

San José de Cúcuta, julio 17 de 2020

Doctora  
**EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ**  
Secretaria General  
Gobernación

Asunto: Informe 1 trimestre de 2020

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del 1 trimestre de 2020, comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo 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 8 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 PRIMER TRIMESTRE DE 2020**  
**(1 de enero al 31 de marzo)**

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

DEPENDENCIAS	NUMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DE RESPUESTAS	% DE RESPUESTAS	SIN RESPONDER	% SIN RESPONDER
COMUNICACIONES Y PRENSA	5	5	100	-	-
DESPACHO DEL GOBERNADOR	7	7	100	-	-
GESTIÓN DEL RIESGO	2	2	100	-	-
IMAGEN CORPORATIVA	1	1	100	-	-
OFICINA DE DISCAPACIDAD	2	1	50	1	50
PLANES PROYECTOS ESPECIALES	9	9	90	-	-
SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL	13	13	100	-	-
SECRETARÍA DE AGUA POTABLE	7	7	100	-	-
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS	9	5	56	4	44
SECRETARÍA DE CULTURA	7	7	100	-	-
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	6	6	100	-	-
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	189	189	100	-	-
SECRETARÍA DE FRONTERAS	2	2	100	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	8	6	75	2	25
SECRETARÍA DE HACIENDA	103	103	100	-	-
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	13	12	92	1	8
SECRETARÍA DE LA MUJER	5	5	100	-	-





<b>SECRETARÍA DE MINAS</b>	5	5	100	-	-
<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>	10	9	90	1	10
<b>SECRETARÍA TIC</b>	4	4	100	-	-
<b>SECRETARÍA DE TRÁNSITO</b>	193	193	100	-	-
<b>SECRETARÍA DE VIVIENDA</b>	1	1	100	-	-
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	91	91	100	-	-
<b>SECRETARÍA JURÍDICA</b>	20	20	100	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>712</b>	<b>703</b>	<b>99%</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>

Fuente: Siep pqr – secretarías Gobernación N. de S.

De acuerdo a la información enviada a esta dependencia por los enlaces de las secretarías y revisado el Siep Pqrsd, para el primer trimestre de 2020 de 712 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, reportaron a los aplicativos Pqrsd y al SIEP 703 respuestas.

Es importante aclarar que de las 712 Pqrsd presentadas en la entidad y 703 respuesta, se observa que 72 radicados de más de las diferentes secretarías detalladas a continuación aparece 2, 3 y hasta 4 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:

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA DE TRÁNSITO	3	20202300000052
	2	20202300000132
	3	20202300000642
	2	20202300000752
	2	20202300000782
	2	20202300000962
	3	20202300001152
	2	20202300001262
	2	20202300001342
	2	20202300001402
	2	20202300001662
	2	20202300001922





	2	20202300001992
	2	20202300002142
	2	20202300002442
	2	20202300002472
	2	20202300002692
	2	20202300002702
	2	20202300002732
	2	20202300006992
	2	20202300009012
	2	20202300009102
	2	20202300009232
	2	20202300009262
	2	20202300009302
	2	20202300010652
	2	20208400032742
	3	20208400039692
	2	20208400059032
	2	20208800004702
	(62-30 = 32)	30 radicados

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	20208400003342
	3	20208400042702
	3	20208400057032
	2	20208400065382
	(10-4 = 6)	4 radicados

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA GENERAL-TALENTO HUMANO.	2	20208400004322
	3	20208400013072
	2	20208400021862
	3	20208400027382
	4	20208400036472
	4	20208400036462
	4	20208400036482
	3	20208400036502
	3	20208400036512
	2	20208400041702
	2	20208400065822
	2	20208400075802
	2	20208400086122
(36 - 13= 23)	13 radicados	

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	2	20208400033152
	(2-1 = 1)	

	No. veces repetido el radicado	RADICADO
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	2	20208400042422
	(2-1 = 1)	





SECRETARÍA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208400050852
	(2-1 = 1)	
SECRETARÍA DE CULTURA	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	4	20208400072482
	2	20208800013092
	( 6-2 =4)	2 radicados
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208400073872
	(2-1= 1)	
SECRETARÍA DE LA MUJER	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208400086562
	(2-1= 1)	
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208800004262
	(2 -1= 1)	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	No. veces repetido el radicado	RADICADO
	2	20208400070812
	(2 -1= 1)	

Por lo tanto, a las 712 Pqrsd le restamos los 72 Pqrsd repetidos nos daría realmente 640 Pqrsd y 631 respuestas, equivalente al 99%, quedando sin reportar 10 respuestas. De las 631 respuestas se contestaron 389 dentro de los 15 días hábiles que es el tiempo establecido por Ley, equivalente al 62%, 232 se contestaron pasado los 15 días equivalente al 37%; el 2% está entre la suma de las 6 respuestas que no se pudieron identificar si están dentro de los 15 días o más porque los reportaron sin fecha, y los 10 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 232 respuestas pasado los 15 días tenemos 6 pqrds que están dentro del art. 5, lo que equivale al 10%, quiere decir que el 27 por ciento de las respuestas se contestaron por fuera de los términos de Ley.

