San José de Cúcuta, junio 14 de 2022

Doctora

**EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ**

Secretaria General

Gobernación Norte de Santander

La ciudad

Asunto: Informe 1 trimestre de 2022

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del primer trimestre de 2022, comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2022, 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 3 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 |  |
| Proyectó: Myriam Judith Lizarazo Ocampo | Profesional Universitario |  |

 **INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

**(1 de enero a 31 de marzo)**

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

**SECRETARÍAS Y OFICINAS CON EL 100% DE CUMPLIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OFICINAS Y SECRETARÍAS** | **NUMERO DE SOLICITUDES** | **NUMERO DE RESPUESTAS** | **% DE RESPUESTAS** | **SIN RESPONDER** | **% SIN RESPONDER** |
| **OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **OFICINA ASUNTOS RELIGIOSOS** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **OFICINA PARA LA DISCAPACIDAD** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **DESPACHO DEL GOBERNADOR** | 13 | 13 | 100 | - | - |
| **S. AGUA POTABLE** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **S. AGRICULTURA** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **S. CULTURA** | 6 | 6 | 100 | - | - |
| **S. DESARROLLO ECONÓMICO** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **S. DESARROLLO SOCIAL** | 9 | 9 | 100 | - | - |
| **S. HABITAT** | 7 | 7 | 100 | - | - |
| **S. HACIENDA** | 168 | 168 | 100 | - | - |
| **S. INFRAESTRUCTURA** | 14 | 14 | 100 | - | - |
| **S. MUJER** | 6 | 6 | 100 | - | - |
| **S. PLANEACIÓN** | 9 | 9 | 100 | - | - |
| **S. TIC** | 1 | 1 | 100 | - | - |
| **S. MEDIO AMBIENTE** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **TOTAL** | **253** | **253** |  **100%** | **-** | **-** |

Continuación informe 1 trim 2022. pág. 2

**SECRETARÍAS Y OFICINAS PENDIENTES DE DAR RESPUESTAS EN EL SIEP**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OFICINAS Y SECRETARÍAS** | **NUMERO DE SOLICITUDES** | **NUMERO DE RESPUESTAS** | **% DE RESPUESTAS** | **SIN RESPONDER** | **% SIN RESPONDER** |
| **S. EDUCACIÓN** | 166 | 153 | 92% | 13 | 8% |
| **S. GENERAL** | 179 | 178 | 99% | 1 | 1% |
| **S. FRONTERAS** | 45 | 43 | 96% | 2 | 4% |
| **OF. GESTIÓN DEL RIESGO** | 7 | 6 | 86% | 1 | 14% |
| **S. GOBIERNO** | 19 | 18 | 95% | 1 | 5% |
| **S. JURÍDICA** | 32 | 30 | 94% | 2 | 6% |
| **S. TRÁNSITO** | 211 | 206 | 99% | 5 | 1% |
| **S. VÍCTIMAS** | 12 | 11 | 92% | 1 | 8% |
| **TOTAL** | **671** | **645** | 96% | 26 | 4% |

|  |  |
| --- | --- |
| TOTALPQRSD RECIBIDAS | 924 |
| TOTALPQRSD RESPONDIDOS | 898 |
| TOTALPQRSD SIN RESPONDER | 26 |

De acuerdo a la información descargada del SIEP PQRSD, para el primer trimestre de 2022 de 924 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 898

respuestas, equivalente al 97%, quedando sin reportar en el SIEP 26 respuestas. De acuerdo al Decreto 491, Art. 5., de las 898 respuestas se contestaron 698 dentro de los 30 días hábiles que es el tiempo establecido en el decreto, equivalente al 78%, 189 se contestaron pasado los 30 días; se encontraron 4 PQRSD que no se les dio respuesta porque eran de información o fallos de tutela y 7 que no tienen fecha de respuesta y no se sabe si se contestó antes de los 30 días o después.

|  |
| --- |
| **CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES** |
| **DENUNCIA** | 20 |
| **DERECHO DE PETICIÓN** | 723 |
| **PETICIONES** | 77 |
| **QUEJA** | 33 |
| **RECLAMOS** | 52 |
| **SUGERENCIAS** | 19 |
| **TOTAL** | **924** |

Continuación informe 1 trim 2022. pág. 3

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

**EDUCACIÓN**:, Solicitud de cupos, reclamación administrativa de sanción por mora.

**HACIENDA**: prescripción impuesto de vehículo y moto, levantamiento de embargo.

**TRÁNSITO**: prescripción comparendos, solicitud de desembargo.

**GENERAL**: Certificación laboral.

**73** **PQRSD** del primer trimestre que fueron enviados por competencia a otras entidades de la siguiente manera:

**30** PQRSD fueron remitidos por competencia al Consorcio servicios de Tránsito y movilidad de Cúcuta

**15** PQRSD fueron remitidos por competencia a la Alcaldía de Cúcuta

**15** PQRSD fueron remitidos por competencia a Secretaría Movilidad de Cúcuta

**2** PQRSD fueron remitidos por competencia a la Academia de Historia

**2** PQRSD fueron remitidos por competencia a Indenorte

**1** PQRSD fueron Ministerio de Protección Social

**1** PQRSD fueron Tránsito de los Patios

**1** PQRSD fueron al Instituto Departamental de Salud

**1** PQRSD fueron Procuraduría Provincial de Cúcuta

**1** PQRSD fueron Registraduría Nacional

**1** PQRSD fueron Secretaría de bienestar Social Cúcuta

**1** PQRSD fueron Secretaría de Educación de Cúcuta

**1** PQRSD fueron Secretaría de Hacienda de Cúcuta

**1** PQRSD fueron Instituto de Tránsito y Transporte

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 de la **Ley 1755 de 2015**.

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 a los PQRSD sean oportunas y si no tienen usuario autorizado, sean radicados 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.