



## 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 77

<b>Fecha del informe:</b>	10/12/2024	<b>Periodo de Seguimiento:</b>	Enero a noviembre de 2024.
<b>Proceso:</b>	Control y Evaluación	<b>Subproceso:</b>	Evaluación de la Gestión
<b>Líder del Subproceso:</b>	FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión		
<b>Nombre del informe:</b>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA</b>		
<b>Objetivo del Informe</b>			
Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Denuncias y felicitaciones interpuestas por los ciudadanos a la Alcaldía San José de Cúcuta se atiendan de conformidad con la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “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”.			
<b>Objetivos Específicos</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.</li><li>✚ Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.</li><li>✚ Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSDF.</li></ul>			
<b>Alcance del Informe</b>			
Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2024, en las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.			
<b>Marco Legal</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>✚ <b>Constitución Política de Colombia - Artículo 23</b> “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; <b>Artículo 74.</b> “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.</li><li>✚ <b>Ley 87 de 1993</b>, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.</li><li>✚ <b>Ley 1437 de 2011.</b> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li><li>✚ <b>Ley 1474 de 2011.</b> 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.</li></ul>			



## 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 2 de 77

- ✚ **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 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.



## 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 3 de 77

- ✚ Se procede a filtrar por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones, estado de respuesta: respondió, vencidas, en trámite, por cada dependencia.
- ✚ Consolidación y elaboración del informe semestral sobre el particular del seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el Municipio de san José de Cúcuta.

#### Generalidades

La Alcaldía de San José de Cúcuta emitió la **Resolución 0179 del 01 de junio de 2022**, “*Por medio del cual se adopta el procedimiento que regula el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones en la Administración central de Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, y se dictan otras disposiciones*”. Procedimiento con Código: PA-01-02-P1, Versión:01, Fecha: 01/06/2022, que consta de 22 páginas.

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

#### ✚ CANAL PRESENCIAL.

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

- Ventanilla Única de la Alcaldía de San José de Cúcuta, ubicada en la calle 11 N° 5-49 (Centro).
- SAC (Exclusivo de Secretaría de Educación) centro empresarial Hotel Tonchalá, ubicada en la Calle 10 N° 0E-16.

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

#### ✚ CANAL VIRTUAL.

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

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

#### ✚ REDES SOCIALES.

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



## EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PV-01-01-P3-F2

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

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 4 de 77

#### **CORREO ELECTRÓNICO.**

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

#### **CANALES ITINERANTES:**

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

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

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

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>TÉRMINO O PLAZO</b>	<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>
Petición general	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
Petición de información y copia de documentos. (Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.)	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. 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

 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 5 de 77

**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 de enero a noviembre de la vigencia 2024.

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, se realizaron capacitaciones por medio de la empresa implementadora del sistema OPEN Colombia.

La Subdirección de Desarrollo Socioeconómico mediante Rad. 2024104300329973 del 15 de noviembre de 2024 realizó la Socialización del procedimiento para la medición de la satisfacción de la comunidad, anexando los links de acceso para consulta del procedimiento y la encuesta.

Link del procedimiento:

<https://drive.google.com/file/d/1kbVV5sCNn3vBTJX20OmDF1WPxtTP-h25/view>

Procedimiento para la medición de la satisfacción de la comunidad con código: DPE - PR – 16, versión 02, fecha 14/06/2024, el cual consta de cuatro (04) paginas, la responsabilidad de este procedimiento estará a cargo de la secretaria general y del Departamento Administrativo de Planeación como líder del Sistema integrado de gestión.

 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	Proceso Direcciónamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE - PR - 16	
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 02	Fecha: 14/06/2024
	Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de la Comunidad	Página 1 de 4	

**1. Objetivo**

Establecer los parámetros mediante los cuales la Alcaldía de San José de Cúcuta realizará la medición de Satisfacción de los trámites y servicios prestados.

**2. Alcance**

Aplica a todos los procesos, subprocesos, programas y proyectos existentes en la alcaldía que tengan impacto a la comunidad.

**3. Términos y definiciones**

- **Grupo de valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
- **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- **Satisfacción:** representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto.
- **Encuesta:** es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.

**4. Responsabilidad**

El responsable de este procedimiento estará a cargo de la Secretaria General y del Departamento Administrativo de Planeación como líder del Sistema integrado de gestión.

**5. Normatividad**

Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos

 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 6 de 77

Link DPE-FO-56. Formato encuesta de satisfacción ciudadana física:

<https://drive.google.com/file/d/1hxZCqFwLIHBxdELq5lt5ulA9U1a65DP3/view>

 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	Proceso Dirección y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 56
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 01 Fecha: 3/6/2024
	Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Físico	Página 1 de 2

El objetivo de la encuesta es medir de manera sistemática el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios de las distintas dependencias municipales. A través de este proceso, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación del servicio.

Este análisis permitirá fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión pública, garantizando una experiencia de usuario alineada con los principios de excelencia y cercanía al ciudadano.

- Correo electrónico: \_\_\_\_\_
- Nombre del Ciudadano: \_\_\_\_\_
- Número de identificación: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
- ¿Cuál fue el trámite o servicio solicitado? \_\_\_\_\_
- Dependencia u oficina que le brindó la atención: \_\_\_\_\_
- ¿A través de qué canal accedió al servicio?
  - Presencial
  - Virtual
- ¿Cómo evalúa la calidad de la atención que recibió durante el trámite o servicio?
  - Excelente
  - Bueno
  - Aceptable
  - Regular
  - Deficiente
- ¿Está de acuerdo con la rapidez y oportunidad de la atención recibida durante el trámite o servicio? \_\_\_\_\_

 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	Proceso Dirección y Planeación Estratégica	Código: DPE - FO - 56
	Subproceso Seguimiento a la Gestión	Versión: 01 Fecha: 3/6/2024
	Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Físico	Página 2 de 2

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Me es indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Cuando realizó su solicitud a través de los canales de atención de la Alcaldía, ¿considera que el personal que le atendió es amable, está debidamente capacitado y demuestra disposición para brindarle la asistencia necesaria?

- Sí
- No

11. Según su opinión, ¿qué aspectos podríamos mejorar para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que ofrecemos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Agradecemos su respuesta a la encuesta, la cual es de utilidad para mejorar nuestros servicios administrativos de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

He leído y acepto la recopilación y el procesamiento de mis datos personales. Al suministrar mis Datos Personales en esta sección, autorizo a la Alcaldía de San José de Cúcuta en calidad de Responsable a tratar mi información personal, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad disponibles en sus páginas web.

- Sí
- No

DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScP2rf-Z7ITgrtnlRBdqZRe-W5h6axMiZXDeHPXB01IlobM2A/viewform>


**ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

CÚCUTA.GOV.CO

---

### DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana-Virtual

El objetivo de la encuesta es medir de manera sistemática el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios de las distintas dependencias municipales. A través de este proceso, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación del servicio.

Este análisis permitirá fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión pública, garantizando una experiencia de usuario alineada con los principios de excelencia y cercanía al ciudadano.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento y control a las PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES, se hizo un requerimiento a la oficina TIC mediante Rad. 2024100200353773, en donde se solicitó el envío del Reporte PQRDSF, del sistema de gestión documental SIEP DOC de todas las dependencias de la Administración Municipal, con el fin de realizar seguimiento y control al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y otros tipos documentales.

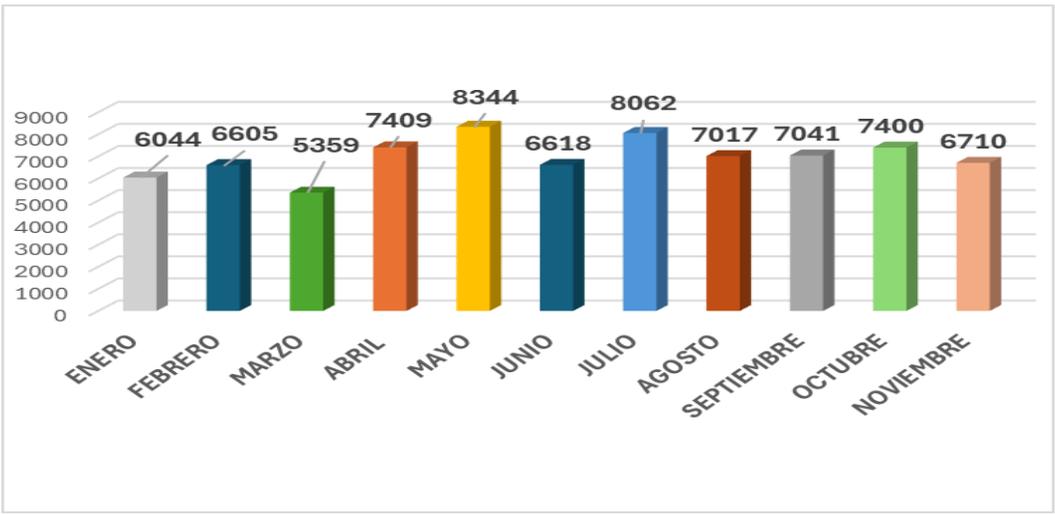
Se recibió respuesta de la Oficina TIC mediante Rad. 2024123000353963 en el que suministra el reporte PQRSDF generado por el SIEP DOC en un único archivo en Excel en donde se relacionan todas las dependencias de la Administración Municipal.

**CLASIFICACIÓN DE RECIBIDAS POR MES DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES**

A continuación, se relaciona la información de **PQRSDF** recibidas durante el periodo de enero a noviembre de la vigencia 2024.

MES	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	6044
FEBRERO	6605
MARZO	5359
ABRIL	7409
MAYO	8344
JUNIO	6618
JULIO	8062
AGOSTO	7017
SEPTIEMBRE	7041
OCTUBRE	7400
NOVIEMBRE	6710
<b>TOTAL</b>	<b>76609</b>

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:

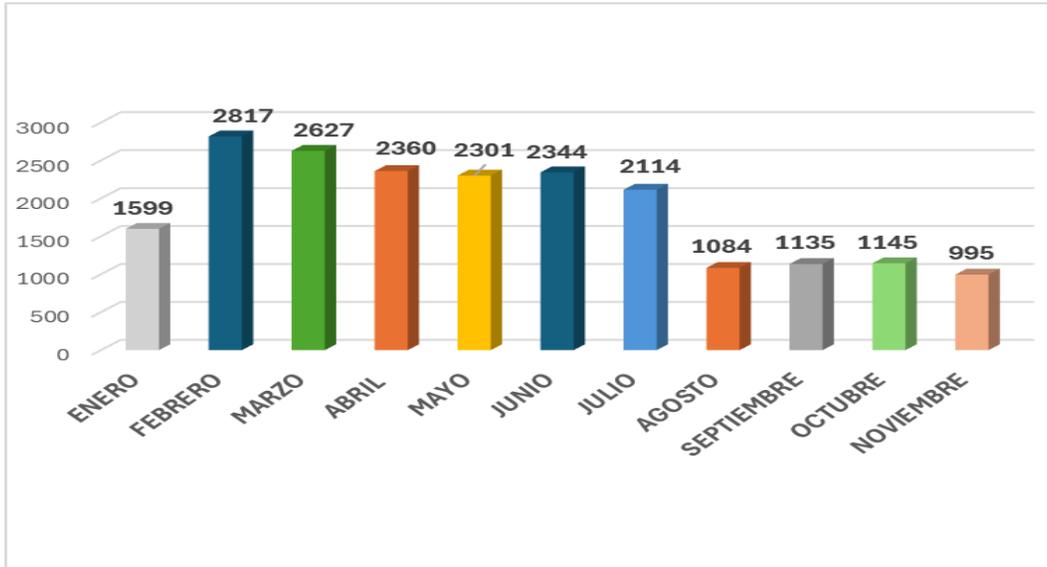


*Ilustración 1 Clasificación de PQRSDF recibidas por mes.*

A continuación, se relaciona la información de **OTROS TIPOS DOCUMENTALES** recibidos durante el periodo de enero a noviembre de la vigencia 2024.

MES	TOTAL RECIBIDOS
ENERO	1599
FEBRERO	2817
MARZO	2627
ABRIL	2360
MAYO	2301
JUNIO	2344
JULIO	2114
AGOSTO	1084
SEPTIEMBRE	1135
OCTUBRE	1145
NOVIEMBRE	995
<b>TOTAL</b>	<b>20521</b>

La ilustración 2. 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 Tutela, Despachos comisorios, Invitación Publica, Comunicaciones, Propuestas – **OTROS TIPOS DOCUMENTALES**, mes a mes:



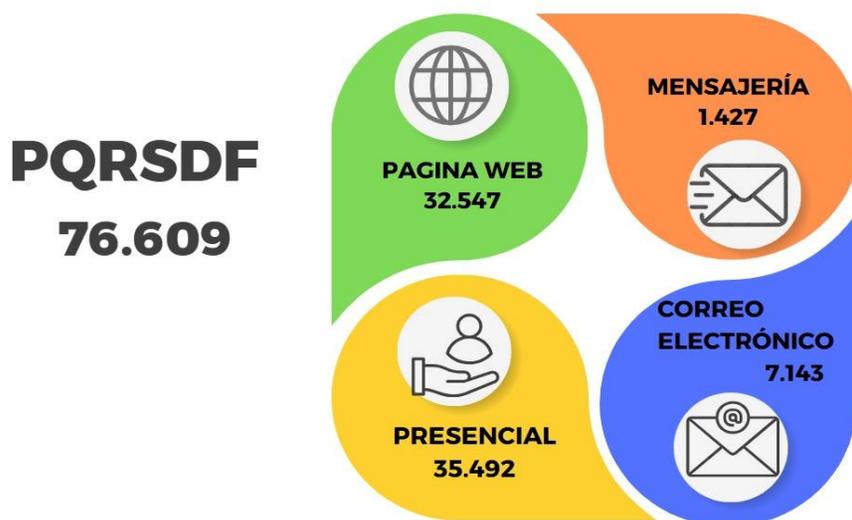
*Ilustración 2 Clasificación de OTROS TIPOS DOCUMENTALES recibidas por mes*



	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 9 de 77

## CLASIFICACIÓN POR CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

Esta clasificación corresponde a las **PQRDSF** que se recibieron por parte de la ciudadanía para su trámite, por los diferentes canales de atención en el periodo comprendido de enero a noviembre de la vigencia 2024.

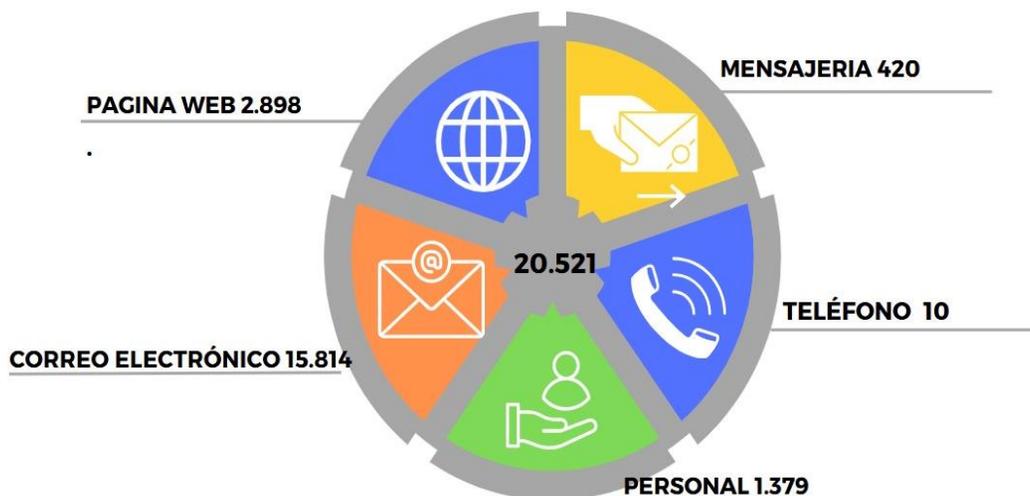


Durante el periodo objeto de revisión, se recibieron por el canal personal 35.492 correspondiente al 46%, canal de página web 32.547 correspondiente al 43%, canal correo electrónico 7.143 correspondiente al 9% y canal de mensajería 1.427 correspondiente al 2%.

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 Pública, comunicaciones y propuestas) que se recibieron por parte de la ciudadanía para su trámite, por los diferentes canales de atención en el periodo comprendido del enero a noviembre de la vigencia 2024.

	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 10 de 77



Durante el periodo objeto de revisión, se recibieron por el canal correo electrónico 15.814 correspondiente al 77%, canal de página web 2.898 correspondiente al 14%, canal personal 1.379 correspondiente al 7%, canal de mensajería 420 correspondiente al 2% y canal Telefónico 10 correspondiente a un 0%.

El canal correo electrónico es el canal más utilizado para radicar los otros tipos documentales.

### CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

Clasificación según su requerimiento **PQRSDF** del periodo comprendido de enero a noviembre 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	5878	6345	5207	7228	8142	6473	7889	6865	6838	7221	6584	74670
QUEJAS	49	124	56	47	68	50	43	77	83	81	64	742
RECLAMOS	35	65	29	26	51	28	42	31	42	39	24	412
SUGERENCIAS	3	7	2	15	7	2	5	5	16	15	2	79
DENUNCIAS	68	60	63	57	45	34	67	37	59	40	31	561
FELICITACIONES	11	4	2	36	31	31	16	2	3	4	5	145
<b>SUB TOTAL</b>	<b>6044</b>	<b>6605</b>	<b>5359</b>	<b>7409</b>	<b>8344</b>	<b>6618</b>	<b>8062</b>	<b>7017</b>	<b>7041</b>	<b>7400</b>	<b>6710</b>	<b>76609</b>

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



Ilustración 3 Clasificación según su requerimiento

Clasificación según su requerimiento **OTROS TIPOS DOCUMENTALES** del periodo comprendido de enero a noviembre 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
TUTELA	920	1443	1430	1587	1884	1858	1689	839	875	852	752	14129
DESPACHO COMISORIO	38	67	40	158	79	76	87	82	142	105	95	969
INVITACIÓN PUBLICA	13	96	88	69	43	14	15	0	0	0	0	338
COMUNICACIONES	391	640	634	335	211	217	290	159	115	186	144	3322
PROPUESTA	237	571	435	211	84	179	33	4	3	2	4	1763
<b>SUB TOTAL</b>	<b>1599</b>	<b>2817</b>	<b>2627</b>	<b>2360</b>	<b>2301</b>	<b>2344</b>	<b>2114</b>	<b>1084</b>	<b>1135</b>	<b>1145</b>	<b>995</b>	<b>20521</b>

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

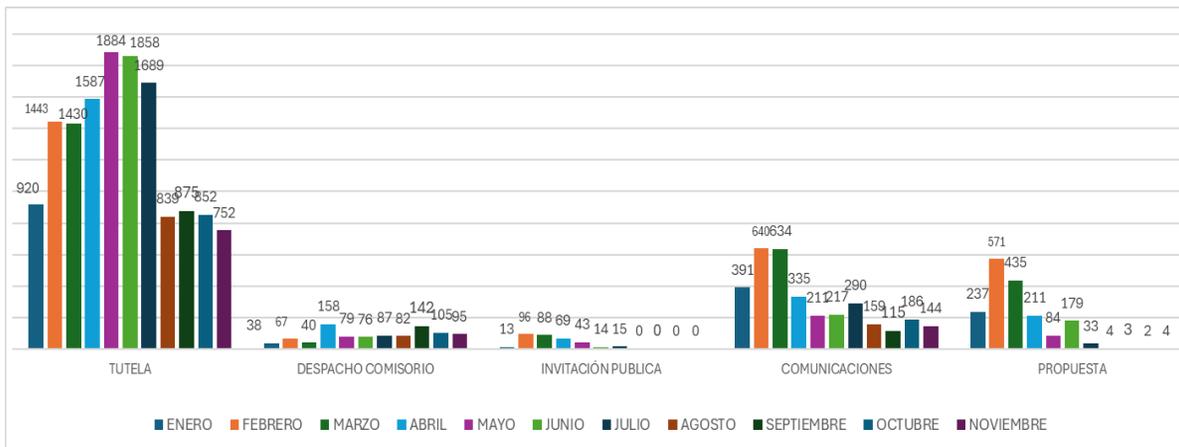


Ilustración 4. Clasificación según su requerimiento

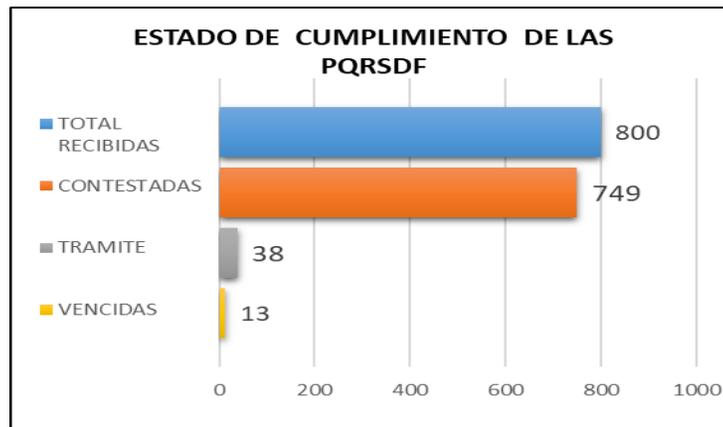
## CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

