 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

Fecha	FEBRERO DE 2021
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 SEGUNDO 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 Segundo 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,

 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

Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y felicitaciones y la estadística arrojada por el SIEP DOCUMENTAL.

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:

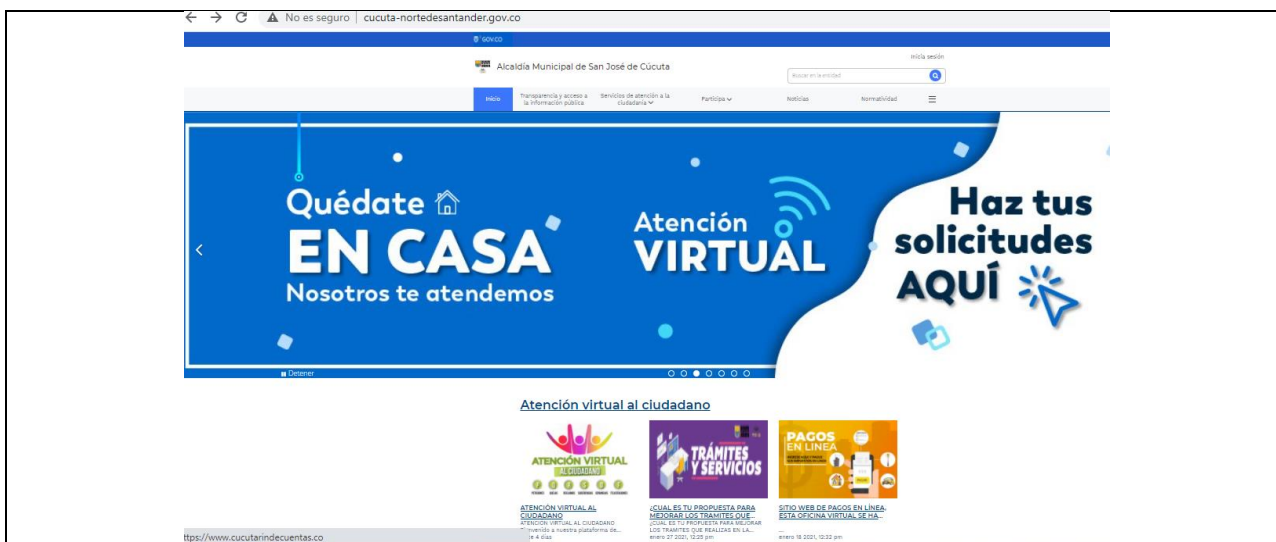
ARTÍCULO 25: CANALES OFICIALES. Los Medios oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

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/> , inicio "Atención virtual al ciudadano" opción PQRSDF recepción de solicitudes; o a través del siguiente link <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual> 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 “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO - PQRSDF”- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, donde les abre la siguiente ventana del SIEP PQRD:

ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO

Compartir  




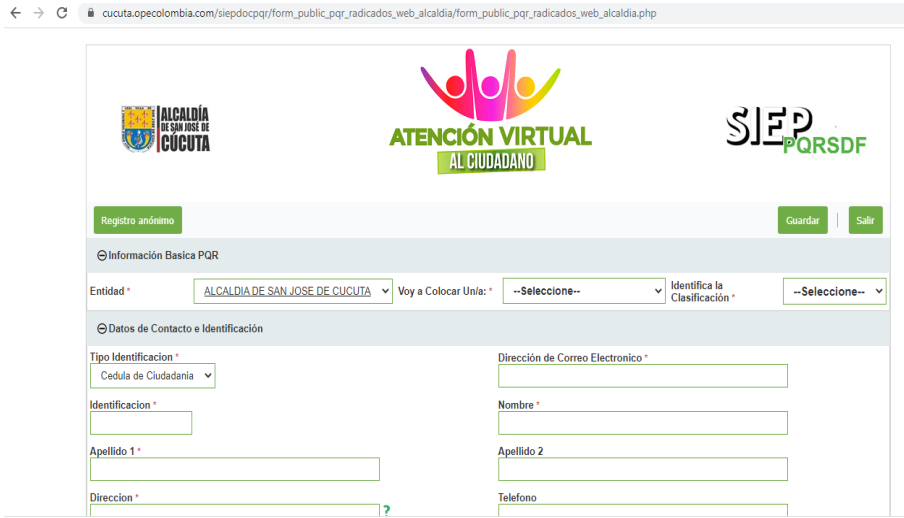
ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO

Bienvenido a nuestra plataforma de atención al ciudadano. Aquí podrá realizar las siguientes dos acciones:

- Radique derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF). [¡Clic aquí!](#) Si tiene dudas sobre cómo radicar sus PQRSDF, le invitamos a observar el siguiente video: [¡Clic aquí!](#)
- Consulte, con el número de radicado, el estado de sus derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF). [¡Clic aquí!](#)

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@cucuta.gov.co, con el objetivo de garantizarle una buena atención al ciudadano.

Así mismo, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano no se recibirá ningún trámite a través del correo ventanillaunica@cucuta.gov.co sino que se realizaran estos procesos de radicación a través de la plataforma Web de la alcaldía Municipal de San José de Cúcuta visitando el siguiente enlace <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual>

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

 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

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


Ahora bien, mediante Decreto N° 053 del 08 de febrero de 2021 “Por medio del cual se delega a los Secretarios de Despacho, Subsecretarios, Asesores, Directores de Departamentos Administrativos y Jefes de Oficina, la función de avocar el conocimiento y Resolver los Derechos de Petición, Quejas, recomendaciones y sugerencias PQRS- Presentados ante la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, incluso en aquellos casos que sean dirigidos directamente al alcalde”.

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 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.** inciso segundo establece 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.

 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

Así mismo, en su **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.


Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

De acuerdo a lo anterior, cada jefe de despacho de las diferentes dependencias de la Administración Municipal deberá responder de fondo, dentro de los tiempos de ley, dando estricto cumplimiento a los términos establecidos en el Decreto Presidencial 491 del 2020.

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

En desarrollo del rol Evaluación y Seguimiento la Oficina de Control Interno verifica que se atiendan las PQRSFD, 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° 014 con Radicado interno N° 2020-109-015610-3 de fecha de 09 de noviembre de 2020 con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSDF de la vigencia 2020 julio - octubre y la

 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

circular N° 001 con Radicado interno N° 2021-109-000905-3 de fecha de 21 de enero de 2021, con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSDf de la vigencia 2020 noviembre - diciembre, 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 segundo semestre de la vigencia de 2020.

