



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

INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

| Tipo de Documento | Radizadas | tramitadas |
|----------------------|-----------|------------|
| Derechos de Petición | 116 | 82 |
| Queja | 3 | 2 |
| Requerimientos | 93 | 85 |
| Sugerencia o Elogio | 1 | 1 |
| solicitudes | 501 | 367 |
| Total | 714 | 537 |

PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el primer trimestre del año 2025, a través del software GesDoc se radicaron setecientos catorce (714) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables, quienes a su vez al 31 de marzo de 2025 le dieron trámite a quinientas treinta y siete (537), es decir el 75% de las PQRDS radicadas; el 25% restante se detalla así: el 24% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de abril de 2025 y el 1% 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 aplican para este caso.



INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025

MEDIO DE RECEPCIÓN

| Tipo de Documento | Correo Electrónico | Correo Certificado | Ventanilla | PQRDS WEB |
|----------------------|--------------------|--------------------|------------|-----------|
| Derechos de petición | 44 | 2 | 33 | 37 |
| Queja | 1 | | | 2 |
| Requerimientos | 77 | 1 | 14 | 1 |
| Sugerencia o Elogio | | | | 1 |
| Solicitudes | 201 | 29 | 256 | 15 |
| Total | 323 | 32 | 303 | 56 |

PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025 MEDIO DE RECEPCION



Fuente GesDoc Ver.1

De las setecientas catorce (714) PQRDS radicadas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 323 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 303 se realizaron por la ventanilla Única, 56 por la página Web de la Gobernación y 32 por correo certificado. Es decir que el 45% se radicaron a través del correo electrónico, el 42% por la ventanilla Única, el 8% por vía web y el 4% por correo certificado.

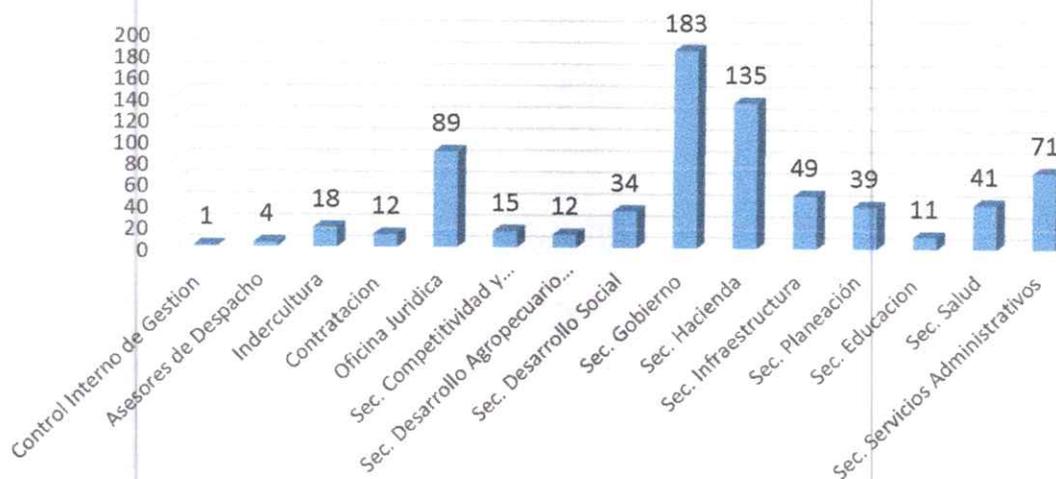


INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO
2025

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

| RESPONSABLE | ASIGNADAS |
|---|-----------|
| Control Interno de Gestión | 1 |
| Asesores de Despacho | 4 |
| Indercultura | 18 |
| Contratación | 12 |
| Oficina Jurídica | 89 |
| Sec. Competitividad y Productividad | 15 |
| Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente | 12 |
| Sec. Desarrollo Social | 34 |
| Sec. Gobierno | 183 |
| Sec. Hacienda | 135 |
| Sec. Infraestructura | 49 |
| Sec. Planeación | 39 |
| Sec. Educación | 11 |
| Sec. Salud | 41 |
| Sec. Servicios Administrativos | 71 |

PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025
SECRETARIA U OFICINA RESPONSABLE



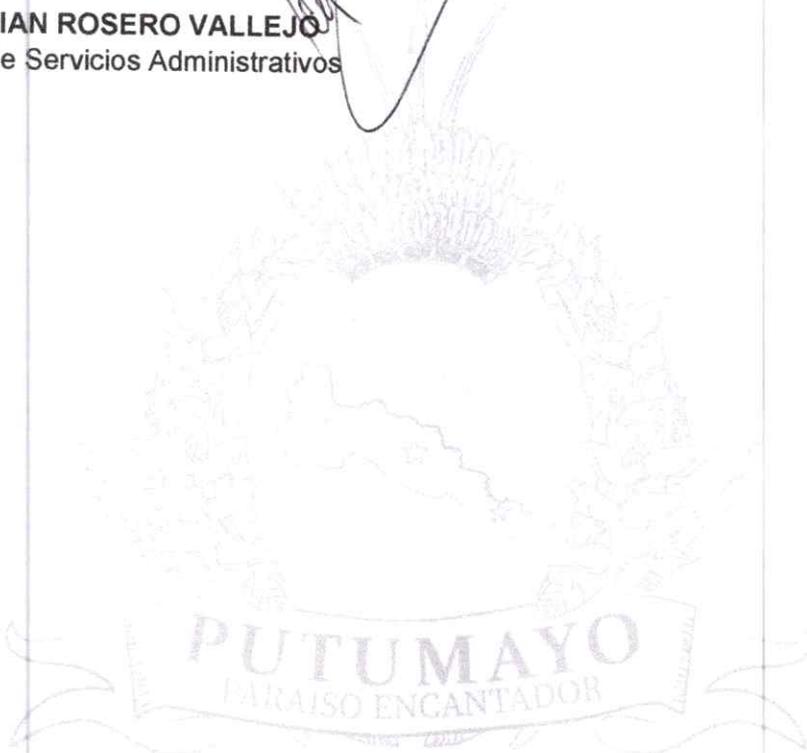
Fuente GesDoc Ver.1



El 25% de las PQRDS fueron tramitadas por la Secretaría de Gobierno, el 19% por la Secretaría de Hacienda, el 12% por la Oficina Jurídica, el 10% por la Secretaría de Servicios Administrativos, el 7% por la Secretaría de Infraestructura, el 6% por la Secretaría de Salud, el 5% por la Secretaría de Planeación, el 4% por la Secretaría de Desarrollo Social y el 12% restante por las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Atentamente,

JAIRO FAVIAN ROSERO VALLEJO
Secretario de Servicios Administrativos



| | | | |
|-----------------------------|------------------------|---|--|
| Elaboró: abril 3 de 2025 | Laura Viveros Calderón | Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario | |
|-----------------------------|------------------------|---|--|