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

Fecha	JULIO DE 2022
Subproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Líder del Subproceso	FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ

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

OBJETIVO.


Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2022, de la Alcaldía San José de Cúcuta se atiendan según la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual 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”*.

ALCANCE.

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2022, de las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.









METODOLOGÍA.


- ✚ Para la elaboración del presente informe se proyectaron circulares solicitando la relación del seguimiento a las PQRSDf de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
- ✚ Se recopiló la información reportada por las diferentes secretarías, Subsecretarías, Departamentos y Oficinas de la Administración Municipal, del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- ✚ Se Consultó la estadística del mes de enero del seguimiento a las PQRSDf que genera el Siep Documental.
- ✚ Se consultó el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSDf por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo.
- ✚ Consolidación y elaboración del informe semestral sobre el particular del seguimiento al

 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

proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el Municipio de san José de Cúcuta.

MARCO NORMATIVO

-  Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
-  Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
-  Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual 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”.
-  Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
-  • Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
-  Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
-  Decreto No. 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”.
-  Resolución 0179 de 2022, “Por medio del cual se adopta el procedimiento que regula el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones en la Administración central de Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, y se dictan otras disposiciones”.


 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

SEGUIMIENTO

A partir del 1 de junio del 2022 entro en vigencia la Resolución 0179 “*por medio del cual se adopta el trámite interno de las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones-PQRSDF en la administración central de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta y se dictan otras disposiciones*” la presente resolución deroga en su totalidad la Resolución 0248 del 08 de mayo del 2017 emitida por la Alcaldía de san José de Cúcuta.

En el artículo 7. de la Resolución 0179 de 2022, se establecen los TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES, se determinan a continuación:

Tipo de Petición.	Termino o Plazo	Fundamento Legal
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015
Petición de información y copia de documentos. (si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la entidad no podrá negar la entrada de dichos documentos al peticionario y como consecuencias las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Artículo 33 de la Ley 2195 del 2022
Consulta	30 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
Solicitud de información presentada por congresistas en ejercicio del control que les corresponde adelantar	5 días hábiles.	Artículo 258 de la Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260 de la Ley 5 de 1992
Peticiones presentadas por entidades Publicas	10 días hábiles	Artículo 30 de la ley 1437 de 2011 , modificados por el artículo 1 de la ley 1755 del 2015
Solicitudes de reconocimiento de Petición	4 meses	Artículo 19 del decreto 656 de 1994 y SU 975 DEL 2003(SU Sentencia de la corte constitucional
Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de las normas aplicables con fuerza material de la ley o actos administrativos	10 días hábiles	Artículo 8 de la ley 393 de la ley 1997

 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

En cumplimiento de nuestras funciones de seguimiento y control contempladas en la ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se realiza el respectivo seguimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76. OFICINA DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS, "...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 la particular...*" la Oficina de Control Interno de Gestión se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones, del primer semestre de la vigencia 2022.


Para efectuar el seguimiento de las PQRSDF la oficina de Control Interno de Gestión envió las siguientes circulares:

- Circular No. 004 del 15 de febrero de 2022, con radicado interno No. 2022100200009153, con asunto solicitud de envío del informe del mes de enero actualizado de las PQRSDF en formato V3.
- Circular No. 008 del 15 de marzo de 2022, con radicado interno No. 2022100200028663, con asunto solicitud de envío del informe del mes de febrero actualizado de las PQRSDF en formato V3.
- Circular No. 019 del 28 de abril de 2022, con radicado interno No. 2022100200062453, con asunto solicitud de envío del Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo de los meses de febrero - abril de 2022.
- Circular No. 027 del 01 de julio de 2022, con radicado interno No. 2022100200108703, con asunto solicitud de envío del Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo de los meses de mayo - junio de 2022.

Para el desarrollo del presente informe se utilizó como base el informe presentado del mes de enero por las diferentes dependencias de la Administración Municipal en formato Excel Versión 3 y la estadística generada por el SIEP Documental.

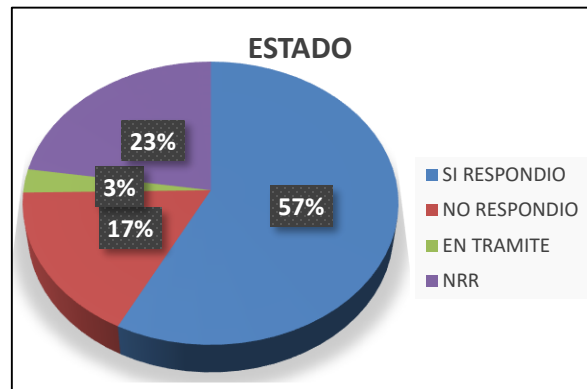
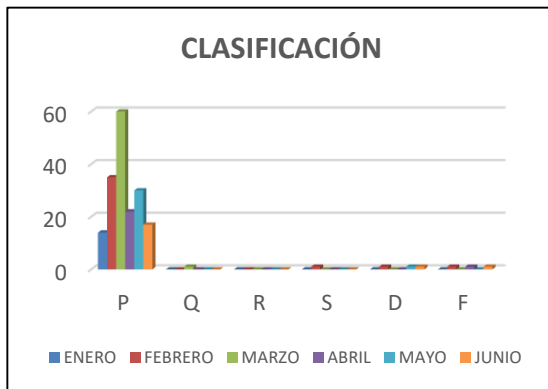
Del periodo de febrero - junio lo relacionado por las diferentes dependencias en el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos y la estadística generada por sistema de gestión documental Orfeo, con corte de revisión 01 de julio de 2022.

A continuación, los resultados obtenidos:

 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 PRIVADA

MES	CLASIFICACION						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	14	0	0	0	0	0	14	8	6	0	0
FEBRERO	35	0	0	1	1	1	38	7	9	0	22
MARZO	60	1	0	0	0	0	61	38	9	0	14
ABRIL	22	0	0	0	0	1	23	17	5	0	1
MAYO	30	0	0	0	1	0	31	24	3	0	4
JUNIO	17	0	0	0	1	1	19	13	0	5	1
TOTAL	178	1	0	1	3	3	186	107	32	5	42




OBSERVACION

La secretaria Privada recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF por lo tanto fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

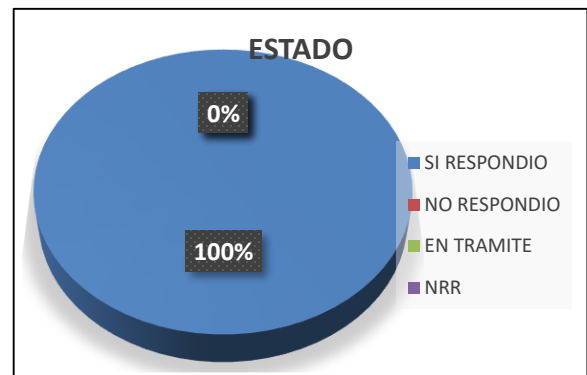
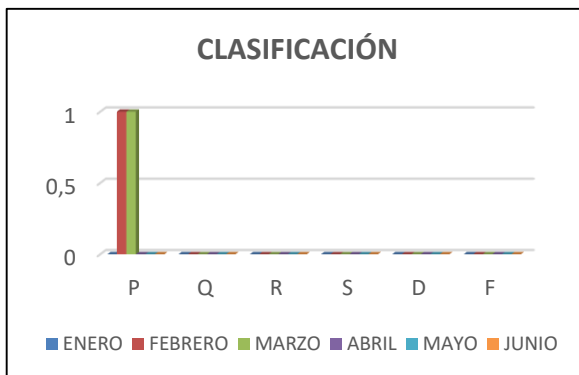
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN				ESTADO				
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	INVITACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	0	2	0	0	2	0	1	0	1
ABRIL	3	6	2	3	14	5	2	0	7
MAYO	4	5	1	4	14	5	4	0	5
JUNIO	2	12	1	1	16	12	0	0	4
TOTAL	10	25	4	8	47	23	7	0	17

 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 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0




OBSERVACION

La Oficina de Control Interno de Gestión recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSD, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

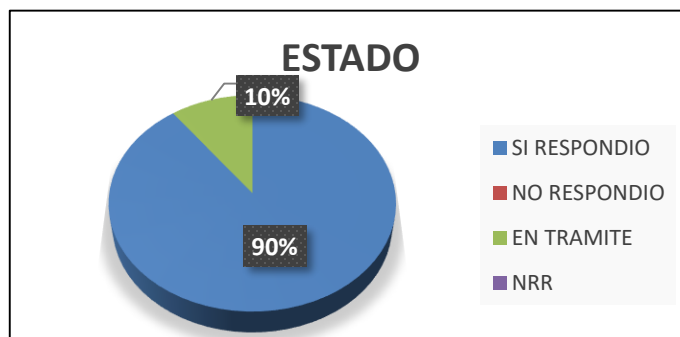
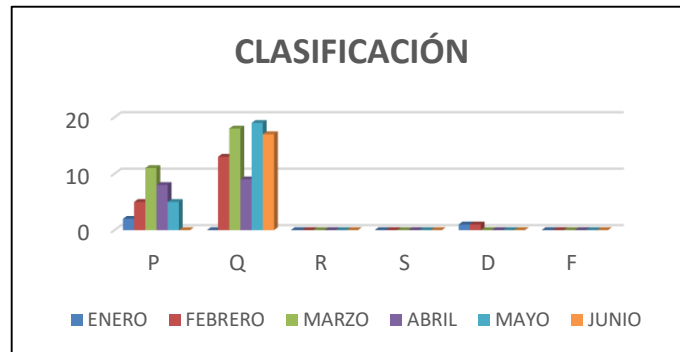
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSD, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN			TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACIÓN	COMUNICACIONES		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	2	0	0	2	2	0	0	0	
MARZO	1	1	0	2	1	0	0	1	
ABRIL	1	0	0	1	0	0	0	1	
JUNIO	0	0	1	1	0	0	0	1	
TOTAL	4	1	1	6	3	0	0	3	

 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 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	2	0	0	0	1	0	3	3	0	0	0
FEBRERO	5	13	0	0	1	0	19	19	0	0	0
MARZO	11	18	0	0	0	0	29	29	0	0	0
ABRIL	8	9	0	0	0	0	17	17	0	0	0
MAYO	5	19	0	0	0	0	24	24	0	0	0
JUNIO	0	17	0	0	0	0	17	6	0	11	0
TOTAL	31	76	0	0	2	0	109	98	0	11	0



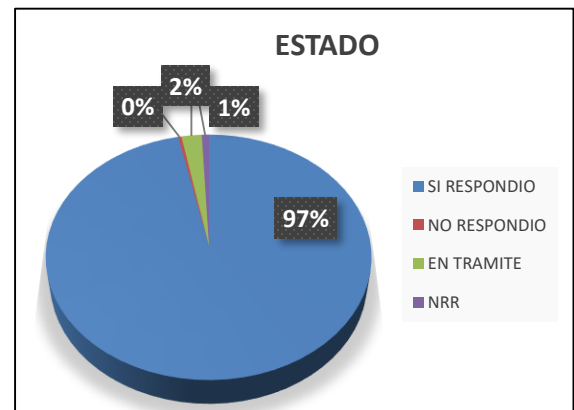
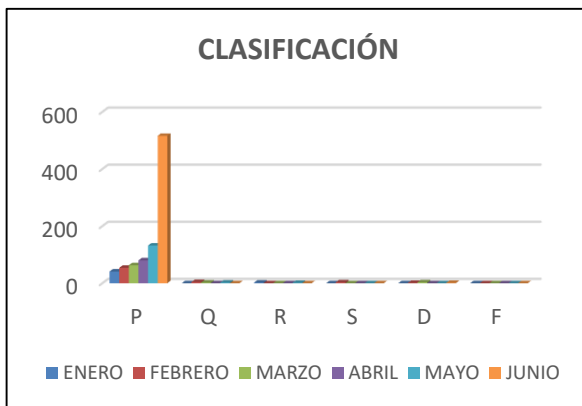
OBSERVACION

En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo no se están relacionando todas las peticiones y quejas que son radicadas a través de Orfeo a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

 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 JURIDICA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	41	0	2	0	0	0	43	43	0	0	0
FEBRERO	54	4	0	3	1	0	62	58	0	0	4
MARZO	63	2	0	0	3	0	68	66	1	0	1
ABRIL	80	0	0	0	0	0	80	80	0	0	0
MAYO	132	2	1	0	0	0	135	132	2	0	1
JUNIO	516	0	0	0	1	0	517	496	0	20	1
TOTAL	886	8	3	3	5	0	905	875	3	20	7




OBSERVACION

La Oficina Asesora Jurídica recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

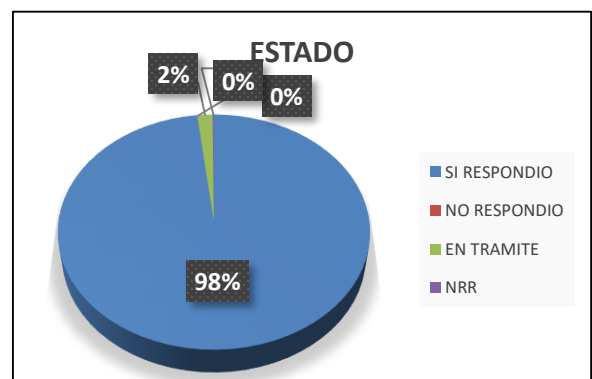
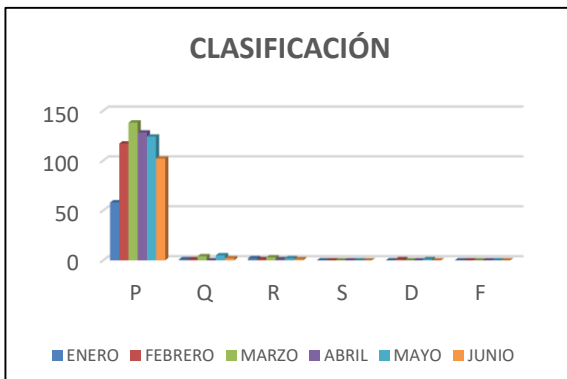
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					DESPACHO COMISORIO	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	INVITACIÓN				SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	2	2	2	0	1	7	6	0	0	1	
ABRIL	1	6	7	0	5	19	15	1	0	3	
MAYO	1	9	1	2	3	16	11	4	0	1	
JUNIO	2	7	0	0	2	11	7	0	3	1	
TOTAL	6	24	10	2	11	53	39	5	3	6	

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

OFICINA CARACTERIZACIÓN SOCIO ECONOMICA – SISBEN

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	58	1	2	0	0	0	61	61	0	0	0
FEBRERO	117	1	1	0	1	0	120	119	0	0	1
MARZO	138	4	3	0	0	0	145	145	0	0	0
ABRIL	128	0	1	0	0	0	129	129	0	0	0
MAYO	124	5	2	0	1	0	132	132	0	0	0
JUNIO	102	2	1	0	0	0	105	93	0	12	0
TOTAL	667	13	10	0	2	0	692	679	0	12	1




OBSERVACION

La Oficina de Caracterización socioeconómica recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

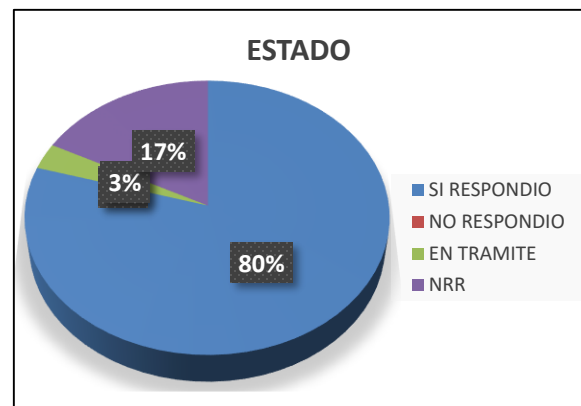
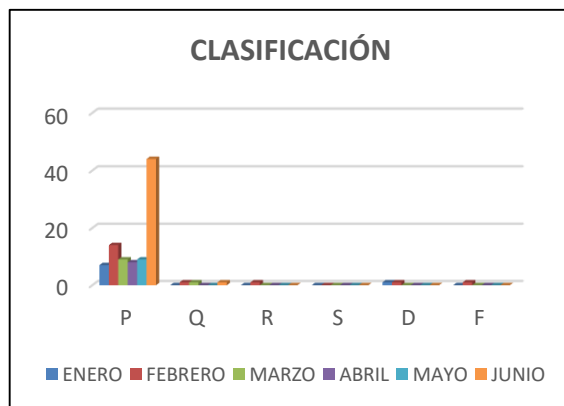
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN				ESTADO				
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	PROPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	4	0	0	0	4	4	0	0	0
MARZO	0	0	2	1	3	3	0	0	0
ABRIL	2	2	5	0	9	8	0	0	1
MAYO	3	3	2	0	8	6	0	0	2
JUNIO	3	3	9	0	15	11	0	3	1
TOTAL	12	8	18	1	39	32	0	3	4

