



Libertad y Orden



Gobernación
de Nariño

Secretaría
General

INFORME PQRSD - RECIBIDAS POR MEDIO DEL APLICATIVO PARA RADICACION DE PQRSD CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 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



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 segundo 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 valor.



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 segundo trimestre de la vigencia 2023, por medio del aplicativo para radicación de PQRSD ubicado en la página web de la Entidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de las PQRSD que llegaron 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 mensualmente.
- 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 segundo 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 radicación de PQRSD, sin embargo, cabe resaltar que 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.

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 segundo trimestre de la vigencia 2023, realizó entre otras las siguientes con el fin de garantizar la atención oportuna de las PQRSD recibidas a través del aplicativo para trámite de PQRSD ubicado en la página web de la Gobernación de Nariño.

- Solicitud de información mensual mediante oficios dirigidos a cada Secretario, Subsecretario, Director, Subdirector y Jefe de Oficina que tienen PQRSD asignadas que se encuentran en el estado "EN TRAMITE".
- Recordatorios enviados 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 de la PQRSD.
- 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 abril hasta el mes de junio del año 2023, la Gobernación de Nariño por medio del aplicativo para radicación de PQRSD recibió 171 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 169 PQRSD.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
PETICION	75	44%
SOLICITUD DE INFORMACION	46	27%
QUEJA	31	18%
DENUNCIA	9	5%
RECLAMO	7	4%
CONSULTA	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
TOTAL	169	100%

TABLA 1. Fuente propia.

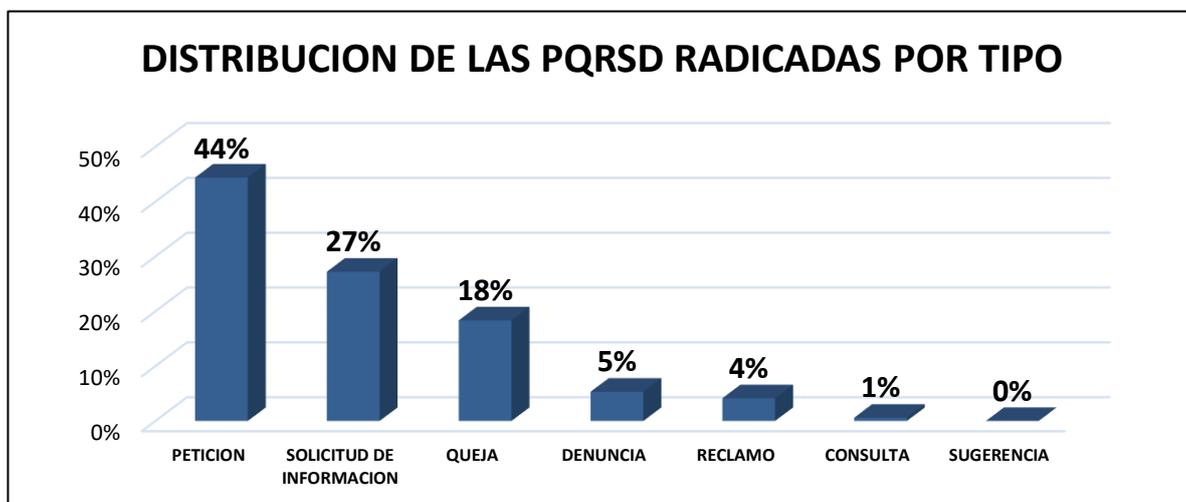


GRAFICO 1. Fuente propia.

7. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR MES

Las 169 PQRSD radicadas por medio del aplicativo tuvieron la siguiente distribución por mes durante el segundo trimestre del año 2023.

MES	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
ABRIL	62	37%
MAYO	62	37%
JUNIO	45	27%
TOTAL	169	100%

TABLA 2. Fuente propia.

