San José de Cúcuta, 20 diciembre de 2021

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, comprendido entre el 1 de julio al 30 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,



MYRIAM JUDITH LIZARAZO O.

Profesional Trámites y Servicios

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 |  |
| Proyecto: Myriam Judith Lizarazo Ocampo | Profesional Universitario |  |

 **INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2021**

**(1 de julio al 30 de septiembre)**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **NÚMERO DE SOLICITUDES** | **NÚMERO DE RESPUESTAS** | **% DE RESPUESTAS** | **SIN RESPUESTA** | **% SIN RESPUESTA** |
| **AGUAS** | 8 | 8 | 100 | - | - |
| **AGRICULTURA** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **C.I. DISCIPLINARIO** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **C.I GESTIÓN** | 1 | 1 | 100 | - | - |
| **COMUNICACIONES** | 4 | 4 | 100 | - | - |
| **CULTURA** | 10 | 9 | 90 | 1 | 10 |
| **DESARROLLO ECONÓMICO** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 100 | - | - |
| **DESPACHO DEL GOBERNADOR** | 13 | 13 | 100 | - | - |
| **EDUCACIÓN** | 87 | 87 | 100 | - | - |
| **FRONTERAS** | 9 | 9 | 100 | - | - |
| **GENERAL** | 131 | 124 | 95 | 7 | 5 |
| **GESTIÓN DEL RIESGO** | 22 | 20 | 91 | 2 | 8 |
| **GOBIERNO** | 13 | 11 | 85 | 2 | 15 |
| **HABITAT** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **HACIENDA** | 168 | 168 | 100 | - | - |
| **IMAGEN CORPORATIVA** | 1 | - | - | 1 | 100 |
| **JURIDICA** | 48 | 44 | 92 | 4 | 8 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 2 | 2 | 100 | - | - |
| **MINAS** | 3 | 3 | 100 | - | - |
| **MUJER** | 8 | 8 | 100 | - | - |
| **OF. DISCAPACIDAD** | 1 | - | - | 1 | 100 |
| **PLANEACIÓN** | 15 | 15 | 100 | - | - |
| **PLANES PROYECTOS ESPECIALES** | 9 | 8 | 89 | 1 | 11 |
| **TIC** | 1 | 1 | 100 | - | - |
| **TRÁNSITO** | 242 | 212 | 88 | 30 | 12 |
| **VÍAS** | 30 | 26 | 87 | 4 | 13 |
| **VÍCTIMAS** | 7 | 7 | 100 | - | - |
| **TOTAL** | **846** | **793** |  **94%** | **53** | **6%** |

 **NOTA: En el cuadro no se tuvo en cuenta los 16 PQRSD que realizó la dependencia de pruebas y 5 que no eran derecho de petición**

Continuación informe 3 trim 2021, pág. 2

De acuerdo a la información descargada del SIEP PQRSD, para el tercer trimestre de 2021 de 846 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 793 respuestas, equivalente al 94%, quedando sin reportar en el SIEP 53 respuestas. De acuerdo al Decreto 491, Art. 5., de las 793 respuestas se contestaron 682 dentro de los 30 días hábiles que es el tiempo establecido en el decreto, equivalente al 86%, 111 se contestaron pasado los 30 días y 2 PQRSD que no se pudieron identificar si están dentro de los términos o no porque se contestaron a los correos dados o los reportaron sin fecha.

|  |
| --- |
| **CLASIFICACION DE SOLICITUDES** |
| **DENUNCIA** | 20 |
| **DERECHO DE PETICION** | 682 |
| **PETICIONES** | 102 |
| **QUEJA** | 23 |
| **RECLAMOS** | 12 |
| **SUGERENCIAS** | 7 |
| **TOTAL** | **846** |

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

**EDUCACIÓN**: Certificado laboral, Reconocimiento de cesantías e intereses, suspensión a la presencialidad.

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

**TRÁNSITO**: prescripción comparendos.

**GENERAL**: Certificación laboral, proceso de selección

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

**4** PQRSD, se remitió por competencia a la Alcaldía de Cúcuta (1 denuncia, 1 peticione, 1 queja y 1 reclamo).

**2** PQRSD, remitido por competencia a Indenorte (1 derecho de petición y 1 petición).

**5** Peticiones fueron remitidos por competencia al Instituto Departamental de Salud (2 quejas, 1 denuncia, 1 derecho de petición, 1 sugerencia).

**1** Petición, se remitió por competencia a Hospital Universitario Erasmo Meoz