 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:

Fecha del informe:	DICIEMBRE	Periodo de Seguimiento:	01 de Julio al 13 de Diciembre de 2022
---------------------------	-----------	--------------------------------	--

Proceso:	Evaluación, Seguimiento y Control de la Gestión	subproceso:	Evaluación, Seguimiento y Control de la Gestión
-----------------	---	--------------------	---


Líder del Subproceso:	Freddy Alfonso Martínez Martínez Jefe Oficina Control Interno de Gestión
------------------------------	--

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

Objetivo del Informe
<p>Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos durante el periodo del 01 de julio al 13 de diciembre de 2022, en 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”</p>

Alcance del Informe
<p>El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del segundo semestre de la vigencia 2022, de las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.</p>


Marco Legal
<ul style="list-style-type: none"> ✚ 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”.

 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

- ✚ 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”

Metodología

- ✚ Para la elaboración del seguimiento efectuado al cumplimiento de lo estipulado en el del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se proyectó comunicación a la Oficina TIC, solicitando que habilitaran el reporte No. 25, en atención a los inconvenientes que viene presentando la plataforma Orfeo.
- ✚ Se recopiló y analizó la información suministrada por la Oficina TIC de los reportes de PQRSDF por dependencias del periodo comprendido entre el 01 de julio al 13 de diciembre de 2022.
- ✚ 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, información suministrada por cada dependencia dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.
- ✚ Consolidación y elaboración del informe semestral sobre el particular del seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el Municipio de san José de Cúcuta.

 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de nuestras funciones de seguimiento y control contempladas en la ley 87 de 1993, demás normas reglamentarias, y de conformidad a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, 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 el particular...*" realizó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones, del periodo del 01 de julio al 13 de diciembre de 2022. Con el objetivo de verificar el cumplimiento y trámite de las PQRSDf que se radican ante la entidad.

Esta jefatura de control interno de gestión en acompañamiento a la Oficina de Ventanilla Única participo en las reuniones de seguimiento a las PQRSDf que se realizaron en las diferentes dependencias de la entidad, en aras de verificar el cumplimiento y tramite de las mismas, estas reuniones se realizaron en las fechas comprendidas entre el 19 al 29 de septiembre de 2022.


Para efectuar el seguimiento de las PQRSDf la oficina de Control Interno de Gestión, en atención a los inconvenientes que se presentan con la plataforma de Orfeo, se solicitó mediante comunicación interna No. 2022100200270453 del 13 de diciembre de 2022 a la Oficina de las TIC habilitar el reporte No. 25 para realizar el seguimiento a las PQRSDf y darle cumplimiento a lo normado.

La Oficina TIC Mediante respuesta con Radicado Interno No. 2022123000273603 del 16 de diciembre de 2022, informan que "*actualmente se están realizando todas las acciones necesarias para habilitar el reporte 25 en la plataforma Orfeo, sin embargo, para que la oficina de control interno de gestión pueda realizar las funciones necesarias se realizó acercamiento y se envió mediante correo electrónico los reportes de PQRSDf discriminados por dependencias entre el periodo del 1 de julio de 2022 al 13 de diciembre de 2022*".

Por lo anterior, se utilizó como base para la elaboración del presente informe los reportes de PQRSDf por dependencias del periodo comprendido entre el 01 de julio al 13 de diciembre de 2022, información suministrada por la Oficina TIC el día 16 de diciembre de la presente anualidad a través del correo electrónico institucional ofc.controlinternogestion@cucuta.gov.co

El presente, corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 13 de diciembre de 2022.

A continuación, los resultados obtenidos por dependencia:

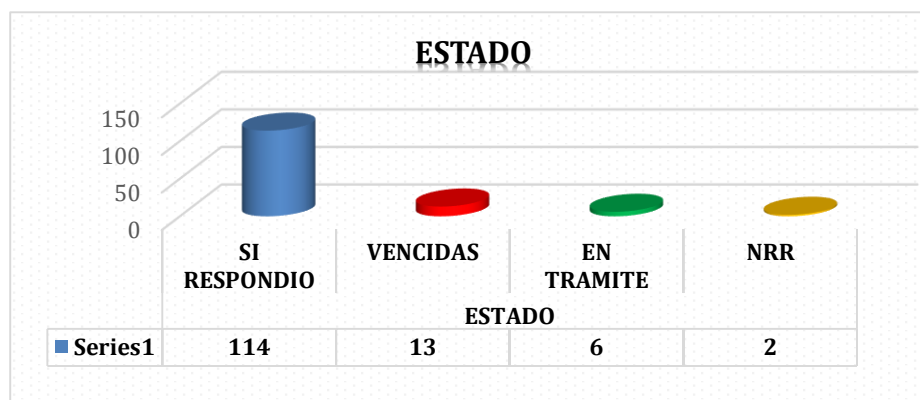
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA PRIVADA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	132	0	0	0	1	2	135



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
114	13	6	2



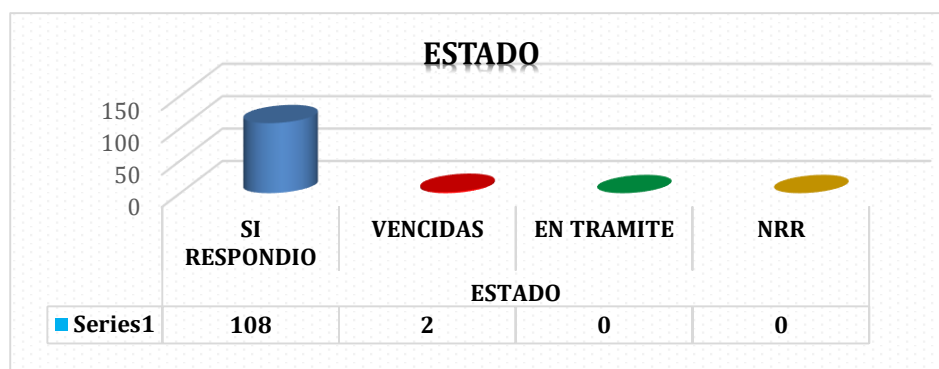
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	82	22	0	0	6	0	110




ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
108	2	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

La oficina de Control Interno de Gestión durante el periodo comprendido de 01 de julio al 13 de Diciembre no recibió Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.

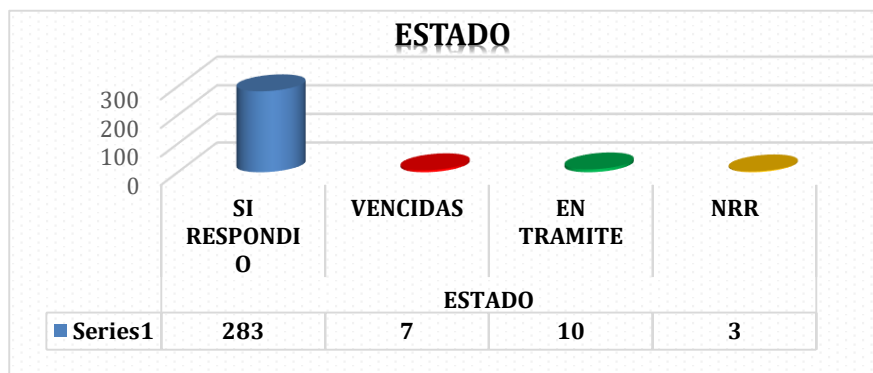
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


OFICINA ASESORA JURIDICA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	298	1	0	1	3	0	303



ESTADO			
SI RESPONDI	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
283	7	10	3



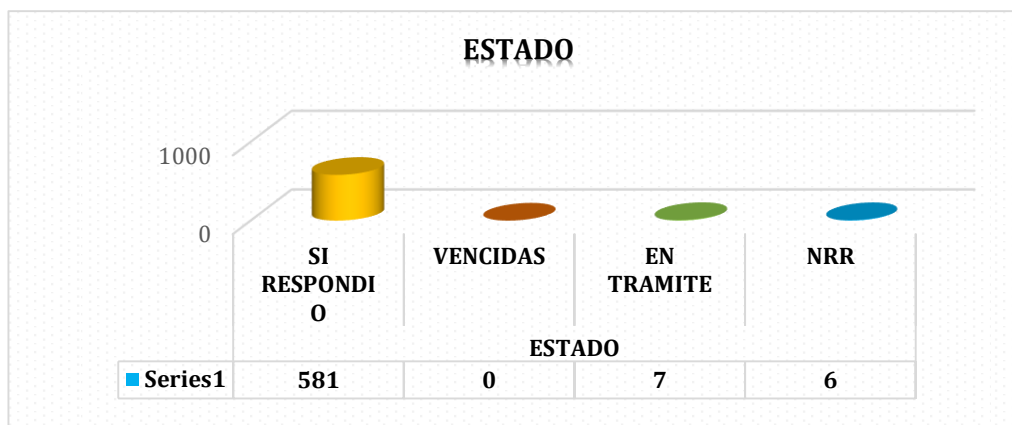
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


OFICINA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA – SISBEN

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	566	17	8	0	3	0	594



ESTADO			
SI RESPONDI O	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
581	0	7	6



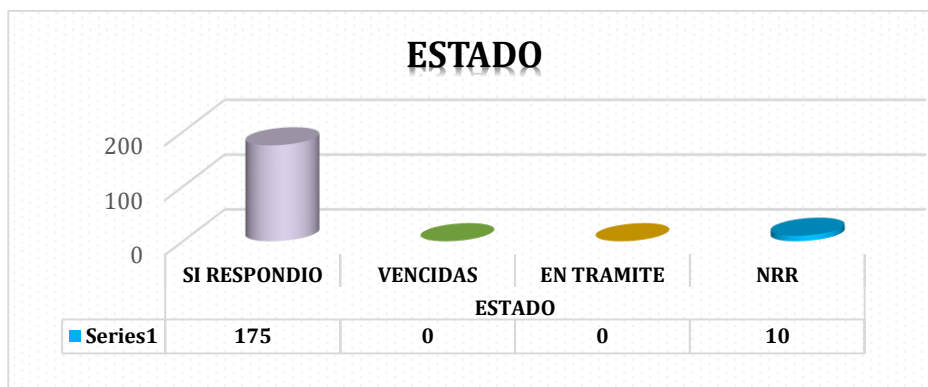
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


