



## EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PV-01-01-P3-F2

### INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 1 de 44

|  |   |                                |   |
|--|---|--------------------------------|---|
| <b>Fecha del informe:</b>  | 6/12/2023   | <b>Periodo de Seguimiento:</b> | 01 de enero al 30 de noviembre de 2023. |
| <b>Proceso:</b>  | Control y Evaluación  | <b>Subproceso:</b>             | Evaluación de la Gestión                |
| <b>Líder del Subproceso:</b>   | FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ<br>Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  |                                |   |
| <b>Nombre del informe:</b>   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA</b> |                                |   |
| <b>Objetivo del Informe</b>  |   |                                |   |
| Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos a la Alcaldía San José de Cúcuta se atiendan de conformidad con la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que <i>“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”</i> .  |   |                                |   |
| <b>Objetivos Específicos</b>   |   |                                |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✚ Verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.</li><li>✚ Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.</li><li>✚ Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.</li></ul>   |   |                                |   |
| <b>Alcance del Informe</b>   |   |                                |   |
| Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2023, en las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.  |   |                                |   |
| <b>Marco Legal</b>   |   |                                |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✚ <b>Constitución Política de Colombia - Artículo 23</b> <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”</i>; <b>Artículo 74.</b> <i>“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”</i>.</li><li>✚ <b>Ley 87 de 1993</b>, <i>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)</i> <i>“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”</i>.</li><li>✚ <b>Ley 1437 de 2011.</b> <i>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</i></li><li>✚ <b>Ley 1474 de 2011.</b> <i>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.</i></li></ul> |   |                                |   |



- ✚ **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.*
- ✚ **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”.*

### 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.

### 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 N° 5-49 (Centro).
- SAC (Exclusivo de Secretaría de Educación) centro empresarial Hotel Tonchalá, ubicada en la Calle 10 N° 0E-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.

#### ✚ 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](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.



## EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PV-01-01-P3-F2

### INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 4 de 44

#### **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.

### **TÉRMINOS LEGALES PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES**

Las peticiones deberán resolverse en los siguientes términos, salvo norma especial que establezca un término diferente, so pena de constituir falta disciplinaria:

| <b>TIPO DE PETICIÓN</b>  | <b>TÉRMINO O PLAZO</b> | <b>FUNDAMENTO LEGAL</b>   |
|--|------------------------|---|
| Petición general   | 15 días hábiles        | Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.   |
| Petición de información y copia de documentos. (Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.) | 10 días hábiles        | Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.<br>Artículo 33 de la Ley 2195 de 2022                       |
| Consulta   | 30 días hábiles        | Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.   |
| Solicitud de información presentada por congresistas en ejercicio del control que les corresponde adelantar.   | 5 días hábiles         | Artículo 258 de la ley 5 de 1992  |
| Solicitud de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones.   | 10 días hábiles        | Artículo 260 de la ley 5 de 1992  |
| Peticiones presentadas por entidades públicas.   | 10 días hábiles        | Artículo 30 de la ley 1437 de 2011  |
| Solicitudes de reconocimiento de Pensión   | 4 meses                | Artículo 19 del decreto 656 de 1994 y SU 975 de 2003 (SU: Sentencia de la Corte Constitucional) |
| Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos.  | 10 días hábiles        | Artículo 8 de la Ley 393 de 1997  |
| Frente a las peticiones de los periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición.  | Trámite preferente.    | Artículo 20 de la ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.                         |

FUENTE: Artículo 7. Resolución 0179 del 01 de junio de 2022

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  | Código: PV-01-01-P3-F2 |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y<br/>FELICITACIÓN</b> | Versión: 01            |
|   |   | Fecha: 26/09/2023      |
|   |   | Página 5 de 44         |

**1. INFORME**

En cumplimiento de nuestras funciones de seguimiento y control contempladas en la ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se realiza seguimiento y control de conformidad con 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 presenta el seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, correspondiente a la vigencia 2023 con corte al 30 de noviembre.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento a las PQRSDf, se proyectó y envió comunicación interna con Rad. 2023100200370503 del 27 de noviembre 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 2022 y 2023 con corte a 30 de noviembre, con el fin de realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Mediante comunicación interna con Rad. 2023123000377703 del 01 de diciembre de 2023, se recibió respuesta de la Oficina TIC en el que suministra el reporte No.25 Reporte General de Radicados de Entrada y PQRSDf por Tiempos Transcurridos, de todas las dependencias.

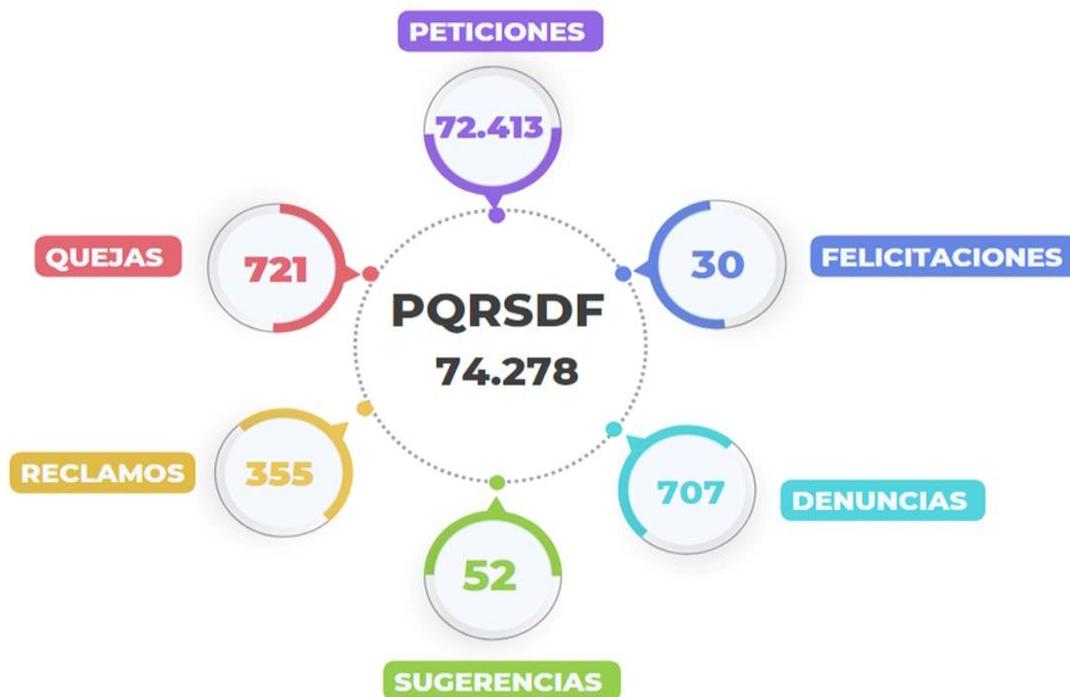
**CLASIFICACIÓN POR CANAL DE RECEPCIÓN**

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



|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  <b>ALCALDÍA<br/>DE SAN JOSÉ DE<br/>CÚCUTA</b> | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  | Código: PV-01-01-P3-F2 |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y<br/>FELICITACIÓN</b> | Versión: 01            |
|   |   | Fecha: 26/09/2023      |
|   |   | Página 6 de 44         |

#### CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO



#### CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE

A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; 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**

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  <b>ALCALDÍA<br/>DE SAN JOSÉ DE<br/>CÚCUTA</b> | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  | Código: PV-01-01-P3-F2 |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y<br/>FELICITACIÓN</b> | Versión: 01            |
|   |   | Fecha: 26/09/2023      |
|   |   | Página 7 de 44         |

- **Secretaría de Cultura y Turismo**
- Subsecretaría de Cultura y Turismo
- Secretaría de Vivienda
- **Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.**
- **Secretaría Desarrollo Social**
- Subsecretaría de participación comunitaria
- **Secretaría de Educación**
- Subsecretaría Desarrollo de la juventud
- Subsecretaría Investigación y Desarrollo pedagógico
- Subsecretaría Administración Recursos Financieros
- Subsecretaría Desarrollo de Talento humano Educativo
- Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo
- **Secretaría de Gobierno**
- Subsecretaría de concertación ciudadana
- Coordinación de Casa de Justicia
- Coordinación Casa de la Justicia
- **Secretaría de Hacienda**
- subsecretaría de Rentas impuestos
- subsecretaría de recuperación de cartera
- subsecretaría financiera
- Subsecretaría gestión Catastral multipropósito
- **Secretaría de Infraestructura**
- subsecretaría-infraestructura
- subsecretaría de medio ambiente
- **Secretaría de Salud**
- Subsecretaría planeación en salud
- Subsecretaría de Salud Pública
- Subsecretaría Aseguramiento y Control de Atención
- **Secretaría de Tránsito y Transporte**
- Subsecretaría Regulación de Tránsito y Transporte
- **Secretaría General**
- Subsecretaría Administración de Talento Humano
- Oficina de Pensiones
- **Secretaría de Seguridad Ciudadana**
- **Secretaría de Post Conflicto y Cultura de paz.**
- **Secretaría de Prensa y Comunicaciones**
- **Secretaría Equidad de Género**
- **Secretaría Banco del Progreso**
- **Secretaría del Tesoro**
- **Departamento Administrativo de Bienestar social**



