



San Juan de Pasto 29 de enero del 2024

Oficio No. SG-034-2024

Doctora
TANIA CHAVES CAICEDO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
GOBERNACION DE NARIÑO

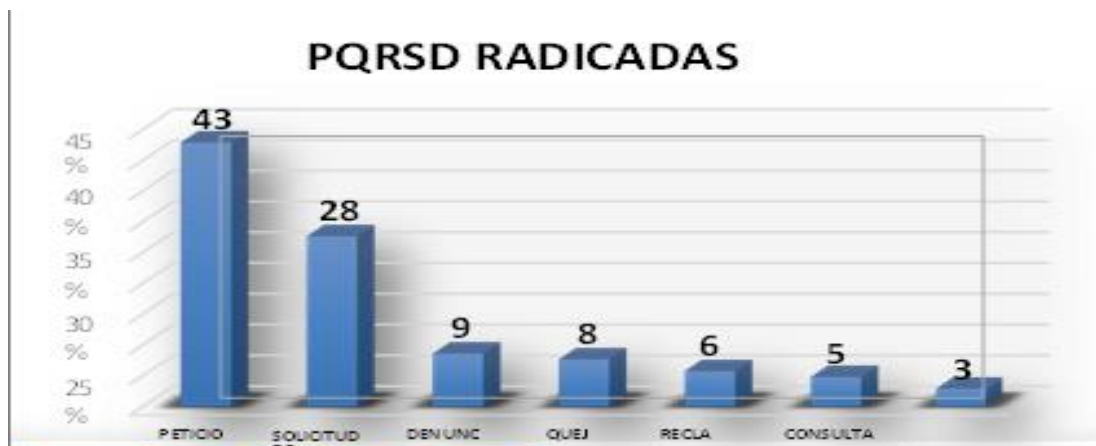
Cordial saludo

Por medio del presente, me permito enviar informe de las PQRSD de la siguiente manera:

1. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR TIPO

Desde el mes de julio hasta el mes de septiembre del año 2023, la Gobernación de Nariño por medio del aplicativo para radicación de PQRSD recibió 107 PQRSD con la siguiente distribución por tipo, de las cuales 2 PQRSD corresponden a pruebas de funcionamiento del aplicativo, por lo tanto, se reportan un total de 105 PQRSD.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	45	43%
SOLICITUD DE INFORMACION	29	28%
DENUNCIA	9	9%
QUEJA	8	8%
RECLAMO	6	6%
CONSULTA	5	5%
SUGERENCIA	3	3%
TOTAL	105	100%

