



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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026**

La Sección Gestión Atención al Usuario o Ventanilla Única de la Gobernación del Putumayo orienta y direcciona a los Ciudadanos para la realización de los trámites y servicios de la Entidad; recibe, procesa y direcciona oportunamente las necesidades de los Ciudadanos en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas en los diferentes canales de atención.

Esta sección cuenta con un software de radicación denominado Gestión Documental GesDoc, el cual tiene un módulo para administrar las PQRSD o Comunicaciones Oficiales externas, que permite radicar, asignar y hacer seguimiento en tiempos de respuesta.

CANALES DE ATENCION



Atención presencial
Calle 8 No 7-40
Barrio centro



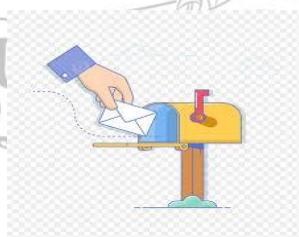
Telefónica (608) 4201515



PQR Web
www.putumayo.gov.co



Correo electrónico
contactenos@putumayo.gov.co



Buzón de Sugerencias
Palacio Departamental

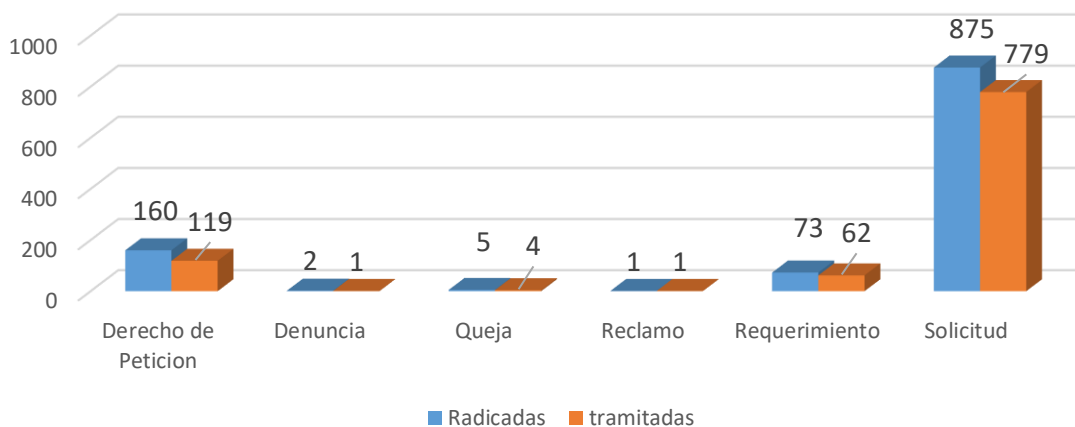


PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derecho de Petición	160	119
Denuncia	2	1
Queja	5	4
Reclamo	1	1
Requerimiento	73	62
Solicitud	875	779
Total	1116	966

PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el segundo trimestre del año 2026, a través del software GesDoc se radicaron mil ciento dieciséis (1.116) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables de su respuesta, quienes a su vez al 30 de junio de 2026 le dieron trámite a novecientos sesenta y seis (966), es decir el 86.5% de las PQRDS radicadas en un promedio general de 14 días aproximadamente.

El 13,5% de las PQRSD (150) que no se respondieron se detallan así: 125 es decir el 11,2% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de julio de 2026 y el 2,3% (25) PQRSD no se respondieron en este segundo trimestre.

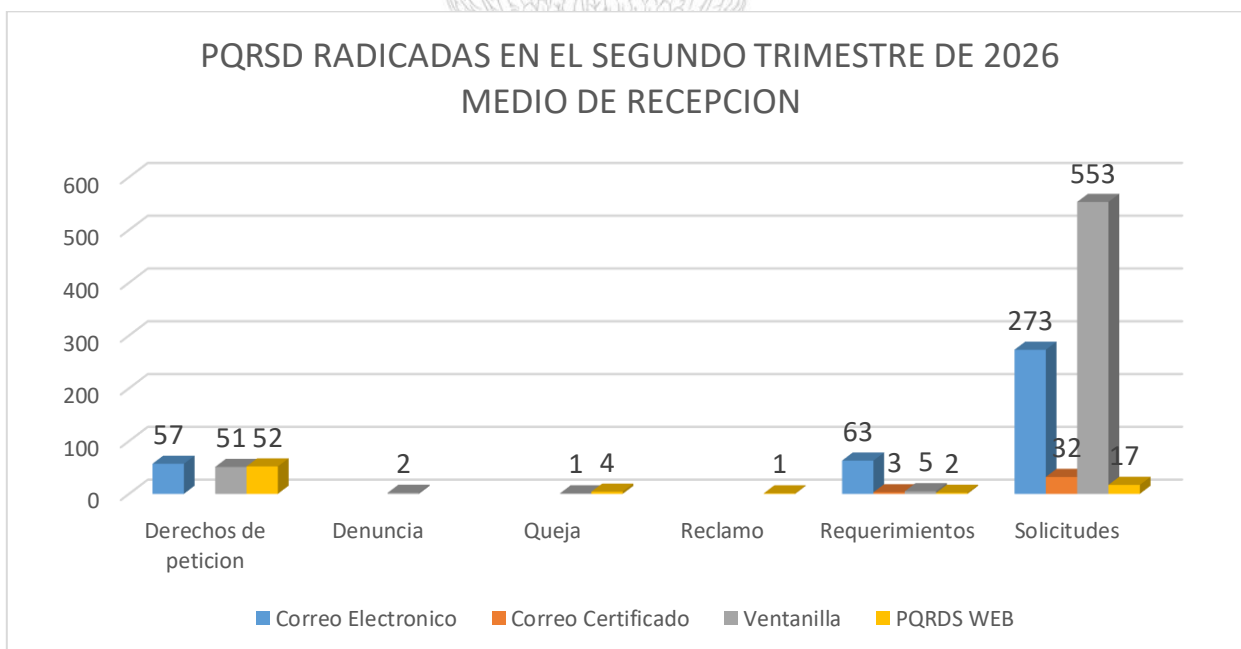




INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electrónico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	57		51	52
Denuncia			2	
Queja			1	4
Reclamo				1
Requerimientos	63	3	5	2
Solicitudes	273	32	553	17
Total	393	35	612	76



Fuente GesDoc Ver.1

De las mil ciento dieciséis (1.116) PQRDS recibidas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 612 se radicaron por la ventanilla Única, 393 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 76 por la página Web de la Gobernación y 35 por correo certificado. Es decir que los medios más utilizados por los ciudadanos para radicar es la ventanilla Única con el 55%, el correo electrónico con un 35 %, el 7% utilizan la página web y el 3% el correo certificado.

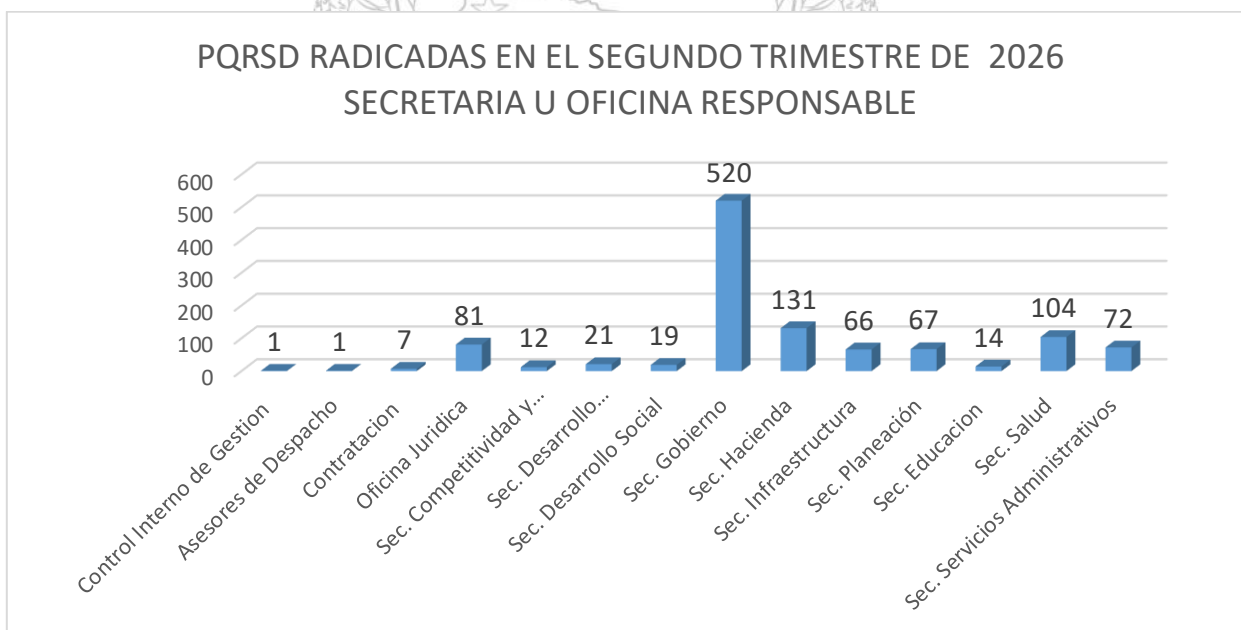




INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestion	1
Asesores de Despacho	1
Contratacion	7
Oficina Juridica	81
Sec. Competitividad y Productividad	12
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	21
Sec. Desarrollo Social	19
Sec. Gobierno	520
Sec. Hacienda	131
Sec. Infraestructura	66
Sec. Planeación	67
Sec. Educacion	14
Sec. Salud	104
Sec. Servicios Administrativos	72



Fuente GesDoc Ver.1



El 46,6% de las PQRDS fueron asignadas a la Secretaría de Gobierno, el 12% a la Secretaría de Hacienda, el 9.35% a la Secretaría de Salud, el 7.25% a la Oficina Jurídica, el 6.4% a la Secretaría de Servicios Administrativos, el 6% a la Secretaría de Planeación, el 5.9 % a la Secretaría de Infraestructura, el 1.8% a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, el 1.7% a la Secretaría de Desarrollo Social, y el 3% restante a las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

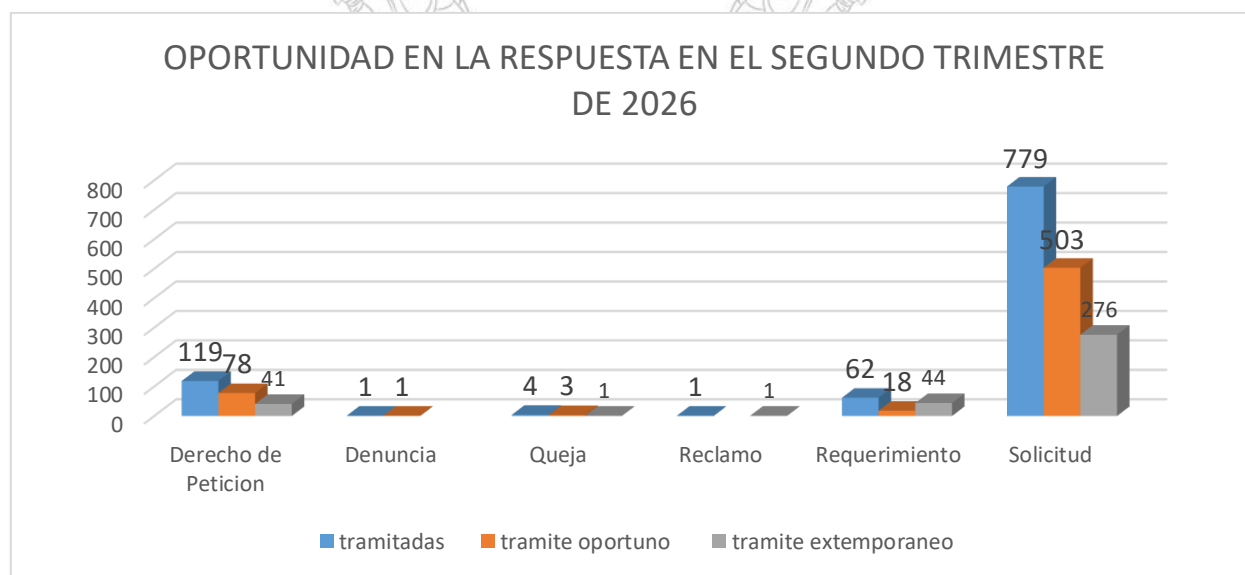
OPORTUNIDAD, TERMINO Y CALIDAD EN LA RESPUESTA

La Sección Gestión Atención al Usuario o Ventanilla Única, realiza seguimiento a las PQRSD en tiempos de respuesta 1 y 2 días, 3 y 5 días y 6 y 10 días de acuerdo al tablero de control del Aplicativo GesDoc, cuando las PQRSD no se responden en los términos establecidos por la normatividad vigente, se informa a cada Secretaría y Oficina quienes son los responsables de las respuestas de las PQRSD para que se dé trámite de manera inmediata.

