



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 73

Fecha del informe:	18/07/2024	Periodo de Seguimiento:	01 de enero al 30 de junio de 2024.
Proceso:	Control y Evaluación	Subproceso:	Evaluación de la Gestión
Líder del Subproceso:	FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión		
Nombre del informe:	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA		
Objetivo del Informe			
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 “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”.			
Objetivos Específicos			
<ul style="list-style-type: none">✚ Verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.✚ Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.✚ Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.			
Alcance del Informe			
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 junio de 2024, en las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.			
Marco Legal			
<ul style="list-style-type: none">✚ Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “<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>”; Artículo 74. “<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>”.✚ Ley 87 de 1993, <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>”.✚ Ley 1437 de 2011. <i>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</i>✚ Ley 1474 de 2011. <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>			



- ✚ **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.*
- ✚ **El Decreto 1081 de 2015**, *Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."*
- ✚ **Decreto 1078 de 2015**, *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*
- ✚ **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.*
- ✚ **Resolución No. 001519 de 24 de agosto de 2019**, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- ✚ **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.*
- ✚ **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 requirió por mesa de ayuda a la Oficina TIC, solicitud del Reporte de PQRDSF, del sistema de gestión documental SIEP DOCUMENTAL de todas las dependencias de la Administración Municipal.
- ✚ Se recopiló la información suministrada por la Oficina TIC, del Reporte que genera el sistema de gestión Documental SIEP DOCUMENTAL, 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. 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 73

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:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO O PLAZO	FUNDAMENTO LEGAL
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. 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

 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 5 de 73

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, Felicitaciones, y a los otros tipos documentales, correspondiente al periodo del 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2024. Así mismo, se presenta una relación de las PQRSDf vencidas de las vigencias 2022 – 2023.

La Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta implemento el nuevo sistema de Gestión Documental, SIEP- DOC el día 15 de abril de la presente anualidad, haciendo transición de la información del ORFEO al SIEP- DOC.

Mediante Circular N°08 del 2024 desde la oficina TIC se extendió la invitación a cada dependencia a participar en las capacitaciones que se realizaron por medio de la empresa implementadora del sistema OPEN Colombia.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento y control a las PQRSDf, se hizo un requerimiento por mesa de ayuda con caso No. 14443 Del 05 de julio de 2024 a la oficina TIC, en donde se solicitó el envío del Reporte PQRSDf, del sistema de gestión documental SIEP DOC de todas las dependencias de la Administración Municipal, de la vigencia 2022, 2023 y 2024 con corte al 30 de junio de 2024, con el fin de realizar seguimiento y control al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y otros tipos documentales.

El día 05 de julio de 2024 por mesa de ayuda se recibió respuesta de la Oficina TIC en el que suministra el reporte PQRSDf de todas las dependencias de la Administración Municipal.

 **CLASIFICACIÓN DE RECIBIDAS POR MES**

A continuación, se relaciona la información de **PQRSDf** recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.

MES	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	6037
FEBRERO	6597
MARZO	5318
ABRIL	7246
MAYO	8088
JUNIO	6288
TOTAL	39574

La ilustración 1. muestra el comportamiento del total recibidas, información tomada del reporte que suministra la Oficina TIC del sistema de gestión documental SIEP-DOC, las cuales corresponden a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, mes a mes:

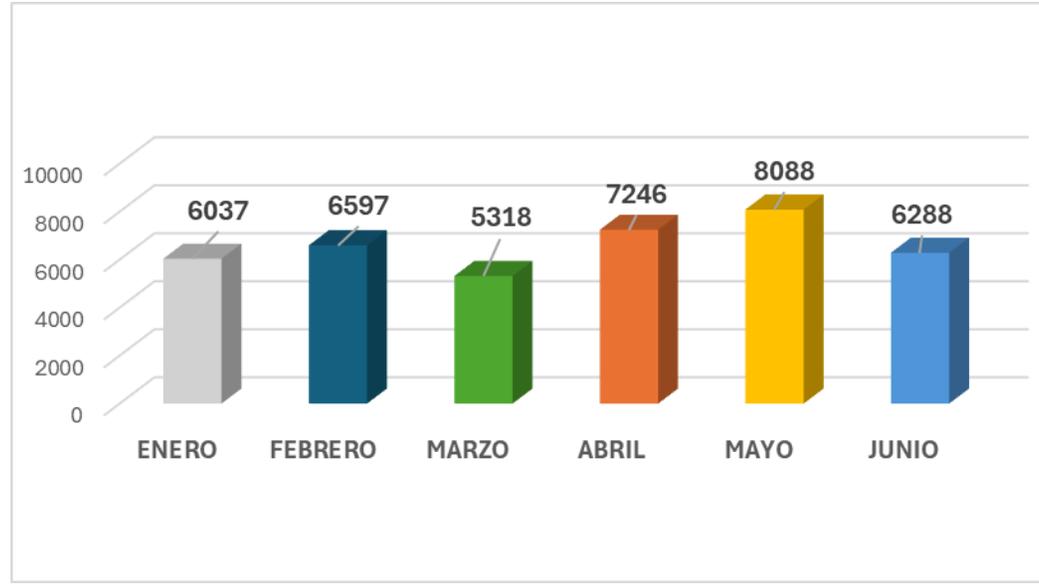


Ilustración 1 Clasificación de PQRSDF recibidas por mes.

A continuación, se relaciona la información de **OTROS TIPOS DOCUMENTALES** recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2024.

MES	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	1627
FEBRERO	2843
MARZO	2678
ABRIL	2406
MAYO	2273
JUNIO	2219
TOTAL	14046

La ilustración 2. muestra el comportamiento del total recibidas, información tomada del reporte que suministra la Oficina TIC del sistema de gestión documental Siep Documental, las cuales corresponden a Tutela, Despachos comisorios, Invitación Publica, Comunicaciones, Propuestas – OTROS TIPOS DOCUMENTALES, mes a mes:

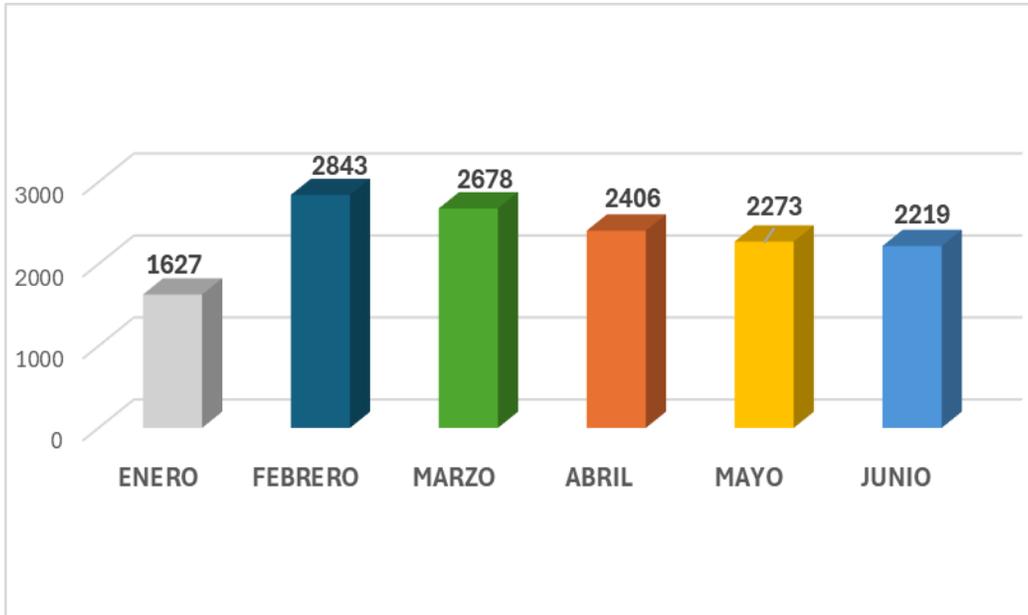


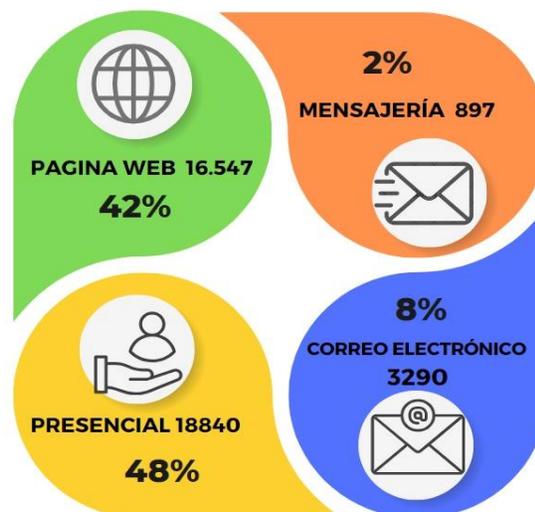
Ilustración 2 Clasificación de OTROS TIPOS DOCUMENTALES recibidas por mes



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 correspondiente al primer semestre del 2024.

PQRSDF
39.574



Las PQRSDF que se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, mes a mes, así:

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PERSONAL	2676	3070	2476	3628	3881	3109	18840
PAGINA WEB	3020	3023	2349	2506	3044	2605	16547
CORREO ELECTRONICO	234	290	356	954	1016	440	3290
MENSAJERIA	107	214	137	158	147	134	897
SUB TOTALES	6037	6597	5318	7246	8088	6288	39574

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal con respecto al número total de radicados recibidos, correspondiente al primer semestre del 2024.:

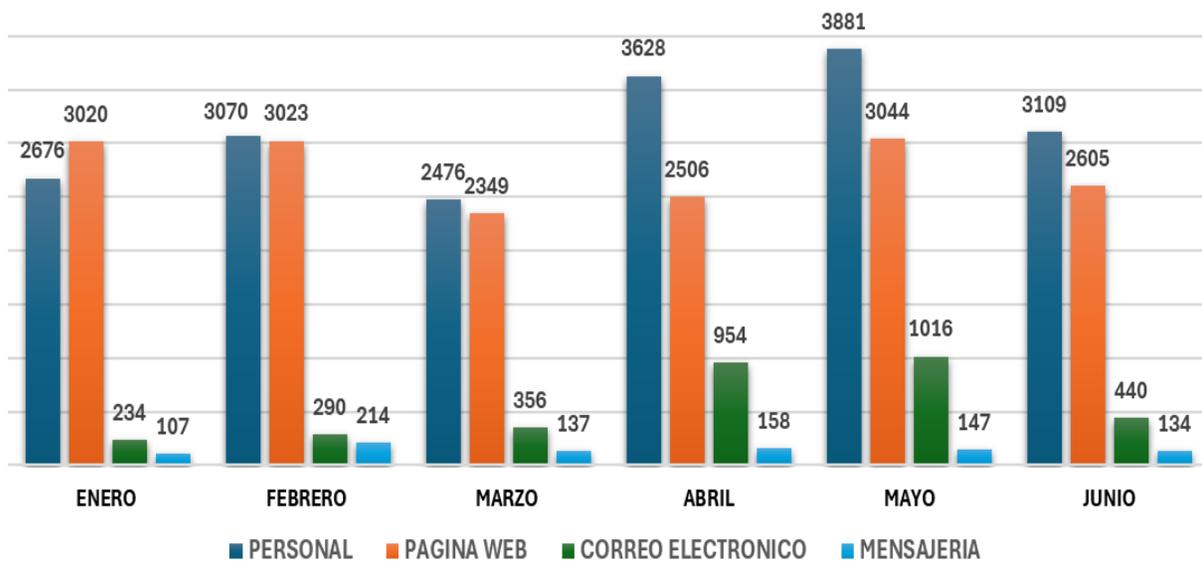
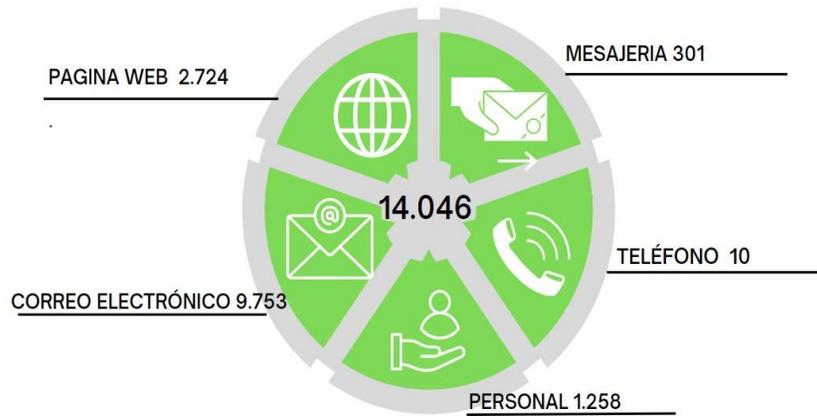


Ilustración 3 Clasificación por canales de recepción

Durante el periodo objeto de revisión, por el canal personal 18.840 correspondiente al 48%, canal de página web se recibieron 16.547 correspondiente al 42%, canal correo electrónico 3.290 correspondiente al 8% y canal de mensajería 897 correspondiente al 2%.

El canal personal es el más utilizado por los ciudadanos para radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

La siguiente clasificación corresponde a los **OTROS TIPOS DOCUMENTALES** (Tutela, Despacho comisorio, Invitación Publica, comunicaciones y propuestas) que se recibieron por parte de la ciudadanía para su trámite, por los diferentes canales de atención correspondiente al primer semestre del 2024.



Los OTROS TIPOS DOCUMENTALES que se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, mes a mes, así:

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PERSONAL	240	318	273	221	124	82	1258
PAGINA WEB	337	905	884	359	110	129	2724
CORREO ELECTRONICO	1004	1537	1449	1766	2014	1983	9753
MENSAJERIA	45	80	69	57	25	25	301
TELEFONO	1	3	3	3	0	0	10
SUB TOTALES	1627	2843	2678	2406	2273	2219	14046

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal con respecto al número total de radicados recibidos, correspondiente al primer semestre del 2024.:

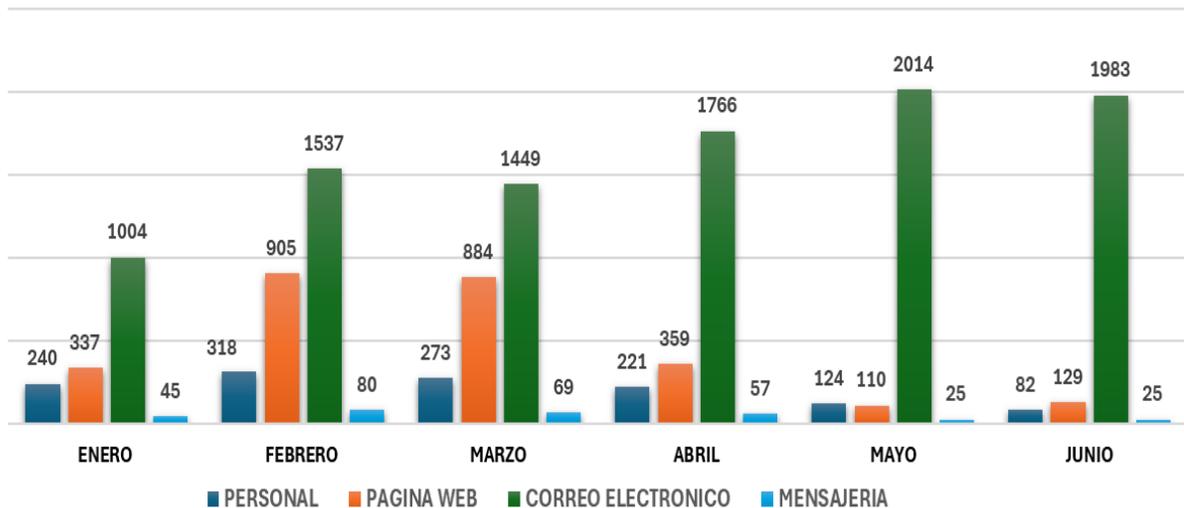


Ilustración 4 Clasificación por canales de recepción

Durante el periodo objeto de revisión, por el canal correo electrónico se recibieron 9753 correspondiente al 70%, canal de página web se recibieron 2724 correspondiente al 19%, canal personal 1258 correspondiente al 9%, canal de mensajería 301 correspondiente al 2% y canal Telefónico se recibieron 10 correspondiente a un 0%.

El canal correo electrónico es el más utilizado por los ciudadanos para radicar sus requerimientos.

✚ CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

Clasificación según su requerimiento **PQRSDF** del periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2024.



La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo objeto de revisión según su requerimiento, mes a mes así:

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	5871	6337	5166	7102	7919	6169	38564
QUEJAS	49	124	56	47	67	50	393
RECLAMOS	35	65	29	26	51	28	234
SUGERENCIAS	3	7	2	15	5	2	34
DENUNCIAS	68	60	63	56	45	33	325
FELICITACIONES	11	4	2	0	1	6	24
SUB TOTAL	6037	6597	5318	7246	8088	6288	39574

La ponderación mes a mes de cada una de las clases de requerimientos, se evidencia en la siguiente gráfica:

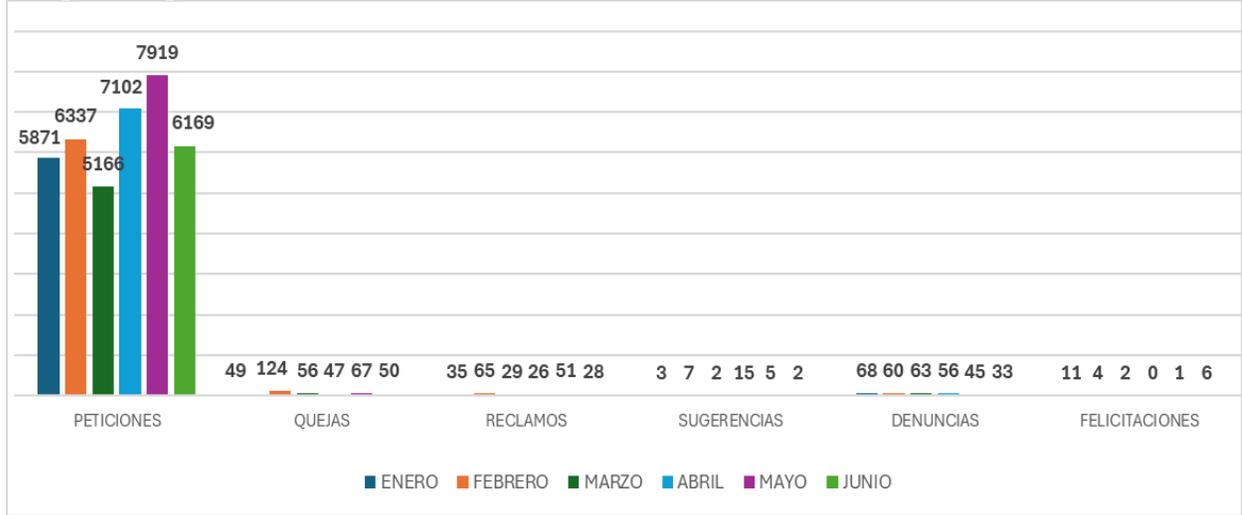


Ilustración 5 Clasificación según su requerimiento

Clasificación según su requerimiento **OTROS TIPOS DOCUMENTALES** del periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2024.



la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo objeto de revisión según su requerimiento, mes a mes así:

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TUTELA	920	1438	1422	1551	1829	1790	8950
DESPACHO COMISORIO	48	74	42	178	96	107	545
INVITACIÓN PUBLICA	13	96	89	76	43	6	323
COMUNICACIONES	407	663	683	376	228	176	2533
PROPUESTA	239	572	442	225	77	140	1695
SUB TOTAL	1627	2843	2678	2406	2273	2219	14046

La ponderación mes a mes de cada una de las clases de requerimientos, se evidencia en la siguiente gráfica:

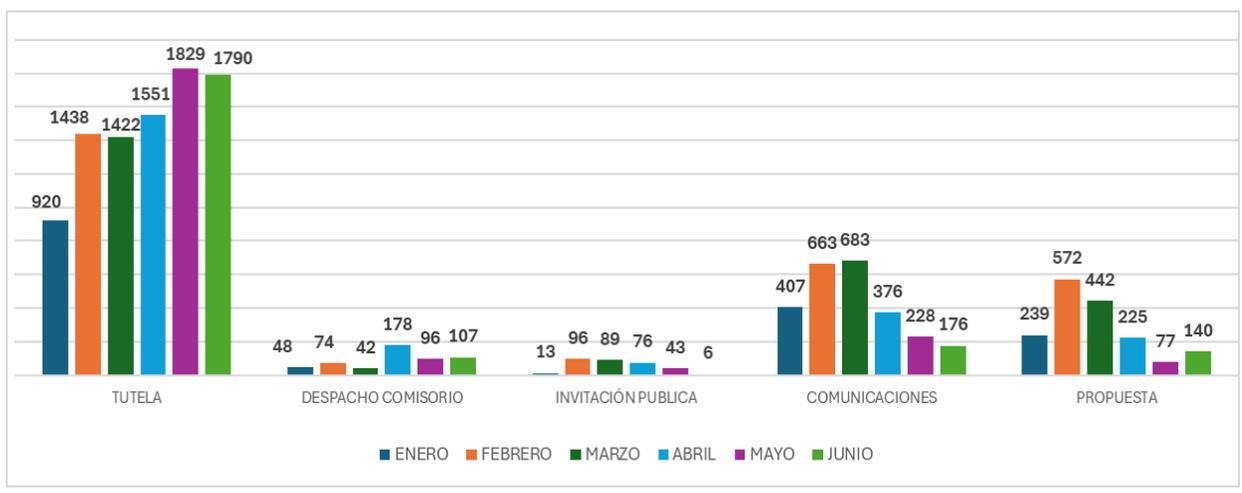


Ilustración 6 Clasificación según su requerimiento

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

A continuación, me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF y las Tutelas, Despachos Comisorios, Invitaciones Publicas, Comunicaciones y propuestas - OTROS TIPOS DOCUMENTALES. **Estado de cumplimiento:** contestadas **Estado pendientes:** en trámite y vencidas, mediante una tabla con porcentajes de efectividad e ineffectividad por cada una de las dependencias de la Administración Municipal:

- Secretaría Privada
- Oficina Control Interno de Gestión
- Oficina Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina Caracterización Socio. Económica – SISBEN
- Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Subsecretaria de Contaduría Municipal
- Departamento Administrativo de Planeación



- Subdirección Control Físico y Ambiental
- Subdirección de Desarrollo socio- económico.
- subdirección de servicios públicos
- Subdirección de desarrollo físico y ambiental
- Secretaria de Valorización y Plusvalía
- Secretaria de Cultura y Turismo
- Subsecretaria de Cultura y Turismo
- Secretaria de Vivienda
- Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.
- Secretaria Desarrollo Social
- Subsecretaria de participación comunitaria
- Secretaria de Educación
- Subsecretaria Desarrollo de la juventud
- Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico
- Subsecretaria Administración Recursos Financieros
- Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo
- Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo
- Secretaria de Gobierno
- Subsecretaria de concertación ciudadana
- Coordinación de Casa de Justicia
- Secretaria de Hacienda
- subsecretaria de Rentas impuestos
- subsecretaria de recuperación de cartera
- subsecretaria financiera
- Subsecretaria gestión Catastral multipropósito
- Secretaria de Infraestructura
- subsecretaria-infraestructura
- subsecretaria de medio ambiente
- Secretaria de Salud
- Subsecretaria planeación en salud
- Subsecretaria de Salud Publica
- Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención
- Secretaria de Tránsito y Transporte
- Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte
- Secretaria General
- Subsecretaria Administración de Talento Humano
- Oficina de Pensiones
- Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz.
- Secretaria de Prensa y Comunicaciones
- Secretaria Equidad de Genero
- Secretaria Banco del Progreso
- Secretaria del Tesoro
- Departamento Administrativo de Bienestar social

