



San Juan de Pasto, 21 abril de 2026

SREC – 0025 - 2026

Doctora

NATHALIE CRUZ LEUSSON
Secretaria General
Gobernación de Nariño

**Ref. Informe Consolidado de Gestión de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) –
Primer Trimestre de 2026.**

Cordial saludo,

El presente documento tiene como finalidad presentar el análisis técnico y estadístico del comportamiento de las PQRSD recibidas y gestionadas por las dependencias de la Gobernación de Nariño durante el primer trimestre de la anualidad 2026, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

La información analizada proviene del proceso de consolidación de reportes efectuados por las diversas dependencias de la Administración Departamental. Estos reportes fueron remitidos a través de los canales oficiales habilitados por esta Subsecretaría, a saber:

1. Formularios de registro en línea (Aplicativo PQRSD)
2. Comunicaciones oficiales vía correo electrónico institucional.

Para efectos de verificación y soporte documental, el archivo maestro con el desglose detallado se encuentra disponible en el siguiente repositorio digital: [Matriz de Sustentación PQRSD - Q1 2026](#).

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, se registró un volumen total de **32,272** actuaciones ciudadanas. El comportamiento mensual se distribuye de la siguiente manera:

- **Enero:** 16,303 PQRSD (representando el pico más alto del trimestre).
- **Febrero:** 7,406 PQRSD.
- **Marzo:** 7,729 PQRSD.





Al realizar la clasificación jurídica de las solicitudes, se observa una tendencia sostenida en la prevalencia de las Solicitudes de Información, de acuerdo con el siguiente desglose por mes:

Mes	Tipología Predominante	Cantidad
Enero	Solicitud de Información	5,239
Febrero	Solicitud de Información	1,917
Marzo	Solicitud de Información	2,278

ANALISIS DE CANALES DE RECEPCIÓN

En cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, se ha identificado que el medio predilecto de interacción es el correo electrónico institucional de las dependencias. Las cifras de recepción por este medio fueron:

- **Enero:** 4,596 solicitudes.
- **Febrero:** 1,550 solicitudes.
- **Marzo:** 1,964 solicitudes.

En observancia del término legal general de quince (15) días hábiles para dar respuesta a peticiones de interés general o particular (Art. 14 de la Ley 1755 de 2015), se analizó el estado de finalización de los procesos (radicados como finalizados frente a los recibidos, en trámite, rechazados o remitidos por competencia):

- **Enero:** Se alcanzó un índice de resolución del **76.35%**.
- **Febrero:** El porcentaje de finalización se situó en el **48.29%**.
- **Marzo:** Se registró un cierre de procesos del **41.35%**.

En los siguientes links:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Vj1iCXhqSBV0nVlkb8Fed3CVOq7n1sUds3-aDCRAAeQ/edit?usp=drive_link se encuentran el documento que sustenta la información brindada por las dependencias.

En el link:





https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QzhWblbBk1oG86op_PJcZclCM0xgm-xliDs138nsgOc/edit?usp=drive_link encontramos los datos del mes de enero

En el link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YkFb4omJGK7yxzl5rFwo9gdloNZFwMVD_cvLX-FLSd0/edit?usp=drive_link encontramos los datos del mes de febrero

En el link:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mk2qxiPWwWWbK7xfGYgzvr6QEJgytOoh9Z-Lbl_AVlc/edit?usp=drive_link encontramos los datos del mes de marzo

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ltt9Macfr3Yum4AjOCdZtOSmJuj1q_r4zrfVI8bDE8/edit?usp=drive_link

https://docs.google.com/spreadsheets/d/16ttuU75GJG1RsVJGIM3t-tUBgUt1TvN2IPlv6EoaeNs/edit?usp=drive_link

Cabe mencionar que las PQRSD son recibidas por los siguientes medios: contactenos@narino.gov.co, aplicativo PQRSD, (servicioalciudadano@narino.gov.co), denunciasdecorrupcion@narino.gov.co y correspondencia física (VENTANILLA UNICA), posteriormente se envían a las diferentes dependencias encargadas de su gestión por su asunto y/o competencia, máximo un (01) día hábil después de su recepción. Para mayor información consultar los siguientes enlaces:

Correo institucional: contactenos@narino.gov.co

<https://drive.google.com/open?id=18zLaYVRpELX6AldyiHINoSPlqy5pfpkspHkIOLSr4n8A>

Correo institucional servicioalciudadano@narino.gov.co:

<https://drive.google.com/open?id=14U8sy8IFLbSjHOCHHjJxfgA1nmcOQDTzhyqt0MiM6GM>

Correo institucional denunciasdecorrupcion@narino.gov.co:

Las PQRSD recibidas en el correo institucional denunciasdecorrupcion@narino.gov.co dispuesto por la Gobernación de Nariño para tratar hechos de corrupción o temas de denuncia, se direccionan a las dependencias encargadas de su gestión según su asunto y/o competencia.

Es preciso advertir que, si bien este canal de recepción está diseñado y priorizado para la captación de PQRSD relacionadas con presuntos actos de corrupción, en





virtud del principio de celeridad y el derecho fundamental de petición, se reciben de igual manera solicitudes de carácter informativo o de otras índoles ajenas a esta competencia específica.

Al respecto, se informa que toda PQRSD cuyo asunto o solicitud no corresponda a la órbita funcional es direccionada formalmente a la oficina o secretaría encargada de su gestión, garantizando así la continuidad del trámite y el debido proceso administrativo.

Correspondencia física (VENTANILLA ÚNICA):

https://drive.google.com/open?id=13pNWkXuulG-lfbkEtGaJDhJQcQ_KYDLZEYOWBrTT-A

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES PQRSD.

<https://drive.google.com/file/d/1OyUZyCmm9Chd9dXgrkeGwfp74pRnPbz2/view?usp=sharing>

El presente consolidado de PQRSD, correspondiente al primer trimestre de la anualidad 2026, integra las actuaciones recepcionadas a través de los diversos canales de atención dispuestos por la Gobernación de Nariño. Este instrumento no solo cumple una función estadística, sino que se constituye como una herramienta estratégica para el fortalecimiento de la transparencia activa y el principio de publicidad.

Asimismo, la trazabilidad de esta información permite a la Administración Departamental identificar áreas de mejora, garantizando la mejora continua de la gestión pública y consolidando un modelo de relacionamiento Estado-Ciudadano basado en la eficiencia, la eficacia y la garantía efectiva de los derechos ciudadanos.

Atentamente,

**SUBSECRETARIO DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
GOBERNACIÓN DE NARIÑO**

Elaboró: Yuliana Tumul Cancimance.
Contratista – S.P.

Revisó: Ginna Andrade F.
Contratista - SREC

