

 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	DICIEMBRE DE 2017
Subproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Líder del Subproceso	FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO 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 2.011, 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 segundo 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. 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	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.

✓ SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS P.Q.R.S.D.F.:

A continuación me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las siguientes dependencias de la Administración Municipal:

- ✓ Oficina Asesora Jurídica
- ✓ Secretaría Privada
- ✓ Oficina Contaduría
- ✓ Oficina Control Interno Disciplinario
- ✓ Secretaría de Educación
- ✓ Secretaría de Infraestructura
- ✓ Secretaría de Equidad y Género
- ✓ Secretaría de Cultura y Turismo Municipal
- ✓ Secretaría General
- ✓ Secretaria de Salud
- ✓ Secretaría Seguridad Ciudadana
- ✓ Oficina del SISBEN
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social
- ✓ Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- ✓ Oficina de Postconflicto y Cultura de Paz
- ✓ Secretaría del Tesoro
- ✓ Oficina de Pensiones
- ✓ Secretaria de Gobierno
- ✓ Secretaría de Valoración y Plusvalía

 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

✓ **OFICINA ASESORA JURIDICA**

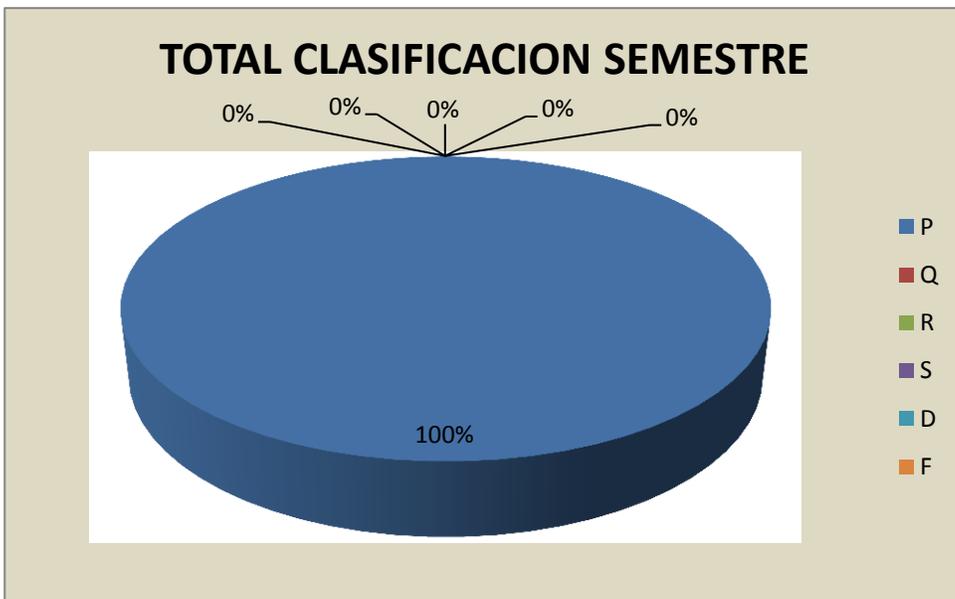
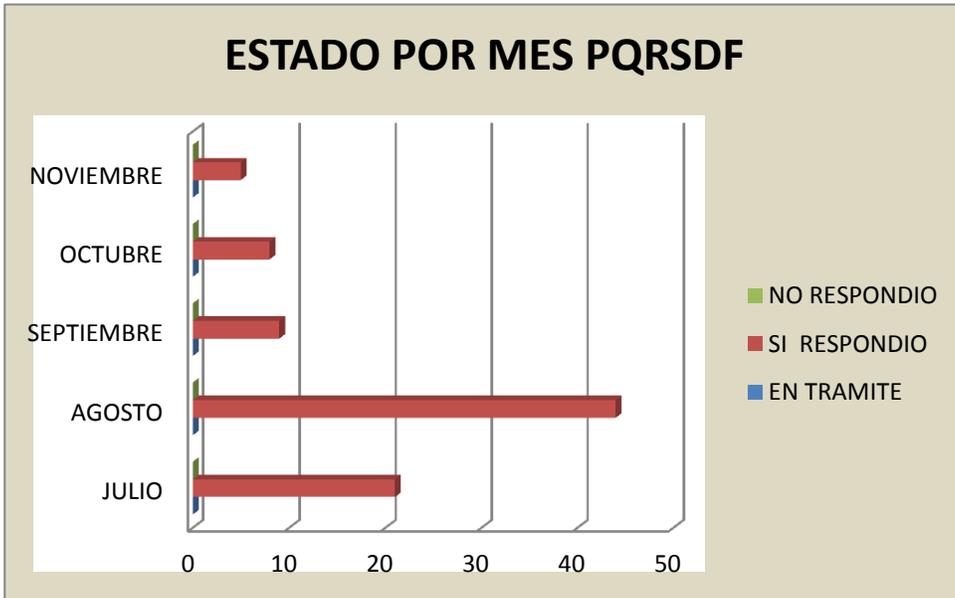
MES	CLASIFICACION						MES	ESTADO		
	P	Q	R	S	D	F		EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	21	-	-	-	-	-	JULIO	-	21	-
AGOSTO	44	-	-	-	-	-	AGOSTO	-	44	-
SEPTIEMBRE	12	-	-	-	-	-	SEPTIEMBRE	-	9	-
OCTUBRE	8	-	-	-	-	-	OCTUBRE	-	8	-
NOVIEMBRE	5	-	-	-	-	-	NOVIEMBRE	-	5	-
TOTAL	90	0	0	0	0	0	TOTAL	0	87	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
90	0	0	0	0	0

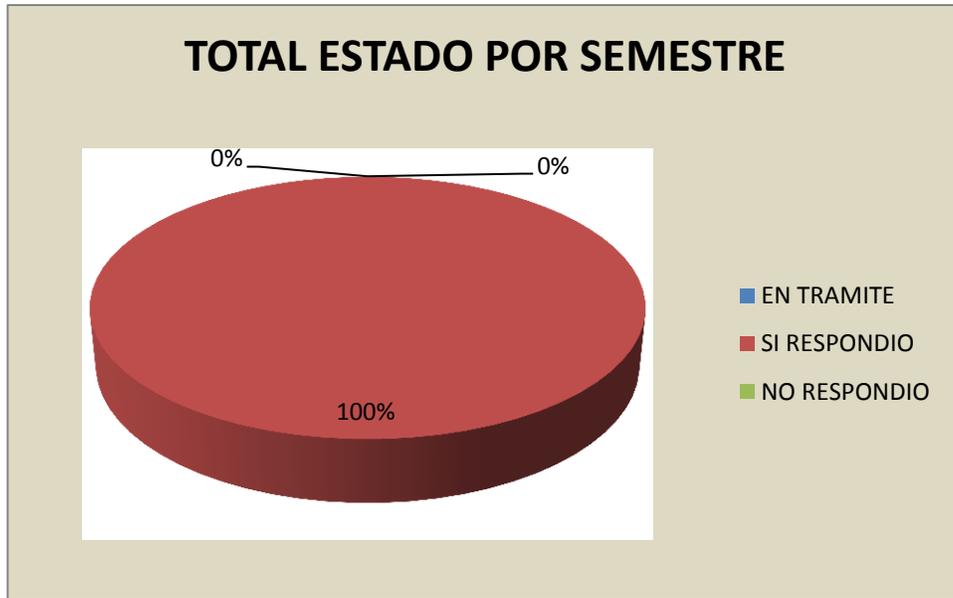
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	87	0



 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



 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



✓ **SECRETARIA PRIVADA**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	89	-	-	-	-	-
AGOSTO	102	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	75	-	-	-	-	-
OCTUBRE	65	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	335	-	-	-	-	-
TOTAL	666	0	0	0	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	89	-
AGOSTO	-	107	-
SEPTIEMBRE	-	75	-
OCTUBRE	-	65	-
NOVIEMBRE	-	335	-
TOTAL	0	671	0

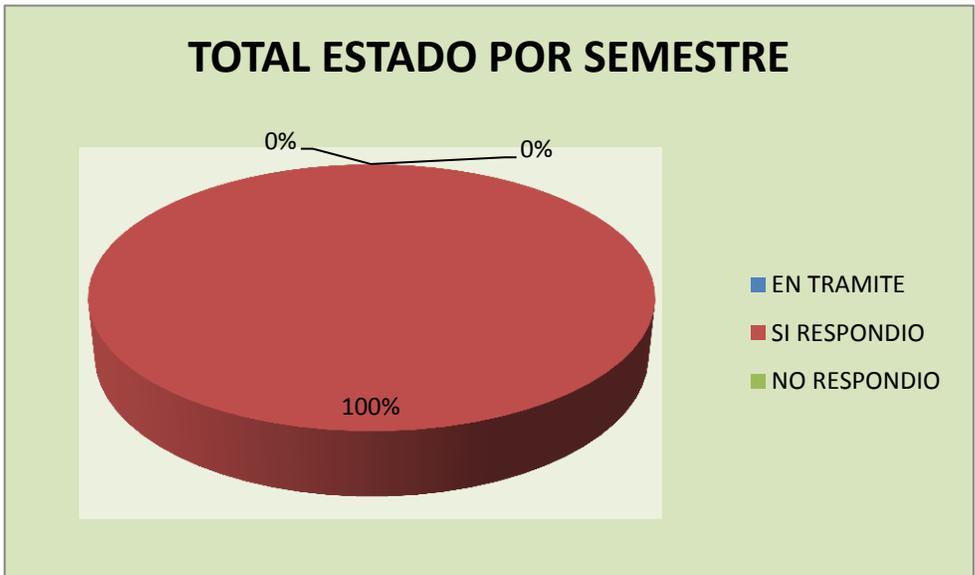
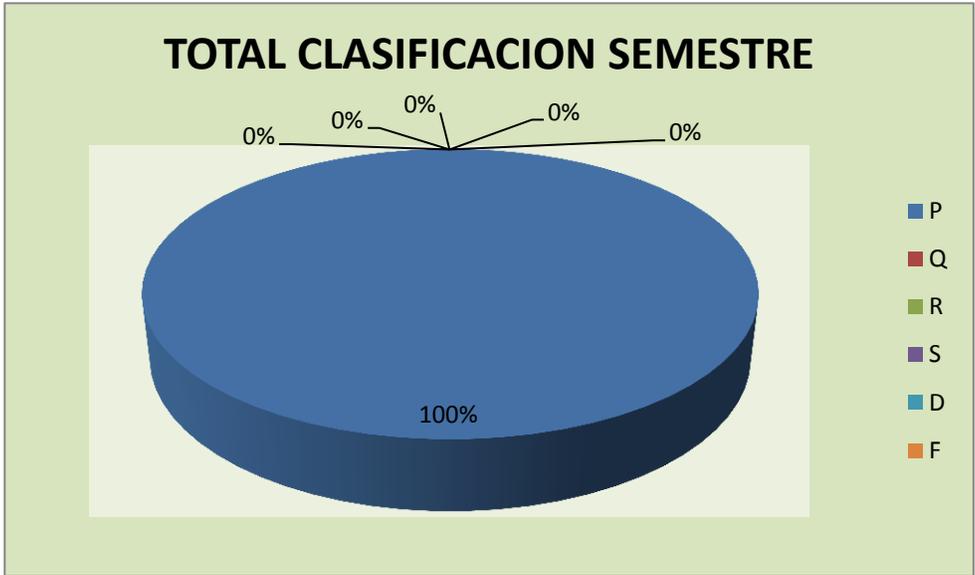
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
666	0	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	671	0

 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



 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



 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

✓ **SUBSECRETARIA DE CONTADURIA**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	1	-	-	-	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	3	-	-
OCTUBRE	-	-	-	1	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-	1	-	-
TOTAL	1	0	0	5	0	0

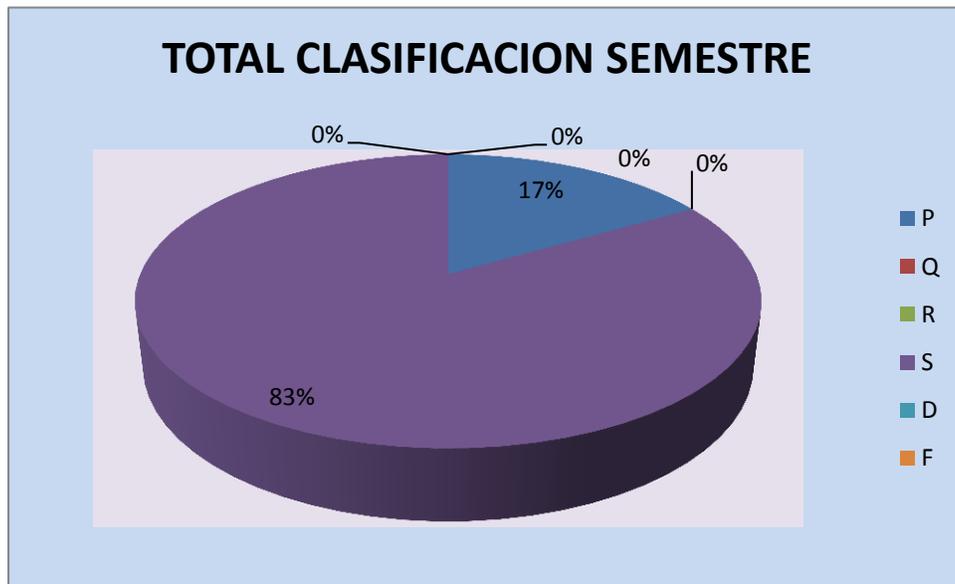
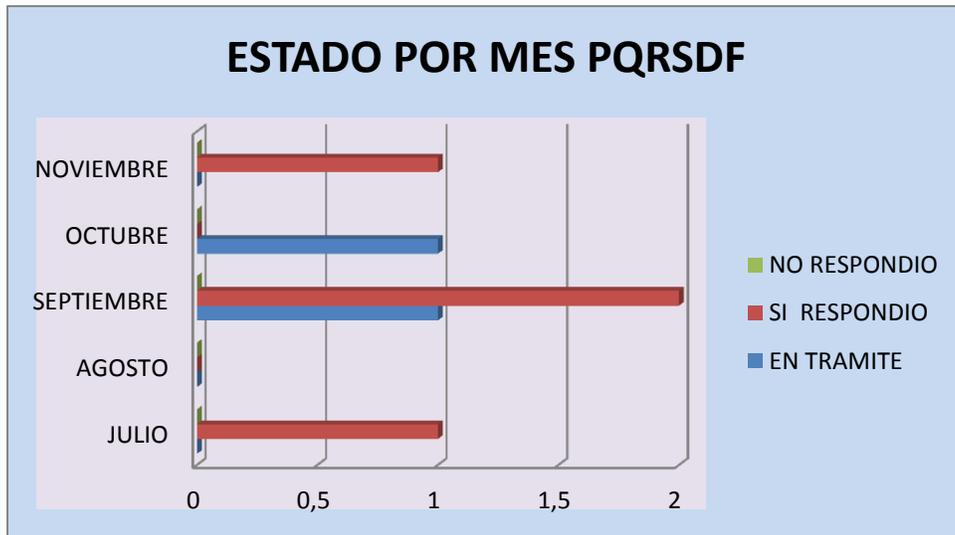
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	1	-
AGOSTO	-	-	-
SEPTIEMBRE	1	2	-
OCTUBRE	1	-	-
NOVIEMBRE	-	1	-
TOTAL	2	4	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
1	0	0	5	0	0