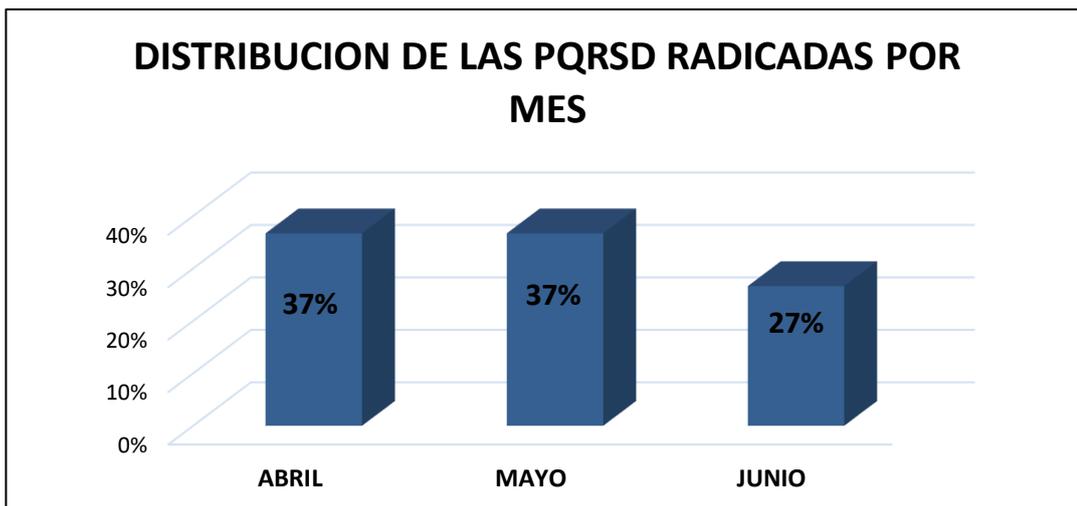


GRAFICO 2. Fuente propia.

8. DISTRIBUCION DE LAS PQRSD RADICADAS POR DEPENDENCIA ASIGNADA

Las 169 PQRSD radicadas en el aplicativo durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, tuvieron la siguiente asignación por dependencia.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
CONTABILIDAD	1	1%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	1	1%
OFICINA JURIDICA	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1%
ARCHIVO	2	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	1%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	2	1%
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	2	1%
SUBSECRETARIA DE RENTAS	2	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	2%
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	3	2%
TESORERIA	3	2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	4	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	6	4%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	4%
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	6	4%
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	8	5%
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9	5%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y MINAS	10	6%

OTRA ENTIDAD	17	10%
IMPUESTO VEHICULAR	17	10%
PASAPORTES	18	11%
SIN DEPENDENCIA	19	11%
SECRETARIA DE EDUCACION	21	12%
TOTAL	169	100%

TABLA 3. Fuente propia.

