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

Fecha	JULIO DE 2020
Subproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Líder del Subproceso	LUZ MARINA MONTES ROJAS

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2.020.

OBJETIVO.

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2.011, Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 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”. , verificar si efectivamente se está dando cumplimiento a lo expresado en las normas en comento y evaluar de acuerdo con la normatividad vigente si las respuestas a las PQRSDF se están dando en tiempos y términos de ley.


ALCANCE

El presente informe corresponde a la recopilación de los reportes enviados por las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el Primer semestre de 2020.

METODOLOGÍA

Según lo establecido en el Decreto Municipal # 0248 del 08 de mayo de 2017, es responsabilidad de la oficina de Atención al Ciudadano la oportuna Recepción de las Peticiones Escritas, Verbales y las recibidas en la página web, además de la Radicación, Reparto y Notificación, de las Peticiones que presenten los Ciudadanos en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

Cada una de las dependencias tiene designado un funcionario con la finalidad de que realice el seguimiento a las PQRSDF de su respectivo subproceso y reporte mensualmente la información de las peticiones el cual debe ser entregado a la Secretaria General por medio magnético con copia a la Oficina Control Interno de Gestión al correo institucional cinternoges@cucuta-nortedesantander.gov.co. Así las cosas, para la elaboración del presente informe semestral sobre el particular, se utilizó como base el informe presentado por las diferentes dependencias de la Administración Municipal en formato Excel Versión 3 del Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y felicitaciones.

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

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 mediante la Resolución N° 0248 de 8 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.

En la página Web de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, Link <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/> , menú "Atención ciudadana" opción PQRSDF recepción de solicitudes; o a través del siguiente link <https://cucutanortedesantander.micolombiadigital.gov.co/noticias/recepción-de-solicitudes> recepción de solicitudes, tal como se indica en la siguiente imagen:


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

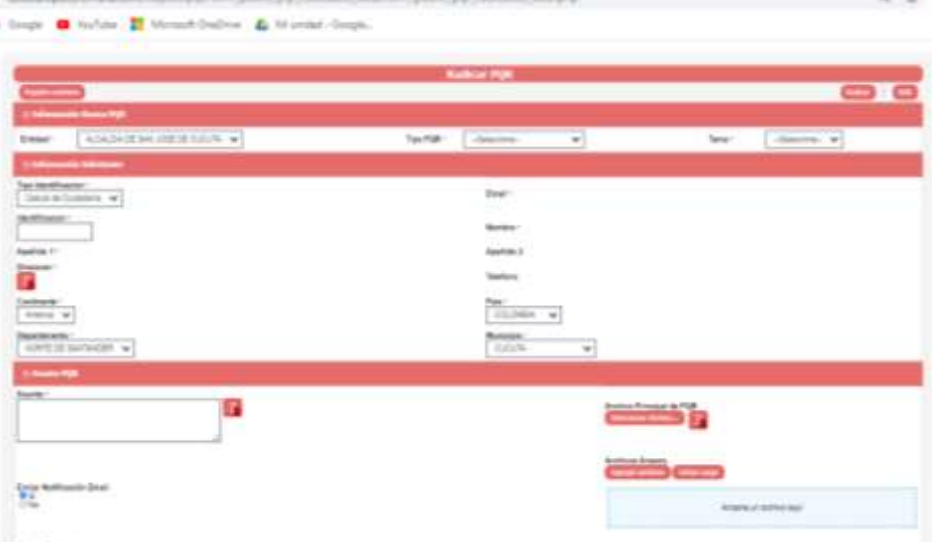


Dan clic en “Para PQRSDF”- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, donde les abre la siguiente ventana del SIEP PQRSDF:



Posteriormente le dan formular solicitud, donde les aparece un formulario que deben diligenciar, así los ciudadanos pueden presentar virtual sus PQRSDF a través del Sistema SIEP, como se ve en la siguiente imagen:

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




CORREO ELECTRÓNICO: El Municipio de San José de Cúcuta dispone del correo electrónico 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.

Debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del covid-19 declarada mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, la Alcaldía de San José de Cúcuta dispuso para la radicación de toda solicitud o trámite en ventanilla única el correo ventanillaunica@alcaldiadecucuta.gov.co, con el objetivo de garantizarle una buena 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.

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

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 -PQRSDF- recibidas en el Municipio de San José de Cúcuta.

ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA: se declaró mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19.


Con el objetivo de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas y una buena atención al ciudadano establece mediante Decreto Presidencial 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”* en el que Decreta en su Artículo Tercero inciso segundo lo siguiente: *“Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones”*.

Con base en lo anterior la Administración Municipal debe facilitarle y divulgarle constantemente al ciudadano en su página web y todas sus redes sociales información de los diferentes correos electrónicos en el cual prestaran su servicio de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en procura de que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECEPCIONADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020


En desarrollo del rol EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, la Oficina de Control Interno verifica que se atiendan las PQRSDF, de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento de Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, que establece *“... 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...”*

De acuerdo con la normatividad citada, la Oficina de Control interno de Gestión mediante Circular N° 007 con Radicado interno N° 2020-109-008026-3 de fecha de 25 de junio de 2020, con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSDF de la vigencia 2020 enero - junio, Se realiza seguimiento a las indicaciones impartidas con el objeto del envío deberá realizarse por medio magnético vía correo electrónico institucional cinternoges@cucuta-nortedesantander.gov.co en cumplimiento para el primer semestre de la vigencia de 2.020.

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

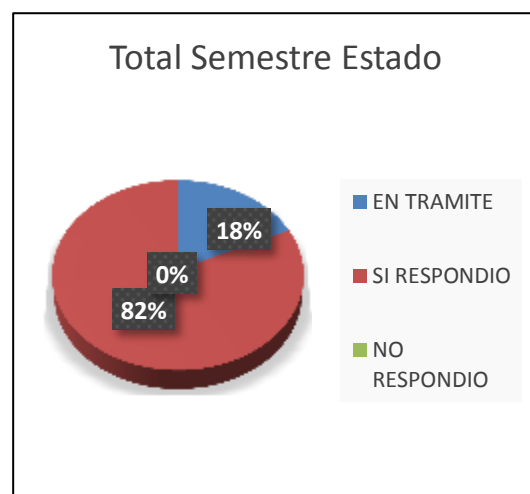
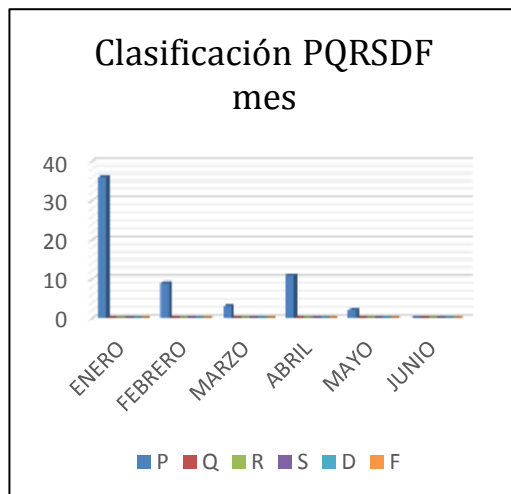
A continuación me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y Felicidades mediante una tabla e histogramas que generan estadística de las siguientes dependencias de la Administración Municipal que reportaron la información:


- Secretaría Privada
- Oficina Control Interno de Gestión
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN
- Subsecretaria de Contaduría Municipal
- Coordinación Casa de la Justicia
- Departamento Administrativo de Bienestar social
- Departamento Administrativo de Planeación
- Secretaria de Valorización y Plusvalía
- Secretaria de Vivienda
- Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.
- Secretaria Desarrollo Social
- Secretaria de Educación
- Secretaria de Infraestructura
- Secretaria General
- Subsecretaria Administración de Talento Humano
- Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz.
- Secretaria de Prensa y Comunicaciones
- Secretaria Equidad de Genero
- Secretaria Banco del Progreso
- Secretaria del Tesoro

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

SECRETARÍA PRIVADA

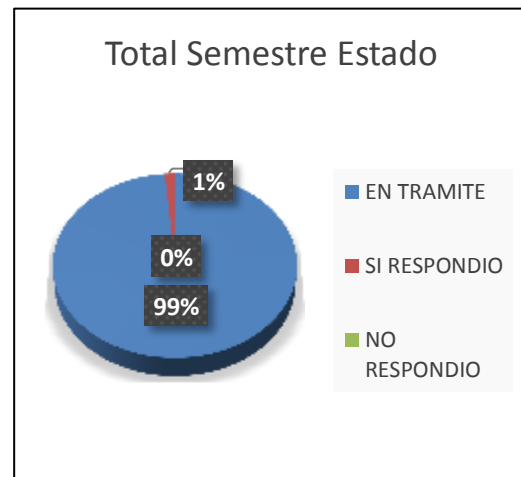
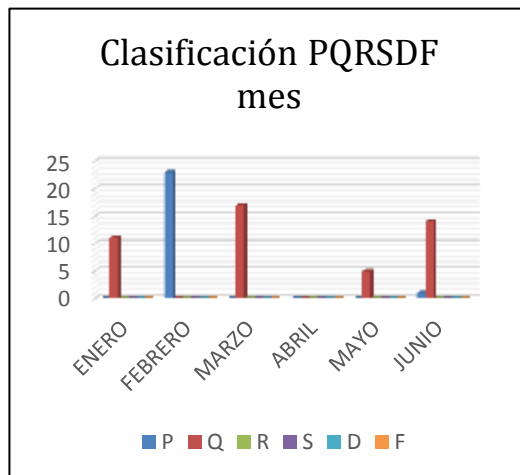
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	36	0	0	0	0	0	36	36	0
FEBRERO	9	0	0	0	0	0	9	9	0
MARZO	3	0	0	0	0	0	3	3	0
ABRIL	11	0	0	0	0	0	11	0	11
MAYO	2	0	0	0	0	0	0	2	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	61	0	0	0	0	0	61	50	11




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

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

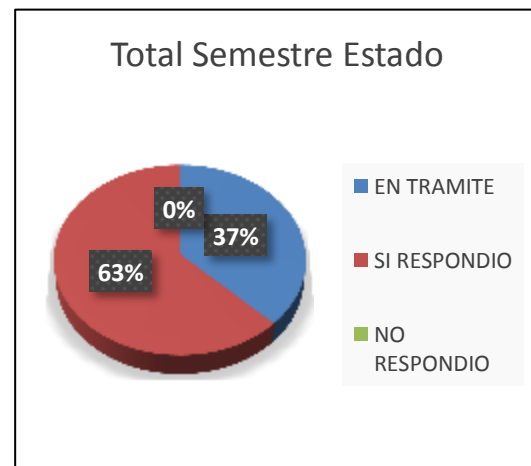
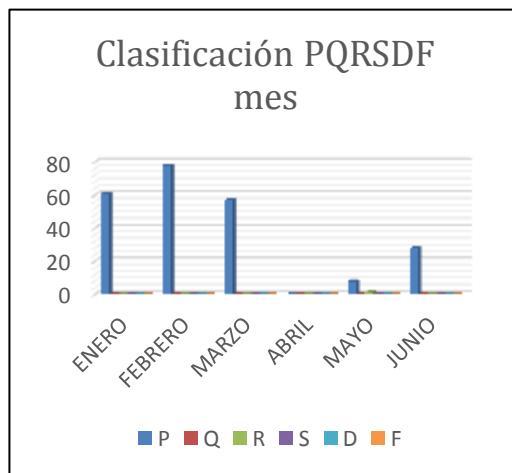
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	0	11	0	0	0	0	11	0	11
FEBRERO	23	0	0	0	0	0	23	0	23
MARZO	0	17	0	0	0	0	17	0	17
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	5	0	0	0	0	5	0	5
JUNIO	1	14	0	0	0	0	15	1	14
TOTAL	24	47	0	0	0	0	71	1	70




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

OFICINA ASESORA JURÍDICA

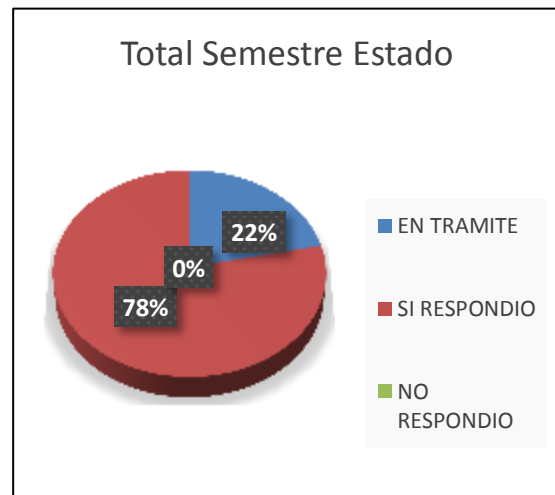
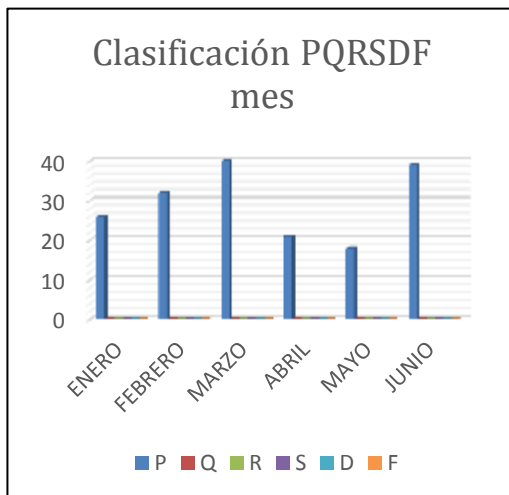
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	61	0	0	0	0	0	61	47	14
FEBRERO	78	0	0	0	0	0	78	53	25
MARZO	57	0	0	0	0	0	57	30	27
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	8	0	1	0	0	0	8	3	6
JUNIO	28	0	0	0	0	0	28	13	15
TOTAL	232	0	1	0	0	0	232	146	87