 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 LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES – TIC

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	7	0	0	0	1	0	8	8	0	0	0
FEBRERO	14	1	1	0	1	1	18	13	0	0	5
MARZO	9	1	0	0	0	0	10	4	0	0	6
ABRIL	8	0	0	0	0	0	8	6	0	0	2
MAYO	9	0	0	0	0	0	9	6	0	0	3
JUNIO	44	1	0	0	0	0	45	41	0	3	1
TOTAL	91	3	1	0	2	1	98	78	0	3	17




OBSERVACION

La Oficina TIC recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

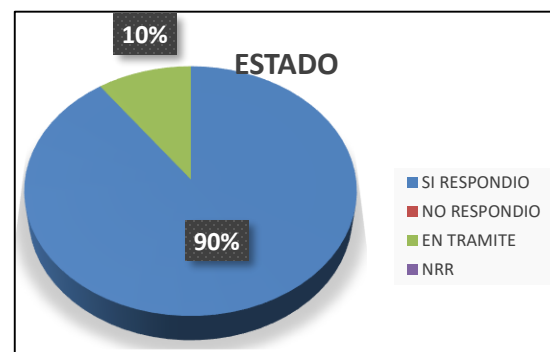
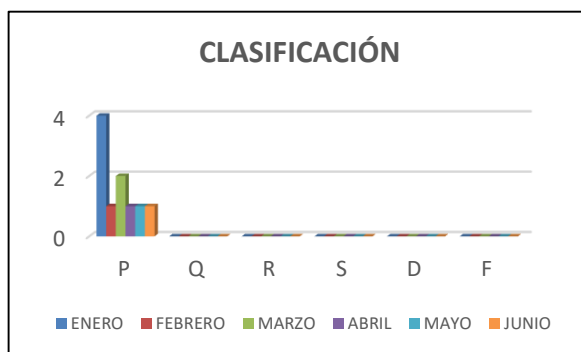
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN		TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	1	2	3	2	0	0	1
ABRIL	0	2	2	1	0	0	1
MAYO	0	6	6	6	0	0	0
JUNIO	0	10	10	10	0	0	0
TOTAL	1	20	21	19	0	0	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

SUBSECRETARIA DE CONTADURIA MUNICIPAL

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
ABRIL	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MAYO	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
JUNIO	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	10	0	0	0	0	0	10	9	0	1	0



OBSERVACION


La subsecretaria de Contaduría Municipal Recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN		TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ABRIL	2	0	2	2	0	0	0
JUNIO	0	1	1	1	0	0	0
TOTAL	2	1	3	3	0	0	0

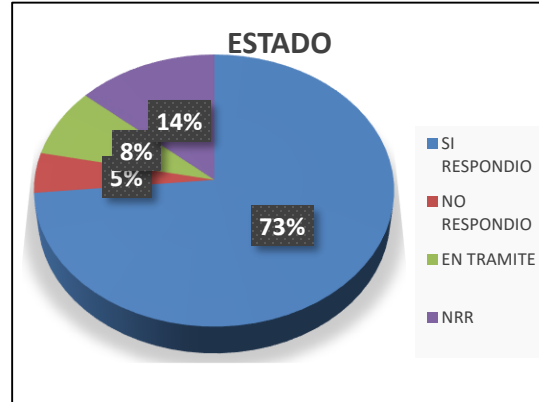
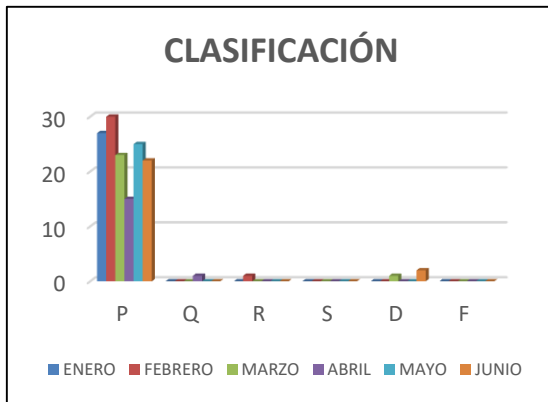
COORDINACIÓN CASA DE JUSTICIA

En el mes de enero se presentaron 3 PQRSDf radicados por el Siep Documental que fueron resueltas en términos de Ley, en el periodo comprendido de febrero a junio revisado el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSDf por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo no se encontraron resultados en el reporte estadístico solicitado.

 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						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	27	0	0	0	0	0	27	27	0	0	0
FEBRERO	30	0	1	0	0	0	31	28	1	0	2
MARZO	23	0	0	0	1	0	24	14	3	0	7
ABRIL	15	1	0	0	0	0	16	11	1	0	4
MAYO	25	0	0	0	0	0	25	17	2	0	6
JUNIO	22	0	0	0	2	0	24	11	0	12	1
TOTAL	142	1	1	0	3	0	147	108	7	12	20




OBSERVACION

En el DAPM recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

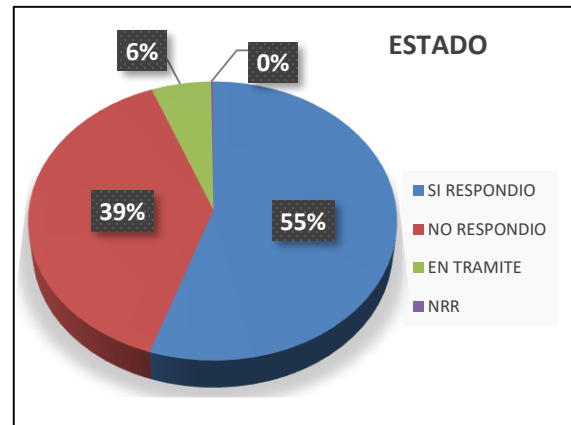
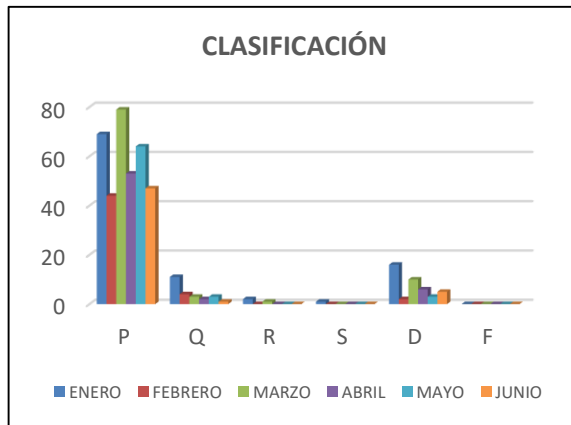
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN				TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	INVITACIÓN		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	3	0	0	0	3	2	0	0	1
MARZO	9	0	0	0	9	1	0	0	8
ABRIL	0	0	0	1	1	0	0	0	1
MAYO	0	2	0	1	3	1	0	0	2
JUNIO	0	1	4	1	6	4	0	0	2
TOTAL	12	3	4	3	22	8	0	0	14

 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 CONTROL FISICO Y AMBIENTAL

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	69	11	2	1	16	0	99	62	37	0	0
FEBRERO	44	4	0	0	2	0	50	30	19	0	1
MARZO	79	3	1	0	10	0	93	38	55	0	0
ABRIL	53	2	0	0	6	0	61	33	28	0	0
MAYO	64	3	0	0	3	0	70	43	27	0	0
JUNIO	47	1	0	0	5	0	53	29	0	24	0
TOTAL	356	24	3	1	42	0	426	235	166	24	1




OBSERVACION

La Subdirección de control físico ambiental recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

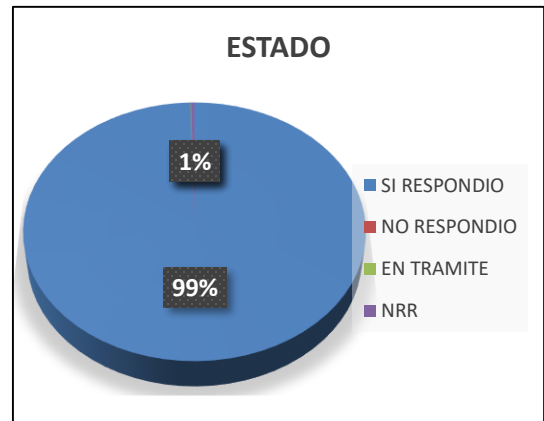
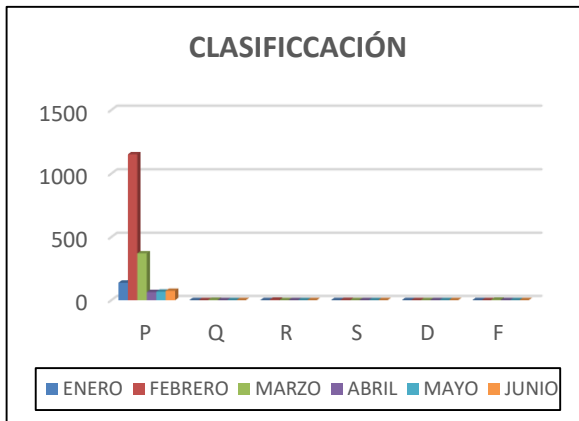
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	PROPUESTA	TUTELA		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	3	1	0	0	0	4	1	3	0	0
ABRIL	1	9	11	0	0	21	9	12	0	0
MAYO	0	6	5	0	1	12	5	7	0	0
JUNIO	7	13	9	1	0	30	10	0	20	0
TOTAL	11	29	25	1	1	67	25	22	20	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

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO-ECONOMICO.

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	138	0	0	0	0	0	138	138	0	0	0
FEBRERO	1151	0	3	1	0	0	1155	1155	0	0	0
MARZO	370	2	0	0	0	3	375	375	0	0	0
ABRIL	64	0	0	0	0	0	64	64	0	0	0
MAYO	67	0	0	0	0	0	67	60	0	0	7
JUNIO	74	0	0	0	0	0	74	73	0	1	0
TOTAL	1864	2	3	1	0	3	1873	1865	0	1	7




OBSERVACION

La subdirección recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

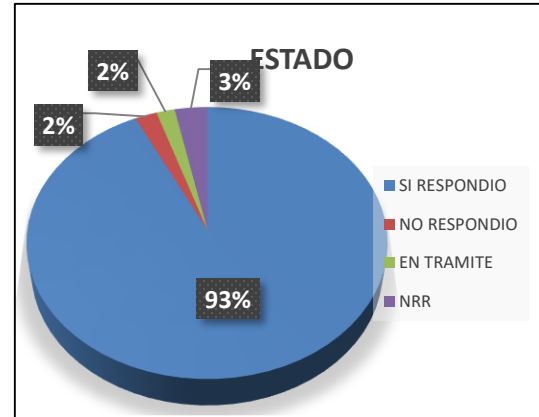
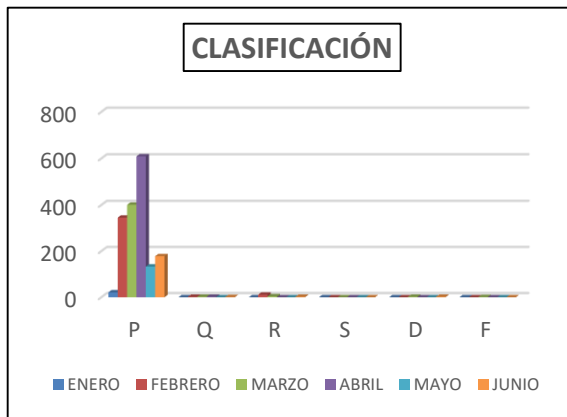
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACION					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	PROPUESTA	TRASLADO	INVITACION		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0
MARZO	0	1	0	1	0	2	2	0	0	0
ABRIL	1	3	0	0	0	4	4	0	0	0
MAYO	0	2	0	0	1	3	1	0	0	2
JUNIO	0	7	1	1	0	9	6	0	1	2
TOTAL	4	13	1	2	1	21	16	0	1	4

 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						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	21	0	0	0	0	0	21	21	0	0	0
FEBRERO	345	2	11	0	0	0	358	337	4	0	17
MARZO	401	2	4	0	2	1	410	387	1	0	22
ABRIL	609	2	0	0	0	0	611	582	20	0	9
MAYO	133	0	0	0	0	0	133	114	12	0	7
JUNIO	178	1	2	0	2	0	183	152	0	31	0
TOTAL	1687	7	17	0	4	1	1716	1593	37	31	55




OBSERVACION

La subdirección recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

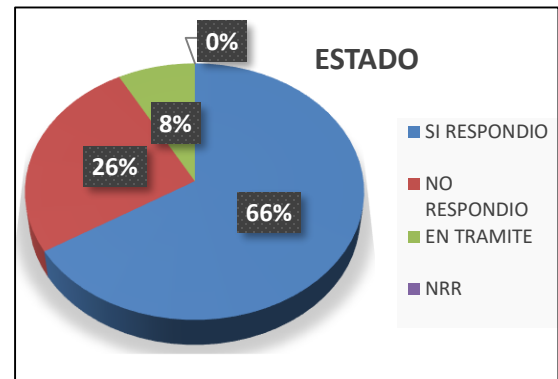
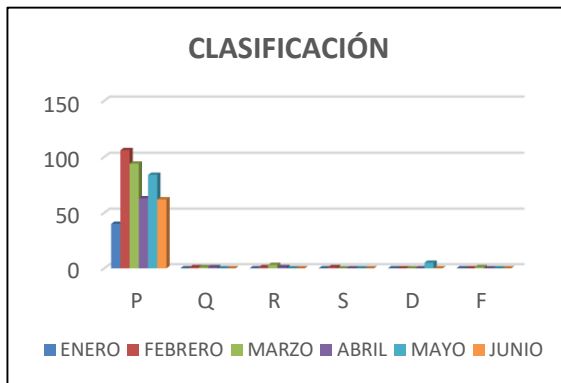
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TRASLADO	INVITACIÓN		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1
MARZO	9	2	1	0	3	2	17	4	0	0	13
ABRIL	17	13	1	2	1	1	35	10	3	0	22
MAYO	9	13	0	0	5	2	29	6	6	0	17
JUNIO	10	96	0	0	10	0	116	29	0	10	77
TOTAL	47	124	2	2	19	5	199	50	9	10	130

 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

SUBDIRECCION DE DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	40	0	0	0	0	0	40	16	24	0	0
FEBRERO	106	1	1	1	0	0	109	90	19	0	0
MARZO	94	1	3	0	0	1	99	78	21	0	0
ABRIL	63	1	1	0	0	0	65	38	27	0	0
MAYO	84	0	0	0	5	0	89	60	29	0	0
JUNIO	62	0	0	0	0	0	62	25	0	37	0
TOTAL	449	3	5	1	5	1	464	307	120	37	0



OBSERVACION

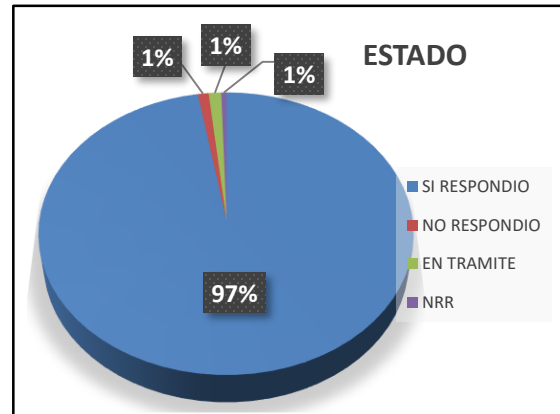
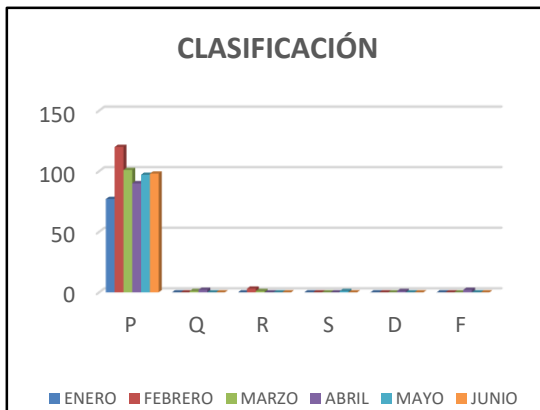
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	3	2	0	1	0	6	4	2	0	0
ABRIL	16	3	2	0	1	22	20	2	0	0
MAYO	1	3	0	2	0	6	4	2	0	0
JUNIO	3	2	0	1	1	7	3	0	4	0
TOTAL	23	10	2	4	2	41	31	6	4	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

SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	77	0	0	0	0	0	77	77	0	0	0
FEBRERO	120	0	3	0	0	0	123	122	1	0	0
MARZO	101	1	1	0	0	0	103	101	0	0	2
ABRIL	90	2	0	0	1	2	95	89	5	0	1
MAYO	97	0	0	1	0	0	98	98	0	0	0
JUNIO	98	0	0	0	0	0	98	91	0	7	0
TOTAL	583	3	4	1	1	2	594	578	6	7	3




