

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

Fecha	AGOSTO DE 2021
Subproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Líder del Subproceso	LUZ MARINA MONTES ROJAS

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2.021.

OBJETIVO.

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2.011, Estatuto Anticorrupción, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 que establece que “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios” ..., verificar si efectivamente se está dando cumplimiento a lo expresado en las normas en comento y evaluar de acuerdo con la normatividad vigente si las respuestas a las PQRSDF se están dando en tiempos y términos de ley.

ALCANCE

El presente informe corresponde a la recopilación de los reportes enviados por las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el Primer semestre de 2021.

METODOLOGÍA

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

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

 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

AVANCES

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

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

la Administración Municipal mediante la Resolución No. 0248 de 8 de mayo de 2017 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en el Municipio de San José de Cúcuta"

A continuación, relacionamos apartes de la Resolución que consideramos importantes:

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

PUNTOS DE RADICACIÓN: Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, Centro, en la Alcaldía de San José de Cúcuta, primer piso.

PÁGINA WEB: Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.

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

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



Dan clic en “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO - PQRSD F”- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, donde les abre la siguiente ventana del SIEP PQRD:

ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO

Compartir  



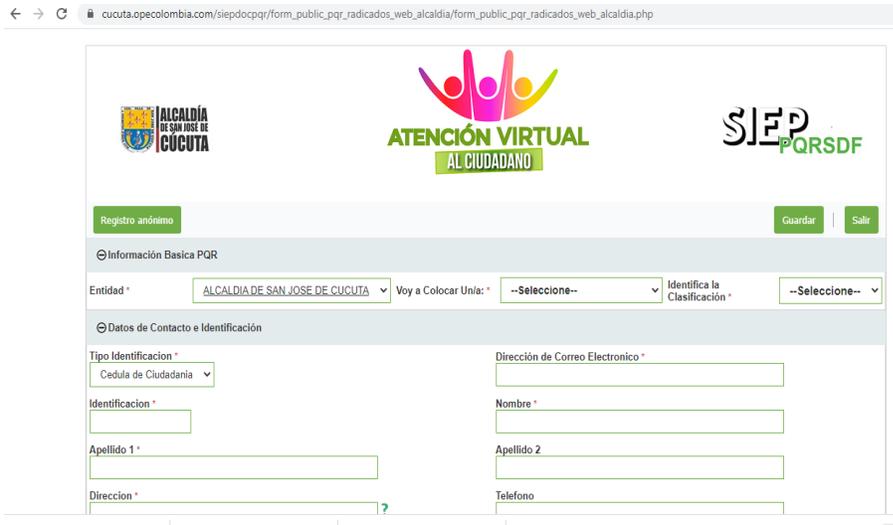
ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO

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

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

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

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



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

Debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a causa del covid-19 declarada mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, la Alcaldía de San José de Cúcuta dispuso la página web visitando el siguiente enlace <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual> para la radicación de toda solicitud o trámite en ventanilla única, con el objetivo de garantizarle una buena atención al ciudadano.

ATENCIÓN PRESENCIAL: Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle 11 entre avenida 5° y 6° número 5-49, primer piso Alcaldía de Cúcuta, para la recepción de todas las peticiones, que los ciudadanos quieran presentar relacionadas con información que manejen las diferentes Secretarías de Despacho, Subsecretarías, Directores Administrativos y Jefes de Oficinas, adscritas a la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

 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

BUZÓN DE SUGERENCIAS: El Buzón estará ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las peticiones.

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

Ahora bien, mediante Decreto 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”.

La Oficina de Ventanilla Única se encuentra realizando un seguimiento cada 15 días de las PQRSDF radicadas, a cada una de las dependencias de la administración Municipal, donde adjuntan una relación en Excel de las PQRSDF que se encuentran sin respuesta de acuerdo a la estadística arrojada por la plataforma del SIEP Documental

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

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

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

 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECEPCIONADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

En desarrollo del rol Evaluación y Seguimiento la Oficina de Control Interno verifica que se atiendan las PQRSD, de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento de Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, que establece “... *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”

De acuerdo con la normatividad citada, la Oficina de Control interno de Gestión mediante Circulares No. 005 con Radicado interno No. 2021-109-006892-3 de fecha de 20 de abril de 2021 con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSD de la vigencia 2021 enero - marzo y la circular No. 009 con Radicado interno No. 2021-109-013426-3 de fecha de 06 de julio de 2021, con asunto solicitud informe mensual actualizado de PQRSD de la vigencia 2021 abril - junio, Se realiza seguimiento a las indicaciones impartidas con el objeto del envío deberá realizarse por medio magnético vía correo electrónico institucional cinternoges@cucuta.gov.co en cumplimiento para el primer semestre de la vigencia de 2021.