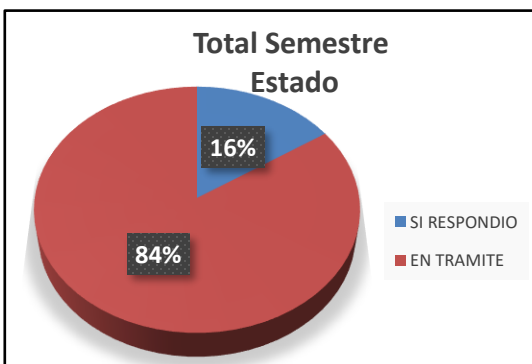
A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones mediante una tabla e histogramas que generan estadística de las siguientes dependencias de la Administración Municipal:

- Secretaría Privada
- Oficina Control Interno de Gestión
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN
- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 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 Cultura y Turismo
- Secretaria de Vivienda
- Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.
- Secretaria Desarrollo Social
- Secretaria de Educación
- Secretaria de Gobierno
- Secretaria de Hacienda
- Secretaria de Infraestructura
- Secretaria de Salud
- Secretaria de Tránsito y Transporte
- Secretaria General
- Subsecretaria Administración de Talento Humano
- Oficina de Pensiones
- 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

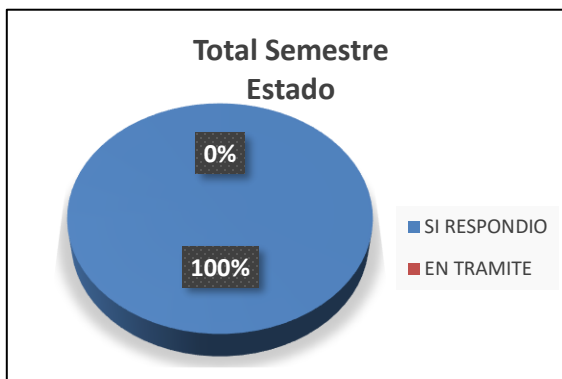
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	5	0	0	0	0	0	5	0	5
AGOSTO	5	0	0	0	0	0	5	0	5
SEPTIEMBRE	11	0	0	0	0	0	11	2	9
OCTUBRE	8	0	0	0	0	0	8	3	5
NOVIEMBRE	3	0	0	0	0	0	3	0	3
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	32	0	0	0	0	0	32	5	27



OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

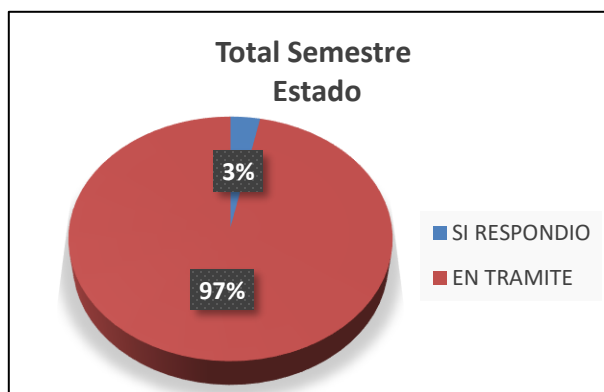
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
AGOSTO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
SEPTIEMBRE	3	0	0	0	0	0	3	3	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	3	0	0	0	0	0	3	3	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	0	0	0	0	0	8	8	0


 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



OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

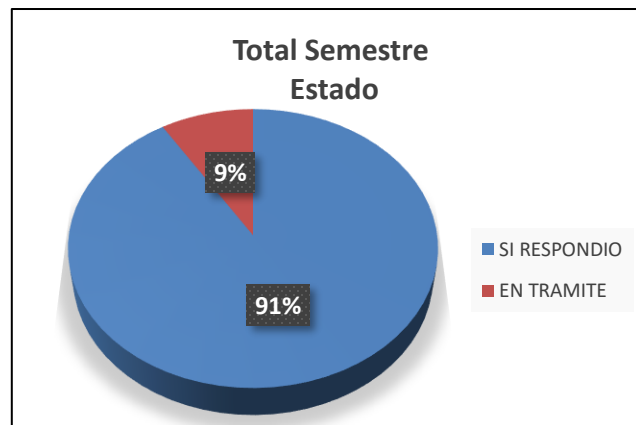
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	1	3	0	0	0	0	4	1	3
AGOSTO	0	2	0	0	0	0	2	0	2
SEPTIEMBRE	0	7	0	0	0	0	7	0	7
OCTUBRE	0	3	0	0	0	0	3	0	3
NOVIEMBRE	0	8	0	0	0	0	8	0	8
DICIEMBRE	0	7	0	0	0	0	7	0	7
TOTAL	1	30	0	0	0	0	31	1	30



 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

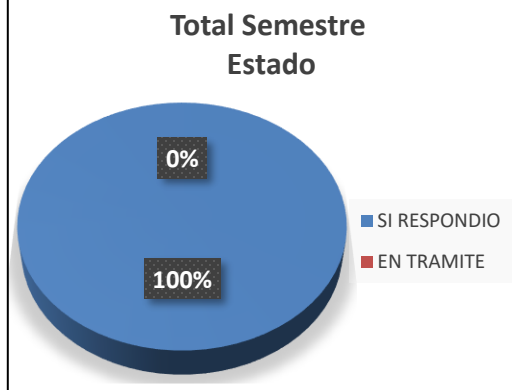
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	42	0	0	0	0	0	42	42	0
AGOSTO	103	1	0	0	0	0	104	103	1
SEPTIEMBRE	59	0	0	0	0	0	59	53	6
OCTUBRE	37	0	0	0	0	0	37	36	1
NOVIEMBRE	42	0	0	0	0	0	42	38	4
DICIEMBRE	53	0	0	0	0	0	53	35	18
TOTAL	336	1	0	0	0	0	337	307	30



OFICINA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA – SISBEN

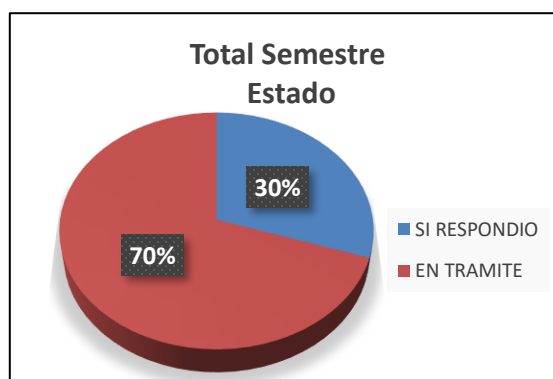
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	32	0	0	0	0	0	32	32	0
AGOSTO	33	0	0	0	0	0	33	33	0
SEPTIEMBRE	76	0	0	0	0	0	76	76	0
OCTUBRE	68	0	0	0	0	0	68	68	0
NOVIEMBRE	69	0	0	0	0	0	69	69	0
DICIEMBRE	44	0	0	0	0	0	44	44	0
TOTAL	322	0	0	0	0	0	322	322	0


