



San Juan de Pasto, 29 de octubre de 2025

Doctora

RUTH YANETH ESCOBAR PULISTAR

Secretaria General

Gobernación de Nariño

Ref. INFORME TERCER – 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 tercer trimestre del año 2025.

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 fase de pruebas del 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 del ingreso al Edificio central de la Gobernación de Nariño, Se procedió a dar apertura al Buzón de Sugerencias los días: 18 julio 2025, 22 de agosto 2025 y 29 de septiembre 2025.

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



<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wC7PG7WCJN8YK7oYqyaon3LRmfaObCEpPpKs3xz51PI/edit?usp=sharing>

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

Se reciben 63 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/07/2025 a 30/09/2025 los cuales se relacionan en el siguiente link y los cuales se direccionan según su asunto y/o solicitud a las dependencias encargadas de dar respuesta por ser de su competencia.

A continuación, se relaciona en el siguiente link los correos electrónicos recibidos durante el tercer trimestre del año 2025.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MxJunMYqD83HjiaGdNPWRnnzyGXFEkkqv mCNdjR-iYM/edit?usp=sharing>

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

Se reciben 374 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/07/2025 a 30/09/2025 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 en el siguiente link los correos electrónicos recibidos durante el tercer trimestre del año 2025.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1M8GWPgQeAgrTfhsAea8XttEtfi5XpNy8PDxf W_MlrXo/edit?usp=sharing

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

Se reciben 3.962 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01/07/2025 a 30/09/2025 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 link los correos electrónicos recibidos durante el tercer trimestre del año 2025.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WiF5RrcBymeK95F5tDAdNXkpia_xGQIN2OMFapGNyno/edit?usp=sharing

- CORRESPONDENCIA, VENTANILLA UNICA Gobernación de Nariño:

se reciben 1.476 PQRSd de manera física, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2025 a 30/09/2025, 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.

A continuación, se relaciona en el siguiente link los PQRSd recibidos durante el tercer trimestre del año 2025.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/14Y5j9yw56aY_VqvwzBK2D5MikB3nVu43g2dLfrPSOOK/edit?usp=sharing

Durante el tercer trimestre de 2025, la entidad recibió un total de 24.677 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 (62,43%), seguido por el correo institucional contacteno@narino.gov.co (16,06%), evidenciando que la ciudadanía tiene mayor preferencia por los medios digitales y el menos indicado para este tipo de pqrds es el buzón de sugerencias con un promedio de 0,01 %.

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/1KVr1hjOcm5LwHxgVFcjQe-Brr065OFvLUUp1Q0Oq0sYw/edit?usp=sharing>



A continuación, en los siguientes links relaciono la información correspondiente a todos los reportes realizados por cada una de las dependencias de la gobernación de Nariño, durante el tercer trimestre 2025, periodo comprendido entre el 01/07/2025 a 30/09/2025, Estas se clasifican por tipo, medio de recepción y estado de las PQRS.

1. TIPO DE PQRS, según el tipo de PQRS, las solicitudes de información constituyeron el mayor volumen (91,03%), seguidas de las consultas (7,86%) para obtener más información de esta relación ingresar en el siguiente link: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AggyAP6q80_SKXSLzlpY0XtFykqZEN8OHTC7beaBN6o/edit?usp=sharing
2. MEDIO DE RECEPCION DE PQRS, de los canales dispuestos a la ciudadanía para la recepción de PQRS, observamos que el 75,13 % 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/1JlhSJGRQtF2JCXqt0yqcfTBHc68ZlqFX5jt3urFGTH0/edit?usp=sharing>
3. ESTADO DE LAS PQRS, según el reporte de los estados en el que se encuentran las PQRS realizado por cada una de las dependencias, evidenciamos que el 72,71 % de estas se encuentran en su estado finalizado, 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/1k-tKEJIPxrRQX1SeY90f2TI4wVew_M9FbHxTohfB50M/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 tercer trimestre 2025. Si desea tener información más detallada ingresar en el siguiente enlace: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-cqGwOtaq6_vprvJi1_3SCZTNfLiCJOPDbecDMaNR9g/edit?usp=sharing

Atentamente,

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