Al hacer el comparativo con el 1 trimestre de 2019 se tiene una mejoría significativa, pasando de un porcentaje total del 84% a un 99% para el 1 trimestre de 2020.

Es de resaltar la mejora que tuvo Secretaría General que pasó de un 70% en el 1 trimestre 2019 al 100% 1 trimestre de 2020 en las respuestas a la Pqrds.

PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020												
Total de PQRSD	PQRSD sin respuesta	% PQRSD sin respuesta	PQRSD con respuesta	% PQRSD con respuesta	PQRSD contestados dentro de los 15 días	%PQRSD contestados dentro de los 15 días	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
640	9	1%	631	99%	389	62%	232	37%	6	0,96%	73	12%

De los 640 pqrds presentados a la entidad tenemos:

- 622 derechos de petición
- 6 denuncias
- 5 quejas
- 3 sugerencias
- 1 reclamo





De los 9 derechos de petición que no han reportado respuestas corresponden a las siguientes secretarías:

SECRETARIA DE VICTIMAS PAZ Y POSCONFLICTO	No. De Derechos de Petición sin respuesta	RADICADO	FECHA
	4	20208400003502	07/01/2020
		20208400049252	13/02/2020
		20208400061342	20/02/2020
		20208800083492	09/03/2020

SECRETARIA DE GOBIERNO	No. De Derechos de Petición sin respuesta	RADICADO	FECHA
	2	20208400008882	3/01/2020
		20208800098032	30/03/2020

OFICINA DE DISCAPACIDAD	No. De Derechos de Petición sin respuesta	RADICADO	FECHA
	1	20208400002082	07/01/2020

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	No. De Derechos de Petición sin respuesta	RADICADO	FECHA
	1	20208400020582	22/01/2020

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	No. De Derechos de Petición sin respuesta	RADICADO	FECHA
	1	20208800098082	31/03/2020

Las secretarías con mayores Pqrsd que interpusieron los peticionarios para este trimestre son:

**TRÁNSITO:** 161 Pqrsd, las mayores Pqrsd son: Prescripción de los comparendos, solicitud de audiencia por comparendos, solicitud de levantamiento de embargo por pago de deuda.



**EDUCACIÓN:** 189 Pqrsd son: Solicitud de sanción de mora de cesantías, certificados laborales, solicitud de traslado, Solicitud de asignación de docentes, Solicitud de cupos estudiantiles, solicitud de becas.

**HACIENDA:** 97 Pqrsd son: prescripción impuesto de vehículo, solicitud de liquidación para pago del impuesto vehicular, solicitud exoneración de boleta fiscal.

**GENERAL:** 68 Pqrsd: Solicitud de certificado de tiempo de servicio, solicitud formatos CETIL, Reconocimiento bono pensional, solicitud de semanas cotizadas, copia de decretos de nombramiento.

**14 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, **3** al Instituto Departamental de Salud, **1** a Indenorte.

**4** Derecho de petición dirigido a la Secretaría General - Pqrsd, se remitieron por competencia, **2** a Tránsito Municipal Cúcuta, **1** a la Alcaldía de Pamplona, **1** a la Alcaldía de Cúcuta.

**1** Derecho de petición dirigido a la Secretaría Jurídica, se remitió por competencia a la Asamblea Departamental.

**2** Derechos de petición dirigidos a la Secretaría de Agua Potable, se remitieron por competencia, **1** Fondo de Adaptación-Acueducto, **1** Corponor

**1** Derecho de petición dirigido a la Secretaría Hacienda, se remitió por competencia al Instituto Departamental de Salud.

**2** Derechos de petición dirigido a la Secretaría Planeación – Sistemas de Información, se remitieron por competencia a la Alcaldía de Cúcuta.

De igual manera **1** que relacionaron como derecho de petición dirigido a la Secretaría de Minas, era sólo para conocimiento de la gobernación.

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 Pqrsd, 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.

Como acción de mejora se envió memorando dirigido a los Secretarios de Despacho, Jefes de Oficina y Asesores, recordando los términos para dar respuesta, de acuerdo a la ley 1755 de 2015, art. 14

#### 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 documental, Registren la fecha de la respuesta 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.

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 pqrds 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](mailto:gobernacion@nortedesantander.gov.co)  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)