 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

<b>Fecha</b>	<b>JUNIO DE 2017</b>
<b>Subproceso</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Líder del Subproceso</b>	<b>FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ</b>

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2017.**

**OBJETIVO.**

En cumplimiento del Decreto Nacional No. 1082 del 26 de Mayo de 2015, Decreto Único Reglamentario en el cual se encuentra contenido la ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2014 que establece que “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”. , se analizará si efectivamente se está dando cumplimiento a lo expresado en las normas en comento.


**ALCANCE**

El presente informe corresponde a la Consolidación de los reportes enviados por las diferentes dependencias durante el primer semestre de 2017.

**METODOLOGÍA**

Según lo establecido en el Decreto Municipal No. 0357 del 22 de octubre de 2001, el conocimiento de los derechos de petición le corresponde al departamento jurídico, que a su vez, cuando considere que los asuntos por su particular especialidad corresponden a otra dependencia, puede remitir dichos asuntos a las secretarías de despacho o departamento administrativo correspondiente.

Cada una de las dependencias tiene designado un funcionario de planta o contratista, con la finalidad de realizar seguimiento a las PQRS de su respectivo subproceso y reporte mensualmente la información de las peticiones recibidas en el formato de seguimiento al correo institucional [cinternoges@cucuta-nortedesantander.gov.co](mailto:cinternoges@cucuta-nortedesantander.gov.co). Así las cosas, para la presentación del presente informe, se utilizó como metodología la información contenida en los respectivos reportes para su respectivo seguimiento, tabulación y evaluación.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

## AVANCES

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012](#). En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Administración Municipal de San José de Cúcuta, tiene establecido en el componente No. 4 “Atención al Ciudadano” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la siguiente información:


- Crear por Decreto la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Diseñar el manual de funciones de la oficina y el Reglamento de peticiones de información

En cumplimiento de lo anterior, la Administración Municipal procedió a expedir la Resolución N° 0258 de mayo de 2017 *"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta"*

A continuación relacionamos apartes de la Resolución que consideramos importantes:

**ARTÍCULO 25: CANALES OFICIALES.** Los Medios oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **PUNTOS DE RADICACIÓN:** Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, Centro, en la Alcaldía de San José de Cúcuta, primer piso.
- **PÁGINA WEB:** Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** El Municipio de San José de Cúcuta dispone del

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

correo electrónico [contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co](mailto:contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co), el cual será el único medio legalmente establecido para la recepción de Peticiones vía internet, en el que se dará por aceptada la solicitud una vez sea recibido y para dar inicio a la aplicación de los términos de ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes. Las demás solicitudes hechas a otros correos electrónicos diferentes, no serán tenidos en cuenta, hasta tanto no sean direccionados al correo antes descrito. El correo será administrado por la Oficina de Atención al ciudadano.


- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle 11 entre avenida 5° y 6° número 5-49, primer piso Alcaldía de Cúcuta, para la recepción de todas las peticiones, que los ciudadanos quieran presentar relacionadas con información que manejen las diferentes Secretarías de Despacho, Subsecretarías, Directores Administrativos y Jefes de Oficinas, adscritas a la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** El Buzón estará ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las peticiones.

Así mismo la Resolución establece en su Artículo 57, que la Secretaría General, debe elaborar un informe trimestral o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRS- recibidas en el Municipio de San José de Cúcuta.

#### **SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017**

A continuación me permito relacionar las P.Q.R.S, de las dependencias de la Administración que reportaron información:

- Oficina Contaduría
- Secretaría de Seguridad Ciudadana
- Oficina del SISBEN
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Secretaría de Riesgos de Desastres
- Subsecretaría de Talento Humano
- Secretaría de Posconflicto y Cultura de Paz
- Secretaría de Hacienda Municipal
- Secretaría Privada.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

- Secretaría de Educación
- Subdivisión Socioeconómica- Planeación Municipal
- Oficina de las TICS.
- Secretaría de Salud Municipal.

**SUBSECRETARIA DE CONTADURIA MUNICIPAL.**

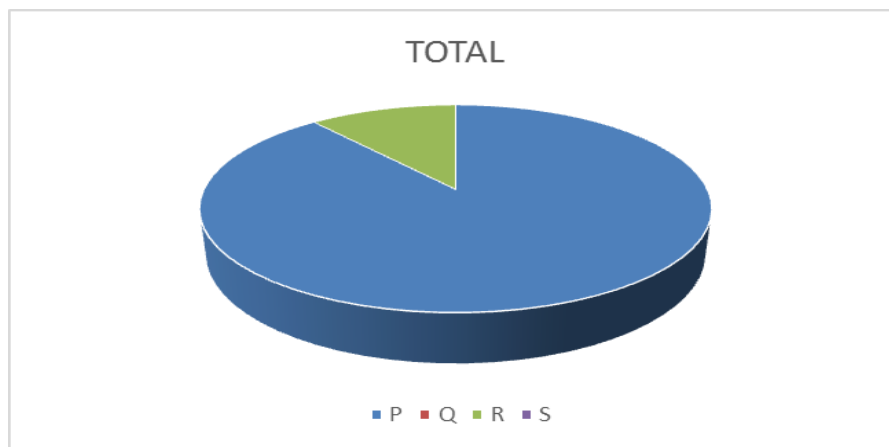
CLASIFICACION				
MES	P	Q	R	S
ENERO	1	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	1	0	0	0
ABRIL	2	0	0	0
MAYO	2	0	0	0
JUNIO	2	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>


ESTADO			
MES	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO		1	
FEBRERO			
MARZO	1		
ABRIL	1	1	
MAYO	1	1	
JUNIO	1	2	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

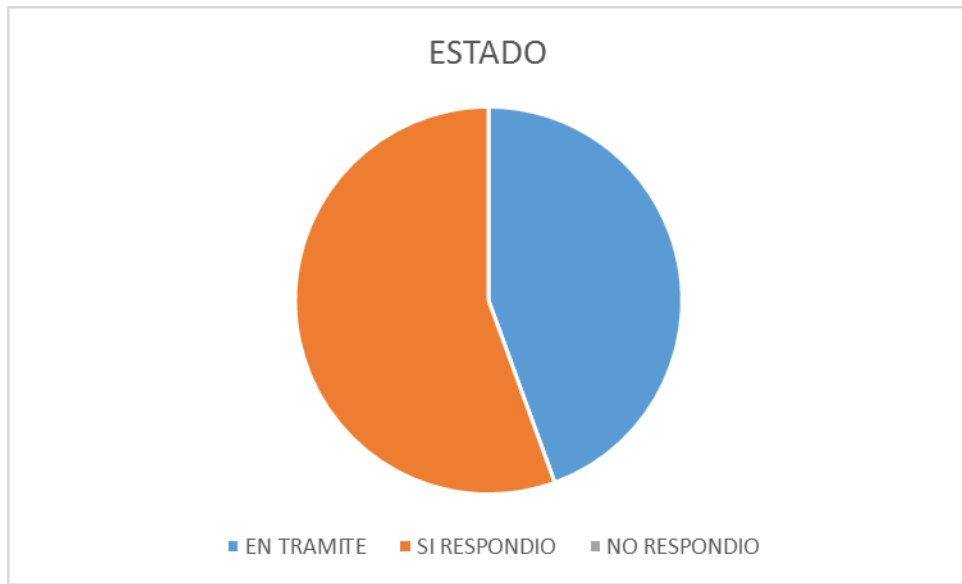
CLASIFICACION				
	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

