 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	JULIO DE 2023
Subproceso	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION
Líder del Subproceso	FERDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ

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

OBJETIVO.


Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023 a la Alcaldía San José de Cúcuta se atiendan según la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

ALCANCE.

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas durante primer semestre del año 2023, en las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.


METODOLOGÍA.

- ✚ Para la elaboración del presente informe se proyectó comunicación a la Oficina TIC, solicitando el Reporte No. 25 general de Radicados de entrada y PQRDSF por tiempos transcurridos, del sistema de gestión documental ORFEO de todas las dependencias de la Administración Municipal.
- ✚ Se recopiló la información suministrada por la Oficina TIC, del Reporte No. 25 que genera el sistema de gestión Documental ORFEO, de las dependencias de la entidad.
- ✚ Se procede a filtrar por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones, estado de respuesta: respondió, vencidas, en trámite y No requieren Respuesta -NRR, por cada dependencia.
- ✚ 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.

 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

MARCO NORMATIVO

- ✚ **Constitución Política de Colombia - Artículo 23** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*; **Artículo 74.** *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”*.
- ✚ **Ley 87 de 1993**, *Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- ✚ **Ley 1437 de 2011.** *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- ✚ **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.*
- ✚ **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 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.*
- ✚ **Ley 1952 de 2019.** *Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.*
- ✚ **Ley 2094 de 2021.** *Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones.*
- ✚ **Ley 2195 de 2022.** *Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*
- ✚ **Acuerdo 060 de 2001 - Archivo general de la nación.** *Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.*

 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

- ✚ **Decreto 1078 de 2015**, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*
- ✚ **Decreto 887 de 2020**. *Por el cual se modifica el numeral 2 del artículo 2.2.8.4.4 del Decreto 1078 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para fijar la contraprestación a cargo de los operadores postales por el periodo 2020 – 2022.*
- ✚ **Decreto Municipal 053 de 2021**. *Por medio del cual se delega a los secretarios de Despacho, Subsecretarios, Asesores, directores de Departamentos Administrativos, directores 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 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”.*

GENERALIDADES

La Alcaldía de San José de Cúcuta emitió la **Resolución 0179 del 01 de junio 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”*. Procedimiento con Código: PA-01-02-P1, Versión:01, Fecha: 01/06/2022, que consta de 22 páginas.


De conformidad con el reglamento interno de la Alcaldía de San José de Cúcuta, los canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones son:

✚ CANAL PRESENCIAL.

Un Derecho de Petición puede ser radicado de manera física o verbal en las siguientes sedes:

- Ventanilla Única de la Alcaldía de San José de Cúcuta, ubicada en la calle 11 No. 5-49 (Centro).
- SAC (Exclusivo de Secretaría de Educación) centro empresarial Hotel Tonchalá, ubicada en la Calle 10 NOE-16.

Horario de atención presencial: lunes a viernes 7:00 a.m. A 11:00 a.m., y 2:00 p.m. A 5:30 p.m.

 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

CANAL VIRTUAL.

Un Derecho de Petición puede ser radicado de manera virtual, ingresando a la página institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sección “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO”, a través del link <https://orfeo.cucuta.gov.co/pqrs/frontend/web/>

NOTA: Las personas que prefieran radicar un derecho de petición relacionado con los temas que trata la SECRETARIA DE EDUCACION, pueden realizarlo de manera virtual, ingresando a la página institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sección “ATENCIÓN VIRTUAL AL CIUDADANO” y en la subsección “*Diligencie sus PQRS a la Secretaría de Educación*” dar clic en el enlace, el cual es el siguiente http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=27. Esta plataforma se denomina “Sistema de Atención al Ciudadano – SAC”, y es administrada por el Ministerio de Educación Nacional. Por tanto, el acceso y gestión de dichas peticiones corresponden exclusivamente a este Ministerio.

REDES SOCIALES.


La Alcaldía de San José de Cúcuta cuenta con redes sociales donde publica información de interés general relacionada con la gestión de la entidad, a través de las cuales, las partes interesadas o grupos de valor pueden participar activamente y realizar solicitudes de información o peticiones, siempre y cuando cumpla con lo descrito en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

CORREO ELECTRÓNICO.

La Alcaldía de San José de Cúcuta dispone del correo notificaciones_judiciales@cucuta.gov.co, única y exclusivamente para la recepción de notificaciones judiciales que emitan los órganos judiciales, las cuales deberán ser radicadas en el gestor documental definido por la Alcaldía. No se recibirán peticiones de otras temáticas a través de este canal.

CANALES ITINERANTES:

La Alcaldía de San José de Cúcuta podrá ubicar temporalmente espacios físicos, en los cuales la ciudadanía podrá adelantar diferentes trámites, radicación de peticiones o solicitud de información pública. Dichos espacios pueden ser a través de ferias de servicio, o ubicación de un puesto temporal en alguno de los barrios de la Ciudad de San José de Cúcuta. Este canal será informado y divulgado a la ciudadanía con suficiente tiempo por medios masivos de comunicación y la página web institucional.

 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

En cumplimiento de nuestras funciones de seguimiento y control contempladas en la ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se realiza el respectivo seguimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76. OFICINA DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS, "...la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y *rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*" la Oficina de Control Interno de Gestión de manera respetuosa se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones, del primer semestre de la vigencia 2023.

Para el presente informe de seguimiento a las PQRSDf, se proyectó y envió comunicación interna con Rad. 2023100200178763 del 05 de Julio de 2023, en donde se solicitó a la oficina TIC el envío del Reporte No. 25 general de Radicados de entrada y PQRSDf por tiempos transcurridos, del sistema de gestión documental ORFEO de todas las dependencias de la Administración Municipal, de la vigencia 2023 con corte a 30 de junio, con el fin de realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.


Mediante comunicación interna con Rad. 2023123000181113 del 06 de Julio de 2023, se recibió respuesta de la Oficina TIC en el que comparte el reporte No.25 Reporte General de Radicados de Entrada y PQRSDf por Tiempos Transcurridos, de todas las dependencias.

Por lo anterior, se utilizó como base para la elaboración del presente informe el Reporte de PQRSDf por dependencias del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, información suministrada por la Oficina TIC, el día 06 de julio de la presente anualidad a través del sistema de gestión documental ORFEO.

CLASIFICACIÓN POR CANAL DE RECEPCIÓN

Esta clasificación corresponde a las PQRSDf que se recibieron por parte de la ciudadanía para su trámite, por los diferentes canales de atención.



 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


CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO




CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE

A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades; Estado de cumplimiento: si respondió, vencidas, en trámite y no requieren respuesta – NRR, 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**
- **Subsecretaría de Contaduría Municipal**
- **Departamento Administrativo de Planeación**
- Subdirección Control Físico y Ambiental
- Subdirección de Desarrollo socio- económico.
- subdirección de servicios públicos
- Subdirección de desarrollo físico y ambiental
- **Secretaría de Valorización y Plusvalía**

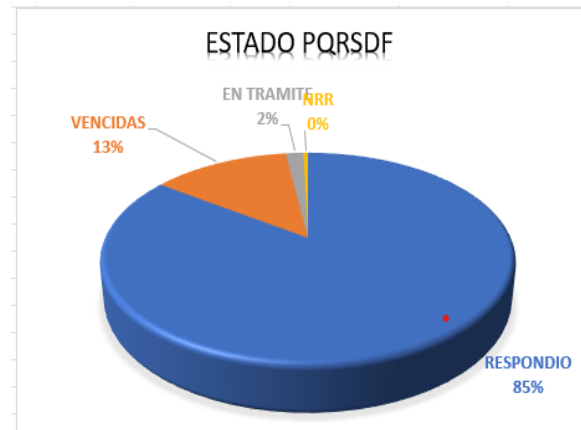
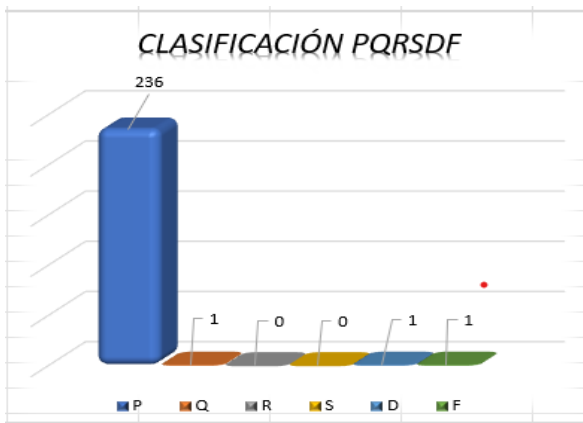
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE P.Q.R.S.D.F	Versión: 1
		Fecha: Junio de 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso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

- **Secretaria de Cultura y Turismo**
- Subsecretaria de Cultura y Turismo
- **Secretaria de Vivienda**
- **Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.**
- **Secretaria Desarrollo Social**
- Subsecretaria de participación comunitaria
- **Secretaria de Educación**
- Subsecretaria Desarrollo de la juventud
- Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico
- Subsecretaria Administración Recursos Financieros
- Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo
- Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo
- **Secretaria de Gobierno**
- Subsecretaria de concertación ciudadana
- Coordinación de Casa de Justicia
- **Secretaria de Hacienda**
- subsecretaria de Rentas impuestos
- subsecretaria de recuperación de cartera
- subsecretaria financiera
- Subsecretaria gestión Catastral multipropósito
- **Secretaria de Infraestructura**
- subsecretaria-infraestructura
- subsecretaria de medio ambiente
- **Secretaria de Salud**
- Subsecretaria planeación en salud
- Subsecretaria de Salud Publica
- Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención
- **Secretaria de Tránsito y Transporte**
- Subsecretaria Regulación 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**
- **Departamento Administrativo de Bienestar social**