A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recepcionadas entre el periodo del 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021 a través de la plataforma del SIEP Documental mediante una tabla e histogramas que generan estadística de las siguientes dependencias de la Administración Municipal:

- Secretaría Privada
- Oficina Control Interno de Gestión
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN
- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Subsecretaria de Contaduría Municipal
- Coordinación Casa de la Justicia
- Departamento Administrativo de Bienestar social
- Departamento Administrativo de Planeación
- Secretaria de Valorización y Plusvalía
- Secretaria de Cultura y Turismo
- Secretaria de Vivienda
- Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.
- Secretaria Desarrollo Social
- Secretaria de Educación
- Secretaria de Gobierno

 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
- Secretaria de Infraestructura
- Secretaria de Salud
- Secretaria de Tránsito y Transporte
- Secretaria General
- Subsecretaria Administración de Talento Humano
- Oficina de Pensiones
- Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz.
- Secretaria de Prensa y Comunicaciones
- Secretaria Equidad de Genero
- Secretaria Banco del Progreso
- Secretaria del Tesoro

SECRETARÍA PRIVADA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	24	0	0	0	0	0	24	24	0
FEBRERO	20	1	0	0	2	0	23	22	1
MARZO	20	1	1	1	1	0	24	23	1
ABRIL	13	0	4	0	0	0	17	14	3
MAYO	20	1	1	1	0	0	23	21	2
JUNIO	9	3	0	2	0	0	14	11	3
TOTAL	106	6	6	4	3	0	125	115	10



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

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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



OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

MES	P	Q	R	S	D	F	TOTAL, RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
ENERO	2	5	0	0	0	0	7	7	0
FEBRERO	12	4	0	0	2	0	18	17	1
MARZO	1	5	0	0	0	0	6	6	0
ABRIL	4	2	0	0	1	0	7	7	0
MAYO	11	3	0	0	1	0	15	14	1
JUNIO	7	5	0	0	0	0	12	12	0
TOTAL	37	24	0	0	4	0	65	63	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



OFICINA ASESORA JURÍDICA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	28	0	0	0	0	0	28	28	0
FEBRERO	63	0	0	1	0	1	65	65	0
MARZO	49	0	2	0	1	0	52	51	1
ABRIL	106	1	0	0	1	0	108	108	0
MAYO	108	4	6	0	1	0	119	119	0
JUNIO	130	0	2	0	3	0	135	130	5
TOTAL	484	5	10	1	6	1	507	501	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 SOCIOECONÓMICA – SISBEN

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	75	2	1	0	0	0	78	78	0
FEBRERO	94	0	0	0	0	0	94	94	0
MARZO	79	9	26	2	5	0	121	121	0
ABRIL	72	16	19	1	3	0	111	111	0
MAYO	74	6	5	0	2	0	87	87	0
JUNIO	65	7	3	0	2	0	77	77	0
TOTAL	459	40	54	3	12	0	568	568	0



OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	6	0	0	0	0	0	6	6	0
FEBRERO	15	0	0	2	1	0	18	18	0
MARZO	7	0	0	0	0	0	7	6	1
ABRIL	9	0	1	0	1	0	11	11	0
MAYO	5	0	0	0	0	0	5	5	0
JUNIO	5	0	0	0	0	0	5	5	0
TOTAL	47	0	1	2	2	0	52	51	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



