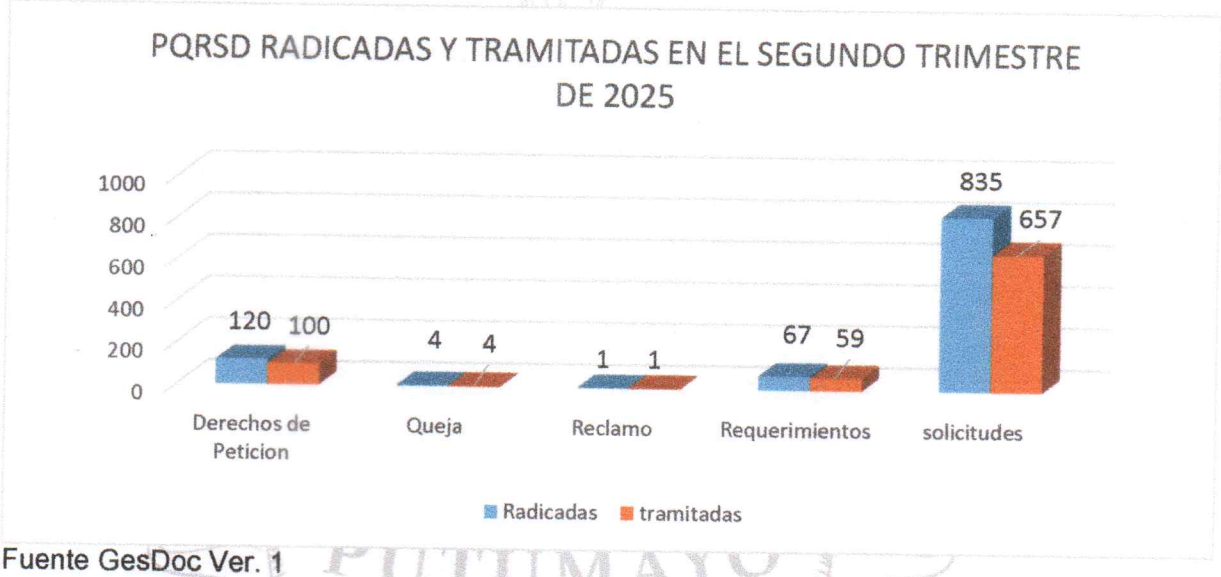
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

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

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derechos de Petición	120	100
Queja	4	4
Reclamo	1	1
Requerimientos	67	59
solicitudes	835	657
Total	1027	821



Fuente GesDoc Ver. 1

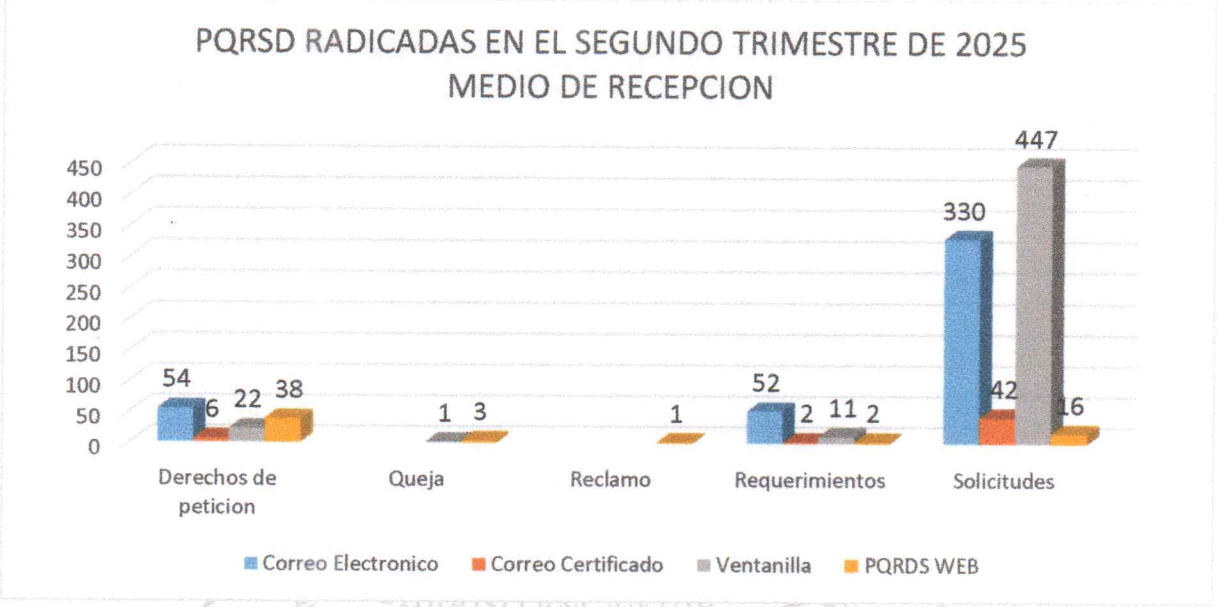
Durante el segundo trimestre del año 2025, a través del software GesDoc se radicaron mil veintisiete (1027) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables, quienes a su vez al 30 de junio de 2025 le dieron tramite a ochocientas veintiuno (821), es decir el 80% de las PQRDS radicadas; el 20% restante se detalla así: el 19% 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 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electrónico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	54	6	22	38
Queja			1	3
Reclamo				1
Requerimientos	52	2	11	2
Solicitudes	330	42	447	16
Total	436	50	481	60



