

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,

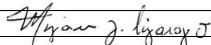
Atentamente,



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. VÍAS	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**.