

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 1 de 45

Fecha del informe:	15/07/2025	Periodo de Seguimiento:	Enero a Junio de 2025.
Proceso:	Control y Evaluación	Subproceso:	Seguimiento, Evaluación y Control
Líder del Subproceso:	FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ Jefe Oficina de Control Interno de Gestión		
Nombre del informe:	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA		

Objetivo del Informe

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

Objetivos Específicos

- ⊕ Verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos.
- ⊕ Verificar la oportunidad de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
- ⊕ Realizar un análisis que le permita a la entidad tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSDF.

Alcance del Informe

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, en las diferentes dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

Marco Legal

- ⊕ **Constitución Política de Colombia - Artículo 23** “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”; **Artículo 74.** “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable*”.
- ⊕ **Ley 87 de 1993,** *Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i)* “*Evaluuar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente*”.
- ⊕ **Ley 1437 de 2011.** *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 2 de 45

- ⊕ **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ⊕ **Decreto 2641 de 2012,** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ⊕ **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ⊕ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ⊕ **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 realizó lo siguiente:

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 3 de 45

- ⊕ Solicitud por mesa de ayuda a la Oficina TIC del Reporte de PQRDSF del sistema de gestión documental SIEP DOCUMENTAL, donde informaron que se debe hacer la solicitud a la oficina de relacionamiento con el ciudadano.
- ⊕ Solicitud a la oficina de relacionamiento con el ciudadano del Reporte de PQRSDF del SIEP DOC de todas las dependencias de la Administración Municipal, del primer semestre de la vigencia 2025.
- ⊕ Solicitud a la secretaría de Educación del Reporte de PQRDSF del sistema de gestión documental SAC y su estado de cumplimiento.
- ⊕ Solicitud a la Subsecretaría de Catastro Multipropósito del Reporte de PQRDSF de CatasIA y su estado de cumplimiento.
- ⊕ Se recopila la información enviada por la oficina de relacionamiento con el ciudadano, la cual es suministrada por la Oficina TIC a través de OPE COLOMBIA del reporte del SIP DOC, La secretaría de Educación reporte del SAC y la Subsecretaría de Catastro Multipropósito reporte de CatasIA.
- ⊕ Consolidación y elaboración del informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de las diferentes dependencias de la alcaldía 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.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 4 de 45

⊕ CANAL VIRTUAL.

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

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

⊕ REDES SOCIALES.

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

⊕ CORREO ELECTRÓNICO.

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

⊕ CANALES ITINERANTES:

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

TÉRMINOS LEGALES PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES

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

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

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

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 6 de 45

1. INFORME

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y control asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, y en atención a lo dispuesto en el 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”. La Oficina de Control Interno de Gestión presenta el informe de seguimiento correspondiente a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el primer semestre de la vigencia 2025.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en el marco del fortalecimiento del control institucional y la mejora continua de la atención al ciudadano.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento y control a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se realizó un requerimiento formal a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, mediante comunicación interna No. 2025100200196033 del 10 de julio de 2025. En dicha solicitud, se pidió el envío del reporte consolidado de PQRSDF extraído del sistema de gestión documental SIEP DOC, correspondiente a todas las dependencias de la Administración Municipal, con el propósito de realizar el respectivo análisis, seguimiento y evaluación del trámite de las PQRSDF.

La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano dio respuesta a la solicitud el día 11 de julio de 2025, mediante el radicado No. 2025190030198703. El informe fue suministrado por la Oficina TIC y generado a través del sistema de gestión documental SIEP DOC, en un archivo en formato Excel, el cual contiene la relación de las PQRSDF registradas por todas las dependencias de la Administración Municipal.

Adicionalmente, mediante comunicación interna con radicado No. 2025100200192983 del 08 de julio de 2025, se solicitó a la Secretaría de Educación el informe semestral del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y a través del radicado No. 2025100200193043 de la misma fecha, se requirió a la Subsecretaría de Gestión Catastral el informe semestral del sistema CatasIA. En atención a dichos requerimientos, se recibió respuesta por parte de la Secretaría de Educación Municipal mediante radicado No. 2025110000196453 del 10 de julio de 2025, adjuntando el respectivo informe del SAC, y por parte de la Subsecretaría de Gestión Catastral, a través del radicado No. 2025106400200493 del 14 de julio de 2025, remitiendo el reporte semestral de CatasIA.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 7 de 45

⊕ CLASIFICACIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS POR MES – PRIMER SEMESTRE

A continuación, se presenta la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta durante el período comprendido entre el 1.^º de enero y el 30 de junio de 2025. Esta información se consolida a partir de los reportes suministrados por:

- Ope Colombia – Sistema de Gestión Documental SIEP DOC,
- Secretaría de Educación – Sistema de Atención al Ciudadano (SAC),
- Subsecretaría de Catastro Multipropósito – Plataforma Catasia.

Nota: Los tipos documentales correspondientes a propuestas, despachos comisorios y tutelas no fueron incluidos en el presente análisis.

La **Tabla 1** y el **gráfico 1** a continuación muestran la clasificación mensual de las solicitudes según el medio de recepción utilizado:

MÉDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIEP	6045	7043	6310	5376	6664	5486	36924
SAC	2159	2506	2564	1986	2229	2828	14272
CATASIA	424	536	689	1192	902	529	4272
TOTAL GENERAL							55468

Tabla 1. Relación de solicitudes recibidas

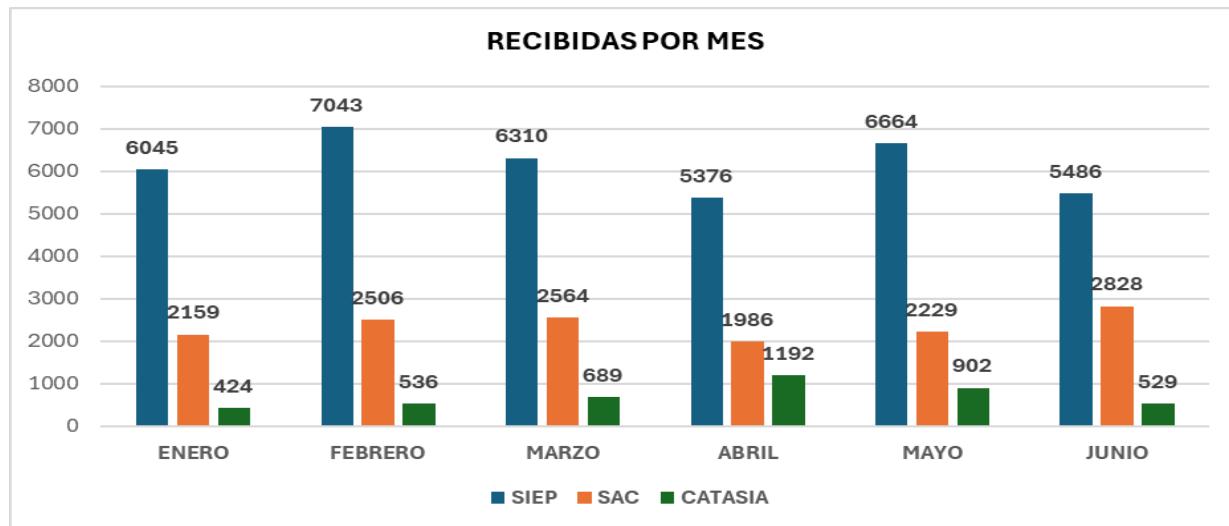


Gráfico 2.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 8 de 45

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de **55.468 PQRSDF** a través de los tres principales medios institucionales habilitados para la recepción de solicitudes ciudadanas:

- **Sistema SIEP DOC** gestionado por Ope Colombia. Es el canal que concentra el mayor volumen de solicitudes, con 36.924 registros (representando aproximadamente el 66% del total). Se observa un comportamiento constante, con picos en los meses de febrero (7.043) y mayo (6.664).
- **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC** (Secretaría de Educación) Reportó un total de 14.272 solicitudes (26% del total). El mes con mayor número de solicitudes fue junio.
- **Plataforma CatasIA** (Subsecretaría de Gestión Catastral) Este medio registró 4.272 solicitudes (8% del total), siendo Abril el mes con mayor número de ingresos. A pesar de ser el canal con menor participación porcentual, refleja una gestión activa y sostenida en los temas catastrales.