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

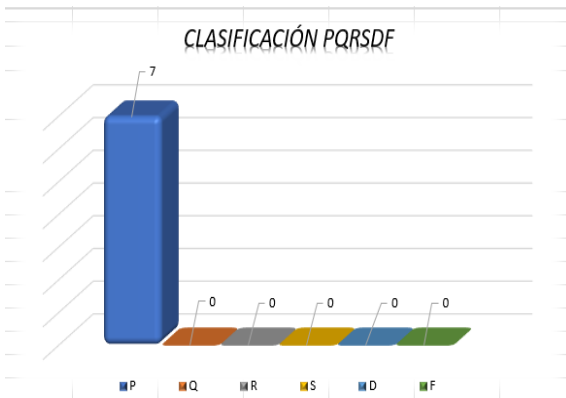
SECRETARIA PRIVADA


PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	236	1	0	0	1	1	239	203	31	4	1



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

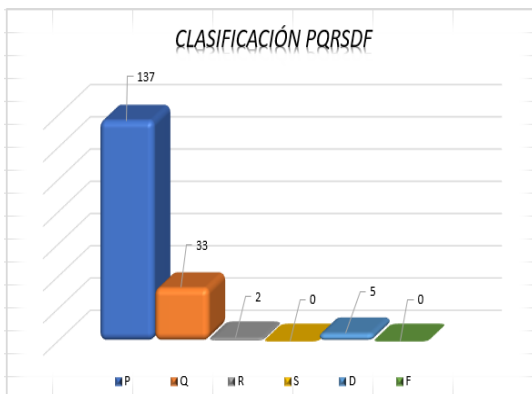
PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	7	0	0	0	0	0	7	1	0	0	6



 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

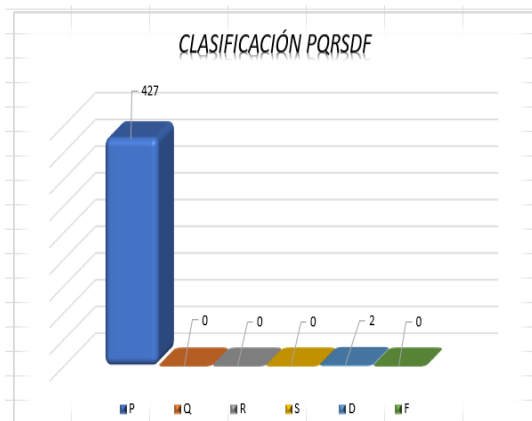
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO


PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	137	33	2	0	5	0	177	174	0	3	0



OFICINA ASESORA JURIDICA

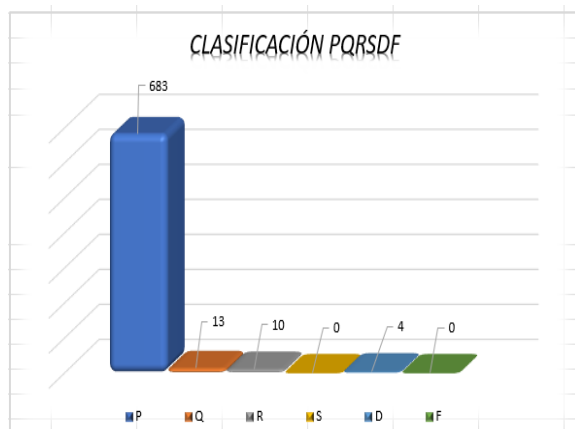
PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	427	0	0	0	2	0	429	370	30	5	24



 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

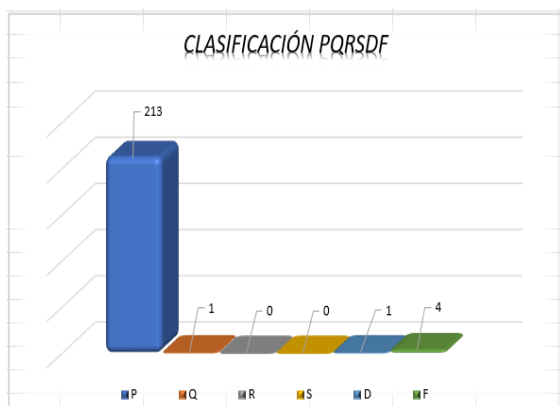
OFICINA CARACTERIZACION SOCIO.ECONOMICA - SISBEN


PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	683	13	10	0	4	0	710	663	7	31	9



OFICINA TIC

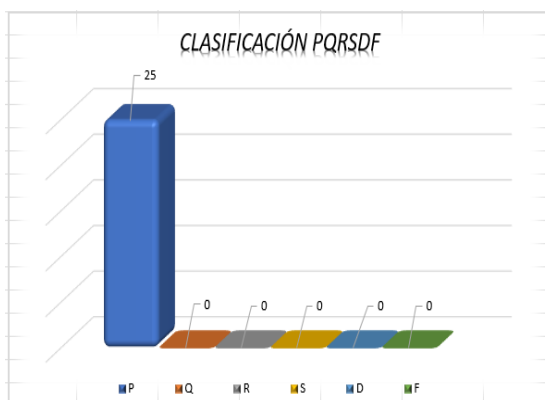
PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	213	1	0	0	1	4	219	177	1	1	40



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

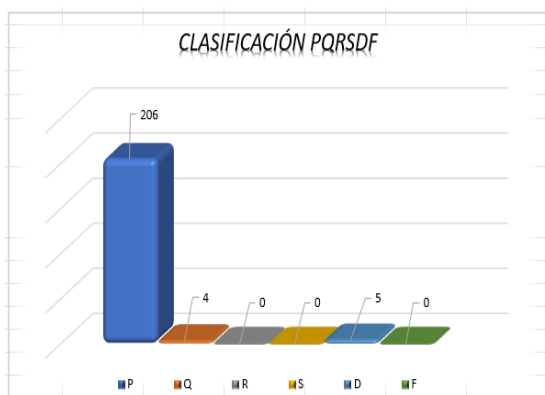
SUBSECRETARIA DE CONTADURIA MUNICIPAL


PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	25	0	0	0	0	0	25	18	0	1	6



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

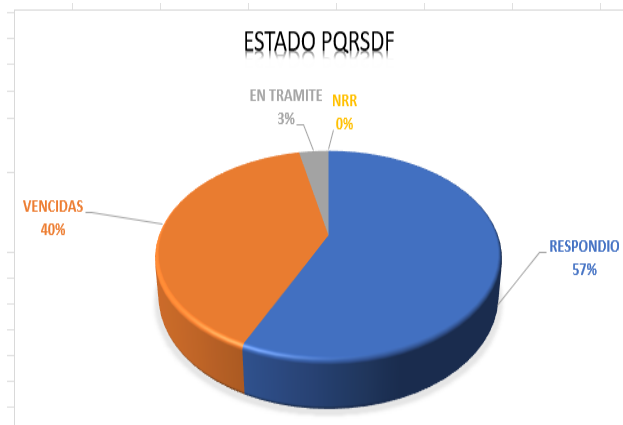
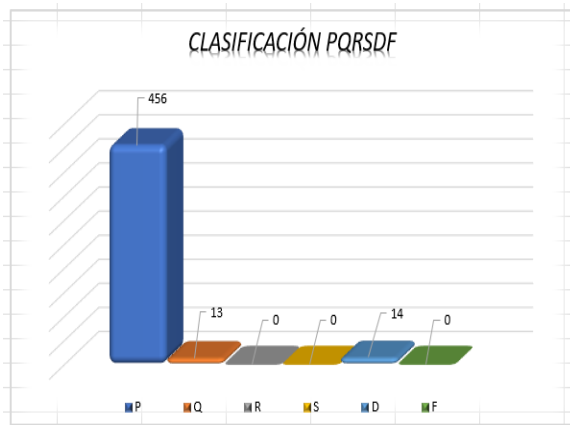
PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	206	4	0	0	5	0	215	154	10	5	46



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

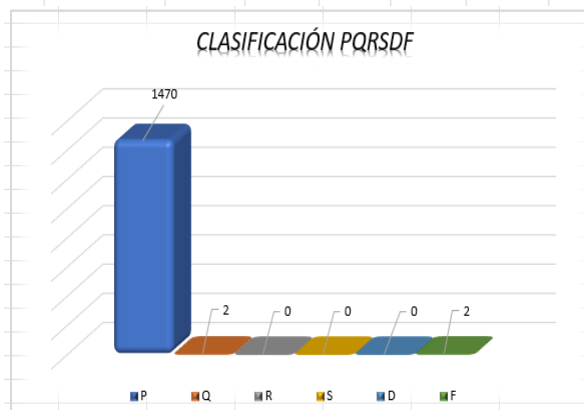
SUBDIRECCIÓN CONTROL FISICO Y AMBIENTAL


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	456	13	0	0	14	0	483	275	192	16	0



SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO-ECONOMICO

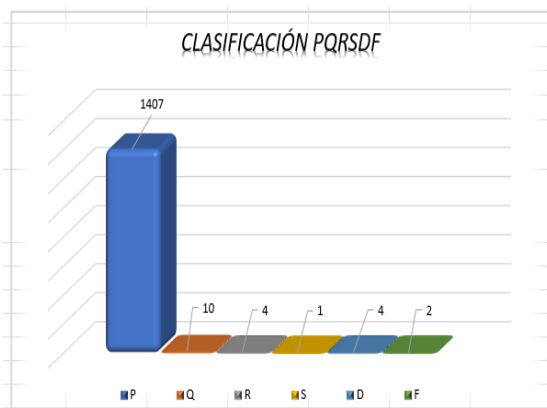
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	1470	2	0	0	0	2	1474	1461	6	6	1



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE 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

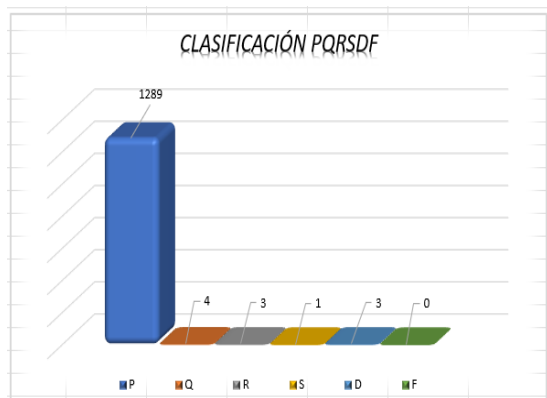
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y SUPERVISION DE SERVICIOS DOMICILIARIOS


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	1407	10	4	1	4	2	1428	900	296	70	162



SUBDIRECCION DE DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL

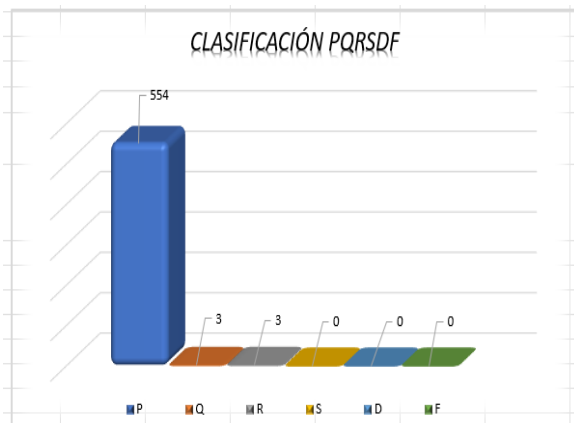
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	1289	4	3	1	3	0	1300	1058	195	46	1



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

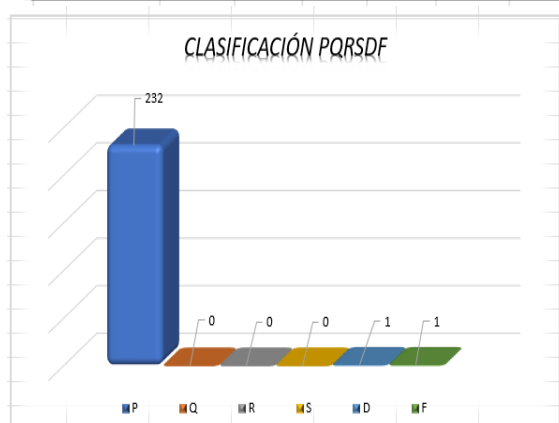
SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	554	3	3	0	0	0	560	547	2	3	8



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

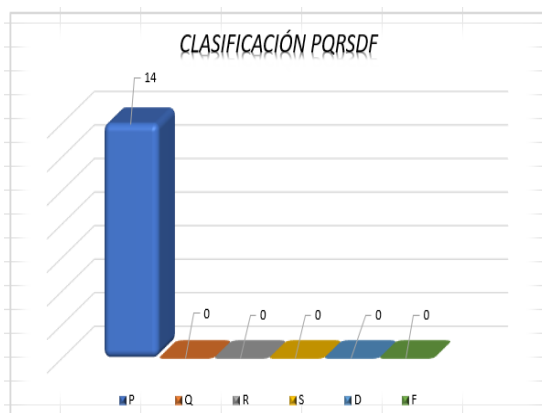
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	232	0	0	0	1	1	234	205	4	5	20



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

SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	14	0	0	0	0	0	14	12	1	0	1



SECRETARIA DE VIVIENDA

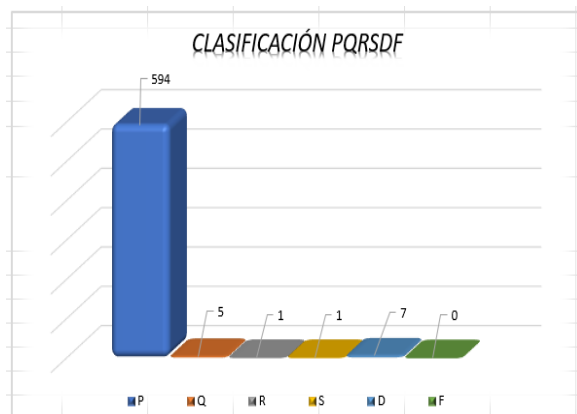
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	468	2	1	0	0	2	473	217	210	46	0



 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

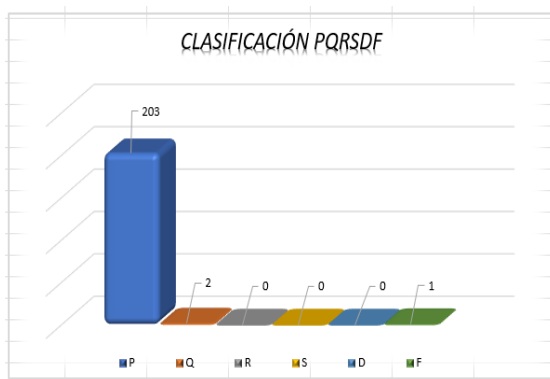
SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	594	5	1	1	7	0	608	426	94	21	67



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

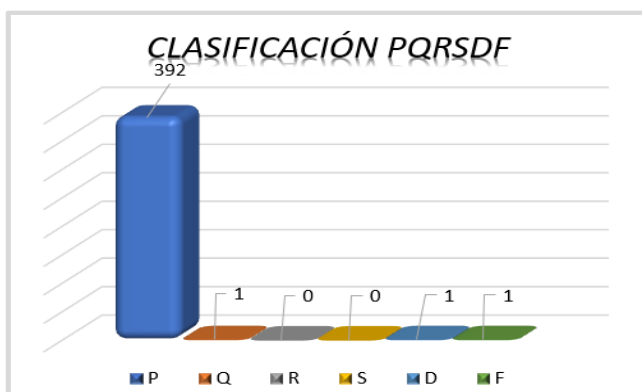
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	203	2	0	0	0	1	206	195	5	6	0



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

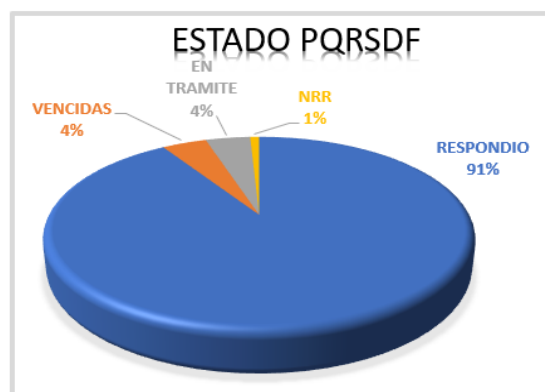
SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	392	1	0	0	1	1	395	357	21	17	0



SECRETARIA DE EDUCACIÓN

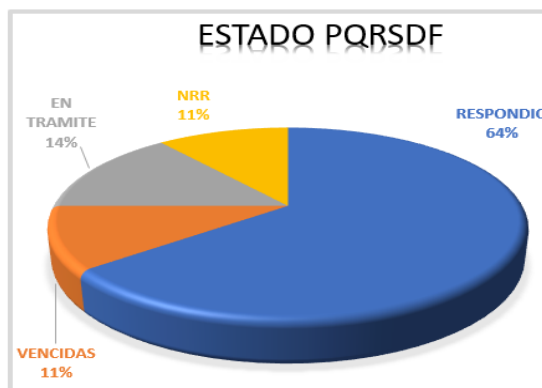
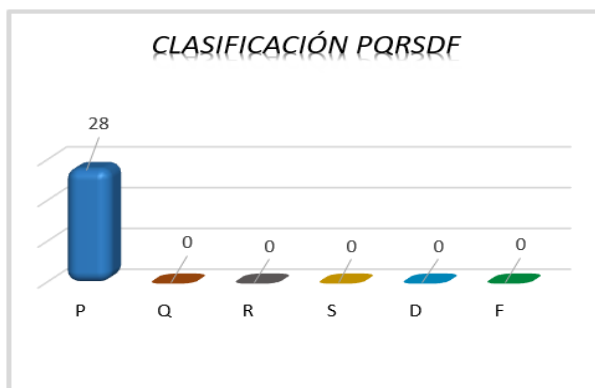
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	121	0	1	0	1	0	123	112	5	5	1