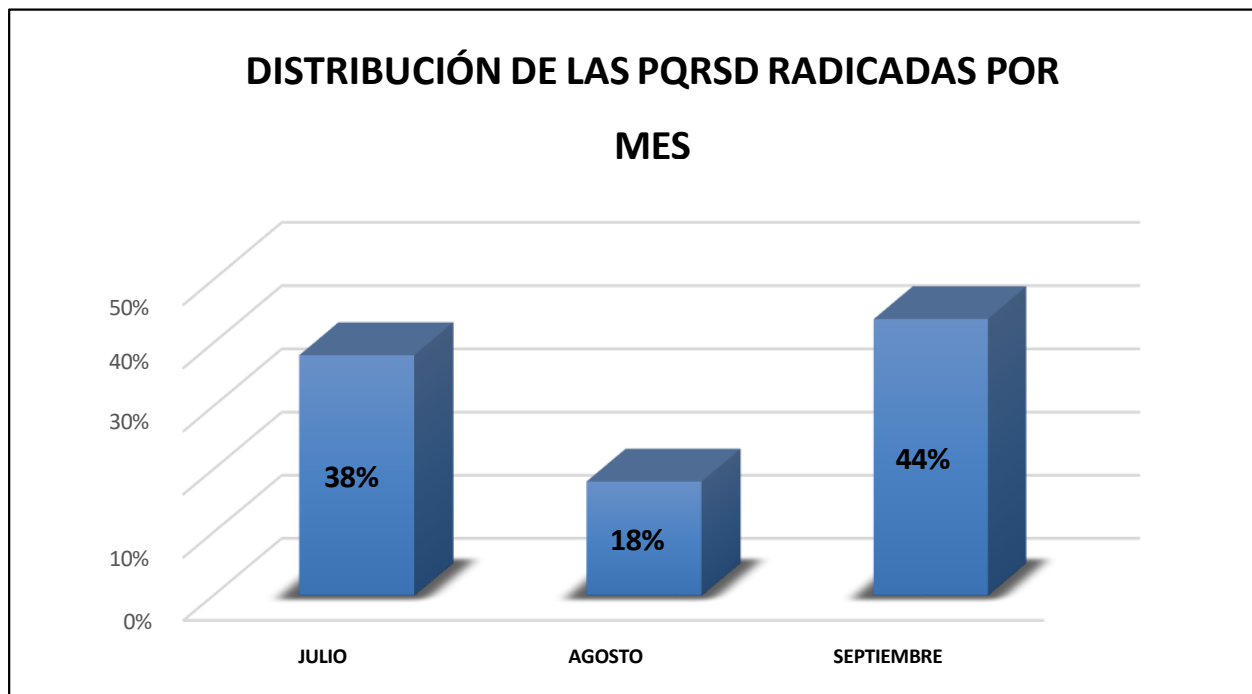




2. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

Las 105 PQRSD radicadas por medio del aplicativo tuvieron la siguiente distribución por mes durante el tercer trimestre del año 2023.

MES	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
JULIO	40	38%
AGOSTO	19	18%
SEPTIEMBRE	46	44%
TOTAL	105	100%





3. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA

Las 105 PQRSD radicadas en el aplicativo durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, tuvieron la siguiente asignación por dependencia.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
ARCHIVO GENERAL	3	2,9%
COBRO COACTIVO	5	4,8%
CONTABILIDAD	1	1,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	3	2,9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1,0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	1,9%
IMPUESTO DE REGISTRO	1	1,0%
IMPUESTO VEHICULAR	9	8,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1,0%
OFICINA JURIDICA	1	1,0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1,0%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	1,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	18	17,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1,0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	2	1,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1,9%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	1	1,0%
SECRETARIA GENERAL	1	1,0%
SERVICIO AL CIUDADANO	1	1,0%