 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



OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

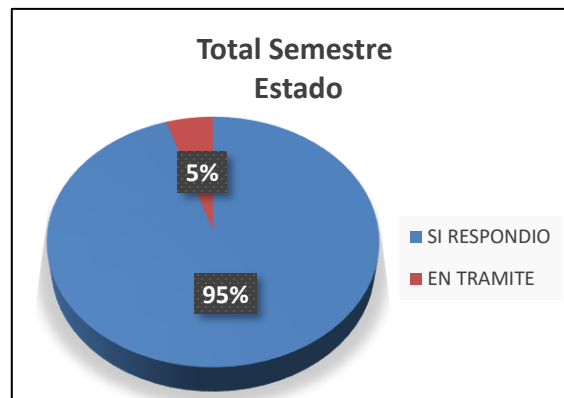
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	148	0	1	8	0	0	157	18	139
AGOSTO	96	1	2	5	3	0	107	15	92
SEPTIEMBRE	107	1	4	3	1	4	120	46	74
OCTUBRE	30	2	0	2	1	0	35	30	5
NOVIEMBRE	18	0	0	1	0	0	19	17	2
DICIEMBRE	6	1	1	0	1	1	10	9	1
TOTAL	405	5	8	19	6	5	448	135	313



 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

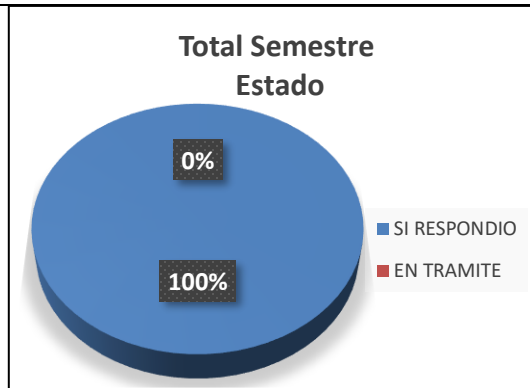
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	2	0	0	0	0	0	2	2	0
AGOSTO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
SEPTIEMBRE	2	0	0	0	0	0	2	2	0
OCTUBRE	8	0	0	0	0	0	8	8	0
NOVIEMBRE	3	0	1	1	0	0	5	4	1
DICIEMBRE	2	0	0	0	0	0	2	2	0
TOTAL	18	0	1	1	0	0	20	19	1



COORDINACIÓN CASA DE LA JUSTICIA

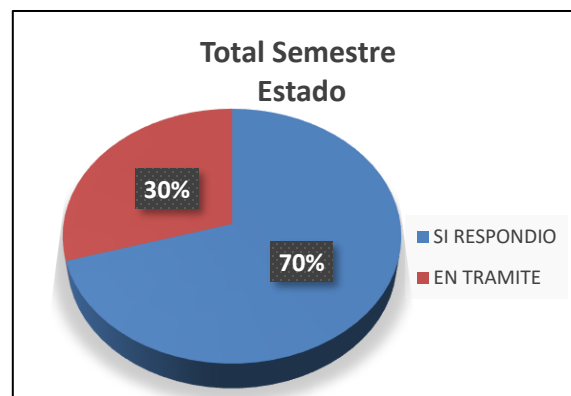
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	1	0	0	0	0	1	1	1	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0	0	1	0	1	0


 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

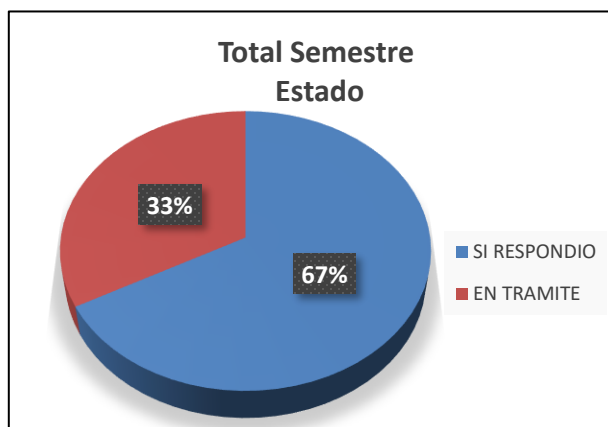
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	4	0	0	82	0	0	86	10	76
AGOSTO	36	1	3	0	0	0	40	40	0
SEPTIEMBRE	21	0	0	5	0	0	26	26	0
OCTUBRE	95	0	0	0	0	0	95	73	22
NOVIEMBRE	37	0	0	2	0	0	39	39	0
DICIEMBRE	41	1	3	0	0	0	45	45	0
TOTAL	234	2	6	89	0	0	331	233	98



 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

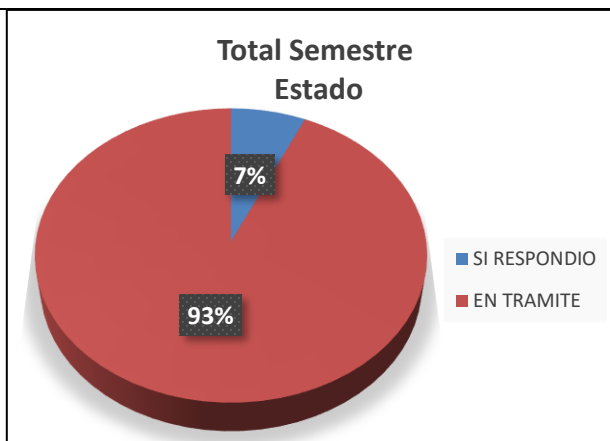
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	54	0	0	0	0	0	54	48	6
AGOSTO	46	0	0	0	0	0	46	40	6
SEPTIEMBRE	74	0	0	0	0	0	74	59	15
OCTUBRE	80	0	0	0	0	0	80	59	21
NOVIEMBRE	69	0	0	0	0	0	69	44	25
DICIEMBRE	63	0	0	0	0	0	63	9	54
TOTAL	386	0	0	0	0	0	386	259	127



- **SUBDIRECCIÓN CONTROL Y DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL**


MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	11	31	52	2	0	0	96	10	86
AGOSTO	11	30	51	2	0	0	94	5	89
SEPTIEMBRE	30	126	56	2	0	0	214	17	197
OCTUBRE	56	105	19	0	0	0	180	3	177
NOVIEMBRE	150	11	2	0	2	0	165	10	155
DICIEMBRE	79	18	1	0	10	0	108	13	95
TOTAL	337	321	181	6	12	0	857	58	799