⊕ CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO DE PQRSDF

A continuación, se presenta el porcentaje correspondiente al total de PQRSDF recibidas entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2025, a través de los diferentes canales de atención.

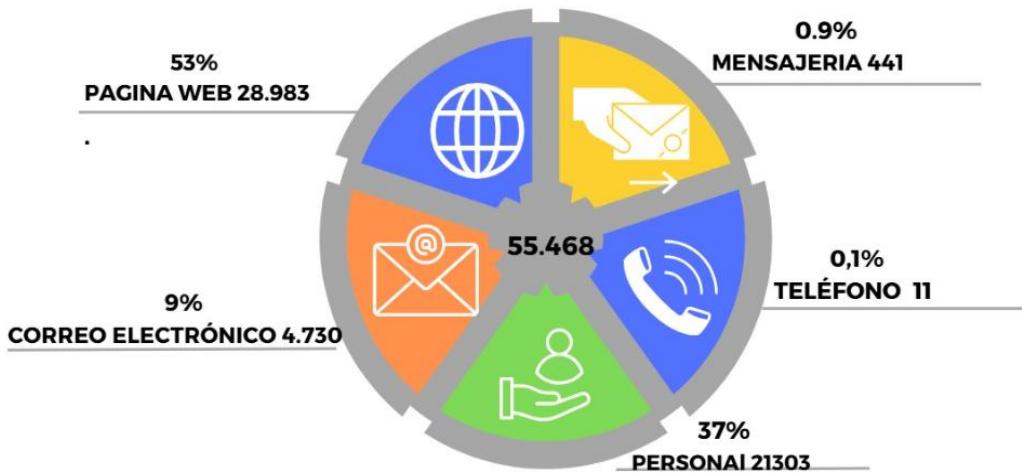


Gráfico 2.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 9 de 45

⊕ 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 junio de la vigencia 2025.



La mayor parte de las interacciones (28.983) se realizaron a través de la página web, lo que representa aproximadamente 53% del total.

El segundo canal más usado es la atención personal (presencial) con 21.303 registros (37%).

El correo electrónico es el tercer canal más usado con 4.730 interacciones (9%).

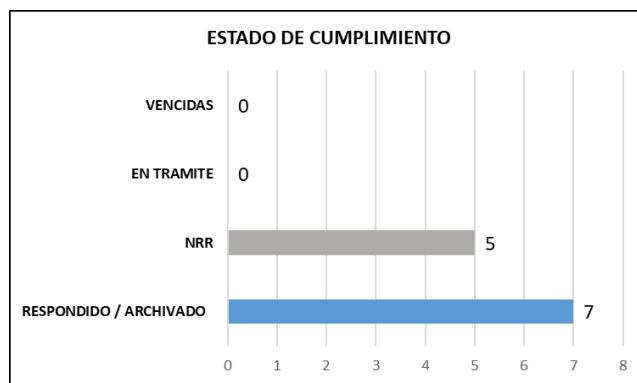
Canales menos usados: Mensajería registro 441 requerimientos, lo que representa el 0.9% Y Teléfono 11 casos, 0.1%.

⊕ CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE PQRSDF Y SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO

A continuación, me permito relacionar el total recibidas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, su estado de cumplimiento respondidas/ archivadas, No requieren Respuesta -NRR, en trámite y vencidas consolidado y asignadas por dependencia.

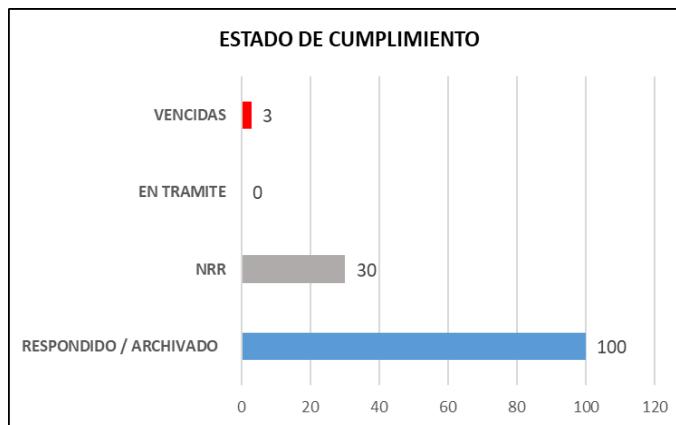
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Control Interno de Gestión	11	1	0	0	0	0	12	7	5	0	0



OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN

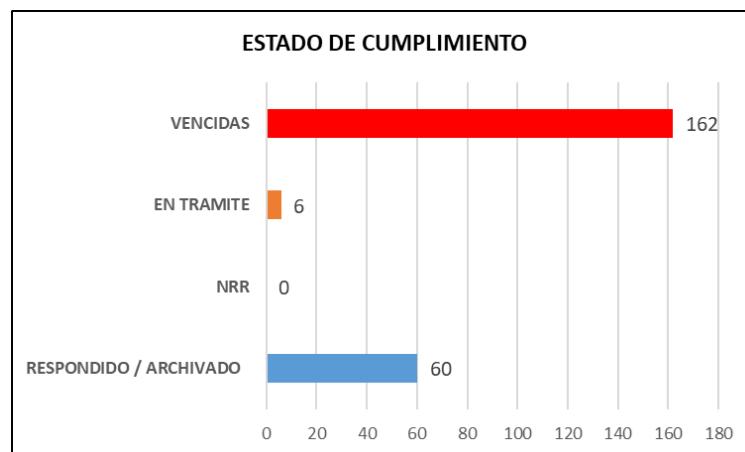
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	113	18	0	0	2	0	133	100	30	0	3



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 11 de 45

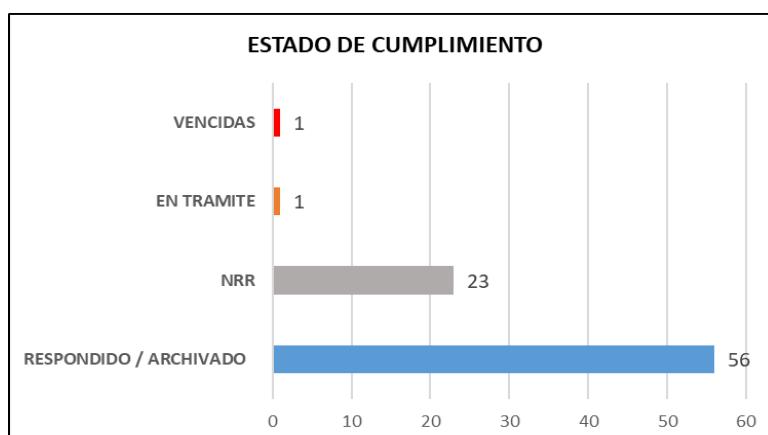
OFICINA DE GESTIÓN JURÍDICA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Gestión Jurídica	218	5	0	2	3	0	228	60	0	6	162



OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

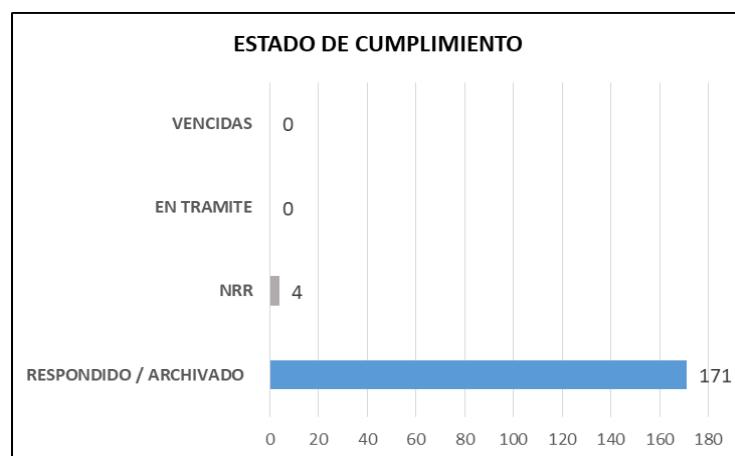
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina TIC	76	3	0	1	0	1	81	56	23	1	1



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 12 de 45

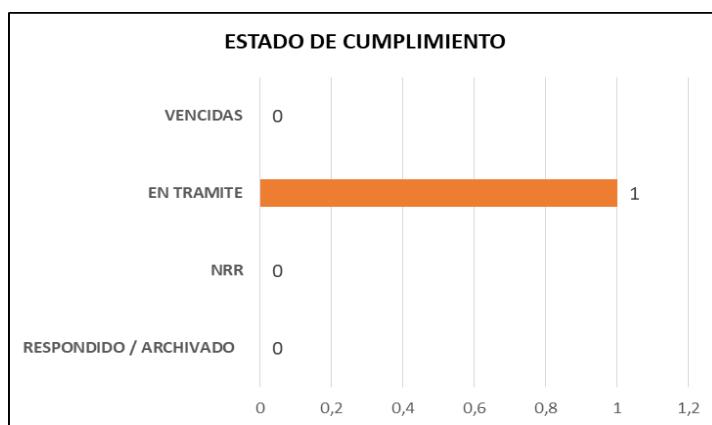
OFICINA DE PRENSA, COMUNICACIONES Y PROTOCOLO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	175	0	0	0	0	0	175	171	4	0	0



OFICINA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

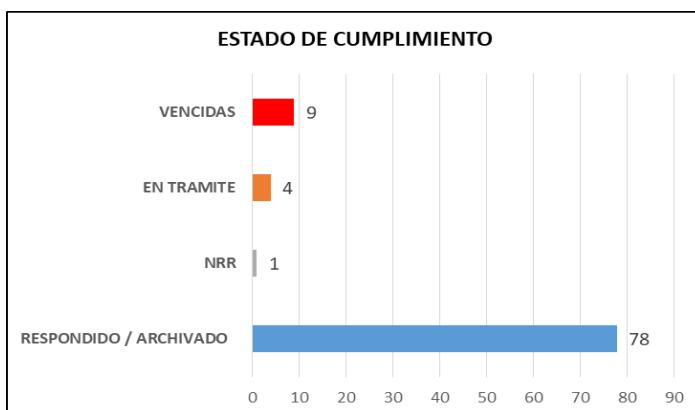
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Promoción Turística	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 13 de 45

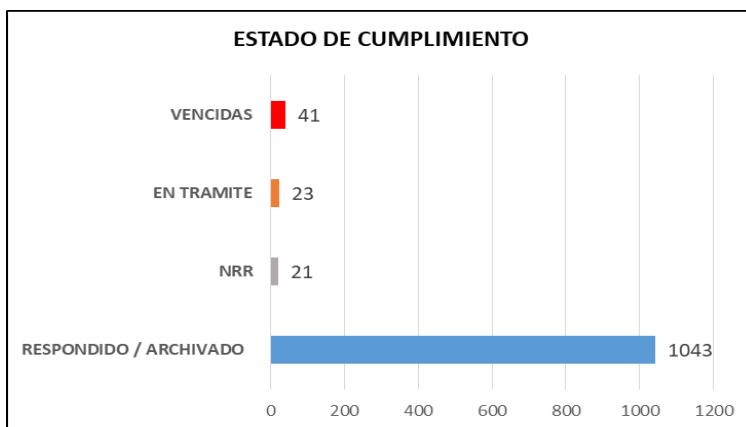
OFICINA EMPRENDIMIENTO Y ACCESO AL CRÉDITO – BANCO DEL PROGRESO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	92	0	0	0	0	0	92	78	1	4	9



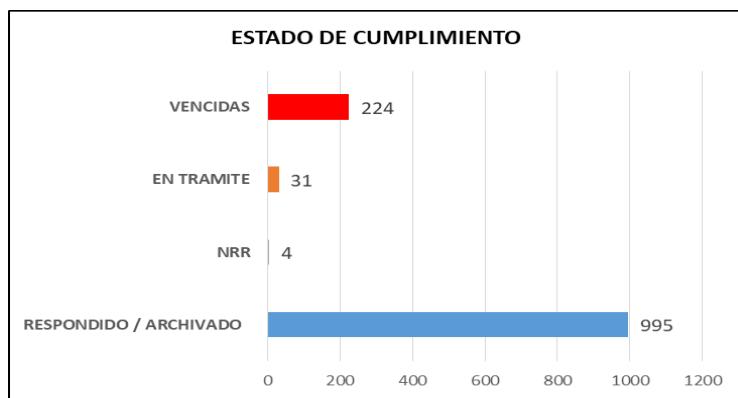
SECRETARÍA GENERAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría General	1116	4	4	2	2	0	1128	1043	21	23	41



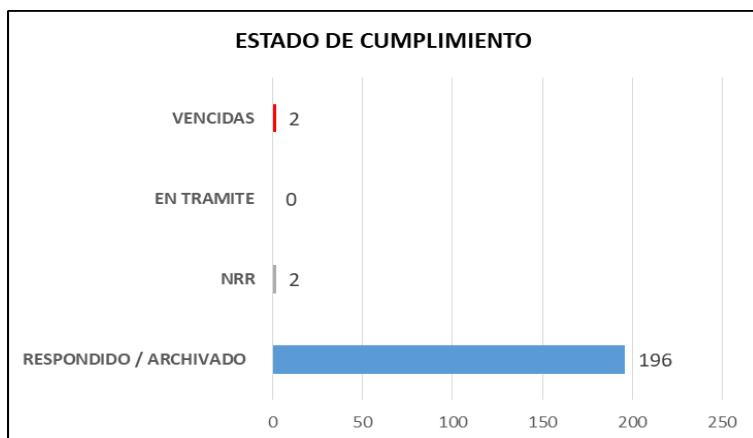
OFICINA DE TALENTO HUMANO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Oficina de Talento Humano	1249	4	1	0	0	0	1254	995	4	31	224	



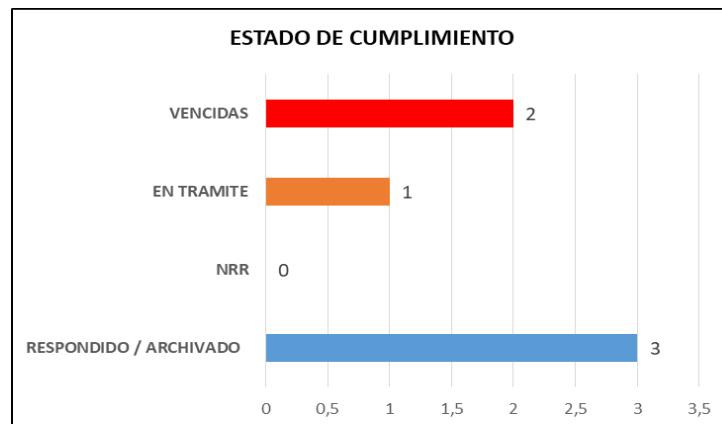
ÁREA DE TRABAJO DE PENSIONES

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Área de Trabajo de Pensiones	200	0	0	0	0	0	200	196	2	0	2	



