



San Juan de Pasto, 16 de enero de 2026

SREC- 003

Doctora:
NATHALIE CRUZ LEUSSON
Secretaria General
Gobernación de Nariño

Ref. INFORME CUARTO – TRIMESTRE 2025

Cordial saludo,

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 cuarto trimestre del año 2025, periodo comprendido entre el 01 de octubre 2025 – 31 de diciembre 2025.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, la entidad recibió un total de 21.833 PQRSD 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 porcentaje (63,49 %), seguido por el correo institucional contactenos@narino.gov.co (19,33 %), así mismo, se puede observar que el mes con mayor ingreso de PQRSD fue diciembre con un total de 9.191 PQRSD, de este modo podemos evidenciar que la ciudadanía tiene mayor preferencia por los medios digitales para realizar sus PQRSD.

En el siguiente enlace se relaciona las PQRSD recibidas por cada una de los medios dispuestos a la ciudadanía:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1B3gQPU30EeSV8yJ8uTmdmldd1UZqUatV6vwyRwr3ZHs/edit?usp=sharing>





CANALES DE ATENCION PQRSD

APLICATIVO SISTEMA PQRSD, ubicado en la WEB de la Gobernación de Nariño, dio inicio a producción el 24 de octubre de 2025, obteniendo un total de 87 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2025 por este medio, este relaciona las PQRSD según tipo de petición, fecha de radicación, numero de radicación, estado del trámite, dependencia responsable de la respuesta y medio por el cual fue radicada la petición. Para más información consultar el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1iq56wA0KC0nHwJFAje5eQpfR7fgQ8eq2/edit?usp=sharing&ouid=108839961665492269145&rtpof=true&sd=true>

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: 24 de octubre de 2025, 14 de noviembre de 2025 y 12 de diciembre de 2025 con 02 PQRSD recibidas por este medio. 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/10PUDKtmSS1OuDM4LaCdXv2-JbseLoTkV1mY9e4KMWOE/edit?usp=sharing>

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: denunciasdecorrupcion@narino.gov.co

Es de anotar que por este medio de recepción de PQRSD no ingresan únicamente correos que sean de su competencia o sean como tal “denuncia”, sino que, también ingresan solicitudes de cualquier tipo de PQRSD, 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 25 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2025, los cuales se relacionan en el enlace:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1c0pr1RUX3D6S5CdDSH91ZeSED5GjirYQpXTXjzUCIj8/edit?usp=sharing>





CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: servicioalciudadano@narino.gov.co

Se reciben 291 correos electrónicos durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 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 cuarto trimestre del año 2025, para mayor información consultar el siguiente enlace: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/13PaVb2YXBH6xXqt6g80JuYgl2rmOZW2OBZ0XnvGOWSQ/edit?usp=sharing>

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: contactenos@narino.gov.co

Ubicado en la página WEB de la Gobernación de Nariño: Se reciben 4.221 correos electrónicos, durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 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 cuarto trimestre del año 2025, para mayor información consultar el siguiente enlace: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rQj6zTxXW8mt3Ci_u tnSR1s4eLFYqIbAhRuRs5BuEf/edit?usp=sharing

CORRESPONDENCIA, VENTANILLA UNICA:

Se reciben 1.129 PQRSD 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 por correo electrónico según su asunto y/o solicitud a la dependencia encargada de su gestión, tiempo de reparto de manera física 1 día hábil máximo, estas, recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2025.

A continuación, se relaciona en el siguiente enlace las PQRSD recibidas por ventanilla única y la dependencia donde fueron direccionadas durante el cuarto trimestre del año 2025: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kfF6fVSVRnPuM5pOn2KRFyxOWowEjrO30KDAZrQgJBI/edit?usp=sharing>





Así mismo, se relaciona la información correspondiente a los reportes realizados por cada una de las dependencias de la gobernación de Nariño, durante el cuarto trimestre 2025, periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 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 (80,86 %), seguidas de las consultas (17,10 %), también se evidencia que el mes de diciembre obtuvo el mayor ingreso de PQRSD con un porcentaje de 44,96 %, para obtener mayor información consultar el siguiente enlace:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Wnom9N9B4MuMpJU5uCfVMnsN3_nZpxeEJujD-xC8C2l/edit?usp=sharing
2. MEDIO DE RECEPCION DE PQRSD; De los canales dispuestos a la ciudadanía para la recepción de estas, observamos que el 77,95 % de las solicitudes, son realizadas por el correo electrónico de cada una de las dependencias y el 4,34 % ingresó por el correo institucional contactenos@narino.gov.co, resaltando que hay preferencia por los medios digitales para la realización de las mismas. para obtener mayor información consultar el siguiente enlace:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1rZfoSatt20ua5PuLwmrnr4aZSnXA1lmhLA4CKhouuY4/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 64,53 % de estas se encuentran en su estado finalizado, el 20,20 % en su estado como recibidas y el 12,23 % en trámite, de esto podemos concluir que la Gobernación de Nariño da respuesta oportuna los peticionarios y dentro de los parámetros establecidos. Para mayor información consultar el siguiente enlace:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SrXG1i7aG7nFP3m7GJosH0lea8MrH0sQNYb5CAN53i4/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 el cuarto trimestre 2025. Si desea tener información más detallada consultar el siguiente enlace:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MhwdD2v09wYiz_AAPNBXVYHgHmfGMAxXMmcJW_qprDso/edit?usp=sharing

Atentamente,

JUAN IGNACIO ROSERO
Subsecretaria Relacionamiento Estado - Ciudadano
Gobernación de Nariño

Proyectó y elaboró: JHON JAIRO VALENCIA E.
Servicio al ciudadano
PQRSD

Revisó: JIMMY F GOMEZ A

Contratista - Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano. 

Revisó: GINNA ANDRADE F.

Contratista - Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano. 