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

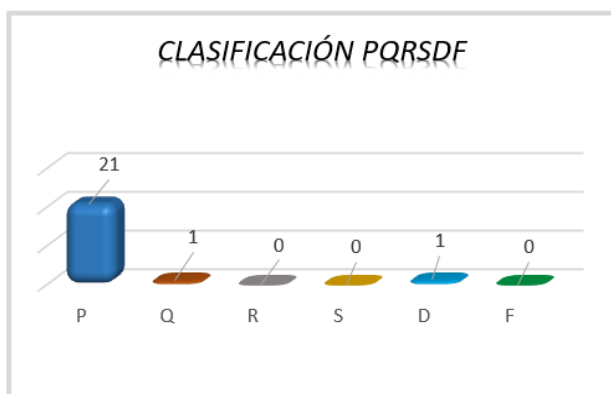
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	28	0	0	0	0	0	28	18	3	4	3



SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO

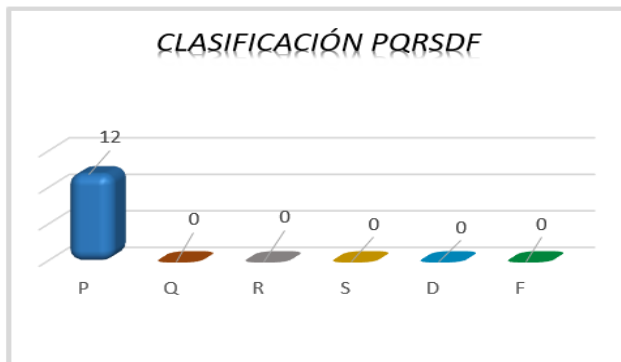
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	21	1	0	0	1	0	23	23	0	0	0



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

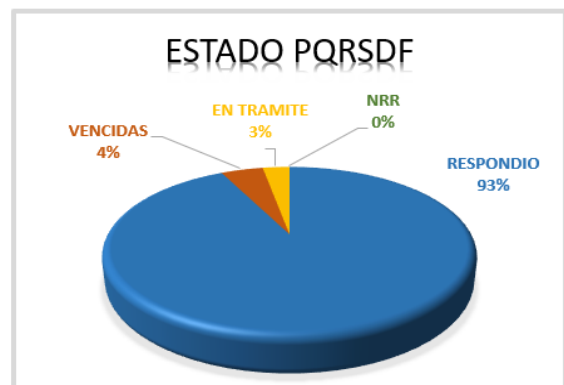
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	12	0	0	0	0	0	12	8	0	0	4



SUBSECRETARIA DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EDUCATIVO

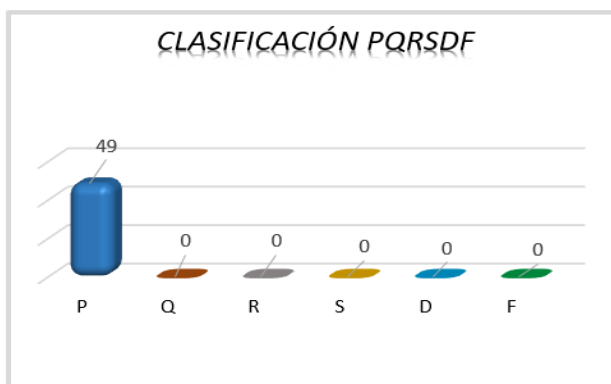
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	243	2	1	0	1	0	247	229	11	7	0



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

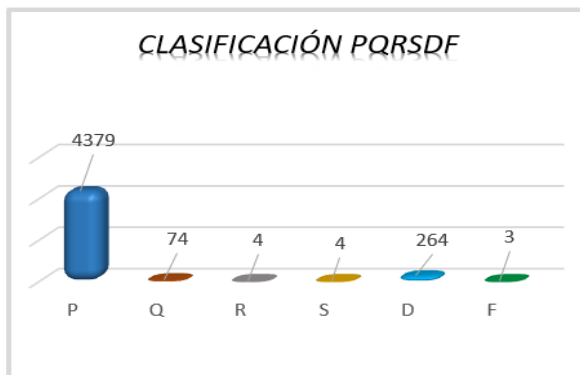
SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	49	0	0	0	0	0	49	42	3	0	4



SECRETARIA DE GOBIERNO

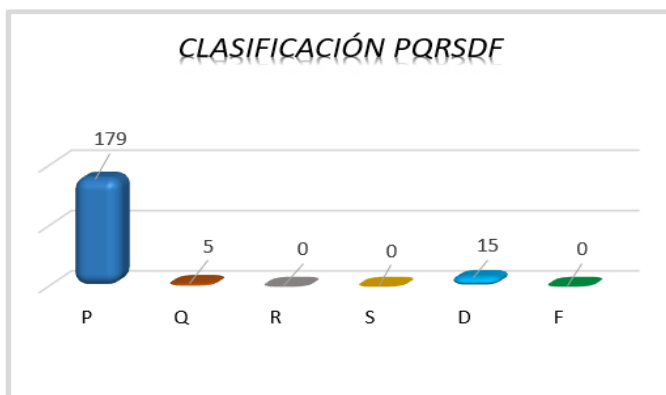
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	4379	74	4	4	264	3	4728	4339	302	59	28



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

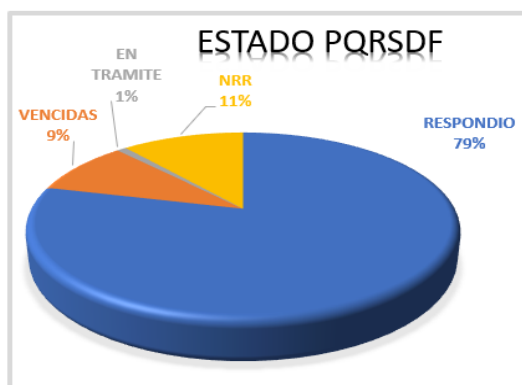
SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	179	5	0	0	15	0	199	191	1	1	6



SECRETARIA DE HACIENDA

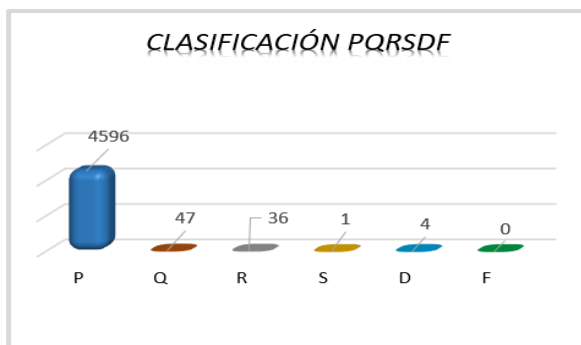
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	342	1	3	0	0	0	346	273	32	3	38



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

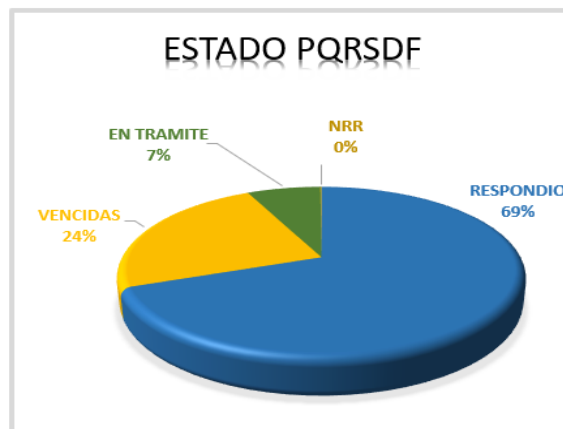
SUBSECRETARIA DE RENTAS IMPUESTOS


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	4596	47	36	1	4	0	4684	2514	1900	261	9



SUBSECRETARIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

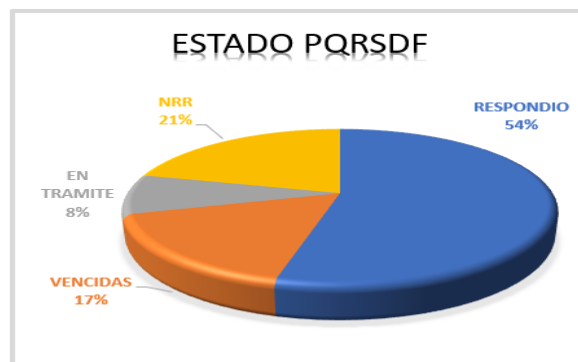
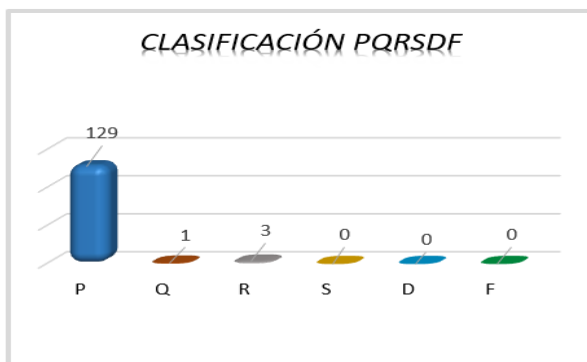
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	2173	5	11	1	0	0	2190	1519	516	153	2