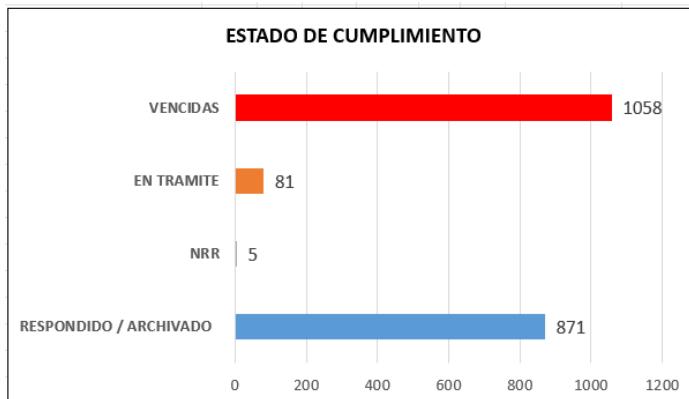
OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	6	0	0	0	0	0	6	3	0	1	2	



SECRETARÍA DE HACIENDA

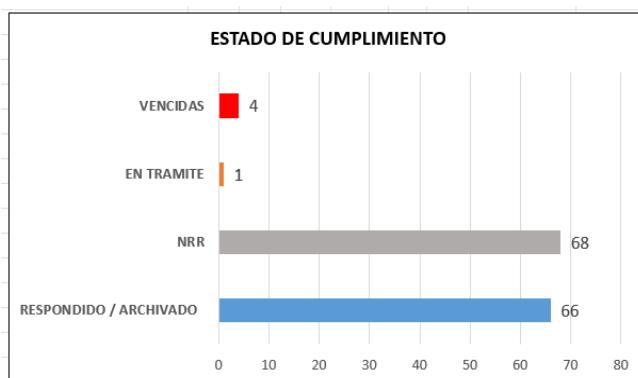
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
SECRETARIA HACIENDA	2000	2	2	1	10	0	2015	871	5	81	1058	



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 16 de 45

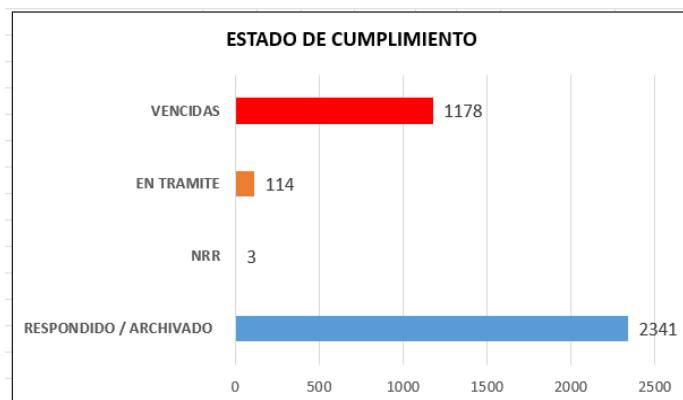
SUBSECRETARÍA FINANCIERA Y GESTIÓN PRESUPUESTAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARÍA FINANCIERA Y GESTIÓN PRESUPUESTAL	138	1	0	0	0	0	139	66	68	1	4



SUBSECRETARÍA DE RENTAS E IMPUESTOS

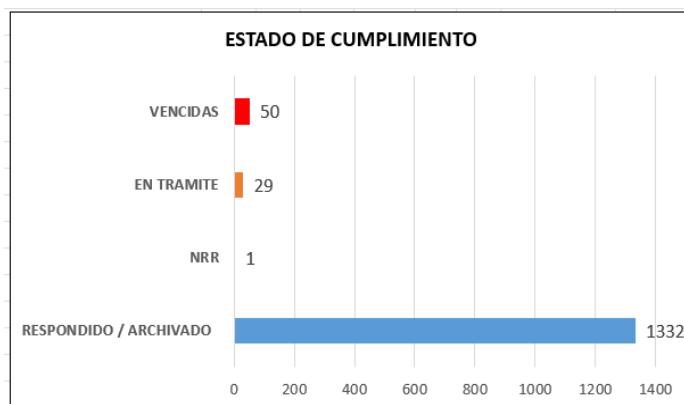
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARÍA DE RENTA E IMPUESTOS	3508	52	71	4	1	0	3636	2341	3	114	1178



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 17 de 45

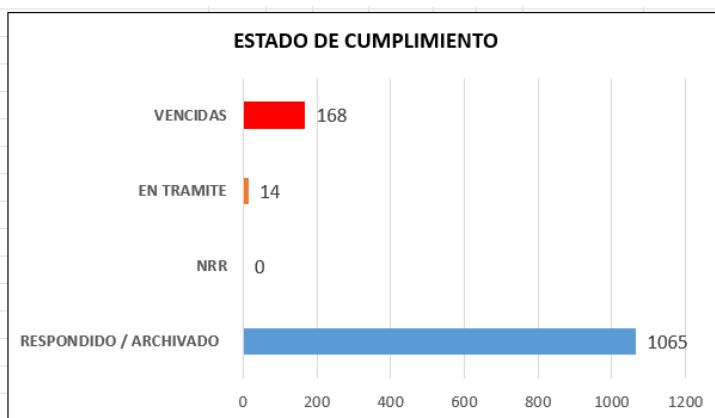
SUBSECRETARÍA DE COBRO COACTIVO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE		
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARIA DE COBRO COACTIVO	1409	0	3	0	0	0	1412	1332	1	29	50



SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CATASTRAL MULTIPROPÓSITO

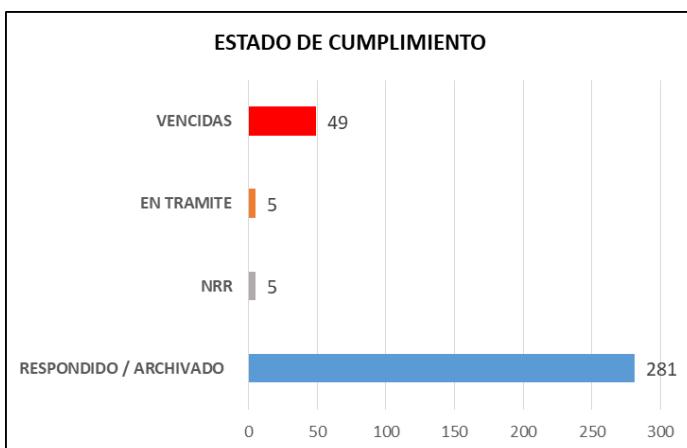
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE		
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARIA GESTION CATASTRAL MULTIPROPÓSITO	1239	1	7	0	0	0	1247	1065	0	14	168



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 18 de 45

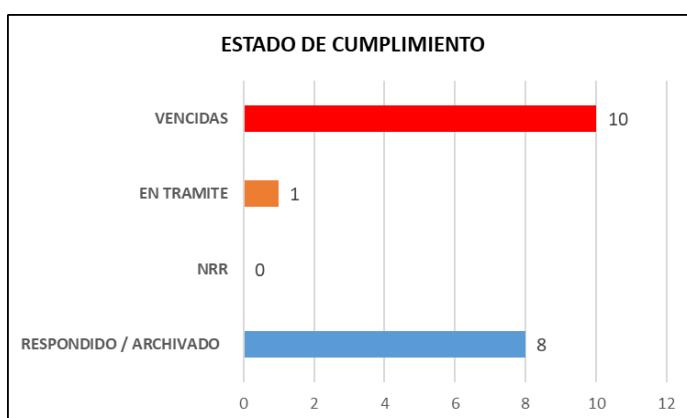
OFICINA DEL TESORO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina del Tesoro	336	2	2	0	0	0	340	281	5	5	49



