



Secretaría
General

INFORME PQRSD - RADICADAS EN EL APLICATIVO PARA TRAMITE DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2023



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVOS	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. RESPONSABLE.....	4
4. NORMATIVIDAD.....	4
4.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA	4
4.2 LEYES.....	5
4.3 DECRETOS.....	5
4.4 RESOLUCIONES.....	5
5. GENERALIDADES.....	5
6. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR TIPO	6
7. PQRSD RADICADAS MENSUALMENTE.....	6
8. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA.....	7
9. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD.....	9



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

INTRODUCCION

La Secretaría General de la Gobernación de Nariño, es la dependencia que lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual por ser transversal incluye a todas las dependencias y a todo el personal vinculado a la Entidad, tiene como objetivo principal generar una cultura de servicio que permita fortalecer la imagen institucional en la comunidad, en este sentido se elaboró, aprobó y socializó el procedimiento para trámite de PQRSD.

La aplicación del procedimiento establecido, busca garantizar la correcta asignación de las PQRSD a las diferentes dependencias de la Entidad, de acuerdo con su competencia y brindar una respuesta oportuna.

El presente documento contiene información sobre el trámite de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2023, por medio del aplicativo para radicación de PQRSD de la Gobernación de Nariño, enviadas por los usuarios, ciudadanos, Entes de Control y grupos de interés.



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe sobre el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por la Gobernación de Nariño en el primer trimestre de la vigencia 2023, por medio del aplicativo para trámite de PQRSD ubicado en la página web de la Entidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de las PQRSD que ingresaron a través del aplicativo clasificadas de acuerdo con su tipo. (petición, queja reclamo, sugerencia y denuncia).
- Presentar información sobre la cantidad de PQRSD radicadas por medio del aplicativo para trámite de PQRSD de manera mensual.
- Presentar información de las PQRSD recibidas por el aplicativo asignadas a cada dependencia de la Entidad.
- Presentar información sobre los tiempos de respuesta a las PQRSD radicadas en el aplicativo.

2. ALCANCE

El informe comprende la información consolidada de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas en la Entidad por medio del aplicativo para trámite de PQRSD, durante el primer trimestre del año 2023.

3. RESPONSABILIDAD

La Secretaría General, tiene la responsabilidad de recepcionar, asignar a la dependencia competente y hacer seguimiento a la respuesta dada a las PQRSD que llegan a la Gobernación de Nariño por el aplicativo para trámite de PQRSD, sin embargo, la responsabilidad de brindar una respuesta oportuna a cada una de ellas corresponde al Secretario, Subsecretario, Director, Subdirector y Jefe de Oficina de cada dependencia.

4. NORMATIVIDAD

4.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

4.2 LEYES

- Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

4.3 DECRETOS

- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4.4 RESOLUCIONES

- Resolución 096 del 10 de junio de 2021. Mediante la cual la Gobernación de Nariño adopta la Política de Servicio al Ciudadano.

5. GENERALIDADES

La Secretaría General durante el primer trimestre de la vigencia 2023, realizó entre otras, las siguientes actividades con el fin de garantizar la atención oportuna de las PQRSD radicadas a través del aplicativo para trámite de PQRSD ubicado en la página web de la Gobernación de Nariño.

- Solicitud de información mensual a cada Secretario, Subsecretario, Director, Subdirector y Jefe de Oficina que tiene PQRSD asignadas que se encuentran con el estado "EN TRAMITE".
- Recordatorio enviado a través del correo contacteno@narino.gov.co por cada PQRSD a la dependencia responsable, a los ocho días hábiles después de haber realizado la asignación.

- Se realizaron actividades para difundir, comunicar y capacitar al personal vinculado a la Entidad sobre la importancia y obligatoriedad de dar respuesta oportuna a las todas PQRSD.

6. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR TIPO

Desde el mes de enero hasta el mes de marzo del año 2023, la Gobernación de Nariño por medio del aplicativo para radicación de PQRSD recibió 164 PQRSD con la siguiente distribución por tipo.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	74	45%
RECLAMO	36	22%
CONSULTA	19	12%
QUEJA	16	10%
DENUNCIA	12	7%
SUGERENCIA	7	4%
TOTAL	164	100%

TABLA 1. Fuente propia.