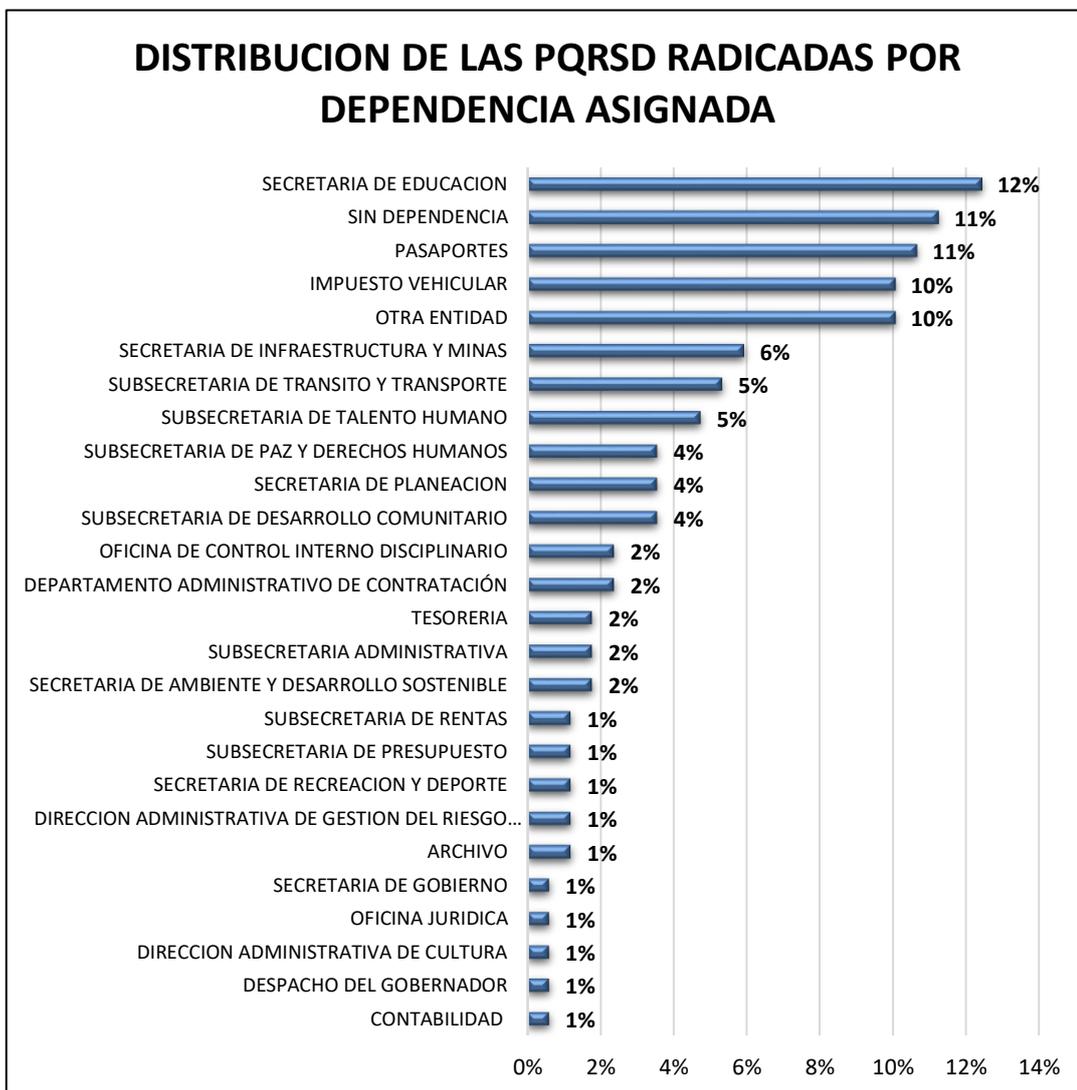


GRAFICO 3. Fuente propia.

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 al petionario 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 petionario sobre el traslado realizado.

9. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA ASIGNADA	PQRSD EN TRAMITE	OBSERVACION	PQRSD FINALIZADAS	PROMEDIO DE TIEMPOS DE RESPUESTA
ARCHIVO	0	N/A	2	12
CONTABILIDAD	0	N/A	1	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	4	(1) SIN REPORTE (3) DENTRO DE LOS TERMINOS	0	N/A
DESPACHO DEL GOBERNADOR	0	N/A	1	10
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE CULTURA	0	N/A	1	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	N/A	2	21
IMPUESTO VEHICULAR	3	(2) SIN REPORTE (1) DENTRO DE LOS TERMINOS	14	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	N/A	4	4
OFICINA JURIDICA	0	N/A	1	1
OTRA ENTIDAD	0	N/A	17	5
PASAPORTES	0	N/A	18	6
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	N/A	3	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	(1) DENTRO DE LOS TERMINOS	0	N/A
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y	0	N/A	10	12
SECRETARIA DE PLANEACION	5	(2) SIN REPORTE (3) DENTRO DE LOS TERMINOS	1	10
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTE	0	N/A	2	9
SIN DEPENDENCIA	0	N/A	19	3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	1	(1) SIN REPORTE	2	5
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	(1) DENTRO DE LOS TERMINOS	5	19
SUBSECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	5	(5) DENTRO DE LOS TERMINOS - SOLICITARON PRORROGA	1	8
SUBSECRETARIA DE PRESUPUESTO	1	(1) DENTRO DE LOS TERMINOS	1	9
SUBSECRETARIA DE RENTAS	0	N/A	2	9
SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO	6	(5) SIN REPORTE (1) DENTRO DE LOS TERMINOS	2	5
SUBSECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	(2) DENTRO DE LOS TERMINOS	7	12
TESORERIA	1	(1) DENTRO DE LOS TERMINOS	2	5
TOTAL	30	0	118	

