INFORME N°: 001

ASUNTO: INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2026

FECHA: TREINTA (30) DE MARZO DE 2026

La Región Administrativa y de Planificación – RAP El Gran Santander, se permite presentar el Informe N° 001 PQRSD del primer trimestre del 2026 a corte del treinta (30) de marzo, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se relacionan los siguientes aspectos relevantes:

1. FUNDAMENTO JURÍDICO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Título II. Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2. REGLAS GENERALES

a. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

b. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

c. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

3. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

MODALIDAD	TÉRMINO
Salvo estipulación en contrario (Regla general)	Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos y de información.	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

4. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, de conformidad con la Ley 1755 de 2015. Para ello, la entidad dispone de los siguientes canales de recepción de PQRSD:

<table>
<tr><th colspan="2">VENTANILLA DE RECEPCIÓN DE PQRSD</th></tr>
<tr><th>ATENCIÓN PRESENCIAL Y/O ESCRITA</th><th>ATENCIÓN VIRTUAL</th></tr>
<tr><td>Sede Principal Pamplona
Cll. 8 # 8-155 Barrio Chapinero A.A 1031- ISER, Pamplona - Norte de Santander.</td><td rowspan="3">Página Web
http://www.rapelgransantander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos

Correo electrónico
rap@santander.gov.co</td></tr>
<tr><td>Sede Alterna Norte de Santander
Av. 2 # 10- 18 Ofc. 701 Barrio La Playa, Cúcuta – Norte de Santander.</td></tr>
<tr><td>Sede Alterna Santander
Cll. 37 #10-36. Gobernación de Santander. Parque García Rovira, Bucaramanga, Santander.</td></tr>
</table>

5. CONTABILIDAD RECEPCIÓN DE PQRSD

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
0	**0**	**0**	**0**	**0**

6. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN ALLEGADAS A LA ENTIDAD

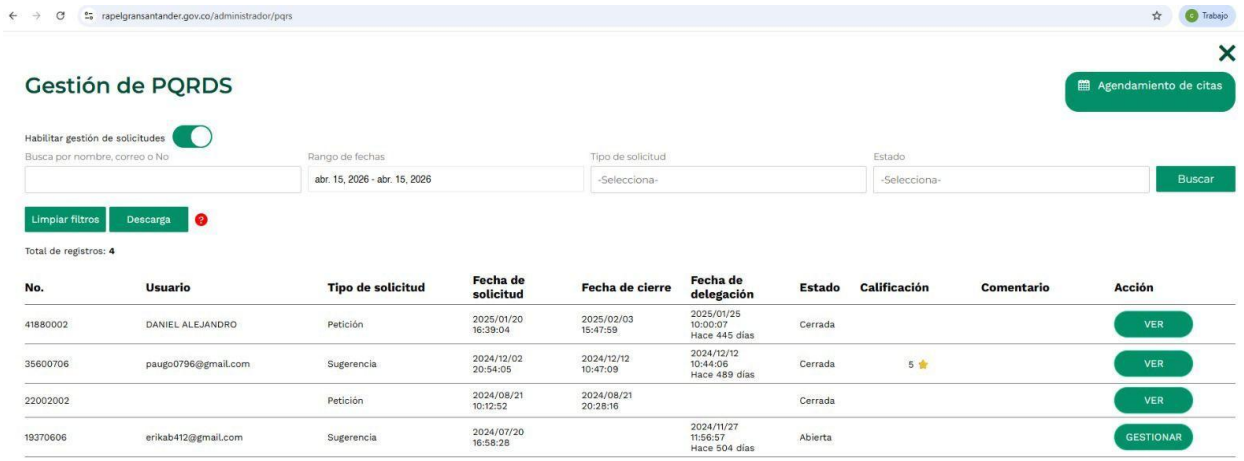
A la fecha del presente informe, no se recepcionaron ni se radicaron ningún tipo de denuncias por presuntos actos de corrupción en ninguno de los canales dispuestos por la entidad para trámites de PQRSD.

7. ESTADO GENERAL DEL TRÁMITE DE PQRSD VIGENCIA 2026

A la fecha del presente informe, no se ha recepcionado ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por ninguno de los canales dispuestos por la entidad.

8. ESTADO DE LA PÁGINA WEB EN GESTIÓN DE PQRSD

A continuación, se relaciona el estado de la Página Web de la entidad en la sección de Servicios de Atención a la Ciudadanía opción PQRSD Recepción de Solicitudes. Como se puede apreciar, se encuentran tres (3) registros de los cuales dos (2) son de prueba y uno (1) que corresponde a un Derecho de Petición radicado el veinte (20) de enero del 2025.



Trazabilidad	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Miguel Arturo Bautista Fernández	Contratista Prof. – Área Jurídica	
Revisó	Nancy Judith Silva Archila	Contratista Prof.– Área Jurídica	
	Lizeth Katerine Chacón Ariza	Contratista Prof.- Área Comunicaciones	
	Mayerly Alexandra Mateus Rojas	Contratista Prof. Administrativo	
	Rosa Delia Llanes Barón	Contratista Apoyo Técnico Administrativo	
	Víctor Jhoel Bustos Urbano	Subgerente de Proyectos Regionales	