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

OFICINA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA - SISBEN

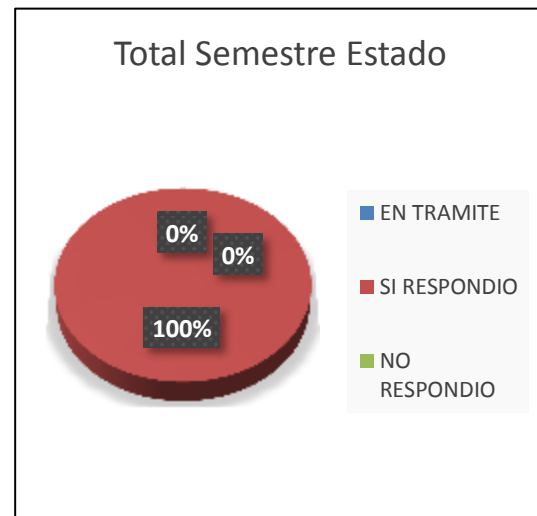
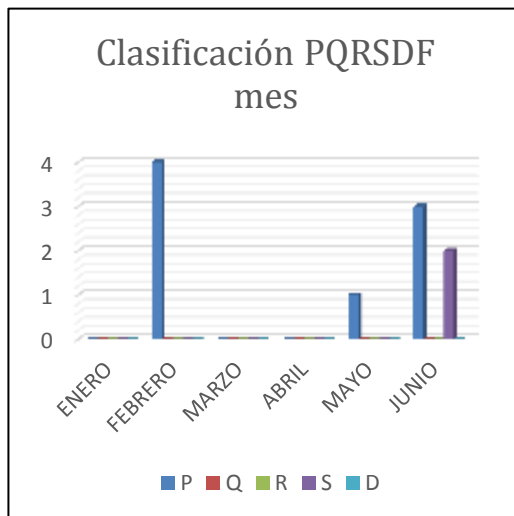
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	26	0	0	0	0	0	26	26	0
FEBRERO	32	0	0	0	0	0	32	30	2
MARZO	40	0	0	0	0	0	40	29	11
ABRIL	21	0	0	0	0	0	21	17	4
MAYO	18	0	0	0	0	0	18	14	4
JUNIO	39	0	0	0	0	0	39	22	17
TOTAL	176	0	0	0	0	0	176	138	38




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

SUBSECRETARÍA DE CONTADURÍA MUNICIPAL

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	4	0	0	0	0	0	4	4	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
JUNIO	3	0	0	2	0	0	5	5	0
TOTAL	8	0	0	2	0	0	10	10	0

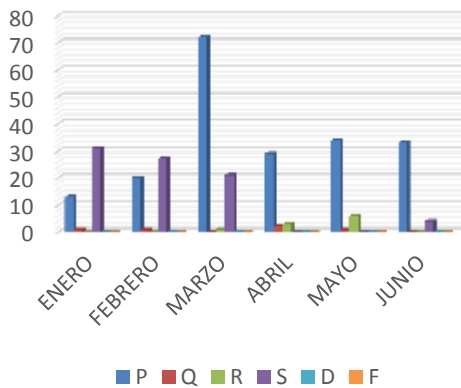


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

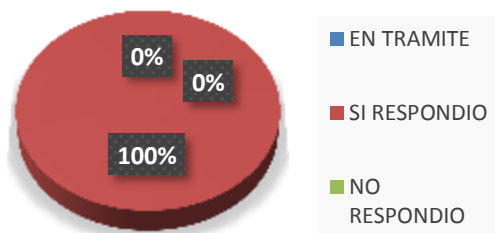
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL


MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	13	1	0	31	0	0	45	45	0
FEBRERO	20	1	0	27	0	0	48	48	0
MARZO	72	0	1	21	0	0	94	94	0
ABRIL	29	2	3	0	0	0	34	34	0
MAYO	34	1	6	0	0	0	41	41	0
JUNIO	33	0	0	4	0	0	37	37	0
TOTAL	201	5	10	83	0	0	299	299	0

Clasificación PQRSDf mes



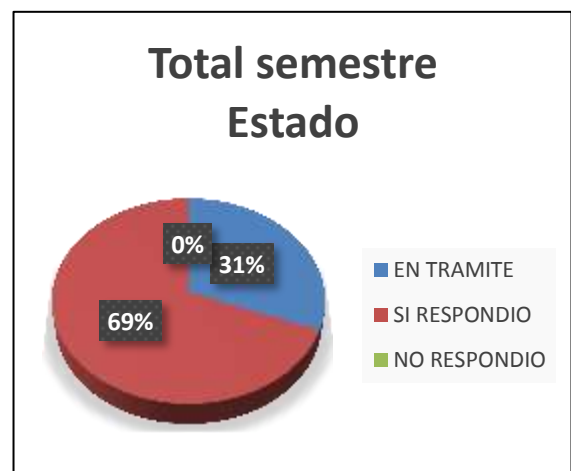
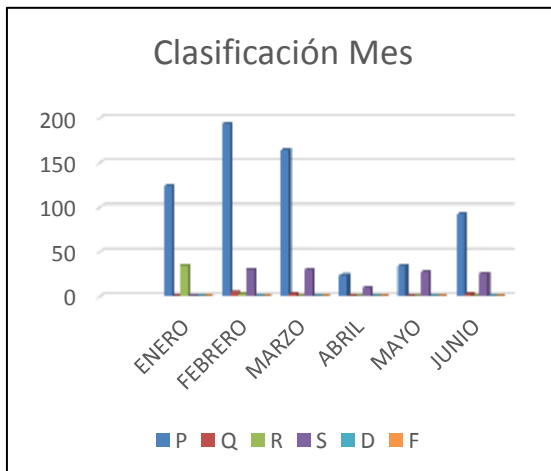
Total Semestre Estado




