



San Juan de Pasto, 21 de julio de 2026

SREC 0063-2026

Doctora:

NATHALIE CRUZ LEUSSON

Secretaria General

Gobernación de Nariño

Referencia: INFORME CONSOLIDADO DE
PQRSD PRIMER SEMESTRE - 2026

Cordial saludo,

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de transparencia, acceso a la información pública y servicio al ciudadano, se presenta el Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondientes al flujo de requerimientos recibidos, direccionados y gestionados por las distintas dependencias de la Gobernación de Nariño durante el **primer semestre de la vigencia 2026** (periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026).

Este documento tiene como propósito técnico y metodológico caracterizar el comportamiento de la demanda ciudadana mediante el análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes presentadas. El alcance del informe abarca la clasificación por tipología de requerimiento, la evaluación del estado de oportunidad en la atención (dentro de los términos legales) y la identificación de las dependencias con mayor volumen de interacción.

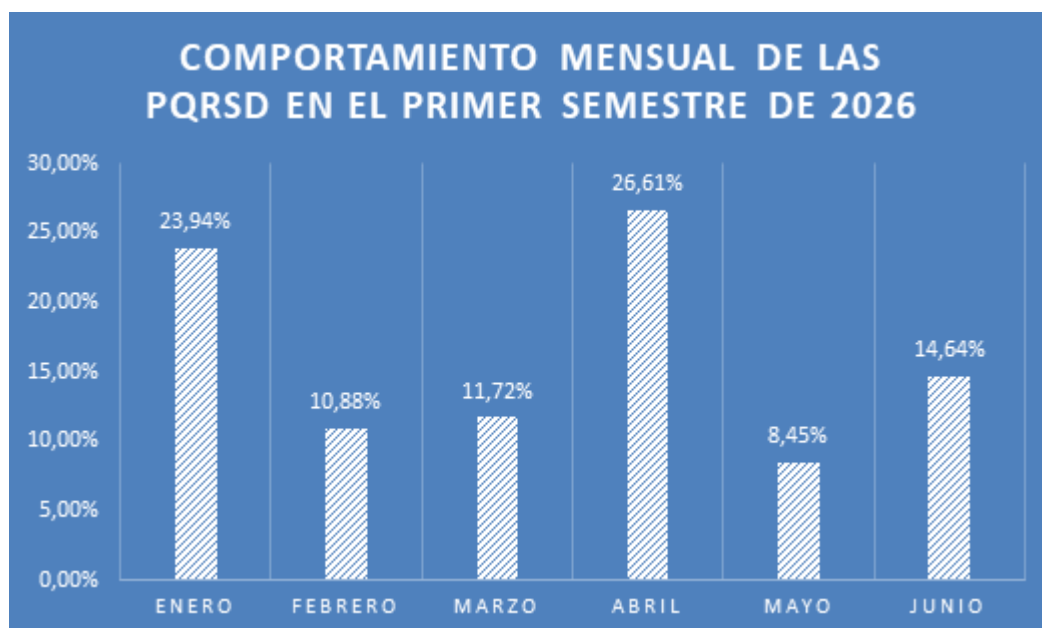
Los hallazgos consolidados en este reporte constituyen un insumo estratégico fundamental para la toma de decisiones, la optimización de los procesos internos, la mitigación de cuellos de botella administrativos y el fortalecimiento continuo de los canales de atención de la entidad.

1. Comportamiento general de las PQRSD

Durante el primer semestre de 2026 las dependencias de la Gobernación de Nariño reportaron un total de 68.098 PQRSD.

La distribución mensual fue la siguiente:

Mes	PQRSD	Porcentaje
Enero	16.303	23,94 %
Febrero	7.406	10,88 %
Marzo	7.981	11,72 %
Abril	18.123	26,61 %
Mayo	5.755	8,45 %
Junio	9.968	14,64 %
Total	68.098	100 %



El análisis del flujo temporal de las PQRSD revela una fluctuación significativa en el volumen de radicación a lo largo del semestre evaluado, lo que demuestra que la demanda ciudadana no presenta un comportamiento lineal. Los aspectos más relevantes de esta distribución se detallan a continuación:

- **Pico de Demanda (Abril):** El mes de **abril se consolidó como el periodo de mayor actividad operativa**, concentrando de manera atípica más del **25% (una cuarta parte)** del total de las solicitudes recibidas en todo el semestre.
- **Segundo Nodo de Alta Fluctuación (Enero):** El inicio de año, representado por el mes de **enero**, se ubicó como el segundo periodo con mayor volumen de requerimientos presentados.
- **Valle de Contracción (Mayo):** En contraste, el mes de **mayo registró el menor índice de radicación** de PQRSD dentro del periodo analizado.