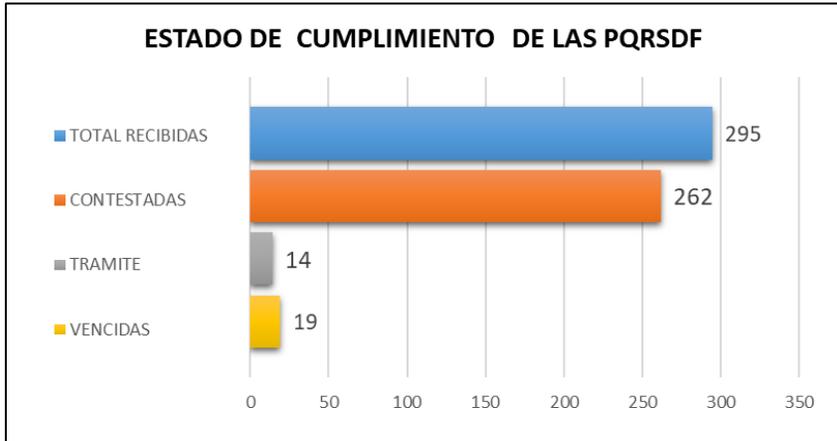


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

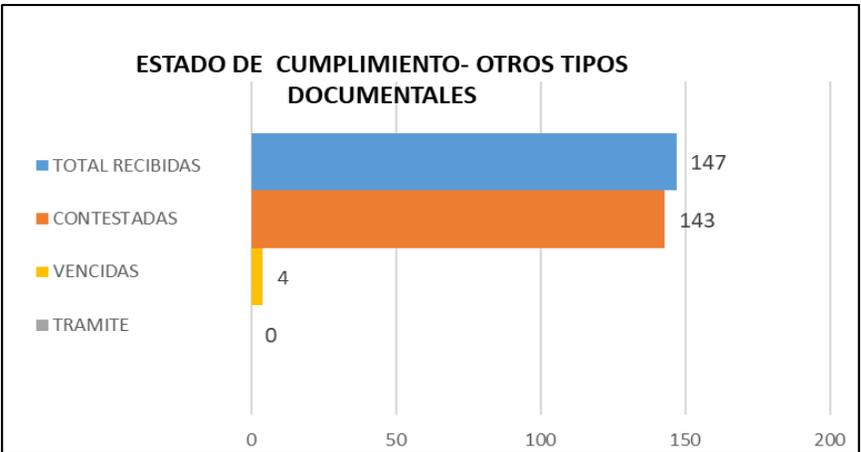
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 14 de 73

SECRETARIA PRIVADA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA PRIVADA	285	5	0	0	0	5	295	262	89%	14	19	11%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA PRIVADA	3	0	50	89	5	147	143	97%	0	4	3%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

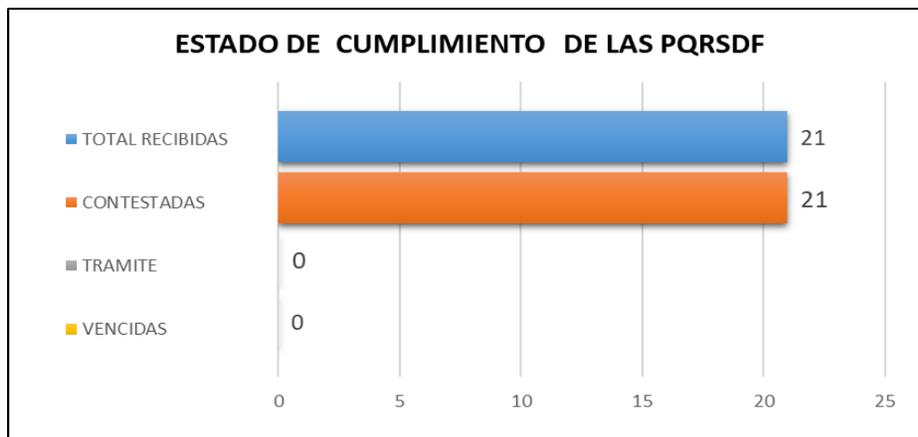
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

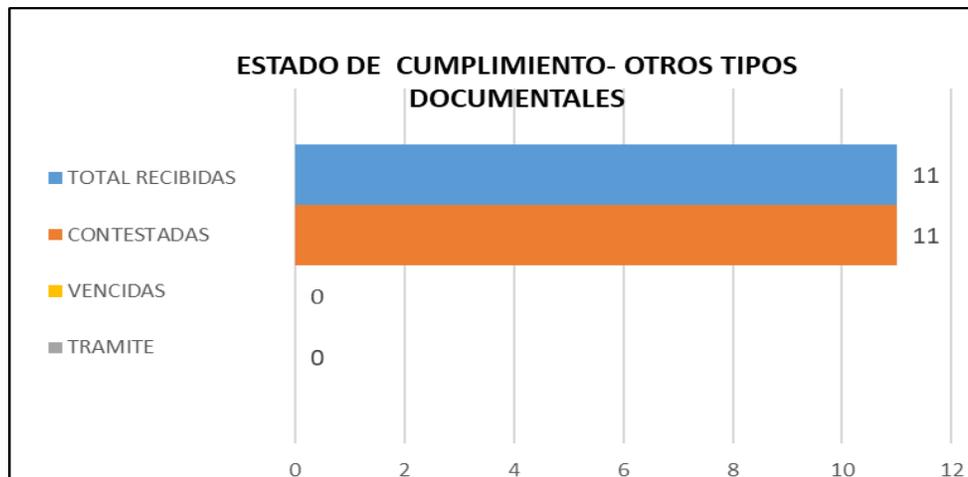
Página 15 de 73

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	21	0	0	0	0	0	21	21	100%	0	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	1	10	0	11	11	100%	0	0	0%



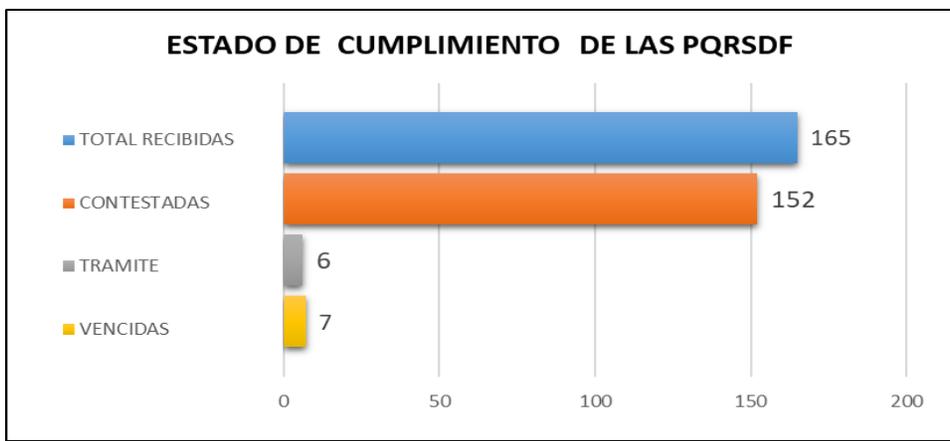


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

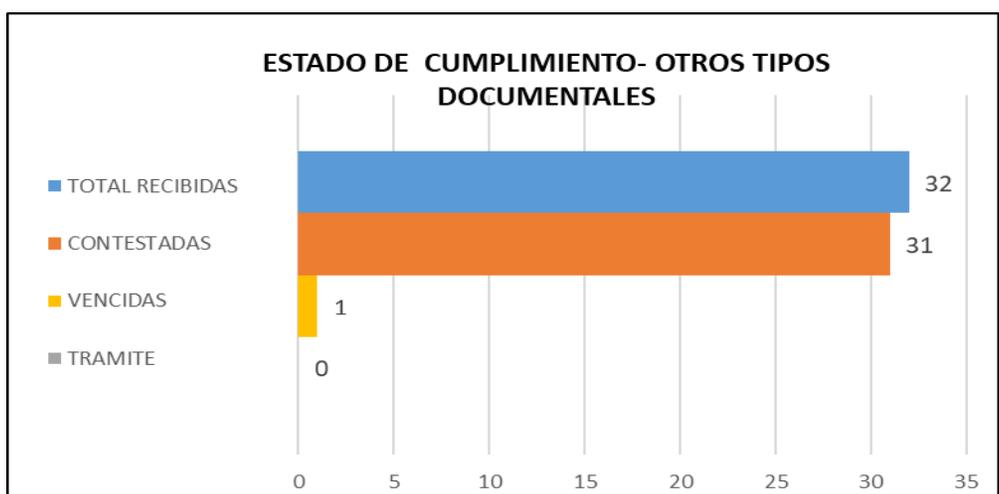
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 16 de 73

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	111	41	2	0	11	0	165	152	92%	6	7	8%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	26	0	1	5	0	32	31	97%	0	1	3%



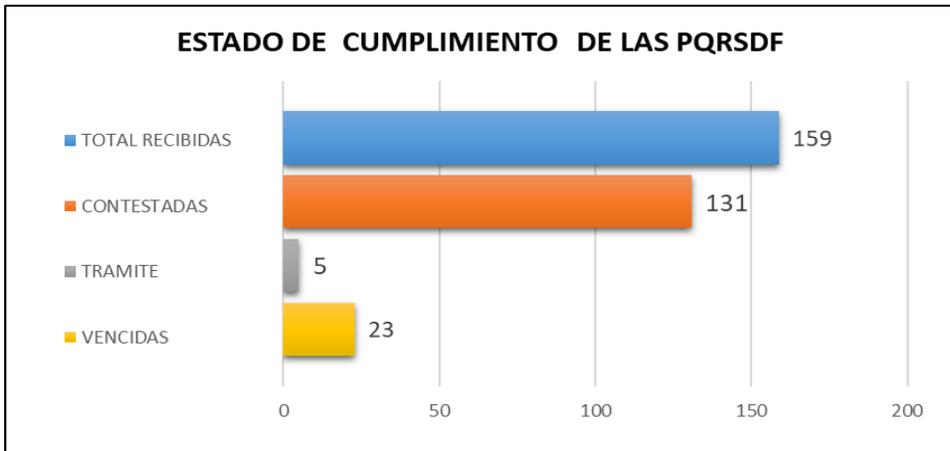


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

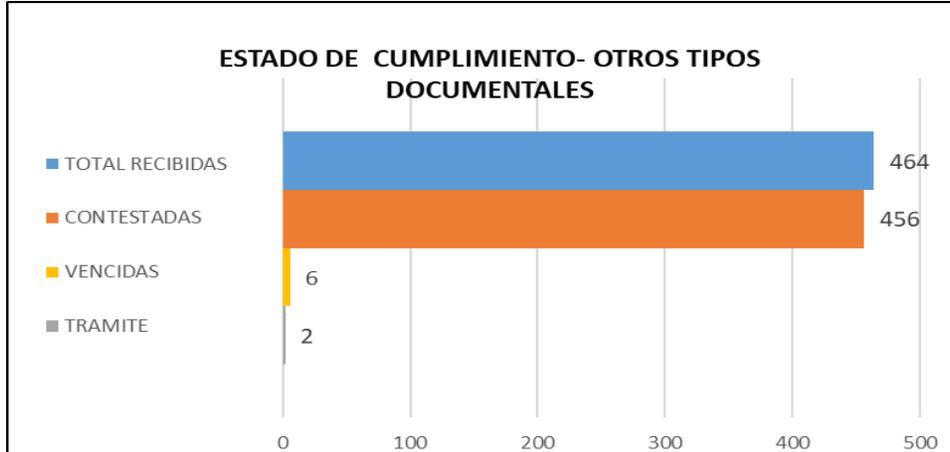
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 17 de 73

OFICINA ASESORA JURIDICA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA ASESORA JURIDICA	156	1	0	0	2	0	159	131	82%	5	23	18%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA ASESORA JURIDICA	308	0	3	153	0	464	456	98%	2	6	2%



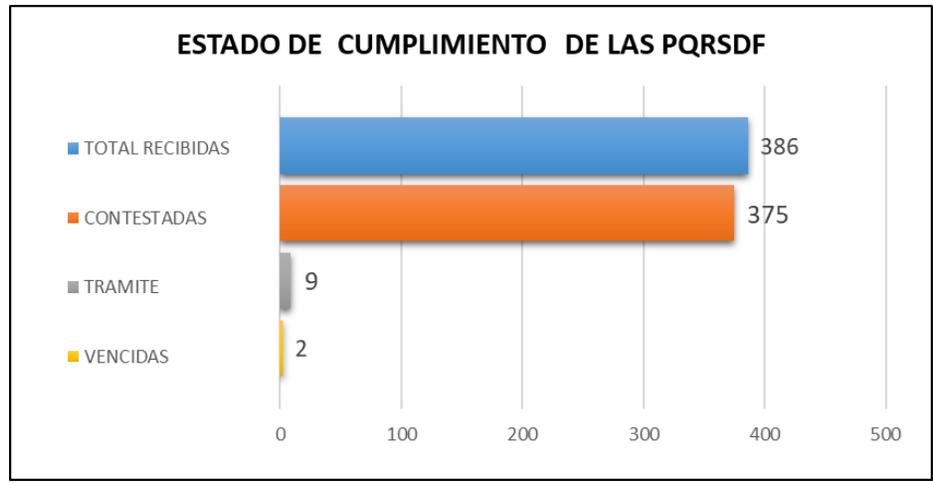


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

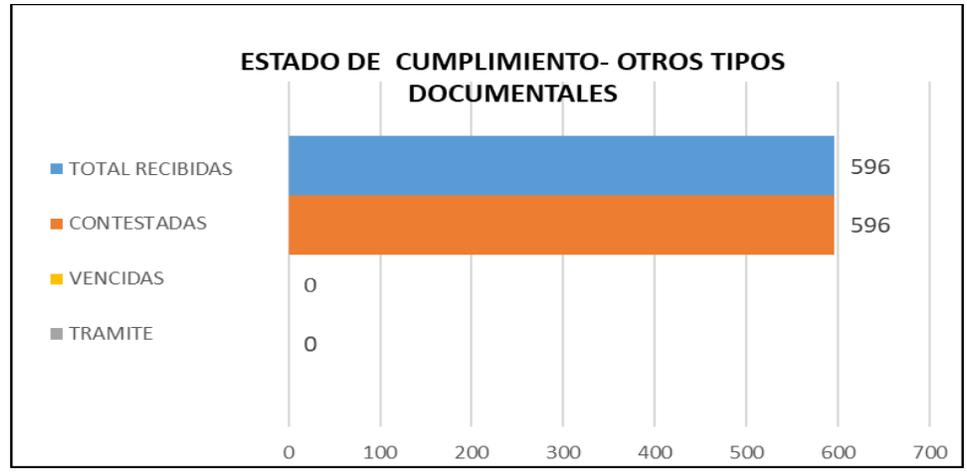
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 18 de 73

OFICINA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOECONOMICA-SISBEN

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SISBEN	372	9	4	1	0	0	386	375	97%	9	2	3%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SISBEN	566	0	8	22	0	596	596	100%	0	0	0%



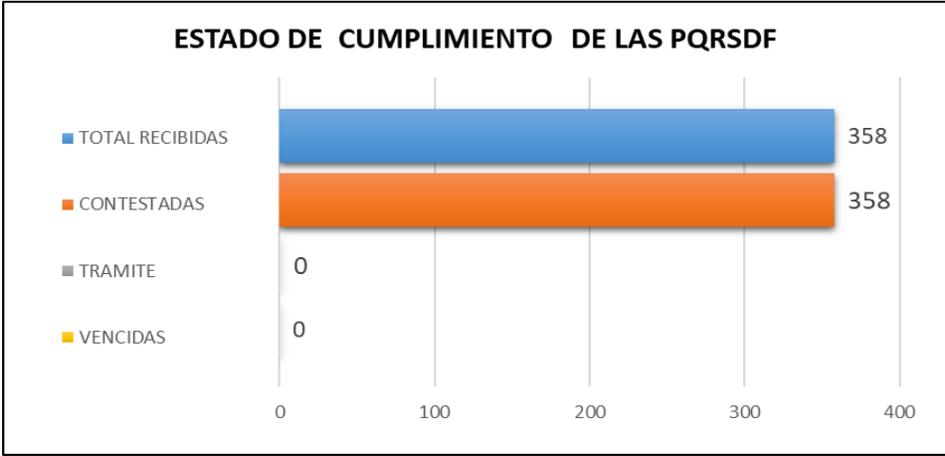


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

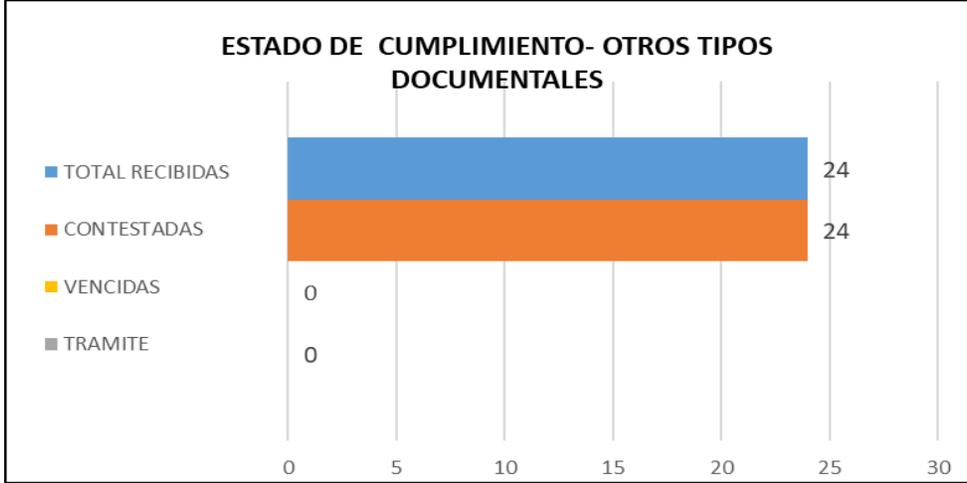
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 19 de 73

OFICINA TIC

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA TIC	352	4	0	0	0	2	358	358	100%	0	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA TIC	4	0	1	18	1	24	24	100%	0	0	0%



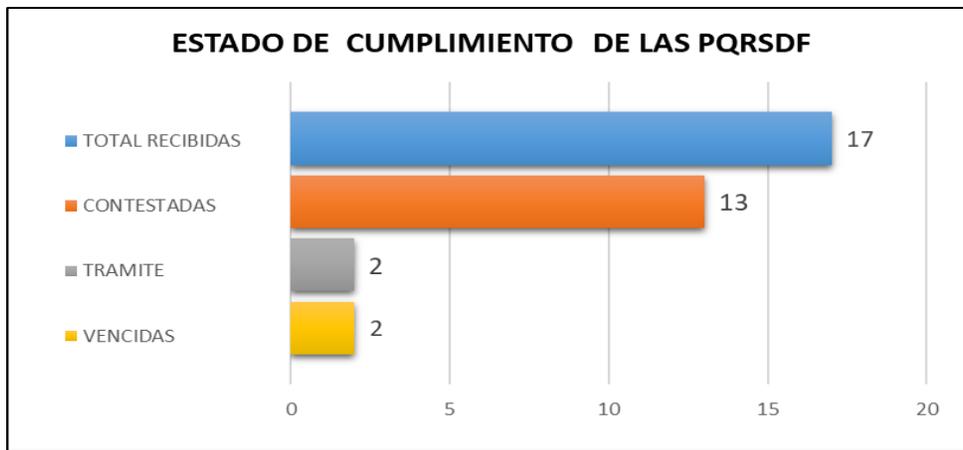


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

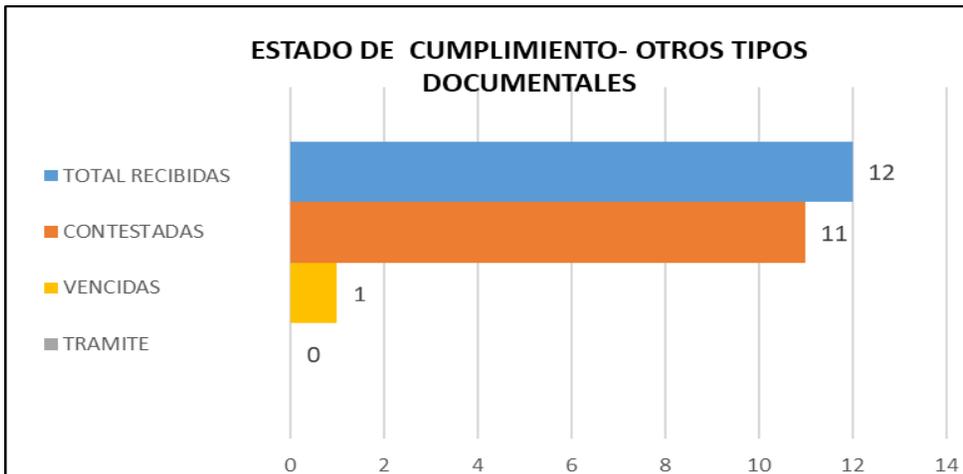
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 20 de 73

SUBSECRETARIA DE CONTADURIA MUNICIPAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONTADURIA	17	0	0	0	0	0	17	13	76%	2	2	24%



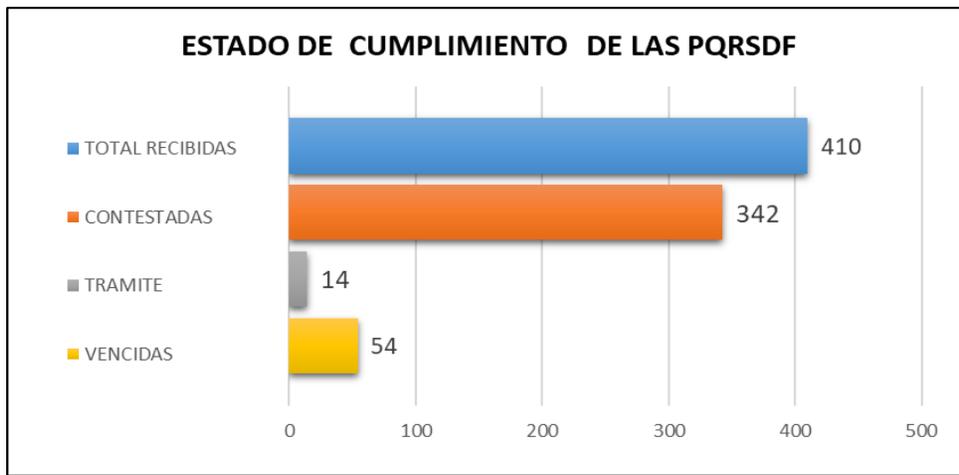
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONTADURIA	2	0	0	10	0	12	11	92%	0	1	8%



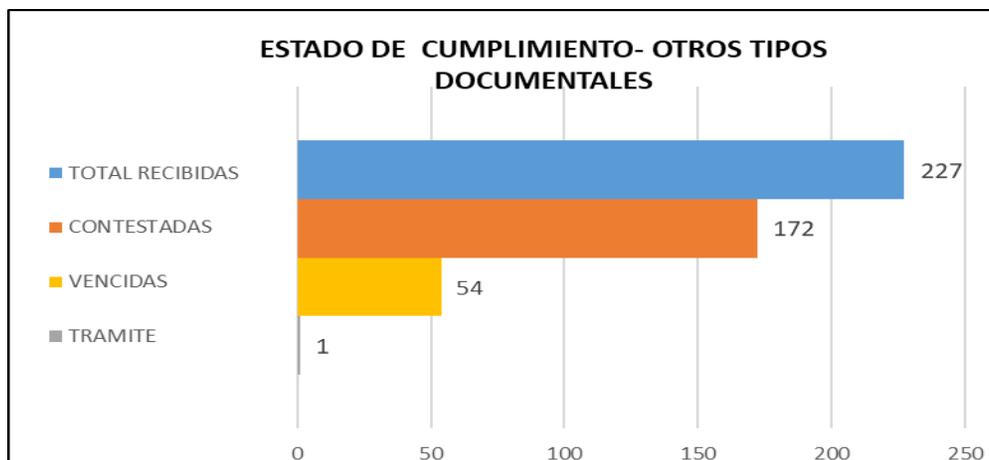


DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DAPM	403	1	0	3	3	0	410	342	83%	14	54	17%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
DAPM	141	0	7	58	21	227	172	76%	1	54	24%	





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

Código: PV-01-01-P3-F2

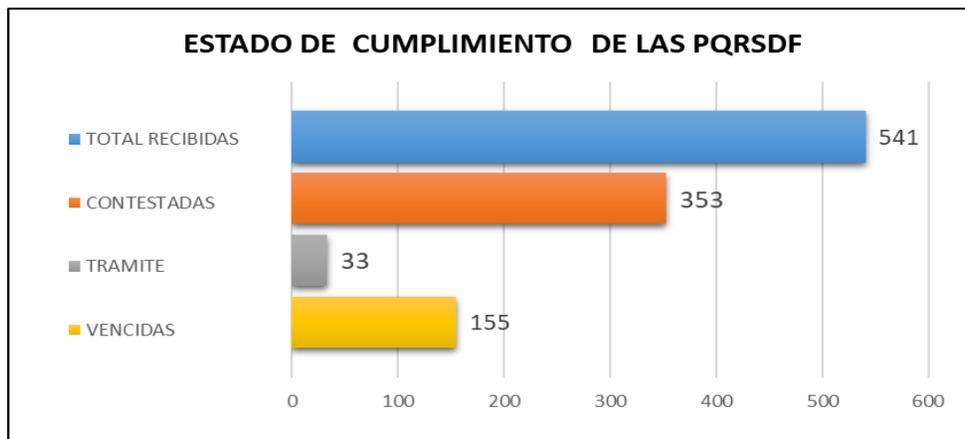
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