Fuente GesDoc Ver.1

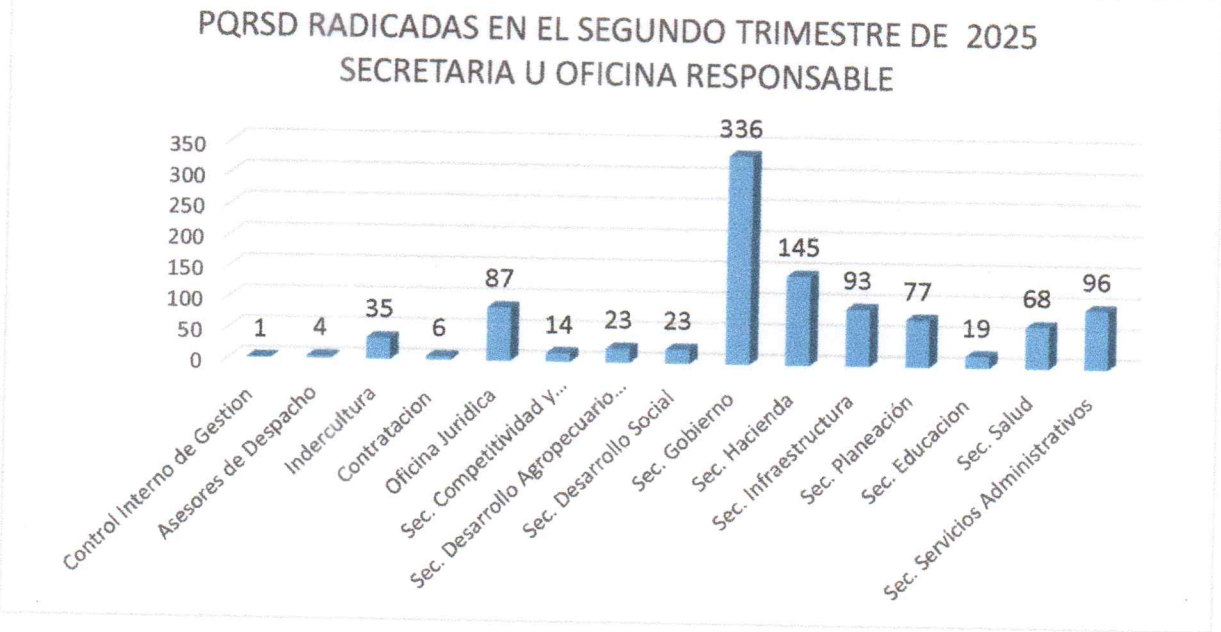
De las mil veintisiete (1027) PQRDS recibidas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 436 se radicaron a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 481 se realizaron por la ventanilla Única, 60 por la página Web de la Gobernación y 50 por correo certificado. Es decir que el 47% por la ventanilla Única, el 42% se radicaron a través del correo electrónico, el 6% por vía web y el 5% por correo certificado.

INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	1
Asesores de Despacho	4
Indercultura	35
Contratación	6
Oficina Jurídica	87
Sec. Competitividad y Productividad	14
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	23
Sec. Desarrollo Social	23
Sec. Gobierno	336
Sec. Hacienda	145
Sec. Infraestructura	93
Sec. Planeación	77
Sec. Educación	19
Sec. Salud	68
Sec. Servicios Administrativos	96

Fuente GesDoc Ver.1



El 32% de las PQRDS fueron tramitadas por la Secretaría de Gobierno, el 14% por la Secretaría de Hacienda, el 9.5% por la Secretaría de Servicios Administrativos, el 9% por la Secretaría de Infraestructura, el 8.5% por la Oficina Jurídica, el 7.5% por la Secretaría de Planeación, el 6.5% por la Secretaría de Salud, el 3.5% por el instituto Departamental de Cultura y Deporte y el 13% restante por las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Atentamente,

JAIRO FAVIAN ROSERO VALLEJO
Secretario de Servicios Administrativos

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