OFICINA DE CONTABILIDAD

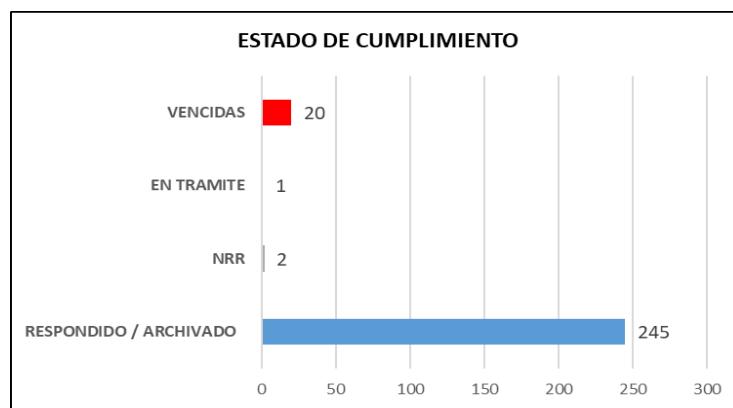
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Contabilidad	19	0	0	0	0	0	19	8	0	1	10



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 19 de 45

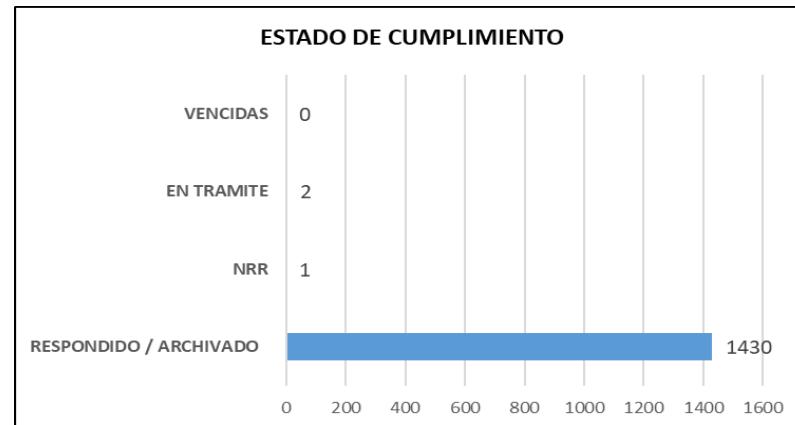
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	267	1	0	0	0	0	268	245	2	1	20



SUBSECRETARÍA DE PROYECCIÓN SOCIO ECONÓMICA

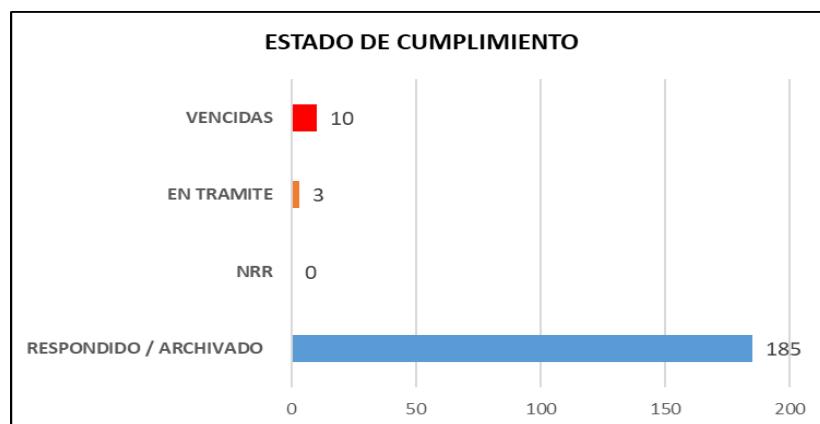
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	1428	0	2	3	0	0	1433	1430	1	2	0



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 20 de 45

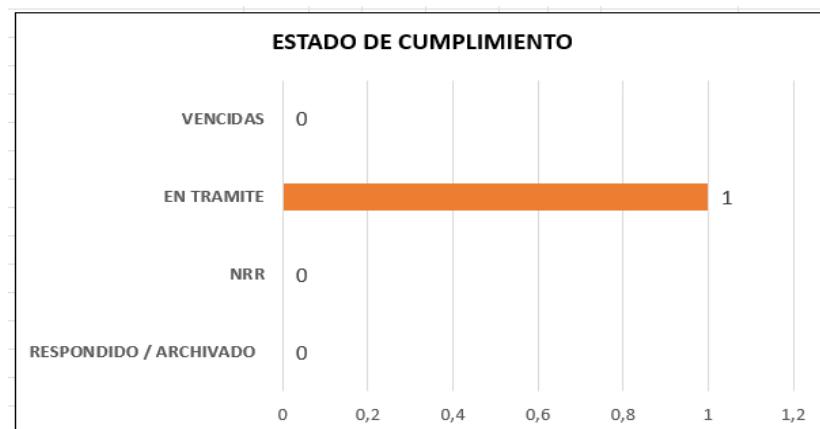
OFICINA DE CARACTERIZACIÓN SOCIO ECONÓMICA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Oficina de Caracterización Socio Económica	195	2	1	0	0	0	198	185	0	3	10	



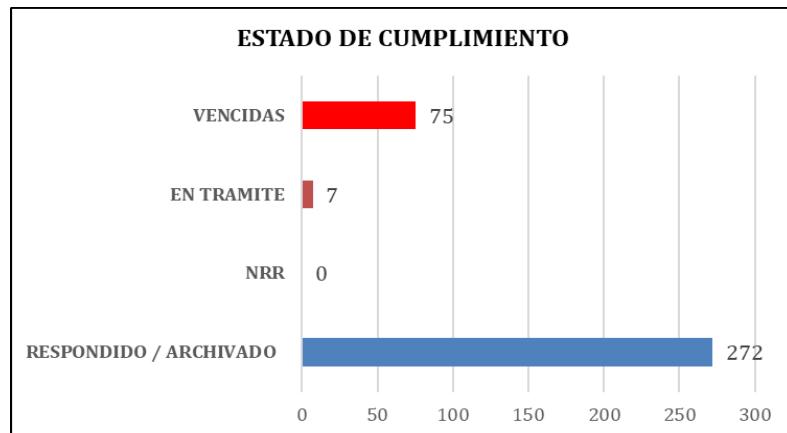
SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
SUBSECRETARÍA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	



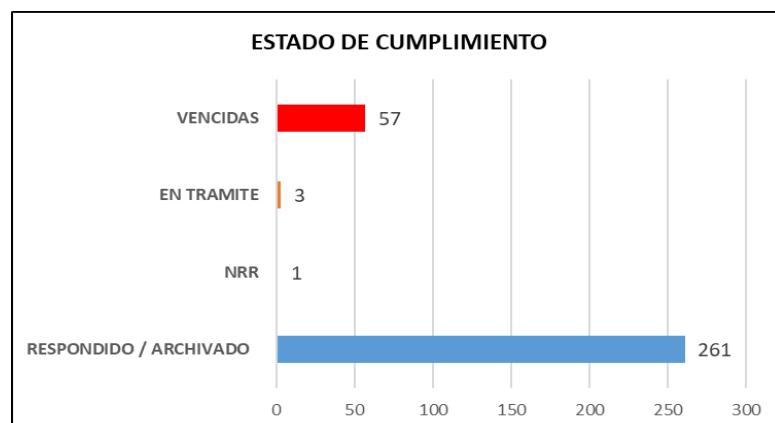
ÁREA DE TRABAJO DE CONTROL FÍSICO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Área de Trabajo de Control Físico	344	7	0	0	3	0	354	272	0	7	75	



ÁREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FÍSICO

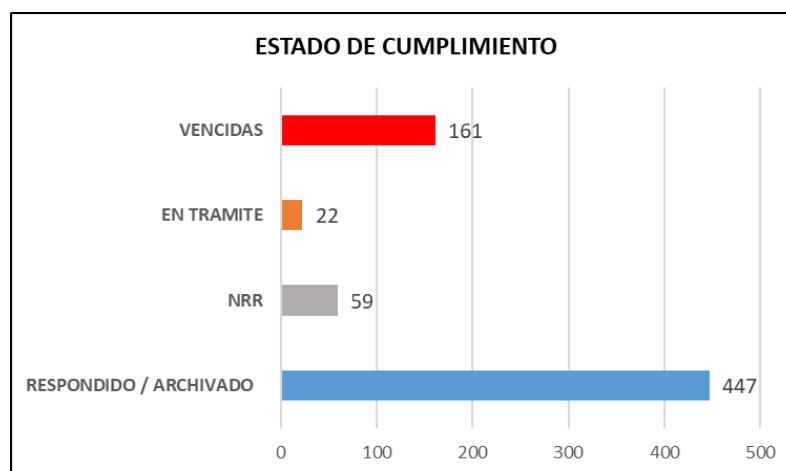
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	321	1	0	0	0	0	322	261	1	3	57	



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 22 de 45

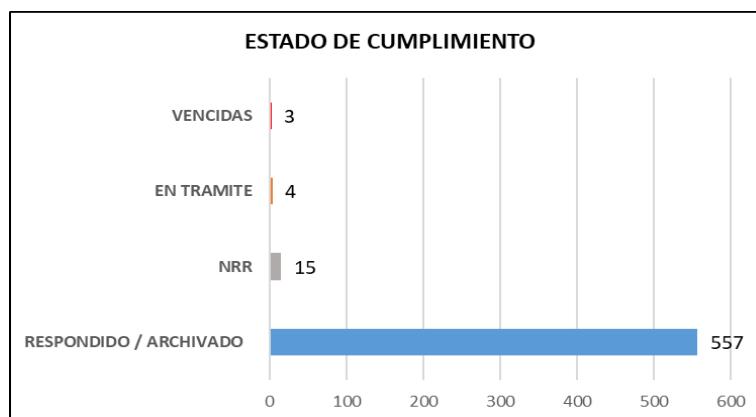
OFICINA DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	681	4	1	1	1	1	689	447	59	22	161



SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA

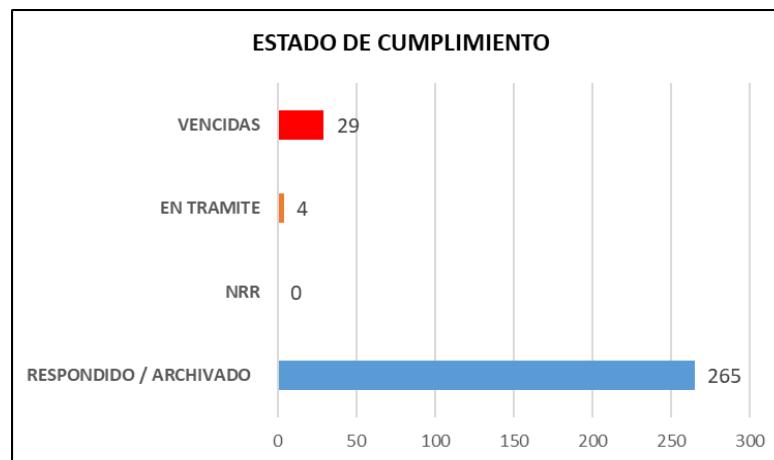
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría de Valorización y Plusvalía	576	0	3	0	0	0	579	557	15	4	3



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 23 de 45

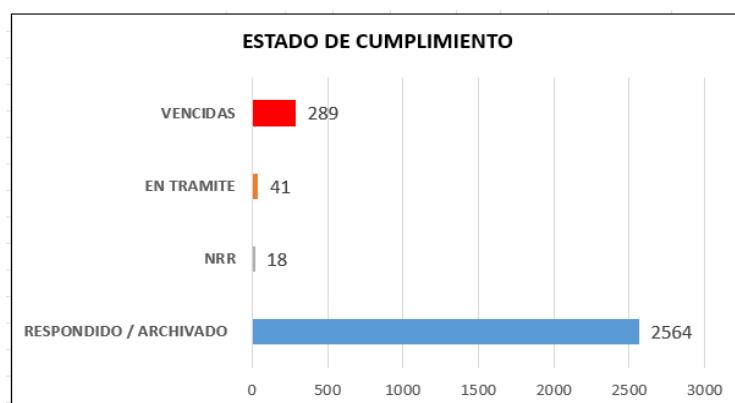
SECRETARÍA PRIVADA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaria Privada	294	1	0	2	0	1	298	265	0	4	29



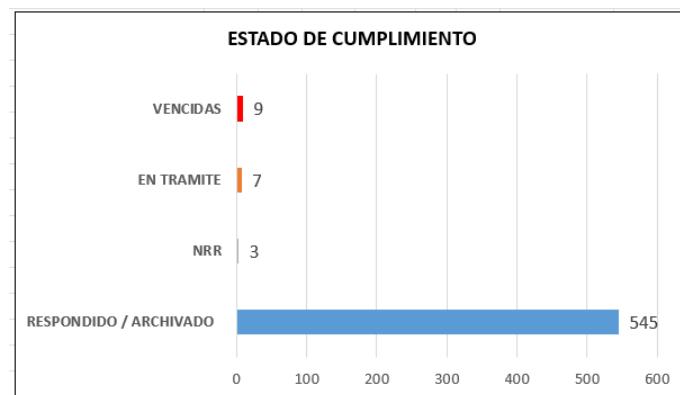
SECRETARÍA DE GOBIERNO

DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	CLASIFICACION						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECREATARIA DE GOBIERNO	2655	141	14	2	97	3	2912	2564	18	41	289



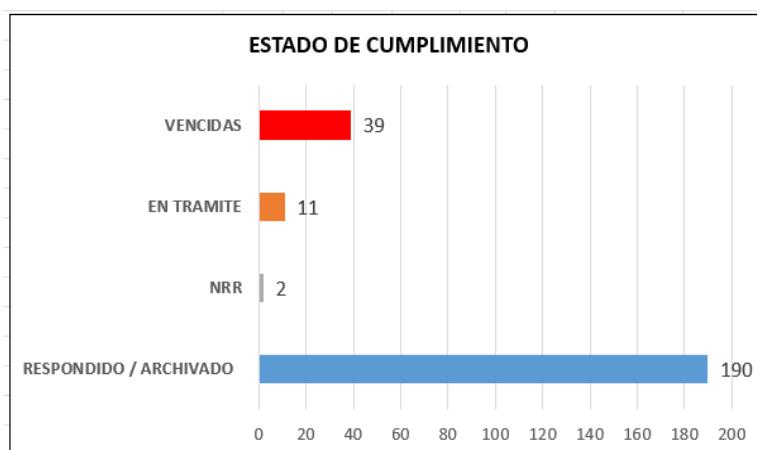
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARIA DESARROLLO COMUNITARIO	556	3	3	1	0	1	564	545	3	7	9