SUBSECRETARÍA DE CONTADURÍA MUNICIPAL

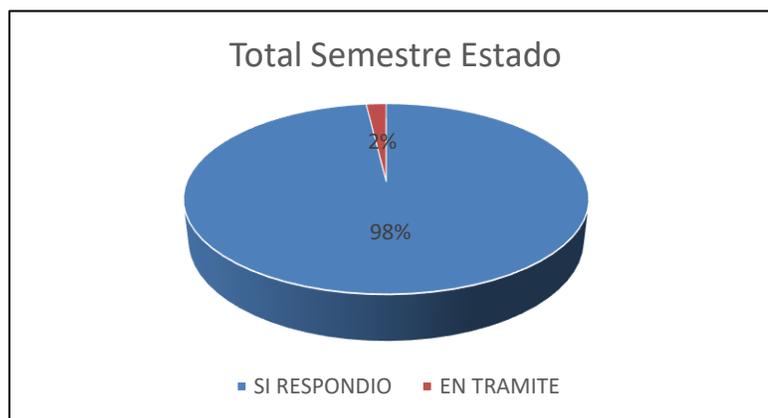
MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	3	0	0	0	0	0	3	1	2
FEBRERO	6	0	0	0	0	0	6	3	3
MARZO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
ABRIL	6	0	0	0	0	0	6	5	1
MAYO	4	0	0	0	0	0	4	4	0
JUNIO	1	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	21	0	0	0	0	0	21	14	7



 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	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	81	0	1	2	0	0	84	83	1
FEBRERO	86	3	0	1	0	0	90	90	0
MARZO	73	4	7	0	2	0	86	86	0
ABRIL	46	1	4	2	0	0	53	53	0
MAYO	52	1	2	0	0	0	55	55	0
JUNIO	49	1	1	1	2	0	54	47	7
TOTAL	387	10	15	6	4	0	422	414	8



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	68	0	1	0	0	0	69	63	6
FEBRERO	33	0	0	0	1	0	34	31	3
MARZO	24	1	2	0	0	1	28	23	5
ABRIL	60	6	39	1	3	0	109	97	12
MAYO	61	13	47	0	3	0	124	30	94
JUNIO	38	3	23	1	2	0	67	52	15
TOTAL	284	23	112	2	9	1	431	296	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



• **SUBDIRECCIÓN CONTROL Y DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL**

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	61	8	2	0	5	0	76	13	63
FEBRERO	116	5	2	0	9	0	132	34	98
MARZO	74	14	2	0	34	0	124	21	103
ABRIL	56	16	2	0	25	0	99	8	91
MAYO	52	16	5	1	30	0	104	16	88
JUNIO	63	16	7	0	21	0	107	13	94
TOTAL	422	75	20	1	124	0	642	105	537



 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	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	28	0	0	0	0	0	28	28	0
FEBRERO	27	0	0	0	0	0	27	27	0
MARZO	149	0	1	0	0	0	150	150	0
ABRIL	284	0	0	3	0	0	287	285	2
MAYO	457	0	1	1	0	0	459	458	1
JUNIO	354	1	0	0	0	0	355	351	4
TOTAL	1299	1	2	4	0	0	1306	1299	7



- SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS**

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	68	3	1	0	0	0	72	68	4
FEBRERO	196	6	3	1	1	0	207	204	3
MARZO	79	12	17	0	2	1	111	108	3
ABRIL	57	6	11	1	3	0	78	68	10
MAYO	34	3	1	0	8	0	46	34	12
JUNIO	28	2	2	2	3	0	37	19	18
TOTAL	462	32	35	4	17	1	551	501	50

 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 FISICO AMBIENTAL**

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	56	1	4	0	0	0	61	28	33
FEBRERO	81	1	1	0	0	0	83	49	34
MARZO	102	3	24	0	0	0	129	82	47
ABRIL	123	3	4	1	1	0	132	54	78
MAYO	87	2	5	1	0	0	95	15	80
JUNIO	116	3	5	1	1		126	28	98
TOTAL	565	13	43	3	2	0	626	256	370



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

SECRETARÍA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	145	1	6	0	0	0	152	152	0
FEBRERO	268	2	7	0	0	0	277	277	0
MARZO	258	10	41	1	0	0	310	310	0
ABRIL	214	3	21	0	1	0	239	239	0
MAYO	132	7	6	1	1	0	147	147	0
JUNIO	141	0	11	0	0	0	152	152	0
TOTAL	1158	23	92	2	2	0	1277	1277	0



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	19	0	0	0	0	0	19	19	0
FEBRERO	19	0	1	1	0	0	21	21	0
MARZO	16	0	2	2	0	0	20	20	0
ABRIL	17	1	0	0	0	0	18	18	0
MAYO	10	0	0	1	0	1	12	12	0
JUNIO	11	0	0	1	0	1	13	13	0
TOTAL	92	1	3	5	0	2	103	103	0