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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	124	0	35	1	0	0	160	139	21
FEBRERO	194	4	3	30	0	0	231	159	72
MARZO	164	3	0	30	0	0	197	122	75
ABRIL	24	1	0	10	0	0	35	14	21
MAYO	34	0	0	28	0	0	62	26	36
JUNIO	92	2	0	26	0	0	120	96	24
TOTAL	632	10	38	125	0	0	805	556	249

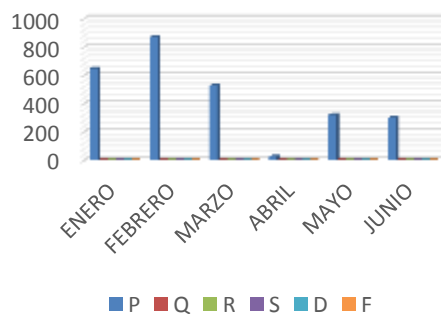


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

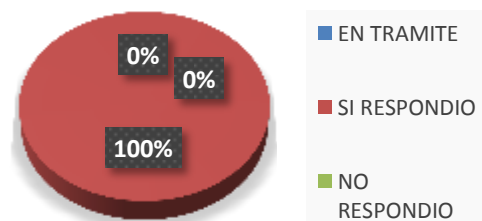
SECRETARÍA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA


MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	650	0	0	1	0	0	651	651	0
FEBRERO	871	0	0	0	0	0	871	871	0
MARZO	527	0	0	0	0	0	527	527	0
ABRIL	26	0	0	0	0	0	26	26	0
MAYO	323	0	0	1	0	0	324	324	0
JUNIO	303	0	0	0	0	0	303	303	0
TOTAL	2700	0	0	2	0	0	2702	2702	0

Clasificación PQRSDF mes



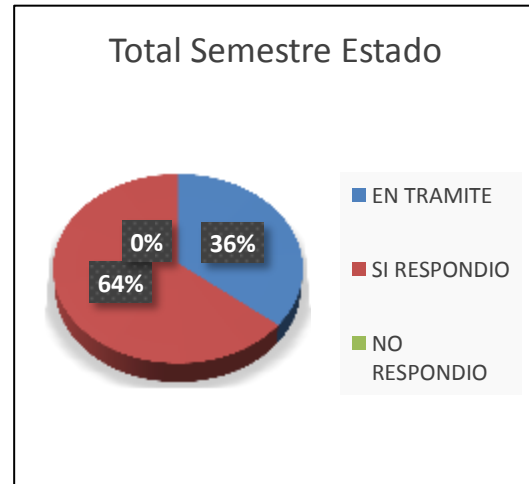
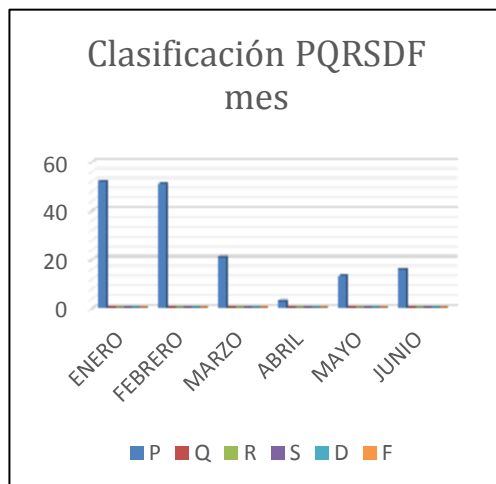
Total Semestre Estado




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

SECRETARÍA DE VIVIENDA

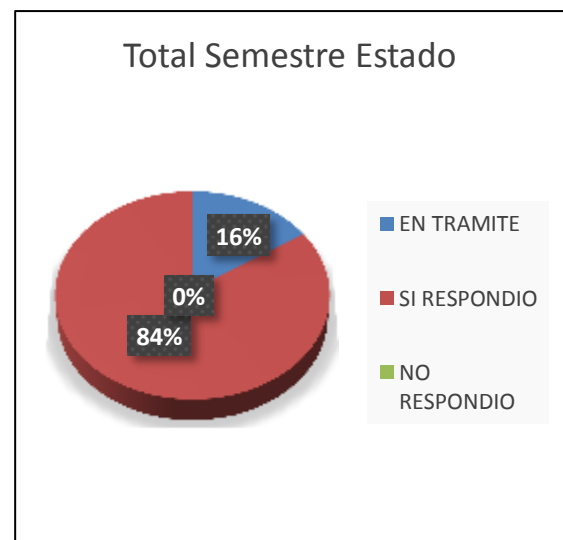
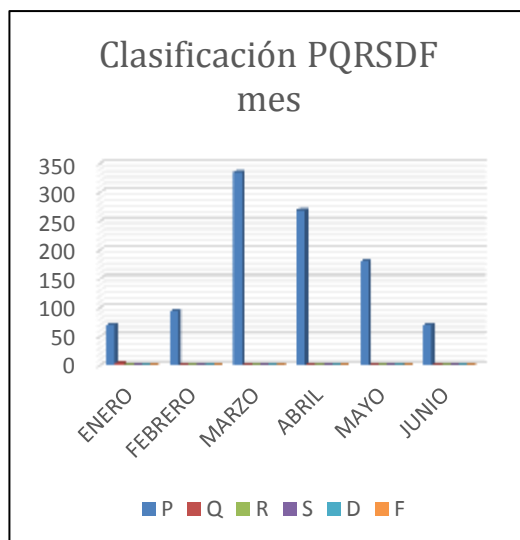
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	52	0	0	0	0	0	52	43	9
FEBRERO	51	0	0	0	0	0	51	28	23
MARZO	21	0	0	0	0	0	21	14	7
ABRIL	3	0	0	0	0	0	3	0	3
MAYO	13	0	0	0	0	0	13	8	5
JUNIO	16	0	0	0	0	0	16	7	9
TOTAL	156	0	0	0	0	0	156	100	56




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

SECRETARÍA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	70	3	0	0	0	0	73	54	19
FEBRERO	93	0	0	0	0	0	93	63	30
MARZO	335	0	0	0	0	0	335	310	25
ABRIL	269	0	0	0	0	0	269	255	14
MAYO	180	0	0	0	1	0	180	160	21
JUNIO	70	0	0	0	0	0	70	19	51
TOTAL	1017	3	0	0	1	0	1021	861	160

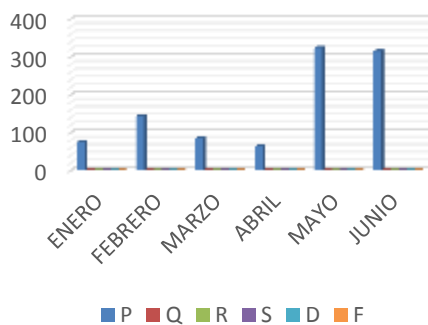


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

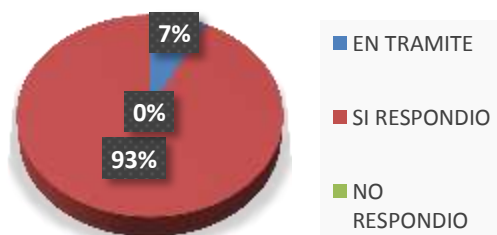
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL


MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	75	0	0	0	0	0	75	72	3
FEBRERO	143	0	0	0	0	0	143	137	6
MARZO	85	0	0	0	0	0	85	82	3
ABRIL	63	0	0	0	0	0	63	50	13
MAYO	324	0	0	0	0	0	324	306	18
JUNIO	314	0	0	0	0	0	314	285	29
TOTAL	1004	0	0	0	0	0	1004	932	72

Clasificación PQRSDF mes



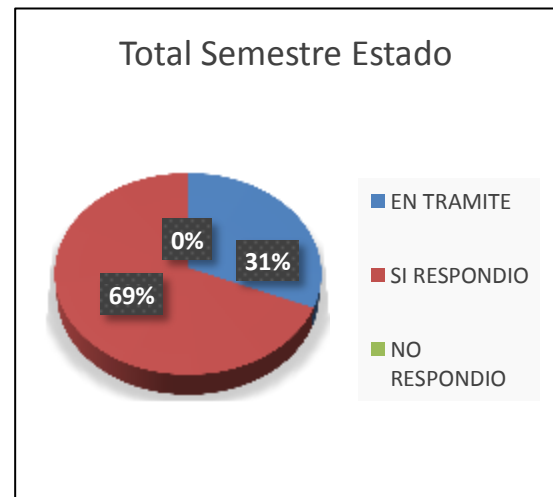
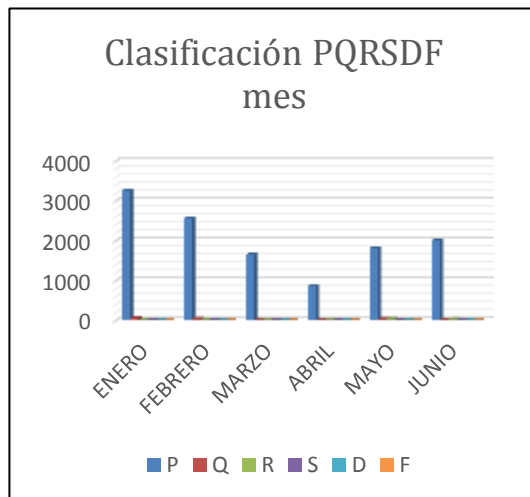
Total Semestre Estado




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

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	3266	48	6	3	0	1	3324	2783	541
FEBRERO	2569	33	6	12	4	1	2625	1719	906
MARZO	1655	11	12	7	0	0	1685	1441	244
ABRIL	870	9	18	2	7	2	908	538	370
MAYO	1819	33	33	7	4	2	1898	1038	860
JUNIO	2015	25	30	17	2	3	2092	1079	1013
TOTAL	12194	159	105	48	17	9	12532	8598	3934

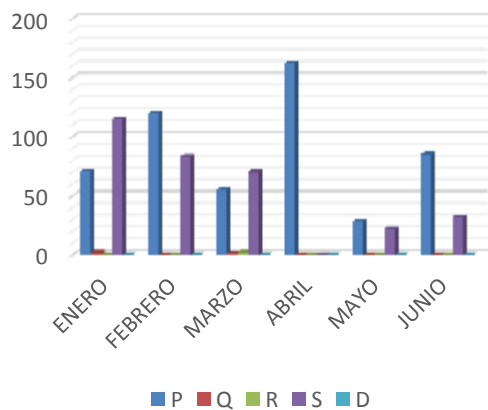


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

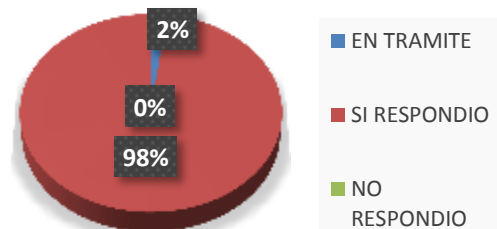
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA


MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	71	2	0	115	0	0	188	188	0
FEBRERO	120	0	0	83	0	0	203	203	0
MARZO	55	1	2	70	0	0	128	124	4
ABRIL	162	0	0	0	0	0	162	162	0
MAYO	28	0	0	22	0	0	50	50	0
JUNIO	85	0	0	32	0	0	117	103	14
TOTAL	521	3	2	322	0	0	848	830	18

Clasificación PQRSDf mes



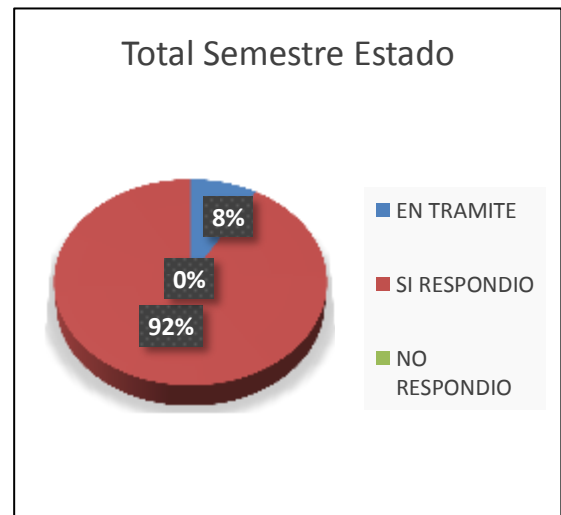
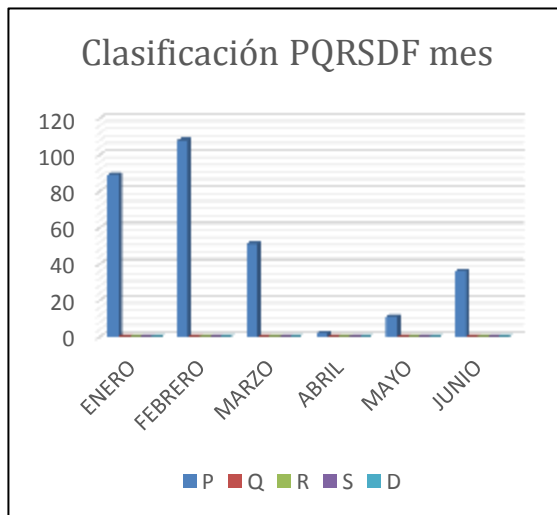
Total Semestre Estado




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

SECRETARÍA GENERAL

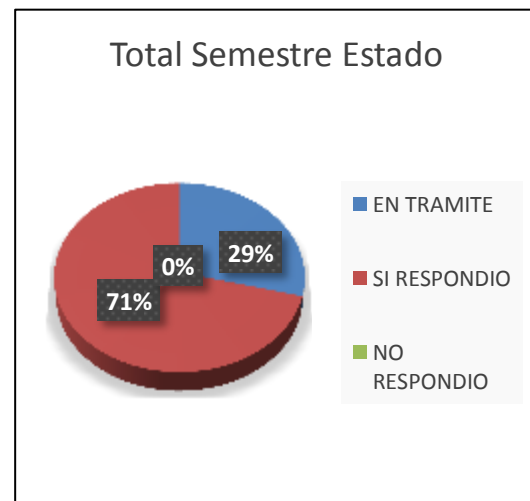
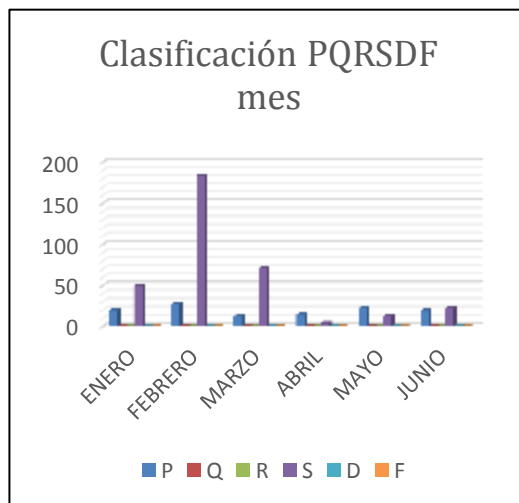
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	89	0	0	0	0	0	89	88	1
FEBRERO	108	0	0	0	0	0	108	108	0
MARZO	51	0	0	0	0	0	51	51	0
ABRIL	2	0	0	0	0	0	2	2	0
MAYO	11	0	0	0	0	0	11	11	0
JUNIO	36	0	0	0	0	0	36	12	24
TOTAL	297	0	0	0	0	0	297	272	25




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

SUBSECRETARÍA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

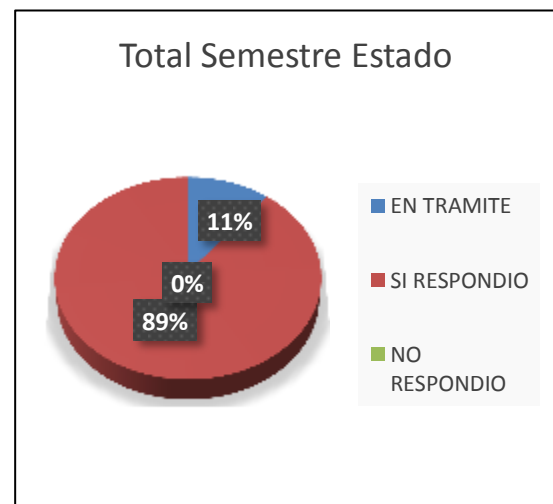
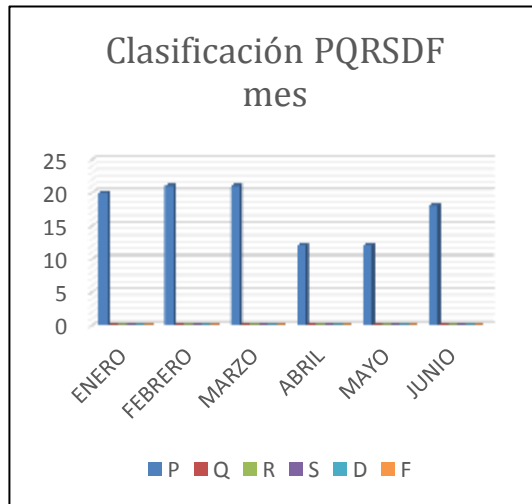
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	19	0	0	50	0	0	69	48	21
FEBRERO	27	1	0	184	0	0	212	168	44
MARZO	12	0	0	71	0	0	83	55	28
ABRIL	14	0	0	4	0	0	18	12	6
MAYO	22	0	0	12	0	0	34	20	14
JUNIO	19	0	0	22	1	0	42	22	20
TOTAL	113	1	0	343	1	0	458	325	133




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

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

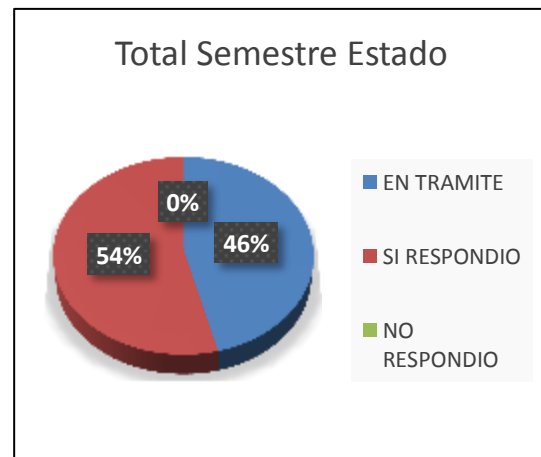
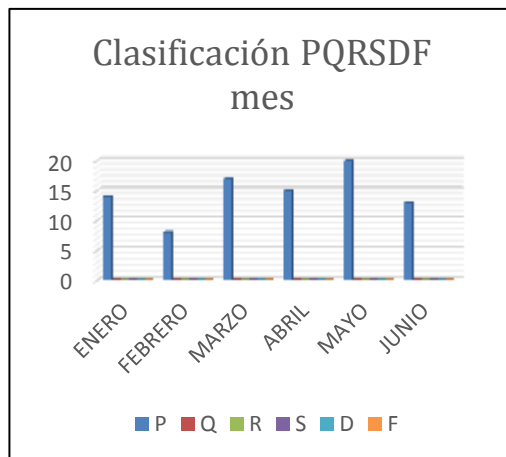
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	20	0	0	0	0	0	20	19	1
FEBRERO	21	0	0	0	0	0	21	19	2
MARZO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
ABRIL	12	0	0	0	0	0	12	10	2
MAYO	12	0	0	0	0	0	12	10	2
JUNIO	18	0	0	0	0	0	18	14	4
TOTAL	104	0	0	0	0	0	104	93	11




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

SECRETARÍA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ

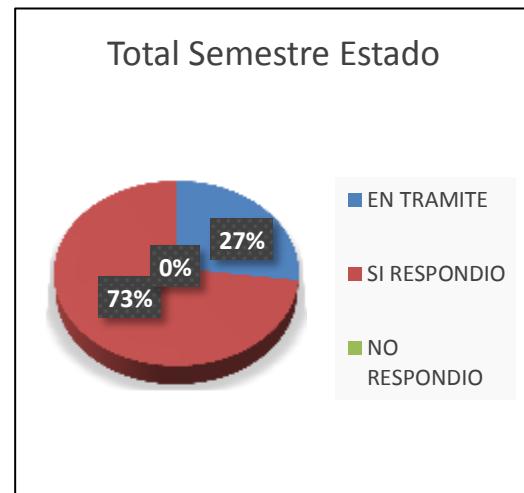
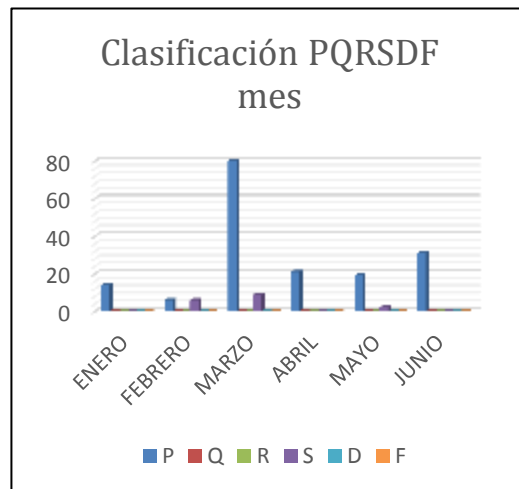
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	14	0	0	0	0	0	14	7	7
FEBRERO	8	0	0	0	0	0	8	4	4
MARZO	17	0	0	0	0	0	17	14	3
ABRIL	15	0	0	0	0	0	15	8	7
MAYO	20	0	0	0	0	0	20	14	6
JUNIO	13	0	0	0	0	0	13	0	13
TOTAL	87	0	0	0	0	0	87	47	40




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

SECRETARÍA EQUIDAD DE GENERO

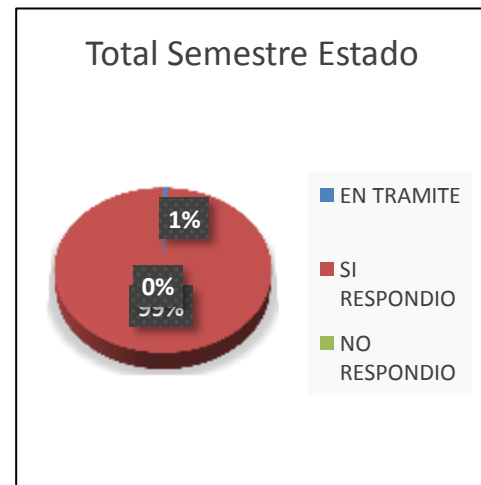
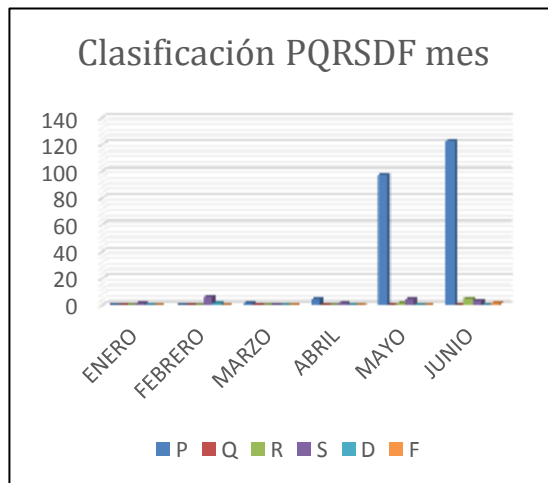
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	14	0	0	0	0	0	14	14	0
FEBRERO	6	0	0	6	0	0	12	1	11
MARZO	80	0	0	9	0	0	89	73	16
ABRIL	21	0	0	0	0	0	21	17	4
MAYO	19	0	0	2	0	0	21	18	3
JUNIO	31	0	0	0	0	0	31	14	17
TOTAL	171	0	0	17	0	0	188	137	51




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

SECRETARÍA BANCO DEL PROGRESO

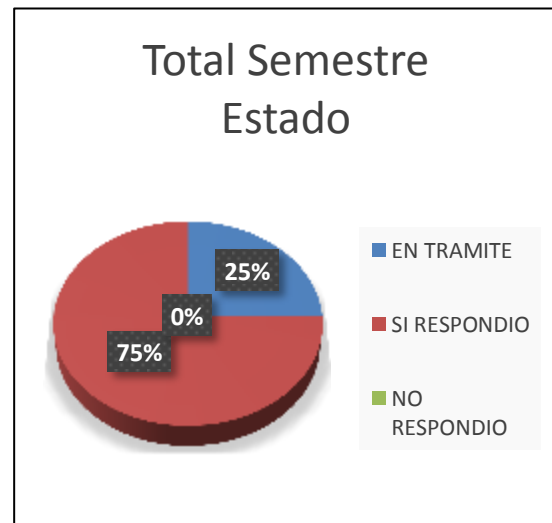
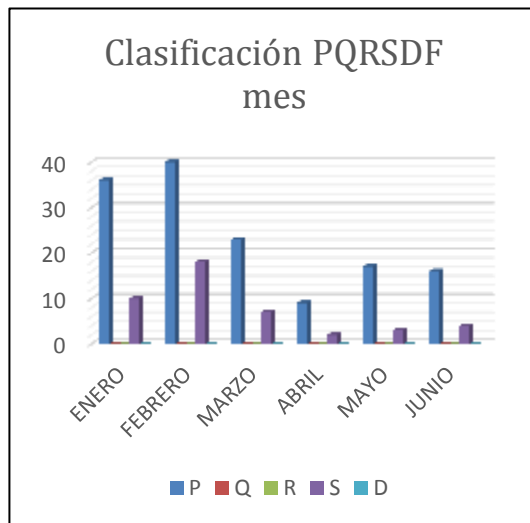
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	0	0	0	1	0	0	1	1	0
FEBRERO	0	0	0	6	1	0	7	7	0
MARZO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
ABRIL	4	0	0	1	0	0	5	5	0
MAYO	97	0	1	4	0	0	102	100	2
JUNIO	122	0	5	3	0	1	131	131	0
TOTAL	224	0	6	15	1	1	247	245	2




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

SECRETARÍA DEL TESORO

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	36	0	0	10	0	0	46	39	7
FEBRERO	40	0	0	18	0	0	58	39	19
MARZO	23	0	0	7	0	0	40	24	6
ABRIL	9	0	0	2	0	0	11	8	3
MAYO	17	0	0	3	0	0	20	16	4
JUNIO	16	0	0	4	0	0	20	13	7
TOTAL	141	0	0	44	0	0	185	139	46



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

OBSERVACIONES INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Reportaron los informes mensuales de las PQRSDF en 0 en formato correcto, ya que durante el periodo comprendido entre enero y junio, no se ha registrado por parte de la comunidad petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

- Solo presento el informe de seguimiento a las PQRSDF del mes de junio, durante este mes recibieron tres (3) peticiones las cuales fueron resueltas de fondo en términos de ley, aclarando mediante comunicación interna con radicado N° 20201300082033 de 01 de julio de 2020, que solo presento un informe ya que en los meses anteriores la Oficina de prensa y comunicaciones estuvo sin secretario de despacho, tiempo donde los correos de esta oficina quedaron congelados.

COORDINACIÓN CASA DE LA JUSTICIA


- Reportaron los informes mensuales de las PQRSDF en 0 en formato correcto, ya que durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2020, no se ha registrado por parte de la comunidad petición, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

- Las siguientes subdirecciones de este departamento Administrativo adjuntaron la vigencia 2019 y no la correspondiente de Enero- Junio del primer semestre de la vigencia 2020.
 - ✓ Dirección
 - ✓ Subdirección de control Físico y Ambiental junto a la subdirección de desarrollo físico y Ambiental.

SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE


- Reportaron las PQRSDF de enero a junio pero no en formato correcto.
- Se evidencia que no se está haciendo el debido diligenciamiento de la Matriz en formato Excel V3 del seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

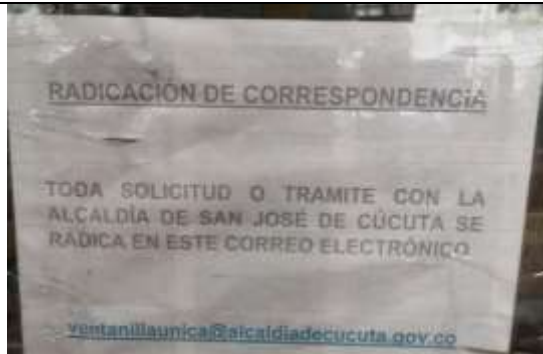
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

- Se le envió reiteración de la circular N° 007 a su correo institucional para que hiciera la corrección del formato, para su posterior revisión, consolidación y verificación del estado de cumplimiento a las PQRSDF, sin que a la fecha se recibiera respuesta alguna.

Falta mayor compromiso en la entrega del informe mensual de PQRSDF, debido a que las siguientes Dependencias no enviaron el reporte detallado por medio magnético al correo institucional, a pesar de que este Despacho estuvo recordando mediante Circular N° 007 con Radicado interno N° 2020-109-008026-3 de fecha de 25 de junio de 2020 y Reiteración de la circular enviada al correo institucional de cada una de las dependencias, con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSDF de la vigencia 2020 enero – junio y a la fecha de la realización del informe no se obtuvo respuesta.

- ✓ Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 - ✓ Secretaria de Cultura y Turismo
 - ✓ Secretaria de Gobierno
 - ✓ Secretaria de Hacienda
 - ✓ Secretaria de Tránsito y Transporte
 - ✓ Secretaria de Salud
 - ✓ Oficina de Pensiones
- Se observa debilidades en la respuesta oportuna a los ciudadanos, ya que existen PQRSDF, que exceden el plazo establecido en la ley 1755 de 2015 y la Resolución 0248 de 2011.
 - Se evidencia que no se está haciendo el debido diligenciamiento de la Matriz en formato Excel Versión 3 del seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
 - Se observó que el correo ventanillaunica@alcaldiadecucuta.gov.co que ventanilla única dispuso para la radicación de toda solicitud o trámite ante Alcaldía Municipal de san José de Cúcuta, no se encuentra publicado en la página Web ni en los canales oficiales de comunicación e información, sino que se encuentra en una hoja pegada en las instalaciones de la Administración Municipal, aclarando que este medio de información no contribuye al uso de las tecnologías de la información ni evita el aislamiento preventivo.


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



RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables del seguimiento a las PQRSDF de las Diferentes Dependencias de la Administración Municipal, en procura de garantizar una buena atención al ciudadano y brindar un mejor trámite en tiempos y términos de ley a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* y la Resolución 0248 de 2011 *“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”*.
- Se recomienda que se realice una capacitación al personal responsable del diligenciamiento del formato Excel Versión 3 del seguimiento a las PQRSDF con el fin de que subsanen los errores que se vienen presentando en la Matriz de Seguimiento.
- Dentro del trámite y solución de las PQRSDF, debe darse cumplimiento estricto a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente según lo establecido en la ley 1755 de 2015 y la Resolución 0248 de 2011.
- Implementar en cada una de las dependencias de la entidad, puntos de control para que las respuestas a las PQRSDF se den a tiempo y en términos de Ley.
- Realizar una capacitación a los Funcionarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sobre las normas que rigen las PQRSDF, los riegos Jurídicos que puede ocasionar no responder dentro de los términos de ley un derecho de Petición y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.

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

- Es necesario diseñar e implementar la Encuesta virtual de la Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta.
- Se recomienda a la Alcaldía Municipal de san José de Cúcuta publicar en su página Web y todos los canales oficiales de comunicación e información el correo ventanillaunica@alcaldiadecucuta.gov.co que ventanilla única dispuso para la radicación de toda solicitud o trámite, con el objetivo de garantizarle una buena atención al ciudadano.

Luiz Marina Montes R.

LUZ MARINA MONTES ROJAS
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaboró: Scarlett V, Sergio A.
 Revisó: LMMR
 Archívese en 101.05