OBSERVACION

La secretaria de Valorización y Plusvalía recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

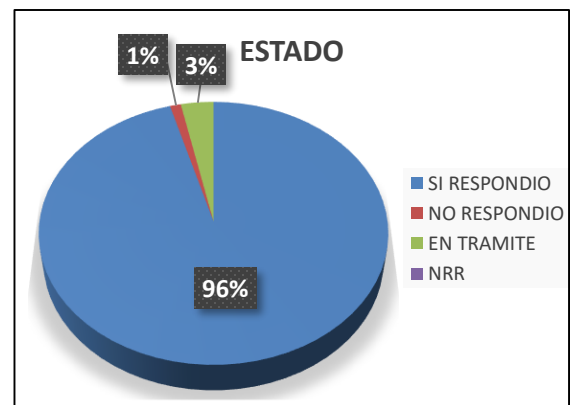
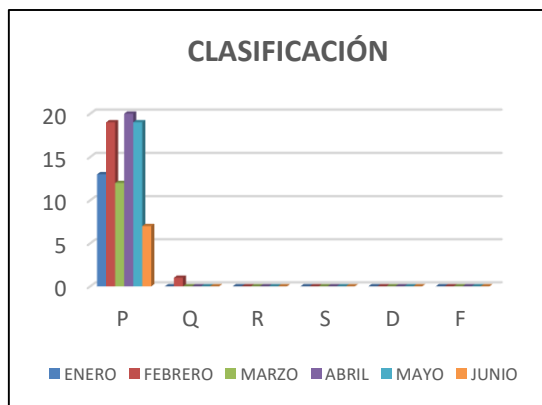
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	INVITACIÓN	TUTELA	SI RESPONDIO		NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	1	0	0	1	2	2	0	0	0	
MARZO	0	2	0	0	2	2	0	0	0	
ABRIL	1	1	1	0	3	2	0	0	1	
MAYO	2	2	1	1	6	4	1	0	1	
JUNIO	0	3	0	0	3	2	0	1	0	
TOTAL	4	8	2	2	16	12	1	1	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

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	13	0	0	0	0	0	13	13	0	0	0
FEBRERO	19	1	0	0	0	0	20	20	0	0	0
MARZO	12	0	0	0	0	0	12	12	0	0	0
ABRIL	20	0	0	0	0	0	20	20	0	0	0
MAYO	19	0	0	0	0	0	19	18	1	0	0
JUNIO	7	0	0	0	0	0	7	4	0	3	0
TOTAL	90	1	0	0	0	0	91	87	1	3	0




OBSERVACION

La Secretaria de Cultura y Turismo Recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

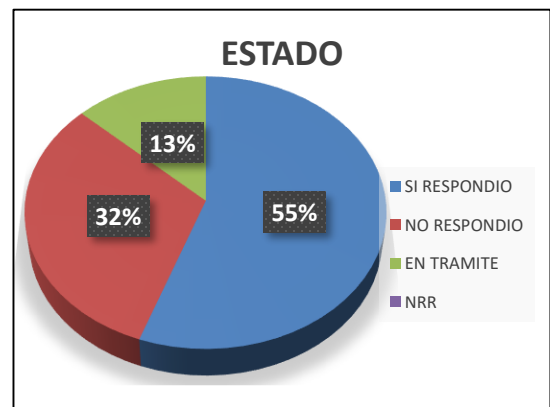
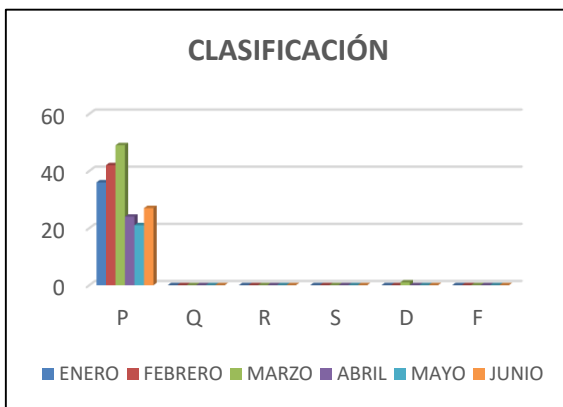
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	INVITACIÓN		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
ABRIL	0	2	1	0	1	4	4	0	0	0
MAYO	0	3	2	0	2	7	7	0	0	0
JUNIO	2	4	1	1	1	9	5	0	4	0
TOTAL	3	9	4	1	4	21	17	0	4	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

SECRETARIA DE VIVIENDA


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	36	0	0	0	0	0	36	35	1	0	0
FEBRERO	42	0	0	0	0	0	42	30	12	0	0
MARZO	49	0	0	0	1	0	50	27	23	0	0
ABRIL	24	0	0	0	0	0	24	12	12	0	0
MAYO	21	0	0	0	0	0	21	6	15	0	0
JUNIO	27	0	0	0	0	0	27	1	0	26	0
TOTAL	199	0	0	0	1	0	200	111	63	26	0



OBSERVACION

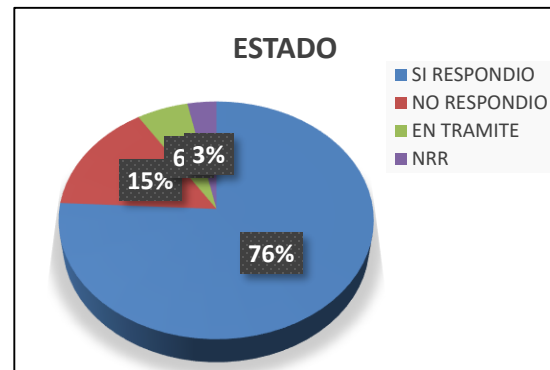
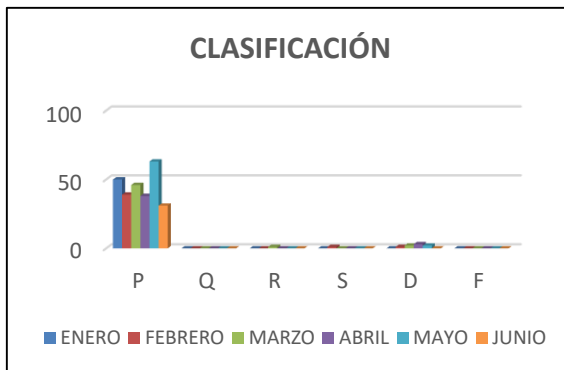
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN				TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	TRASLADO	PROPUESTA		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	1	0	0	0	1	0	1	0	0
ABRIL	0	0	0	1	1	0	1	0	0
MAYO	0	2	1	0	3	0	3	0	0
JUNIO	0	1	3	0	4	1	0	3	0
TOTAL	1	3	4	1	9	1	5	3	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

SECRETARIA MUNICIPAL PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	50	0	0	0	0	0	50	46	4	0	0
FEBRERO	39	0	0	1	1	0	41	37	3	0	1
MARZO	46	0	1	0	2	0	49	42	6	0	1
ABRIL	38	0	0	0	3	0	41	31	9	0	1
MAYO	63	0	0	0	2	0	65	39	20	0	6
JUNIO	31	0	0	0	0	0	31	15	0	16	0
TOTAL	267	0	1	1	8	0	277	210	42	16	9




OBSERVACION

La secretaria Municipal para la Gestión de riesgos de desastres recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

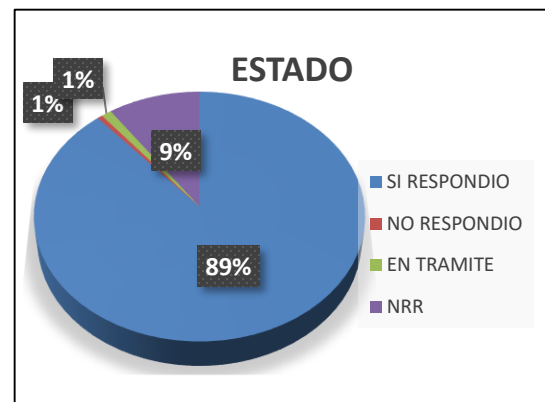
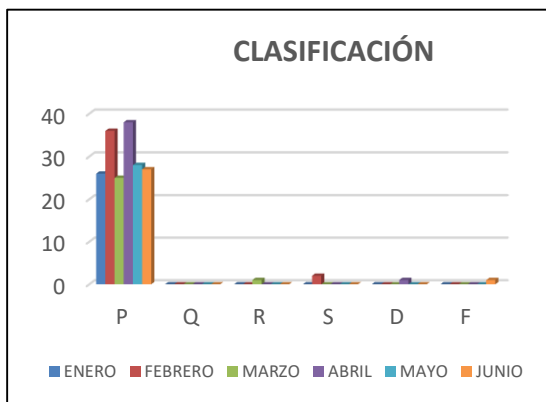
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN					ESTADO				
	RESPUESTA	COMUNICACIONES	INVITACIÓN	TRASLADO	PROPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	2	1	0	1	1	5	1	3	0	1
ABRIL	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1
MAYO	5	3	1	1	1	11	4	3	0	4
JUNIO	1	7	3	3	1	15	3	0	7	5
TOTAL	10	12	4	5	3	34	10	6	7	11

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

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	26	0	0	0	0	0	26	26	0	0	0
FEBRERO	36	0	0	2	0	0	38	21	1	0	16
MARZO	25	0	1	0	0	0	26	25	0	0	1
ABRIL	38	0	0	0	1	0	39	38	0	0	1
MAYO	28	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0
JUNIO	27	0	0	0	0	1	28	26	0	2	0
TOTAL	180	0	1	2	1	1	185	164	1	2	18




OBSERVACION

La secretaria de Desarrollo social recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

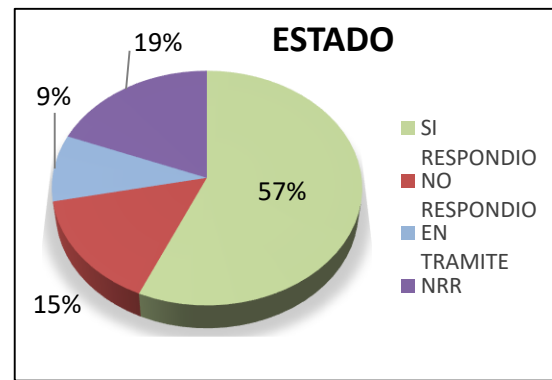
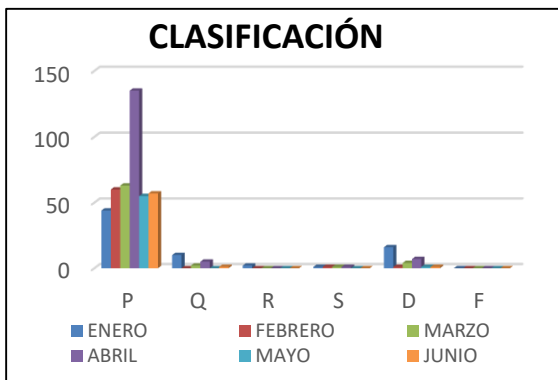
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MES	CLASIFICACIÓN			TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTA	COMUNICACION	INVITACIÓN		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
MARZO	1	1	0	2	1	0	0	1
ABRIL	0	2	2	4	3	0	0	1
MAYO	3	3	1	7	7	0	0	0
JUNIO	1	6	1	8	8	0	0	0
TOTAL	5	12	4	21	19	0	0	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

SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	44	10	2	1	16	0	73	30	43	0	0
FEBRERO	60	0	0	1	1	0	62	44	2	0	16
MARZO	63	2	0	1	4	0	70	46	4	0	20
ABRIL	135	5	0	1	7	0	148	86	15	0	47
MAYO	55	0	0	0	1	0	56	43	7	0	6
JUNIO	57	1	0	0	1	0	59	16	0	43	0
TOTAL	414	18	2	4	30	0	468	265	71	43	89




OBSERVACION

La Subsecretaria de Participación Comunitaria recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSD, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

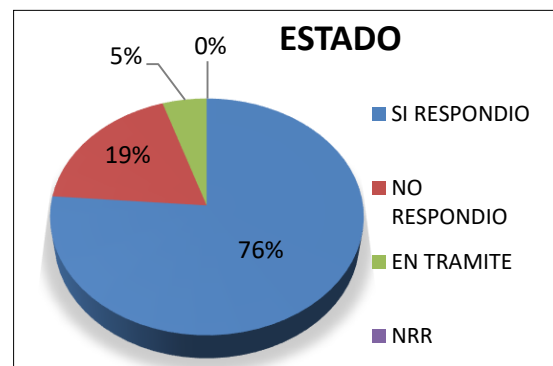
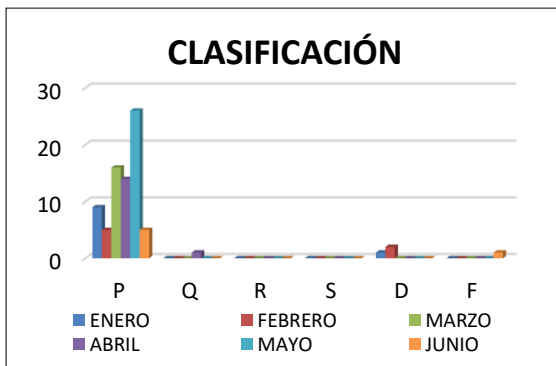
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSD, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN								ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	25	0	0	0	0	0	0	0	25	15	0	0	10
MARZO	44	12	1	3	1	3	3	0	67	45	0	0	22
ABRIL	76	62	0	1	1	1	5	0	146	45	4	0	97
MAYO	37	21	2	1	0	8	3	1	73	59	8	0	6
JUNIO	30	10	1	0	1	1	1	0	44	17	0	27	0
TOTAL	212	105	4	5	3	13	12	1	355	181	12	27	135

 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 EDUCACIÓN

MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	9	0	0	0	1	0	10	10	0	0	0
FEBRERO	5	0	0	0	2	0	7	6	1	0	0
MARZO	16	0	0	0	0	0	16	10	6	0	0
ABRIL	14	1	0	0	0	0	15	12	3	0	0
MAYO	26	0	0	0	0	0	26	21	5	0	0
JUNIO	5	0	0	0	0	1	6	2	0	4	0
TOTAL	75	1	0	0	3	1	80	61	15	4	0




OBSERVACION

La Subsecretaria recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

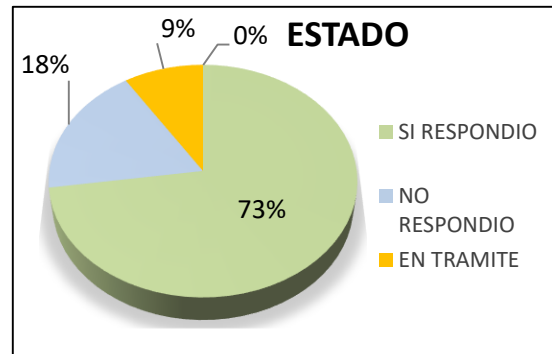
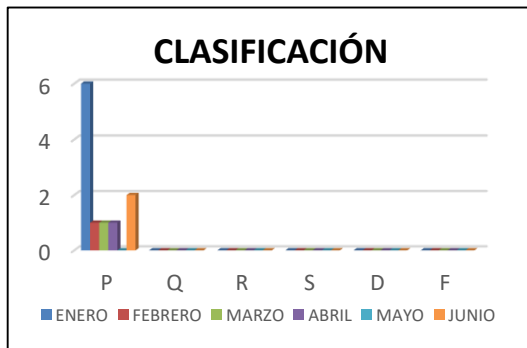
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	3	0	0	0	0	3	2	1	0	0
MARZO	9	0	0	0	0	9	7	2	0	0
ABRIL	12	1	1	0	0	14	12	2	0	0
MAYO	22	2	0	1	1	26	21	5	0	0
JUNIO	3	4	1	1	1	10	4	0	6	0
TOTAL	49	7	2	2	2	62	46	10	6	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

SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	6	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
MARZO	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
ABRIL	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	2	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0
TOTAL	11	0	0	0	0	0	11	8	2	1	0



OBSERVACION

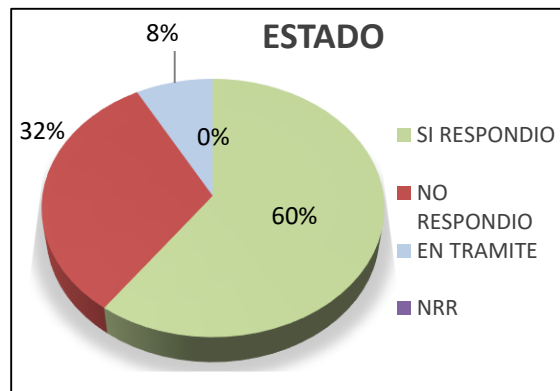
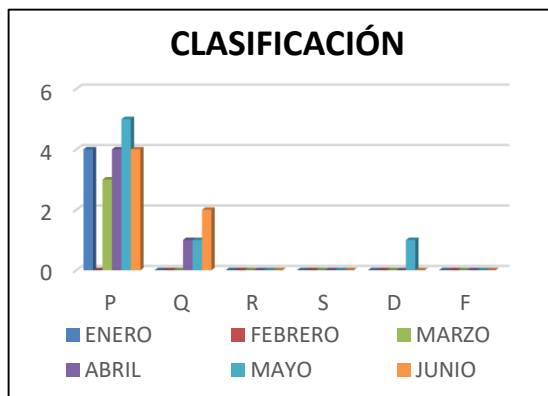
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN			ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	PROPUESTAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	1	0	0
MARZO	1	0	0	1	0	1	0	0
ABRIL	0	1	0	1	1	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	1	0	1	2	1	0	1	0
TOTAL	2	1	1	4	2	2	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

SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO


MES	CLASIFICACION							ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	
ENERO	4	0	0	0	0	0	4	1	3	0	0	
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MARZO	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	
ABRIL	4	1	0	0	0	0	5	5	0	0	0	
MAYO	5	1	0	0	1	0	7	2	5	0	0	
JUNIO	4	2	0	0	0	0	6	4	0	2	0	
TOTAL	20	4	0	0	1	0	25	15	8	2	0	



OBSERVACION

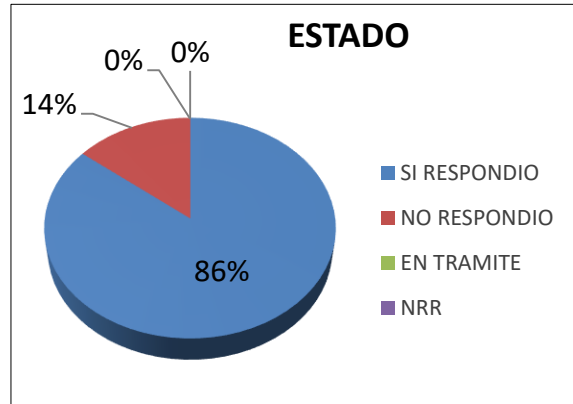
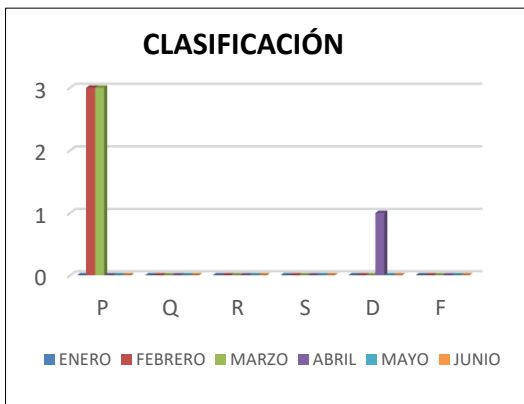
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN			ESTADO				
	SOLICITUDES	INVITACIÓN PÚBLICADA	PROPUESTAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	3	0	0	3	3	0	0	0
ABRIL	4	0	1	5	5	0	0	0
MAYO	3	0	0	3	0	3	0	0
JUNIO	3	1	0	4	1	0	3	0
TOTAL	13	1	1	15	9	3	3	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

SUBSECRETARIA ADMINISTRACION RECURSOS FINANCIEROS


MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0
MARZO	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	0	0	0	1	0	7	6	1	0	0



OBSERVACION

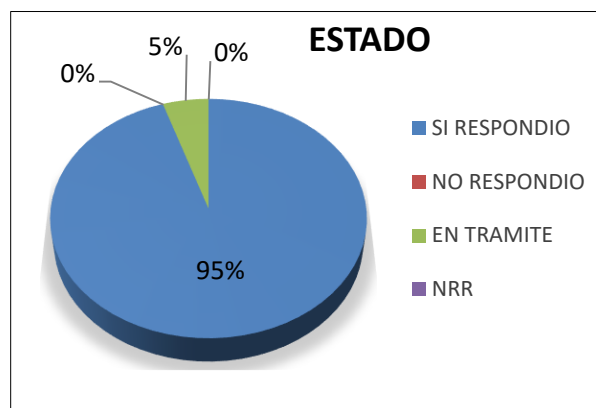
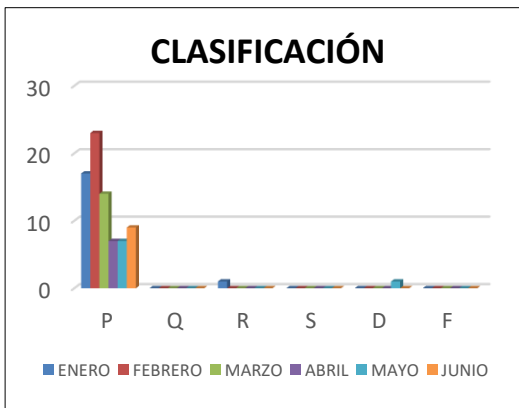
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN		ESTADO			
	SOLICITUDES	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	2	2	2	0	0	0
MARZO	1	1	1	0	0	0
TOTAL	3	3	3	0	0	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

SUBSECRETARIA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO


MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	17	0	1	0	0	0	18	18	0	0	0
FEBRERO	23	0	0	0	0	0	23	23	0	0	0
MARZO	14	0	0	0	0	0	14	14	0	0	0
ABRIL	7	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0
MAYO	7	0	0	0	1	0	8	8	0	0	0
JUNIO	9	0	0	0	0	0	9	5	0	4	0
TOTAL	77	0	1	0	1	0	79	75	0	4	0



OBSERVACION

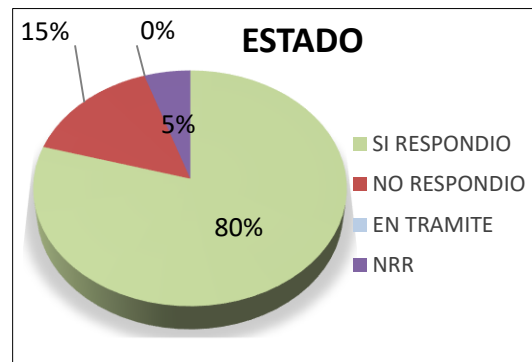
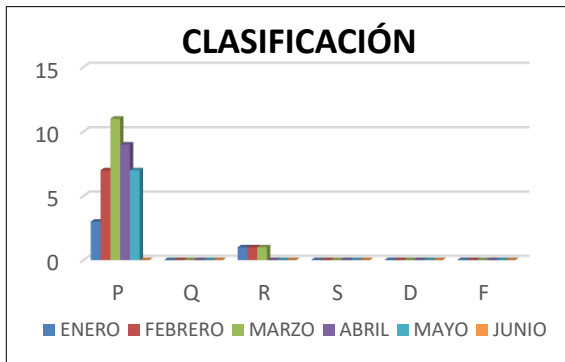
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN			TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES			SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	7	0		7	7	0	0	0
MARZO	10	0		10	10	0	0	0
ABRIL	4	1		5	5	0	0	0
MAYO	5	0		5	5	0	0	0
JUNIO	5	1		6	5	0	1	0
TOTAL	31	2		33	32	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

SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	3	0	1	0	0	0	4	3	1	0	0
FEBRERO	7	0	1	0	0	0	8	6	0	0	2
MARZO	11	0	1	0	0	0	12	12	0	0	0
ABRIL	9	0	0	0	0	0	9	7	2	0	0
MAYO	7	0	0	0	0	0	7	4	3	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	37	0	3	0	0	0	40	32	6	0	2




OBSERVACION

La Subsecretaria de Planeación y Desarrollo Educativo recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

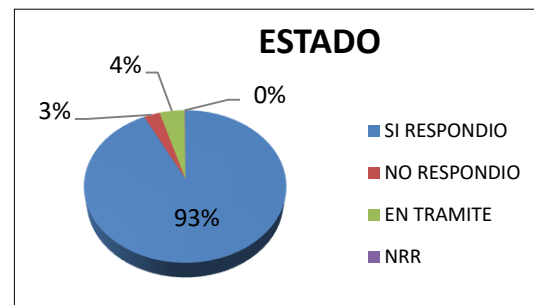
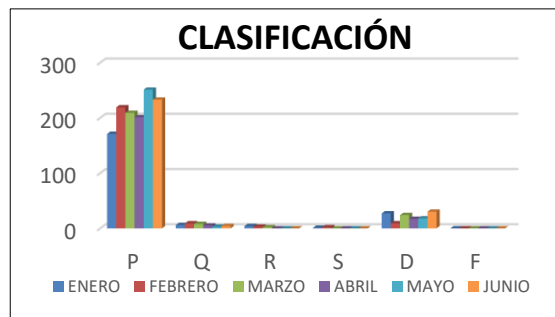
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN				TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	RESPUESTAS		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	5	0	0	2	7	5	0	0	2
MARZO	10	0	0	3	13	13	0	0	0
ABRIL	4	1	0	0	5	4	1	0	0
MAYO	6	6	0	0	12	6	5	0	1
JUNIO	0	4	0	0	4	1	0	3	0
TOTAL	25	11	0	5	41	29	6	3	3

 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						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	171	6	4	1	27	0	209	209	0	0	0
FEBRERO	219	9	3	2	9	0	242	236	6	0	0
MARZO	209	8	2	0	24	0	243	226	16	0	1
ABRIL	201	5	0	0	17	0	223	218	4	0	1
MAYO	251	3	0	0	18	0	272	257	15	0	0
JUNIO	233	4	0	0	30	0	267	203	0	64	0
TOTAL	1284	35	9	3	125	0	1456	1349	41	64	2




OBSERVACION

La Secretaria de Gobierno recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSD, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

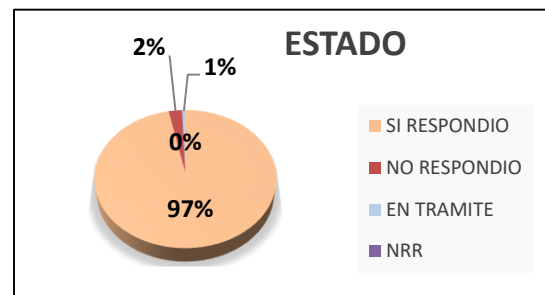
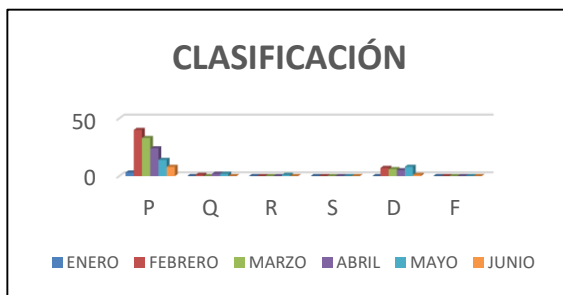
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSD, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	160	0	0	0	0	3	0	163	160	3	0	0
MARZO	170	3	0	4	1	1	4	183	175	7	0	1
ABRIL	167	7	4	13	0	2	1	194	191	3	0	0
MAYO	202	12	3	11	0	5	1	234	217	0	17	0
JUNIO	195	16	2	22	1	3	5	244	197	0	47	0
TOTAL	894	38	9	50	2	14	11	1018	940	13	64	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

SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0
FEBRERO	40	1	0	0	7	0	48	48	0	0	0
MARZO	33	0	0	0	6	0	39	36	3	0	0
ABRIL	24	2	0	0	5	0	31	31	0	0	0
MAYO	14	2	1	0	8	0	25	24	1	0	0
JUNIO	8	0	0	0	1	0	9	8	0	1	0
TOTAL	122	5	1	0	27	0	155	150	4	1	0



OBSERVACION


La Secretaria de Gobierno recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	31	0	0	0	0	0	0	31	31	0	0	0
MARZO	20	0	8	0	1	2	1	32	29	3	0	0
ABRIL	17	0	7	2	0	0	0	26	26	0	0	0
MAYO	11	1	16	0	0	0	0	28	26	2	0	0
JUNIO	5	0	6	0	0	0	0	11	9	0	2	0
TOTAL	84	1	37	2	1	2	1	128	121	5	2	0

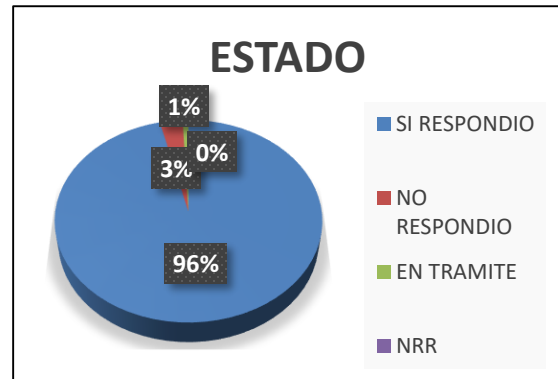
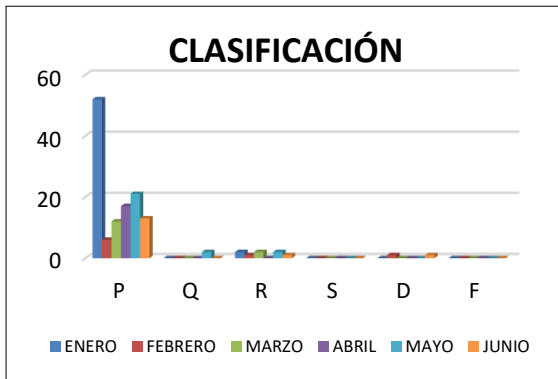
CEMENTERIO CENTRAL

En el mes de enero se presentaron 4 PQRSDF radicados por el Siep Documental y no fueron resueltas en términos de Ley, en el periodo comprendido de febrero a junio revisado el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo no se encontraron resultados en el reporte estadístico solicitado.

 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 HACIENDA


MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	52	0	2	0	0	0	54	53	1	0	0
FEBRERO	6	0	1	0	1	0	8	8	0	0	0
MARZO	12	0	2	0	0	0	14	12	2	0	0
ABRIL	17	0	0	0	0	0	17	16	1	0	0
MAYO	21	2	2	0	0	0	25	25	0	0	0
JUNIO	13	0	1	0	1	0	15	14	0	1	0
TOTAL	121	2	8	0	2	0	133	128	4	1	0



OBSERVACION

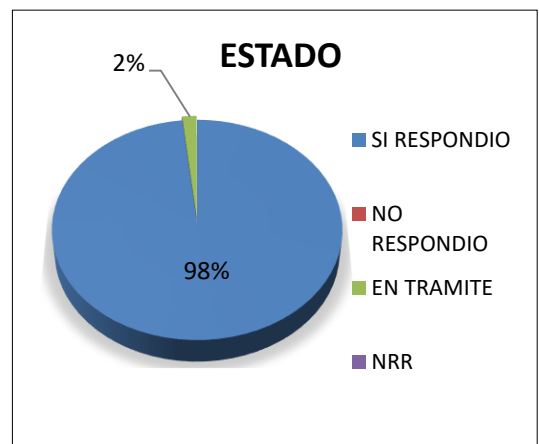
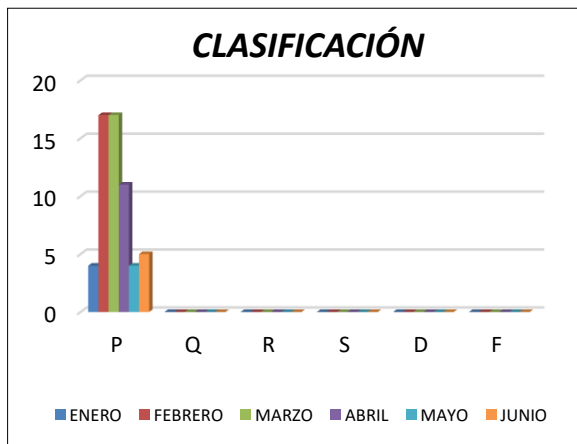
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACION PÚBLICA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	4	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
MARZO	9	0	0	0	0	0	0	9	8	0	1	0
ABRIL	12	0	0	0	0	0	0	12	12	0	0	0
MAYO	20	3	1	0	0	0	0	24	24	0	0	0
JUNIO	10	1	0	0	0	0	0	11	10	0	1	0
TOTAL	55	4	1	0	0	0	0	60	58	0	2	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

SUBSECRETARIA FINANCIERA


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
FEBRERO	17	0	0	0	0	0	17	17	0	0	0
MARZO	17	0	0	0	0	0	17	17	0	0	0
ABRIL	11	0	0	0	0	0	11	11	0	0	0
MAYO	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
JUNIO	5	0	0	0	0	0	5	4	0	1	0
TOTAL	58	0	0	0	0	0	58	57	0	1	0