ESTADO			
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

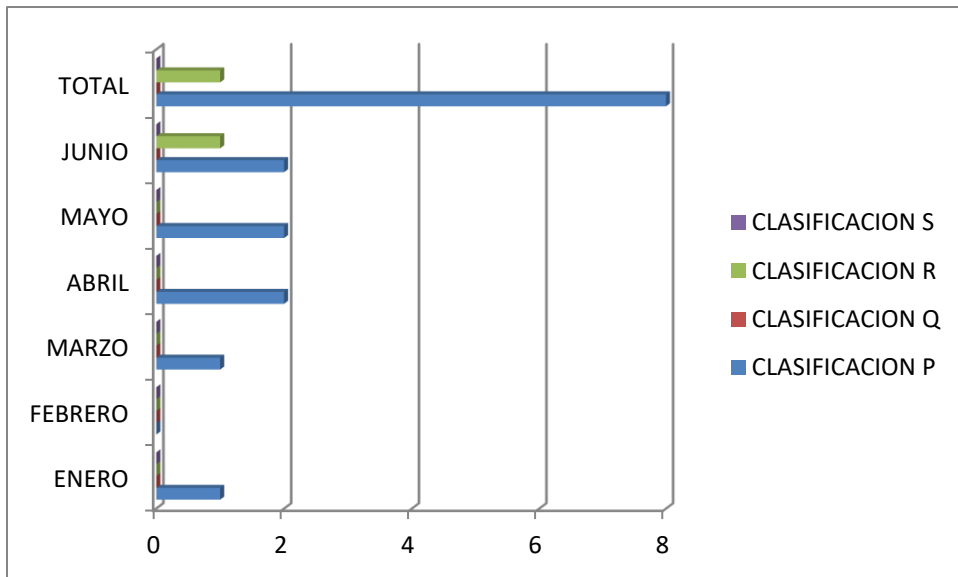
**CLASIFICACION PQRS**




 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>



**CLASIFICACION PQRS POR MES**



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### SECRETARIA SEGURIDAD CIUDADNA


LASIFICACION				
MES	P	Q	R	S
ENERO	9	3	0	0
FEBRERO	20	9	0	0
MARZO	19	8	0	0
ABRIL	14	0	0	0
MAYO	11	4	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ESTADO			
MES	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO		12	
FEBRERO		29	
MARZO		27	
ABRIL		14	
MAYO		15	
JUNIO		0	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>97</b>	<b>0</b>

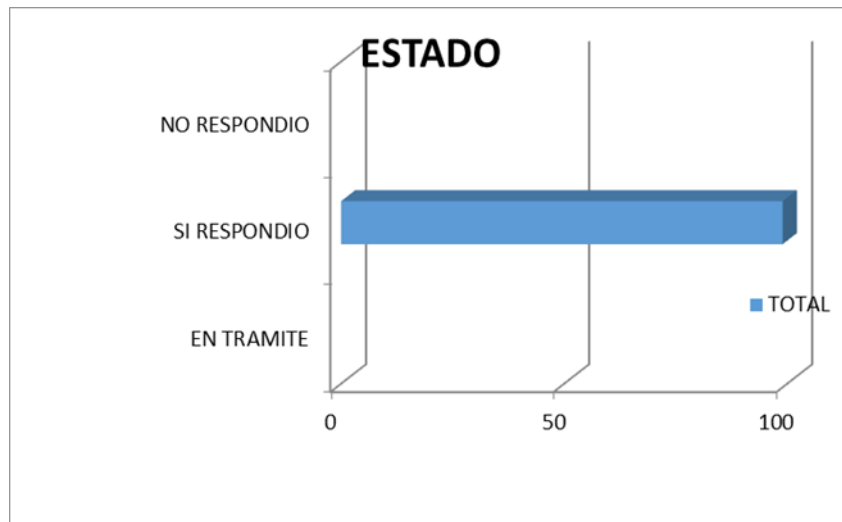
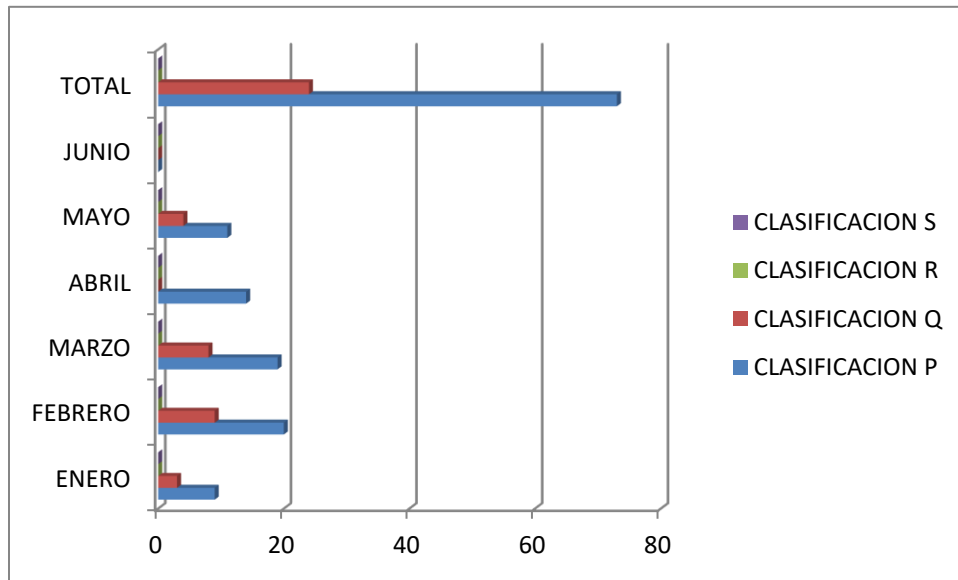
CLASIFICACION				
	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>


ESTADO			
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>0</b>



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACION PQRS POR MES



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### OFICINA DEL SISBEN

CLASIFICACION

	P	Q	R	S
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	8	0	0	17
MARZO	7	0	0	37
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	5	0	0	25
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

ESTADO

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO			
FEBRERO		25	
MARZO		44	
ABRIL			
MAYO		30	
JUNIO			
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	

CLASIFICACION


	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

ESTADO

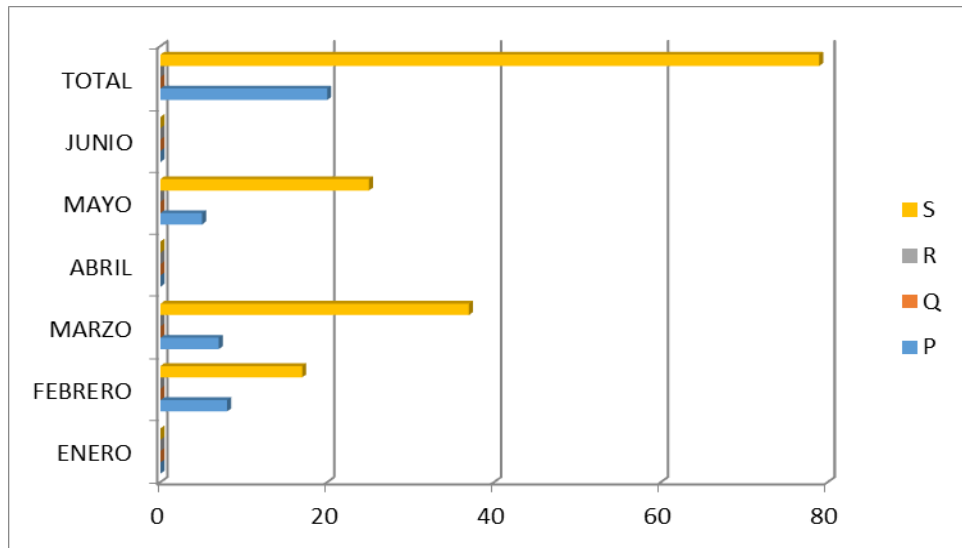
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	