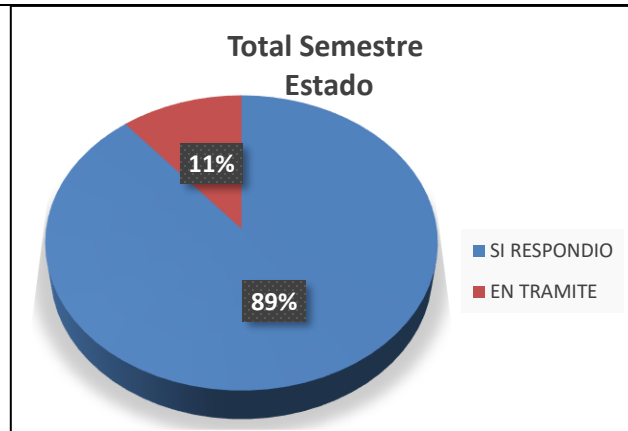
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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



- **SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLOSOCIO-ECONOMICO.**

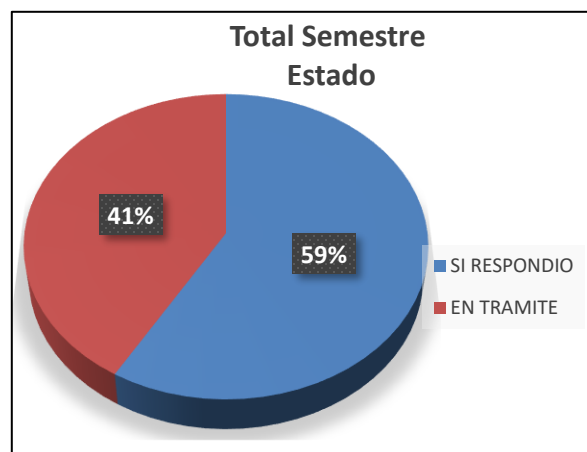
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	123	0	0	0	0	0	123	102	21
AGOSTO	102	0	0	0	0	0	102	88	14
SEPTIEMBRE	131	0	0	0	0	0	131	123	8
OCTUBRE	130	0	0	10	0	0	140	131	9
NOVIEMBRE	263	0	0	2	0	0	265	257	8
DICIEMBRE	290	0	1	0	0	0	291	235	56
TOTAL	1.039	0	1	12	0	0	1.052	936	116


 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



- **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS**

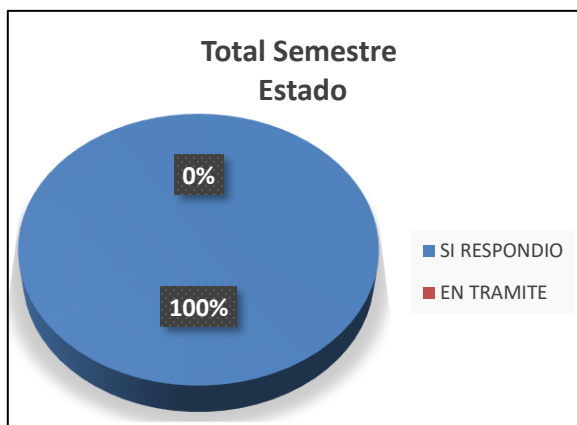
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	70	0	0	0	26	0	96	33	63
AGOSTO	10	0	0	34	0	0	44	44	0
SEPTIEMBRE	107	0	0	0	0	0	107	40	67
OCTUBRE	60	0	0	15	0	0	75	26	49
NOVIEMBRE	106	8	0	0	1	0	115	102	13
DICIEMBRE	32	1	0	0	0	0	33	30	3
TOTAL	385	9	0	49	27	0	470	275	195



 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

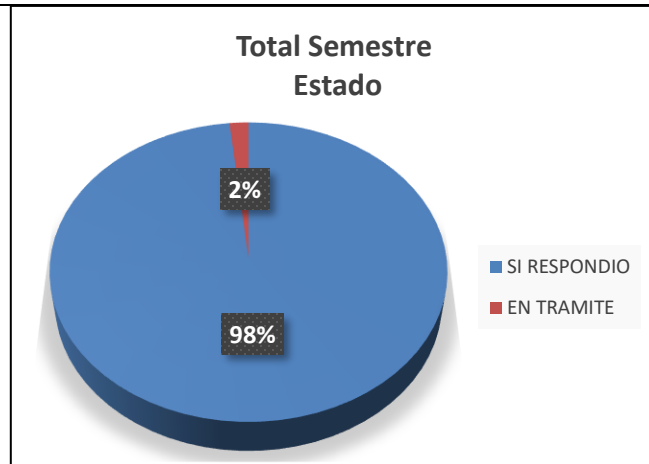
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	178	0	0	0	0	0	178	178	0
AGOSTO	111	0	0	0	0	0	11	111	0
SEPTIEMBRE	153	0	0	0	0	0	153	153	0
OCTUBRE	128	0	0	0	0	0	128	128	0
NOVIEMBRE	198	1	0	2	0	0	201	201	0
DICIEMBRE	188	0	2	1	0	0	191	191	0
TOTAL	956	1	2	3	0	0	962	962	0



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

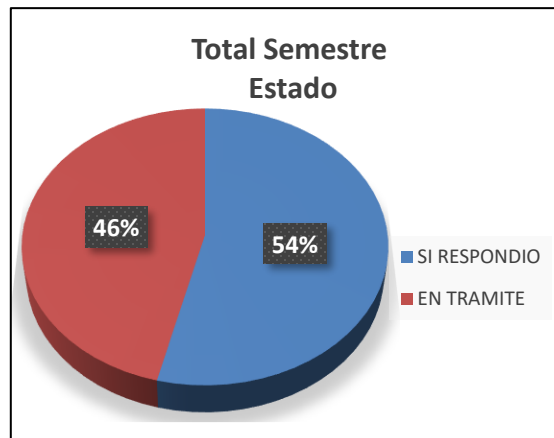
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	21	0	0	2	0	0	23	23	0
AGOSTO	24	0	0	0	0	0	24	23	1
SEPTIEMBRE	35	0	0	0	0	0	35	35	0
OCTUBRE	12	0	0	0	0	0	12	12	0
ONOVEMBRE	11	0	0	0	0	0	11	11	0
DICIEMBRE	14	0	0	0	0	0	14	13	1
TOTAL	117	0	0	2	0	0	119	117	2


