



GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO
NIT. 800.094.164-4

SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

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

PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derecho de Petición	202	146
Queja	18	15
Requerimiento	55	48
Solicitud	747	610
Total	1022	819

PQRSD RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el tercer trimestre del año 2026, a través del software GesDoc se radicaron mil veintidós (1.022) 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 septiembre de 2026 le dieron trámite a ochocientos diecinueve (819), es decir el 80% de las PQRDS en un promedio general de 15 días aproximadamente.

El 20% de las PQRSD (203) que no se tramitaron se detallan así: 97 PQRSD es decir el 9.4% su respuesta está pendiente para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2026 y 106 PQRSD que corresponde a 10.6% están en espera de información para su respuesta.



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

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electronico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derecho de Petición	99		66	37
Queja	8		7	3
Requerimiento	47		5	3
Solicitud	269	7	447	24
Total	423	7	525	67

PQRSD RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026 MEDIO DE RECEPCION



Fuente GesDoc Ver.1

De las mil veintidós (1 022) PQRDS recibidas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 525 se radicaron por la ventanilla Única, 423 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 67 por la página Web de la Gobernación y 7 por correo certificado. Es decir que los medios más utilizados por los ciudadanos para radicar es la ventanilla Única con el 51.36%, el correo electrónico con un 41.38 %, el 6.55% utilizan la página web y el 0.71% el correo certificado.

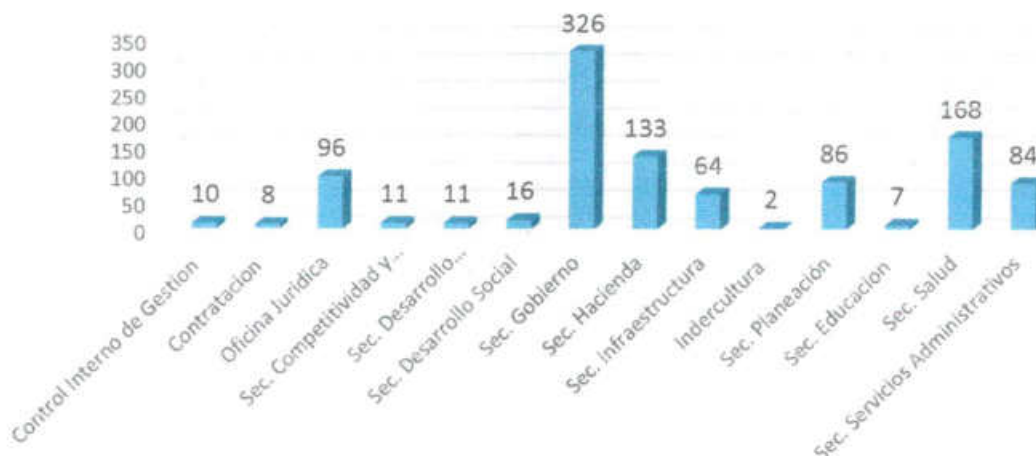


INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO
2026

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestion	10
Contratacion	8
Oficina Juridica	96
Sec. Competitividad y Productividad	11
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	11
Sec. Desarrollo Social	16
Sec. Gobierno	326
Sec. Hacienda	133
Sec. Infraestructura	64
Indercultura	2
Sec. Planeación	86
Sec. Educacion	7
Sec. Salud	168
Sec. Servicios Administrativos	84

PQRSD RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026
SECRETARIA U OFICINA RESPONSABLE



Fuente GesDoc Ver.1





El 31,89% de las PQRDS fueron asignadas a la Secretaría de Gobierno, 16,43% a la Secretaría de Salud, el 13,01% a la Secretaría de Hacienda, el 9,39% a la Oficina Jurídica, el 8,41% a la Secretaría de Planeación, el 8,21% a la Secretaría de Servicios Administrativos, el 6,26 % a la Secretaría de Infraestructura, el 1,56% a la Secretaría de Desarrollo Social, y el 4,84% 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 TERCER TRIMESTRE DE 2026				
Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas	tramite oportuno	tramite extemporáneo
Derecho de Petición	202	146	73	73
Queja	18	15	12	3
Requerimiento	55	48	11	37
Solicitud	747	610	441	169
Total	1022	819	537	282

Fuente GesDoc Ver.1

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026



Fuente GesDoc V1



Como se observa en la tabla y el grafico, de las 1.022 PQRSD radicadas se respondieron 819 PQRSD es decir el 80%.

De las 819 respondidas, 537 PQRSD, que equivale al 65.56% fueron respondidas oportunamente o en los términos que establece la ley en un promedio general de 10 días aproximadamente. Mientras que el 34.44% que corresponde a 282 PQRSD fueron respondidas extemporáneamente o por fuera de los términos establecidos por la ley en un promedio general de 23 días aproximadamente.

CALIDAD:

De una muestra aleatoria de 12 PQRSD registradas en el aplicativo GesDoc, 8 cumplen criterios de calidad es decir el 67.67%, 9 se respondieron con oportunidad que corresponde al 75%, 2 (16.67%) se respondieron fuera de los términos de ley, 3 PQRSD (25%) la respuesta no fue clara, precisa y de fondo y 1 PQRSD (8.33%) no se respondió (en espera de información para su respuesta).

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: Octubre 1 de 2026	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario- Sección Gestión Atención al Usuario	
-------------------------------	------------------------	---	--