### CLASIFICACIÓN PQRS

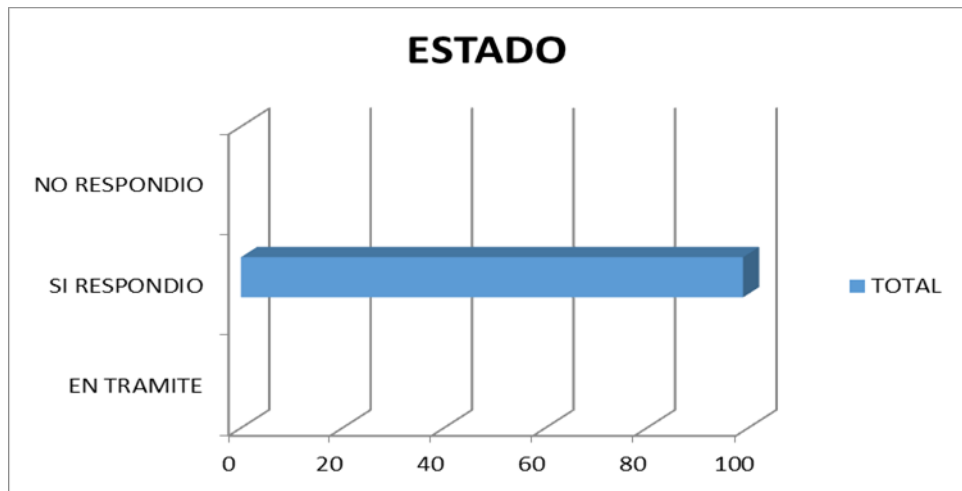



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### ESTADO



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#### CLASIFICACION

	P	Q	R	S
ENERO	1	5	0	0
FEBRERO	0	7	0	
MARZO	0	15	0	0
ABRIL	0	1	0	0
MAYO	1	5	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO	5	1	
FEBRERO	7		
MARZO	15		
ABRIL	1		
MAYO	5	1	
JUNIO			
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	

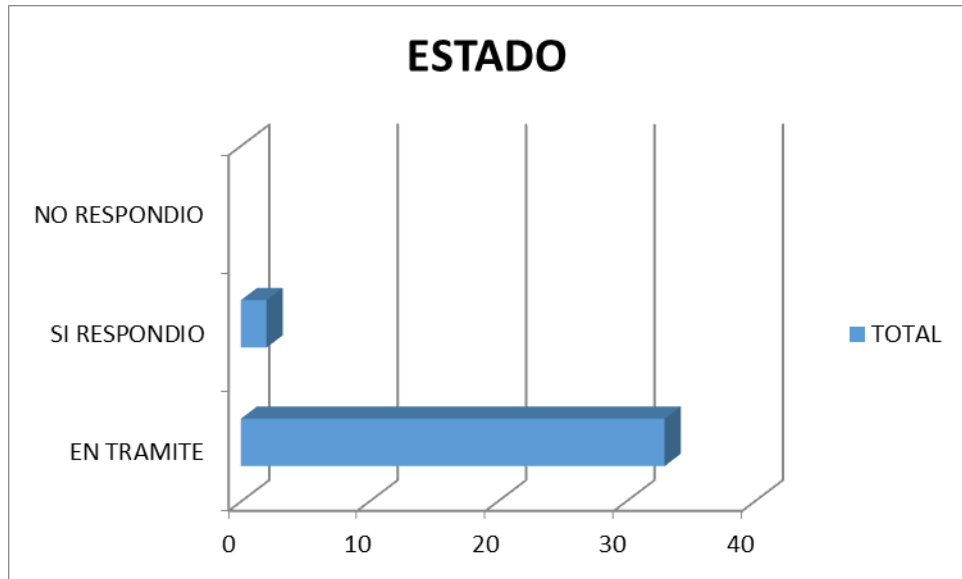
	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	

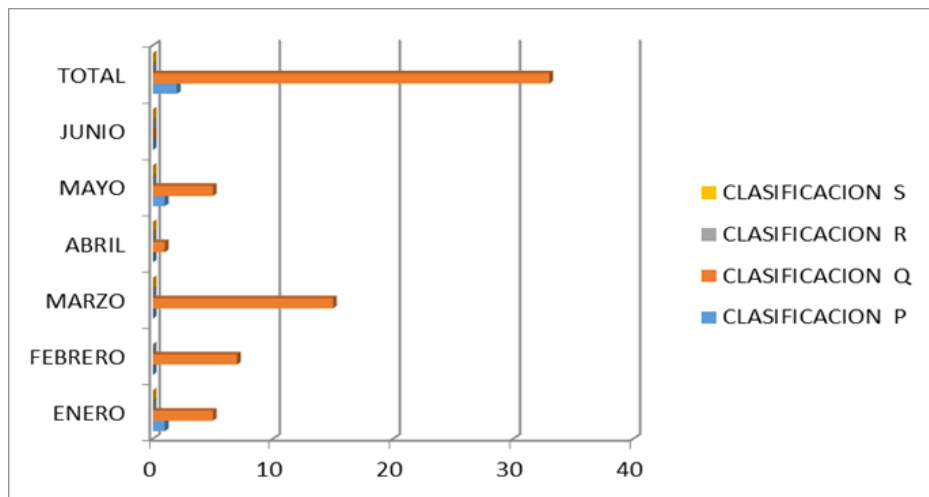
#### CLASIFICACIÓN PQRS




 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>



### CLASIFICACIÓN POR MES



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### SECRETARIA DE RIESGOS DE DESASTRES

#### CLASIFICACIÓN

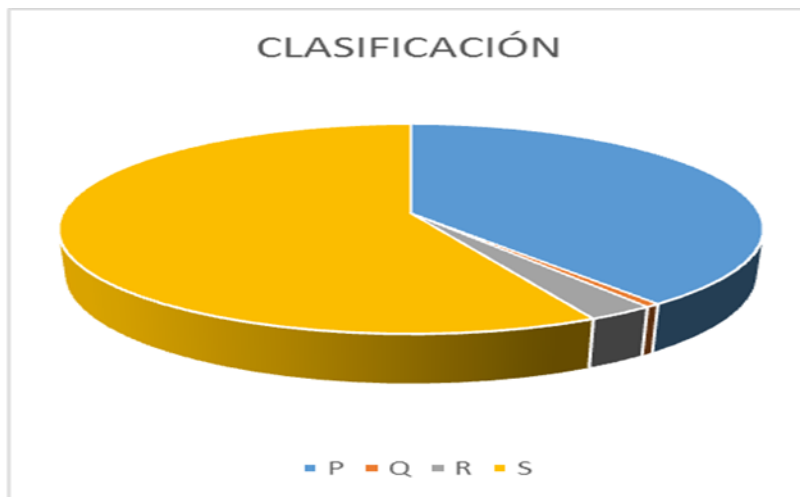
	P	Q	R	S
ENERO	53	3	0	0
FEBRERO	77	0	14	0
MARZO	10	0	0	90
ABRIL	27	0	0	5
MAYO	26	0	0	195
JUNIO	6	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>295</b>