**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 8 de 44

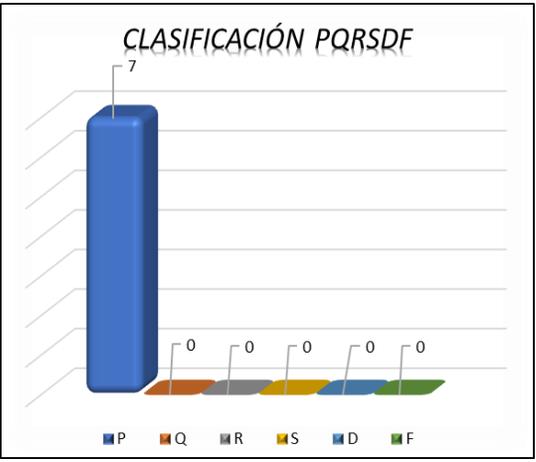
**SECRETARIA PRIVADA**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 367           | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 372             | 349       | 17       | 5          | 1   |



**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 7             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7               | 0         | 0        | 0          | 7   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

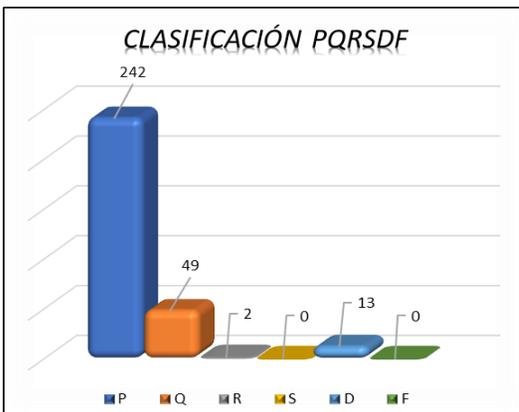
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 9 de 44

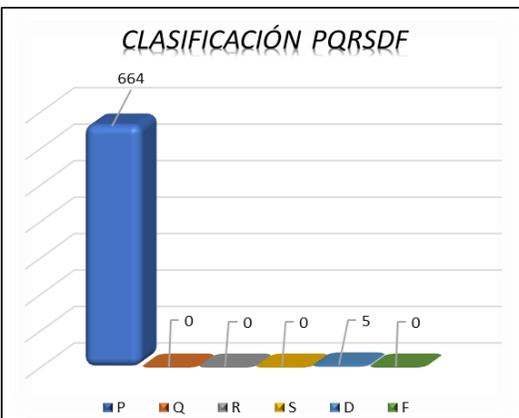
**OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

| PERIODO                                       | CLASIFICACIÓN |    |   |   |    |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|---|---------------|----|---|---|----|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|   | P             | Q  | R | S | D  | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| <b>01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023</b> | 242           | 49 | 2 | 0 | 13 | 0 | 306             | 298       | 2        | 6          | 0   |



**OFICINA ASESORA JURIDICA**

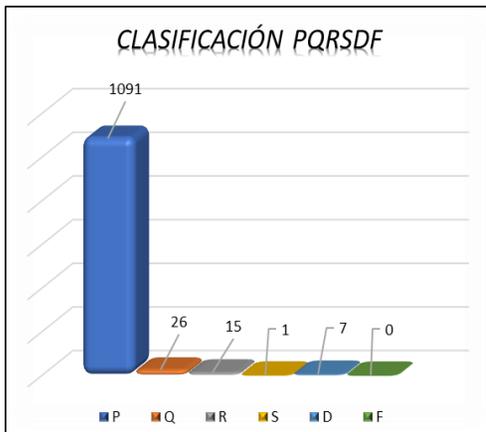
| PERIODO                                       | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|---|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|   | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| <b>01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023</b> | 664           | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 669             | 496       | 75       | 6          | 92  |





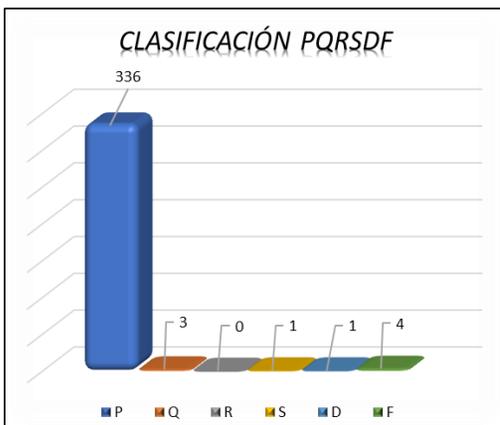
**OFICINA CARACTERIZACION SOCIO.ECONOMICA – SISBEN**

| PERIODO   | CLASIFICACIÓN |    |    |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|---|---------------|----|----|---|---|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|   | P             | Q  | R  | S | D | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| <b>01 DE ENERO AL 30<br/>DE NOVIEMBRE DE<br/>2023</b> | 1091          | 26 | 15 | 1 | 7 | 0 | 1140               | 1106      | 0        | 14            | 20  |



**OFICINA TIC**

| PERIODO   | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|---|---------------|---|---|---|---|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|   | P             | Q | R | S | D | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| <b>01 DE ENERO AL 30<br/>DE NOVIEMBRE DE<br/>2023</b> | 336           | 3 | 0 | 1 | 1 | 4 | 345                | 246       | 0        | 1             | 98  |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 11 de 44

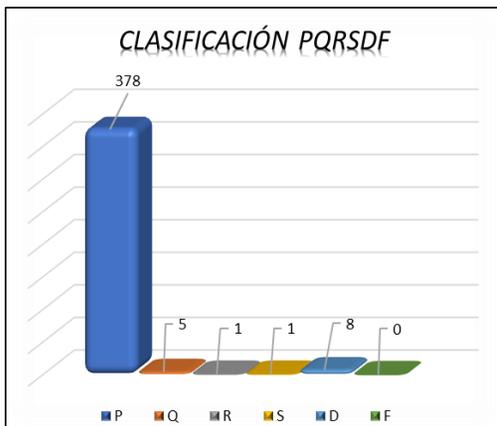
**SUBSECRETARIA DE CONTADURIA MUNICIPAL**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 50            | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 51              | 43        | 1        | 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 NOVIEMBRE DE 2023 | 378           | 5 | 1 | 1 | 8 | 0 | 393             | 280       | 14       | 11         | 88  |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 12 de 44

**SUBDIRECCIÓN CONTROL FISICO Y AMBIENTAL**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |    |   |   |    |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|----|---|---|----|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q  | R | S | D  | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 712           | 22 | 0 | 0 | 40 | 0 | 774             | 579       | 186      | 9          | 0   |



**SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO-ECONOMICO**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 3408          | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 3416            | 3374      | 20       | 17         | 5   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 13 de 44

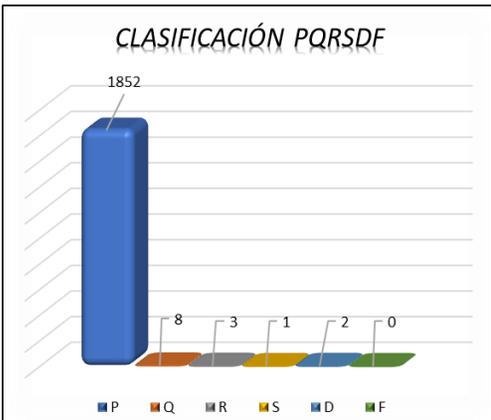
**SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y SUPERVISION DE SERVICIOS DOMICILIARIOS**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |    |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|----|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q  | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 2321          | 16 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2350            | 1786      | 236      | 30         | 298 |



**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 NOVIEMBRE DE 2023 | 1852          | 8 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1866            | 1773      | 47       | 45         | 1   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

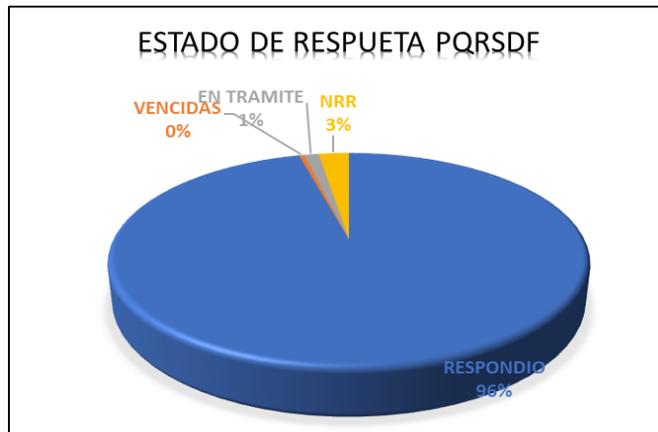
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 14 de 44