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

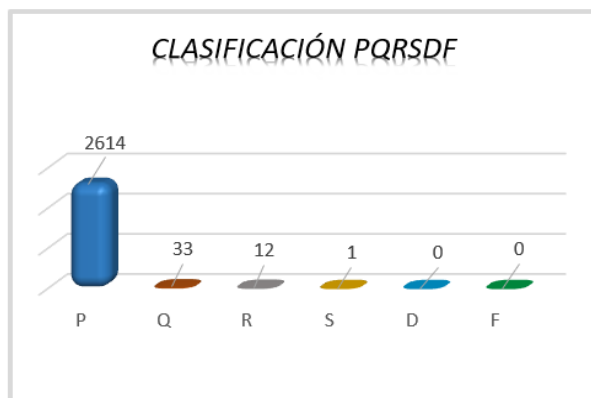
SUBSECRETARIA FINANCIERA


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	129	1	3	0	0	0	133	72	22	11	28



SUBSECRETARIA GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO

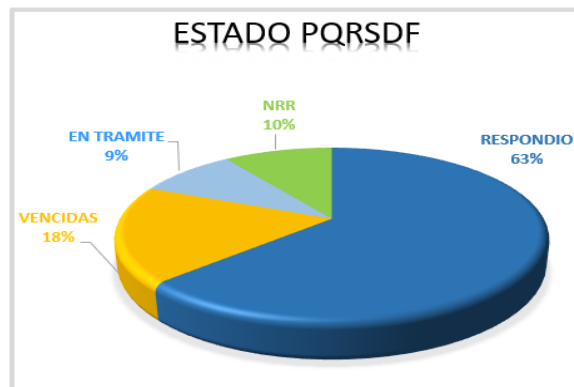
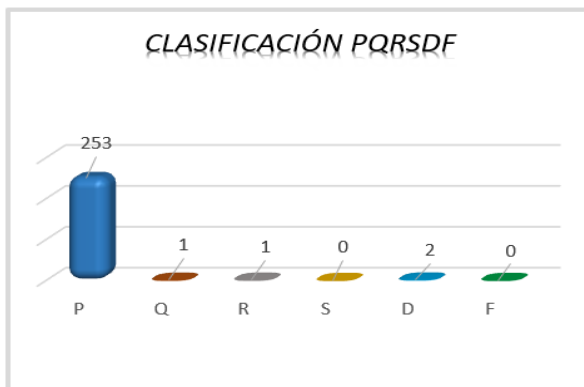
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	2614	33	12	1	0	0	2660	2310	242	94	14



 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

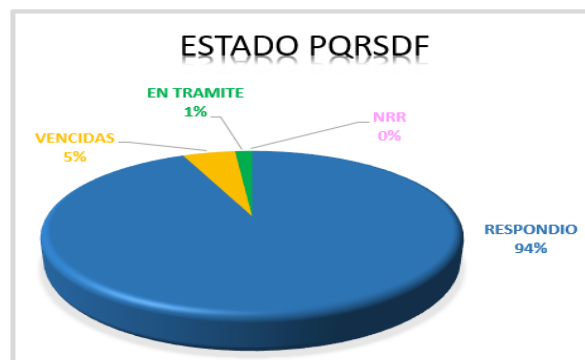
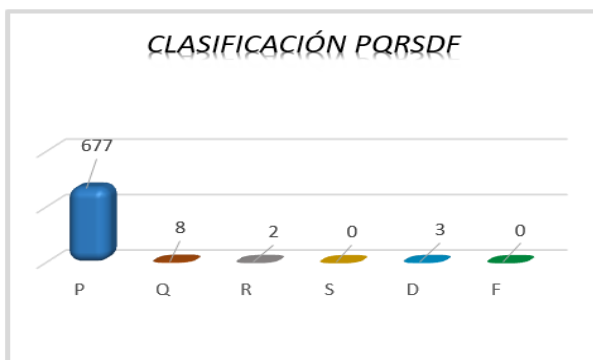
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	253	1	1	0	2	0	257	162	47	23	25



SUBSECRETARIA INFRAESTRUCTURA

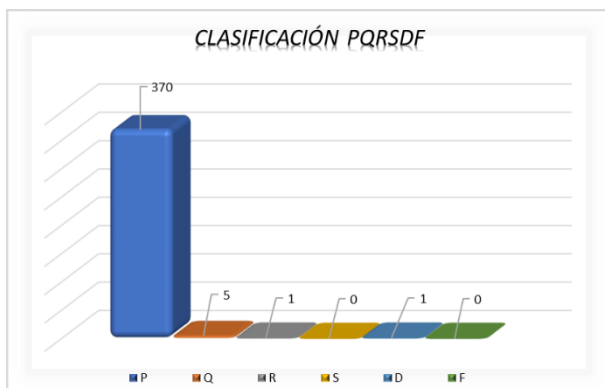
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	677	8	2	0	3	0	690	645	34	9	2



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

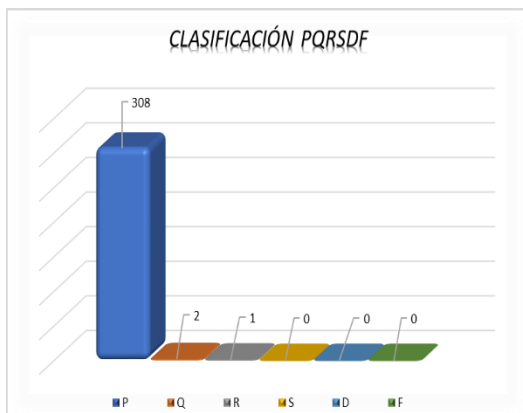
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	370	5	1	0	1	0	377	317	47	13	0



SECRETARIA DE SALUD

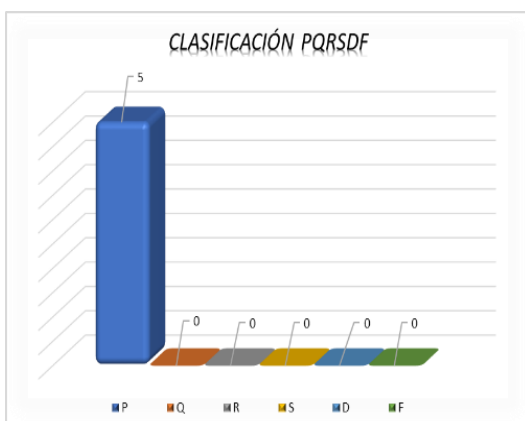
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	308	2	1	0	0	0	311	286	14	9	2



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

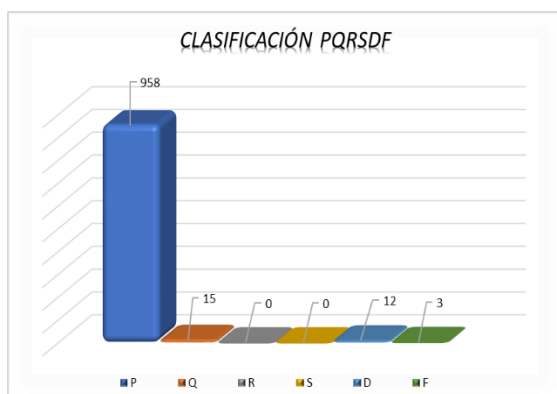
SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD.


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0



SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA.

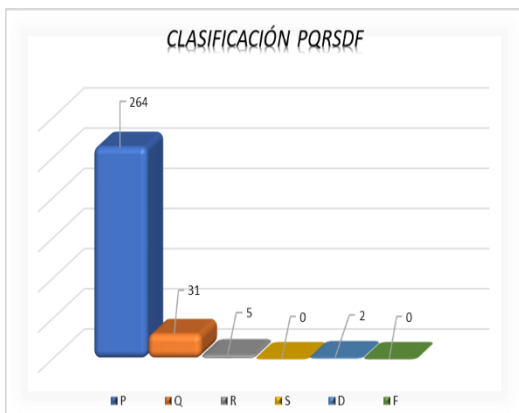
PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	958	15	0	0	12	3	988	716	145	23	104



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

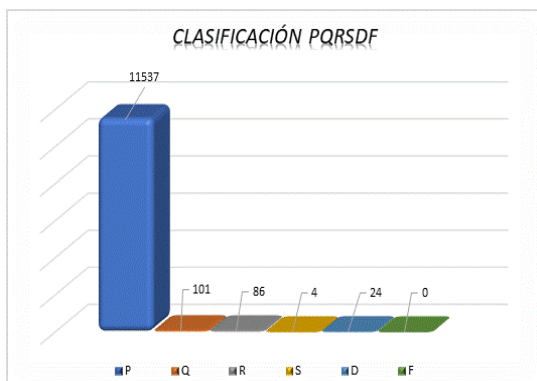
SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE ATENCION.


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	264	31	5	0	2	0	302	267	1	13	21



SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE.