#### ESTADO

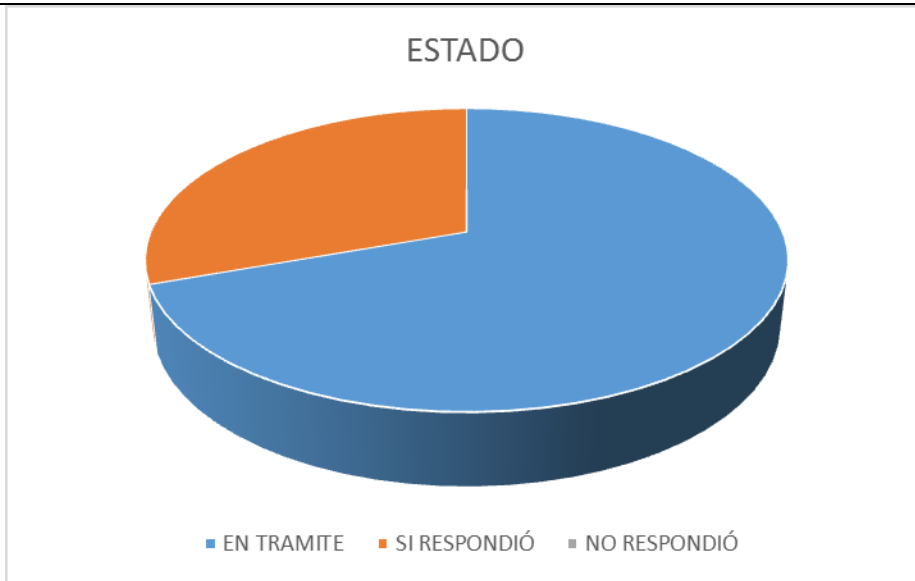
	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
ENERO		58	
FEBRERO	57	34	
MARZO	80	10	
ABRIL	33	7	
MAYO	193	28	
JUNIO		11	
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>148</b>	

	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>300</b>

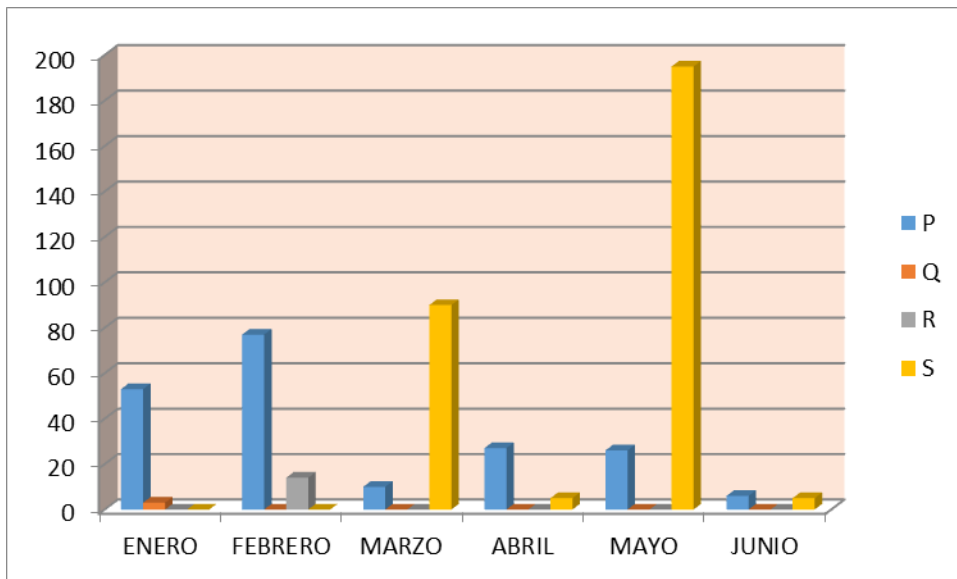
	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>159</b>	




 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>



**CLASIFICACIÓN POR MES**



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### SUBSECRETARIA DE TALENTO HUMANO

#### CLASIFICACION

	P	Q	R	S
ENERO	3	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDÓ	NO RESPONDÍÓ
ENERO		3	
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	

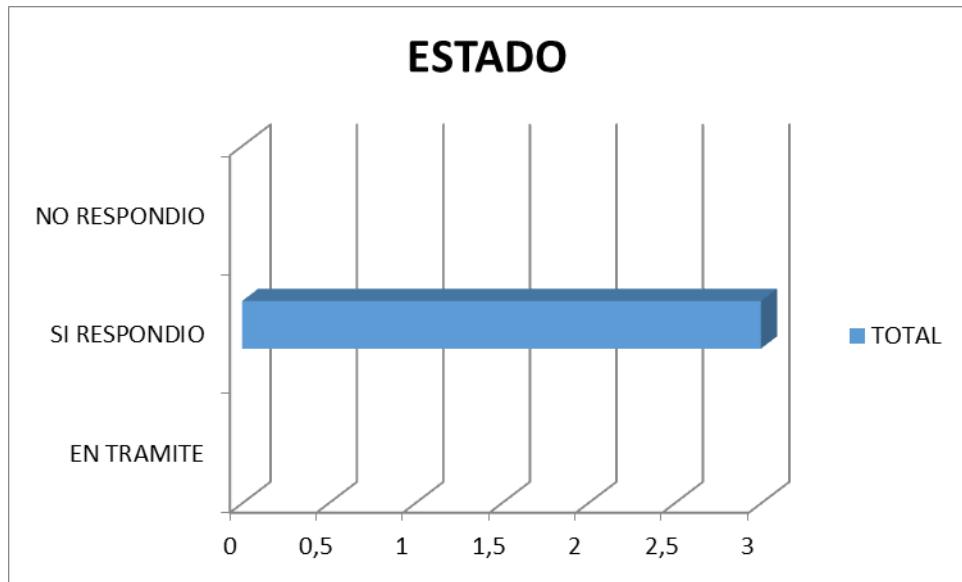
	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	

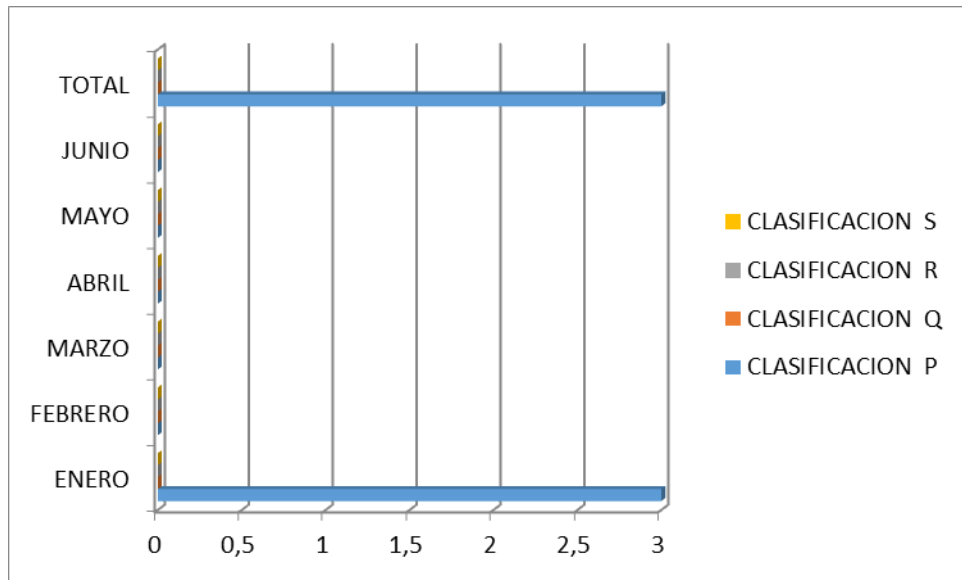
#### CLASIFICACIÓN PQRS




 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>



### CLASIFICACIÓN POR MES



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

## SECRETARIA DE POSCONFLICTO Y CULTURA DE PAZ

### CLASIFICACIÓN

	P	Q	R	S
ENERO	2	0	0	0
FEBRERO	5	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	2	0	0	0
MAYO	4	0	0	0
JUNIO	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>


### ESTADO

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO		2	
FEBRERO		5	
MARZO		0	
ABRIL		2	
MAYO		4	
JUNIO	1	2	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	