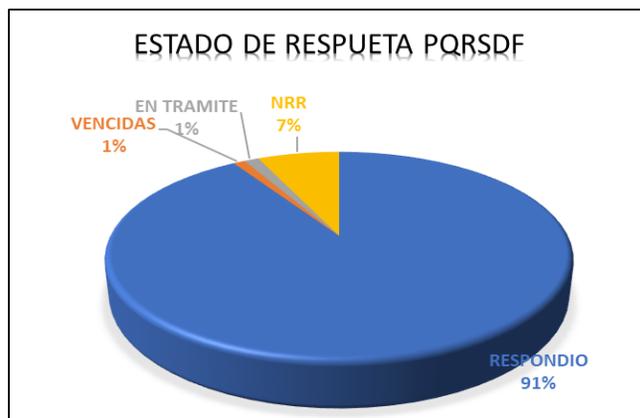
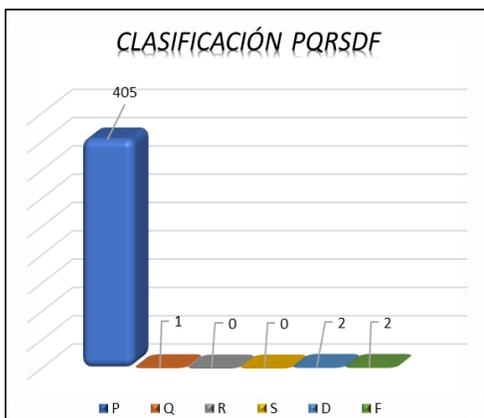
**SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 930           | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 939             | 900       | 4        | 11         | 23  |



**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 NOVIEMBRE DE 2023 | 405           | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 410             | 373       | 4        | 5          | 28  |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 15 de 44

**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 NOVIEMBRE DE 2023 | 19            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19              | 18        | 0        | 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 NOVIEMBRE DE 2023 | 990           | 4 | 3 | 2 | 0 | 2 | 1001            | 682       | 298      | 21         | 0   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 16 de 44

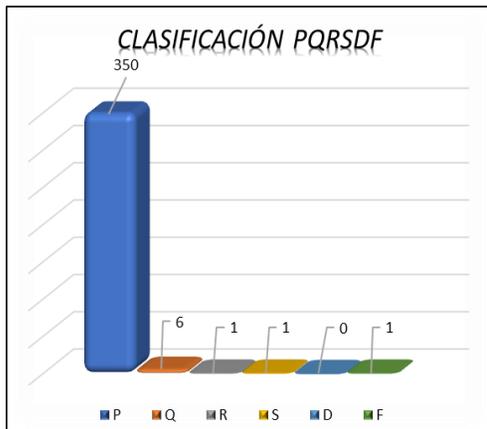
**SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 1028          | 6 | 1 | 1 | 8 | 0 | 1044            | 816       | 80       | 24         | 124 |



**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

| PERIODO                                | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2023 | 350           | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 359             | 355       | 1        | 3          | 0   |



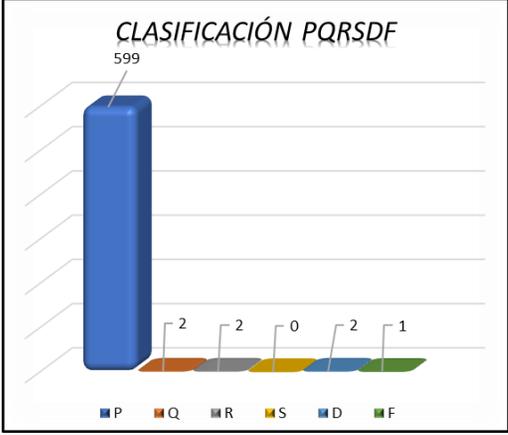


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 17 de 44

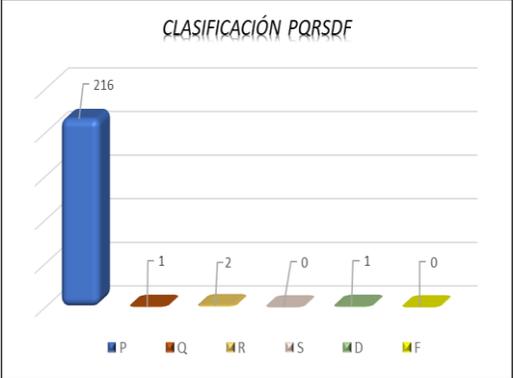
**SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 599           | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 606             | 575       | 12       | 19         | 0   |



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 216           | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 220             | 184       | 14       | 7          | 15  |



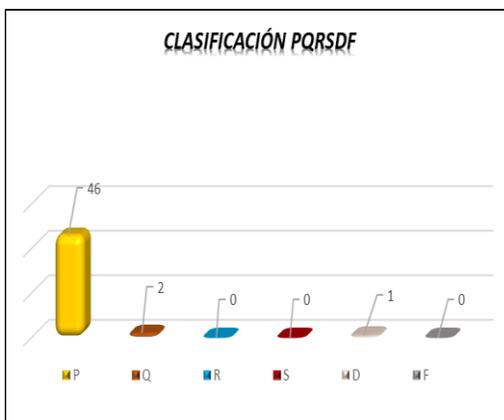
**SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD**

| PERIODO                                      | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO<br>AL 30 DE<br>NOVIEMBRE<br>2023 | 50            | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 51                 | 36        | 9        | 2             | 4   |



**SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO**

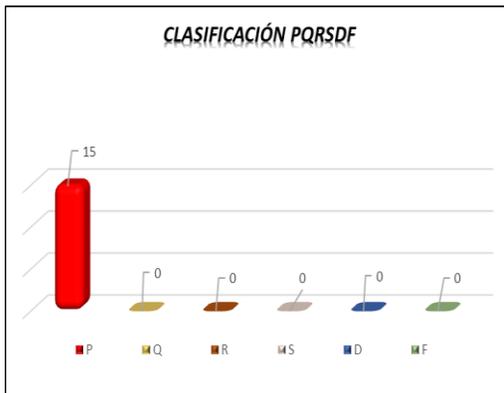
| PERIODO                                      | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO<br>AL 30 DE<br>NOVIEMBRE<br>2023 | 46            | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 49                 | 37        | 7        | 5             | 0   |





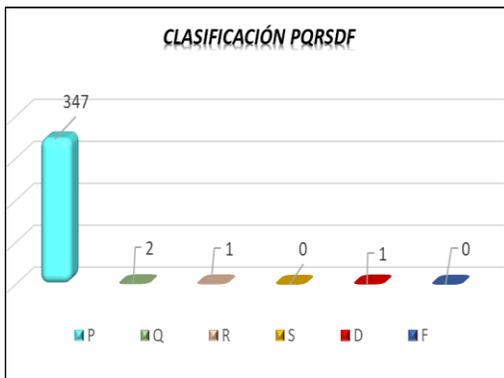
**SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS**

| PERIODO                                      | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO        |          |               |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|--------------------|---------------|----------|---------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                    | RESPON<br>DIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO<br>AL 30 DE<br>NOVIEMBRE<br>2023 | 15            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15                 | 9             | 1        | 0             | 5   |



**SUBSECRETARIA DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EDUCATIVO**

| PERIODO                                      | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO        |          |               |     |
|--|---------------|---|---|---|---|---|--------------------|---------------|----------|---------------|-----|
|  | P             | Q | R | S | D | F |                    | RESPON<br>DIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO<br>AL 30 DE<br>NOVIEMBRE<br>2023 | 347           | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 351                | 336           | 13       | 2             | 0   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
 FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

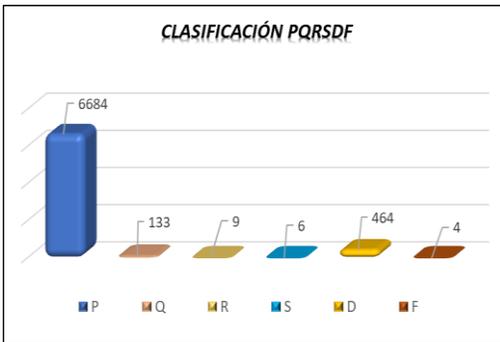
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 20 de 44

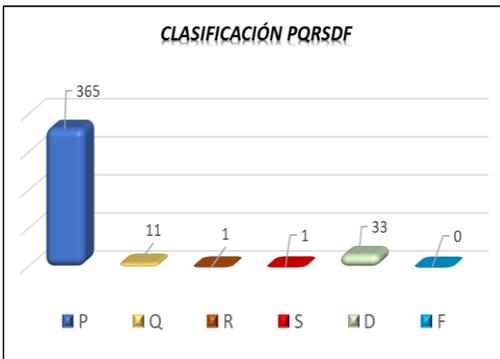
**SECRETARIA DE GOBIERNO**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |     |   |   |     |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|-----|---|---|-----|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q   | R | S | D   | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 6684          | 133 | 9 | 6 | 464 | 4 | 7300            | 6844      | 295      | 54         | 107 |



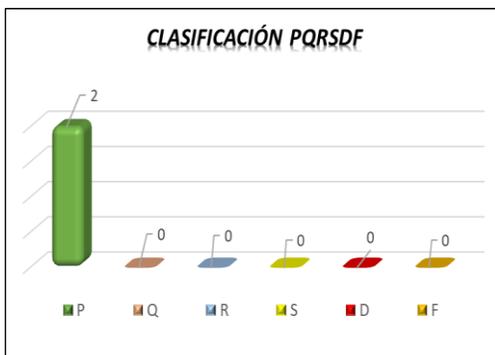
**SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |    |   |   |    |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|----|---|---|----|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q  | R | S | D  | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 365           | 11 | 1 | 1 | 33 | 0 | 411             | 384       | 6        | 14         | 7   |



**COORDINACIÓN DE CASA DE JUSTICIA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 2             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2               | 1         | 1        | 0          | 0   |



