y se procede a direccionar la información según su asunto y/o solicitud a cada dependencia de la Gobernación de Nariño, tiempo de reparto 1 día máximo, estas recibidas durante el periodo comprendido entre el 01/04/2025 a 30/06/2025, correspondiente al segundo trimestre del 2025.





A continuación, se relaciona en el siguiente enlace los PQRSD recibidos por ventanilla única, durante el segundo trimestre del año 2025:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nbd8p06WhpXdEIdQ6HI-mRsa4FtnNTopm-1wcfQtKc/edit?usp=sharing>

Así mismo, se relaciona la información correspondiente a todos los reportes realizados por cada una de las dependencias de la gobernación de Nariño, durante el segundo trimestre 2025, periodo comprendido entre el 01/04/2025 a 30/06/2025, Estas se clasifican por tipo, medio de recepción y estado de las PQRSD.

1. TIPO DE PQRSD; Según el tipo de PQRSD, las solicitudes de información constituyeron el mayor porcentaje (85,94%), seguidas de las consultas (13,22%) para obtener mayor información de esta relación, ingresar por el siguiente: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EA2zyPON4-2sOitOS4qQzeWUE81_qPRlqPOaSOkVV2s/edit?usp=sharing
2. MEDIO DE RECEPCION DE PQRSD, de los canales dispuestos a la ciudadanía para la recepción de PQRSD, observamos que el 68,06 % de las solicitudes son realizadas por el correo electrónico de cada una de las dependencias, evidenciando que hay preferencia por los medios electrónicos para la realización de las mismas, para obtener mayor información ingresar por el siguiente enlace: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12WoLggXd2GFc6OTCI4XPKZV5RWqvAP4Gy8AzDQCHPNU/edit?usp=sharing>
3. ESTADO DE LAS PQRSD, según el reporte de los estados en el que se encuentran las PQRSD realizado por cada una de las dependencias, evidenciamos que el 77,50 % de estas se encuentran en su estado finalizado y el 11,26 % de estas en trámite, de esto podemos concluir que la Gobernación de Nariño da su respuesta a los peticionarios de manera oportuna y dentro de los parámetros establecidos, para mayor información ingresar en el siguiente enlace: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_Tlu8OotyX5mybZdQgrtdm6GZnwdXUZff6rEdnARl8/edit?usp=sharing





Cabe resaltar que hay un número significativo de dependencias las cuales no realizan el reporte mes a mes, de esto depende que la información no sea congruente entre los reportes que realiza cada medio de recepción y lo reportado por cada una de las dependencias, para esto se realizó un consolidado de los reportes realizados por las dependencias durante este segundo trimestre 2025. Si desea tener información más detallada ingresar en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1riU4AOMiXMP-g_ufNuZHoPelbHWfsEheLojSsTVxmA/edit?usp=sharing

Atentamente,

JHON JAIRÓ VALENCIA E.
Servicio al Ciudadano _ PQRS
Gobernación de Nariño