OBSERVACION

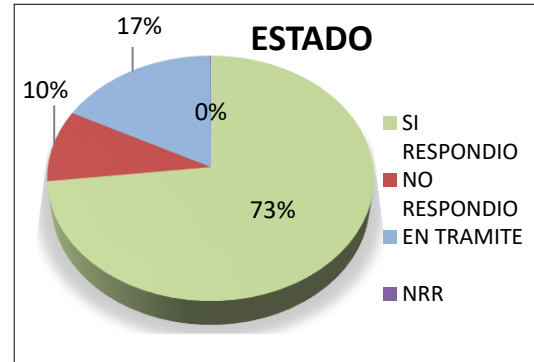
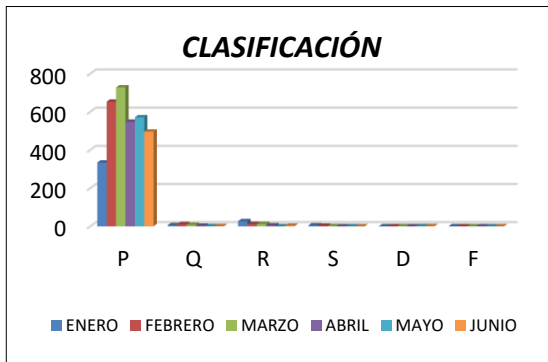
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN					TOTAL, RECIBIDA	ESTADO			
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	SI RESPONDI O		NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	10	0	1	0	11	11	0	0	0	
MARZO	13	2	1	0	16	16	0	0	0	
ABRIL	9	1	0	1	11	11	0	0	0	
MAYO	3	2	1	1	7	7	0	0	0	
JUNIO	5	5	2	1	13	11	0	2	0	
TOTAL	40	10	5	3	58	56	0	2	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

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	334	6	27	5	0	0	372	367	5	0	0
FEBRERO	653	11	12	3	0	0	679	633	45	0	1
MARZO	728	8	12	1	1	0	750	634	116	0	0
ABRIL	548	3	5	0	0	0	556	395	160	0	1
MAYO	571	1	0	0	1	0	573	348	0	225	0
JUNIO	496	1	3	0	1	0	501	133	0	368	0
TOTAL	3330	30	59	9	3	0	3431	2510	326	593	2




OBSERVACION

La Subsecretaria de Gestión Catastral Multipropósito recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

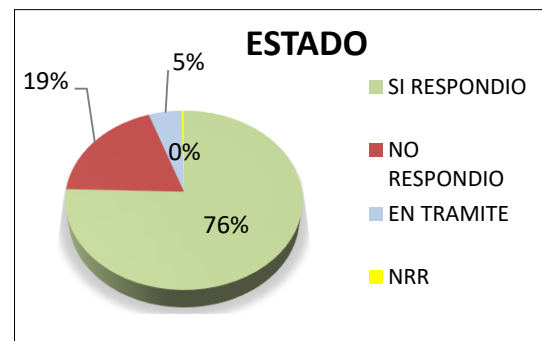
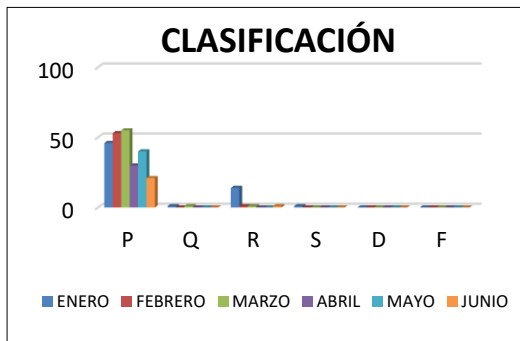
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	SOLICITUDES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
		COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	468	0	0	0	0	4	0	0	472	442	29	0	1
MARZO	544	1	0	0	1	4	1	0	551	474	77	0	0
ABRIL	413	9	1	1	0	11	4	0	439	314	123	0	2
MAYO	430	9	2	0	0	8	7	0	456	292	164	0	0
JUNIO	362	6	0	2	1	4	3	0	378	106	0	272	0
TOTAL	2217	25	3	3	2	31	15	0	2296	1628	393	272	3

 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 RECUPERACIÓN DE CARTERA

MES	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	46	1	14	1	0	0	62	57	5	0	0
FEBRERO	53	0	1	0	0	0	54	49	5	0	0
MARZO	55	1	1	0	0	0	57	42	15	0	0
ABRIL	30	0	0	0	0	0	30	21	8	0	1
MAYO	40	0	0	0	0	0	40	22	18	0	0
JUNIO	21	0	1	0	0	0	22	9	0	13	0
TOTAL	245	2	17	1	0	0	265	200	51	13	1




OBSERVACION

La Subsecretaria de Recuperación de Cartera recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

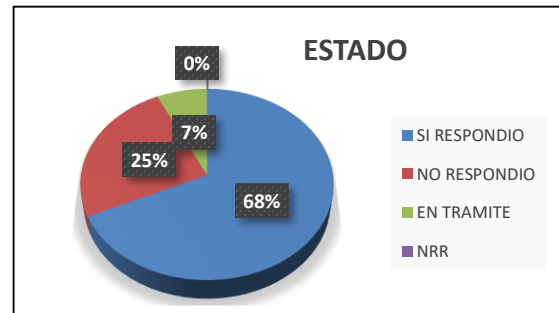
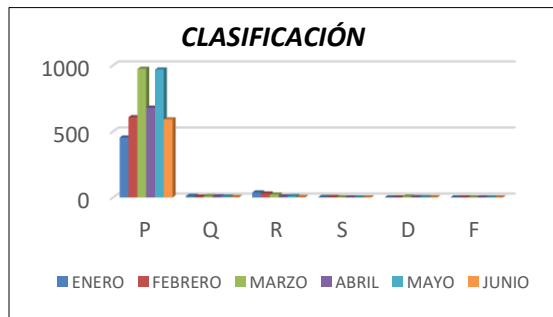
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN								ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	30	0	0	0	0	0	0	0	30	29	1	0	0
MARZO	26	0	0	0	0	2	1	0	29	20	9	0	0
ABRIL	10	1	0	0	0	3	5	0	19	13	6	0	0
MAYO	16	0	0	0	0	0	0	0	16	10	6	0	0
JUNIO	8	3	0	1	0	1	1	0	14	5	0	9	0
TOTAL	90	4	0	1	0	6	7	0	108	77	22	9	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

SUBSECRETARIA DE RENTAS E IMPUESTOS

MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	453	11	37	3	0	0	504	380	124	0	0
FEBRERO	607	5	29	3	0	0	644	480	163	0	1
MARZO	973	9	22	1	5	0	1010	694	316	0	0
ABRIL	679	7	7	0	2	0	695	473	222	0	0
MAYO	968	6	9	0	2	0	985	710	275	0	0
JUNIO	590	3	3	0	1	0	597	285	0	312	0
TOTAL	4270	41	107	7	10	0	4435	3022	1100	312	1




OBSERVACION

La Subsecretaria de Rentas e Impuestos recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

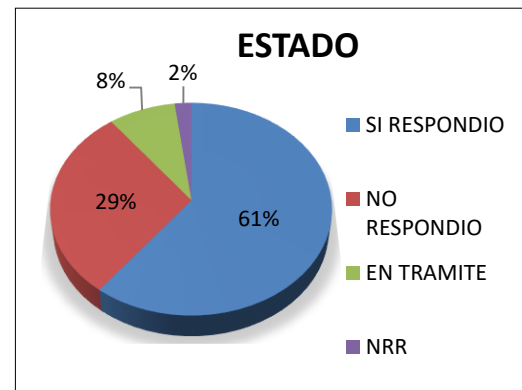
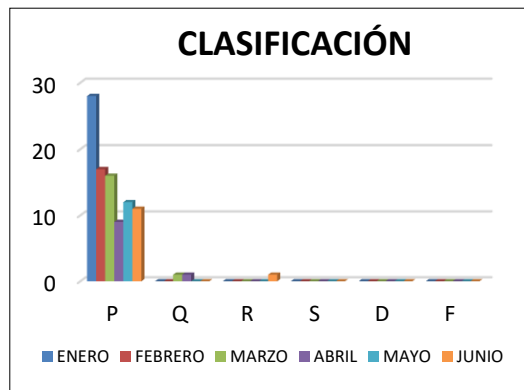
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	SOLICITUDES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
		COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	366	0	0	0	0	3	0	0	369	301	67	0	1
MARZO	680	10	0	0	28	0	0	0	718	537	181	0	0
ABRIL	493	16	0	0	2	31	3	0	545	414	131	0	0
MAYO	757	45	0	0	1	41	2	1	847	665	181	0	0
JUNIO	393	17	0	1	0	25	2	0	438	244	0	194	0
TOTAL	2689	88	0	1	31	100	7	1	2917	2161	560	194	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

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	28	0	0	0	0	0	28	12	16	0	0
FEBRERO	17	0	0	0	0	0	17	12	3	0	2
MARZO	16	1	0	0	0	0	17	14	3	0	0
ABRIL	9	1	0	0	0	0	10	8	2	0	0
MAYO	12	0	0	0	0	0	12	8	4	0	0
JUNIO	11	0	1	0	0	0	12	4	0	8	0
TOTAL	93	2	1	0	0	0	96	58	28	8	2




OBSERVACION

La Secretaria de Infraestructura recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

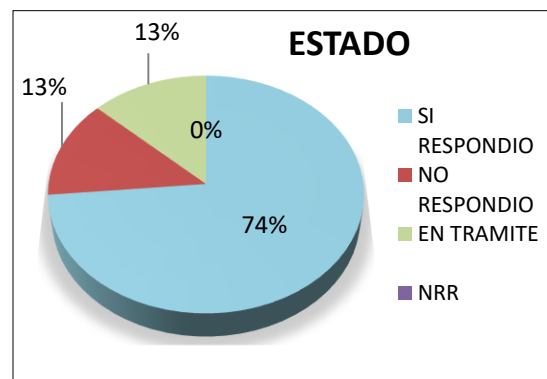
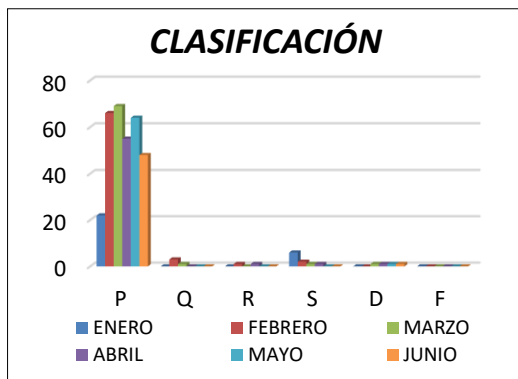
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	14	0	0	0	0	2	0	16	12	4	0	0
MARZO	13	3	0	0	0	0	0	16	14	2	0	0
ABRIL	8	0	1	0	0	0	0	9	8	1	0	0
MAYO	11	2	2	0	0	0	0	15	9	6	0	0
JUNIO	11	8	0	1	1	2	2	25	7	0	18	0
TOTAL	57	13	3	1	1	4	2	81	50	13	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

SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA


MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
ENERO	22	0	0	6	0	0	28	12	16	0	0
FEBRERO	66	3	1	2	0	0	72	68	4	0	0
MARZO	69	1	0	1	1	0	72	70	2	0	0
ABRIL	55	0	1	1	1	0	58	46	12	0	0
MAYO	64	0	0	0	1	0	65	53	12	0	0
JUNIO	48	0	0	0	1	0	49	4	0	45	0
TOTAL	324	4	2	10	4	0	344	253	46	45	0



OBSERVACION

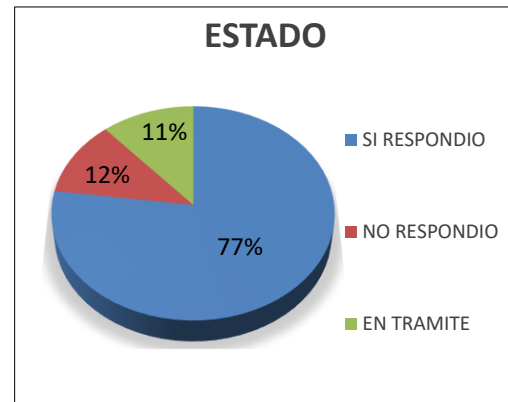
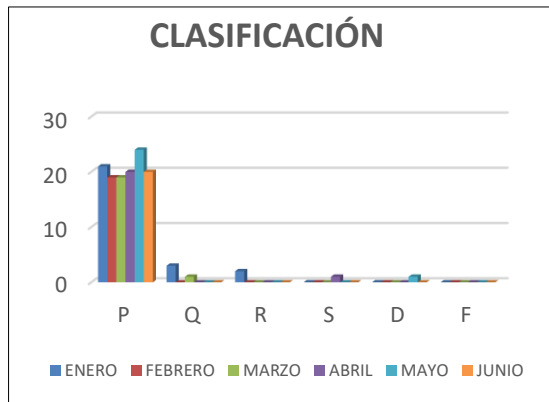
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN									ESTADO				
	SOLICITUDES	COMUNICACIONES	INVITACIÓN PÚBLICADA	DESPACHO COMISORIOS	PROPUESTAS	RESPUESTAS	TRASLADO DE OFICIO	TUTELA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	53	0	0	0	0	8	0	0	61	58	3	0	0	
MARZO	53	3	0	0	0	10	0	0	66	64	2	0	0	
ABRIL	45	18	1	0	0	11	0	0	75	53	22	0	0	
MAYO	43	57	0	0	2	3	3	0	108	75	33	0	0	
JUNIO	39	64	0	0	1	9	12	0	125	18	0	107	0	
TOTAL	233	142	1	0	3	41	15	0	435	268	60	107	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

SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	21	3	2	0	0	0	26	21	5	0	0
FEBRERO	19	0	0	0	0	0	19	17	2	0	0
MARZO	19	1	0	0	0	0	20	18	2	0	0
ABRIL	20	0	0	1	0	0	21	20	1	0	0
MAYO	24	0	0	0	1	0	25	20	5	0	0
JUNIO	20	0	0	0	0	0	20	5	0	15	0
TOTAL	123	4	2	1	1	0	131	101	15	15	0



OBSERVACION

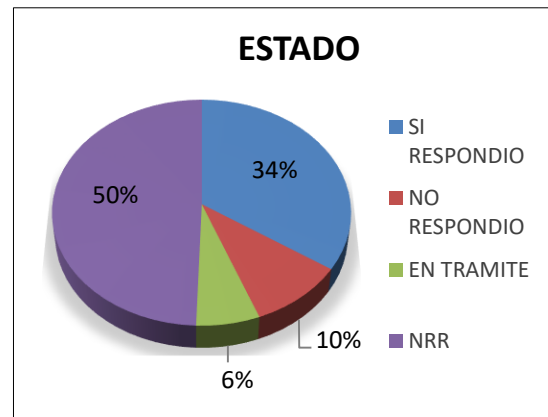
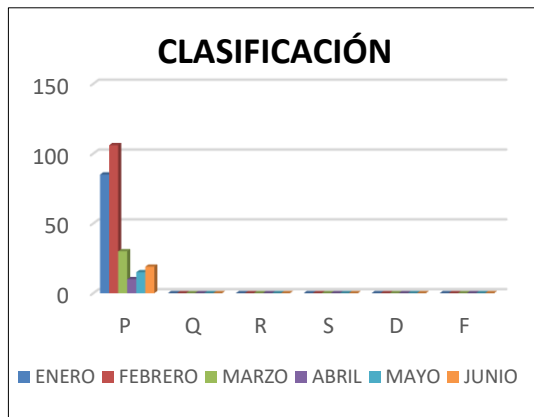
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	4	2	0	0	0	6	6	0	0	0
ABRIL	3	0	4	2	2	11	11	0	0	0
MAYO	3	1	7	1	0	12	12	0	0	0
JUNIO	8	4	11	7	0	30	10	0	20	0
TOTAL	19	7	22	10	2	60	40	0	20	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

SECRETARIA DE SALUD

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	85	0	0	0	0	0	85	73	12	0	0
FEBRERO	106	0	0	0	0	0	106	2	0	0	104
MARZO	30	0	0	0	0	0	30	3	1	0	26
ABRIL	10	0	0	0	0	0	10	6	3	0	1
MAYO	15	0	0	0	0	0	15	5	10	0	0
JUNIO	19	0	0	0	0	0	19	2	0	17	0
TOTAL	265	0	0	0	0	0	265	91	26	17	131




OBSERVACIÓN

La Secretaria de Salud recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

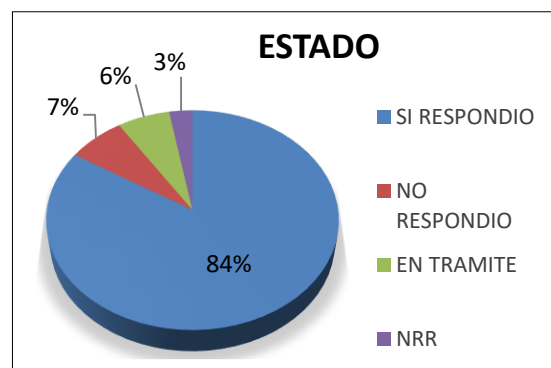
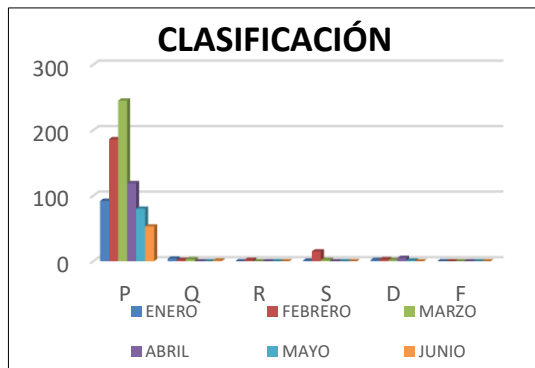
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN					ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	21	0	0	0	0	21	1	1	0	19
ABRIL	1	0	5	0	10	16	2	4	0	10
MAYO	0	0	2	1	40	43	3	0	0	40
JUNIO	1	1	5	0	45	52	1	0	43	8
TOTAL	23	1	12	1	95	132	7	5	43	77