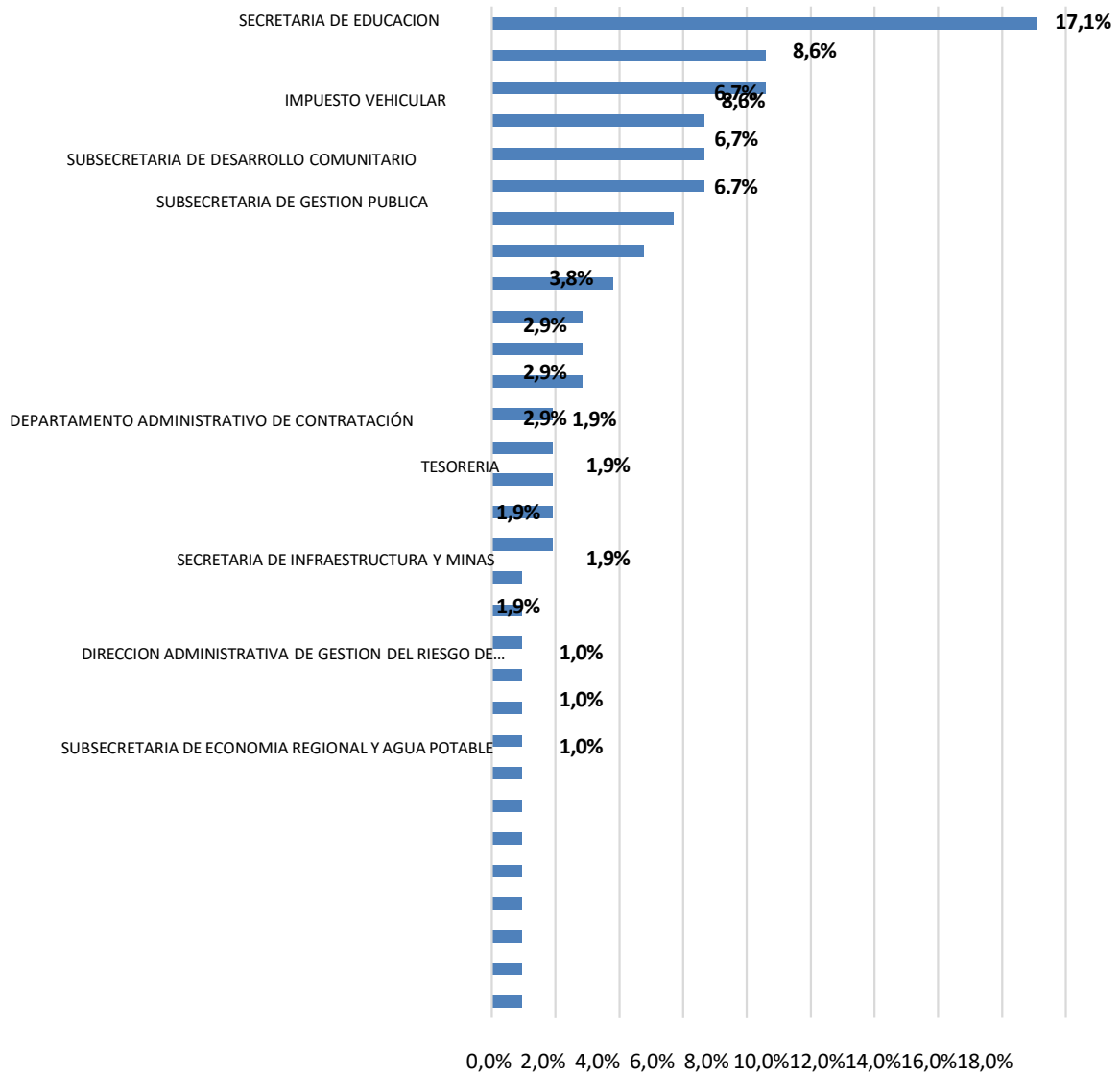


SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	1	1,0%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	6	5,7%
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	1	1,0%
SUBSECRETARIA DE GESTION PUBLICA	4	3,8%
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	1	1,0%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	7	6,7%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	7	6,7%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	2,9%
TESORERIA	2	1,9%
OTRA ENTIDAD	7	6,7%
SIN DEPENDENCIA	9	8,6%
TOTAL	105	100,0%



