Gobernación de NARIÑO | Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano

San Juan de Pasto, 6 de noviembre de 2026 SREC 0110-2026

Doctora:
NATHALIE CRUZ LEUSSON
Secretaria General
Gobernación de Nariño

Referencia: Informe Consolidado de Gestión de PQRSD - Tercer Trimestre de 2026

Cordial saludo,

Por medio del presente me dirijo a su despacho con el fin de presentar el informe estadístico y técnico de la gestión de PQRSD en las dependencias de la Gobernación de Nariño durante el tercer trimestre del año 2026 (julio - septiembre), de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

La información presentada en el informe está soportada en la información consignada por los funcionarios que fungen como enlaces para la gestión de PQRSD en cada una de las dependencias de la entidad en las matrices compartidas para tal fin desde la Subsecretaría de Relacionamiento Estado Ciudadano, las cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces de Drive:

1. Enlace a formato REC-F-05 - Matriz Consolidado Gestión PQRSD (mes de agosto y septiembre de 2026)

2. Enlace a formato REC-F-06 - Matriz de seguimiento de gestión PQRSD

Se hace la observación que las matrices contienen información de los meses de agosto y septiembre del año en curso, por cuanto se trata de un formato nuevo que se empezó a implementar en el mes de agosto y tuvo ajustes en el mes de septiembre del año en curso.

Resumen del Reporte Trimestral

Durante el período periodo señalado se registraron un total de 3.638 PQRSD, consolidadas de la siguiente manera:

Julio: 2771 solicitudes (mes con mayor volumen de registros)
Agosto - septiembre: 867 solicitudes (mes con menor volumen de registros)

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. Las demás solicitudes se distribuyen principalmente en las siguientes categorías registradas:

Petición de Información / Consulta / Interés General: 2,246 solicitudes (corresponde a la gran mayoría de los registros).
Derecho de Petición: 74 solicitudes.
Queja / Reclamo: 8 solicitudes.
Sugerencia / Felicitación: 5 solicitudes.

Medios de contacto utilizados

Los canales de ingreso mediante los cuales la ciudadanía radicó sus solicitudes son:

Correo Electrónico: 1,775 solicitudes.
Página Web / Portal Institucional: 497 solicitudes.
Presencial / Físico: 53 solicitudes.
Ventanilla Única / Correspondencia: 8 solicitudes.

Estado actual de las respuestas

Resueltas / Respondidas a tiempo: 2,280 solicitudes (97.7% de efectividad dentro de los términos legales).
En Trámite / Pendientes: 45 solicitudes.
Fuera de Término / Extemporáneas: 8 solicitudes.

Conclusiones

Predominio Digital: Los canales virtuales (Correo electrónico y páginas web) representan más del 97% de las interacciones recibidas, mostrando un alto nivel de digitalización en el trámite ciudadano.

Concentración trámitológica: Las dependencias asociadas a recaudo de impuestos (Vehicular y Registro) y la Oficina de Pasaportes representan más del 80% de la carga total de atención.

Eficiencia Oportuna: El índice de respuesta oportuna es del 97.7%, lo que demuestra un desempeño óptimo en el cumplimiento de los tiempos legales estipulados para la resolución de PQRSD.

Agradezco su atención y quedo atento a cualquier comentario de su parte.

Atentamente,



JUAN IGNACIO ROSERO
SUBSECRETARIO DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO
GOBERNACIÓN DE NARIÑO

Revisó: Ginna Andrade
Contratista - SREC

Elaboró: Bladimir Uscátegui
Secretario