

San José de Cúcuta, 04 septiembre del 2023

Doctor  
**JAIME ASDRUBAL AVILA MORENO**  
Secretario General (E)  
Gobernación Norte de Santander

Asunto: Informe 2 trimestre de 2023

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del segundo trimestre de 2023, comprendido entre el 1 de abril al 31 de junio de 2023, de las PQRSD recibidas y tramitadas ante el Nivel Central de la Gobernación de Norte de Santander.

Sin otro particular,

Atentamente,



**OLIVERIO CASTELLANOS CONTRERAS**  
Jefe Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

Anexo: Informe 4 folios

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

Aprobó: Oliverio Castellanos Contreras	Jefe de Oficina	
Revisó: Oliverio Castellanos Contreras	Jefe de Oficina	
Proyectó: María Fernanda Chía Botello	Contratista	María Fernanda Chía Botello

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023**  
**(1 de abril a 31 de junio)**  
**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER**  
**SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2023**

**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	10	10	100%		
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD	5	5	100%		
SECRETARÍA PRIVADA	2	2	100%		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	100%		
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA JUVENTUD	3	3	100%		
SECRETARÍA DE FRONTERAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	19	19	100%		
PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	9	9	100%	-	-
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	4	4	100%	-	-
SECRETARÍA DE CULTURA	13	13	100%	-	-
SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE	8	8	100%	-	-
SECRETARÍA DE HABITAT	4	4	100%	-	-
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	2	2	100%	-	-
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD	11	11	100%	-	-
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	3	3	100%	-	-
SECRETARÍA DE VÍAS	19	19	100%	-	-
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	6	6	100%	-	-
SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL	19	19	100%	-	-
SECRETARÍA GENERAL	103	103	100%		
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



## 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
OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES	3	1	33%	2	67%
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	13	9	61%	4	39%
SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	7	5	71%	2	29%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD	3	2	67%	1	33%
SECRETARIA DE EDUCACION	78	56	71%	22	29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	19	17	90%	2	10%
SECRETARIA DE HACIENDA	166	152	90%	14	10%
SECRETARIA DE TRANSITO	355	337	95%	18	5%
SECRETARIA JURIDICA	24	18	75%	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>668</b>	<b>597</b>	<b>90%</b>	<b>71</b>	<b>10%</b>

TOTALPQRSD RECIBIDAS	909
TOTALPQRSD RESPONDIDOS	838
TOTALPQRSD SIN RESPONDER	71

De acuerdo con la información descargada del SIEP PQRSD, para el segundo trimestre de 2023 de 909 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 838 Respuestas, equivalente al 92%, quedando sin reportar en el SIEP 71 respuestas. De las 838 respuestas se contestaron 654 dentro de los 15 días hábiles que es el tiempo establecido por la ley, equivalente al 79%, 184 se contestaron pasado los 15, equivalente al 21%

CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES	
DENUNCIA	11
DERECHO DE PETICIÓN	753
PETICIONES	78
QUEJA	36
RECLAMOS	26
SUGERENCIAS	5
<b>TOTAL</b>	<b>909</b>



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

**EDUCACIÓN:** Traslado de cesantías, reclamación administrativa de sanción por mora, solicitud de certificado Cetil, desvinculación de sindicato

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

**TRÁNSITO:** prescripción comparendos, solicitud de desembargo, impugnación foto multa

**GENERAL:** Certificación laboral, Cetil

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

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

**1** PQRSD fueron remitidos por competencia a la secretaria De Hacienda de la Alcaldía de Cúcuta

**2** PQRSD fueron remitidos por competencia por competencia a la secretaria de Transito los Patios

Secretarías que han incumplido en dar respuesta en los 3 últimos informes presentados trimestralmente:

- Secretaría de Educación
- Oficina asesora de proyectos especiales
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Tránsito
- Secretaría Jurídica
- Oficina consejería departamental para la gestión del riesgo

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.
- \_ Es importante que se tomen medidas con las secretarías y oficinas que están incumpliendo de manera repetitiva.