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



SECRETARÍA DE VIVIENDA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	41	0	0	1	0	2	44	44	0
FEBRERO	43	0	1	0	0	1	45	45	0
MARZO	82	2	2	1	2	3	92	92	0
ABRIL	94	1	0	0	0	0	95	94	1
MAYO	56	0	0	1	0	0	57	54	3
JUNIO	55	0	0	0	2	0	57	55	2
TOTAL	371	3	3	3	4	6	390	384	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

SECRETARÍA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	57	2	0	0	1	1	61	57	4
FEBRERO	89	0	1	5	0	1	96	93	3
MARZO	47	1	2	5	4	2	61	55	6
ABRIL	61	5	5	0	4	1	76	61	15
MAYO	57	4	3	1	7	0	72	63	9
JUNIO	46	6	1	0	5	0	58	31	27
TOTAL	357	18	12	11	21	5	424	360	64



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	40	0	0	2	1	0	43	43	0
FEBRERO	39	1	1	3	3	0	47	47	0
MARZO	61	1	3	3	2	0	70	69	1
ABRIL	43	1	0	0	1	0	45	45	0
MAYO	35	0	0	0	0	0	35	34	1
JUNIO	26	0	2	0	1	0	29	29	0
TOTAL	244	3	6	8	8	0	269	267	2

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



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	7	0	0	0	1	0	8	8	0
FEBRERO	11	0	0	0	0	4	15	15	0
MARZO	4	0	0	0	0	0	4	4	0
ABRIL	4	0	1	0	0	0	5	5	0
MAYO	3	0	1	0	0	0	4	4	0
JUNIO	5	0	0	0	0	0	5	5	0
TOTAL	34	0	2	0	1	4	41	41	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 GOBIERNO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	165	5	0	2	17	0	189	188	1
FEBRERO	428	12	21	1	36	0	498	497	1
MARZO	412	0	0	0	0	0	412	410	2
ABRIL	238	34	14	6	95	0	387	386	1
MAYO	254	24	13	2	56	0	349	348	1
JUNIO	221	23	18	3	36	0	301	293	8
TOTAL	1718	98	66	14	240	0	2136	2122	14



- SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA**

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	34	2	15	1	2	0	54	54	0
FEBRERO	42	0	0	0	9	0	51	51	0
MARZO	8	0	0	0	13	0	21	21	0
ABRIL	1	0	1	0	15	0	17	17	0
MAYO	2	1	0	0	2	0	5	5	0
JUNIO	11	0	0	0	3	0	14	14	0
TOTAL	98	3	16	1	44	0	162	162	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



- COORDINACIÓN CASA DE LA JUSTICIA**

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0	0	0	1	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

SECRETARIA DE HACIENDA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	79	0	6	0	0	0	85	85	0
FEBRERO	16	0	0	0	0	0	16	16	0
MARZO	16	0	3	0	0	0	19	19	0
ABRIL	12	0	1	0	0	0	13	13	0
MAYO	6	0	0	0	0	0	6	6	0
JUNIO	9	0	0	0	0	0	9	5	4
TOTAL	138	0	10	0	0	0	148	144	4



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	19	0	0	0	0	0	19	19	0
FEBRERO	29	3	0	0	0	0	32	32	0
MARZO	34	1	0	0	0	0	35	35	0
ABRIL	39	0	1	0	0	0	40	40	0
MAYO	33	3	2	0	0	0	38	33	5
JUNIO	45	4	0	0	0	0	49	40	9
TOTAL	199	11	3	0	0	0	213	199	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



SECRETARIA DE SALUD

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	87	0	0	0	2	0	89	87	2
FEBRERO	84	0	1	1	0	0	86	85	1
MARZO	44	0	1	1	1	0	47	47	0
ABRIL	42	0	0	1	0	0	43	42	1
MAYO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
JUNIO	16	0	0	0	0	0	16	16	0
TOTAL	294	0	2	3	3	0	302	298	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 DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	530	7	10	1	2	0	550	235	315
FEBRERO	688	4	9	1	3	0	705	331	374
MARZO	512	13	46	4	14	0	589	322	267
ABRIL	493	21	57	2	13	0	586	496	90
MAYO	426	12	61	5	23	0	527	452	75
JUNIO	482	16	57	6	8	1	570	352	218
TOTAL	3131	73	240	19	63	1	3527	2188	1339