OFICINA TIC

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	164	14	6	1	0	0	185



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
175	0	0	10



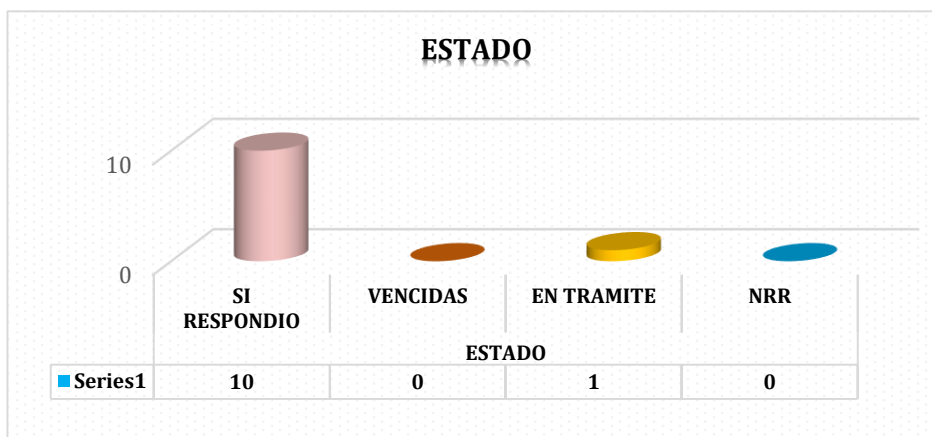
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE CONTADURÍA MUNICIPAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	11	0	0	0	0	0	11



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
10	0	1	0



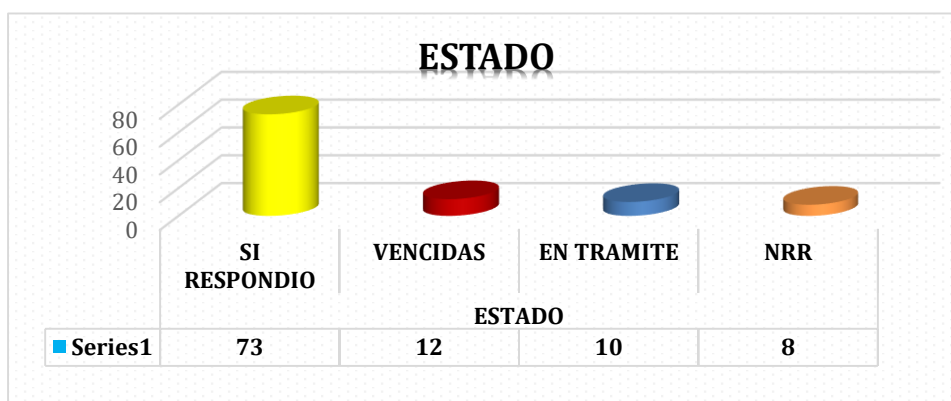
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	98	2	1	1	1	0	103



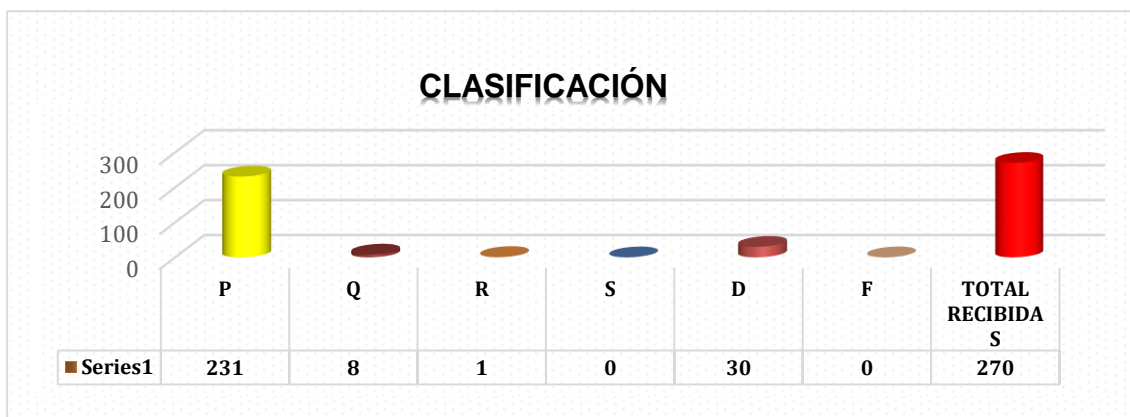
ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
73	12	10	8



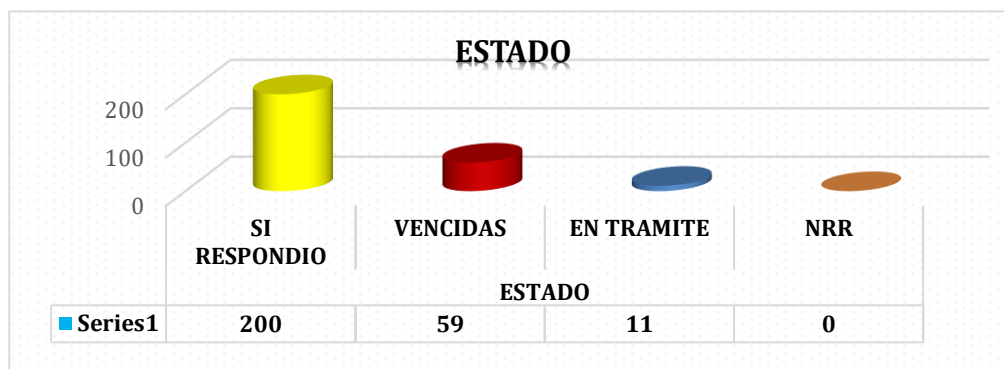
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBDIRECCION DE CONTROL FISICO AMBIENTAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	231	8	1	0	30	0	270



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
200	59	11	0



República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBDIRECCION DE DESARROLLO SOCIO ECONOMICO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	1472	0	1	2	0	0	1475



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
1465	3	6	1



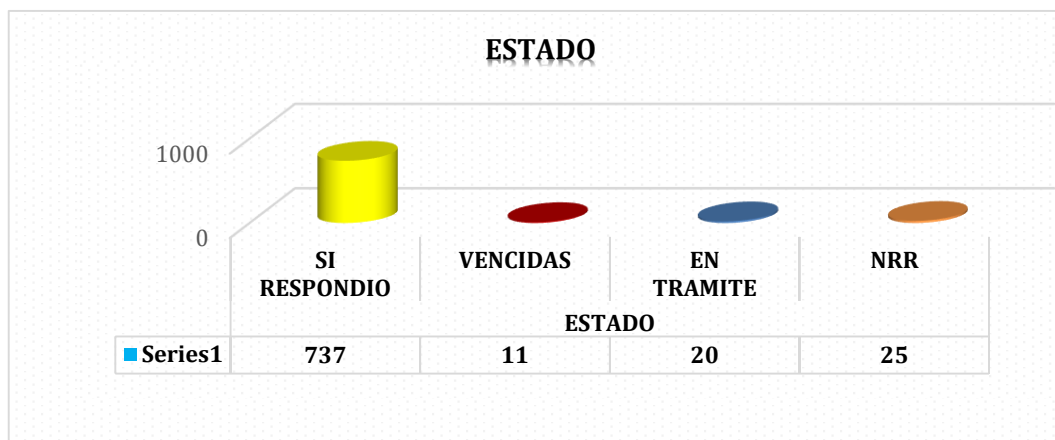
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	758	18	12	1	3	1	793



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
737	11	20	25



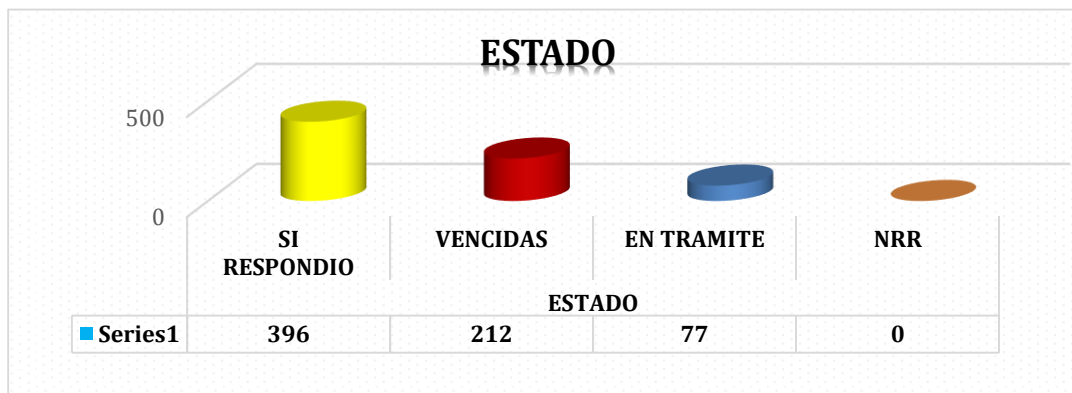
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBDIRECCION DE DESARROLLO FISICO AMBIENTAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	678	1	2	0	4	0	685



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
396	212	77	0



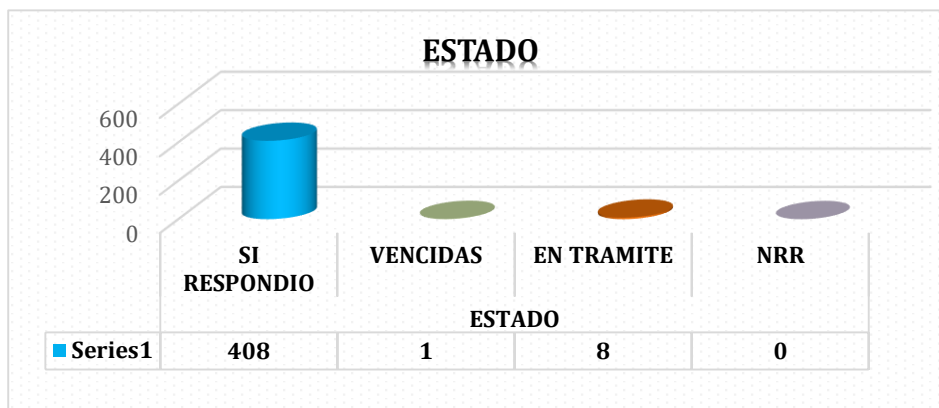
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	410	4	3	0	0	0	417



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
408	1	8	0



 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	133	1	0	0	0	1	135



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
128	0	2	5



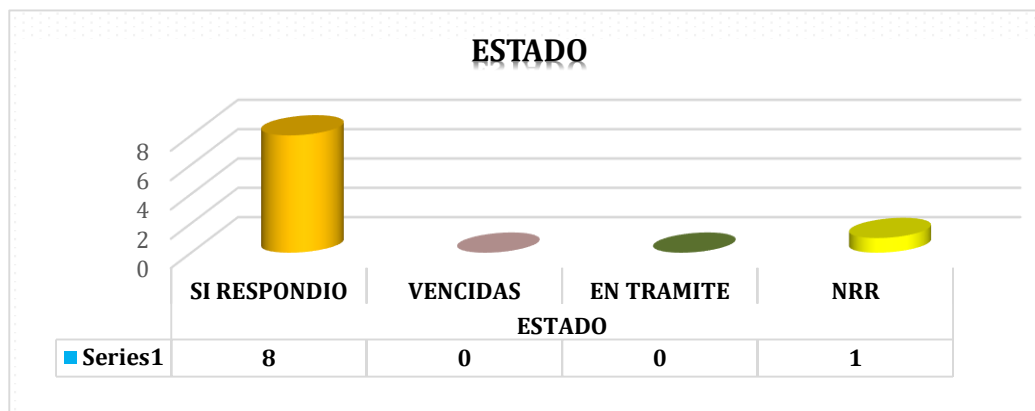
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	9	0	0	0	0	0	9