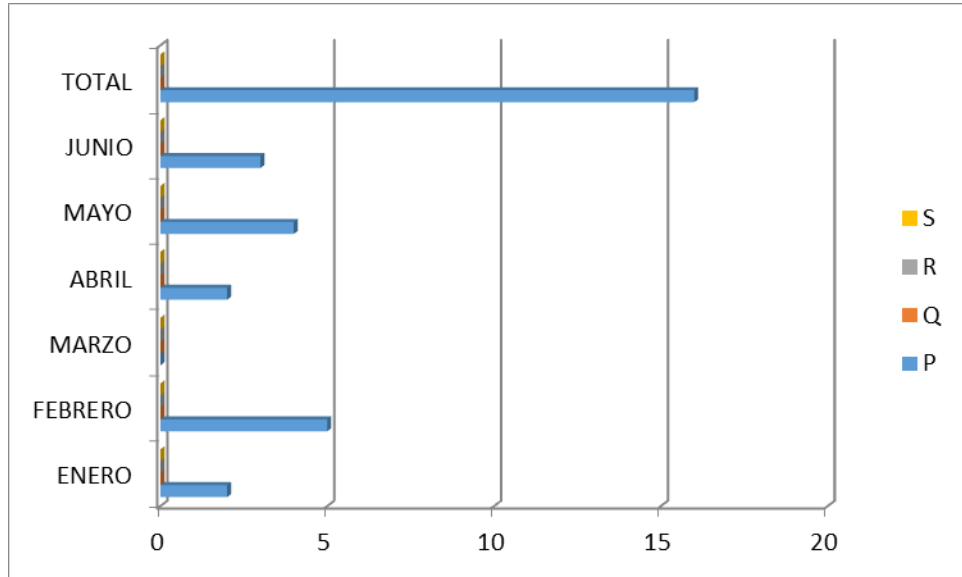
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	

### CLASIFICACIÓN PQRS

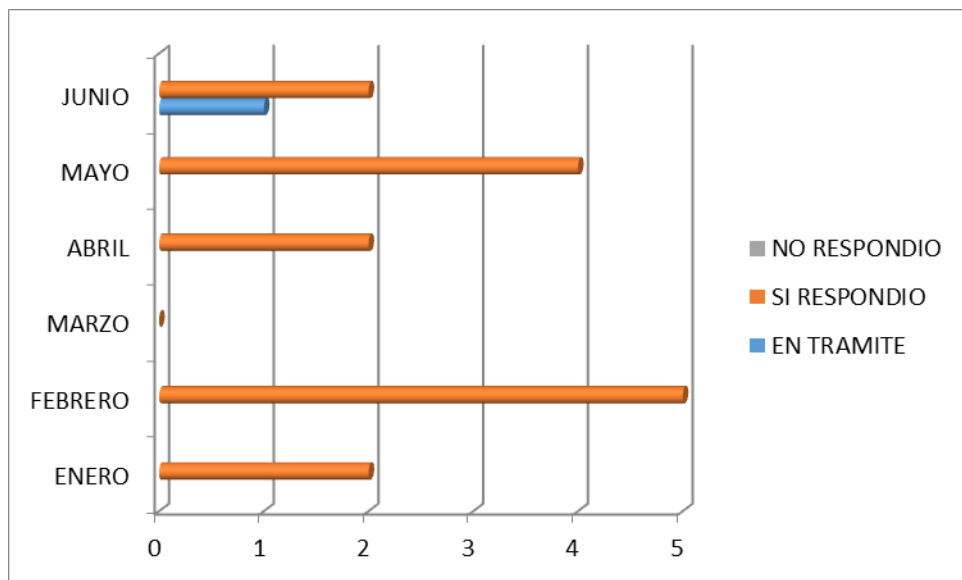



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### ESTADO POR MES



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL

#### CLASIFICACION

	P	Q	R	S
ENERO	160	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
ENERO			
FEBRERO	20	140	
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>140</b>	

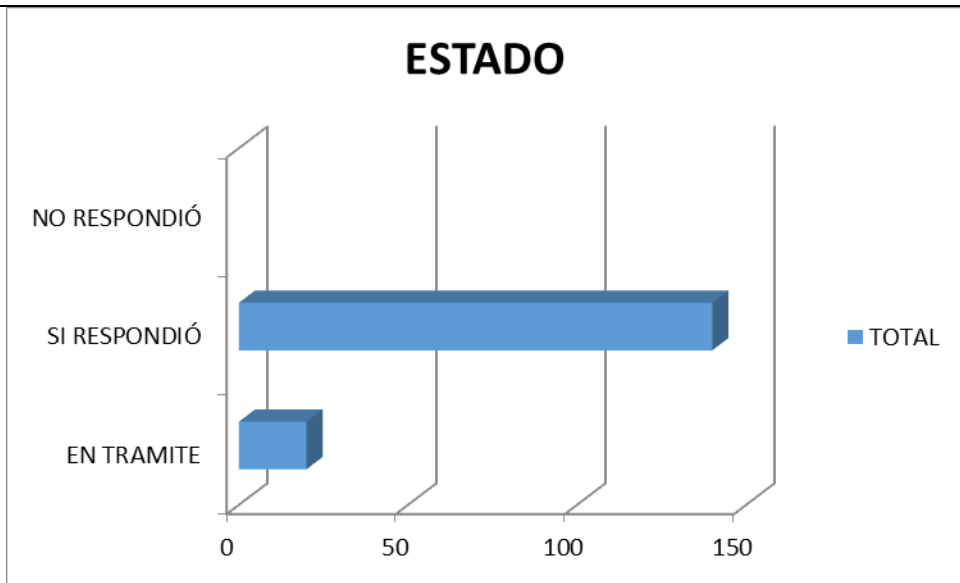
	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>140</b>	

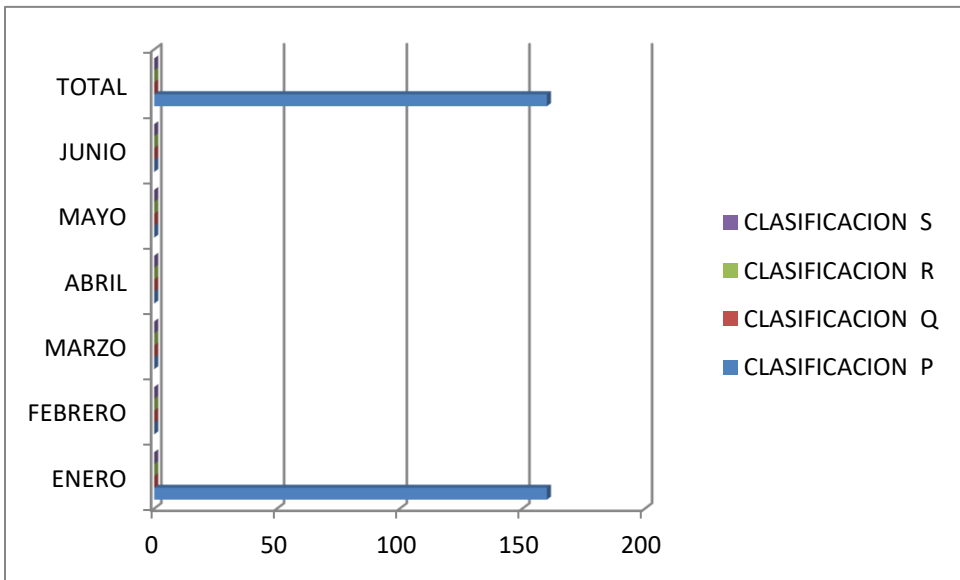
#### CLASIFICACIÓN PQRS




 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>



### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### SECRETARIA PRIVADA

#### CLASIFICACIÓN

	P	Q	R	S
ENERO	14	0	0	0
FEBRERO	36	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
ENERO		14	
FEBRERO		36	
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	