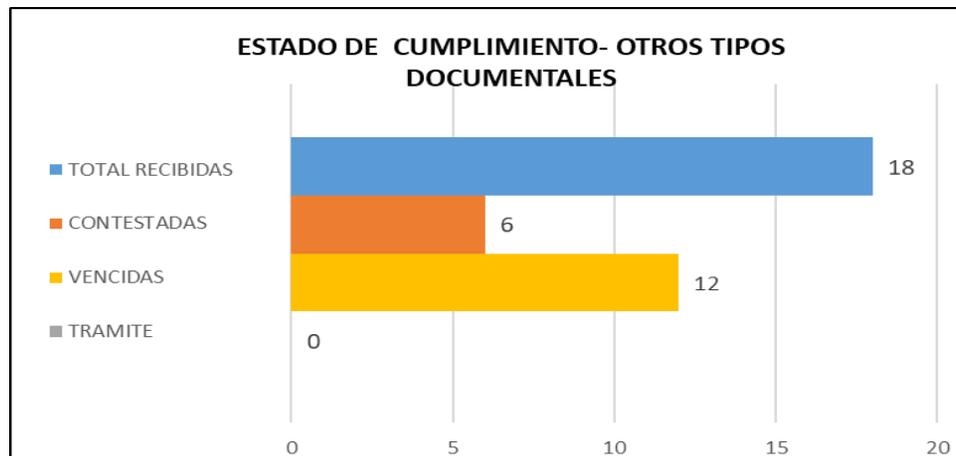
Página 22 de 73

SUBDIRECCION DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCION DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL	535	1	3	2	0	0	541	353	65%	33	155	35%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SUBDIRECCION DESARROLLO FISICO Y AMBIENTAL	4	3	0	11	0	18	6	33%	0	12	67%	



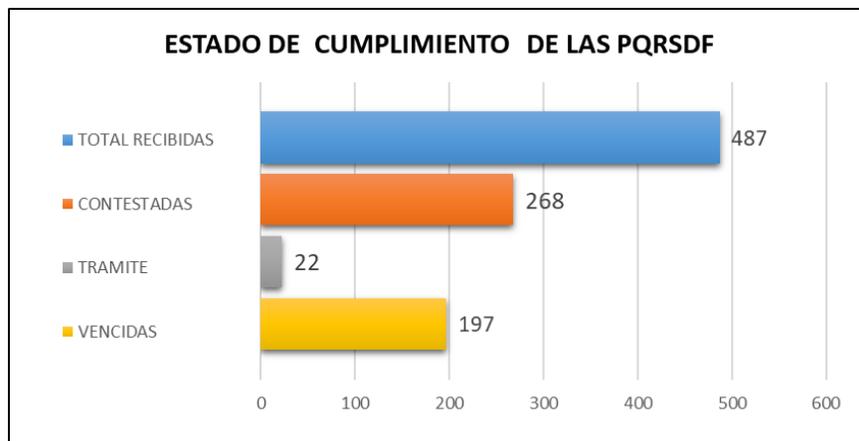


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

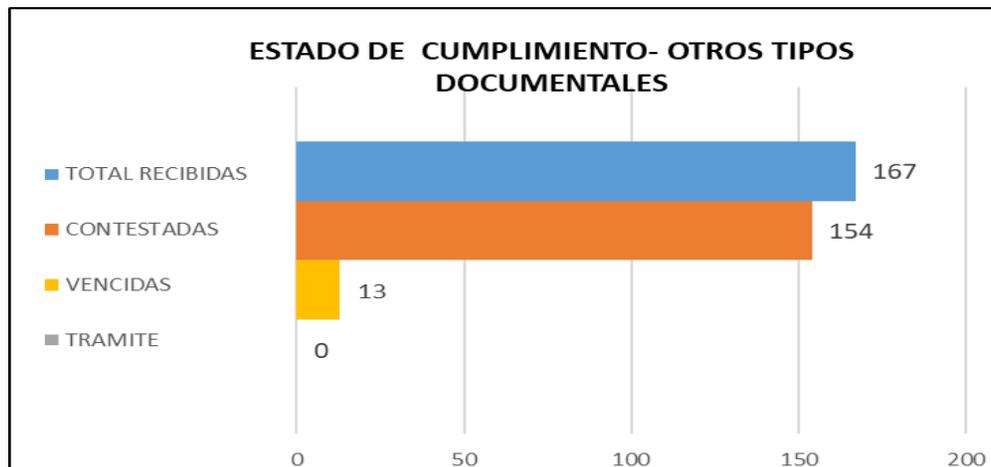
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 23 de 73

SUBDIRECCION CONTROL FISICO Y AMBIENTAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCION CONTROL FISICO Y AMBIENTAL	468	14	1	0	4	0	487	268	55%	22	197	45%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCION CONTROL FISICO Y AMBIENTAL	119	1	3	39	5	167	154	92%	0	13	8%



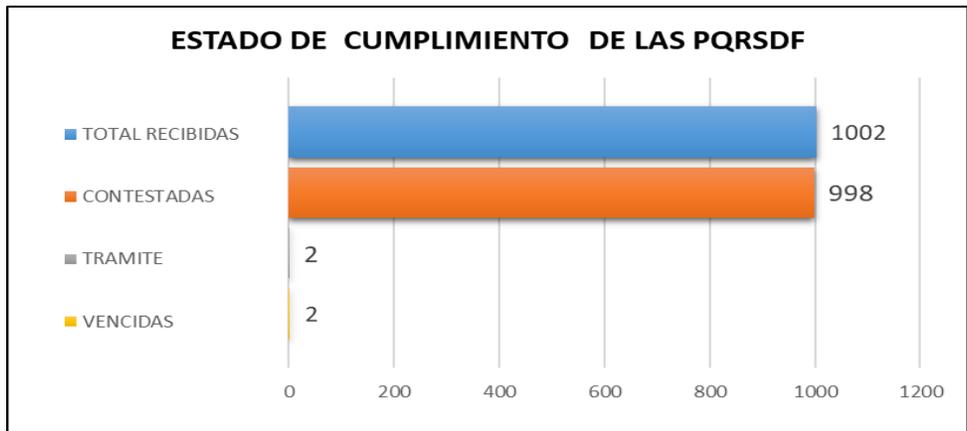


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

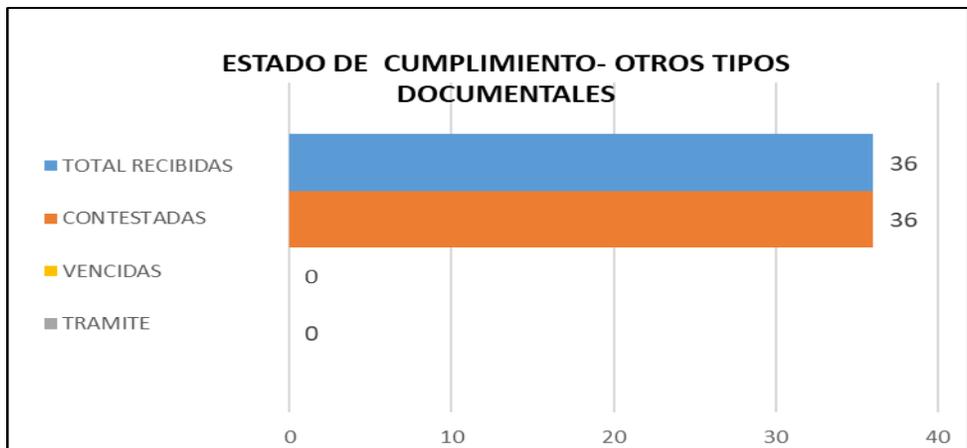
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 24 de 73

SUBDIRECCIÓN DESARROLLO SOCIOECONOMICO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DESARROLLO SOCIOECONOMICO	1001	0	1	0	0	0	1002	998	100%	2	2	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DESARROLLO SOCIOECONOMICO	1	1	2	26	6	36	36	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

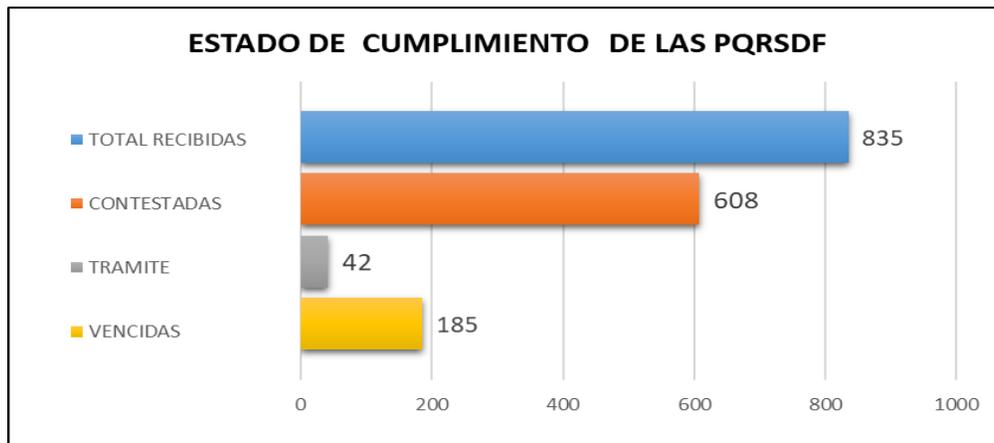
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

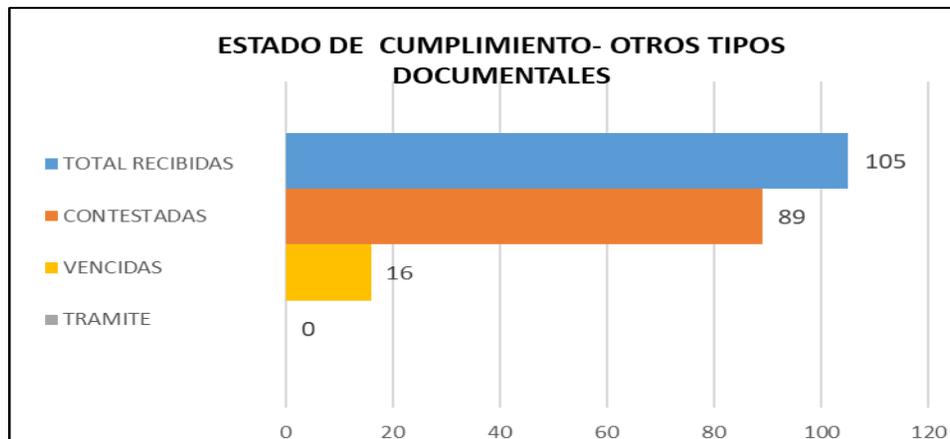
Página 25 de 73

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
 DOMICILIARIOS**

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	819	8	5	1	1	1	835	608	73%	42	185	27%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	15	0	2	86	2	105	89	85%	0	16	15%



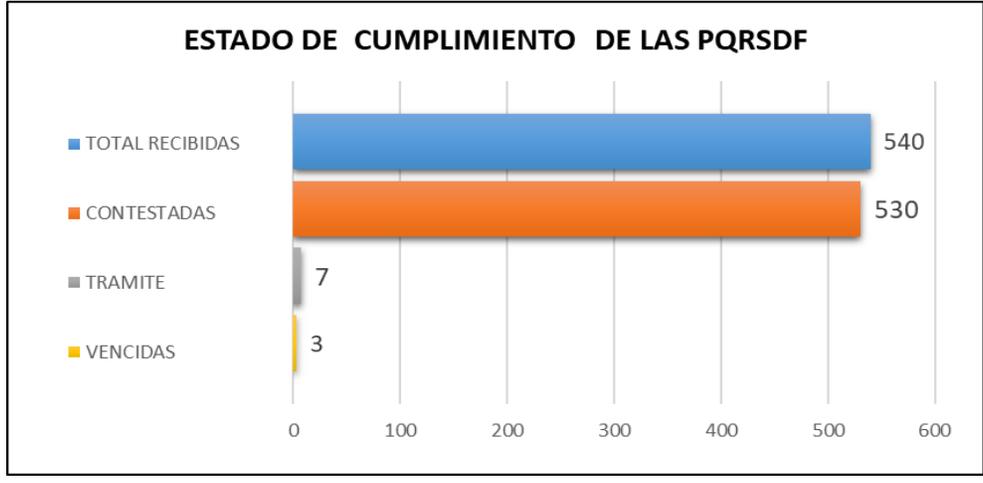


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

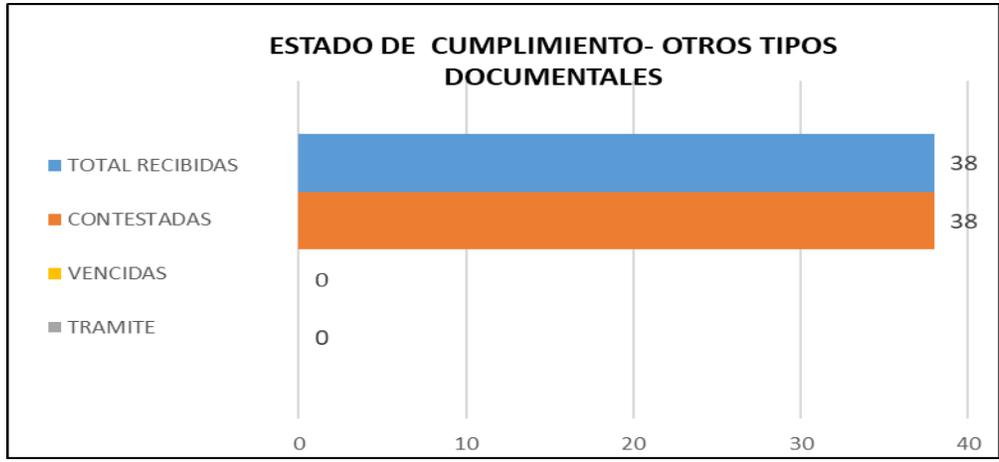
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 26 de 73

SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA VALORIZACION Y PLUSVALIA	529	1	10	0	0	0	540	530	98%	7	3	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA VALORIZACION Y PLUSVALIA	13	0	1	12	12	38	38	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

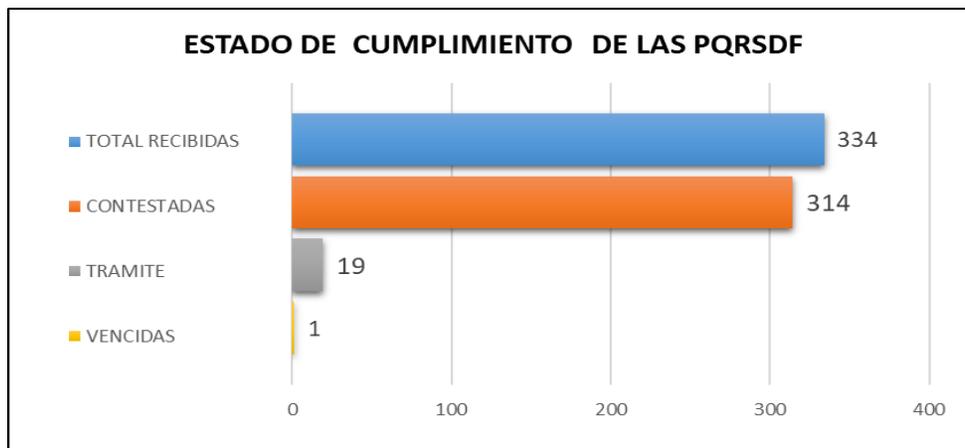
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

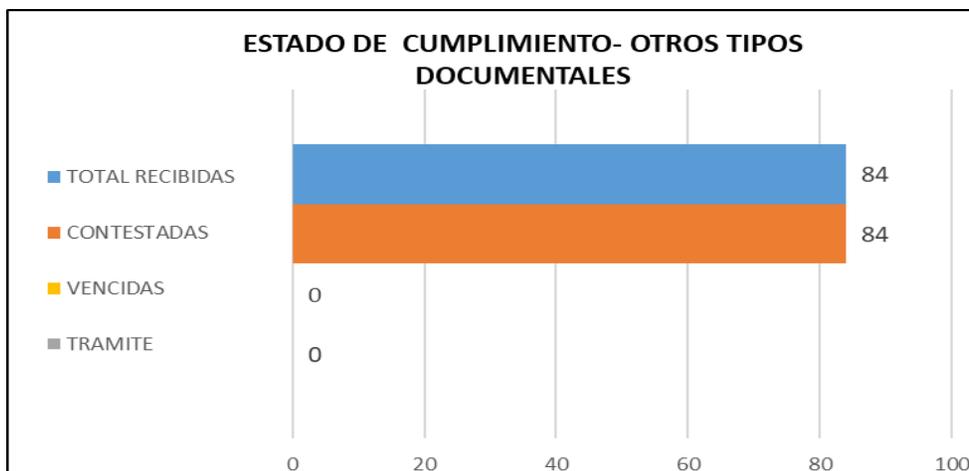
Página 27 de 73

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	331	0	0	2	1	0	334	314	94%	19	1	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	1	0	13	29	41	84	84	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

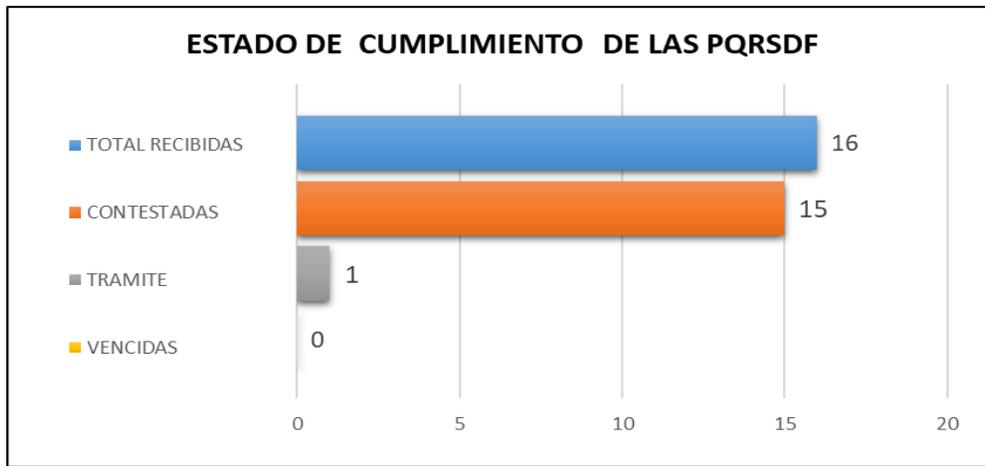
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

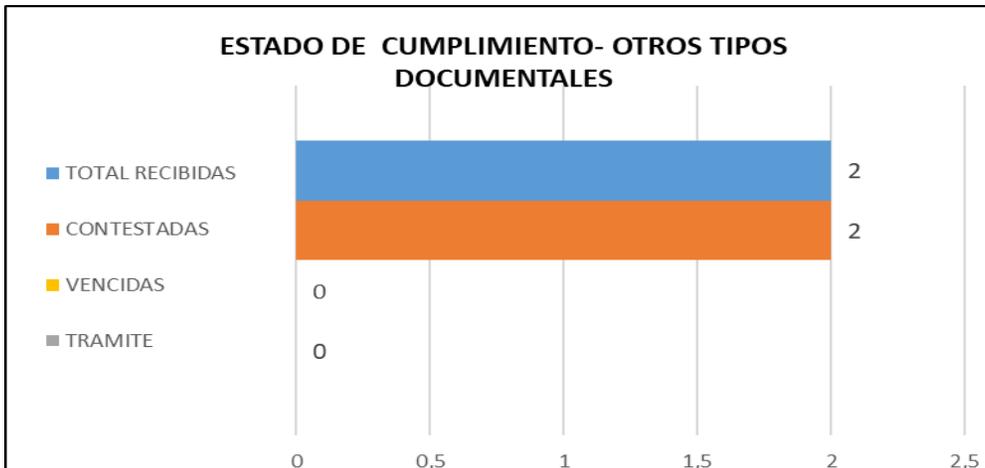
Página 28 de 73

SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	16	0	0	0	0	0	16	15	94%	1	0	6%



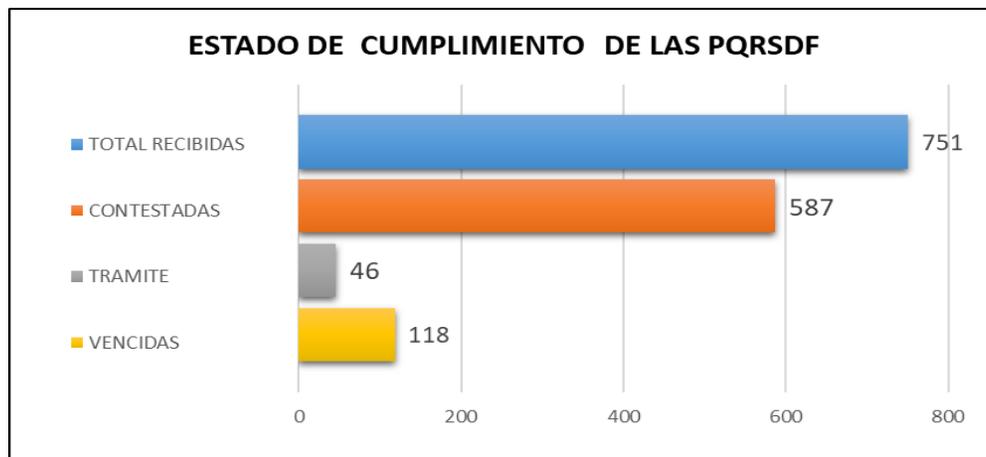
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0	0	0	0	2	2	2	100%	0	0	0%	



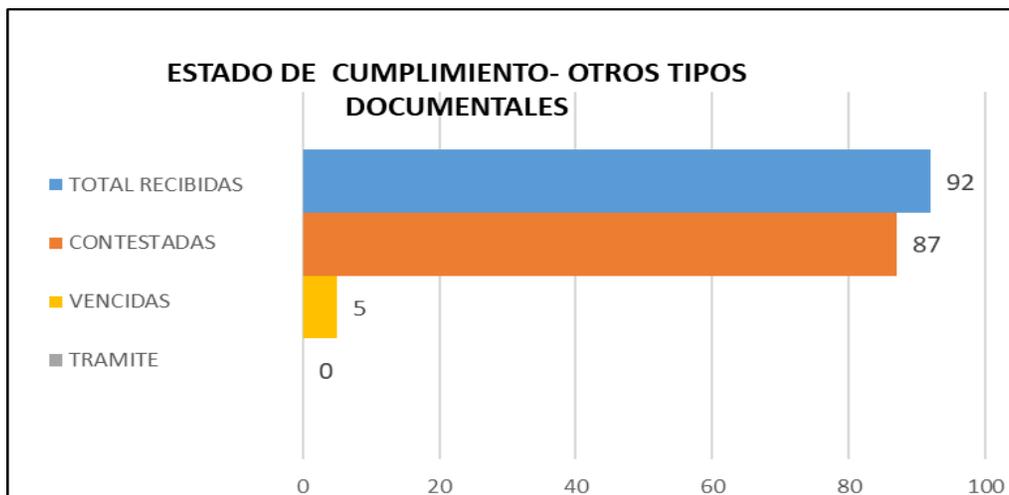


SECRETARIA DE VIVIENDA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRATARIA DE VIVIENDA	740	3	4	2	0	2	751	587	78%	46	118	22%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRATARIA DE VIVIENDA	41	0	3	46	2	92	87	95%	0	5	5%



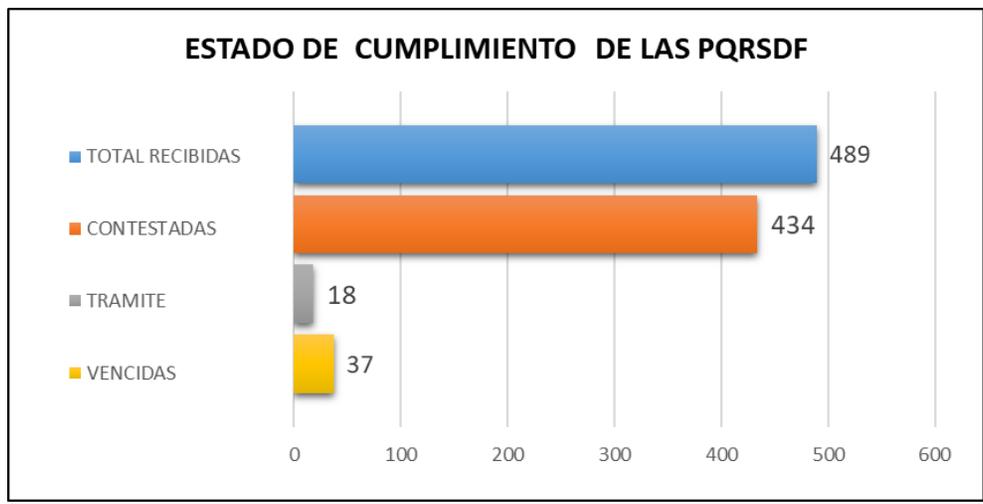


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

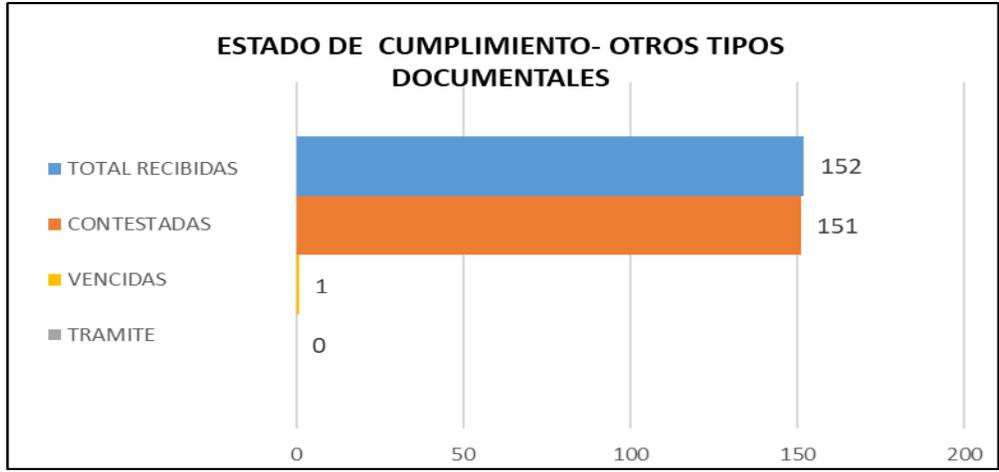
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 30 de 73

SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES.