SUBSECRETARÍA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

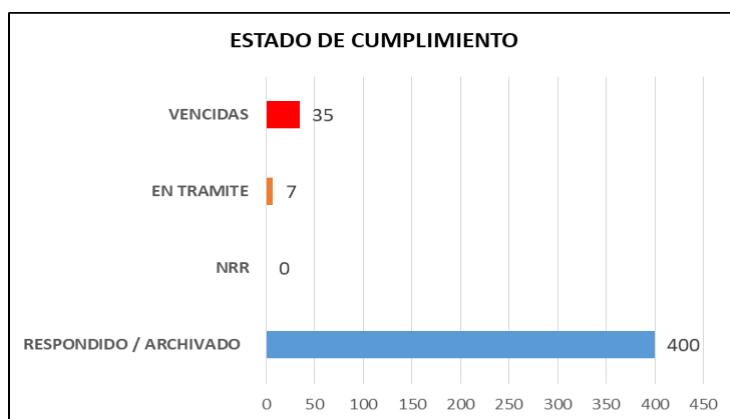
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARIA CONSERACION CIUDADANA	222	7	2	1	10	0	242	190	2	11	39



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 25 de 45

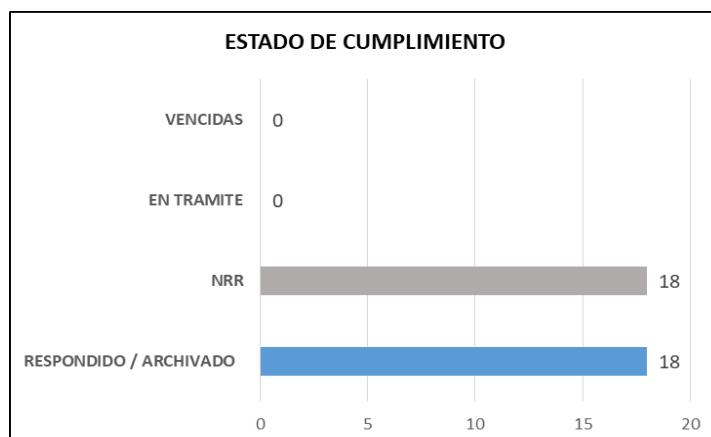
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría de Seguridad Ciudadana	434	3	1	2	1	1	442	400	0	7	35



SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL EN SEGURIDAD

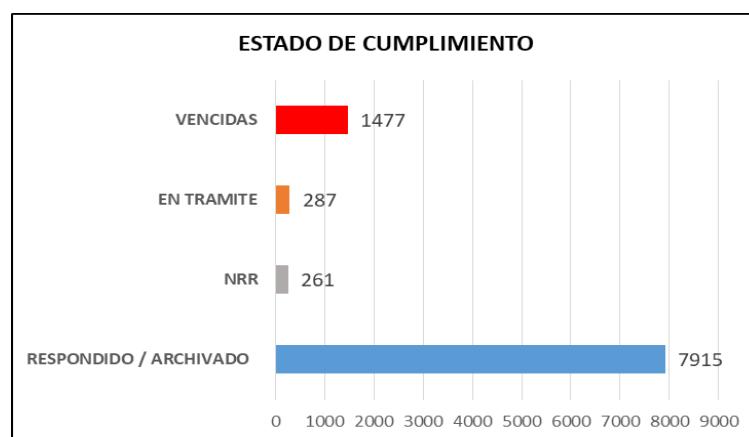
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Gestión Institucional en Seguridad	35	1	0	0	0	0	36	18	18	0	0



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 26 de 45

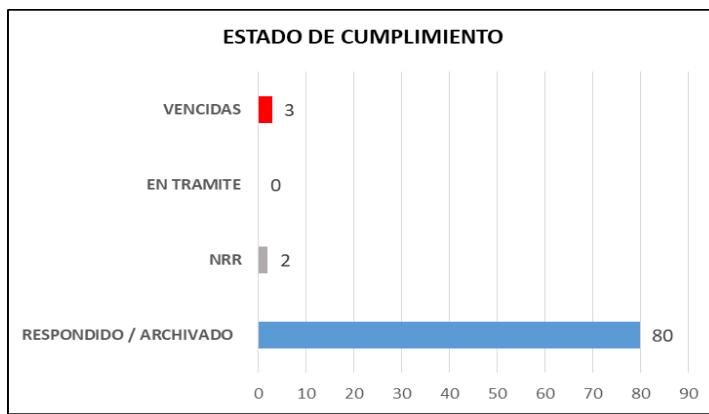
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría de Movilidad	9795	47	90	3	4	1	9940	7915	261	287	1477



SUBSECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	81	0	3	1	0	0	85	80	2	0	3





**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

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

Código: PV-01-01-P3-F2

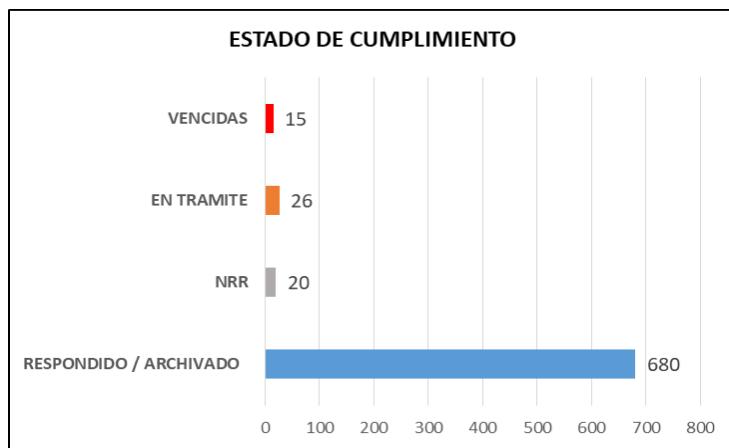
Versión: 01

Fecha: 26/09/2023

Página 27 de 45

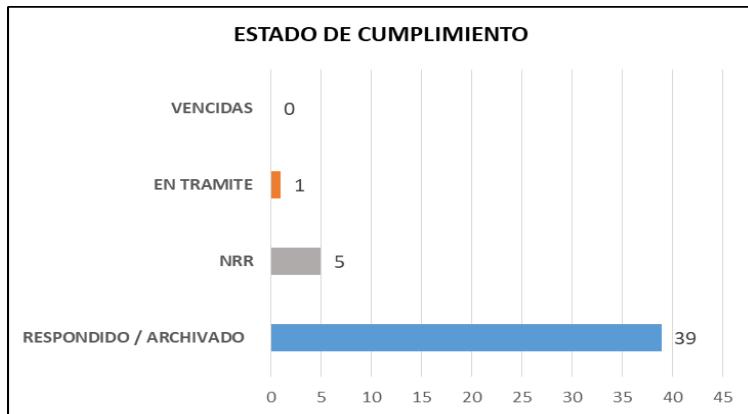
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Secretaría de Bienestar social	732	5	3	1	0	0	741	680	20	26	15	



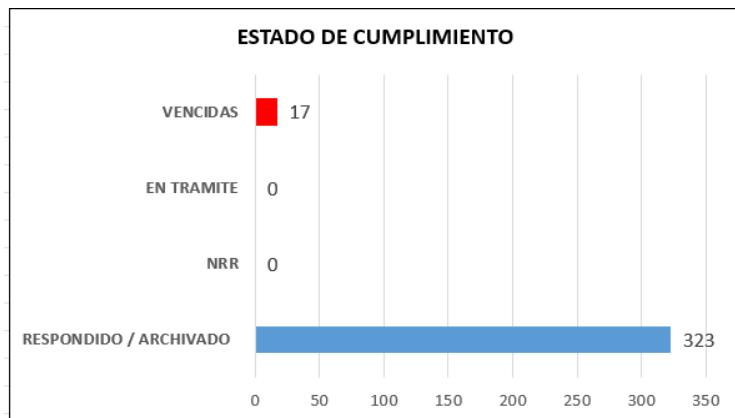
SUBSECRETARÍA DE LA JUVENTUD

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS	ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025							RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F						
Subsecretaría de la Juventud	45	0	0	0	0	0	45	39	5	1	0	