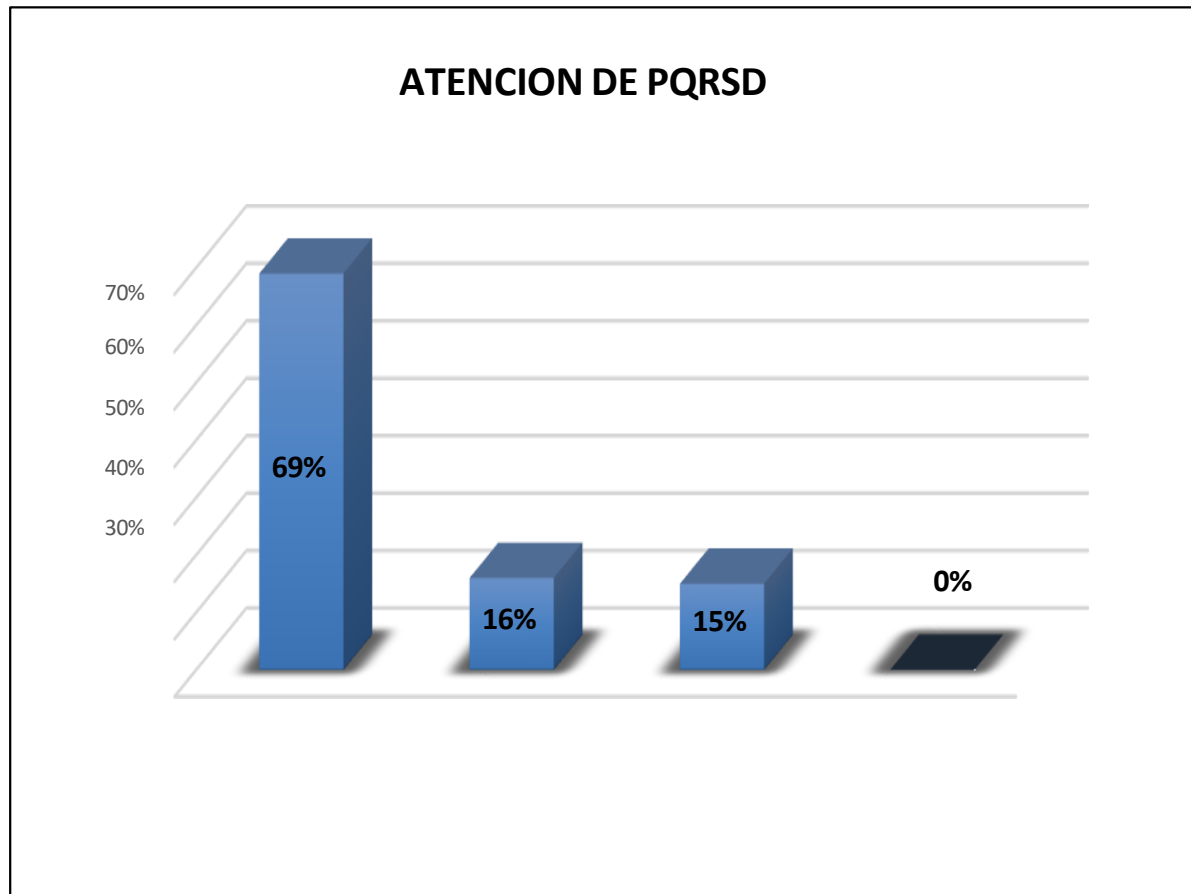


DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA





	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	60	69%
SIN REPORTAR RESPUESTA	14	16%
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	13	15%
EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS	0	0%
TOTAL PQRS	87	100%

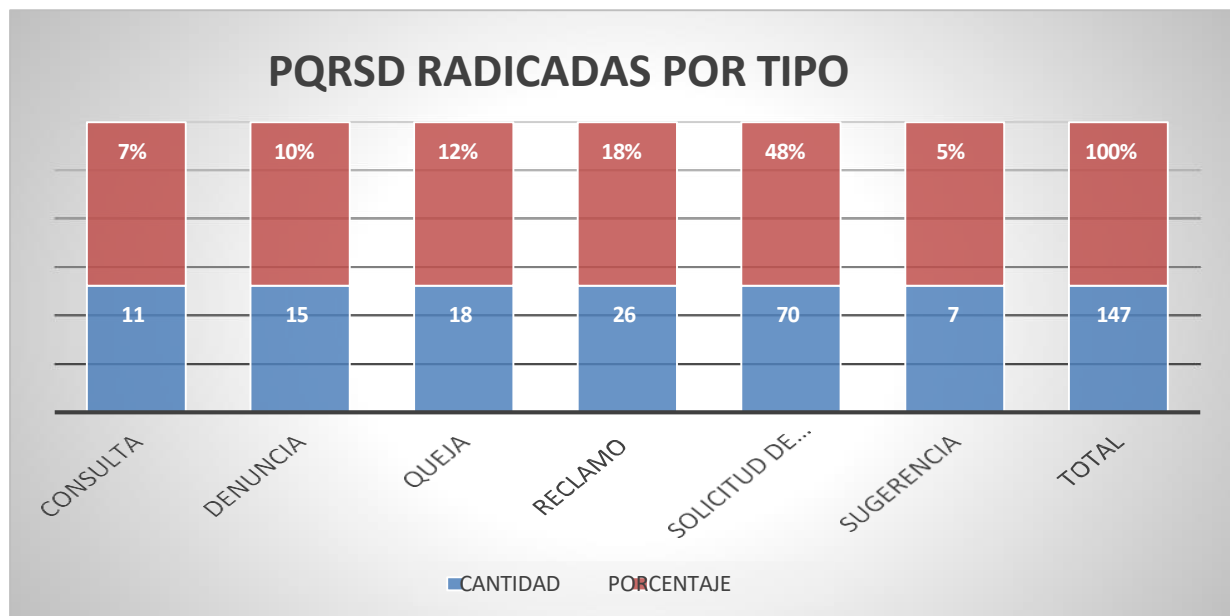




4. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR TIPO

Desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre del año 2023, la Gobernación de Nariño por medio del aplicativo para radicación de PQRSD recibió 147 PQRSD con la siguiente distribución por tipo.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	11	7%
DENUNCIA	15	10%
QUEJA	18	12%
RECLAMO	26	18%
SOLICITUD DE INFORMACION	70	48%
SUGERENCIA	7	5%
TOTAL	147	100%

