

San José de Cúcuta, 13 diciembre del 2023

Doctor
ALONSO TOSCANO NIÑO
Secretario General
Gobernación Norte de Santander

Asunto: Informe 3 trimestre de 2023

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del tercer trimestre de 2023, comprendido entre el 1 de julio al 31 de septiembre 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 Relacionamento 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 TERCER TRIMESTRE DE 2023
(1 de julio a 31 de septiembre)
DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL
TERCER 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	2	2	100%		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	100%		
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	100%		
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD	1	1	100%		
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LAS ETNIAS	2	2	100%		
OFICINA CONSEJERÍA PARA LA ACCIÓN COMUNAL	2	2	100%		
PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	6	6	100%		
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	5	100%		
SECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	8	8	100%		
SECRETARIA DE CULTURA	7	7	100%		
SECRETARIA DE EDUCACION	76	76	100%		
SECRETARIA DE GOBIERNO	19	19	100%		
SECRETARIA DE HABITAT	1	1	100%		
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3	3	100%		
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD	14	14	100%		
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	8	8	100%		
TOTAL	158	158	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
OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES	12	11	92%	1	8%
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	18	14	78%	4	22%
OFICINA JEFATURA DE GABINETE	3	0	0%	3	0%
SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL	21	18	86%	3	14%
SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE	6	5	83%	1	17%
SECRETARIA DE HACIENDA	158	146	92%	12	8%
SECRETARIA DE TRANSITO	470	448	95%	22	5%
SECRETARÍA DE VÍAS	19	18	95%	1	5%
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	9	7	78%	2	22%
SECRETARIA GENERAL	153	141	92%	12	8%
SECRETARIA JURIDICA	35	26	74%	9	26%
TOTAL	904	834	92%	70	8%

TOTALPQRSD RECIBIDAS	1062
TOTALPQRSD RESPONDIDOS	992
TOTALPQRSD SIN RESPONDER	70

De acuerdo con la información descargada del SIEP PQRSD, para el tercer trimestre de 2023 de 1062 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 992 Respuestas, equivalente al 93%, quedando sin reportar en el SIEP 70 respuestas. De las 992 respuestas se contestaron 463 dentro de los 15 días hábiles que es el tiempo establecido por la ley, equivalente al 47%, 529 se contestaron pasado los 15, equivalente al 53%

CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES	
DENUNCIA	8
DERECHO DE PETICIÓN	867
PETICIONES	74
QUEJA	66
RECLAMOS	36
SUGERENCIAS	11
TOTAL	1062

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 impuesta de vehículo y moto, levantamiento de embargo, legalización de tornaguía.

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

GENERAL: Certificación laboral, Cetil

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

2 PQRSD fueron remitidos por competencia a la alcaldía municipal de Ocaña en Norte de Santander

55 PQRSD fueron remitidos por al consorcio servicios de tránsito y movilidad Cúcuta

5 PQRSD fueron remitidos por competencia por competencia al instituto de tránsito y transporte los patios

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a tránsito y transporte de Floridablanca

2 PQRSD fueron remitidos por competencia por competencia al Instituto departamental de salud

2 PQRSD fueron remitidos por competencia por competencia al Instituto para la recreación y el deporte INDENORTE

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a la Alcaldía del Municipio de Sardinata

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a acopi norte de Santander

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a IMF SECR VIAS

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a la alcaldía municipal de pamplona

1 PQRSD fue remitidos por competencia por competencia a la alcaldía municipal de Villa del rosario

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

- 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 PQRSO 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 PQRSO para que todas las respuestas a los PQRSO sean oportunas y si no tienen usuario autorizado, sean radicados en la Oficina de Archivo con el número de radicado del PQRSO de entrada, para que Archivo asocie la respuesta en el SIEP PQRSO 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.