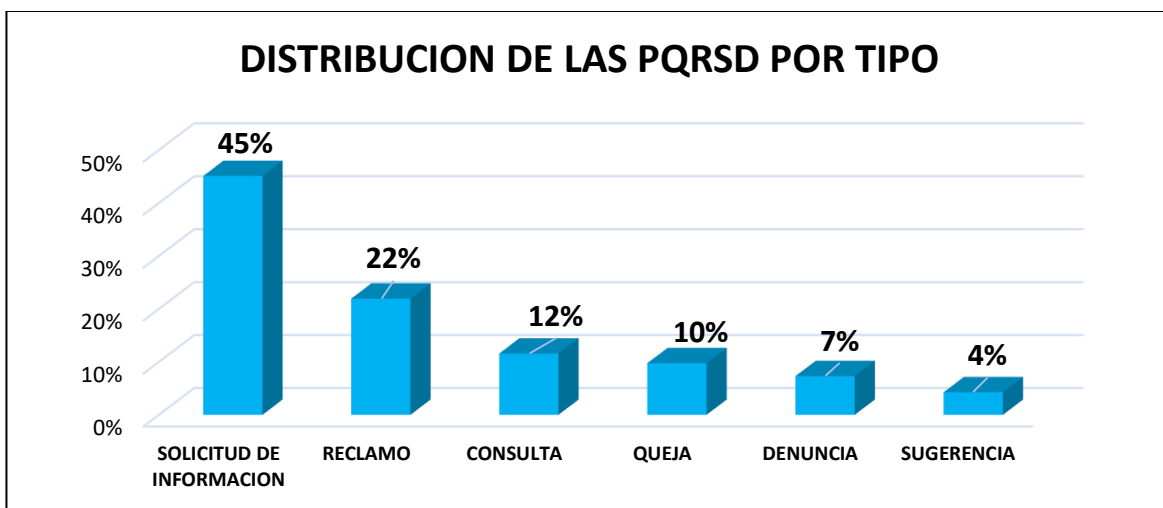


GRAFICO 1. Fuente propia.

7. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

Las 164 PQRSD radicadas por medio del aplicativo tuvieron la siguiente distribución por mes durante el primer trimestre del año 2023.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	50	30%
FEBRERO	49	30%
MARZO	65	40%
TOTAL	164	100%

TABLA 2. Fuente propia.

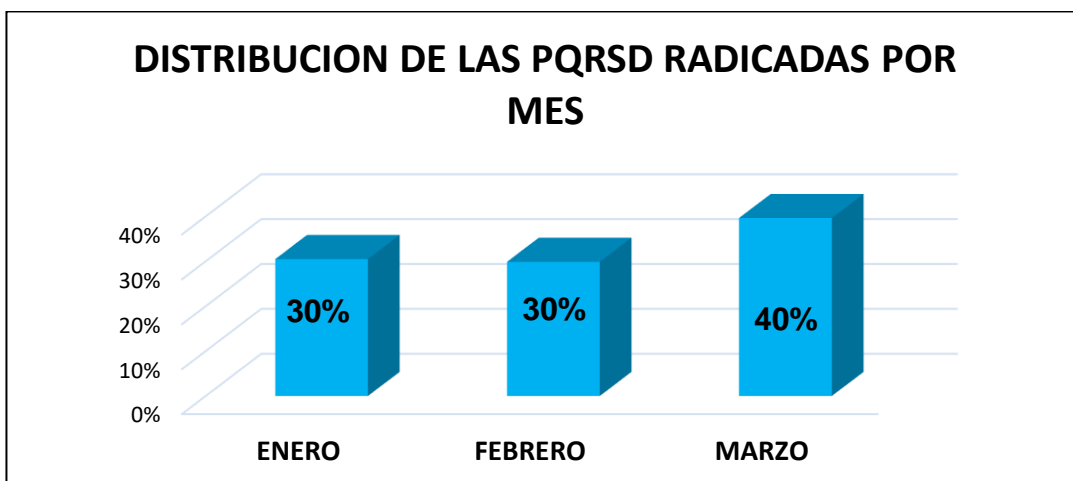


GRAFICO 2. Fuente propia.

8. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA

Las 164 PQRSD radicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2023, tuvieron la siguiente asignación por dependencia.

DEPENDENCIA ASIGNADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
IMPUESTO VEHICULAR	31	19%
SECRETARIA DE EDUCACION	25	15%
SIN DEPENDENCIA	20	12%
OTRA ENTIDAD	11	7%
PASAPORTES	9	5%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	7	4%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	4%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	6	4%
ARCHIVO GENERAL	6	4%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	6	4%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	6	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	2%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	3	2%
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	3	2%
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	2	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
SERVICIO AL CIUDADANO	2	1%
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2	1%
TESORERIA	2	1%
COBRO COACTIVO	1	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	1%
IMPUESTO DE REGISTRO	1	1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOTENIBLE	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
TOTAL	164	100%

TABLA 3. Fuente propia.

