San José de Cúcuta, 08 de marzo de 2022

Doctora

**EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ**

Secretaria General

Gobernación

Asunto: Informe 4 trimestre de 2021

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del cuarto trimestre de 2021, comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021 de las PQRSD recibidas y tramitadas ante el Nivel Central de la Gobernación de Norte de Santander.

Sin otro particular,

Atentamente,



MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO

Profesional- Contratado

Anexo: Informe -- folios

Con copia: Dra. Mary Luz Lizarazo Téllez

Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprobó: | cargo | firma |
| Revisó: Ruth Lorena Cárdenas Vianchá | Asesora externa |  |

**INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2021**

**(1 de octubre al 12 de diciembre)**

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DE 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **NÚMERO DE SOLICITUDES** | **NÚMERO DE RESPUESTAS** | **% DE RESPUESTAS** |
| **SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO** | 2 | 2 | 100 |
| **SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL** | 4 | 4 | 100 |
| **C.I. DISCIPLINARIO** | 2 | 2 | 100 |
| **SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES** | 4 | 4 | 100 |
| **SECRETARIA DE CULTURA** | 5 | 5 | 100 |
| **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD** | 1 | 1 | 100 |
| **DESPACHO DEL GOBERNADOR** | 5 | 3 | 100 |
| **SECRETARIA DE EDUCACIÓN** | 119 | 119 | 100 |
| **SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL** | 1 | 1 | 100 |
| **SECRETARIA GENERAL** | 117 | 113 | 96 |
| **OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO** | 2 | 2 | 100 |
| **SECRETARIA DE GOBIERNO** | 17 | 16 | 85 |
| **SECRETARIA DE HACIENDA** | 159 | 151 | 92 |
| **SECRETARIA DE JURIDICA** | 21 | 19 | 98 |
| **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD** | 8 | 8 | 100 |
| **SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE** | 2 | 2 | 100 |
| **SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO** | 5 | 5 | 100 |
| **OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD** | 1 | - | 99 |
| **PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL** | 9 | 8 | 98 |
| **OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES** | 4 | 2 | 98 |
| **SECRETARIA DE TRÁNSITO** | 121 | 107 | 87 |
| **PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR** | 1 | 1 | 100 |
| **SECRETARIA DE VÍAS** | 6 | 5 | 99 |
| **SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO** | 4 | 4 | 100 |
| **SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL** | 19 | 19 | 100 |
| **TOTAL** | **639** | **603** | **94%** |

De acuerdo a la información descargada del SIEP PQRSD, para el cuarto trimestre de 2021 de 639 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 603 respuestas, equivalente al 80%, quedando sin reportar en el SIEP 36 respuestas. De acuerdo al Decreto 491, Art. 5., de las 601 respuestas se contestaron 387 dentro de los 30 días hábiles que es el tiempo establecido en el decreto, equivalente al 80%, 162 se contestaron pasado los 30 días.

|  |  |
| --- | --- |
| **CLASIFICACION DE SOLICITUDES** | |
| **DENUNCIA** | 16 |
| **DERECHO DE PETICION** | 414 |
| **PETICIONES** | 106 |
| **QUEJA** | 11 |
| **QUEJA VERBAL** | 3 |
| **RECLAMOS** | 73 |
| **SUGERENCIAS** | 16 |
| **TOTAL** | **639** |

Las mayores solicitudes que hicieron los peticionarios para este trimestre son:

**EDUCACIÓN**: Certificado laboral, Reconocimiento de cesantías e intereses, suspensión a la prespecialidad, pago de sustitución de personal,

**HACIENDA**: prescripción impuestos de vehículo y moto, aceptación de Insolvencia.

**TRÁNSITO**: prescripción comparendos, solicitudes de desembargos

**GENERAL**: Certificación laboral, pasaportes

**12** **PQRSD** del tercer trimestre 2021 que fueron enviados por competencia a otras entidades de la siguiente manera:

**4** PQRSD, se remitió por competencia a la Alcaldía de Cúcuta (1 denuncia, 2 peticione, 3 queja, 1 reclamo y 9 derechos de petición).

**2** PQRSD, remitido por competencia a ese-hospital suroriental Chinácota (1 derecho de petición)

**3** PQRSD, remitido por competencia a HOSPITAL san juan de dios (1 derecho de petición)

**5** peticiones fueron remitidos por competencia al Instituto Departamental de Salud (1 denuncia,1 derecho de petición).

**6 PQRSD**, se remitió por competencia al Hospital Rubesindo Soto (1 derecho de petición)

Es importante tener en cuenta que el seguimiento y control a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el SIEP PQRSD por parte de los enlaces del proceso responsables de cada dependencia, debe ser permanente y continuo para el logro de la efectividad, toda vez que el no dar respuesta oportuna conlleva al incumplimiento del Decreto 491 de 2020.

A pesar que se hicieron seguimientos y se enviaron los reportes de las PQRSD a los correos institucionales de las secretarías y al de los enlaces, algunas secretarías han hecho caso omiso. Igualmente, se les ha venido recordando la responsabilidad que tienen de dar respuesta oportuna, radicar en la Oficina de Archivo la respuesta con el número de radicado de entrada para que sea asociada la respuesta en el SIEP.

RECOMENDACIONES:

Que los enlaces designados por los secretarios para control y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias hagan el seguimiento en el SIEP PQRSD para que todas las respuestas sean radicadas en la Oficina de Archivo con el número de radicado del PQRSD de entrada, para que Archivo asocie la respuesta en el SIEP PQRSD con el fin de dar cumplimiento a los informes que esta dependencia debe rendir trimestralmente con las especificaciones dadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, la Ley de Transparencia y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.