	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

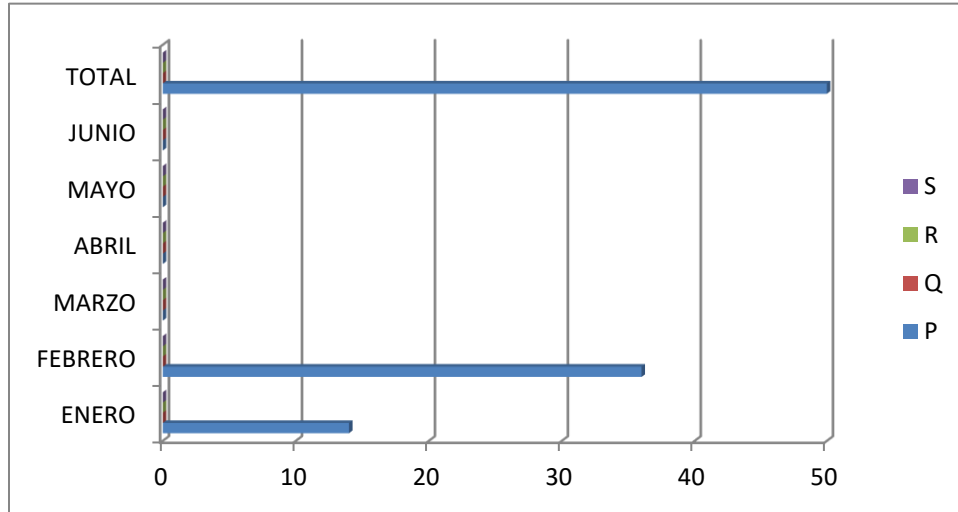
	EN TRAMITE	SI RESPONDIÓ	NO RESPONDIÓ
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	

#### CLASIFICACIÓN PQRS

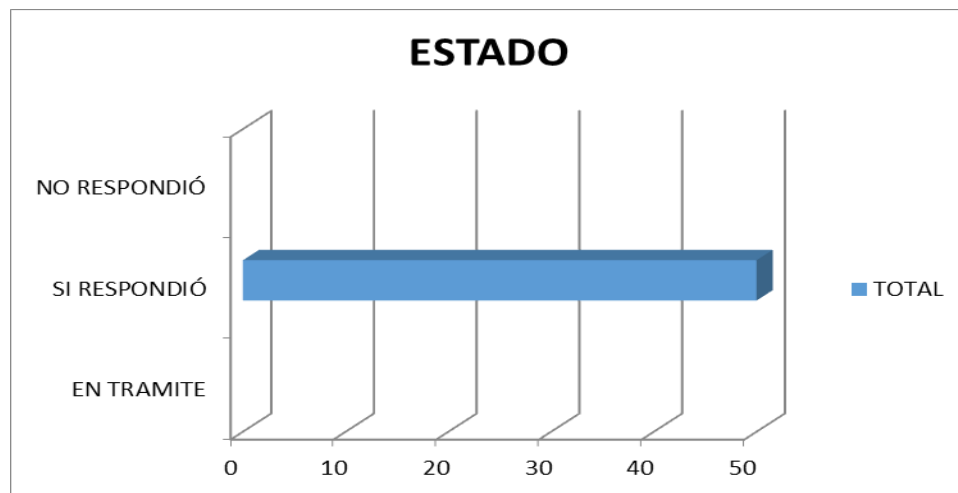



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### ESTADO



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

## SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

### CLASIFICACION

	P	Q	R	S
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	2130	0	30	0
MARZO	3007	23	2	9
ABRIL	2268	13	3	5
MAYO	2846	19	2	24
JUNIO	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10251</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>38</b>

### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO			
FEBRERO	38	2122	
MARZO	323	2718	
ABRIL	160	2129	
MAYO	280	2611	
JUNIO			
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>	<b>9580</b>	

	P	Q	R	S
<b>TOTAL</b>	<b>10251</b>	<b>55</b>	<b>37</b>	<b>38</b>

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>	<b>9580</b>	

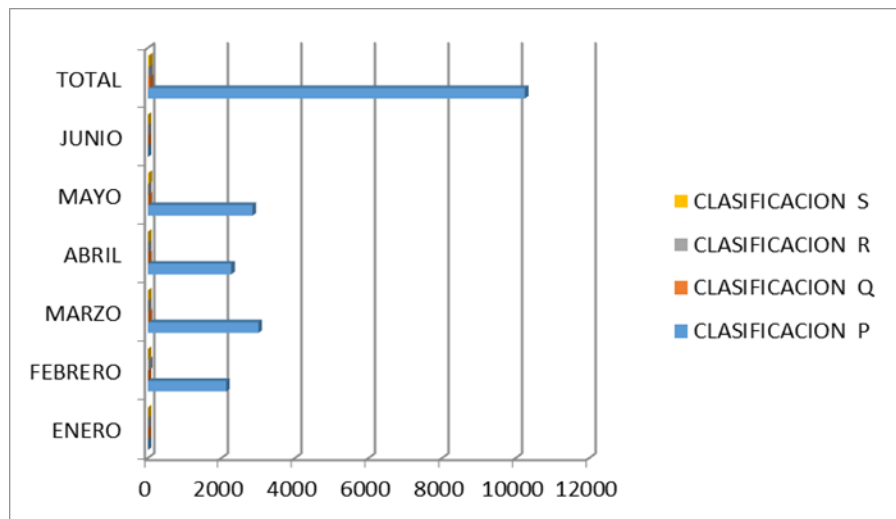
### CLASIFICACIÓN




 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p><b>Versión: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE P.Q.R.S</b></p>	<p><b>Fecha: Junio de 2012</b></p>
<p>GESTIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p><b>Macroproceso</b></p>	<p><b>Proceso</b></p>	<p><b>Subproceso</b></p>

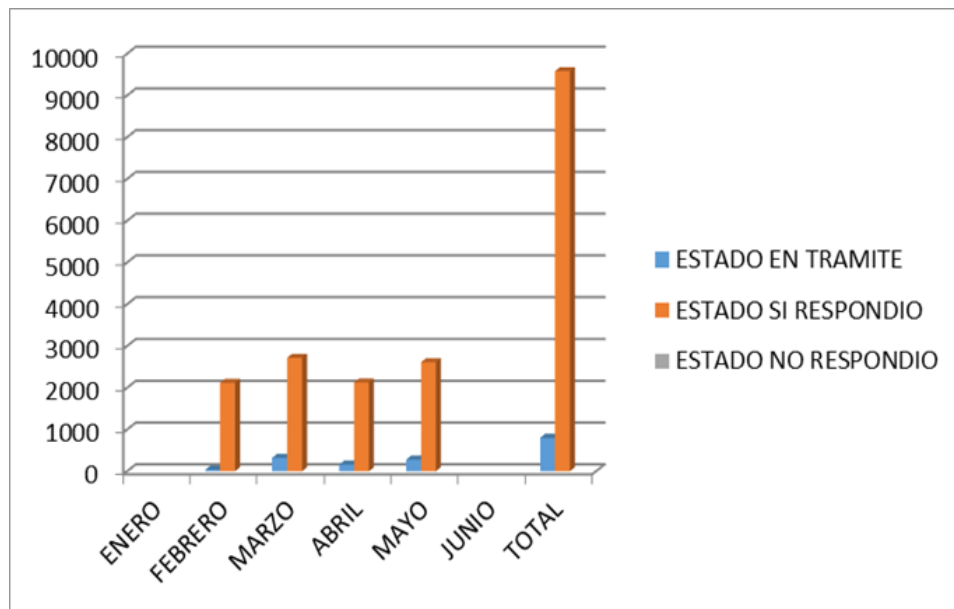


### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### ESTADO POR MES



### DEPARTAMENTO DE PLANEACION. SUBDIVISIÓN SOCIOECONOMICA

#### CLASIFICACION


	P	Q	R	S
ENERO	100	0	1	0
FEBRERO	330	0	0	0
MARZO	516	0	0	0
ABRIL	246	0	0	0
MAYO	49	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0
TOTAL	1241	0	1	0