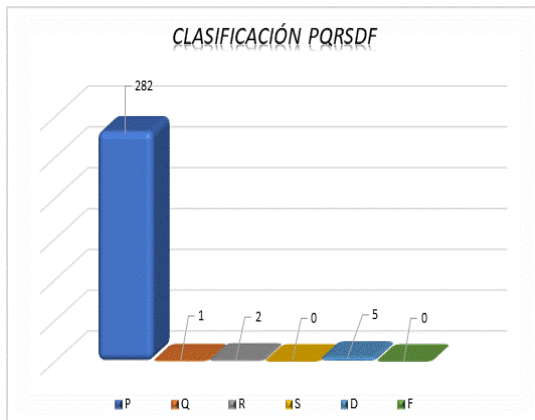
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	11537	101	86	4	24	0	11752	6695	4153	692	212



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

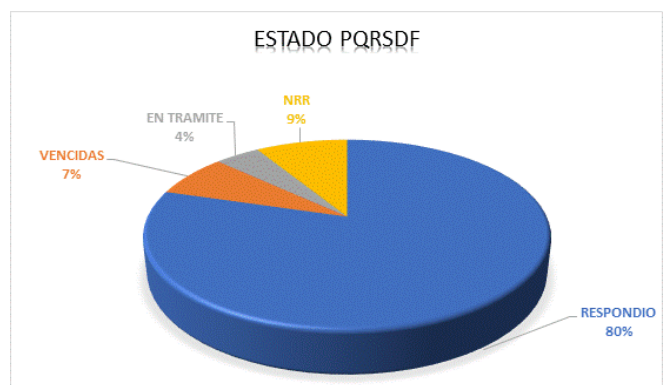
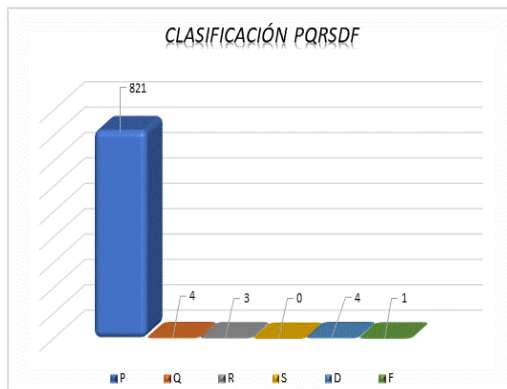
SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE.


PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	282	1	2	0	5	0	290	266	1	2	21



SECRETARIA GENERAL.

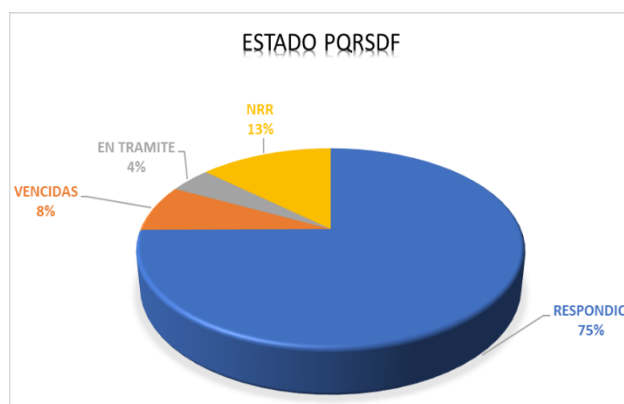
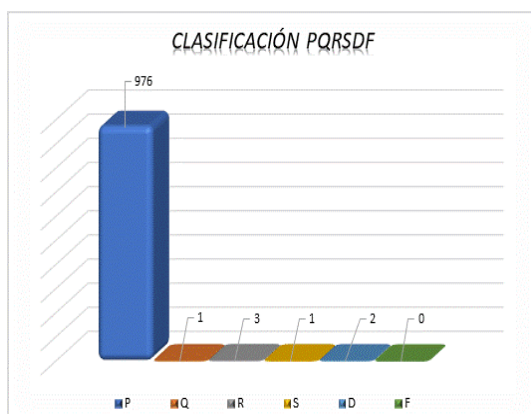
PERIODO	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F		RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	821	4	3	0	4	1	833	663	61	36	73



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

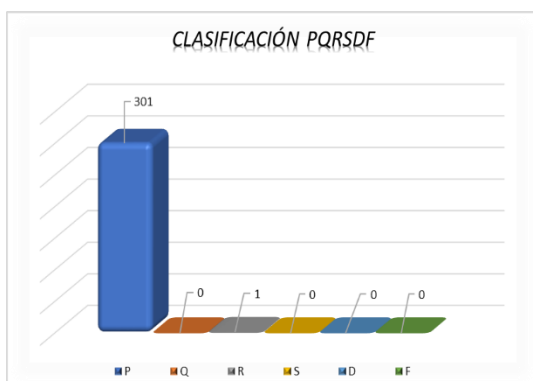
SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO.


PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	976	1	3	1	2	0	983	736	75	41	131



OFICINA DE PENSIONES.

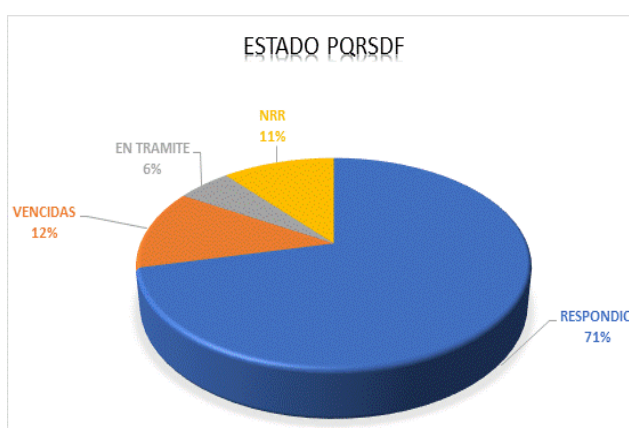
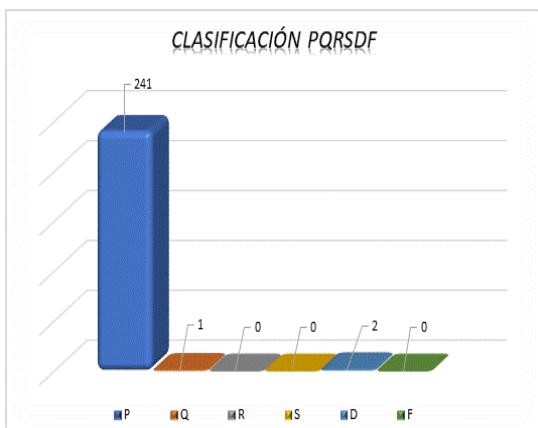
PERIODO	CLASIFICACIÓN							ESTADO			
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	301	0	1	0	0	0	302	182	5	7	108



 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

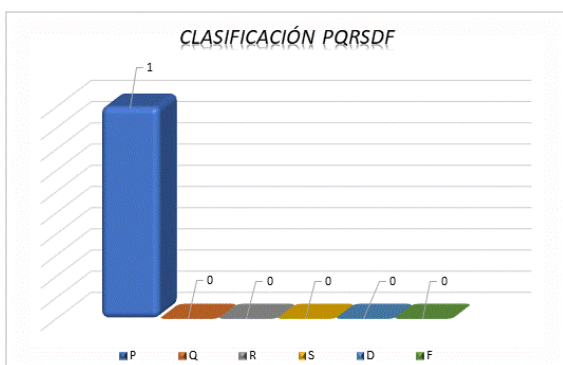
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA.


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	241	1	0	0	2	0	244	174	30	13	27



SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA.

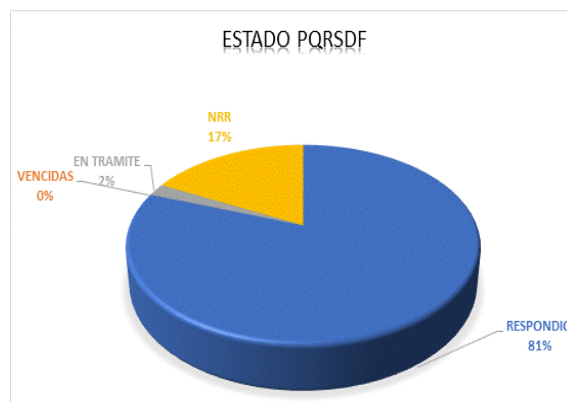
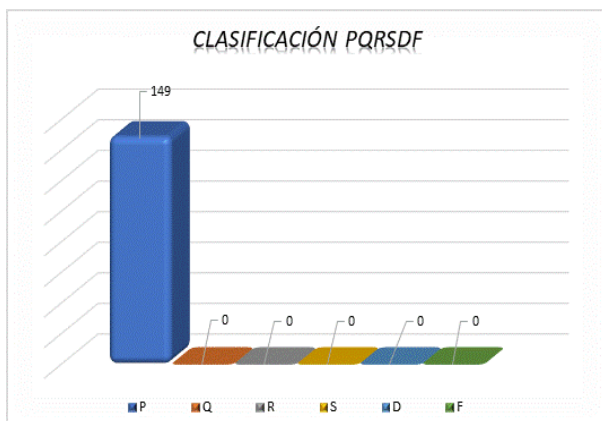
PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0



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

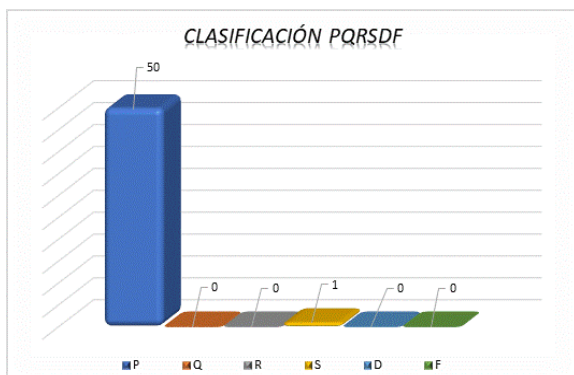
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	149	0	0	0	0	0	149	120	0	3	26



SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

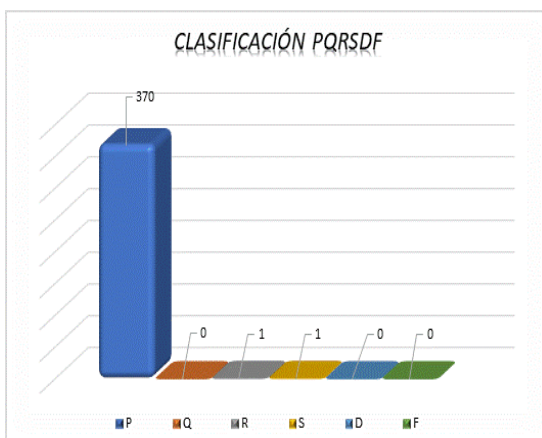
PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	50	0	0	1	0	0	51	51	0	0	0



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

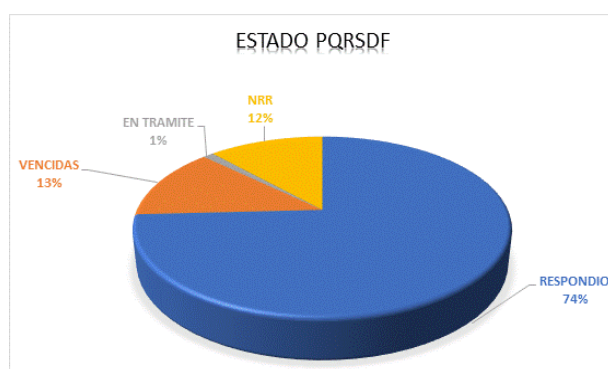
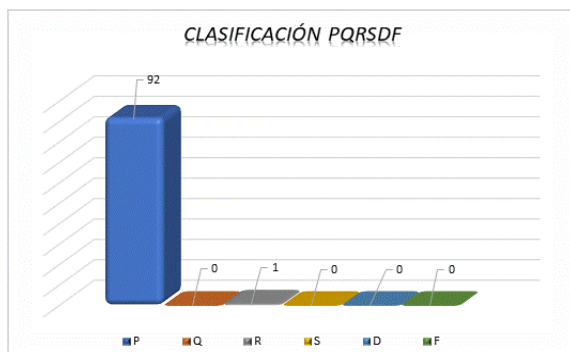
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	370	0	1	1	0	0	372	330	20	19	3



SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO

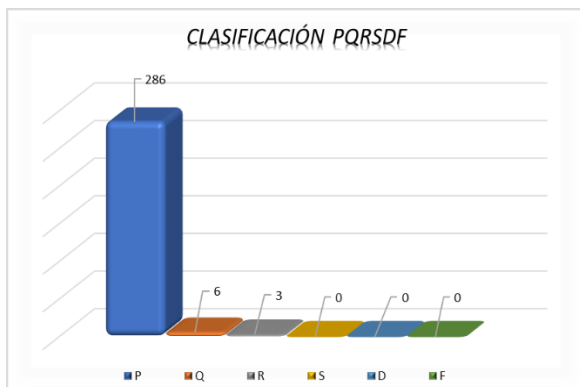
PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	92	0	1	0	0	0	93	69	12	1	11



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

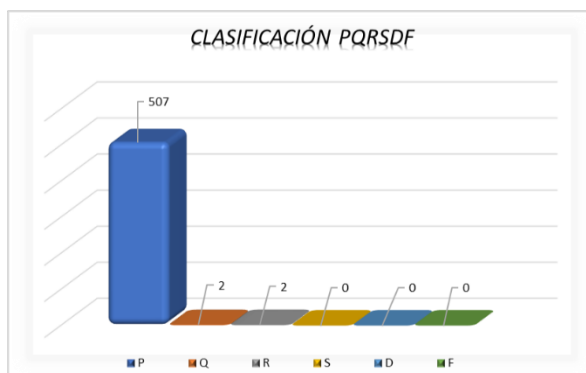
SECRETARIA DEL TESORO


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	286	6	3	0	0	0	295	236	7	5	47



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL


PERIODO	CLASIFICACIÓN						ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR
01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	507	2	2	0	0	0	511	445	36	20	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

SEGUIMIENTO PQRSDF POR DEPENDENCIA (Clasificación y estado de cumplimiento)

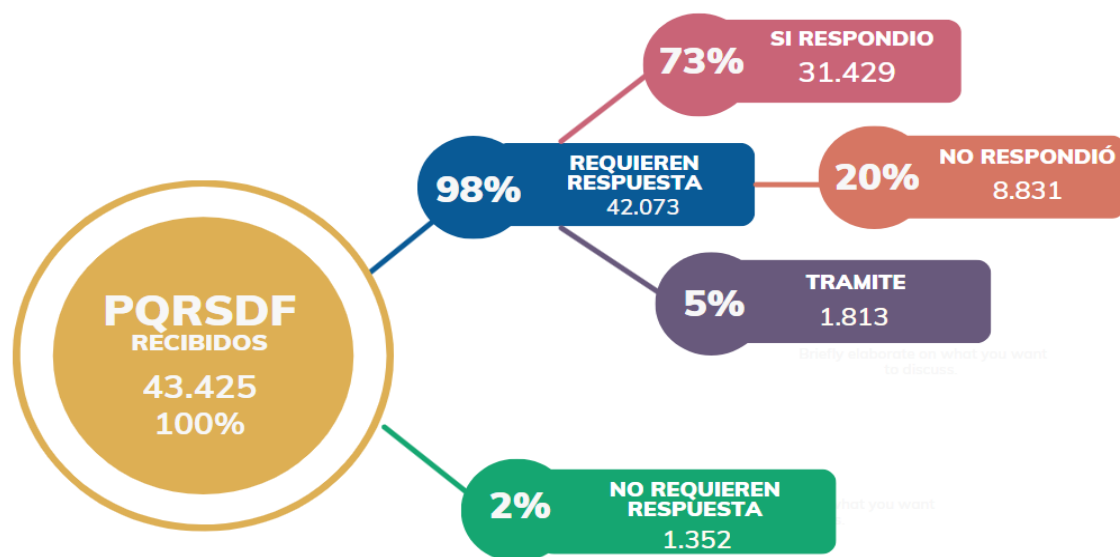
SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023												
DEPENDENCIA	Clasificación							ESTADO				
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIO	VENCIDAS	EN TRAMITE	NRR	%
Secretaría Privada del Alcalde	236	1	0	0	1	1	239	203	31	4	1	85%
Oficina Control interno Gestión	7	0	0	0	0	0	7	1	0	0	6	100%
Oficina Control interno Disciplinario	137	33	2	0	5	0	177	174	0	3	0	98%
Oficina Asesora Jurídica	427	0	0	0	2	0	429	370	30	5	24	92%
Oficina Caracterización Socio.Economica - SISBEN	683	13	10	0	4	0	710	663	7	31	9	95%
Oficina TIC	213	1	0	0	1	4	219	177	1	1	40	99%
Subsecretaría de Contaduría Municipal	25	0	0	0	0	0	25	18	0	1	6	96%
Departamento Administrativo de Planeación	206	4	0	0	5	0	215	154	10	5	46	93%
Subdirección Control Físico y Ambiental	456	13	0	0	14	0	483	275	192	16	0	57%
Subdirección de Desarrollo socio-economico.	1470	2	0	0	0	2	1474	1461	6	6	1	99%
subdirección y supervisión de servicios domiciliarios	1407	10	4	1	4	2	1428	900	296	70	162	74%
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	1289	4	3	1	3	0	1300	1058	195	46	1	81%
Secretaria de Valorización y Plusvalía	554	3	3	0	0	0	560	547	2	3	8	99%
Secretaria de Cultura y Turismo	232	0	0	0	1	1	234	205	4	5	20	96%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	14	0	0	0	0	0	14	12	1	0	1	93%
Secretaría de Vivienda	468	2	1	0	0	2	473	217	210	46	0	46%


 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.	594	5	1	1	7	0	608	426	94	21	67	81%
Secretaría de Desarrollo Social	203	2	0	0	0	1	206	195	5	6	0	95%
Subsecretaría de participación comunitaria	392	1	0	0	1	1	395	357	21	17	0	90%
Secretaría de Educación	121	0	1	0	1	0	123	112	5	5	1	92%
Subsecretaría Desarrollo de la juventud	28	0	0	0	0	0	28	18	3	4	3	75%
Subsecretaría Desarrollo de Talento humano Educativo	243	2	1	0	1	0	247	229	11	7	0	93%
Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo	49	0	0	0	0	0	49	42	3	0	4	94%
Secretaría de Gobierno	4379	74	4	4	264	3	4728	4339	302	59	28	92%
Subsecretaría de concertación ciudadana	179	5	0	0	15	0	199	191	1	1	6	99%
Coordinación de Casa de Justicia	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0%
Secretaría de Hacienda	342	1	3	0	0	0	346	273	32	3	38	90%
subsecretaría de Rentas impuestos	4596	47	36	1	4	0	4684	2514	1900	261	9	54%
subsecretaría de recuperación de cartera	2173	5	11	1	0	0	2190	1519	516	153	2	69%
subsecretaría financiera	129	1	3	0	0	0	133	72	22	11	28	75%
Subsecretaría gestión Catastral multipropósito	2614	33	12	1	0	0	2660	2310	242	94	14	87%
Secretaría de Infraestructura	253	1	1	0	2	0	257	162	47	23	25	73%
subsecretaría-infraestructura	677	8	2	0	3	0	690	645	34	9	2	94%
subsecretaría de medio ambiente	370	5	1	0	1	0	377	317	47	13	0	84%
Secretaría de Salud	308	2	1	0	0	0	311	286	14	9	2	93%
Subsecretaría planeación en salud	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	100%
Subsecretaría de Salud Pública	958	15	0	0	12	3	988	716	145	23	104	83%
Subsecretaría Aseguramiento y Control de Atención	264	31	5	0	2	0	302	267	1	13	21	95%
Secretaría de Tránsito y Transporte	11537	101	86	4	24	0	11752	6695	4153	692	212	59%