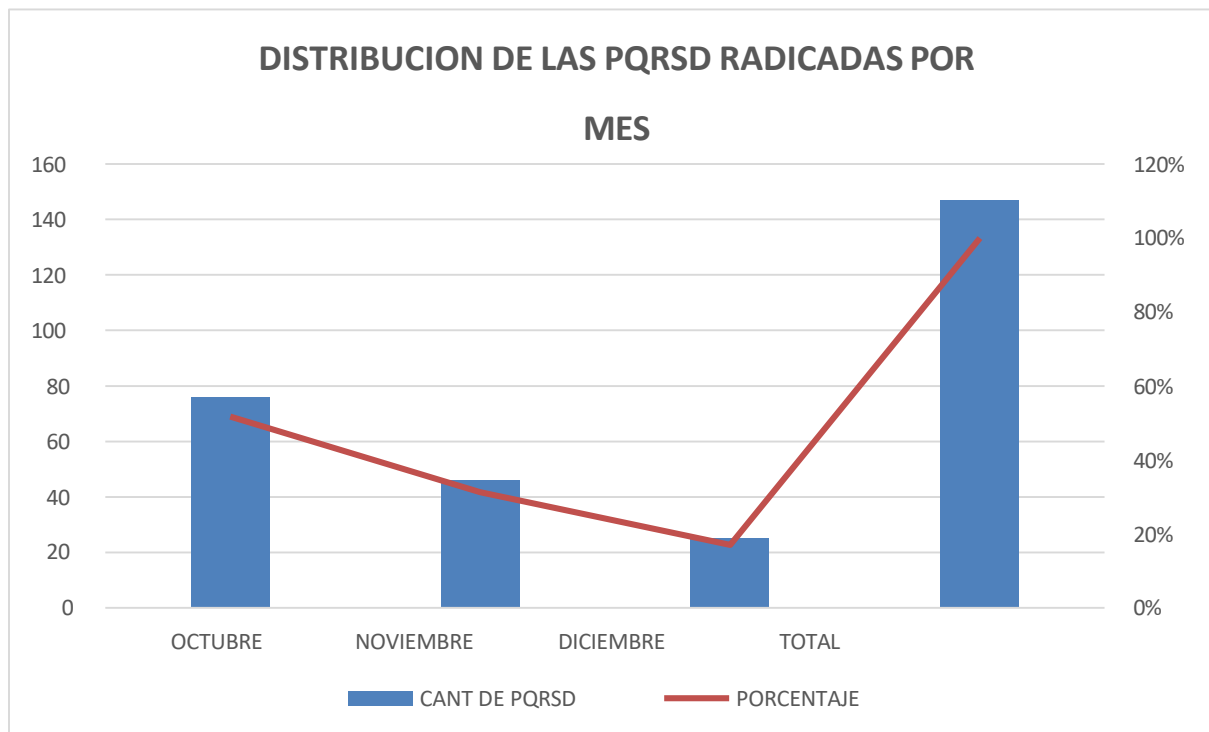




5. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

Las 147 PQRSD radicadas por medio del aplicativo tuvieron la siguiente distribución por mes durante el cuarto trimestre del año 2023.

MES	CANT DE PQRSD	PORCENTAJE
OCTUBRE	76	52%
NOVIEMBRE	46	31%
DICIEMBRE	25	17%
TOTAL	147	100%





6.DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA

Las 147 PQRSD radicadas en el aplicativo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, tuvieron la siguiente asignación por dependencia.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ARCHIVO GENERAL	4	3%
COBRO COACTIVO	4	3%
CONTABILIDAD	3	2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	2	1%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	6	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	1%
IMPUESTO VEHICULAR	10	7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	4	3%
OFICINA JURIDICA	4	3%
PASAPORTES	1	1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOTENIBLE	1	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	19	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	3	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	2%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	2	1%
SECRETARIA TIC INNOVACION Y GOBIERNO ABIERTO	2	1%
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	1	1%
SECRETARIA INNOVACION	1	1%
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	2	1%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	5	3%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	13	9%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	4%
TESORERIA	8	5%
OTRA ENTIDAD	9	6%
SIN DEPENDENCIA	29	20%
TOTAL	147	100%





ESTADO	CANTIDAD
FINALIZADAS	37
EN TRAMITE	90
RECIBIDAS	20
TOTAL	147

La anterior información fue tomada del aplicativo de PQRSD, que se tiene habilitado, se informa además que hay diferentes dependencias que hasta la fecha no reportaron información, referente al trámite de las PQRSD asignadas.

la secretaria de educación departamental, al momento de presentar este informe, no reporta información por ningún medio, del trámite de las diferentes PQRSD registradas en el SAC (sistema de atención al ciudadano) durante el último semestre del año 2023.

LILIAN NATALIA SANDOVAL BASTIDAS
SECRETARIA GENERAL

Proyecto: John Ramírez-Grupo de atención al ciudadano

