San José de Cúcuta, 24 de marzo de 2022

Doctora

**EDNA CAROLINA JOYA NUÑEZ**

Secretaria General

Gobernación

Asunto: Informe 3 trimestre de 2021

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del tercer trimestre de 2021 Actualizado, comprendido entre el 1 de julio al 31 de septiembre de 2021 de las PQRSD recibidas y tramitadas ante el Nivel Central de la Gobernación de Norte de Santander.

Sin otro particular,

Atentamente,



MARIA FERNANDA CHIA BOTELLO

Profesional- Contratado

Anexo: Informe -- 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 |  |

 **INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2021**

**(1 de Julio al 31 de septiembre)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **NÚMERO DE SOLICITUDES** | **NÚMERO DE RESPUESTAS** | **% DE RESPUESTAS** | **SIN RESPUESTA** | **% DE RESPUESTA** |
| **DESPACHO DEL GOBERNADOR** | 12 | 12 | 100% |  |  |
| **COMUNICACIONES Y PRENSA** | 3 | 3 | 100% |  |  |
| **INTERNO DE GESTION** | 1 | 1 | 100% |  |  |
| **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** | 6 | 6 | 100% |  |  |
| **IMAGEN CORPORATIVA** | 1 | 1 | 100% |  |  |
| **OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO** | 14 | 14 | 100% |  |  |
| **OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES** | 8 | 7 | 99% | 1 | 99% |
| **OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD** | 1 | - | 0% | 1 | 0% |
| **PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL** | 9 | 9 | 100% |  |  |
| **SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL** | 5 | 5 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO** | 6 | 6 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE CULTURA** | 10 | 10 | 100% |  |  |
| **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD** | 3 | 3 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE EDUCACION** | 89 | 89 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL** | 9 | 9 | 100% |  |  |
| **SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE** | 2 | 2 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE HABITAT** | 2 | 2 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE GOBIERNO** | 12 | 10 | 98% | 2 | 98% |
| **SECRETARIA DE HACIENDA** | 161 | 161 | 100% |  |  |
| **SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO** | 7 | 7 | 100% |  |  |
| **SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD** | 2 | 2 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES** | 2 | 2 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE TRANSITO** | 235 | 207 | 87% | 28 | 87% |
| **SECRETARIA DE VIAS** | 29 | 24 | 85% | 5 | 85% |
| **SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO** | 7 | 7 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA DE DESARRO SOCIAL** | 1 | 1 | 100% |  |  |
| **SECRETARIA GENERAL** | 105 | 104 | 99% | 1 | 99% |
| **SECRETARIA JURIDICA** | 28 | 24 | 96% | 4 | 96% |
| **TOTAL** | **770** | **728** | **92%** | **42** | **92%** |

**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DE 2021**

De acuerdo a la información descargada del SIEP PQRSD, para el tercer trimestre de 2021 de 770 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 728 respuestas, equivalente al 92%, quedando sin reportar en el SIEP 42 respuestas. De acuerdo al Decreto 491, Art. 5., de las 728 respuestas se contestaron 554 dentro de los 30 días hábiles que es el tiempo establecido en el decreto, equivalente al 80%, 174 se contestaron pasado los 30 días y 14 PQRSD que son de la dependencia de pruebas.

|  |
| --- |
| **CLASIFICACION DE SOLICITUDES** |
| **DENUNCIA** | 16 |
| **DERECHO DE PETICION** | 612 |
| **PETICIONES** | 100 |
| **QUEJA** | 23 |
| **RECLAMOS** | 13 |
| **SUGERENCIAS** | 6 |
| **TOTAL** | **770** |

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

**EDUCACIÓN**: Certificado laboral, Reconocimiento de cesantías e intereses, suspensión a la prespecialidad, pago de sustitución de personal,

**HACIENDA**: prescripción impuestos de vehículo y moto, aceptación de Insolvencia.

**TRÁNSITO**: prescripción comparendos, solicitudes de desembargos

**GENERAL**: Certificación laboral, pasaportes

**PQRSD** del tercer trimestre 2021 que fueron enviados por competencia a otras entidades de la siguiente manera:

* **PQRSD**, se remitió por competencia a la consejería de agencia miento para el desarrollo (1 derechos de petición).
* **PQRSD**, remitido por competencia a la alcaldía de Cúcuta (2 reclamo, 1 Queja, 1 Petición y 1 Derecho de petición)
* **PQRSD**, remitidos por competencia al Instituto Departamental de Salud

 (2 Queja, 1 Derecho de petición).

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 del Decreto 491 de 2020.

A pesar que se hicieron seguimientos y se enviaron los reportes de las PQRSD a los correos institucionales de las secretarías y al de los enlaces, algunas secretarías han hecho caso omiso. Igualmente, se les ha venido recordando la responsabilidad que tienen de dar respuesta oportuna, radicar en la Oficina de Archivo la respuesta con el número de radicado de entrada para que sea asociada la respuesta en el SIEP.

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 sean radicadas 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.