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

Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	282	1	2	0	5	0	290	266	1	2	21	99%
Secretaria General	821	4	3	0	4	1	833	663	61	36	73	88%
Sub. Administración de Talento humano	976	1	3	1	2	0	983	736	75	41	131	88%
Oficina de Pensiones	301	0	1	0	0	0	302	182	5	7	108	96%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	241	1	0	0	2	0	244	174	30	13	27	82%
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	100%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	149	0	0	0	0	0	149	120	0	3	26	98%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	50	0	0	1	0	0	51	51	0	0	0	100%
Secretaria Equidad de-Genero	370	0	1	1	0	0	372	330	20	19	3	90%
Secretaria Banco del Progreso	92	0	1	0	0	0	93	69	12	1	11	86%
Secretaria del Tesoro	286	6	3	0	0	0	295	236	7	5	47	96%
Dpto. Administrativo de Bienestar Social	507	2	2	0	0	0	511	445	36	20	10	89%
TOTAL RECIBIDAS	42348	441	207	17	391	21	43425	31429	8831	1813	1352	75%




 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

DEPENDENCIAS CON PQRSDF VENCIDAS

De las 43.425 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencio que, a la fecha de corte a 30 de junio, cuarenta y cuatro (44) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta, no dieron respuesta en 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	TOTAL RECIBIDAS	VENCIDAS
Secretaría Privada del Alcalde	239	31
Oficina Asesora Jurídica	429	30
Oficina Caracterización Socio.Economica - SISBEN	710	7
Oficina TIC	219	1
Departamento Administrativo de Planeación	215	10
Subdirección Control Físico y Ambiental	483	192
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	1474	6
subdirección y supervisión de servicios domiciliarios	1428	296
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	1300	195
Secretaria de Valorización y Plusvalía	560	2
Secretaria de Cultura y Turismo	234	4
Subsecretaria de Cultura y Turismo	14	1
Secretaria de Vivienda	473	210
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	608	94
Secretaria de Desarrollo Social	206	5
Subsecretaria de participación comunitaria	395	21
Secretaria de Educación	123	5
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	28	3
Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo	247	11
Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	49	3
Secretaria de Gobierno	4728	302
Subsecretaria de concertación ciudadana	199	1
Coordinación de Casa de Justicia	1	1
Secretaria de Hacienda	346	32
subsecretaria de Rentas impuestos	4684	1900
subsecretaria de recuperación de cartera	2190	516


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

subsecretaria financiera	133	22
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2660	242
Secretaria de Infraestructura	257	47
subsecretaria-infraestructura	690	34
subsecretaria de medio ambiente	377	47
Secretaria de Salud	311	14
Subsecretaria de Salud Publica	988	145
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	302	1
Secretaria de Tránsito y Transporte	11752	4153
Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	290	1
Secretaria General	833	61
Subsecretaria Administración de Talento humano	983	75
Oficina de Pensiones	302	5
Secretaria de Seguridad Ciudadana	244	30
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	51	0
Secretaria Equidad de-Genero	372	20
Secretaria Banco del Progreso	93	12
Secretaria del Tesoro	295	7
Departamento Administrativo de Bienestar Social	511	36
TOTAL RECIBIDAS	43425	8831

DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSDF RECIBIDAS


A Continuación, se relacionan las dependencias que recibieron más de 1.000 PQRSDF durante el primer semestre de 2023:

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	11752
Secretaria de Gobierno	4728
subsecretaria de Rentas impuestos	4684
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2660
subsecretaria de recuperación de cartera	2190
Subdirección de Desarrollo socioeconómico	1474
subdirección de servicios públicos	1428
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	1300

 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

CONCLUSIONES

- ✚ El canal más usado por la ciudadanía para la Radicación del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF) en la alcaldía de San José de Cúcuta, es el canal de Pagina Web con 23.430 PQRSDF equivalente al 54%, seguido del canal Presencial con 17.721PQRSDF equivalente al 41%.
- ✚ Durante el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2023, fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 43.425 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 31.429 con un porcentaje de cumplimiento de 73%, Vencidas sin respuesta 8.831 PQRSDF correspondiente a un 20%, en trámite 1.813 con un porcentaje del 5%. Y No requieren respuesta 1.352 con un porcentaje del 2%.
- ✚ De las 43.425 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en la entidad, 42.073 requieren respuesta y 1.352 No requieren respuesta –NRR.
- ✚ De las 43.425 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencio que a la fecha de corte 30 de junio de 2023, cuarenta y cuatro (44) 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 al trámite de respuesta a las peticiones en la plataforma ORFEO, no se le dio respuesta a 8.831 PQRSDF correspondiente a un 20% de incumplimiento, por lo tanto, se recomienda a cada dependencia crear controles para dar trámite oportuno a las peticiones interpuestas por los ciudadanos.
- ✚ En el periodo objeto de revisión a corte 30 de junio, se encuentra en trámite en términos de ley 1.813 PQRSDF equivalente a un 5%.
- ✚ Esta Oficina de control interno de gestión después del análisis realizado a este proceso se PQRSDF y de acuerdo a los datos estadísticos establecidos en el informe, 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, Sugerencia, Denuncias y felicitaciones, en tiempos y términos de Ley.


 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

- ✚ Las dependencias con mayor número de reasignación para el trámite de PQRSDF, fueron: Secretaria de Tránsito y Transporte con 11.752 PQRSDF, Secretaria de Gobierno con 4.728 PQRSDF, subsecretaria de Rentas impuestos con 4.634 PQRSDF, Subsecretaria gestión Catastral multipropósito con 2.660 PQRSDF, subsecretaria de recuperación de cartera con 2.190 PQRSDF, Subdirección de Desarrollo socioeconómico con 1.474 PQRSDF, subdirección de servicios públicos con 1.428 PQRSDF, Subdirección de desarrollo físico y ambiental con 1.300 PQRSDF.
- ✚ Se encuentra implementada la encuesta de satisfacción del ciudadano, a los usuarios que radican sus PQRSDF en el canal presencial en la ventanilla única, la encuesta la realizan escrita o por medio QR.
- ✚ No se encuentra implementada la Encuesta de Satisfacción del ciudadano, a los usuarios que radican sus PQRSDF, a través de los otros canales de atención como: Pagina Web y Redes sociales; 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.
- ✚ Actualmente las diferentes dependencias de la administración municipal no tienen los permisos para ellos entrar y general el Reporte No. 25 general de Radicados de entrada y PQRSDF por tiempos transcurridos, del sistema de gestión documental - ORFEO, lo que les dificulta realizar su autocontrol de seguimiento al trámite de las PQRSDF radicadas por la ciudadanía.
- ✚ El Reporte No. 25 general de Radicados de entrada y PQRSDF por tiempos transcurridos, que genera el sistema de gestión documental – ORFEO para realizar el seguimiento al trámite de las PQRSDF, no se puede identificar la fecha de vencimiento real, solo establece un rango de un mes


RECOMENDACIONES

Buscando mejorar la oportunidad y calidad de respuesta a las PQRSDF en la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, La oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento de sus funciones de seguimiento y control, recomienda lo siguiente:

- ✚ Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRSDF, así como en los informes descargados del sistema, de tal manera que existan controles, funcionen y que estos sean efectivos.
- ✚ Crear un control de alertas para prevenir el vencimiento de términos de las PQRSDF.

 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

- ✚ 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. En los canales de atención Pagina Web y redes sociales.
- ✚ Teniendo en cuenta que en el periodo objeto de seguimiento se evidencia muchas peticiones, recibidas pendientes por contestar, esta oficina recomienda continuar fortaleciendo los procedimientos internos y fortalecer los controles definidos para el trámite oportuno y de respuestas de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, Denuncias y Felicitaciones, presentadas por la comunidad en general.
- ✚ Se recomienda a las diferentes dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta, dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para el trámite y solución de las PQRSDF.
- ✚ Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las solicitudes sin resolver y las contestadas por fuera de los términos de Ley, se evidencia incumplimiento en el término legal establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, violando lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por lo cual es necesario que los líderes de los subprocesos revisen nuevamente los controles establecidos para que los riesgos que se encuentran definidos en el Mapa de Riesgos Institucional, no se materialicen.
- ✚ La Administración Municipal debe facilitar 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 recomienda elaborar informe de la Encuesta de satisfacción del ciudadano que se está implementando en el Canal de atención Presencial, que mida la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad,
- ✚ 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 de Ley a las que dé lugar.

 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

- ✚ Seguir fortaleciendo a los funcionarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sobre las normas que rigen las PQRSDF, los riesgos 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 de este.
- ✚ Se tomen las acciones pertinentes para evitar la materialización de los riesgos tanto administrativos, como de corrupción y de esta manera lograr la mejora continua en los procesos y evitar sanciones de tipo administrativo y disciplinario.



FREDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ
 Jefe Oficina Control Interno de Gestión