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
8	0	0	1



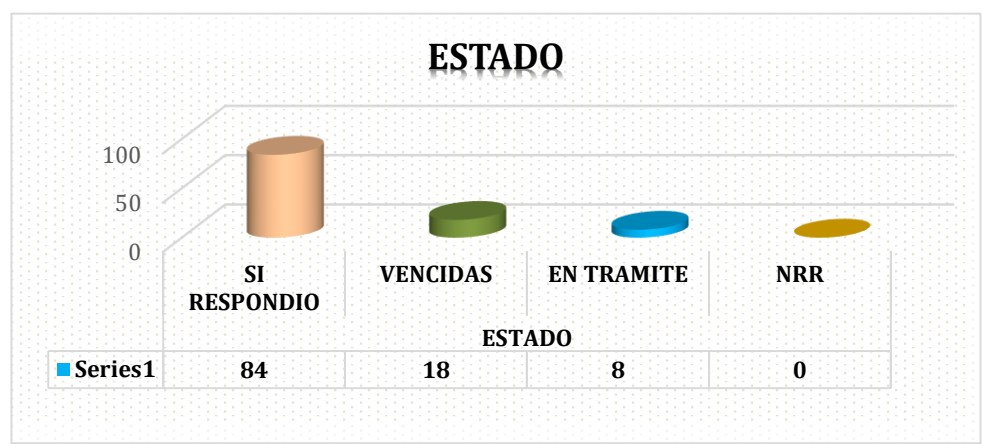
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE VIVIENDA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	108	0	1	0	1	0	110



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
84	18	8	0



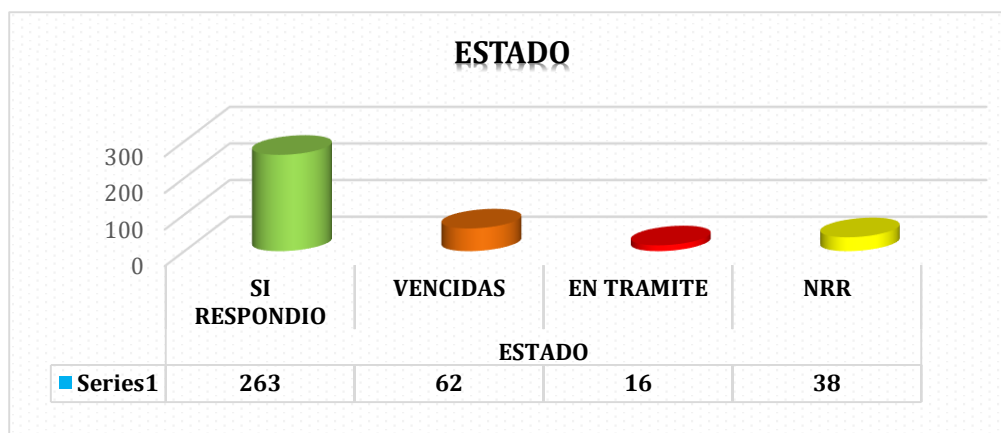
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	372	4	1	0	2	0	379



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
263	62	16	38



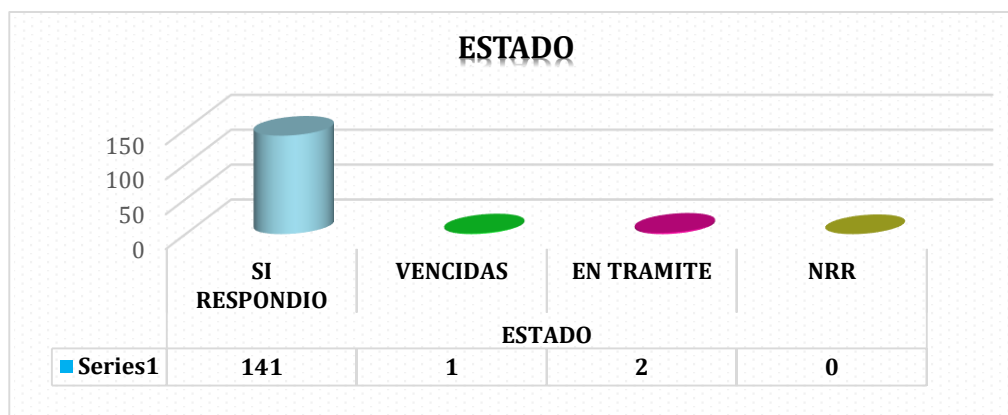
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 09 DE DICIEMBRE	142	1	0	0	0	1	144



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
141	1	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 SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	396	2	1	1	6	0	406



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
382	10	14	0



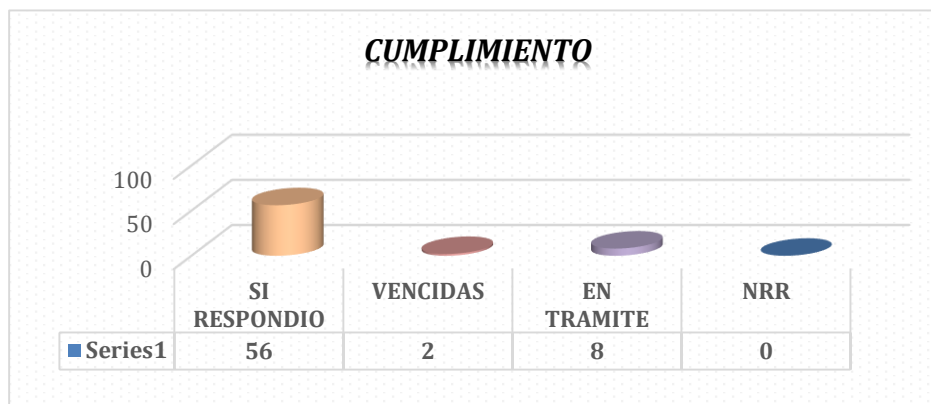
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	63	1	1	0	1	0	66



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
56	2	8	0



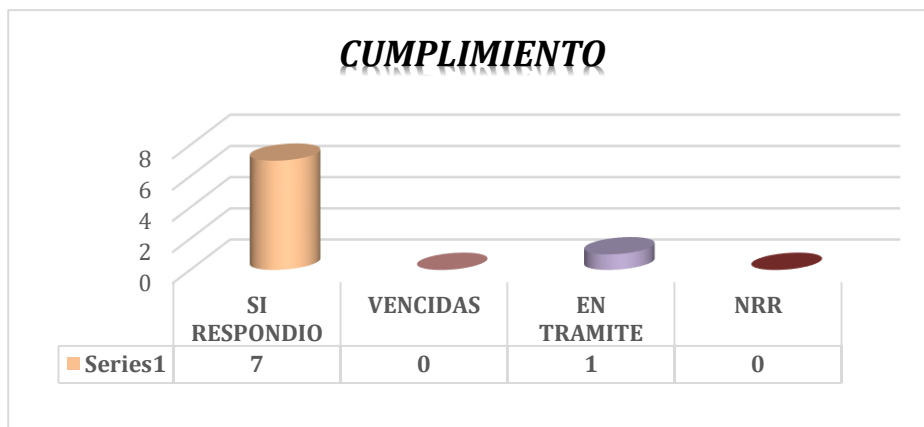
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA DESARROLLO DE LA JUVENTUD

PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	8	0	0	0	0	0	8



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
7	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 SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO

PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	11	0	0	0	0	0	11



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
10	0	1	0



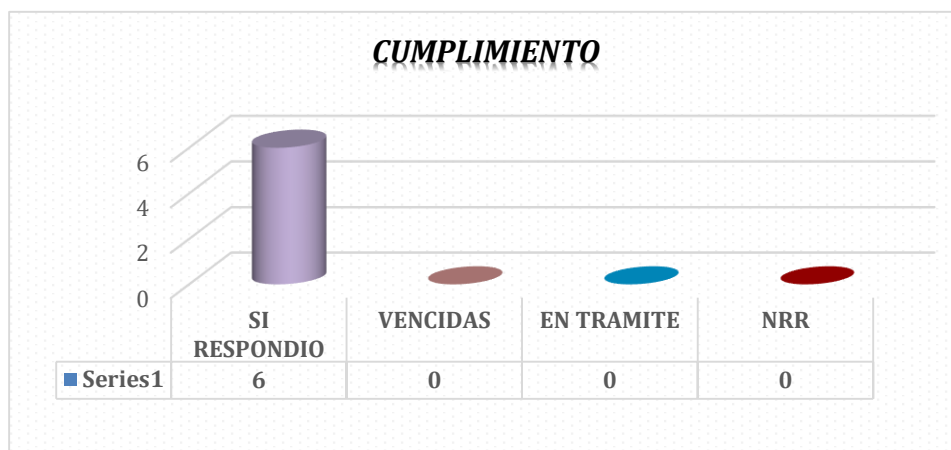
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS

PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	6	0	0	0	0	0	6



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
6	0	0	0



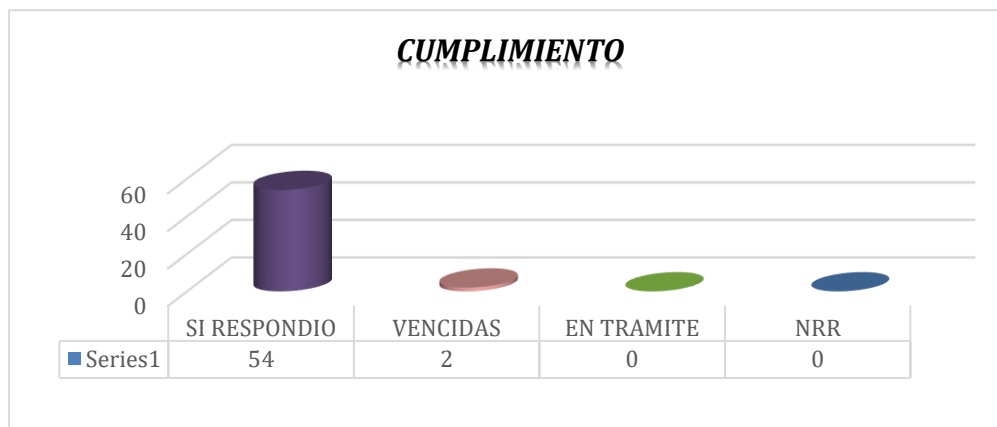
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	55	1	0	0	0	0	56



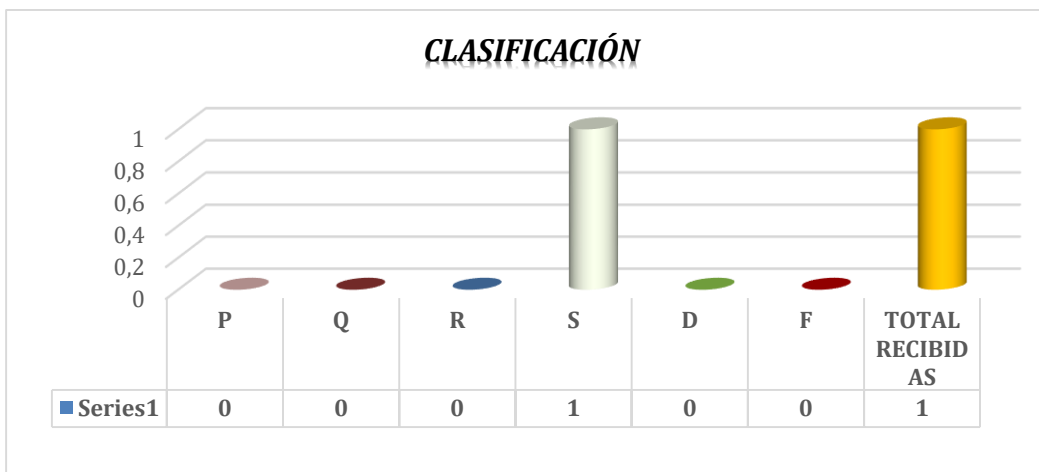
ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
54	2	0	0



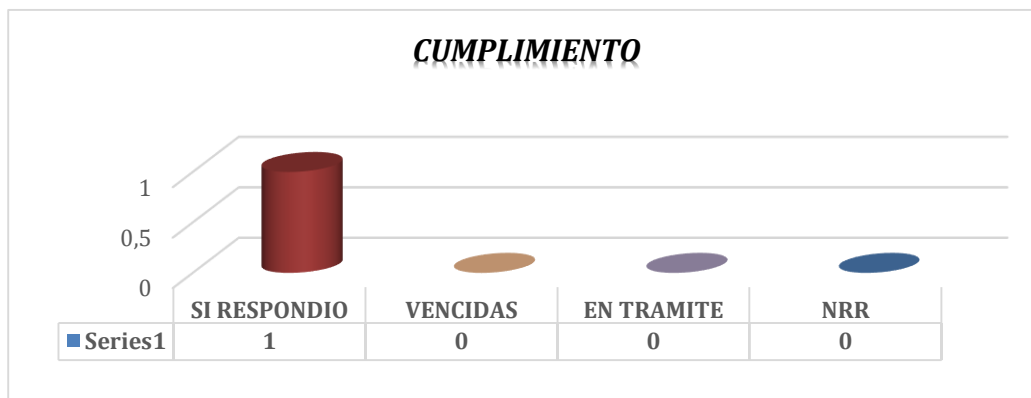
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA ADMINISTRACIÓN DEL TESORO EDUCATIVO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	0	0	0	1	0	0	1



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
1	0	0	0



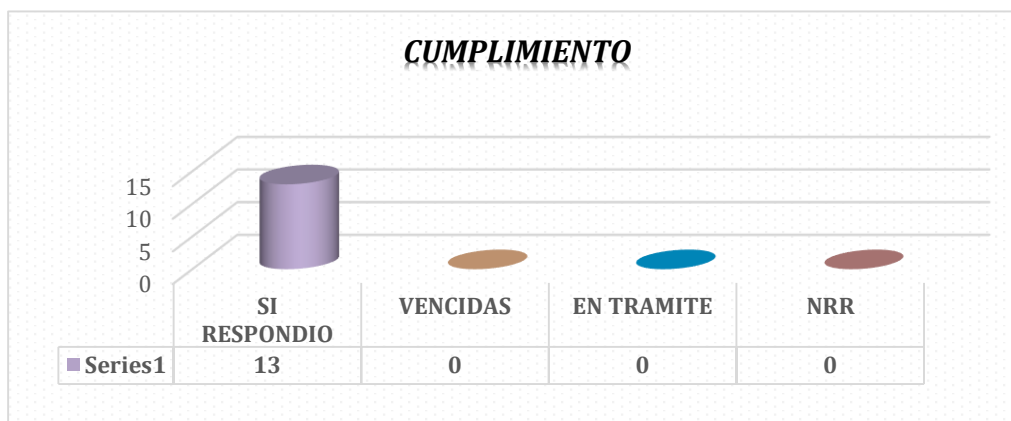
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	13	0	0	0	0	0	13



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
13	0	0	0



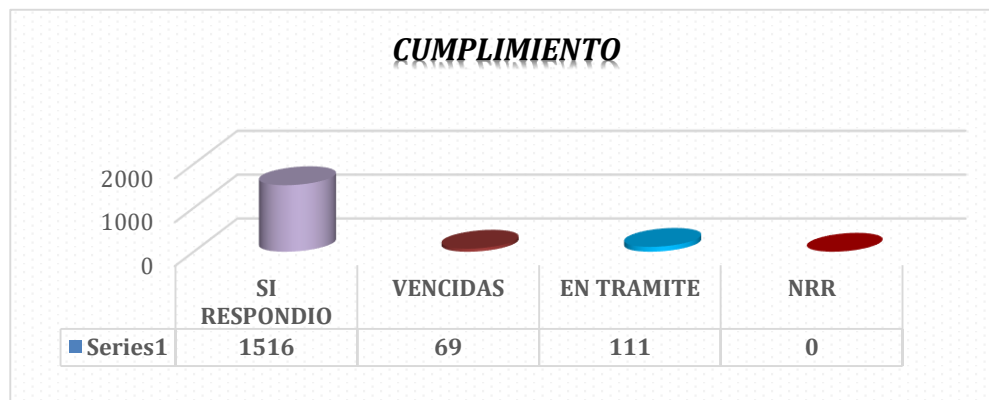
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARÍA DE GOBIERNO

PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	1448	45	3	2	198	0	1696



ESTADO			
SI RESPONDI O	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
1516	69	111	0



República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA DE CONCENTRACIÓN CIUDADANA

PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	105	3	2	1	6	0	117



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
116	1	0	0



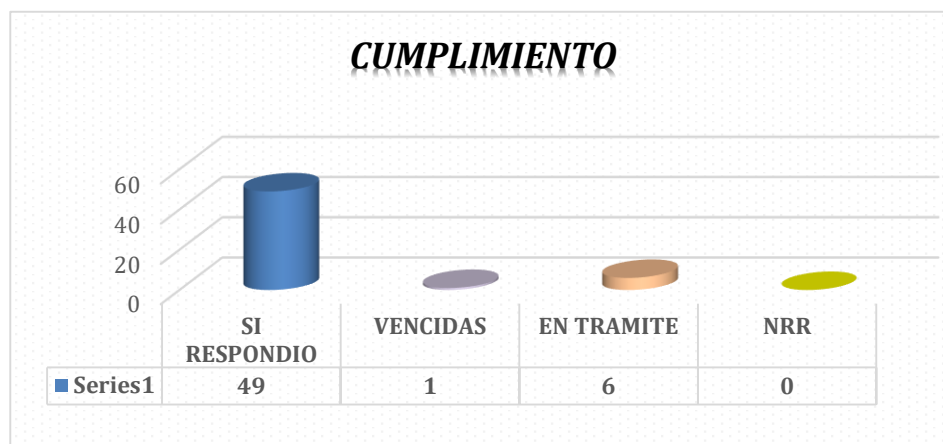
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARÍA DE HACIENDA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	55	0	0	1	0	0	56



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
49	1	6	0



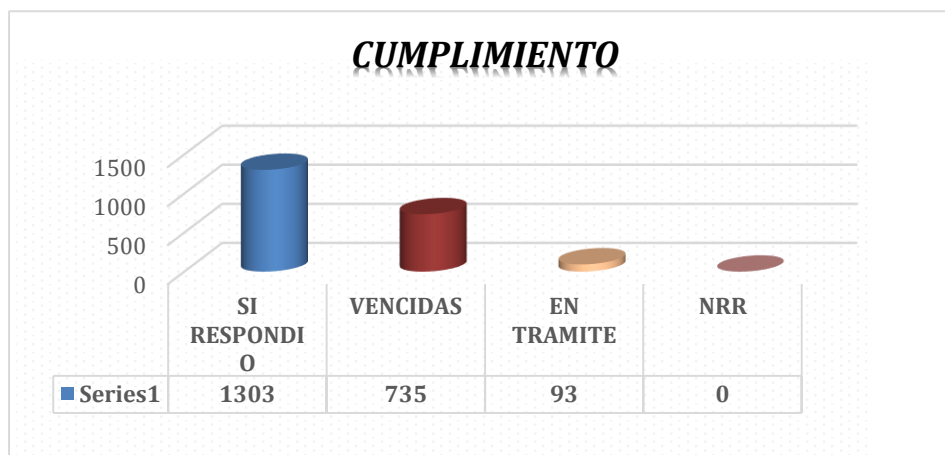
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA RENTAS E IMPUESTOS

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	2004	89	36	2	0	0	2131



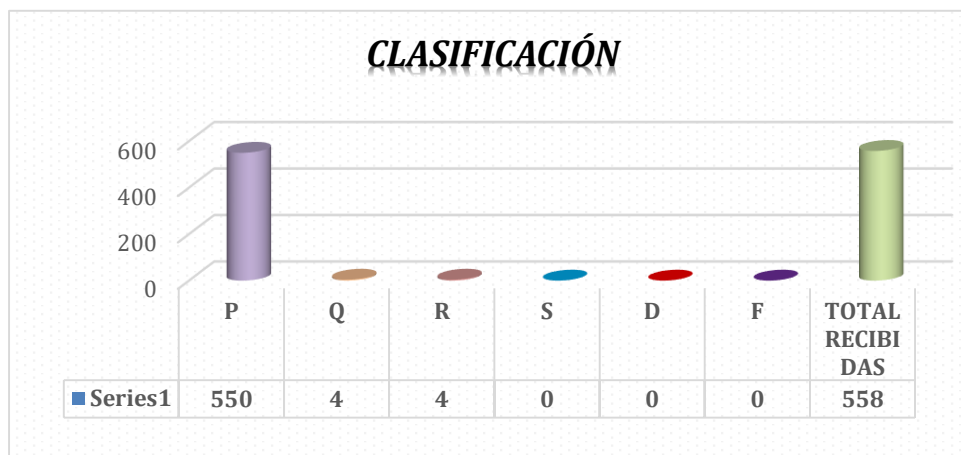
ESTADO			
SI RESPONDI	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
1303	735	93	0



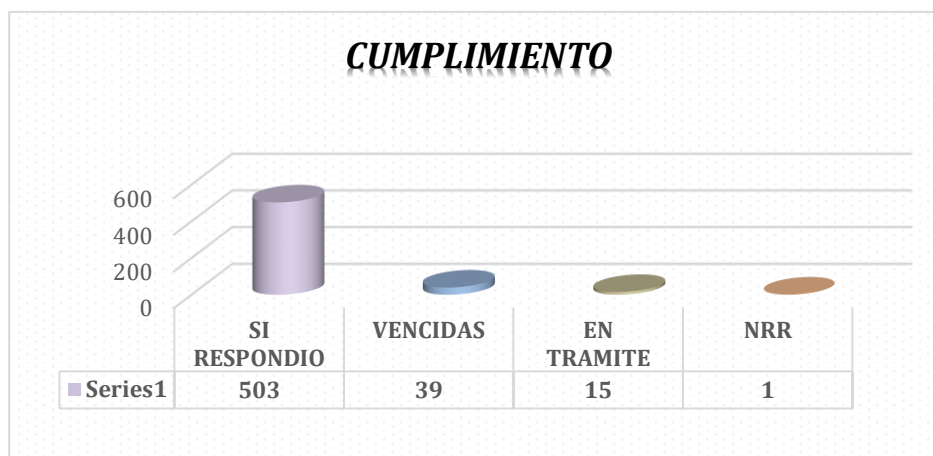
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA RECUPERACIÓN DE CARTERA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	550	4	4	0	0	0	558



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
503	39	15	1



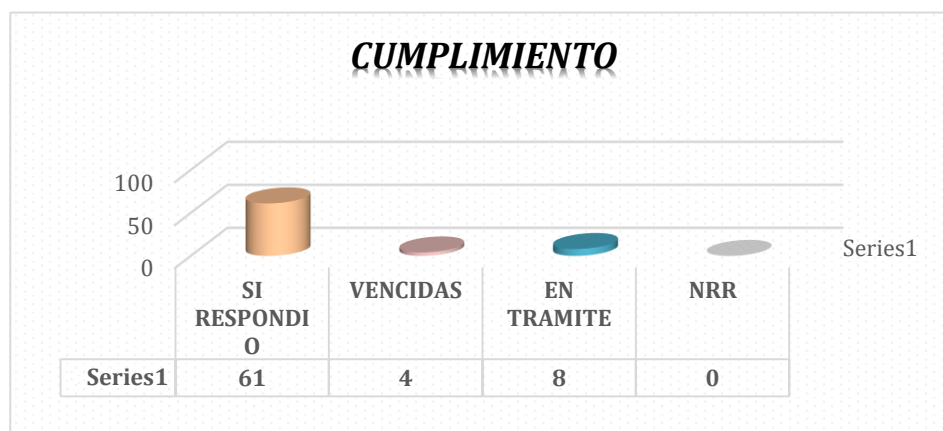
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA FINANCIERA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	72	0	1	0	0	0	73



ESTADO			
SI RESPONDI	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
61	4	8	0



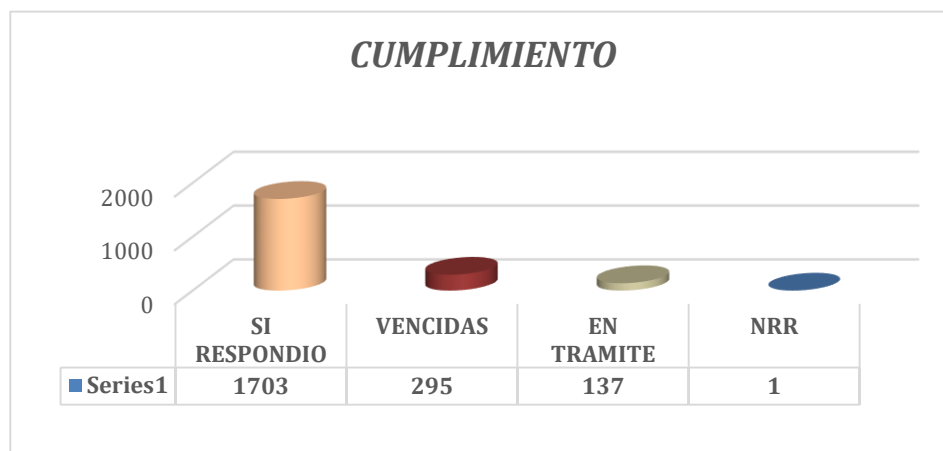
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 2
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	2110	11	14	1	0	0	2136



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
1703	295	137	1



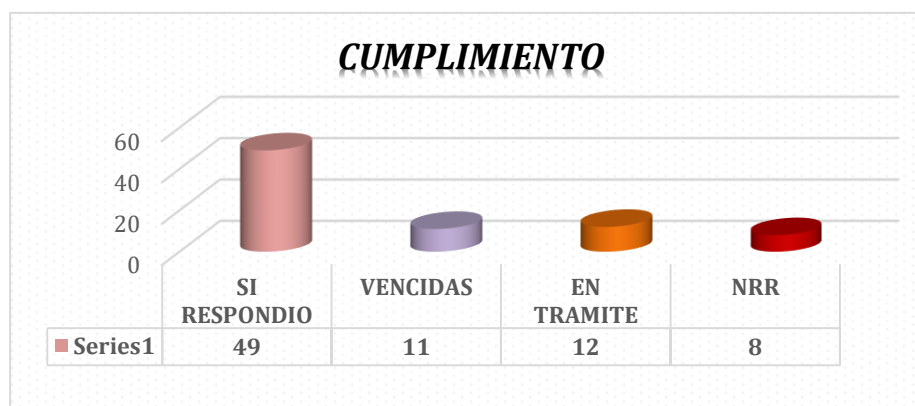
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	79	0	0	0	1	0	80



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
49	11	12	8



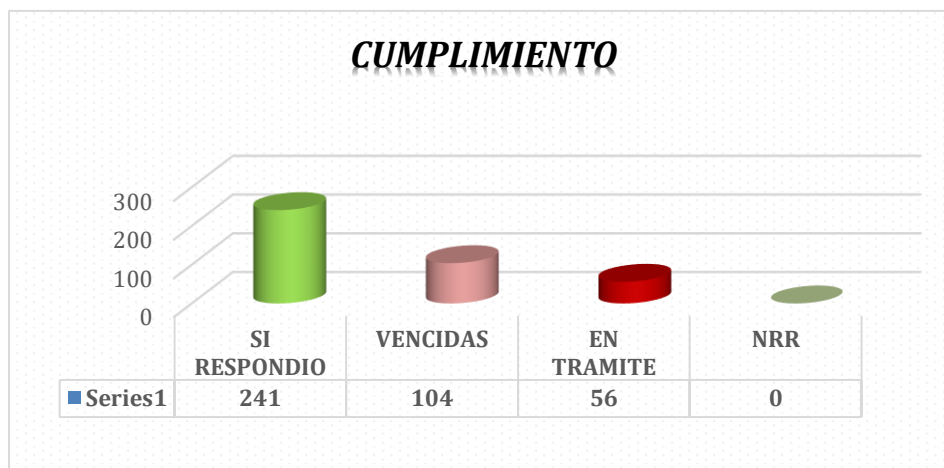
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	386	11	3	0	1	0	401



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
241	104	56	0



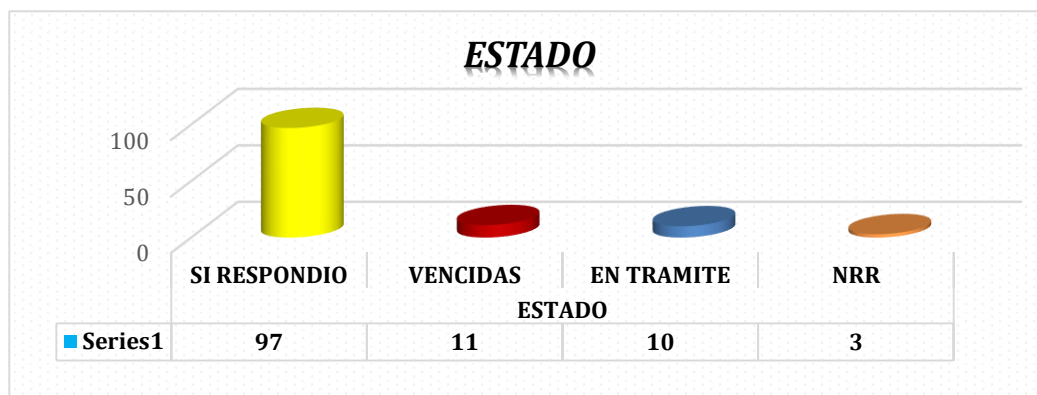
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	119	2	0	0	0	0	121



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
97	11	10	3



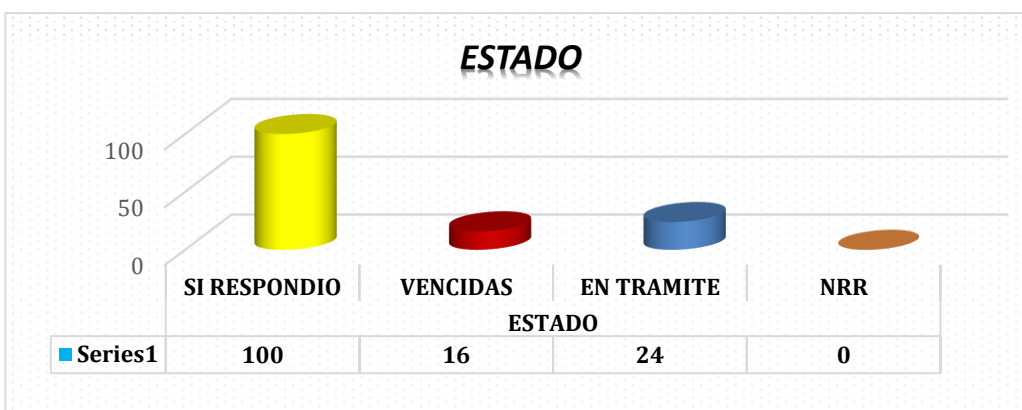
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE SALUD

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	137	2	1	0	0	0	140



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
100	16	24	0



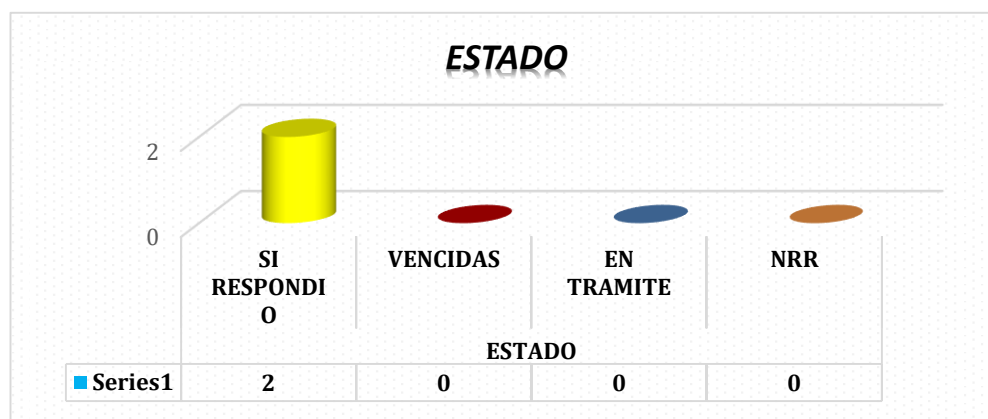
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	2	0	0	0	0	0	2



ESTADO			
SI RESPONDI	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
2	0	0	0



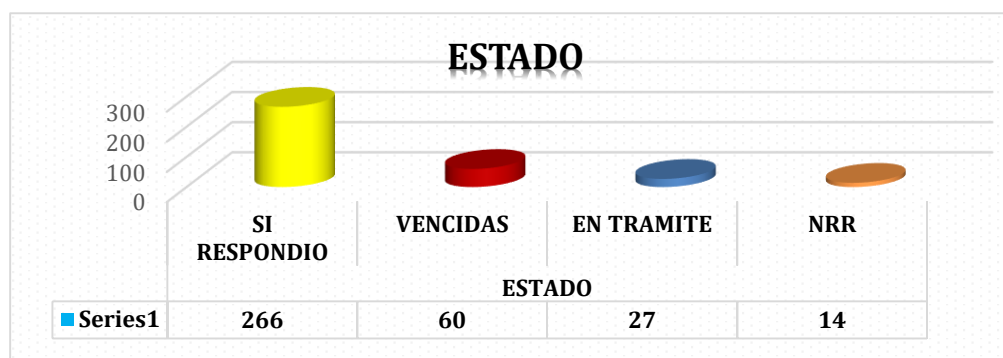
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	345	14	0	0	8	0	367



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
266	60	27	14



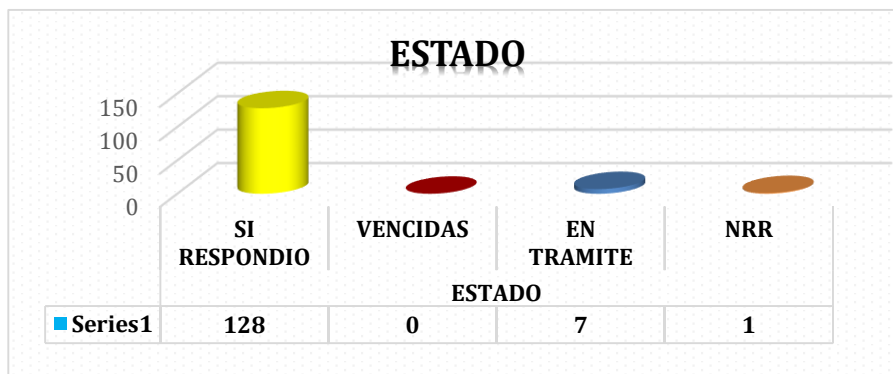
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE ATENCION

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	121	8	4	0	1	2	136



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
128	0	7	1



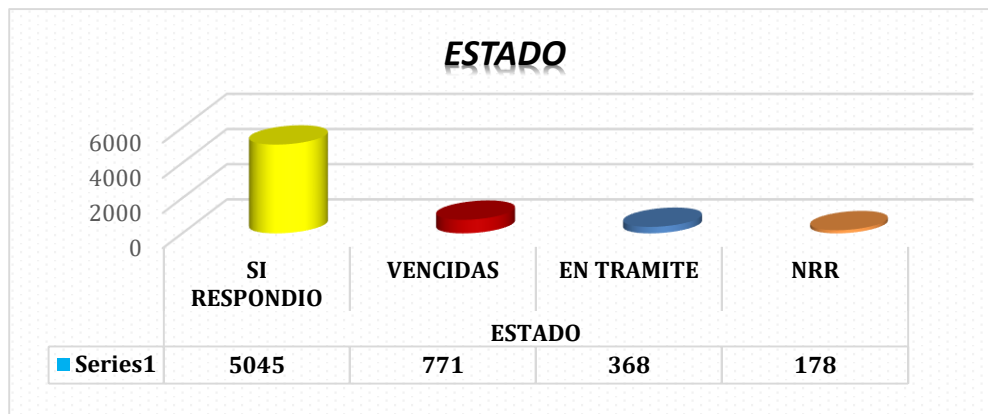
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	6257	35	51	2	16	1	6362



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
5045	771	368	178



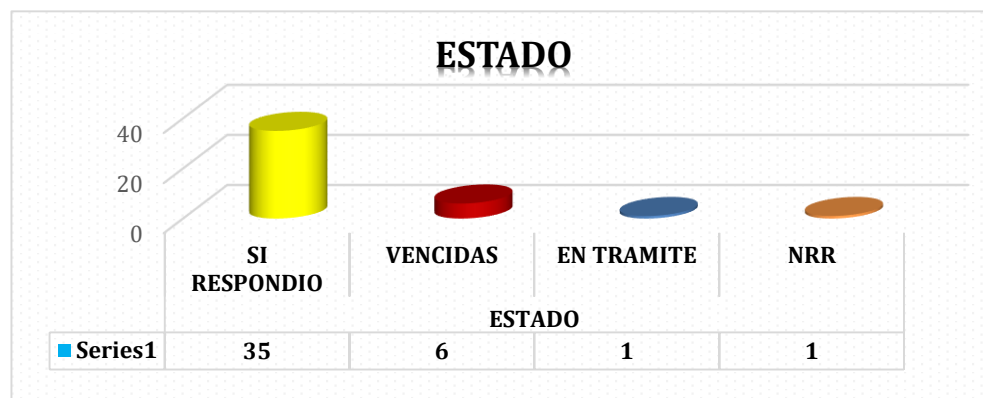
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	37	4	1	0	1	0	43



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
35	6	1	1



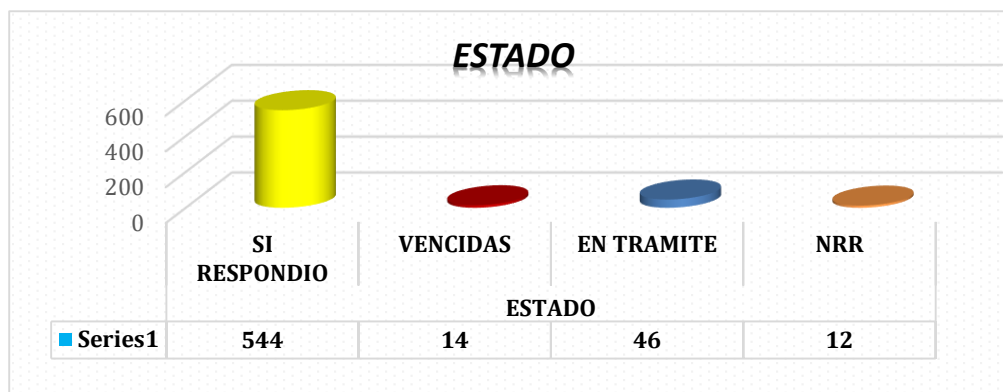
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA GENERAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	605	3	2	0	4	2	616



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
544	14	46	12



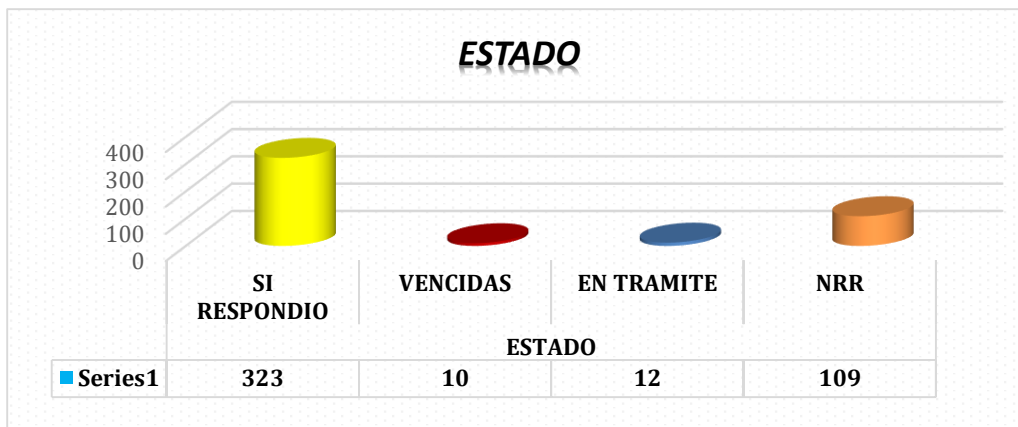
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SUBSECRETARIA ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	450	1	3	0	0	0	454



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
323	10	12	109



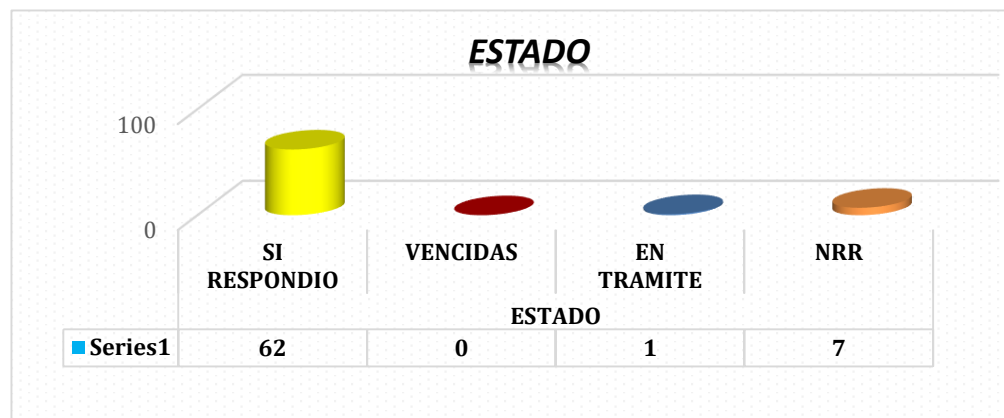
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


OFICINA DE PENSIONES

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	70	0	0	0	0	0	70



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
62	0	1	7



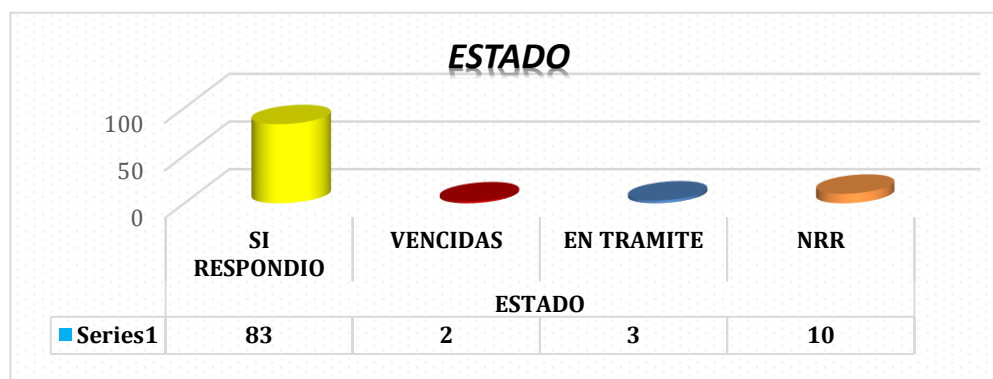
 <p>República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>


SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	92	1	0	1	4	0	98



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
83	2	3	10



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ.

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	73	0	1	0	0	0	74



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
73	0	1	0



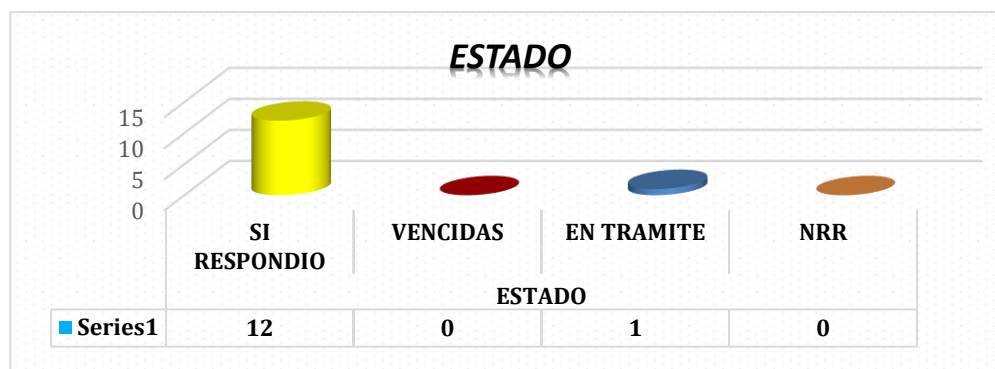
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	13	0	0	0	0	0	13



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
12	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 SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	136	1	0	0	1	0	138



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
122	6	2	8



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DEL BANCO DEL PROGRESO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	27	0	0	0	0	0	27



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
21	4	2	0



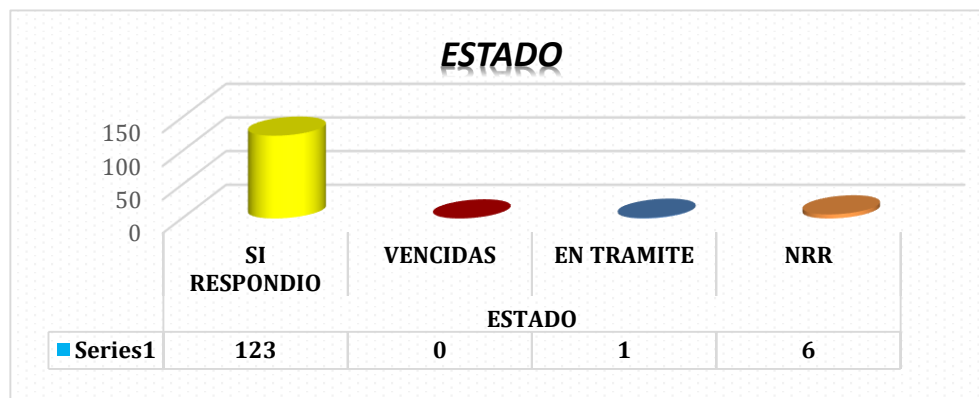
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


SECRETARIA DEL TESORO

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	124	3	3	0	0	0	130



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
123	0	1	6



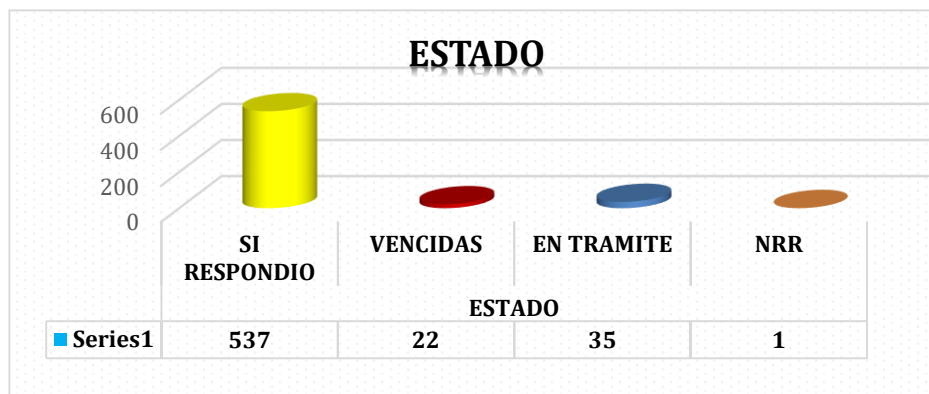
República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL

PERIODO	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS
	P	Q	R	S	D	F	
01 DE JULIO AL 13 DE DICIEMBRE	588	6	0	0	1	0	595



ESTADO			
SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
537	22	35	1




 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>



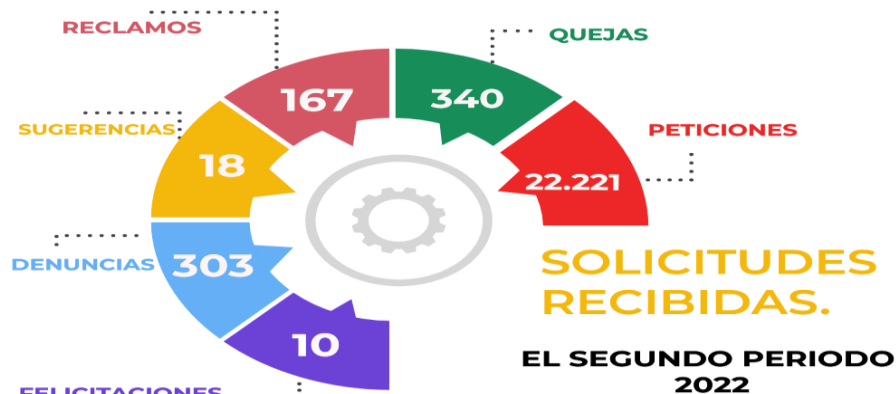
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO												
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES		SI RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR	%
Secretaría Privada	132	0	0	0	1	2	135	114	13	6	2	86%
Oficina Control interno Disciplinario	82	22	0	0	6	0	110	108	2	0	0	98%
Oficina Asesora Jurídica	298	1	0	1	3	0	303	283	7	10	3	94%
Oficina SISBEN	566	17	8	0	3	0	594	581	0	7	6	99%
Oficina TIC	164	14	6	1	0	0	185	175	0	0	10	100%
Sub. de Contaduría Municipal	11	0	0	0	0	0	11	10	0	1	0	91%
Departamento Administrativo de Planeación	98	2	1	1	1	0	103	73	12	10	8	79%
Sub Control Físico y Ambiental	231	8	1	0	30	0	270	200	59	11	0	74%
Sub. de Desarrollo socio-económico.	1472	0	1	2	0	0	1475	1465	3	6	1	99%
Sub. de servicios públicos	758	18	12	1	3	1	793	737	11	20	25	96%
Sub. de desarrollo físico y ambiental	678	1	2	0	4	0	685	396	212	77	0	58%
Secretaría de Valorización y Plusvalía	410	4	3	0	0	0	417	408	1	8	0	98%
Secretaría de Cultura y Turismo	133	1	0	0	0	1	135	128	0	2	5	99%
Subsecretaría de Cultura y Turismo	9	0	0	0	0	0	9	8	0	0	1	100%
Secretaría de Vivienda	108	0	1	0	1	0	110	84	18	8	0	76%
Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.	372	4	1	0	2	0	379	263	62	16	38	79%
Secretaría de Desarrollo Social	142	1	0	0	0	1	144	141	1	2	0	98%
Subsecretaría de participación comunitaria	396	2	1	1	6	0	406	382	10	14	0	94%
Secretaría de Educación	63	1	1	0	1	0	66	56	2	8	0	85%
Subsecretaría Desarrollo de la juventud	8	0	0	0	0	0	8	7	0	1	0	88%
Subsecretaría Investigación y Desarrollo pedagógico	11	0	0	0	0	0	11	10	0	1	0	91%
Subsecretaría Administración Recursos Financieros	6	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	100%
Subsecretaría Desarrollo dea Talento humano Educativo	55	1	0	0	0	0	56	54	2	0	0	96%
Subsecretaría Administración del Tesoro Educativo	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	100%
Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo	13	0	0	0	0	0	13	13	0	0	0	100%
Secretaría de Gobierno	1448	45	3	2	198	0	1696	1516	69	111	0	89%
Subsecretaría de concertación ciudadana	105	3	2	1	6	0	117	116	1	0	0	99%
Secretaría de Hacienda	55	0	0	1	0	0	56	49	1	6	0	88%
subsecretaría de Rentas impuestos	2004	89	36	2	0	0	2131	1303	735	93	0	61%


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:

sub recuperación de cartera	550	4	4	0	0	0	558	503	39	15	1	90%
subsecretaría financiera	72	0	1	0	0	0	73	61	4	8	0	84%
Subsecretaría gestión Catastral multipropósito	2110	11	14	1	0	0	2136	1703	295	137	1	80%
Secretaría de Infraestructura	79	0	0	0	1	0	80	49	11	12	8	71%
subsecretaría-infraestructura	386	11	3	0	1	0	401	241	104	56	0	60%
Sub. de medio ambiente	119	2	0	0	0	0	121	97	11	10	3	83%
Secretaría de Salud	137	2	1	0	0	0	140	100	16	24	0	71%
Subsecretaría planeación en salud	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	100%
Subsecretaría de Salud Pública	345	14	0	0	8	0	367	266	60	27	14	76%
Subsecretaría Aseguramiento y Control de Atención	121	8	4	0	1	2	136	128	0	7	1	95%
Secretaría de Tránsito y Transporte	6257	35	51	2	16	1	6362	5045	771	368	178	82%
Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte	37	4	1	0	1	0	43	35	6	1	1	84%
Secretaría General	605	3	2	0	4	2	616	544	14	46	12	90%
Sub. Talento humano	450	1	3	0	0	0	454	323	10	12	109	95%
Oficina de Pensiones	70	0	0	0	0	0	70	62	0	1	7	99%
Secretaría de Seguridad Ciudadana	92	1	0	1	4	0	98	83	2	3	10	95%
Secretaría de Post Conflicto y Cultura de paz	73	0	1	0	0	0	74	73	0	1	0	99%
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	13	0	0	0	0	0	13	12	0	1	0	92%
Secretaría Equidad de-Genero	136	1	0	0	1	0	138	122	6	2	8	94%
Secretaría Banco del Progreso	27	0	0	0	0	0	27	21	4	2	0	78%
Secretaría del Tesoro	124	3	3	0	0	0	130	123	0	1	6	99%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	588	6	0	0	1	0	595	537	22	35	1	90%
TOTAL RECIBIDAS	22221	340	167	18	303	10	23059	18817	2596	1187	459	84%

SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA.