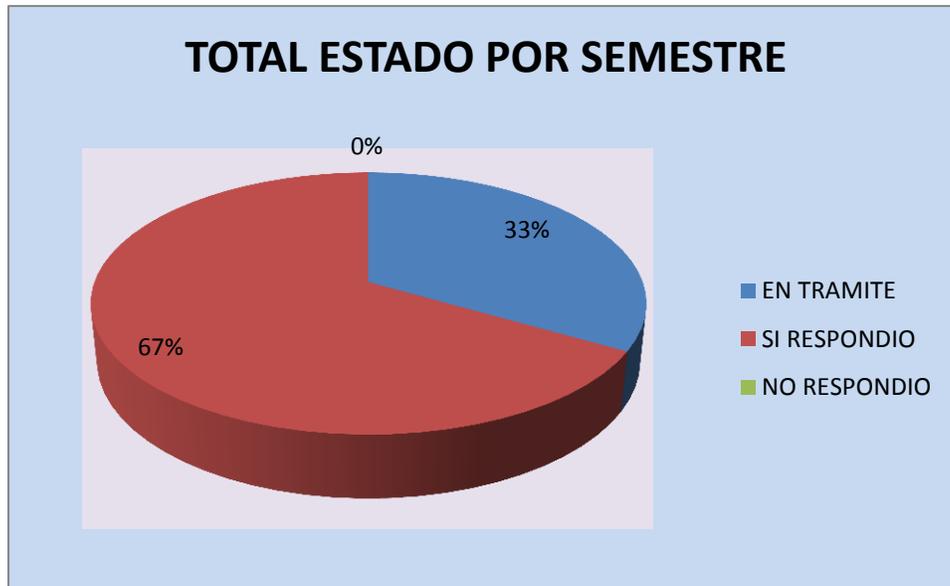
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
2	4	0



 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



 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



✓ **OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

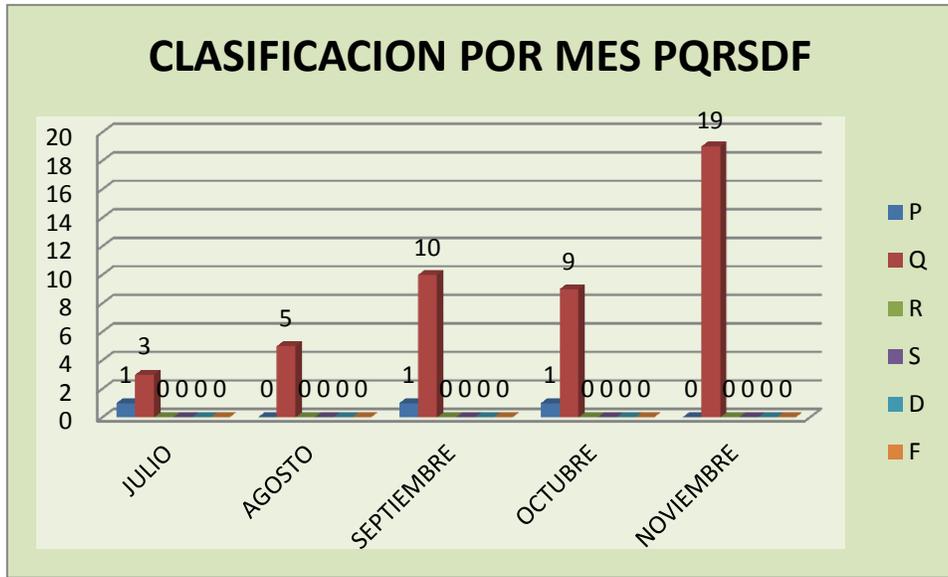
MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	1	3	-	-	-	-
AGOSTO	-	5	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	1	10	-	-	-	-
OCTUBRE	1	9	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	19	-	-	-	-
TOTAL	3	46	0	0	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	3	1	-
AGOSTO	4	-	-
SEPTIEMBRE	9	1	-
OCTUBRE	7	-	-
NOVIEMBRE	19	-	-
TOTAL	42	2	0

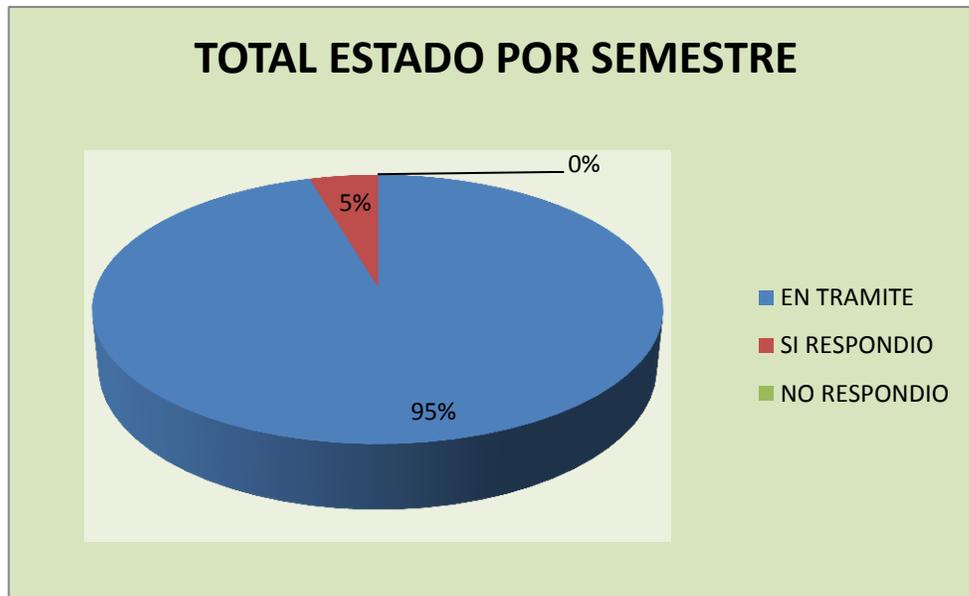
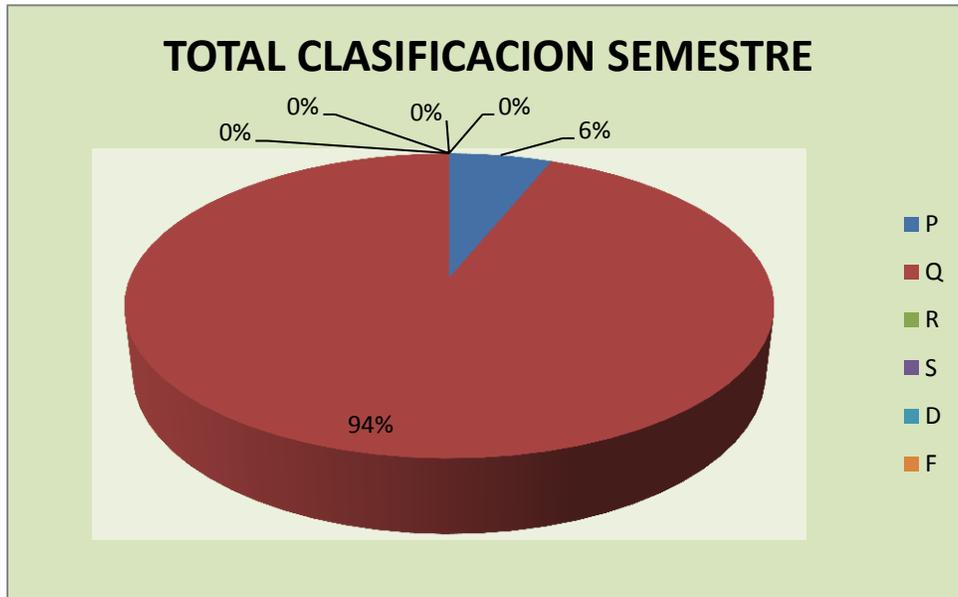
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
3	46	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
42	2	0

 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



 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



 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

✓ SECRETARIA DE EDUCACION

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	2.657	20	20	19	-	2
AGOSTO	2.595	32	-	14	-	1
SEPTIEMBRE	2.259	36	-	10	-	-
OCTUBRE	2.651	22	22	9	-	-
NOVIEMBRE	2.561	9	9	12	-	1
TOTAL	12.723	119	51	64	0	4

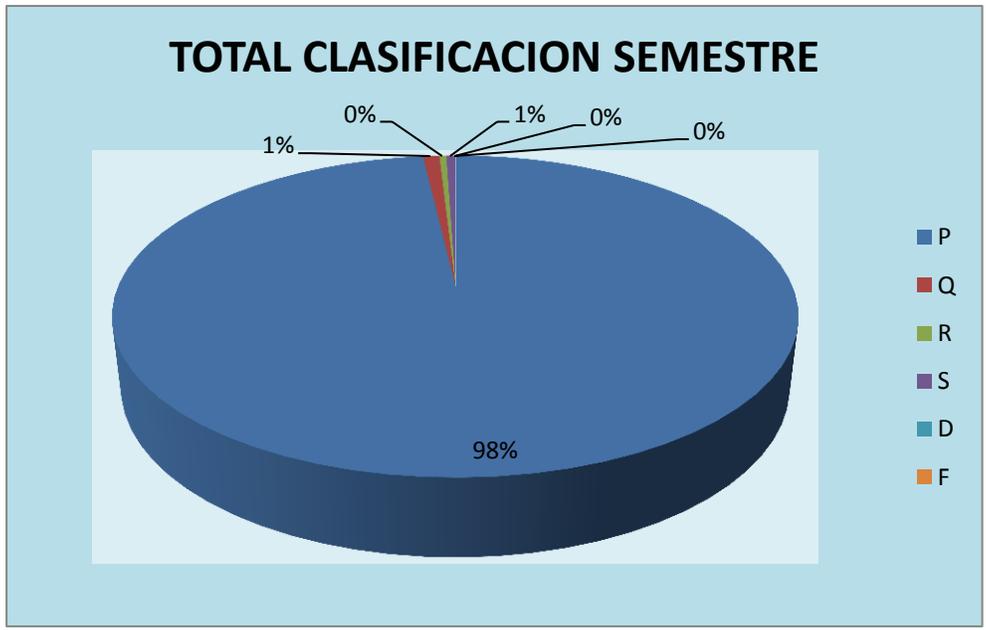
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	190	2.097	601
AGOSTO	517	2.125	-
SEPTIEMBRE	728	1.577	-
OCTUBRE	682	1.960	-
NOVIEMBRE	680	1.903	-
TOTAL	2.797	9.662	601

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
12.723	119	51	64	0	4

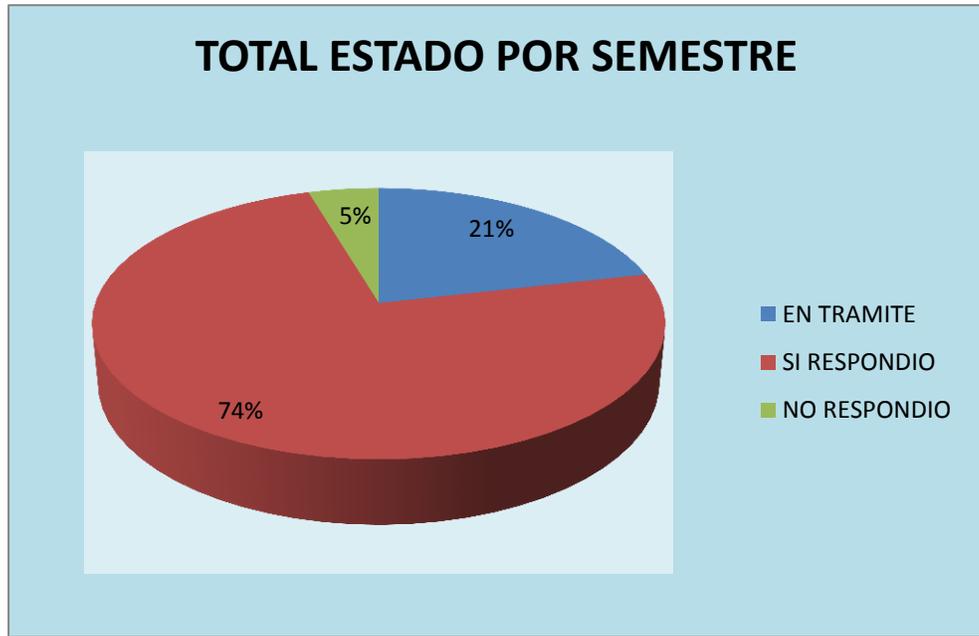
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
2797	9.662	601



 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



 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



✓ **SECRETARIA INFRAESTRUCTURA**

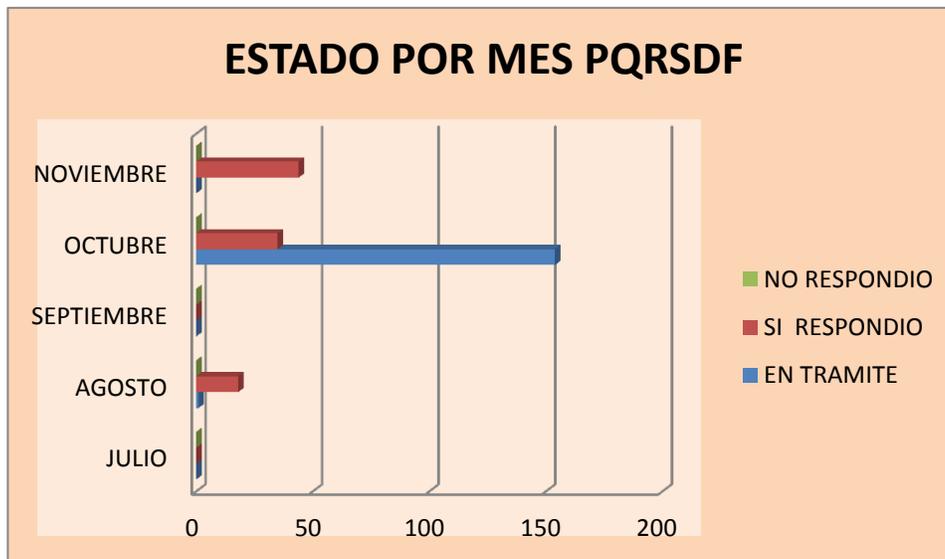
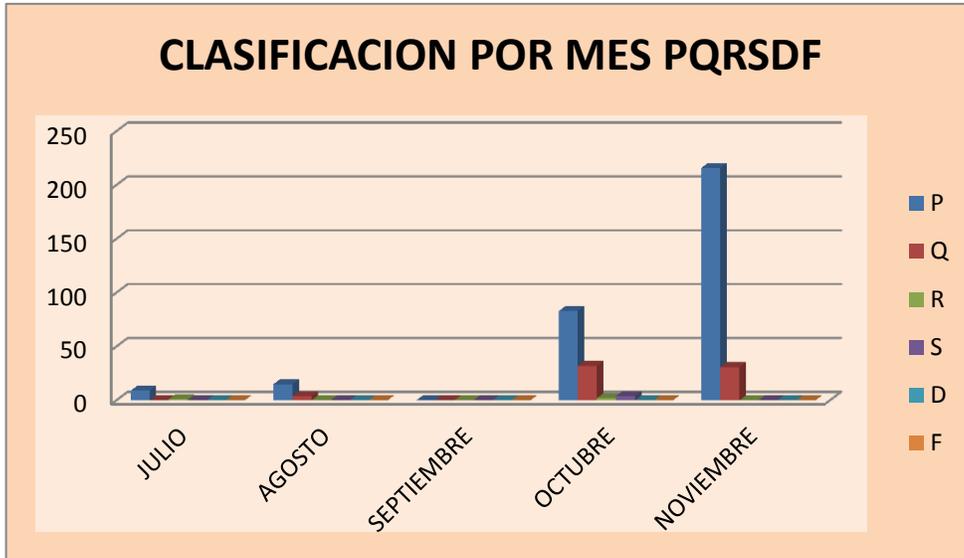
MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	9	-	1	-	-	-
AGOSTO	15	4	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	-	-	-
OCTUBRE	83	32	2	4	-	-
NOVIEMBRE	216	31	-	-	-	-
TOTAL	323	67	3	4	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	-	-
AGOSTO	1	18	-
SEPTIEMBRE	-	-	-
OCTUBRE	154	35	-
NOVIEMBRE	-	44	-
TOTAL	155	97	0

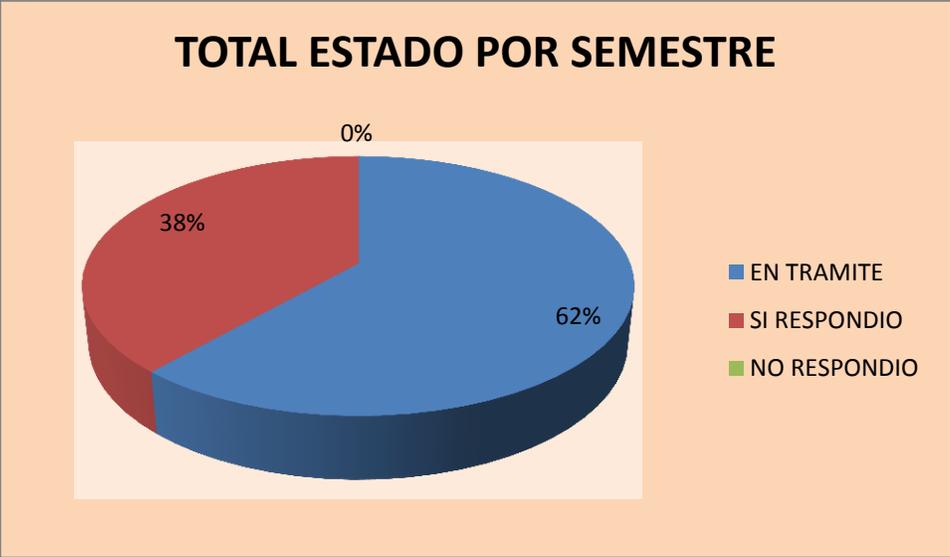
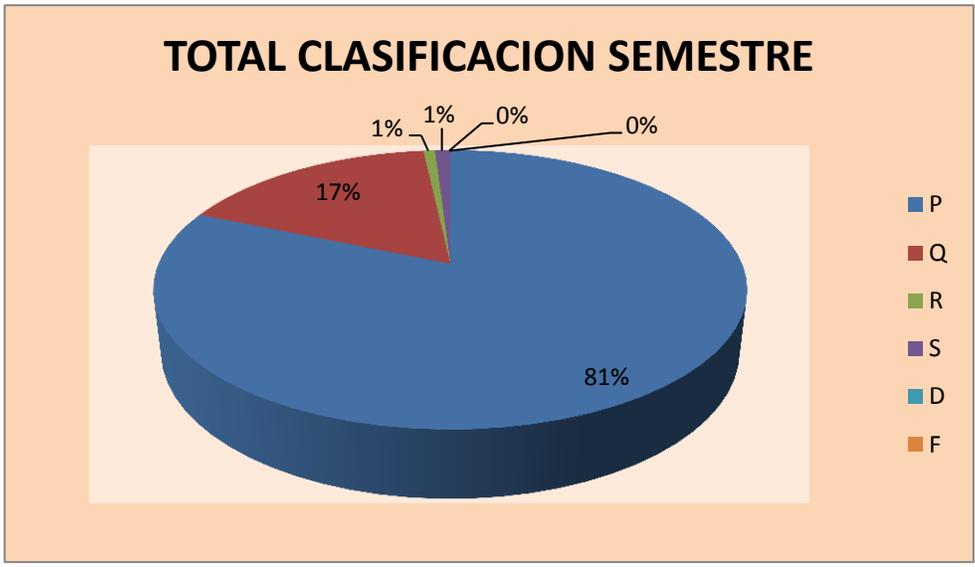
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
323	67	3	4	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
155	97	0

 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



 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



 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

✓ SECRETARIA EQUIDAD Y GENERO

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	-	-	-	-	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	-	-	-
OCTUBRE	-	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-	-	-	-
TOTAL	0	0	0	0	0	0

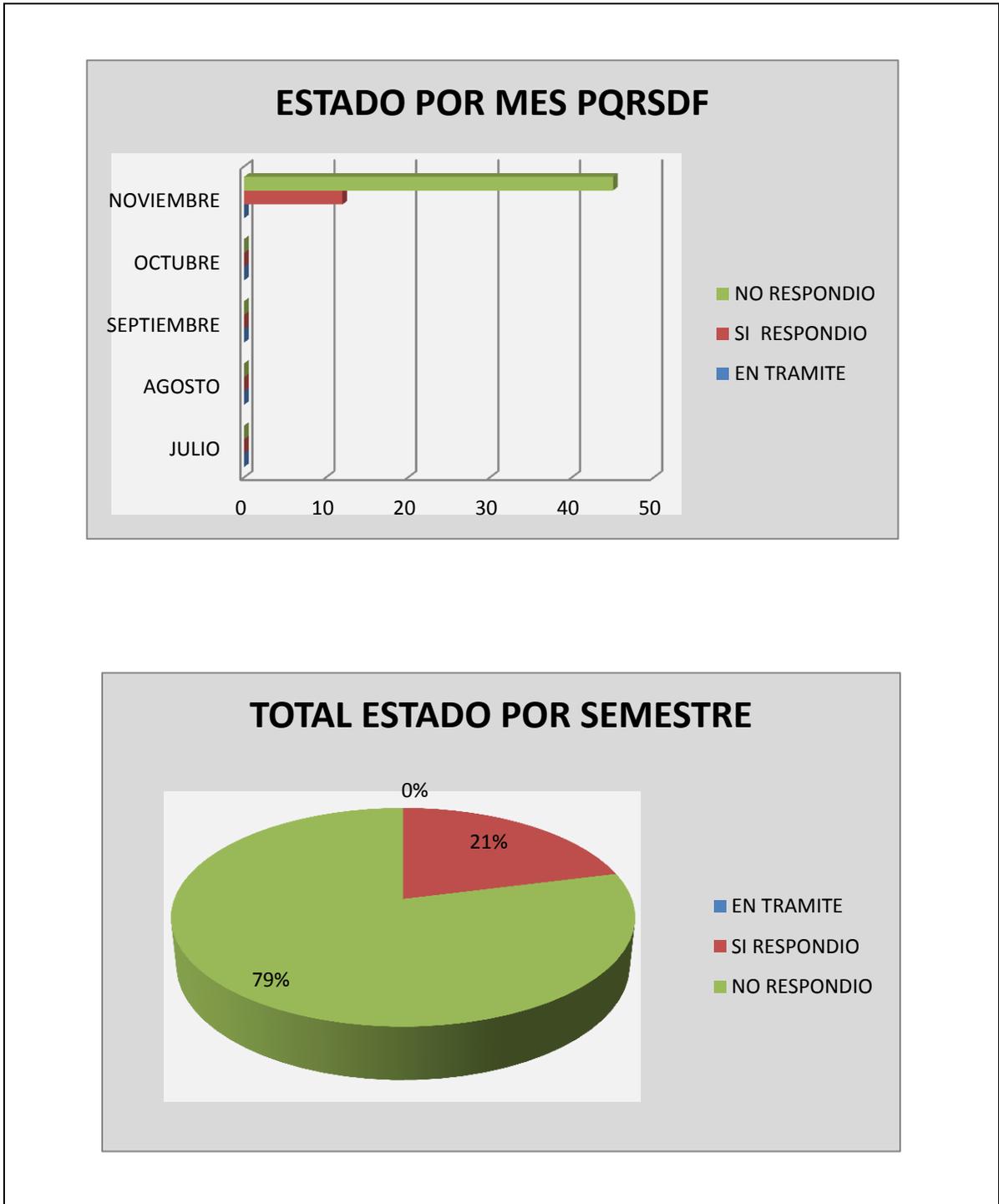
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	-	-
AGOSTO	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-
OCTUBRE	-	-	-
NOVIEMBRE	-	12	45
TOTAL	0	12	45

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
0	0	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	12	45



 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



 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

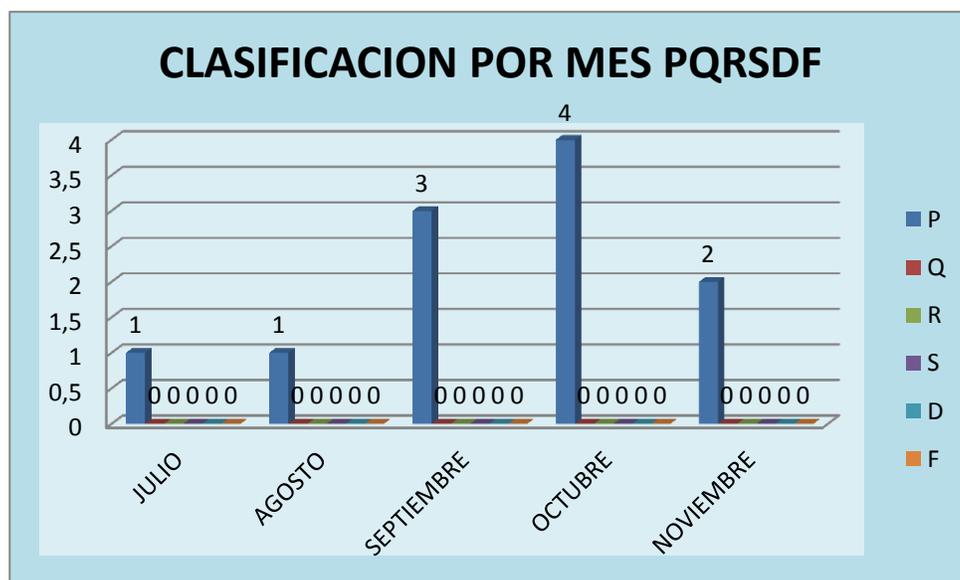
✓ **SECRETARIA CULTURA Y TURISMO**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	1	-	-	-	-	-
AGOSTO	1	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	3	-	-	-	-	-
OCTUBRE	4	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	2	-	-	-	-	-
TOTAL	11	0	0	0	0	0

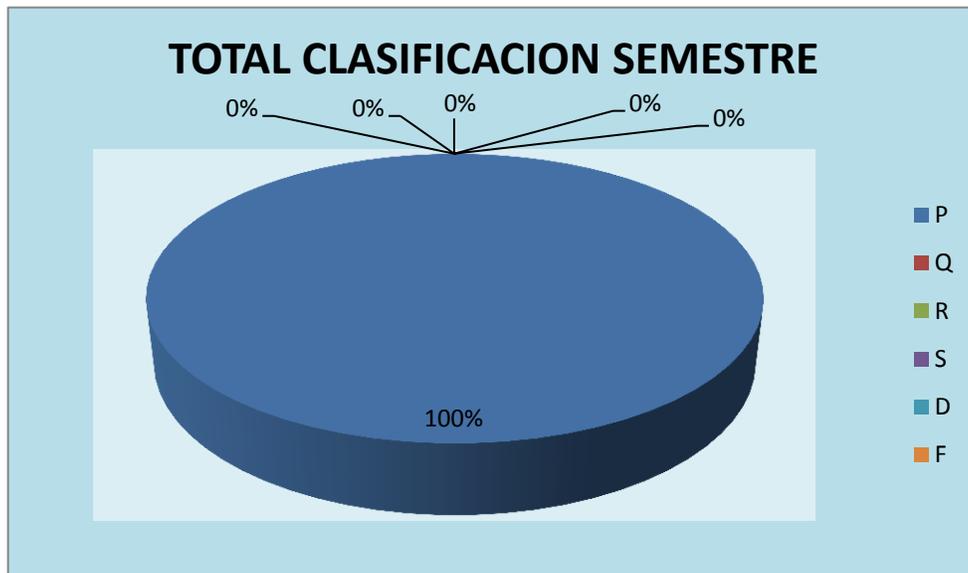
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	1	-
AGOSTO	-	1	-
SEPTIEMBRE	-	3	-
OCTUBRE	-	4	-
NOVIEMBRE	1	1	-
TOTAL	1	10	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
11	0	0	0	0	0