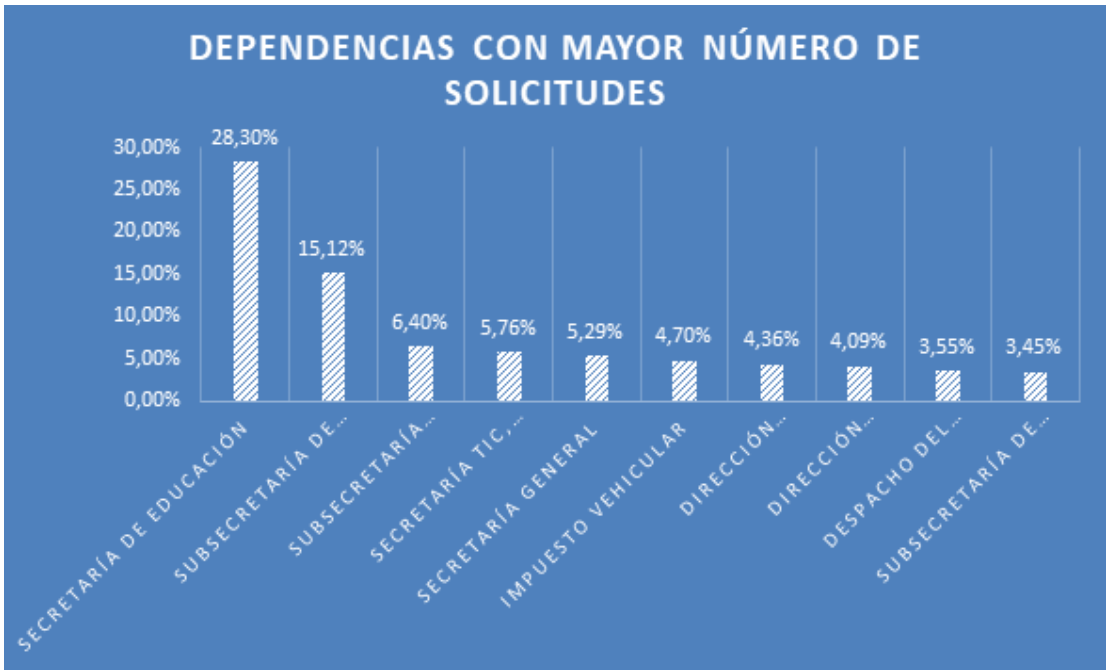
1.1.Dependencias con mayor número de PQRSD

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Gobernación de Nariño canalizó y procesó un universo total de **68.098 PQRSD** a través de sus diferentes canales de recepción habilitados.

Con el propósito de focalizar los esfuerzos de mejora en la gestión pública y optimizar la capacidad de respuesta institucional, se identificaron las unidades administrativas con mayor presión de demanda. A continuación, se detallan las **diez (10)** dependencias que concentraron el mayor volumen de solicitudes durante el periodo evaluado:



Dependencia	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	19.275	28,30 %
Subsecretaría de Talento Humano	10.294	15,12 %
Subsecretaría Administrativa	4.359	6,40 %
Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto	3.924	5,76 %
Secretaría General	3.600	5,29 %
Impuesto Vehicular	3.202	4,70 %
Dirección Administrativa de Cultura	2.967	4,36 %
Dirección Administrativa de Turismo	2.787	4,09 %
Despacho del Gobernador	2.418	3,55 %
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	2.352	3,45 %



El comportamiento de la recepción de PQRSD por dependencias evidencia una marcada asimetría en la carga de atención al ciudadano, lo cual permite estructurar el siguiente análisis de criticidad y control:

- **Nodos Críticos de Contacto Ciudadano (81% de la Demanda):** Las diez dependencias con mayor volumen de registro concentran de manera conjunta aproximadamente el **81% del total semestral** de requerimientos. Esta cifra demuestra que dichas carteras operan como el canal de interacción primario entre el territorio y la administración departamental, concentrando la presión operativa y requiriendo un monitoreo prioritario de sus tiempos de respuesta.
- **Dependencias de Demanda Intermedia:** En un segundo nivel de atención se ubican la *Secretaría de Planeación, el Archivo General, la Secretaría de Recreación y Deporte, la Subsecretaría de Paz y Derechos Humanos, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Secretaría de Hacienda*. Estas unidades presentan una participación significativa en el flujo de trámites, lo que hace indispensable el mantenimiento y fortalecimiento de



sus estrategias de gestión interna para asegurar la oportunidad en la resolución de sus folios.

- **Monitoreo y Confiabilidad del Reporte (Baja Densidad de Registro):** Se constató que un grupo residual de dependencias reportó un número mínimo o nulo de PQRSD durante el semestre. Si bien este comportamiento puede responder al carácter estrictamente técnico, estratégico o asesor de sus funciones (menor contacto directo con el público general), se hace necesario implementar auditorías periódicas de trazabilidad. Esto con el fin de verificar:
 1. La correcta asignación y enrutamiento de las solicitudes desde el sistema centralizador de correspondencia.
 2. La calidad, exhaustividad y registro riguroso de cada requerimiento por parte de los enlaces designados.
 3. La integridad y confiabilidad del reporte estadístico institucional consolidado.

En el siguiente link podemos encontrar los datos que sustentan esta información:

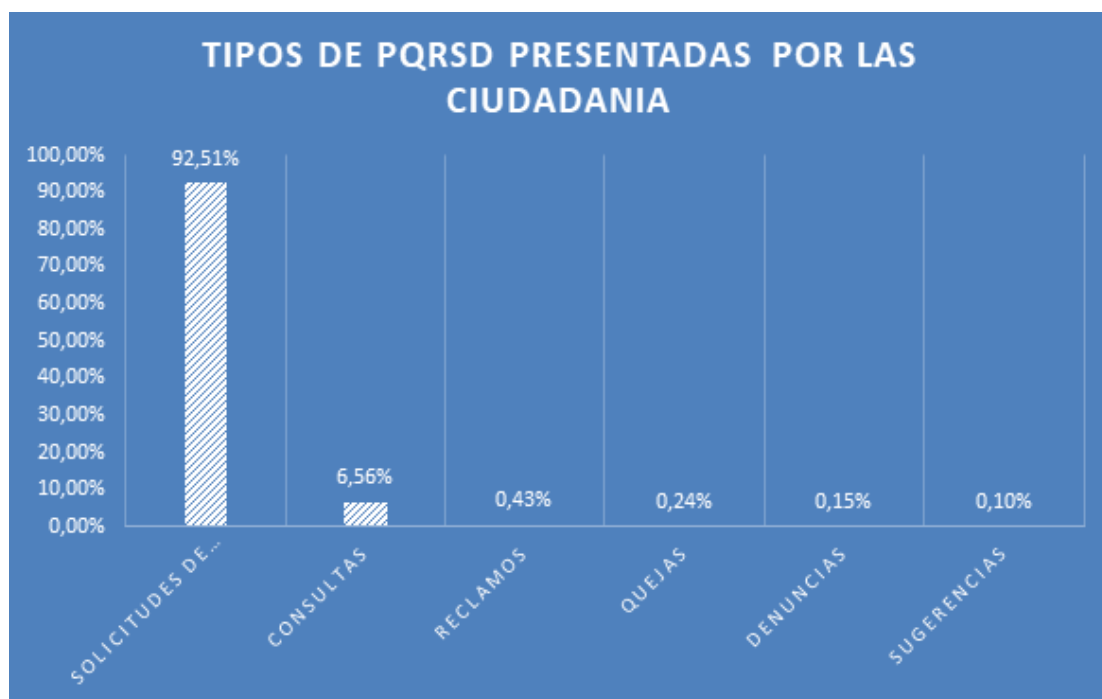
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a9OHZmQMCMQfNAyF8DNqEpXJfop4fMeL5qY_54hnK2Y/edit?usp=drive_link

2. Tipos de PQRSD presentadas por la ciudadanía

Durante el primer semestre se registraron 21.452 PQRSD clasificadas por tipo.