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	481	3	3	0	2	0	489	434	89%	18	37	11%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	24	2	12	52	62	152	151	99%	0	1	1%



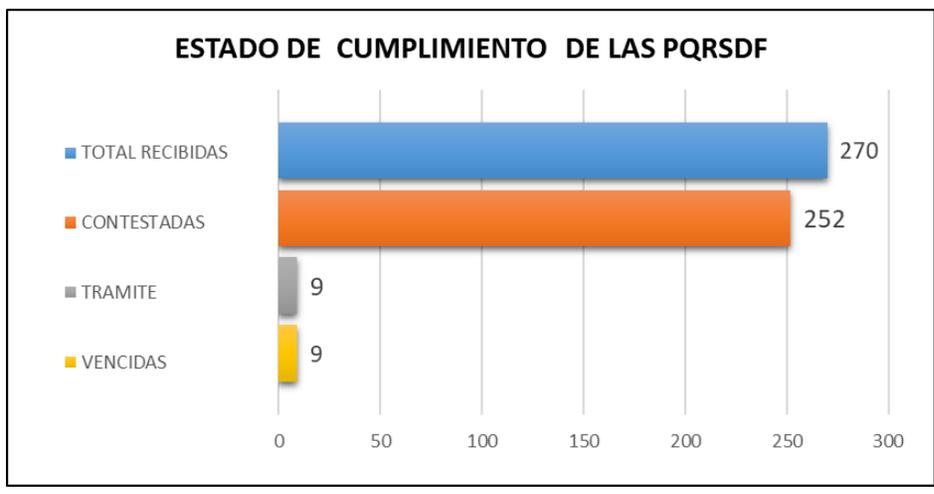


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

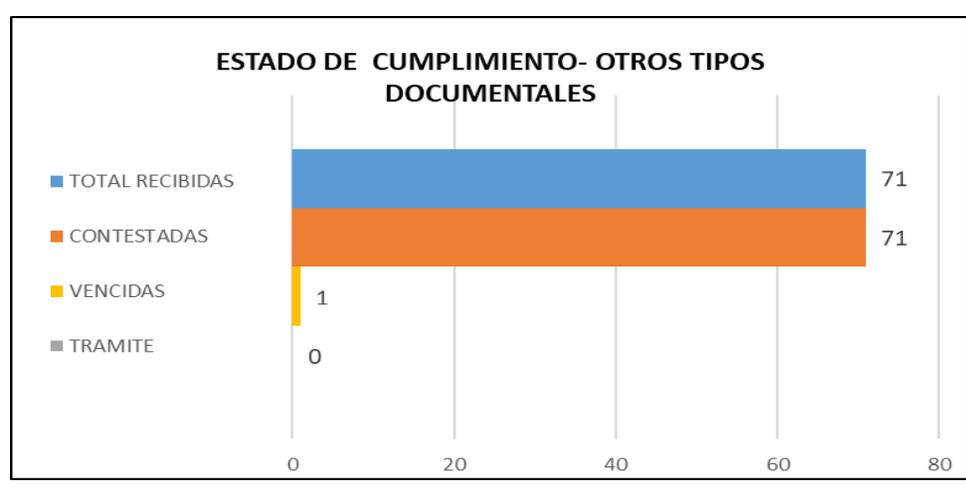
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 31 de 73

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DESARROLLO SOCIAL	268	1	0	0	0	1	270	252	93%	9	9	7%



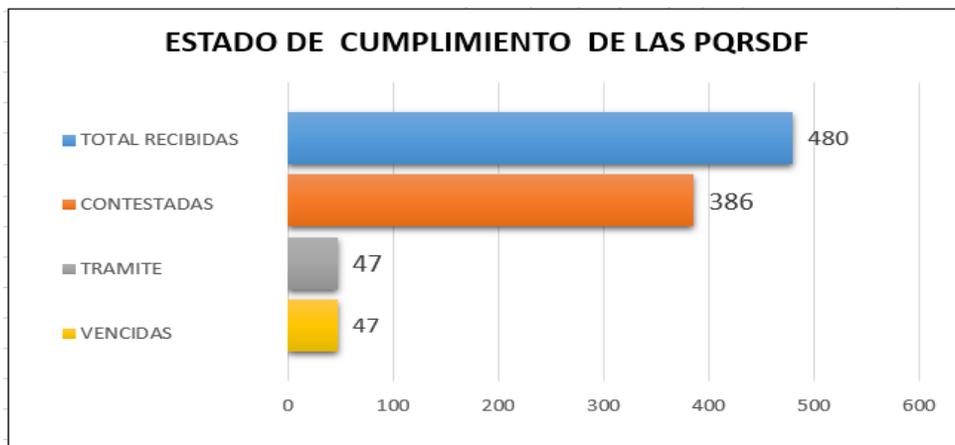
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DESARROLLO SOCIAL	24	1	11	32	3	71	71	100%	0	1	1%



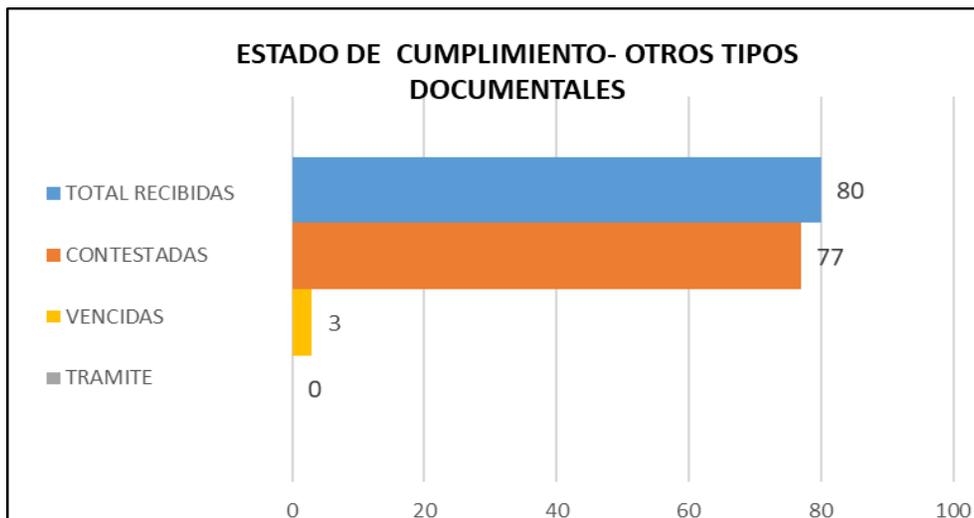


SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	472	5	0	1	2	0	480	386	80%	47	47	20%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	0	12	5	59	4	80	77	96%	0	3	4%



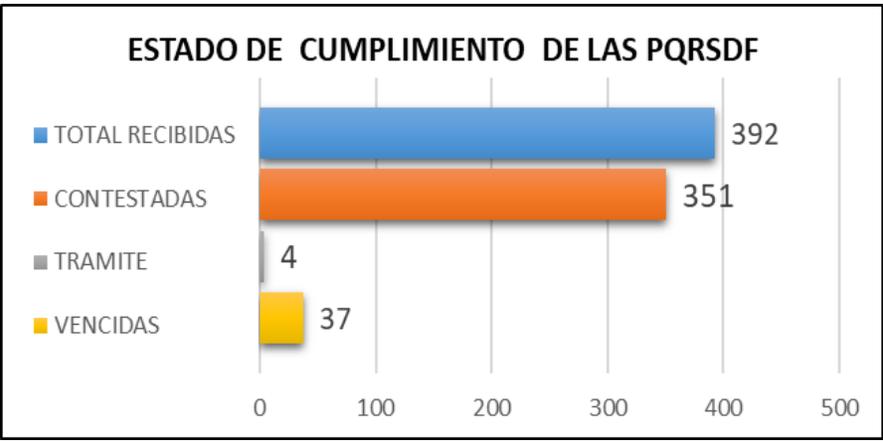


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

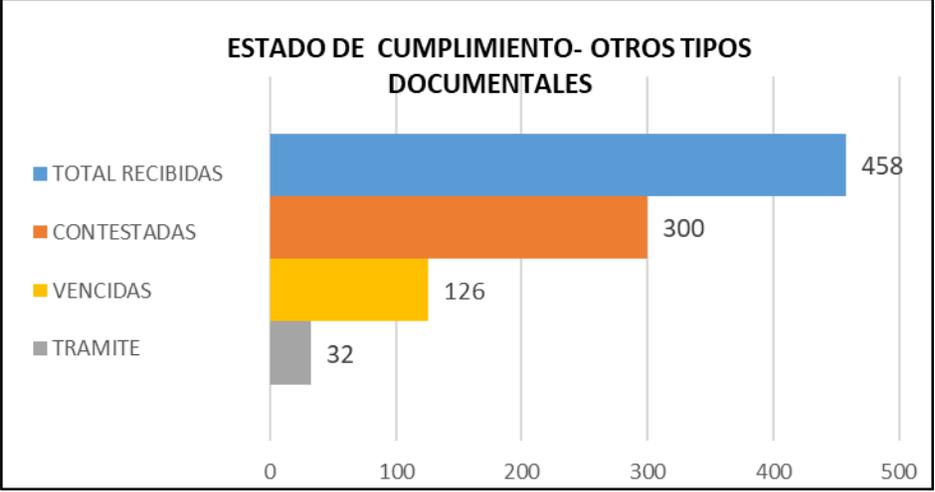
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 33 de 73

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EDUCACION	392	0	0	0	0	0	392	351	90%	4	37	10%

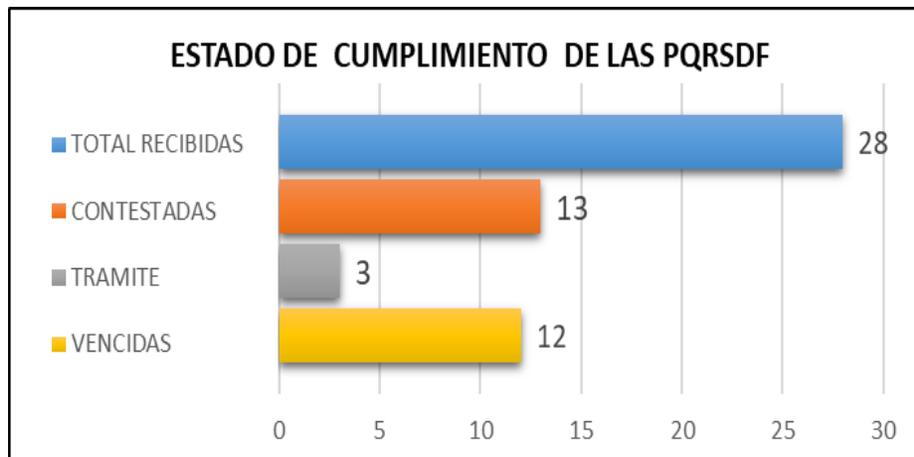


SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACION					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EDUCACION	325	2	16	21	94	458	300	66%	32	126	34%

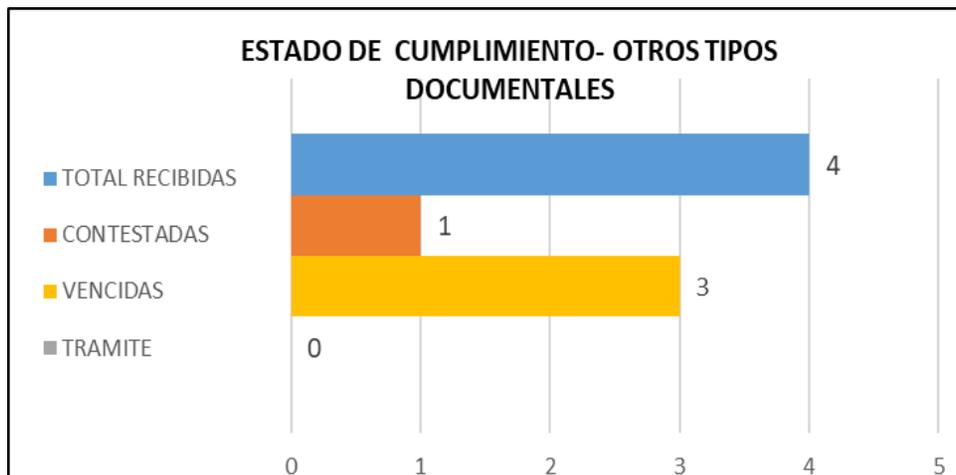


SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD	26	1	0	1	0	0	28	13	46%	3	12	54%



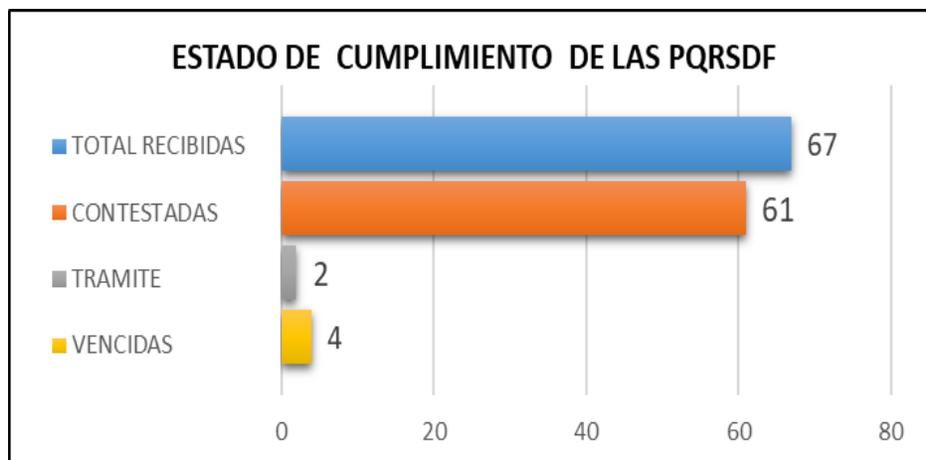
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD	0	0	1	1	2	4	1	25%	0	3	75%



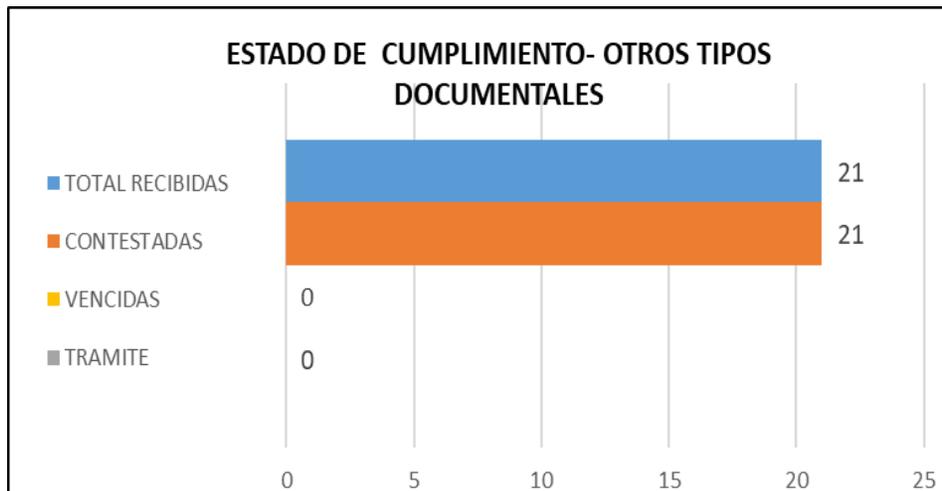


SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGOGICO	53	11	1	0	2	0	67	61	91%	2	4	9%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGOGICO	0	1	4	15	1	21	21	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

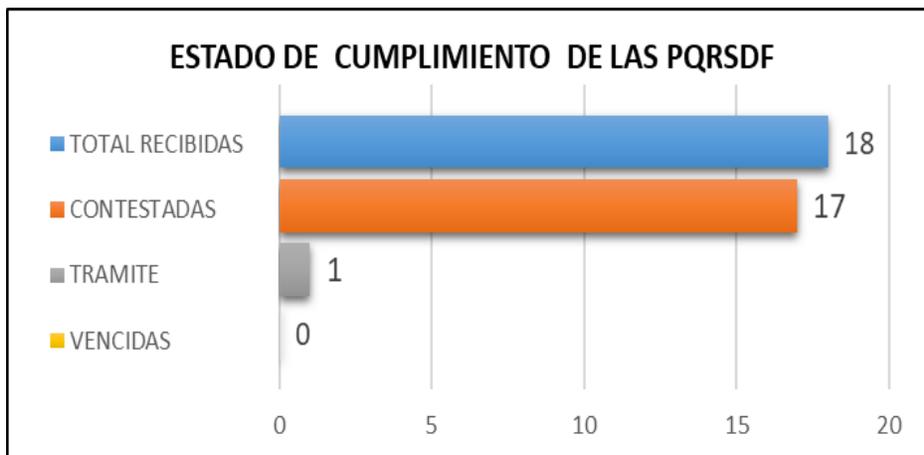
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

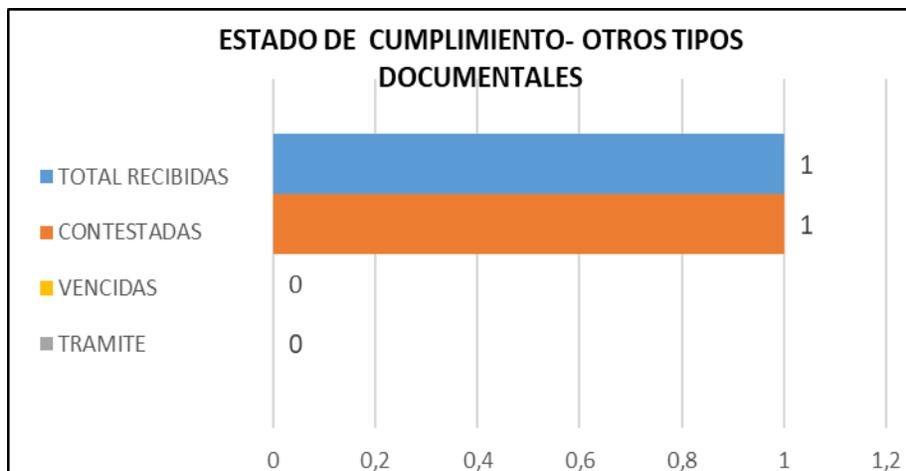
Página 36 de 73

SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS	17	0	1	0	0	0	18	17	94%	1	0	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS	0	0	1	0	0	1	1	100%	0	0	0%



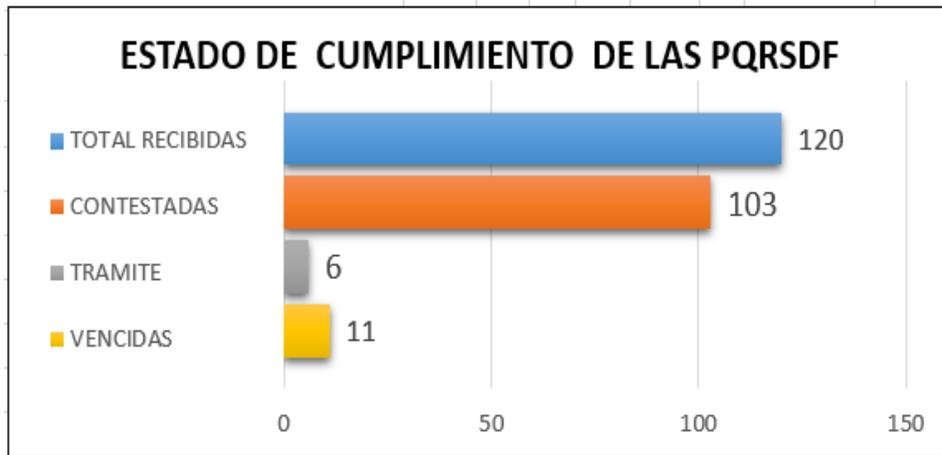


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

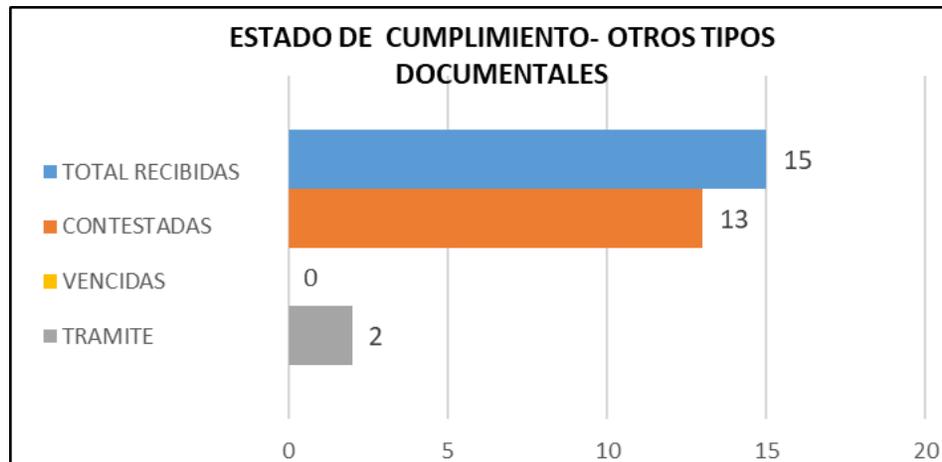
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 37 de 73

SUBSECRETARÍA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARÍA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO	114	3	3	0	0	0	120	103	86%	6	11	14%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS	0	0	2	13	0	15	13	87%	2	0	13%



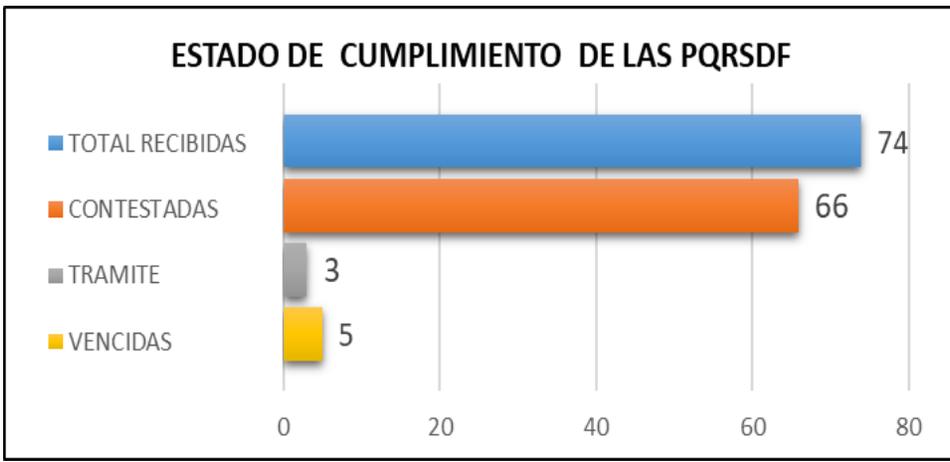


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y
 FELICITACIÓN**

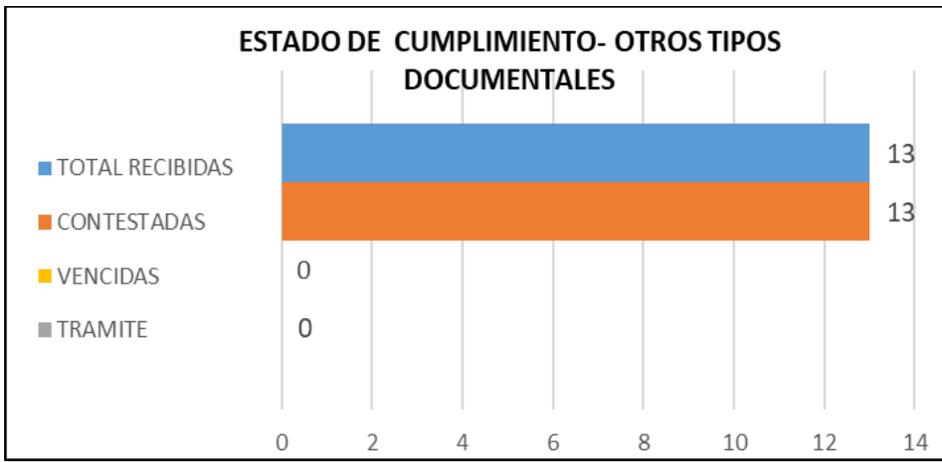
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 38 de 73

SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO	73	1	0	0	0	0	74	66	89%	3	5	11%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO	0	1	0	10	2	13	13	100%	0	0	0%



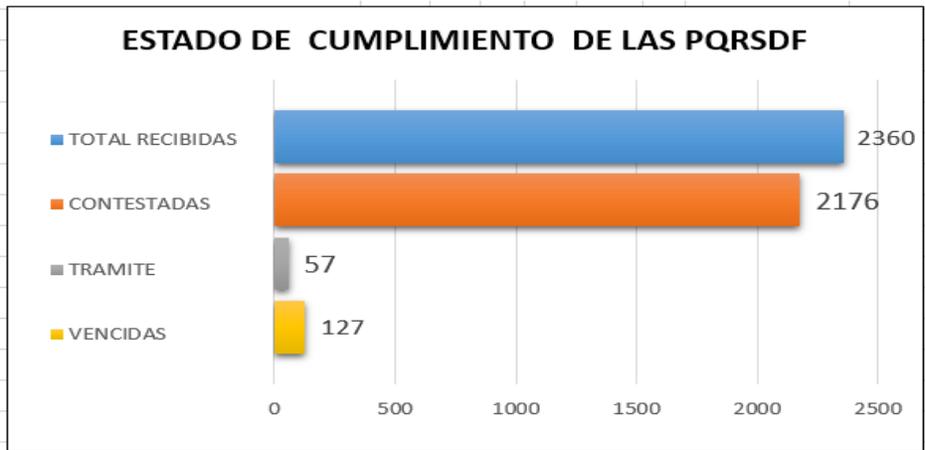


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

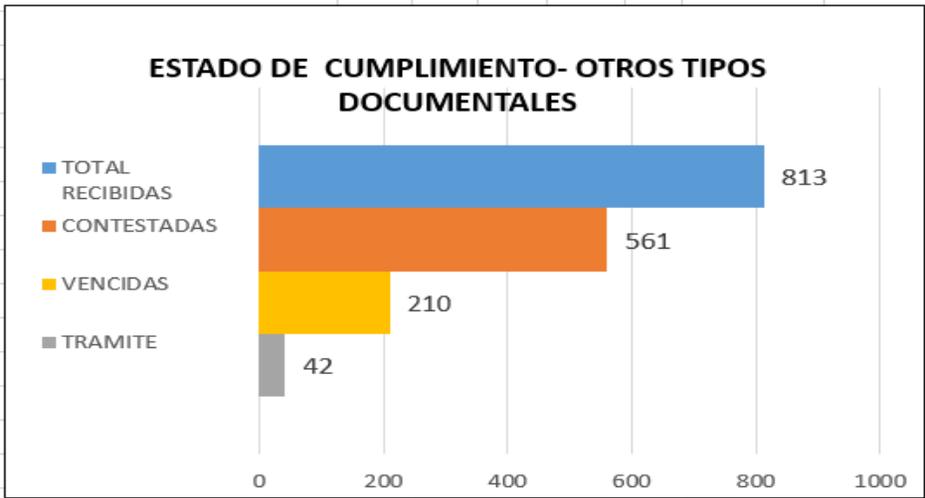
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 39 de 73

SECRETARIA DE GOBIERNO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE GOBIERNO	2038	79	3	1	239	0	2360	2176	92%	57	127	8%



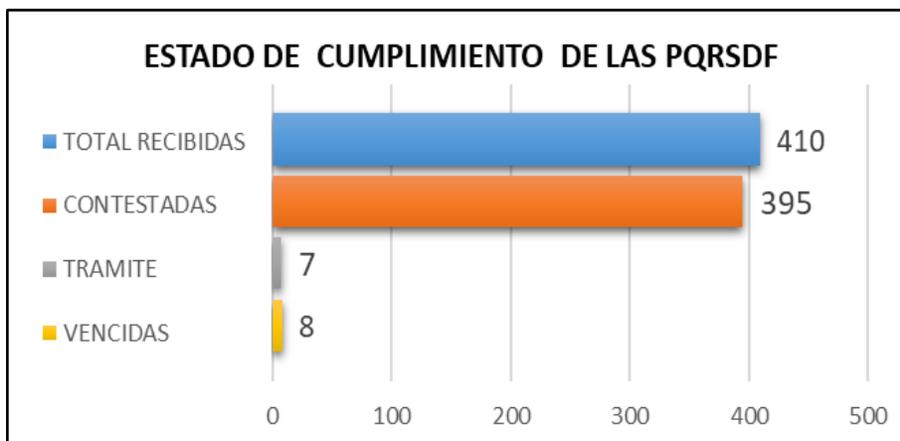
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SECRETARIA DE GOBIERNO	284	373	31	121	4	813	561	69%	42	210	31%	



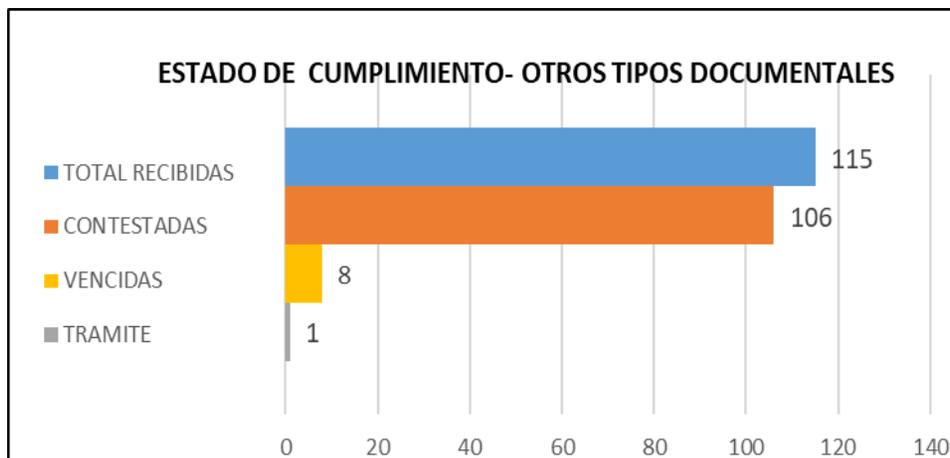


SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONCENTRACIÓN CIUDADANA	391	7	0	0	12	0	410	395	96%	7	8	4%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONCENTRACIÓN CIUDADANA	21	36	4	53	1	115	106	92%	1	8	8%



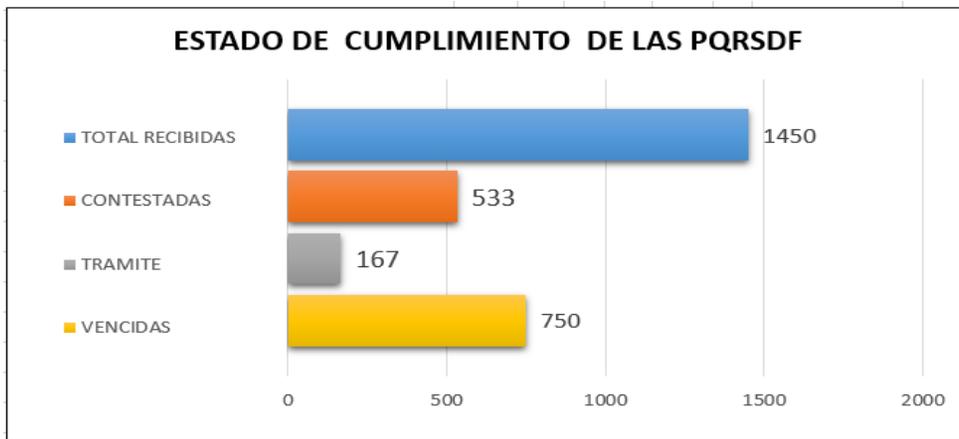


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

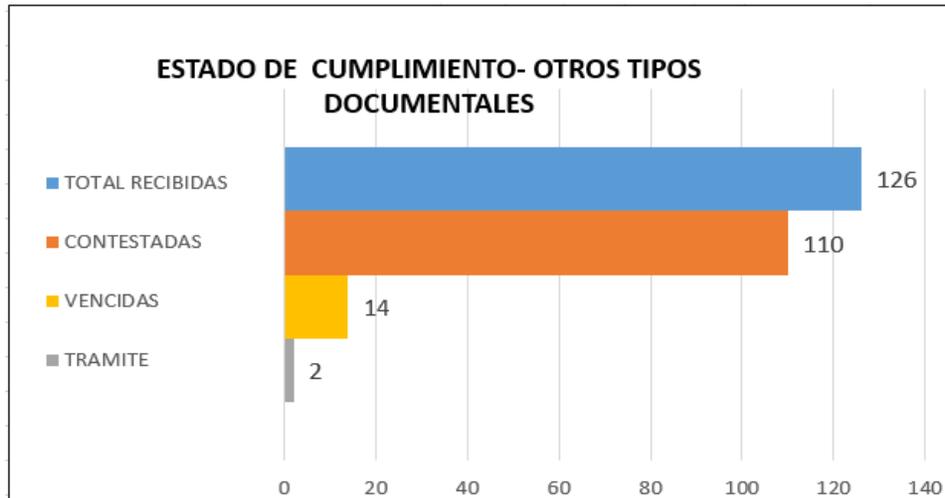
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 41 de 73

SECRETARÍA DE HACIENDA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARÍA DE HACIENDA	1437	2	8	0	2	1	1450	533	37%	167	750	63%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARÍA DE HACIENDA	104	0	3	19	0	126	110	87%	2	14	13%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

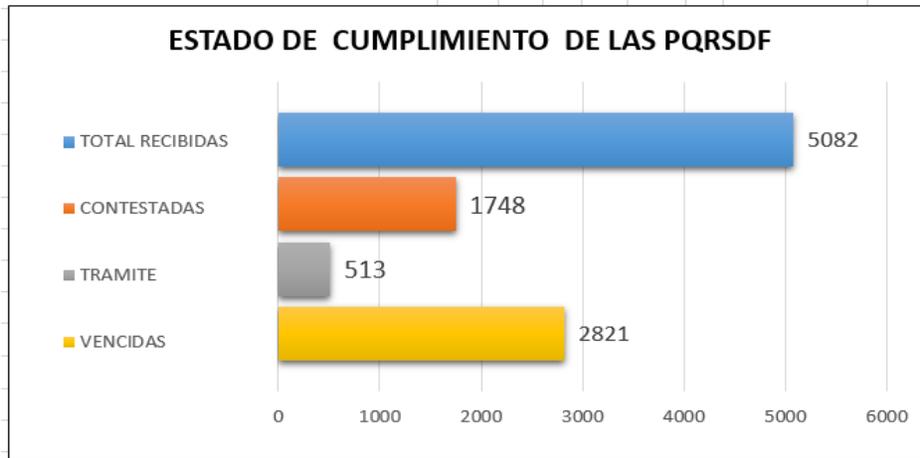
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

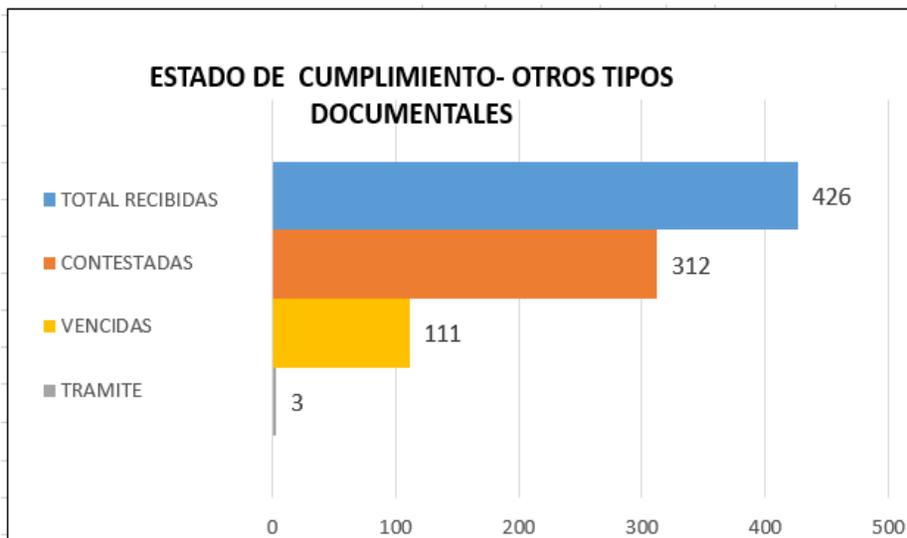
Página 42 de 73

SUBSECRETARIA DE RENTAS E IMPUESTOS

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RENTAS E IMPUESTOS	5012	33	33	1	1	2	5082	1748	34%	513	2821	66%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RENTAS E IMPUESTOS	299	2	0	120	5	426	312	73%	3	111	27%



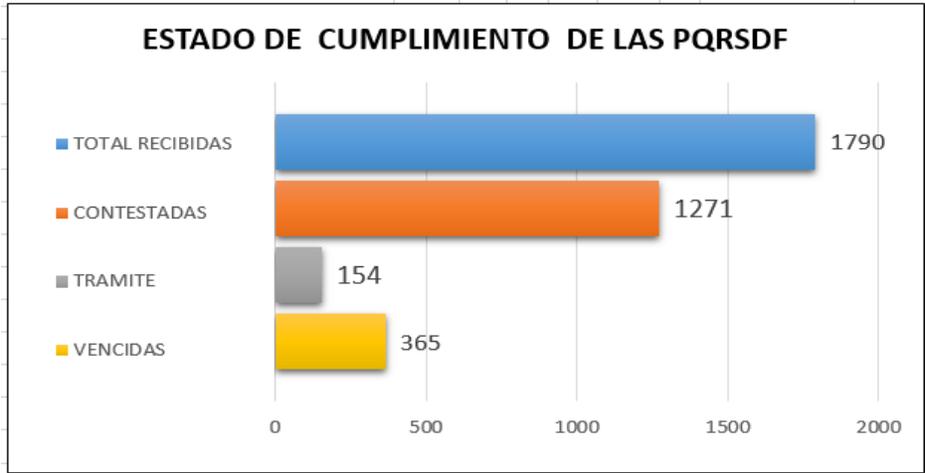


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

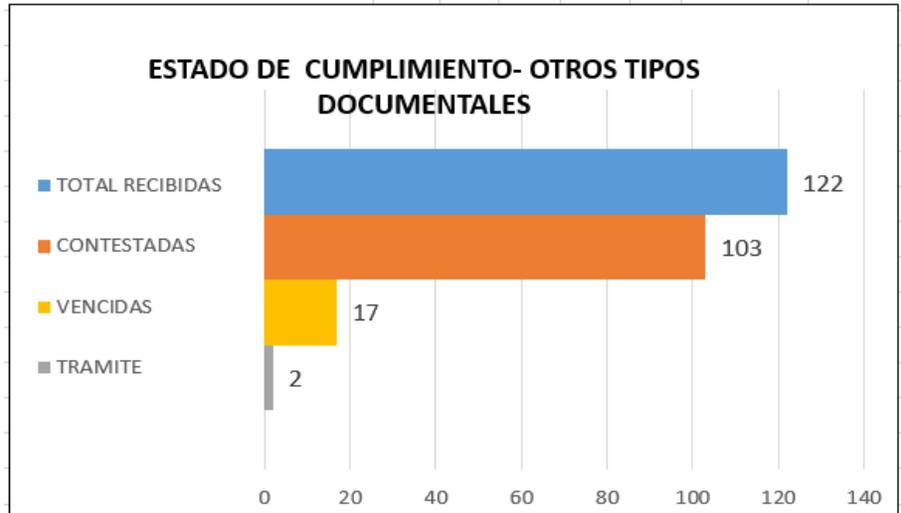
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 43 de 73

SUBSECRETARIA RECUPERACIÓN DE CARTERA.

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA RECUPERACION DE CARTERA	1784	2	3	1	0	0	1790	1271	71%	154	365	29%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA RECUPERACION DE CARTERA	94	1	0	27	0	122	103	84%	2	17	16%



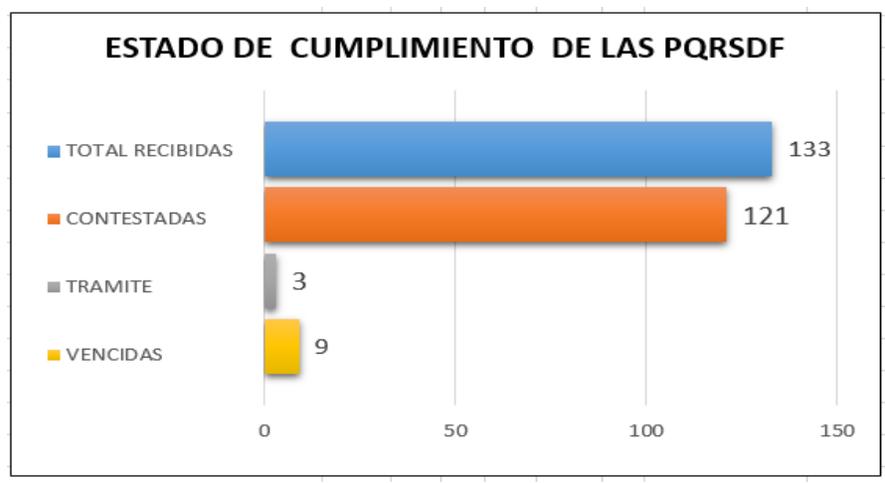


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

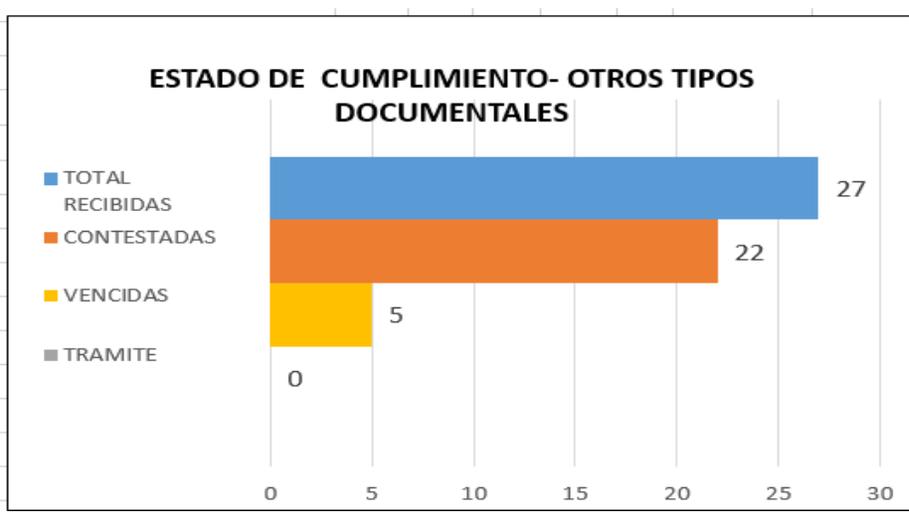
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 44 de 73

SUBSECRETARIA FINANCIERA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA FINANCIERA	125	2	5	1	0	0	133	121	91%	3	9	9%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA FINANCIERA	6	0	0	21	0	27	22	81%	0	5	19%



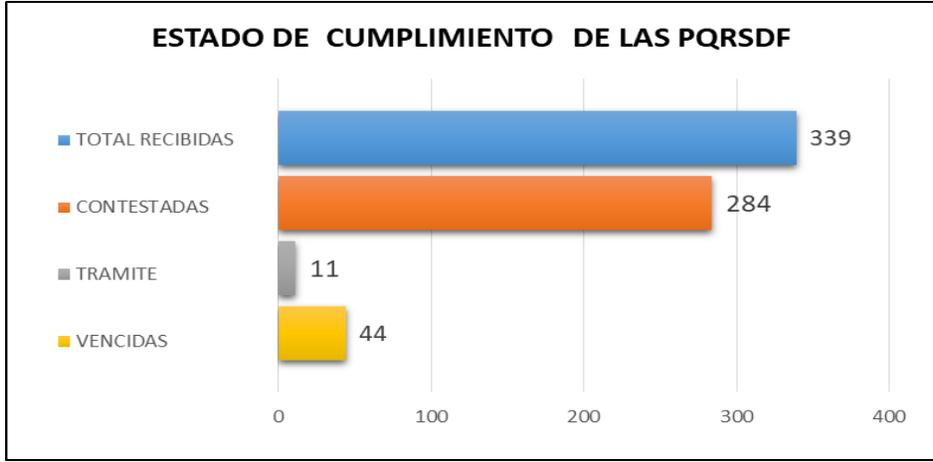


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

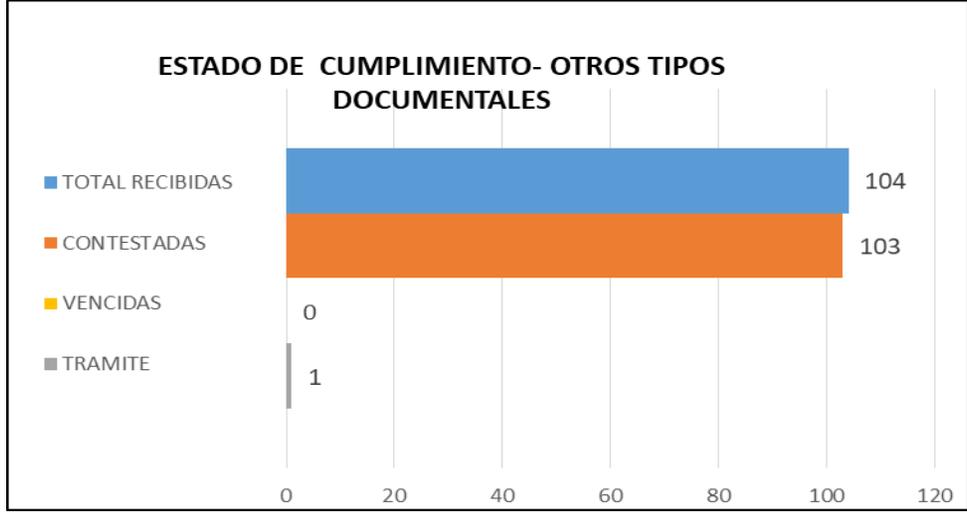
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 45 de 73

SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	337	1	0	0	1	0	339	284	84%	11	44	16%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	5	1	8	90	0	104	103	99%	1	0	1%



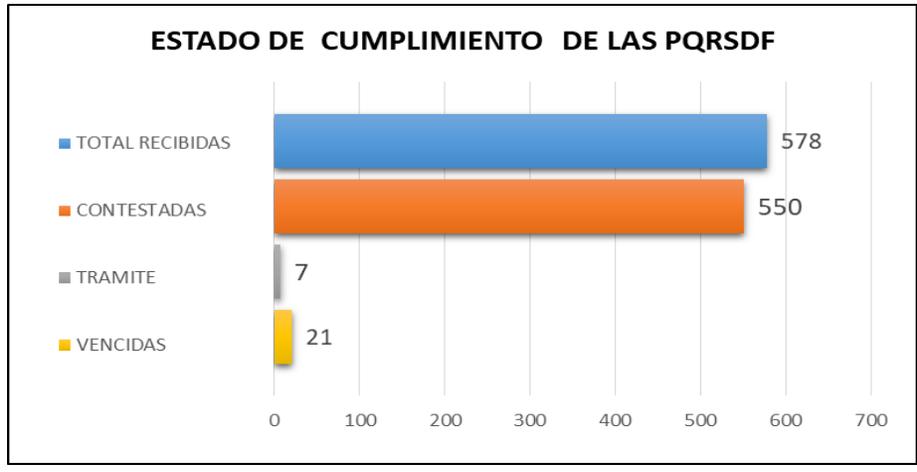


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

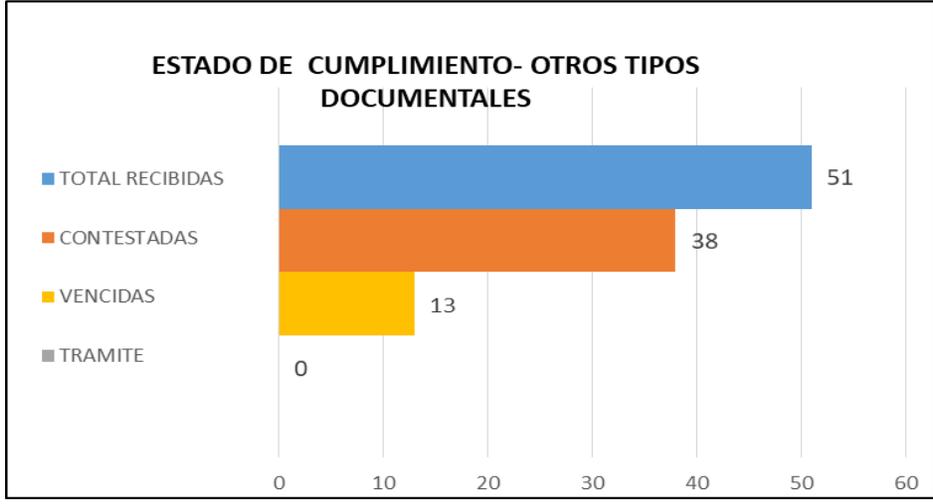
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 46 de 73