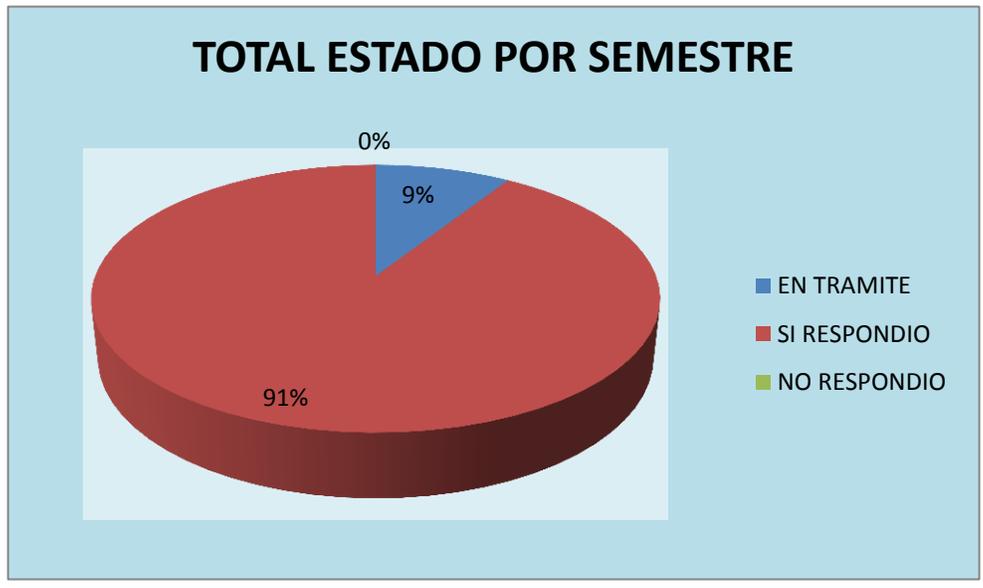
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
1	10	0



 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



 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



✓ **SECRETARIA GENERAL**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	31	-	-	-	-	-
AGOSTO	49	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	62	-	-	-	-	-
OCTUBRE	54	-	-	-	-	1
NOVIEMBRE	8	-	-	-	-	-
TOTAL	204	0	0	0	0	1

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	31	-
AGOSTO	-	49	-
SEPTIEMBRE	-	49	-
OCTUBRE	-	52	-
NOVIEMBRE	-	8	-
TOTAL	0	189	0

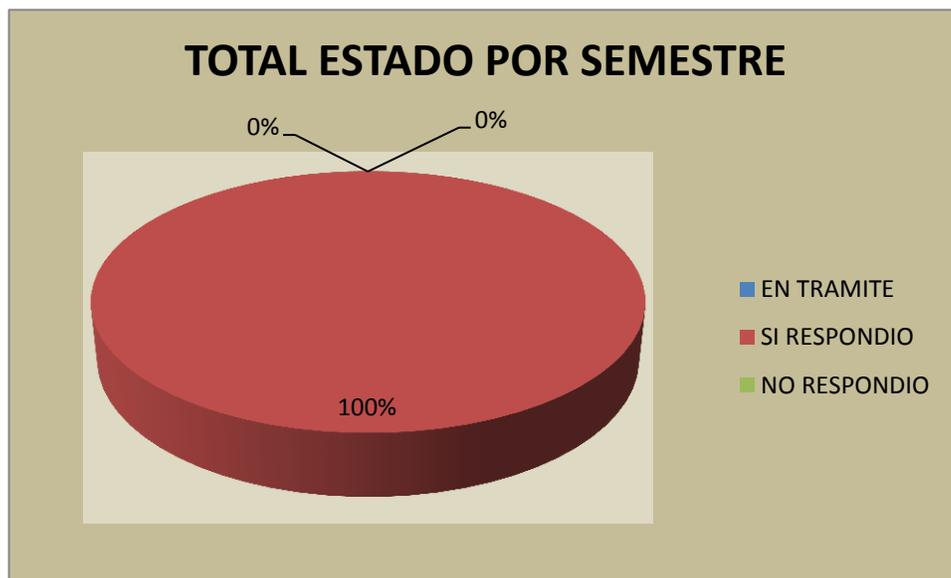
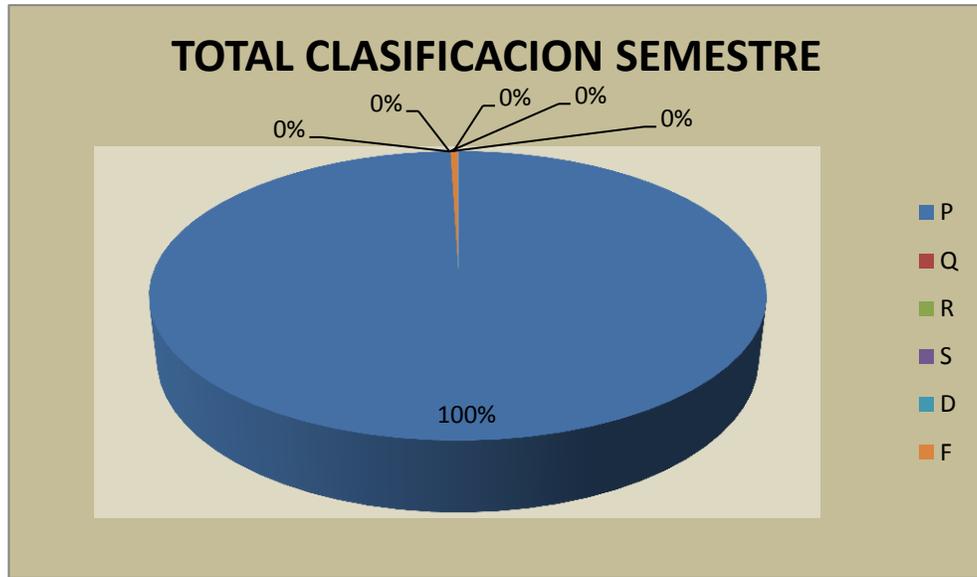
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
204	0	0	0	0	1

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	189	0

 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



 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



 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

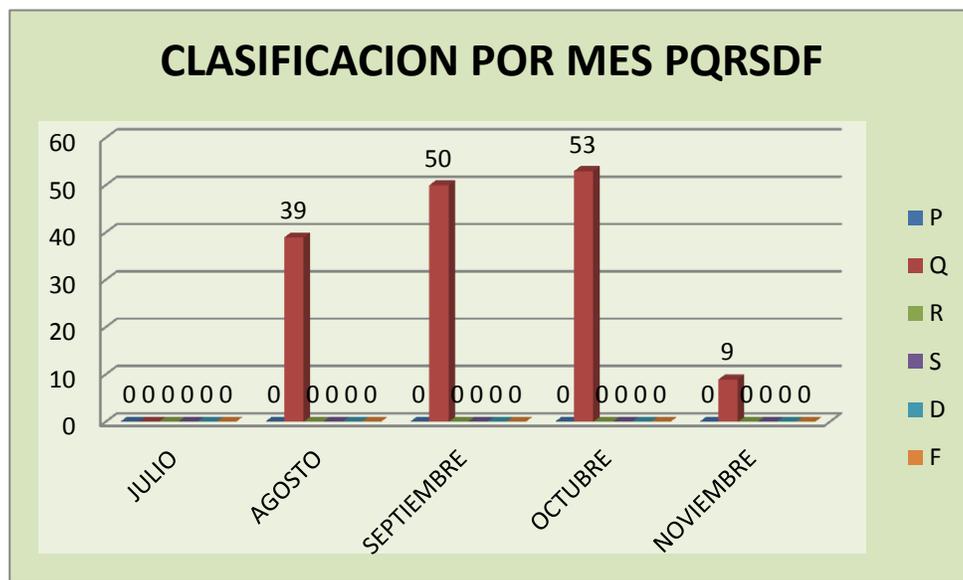
✓ SECRETARIA DE SALUD

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	-	-	-	-	-	-
AGOSTO	-	39	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	50	-	-	-	-
OCTUBRE	-	53	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	9	-	-	-	-
TOTAL	0	151	0	0	0	0

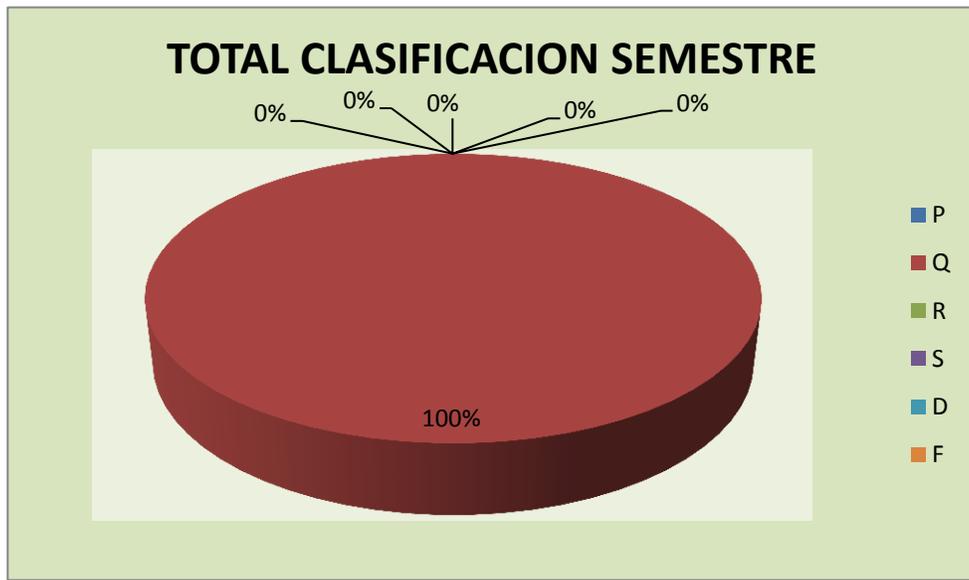
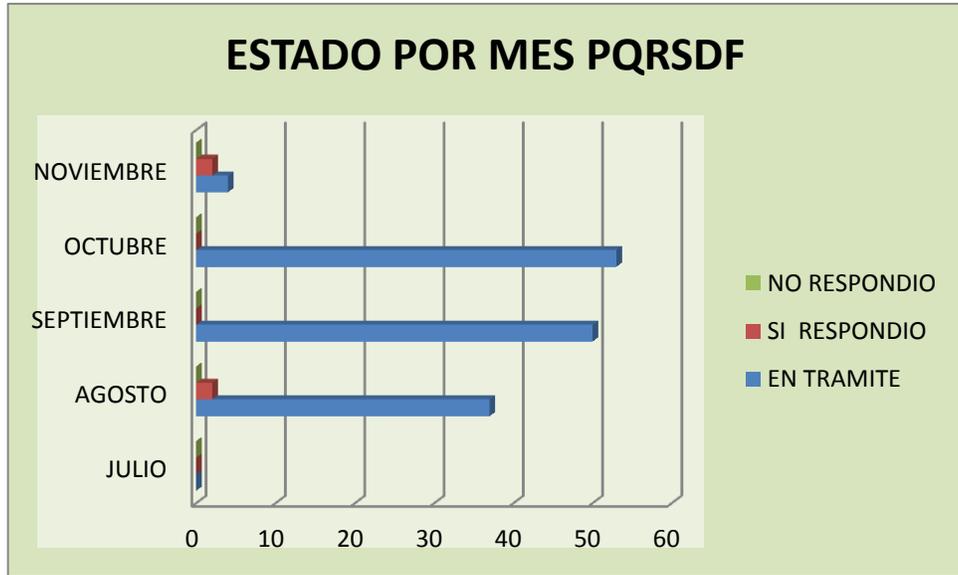
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	-	-
AGOSTO	37	2	-
SEPTIEMBRE	50	-	-
OCTUBRE	53	-	-
NOVIEMBRE	4	2	-
TOTAL	144	4	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
0	151	0	0	0	0

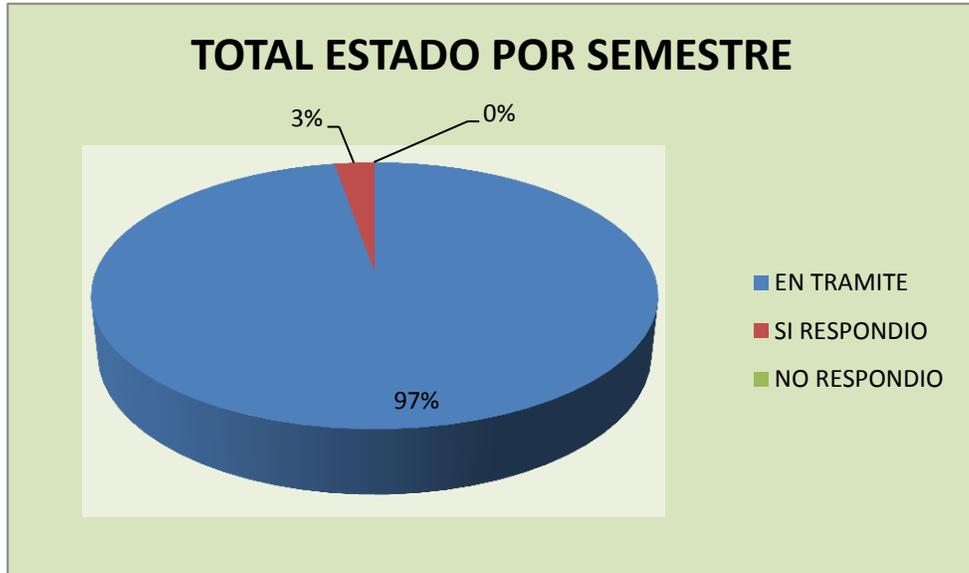
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
144	4	0