TABLA 4. Fuente propia.

ATENCION DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	106	72%
SIN REPORTAR RESPUESTA	19	13%
CON RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS	12	8%
EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS	11	7%
TOTAL PQRSD	148	100%

TABLA 5. Fuente propia.

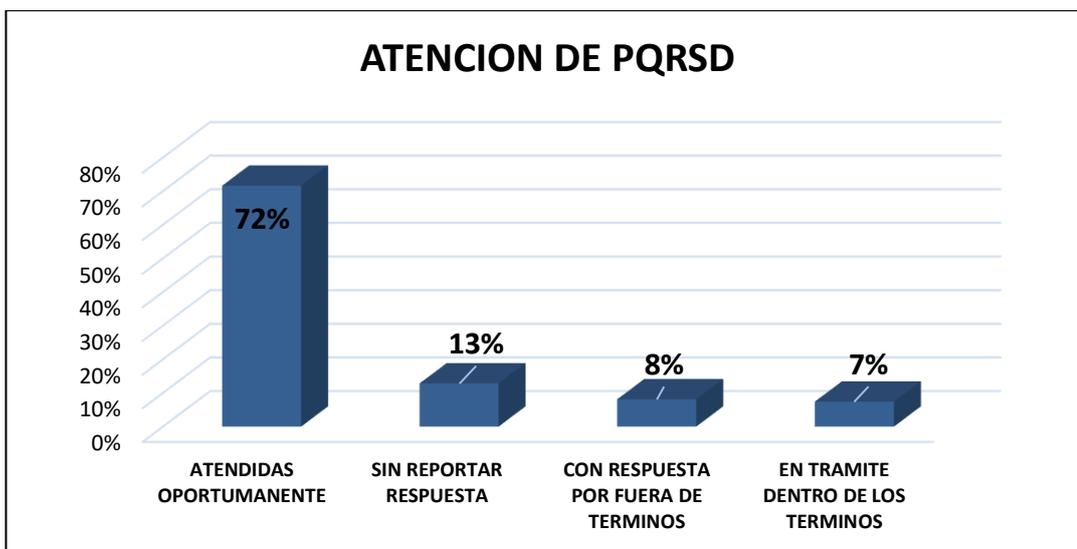


GRAFICO 4. Fuente propia.

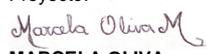
Nota 3. En el punto 9. **TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA**, del presente informe el número de total de PQRSD se reduce a 148, porque no se tienen en cuenta las 21 PQRSD asignadas a la Secretaría de Educación Departamental, teniendo en cuenta que las PQRSD que se asignan a esa dependencia son ingresadas al SAC “Sistema de Atención al Ciudadano” suministrado por el Ministerio de Educación Nacional, asignándoles les un numero de radicado diferente, se aclara que el seguimiento al trámite y respuesta a estas PQRSD se encuentra en el informe trimestral sobre tramite de PQRSD correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023 de la Secretaria de Educación Departamental.

Cordialmente,



LORENA DEL ROCIO ANDRADE VIVAS
Secretaría General

Proyectó:


MARCELA OLIVA
Contratista Secretaría General