OPORTUNIDAD:

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026				
Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas	tramite oportuno	tramite extemporáneo
Derecho de Petición	160	119	78	41
Denuncia	2	1	1	
Queja	5	4	3	1
Reclamo	1	1		1
Requerimiento	73	62	18	44
Solicitud	875	779	503	276
Total	1116	966	603	363

Fuente GesDoc Ver.1



Fuente GesDoc V1



Como se observa en la tabla y el grafico, de las 1.116 PQRSD radicadas se respondieron el 86.5%, es decir 966 PQRSD.

De las 966 respondidas, 603 PQRSD, que equivale al 62% fueron respondidas oportunamente o en los términos que establece la ley en un promedio general de 10 días aproximadamente. Mientras que el 38% que corresponde a 363 PQRSD fueron respondidas extemporáneamente o por fuera de los términos establecidos por la ley en un promedio general de 20 días aproximadamente.

CALIDAD:

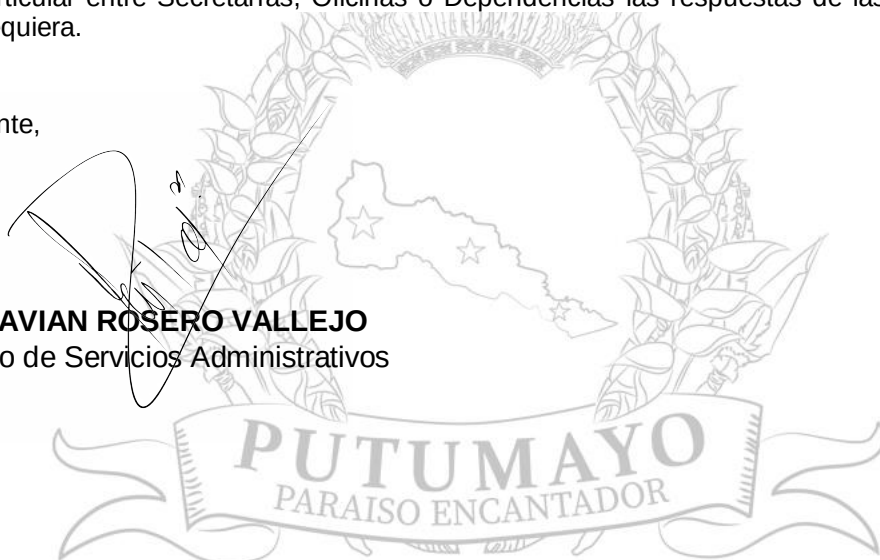
De una muestra aleatoria de 12 PQRSD registradas en el aplicativo GesDoc, 10 cumplen criterios de calidad es decir el 83%, 9 se respondieron con oportunidad que corresponde al 75%, 3 (25%) se respondieron fuera de los términos de ley y 2 PQRSD (17%) la respuesta no fue clara, precisa y de fondo.

RECOMENDACIONES

- Revisar diariamente el aplicativo GesDoc para la asignación oportuna en las áreas internas de cada Secretaría y Oficina.
- Realizar la trazabilidad de la respuesta de la PQRSD en el aplicativo GesDoc.
- Elaborar planes de mejoramiento con el fin de optimizar la gestión de las PQRSD.
- Responder las PQRSD de manera clara, precisa, de fondo y en los términos que establece la ley.
- Articular entre Secretarías, Oficinas o Dependencias las respuestas de las PQRSD cuando se requiera.

Atentamente,

JAIRO FAVIAN ROSERO VALLEJO
Secretario de Servicios Administrativos



Elaboró: Julio 10 de 2026	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario- Sección Gestión Atención al Usuario	
------------------------------	------------------------	---	--