#### ESTADO

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO	25	76	
FEBRERO	19	311	
MARZO	79	437	
ABRIL	38	208	
MAYO	3	46	
JUNIO	0	0	
TOTAL	164	1078	

	P	Q	R	S
TOTAL	1241	0	1	0

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
TOTAL	164	1078	


 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS

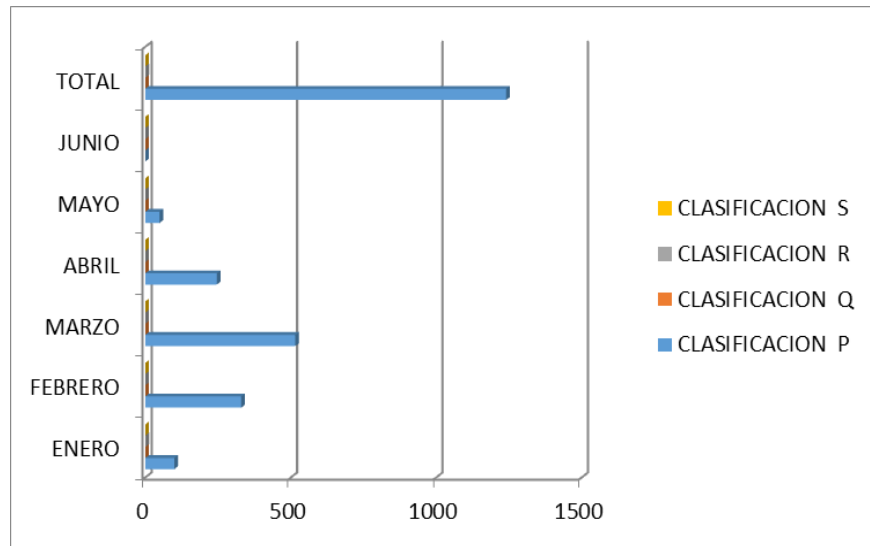


### ESTADO



 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### OFICINA DE LAS TICS

#### CLASIFICACIÓN


	P	Q	R	S
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	0	1	0	0
JUNIO	8	0	0	2
TOTAL	8	1	0	2

#### ESTADO

	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL			
MAYO		1	
JUNIO		10	
TOTAL		11	

	P	Q	R	S
TOTAL	8	1	0	2

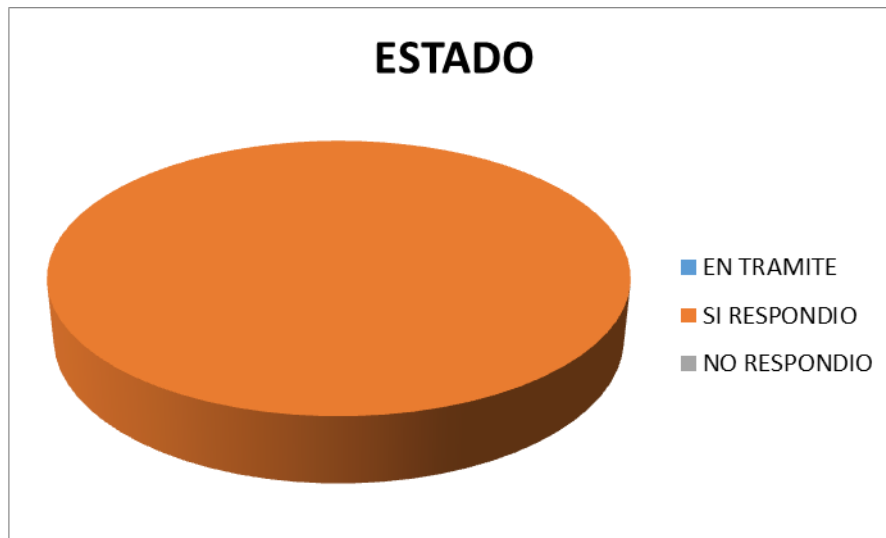
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
TOTAL		11	


 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS

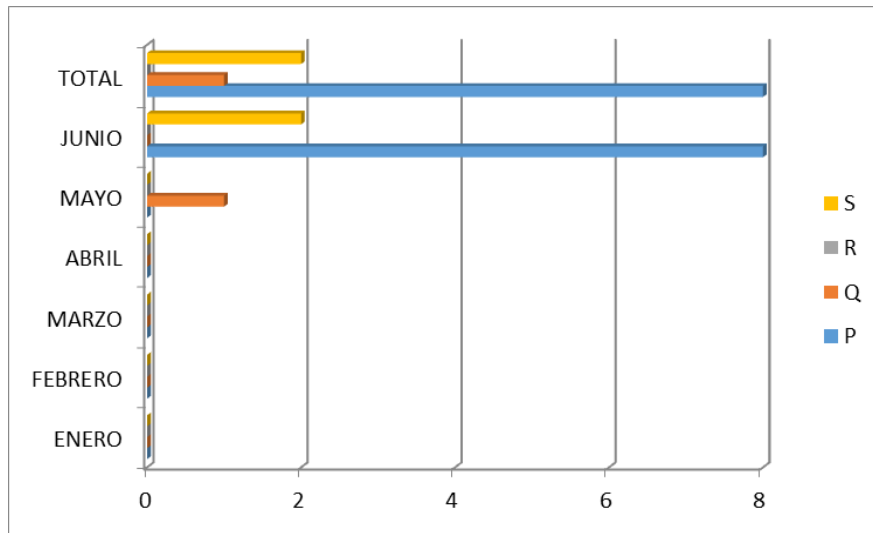


### ESTADO



 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p><b>Versión: 1</b></p>
	<p><b>INFORME DE P.Q.R.S</b></p>	<p><b>Fecha: Junio de 2012</b></p>
<p>GESTIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p><b>Macroproceso</b></p>	<p><b>Proceso</b></p>	<p><b>Subproceso</b></p>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

#### CLASIFICACIÓN

	P	Q	R	S
ENERO	13	1	0	1
FEBRERO	23	2	0	7
MARZO	27	3	0	5
ABRIL	32	0	0	0
MAYO	30	2	0	2
JUNIO	29	4	0	7
TOTAL	154	12	0	22

#### ESTADO


	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
ENERO		15	
FEBRERO	9	23	
MARZO	32	3	
ABRIL	15	17	
MAYO	16	18	
JUNIO	38	2	
TOTAL	110	78	

#### CLASIFICACIÓN

	P	Q	R	S
TOTAL	154	12	0	22

#### ESTADO

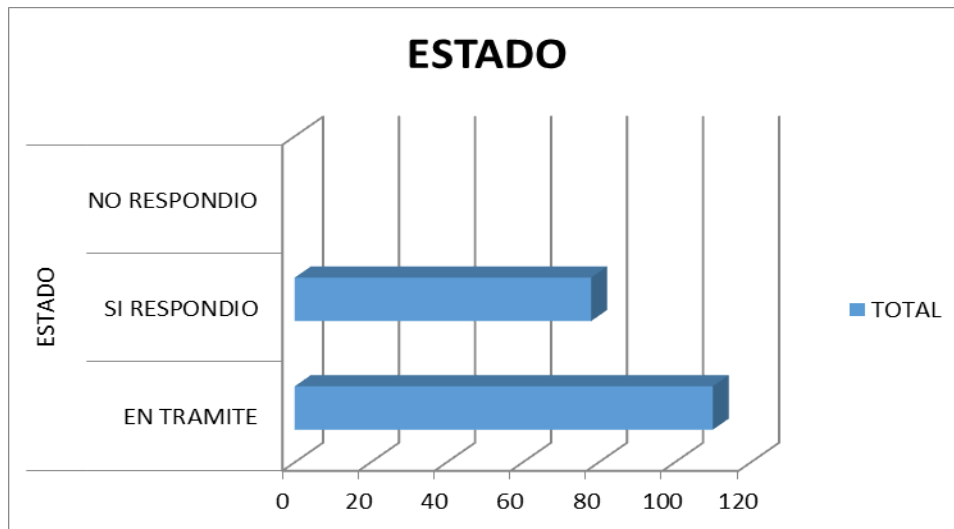
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
TOTAL	110	78	