 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



 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



✓ **SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

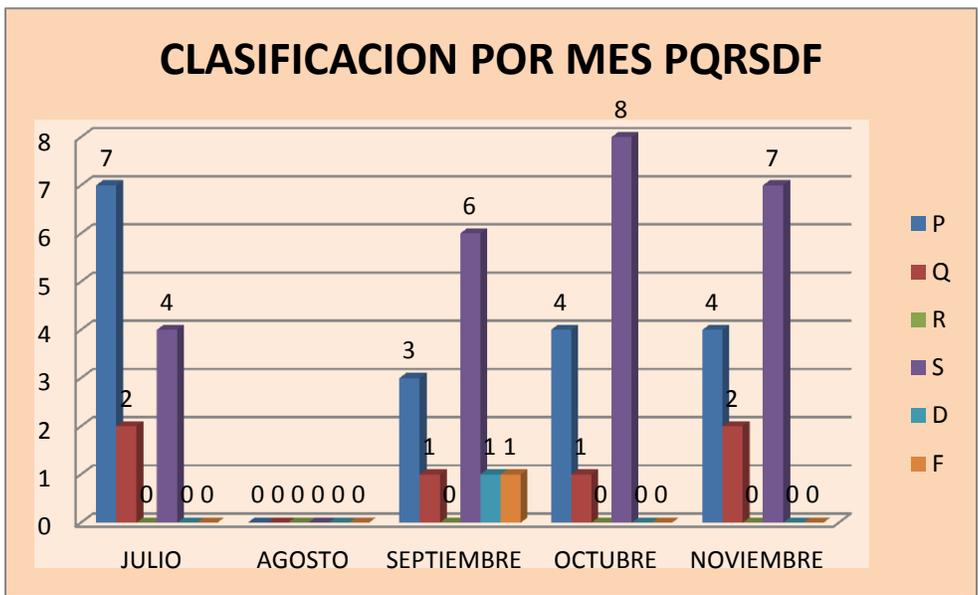
MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	7	2	-	4	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	3	1	-	6	1	1
OCTUBRE	4	1	-	8	-	-
NOVIEMBRE	4	2	-	7	-	-
TOTAL	18	6	0	25	1	1

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	13	-
AGOSTO	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	11	-
OCTUBRE	-	13	-
NOVIEMBRE	-	13	-
TOTAL	0	50	0

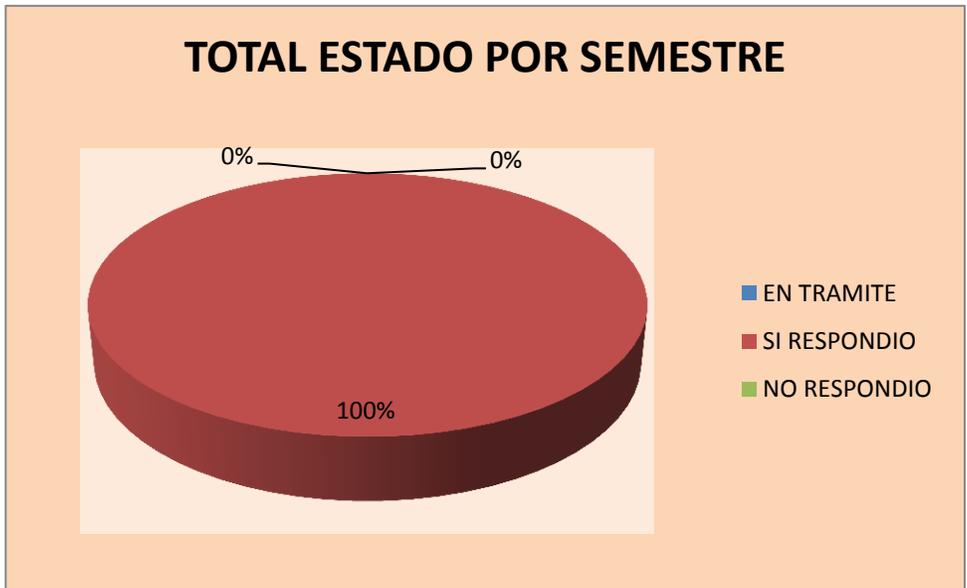
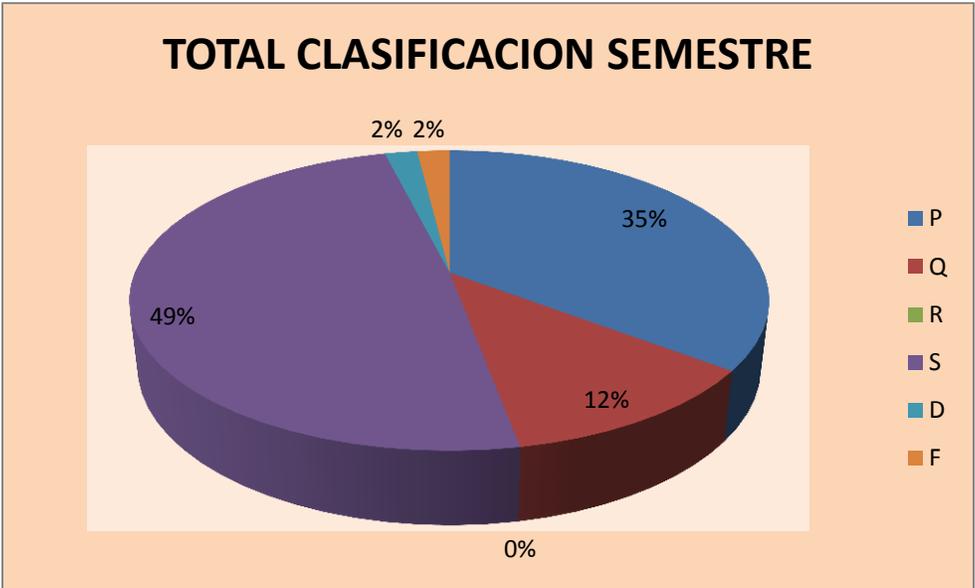
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
18	6	0	25	1	1

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	50	0

 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



 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



 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

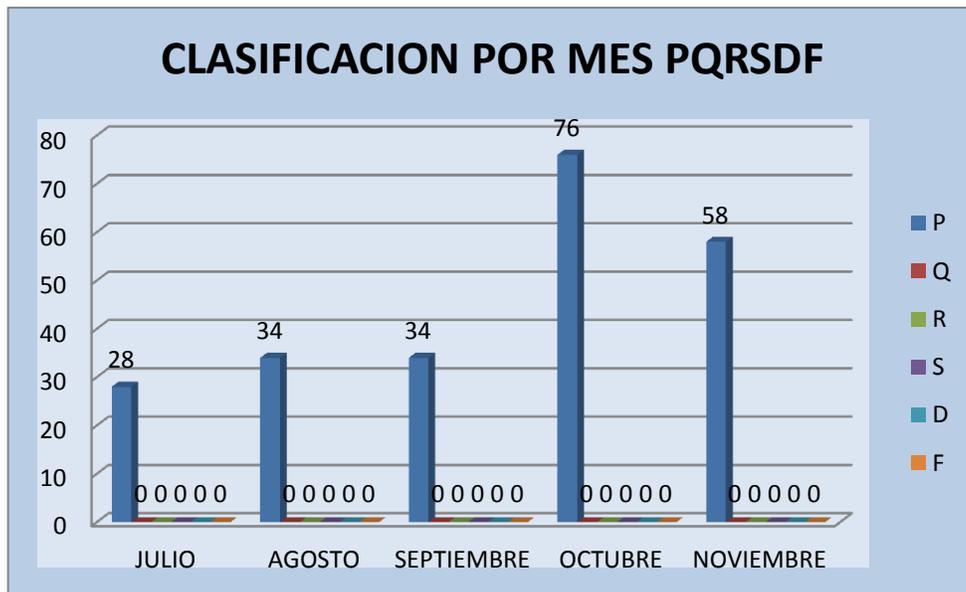
✓ **OFICINA DEL SISBEN**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	28	-	-	-	-	-
AGOSTO	34	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	34	-	-	-	-	-
OCTUBRE	76	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	58	-	-	-	-	-
TOTAL	230	0	0	0	0	0

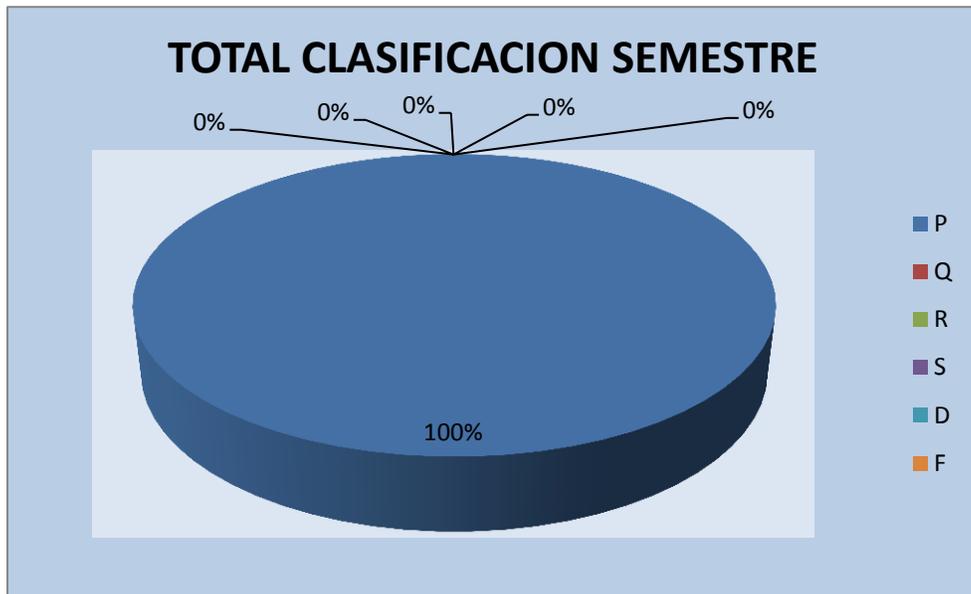
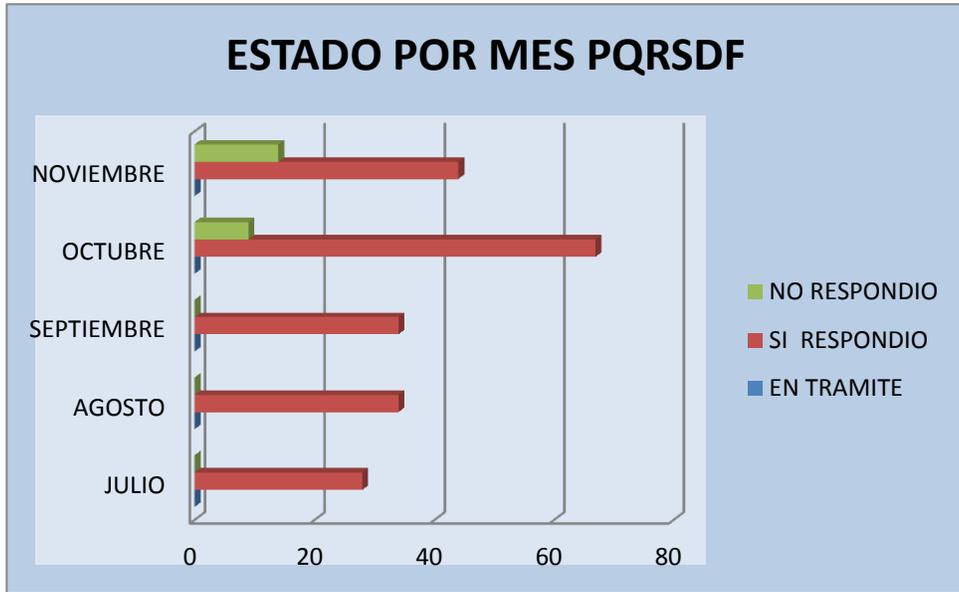
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	28	-
AGOSTO	-	34	-
SEPTIEMBRE	-	34	-
OCTUBRE	-	67	9
NOVIEMBRE	-	44	14
TOTAL	0	207	23

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
230	0	0	0	0	0

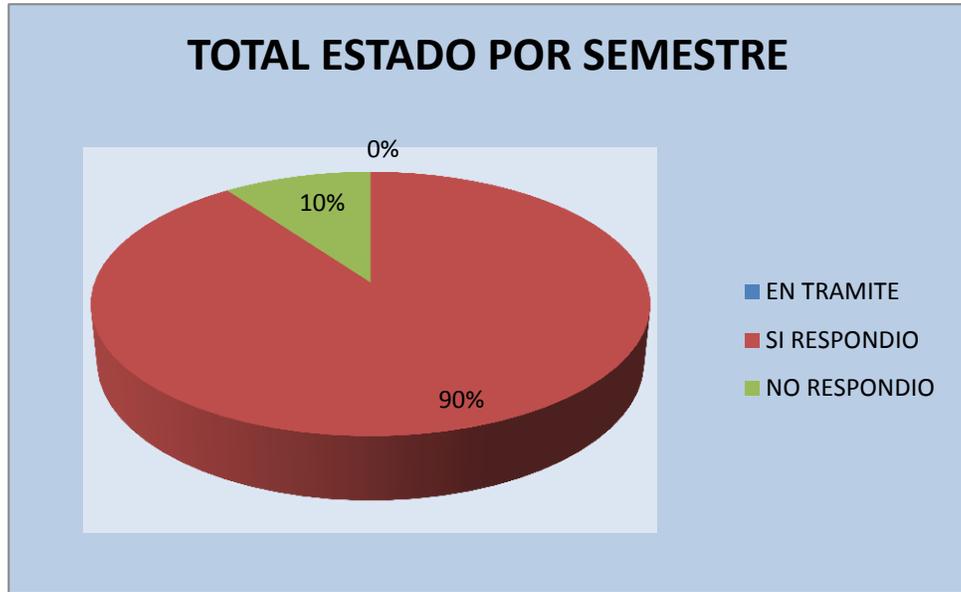
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	207	23