 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 SALUD PÚBLICA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	92	4	0	1	2	0	99	95	4	0	0
FEBRERO	186	2	2	15	3	0	208	202	1	0	5
MARZO	245	3	0	2	2	0	252	233	3	0	16
ABRIL	119	0	0	0	5	0	124	118	4	0	2
MAYO	80	0	0	0	1	0	81	36	45	0	0
JUNIO	53	1	0	0	0	0	54	2	0	52	0
TOTAL	775	10	2	18	13	0	818	686	57	52	23




OBSERVACION

La Subsecretaria de Salud Pública recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

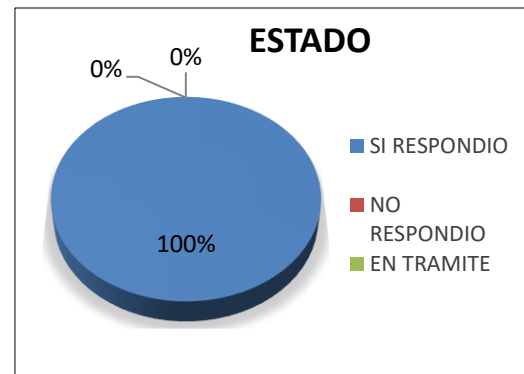
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	8	0	7	1	2	3	21	21	0	0	0
ABRIL	0	0	3	7	4	1	15	11	4	0	0
MAYO	1	1	4	2	0	0	8	3	4	0	1
JUNIO	0	1	2	2	0	3	8	3	0	5	0
TOTAL	9	2	17	12	6	7	53	39	8	5	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

SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD


MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0



OBSERVACION

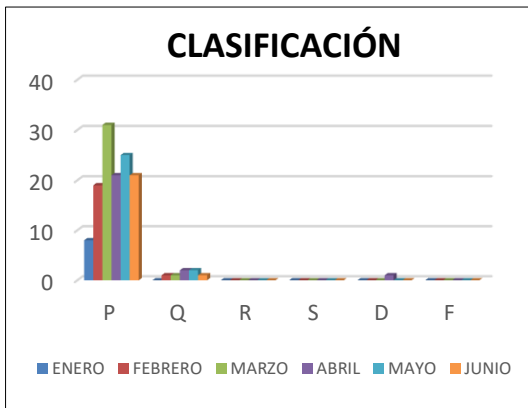
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN					ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
JUNIO	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0
TOTAL	0	0	3	0	0	3	1	2	0	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

SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL Y ATENCION


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	8	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0
FEBRERO	19	1	0	0	0	0	20	20	0	0	0
MARZO	31	1	0	0	0	0	32	31	1	0	0
ABRIL	21	2	0	0	1	0	24	23	1	0	0
MAYO	25	2	0	0	0	0	27	25	2	0	0
JUNIO	21	1	0	0	0	0	22	22	0	0	0
TOTAL	125	7	0	0	1	0	133	129	4	0	0



OBSERVACION:

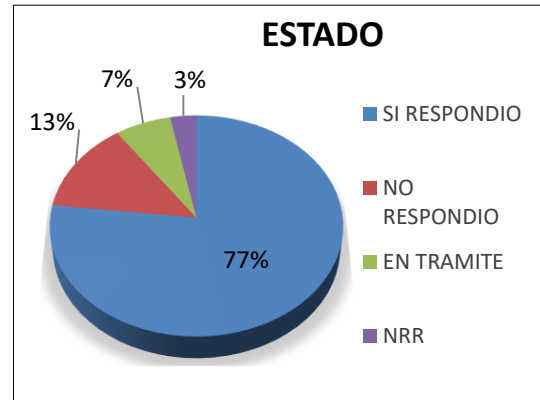
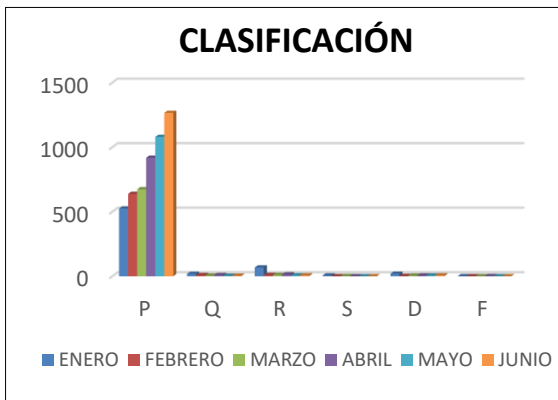
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	1	0	0	1	41	43	43	0	0	0
MARZO	0	0	3	0	1	0	63	67	67	0	0	0
ABRIL	3	0	4	0	0	0	80	87	87	0	0	0
MAYO	0	0	4	1	0	0	70	75	74	1	0	0
JUNIO	2	1	0	1	1	0	75	80	80	0	0	0
TOTAL	5	1	12	2	2	1	329	352	351	1	0	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

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	525	18	68	6	19	0	636	504	132	0	0
FEBRERO	638	9	10	0	2	0	659	534	83	0	42
MARZO	674	5	10	1	5	0	695	511	158	0	26
ABRIL	918	9	14	0	6	1	948	782	134	0	32
MAYO	1080	4	7	0	6	0	1097	854	206	0	37
JUNIO	1266	4	7	0	7	0	1284	901	0	355	28
TOTAL	5101	49	116	7	45	1	5319	4086	713	355	165




OBSERVACION

La Secretaria de Tránsito y Transporte recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

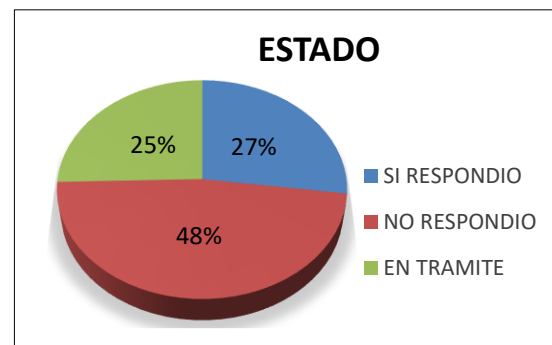
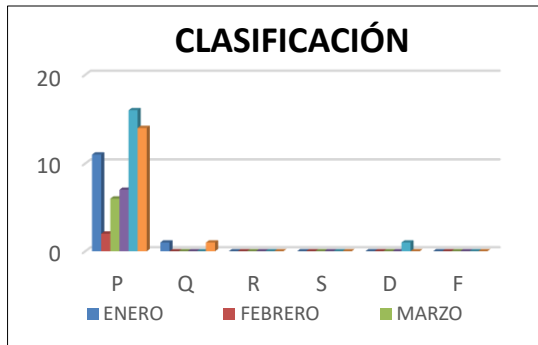
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	7	0	0	2	1	0	1	11	9	0	0	2
ABRIL	15	1	17	5	5	1	0	44	37	4	0	3
MAYO	14	1	24	5	1	1	0	46	33	11	0	2
JUNIO	28	0	40	9	3	1	1	82	43	0	35	4
TOTAL	64	2	81	21	10	3	2	183	122	15	35	11

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

SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO.


MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	11	1	0	0	0	0	12	11	1	0	0
FEBRERO	2	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0
MARZO	6	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0
ABRIL	7	0	0	0	0	0	7	0	7	0	0
MAYO	16	0	0	0	1	0	17	4	13	0	0
JUNIO	14	1	0	0	0	0	15	0	0	15	0
TOTAL	56	2	0	0	1	0	59	16	28	15	0



OBSERVACION

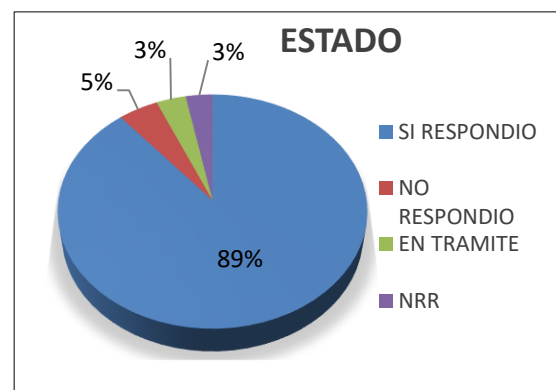
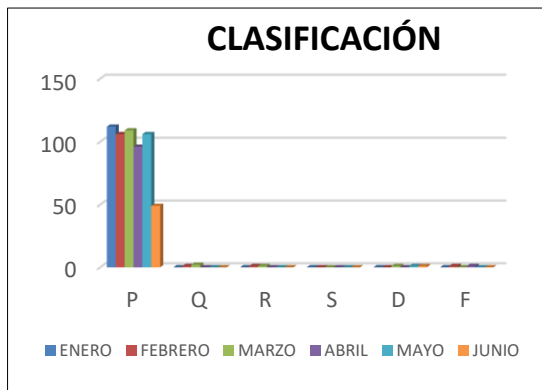
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN								ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
ABRIL	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0
MAYO	0	0	4	0	0	3	0	7	0	7	0	0
JUNIO	0	0	3	1	2	2	0	8	0	0	8	0
TOTAL	0	0	9	1	2	5	1	18	1	9	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

SECRETARIA GENERAL

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	112	0	0	0	0	0	112	112	0	0	0
FEBRERO	106	1	1	0	0	1	109	97	5	0	7
MARZO	109	2	1	0	1	0	113	104	5	0	4
ABRIL	96	0	0	0	0	1	97	90	7	0	0
MAYO	106	0	0	0	1	0	107	91	10	0	6
JUNIO	49	0	0	0	1	0	50	29	0	20	1
TOTAL	578	3	2	0	3	2	588	523	27	20	18




OBSERVACION

La Secretaria General recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

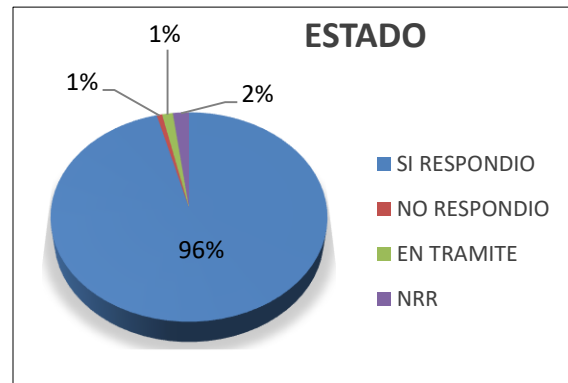
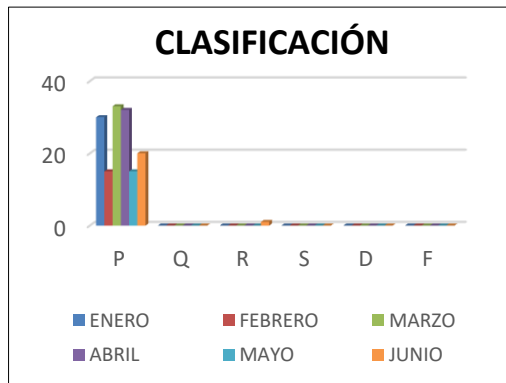
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO					
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	2	0	0	0	0	0	0	1	3	3	0	0	0
MARZO	6	3	1	0	0	0	0	1	11	7	4	0	0
ABRIL	1	6	7	0	0	0	0	1	15	13	1	0	1
MAYO	4	0	7	1	1	0	0	1	14	8	1	0	5
JUNIO	0	2	8	1	6	0	0	5	22	9	0	5	8
TOTAL	13	11	23	2	7	0	0	9	65	40	6	5	14

 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 PENSIONES

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	30	0	0	0	0	0	30	30	0	0	0
FEBRERO	15	0	0	0	0	0	15	14	0	0	1
MARZO	33	0	0	0	0	0	33	33	0	0	0
ABRIL	32	0	0	0	0	0	32	30	1	0	1
MAYO	15	0	0	0	0	0	15	15	0	0	0
JUNIO	20	0	1	0	0	0	21	18	0	2	1
TOTAL	145	0	1	0	0	0	146	140	1	2	3




OBSERVACION

La Oficina de Pensiones recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

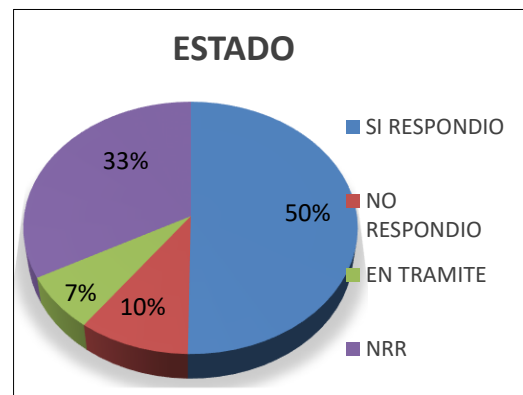
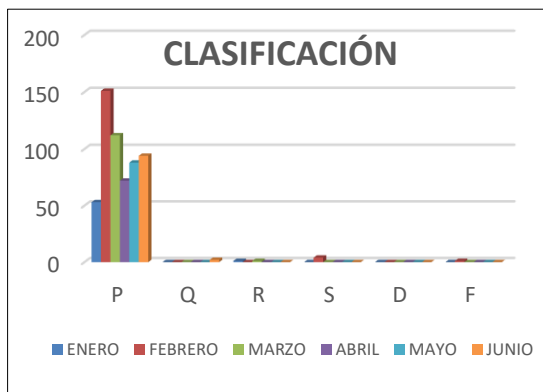
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	2	0	0	0	0	3	3	0	0	0
MARZO	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	0	0
ABRIL	2	0	7	0	0	0	2	11	11	0	0	0
MAYO	3	0	8	0	0	0	1	12	11	0	0	1
JUNIO	1	0	6	0	0	0	0	7	7	0	0	0
TOTAL	7	0	24	0	0	0	4	35	34	0	0	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

SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	53	0	1	0	0	0	54	50	4	0	0
FEBRERO	151	0	0	4	0	1	156	89	13	0	54
MARZO	112	0	1	0	0	0	113	49	16	0	48
ABRIL	72	0	0	0	0	0	72	37	11	0	24
MAYO	88	0	0	0	0	0	88	37	13	0	38
JUNIO	94	2	0	0	0	0	96	29	0	41	26
TOTAL	570	2	2	4	0	1	579	291	57	41	190




OBSERVACION

La Subsecretaria Administración en Talento Humano recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

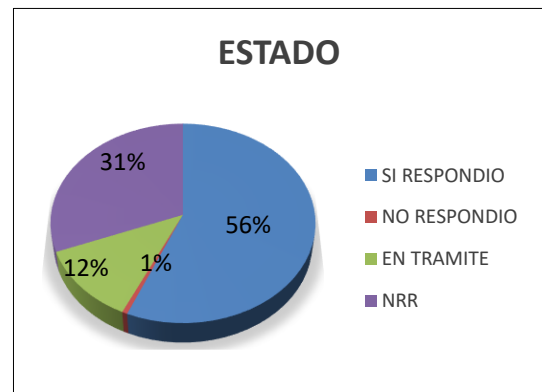
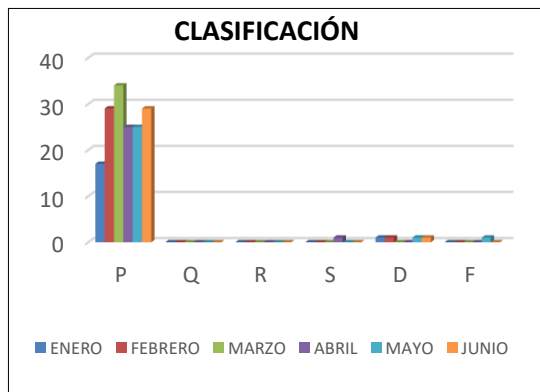
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR	
FEBRERO	2	0	0	0	0	0	2	3	7	6	0	0	1
MARZO	3	0	7	2	0	0	0	3	15	8	1	0	6
ABRIL	2	0	5	7	3	0	0	3	20	4	0	0	16
MAYO	1	0	13	0	1	1	1	9	25	13	0	0	12
JUNIO	1	0	16	4	0	0	0	4	25	8	0	1	16
TOTAL	9	0	41	13	4	3	22	92	39	1	1	1	51