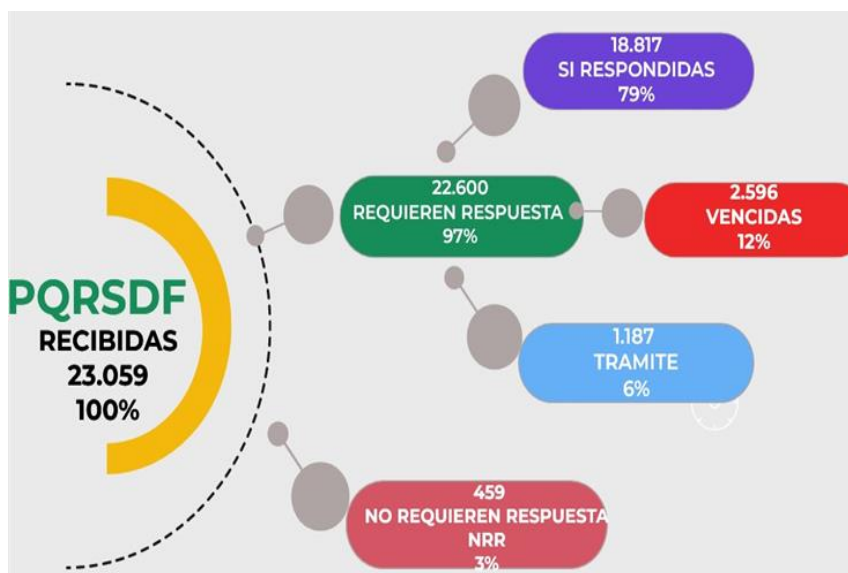
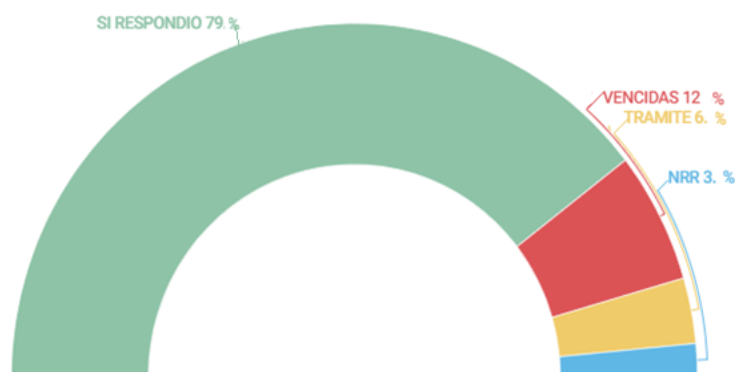


En la gráfica podemos ver las categorías de las solicitudes realizadas. Siendo la categoría de "PETICION" la solicitud más reiterativa.


República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:

ESTADO CUMPLIMIENTO DE LAS PQRSD

ESTADO DE CUMPLIMIENTO



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.


 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

DEPENDENCIAS CON PQRSDF VENCIDAS SIN RESPUESTA.

De las 23059 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencio que a la fecha de corte 13 de diciembre de 2022 treinta y cinco (35) 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:

DEPENDENCIA	VENCIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	771
subsecretaria de Rentas impuestos	735
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	295
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	212
subsecretaria-infraestructura	104
Secretaria de Gobierno	69
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	62
Subsecretaria de Salud Publica	60
Subdirección Control Físico y Ambiental	59
subsecretaria de recuperación de cartera	39
Departamento Administrativo de Bienestar Social	22
Secretaria de Vivienda	18
Secretaria de Salud	16
Secretaria General	14
Secretaría privada del alcalde	13
Departamento Administrativo de Planeación	12
subdirección de servicios públicos	11
Secretaria de Infraestructura	11
subsecretaria de medio ambiente	11
Subsecretaria de participación comunitaria	10
Subsecretaria Administración de Talento humano	10
Oficina Asesora Jurídica	7
Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	6
Secretaria Equidad de-Genero	6
subsecretaria financiera	4
Secretaria Banco del Progreso	4
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	3
Oficina Control interno Disciplinario	2
Secretaria de Educación	2
Sub. Desarrollo de Talento humano Educativo	2
Secretaria de Seguridad Ciudadana	2
Secretaria de Valorización y Plusvalía	1
Secretaria de Desarrollo Social	1
Subsecretaria de concertación ciudadana	1
Secretaria de Hacienda	1

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:

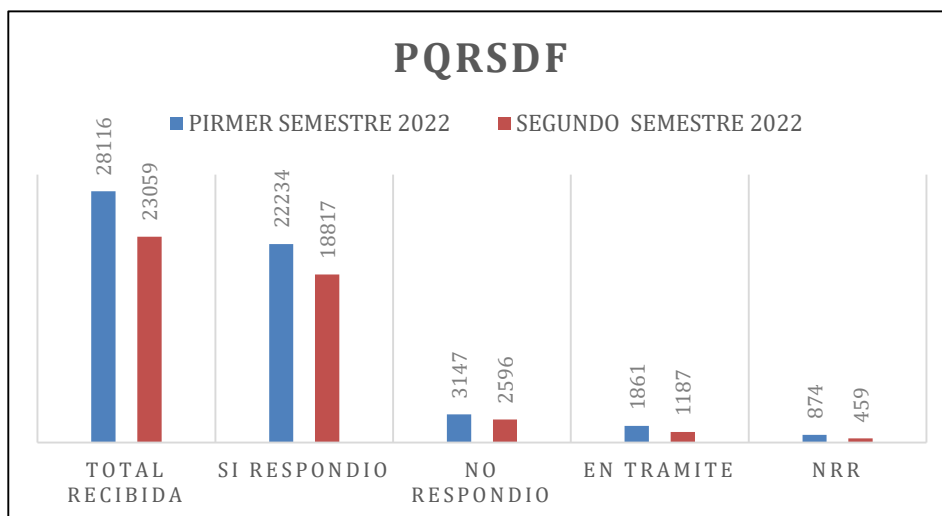
DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSDF RECIBIDAS


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

DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	6362
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2136
subsecretaria de Rentas impuestos	2131
Secretaria de Gobierno	1696
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	1475
subdirección de servicios públicos	793
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	685
Secretaria General	616
Departamento Administrativo de Bienestar Social	595
Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	594
subsecretaria de recuperación de cartera	558

COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS Y SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LA VIGENCIA 2022.

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	EN TRAMITE	NRR
PRIMER SEMESTRE 2022	28116	22234	3147	1861	874
SEGUNDO SEMESTRE 2022	23059	18817	2596	1187	459




 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión: 2
		Fecha: Febrero de 2022
GESTION ESTRATEGICA	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION	EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Macro- proceso	Proceso	Subproceso:

La oficina de control interno de gestión a través del sistema de gestión documental SIEP DOC, procedió a verificar si a la fecha de corte 13 de julio aún se encontraban dependencias con PQRSDF vencidas de la vigencia 2020 y 2021.

A continuación, los relación de las dependencias que tienen PQRSDF sin respuesta de la vigencia 2020 y 2021.


VIGENCIA 2020	
DEPENDENCIAS	VENCIDAS
Secretaria Gestión del Riesgo de Desaslres.	35
Subdirección Control Físico y Ambiental	145
Secretaria de Hacienda	5
subsecretaria de Rentas impuestos	1259
Secretaria de Salud	6
TOTAL DE PQRSDF SIN RESPUESTA	1452

VIGENCIA 2021	
DEPENDENCIAS	VENCIDAS
Despacho Alcalde	1
Subdirección Control Físico y Ambiental	38
Subdirección de desarrollo físico y Ambiental	21
Secretaria de Hacienda	8
subsecretaria de Rentas impuestos	799
Sub.Administración de Tesoro Educativo	1
Secretaria Equidad de-Genero	4
Secretaria de Salud	5
Subsecretaria de Salud Pública	1
Cementerio Central	1
TOTAL DE PQRSDF SIN RESPUESTA	879

 <p>República de Colombia</p> <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

CONCLUSIONES



- ✚ Durante el periodo comprendido entre 1 de julio al 13 de diciembre del 2022 fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 23.059 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 18.817 con un porcentaje de cumplimiento de 79%, Vencidas sin respuesta 2.519 PQRSDF correspondiente a un 12%, en trámite 1.187 con un porcentaje del 6%. Y No requieren respuesta 459 con un porcentaje del 3%.
- ✚ De las 23,059 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en la entidad, 22.600 requieren respuesta y 459 No requieren respuesta –NRR.
- ✚ De las 23059 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencio que a la fecha de corte 13 de diciembre de 2022, treinta y cinco (35) 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.
- ✚ Con relación a la oportunidad de respuesta a las peticiones en la plataforma ORFEO, no se le dio respuesta a 2.596 PQRSDF correspondiente a un 12% de incumplimiento, por lo tanto, se recomienda a cada dependencia seguir fortaleciendo los controles definidos para este.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ Se evidencian dependencias que a corte de revisión 13 de diciembre aún tienen PQRSDF de las vigencias 2020 y 2021 vencidas.
- ✚ 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 trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos,


<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

Sugerencia, Denuncias y felicitaciones, en tiempos y términos de ley de acuerdo a lo establecido en el Decreto legislativo 491 del 2020 y lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.

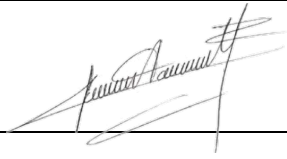
RECOMENDACIONES

- ✚ 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.
- ✚ Realizar seguimiento continuo a la plataforma ORFEO, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo al trámite de PQRSDF.
- ✚ Se recomienda a las dependencias de la entidad, dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para el trámite y solución de las PQRSDF.
- ✚ 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.

ELABORACION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
ANDY NIKOLAY GOMEZ	CONTRATISTA	
SCARLETT VALERO DELGADO	CONTRATISTA	

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha: Febrero de 2022</p>
<p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>	<p>EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION</p>
<p>Macro- proceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso:</p>

<p>JESSICA ANDREA ALBARRACIN REYES</p>	<p>CONTRATISTA</p>	<p>Jessica Andrea Albarracin R.</p>

APROBACION INFORME DE SEGUIMIENTO	
Nombres y Apellidos	Firma
<p>FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ</p>	
<p>Fecha Diciembre 2022</p>	

Elaboró: Equipo seguimiento
 Revisó y Aprobó: FAMM
 Archívese en 10020.48.27