 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



 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



✓ **SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

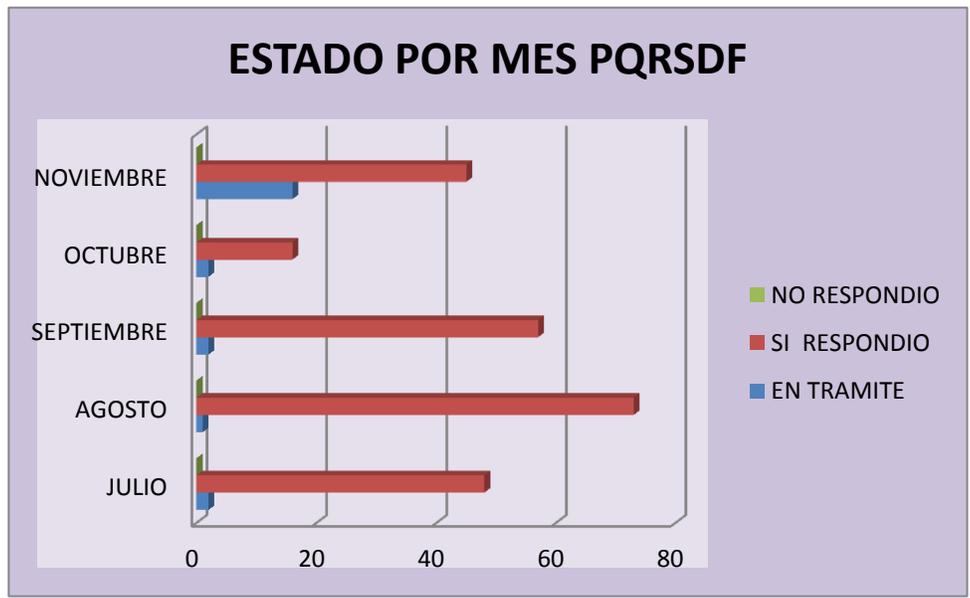
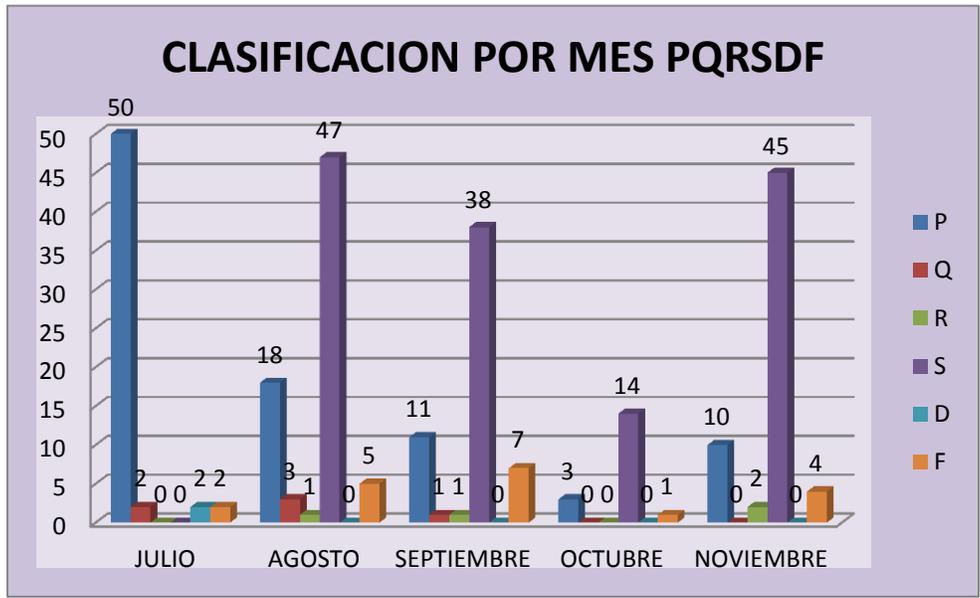
MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	50	2	-	-	2	2
AGOSTO	18	3	1	47	-	5
SEPTIEMBRE	11	1	1	38	-	7
OCTUBRE	3	-	-	14	-	1
NOVIEMBRE	10	-	2	45	-	4
TOTAL	92	6	4	144	2	19

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	2	48	-
AGOSTO	1	73	-
SEPTIEMBRE	2	57	-
OCTUBRE	2	16	-
NOVIEMBRE	16	45	-
TOTAL	23	239	0

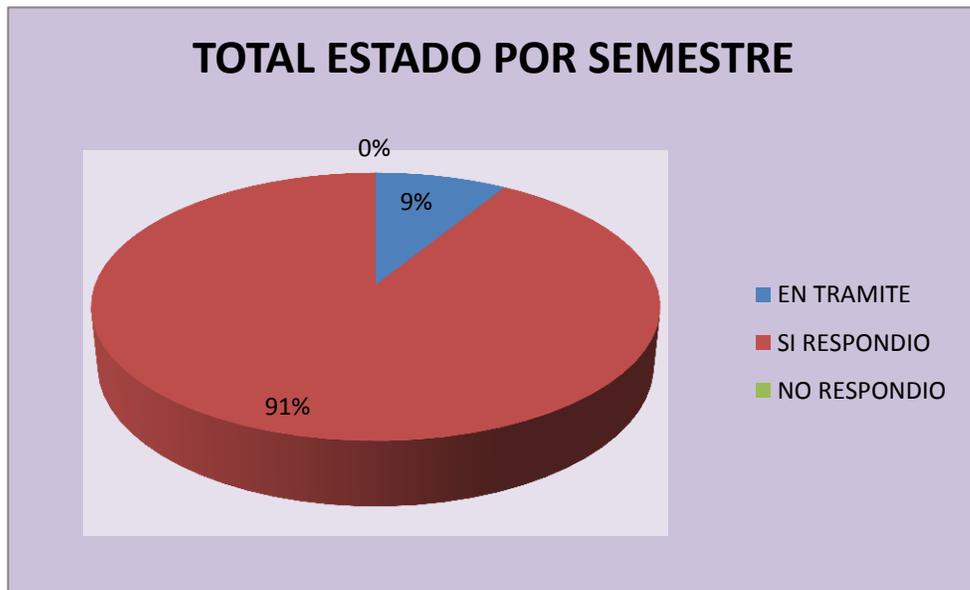
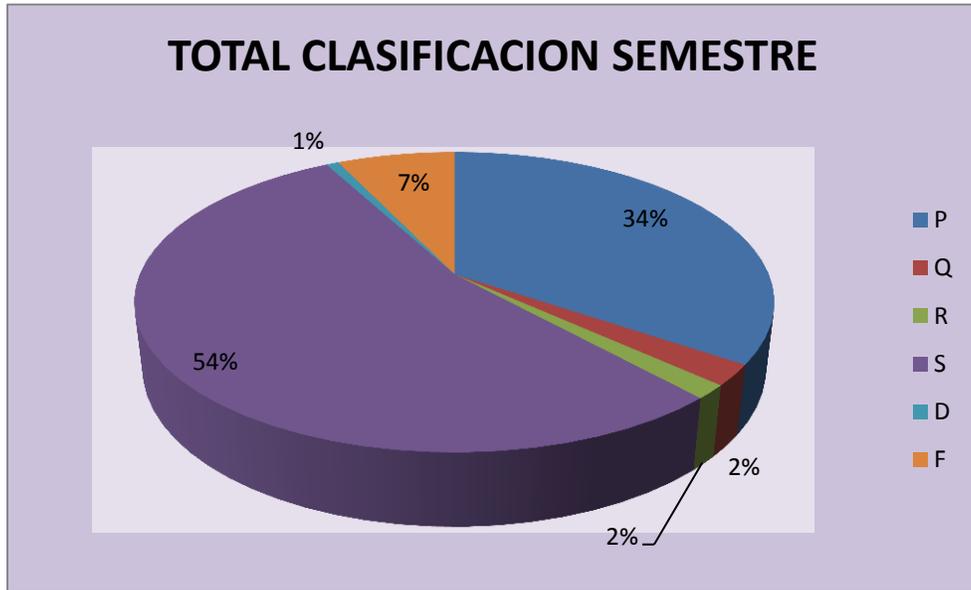
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
92	6	4	144	2	19

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
23	239	0

 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



 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



 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

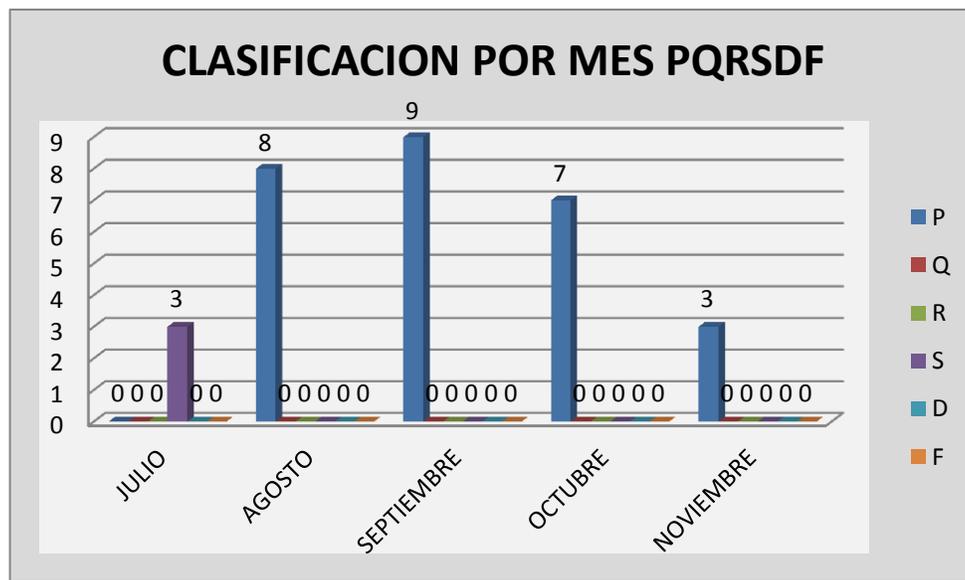
✓ **OFICINA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	-	-	-	3	-	-
AGOSTO	8	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	9	-	-	-	-	-
OCTUBRE	7	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	3	-	-	-	-	-
TOTAL	27	0	0	3	0	0

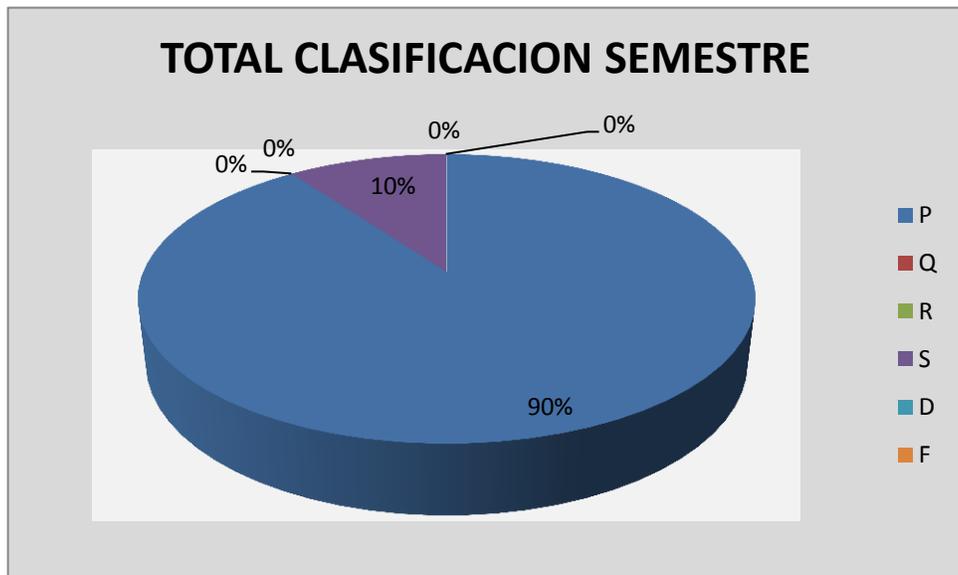
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	3	-
AGOSTO	1	7	-
SEPTIEMBRE	10	-	-
OCTUBRE	1	-	-
NOVIEMBRE	-	3	-
TOTAL	12	13	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
27	0	0	3	0	0

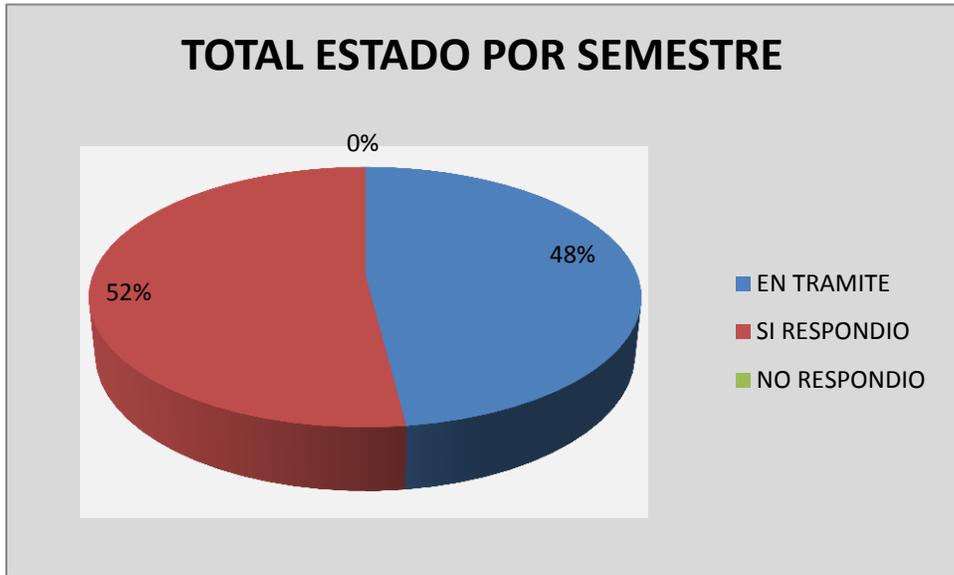
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
12	13	0



