



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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD) PRIMER 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



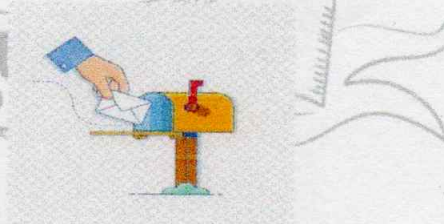
Telefónica (608) 4201515



PQR Web  
[www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



Correo electrónico  
[contactenos@putumayo.gov.co](mailto:contactenos@putumayo.gov.co)

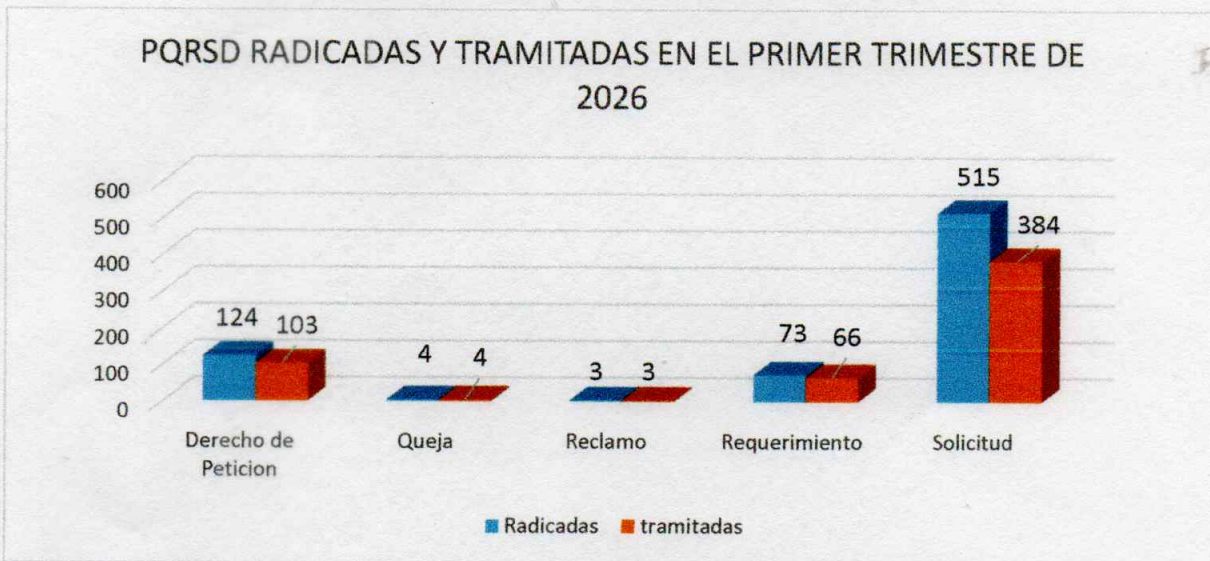


Buzón de Sugerencias  
Palacio Departamental



### PQRDS RADICADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas
Derecho de Petición	124	103
Queja	4	4
Reclamo	3	3
Requerimiento	73	66
Solicitud	515	384
Total	719	560



Fuente GesDoc Ver. 1

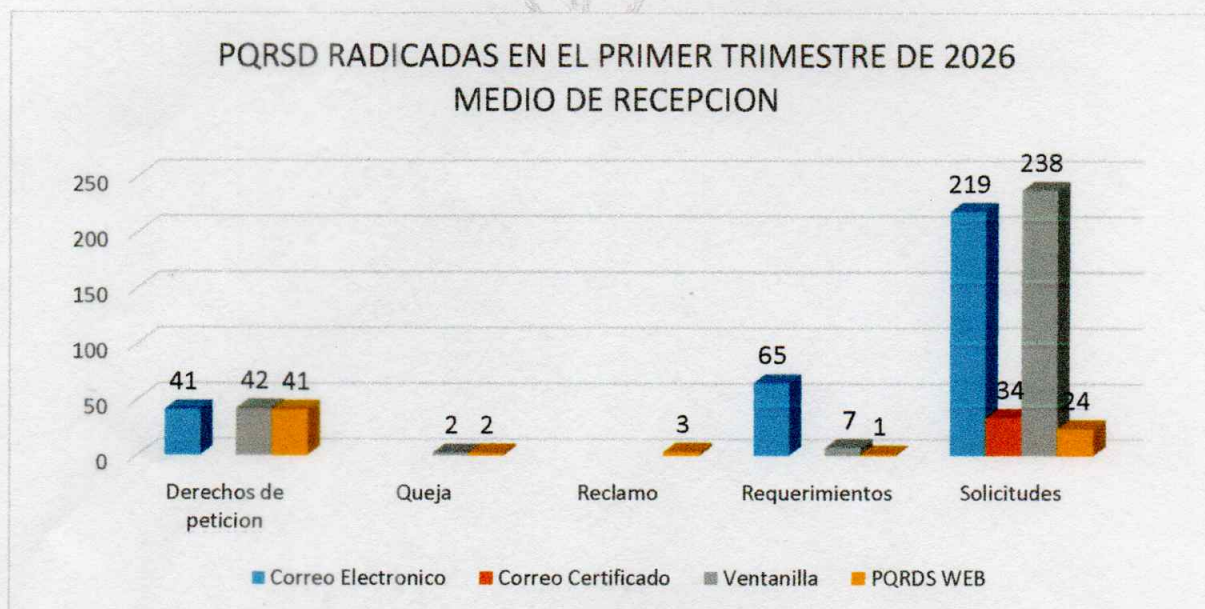
Durante el primer trimestre del año 2026, a través del software GesDoc se radicaron setecientos diez y nueve (719) PQRDS en la Gobernación de Putumayo, las cuales fueron asignadas a las Secretarías, Oficinas o Dependencias responsables de su respuesta, quienes a su vez al 31 de marzo de 2026 le dieron trámite a quinientas sesenta (560), es decir el 78% de las PQRDS radicadas.

El 22% de las PQRSD (159) que no se respondieron se detallan así: 134 es decir el 18,6% con respuesta pendiente dentro de los quince primeros días hábiles del mes de abril de 2026 y el 3,4% (25) PQRSD no se respondieron en este primer trimestre.



**PQRDS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026**  
**MEDIO DE RECEPCIÓN**

Tipo de Documento	Correo Electrónico	Correo Certificado	Ventanilla	PQRDS WEB
Derechos de petición	41		42	41
Queja			2	2
Reclamo				3
Requerimientos	65		7	1
Solicitudes	219	34	238	24
Total	325	34	289	71



Fuente GesDoc Ver.1

De las setecientas diez y nueve (719) PQRDS recibidas en la Gobernación de Putumayo a través del software GesDoc, 325 a través del correo electrónico [contactenos@putumayo.gov.co](mailto:contactenos@putumayo.gov.co), 289 se radicaron por la ventanilla Única, 71 por la página Web de la Gobernación y 34 por correo certificado. Es decir que los medios más utilizados por los ciudadanos para radicar es el correo electrónico con un 45,20% y la ventanilla Única con el 40,20%. En un 9,87% utilizan la página web y el 4,73% el correo certificado.

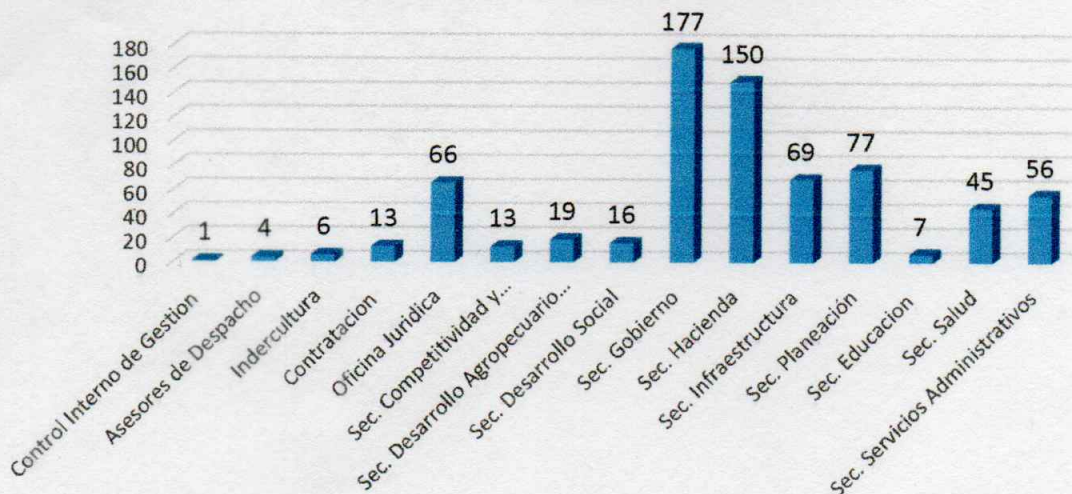


**PQRDS RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026**

**SECRETARÍA, OFICINA O DEPENDENCIA RESPONSABLE**

RESPONSABLE	ASIGNADAS
Control Interno de Gestión	1
Asesores de Despacho	4
Indercultura	6
Contratación	13
Oficina Jurídica	66
Sec. Competitividad y Productividad	13
Sec. Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	19
Sec. Desarrollo Social	16
Sec. Gobierno	177
Sec. Hacienda	150
Sec. Infraestructura	69
Sec. Planeación	77
Sec. Educación	7
Sec. Salud	45
Sec. Servicios Administrativos	56

**PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026  
SECRETARIA U OFICINA RESPONSABLE**



Fuente GesDoc Ver.1



El 24,61% de las PQRDS fueron asignadas a la Secretaría de Gobierno, el 20,86% a la Secretaría de Hacienda, el 10,70% a la Secretaría de Planeación, el 9,59% a la Secretaría de Infraestructura, el 9,17% a la Oficina Jurídica, el 7,78% a la Secretaría de Servicios Administrativos, el 6,25% a la Secretaría de Salud, el 2,64% a la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, el 2,22% a la Secretaría de Desarrollo Social, y el 6,18% restante a las demás Secretarías, oficinas o Dependencias.

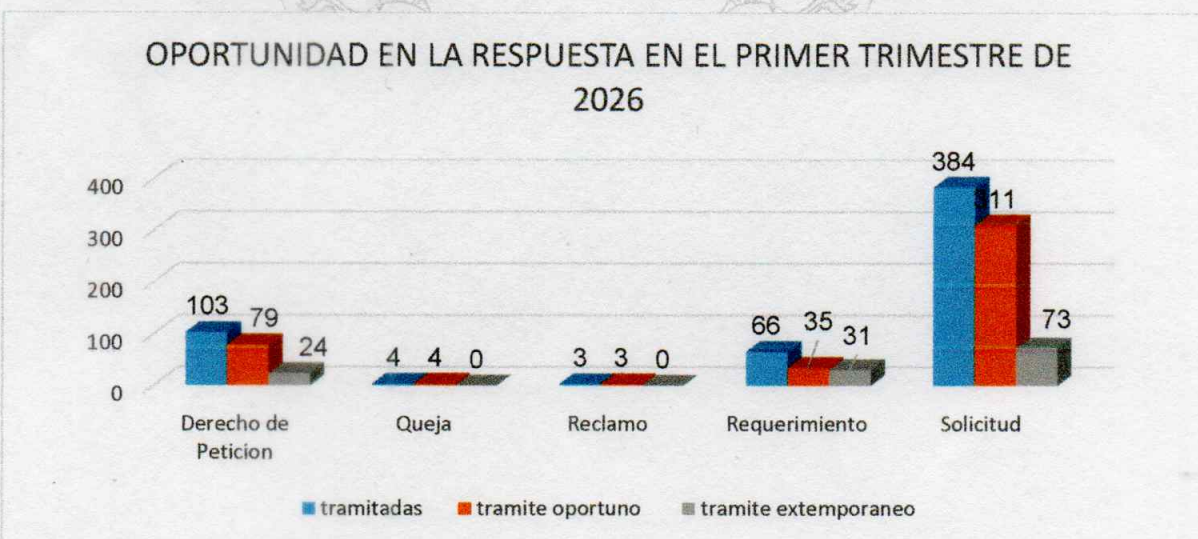
### OPORTUNIDAD, TERMINO Y CALIDAD EN LA RESPUESTA

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				
Tipo de Documento	Radicadas	tramitadas	tramite oportuno	tramite extemporáneo
Derecho de Petición	124	103	79	24
Queja	4	4	4	0
Reclamo	3	3	3	0
Requerimiento	73	66	35	31
Solicitud	515	384	311	73
Total	719	560	432	128

Fuente GesDoc Ver.1



Fuente GesDoc V1



Como se observa en la tabla y el grafico, de las 719 PQRSD radicadas se respondieron el 78%, es decir 560 PQRSD.

De las 560 respondidas 432, es decir el 60% fueron respondidas oportunamente o en los términos que establece la ley en un promedio general de 10 días aproximadamente. Mientras que el 40% que equivale a 128 PQRSD fueron respondidas extemporáneamente o por fuera de los términos establecidos por la ley en un promedio general de 21 días aproximadamente.

#### **CALIDAD:**

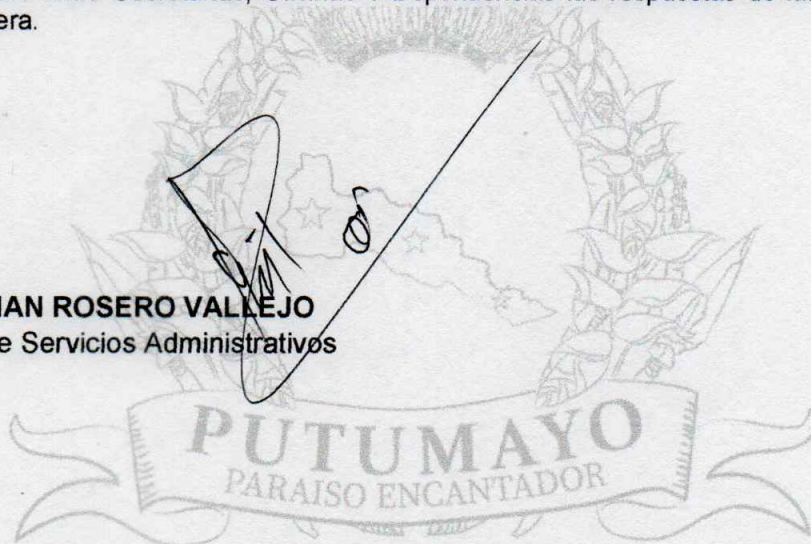
De una muestra aleatoria de 12 PQRSD registradas en el aplicativo GesDoc, 10 se respondieron con oportunidad y calidad es decir el 83%, 2 PQRSD (17%) la respuesta no fue clara, precisa y de fondo y su respuesta fue extemporánea.

#### **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: abril 9 de 2026	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario- Sección Gestión Atención al Usuario	
-----------------------------	------------------------	---	--