



San José de Cúcuta, 07 de febrero del 2023

Doctor
JULIO CESAR SILVA RINCON
Secretario General
Gobernación Norte de Santander

Asunto: Informe 4 trimestre de 2023

Por medio del presente, me permito adjuntar informe del cuarto trimestre de 2023, comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2023
(1 de octubre a 31 de diciembre)
**DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER
INFORME DEL CUARTO 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
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	-	-	-
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL DE ASUNTOS RELIGIOSOS	1	1	-	-	-
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA DISCAPACIDAD	1	1	-	-	-
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	6	6	-	-	-
OFICINA CONSEJERÍA PARA LA ACCIÓN COMUNAL	3	3	-	-	-
PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	5	5	-	-	-
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1	-	-	-
SECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	5	5	-	-	-
SECRETARÍA DE CULTURA	4	4	-	-	-
SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERA Y ENERGÉTICA SOSTENIBLE	2	2	-	-	-
SECRETARÍA DE GOBIERNO	18	18	-	-	-
SECRETARÍA DE HABITAT	1	1	-	-	-
SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	4	4	-	-	-
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD	7	7	-	-	-
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2	2	-	-	-
SECRETARÍA DE VIAS	13	13	-	-	-
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	3	3	-	-	-
TOTAL	78	78	-	-	-



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
IMAGEN CORPORATIVA	1	0	0%	1	0%
OFICINA ASESORA DE PROYECTOS ESPECIALES	4	2	50%	2	50%
OFICINA CONSEJERÍA DEPARTAMENTAL PARA LA JUVENTUD	2	1	50%	1	50%
OFICINA JEFATURA DE GABINETE	4	1	25%	3	75%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD	2	0	0%	2	0%
SECRETARIA DE EDUCACION	44	43	98%	1	2%
SECRETARIA DE FRONTERAS Y COOPERACION INTERNACIONAL	11	10	91%	1	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	192	169	88%	23	12%
SECRETARIA DE TRANSITO	352	290	82%	62	18%
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	21	20	95%	1	5%
SECRETARIA GENERAL	70	58	83%	12	17%
SECRETARIA JURIDICA	31	23	74%	8	26%
TOTAL	734	617	90%	117	10%

TOTALPQRSD RECIBIDAS	812
TOTALPQRSD RESPONDIDOS	695
TOTALPQRSD SIN RESPONDER	117

De acuerdo con la información descargada del SIEP PQRSD, para el cuarto trimestre de 2023 de 812 derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en total presentados ante el nivel central de la Gobernación, se reportó 695 Respuestas, equivalente al 85%, quedando sin reportar en el SIEP 117 respuestas. De las 695 respuestas se contestaron 311 dentro de los 15 días hábiles que es el tiempo establecido por la ley, equivalente al 45%, se contestaron pasado los 15, 384 equivalente al 55%



CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES		OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
DENUNCIA	8	
DERECHO DE PETICIÓN	680	
PETICIONES	56	
QUEJA	39	
RECLAMOS	21	
SUGERENCIAS	8	
TOTAL	812	

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

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

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

1 PQRSD fueron remitidos por competencia a la oficina de control interno disciplinario de la Alcaldía de Cúcuta

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



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.