 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



 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



✓ **SECRETARIA DE POSCONFLICTO Y CULTURA DE PAZ**

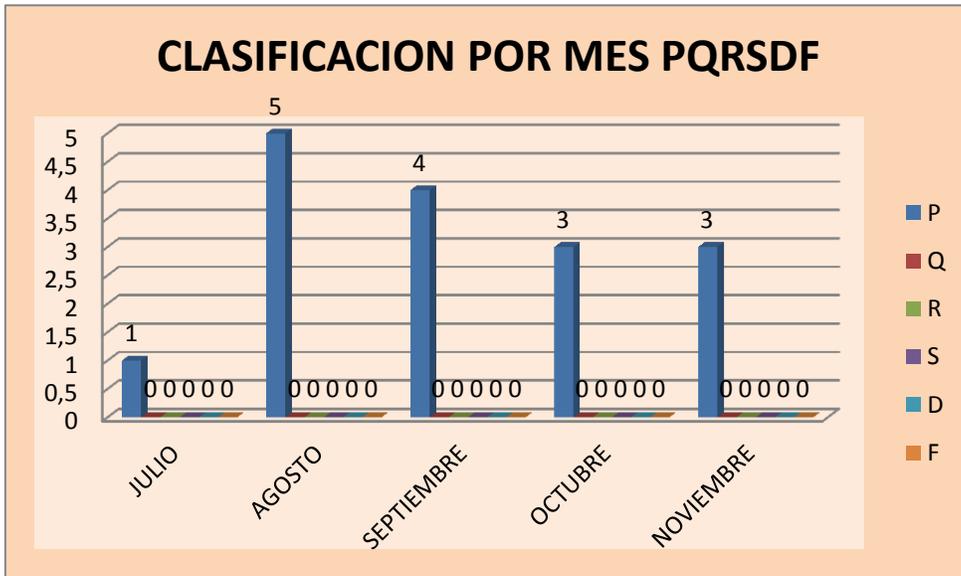
MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	1	-	-	-	-	-
AGOSTO	5	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	4	-	-	-	-	-
OCTUBRE	3	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	3	-	-	-	-	-
TOTAL	16	0	0	0	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	1	-
AGOSTO	-	5	-
SEPTIEMBRE	-	4	-
OCTUBRE	-	3	-
NOVIEMBRE	-	3	-
TOTAL	0	16	0

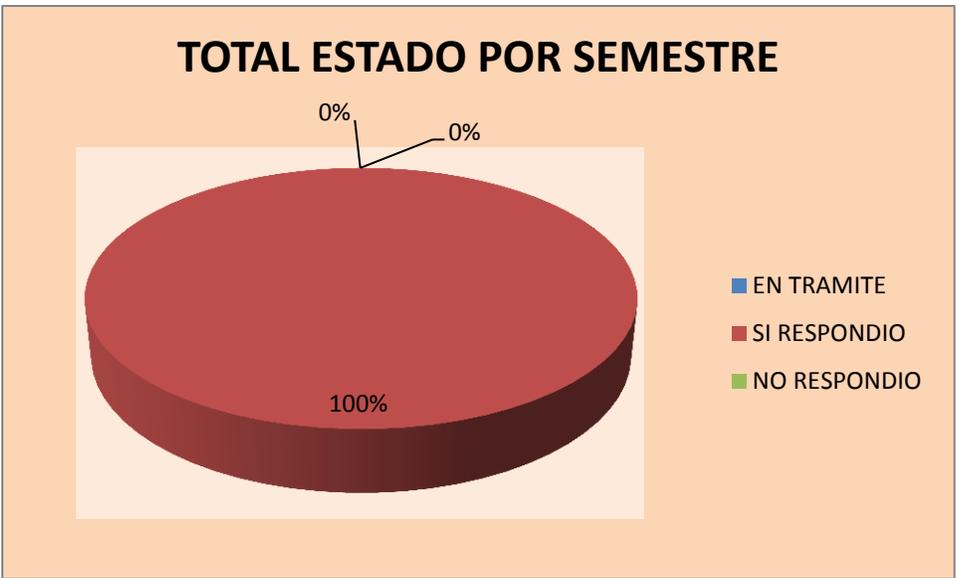
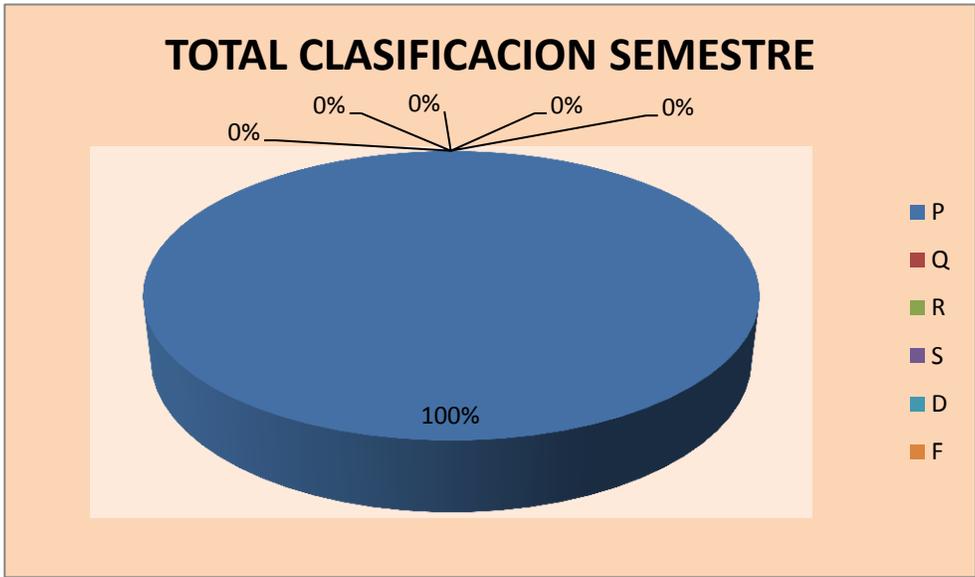
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
16	0	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	16	0

 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



 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



 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

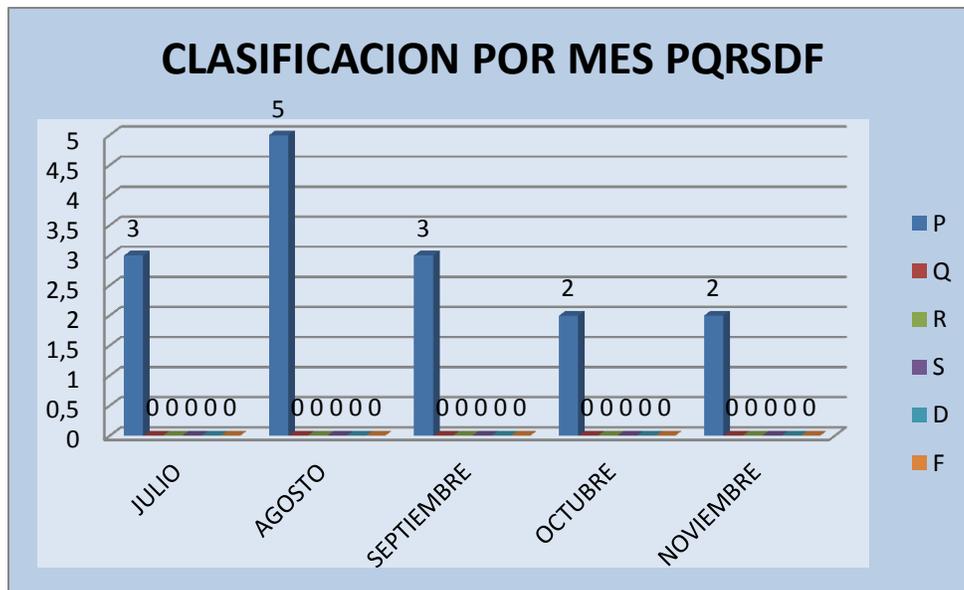
✓ **SECRETARIA DEL TESORO**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	3	-	-	-	-	-
AGOSTO	5	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	3	-	-	-	-	-
OCTUBRE	2	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	2	-	-	-	-	-
TOTAL	15	0	0	0	0	0

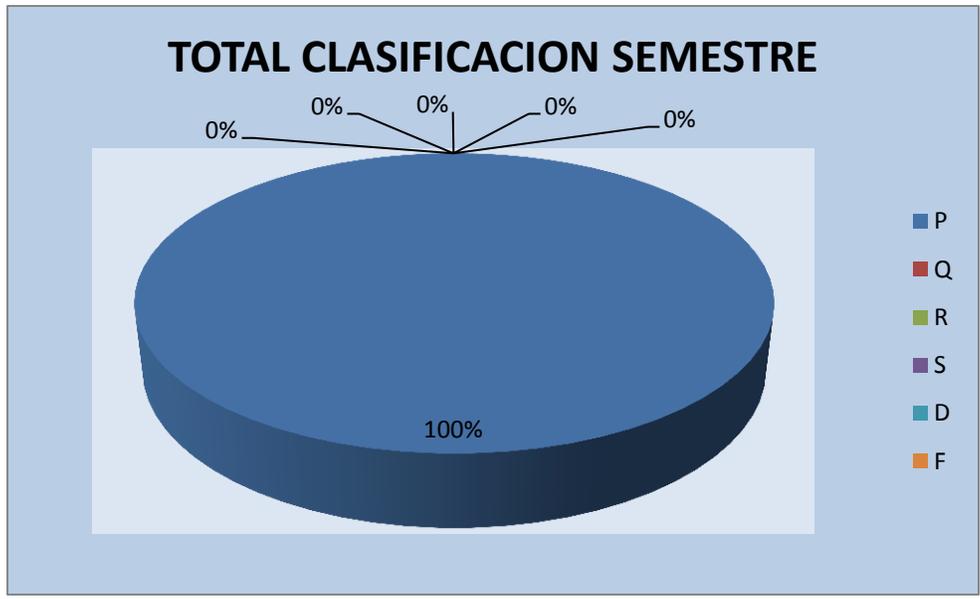
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	3	-
AGOSTO	-	5	-
SEPTIEMBRE	-	3	-
OCTUBRE	-	2	-
NOVIEMBRE	-	2	-
TOTAL	0	15	0

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
15	0	0	0	0	0

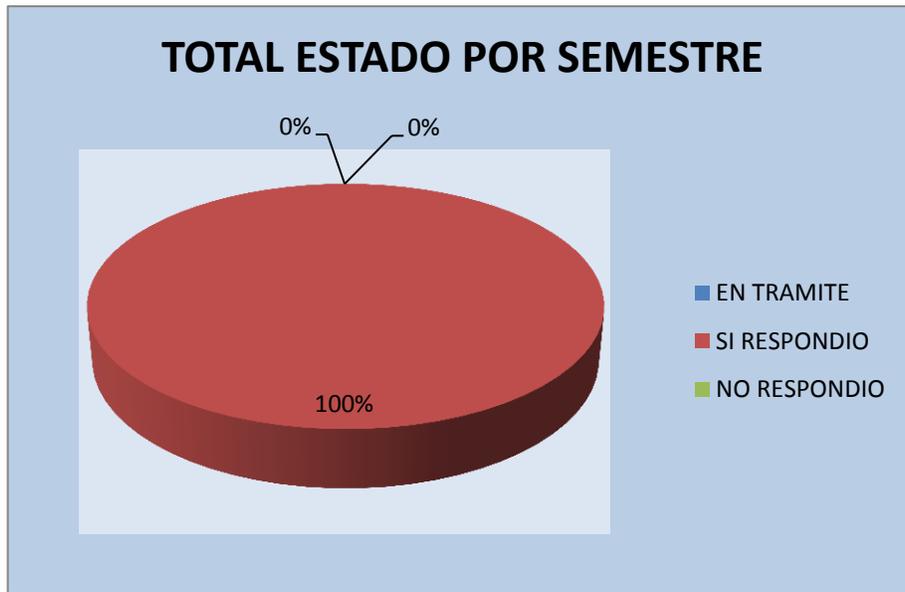
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	15	0



 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



 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



✓ **OFICINA DE PENSIONES**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	-	-	-	-	-	-
AGOSTO	85	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	3	-	-	-	-	-
OCTUBRE	1	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-	-	-	-
TOTAL	89	0	0	0	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	-	-
AGOSTO	-	84	1
SEPTIEMBRE	-	3	-
OCTUBRE	-	1	-
NOVIEMBRE	-	-	-
TOTAL	0	88	1

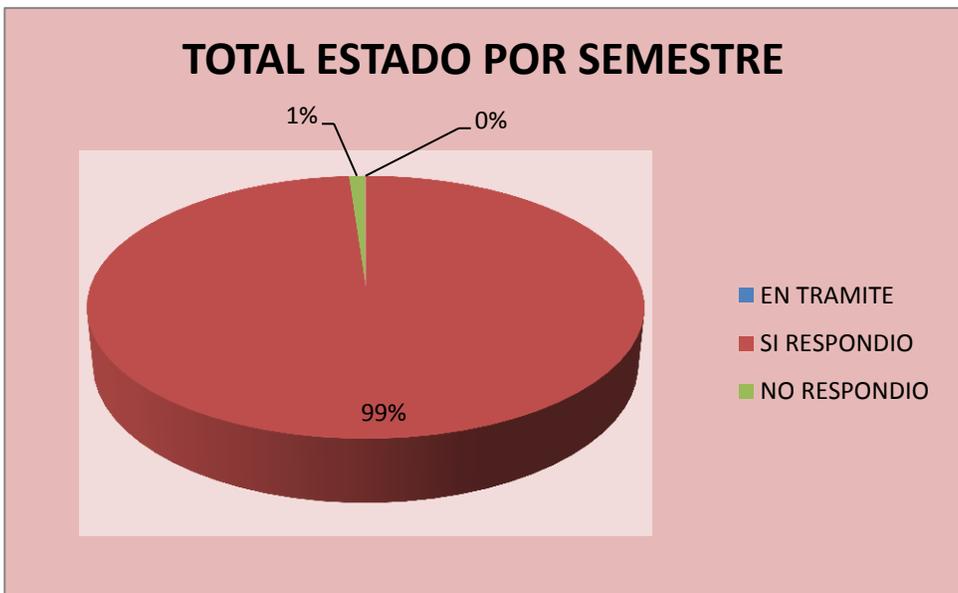
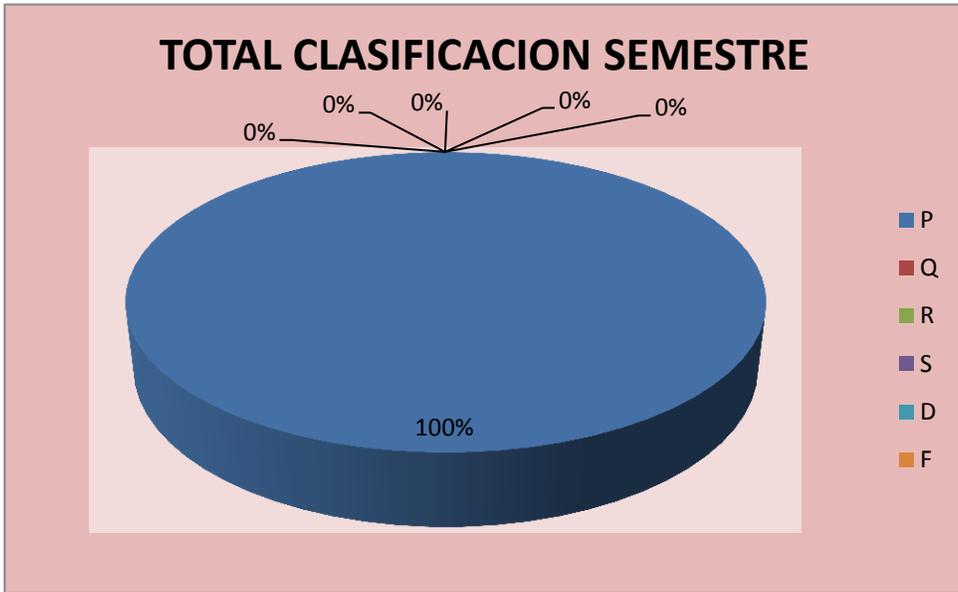
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
89	0	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
0	88	1

 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



 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



 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

✓ **SECRETARIA DE GOBIERNO**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	-	-	-	-	-	-
AGOSTO	300	2	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	338	-	-	-	-	-
OCTUBRE	366	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	332	-	-	-	-	-
TOTAL	1336	2	0	0	0	0

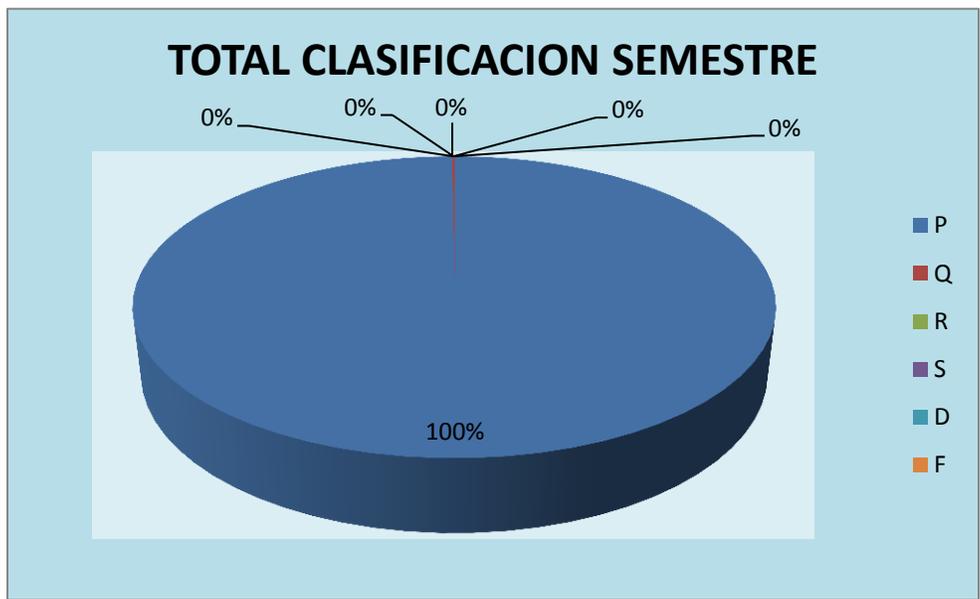
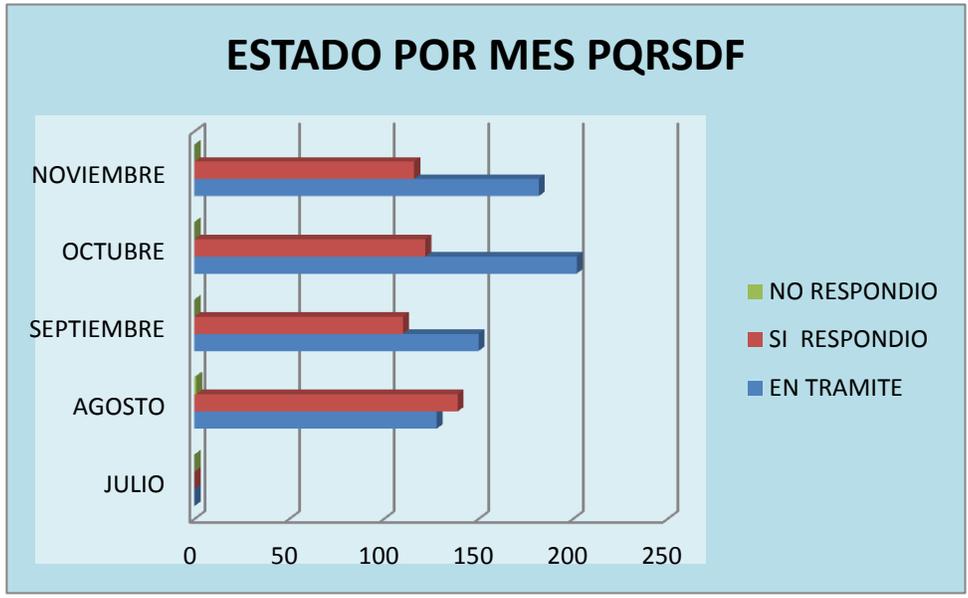
MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	-	-	-
AGOSTO	128	139	1
SEPTIEMBRE	150	110	-
OCTUBRE	202	122	-
NOVIEMBRE	182	116	-
TOTAL	662	487	1

CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
1336	2	0	0	0	0

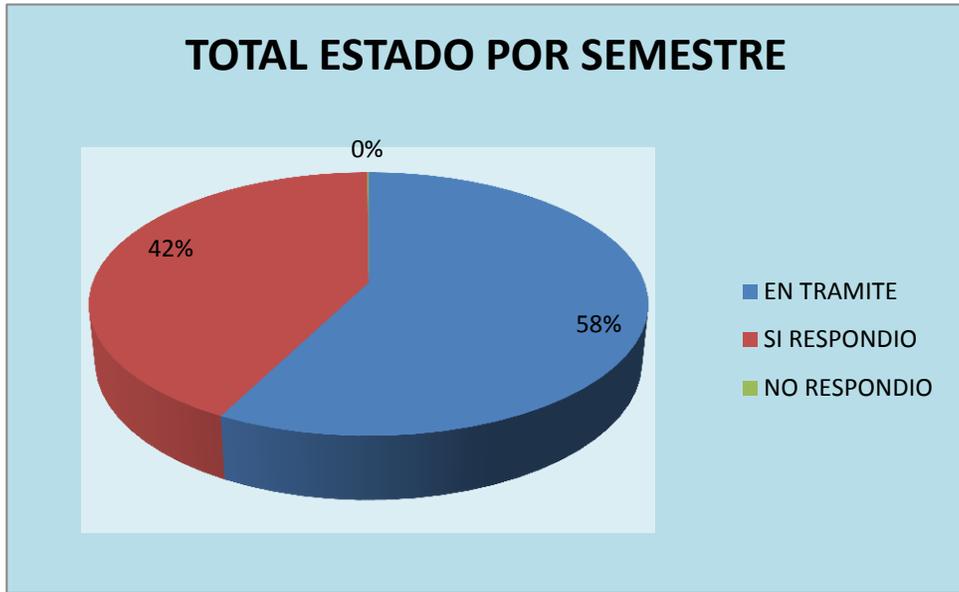
ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
662	487	1



 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



 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



✓ **SECRETARIA DE VALORIZACION Y PLUSVALIA**

MES	CLASIFICACION					
	P	Q	R	S	D	F
JULIO	36	-	-	-	-	-
AGOSTO	-	-	-	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-	-	-	-
OCTUBRE	-	-	-	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-	-	-	-
TOTAL	36	0	0	0	0	0

MES	ESTADO		
	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
JULIO	4	32	-
AGOSTO	-	-	-
SEPTIEMBRE	-	-	-
OCTUBRE	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-
TOTAL	4	32	0

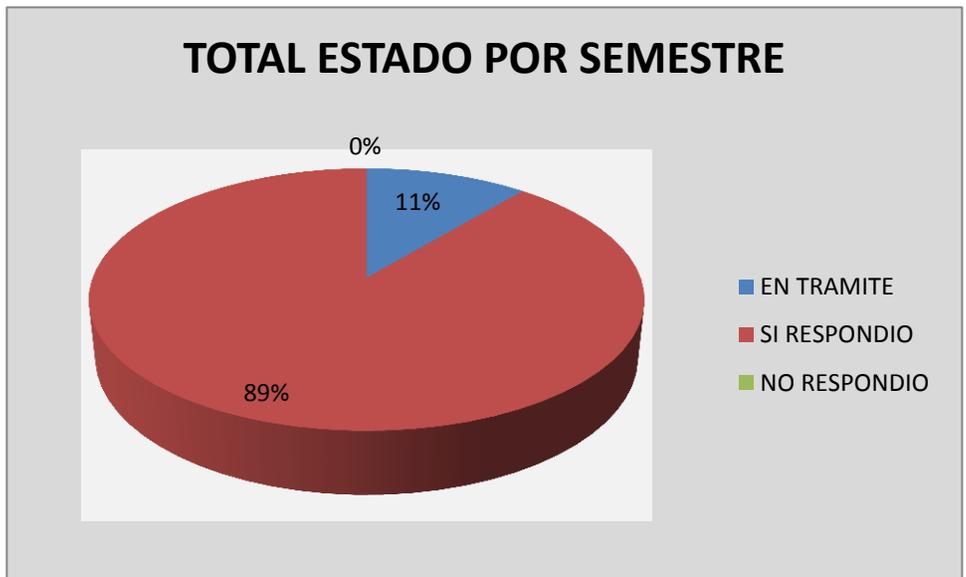
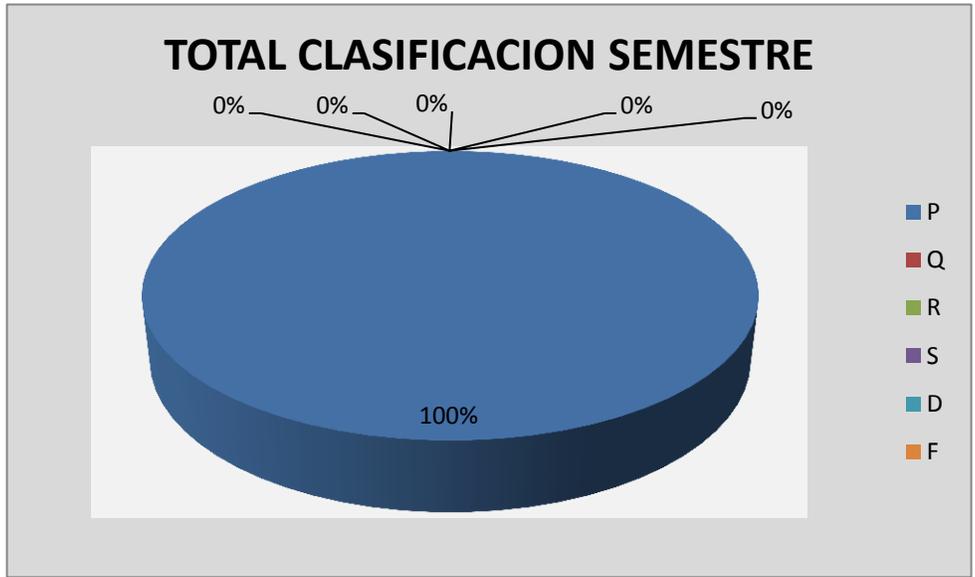
CLASIFICACION					
P	Q	R	S	D	F
36	0	0	0	0	0

ESTADO		
EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
4	32	0

 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



 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



 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

OBSERVACIONES INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Las siguientes dependencias no presentaron información durante el segundo semestre del año 2017:

- ✓ Departamento Administrativo de Bienestar Social
- ✓ Secretaría de Prensa
- ✓ Departamento Administrativo de Planeación
- ✓ Secretaría de Hacienda Municipal
- ✓ Subsecretaría de Talento Humano
- ✓ Secretaría de Tránsito y Transporte
- ✓ Secretaría del Banco del Progreso

Las siguientes dependencias presentaron la información en medio escrito, por lo que se les recomienda para el año 2018 utilizar la herramienta diseñada para tal fin y enviarlo al correo electrónico cinternoges@cucuta-nortedesantander.gov.co

- ✓ Secretaría Privada
- ✓ Oficina de las Tecnologías y las Comunicaciones
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social
- ✓ Secretaría del Tesoro Municipal
- ✓ Secretaría de Seguridad Ciudadana
- ✓ Oficina de Pensiones
- ✓ Secretaría de Postconflicto y Cultura de Paz

➤ SECRETARÍA DE EQUIDAD Y GENERO

- ✓ La información enviada no pudo ser tabulada ni realizada la estadística semestral, por cuanto el informe fue entregado en forma extemporánea y no se diligencio la clasificación en el formato establecido.

 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

➤ **SECRETARIA DE VALORIZACION Y PLUSVALIA**

- ✓ Solo envío información correspondiente al mes de julio.

➤ **OFICINA DE PENSIONES**

- ✓ Además de no enviar la información en la herramienta establecida, no reportaron informes del mes de julio y noviembre.

➤ **SECRETARÍA BANCO DEL PROGRESO**

- ✓ No diligenciaron la clasificación en el formato establecido, por lo tanto no se pudo realizar la estadística semestral.

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 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”.
- ✓ La Alcaldía de San José de Cúcuta, cuenta con dos mecanismos de Recepción de P.Q.R.S.D.F., que son Página web, y el SIMAD, que recepciona todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que se reciben. Sin embargo se recomienda que se implemente en la entidad el Buzón.
- ✓ Implementar en cada una de las dependencias de la entidad, puntos de control para que las respuestas a las P.Q.R.S.D.F., se den a tiempo y en términos de Ley.
- ✓ Capacitar al personal de planta o contratista responsable del diligenciamiento del formato de P.Q.R.S.D.F., con el fin de que subsanen los errores que se vienen presentando en la Matriz de Seguimiento.

 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

- ✓ Implementar adecuadamente un Software para P.Q.R.S.D.F.
- ✓ 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

Aprobó: Freddy Alfonso Martínez M.
 Revisó: Otoniel Gil Molina
 Elaboró: Ronald Vargas
 Yander Moncada

Archívese en 101.05