 <b>República de Colombia</b> <b>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACION PQRS

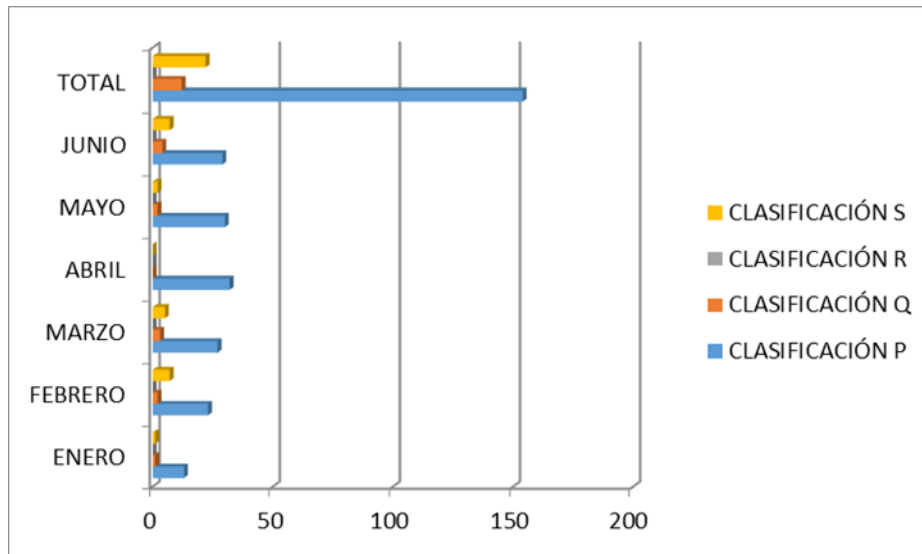


### ESTADO



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

### CLASIFICACIÓN PQRS POR MES



### OBSERVACIONES INFORME PQRS

#### ➤ SUBSECRETARIA DE CONTADURIA


- ✓ Reportó los informes de PQRS de todo el semestre puntualmente y los formatos se encuentran diligenciados correctamente.

#### ➤ OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

- ✓ Reportó los informes de PQRS de todo el semestre puntualmente y los formatos se encuentran diligenciados correctamente.
- ✓ Las quejas que se encuentran en trámite corresponden a quejas contra algunos funcionarios a los cuales se les inicia procesos de tipo disciplinario.

#### ➤ SECRETARIA EDUCACION

- ✓ Reportó los informes de PQRS de enero a Mayo de 2017.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

- ✓ Presenta algunas falencias al clasificar las PQRS.

➤ **DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN**

- ✓ De este departamento que cuenta con 3 subdivisiones, sólo presentó la Subdivisión Socioeconómica, los meses de Enero a Mayo de 2017.
- ✓ Están utilizando el formato adecuado, pero persiste inconsistencias en la clasificación de las PQRS.

➤ **SEGURIDAD CIUDADANA**

- ✓ Reportó los informes de PQRS de Enero a mayo de 2017.
- ✓ Reportaron la información el formato adecuado, pero falta clasificar mejor la información.

➤ **OFICINA DEL SISBEN**

- ✓ Reportó los informes de PQRS de Enero a mayo de 2017.
- ✓ Reportaron la información el formato adecuado

➤ **SECRETARIA DE HACIENDA**

- ✓ Reportó el informe de PQRS correspondiente al mes de Enero utilizando el formato correcto, pero no reportó los meses de febrero a Junio de 2017.

➤ **SUBSECRERIA DE TALENTO HUMANO**


- ✓ Reportó el Informe de PQRS, del mes de enero, utilizó el formato adecuado, pero no reportó los meses de febrero a Junio de 2017.

➤ **SECRETARIA PRIVADA**

- ✓ Reportó el Informe de PQRS, sólo de los meses de enero y febrero.
- ✓ Utilizó el formato adecuado, pero no reportó los meses de marzo a junio de 2017.

➤ **SECRETARÍA DE POSCONFLICTO Y CULTURA DE PAZ**

- ✓ Reportó la información de las PQRS, de enero a junio de 2017.
- ✓ Utilizó el formato adecuado.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

➤ **SECRETARIA DE RIESGOS DE DESASTRES**

- ✓ Reportó la información en el formato adecuado.
- ✓ La información enviada esta de enero a Junio de 2017.
- ✓ Presenta muchas inconsistencias en la clasificación de la información.
- ✓ No diligenciaron en su totalidad la información, existen muchos columnas incompletas.

➤ **OFICINA DE LAS TICS**

- ✓ Reportaron información de Enero a Junio de 2017.
- ✓ Están utilizando el formato adecuado.

➤ **SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL.**


- ✓ Reportó la información de PQRS de Enero a Junio de 2017.
- ✓ No están utilizando el formato sugerido por esta oficina, sin embargo realizan la respectiva clasificación de la información.

❖ Falta mayor compromiso en el reporte de la Información de PQRS, ya que las siguientes dependencias no enviaron los formatos ni al correo institucional ni a esta oficina, muy a pesar de que éste Despacho permanentemente estuvo recordando y recomendando el reporte y envió de la información respectiva:

- ✓ Secretaría General.
- ✓ Secretaría de Infraestructura.
- ✓ Departamento de Bienestar Social.
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social.
- ✓ Secretaría de Cultura y Turismo Municipal.
- ✓ Secretaría de Prensa y Comunicaciones
- ✓ Secretaría de Tránsito y Transporte.
- ✓ Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ Secretaría de Gobierno
- ✓ Secretaría de Plusvalía.
- ✓ Secretaría del Tesoro Municipal
- ✓ Secretaría Equidad de Género

➤ **RECOMENDACIONES**

- Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentada por el Decreto 2641 de 2012“ En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Versión: 1</b>
	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	<b>Fecha: Junio de 2012</b>
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
<b>Macroproceso</b>	<b>Proceso</b>	<b>Subproceso</b>

dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

- Exigir el cumplimiento de adopción de la Resolución 0248 de mayo de 2017, *Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta*
- Solicitar a la Secretaría General, se socialice de manera personalizada con cada dependencia todo el contenido de la Resolución 0248 de 2017, para que se haga la respectiva implementación de la misma a partir del mes de JULIO y se presente el respectivo informe.
- La Alcaldía de San José de Cúcuta, cuenta con dos mecanismos de Recepción de P.Q.R.S, que son Página web, y el SIMAD, que reciben todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se reciben. Sin embargo se recomienda que se implemente en la entidad el Buzón de Sugerencias, según se establece en la resolución 0248 de 2017.
- Capacitar al personal de planta o contratista responsable del diligenciamiento del formato de P.Q.R.S, con el fin de que subsanen los errores que se vienen presentando en la Matriz de Seguimiento.
- Implementar adecuadamente un Software para P.Q.R.S.
- Es necesario diseñar e implementar la Encuesta de la Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta.



**FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ**  
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p><b>INFORME DE P.Q.R.S</b></p>	<p><b>Versión: 1</b></p> <p><b>Fecha: Junio de 2012</b></p>
<p>GESTIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p><b>Macroproceso</b></p>	<p><b>Proceso</b></p>	<p><b>Subproceso</b></p>