

San José de Cúcuta, 23 marzo del 2023

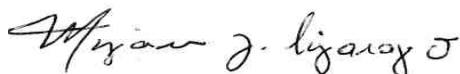
Doctor
ALONSO TOSCANO NIÑO
Secretario General
Gobernación Norte de Santander

Asunto: Informe PQRSO 4 trimestre de 2022

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del cuarto trimestre de 2022, comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022, de las PQRSO 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 4 folios

Con copia: Dra. Mary Luz Lizarazo Téllez
Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

Aprobó: Ruth Lorena Cárdenas Vianchá	Asesora externa cargo	firma
Revisó: Myriam Judith Lizarazo Ocampo	Profesional Universitario grado 8	
Proyectó: María Fernanda Chia Botello	Contratista	

**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2022
(1 de octubre a 31 de diciembre)
DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER
TERCER TRIMESTRE DEL 2022**

SECRETARÍAS Y OFICINAS CON EL 100% DE CUMPLIMIENTO

OFICINAS Y SECRETARÍAS	NUMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DE RESPUESTAS	% DE RESPUESTAS	SIN RESPONDER	% SIN RESPONDER
PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	8	8	100	-	-
DESPACHO DEL GOBERNADOR	5	5	100	-	-
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	100	-	-
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100	-	-
OFICINA CONSEJERÍA PARA EL AGENCIAMIENTO DE DESARROLLO TERRITORIAL	1	1	100	-	-
OFICINA CONSEJERÍA PARA LA ACCIÓN COMUNAL	3	3	100	-	-
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3	3	100		
SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	6	6	100	-	-
SECRETARIA DE CULTURA	13	13	100		
SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE	2	2	100		
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	100		
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	4	4	100		
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD	21	21	100		
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	17	17	100		
OFICINA JEFATURA DE GABINETE	1	1			
	87	87	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
COMUNICACIONES Y PRENSA	2	1	50%	1	50%
OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES	3	1	33%	2	67%
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD	2	1	50%	1	50%
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	39	30	77%	9	23%
SECRETARIA DE EDUCACION	231	227	98%	4	2%
SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL	28	26	93%	2	7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	18	16	89%	2	11%
SECRETARIA DE HACIENDA	165	160	97%	5	3%
SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES	2	1	50%	1	50%
SECRETARIA DE TRANSITO	305	286	94%	19	6%
SECRETARÍA DE VÍAS	24	23	96%	1	4%
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	9	6	67%	3	33%
SECRETARIA GENERAL	138	133	96%	5	4%
SECRETARIA JURIDICA	23	14	61%	9	39%
	989	925	94%	64	6%

TOTALPQRSD RECIBIDAS	1076
TOTALPQRSD RESPONDIDOS	1012
TOTALPQRSD SIN RESPONDER	64

De acuerdo con la información descargada del SIEP PQRSD, para el tercer trimestre de 2022 de 1076 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 1012 respuestas, equivalente al 94%, quedando sin reportar en el SIEP 64 respuestas. De las 1012 respuestas 630 las contestaron dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo a la **Ley 1755 de 2015**, 376 mayor a los 15 días, 6 sin fecha de respuesta, por lo tanto no se sabe si está entre los 15 o más días hábiles.

Secretarías con mayor número de respuestas fuera de términos que representan el 37% de las 376 respondidas fuera de términos.

Secretaría de Educación: 195 equivale al 51%

Secretaría de Tránsito: 81 equivale al 21%

Secretaría de Hacienda: 47 equivale al 12.5%

Secretaría de Vías: 12 equivale al 3.19%

CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES	
DENUNCIA	14
DERECHO DE PETICIÓN	925
PETICIONES	75
QUEJA	33
RECLAMOS	27
SUGERENCIAS	2
TOTAL	1076

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

EDUCACIÓN: Solicitud de cupos, reclamación administrativa de sanción por mora, solicitud de certificado Cetil.

HACIENDA: prescripción impuesta de vehículo y moto, levantamiento de embargo, legalización de tornaguía.

TRÁNSITO: prescripción comparendos, solicitud de desembargo.

GENERAL: Certificación laboral.

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

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

12 PQRSD fueron remitidos por competencia al Instituto de Tránsito y Transporte Los Patios

5 PQRSD fueron remitidos por competencia a la secretaria de Planeación Municipal

3 PQRSD fueron remitidos por competencia al Instituto Departamental de Salud

2 PQRSD fueron remitidos por competencia por competencia a la Alcaldía de Cúcuta

2 PQRSD fueron remitidos por competencia al instituto municipal de recreación y deporte-IMRD

2 PQRSD fueron remitidos por competencia a la Secretaria de Educación Municipal

1 PQRSD fueron remitidos por competencia al Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander

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.