La distribución fue la siguiente:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de información	19.845	92,51 %
Consultas	1.408	6,56 %
Reclamos	93	0,43 %
Quejas	51	0,24 %
Denuncias	33	0,15 %
Sugerencias	22	0,10 %
Total	21.452	100 %



Las cifras demuestran que más de nueve de cada diez solicitudes corresponden a solicitudes de información, lo que indica que la principal necesidad de la ciudadanía continúa siendo conocer información relacionada con programas, trámites, servicios y actuaciones de la administración departamental.

Las consultas representan el segundo tipo de solicitud más frecuente, aunque con una participación considerablemente menor. Por su parte, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias representan menos del uno por ciento del total, lo que evidencia que estos mecanismos son utilizados con mucha menor frecuencia.

Al analizar el comportamiento por meses, se observa que abril presentó el mayor número de solicitudes clasificadas por tipo (6.138), seguido de enero (5.419) y junio (3.402). Este comportamiento mantiene una relación directa con el volumen general de PQRSO registrado durante el semestre.

En el siguiente link podemos encontrar los datos que sustentan esta información:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gG0PLA-00IEjll4FIB8kx2Bzrz5aHgrlgU1vpnJ7go4/edit?usp=drive_link

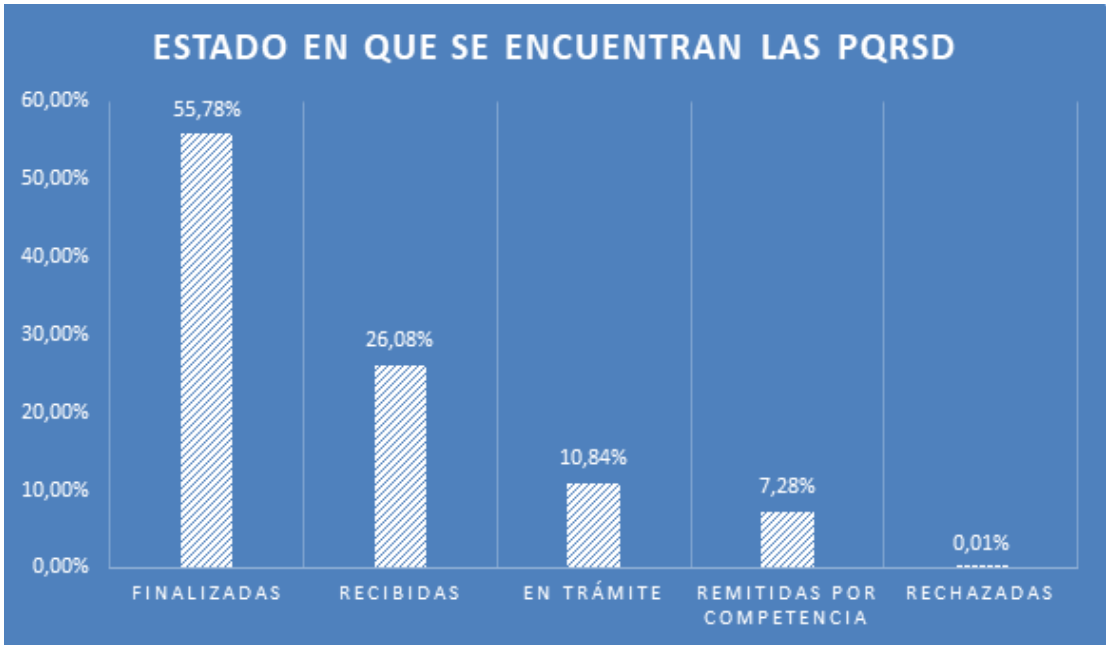


3. Estado de las PQRSD

Durante el primer semestre se consolidaron 24.287 registros relacionados con el estado de las solicitudes.

La distribución fue la siguiente:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Finalizadas	13.548	55,78 %
Recibidas	6.335	26,08 %
En trámite	2.632	10,84 %
Remitidas por competencia	1.769	7,28 %
Rechazadas	3	0,01 %
Total	24.287	100 %



Los resultados muestran que más de la mitad de las solicitudes ya finalizaron su proceso de atención, lo cual refleja un importante esfuerzo institucional por responder a los requerimientos de la ciudadanía.

No obstante, aún existen 8.967 solicitudes que permanecen entre los estados de recibidas, en trámite o remitidas por competencia, situación que hace necesario fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta y continuar implementando acciones que permitan agilizar los procesos internos.

En el siguiente link podemos encontrar los datos que sustentan esta información:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YTNptaXGZ50adSYijcHa7NqjFLOUDmLoV55ZQKuIMt8/edit?usp=drive_link



4. Análisis general

El comportamiento del primer semestre permite identificar varios aspectos relevantes:

- La demanda de atención ciudadana presentó dos picos importantes durante **enero y abril**, meses que concentraron más del 50 % de todas las PQRSD registradas.
- Las solicitudes de información continúan siendo el principal motivo de contacto entre la ciudadanía y la Gobernación, representando más del 92 % de las solicitudes clasificadas por tipo.
- Más de la mitad de las PQRSD finalizaron su proceso de atención, lo que refleja una gestión institucional favorable; sin embargo, aún existe un número importante de solicitudes pendientes que requieren seguimiento.
- La Secretaría de Educación y la Subsecretaría de Talento Humano concentran cerca del 44 % del total de PQRSD reportadas durante el semestre, situación que evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad operativa y los mecanismos de atención en estas dependencias.
- Dependencias como Secretaría TIC, Secretaría General y Subsecretaría Administrativa mantienen una alta interacción con la ciudadanía, por lo que resulta estratégico continuar fortaleciendo sus procesos de transformación digital y atención al ciudadano.

5. Dependencias responsables de la respuesta

Las PQRSD recibidas por los medios dispuestos a la ciudadanía como: contactenos@narino.gov.co, aplicativo PQRSD (servicioalciudadano@narino.gov.co), denunciasdecorrupcion@narino.gov.co y correspondencia física (VENTANILLA ÚNICA), se direccionan 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=18zLaYVRpELX6AldyiHINoSPlqy5pfkspHkIOLSr4n8A>

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.

NOTA: es importante mencionar que por este medio se reciben PQRSD que traten el tema de denuncias de corrupción, más sin embargo 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://drive.google.com/open?id=1uMHJOHxIY6iL3kKVCIPIGVEWUX-m6b1F9FGJzcMHZqI>

Correspondencia física (VENTANILLA ÚNICA):

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

Link de enlace de radicación PQRSD en la página web institucional:

<https://sededigital.narino.gov.co/feedback/116/sistema-de-registro-de-pqrsd-de-la-gobernacion-de-narino/>

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES PQRSD.

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

Este consolidado de PQRSD del primer semestre del año 2026 recepcionados por los diferentes medios de atención al ciudadano 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.

6. Conclusiones

- Durante el primer semestre de 2026 la Gobernación de Nariño recibió un volumen significativo de solicitudes ciudadanas, reflejando el uso permanente de los diferentes canales de atención institucional.
- Los resultados evidencian que la mayor necesidad de los ciudadanos continúa siendo el acceso a información pública y a los servicios institucionales. De igual manera, se observa un desempeño positivo en la gestión de las PQRSD, al lograr finalizar más de la mitad de las solicitudes registradas.
- No obstante, el análisis también muestra oportunidades de mejora relacionadas con la disminución de solicitudes en estado de trámite y recibidas, el fortalecimiento del seguimiento a los tiempos de respuesta y la optimización de los procesos internos en las dependencias con mayor carga de atención.
- Este informe constituye una herramienta para evaluar el desempeño institucional, fortalecer la planeación, orientar acciones de mejora continua y



consolidar una atención al ciudadano más eficiente, transparente, oportuna y centrada en las necesidades de la comunidad.

Atentamente,

JUAN IGNACIO ROSERO
SUBSECRETARIO DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
GOBERNACIÓN DE NARIÑO

Elaboró: Bladimir Uscategui
Secretario - SREC