 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 DE VIVIENDA

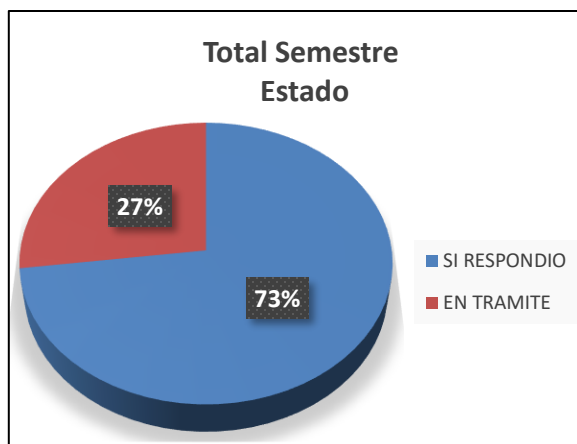
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	14	0	0	0	0	0	14	11	3
AGOSTO	23	0	0	0	0	0	23	15	8
SEPTIEMBRE	123	0	0	0	0	0	123	31	92
OCTUBRE	282	2	1	47	0	16	348	64	284
NOVIEMBRE	216	0	1	66	0	7	290	285	5
DICIEMBRE	52	0	0	0	0	0	52	52	0
TOTAL	710	2	2	113	0	23	850	458	392



 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 GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

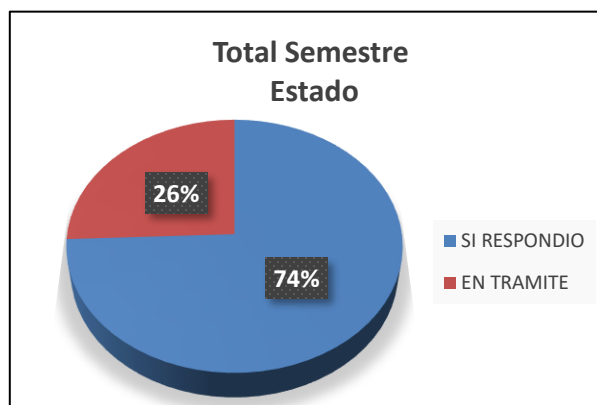
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	71	0	0	0	0	0	71	41	30
AGOSTO	60	0	0	0	0	0	60	37	23
SEPTIEMBRE	79	0	0	0	0	0	79	48	31
OCTUBRE	72	0	0	0	0	0	72	40	32
NOVIEMBRE	312	6	1	0	0	0	319	286	33
DICIEMBRE	159	4	0	1	1	0	165	107	58
TOTAL	753	10	1	1	1	0	766	559	207



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

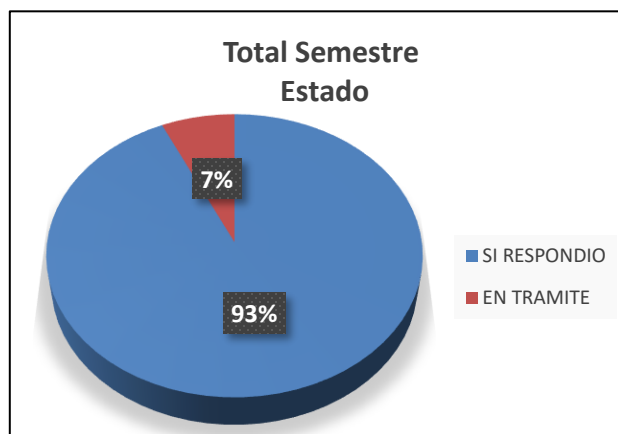
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	100	0	2	4	0	0	106	73	33
AGOSTO	59	1	1	11	0	0	72	58	14
SEPTIEMBRE	64	1	5	0	0	0	70	44	26
OCTUBRE	78	1	0	0	0	0	79	45	34
NOVIEMBRE	65	1	1	2	3	2	74	68	6
DICIEMBRE	39	0	0	1	0	0	40	40	0
TOTAL	405	4	9	18	3	2	441	328	113


 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

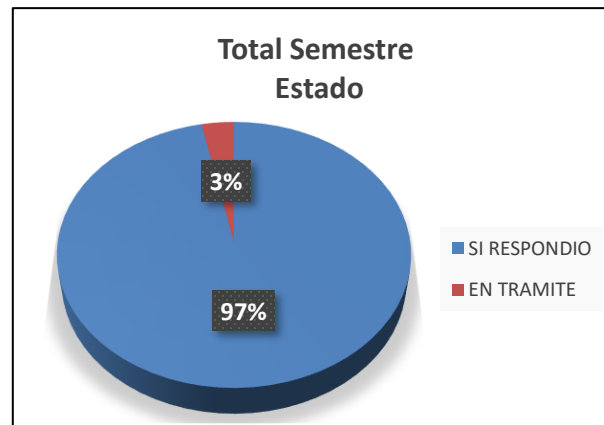
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	2209	32	39	16	11	4	2311	2309	2
AGOSTO	1733	21	21	8	12	1	1796	1782	14
SEPTIEMBRE	1775	23	22	16	11	2	1849	1818	31
OCTUBRE	2124	21	14	15	5	2	2181	1666	515
NOVIEMBRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	7841	97	96	55	39	9	8137	7575	562



 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


SECRETARIA DE GOBIERNO

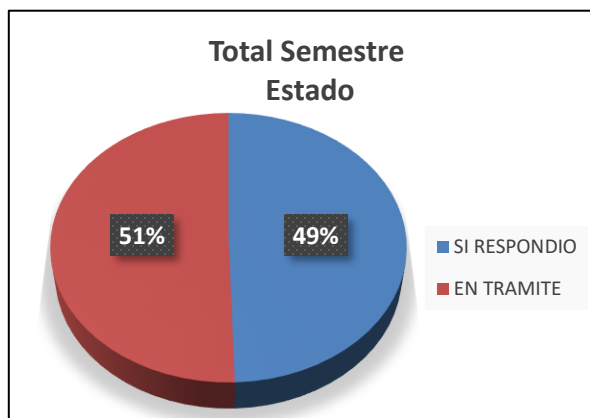
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	236	0	1	0	2	0	239	239	0
AGOSTO	265	0	0	0	4	0	269	269	0
SEPTIEMBRE	303	0	1	0	5	1	310	310	0
OCTUBRE	566	0	0	0	20	0	586	586	0
NOVIEMBRE	241	8	2	1	21	0	273	245	28
DICIEMBRE	169	18	12	4	30	0	233	199	34
TOTAL	1780	26	16	5	82	1	1910	1848	62



SECRETARIA DE HACIENDA

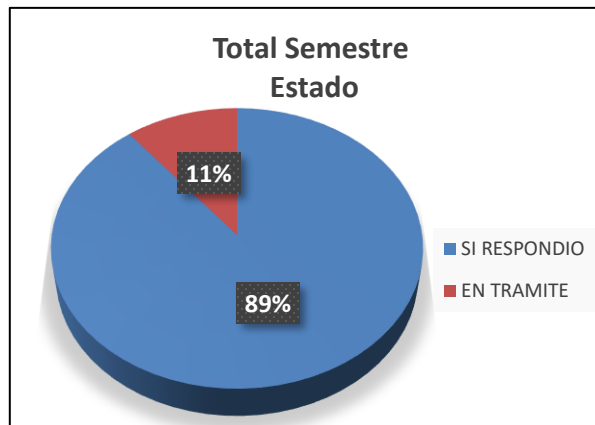
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	24	0	0	0	0	0	24	18	6
AGOSTO	7	0	0	0	0	0	7	7	0
SEPTIEMBRE	8	0	0	0	0	0	8	8	0
OCTUBRE	16	0	0	0	0	0	16	7	9
NOVIEMBRE	9	0	0	0	0	2	11	1	10
DICIEMBRE	30	1	0	0	0	0	31	7	24
TOTAL	94	1	0	0	0	2	97	48	49


 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

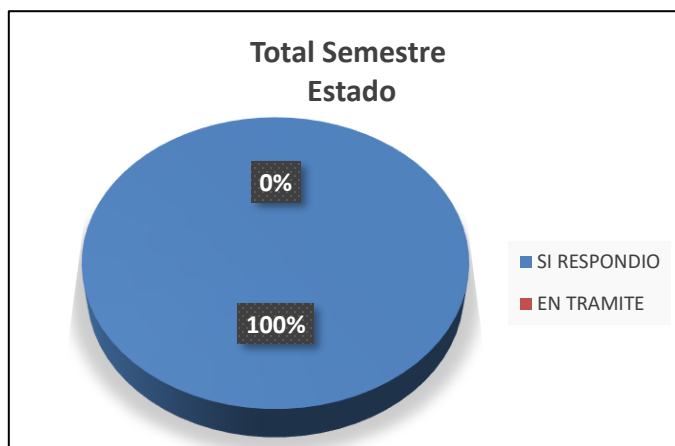
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	152	0	0	0	0	0	152	152	0
AGOSTO	82	0	0	0	0	0	82	77	5
SEPTIEMBRE	130	0	0	0	0	0	130	125	5
OCTUBRE	116	2	0	0	0	0	118	106	12
NOVIEMBRE	174	8	1	1	2	0	186	157	29
DICIEMBRE	135	2	0	1	3	0	141	105	36
TOTAL	789	12	1	2	5	0	809	722	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


SECRETARIA DE SALUD

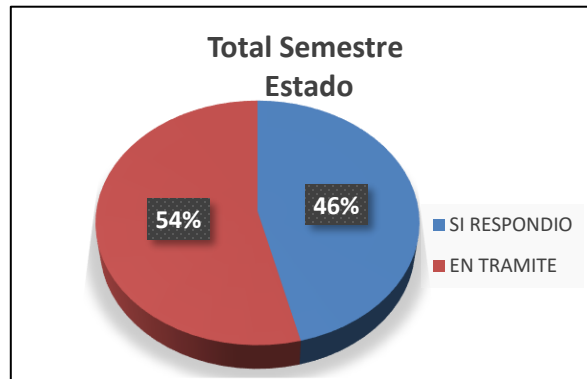
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	167	0	0	0	0	0	167	167	0
AGOSTO	121	0	0	0	0	0	121	121	0
SEPTIEMBRE	222	0	0	0	0	0	222	222	0
OCTUBRE	231	0	0	0	0	0	231	231	0
NOVIEMBRE	146	0	0	0	0	0	146	146	0
DICIEMBRE	88	0	0	0	0	0	88	88	0
TOTAL	970	0	0	0	0	0	970	970	0



SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

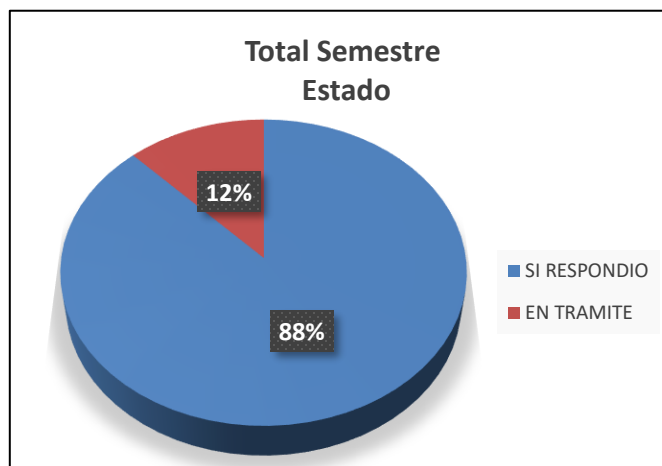
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	523	3	0	0	0	0	526	314	212
AGOSTO	436	2	9	0	2	0	449	282	167
SEPTIEMBRE	574	3	2	0	2	0	581	311	270
OCTUBRE	669	0	0	3	0	0	672	307	365
NOVIEMBRE	591	0	0	0	0	0	591	186	405
DICIEMBRE	449	0	0	0	0	0	449	106	343
TOTAL	3242	8	11	3	4	0	3268	1506	1762


 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



SECRETARIA GENERAL

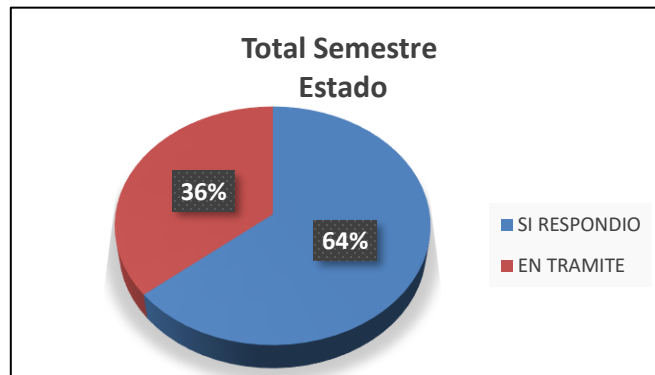
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	41	0	0	0	0	0	41	38	3
AGOSTO	35	0	0	0	0	0	35	30	5
SEPTIEMBRE	36	1	0	0	0	0	37	30	7
OCTUBRE	61	0	0	0	0	0	61	56	5
NOVIEMBRE	55	0	0	0	0	0	55	51	4
DICIEMBRE	35	0	0	0	0	0	35	27	8
TOTAL	263	1	0	0	0	0	264	232	32



 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 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

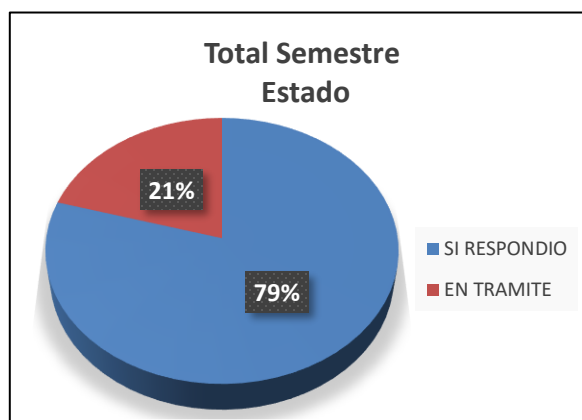
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	37	0	0	40	0	0	77	42	35
AGOSTO	53	0	0	62	0	0	115	52	63
SEPTIEMBRE	299	0	2	0	2	0	303	245	58
OCTUBRE	54	0	4	141	0	0	199	95	104
NOVIEMBRE	154	0	0	0	0	0	154	115	39
DICIEMBRE	16	1	2	61	0	2	82	46	36
TOTAL	613	1	8	304	2	2	930	595	335



OFICINA DE PENSIONES

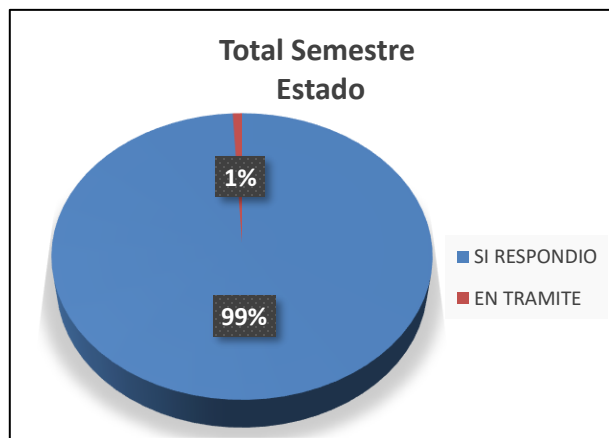
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	55	0	0	0	0	0	55	35	20
AGOSTO	39	0	0	0	0	0	39	39	0
SEPTIEMBRE	78	0	0	0	0	0	78	71	7
OCTUBRE	221	0	0	0	0	0	221	163	58
NOVIEMBRE	75	0	0	0	0	0	75	75	0
DICIEMBRE	44	0	0	0	0	0	44	24	20
TOTAL	512	0	0	0	0	0	512	407	105


 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

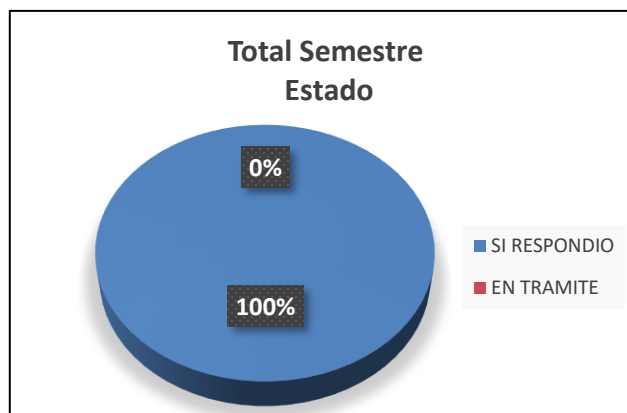
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	11	0	0	0	0	0	11	11	0
AGOSTO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
SEPTIEMBRE	21	0	0	0	0	0	21	21	0
OCTUBRE	30	0	0	0	0	0	30	30	0
NOVIEMBRE	21	0	1	0	1	0	23	23	0
DICIEMBRE	11	0	0	0	0	0	11	10	1
TOTAL	117	0	1	0	1	0	117	116	1



 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

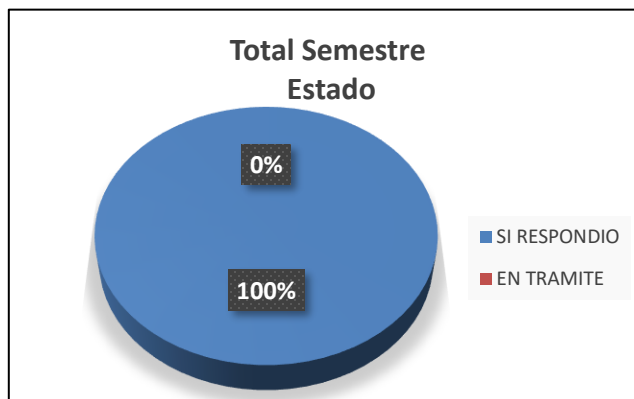
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
AGOSTO	34	0	0	0	0	0	34	34	0
SEPTIEMBRE	37	2	0	0	0	0	39	39	0
OCTUBRE	35	0	0	0	0	0	35	35	0
NOVIEMBRE	20	0	0	0	0	8	28	28	0
DICIEMBRE	17	0	0	0	0	0	17	17	0
TOTAL	164	2	0	0	0	8	174	174	0



SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

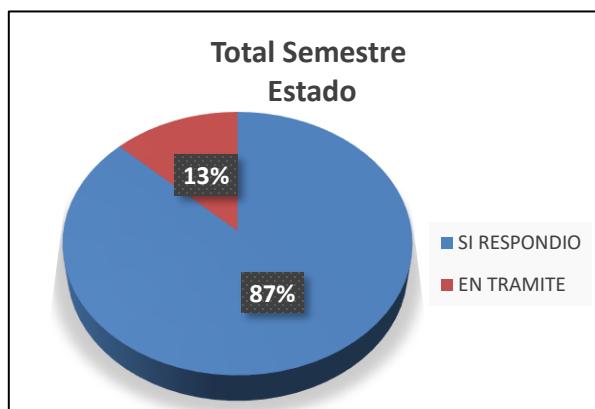
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	4	0	0	1	0	0	5	5	0
AGOSTO	6	0	0	0	0	0	6	6	0
SEPTIEMBRE	2	0	0	0	0	0	2	2	0
OCTUBRE	2	0	0	0	0	0	2	3	0
NOVIEMBRE	3	0	0	0	0	0	3	3	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	0	0	1	0	0	18	18	0


 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



SECRETARÍA EQUIDAD DE GENERO

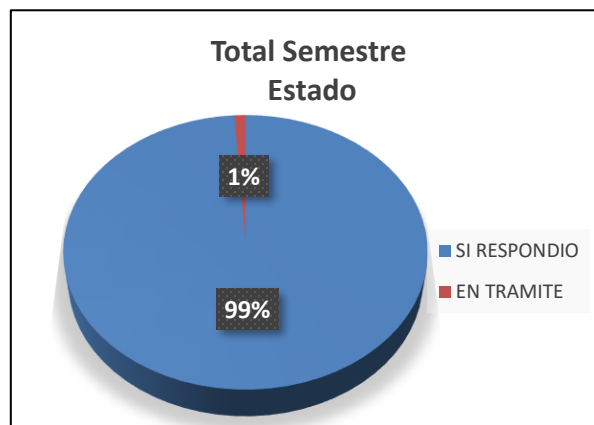
MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	32	0	0	0	0	0	32	18	14
AGOSTO	25	0	0	0	0	0	25	19	6
SEPTIEMBRE	43	0	0	0	0	0	43	35	8
OCTUBRE	70	0	0	0	0	0	70	70	0
NOVIEMBRE	26	0	0	0	0	0	26	26	0
DICIEMBRE	45	0	0	0	0	0	45	42	3
TOTAL	241	0	0	0	0	0	241	210	31



 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
JULIO	84	1	2	7	0	0	94	94	0
AGOSTO	36	0	0	0	0	0	36	36	0
SEPTIEMBRE	40	0	0	0	0	0	40	40	0
OCTUBRE	4	0	0	0	0	0	4	3	1
NOVIEMBRE	4	0	0	6	0	1	11	10	1
DICIEMBRE	1	0	0	0	0	0	1	1	0
TOTAL	169	1	2	13	0	1	186	184	2



SECRETARÍA DEL TESORO

MES	CLASIFICACION						ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
JULIO	48	0	0	0	0	0	48	48	0
AGOSTO	36	0	0	0	0	0	36	36	0
SEPTIEMBRE	54	0	0	0	0	0	54	54	0
OCTUBRE	29	0	0	0	0	0	29	29	0
NOVIEMBRE	20	0	0	0	0	0	20	20	0
DICIEMBRE	35	0	0	0	0	0	35	35	0
TOTAL	222	0	0	0	0	0	222	222	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

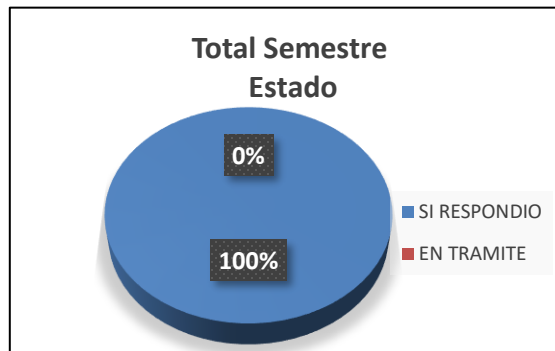

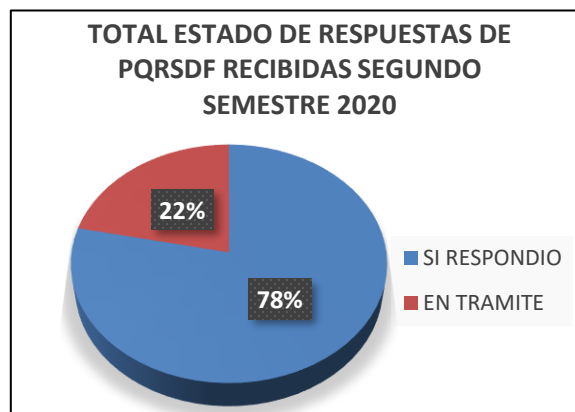



Tabla 1 TABLA SEGUIMIENTO PQRSDF, SEGUNDO SEMESTRE 2020.

DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Secretaría Privada	32	5	27	16%
Oficina Control Interno de Gestión	8	8	0	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	31	1	30	3%
Oficina Asesora Jurídica	337	307	30	91%
Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN	322	322	0	100%
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	448	135	313	30%
Subsecretaria de Contaduría Municipal	20	19	1	95%
Coordinación Casa de la Justicia	1	1	0	100%
Departamento Administrativo de Bienestar social	331	233	98	70%
Departamento Administrativo de Planeación	386	259	127	67%
<ul style="list-style-type: none"> Subdirección Control Y Desarrollo Físico Y Ambiental. 	857	58	799	7%
<ul style="list-style-type: none"> Subdirección De Desarrollosocio-Economico. 	1052	936	116	89%
<ul style="list-style-type: none"> Subdirección De Servicios Públicos. 	470	275	195	59%

 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

Secretaria de Valorización y Plusvalía	962	962	0	100%
Secretaria de Cultura y Turismo	119	117	2	98%
Secretaria de Vivienda	850	458	392	54%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	766	559	207	73%
Secretaria Desarrollo Social	441	328	113	74%
Secretaria de Educación	8137	7575	562	93%
Secretaria de Gobierno	1910	1848	62	97%
Secretaria de Hacienda	97	48	49	49%
Secretaria de Infraestructura	809	722	87	89%
Secretaria de Salud	970	970	0	100%
Secretaria de Tránsito y Transporte	3268	1506	1762	46%
Secretaria General	264	232	32	88%
Subsecretaria Administración de Talento Humano	930	595	335	64%
Oficina de Pensiones	512	407	105	79%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	117	116	1	99%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	174	174	0	100%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	18	18	0	100%
Secretaria Equidad de Genero	241	210	31	87%
Secretaria Banco del Progreso	186	184	2	99%
Secretaria del Tesoro	222	222	0	100%
TOTAL PQRSDF	25.288	19.810	54.78	78%




 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 SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020

- ✚ De la tabla anteriormente descrita se puede evidenciar que fueron recepcionadas a la administración Municipal durante el segundo semestre de la vigencia 2020 de julio a diciembre un total de 25.288 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones – PQRSDF, a la cual se le ha dado respuesta a un 78%.
- ✚ Se evidencia que las siguientes dependencias de la Administración Municipal han dado respuesta a menos del 50% de las PQRSDF recibidas durante este segundo semestre:
 - Secretaría Privada
 - Oficina Control Interno Disciplinario
 - Subdirección Control Y Desarrollo Físico Y Ambiental – Planeación
 - Secretaria de Hacienda
 - Secretaria de Tránsito y Transporte
- ✚ 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 evidencia el cambio constante para la radicación de toda solicitud o trámite ante Alcaldía Municipal de san José de Cúcuta el cual se realizaba mediante el correo ventanillaunica@cucuta.gov.co y ahora se realizarán por la pagina web de la administración visitando el siguiente enlace <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual>

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 tramite en tiempos y términos de ley a las 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 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.
-  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.
-  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 que no se esté cambiando constantemente el método de radicación de PQRSDF, y de ser así que se informe por medio de todos los canales oficiales de comunicación e información de la Administración Municipal, con el objetivo de garantizarle una buena atención al ciudadano.
-  Se Recomienda modificar la Resolución 0248 de 2017, *con el fin de que se ajusten algunos apartes de la misma en lo referente al sistema documental vigente es el SIEP DOC, y no el SIMAD, como aparece en la resolución, así mismo modificar el correo por el cual están llegando las solicitudes del ciudadano, el correo Contactenos@cucutanortedesantander.gov.co, no se está usando, actualmente el único medio para la radicación de toda solicitud o trámite es a través de la página Web mediante el siguiente enlace <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual>*



LUZ MARINA MONTES ROJAS
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión