



San Juan de Pasto, 21 de julio de 2026

SREC 0064-2026

Doctora:

NATHALIE CRUZ LEUSSON

Secretaria General

Gobernación de Nariño

Referencia: INFORME CONSOLIDADO DE
PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE - 2026

Por medio del presente, remito a su despacho el **Informe Consolidado de PQRSD correspondiente al segundo trimestre (Q2) de 2026**, elaborado a partir de los datos reportados por las dependencias de la Gobernación de Nariño mediante los enlaces institucionales dispuestos por esta Subsecretaría.

Resumen del Reporte Trimestral

Durante este periodo se registraron un total de 35.574 PQRSD, consolidadas de la siguiente manera:

- **Abril:** 18.123 solicitudes (*mes con mayor volumen de registros*)
- **Mayo:** 5.755 solicitudes (*mes con menor volumen de registros*)
- **Junio:** 9.968 solicitudes

Para su revisión y análisis detallado, puede acceder al documento de soporte que consolida la información entregada por cada una de las dependencias a través del siguiente enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AZtTg4Lwbrlb67rISHTxZFXLgv_iGyflnjT8pW_mgQc/edit?usp=drive_link

1. PQRSD por Tipo de Solicitud

En la clasificación por tipología (solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), las **Solicitudes de Información** representaron la mayor demanda ciudadana de manera continua durante todo el trimestre:

- **Abril:** 5.927 solicitudes
- **Mayo:** 1.455 solicitudes
- **Junio:** 3.020 solicitudes

2. Oportunidad en la Respuesta y Estado de Solicitudes

De acuerdo con el marco legal vigente, el tiempo estipulado para responder las PQRSD generales es de **quince (15) días hábiles** a partir de su recepción.

Respecto a la trazabilidad de los estados (*recibidas, en trámite, finalizadas, rechazadas y remitidas por competencia*), la gestión de trámites **finalizados** registró el siguiente comportamiento:



Mes	PQRSD Finalizadas	Porcentaje de Respuesta
Abril	4.062	62,12 %
Mayo	1.129	45,54 %
Junio	1.424	35,72 %

Los datos evidencian una disminución gradual en el porcentaje de solicitudes finalizadas a lo largo del trimestre. En consecuencia, se hace indispensable fortalecer los mecanismos de seguimiento institucional para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta legales y optimizar la atención a la ciudadanía.

En el siguiente link encontramos los datos del mes de abril:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Mfr2c4M8_B6OifYhoo_SPsiJW8qZ_BNtf6y5i7N_Lzzo/edit?usp=drive_link

En el siguiente link encontramos los datos del mes de mayo:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bVhfQaeqNVvAGWhNDgCrVzg0o1G2HqL6H1KbOzO9sqc/edit?usp=drive_link

En el siguiente link encontramos los datos del mes de junio:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Fmc0FgQQRI4TqM9GqynXgt9z2MREAGGdCfsFS7jxQeA/edit?usp=drive_link

TIPOS DE PQRSD

La base de datos se organiza por solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, obteniendo un total de 11.089 PQRSD. De estas, las Solicitudes de Información constituyen el mayor porcentaje, con 10.402 registros, equivalentes al 93,80 % del total. En segundo lugar, se encuentran las Consultas, con 560 registros (5,05 %). Los Reclamos representan el 0,59 %, las Denuncias el 0,26 %, las Quejas el 0,20 % y las Sugerencias el 0,10 %.

Así mismo, se evidencia que durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 el mayor ingreso de PQRSD clasificadas por tipo se presentó durante el mes de abril, con 6.138 registros, equivalentes al 55,35 % del total trimestral; seguido del mes de junio, con 3.393 registros (30,60 %), y finalmente mayo, con 1.558 registros (14,05 %). para más información consultar el siguiente enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gf2zL6c7HWyXivxqEOwgFEkPYjmWvntthdbn-RI7cUs/edit?usp=drive_link



ESTADOS DE PQRS

La base de datos se organiza por los estados: recibidas, en trámite, finalizadas, rechazadas y remitidas por competencia, obteniendo un total de 13.004 registros.

Del total consolidado, 6.615 PQRS (50,87 %) se encuentran finalizadas, constituyéndose en el estado con mayor participación. Le siguen las recibidas, con 4.012 registros (30,85 %); las en trámite, con 1.329 registros (10,22 %); las remitidas por competencia, con 1.046 registros (8,04 %); y finalmente las rechazadas, con 2 registros (0,02 %). Estos resultados evidencian que más de la mitad de las solicitudes reportadas durante el trimestre culminaron satisfactoriamente su proceso de atención. Para más información consultar el siguiente

enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1b0I02xdIJl0AyE515svEjqlpYF8ptPUGJKeFf7g2dA/edit?usp=drive_link

DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE LA RESPUESTA

Las PQRS recibidas por los medios dispuestos a la ciudadanía como: contactenos@narino.gov.co, aplicativo PQRS (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=14U8sy8lFLbSjHOCHHjJxfgA1nmcOQDTzhyqt0MiM6GM>

Correo institucional denunciasdecorrupcion@narino.gov.co:

Las PQRS 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 importante señalar que, a través de este canal, también se reciben PQRS relacionadas con posibles hechos de corrupción.



Cuando se reciben solicitudes sobre temas informativos u otros asuntos ajenos a nuestra competencia, la Subsecretaría procede con el redireccionamiento oportuno del trámite hacia la dependencia responsable, garantizando así su debida gestión. Para consultar más información sobre la ruta de atención, competencia y trámite de estas solicitudes, puede acceder al siguiente enlace:

<https://drive.google.com/open?id=1uMHJOHxIY6iL3kKVCIPIGVEWUX-m6b1F9FGJzcMHZqI>

Correspondencia física (VENTANILLA ÚNICA):

https://drive.google.com/open?id=13pNWkXuulG-lbfbkEtGaJDhJQcQ_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-d e-narino/>

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES PQRSd.

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

Este consolidado de PQRSd del segundo trimestre de 2026 representa un insumo clave para la Gobernación de Nariño. Más allá de las cifras, la información recolectada a través de nuestros canales de atención nos permite fortalecer la transparencia institucional, optimizar la gestión pública y tomar decisiones orientadas a responder con eficiencia a las necesidades de la ciudadanía.

Atentamente,

JUAN IGNACIO ROSERO
SUBSECRETARIO DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
GOBERNACIÓN DE NARIÑO

Elaboró: Bladimir Uscategui
Secretario - SREC