SECRETARIA DE SALUD

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SALUD	577	0	0	0	0	1	578	550	95%	7	21	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SALUD	5	0	2	33	11	51	38	75%	0	13	25%



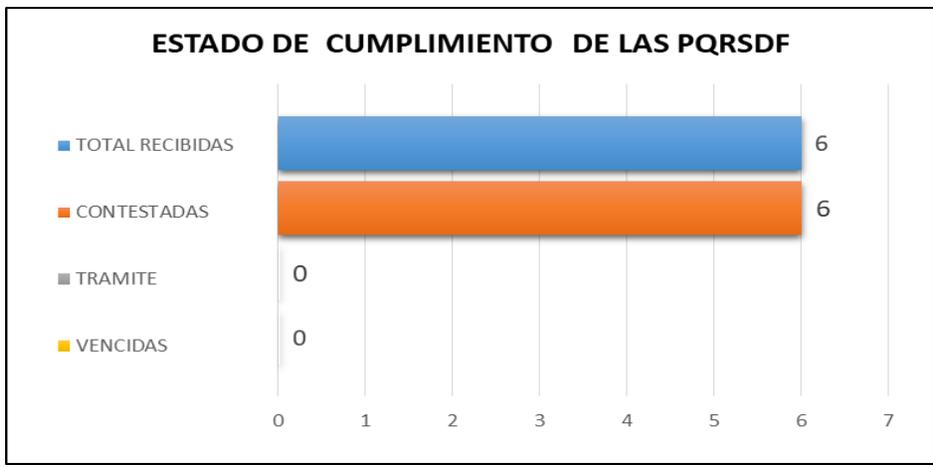


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

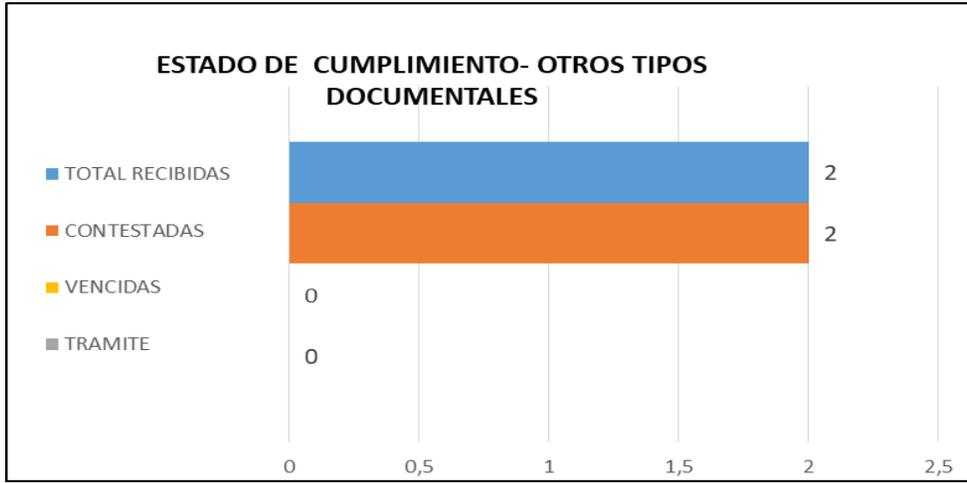
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 47 de 73

SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD	6	0	0	0	0	0	6	6	100%	0	0	0%



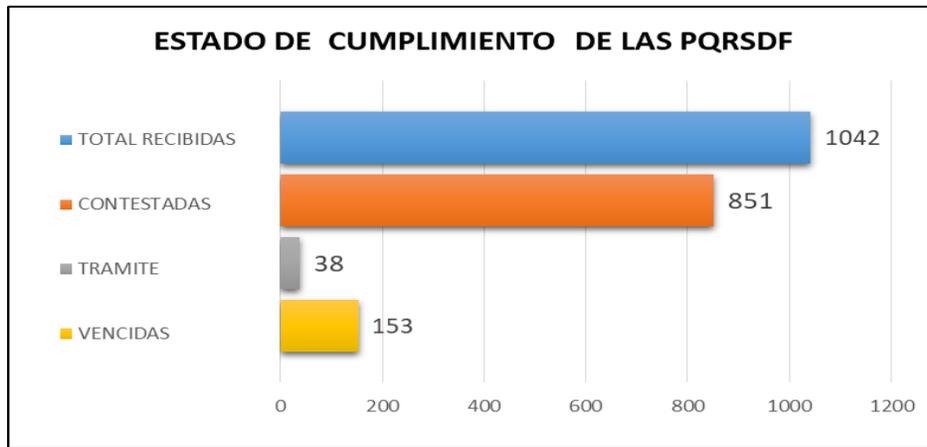
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PLANEACION EN SALUD	0	0	0	2	0	2	2	100%	0	0	0%



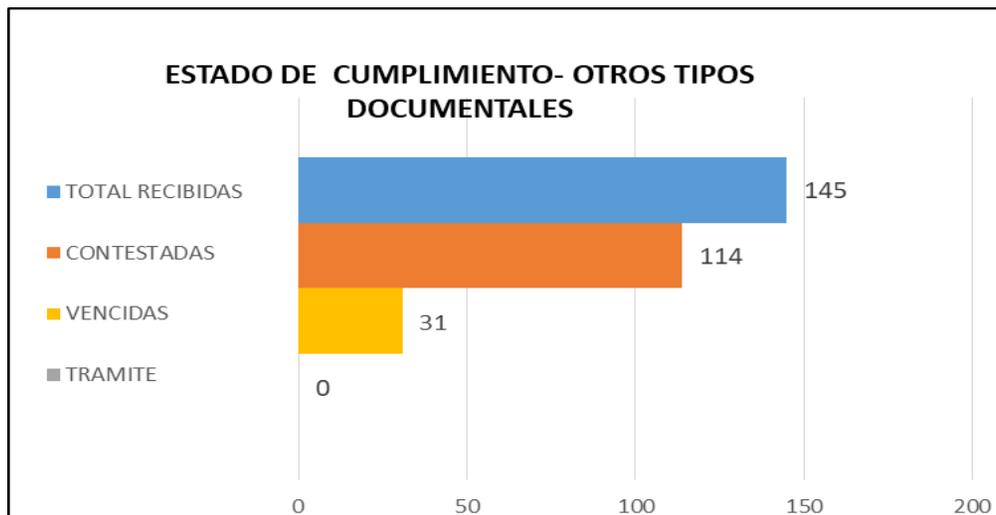


SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA SALUD PUBLICA	1023	12	0	1	6	0	1042	851	82%	38	153	18%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA SALUD PUBLICA	19	0	9	117	0	145	114	79%	0	31	21%



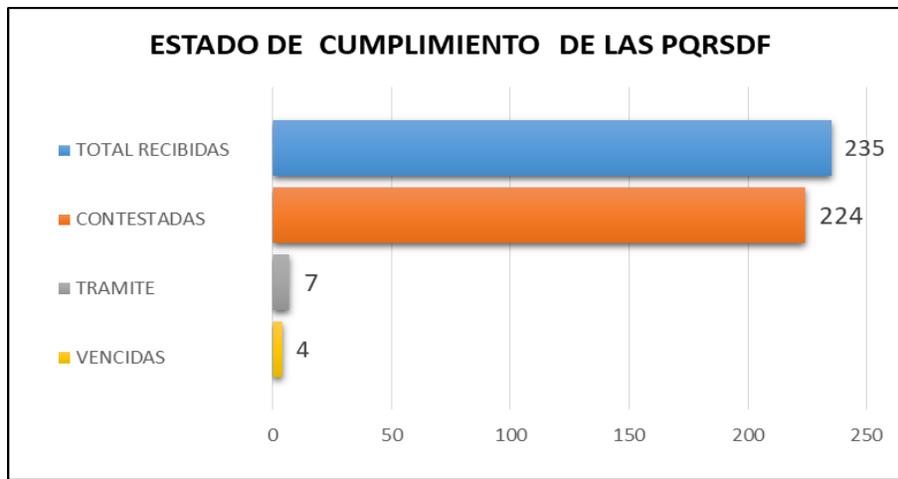


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

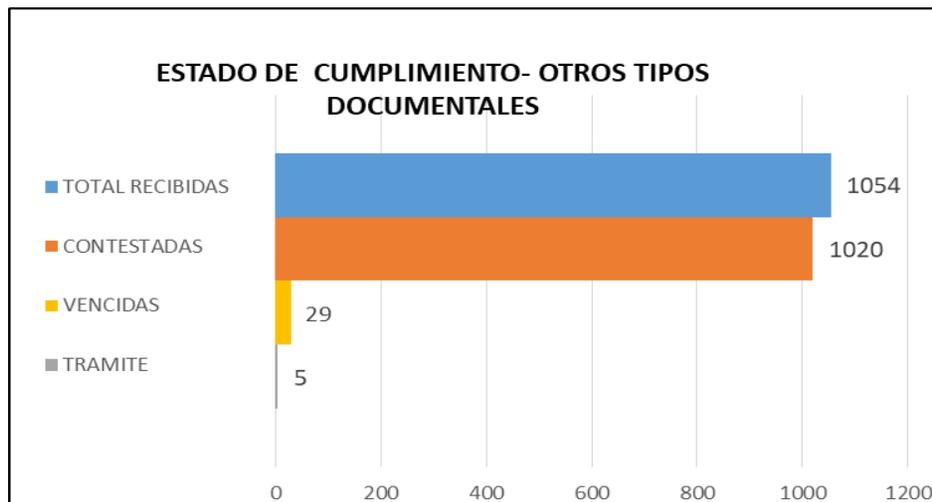
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 49 de 73

SUBSECRETARIA ASEGURAMIENTO CONTROL Y ATENCIÓN

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO CONTROL Y ATENCIÓN	230	2	1	0	2	0	235	224	95%	7	4	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO CONTROL Y ATENCIÓN	1008	1	10	35	0	1054	1020	97%	5	29	3%



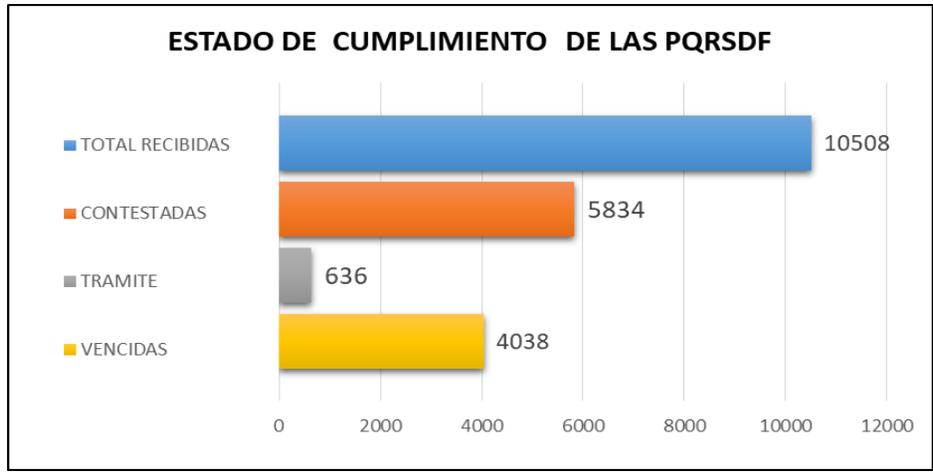


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

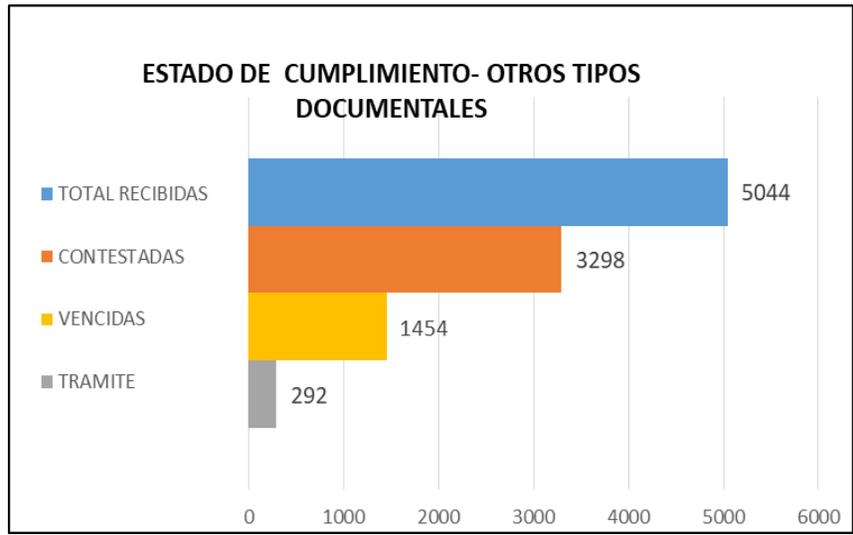
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 50 de 73

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE TRANSITO	10329	62	84	8	23	2	10508	5834	56%	636	4038	44%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SECRETARIA DE TRANSITO	4570	96	8	365	5	5044	3298	65%	292	1454	35%	



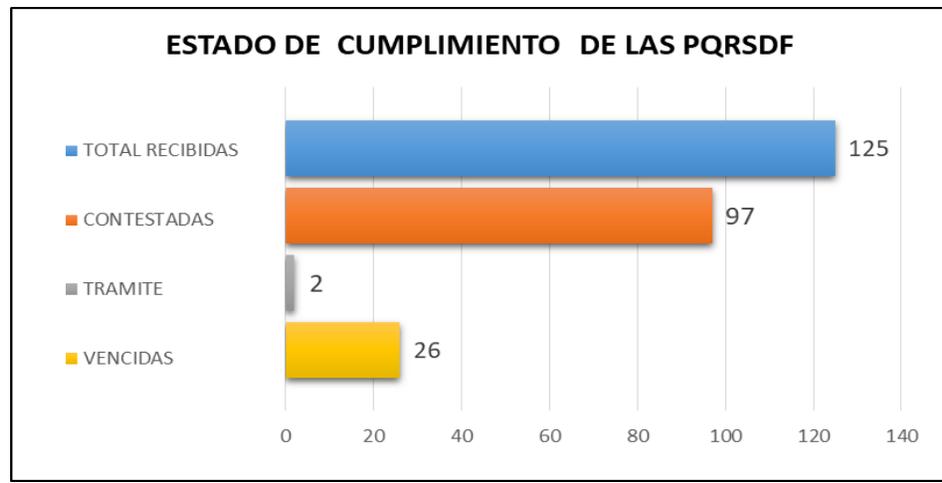


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

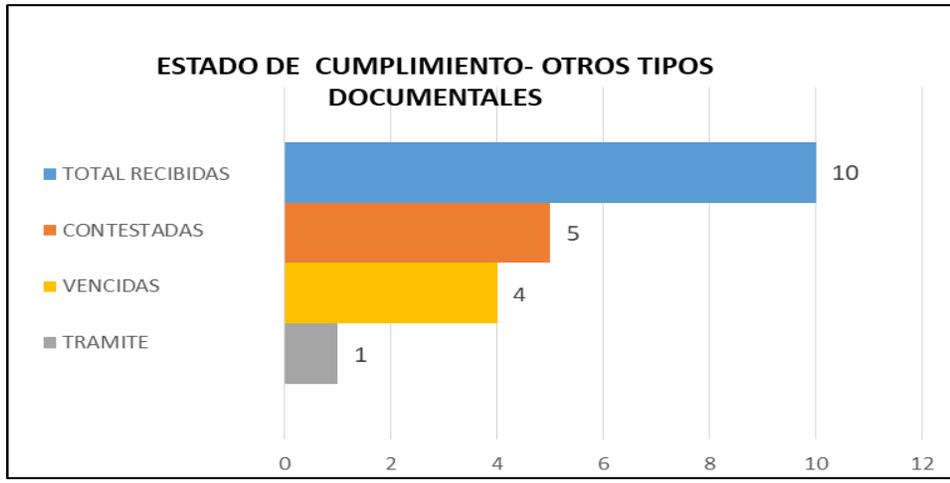
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 51 de 73

SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO	122	0	2	0	1	0	125	97	78%	2	26	22%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO	1	0	0	9	0	10	5	50%	1	4	50%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

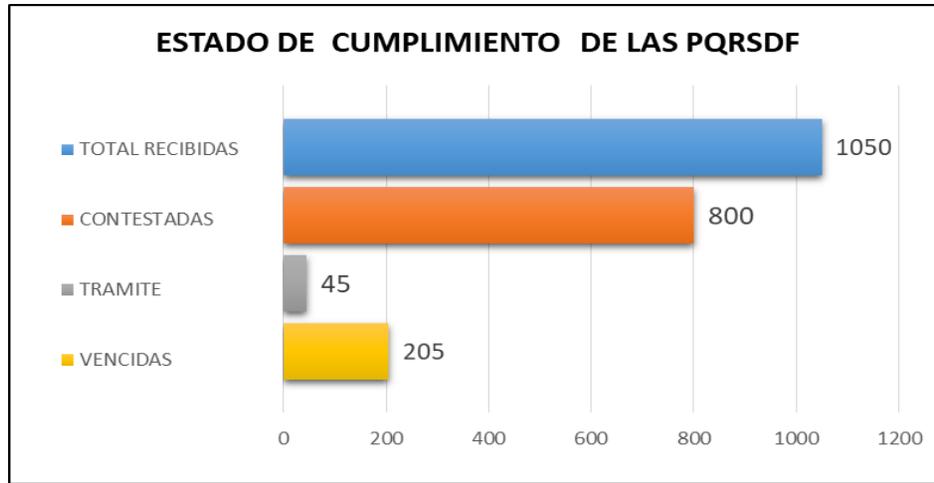
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

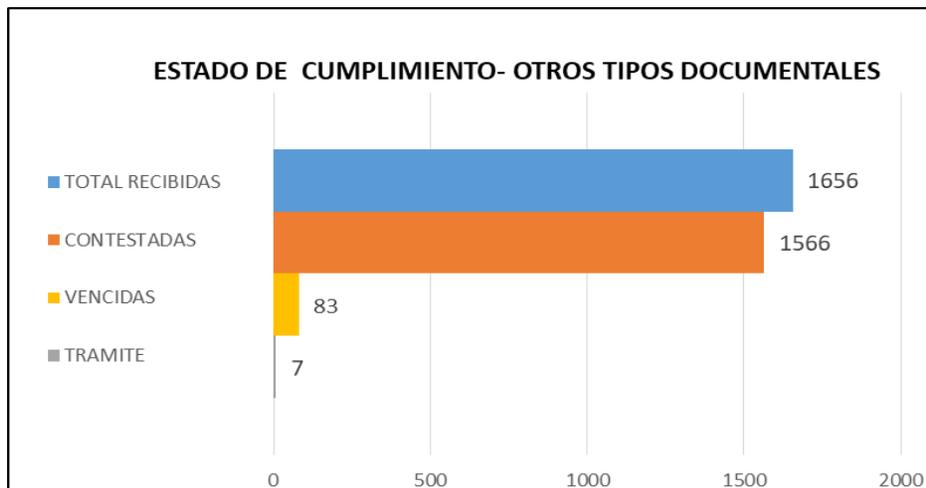
Página 52 de 73

SECRETARIA GENERAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	P	Q	R	S	D		F	CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL	1030	6	6	3	2	3	1050	800	76%	45	205	24%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL	351	3	15	64	1223	1656	1566	95%	7	83	5%



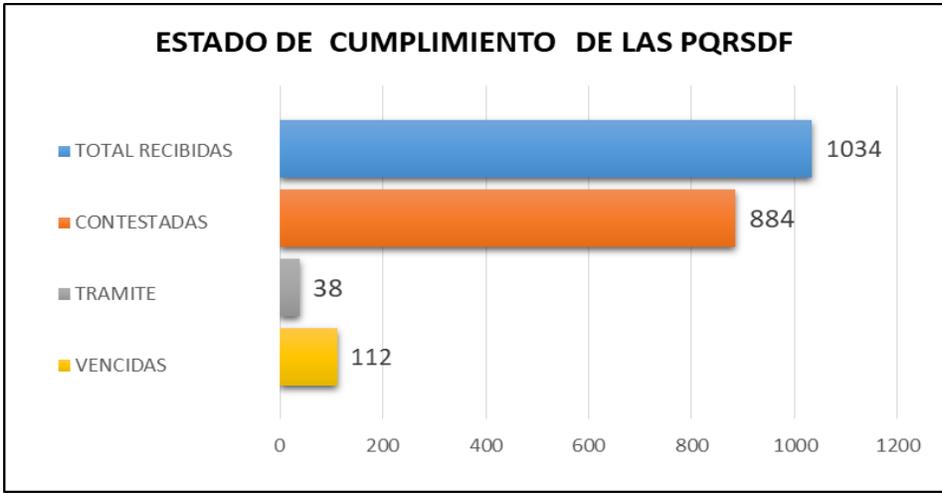


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

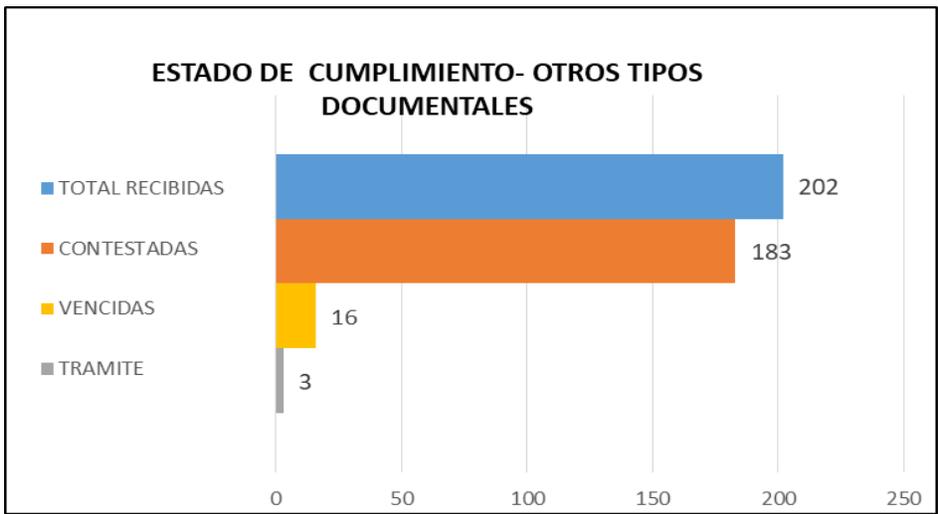
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 53 de 73

SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO	1031	1	2	0	0	0	1034	884	85%	38	112	15%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO	34	0	0	163	5	202	183	91%	3	16	9%



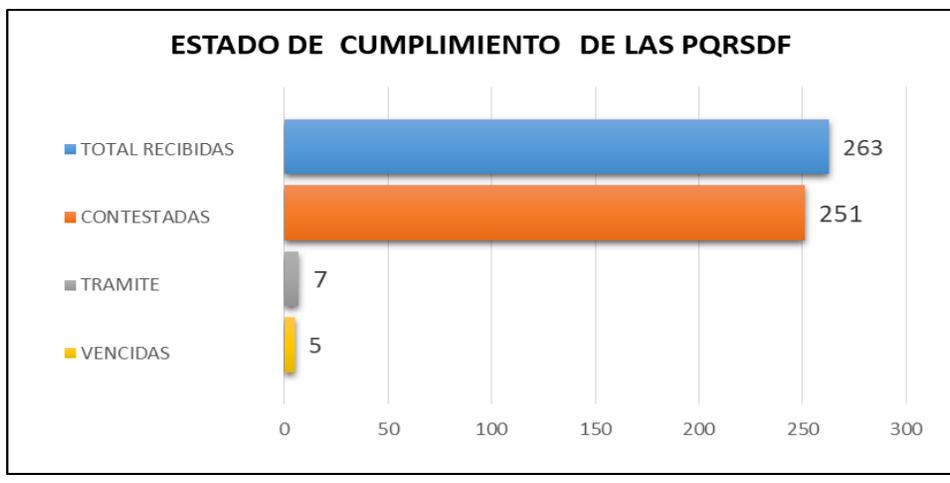


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

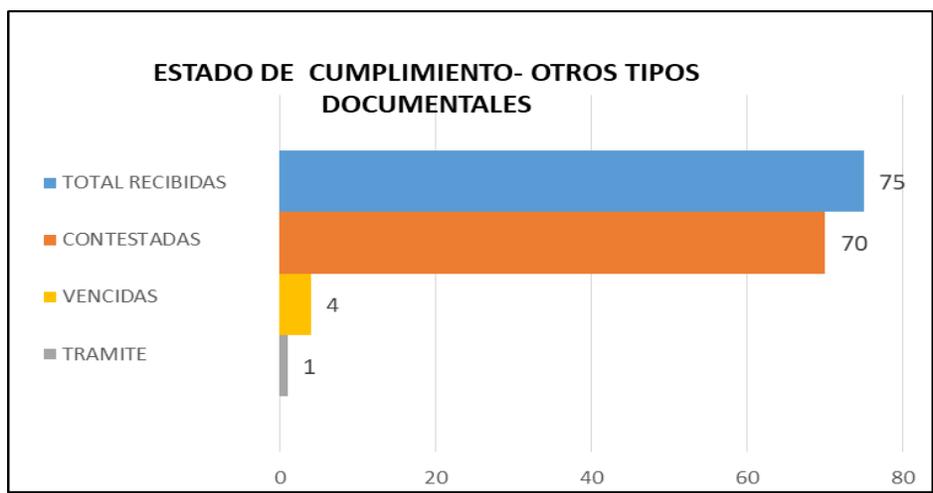
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 54 de 73