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

SECRETARIA DE SE SEGURIDAD CIUDADANA

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	17	0	0	0	1	0	18	18	0	0	0
FEBRERO	29	0	0	0	1	0	30	9	0	0	21
MARZO	34	0	0	0	0	0	34	16	0	0	18
ABRIL	25	0	0	1	0	0	26	18	0	0	8
MAYO	25	0	0	0	1	1	27	23	1	0	3
JUNIO	29	0	0	0	1	0	30	9	0	20	1
TOTAL	159	0	0	1	4	1	165	93	1	20	51




OBSERVACION

La Secretaria de Seguridad Ciudadana recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

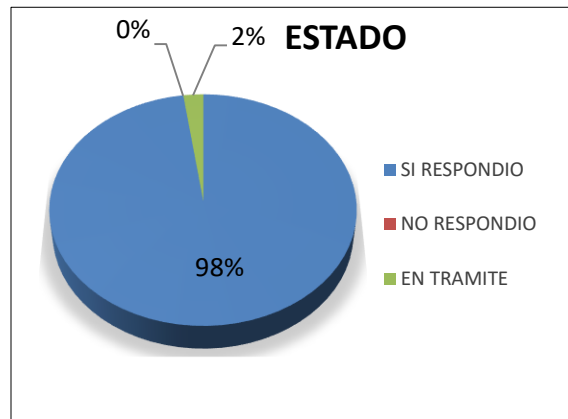
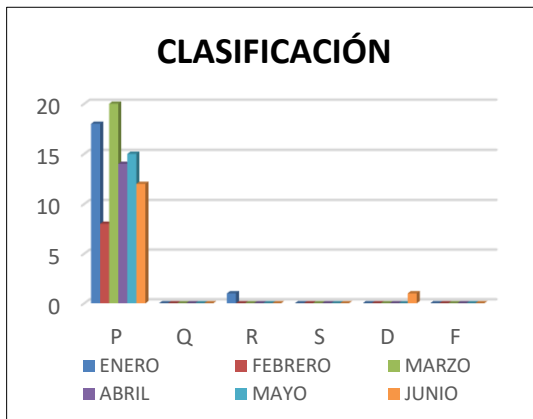
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
MARZO	8	2	0	0	0	0	0	10	3	0	0	7
ABRIL	2	4	1	1	0	0	2	10	3	0	0	7
MAYO	11	4	4	0	0	0	0	19	4	0	0	15
JUNIO	6	4	3	1		1	2	17	7	0	6	4
TOTAL	31	14	8	2	0	1	4	60	17	0	6	37

 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 POST CONFLICTO CULTURA Y PAZ


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	18	0	1	0	0	0	19	19	0	0	0
FEBRERO	8	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0
MARZO	20	0	0	0	0	0	20	20	0	0	0
ABRIL	14	0	0	0	0	0	14	14	0	0	0
MAYO	15	0	0	0	0	0	15	15	0	0	0
JUNIO	12	0	0	0	1	0	13	11	0	2	0
TOTAL	87	0	1	0	1	0	89	87	0	2	0



OBSERVACION

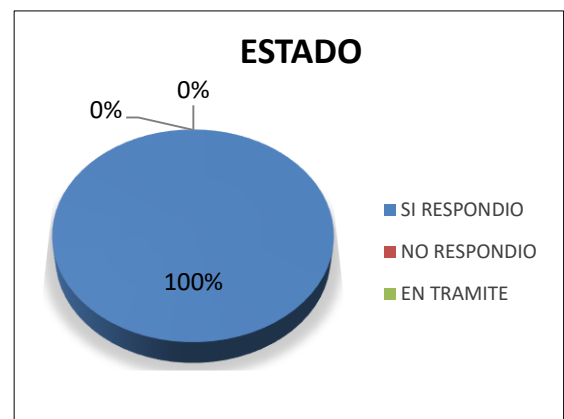
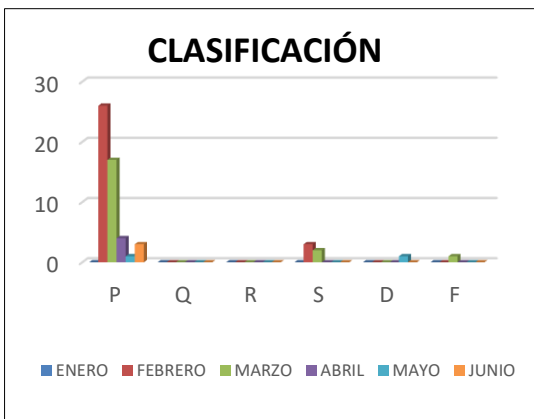
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	4	5	5	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	12	12	12	0	0	0
ABRIL	0	0	3	0	0	0	7	10	10	0	0	0
MAYO	1	0	1	0	0	0	6	8	8	0	0	0
JUNIO	1	0	1	0	0	0	4	6	6	0	0	0
TOTAL	3	0	5	0	0	0	33	41	41	0	0	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

SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES


MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	26	0	0	3	0	0	29	29	0	0	0
MARZO	17	0	0	2	0	1	20	20	0	0	0
ABRIL	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0
MAYO	1	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0
JUNIO	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0
TOTAL	51	0	0	5	1	1	58	58	0	0	0



OBSERVACION

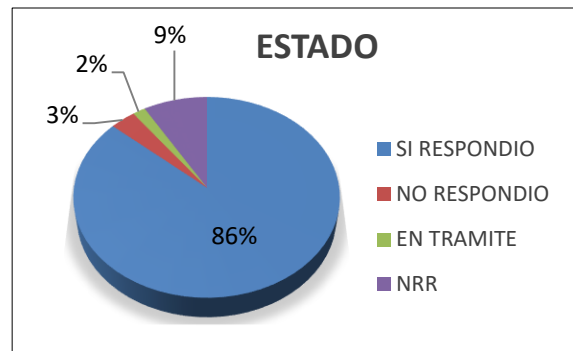
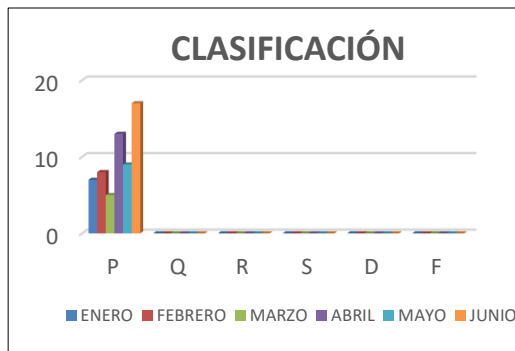
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
MARZO	2	0	3	0	6	0	0	11	11	0	0	
ABRIL	1	0	4	0	11	0	0	16	16	0	0	
MAYO	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	
JUNIO	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
TOTAL	3	0	8	0	20	0	0	31	31	0	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

SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO

MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	7	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0
FEBRERO	8	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0
MARZO	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0
ABRIL	13	0	0	0	0	0	13	11	2	0	0
MAYO	9	0	0	0	0	0	9	7	0	0	2
JUNIO	17	0	0	0	0	0	17	13	0	1	3
TOTAL	59	0	0	0	0	0	59	51	2	1	5




OBSERVACION

La Secretaria de Equidad de Género recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

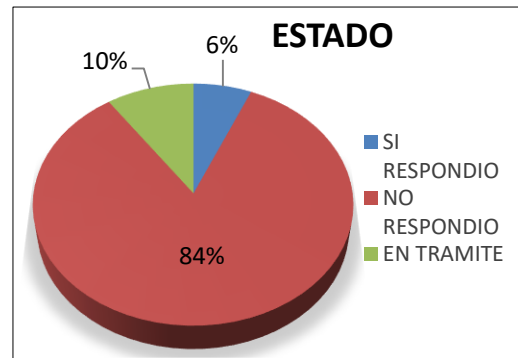
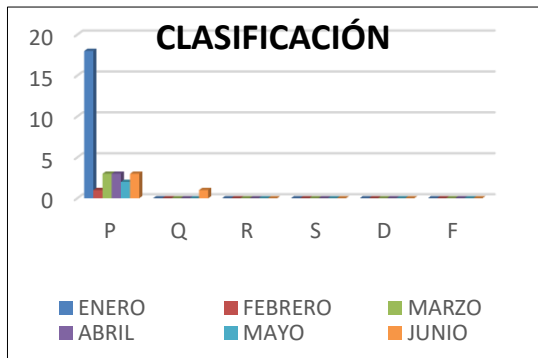
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	2	0	2	0	0	0	0	4	2	0	0	2
JUNIO	1	0	2	0	0	0	0	3	1	0	0	2
TOTAL	4	0	4	0	0	0	0	8	4	0	0	4

 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 BANCO DEL PROGRESO


MES	CLASIFICACION							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	18	0	0	0	0	0	18	0	18	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
MARZO	3	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0
ABRIL	3	0	0	0	0	0	3	1	2	0	0
MAYO	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
JUNIO	3	1	0	0	0	0	4	1	0	3	0
TOTAL	30	1	0	0	0	0	31	2	26	3	0



OBSERVACIONES:

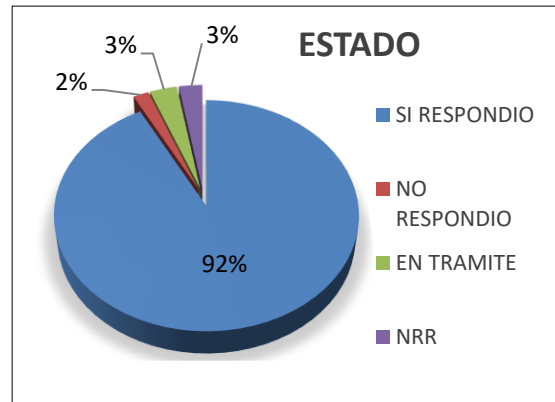
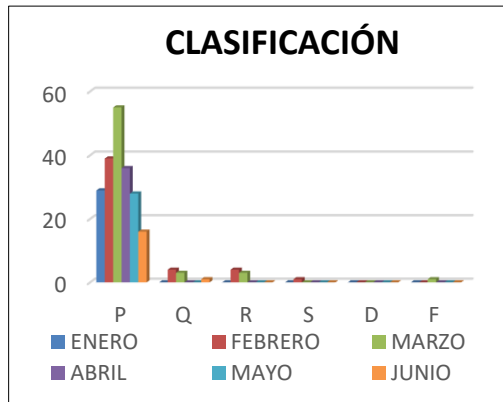
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							ESTADO				
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0
MAYO	1	1	2	0	1	0	0	5	0	5	0	0
JUNIO	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2	0
TOTAL	2	1	4	0	1	0	1	9	1	6	2	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

SECRETARIA DEL TESORO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	29	0	0	0	0	0	29	29	0	0	0
FEBRERO	39	4	4	1	0	0	48	47	0	0	1
MARZO	55	3	3	0	0	1	62	60	2	0	0
ABRIL	36	0	0	0	0	0	36	36	0	0	0
MAYO	28	0	0	0	0	0	28	21	2	0	5
JUNIO	16	1	0	0	0	0	17	10	0	7	0
TOTAL	203	8	7	1	0	1	220	203	4	7	6




OBSERVACION

La Secretaria del Tesoro recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDF, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.

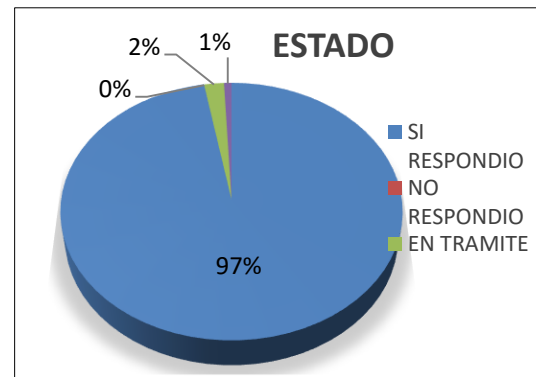
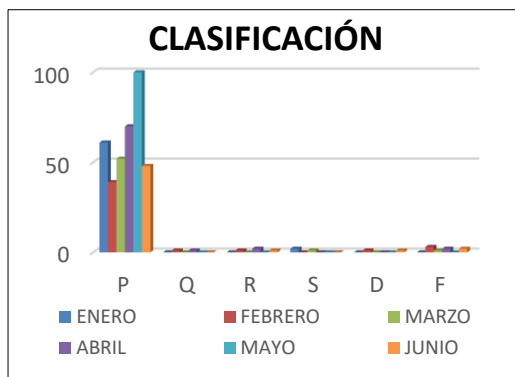
En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDF, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes:

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	1	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0
MARZO	9	0	10	0	0	0	1	20	20	0	0	0
ABRIL	4	0	8	0	0	0	0	12	5	0	0	7
MAYO	3	0	11	0	0	0	0	14	7	0	0	7
JUNIO	1	0	10	0	0	0	0	11	11	0	0	0
TOTAL	18	0	40	0	0	0	1	59	45	0	0	14

 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						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
ENERO	61	0	0	2	0	0	63	63	0	0	0
FEBRERO	39	1	1	0	1	3	45	44	0	0	1
MARZO	52	0	0	1	0	1	54	52	0	0	2
ABRIL	70	1	2	0	0	2	75	75	0	0	0
MAYO	100	0	0	0	0	0	100	100	0	0	0
JUNIO	48	0	1	0	1	2	52	44	0	8	0
TOTAL	370	2	4	3	2	8	389	378	0	8	3




OBSERVACIÓN

Departamento Administrativo de Bienestar Social recibió solicitudes que son informativas que no corresponden a una PQRSDf, las cuales fueron clasificadas por la dependencia como No Requieren Respuesta-NRR.


En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, a continuación, se relacionan los siguientes con su clasificación y estado de cumplimiento por mes

MESES	CLASIFICACIÓN							TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	RESPUESTAS	INVITACION	COMUNICACIÓN	TRASLADO DE OFICIO	PROPUESTA	DESPACHO COMISORIO	TUTELAS		SI RESPONDI O	NO RESPONDI O	EN TRAMITE	NRR
FEBRERO	4	0	3	0	0	0	1	8	7	0	0	1
MARZO	1	0	10	0	0	0	3	14	14	0	0	0
ABRIL	1	2	10	1	0	0	7	21	20	1	0	0
MAYO	13	0	7	1	1	0	1	23	23	0	0	0
JUNIO	3	0	10	0	1	0	7	21	18	0	2	1
TOTAL	22	2	40	2	2	0	19	87	82	1	2	2

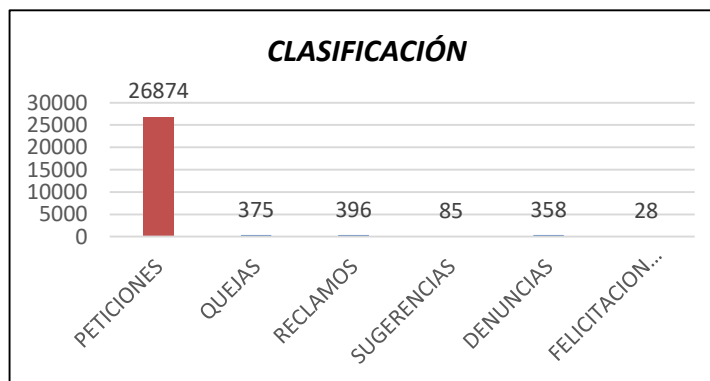
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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


SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN						ESTADO					
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	%
Secretaría Privada del Alcalde	178	1	0	1	3	3	186	107	32	5	42	80%
Oficina Control interno Gestión	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	100%
Oficina Control interno Disciplinario	31	76	0	0	2	0	109	98	0	11	0	90%
Oficina Asesora Jurídica	886	8	3	3	5	0	905	875	3	20	7	97%
Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	667	13	10	0	2	0	692	679	0	12	1	98%
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	91	3	1	0	2	1	98	78	0	3	17	97%
Subsecretaría de Contaduría Municipal	10	0	0	0	0	0	10	9	0	1	0	90%
Coordinación Casa de la Justicia	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	100%
Departamento Administrativo de Planeación	142	1	1	0	3	0	147	108	7	12	20	87%
Subdirección Control Físico y Ambiental	356	24	3	1	42	0	426	235	166	24	1	55%
Subdirección de Desarrollosocio-económico.	1864	2	3	1	0	3	1873	1865	0	1	7	100%
subdirección de servicios públicos	1687	7	17	0	4	1	1716	1593	37	31	55	96%
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	449	3	5	1	5	1	464	307	120	37	0	66%
Secretaría de Valorización y Plusvalía	583	3	4	1	1	2	594	578	6	7	3	98%
Secretaría de Cultura y Turismo	90	1	0	0	0	0	91	87	1	3	0	96%
Secretaría de Vivienda	199	0	0	0	1	0	200	111	63	26	0	55%
Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.	267	0	1	1	8	0	277	210	42	16	9	79%
Secretaría de Desarrollo Social	180	0	1	2	1	1	185	164	1	2	18	98%
Subsecretaría de participación comunitaria	414	18	2	4	30	0	468	265	71	43	89	76%
Secretaría de Educación	75	1	0	0	3	1	80	61	15	4	0	76%
Subsecretaría Desarrollo de la juventud	11	0	0	0	0	0	11	8	2	1	0	73%
Subsecretaría Investigación y Desarrollo pedagógico	20	4	0	0	1	0	25	15	8	2	0	60%
Subsecretaría Administración Recursos Financieros	6	0	0	0	1	0	7	6	1	0	0	86%
Subsecretaría Desarrollo de Talento humano Educativo	77	0	1	0	1	0	79	75	0	4	0	95%
Subsecretaría Administración del Tesoro Educativo	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0%
Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo	37	0	3	0	0	0	40	32	6	0	2	85%

