

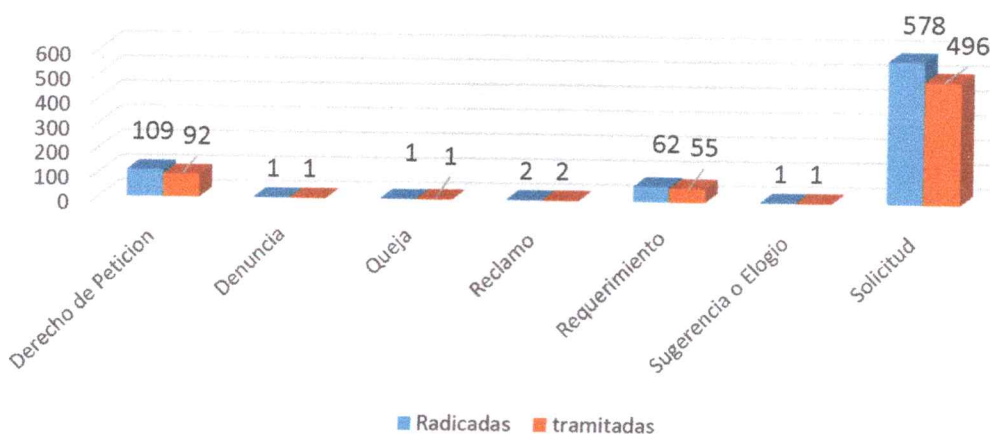


SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

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

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derecho de Petición	109	92
Denuncia	1	1
Queja	1	1
Reclamo	2	2
Requerimiento	62	55
Sugerencia o Elogio	1	1
Solicitud	578	496
Total	754	648

PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE
2025



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el cuarto trimestre del año 2025, a través del software GesDoc se radicaron setecientos cincuenta y cuatro (754) 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 31 de diciembre de 2025 le dieron trámite a seiscientos cuarenta y ocho (648), es decir el 86% de las PQRDS radicadas; el 14% restante se detalla así: el 8% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de enero de 2026 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 15 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.



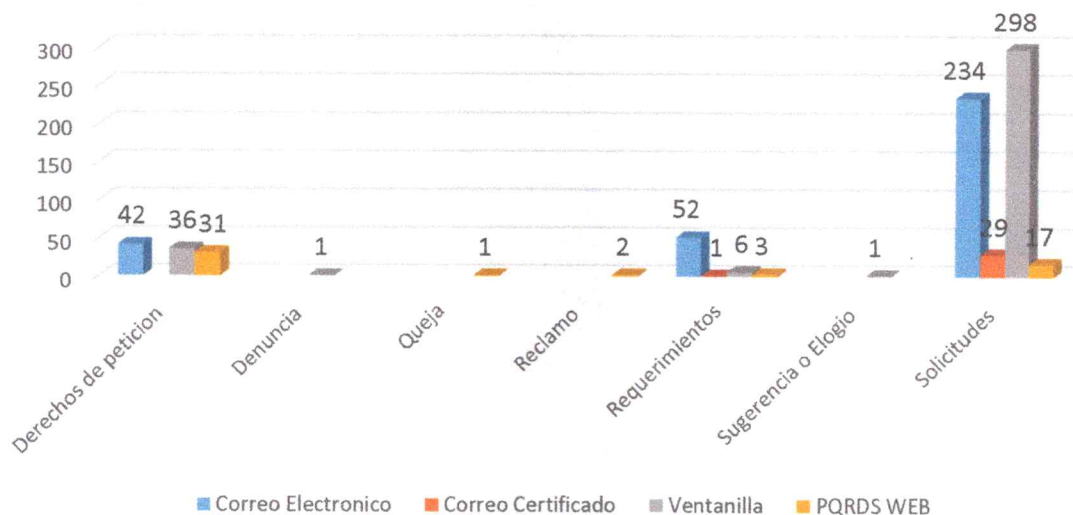
De una muestra aleatoria de 12 PQRSD registradas en el aplicativo GesDoc, el 41,67% (5) se respondieron oportunamente conforme a los plazos establecidos en la norma; el 33,33% (4) de las peticiones se respondieron de manera extemporánea; el 16,67% (2) de las respuestas no cumplieron los requisitos de calidad, es decir no fue clara, precisa y de fondo; y el 8,33% (1) no se respondieron.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electronico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	42		36	31
Denuncia			1	
Queja				1
Reclamo				2
Requerimientos	52	1	6	3
Sugerencia o Elogio			1	
Solicitudes	234	29	298	17
Total	328	30	342	54

PQRSD RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2025 MEDIO DE RECEPCION



Fuente GesDoc Ver.1



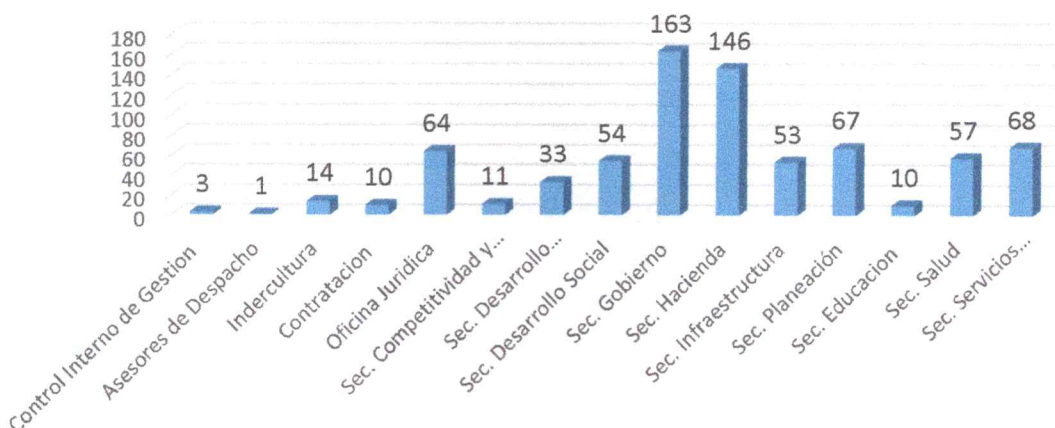
De las setecientas cincuenta y cuatro (754) PQRDS recibidas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 342 se radicaron por la ventanilla Única, 328 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 54 por la página Web de la Gobernación y 30 por correo certificado. Es decir que el 45,5 % por la ventanilla Única, el 43,5% se radicaron a través del correo electrónico, el 7% por vía web y el 4% por correo certificado.

INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	3
Asesores de Despacho	1
Indercultura	14
Contratación	10
Oficina Jurídica	64
Sec. Competitividad y Productividad	11
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	33
Sec. Desarrollo Social	54
Sec. Gobierno	163
Sec. Hacienda	146
Sec. Infraestructura	53
Sec. Planeación	67
Sec. Educación	10
Sec. Salud	57
Sec. Servicios Administrativos	68

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



Fuente GesDoc Ver.1



**GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO**
NIT. 800.094.164-4

El 23% de las PQRDS fueron asignadas a la Secretaría de Gobierno, el 19% a la Secretaría de Hacienda, el 9% a la Secretaría de Servicios Administrativos, el 9% a la Secretaría de Planeación, el 8% a la Oficina Jurídica, el 7% a la Secretaría de Salud, el 7% a la Secretaría de Desarrollo Social, el 7% a la Secretaría de Infraestructura, el 4% a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario y el 7% restante a las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Atentamente,


JAIRO FAVIAN ROSERO VALLEN
Secretario de Servicios Administrativos



Elaboró:
Enero 8 de 2026

Laura Viveros Calderón

Profesional Universitario- Sección
Gestión Atención al Usuario