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:

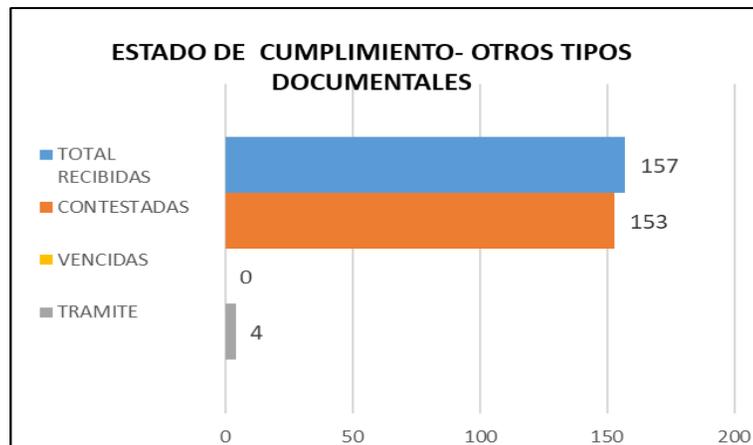


### SECRETARÍA PRIVADA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA PRIVADA	800	749	94%	38	13	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA PRIVADA	157	153	97%	4	0	3%



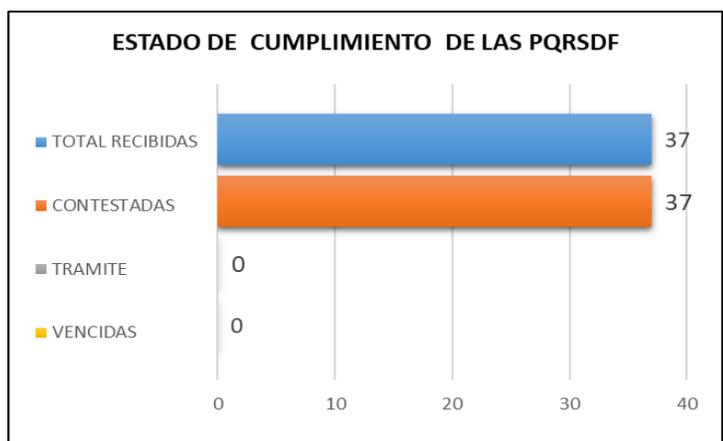


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

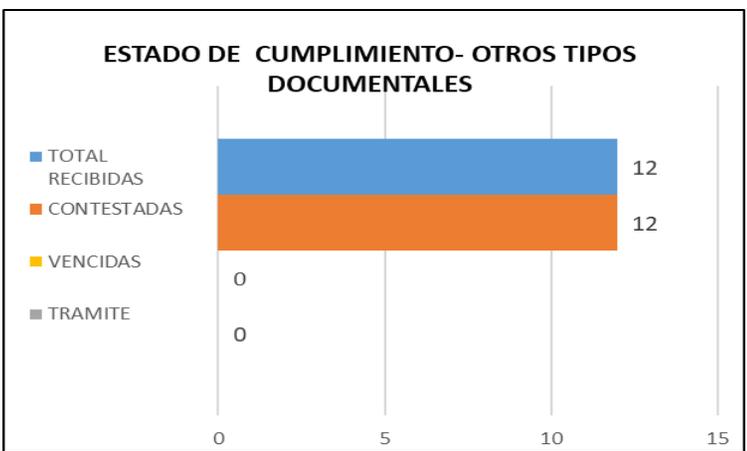
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 14 de 77

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	37	37	100%	0	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	12	12	100%	0	0	0%



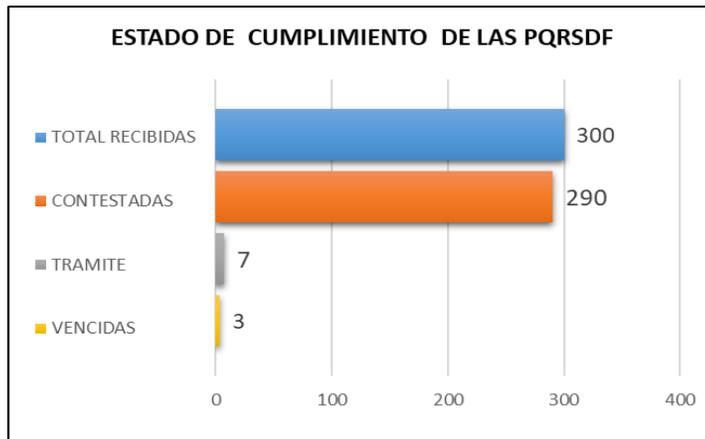


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

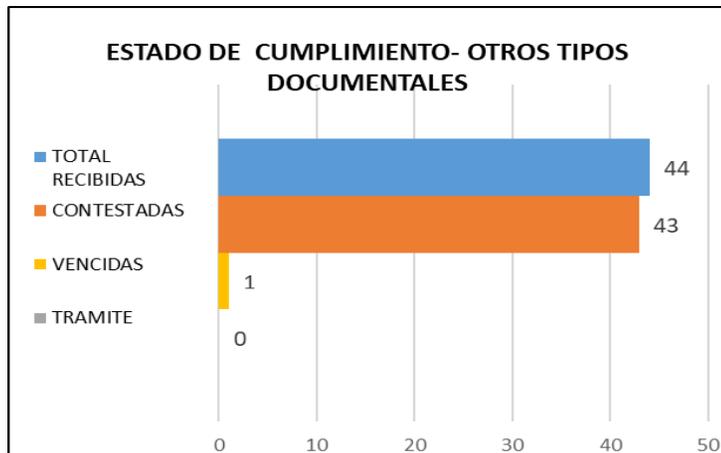
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 15 de 77

**OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
<b>CONTROL INTERNO DE DISCIPLINARIO</b>	300	290	97%	7	3	3%



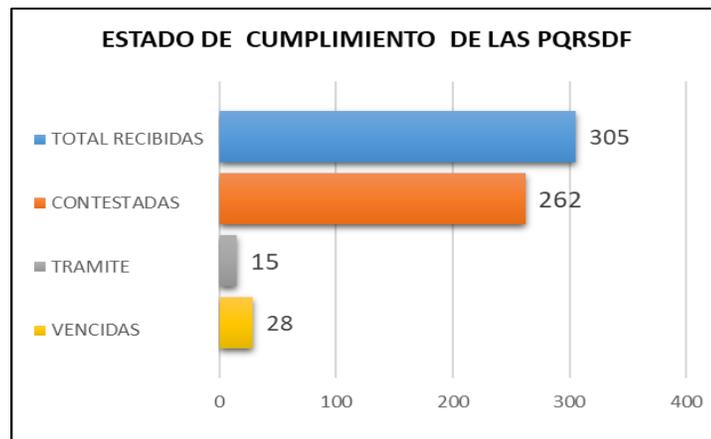
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
<b>CONTROL INTERNO DE DISCIPLINARIO</b>	44	43	98%	0	1	2%



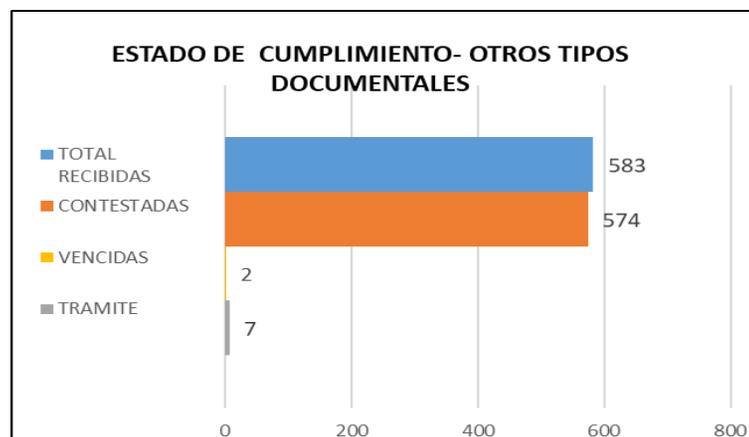


### OFICINA ASESORA JURÍDICA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA ASESORA JURIDICA	305	262	86%	15	28	14%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA ASESORA JURIDICA	583	574	98%	7	2	2%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

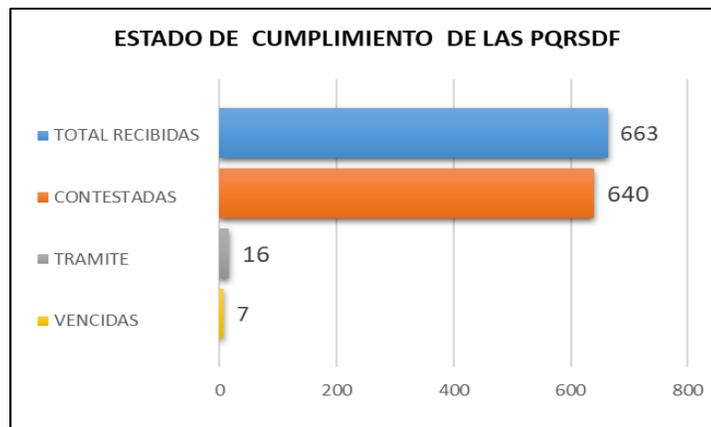
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

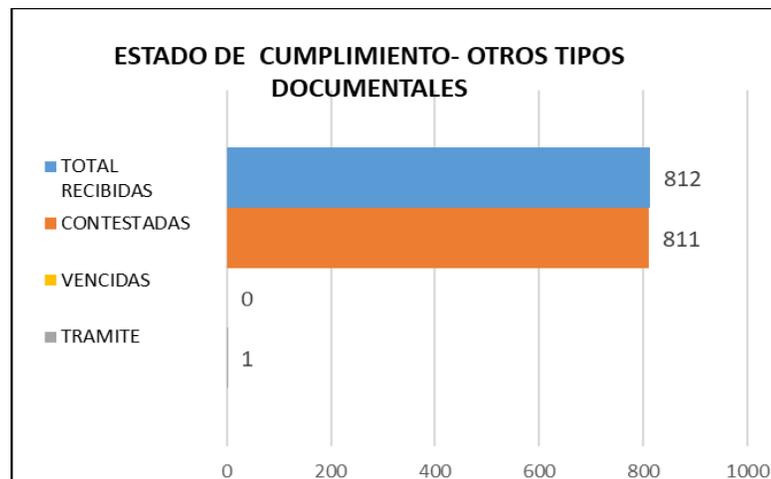
Página 17 de 77

**OFICINA CARACTERIZACIÓN SOCIO. ECONÓMICA – SISBEN**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SISBEN	663	640	97%	16	7	3%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SISBEN	812	811	100%	1	0	0%



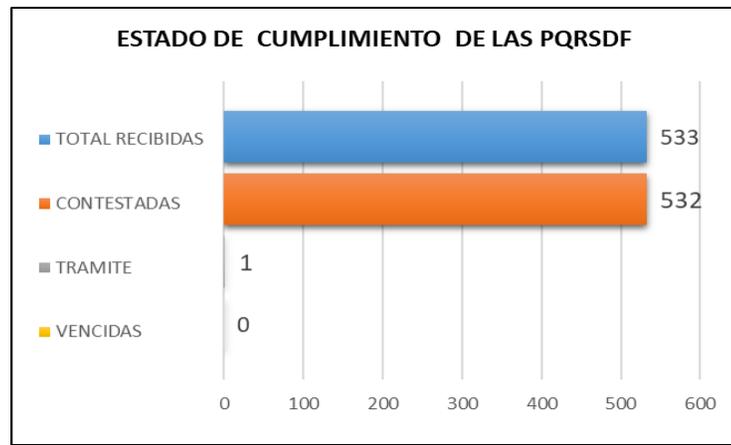


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

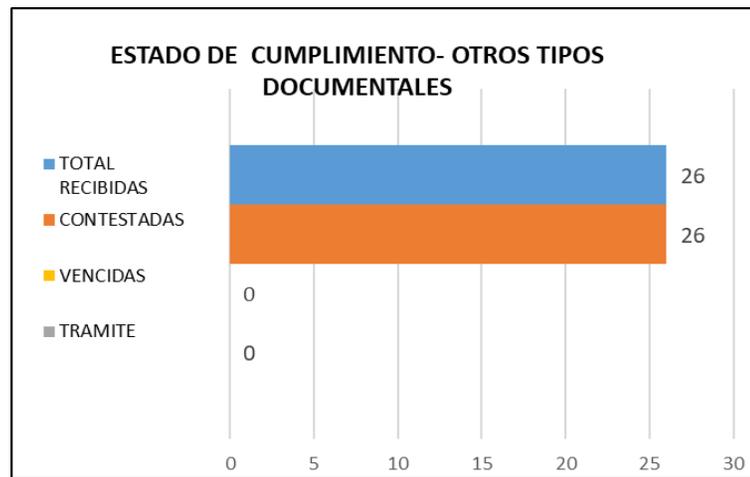
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 18 de 77

**OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
TIC	533	532	100%	1	0	0%



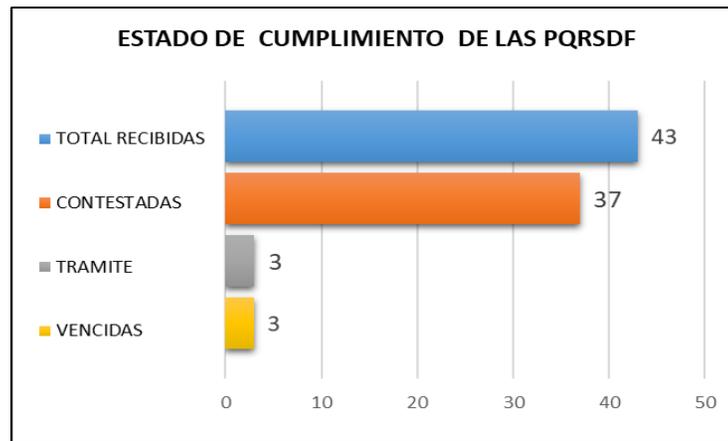
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
TIC	26	26	100%	0	0	0%



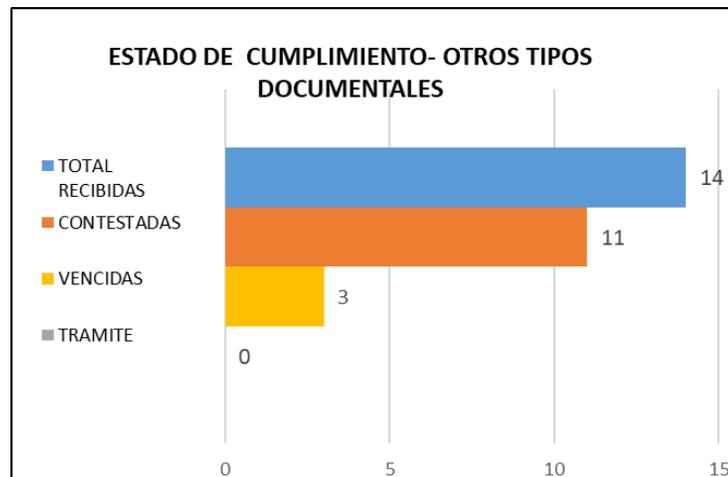


### SUBSECRETARIA DE CONTADURÍA MUNICIPAL

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONTADURIA	43	37	86%	3	3	14%



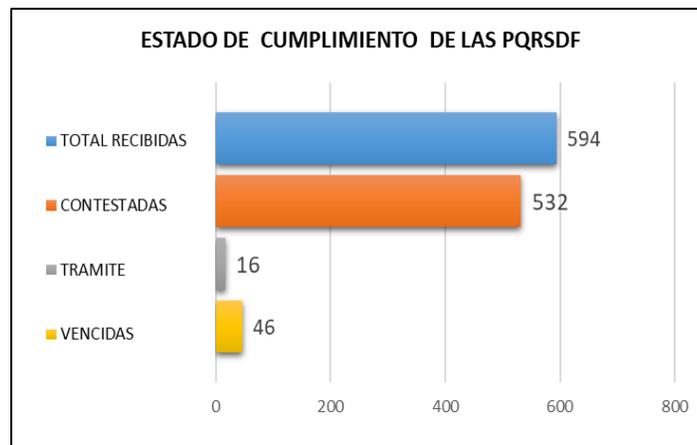
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONTADURIA	14	11	79%	0	3	21%



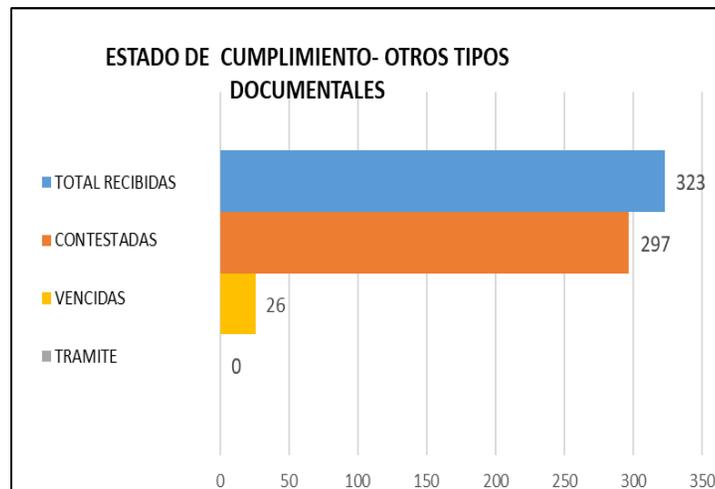


**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DAPM	594	532	90%	16	46	10%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DAPM	323	297	92%	0	26	8%



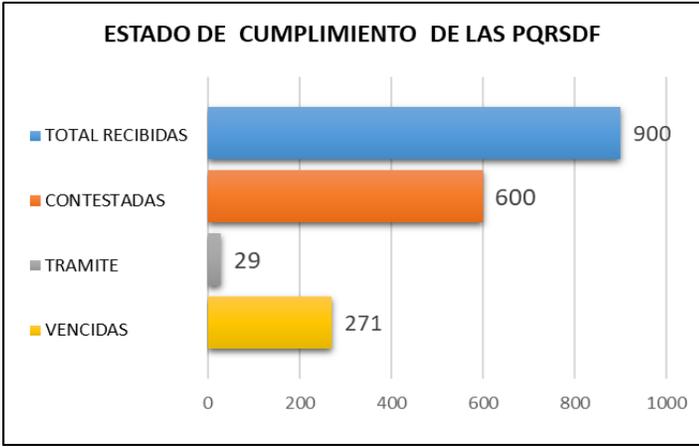


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

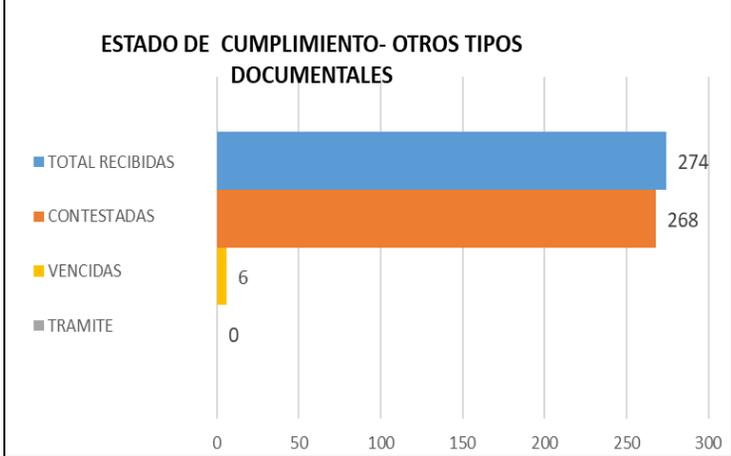
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 21 de 77

