

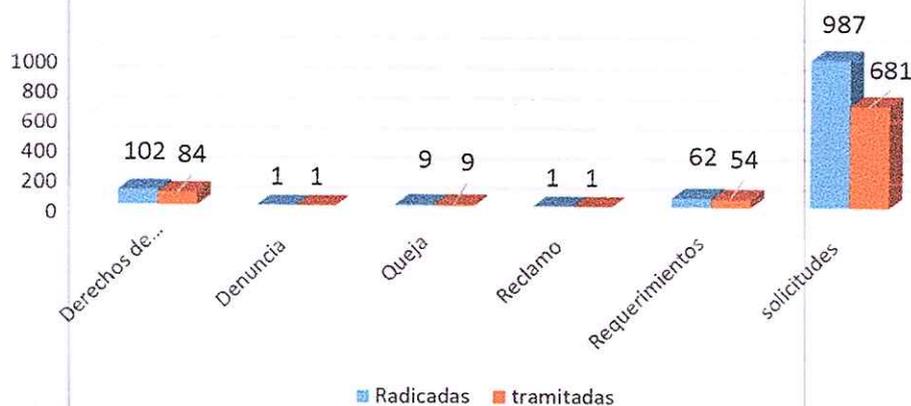


**SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO**

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

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derechos de Petición	102	84
Denuncia	1	1
Queja	9	9
Reclamo	1	1
Requerimientos	62	54
solicitudes	987	681
Total	1162	829

**PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024**



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el tercer trimestre del año 2024, a través del software GesDoc se radicaron mil ciento sesenta y dos (1162) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables, quienes a su vez al 28 de junio de 2024 le dieron tramite a ochocientos veintinueve (829), es decir el 71% de las PQRDS radicadas; el 29% restante se detalla así: el 23% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de octubre de 2024 y el 6% se encuentra en proceso de respuesta y/o en espera de información.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 14 días aproximadamente, las solicitudes trasladadas a otra Institución y el número de solicitudes a las cuales se negó el acceso a la información no aplica para este caso.

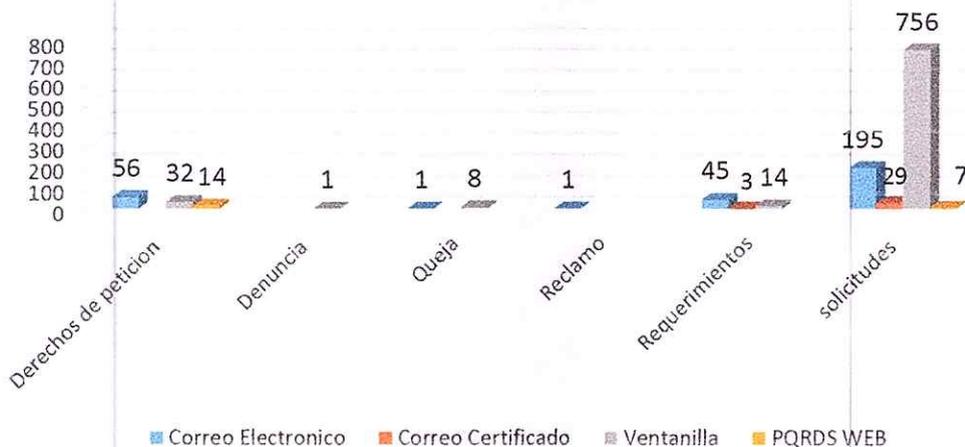


INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL  
AÑO 2024

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electrónico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	56		32	14
Denuncia			1	
Queja	1		8	
Reclamo	1			
Requerimientos	45	3	14	
solicitudes	195	29	756	7
Total	298	32	811	21

PQRSD RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024  
MEDIO DE RECEPCION



Fuente GesDoc Ver.1

De las mil ciento sesenta y dos (1162) PQRDS radicadas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 811 se realizaron por la ventanilla Única, 298 a través del correo electrónico [contactenos@putumayo.gov.co](mailto:contactenos@putumayo.gov.co), 32 por correo certificado y 21 por la página Web de la Gobernación. Es decir que el 70% se radicaron por la ventanilla Única, el 25% a través del correo electrónico, el 3% por correo certificado y el 2% por vía web.

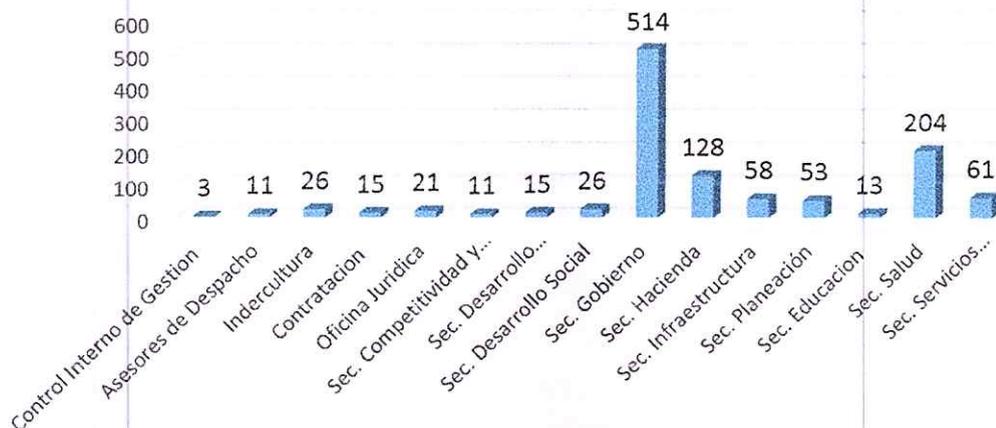


INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL  
AÑO 2024

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	3
Asesores de Despacho	11
Indercultura	26
Contratación	15
Oficina Jurídica	21
Sec. Competitividad y Productividad	11
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	15
Sec. Desarrollo Social	26
Sec. Gobierno	514
Sec. Hacienda	128
Sec. Infraestructura	58
Sec. Planeación	53
Sec. Educación	13
Sec. Salud	204
Sec. Servicios Administrativos	61

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



Fuente GesDoc Ver 1



## GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

El 44% de las PQRDS fueron tramitadas por la Secretaría de Gobierno, el 17% por la Secretaría de Salud, el 11% por la Secretaría de Hacienda, el 5% por la Secretaría de Servicios Administrativos, el 5% por la Secretaría de Infraestructura, el 4% por la Secretaría de Planeación, el 2% por la Secretaría de Desarrollo Social y el 12% restante por las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Atentamente,

  
**EDGAR ORLANDO GONZALEZ ORTEGA**  
Secretario de Servicios Administrativos

Elaboró:  
Octubre 3 de  
2024

Laura Viveros Calderón

Profesional Universitario- Gestión  
Atención al Usuario