**SECRETARIA DE HACIENDA**

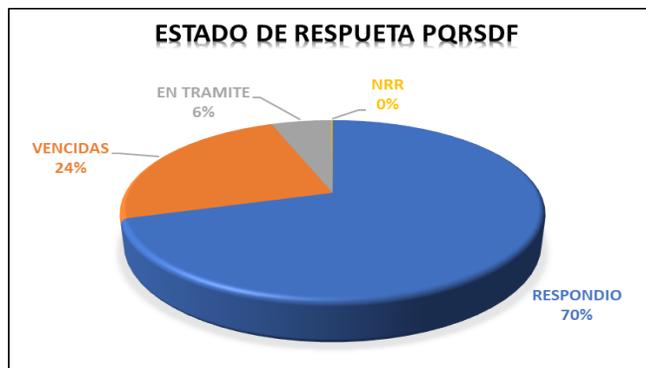
| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 607           | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 613             | 490       | 12       | 11         | 100 |





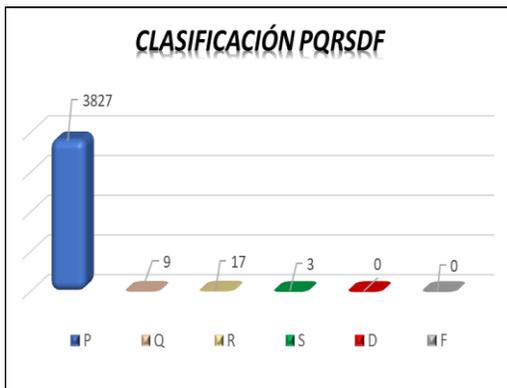
**SUBSECRETARIA DE RENTAS E IMPUESTOS**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |    |    |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|----|----|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q  | R  | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 7513          | 61 | 45 | 5 | 5 | 1 | 7630            | 5374      | 1823     | 424        | 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 NOVIEMBRE 2023 | 3827          | 9 | 17 | 3 | 0 | 0 | 3856            | 3269      | 377      | 171        | 39  |



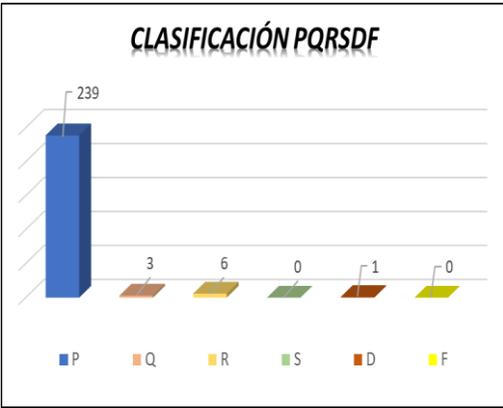


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 23 de 44

**SUBSECRETARIA FINANCIERA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 239           | 3 | 6 | 0 | 1 | 0 | 249             | 118       | 9        | 18         | 104 |



**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 NOVIEMBRE 2023 | 4361          | 43 | 17 | 2 | 1 | 0 | 4424            | 3891      | 309      | 196        | 28  |



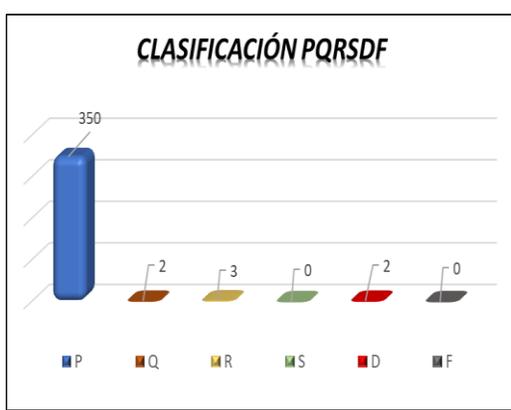


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 24 de 44

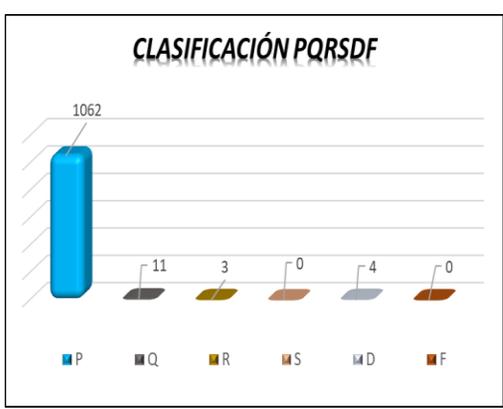
**SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 350           | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 | 357             | 245       | 21       | 10         | 81  |



**SUBSECRETARIA INFRAESTRUCTURA**

| PERIODO                             | CLASIFICACIÓN |    |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|-------------------------------------|---------------|----|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                     | P             | Q  | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2023 | 1062          | 11 | 3 | 0 | 4 | 0 | 1080            | 1005      | 23       | 46         | 6   |





EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
 FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 25 de 44

**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 NOVIEMBRE | 611           | 9 | 1 | 1 | 2 | 0 | 624             | 571       | 30       | 9          | 14  |



**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 NOVIEMBRE | 488           | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 493             | 455       | 22       | 14         | 2   |





EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
 FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 26 de 44

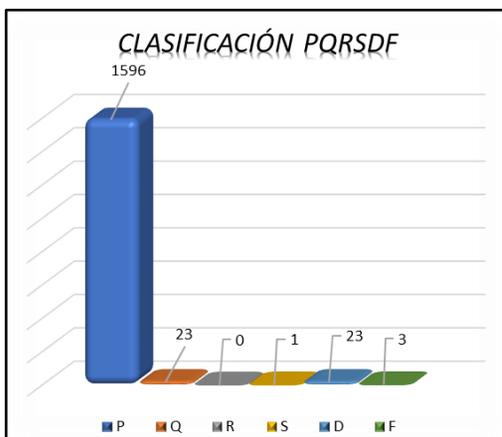
**SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD.**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 9             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9               | 9         | 0        | 0          | 0   |



**SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA.**

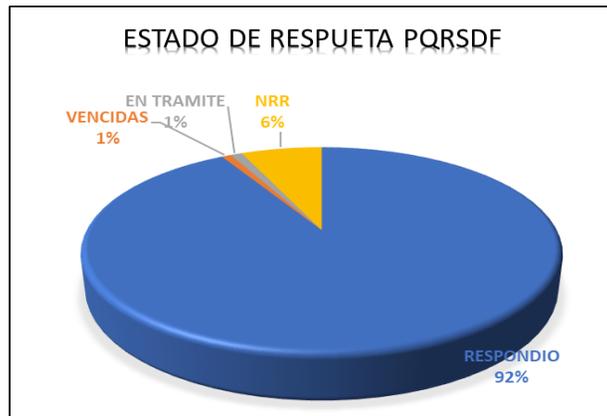
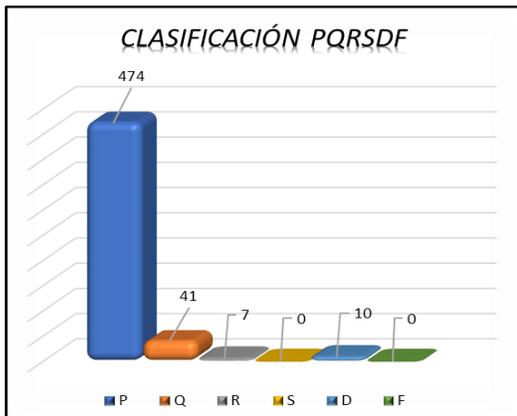
| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |    |   |   |    |   | TOTAL RECIBIDAS | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|----|---|---|----|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q  | R | S | D  | F |                 | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 1596          | 23 | 0 | 1 | 23 | 3 | 1646            | 1169      | 297      | 70         | 110 |





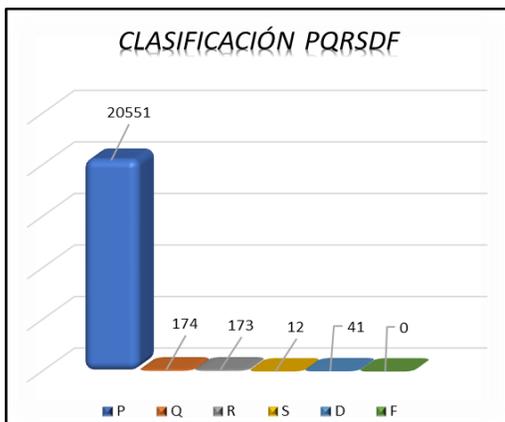
**SUBSECRETARIA ASEGURAMIENTO Y CONTROL ATENCION.**

| PERIODO                           | CLASIFICACIÓN |    |   |   |    |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|-----------------------------------|---------------|----|---|---|----|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|                                   | P             | Q  | R | S | D  | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30<br>DE NOVIEMBRE | 474           | 41 | 7 | 0 | 10 | 0 | 532                | 488       | 4        | 5             | 35  |