**SUBDIRECCIÓN CONTROL FÍSICO Y AMBIENTAL**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN CONTROL FÍSICO Y AMBIENTAL	900	600	67%	29	271	33%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN CONTROL FÍSICO Y AMBIENTAL	274	268	98%	0	6	2%



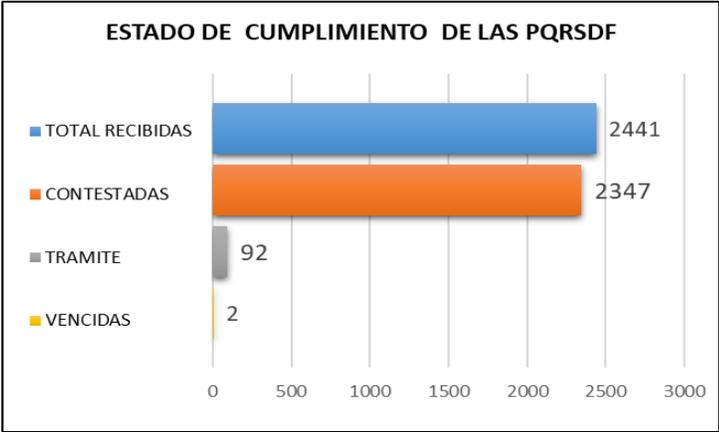


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

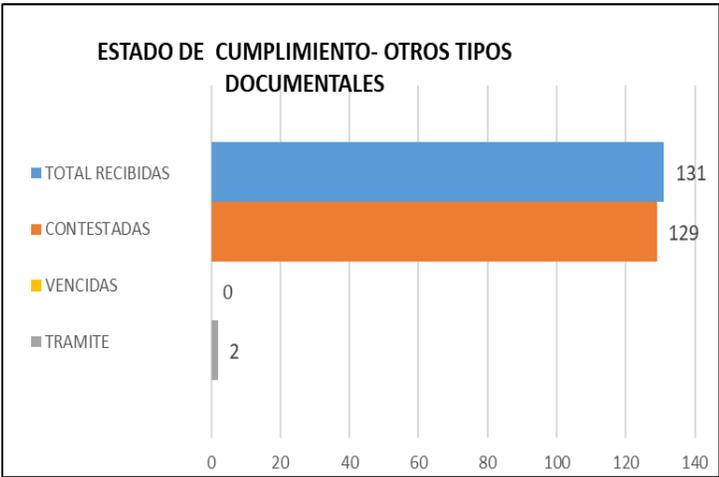
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 22 de 77

**SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO- ECONÓMICO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO- ECONÓMICO	2441	2347	96%	92	2	4%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO- ECONÓMICO	131	129	98%	2	0	2%



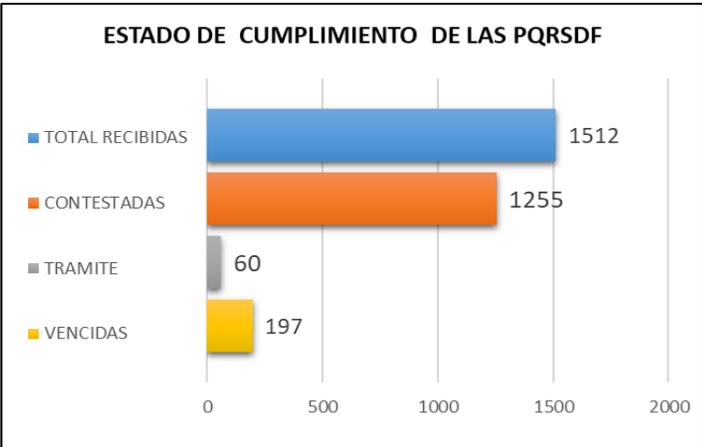


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

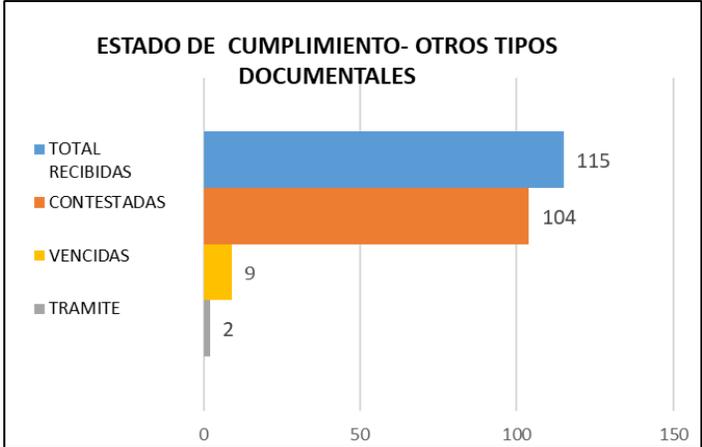
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 23 de 77

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	1512	1255	83%	60	197	17%



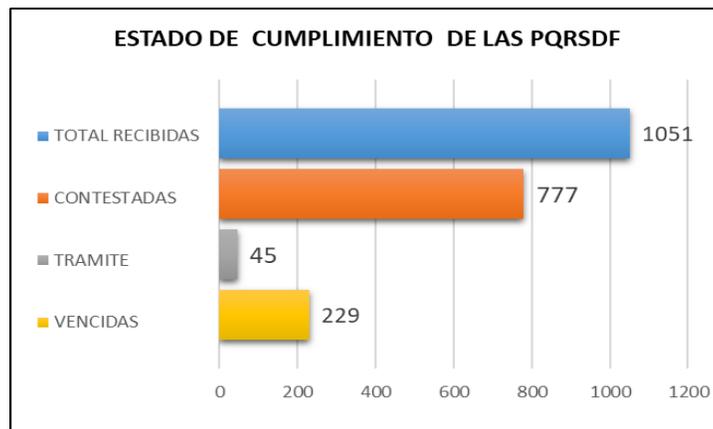
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	115	104	90%	2	9	10%



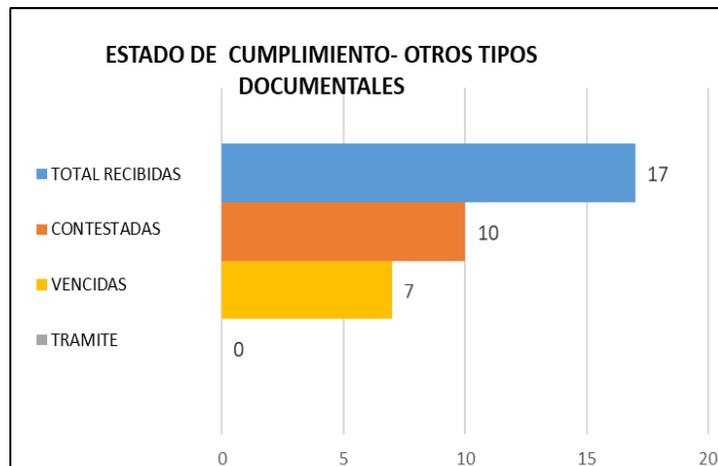


### SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO FÍSICO Y AMBIENTAL

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO FÍSICO Y AMBIENTAL	1051	777	74%	45	229	26%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO FÍSICO Y AMBIENTAL	17	10	59%	0	7	41%



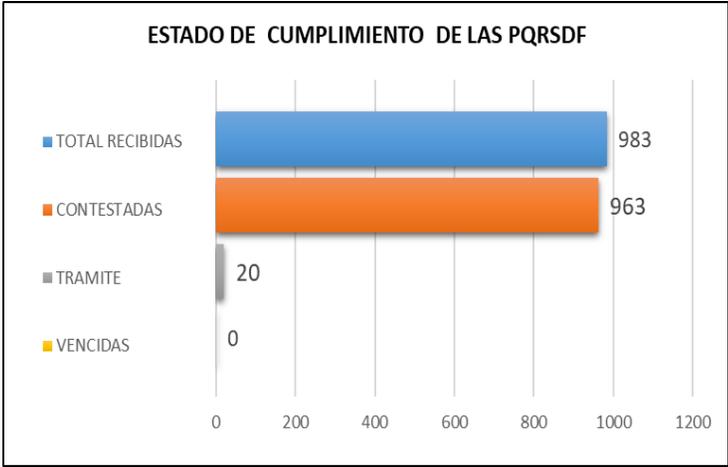


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

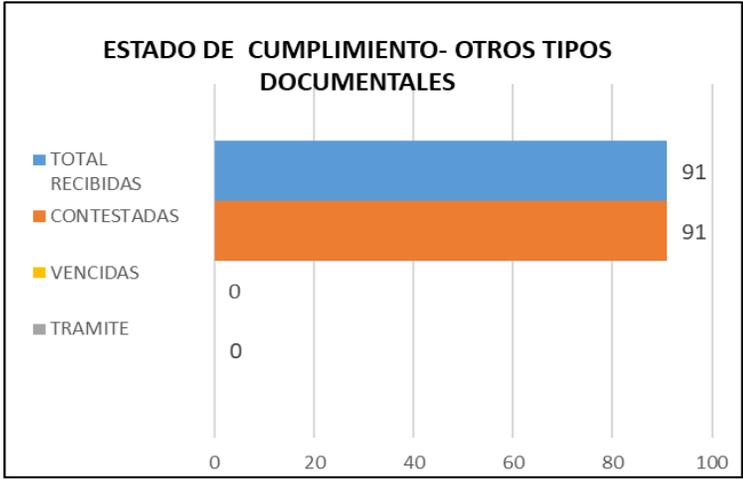
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 25 de 77

**SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	983	963	98%	20	0	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	91	91	100%	0	0	0%



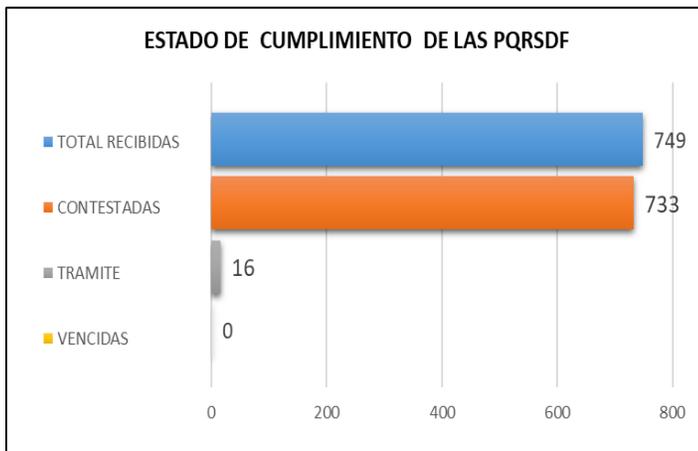


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

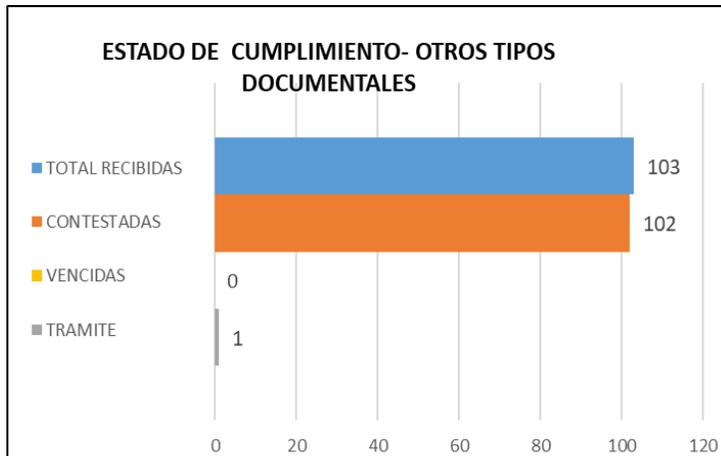
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 26 de 77

**SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	749	733	98%	16	0	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	103	102	99%	1	0	1%



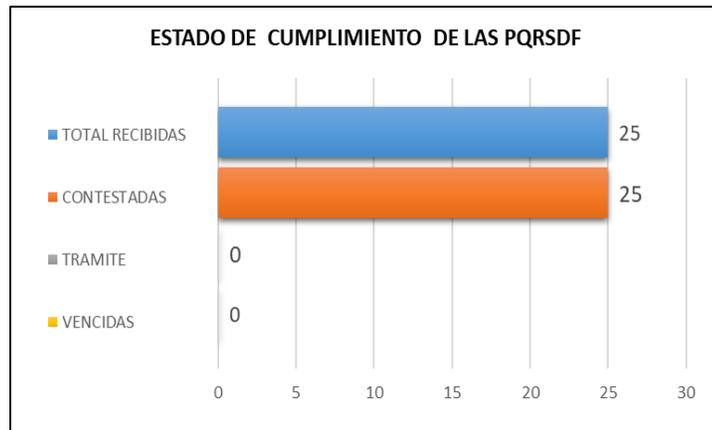


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

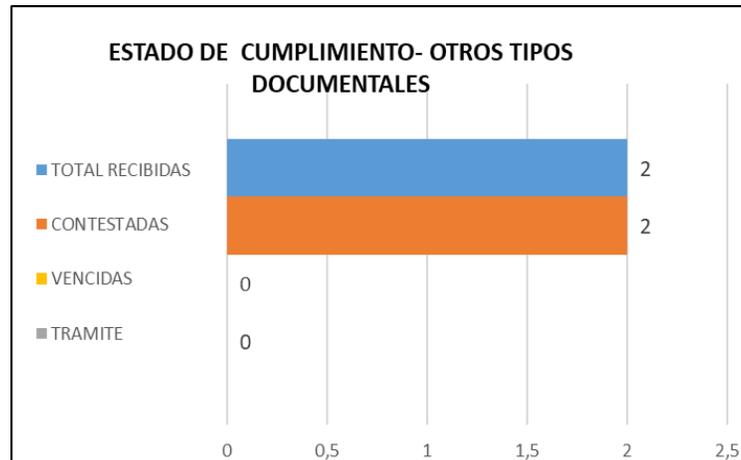
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 27 de 77

**SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	25	25	100%	0	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	2	2	100%	0	0	0%



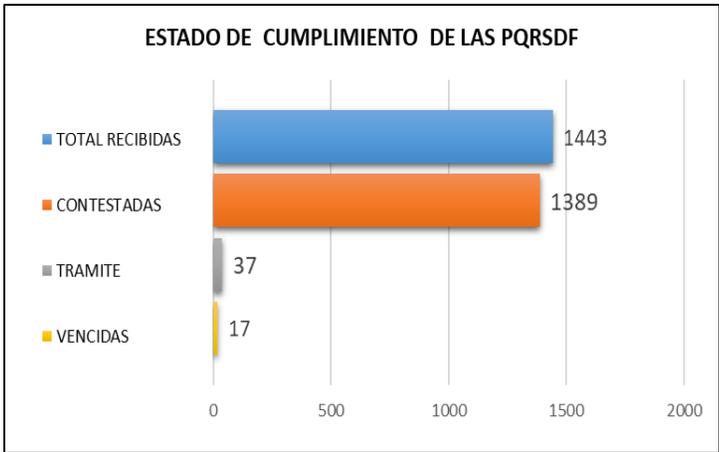


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

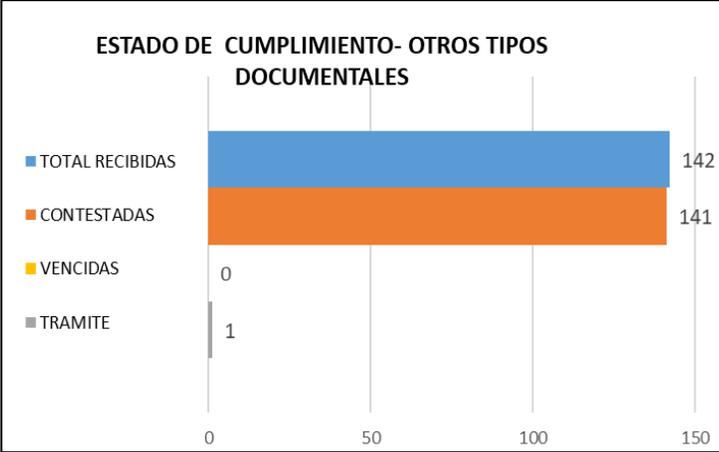
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 28 de 77

**SECRETARIA DE VIVIENDA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE VIVIENDA	1443	1389	96%	37	17	4%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE VIVIENDA	142	141	99%	1	0	1%



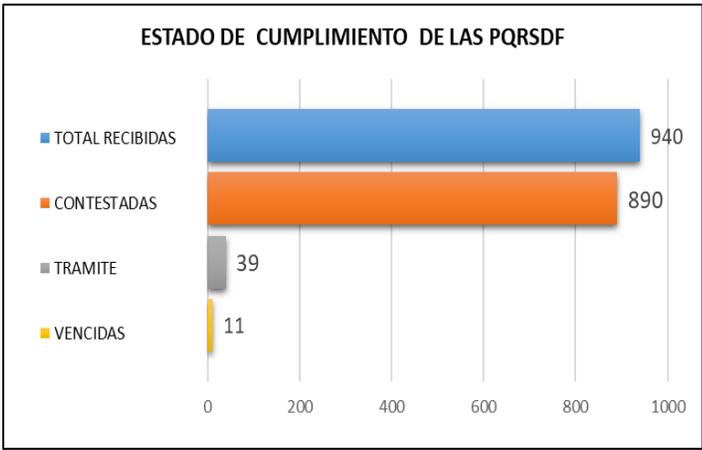


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

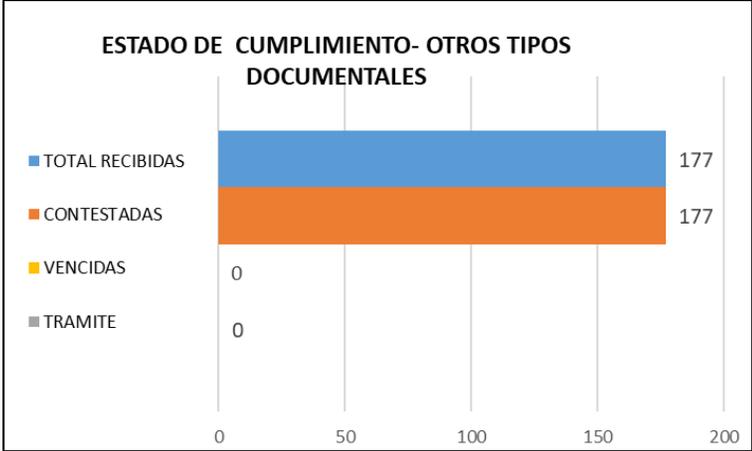
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 29 de 77

**SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	940	890	95%	39	11	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	177	177	100%	0	0	0%



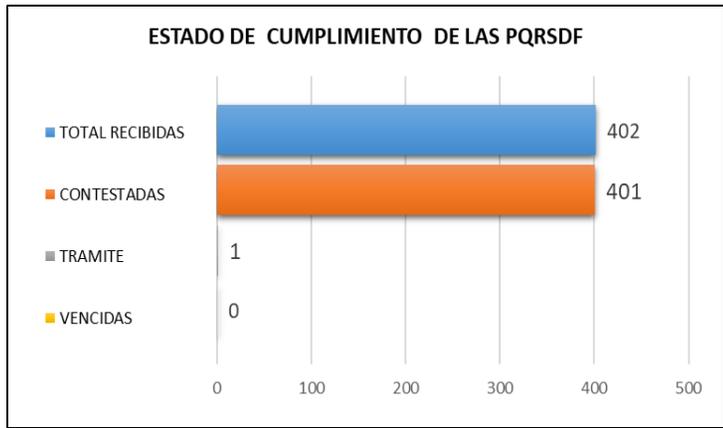


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

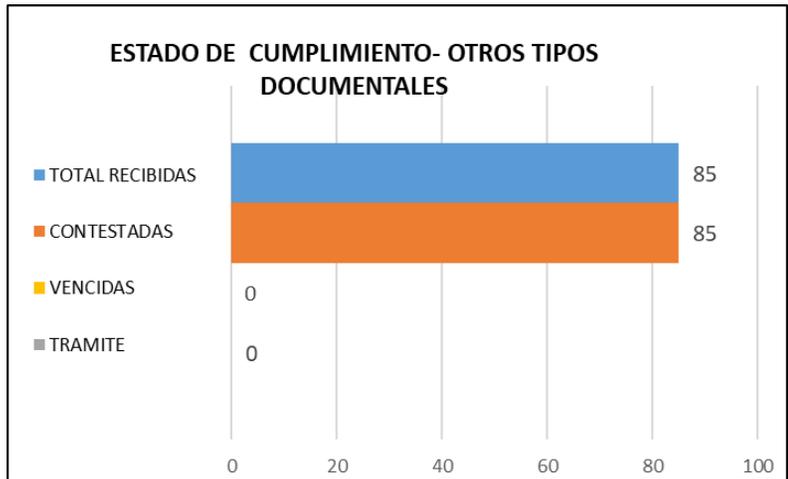
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 30 de 77

**SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	402	401	100%	1	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	85	85	100%	0	0	0%



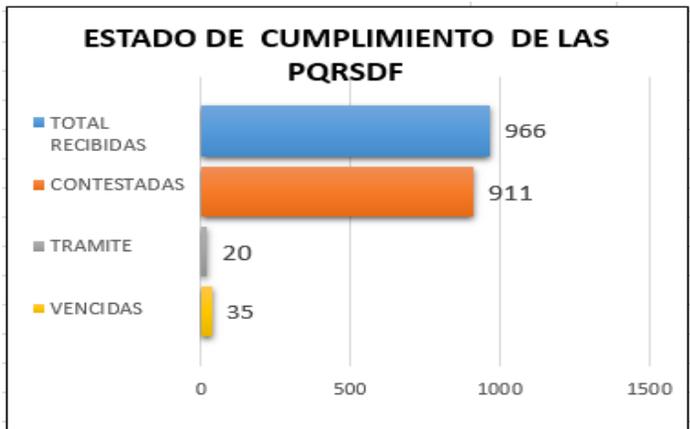


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

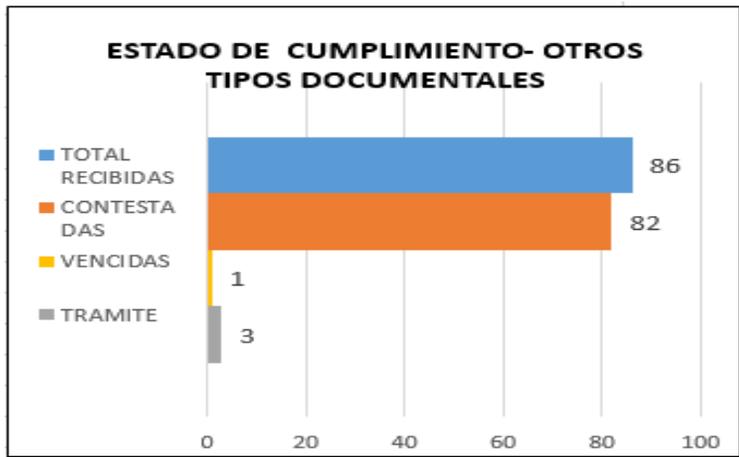
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 31 de 77

**SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	966	911	94%	20	35	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	86	82	95%	3	1	5%



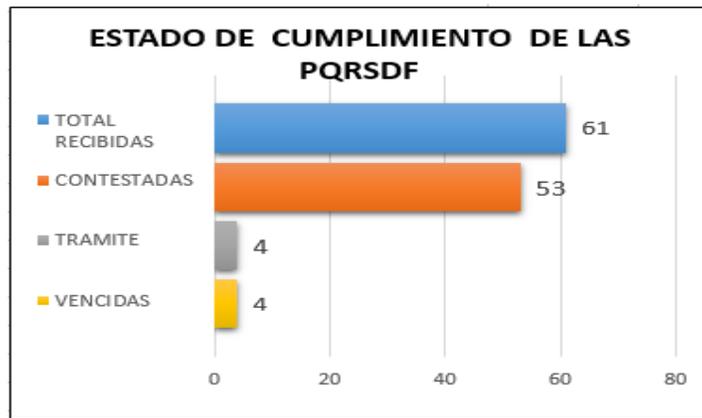


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

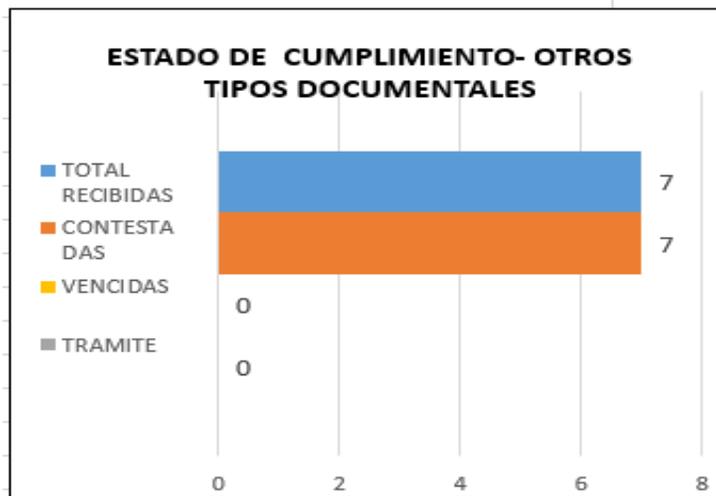
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 32 de 77

**SUBSECRETARIA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	61	53	87%	4	4	13%



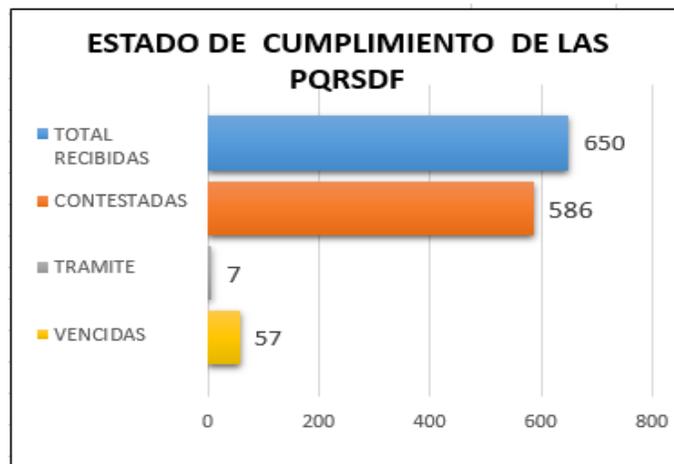
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	7	7	100%	0	0	0%



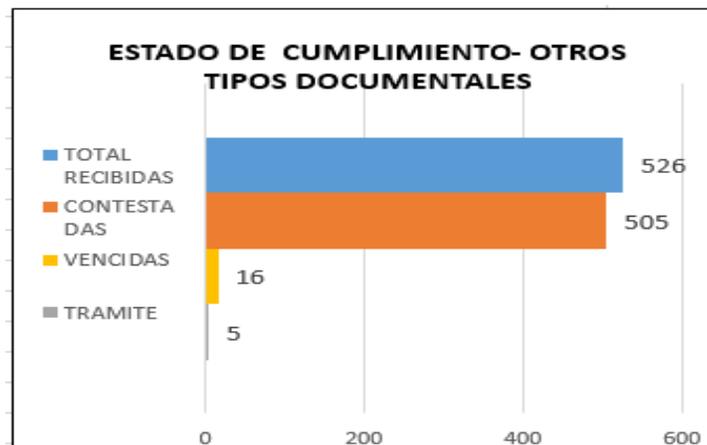


### SECRETARIA DE EDUCACIÓN

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	650	586	90%	7	57	10%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	526	505	96%	5	16	4%



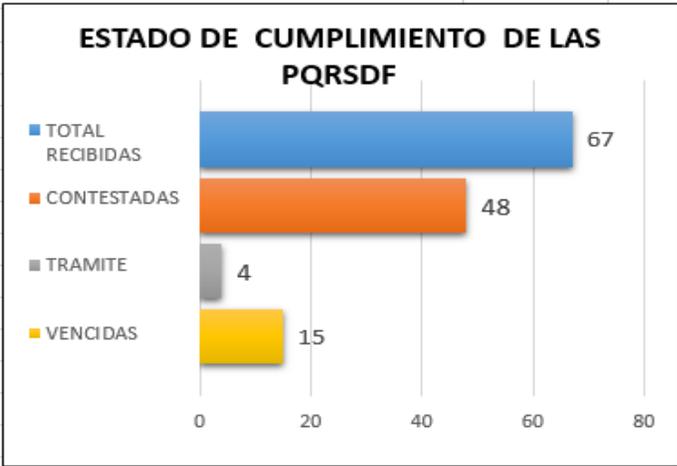


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

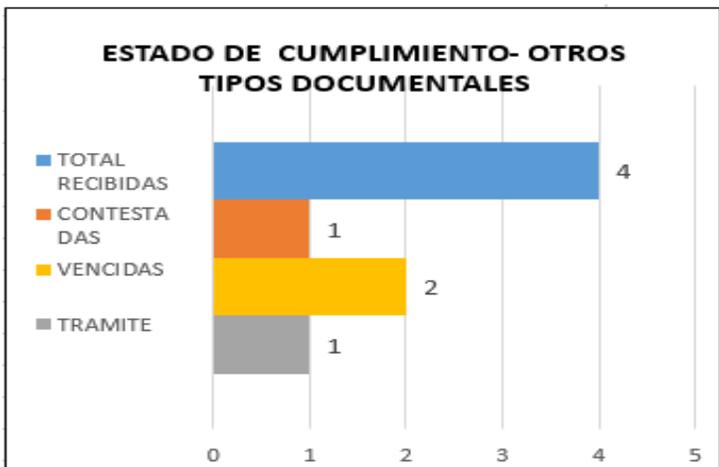
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 34 de 77

**SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD	67	48	72%	4	15	28%



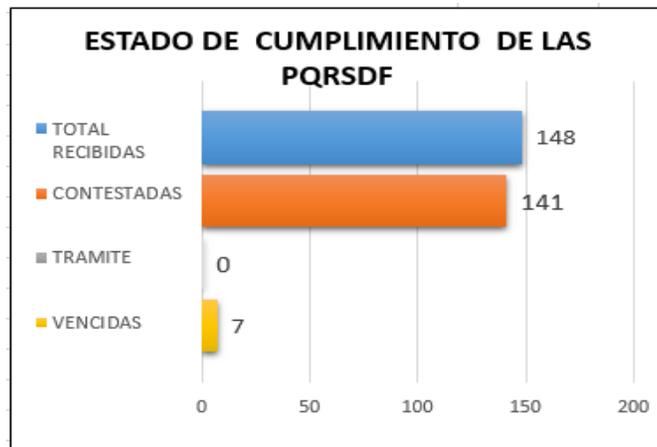
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE LA JUVENTUD	4	1	25%	1	2	75%



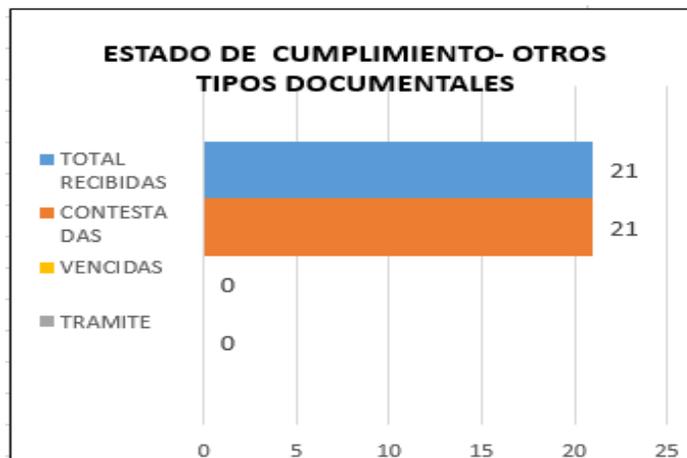


### SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	148	141	95%	0	7	5%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO	21	21	100%	0	0	0%



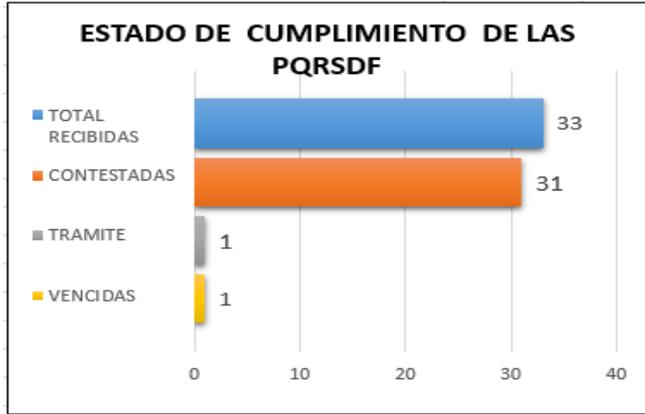


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

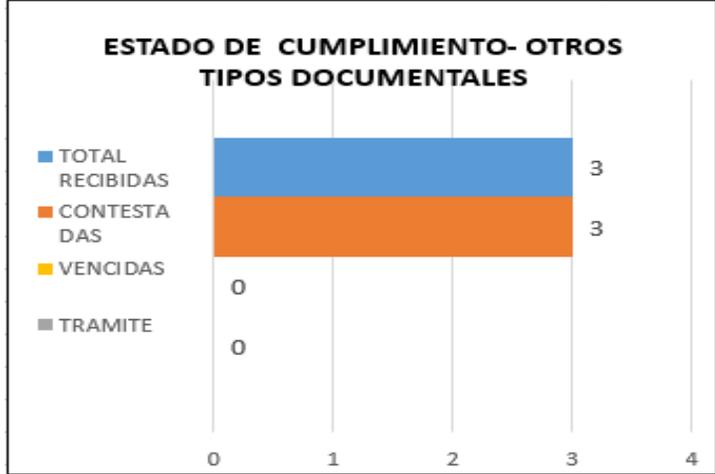
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 36 de 77

**SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS	33	31	94%	1	1	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS	3	3	100%	0	0	0%



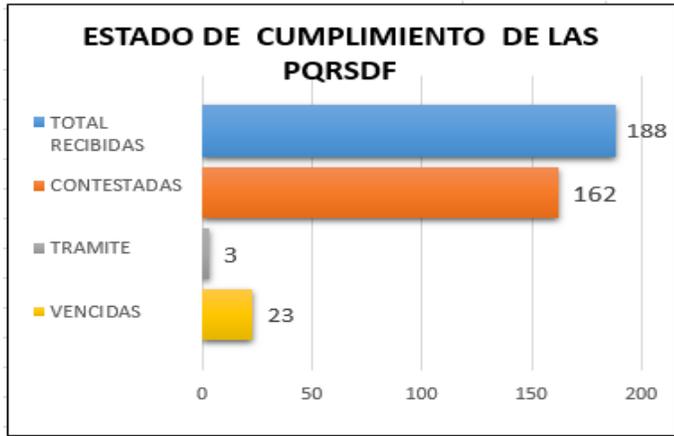


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

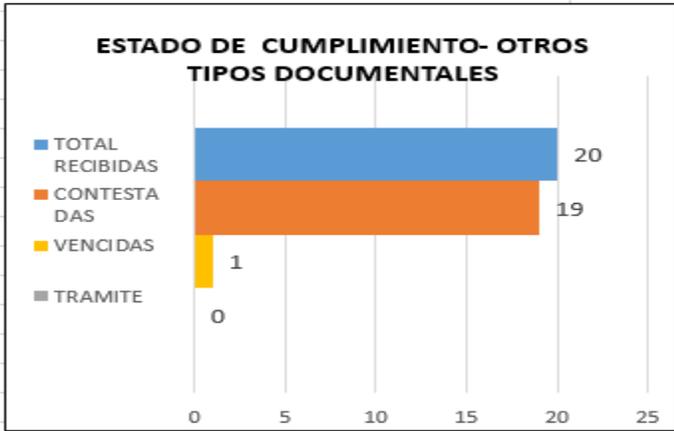
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 37 de 77

**SUBSECRETARIA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO	188	162	86%	3	23	14%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DESARROLLO DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO	20	19	95%	0	1	5%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

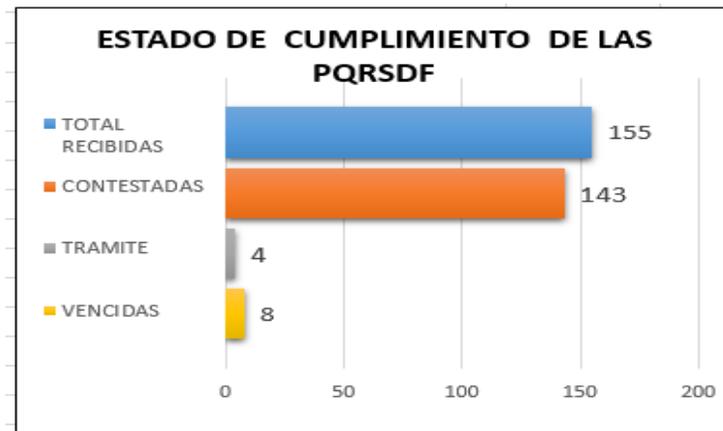
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

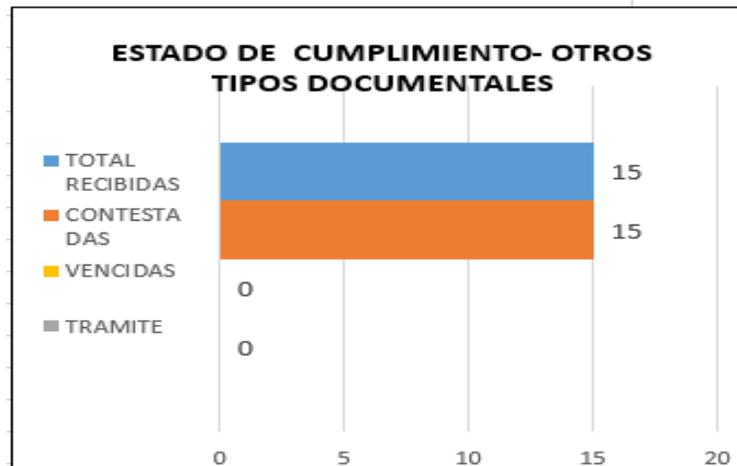
Página 38 de 77

**SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO	155	143	92%	4	8	8%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACIÓN Y DESARROLLO EDUCATIVO	15	15	100%	0	0	0%



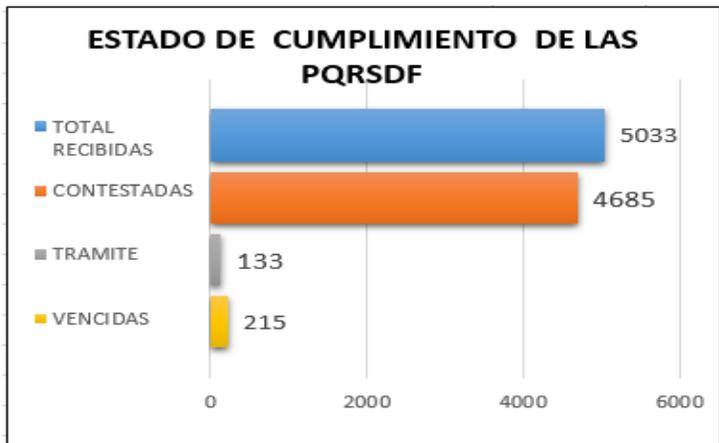


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

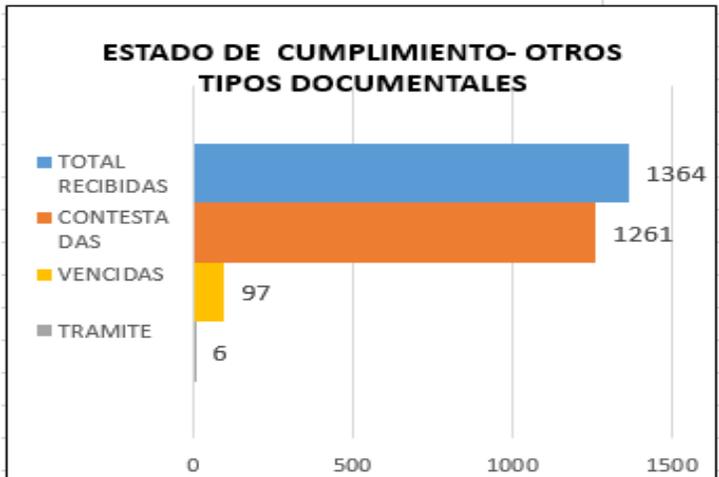
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 39 de 77

**SECRETARIA DE GOBIERNO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE GOBIERNO	5033	4685	93%	133	215	7%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE GOBIERNO	1364	1261	92%	6	97	8%



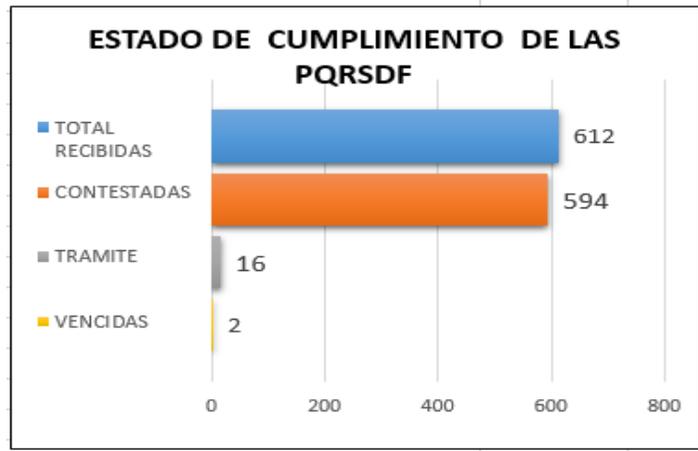


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

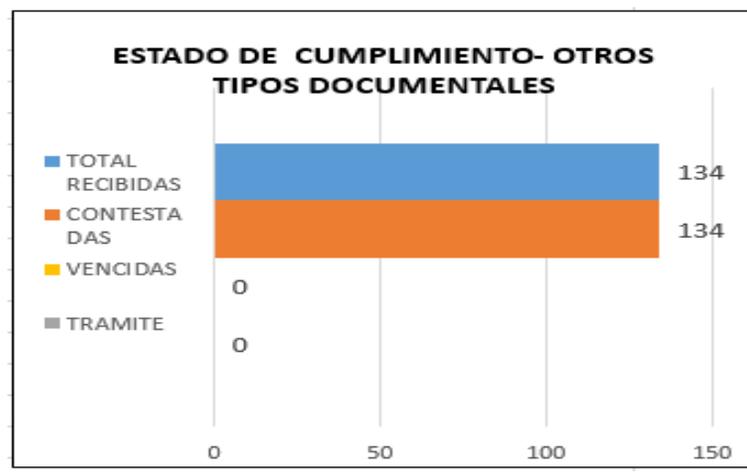
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 40 de 77

**SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA	612	594	97%	16	2	3%



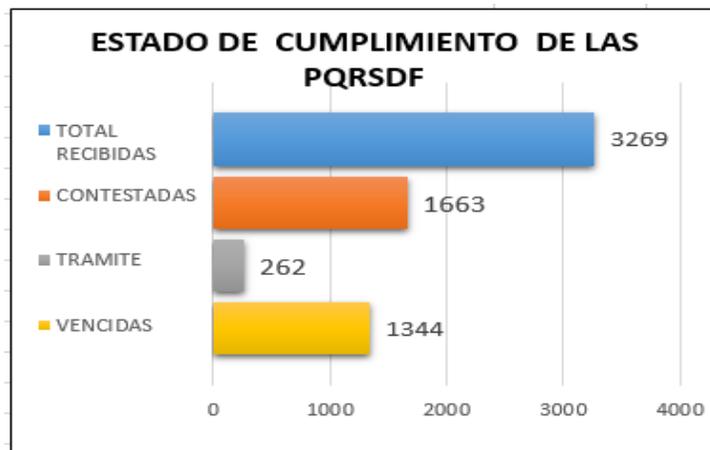
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE CONCERTACIÓN CIUDADANA	134	134	100%	0	0	0%



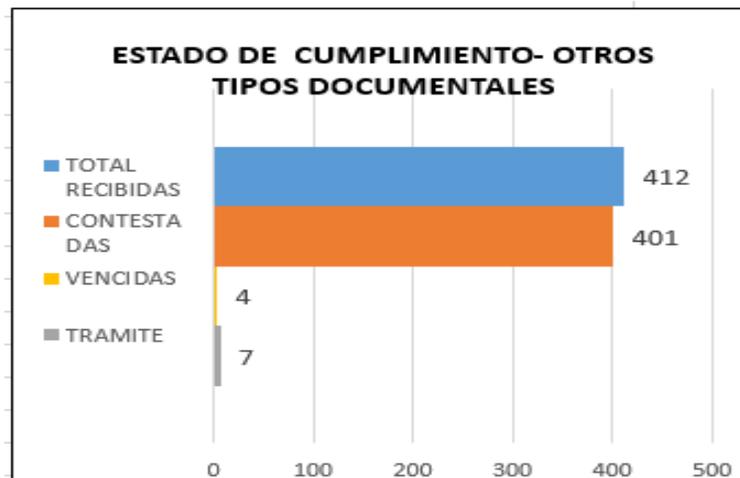


### SECRETARIA DE HACIENDA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE HACIENDA	3269	1663	51%	262	1344	49%



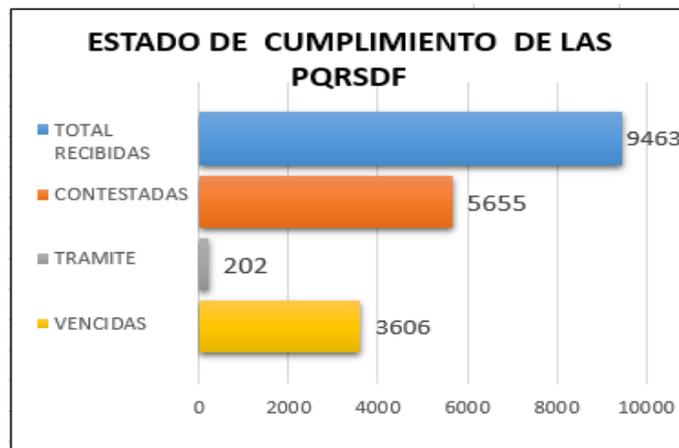
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE HACIENDA	412	401	97%	7	4	3%



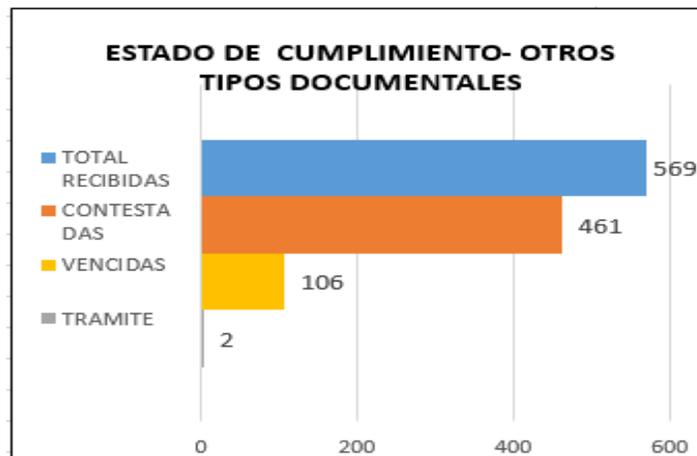


### SUBSECRETARIA DE RENTAS IMPUESTOS

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RENTAS IMPUESTOS	9463	5655	60%	202	3606	40%



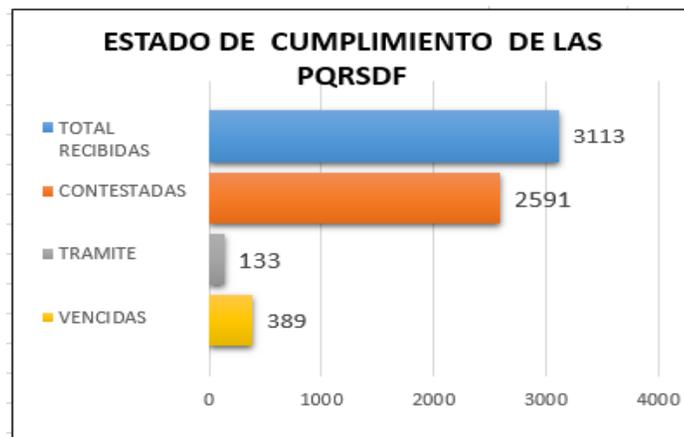
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RENTAS IMPUESTOS	569	461	81%	2	106	19%



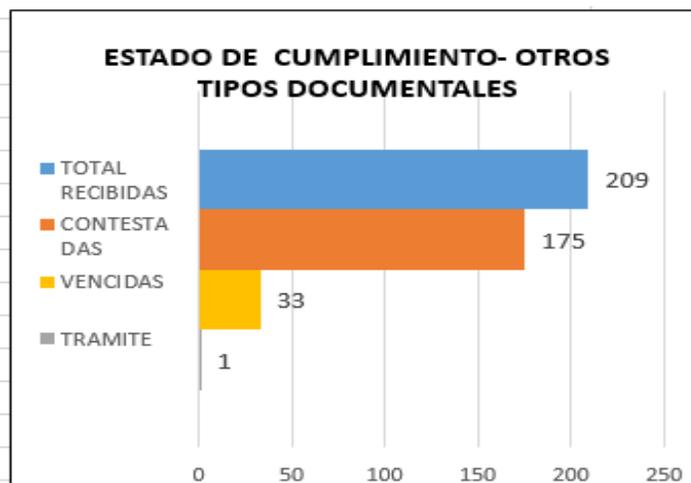


### SUBSECRETARIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	3113	2591	83%	133	389	17%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	209	175	84%	1	33	16%



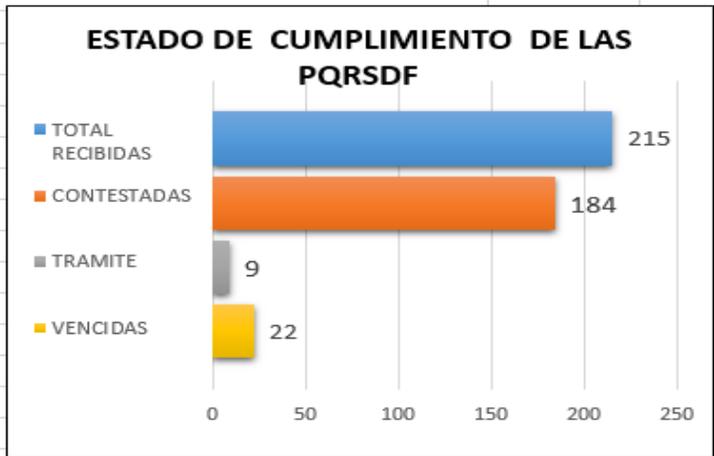


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

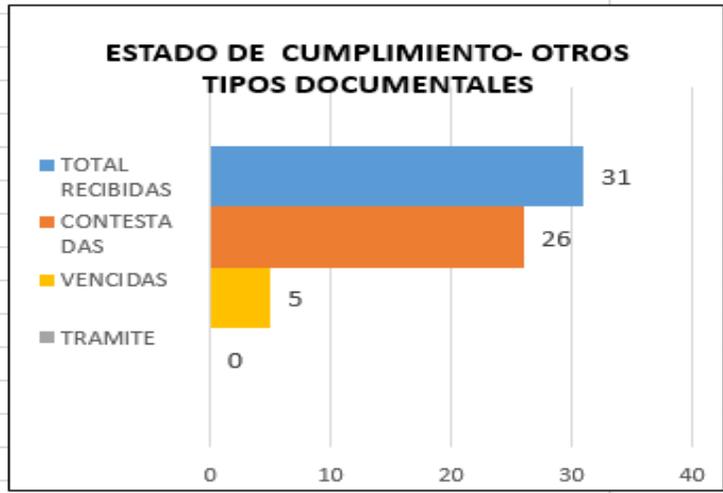
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 44 de 77

**SUBSECRETARIA FINANCIERA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA FINANCIERA	215	184	86%	9	22	14%



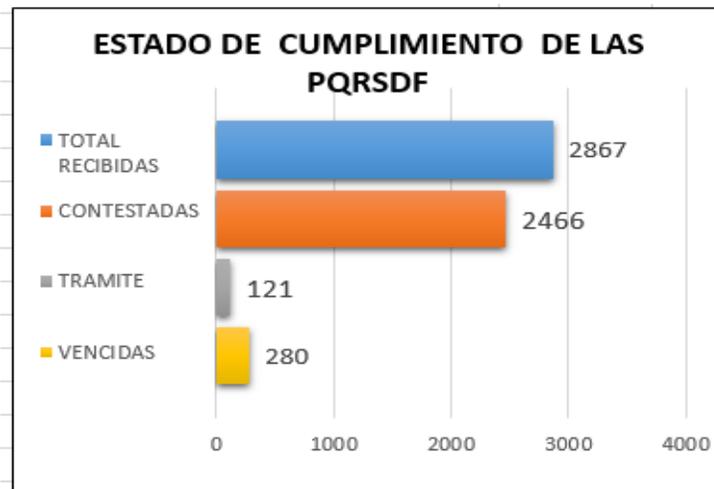
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA FINANCIERA	31	26	84%	0	5	16%



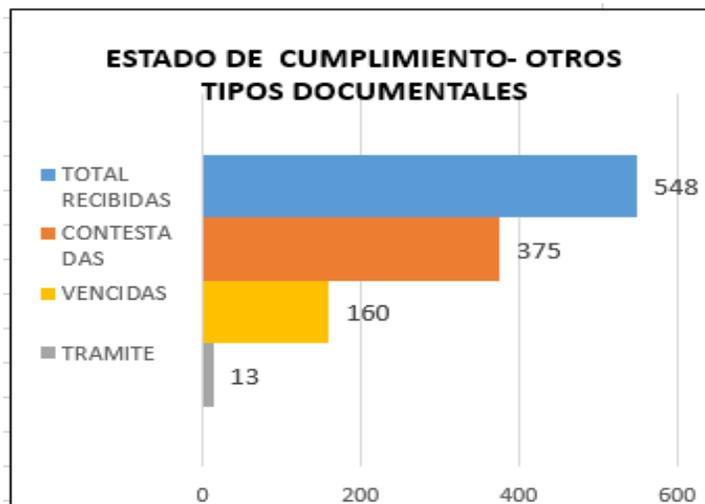


### SUBSECRETARIA GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO	2867	2466	86%	121	280	14%



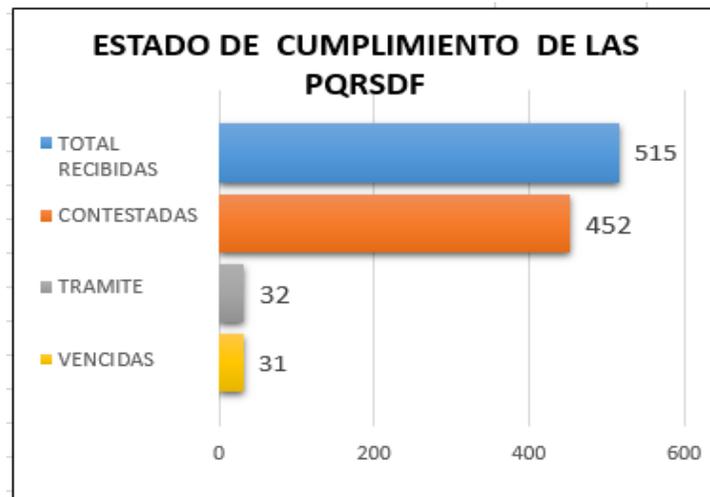
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO	548	375	68%	13	160	32%



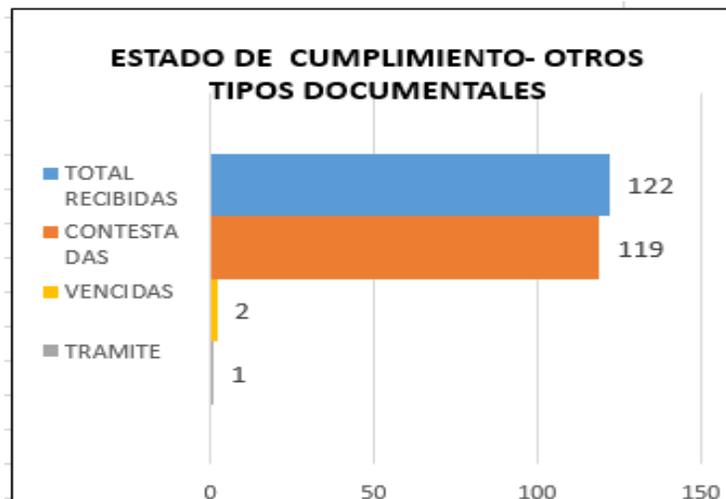


### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	515	452	88%	32	31	12%



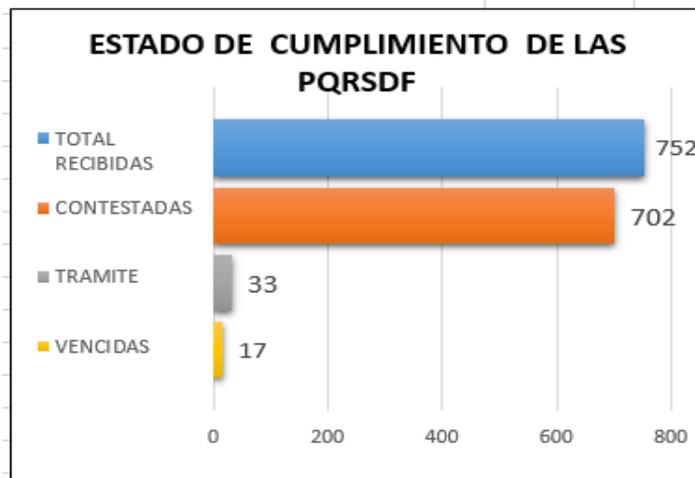
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	122	119	98%	1	2	2%



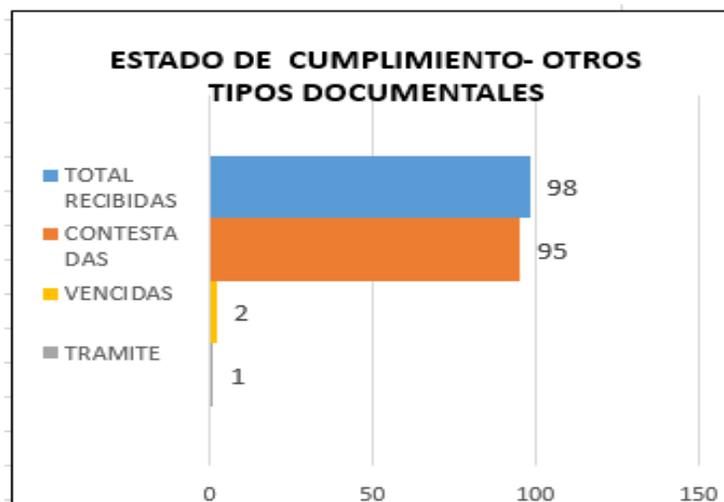


### SUBSECRETARIA-INFRAESTRUCTURA

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA-INFRAESTRUCTURA	752	702	93%	33	17	7%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA-INFRAESTRUCTURA	98	95	97%	1	2	3%



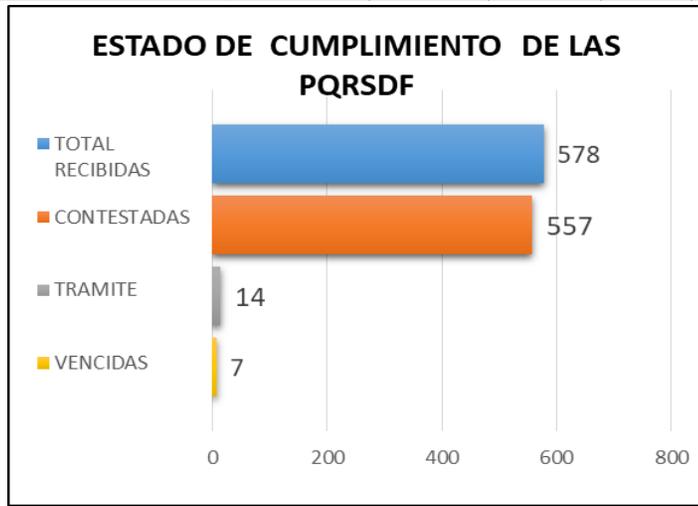


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

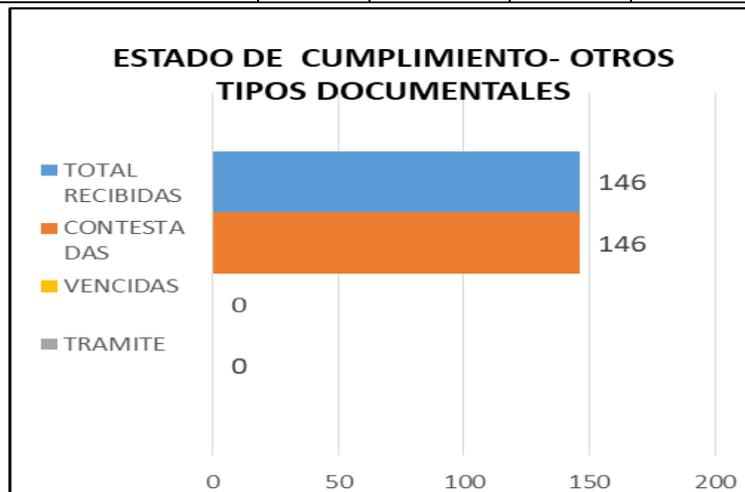
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 48 de 77

**SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	578	557	96%	14	7	4%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	146	146	100%	0	0	0%



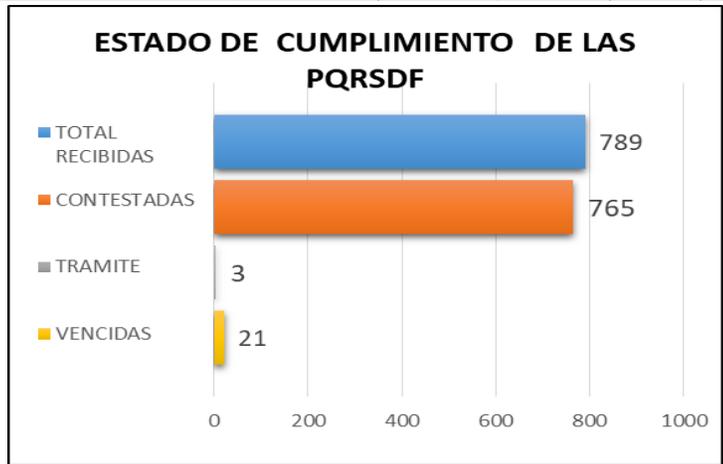


EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES,  
 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y  
 FELICITACIÓN**

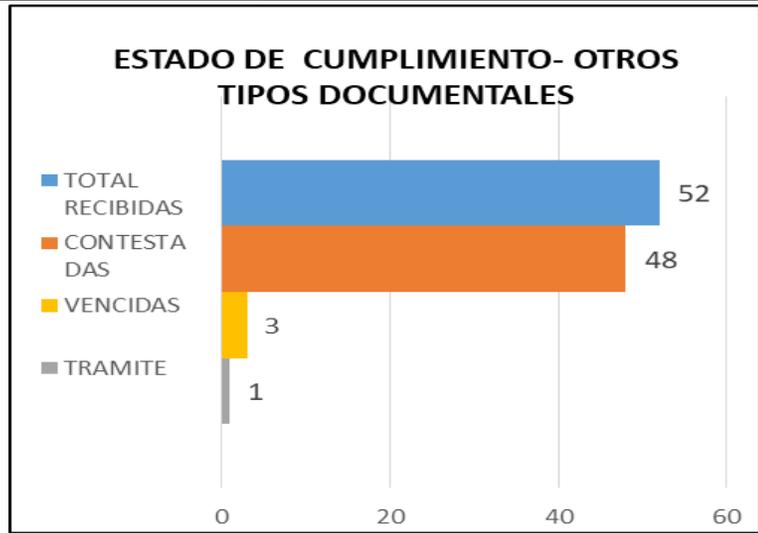
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 49 de 77

**SECRETARIA DE SALUD**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SALUD	789	765	97%	3	21	3%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SALUD	52	48	92%	1	3	8%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

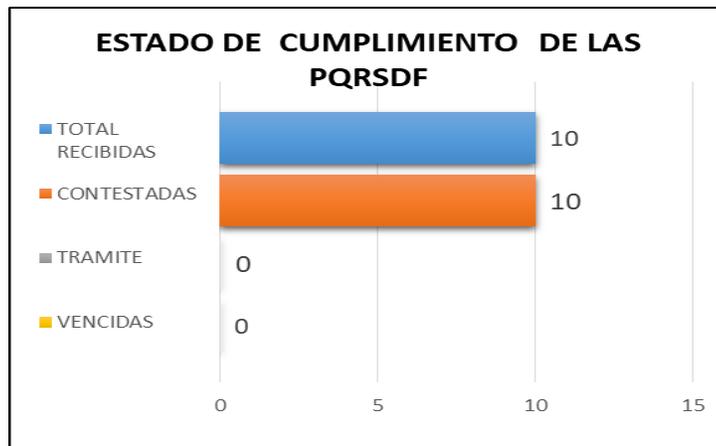
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

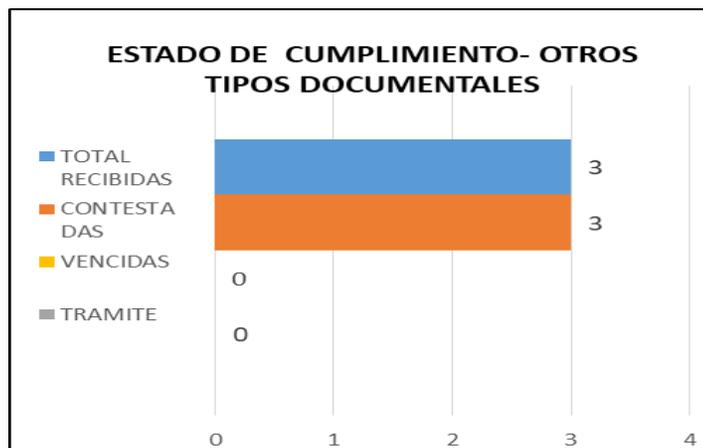
Página 50 de 77

**SUBSECRETARIA PLANEACIÓN EN SALUD**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACION EN SALUD	10	10	100%	0	0	0%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA PLANEACION EN SALUD	3	3	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

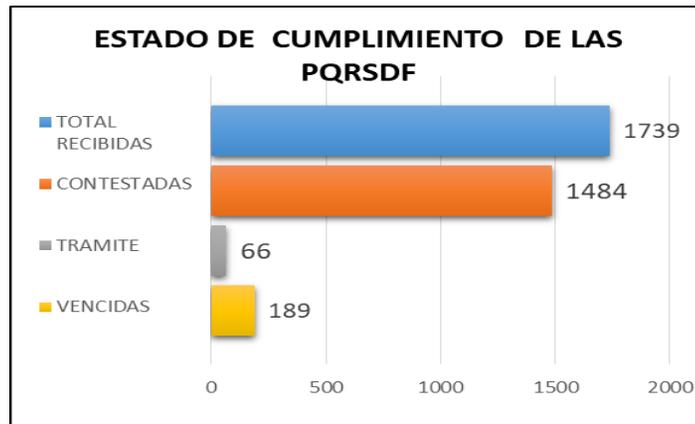
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

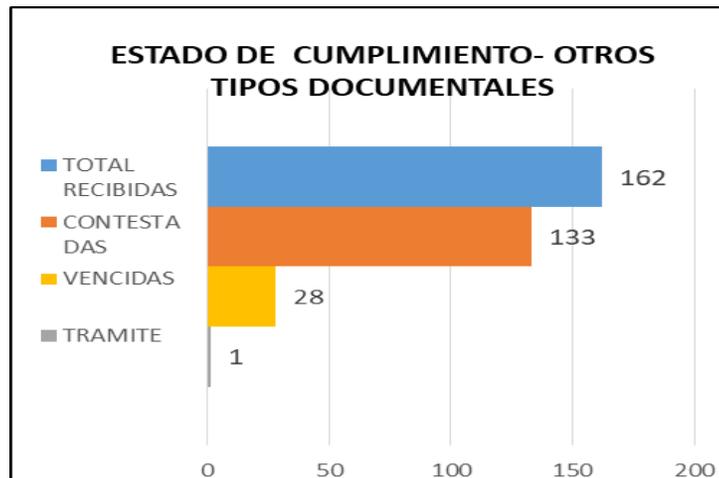
Página 51 de 77

**SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	1739	1484	85%	66	189	15%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	162	133	82%	1	28	18%



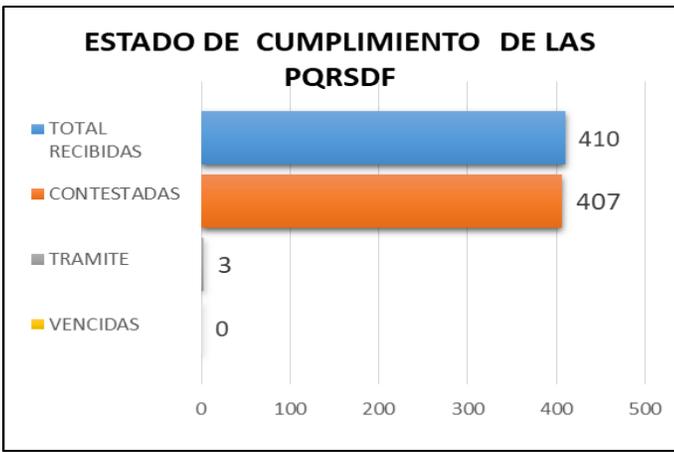


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

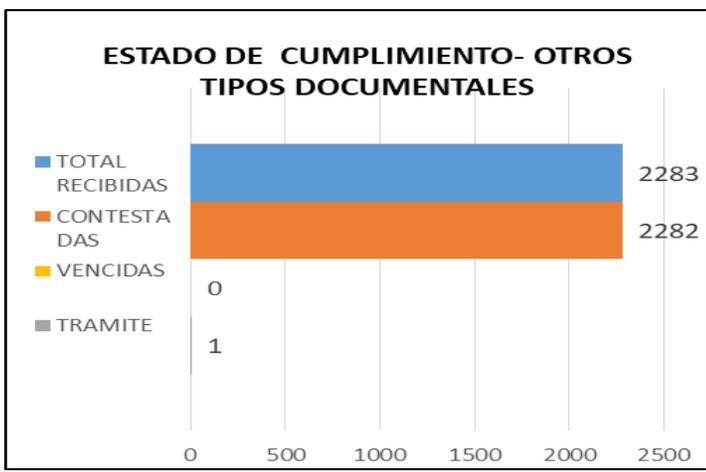
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 52 de 77

**SUBSECRETARIA ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE ATENCION	410	407	99%	3	0	1%



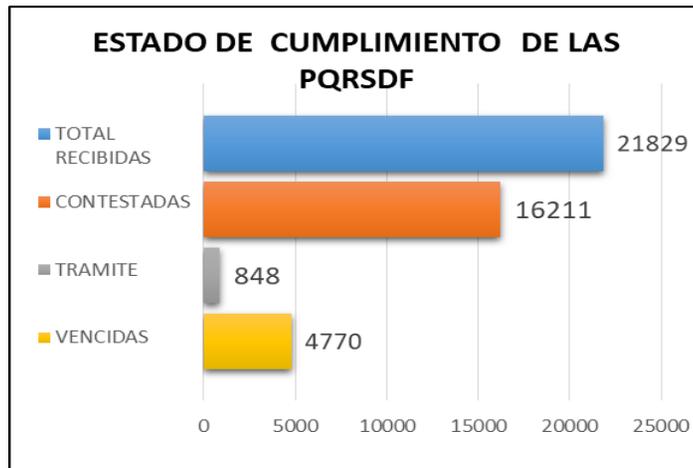
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE ATENCION	2283	2282	100%	1	0	0%



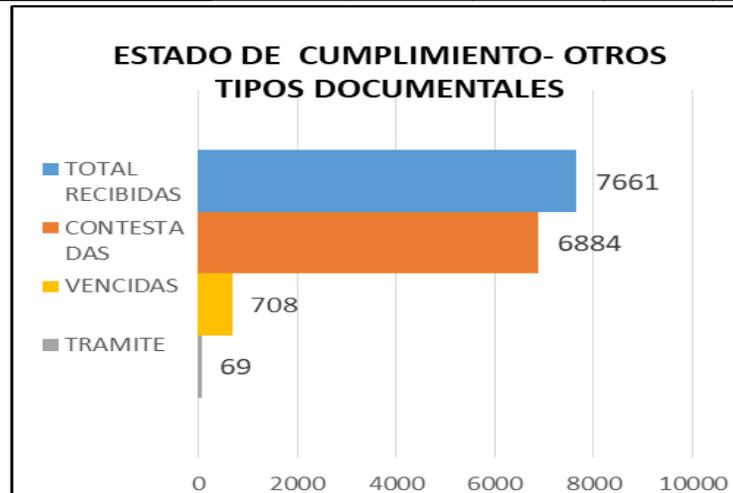


### SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	21829	16211	74%	848	4770	26%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7661	6884	90%	69	708	10%



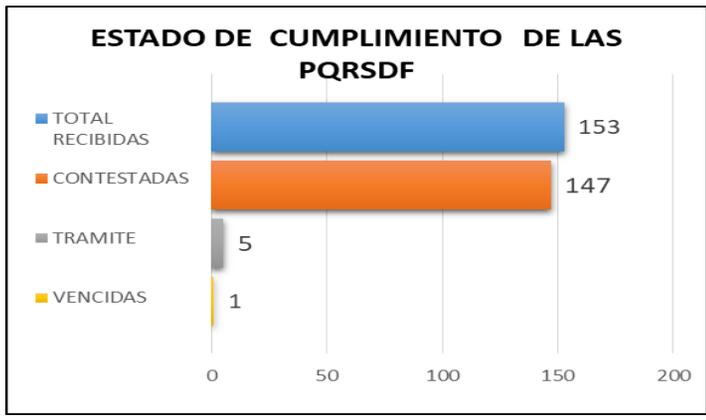


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

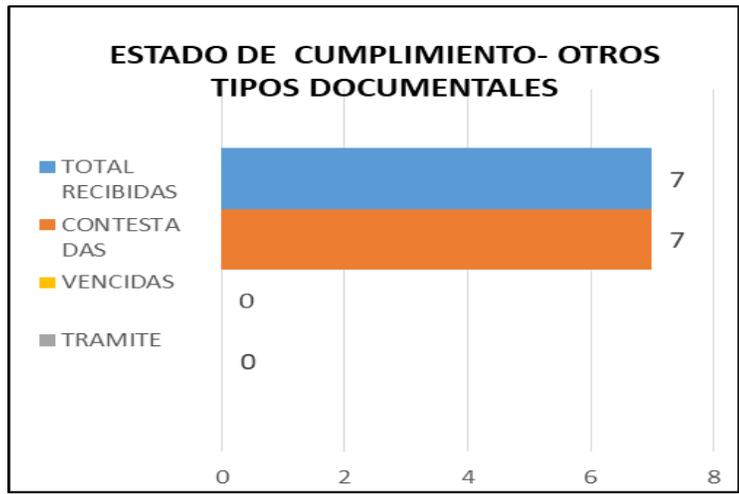
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 54 de 77

**SUBSECRETARIA REGULACIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	153	147	96%	5	1	4%



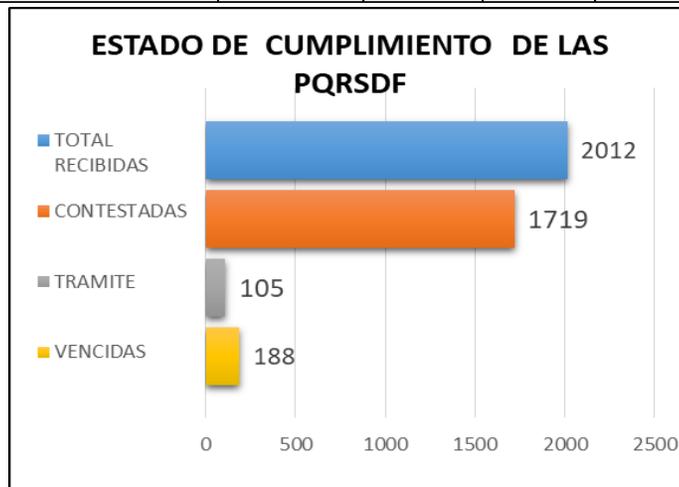
SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE REGULACION DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	7	100%	0	0	0%



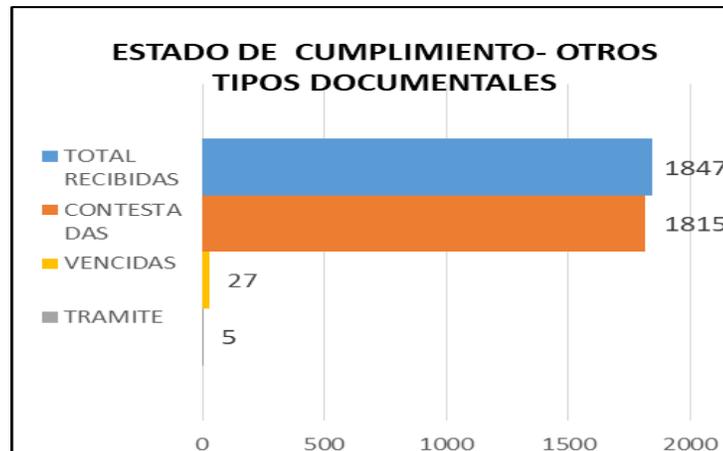


### SECRETARIA GENERAL

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL	2012	1719	85%	105	188	15%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA GENERAL	1847	1815	98%	5	27	2%



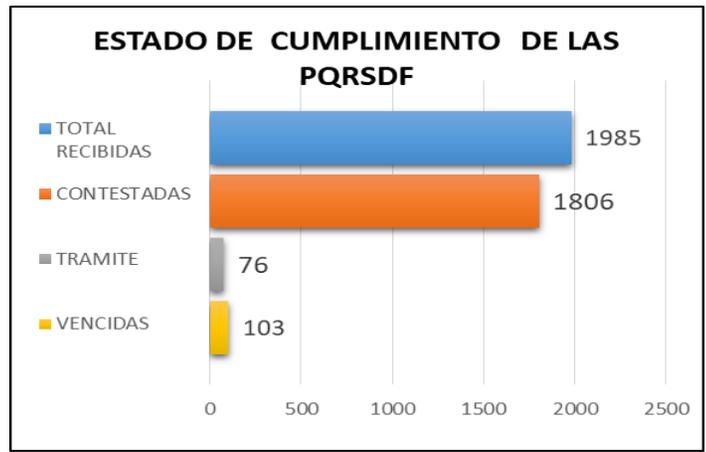


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

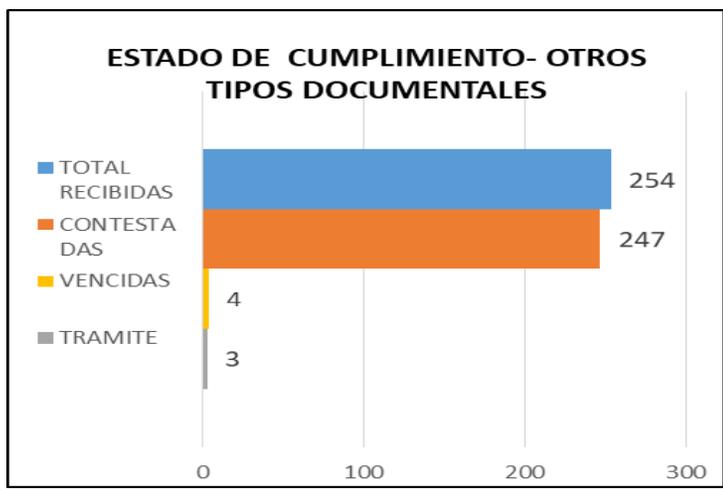
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 56 de 77

**SUBSECRETARIA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO	1985	1806	91%	76	103	9%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA ADMINISTRACION EN TALENTO HUMANO	254	247	97%	3	4	3%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

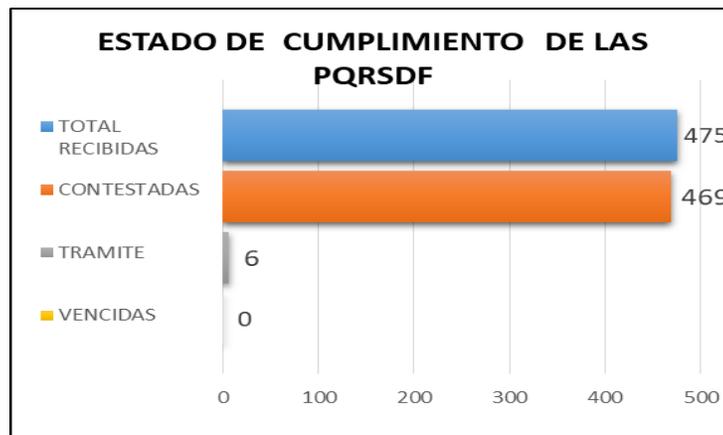
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

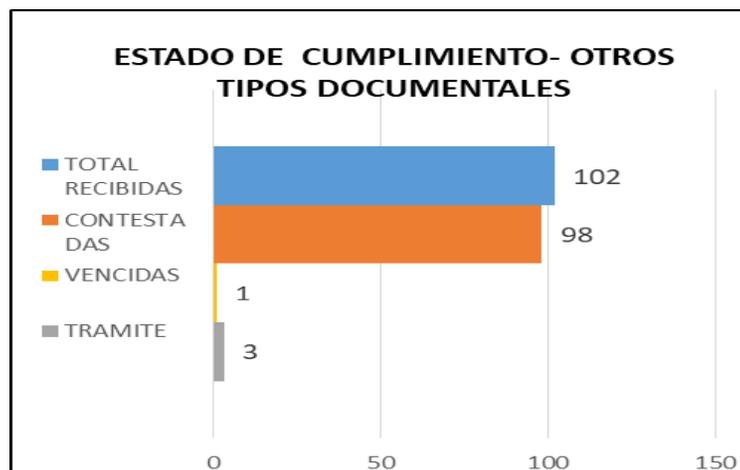
Página 57 de 77

**OFICINA DE PENSIONES**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA DE PENSIONES	475	469	99%	6	0	1%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
OFICINA DE PENSIONES	102	98	96%	3	1	4%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

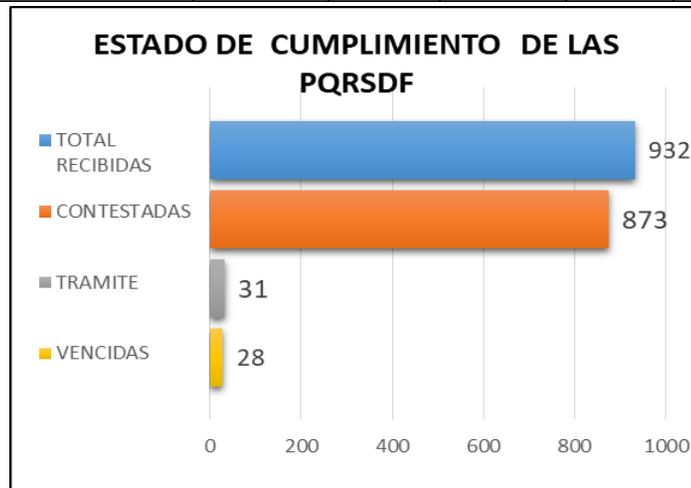
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

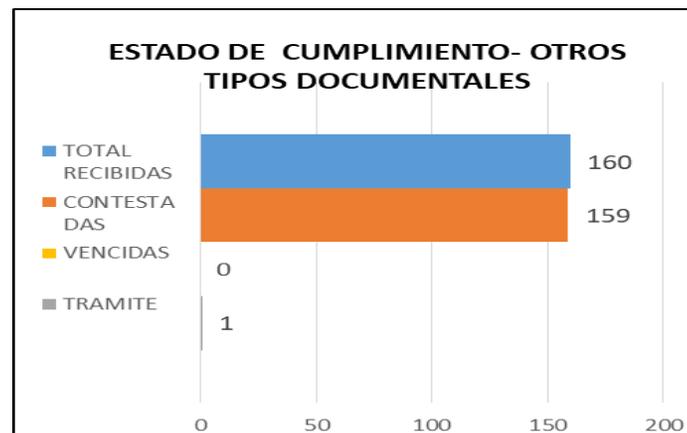
Página 58 de 77

**SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	932	873	94%	31	28	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	160	159	99%	1	0	1%



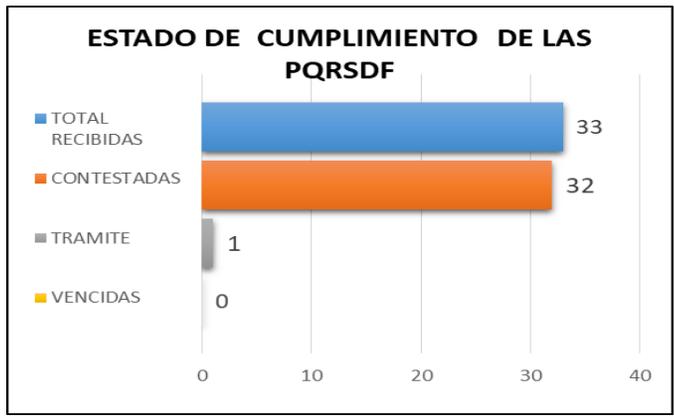


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

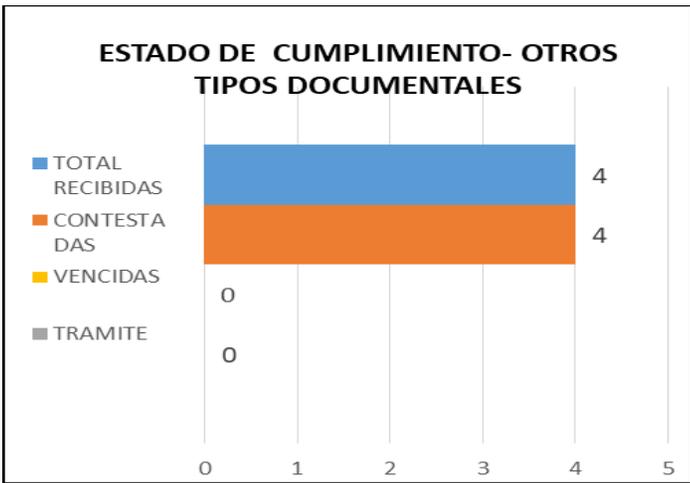
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 59 de 77

**SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	33	32	97%	1	0	3%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	4	4	100%	0	0	0%



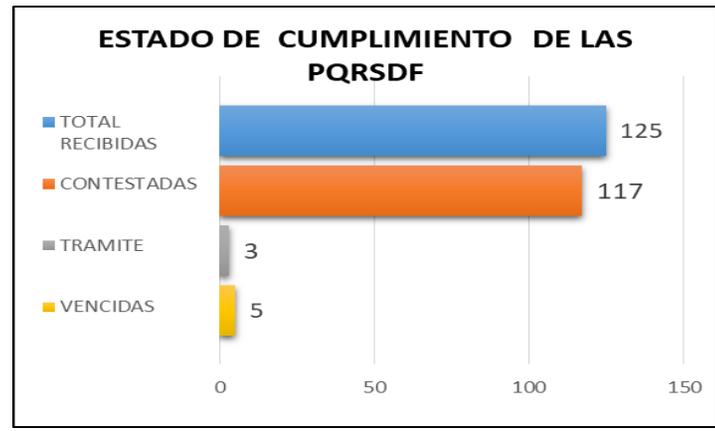


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

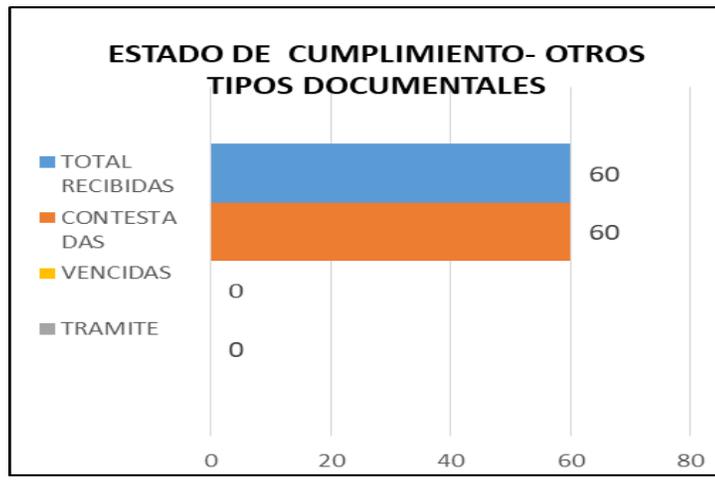
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 60 de 77

**SECRETARIA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ.**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ	125	117	94%	3	5	6%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE POST CONFLICTO Y CULTURA DE PAZ	60	60	100%	0	0	0%



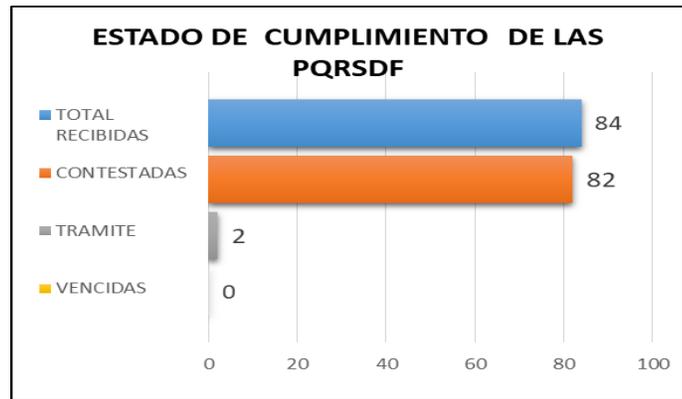


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

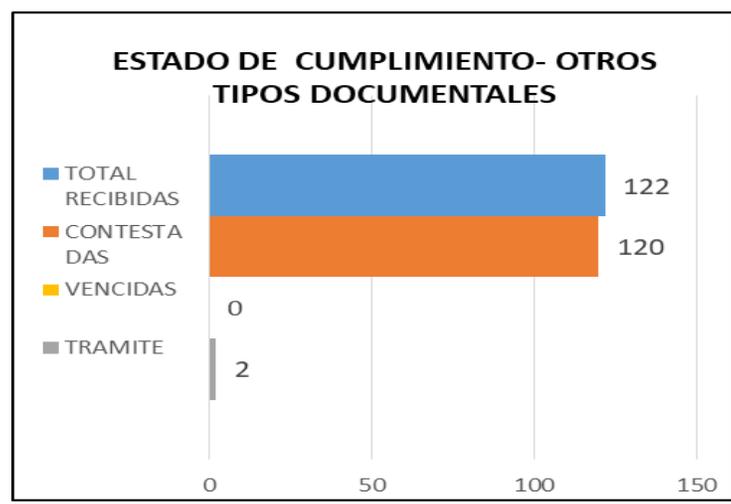
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 61 de 77

**SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	84	82	98%	2	0	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	122	120	98%	2	0	2%



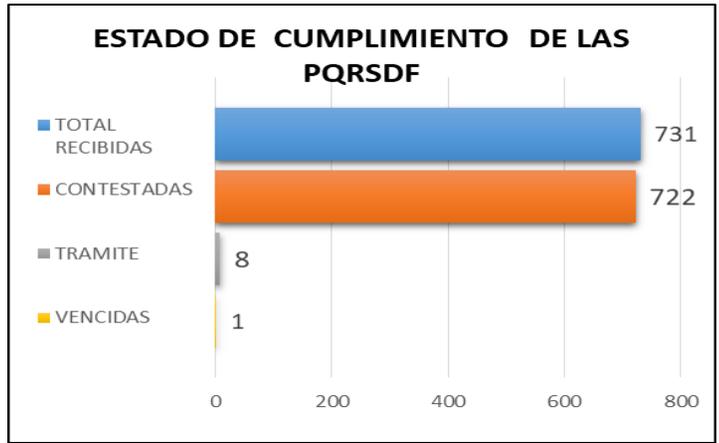


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

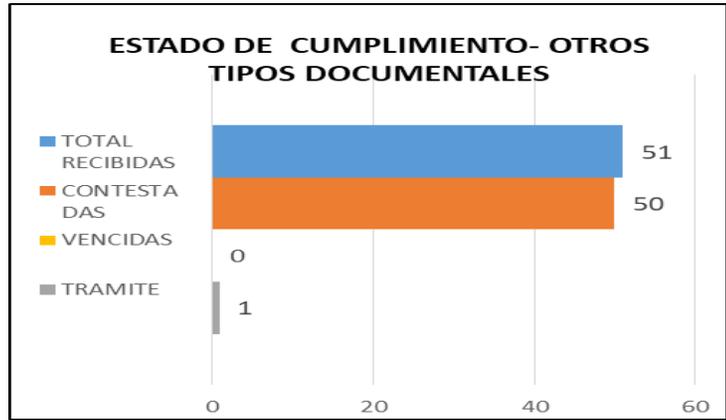
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 62 de 77

**SECRETARIA EQUIDAD DE GENERO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO	731	722	99%	8	1	1%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE EQUIDAD DE GENERO	51	50	98%	1	0	2%



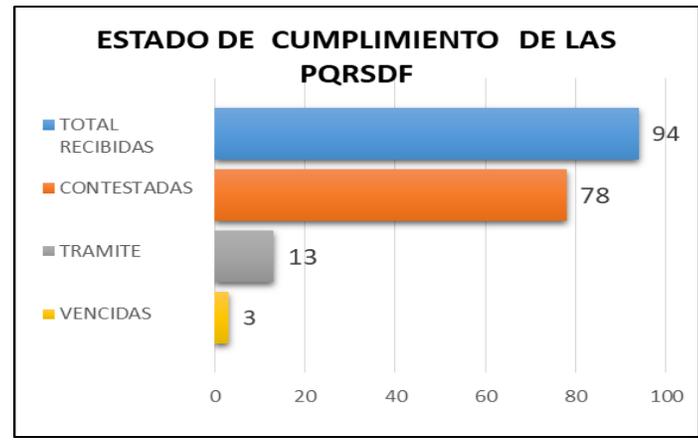


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

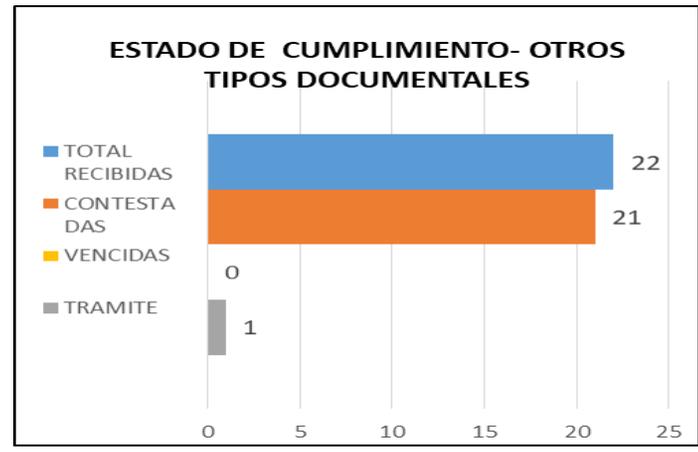
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 63 de 77

**SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE BANCO DEL PROGRESO	94	78	83%	13	3	17%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DE BANCO DEL PROGRESO	22	21	95%	1	0	5%



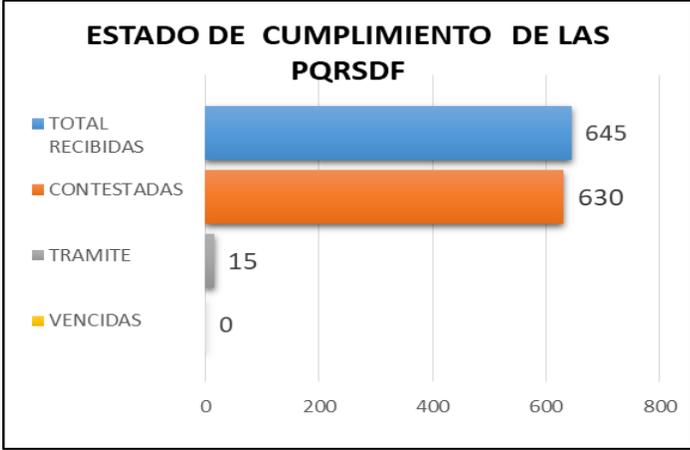


**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN**

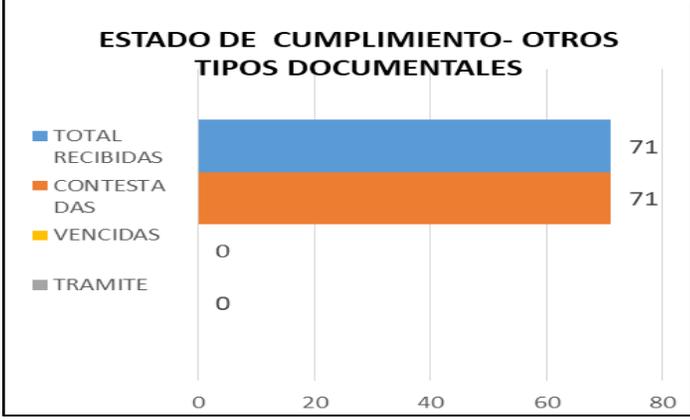
Código: PV-01-01-P3-F2  
 Versión: 01  
 Fecha: 26/09/2023  
 Página 64 de 77

**SECRETARIA DEL TESORO**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DEL TESORO	645	630	98%	15	0	2%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
SECRETARIA DEL TESORO	71	71	100%	0	0	0%





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

Código: PV-01-01-P3-F2

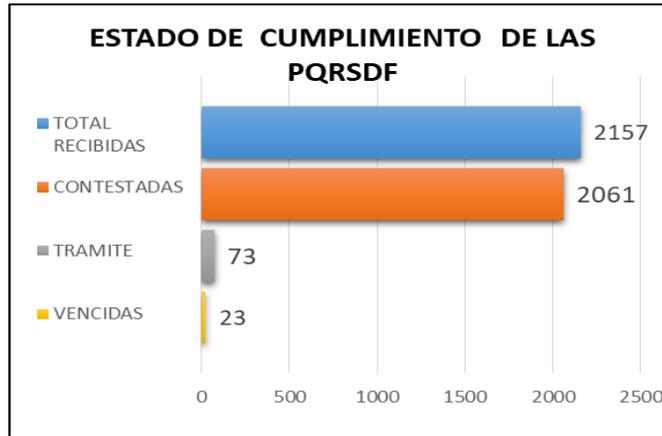
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

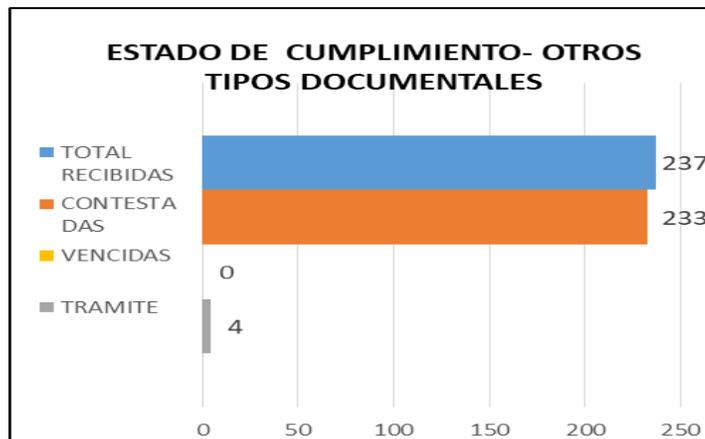
Página 65 de 77

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL**

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	2157	2061	96%	73	23	4%



SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES						
VIGENCIA 2024						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	237	233	98%	4	0	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 66 de 77

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

<b>SEGUIMIENTO PQRSDP</b>						
<b>VIGENCIA 2024 (corte 02 de diciembre)</b>						
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>ESTADO</b>				
		<b>CONTESTADAS</b>	<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>VENCIDAS</b>	<b>% INEFECTIVIDAD</b>
Secretaría privada del alcalde	800	749	94%	38	13	6%
Oficina Control Interno Gestión	37	37	100%	0	0	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	300	290	97%	7	3	3%
Oficina Asesora Jurídica	305	262	86%	15	28	14%
Oficina Caracterización Socio.Económica - SISBEN	663	640	97%	16	7	3%
Oficina TIC	533	532	100%	1	0	0%
Subsecretaría de Contaduría Municipal	43	37	86%	3	3	14%
Departamento Administrativo de Planeación	594	532	90%	16	46	10%
Subdirección Control Físico y Ambiental	900	600	67%	29	271	33%
Subdirección de Desarrollo socio-económico.	2441	2347	96%	92	2	4%
subdirección de servicios públicos	1512	1255	83%	60	197	17%
Subdirección de desarrollo físico y ambiental	1051	777	74%	45	229	26%
Secretaría de Valorización y Plusvalía	983	963	98%	20	0	2%
Secretaría de Cultura y Turismo	749	733	98%	16	0	2%
Subsecretaría de Cultura y Turismo	25	25	100%	0	0	0%
Secretaría de Vivienda	1443	1389	96%	37	17	4%
Secretaría Gestión del Riesgo de Desastres.	940	890	95%	39	11	5%
Secretaría de Desarrollo Social	402	401	100%	1	0	0%
Subsecretaría de participación comunitaria	966	911	94%	20	35	6%
Subsecretaría Productividad y competitividad	61	53	87%	4	4	13%
Secretaría de Educación	650	586	90%	7	57	10%
Subsecretaría Desarrollo de la juventud	67	48	72%	4	15	28%
Subs. Investigación y Desarrollo pedagógico	148	141	95%	0	7	5%
Subsecretaría Administración Recursos Financieros	33	31	94%	1	1	6%
Subs. Desarrollo de Talento humano Educativo	188	162	86%	3	23	14%
Subsecretaría Planeación y Desarrollo Educativo	155	143	92%	4	8	8%
Secretaría de Gobierno	5033	4685	93%	133	215	7%
Subsecretaría de concertación ciudadana	612	594	97%	16	2	3%
Secretaría de Hacienda	3269	1663	51%	262	1344	49%
subsecretaría de Rentas impuestos	9463	5655	60%	202	3606	40%
subsecretaría de recuperación de cartera	3113	2591	83%	133	389	17%
subsecretaría financiera	215	184	86%	9	22	14%
Subsecretaría gestión Catastral multipropósito	2867	2466	86%	121	280	14%
Secretaría de Infraestructura	515	452	88%	32	31	12%
subsecretaría-infraestructura	752	702	93%	33	17	7%
subsecretaría de medio ambiente	578	557	96%	14	7	4%
Secretaría de Salud	789	765	97%	3	21	3%
Subsecretaría planeación en salud	10	10	100%	0	0	0%
Subsecretaría de Salud Pública	1739	1484	85%	66	189	15%
Sub. Aseguramiento y Control de Atención	410	407	99%	3	0	1%



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

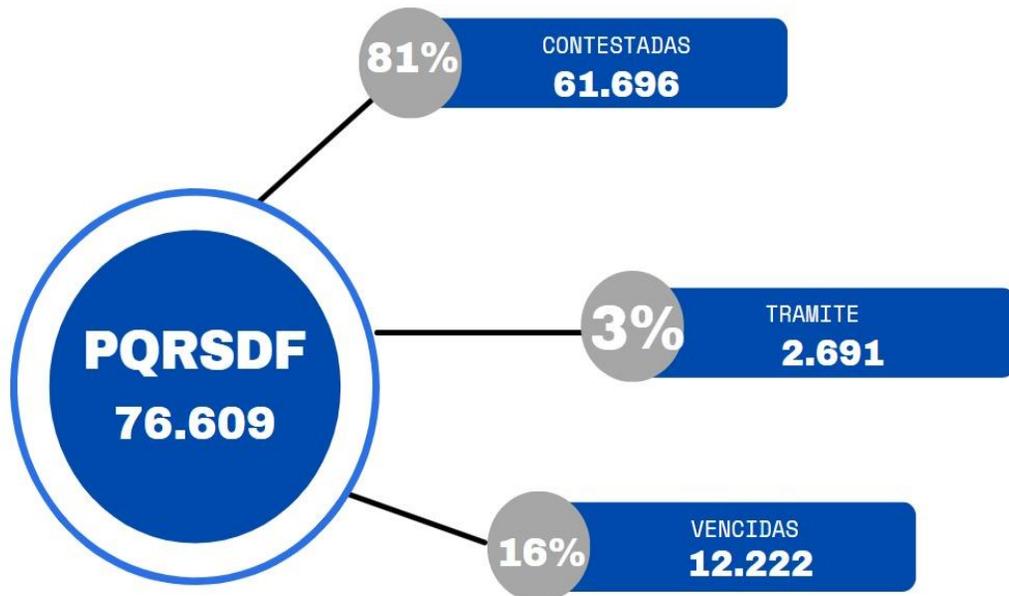
Código: PV-01-01-P3-F2

Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 67 de 77

SEGUIMIENTO PQRSDF						
VIGENCIA 2024 (corte 02 de diciembre)						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaria de Tránsito y Transporte	21829	16211	74%	848	4770	26%
Subsecretaria Regulación de Transito y Transporte	153	147	96%	5	1	4%
Secretaria General	2012	1719	85%	105	188	15%
Subsecretaria Administración de Talento humano	1985	1806	91%	76	103	9%
Oficina de Pensiones	475	469	99%	6	0	1%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	932	873	94%	31	28	6%
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	33	32	97%	1	0	3%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	125	117	94%	3	5	6%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	84	82	98%	2	0	2%
Secretaria Equidad de-Genero	731	722	99%	8	1	1%
Secretaria Banco del Progreso	94	78	83%	13	3	17%
Secretaria del Tesoro	645	630	98%	15	0	2%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	2157	2061	96%	73	23	4%
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>76609</b>	<b>61696</b>	<b>81%</b>	<b>2691</b>	<b>12222</b>	<b>19%</b>



 <b>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 68 de 77

## RELACIÓN DE PQRSDF VENCIDAS POR DEPENDENCIAS

De las 76.609 PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencia que, 12.222 PQRSDF se encuentran en estado vencidas, a fecha de corte 2 de diciembre de la presente anualidad, cuarenta y un (41) 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 relaciona el porcentaje de ineffectividad teniendo en cuenta los valores de PQRSDF vencidas y PQRSDF en trámite con relación al total de PQRSDF recibidas por cada dependencia.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFFECTIVIDAD
1	Secretaria de Tránsito y Transporte	21829	848	4770	26%
2	subsecretaria de Rentas impuestos	9463	202	3606	40%
3	Secretaria de Hacienda	3269	262	1344	49%
4	Subsecretaria de recuperación de cartera	3113	133	389	17%
5	Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2867	121	280	14%
6	Subdirección Control Físico y Ambiental	900	29	271	33%
7	Subdirección de desarrollo físico y ambiental	1051	45	229	26%
8	Secretaria de Gobierno	5033	133	215	7%
9	Subdirección de servicios públicos	1512	60	197	17%
10	Subsecretaria de Salud Publica	1739	66	189	15%
11	Secretaria General	2012	105	188	15%
12	Subsecretaria Administración de Talento humano	1985	76	103	9%
13	Secretaria de Educación	650	7	57	10%
14	Departamento Administrativo de Planeación	594	16	46	10%
15	Subsecretaria de participación comunitaria	966	20	35	6%
16	Secretaria de Infraestructura	515	32	31	12%
17	Oficina Asesora Jurídica	305	15	28	14%
18	Secretaria de Seguridad Ciudadana	932	31	28	6%



N°	DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
19	Subs. Desarrollo de Talento humano Educativo	188	3	23	14%
20	Departamento Administrativo de Bienestar Social	2157	73	23	4%
21	subsecretaria financiera	215	9	22	14%
22	Secretaria de Salud	789	3	21	3%
23	Secretaría de Vivienda	1443	37	17	4%
24	subsecretaria-infraestructura	752	33	17	7%
25	Subsecretaria Desarrollo de la juventud	67	4	15	28%
26	Secretaría privada del alcalde	800	38	13	6%
27	Secretaria Gestión del Riesgo de Desastres.	940	39	11	5%
28	Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	155	4	8	8%
29	Oficina Caracterización Socioeconómica - SISBEN	663	16	7	3%
30	Subs. Investigación y Desarrollo pedagógico	148	0	7	5%
31	subsecretaria de medio ambiente	578	14	7	4%
32	Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	125	3	5	6%
33	Subsecretaria Productividad y competitividad	61	4	4	13%
34	Oficina Control interno Disciplinario	300	7	3	3%
35	Subsecretaria de Contaduría Municipal	43	3	3	14%
36	Secretaria Banco del Progreso	94	13	3	17%
37	Subdirección de Desarrollo socioeconómico.	2441	92	2	4%
38	Subsecretaria de concertación ciudadana	612	16	2	3%
39	Subsecretaria Administración Recursos Financieros	33	1	1	6%
40	Subsecretaria Regulación de Tránsito y Transporte	153	5	1	4%
41	Secretaria Equidad de-Genero	731	8	1	1%
<b>TOTAL</b>			<b>2691</b>	<b>12222</b>	<b>19%</b>

	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 70 de 77

## DEPENDENCIAS CON MAYOR PQRSDF RECIBIDAS

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias que recibieron más de 2000 PQRSDF durante el periodo comprendido de enero a de 2024.

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS
Secretaria de Tránsito y Transporte	21829
subsecretaria de Rentas impuestos	9463
Secretaria de Gobierno	5033
Secretaria de Hacienda	3269
subsecretaria de recuperación de cartera	3113
Subsecretaria gestión Catastral multipropósito	2867
Subdirección de Desarrollo socioeconómico.	2441
Departamento Administrativo de Bienestar Social	2157
Secretaria General	2012

## SEGUIMIENTO A OTROS TIPOS DOCUMENTALES

A continuación, me permito relacionar los otros tipos documentales (Tutelas, Despachos comisorios. Invitaciones Publicas, Comunicaciones, Propuestas) recibidos, de forma detallada durante el periodo de enero a noviembre de la presente anualidad, **Estado cumplimiento:** contestadas **Estado pendientes:** en trámite y vencidas; mediante una tabla con porcentajes de efectividad e inefectividad por cada una de las dependencias de la Administración Municipal:

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



**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 71 de 77

<b>SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES DF CONTROL INTERNO</b>						
<b>VIGENCIA 2024 (corte 02 de diciembre)</b>						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaría privada del alcalde	157	153	97%	4	0	3%
Oficina Control Interno Gestión	12	12	100%	0	0	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	44	43	98%	0	1	2%
Oficina Asesora Jurldica	583	574	98%	7	2	2%
Oficina Caracterizacion Socio.Economica - SISBEN	812	811	100%	1	0	0%
Oficina TIC	26	26	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Contaduria Municipal	14	11	79%	0	3	21%
Departamento Administrativo de Planeación	323	297	92%	0	26	8%
Subdirección Control Físico y Ambiental	274	268	98%	0	6	2%
Subdirección de Desarrollosocio-economico.	131	129	98%	2	0	2%
subdirección de servicios publicos	115	104	90%	2	9	10%
Subdireccion de desarrollo fisico y ambiental	17	10	59%	0	7	41%
Secretaria de Valorlización y Plusvalía	91	91	100%	0	0	0%
Secretaria de Cultura y Turismo	103	102	99%	1	0	1%
Subsecretaria de Cultura y Turismo	2	2	100%	0	0	0%
Secrelarla de Vivienda	142	141	99%	1	0	1%
Secretaria Gestión del Riesgo de Desaslres.	177	177	100%	0	0	0%
Secretaria de Desarrollo Social	85	85	100%	0	0	0%
Subsecretaria de participación comunitaria	86	82	95%	3	1	5%
Subsecretaria Productividad y competitividad	7	7	100%	0	0	0%
Secretaria de Educación	526	505	96%	5	16	4%
Subsecretaria Desarrollo de la juventud	4	1	25%	1	2	75%
Subs. Investigación y Desarrollo pedagogico	21	21	100%	0	0	0%
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	3	3	100%	0	0	0%
Subs. Desarrollo de Talento humano Educativo	20	19	95%	0	1	5%
Subsecretaria Planeación y Desarrollo Educativo	15	15	100%	0	0	0%
Secretaria de Gobierno	1364	1261	92%	6	97	8%
Subsecretaria de concetación ciudadana	134	134	100%	0	0	0%
Secretaria de Hacienda	412	401	97%	7	4	3%
subsecretaria de Rentas impuestos	569	461	81%	2	106	19%
subsecretaria de recuperacion de cartera	209	175	84%	1	33	16%
subsecretaria financiera	31	26	84%	0	5	16%
Subsecretaria gestion Catastral multiproposito	548	375	68%	13	160	32%
Secretaria de Infraestructura	122	119	98%	1	2	2%
subsecretaria-infraestructura	98	95	97%	1	2	3%
subsecretaria de medio ambiente	146	146	100%	0	0	0%
Secretaria de Salud	52	48	92%	1	3	8%
Subsecretaria planeación en salud	3	3	100%	0	0	0%
Subsecretaria de Salud Publica	162	133	82%	1	28	18%
Subsecretaria Aseguramiento y Control de Atención	2283	2282	100%	1	0	0%
Secrelaria de Tránsito y Transporte	7661	6884	90%	69	708	10%
Subsecretaria Regulación de Transito y Transporte	7	7	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 72 de 77

SEGUIMIENTO OTROS TIPOS DOCUMENTALES DF CONTROL INTERNO						
VIGENCIA 2024 (corte 02 de diciembre)						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	ESTADO				
		CONTESTADAS	% EFECTIVIDAD	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
Secretaria General	1847	1815	98%	5	27	2%
Subsecretaria Administración de Talento humano	254	247	97%	3	4	3%
Oficina de Pensiones	102	98	96%	3	1	4%
Secretaria de Seguridad Ciudadana	160	159	99%	1	0	1%
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	4	4	100%	0	0	0%
Secretaria de Post Conflicto y Cultura de paz	60	60	100%	0	0	0%
Secretaria de Prensa y Comunicaciones	122	120	98%	2	0	2%
Secretaria Equidad de-Genero	51	50	98%	1	0	2%
Secretaria Banco del Progreso	22	21	95%	1	0	5%
Secretaria del Tesoro	71	71	100%	0	0	0%
Departamento Administrativo de Bienestar Social	237	233	98%	4	0	2%
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>20521</b>	<b>19117</b>	<b>93%</b>	<b>150</b>	<b>1254</b>	<b>7%</b>



	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 73 de 77

## RELACION DE OTROS TIPOS DOCUMENTALES VENCIDOS POR DEPENDENCIAS

De las 20.521 OTROS TIPOS DOCUMENTALES recibidos durante el periodo objeto de revisión, se evidencia que, 1.254 se encuentran en estado vencidas, a fecha de corte 2 de diciembre de la presente anualidad.

A continuación, se relaciona el porcentaje de ineffectividad teniendo en cuenta los valores de OTRO TIPOS DOCUMENTALES vencidos y OTRO TIPOS DOCUMENTALES en trámite con relación al total de recibidos por cada dependencia.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	% INEFECTIVIDAD
1	Secretaria de Tránsito y Transporte	7661	69	708	10%
2	Subs. gestión Catastral multipropósito	548	13	160	32%
3	subsecretaria de Rentas impuestos	569	2	106	19%
4	Secretaria de Gobierno	1364	6	97	8%
5	subsecretaria de recuperación de cartera	209	1	33	16%
6	Subsecretaria de Salud Publica	162	1	28	18%
7	Secretaria General	1847	5	27	2%
8	Departamento Administrativo de Planeación	323	0	26	8%
9	Secretaria de Educación	526	5	16	4%
10	subdirección de servicios públicos	115	2	9	10%
11	Subdirección de desarrollo físico y ambiental	17	0	7	41%
12	Subdirección Control Físico y Ambiental	274	0	6	2%
13	subsecretaria financiera	31	0	5	16%
14	Secretaria de Hacienda	412	7	4	3%
15	Subsecretaria Administración de Talento humano	254	3	4	3%
16	Subsecretaria de Contaduría Municipal	14	0	3	21%
17	Secretaria de Salud	52	1	3	8%
18	Oficina Asesora Jurídica	583	7	2	2%
19	Subsecretaria Desarrollo de la juventud	4	1	2	75%
20	Secretaria de Infraestructura	122	1	2	2%
21	subsecretaria-infraestructura	98	1	2	3%
22	Oficina Control interno Disciplinario	44	0	1	2%
23	Subsecretaria de participación comunitaria	86	3	1	5%
24	Subs. Desarrollo de Talento humano Educativo	20	0	1	5%
25	Oficina de Pensiones	102	3	1	4%
26	Subdirección de Desarrollo socioeconómico.	131	2	0	2%
<b>TOTAL</b>			<b>150</b>	<b>1254</b>	<b>7%</b>

**TOTAL DE RECIBIDAS Y ESTADO DE CUMPLIMIENTO PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES**

TIPO DOCUMENTAL	RECIBIDAS	CONTESTADAS	VENCIDAS	EN TRAMITE
PQRSDF	76609	61696	12222	2691
OTROS TIPOS DOCUMENTALES	20521	19117	1254	150
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>97130</b>	<b>80813</b>	<b>13476</b>	<b>2841</b>



Durante el periodo objeto de revisión la Administración Municipal recibió un total **97.130** entre PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES, se contestaron **80.813** correspondiente a un 83%, en estado vencidas **13.476** correspondiente a un 14% y en trámite **2.841** correspondiente a un 3%.

## 2. CONCLUSIONES

- La efectividad e inefectividad de la que trata el presente informe de seguimiento hace referencia al cumplimiento en atención a dar respuesta.
- En el periodo enero – noviembre de 2024, fueron recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta un total de 76.609 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en la cual se le ha dado respuesta a un total de 61.696 con un porcentaje de efectividad de 81%, pendientes por respuesta (vencidas – en trámite) 14.913 PQRSDF con un porcentaje de inefectividad del 19%.

	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 75 de 77

- ✚ Para la Radicación del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF) en la alcaldía de San José de Cúcuta durante el periodo objeto de revisión, se recibieron por el canal personal 35.492 correspondiente al 46%, canal de página web 32.547 correspondiente al 43%, canal correo electrónico 7.143 correspondiente al 9% y canal de mensajería 1.427 correspondiente al 2%.
- ✚ El canal personal es el más utilizado por los ciudadanos para radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- ✚ De las 76.609 PQRSDF recibidas durante el periodo de enero a noviembre de 2024, se evidencio que, cuarenta y una (41) 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 las PQRSDF interpuestos por la ciudadanía, no se le dio respuesta en términos de Ley a 12.222 correspondiente a un 16% de incumplimiento, por lo tanto, se recomienda a cada dependencia crear controles para dar trámite oportuno a las peticiones interpuestas por los ciudadanos.
- ✚ 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 periodo de enero a noviembre de 2024, se recibieron un total de 20.521, se le ha dado respuesta a un total de 19.117 con un porcentaje de efectividad de 93%, pendientes por respuesta (vencidas – en trámite) 1.404 con un porcentaje de ineffectividad del 7%.
- ✚ Para la Radicación del trámite de Tutelas, despachos comisorios, invitaciones publicas, propuestas y comunicaciones – OTROS TIPOS DOCUMENTALES en la alcaldía de San José de Cúcuta durante el periodo objeto de revisión, se recibieron por el canal correo electrónico 15.814 correspondiente al 77%, canal de página web 2.898 correspondiente al 14%, canal personal 1.379 correspondiente al 7%, canal de mensajería 420 correspondiente al 2% y canal Telefónico 10 correspondiente a un 0%.
- ✚ El canal correo electrónico es el canal más utilizado para radicar los otros tipos documentales.

	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN</b>	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 76 de 77

- + Se estandarizo el Procedimiento para la medición de la satisfacción de la comunidad con código: DPE - PR – 16, versión 02, fecha 14/06/2024, el cual consta de cuatro (04) paginas, la responsabilidad de este procedimiento estará a cargo de la secretaria general y del Departamento Administrativo de Planeación como líder del Sistema integrado de gestión, el cual tiene inmerso el DPE-FO-56. Formato encuesta de satisfacción ciudadana física y el DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual.
- + Durante el periodo objeto de revisión la Administración Municipal recibió un total 97.130 entre **PQRSDF** y **OTROS TIPOS DOCUMENTALES**, se contestaron 80.813 correspondiente a un 83%, en estado vencidas 13.476 correspondiente a un 14% y en trámite 2.841 correspondiente a un 3%.
- + En atención al no trámite 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 vencidos.
- + Es importante continuar fortaleciendo el proceso de las PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES y la revisión constante a los controles establecidos para minimizar la materialización de riesgos y de esta manera lograr la mejora continua en los procesos y evitar sanciones de tipo administrativo y disciplinario.
- + 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



## 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 77 de 77

el servicio oportuno al trámite de PQRSDF de conformidad con la Ley, tomar las acciones pertinentes de Ley a las que dé lugar.

- 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 a la Administración Municipal Divulgar e implementar constantemente al ciudadano el DPE-FO-56. Formato encuesta de satisfacción ciudadana física y el DPE-FO-56 Formato Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual.
- 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.

ELABORACION INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
SCARLETT VALERO DELGADO	CONTRATISTA	
JESSICA ALBARRACIN REYES	CONTRATISTA	Jessica Andrea Albarracín 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