

San José de Cúcuta, octubre 6 de 2020

Doctora
EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ
Secretaria General
Gobernación

Asunto: Informe 2 trimestre de 2020

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del 2 trimestre de 2020, comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2020 de las PQRSD recibidas y tramitadas ante el Nivel Central de la Gobernación de Norte de Santander.

Sin otro particular,

Atentamente,

MYRIAM JUDITH LIZARAZO O.
Profesional Trámites y Servicios

Anexo: Informe 6 folios

Con copia: Dra. Mary Luz Lizarazo Tellez
Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

Nota: Debido al volumen de hojas de los registros de derechos de petición, quejas y reclamos, fue enviado al correo de Control Interno de Gestión y a la funcionaria Patricia Herrera Ruíz de las Tic para su publicación en la web.





INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020
(1 de abril al 30 de junio)

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2020

DEPENDENCIAS	NUMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DE RESPUESTAS	% DE RESPUESTAS	SIN RESPONDER	% SIN RESPONDER
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	3	3	100	-	-
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100	-	-
DESPACHO DEL GOBERNADOR	15	15	100	-	-
GESTIÓN DEL RIESGO	6	6	100	-	-
OFICINA DE ALCALDES	2	2	100	-	-
PLANES PROYECTOS ESPECIALES	2	2	100	-	-
SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL	18	18	100	-	-
SECRETARÍA DE AGUA POTABLE	6	6	100	-	-
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS	3	2	67	1	33
SECRETARÍA DE CULTURA	13	13	100	-	-
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	3	100	-	-
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	99	99	100	-	-
SECRETARÍA DE FRONTERAS	8	8	100	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	15	13	87	2	13
SECRETARÍA DE HACIENDA	162	162	100	-	-
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	4	3	75	1	25
SECRETARÍA DE LA MUJER	13	13	100	-	-





SECRETARÍA DE MINAS	DE	4	4	100	-	-
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	DE	8	8	100	-	-
SECRETARÍA TIC		5	5	100	-	-
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	DE	87	87	100	-	-
SECRETARÍA DE VIVIENDA	DE	2	2	100	-	-
SECRETARÍA GENERAL		128	128	100	-	-
SECRETARÍA JURÍDICA		23	23	100	-	-
TOTAL		631	627	99%	4	1%

Fuente: SIEP PQRS – secretarías Gobernación N. de S.

De acuerdo a la información descargada en el SIEP PQRS y a lo enviado por los enlaces de las secretarías a esta dependencia, del segundo trimestre de 2020 de 631 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, reportaron a los aplicativos PQRS y al SIEP 627 respuestas.

Es importante aclarar que de las 631 PQRS presentadas en la entidad y 627 respuesta, se observa que 7 radicados de más de las diferentes secretarías detalladas a continuación aparece 2, 3 veces repetido el mismo radicado, alterando el verdadero total de radicados recibidos y respondidos, debido a que le están dando más de un radicado de salida, como se puede observar en el siguiente cuadro tomado del consolidado, a continuación se detallan las secretarías que presentan esos problemas:

SECRETARÍA DE TRÁNSITO	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208800100012
	(2-1 = 1)	1 radicado
SECRETARÍA DE HACIENDA	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208800101822
	(2-1 = 1)	1 radicado
SECRETARÍA GENERAL-TALENTO HUMANO.	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208800107592
	3	20208400110542
	(5-2 = 3)	2 radicados





	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	20208400107262
	(2-1 = 1)	

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA JURÍDICA	2	20208800099172
	(2-1 = 1)	

Por lo tanto, a las 631 PQRSD le restamos los 7 PQRSD repetidos nos daría realmente 624 PQRSD y 620 respuestas, equivalente al 99%, quedando sin reportar 4 respuestas. De las 620 respuestas se contestaron 379 dentro de los 15 días hábiles que es el tiempo establecido por Ley, equivalente al 63%, 238 se contestaron pasado los 15 días equivalente al 46%; el 1% está entre la suma de las 4 respuestas que no se pudieron identificar si están dentro de los 15 días o más porque los reportaron sin fecha, y los 7 que no reportaron respuesta.

Teniendo en cuenta el Decreto 491, Artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo".

De acuerdo al decreto antes mencionado, de las 238 respuestas pasado los 15 días tenemos 93 PQRSD que están dentro del art. 5, lo que equivale al 15%, quiere decir que el 23% de las respuestas se contestaron por fuera de los términos de Ley.

Al hacer el comparativo con el 2 trimestre de 2019 se tiene una mejoría significativa, pasando de un porcentaje total del 69% a un 99% para el 2 trimestre de 2020.



Es de resaltar la mejora que tuvo Secretaría General que pasó de un 77% en el 2 trimestre 2019 al 100% 2 trimestre de 2020 en las respuestas a la PQRSD.

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020												
total de PQRSD	PQRSD sin respuesta	% PQRSD sin respuesta	PQRSD con respuesta	% PQRSD con respuesta	PQRSD contestados dentro del término Dec 491	%PQRSD contestados dentro DEL término Dec 491	PQRSD contestados fuera del término	%PQRSD contestados fuera del término	PQRSD sin especificar el término en la respuesta dada	%PQRSD sin especificar el término en la respuesta dada	PQRSD registradas erróneamente	%PQRSD registradas erróneamente
624	4	1%	620	99%	472	76%	139	23%	4	0,006%	9	0.015%

De los 624 PQRSD presentados a la entidad tenemos:

- 301 derechos de petición
- 277 PQRS
- 7 denuncias
- 11 quejas
- 10 sugerencias
- 25 reclamo

Las secretarías con mayores PQRSD que interpusieron los petitionarios para este trimestre son:

HACIENDA: 162 PQRSD son: solicitud de prescripción de impuestos de vehículos, solicitud descuento de intereses y multa de vehículos.

GENERAL: 128 PQRSD: solicitud formatos CETIL, Reconocimiento bono pensional, solicitud de copia de acto administrativo de creación de ciertos municipios del departamento, certificación de no pensión, solicitud de certificación de insuficiencia de personal.



EDUCACIÓN: 99 PQRSD son: solicitud beca estudiantil, solicitud aumento salarial por especialidad maestría, solicitud copia de acto administrativo de retiro definitivo de docente.

TRÁNSITO: 87 PQRSD son: Prescripción de los comparendos, solicitud de levantamiento de embargo por pago de deuda, solicitud de permiso de circulación.

18 PQRSD que presentaron a las diferentes Secretarías en el primer trimestre de 2020, que están relacionados en el primer cuadro, fueron remitidos por competencia a otras entidades de la siguiente manera:

4 Derecho de petición dirigido al Despacho del Gobernador, se remitieron por competencia al Instituto Departamental de Salud.

11 Derecho de petición dirigido a la Secretaría General, se remitieron por competencia: **5** a la Lotería de Cúcuta, **2** a la Alcaldía de Cúcuta, **1** a la Alcaldía de los Patios, **1** a Tránsito de los Patios, **2** al Instituto Departamental de Salud.

1 Derecho de petición dirigido a la Secretaría Fronteras, se remitió por competencia a la ACNUR migración.

1 Derechos de petición dirigidos a la Oficina de Alcaldes, se remitieron por competencia a la Alcaldía de Cúcuta.

1 Derecho de petición dirigido a la Oficina de Control Interno de Gestión, se remitió por competencia al Instituto Departamental de Salud.

De igual manera **2** que relacionaron como derecho de petición dirigidos a las siguientes secretarías: a la Secretaría General, era para presentar el portafolio y 1 para la Secretaría de Aguas era presentando la cuenta de cobro.

Los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que llegan al buzón electrónico de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD) identificados con número de radicado 20178800... del SIEP PQRS, están incluidos en el consolidado.

Es importante tener en cuenta que el seguimiento y control a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por parte de los enlaces responsables del proceso de cada dependencia, debe ser permanente y continuo para el logro de la efectividad.



RECOMENDACIONES:

Que los enlaces designados por los secretarios para control y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias generen el radicado de salida de las respuestas y las registren en el SIEP PQRS, esto 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 y la Función Pública y poder ver la trazabilidad.

Es importante que el Proceso de Gestión Documental articule con Archivo para que se haga el correctivo y se genere la trazabilidad interna de los PQRS que requieran más de una respuesta y no se creen como nuevos ingresos o nuevos radicados.





**Gobernación
de Norte de
Santander**

Secretaría General



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710290 - 5710590 FAX 5710510 email - gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co