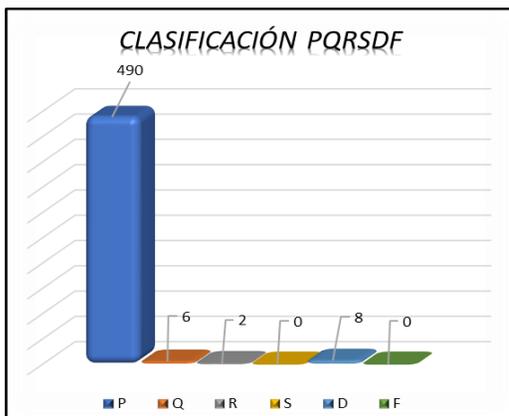
**SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE.**

| PERIODO                           | CLASIFICACIÓN |     |     |    |    |   | TOTAL<br>RECIBIDAS | ESTADO    |          |               |     |
|-----------------------------------|---------------|-----|-----|----|----|---|--------------------|-----------|----------|---------------|-----|
|                                   | P             | Q   | R   | S  | D  | F |                    | RESPONDIO | VENCIDAS | EN<br>TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30<br>DE NOVIEMBRE | 20551         | 174 | 173 | 12 | 41 | 0 | 20951              | 14980     | 4953     | 495           | 523 |



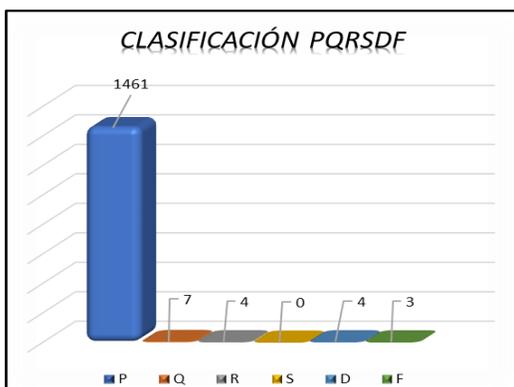
**SUBSECRETARIA REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE.**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 490           | 6 | 2 | 0 | 8 | 0 | 506             | 423       | 33       | 16         | 34  |



**SECRETARIA GENERAL**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 1461          | 7 | 4 | 0 | 4 | 3 | 1479            | 1201      | 95       | 43         | 140 |



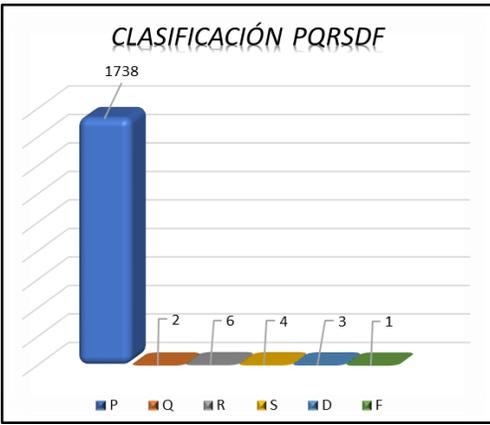


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 29 de 44

**SUBSECRETARIA ADMINSTRACION 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 NOVIEMBRE | 1738          | 2 | 6 | 4 | 3 | 1 | 1754            | 1361      | 95       | 43         | 255 |



**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 NOVIEMBRE | 584           | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 591             | 323       | 4        | 8          | 256 |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y**  
**FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

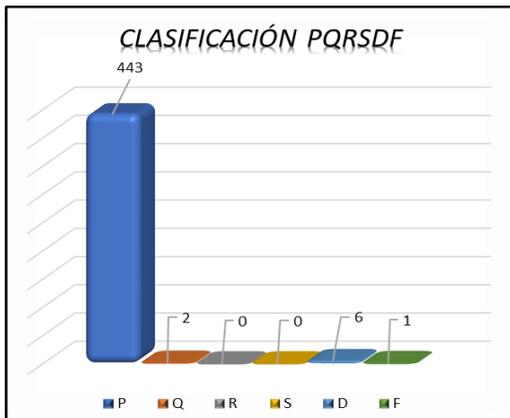
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 30 de 44

**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 NOVIEMBRE | 443           | 2 | 0 | 0 | 6 | 1 | 452             | 340       | 35       | 18         | 59  |



**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 NOVIEMBRE | 1             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1               | 1         | 0        | 0          | 0   |





**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

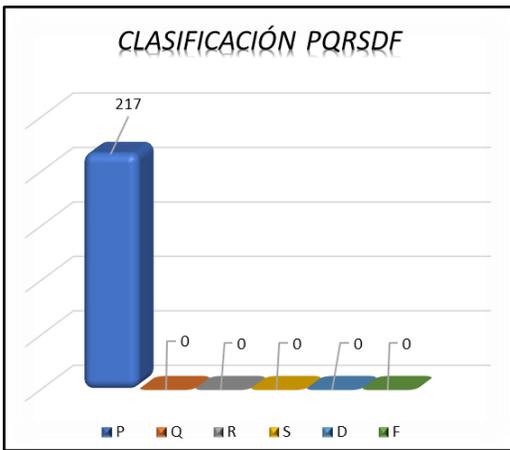
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 31 de 44

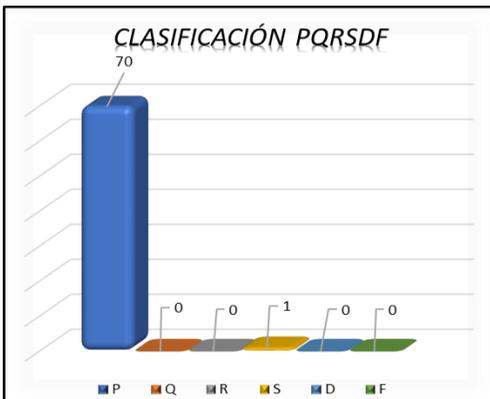
**SECRETARIA DE POSCONFLICTO Y CULTURA DE PAZ**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 217           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 217             | 185       | 0        | 2          | 30  |



**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 NOVIEMBRE | 70            | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 71              | 70        | 0        | 1          | 0   |



**SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO.**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 492           | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 496             | 472       | 11       | 10         | 3   |



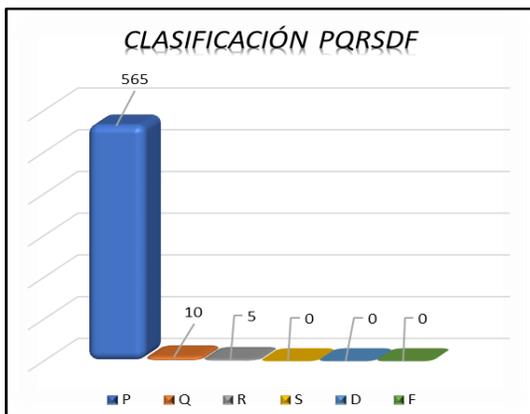
**SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |   |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|---|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 166           | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 167             | 116       | 15       | 12         | 24  |



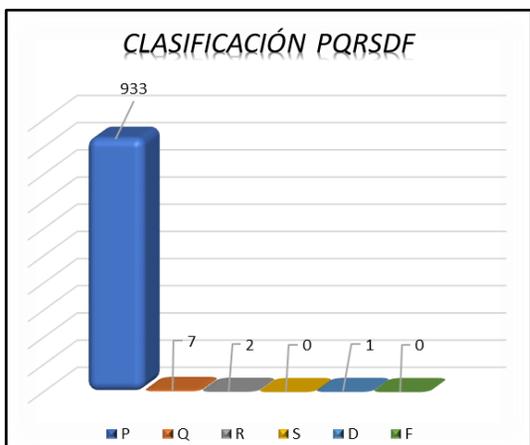
**SECRETARIA DEL TESORO**

| PERIODO                        | CLASIFICACIÓN |    |   |   |   |   |                 | ESTADO    |          |            |     |
|--------------------------------|---------------|----|---|---|---|---|-----------------|-----------|----------|------------|-----|
|                                | P             | Q  | R | S | D | F | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR |
| 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE | 565           | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 580             | 453       | 10       | 12         | 105 |



**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 NOVIEMBRE | 933           | 7 | 2 | 0 | 1 | 0 | 943             | 830       | 51       | 43         | 19  |