SECRETARIA GENERAL

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	163	0	0	1	1	0	165	164	1
FEBRERO	92	2	0	1	0	2	97	96	1
MARZO	135	0	2	1	1	6	145	143	2
ABRIL	97	1	1	4	0	3	106	105	1
MAYO	85	3	4	2	1	0	95	93	2
JUNIO	76	1	1	3	0	0	81	79	2
TOTAL	648	7	8	12	3	11	689	680	9

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



SUBSECRETARÍA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	138	0	1	0	0	0	139	139	0
FEBRERO	147	0	3	1	0	0	151	151	0
MARZO	166	6	3	4	8	0	187	187	0
ABRIL	142	5	3	3	0	0	153	152	1
MAYO	91	1	3	3	0	1	99	99	0
JUNIO	87	4	4	1	0	0	96	67	29
TOTAL	771	16	17	12	8	1	825	795	30



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

OFICINA DE PENSIONES

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	34	0	0	0	0	0	34	34	0
FEBRERO	85	0	0	0	0	0	85	85	0
MARZO	92	0	0	0	0	0	92	92	0
ABRIL	60	0	0	0	0	0	60	60	0
MAYO	62	0	0	0	0	0	62	62	0
JUNIO	74	0	0	0	0	0	74	74	0
TOTAL	407	0	0	0	0	0	407	407	0



SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
FEBRERO	17	0	0	0	0	0	17	16	1
MARZO	29	1	0	0	1	0	31	31	0
ABRIL	11	1	0	0	2	0	14	11	3
MAYO	11	3	0	0	2	0	16	16	0
JUNIO	20	0	0	1	1	0	22	19	3
TOTAL	109	5	0	1	6	0	121	114	7

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



SECRETARÍA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	21	0	0	0	0	0	21	21	0
FEBRERO	23	0	0	0	0	0	23	23	0
MARZO	17	0	0	1	0	0	18	18	0
ABRIL	13	0	0	4	0	0	17	17	0
MAYO	11	0	0	0	2	0	13	13	0
JUNIO	16	0	0	0	0	0	16	16	0
TOTAL	101	0	0	5	2	0	108	108	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	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	2	0	0	1	0	0	3	3	0
FEBRERO	8	0	0	0	0	0	8	8	0
MARZO	3	0	0	0	0	0	3	3	0
ABRIL	3	0	1	0	0	0	4	4	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	1	0	0	0	0	0	1	1	0
TOTAL	17	0	1	1	0	0	19	19	0



SECRETARÍA EQUIDAD DE GENERO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	30	0	0	0	0	0	30	30	0
FEBRERO	34	1	1	0	0	0	36	36	0
MARZO	17	0	2	0	0	0	19	19	0
ABRIL	16	0	0	0	0	0	16	16	0
MAYO	16	0	0	0	0	0	16	16	0
JUNIO	16	0	0	1	0	0	17	16	1
TOTAL	129	1	3	1	0	0	134	133	1

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



SECRETARÍA BANCO DEL PROGRESO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	4	0	0	0	0	1	5	5	0
FEBRERO	3	0	0	5	0	0	8	8	0
MARZO	4	0	0	0	0	0	4	4	0
ABRIL	3	0	0	0	0	0	3	3	0
MAYO	4	0	0	0	0	0	4	4	0
JUNIO	5	0	0	0	0	1	6	6	0
TOTAL	23	0	0	5	0	2	30	30	0



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

SECRETARÍA DEL TESORO

MES	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE
	P	Q	R	S	D	F			
ENERO	58	0	5	0	0	0	63	63	0
FEBRERO	71	0	4	0	0	0	75	75	0
MARZO	28	0	4	0	0	0	32	32	0
ABRIL	33	0	0	0	1	0	34	34	0
MAYO	34	0	1	0	1	0	36	36	0
JUNIO	13	0	2	0	0	0	15	15	0
TOTAL	237	0	16	0	2	0	255	255	0



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

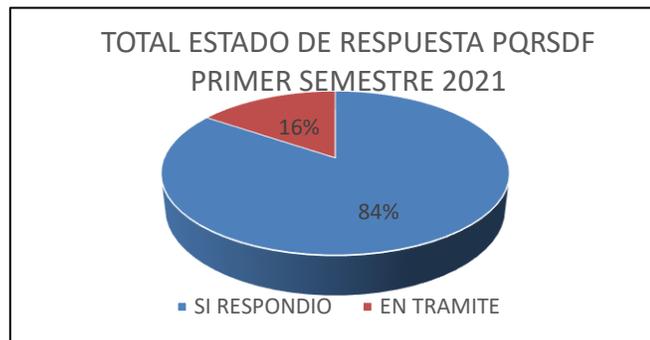
Tabla 1 Relación de los PQRSDF periodo 1 enero de 2021- 30 junio 2021.

DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	EN TRAMITE	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Secretaría Privada	125	115	10	92%
Oficina Control Interno de Gestión	8	8	0	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	65	63	2	97%
Oficina Asesora Jurídica	507	501	6	99%
Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN	568	568	0	100%
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	52	51	1	98%
Subsecretaría de Contaduría Municipal	21	14	7	67%
Departamento Administrativo de Bienestar social	422	414	8	98%
Departamento Administrativo de Planeación	431	296	135	69%
Subdirección Control Y Desarrollo Físico Y Ambiental	642	105	537	16%
Subdirección De Desarrollosocio-Economico.	1306	1299	7	99%
Subdirección De Administración De Servicios Públicos	551	501	50	99%
Subdirección De Desarrollo Físico Ambiental	626	256	370	59%
Secretaria de Valorización y Plusvalía	1277	1277	0	100%
Secretaria de Cultura y Turismo	103	103	0	100%
Secretaria de Vivienda	390	384	6	98%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	424	360	64	85%
Secretaria Desarrollo Social	269	267	2	99%
Secretaria de Educación	41	41	0	100%
Secretaria de Gobierno	2136	2122	14	99%
Subsecretaria de Concertación Ciudadana	162	162	0	100%
Coordinación Casa de la Justicia	1	1	0	100%
Secretaria de Hacienda	148	144	4	97%
Secretaria de Infraestructura	213	199	14	93%

 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	302	298	4	99%
Secretaria de Tránsito y Transporte	3527	2188	1339	62%
Secretaria General	689	680	9	99%
Subsecretaria Administración de Talento Humano	825	795	30	96%
Oficina de Pensiones	407	407	0	100%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	121	114	7	95%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	108	108	0	100%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	19	19	0	100%
Secretaria Equidad de Genero	134	133	1	99%
Secretaria Banco del Progreso	30	30	0	100%
Secretaria del Tesoro	255	255	0	100%
TOTAL PQRSDF	16905	14278	2627	84%

El reporte PQRSDF fue tomado de lo enviado por las dependencias y actualizado a fecha de 04 de agosto de 2021 de acuerdo a la estadística arrojada por la plataforma del SIEP Documental.



De la tabla anteriormente descrita se puede evidenciar que fueron recepcionadas a la administración Municipal durante el periodo de 01 de enero 2021 al 30 de junio 2021 un total de 16905 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones – PQRSDF, a la cual se le ha dado respuesta a un 84%.

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

OBSERVACIONES

- ✚ Se evidencia que la Subdirección de Control Y Desarrollo Físico Y Ambiental de la Administración Municipal han dado respuesta a solo el 16% de las PQRSDF recibidas durante este primer semestre.
- ✚ Se observa debilidades en la respuesta oportuna a los ciudadanos, ya que existen PQRSDF, que exceden el plazo establecido en la ley 1755 de 2015, la Resolución 0248 de 2011 y el Decreto 041 de 2020.
- ✚ Se observo que no se encuentra implementada la Encuesta virtual de la 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 evidencia que no se está haciendo el debido diligenciamiento de la Matriz en formato Excel Versión 3 en las columnas de clasificación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

RECOMENDACIONES

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

- ✚ Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”* y la Resolución 0248 de 2011 *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta”.*
- ✚ Dentro del trámite y solución de las PQRSDF, debe darse cumplimiento estricto a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente según lo establecido en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.
- ✚ 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

 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

términos de ley un derecho de Petición y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.

- ✚ Se recomienda diseñar, 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 modificar la Resolución 0248 de 2017, con el fin de que se ajusten algunos apartes de la misma en lo referente al sistema documental vigente el cual es el SIEP DOCUMENTAL, y no el SIMAD, como aparece en la resolución, así mismo modificar el correo por el cual están llegando las solicitudes del ciudadano, el correo Contactenos@cucutanortedesantander.gov.co, no se está usando, actualmente el único medio para la radicación de toda solicitud o trámite es a través de la página Web mediante el siguiente enlace <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/noticias/atencionvirtual> y demás temas que se consideren necesarios para lograr una excelente atención al ciudadano.



LUZ MARINA MONTES ROJAS
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión