



SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEPARTAMENTAL
SECCION GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO
TRIMESTRE DEL AÑO 2023

Tipo de Documento	Radizadas	tramitadas
Derechos de petición	62	46
Queja	5	5
Reclamo	1	1
Requerimientos	68	64
solicitudes	430	340
Total	566	456



Fuente GesDoc Ver. 1

Durante el cuarto trimestre del año 2023, a través del software GesDoc se radicaron quinientas sesenta y seis (566) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables, quienes a su vez al 29 de diciembre de 2023 le dieron tramite a cuatrocientas cincuenta y seis (456), es decir el 80% de las PQRDS radicadas; el 20% restante se detalla así: el 18% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de enero de 2024 y el 2% se encuentra en proceso de respuesta y/o en espera de información.

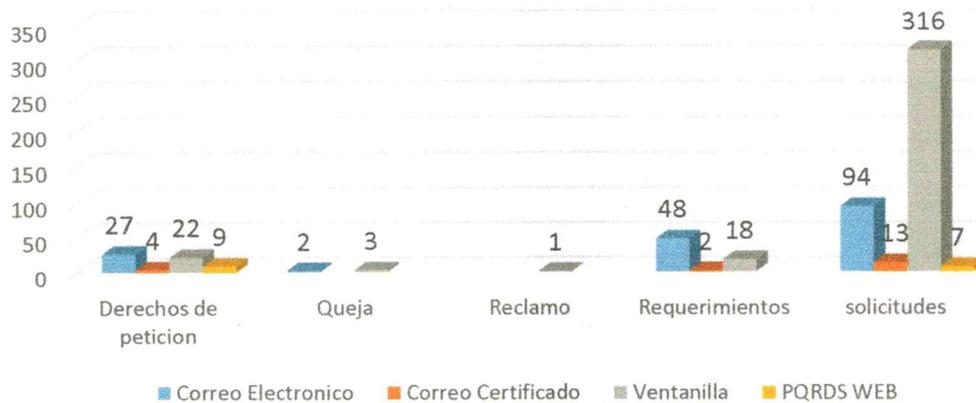


INFORME CONSOLIDADO DE PQRDS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN

Tipo de Documento	Correo Electronico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de Petición	27	4	22	9
Queja	2		3	
Reclamo			1	
Requerimientos	48	2	18	
solicitudes	94	13	316	7
Total	171	19	360	16

PQRSD RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2023 MEDIO DE RECEPCION



Fuente GesDoc Ver.1

De las quinientas sesenta y seis (566) PQRDS radicadas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 360 se realizaron por la ventanilla Única, 171 a través del correo electrónico contactenos@putumayo.gov.co, 19 por correo certificado y 16 por la página Web de la Gobernación. Es decir que el 63% se radicaron por la ventanilla Única, el 30% a través del correo electrónico, el 4% por correo certificado y el 3% por vía web.

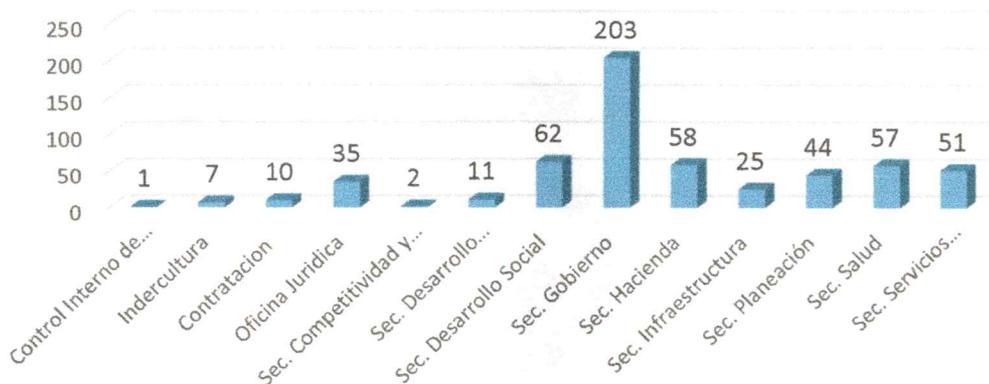


INFORME CONSOLIDADO PQRDS RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	1
Indercultura	7
Contratación	10
Oficina Jurídica	35
Sec. Competitividad y Productividad	2
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	11
Sec. Desarrollo Social	62
Sec. Gobierno	203
Sec. Hacienda	58
Sec. Infraestructura	25
Sec. Planeación	44
Sec. Salud	57
Sec. Servicios Administrativos	51

PQRSD RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2023
SECRETARIA U OFICINA RESPONSABLE



Fuente GesDoc Ver.1

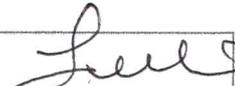


El 36% de las PQRDS fueron tramitadas por la Secretaria de Gobierno, el 12% por la Secretaria de Desarrollo Social, el 11% por la Secretaria de Hacienda, el 10% por la Secretaria de Salud, el 9% por la Secretaria de Servicios Administrativos, el 7% por la Secretaria de Planeación, el 6% por la Oficina Jurídica, y el 9% restante por las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

Atentamente,


LUZ ADRIANA SANTACRUZ MEJIA
Secretaria de Servicios Administrativos (E)
Decreto No 017 del 2 de enero de 2024



Elaboró:	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario	
----------	------------------------	---	---