**SEGUIMIENTO PQRSDF POR DEPENDENCIA (Clasificación y estado de cumplimiento).**

| SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO                  |               |        |          |            |          |                |                 |           |          |            |     |      |
|---|---------------|--------|----------|------------|----------|----------------|-----------------|-----------|----------|------------|-----|------|
| VIGENCIA 2023 (01 de enero al 30 de noviembre)      |               |        |          |            |          |                |                 |           |          |            |     |      |
| DEPENDENCIA   | Clasificación |        |          |            |          |                |                 | ESTADO    |          |            |     |      |
|   | PETICIONES    | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES | TOTAL RECIBIDAS | RESPONDIO | VENCIDAS | EN TRAMITE | NRR | %    |
| Secretaría Privada del Alcalde                      | 367           | 3      | 0        | 0          | 1        | 1              | 372             | 349       | 17       | 5          | 1   | 94%  |
| Oficina Control Interno Gestión                     | 7             | 0      | 0        | 0          | 0        | 0              | 7               | 0         | 0        | 0          | 7   | 100% |
| Oficina Control Interno Disciplinario               | 242           | 49     | 2        | 0          | 13       | 0              | 306             | 298       | 2        | 6          | 0   | 97%  |
| Oficina Asesora Jurídica                            | 664           | 0      | 0        | 0          | 5        | 0              | 669             | 496       | 75       | 6          | 92  | 88%  |
| Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN     | 1091          | 26     | 15       | 1          | 7        | 0              | 1140            | 1106      | 0        | 14         | 20  | 99%  |
| Oficina TIC   | 336           | 3      | 0        | 1          | 1        | 4              | 345             | 246       | 0        | 1          | 98  | 100% |
| Subsecretaria de Contaduría Municipal               | 50            | 0      | 1        | 0          | 0        | 0              | 51              | 43        | 1        | 1          | 6   | 96%  |
| Departamento Administrativo de Planeación           | 378           | 5      | 1        | 1          | 8        | 0              | 393             | 280       | 14       | 11         | 88  | 94%  |
| Subdirección Control Físico y Ambiental             | 712           | 22     | 0        | 0          | 40       | 0              | 774             | 579       | 186      | 9          | 0   | 75%  |
| Subdirección de Desarrollo socioeconómico.          | 3408          | 3      | 2        | 1          | 0        | 2              | 3416            | 3374      | 20       | 17         | 5   | 99%  |
| subdirección de servicios públicos                  | 2321          | 16     | 5        | 1          | 5        | 2              | 2350            | 1786      | 236      | 30         | 298 | 89%  |
| Subdirección de desarrollo físico y ambiental       | 1852          | 8      | 3        | 1          | 2        | 0              | 1866            | 1773      | 47       | 45         | 1   | 95%  |
| Secretaria de Valorización y Plusvalía              | 930           | 3      | 6        | 0          | 0        | 0              | 939             | 901       | 4        | 11         | 23  | 98%  |
| Secretaria de Cultura y Turismo                     | 405           | 1      | 0        | 0          | 2        | 2              | 410             | 373       | 4        | 5          | 28  | 98%  |
| Subsecretaria de Cultura y Turismo                  | 19            | 0      | 0        | 0          | 0        | 0              | 19              | 18        | 0        | 0          | 1   | 100% |
| Secretaría de Vivienda                              | 990           | 4      | 3        | 2          | 0        | 2              | 1001            | 682       | 298      | 21         | 0   | 68%  |
| Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.         | 1028          | 6      | 1        | 1          | 8        | 0              | 1044            | 816       | 80       | 24         | 124 | 90%  |
| Secretaria de Desarrollo Social                     | 350           | 6      | 1        | 1          | 0        | 1              | 359             | 355       | 1        | 3          | 0   | 99%  |
| Subsecretaria de participación comunitaria          | 599           | 2      | 2        | 0          | 2        | 1              | 606             | 575       | 12       | 19         | 0   | 95%  |
| Secretaria de Educación                             | 216           | 1      | 2        | 0          | 1        | 0              | 220             | 184       | 14       | 7          | 15  | 90%  |
| Subsecretaria Desarrollo de la juventud             | 50            | 0      | 0        | 1          | 0        | 0              | 51              | 36        | 9        | 2          | 4   | 78%  |
| Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico | 46            | 2      | 0        | 0          | 1        | 0              | 49              | 37        | 7        | 5          | 0   | 76%  |



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PV-01-01-P3-F2

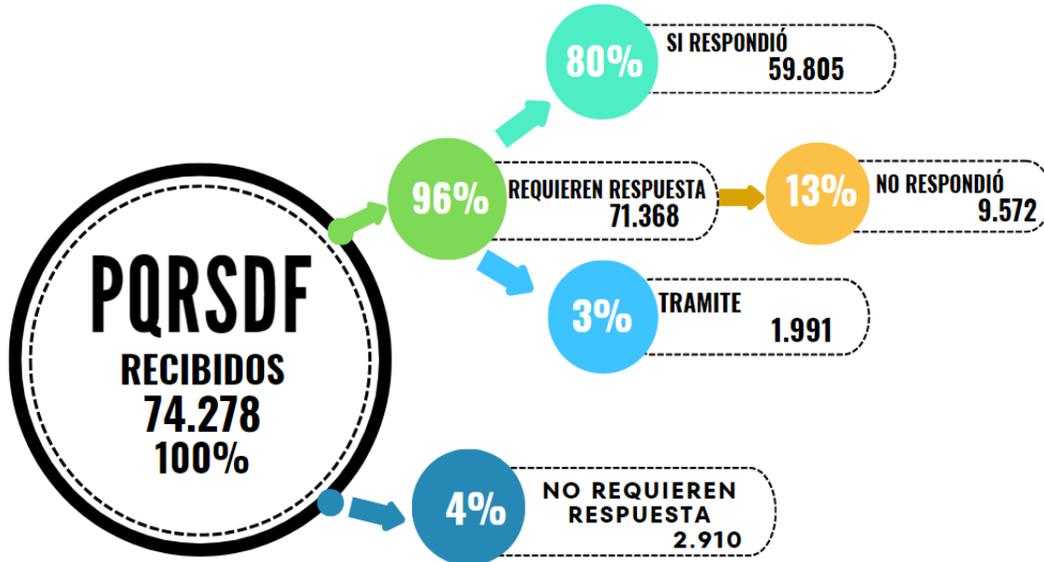
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
FELICITACIÓN

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 35 de 44

|  |              |            |            |           |            |           |              |              |             |             |             |            |
|--|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Subsecretaria Administración Recursos Financieros      | 15           | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 15           | 9            | 1           | 0           | 5           | 93%        |
| Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo   | 347          | 2          | 1          | 0         | 1          | 0         | 351          | 336          | 13          | 2           | 0           | 96%        |
| Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo        | 91           | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 91           | 85           | 0           | 2           | 4           | 98%        |
| <b>Secretaria de Gobierno</b>                          | 6684         | 133        | 9          | 6         | 464        | 4         | 7300         | 6844         | 295         | 54          | 107         | 95%        |
| Subsecretaria de concertación ciudadana                | 365          | 11         | 1          | 1         | 33         | 0         | 411          | 384          | 6           | 14          | 7           | 95%        |
| Coordinación de Casa de Justicia                       | 2            | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 2            | 1            | 1           | 0           | 0           | 50%        |
| <b>Secretaria de Hacienda</b>                          | 607          | 2          | 3          | 0         | 1          | 0         | 613          | 490          | 12          | 11          | 100         | 96%        |
| subsecretaria de Rentas impuestos                      | 7513         | 61         | 45         | 5         | 5          | 1         | 7630         | 5374         | 1823        | 424         | 9           | 71%        |
| subsecretaria de recuperación de cartera               | 3827         | 9          | 17         | 3         | 0          | 0         | 3856         | 3269         | 377         | 171         | 39          | 86%        |
| subsecretaria financiera                               | 239          | 3          | 6          | 0         | 1          | 0         | 249          | 118          | 9           | 18          | 104         | 89%        |
| Subsecretaria gestión Catastral multipropósito         | 4361         | 43         | 17         | 2         | 1          | 0         | 4424         | 3891         | 309         | 196         | 28          | 89%        |
| <b>Secretaria de Infraestructura</b>                   | 350          | 2          | 3          | 0         | 2          | 0         | 357          | 245          | 21          | 10          | 81          | 91%        |
| subsecretaria-infraestructura                          | 1062         | 11         | 3          | 0         | 4          | 0         | 1080         | 1005         | 23          | 46          | 6           | 94%        |
| subsecretaria de medio ambiente                        | 611          | 9          | 1          | 1         | 2          | 0         | 624          | 571          | 30          | 9           | 14          | 94%        |
| <b>Secretaria de Salud</b>                             | 488          | 3          | 1          | 0         | 1          | 0         | 493          | 455          | 22          | 14          | 2           | 93%        |
| Subsecretaria planeación en salud                      | 9            | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 9            | 9            | 0           | 0           | 0           | 100%       |
| Subsecretaria de Salud Publica                         | 1596         | 23         | 0          | 1         | 23         | 3         | 1646         | 1169         | 297         | 70          | 110         | 78%        |
| Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención      | 474          | 41         | 7          | 0         | 10         | 0         | 532          | 488          | 4           | 5           | 35          | 98%        |
| <b>Secretaria de Tránsito y Transporte</b>             | 20551        | 174        | 173        | 12        | 41         | 0         | 20951        | 14980        | 4953        | 495         | 523         | 74%        |
| Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte      | 490          | 6          | 2          | 0         | 8          | 0         | 506          | 423          | 33          | 16          | 34          | 90%        |
| <b>Secretaria General</b>                              | 1461         | 7          | 4          | 0         | 4          | 3         | 1479         | 1201         | 95          | 43          | 140         | 91%        |
| Subsecretaria Administración de Talento humano         | 1738         | 2          | 6          | 4         | 3          | 1         | 1754         | 1361         | 95          | 43          | 255         | 92%        |
| Oficina de Pensiones                                   | 584          | 0          | 3          | 3         | 0          | 1         | 591          | 323          | 4           | 8           | 256         | 98%        |
| <b>Secretaria de Seguridad Ciudadana</b>               | 443          | 2          | 0          | 0         | 6          | 1         | 452          | 340          | 35          | 18          | 59          | 88%        |
| Subsecretaria de Seguridad Ciudadana                   | 1            | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 1            | 1            | 0           | 0           | 0           | 100%       |
| <b>Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz</b>   | 217          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0         | 217          | 185          | 0           | 2           | 30          | 99%        |
| <b>Secretaria de Prensa y Comunicaciones</b>           | 70           | 0          | 0          | 1         | 0          | 0         | 71           | 70           | 0           | 1           | 0           | 99%        |
| <b>Secretaria Equidad de-Genero</b>                    | 492          | 0          | 1          | 2         | 0          | 1         | 496          | 472          | 11          | 10          | 3           | 96%        |
| <b>Secretaria Banco del Progreso</b>                   | 166          | 0          | 1          | 0         | 0          | 0         | 167          | 116          | 15          | 12          | 24          | 84%        |
| <b>Secretaria del Tesoro</b>                           | 565          | 10         | 5          | 0         | 0          | 0         | 580          | 453          | 10          | 12          | 105         | 96%        |
| <b>Departamento Administrativo de Bienestar Social</b> | 933          | 7          | 2          | 0         | 1          | 0         | 943          | 830          | 51          | 43          | 19          | 90%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                   | <b>72413</b> | <b>721</b> | <b>355</b> | <b>52</b> | <b>707</b> | <b>30</b> | <b>74278</b> | <b>59805</b> | <b>9572</b> | <b>1991</b> | <b>2910</b> | <b>84%</b> |



### RELACIÓN DE PQRSDf VENCIDAS SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

De las 74.278 PQRSDf recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencia que, 9.572 PQRSDf se encuentran en estado vencidas sin respuesta, a fecha de corte 30 de noviembre de la presente anualidad, cuarenta y cuatro (44) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta, no dieron respuesta en tiempos y términos de Ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

| DEPENDENCIA                                   | TOTAL RECIBIDAS | VENCIDAS |
|---|-----------------|----------|
| Secretaría Privada del alcalde                | 372             | 17       |
| Oficina Control interno Disciplinario         | 306             | 2        |
| Oficina Asesora Jurídica                      | 669             | 75       |
| Subsecretaria de Contaduría Municipal         | 51              | 1        |
| Departamento Administrativo de Planeación     | 393             | 14       |
| Subdirección Control Físico y Ambiental       | 774             | 186      |
| Subdirección de Desarrollo socioeconómico.    | 3416            | 20       |
| subdirección de servicios públicos            | 2350            | 236      |
| Subdirección de desarrollo físico y ambiental | 1866            | 47       |
| Secretaria de Valorización y Plusvalía        | 939             | 4        |
| Secretaria de Cultura y Turismo               | 410             | 4        |



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PV-01-01-P3-F2

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
FELICITACIÓN

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 37 de 44

|  |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Secretaria de Vivienda                               | 1001         | 298         |
| Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.          | 1044         | 80          |
| Secretaria de Desarrollo Social                      | 359          | 1           |
| Subsecretaria de participación comunitaria           | 606          | 12          |
| Secretaria de Educación                              | 220          | 14          |
| Subsecretaria Desarrollo de la juventud              | 51           | 9           |
| Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico  | 49           | 7           |
| Subsecretaria Administración Recursos Financieros    | 15           | 1           |
| Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo | 351          | 13          |
| Secretaria de Gobierno                               | 7300         | 295         |
| Subsecretaria de concertación ciudadana              | 411          | 6           |
| Coordinación de Casa de Justicia                     | 2            | 1           |
| Secretaria de Hacienda                               | 613          | 12          |
| subsecretaria de Rentas impuestos                    | 7630         | 1823        |
| subsecretaria de recuperación de cartera             | 3856         | 377         |
| subsecretaria financiera                             | 249          | 9           |
| Subsecretaria gestión Catastral multipropósito       | 4424         | 309         |
| Secretaria de Infraestructura                        | 357          | 21          |
| subsecretaria-infraestructura                        | 1080         | 23          |
| subsecretaria de medio ambiente                      | 624          | 30          |
| Secretaria de Salud                                  | 493          | 22          |
| Subsecretaria de Salud Publica                       | 1646         | 297         |
| Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención    | 532          | 4           |
| Secretaria de Tránsito y Transporte                  | 20951        | 4953        |
| Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte    | 506          | 33          |
| Secretaria General                                   | 1479         | 95          |
| Subsecretaria Administración de Talento humano       | 1754         | 95          |
| Oficina de Pensiones                                 | 591          | 4           |
| Secretaria de Seguridad Ciudadana                    | 452          | 35          |
| Secretaria Equidad de-Genero                         | 496          | 11          |
| Secretaria Banco del Progreso                        | 167          | 15          |
| Secretaria del Tesoro                                | 580          | 10          |
| Departamento Administrativo de Bienestar Social      | 943          | 51          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                 | <b>74278</b> | <b>9572</b> |



**DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSDF RECIBIDAS**

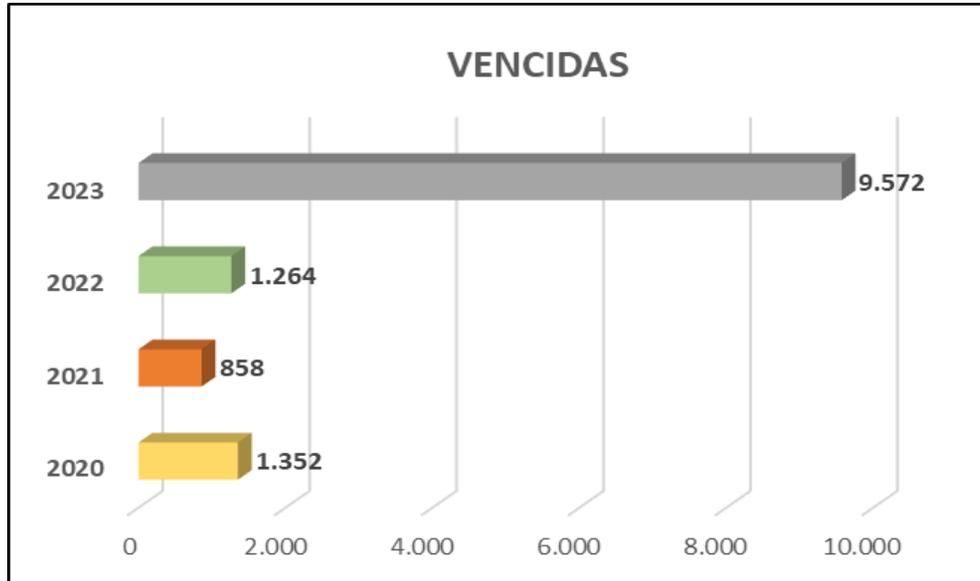
A Continuación, se relacionan las dependencias que recibieron más de 1.000 PQRSDF durante el periodo de 01 de enero al 30 de noviembre de 2023.

| DEPENDENCIA                                     | CLASIFICACIÓN |        |          |            |          |                |                 |
|---|---------------|--------|----------|------------|----------|----------------|-----------------|
|   | PETICIONES    | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIONES | TOTAL RECIBIDAS |
| Secretaria de Tránsito y Transporte             | 20551         | 174    | 173      | 12         | 41       | 0              | 20951           |
| subsecretaria de Rentas impuestos               | 7513          | 61     | 45       | 5          | 5        | 1              | 7630            |
| Secretaria de Gobierno                          | 6684          | 133    | 9        | 6          | 464      | 4              | 7300            |
| Subsecretaria gestión Catastral multipropósito  | 4361          | 43     | 17       | 2          | 1        | 0              | 4424            |
| subsecretaria de recuperación de cartera        | 3827          | 9      | 17       | 3          | 0        | 0              | 3856            |
| Subdirección de Desarrollo socioeconómico.      | 3408          | 3      | 2        | 1          | 0        | 2              | 3416            |
| subdirección de servicios públicos              | 2321          | 16     | 5        | 1          | 5        | 2              | 2350            |
| Subdirección de desarrollo físico y ambiental   | 1852          | 8      | 3        | 1          | 2        | 0              | 1866            |
| Subsecretaria Administración de Talento humano  | 1738          | 2      | 6        | 4          | 3        | 1              | 1754            |
| Subsecretaria de Salud Publica                  | 1596          | 23     | 0        | 1          | 23       | 3              | 1646            |
| Secretaria General                              | 1461          | 7      | 4        | 0          | 4        | 3              | 1479            |
| Oficina Caracterización Socioeconómica – SISBEN | 1091          | 26     | 15       | 1          | 7        | 0              | 1140            |
| subsecretaria Infraestructura                   | 1062          | 11     | 3        | 0          | 4        | 0              | 1080            |
| Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.     | 1028          | 6      | 1        | 1          | 8        | 0              | 1044            |
| Secretaria de Vivienda                          | 990           | 4      | 3        | 2          | 0        | 2              | 1001            |

### VERIFICACIÓN PQRSD VENCIDAS VIGENCIA ANTERIORES

Para la verificación de PQRSD vencidas de vigencias anteriores, se tomó como muestra el reporte que genera el Siep Documental vigencia 2020 – 2021, y el reporte suministrado por la Oficina TIC del sistema de gestión documental Orfeo, vigencia 2022 – 2023 con corte a 30 de noviembre.