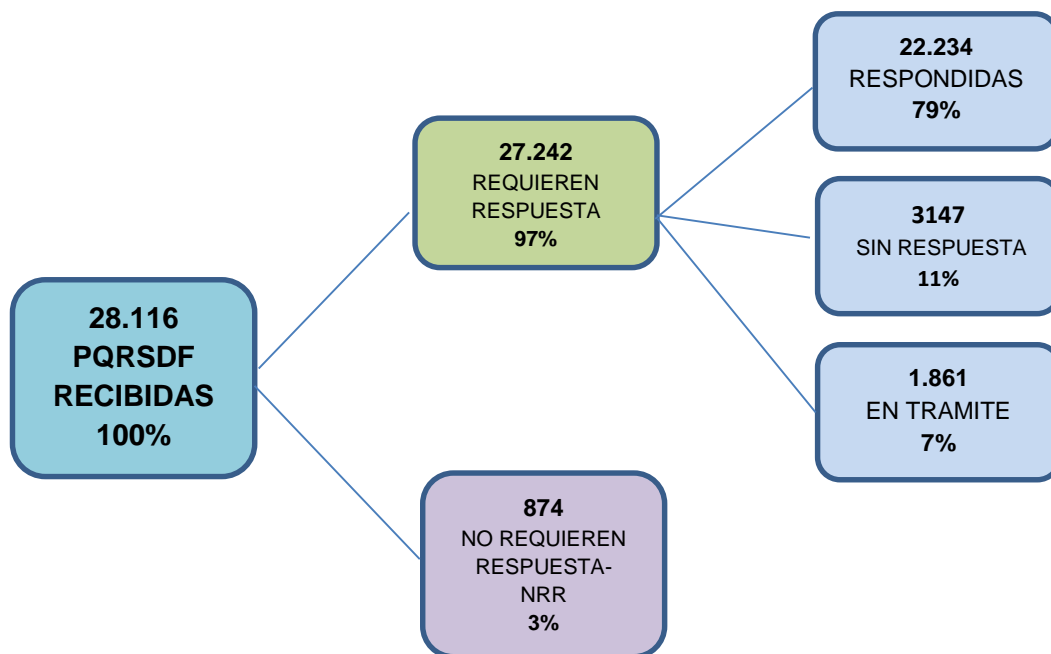
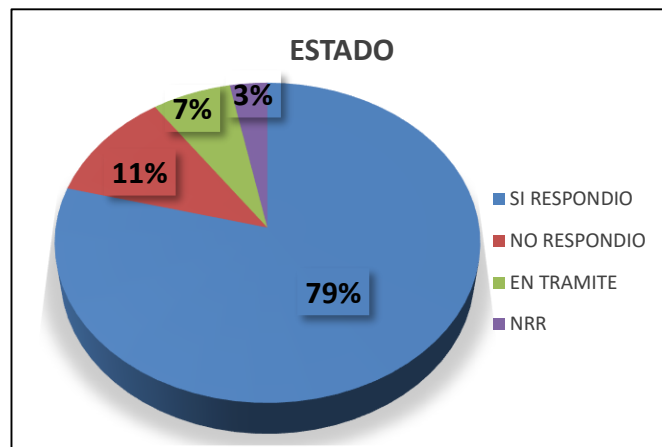
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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


Secretaría de Gobierno	1284	35	9	3	125	0	1456	1349	41	64	2	93%
Subsecretaría de concertación ciudadana	122	5	1	0	27	0	155	150	4	1	0	97%
Cementerio Central	4	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0%
Secretaría de Hacienda	121	2	8	0	2	0	133	128	4	1	0	96%
subsecretaria de Rentas impuestos	4270	41	107	7	10	0	4435	3022	1100	312	1	68%
subsecretaria de recuperación de cartera	245	2	17	1	0	0	265	200	51	13	1	76%
subsecretaria financiera	58	0	0	0	0	0	58	57	0	1	0	98%
Subsecretaría gestión Catastral multipropósito	3330	30	59	9	3	0	3431	2510	326	593	2	73%
Secretaría de Infraestructura	93	2	1	0	0	0	96	58	28	8	2	63%
subsecretaria-infraestructura	324	4	2	10	4	0	344	253	46	45	0	74%
subsecretaria de medio ambiente	123	4	2	1	1	0	131	101	15	15	0	77%
Secretaría de Salud	265	0	0	0	0	0	265	91	26	17	131	84%
Subsecretaría planeación en salud	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	100%
Subsecretaría de Salud Publica	775	10	2	18	13	0	818	686	57	52	23	87%
Subsecretaría Aseguramiento y Control de Atención	125	7	0	0	1	0	133	129	4	0	0	97%
Secretaría de Tránsito y Transporte	5101	49	116	7	45	1	5319	4086	713	355	165	80%
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	56	2	0	0	1	0	59	16	28	15	0	27%
Secretaría General	578	3	2	0	3	2	588	523	27	20	18	92%
Subsecretaría Administración de Talento humano	570	2	2	4	0	1	579	291	57	41	190	83%
Oficina de Pensiones	145	0	1	0	0	0	146	140	1	2	3	98%
Secretaría de Seguridad Ciudadana	159	0	0	1	4	1	165	93	1	20	51	87%
Secretaría de Post Conflicto y Cultura de paz	87	0	1	0	1	0	89	87	0	2	0	98%
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	51	0	0	5	1	1	58	58	0	0	0	100%
Secretaría Equidad de-Genero	59	0	0	0	0	0	59	51	2	1	5	95%
Secretaría Banco del Progreso	30	1	0	0	0	0	31	2	26	3	0	6%
Secretaría del Tesoro	203	8	7	1	0	1	220	203	4	7	6	95%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	370	2	4	3	2	8	389	378	0	8	3	98%
TOTAL RECIBIDAS	26874	375	396	85	358	28	28116	22234	3147	1861	874	82%



 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

De acuerdo a la gráfica anterior durante el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio del 2022, la alcaldía Municipal de San José de Cúcuta recibió un total de 28.116 PQRSDF, de las cuales 26874 son Peticiones, 375 Quejas, 396 Reclamos, 85 sugerencias, 358 Denuncias y 28 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

No requieren respuestas los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los ciudadanos y las copias de las respuestas enviadas por otras entidades o dependencias.


Durante el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio del 2022 fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 28.116 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 22.234 con un porcentaje de cumplimiento de 79%, Vencidas sin respuesta 3.147 PQRSDf correspondiente a un 11%, en trámite 1.861 con un porcentaje del 7% y No requieren respuesta –NRR 874 correspondiente al 3%.

DEPENDENCIAS CON PQRSDf VENCIDAS SIN RESPUESTA.

De las 28.116 PQRSDf recibidas durante el periodo de enero – junio de la vigencia 2022, se evidencio que a la fecha de corte 01 de julio de 2022 cuarenta (40) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta no dieron respuesta incumpliendo los tiempos y términos de Ley de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

A continuación, se relaciona las Dependencias que se encuentran con PQRSDf vencidas sin respuesta:

DEPENDENCIAS	NO RESPONDIO
Secretaría privada del alcalde	32
Oficina Asesora Jurídica	3
Departamento Administrativo de Planeación	7
Subdirección Control Físico y Ambiental	166
subdirección de servicios públicos	37
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	120
Secretaria de Valorización y Plusvalía	6
Secretaria de Cultura y Turismo	1
Secretarla de Vivienda	63
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	42
Secretaria de Desarrollo Social	1
Subsecretaria de participación comunitaria	71
Secretaria de Educación	15
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	2
Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico	8
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	1
Subsecretaria Administración del Tesoro Educativo	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

Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	6
Secretaria de Gobierno	41
Subsecretaria de concertación ciudadana	4
Cementerio Central	4
Secretaria de Hacienda	4
subsecretaria de Rentas impuestos	1100
subsecretaria de recuperación de cartera	51
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	326
Secretaria de Infraestructura	28
subsecretaria-infraestructura	46
subsecretaria de medio ambiente	15
Secretaria de Salud	26
Subsecretaria de Salud Publica	57
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	4
Secretaria de Tránsito y Transporte	713
Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	28
Secretaria General	27
Subsecretaria Administración de Talento humano	57
Oficina de Pensiones	1
Secretaria de Seguridad Ciudadana	1
Secretaria Equidad de-Genero	2
Secretaria Banco del Progreso	26
Secretaria del Tesoro	4

DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSDF RECIBIDAS

A Continuación, se relacionan las dependencias que recibieron más de 500 PQRSDF durante el primer semestre de la vigencia 2022:

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	5319
subsecretaria de Rentas impuestos	4435
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	3431
Subdirección de Desarrollo socio-económico.	1873
subdirección de servicios públicos	1716
Secretaria de Gobierno	1456
Oficina Asesora Jurídica	905
Subsecretaria de Salud Publica	818
Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	692
Secretaria de Valorización y Plusvalía	594
Secretaria General	588
Subsecretaria Administración de Talento humano	579


 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

SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES (Invitaciones Publicas, despachos comisorios, tutelas, comunicaciones, respuestas, propuestas y traslados)

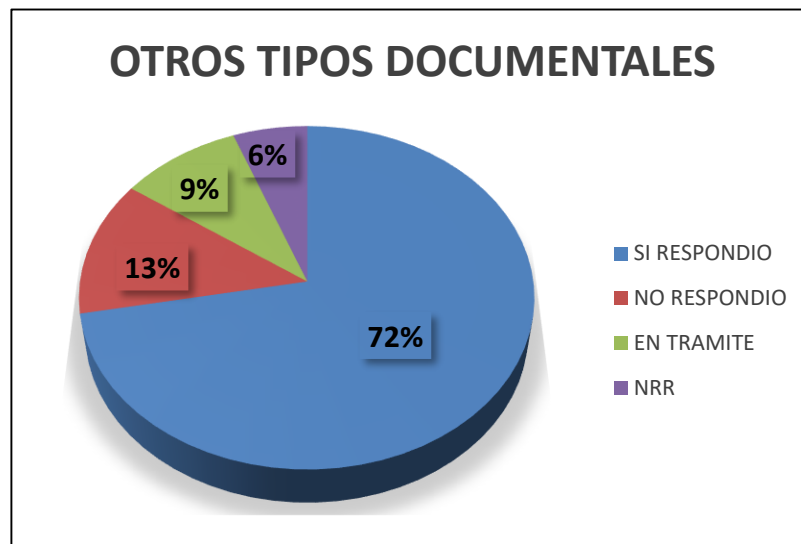
En el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos que genera el sistema de gestión documental Orfeo se relacionan tipos documentales que no corresponden a una PQRSDf, como los siguientes: comunicaciones, respuestas, invitaciones públicas, propuestas, despachos comisorios y tutelas.


La Oficina de control interno realizo seguimiento a estos tipos documentales, donde se relacionan cuáles fueron las dependencias que recibieron durante este primer semestre de la vigencia 2022, el total de recibidas, si respondió, no respondió, en trámite, las que no requieren respuesta -NRR y el porcentaje de cumplimiento, como se evidencia en la siguiente tabla:

SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES CONTROL INTERNO						
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR	%
Secretaría Privada del Alcalde	47	23	7	0	17	85%
Oficina Control interno Gestión	6	3	0	0	3	100%
Oficina Asesora Jurídica	53	39	5	3	6	85%
Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	39	32	0	3	4	92%
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	21	19	0	0	2	100%
Subsecretaría de Contaduría Municipal	3	3	0	0	0	100%
Departamento Administrativo de Planeación	22	8	0	0	14	100%
Subdirección Control Físico y Ambiental	67	25	22	20	0	37%
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	21	16	0	1	4	95%
subdirección de servicios públicos	199	50	9	10	130	90%
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	41	31	6	4	0	76%
Secretaría de Valorización y Plusvalía	16	12	1	1	2	88%
Secretaría de Cultura y Turismo	21	17	0	4	0	81%
Secretaría de Vivienda	9	1	5	3	0	11%
Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.	34	10	6	7	11	62%
Secretaría de Desarrollo Social	21	19	0	0	2	100%
Subsecretaría de participación comunitaria	355	181	12	27	135	89%
Secretaría de Educación	62	46	10	6	0	74%
Subsecretaría Desarrollo de la juventud	4	2	2	1	0	50%
Subsecretaría Investigación y Desarrollo pedagógico	15	9	3	3	0	60%
Subsecretaría Administración Recursos Financieros	3	3	0	0	0	100%
Subsecretaría Desarrollo de Talento humano Educativo	33	32	0	1	0	97%
Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo	41	29	6	3	3	78%
Secretaría de Gobierno	1018	940	13	64	1	92%
Subsecretaría de concertación ciudadana	128	121	5	2	0	95%








 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 Hacienda	60	58	0	2	0	97%
subsecretaria de Rentas impuestos	2917	2161	560	194	1	74%
subsecretaria de recuperación de cartera	108	77	22	9	0	71%
subsecretaria financiera	58	56	0	2	0	97%
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2296	1628	393	272	3	71%
Secretaria de Infraestructura	81	50	13	18	0	62%
subsecretaria-infraestructura	435	268	60	107	0	62%
subsecretaria de medio ambiente	60	40	0	20	0	67%
Secretaria de Salud	132	7	5	43	77	64%
Subsecretaria planeación en salud	3	1	2	0	0	33%
Subsecretaria de Salud Publica	53	39	8	5	1	75%
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	352	351	1	0	0	100%
Secretaria de Tránsito y Transporte	183	122	15	35	11	73%
Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	18	1	9	8	0	6%
Secretaria General	65	40	6	5	14	83%
Subsecretaria Administración de Talento humano	92	39	1	1	51	98%
Oficina de Pensiones	35	34	0	0	1	100%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	60	17	0	6	37	90%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	41	41	0	0	0	100%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	31	31	0	0	0	100%
Secretaria Equidad de-Genero	8	4	0	0	4	100%
Secretaria Banco del Progreso	9	1	6	2	0	11%
Secretaria del Tesoro	59	45	0	0	14	100%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	87	82	1	2	2	97%
TOTAL RECIBIDAS	9522	6864	1214	894	550	78%








 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

CONCLUSIONES

-  Se evidencia la vulneración a los Derechos fundamentales de los peticionarios de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y reglado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, por el incumplimiento del no trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y felicitaciones, en tiempos y términos de Ley de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.
-  Se evidencia que en el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos y la estadística generada por sistema de gestión documental Orfeo, se relacionan tipos documentales que no corresponden a PQRSDf, como los siguientes: comunicaciones, respuestas, invitaciones públicas, propuestas, despachos comisorios, tutelas.
-  Consultado el Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos del sistema de gestión documental Orfeo, no se encuentran resultados en el reporte estadístico solicitado de las siguientes: Cementerio Central y coordinación de casa de Justicia.
-  No se encuentra implementada la Encuesta de Satisfacción del ciudadano, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
-  Dentro del trámite y solución de las PQRSDf, debe darse cumplimiento estricto a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.
-  En el reporte 20. Que genera el sistema de gestión documental Orfeo no se están relacionando todas las peticiones y quejas que son radicadas a través de Orfeo a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
-  La Administración Municipal debe facilitarle y divulgarle constantemente al ciudadano en su página web y todas sus redes sociales información de los medios 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

RECOMENDACIONES

-  Teniendo en cuenta las debilidades que se están presentando en el **Reporte 20. General de radicados de entrada y PQRSyD por tiempos transcurridos** en el sistema de gestión documental Orfeo, esta oficina de control interno recomienda a las TIC que en el Reporte 20. Solo se clasifique lo correspondiente a PQRSDF dado que se está presentando una clasificación de otros tipos documentales que no corresponden como los siguientes: comunicaciones, respuestas, invitaciones públicas, propuestas, despachos comisorios, tutelas.
-  Se recomienda implementar y socializar la Encuesta virtual de Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
-  Se recomienda que la Oficina de Control Interno Disciplinario en los casos de las dependencias de la administración Municipal que reinciden en el incumplimiento de prestar el servicio oportuno al trámite de PQRSDF de conformidad con la Ley, tomar las acciones pertinentes a las que allá lugar.
-  Seguir fortaleciendo 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.
-  Se recomienda a las Dependencias de la Administración Municipal dentro del trámite y solución de las PQRSDF, darle estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.



FREDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Elaboró: Scarlett Valero, Nikolay Gómez y, Jessica Albarracín
 Revisó: FAMM
 Archívese en 10020.4