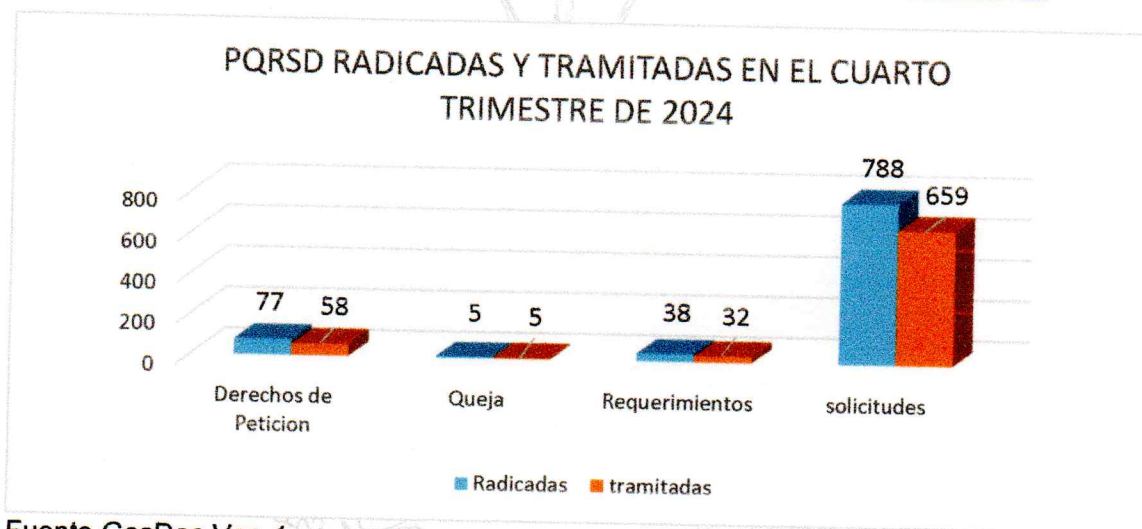




**SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO**

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO
TRIMESTRE DEL AÑO 2024**

Tipo de Documento	Radizadas	tramitadas
Derechos de Petición	77	58
Queja	5	5
Requerimientos	38	32
solicitudes	788	659
Total	908	754



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el cuarto trimestre del año 2024, a través del software GesDoc se radicaron novecientos ocho (908) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables, quienes a su vez al 31 de diciembre de 2024 le dieron tramite a setecientos cincuenta y cuatro (754), es decir el 83% de las PQRDS radicadas; el 17% restante se detalla así: el 12% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de enero de 2025 y el 5% se encuentra en proceso de respuesta y/o en espera de información.

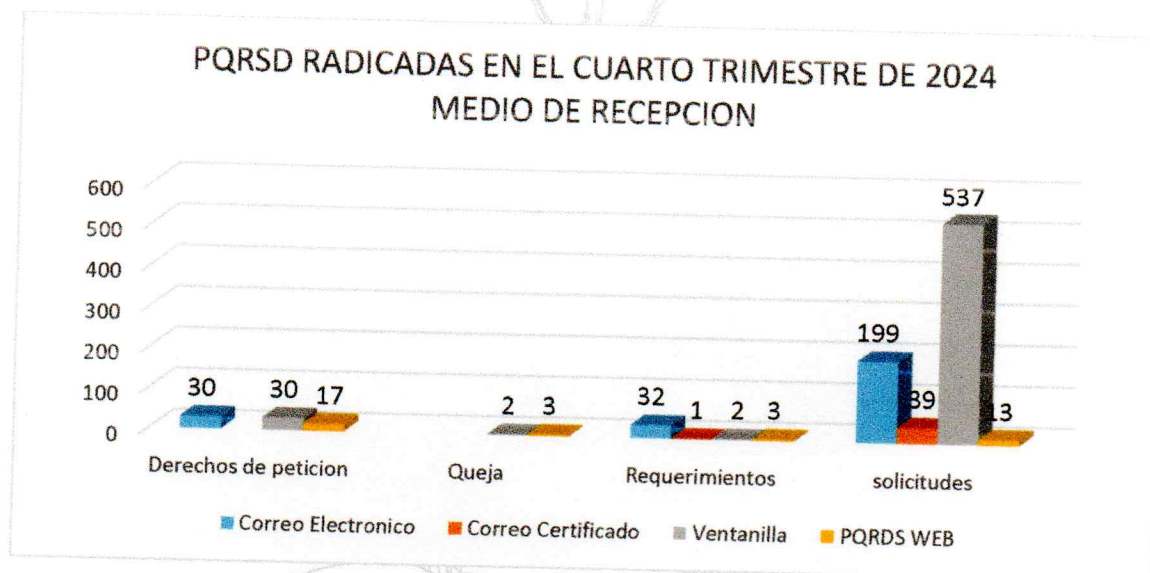
El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 13 días aproximadamente, las solicitudes trasladadas a otra Institución y el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información no aplican para este caso.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electrónico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	30		30	17
Queja			2	3
Requerimientos	32	1	2	3
solicitudes	199	39	537	13
Total	261	40	571	36