OFICINA DE PENSIONES

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA DE PENSIONES	263	0	0	0	0	0	263	251	95%	7	5	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
OFICINA DE PENSIONES	17	0	1	57	0	75	70	93%	1	4	7%	



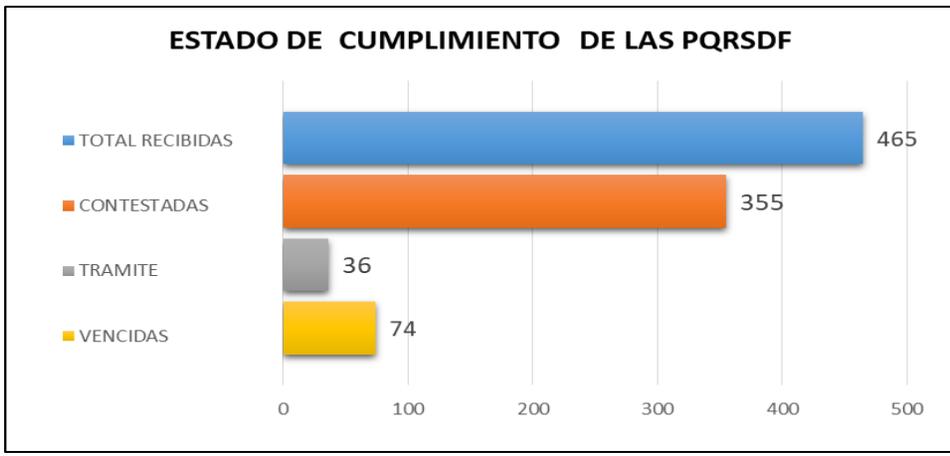


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

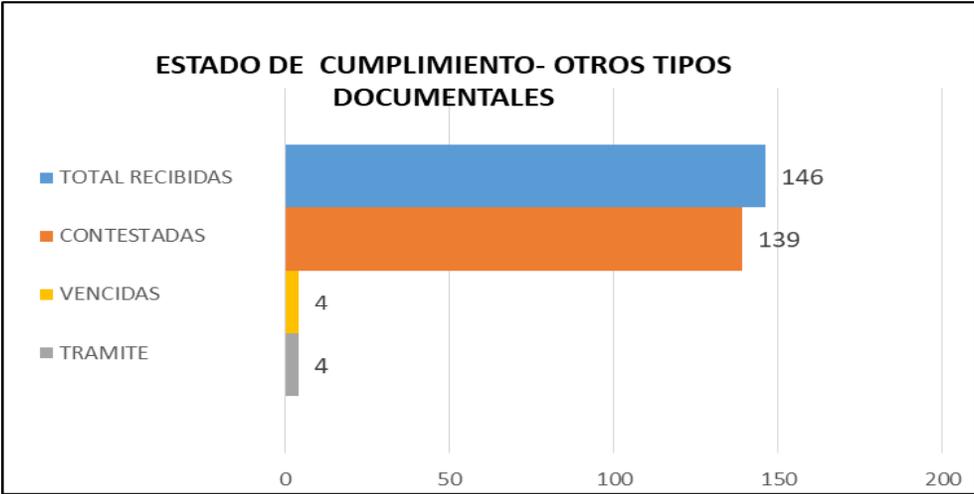
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 55 de 73

SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	455	4	1	0	5	0	465	355	76%	36	74	24%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	7	0	30	44	65	146	139	95%	4	4	5%	





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

Código: PV-01-01-P3-F2

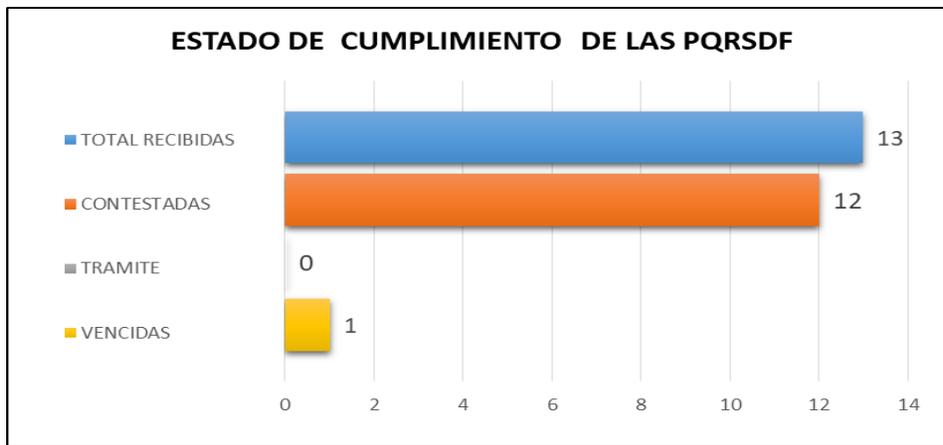
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

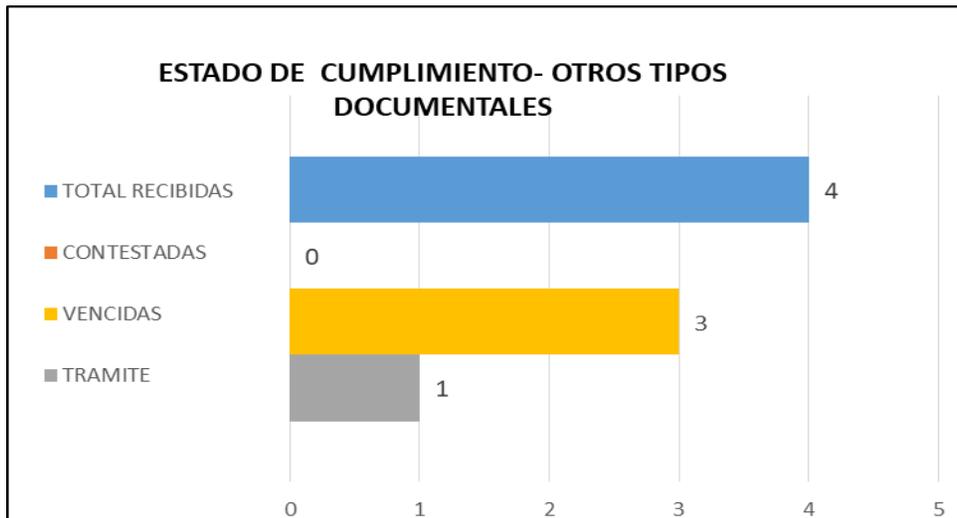
Página 56 de 73

SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	13	0	0	0	0	0	13	12	92%	0	1	8%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SEGUIRIDAD CIUDADANA	0	0	0	4	0	4	0	0%	1	3	100%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

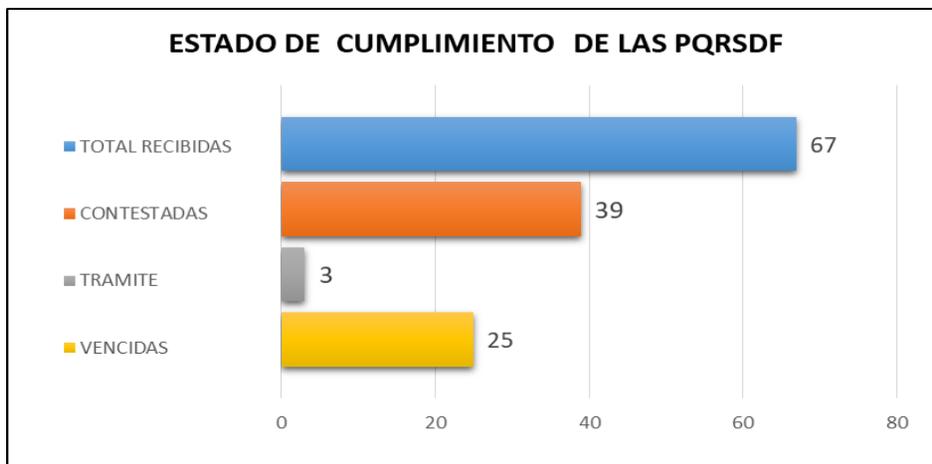
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

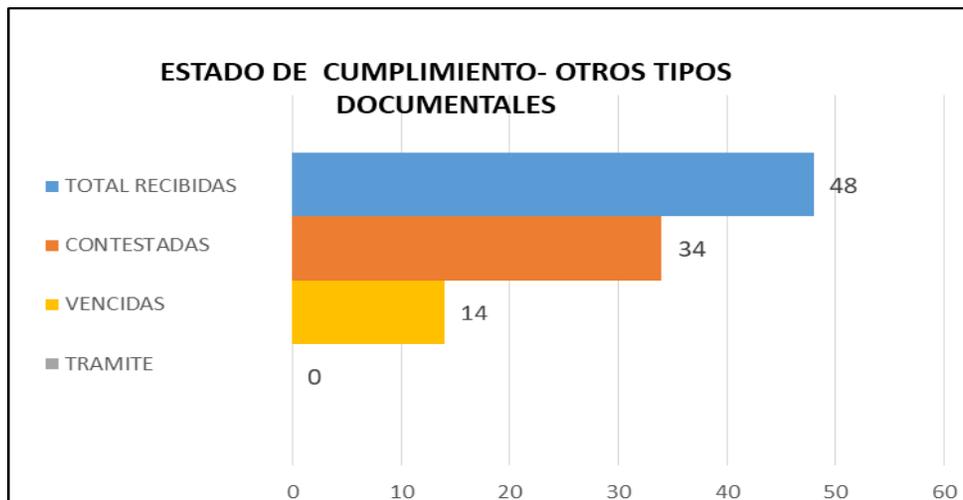
Página 57 de 73

SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA PAZ	66	0	0	0	1	0	67	39	58%	3	25	42%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO					
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD	
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ	33	2	3	10	0	48	34	71%	0	14	29%	



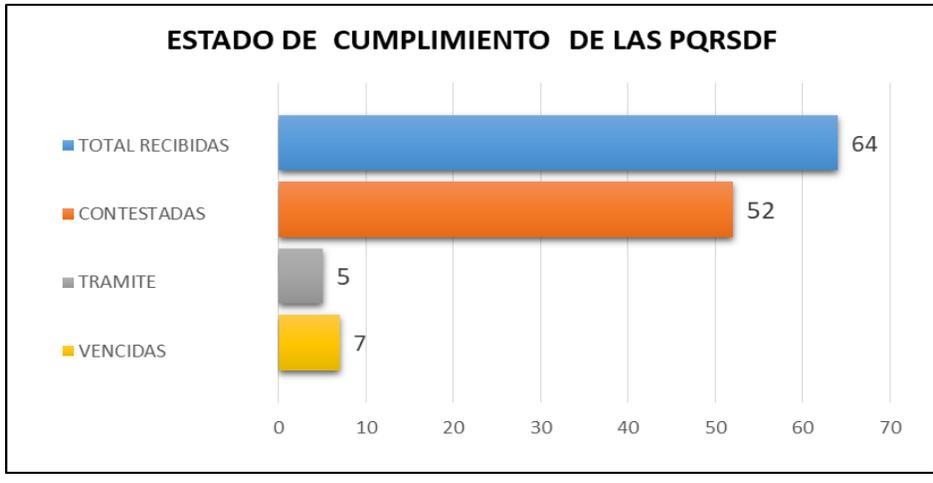


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

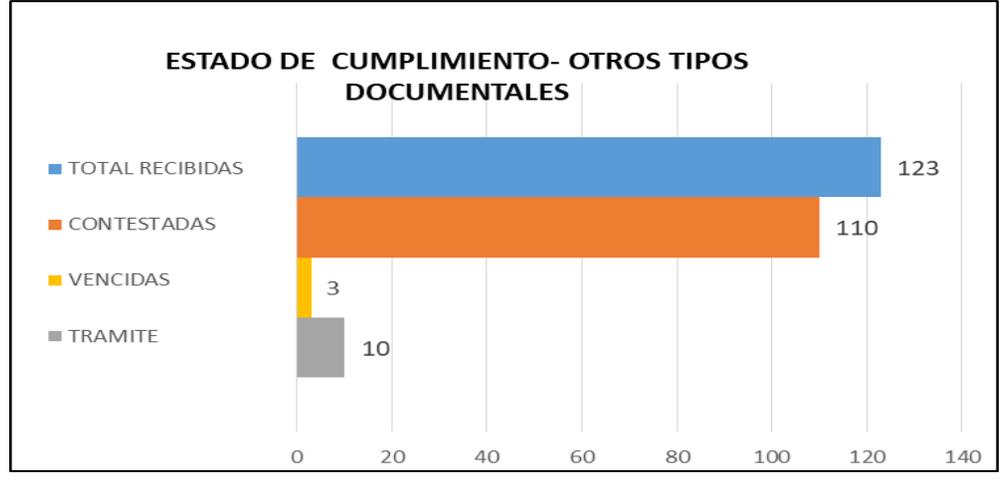
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 58 de 73

SECRETARIA DE PRENSA

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE PRENSA	64	0	0	0	0	0	64	52	81%	5	7	19%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE PRENSA	4	0	3	33	83	123	110	89%	10	3	11%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

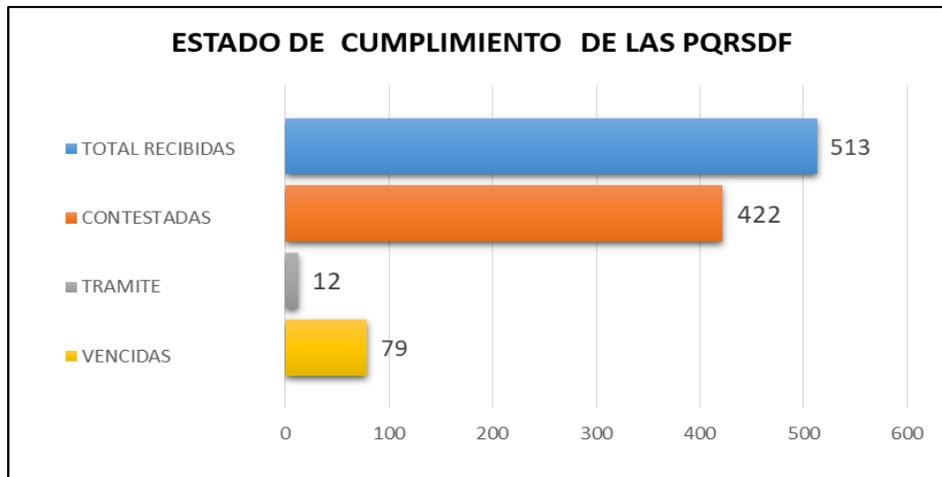
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

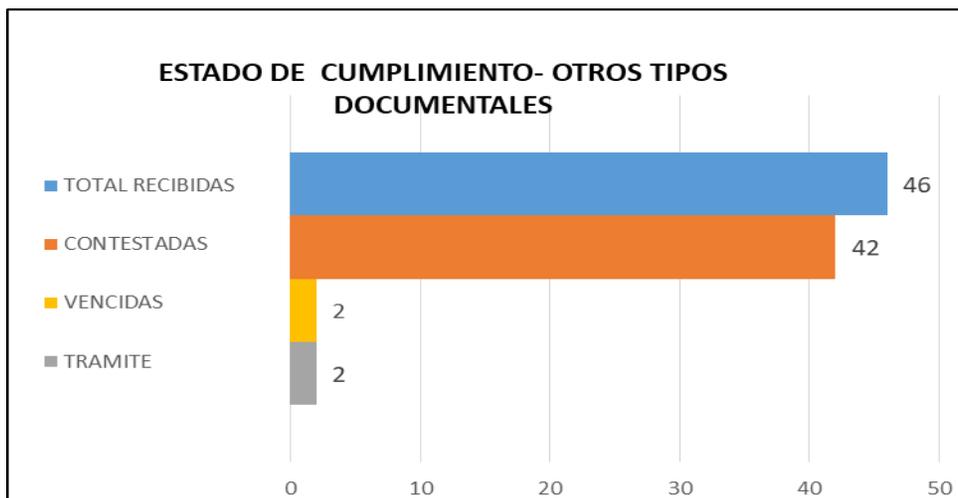
Página 59 de 73

SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO	511	0	0	1	0	1	513	422	82%	12	79	18%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO	4	0	12	28	2	46	42	91%	2	2	9%



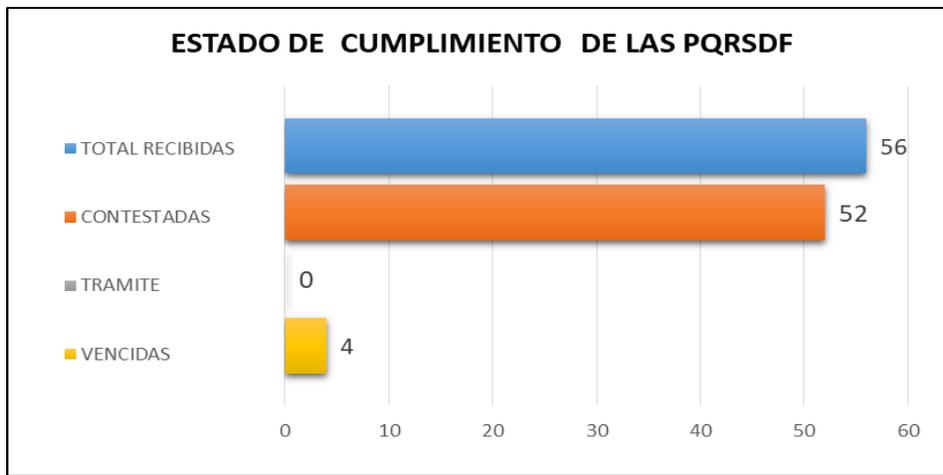


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

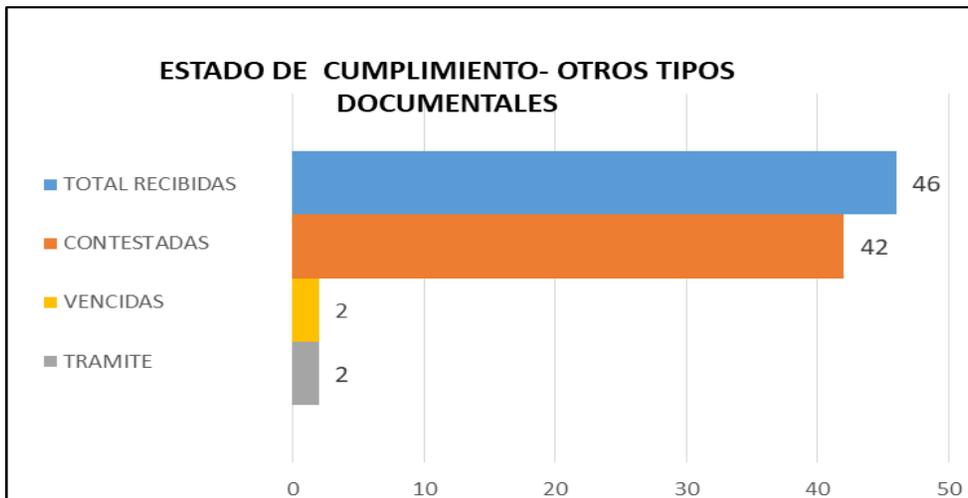
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 60 de 73

SECRETARIA DE BANCO DEL PROGRESO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA BANCO DEL PROCESO	56	0	0	0	0	0	56	52	93%	0	4	7%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA BANCO DEL PROCESO	4	0	12	28	2	46	42	91%	2	2	9%



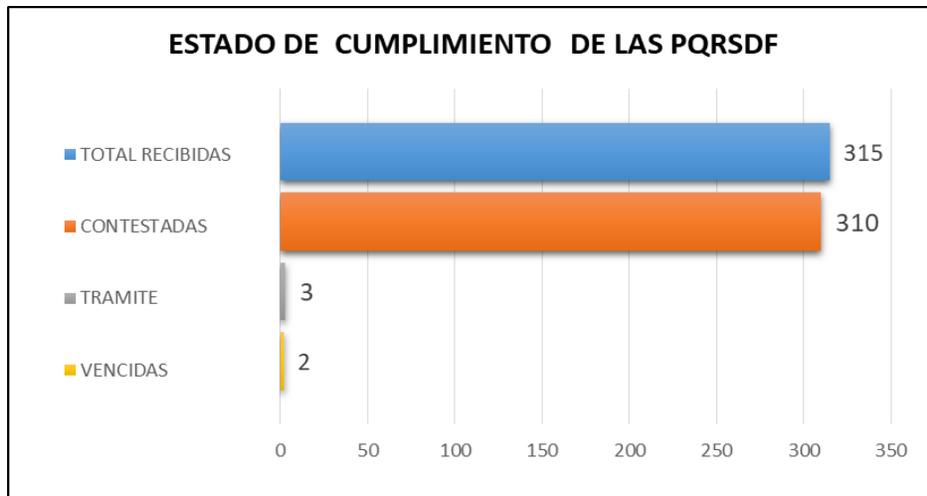


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN

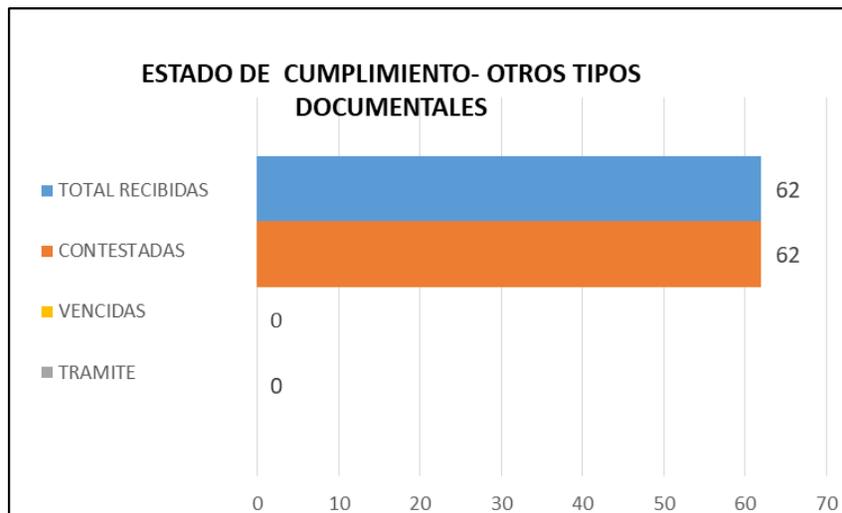
Código: PV-01-01-P3-F2
 Versión: 01
 Fecha: 26/09/2023
 Página 61 de 73

SECRETARIA DEL TESORO

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE TESORO	311	3	1	0	0	0	315	310	98%	3	2	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DEL TESORO	25	2	2	33	0	62	62	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

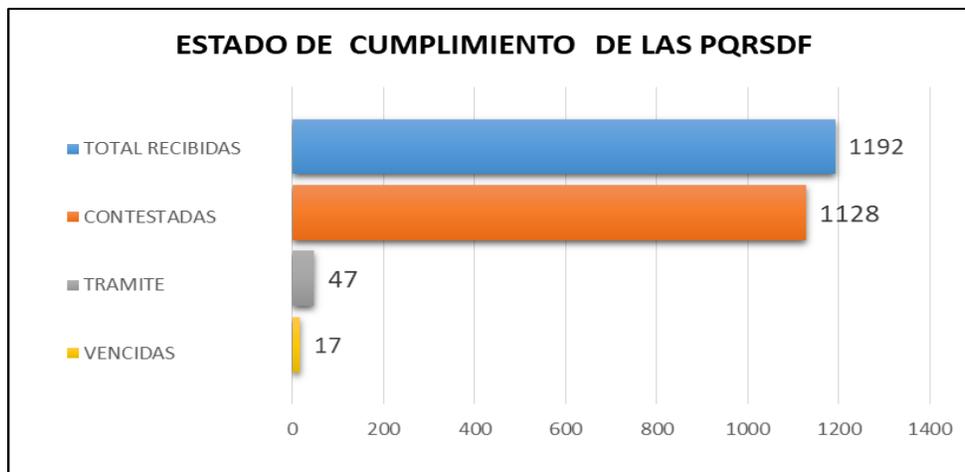
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

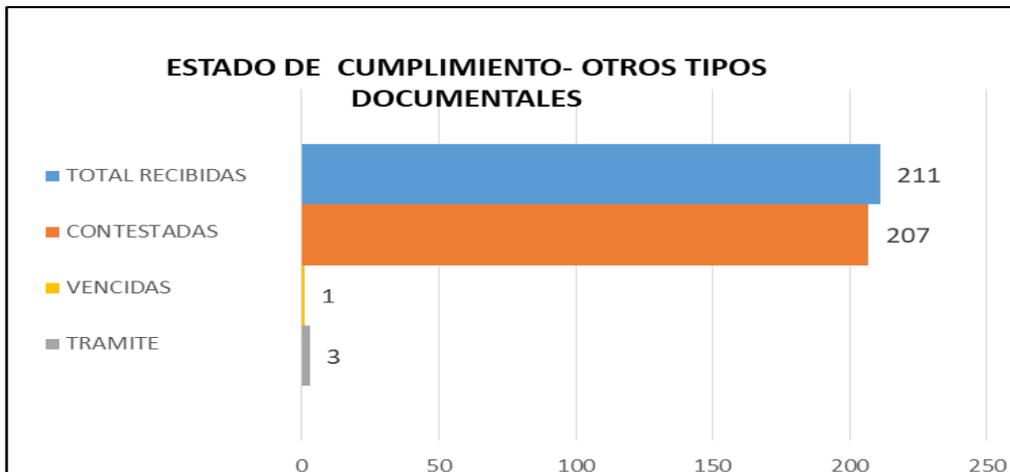
Página 62 de 73

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL

SEGUIMIENTO PQRSDF												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	1188	0	1	1	0	2	1192	1128	95%	47	17	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	27	0	8	164	12	211	207	98%	3	1	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 63 de 73

SEGUIMIENTO PQRSDF POR DEPENDENCIA (Total recibidas y estado de cumplimiento).