Entre las vigencias 2020, 2021 y 2022 se tiene un total de 3.473 PQRSD sin respuesta, como se detalla a continuación:



Relación por vigencia, detallando cada una de las dependencias que tienen PQRSDF vencidas:

| VIGENCIA 2020                               |             |          |
|---|-------------|----------|
| DEPENDENCIAS                                | RECIBIDAS   | VENCIDAS |
| Secretaría Gestión del Riesgo de Desaslres. | 1789        | 35       |
| Subdirección Control Fisico y AmbientaL     | 1386        | 144      |
| Secretaria de Hacienda                      | 208         | 5        |
| subsecretaria de Rentas impuestos           | 9649        | 1162     |
| Secretaria de Salud                         | 605         | 6        |
| <b>TOTAL DE PQRSDF SIN RESPUESTA</b>        | <b>1352</b> |          |

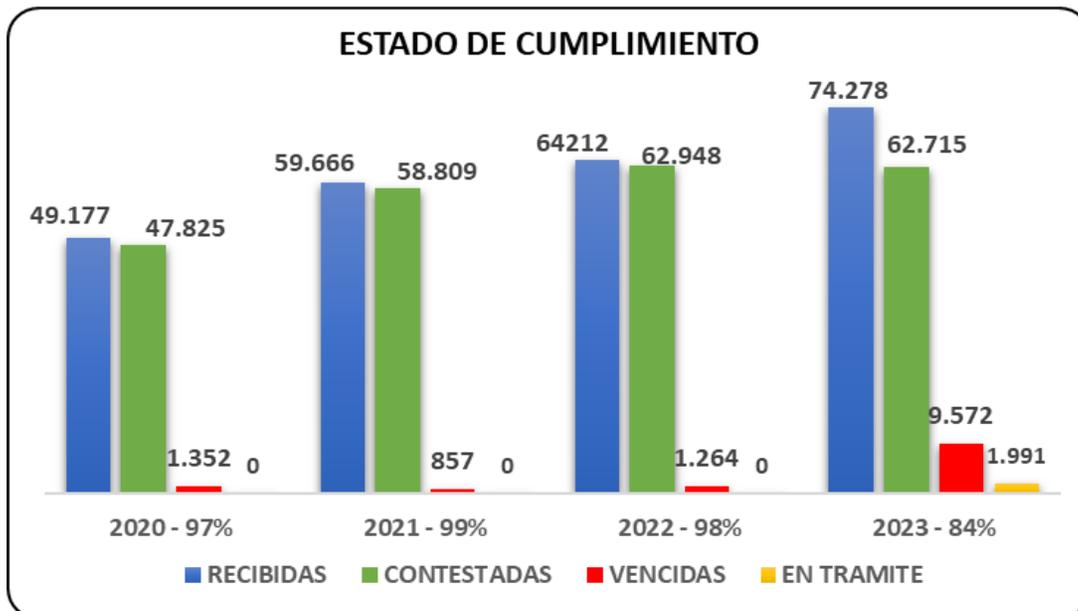
| VIGENCIA 2021                                     |            |          |
|---|------------|----------|
| DEPENDENCIAS                                      | RECIBIDAS  | VENCIDAS |
| SUBSECRETARÍA DE RENTAS E IMPUESTOS               | 10814      | 798      |
| SUBDIRECCIÓN CONTROL FÍSICO Y AMBIENTAL           | 1233       | 38       |
| SECRETARÍA DE HACIENDA                            | 300        | 8        |
| SECRETARÍA DE SALUD                               | 564        | 5        |
| SECRETARÍA EQUIDAD DE GÉNERO                      | 308        | 4        |
| DESPACHO DEL ALCALDE                              | 20         | 1        |
| SUBSECRETARÍA ADMINISTRACIÓN DEL TESORO EDUCATIVO | 1          | 1        |
| CEMENTERIO CENTRAL                                | 67         | 1        |
| SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA                    | 1629       | 1        |
| <b>TOTAL VENCIDAS</b>                             | <b>857</b> |          |



| VIGENCIA 2022                                  |                 |             |
|--|-----------------|-------------|
| DEPENDENCIA                                    | TOTAL RECIBIDAS | VENCIDAS    |
| Secretaría Privada del alcalde                 | 503             | 1           |
| Subdirección Control Físico y Ambiental        | 978             | 68          |
| Subdirección de desarrollo físico y ambiental  | 2031            | 55          |
| Secretaría de Vivienda                         | 624             | 108         |
| Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.    | 960             | 20          |
| Subsecretaría de participación comunitaria     | 1047            | 5           |
| Subsecretaría Desarrollo de la juventud        | 24              | 2           |
| Secretaría de Gobierno                         | 4184            | 98          |
| subsecretaría de Rentas impuestos              | 11265           | 358         |
| subsecretaría de recuperación de cartera       | 1562            | 7           |
| Subsecretaría gestión Catastral multipropósito | 6722            | 1           |
| Secretaría de Infraestructura                  | 326             | 10          |
| subsecretaría-infraestructura                  | 1510            | 4           |
| Secretaría de Salud                            | 656             | 8           |
| Subsecretaría de Salud Pública                 | 1665            | 31          |
| Secretaría de Tránsito y Transporte            | 14897           | 476         |
| Secretaría General                             | 1526            | 1           |
| Subsecretaría Administración de Talento humano | 1562            | 1           |
| Secretaría de Seguridad Ciudadana              | 392             | 1           |
| Secretaría Banco del Progreso                  | 73              | 9           |
| <b>TOTAL VENCIDAS</b>                          |                 | <b>1264</b> |

**COMPARATIVO CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE PQRSDF**

| VIGENCIA | RECIBIDAS | CONTESTADAS | VENCIDAS | EN TRAMITE |
|----------|-----------|-------------|----------|------------|
| 2020     | 49.177    | 47.825      | 1.352    | 0          |
| 2021     | 59.666    | 58.809      | 857      | 0          |
| 2022     | 64.212    | 62.948      | 1.264    | 0          |
| 2023     | 74.278    | 62.715      | 9.572    | 1.991      |



## 2. 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 39.489 PQRSDF equivalente al 53%, seguido del canal Presencial con 30.555 PQRSDF equivalente al 41%.
- ✚ En el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de octubre de 2023, fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 74.278 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 59.805 con un porcentaje de cumplimiento de 80%, Vencidas sin respuesta 9.572 PQRSDF correspondiente a un 13%, en trámite 1.991 con un porcentaje del 3%. Y No requieren respuesta 2.910 con un porcentaje del 4%.
- ✚ De las 74.278 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en la entidad, 71.368 requieren respuesta y 2.910 No requieren respuesta –NRR.
- ✚ De las 74.278 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencio que a la fecha de corte 30 de noviembre de 2023, cuarenta y cuatro (44) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta no dieron respuesta, incumpliendo los tiempos y términos

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  | Código: PV-01-01-P3-F2 |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y<br/>FELICITACIÓN</b> | Versión: 01            |
|   |   | Fecha: 26/09/2023      |
|   |   | Página 42 de 44        |

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 de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, no se le dio respuesta en términos de Ley a 9.572 PQRSDf correspondiente a un 13% de incumplimiento, por lo tanto, se recomienda a cada dependencia crear controles para dar trámite oportuno a las peticiones interpuestas por los ciudadanos.
- ✚ Entre las vigencias 2020, 2021 y 2022 se tiene un total de 3.473 PQRSDf vencidas sin respuesta.
- ✚ 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.
- ✚ Incumplimiento Normativo, Ley 1755 de 2015: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Artículo 14), Faltas Disciplinarias a los funcionarios de la entidad (Artículo 31).
- ✚ 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.

### 3. RECOMENDACIONES

- ✚ 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.
- ✚ Se recomienda dar aplicabilidad y estricto cumplimiento a 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”*. Y al Procedimiento con Código: PA-01-02-P1, Versión:01, Fecha: 01/06/2022,

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
|  | EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  | Código: PV-01-01-P3-F2 |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y<br/>FELICITACIÓN</b> | Versión: 01            |
|   |   | Fecha: 26/09/2023      |
|   |   | Página 43 de 44        |

- ✚ Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.
- ✚ Crear un control de alertas para prevenir el vencimiento de términos de las PQRDSF.
- ✚ 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 PQRDSF de conformidad con la Ley, tomar las acciones pertinentes de Ley a las que dé lugar.
- ✚ Es importante continuar fortaleciendo el proceso de las PQRDSF y la revisión constante a los controles establecidos para minimizar la materialización del riesgo de atención extemporánea a las PQRDSF.
- ✚ 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.
- ✚ 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 recomienda elaborar informe de la Encuesta de satisfacción del ciudadano que se está implementando en el Canal de atención Presencial, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los productos, servicios y trámites ofrecidos por la entidad.
- ✚ Seguir fortaleciendo a los funcionarios de la Alcaldía de San José de Cúcuta, sobre las normas que rigen las PQRDSF, 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.



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

Código: PV-01-01-P3-F2

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
FELICITACIÓN**

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 44 de 44

**ELABORACION INFORME DE SEGUIMIENTO**

| Nombres y Apellidos                 | Cargo              | Firma                        |
|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| <b>SCARLETT VALERO<br/>DELGADO</b>  | <b>CONTRATISTA</b> |                              |
| <b>JESSICA ALBARRACIN<br/>REYES</b> | <b>CONTRATISTA</b> | Jessica Andrea Albarracín R. |
| <b>OSCAR ALEJANDRO TOBAR</b>        | <b>CONTRATISTA</b> |                              |

**APROBACION INFORME DE SEGUIMIENTO**

| Nombres y Apellidos                         | Cargo                                      | Firma |
|---|--|-------|
| <b>FREDDY ALFONSO<br/>MARTINEZ MARTINEZ</b> | Jefe Oficina Control Interno de<br>Gestión |       |

Elaboró: Scarlett Valero, Jessica Albarracín y Alejandro Tobar  
Reviso: FAMM  
Archívese en 10020.4