San José de Cúcuta, septiembre 13 de 2022

Doctora

**EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ**

Secretaria General

Gobernación Norte de Santander

La ciudad

Asunto: Informe 2 trimestre de 2022

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del segundo trimestre de 2022, comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

**(1 de abril a 30 de junio)**

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO 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** |
| **DESPACHO DEL GOBERNADOR** | 11 | 11 | 100 | - | - |
| **OF. GESTIÓN DEL RIESGO** | 11 | 11 | 100 | - | - |
| **S. AGUA POTABLE** | 5 | 5 | 100 | - | - |
| **S. AGRICULTURA** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **S. CULTURA** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **S. DESARROLLO ECONÓMICO** | 1 | 1 | 100 | - | - |
| **S. DESARROLLO SOCIAL** | 16 | 16 | 100 | - | - |
| **S. FRONTERAS** | 52 | 52 | 100 | - | - |
| **S. GENERAL** | 136 | 136 | 100 | - | - |
| **S. G. MINERA** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **S. HABITAT** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **S. HACIENDA** | 141 | 141 | 100 | - | - |
| **S. MEDIO AMBIENTE** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **S. MUJER** | 5 | 5 | 100 | - | - |
| **S. PLANEACIÓN** | 18 | 18 | 100 | - | - |
| **S. TIC** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **S. VÍCTIMAS** | 19 | 19 | 100 | - | - |
| **TOTAL** | **434** | **434** |  **100%** | **-** | **-** |

**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** |
| **OF. ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES** | 9 | 7 | 78% | 2 | 22% |
| **OF. PARA LA DISCAPACIDAD** | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% |
| **S. EDUCACIÓN** | 94 | 90 | 96% | 4 | 4% |
| **S. GOBIERNO** | 19 | 18 | 95% | 1 | 5% |
| **S. VÏAS** | 21 | 19 | 91% | 2 | 9% |
| **S. JURÍDICA** | 26 | 18 | 69% | 8 | 31% |
| **S. TRÁNSITO** | 281 | 258 | 92% | 23 | 8% |
| **TOTAL** | **451** | **410** | **91%** | **41** | **8%** |

Continuación informe 2 trim 2022. pág. 2

|  |  |
| --- | --- |
| TOTALPQRSD RECIBIDAS | 885 |
| TOTALPQRSD RESPONDIDOS | 844 |
| TOTALPQRSD SIN RESPONDER | 41 |

De acuerdo a la información descargada del SIEP PQRSD, para el segundo trimestre de 2022 de 885 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 844

respuestas, equivalente al 95%, quedando sin reportar en el SIEP 41 respuestas.

De acuerdo al Decreto 491, Art. 5 donde se ampliaba el término a 30 días hábiles a las PQRSD por la pandemia, el cual rigió hasta el día 17 de mayo del presente año, dentro de los 30 días hábiles se contestaron 358 PQRSD, 57 se contestaron pasado los 30 días. A partir del 18 de mayo se retoman los términos de la Ley 1755 de 2015, el cual se contestaron 328 PQRSD dentro de los 15 días hábiles, 95 se contestaron pasado los 15 días, 6 PQRSD de la secretaría de Tránsito aparecen con signo menos, se revisó el SIEP y se habló con la Secretaría sobre el tema y la respuesta dada es que anteriormente habían solicitado lo mismo y se les dio respuesta, anexaron la misma respuesta, quedando fecha vieja.

|  |
| --- |
| **CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES** |
| **DENUNCIA** | 16 |
| **DERECHO DE PETICIÓN** | 581 |
| **PETICIONES** | 205 |
| **QUEJA** | 37 |
| **RECLAMOS** | 40 |
| **SUGERENCIAS** | 6 |
| **TOTAL** | **885** |

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

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

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

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

**GENERAL**: Certificación laboral y contractual, certificación de no pensión.

**69** **PQRSD** del segundo trimestre 2022 que fueron trasladados por competencia a otras entidades de la siguiente manera:

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

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

Continuación informe 2 trim 2022. pág. 3

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

**2** PQRSD fueron remitidos por competencia al IDS

**1** PQRSD fue remitido por competencia a Tránsito de los Patios

**1** PQRSD fue remitido por competencia a Tránsito de Villa del Rosario

**1** PQRSD fue remitido por competencia a la Alcaldía de los Patios

**1** PQRSD fue remitido por competencia a la Gobernación de Boyacá

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**.