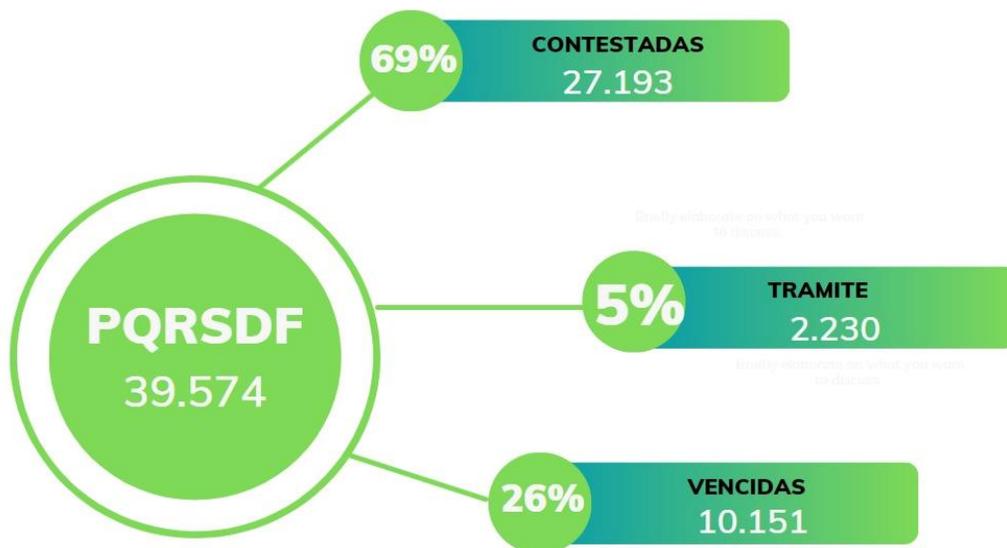
SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaría Privada	285	5	0	0	0	5	295	262	89%	14	19	11%
Oficina Control Interno Gestión	21	0	0	0	0	0	21	21	100%	0	0	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	111	41	2	0	11	0	165	152	92%	6	7	8%
Oficina Asesora Jurldica	156	1	0	0	2	0	159	131	82%	5	23	18%
Oficina Caracterizacion Socio.Economica - SISBEN	372	9	4	1	0	0	386	375	97%	9	2	3%
Oficina TIC	352	4	0	0	0	2	358	358	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Contaduria Municipal	17	0	0	0	0	0	17	13	76%	2	2	24%
Departamento Administrativo de Planeación	403	1	0	3	3	0	410	342	83%	14	54	17%
Subdirección Control Fisico y Ambiental	468	14	1	0	4	0	487	268	55%	22	197	45%
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	1001	0	1	0	0	0	1002	998	100%	2	2	0%
subdirección de servicios publicos	819	8	5	1	1	1	835	608	73%	42	185	27%
Subdireccion de desarrollo fisico y ambiental	535	1	3	2	0	0	541	353	65%	33	155	35%
Secretaria de Valorización y Plusvalía	529	1	10	0	0	0	540	530	98%	7	3	2%
Secretaria de Cultura y Turismo	331	0	0	2	1	0	334	314	94%	19	1	6%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	16	0	0	0	0	0	16	15	94%	1	0	6%
Secretaria de Vivienda	740	3	4	2	0	2	751	587	78%	46	118	22%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desaslres.	481	3	3	0	2	0	489	434	89%	18	37	11%
Secretaria de Desarrollo Social	268	1	0	0	0	1	270	252	93%	9	9	7%
Subsecretaria de participación comunitaria	472	5	0	1	2	0	480	386	80%	47	47	20%
Subsecretaria Productividad y competitividad	14	0	0	0	0	0	14	7	50%	7	0	50%
Secretaria de Educación	392	0	0	0	0	0	392	351	90%	4	37	10%
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	26	1	0	1	0	0	28	13	46%	3	12	54%
Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico	53	11	1	0	2	0	67	61	91%	2	4	9%
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	17	0	1	0	0	0	18	17	94%	0	1	6%
Subsecretaria Desarrollo dea Talento humano Educativo	114	3	3	0	0	0	120	103	86%	6	11	14%
Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	73	1	0	0	0	0	74	66	89%	3	5	11%
Secretaria de Gobierno	2038	79	3	1	239	0	2360	2176	92%	57	127	8%
Subsecretaria de concetación ciudadana	391	7	0	0	12	0	410	395	96%	7	8	4%
Secretaria de Hacienda	1437	2	8	0	2	1	1450	533	37%	167	750	63%
subsecretaria de Rentas impuestos	5012	33	33	1	1	2	5082	1748	34%	513	2821	66%
subsecretaria de recuperacion de cartera	1784	2	3	1	0	0	1790	1271	71%	154	365	29%
subsecretaria financiera	125	2	5	1	0	0	133	121	91%	3	9	9%
Subsecretaria gestion Catastral multiproposito	1405	52	38	0	0	0	1495	1196	80%	78	221	20%



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 64 de 73

SEGUIMIENTO PQRSDF CONTROL INTERNO												
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024												
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	P	Q	R	S	D	F		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaría de Infraestructura	299	11	6	2	0	0	318	233	73%	16	69	27%
subsecretaria-infraestructura	397	1	2	0	2	0	402	352	88%	17	33	12%
subsecretaria de medio ambiente	337	1	0	0	1	0	339	284	84%	11	44	16%
Secretaría de Salud	577	0	0	0	0	1	578	550	95%	7	21	5%
Subsecretaria planeación en salud	6	0	0	0	0	0	6	6	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Salud Publica	1023	12	0	1	6	0	1042	851	82%	38	153	18%
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	230	2	1	0	2	0	235	224	95%	7	4	5%
Secretaria de Tránsito y Transporte	10329	62	84	8	23	2	10508	5834	56%	636	4038	44%
Subsecretaria Regulación de Transito y Transporte	122	0	2	0	1	0	125	97	78%	2	26	22%
Secretaria General	1030	6	6	3	2	3	1050	800	76%	45	205	24%
Subsecretaria Administración de Talento humano	1031	1	2	0	0	0	1034	884	85%	38	112	15%
Oficina de Pensiones	263	0	0	0	0	0	263	251	95%	7	5	5%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	453	4	1	1	5	1	465	355	76%	36	74	24%
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	13	0	0	0	0	0	13	12	92%	0	1	8%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	66	0	0	0	1	0	67	39	58%	3	25	42%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	64	0	0	0	0	0	64	52	81%	5	7	19%
Secretaria Equidad de-Genero	511	0	0	1	0	1	513	422	82%	12	79	18%
Secretaria Banco del Progreso	56	0	0	0	0	0	56	52	93%	0	4	7%
Secretaria del Tesoro	311	3	1	0	0	0	315	310	98%	3	2	2%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	1188	0	1	1	0	2	1192	1128	95%	47	17	5%
TOTAL RECIBIDAS	38564	393	234	34	325	24	39574	27193	69%	2230	10151	31%



 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 65 de 73

🚩 RELACIÓN DE PQRSDF VENCIDAS SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIAS

De las 39.574 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencia que, 10.151 PQRSDF se encuentran en estado vencidas sin respuesta, a fecha de corte 31 de junio de la presente anualidad, cuarenta y ocho (48) 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.

A continuación, se relacionan el total de PQRSDF recibidas por cada dependencia que a fecha de elaboración de este informe tienen PQRSDF vencidas y su porcentaje de ineffectividad:

N°	DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	VENCIDAS	% INEFFECTIVIDAD
1	Secretaría Privada	295	19	11%
2	Oficina Control Interno Disciplinario	165	7	8%
3	Oficina Asesora Jurídica	159	23	18%
4	Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	386	2	3%
5	Subsecretaria de Contaduría Municipal	17	2	24%
6	Departamento Administrativo de Planeación	410	54	17%
7	Subdirección Control Físico y Ambiental	487	197	45%
8	Subdirección de Desarrollo socio-económico.	1002	2	0%
9	subdirección de servicios públicos	835	185	27%
10	Subdirección de desarrollo físico y ambiental	541	155	35%
11	Secretaria de Valorización y Plusvalía	540	3	2%
12	Secretaria de Cultura y Turismo	334	1	6%
13	Secretaria de Vivienda	751	118	22%
14	Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	489	37	11%
15	Secretaria de Desarrollo Social	270	9	7%
16	Subsecretaria de participación comunitaria	480	47	20%
17	Secretaria de Educación	392	37	10%
18	Subsecretaria Desarrollo de la juventud	28	12	54%
19	Sub. Investigación y Desarrollo pedagógico	67	4	9%
20	Subsecretaria Administración Recursos Financieros	18	1	6%
21	Sub. Desarrollo de Talento humano Educativo	120	11	14%
22	Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	74	5	11%
23	Secretaria de Gobierno	2360	127	8%
24	Subsecretaria de concertación ciudadana	410	8	4%
25	Secretaria de Hacienda	1450	750	63%
26	subsecretaria de Rentas impuestos	5082	2821	66%
27	subsecretaria de recuperación de cartera	1790	365	29%
28	subsecretaria financiera	133	9	9%



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 66 de 73

29	Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	1495	221	20%
30	Secretaria de Infraestructura	318	69	27%
31	subsecretaria-infraestructura	402	33	12%
32	subsecretaria de medio ambiente	339	44	16%
33	Secretaria de Salud	578	21	5%
34	Subsecretaria de Salud Publica	1042	153	18%
35	Sub. Aseguramiento y Control de Atención	235	4	5%
36	Secretaria de Tránsito y Transporte	10508	4038	44%
37	Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	125	26	22%
38	Secretaria General	1050	205	24%
39	Subsecretaria Administración de Talento humano	1034	112	15%
40	Oficina de Pensiones	263	5	5%
41	Secretaria de Seguridad Ciudadana	465	74	24%
42	Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	13	1	8%
43	Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	67	25	42%
44	Secretaria de Prensa y Comunicaciones	64	7	19%
45	Secretaria Equidad de-Genero	513	79	18%
46	Secretaria Banco del Progreso	56	4	7%
47	Secretaria del Tesoro	315	2	2%
48	Departamento Administrativo de Bienestar Social	1192	17	5%
TOTAL VENCIDAS			10151	31%

DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSD F RECIBIDAS

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias que recibieron más de 1000 PQRSD F durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	10508
subsecretaria de Rentas impuestos	5082
Secretaria de Gobierno	2360
subsecretaria de recuperación de cartera	1790
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	1495
Secretaria de Hacienda	1450
Departamento Administrativo de Bienestar Social	1192
Secretaria General	1050
Subsecretaria de Salud Publica	1042
Subsecretaria Administración de Talento humano	1034

	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 67 de 73

SEGUIMIENTO A OTROS TIPOS DOCUMENTALES PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2024.

A continuación, me permito relacionar los otros tipos documentales (Tutelas, Despachos comisorios. Invitaciones Publicas, Comunicaciones, Propuestas) recibidos, de forma detallada durante el primer semestre de 2024, **Estado cumplimiento:** contestadas y no requiere respuesta -NRR, **Estado pendientes:** en trámite y vencidas; mediante una tabla con porcentajes de efectividad e ineffectividad por cada una de las dependencias de la Administración Municipal:

CLASIFICACIÓN DE OTROS TIPOS DOCUMENTALES POR DEPENDENCIA RESPONSABLE (Total recibidas y estado de cumplimiento).

SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES DF CONTROL INTERNO											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaría privada del alcalde	3	0	50	89	5	147	143	97%	0	4	3%
Oficina Control Interno Gestión	0	0	1	10	0	11	11	100%	0	0	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	26	0	1	5	0	32	31	97%	0	1	3%
Oficina Asesora Jurldica	308	0	3	153	0	464	456	98%	2	6	2%
Oficina Caracterizacion Socio.Economica - SISBEN	566	0	8	22	0	596	596	100%	0	0	0%
Oficina TIC	4	0	1	18	1	24	24	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Contaduria Municipal	2	0	0	10	0	12	11	92%	0	1	8%
Departamento Administrativo de Planeación	141	0	7	58	21	227	172	76%	1	54	24%
Subdirección Control Físico y Ambiental	119	1	3	39	5	167	154	92%	0	13	8%
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	1	1	2	26	6	36	36	100%	0	0	0%
subdirección de servicios publicos	15	0	2	86	2	105	89	85%	0	16	15%
Subdireccion de desarrollo fisico y ambiental	4	3	0	11	0	18	6	33%	0	12	67%
Secretaria de Valorización y Plusvalía	13	0	1	12	12	38	38	100%	0	0	0%
Secretaria de Cultura y Turismo	1	0	13	29	41	84	84	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	0	0	0	0	2	2	2	100%	0	0	0%
Secretaría de Vivienda	41	0	3	46	2	92	87	95%	0	5	5%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desaslres.	24	2	12	52	62	152	151	99%	0	1	1%
Secretaria de Desarrollo Social	24	1	11	32	3	71	71	100%	0	0	0%
Subsecretaria de participación comunitaria	0	12	5	59	4	80	77	96%	0	3	4%
Secretaria de Educación	325	2	16	21	94	458	300	66%	32	126	34%
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	0	0	1	1	2	4	1	25%	0	3	75%
Subsecretaria Investigación y Desarrollo pedagógico	0	1	4	15	1	21	21	100%	0	0	0%
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	0	0	1	0	0	1	1	100%	0	0	0%
Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo	0	0	2	13	0	15	13	87%	2	0	13%
Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	0	1	0	10	2	13	13	100%	0	0	0%
Subsecretaria Administración del Tesoro Educativo	0	0	0	1	0	1	0	0%	1	0	100%
Secretaria de Gobierno	284	373	31	121	4	813	561	69%	42	210	31%
Subsecretaria de concetación ciudadana	21	36	4	53	1	115	106	92%	1	8	8%
Secretaria de Hacienda	104	0	3	19	0	126	110	87%	2	14	13%



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 68 de 73

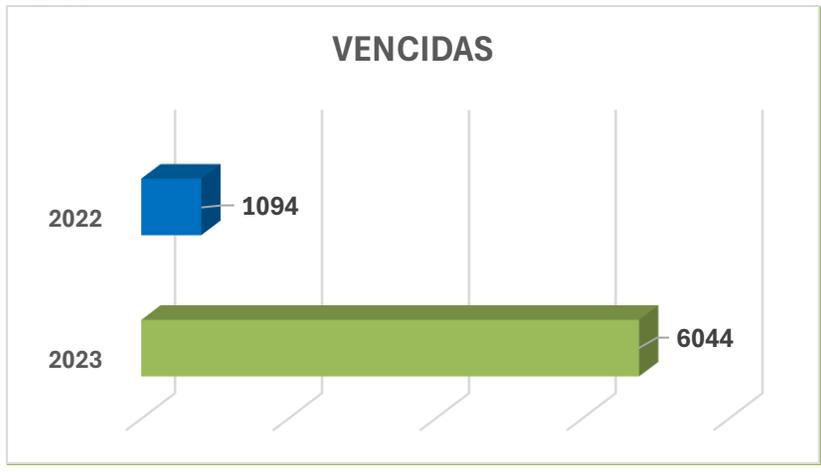
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES DF CONTROL INTERNO											
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
DEPENDENCIA	CLASIFICACIÓN					TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
	T	D.C	I.P	C	P		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
subsecretaria de Rentas impuestos	299	2	0	120	5	426	312	73%	3	111	27%
subsecretaria de recuperacion de cartera	94	1	0	27	0	122	103	84%	2	17	16%
subsecretaria financiera	6	0	0	21	0	27	22	81%	0	5	19%
Subsecretaria gestion Catastral multiproposito	368	3	1	23	1	396	286	72%	42	68	28%
Secretaria de Infraestructura	31	1	23	38	10	103	81	79%	0	22	21%
subsecretaria-infraestructura	15	1	1	30	1	48	44	92%	1	3	8%
subsecretaria de medio ambiente	5	1	8	90	0	104	103	99%	0	1	1%
Secretaria de Salud	5	0	2	33	11	51	38	75%	0	13	25%
Subsecretaria planeación en salud	0	0	0	2	0	2	2	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Salud Publica	19	0	9	117	0	145	114	79%	0	31	21%
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	1008	1	10	35	0	1054	1020	97%	5	29	3%
Secretaria de Tránsito y Transporte	4570	96	8	365	5	5044	3298	65%	292	1454	35%
Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	1	0	0	9	0	10	5	50%	1	4	50%
Secretaria General	350	3	15	65	1223	1656	1566	95%	7	83	5%
Subsecretaria Administración de Talento humano	34	0	0	163	5	202	183	91%	3	16	9%
Oficina de Pensiones	17	0	1	57	0	75	70	93%	1	4	7%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	7	1	30	44	65	147	139	95%	4	4	5%
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	0	0	0	4	0	4	4	100%	0	0	0%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	33	2	3	10	0	48	34	71%	0	14	29%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	4	0	3	33	83	123	110	89%	10	3	11%
Secretaria Equidad de-Genero	4	0	12	28	2	46	42	91%	2	2	9%
Secretaria Banco del Progreso	2	0	3	10	0	15	15	100%	0	0	0%
Secretaria del Tesoro	25	0	2	33	2	62	62	100%	0	0	0%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	27	0	7	165	12	211	207	98%	3	1	2%
TOTAL RECIBIDAS	8950	545	323	2533	1695	14046	11225	80%	459	2362	20%



VERIFICACIÓN PQRSD VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES

Para la verificación de PQRSD vencidas de vigencias anteriores, se tomó como muestra el reporte que suministra la Oficina TIC del sistema de gestión documental, para las vigencias 2022 – 2023.

Entre las vigencias 2022 - 2023 se tiene un total de 7595 PQRSD sin respuesta, como se detalla a continuación:



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

VIGENCIA 2022	
DEPENDENCIA	VENCIDAS
Secretaría privada del alcalde	1
Subdirección Control Físico y Ambiental	43
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	3
Secretaria de Vivienda	4
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	7
Subsecretaria de participación comunitaria	14
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	1
Secretaria de Gobierno	80
subsecretaria de Rentas impuestos	278
Secretaria de Infraestructura	38
subsecretaria-infraestructura	86
subsecretaria de medio ambiente	102
Secretaria de Salud	1
Subsecretaria de Salud Publica	25
Secretaria de Tránsito y Transporte	360
Secretaria General	4
Subsecretaria Administración de Talento humano	6
Secretaria Banco del Progreso	3
TOTAL VENCIDAS	1094



VIGENCIA 2023	
DEPENDENCIA	VENCIDAS
Subdirección Control Físico y Ambiental	141
Subdirección de Desarrollo socio-económico.	6
subdirección de servicios públicos	2
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	24
Secretaria de Vivienda	9
Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	15
Subsecretaria de participación comunitaria	7
Secretaria de Educación	14
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	9
Subsecretaria Desarrollo de Talento humano Educativo	3
Secretaria de Gobierno	157
Subsecretaria de concertación ciudadana	7
Coordinación de Casa de Justicia	1
Secretaria de Hacienda	4
subsecretaria de Rentas impuestos	1067
subsecretaria de recuperación de cartera	300
subsecretaria financiera	3
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	106
Secretaria de Infraestructura	5
subsecretaria-infraestructura	31
subsecretaria de medio ambiente	73
Secretaria de Salud	3
Subsecretaria de Salud Publica	101
Secretaria de Tránsito y Transporte	3718
Secretaria General	16
Subsecretaria Administración de Talento humano	35
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	2
Secretaria Equidad de-Genero	1
Secretaria Banco del Progreso	1
TOTAL RECIBIDAS	6044

	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 71 de 73

2. CONCLUSIONES

- ✚ La efectividad e ineffectividad de la que trata el presente informe de seguimiento hace referencia al cumplimiento en atención a dar respuesta.
- ✚ En el periodo enero – junio de 2024, fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 39.574 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 27.193 con un porcentaje de efectividad de 69%, pendientes por respuesta (vencidas – en trámite) 12.381PQRSDF con un porcentaje de ineffectividad del 31%.
- ✚ 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 personal 18.840 correspondiente al 48%, seguido del canal de página web se recibieron 16.547 correspondiente al 42%.
- ✚ De las 39.574 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2024, se evidencio que, cuarenta y ocho (48) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta no dieron respuesta, incumpliendo los tiempos y términos de Ley de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
- ✚ Con relación al trámite de respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, no se le dio respuesta en términos de Ley a 10.151 correspondiente a un 26%, por lo tanto, se recomienda a cada dependencia crear controles para dar trámite oportuno a las peticiones interpuestas por los ciudadanos.
- ✚ Entre las vigencias 2022 Y 2023 se tiene un total de 7.138 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.
- ✚ En relación con los otros tipos documentales (Tutelas, Despachos Comisorios, Invitaciones Publicas, Comunicaciones, propuestas) en el primer semestre de 2024, se recibieron un total de 14.046, se le ha dado respuesta a un total de 11.225 con un porcentaje de efectividad de 80%, pendientes por respuesta (vencidas – en trámite) 2,816 con un porcentaje de ineffectividad del 20%.

	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 72 de 73

- ✚ El canal más usado por la ciudadanía para la Radicación del trámite de OTROS TIPOS DOCUMENTALES (tutelas, despachos comisorios, invitaciones públicas, comunicaciones propuestas) en la alcaldía de San José de Cúcuta, el canal correo electrónico se recibieron 9753 correspondiente al 70%, seguido del canal de página web se recibieron 2724 correspondiente al 19%
- ✚ No se encuentra implementada la Encuesta de Satisfacción del ciudadano, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- ✚ En atención al no tramite de respuesta de los requerimientos presentados por los ciudadanos se han interpuesto un gran volumen de tutelas, por la vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

3. RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda a las diferentes dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta, dar estricto cumplimiento al Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley Estatutaria 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.
- ✚ 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,
- ✚ Se recomienda crear controles en cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todos los requerimientos presentados ante la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, en razón a que se observa un gran volumen de PQRSDf y OTROS TIPOS DOCUMENTALES vencidas sin respuesta.
- ✚ Se recomienda que la Oficina de Control Interno Disciplinario en los casos de las dependencias de la administración Municipal que reinciden en el incumplimiento de prestar el servicio oportuno al trámite de PQRSDf de conformidad con la Ley, tomar las acciones pertinentes de Ley a las que dé lugar.

**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 73 de 73

- ✚ Es importante continuar fortaleciendo el proceso de las PQRSDF y la revisión constante a los controles establecidos para minimizar la materialización del riesgo de atención extemporánea a las PQRSDF.
- ✚ La Administración Municipal debe facilitar y divulgar 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 implementar y socializar la Encuesta virtual de Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- ✚ Se recomienda elaborar informe de la Encuesta de satisfacción del ciudadano, que mida la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

ELABORACION INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
SCARLETT VALERO DELGADO	CONTRATISTA	
JESSICA ALBARRACIN REYES	CONTRATISTA	Jessica Andrea Albarracin R.
NELSON OSORIO PEÑA	CONTRATISTA	

APROBACION INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	

Elaboró: Scarlett Valero, Jessica Albarracín y Nelson Osorio

Revisó: FAMM

Archívese en: 10020.41.24