Fuente GesDoc Ver.1

De las novecientas ocho (908) PQRDS radicadas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 571 se realizaron por la ventanilla Única, 261 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 40 por correo certificado y 36 por la página Web de la Gobernación. Es decir que el 62% se radicaron por la ventanilla Única, el 29% a través del correo electrónico, el 5% por correo certificado y el 4% por vía web.

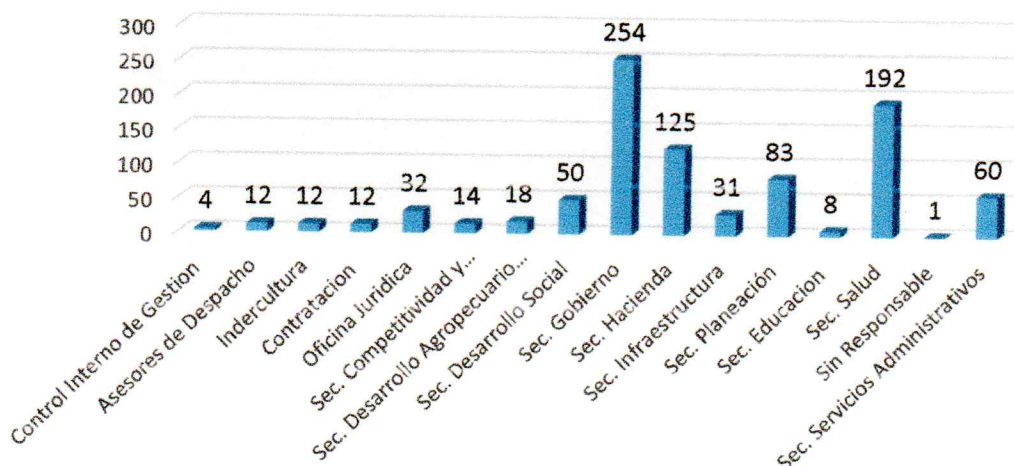


INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	4
Asesores de Despacho	12
Indercultura	12
Contratación	12
Oficina Jurídica	32
Sec. Competitividad y Productividad	14
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	18
Sec. Desarrollo Social	50
Sec. Gobierno	254
Sec. Hacienda	125
Sec. Infraestructura	31
Sec. Planeación	83
Sec. Educación	8
Sec. Salud	192
Sin Responsable	1
Sec. Servicios Administrativos	60

PQRSD RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024 SECRETARIA U OFICINA RESPONSABLE



Fuente GesDoc Ver.1



GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO
NIT. 800.094.164-4

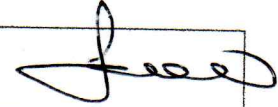
El 28% de las PQRDS fueron tramitadas por la Secretaría de Gobierno, el 21% por la Secretaría de Salud, el 14% por la Secretaría de Hacienda, el 9% por la Secretaría de Planeación, el 6% por la Secretaría de Servicios Administrativos, el 5% por la Secretaría de Desarrollo Social y el 17% restante por las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Se evidencia un documento sin responsable, radicado como PQRSD web con número 20241213-E-007751, el cual no contaba con ningún soporte que permitiera asignar a alguna Secretaria u Oficina responsable. Sin embargo, se le informo al ciudadano por correo electrónico, pero no se obtuvo respuesta alguna.

Atentamente,


CLARA ROCIO SOTTO MEDINA
Secretaria de Servicios Administrativos



Elaboró: Enero 8 de 2025	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario	
--------------------------------	------------------------	---	---