NOTA 1. El ítem “SIN DEPENDENCIA”, corresponde a las PQRSD repetidas o duplicadas, las cuales fueron anuladas en el aplicativo, se aclara que en todos los casos el peticionario fue informado sobre el trámite dado al requerimiento.

NOTA 2. El ítem “OTRA ENTIDAD”, se refiere a las PQRSD que por competencia se trasladaron a otra entidad, en todos los casos se informó al peticionario sobre el traslado realizado.

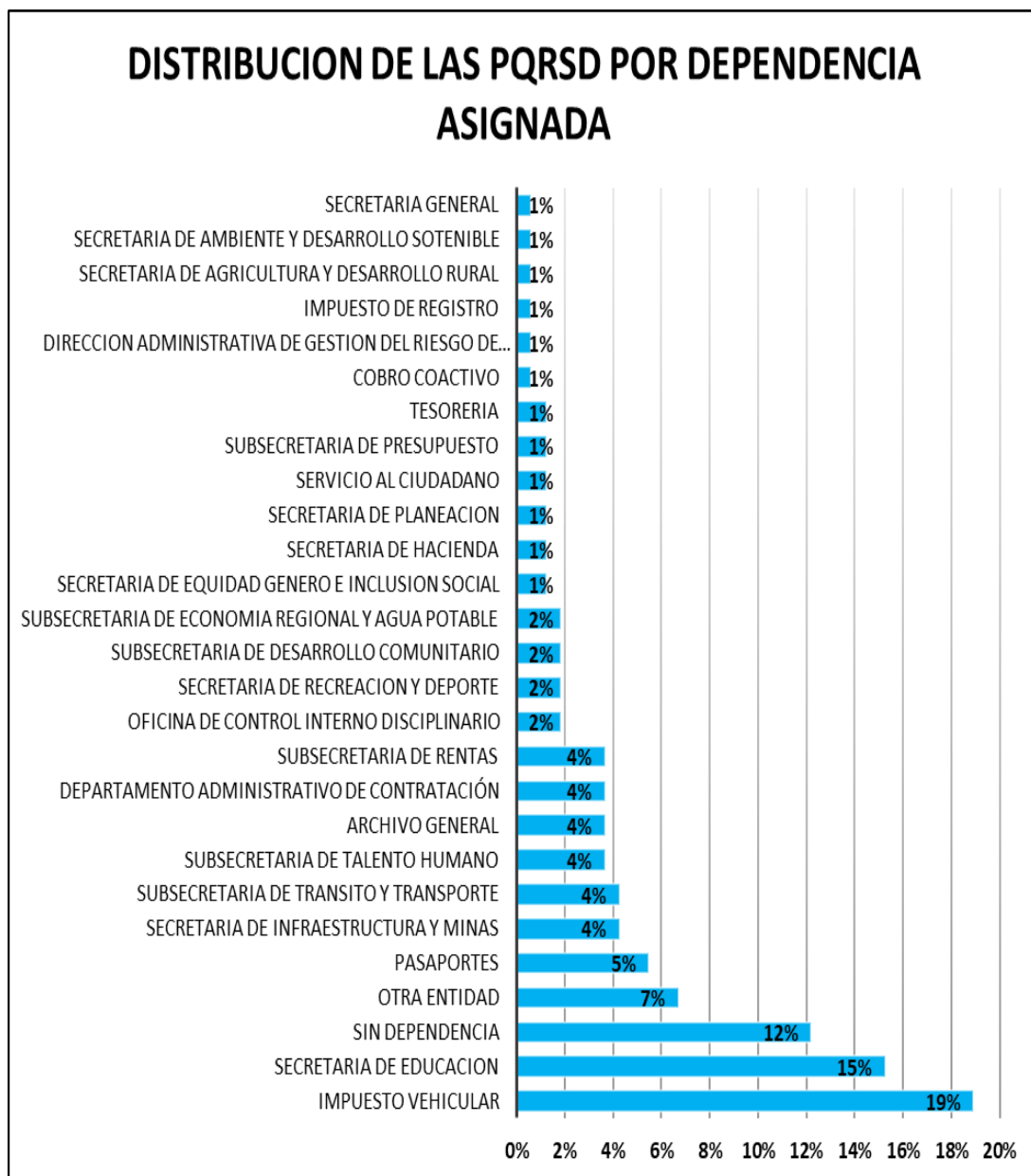


GRAFICO 3. Fuente propia.

9. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA ASIGNADA	CANTIDAD DE PQRSD	PQRSD EN TRAMITE	PQRSD FINALIZADAS	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA (Días hábiles)
ARCHIVO GENERAL	6	0	6	2
COBRO COACTIVO	1	0	1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	6	6	0	SIN REPORTE
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	1	11
IMPUESTO DE REGISTRO	1	0	1	8
IMPUESTO VEHICULAR	31	3	28	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	3	0
PASAPORTES	9	0	9	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	0	1	19
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0	1	11
SECRETARIA DE EQUIDAD GENERO E INCLUSION SOCIAL	2	1	1	12
SECRETARIA DE HACIENDA	2	0	2	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	7	0	7	6
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2	0	SIN REPORTE
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	3	0	3	6
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	1
SERVICIO AL CIUDADANO	2	0	2	1
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	3	0	3	7
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA REGIONAL Y AGUA POTABLE	3	2	1	6
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2	1	1	14
SUBSECRETARIA DE RENTAS	6	0	6	12
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	6	3	3	17
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	4	3	7
TESORERIA	2	0	2	12
OTRA ENTIDAD	11	0	11	2
SIN DEPENDENCIA	20	0	20	2
TOTAL	139	22	117	

TABLA 4. Fuente propia.

ATENCION DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	105	76%
SIN REPORTAR RESPUESTA - EN TRAMITE	22	16%
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	12	9%
TOTAL PQRSD	139	100%

TABLA 5. Fuente propia.

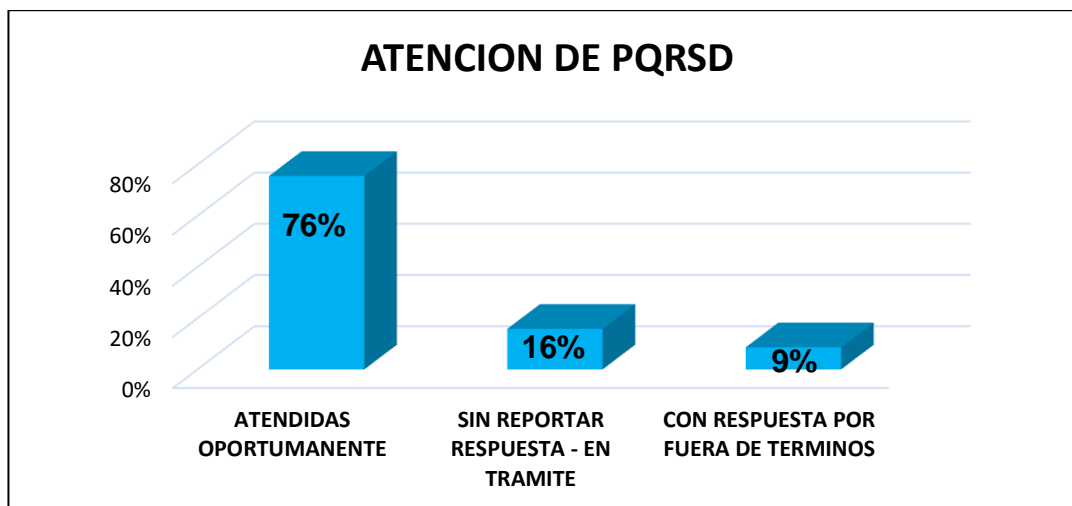


GRAFICO 4. Fuente propia.



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

Nota 3. En la información reportada en el punto **9. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA**, el número de total de PQRSD se reduce a 139, porque no se tienen en cuenta las 25 PQRSD asignadas a la Secretaría de Educación Departamental, teniendo en cuenta que las PQRSD que se asignan a esa dependencia son ingresadas al SAC "Sistema de Atención al Ciudadano" suministrado por el Ministerio de Educación Nacional, dándoles un número de radicado diferente, se aclara que el seguimiento al trámite y respuesta a estas PQRSD se encuentra en el informe trimestral sobre trámite de PQRSD correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, entregado por la Secretaría de Educación Departamental, adjunto al presente informe.

Cordialmente,

LORENA DEL ROCIO ANDRADE VIVAS
Secretaría General

Proyectó:

MARCELA OLIVA
Contratista Secretaría General