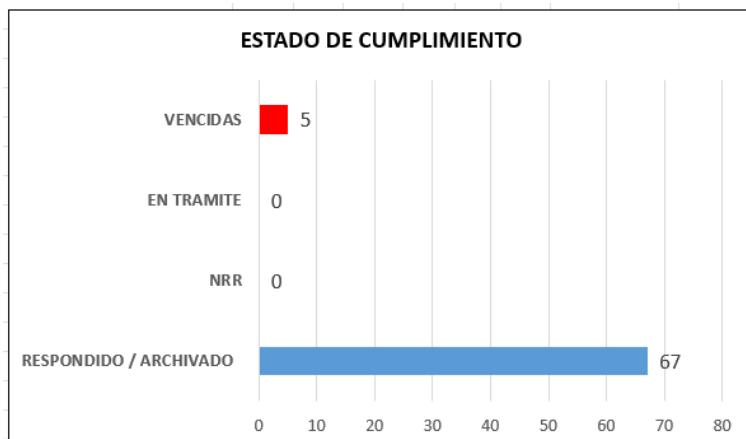
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
SECRETARÍA DE EDUCACION	334	1	0	5	0	0	340	323	0	17



SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO

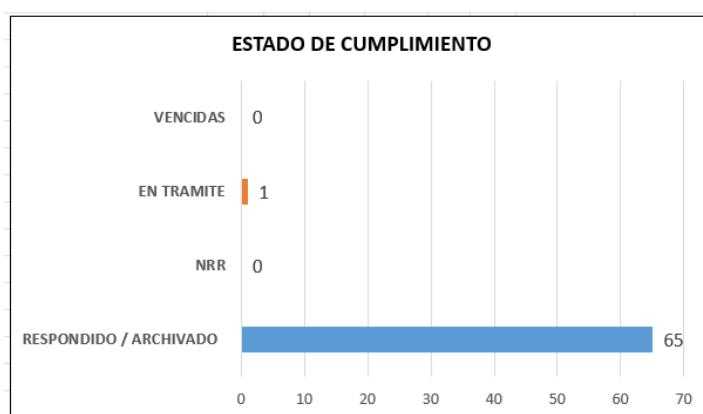
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
SUBSECRETARÍA DESARROLLO EDUCATIVO	70	0	1	1	0	0	72	67	0	0
										5



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 29 de 45

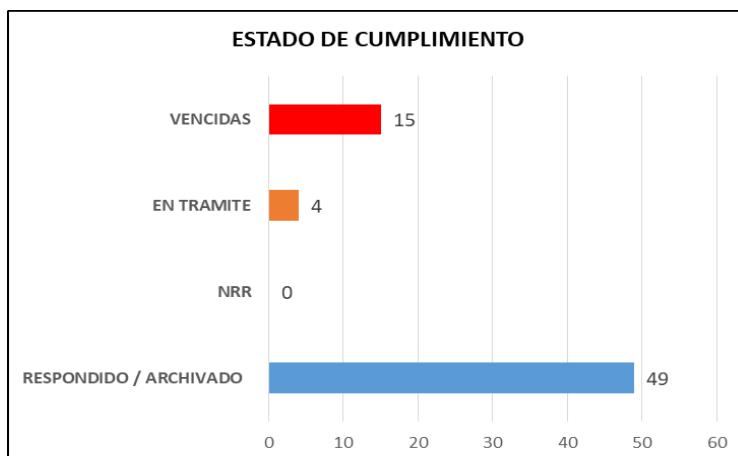
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PEDAGÓGICA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN PEDAGOGICA	57	6	1	1	1	0	66	65	0	1	0



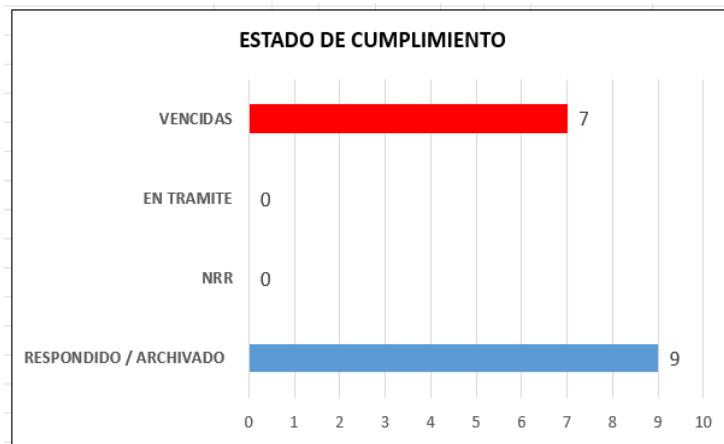
OFICINA DE TALENTO HUMANO EDUCATIVO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Oficina de Talento Humano Educativo	65	3	0	0	0	0	68	49	0	4	15



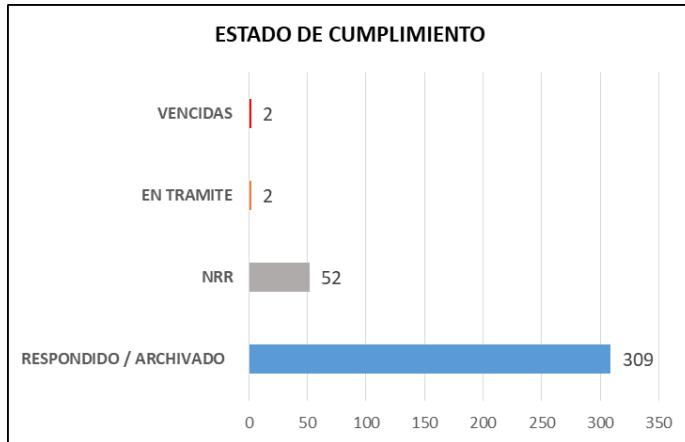
DIRECCIÓN FINANCIERA EN EDUCACIÓN

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
DIRECCION FINANCIERA EN EDUCACIOIN	16	0	0	0	0	0	16	9	0	7



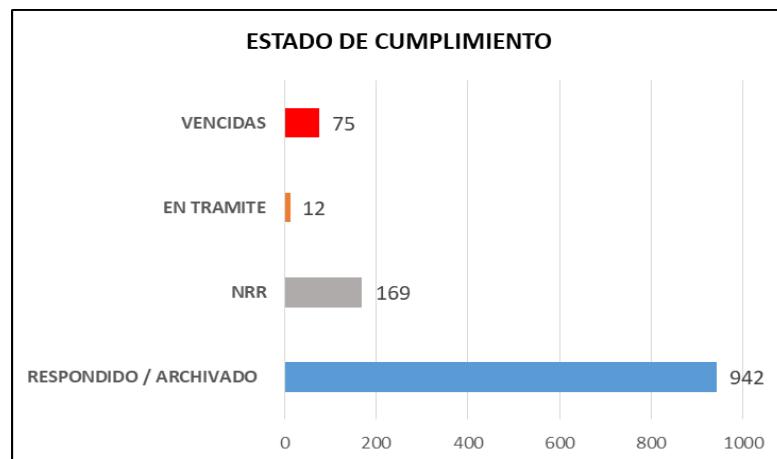
SECRETARÍA DE SALUD

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
Secretaria de Salud	365	0	0	0	0	0	365	309	52	2



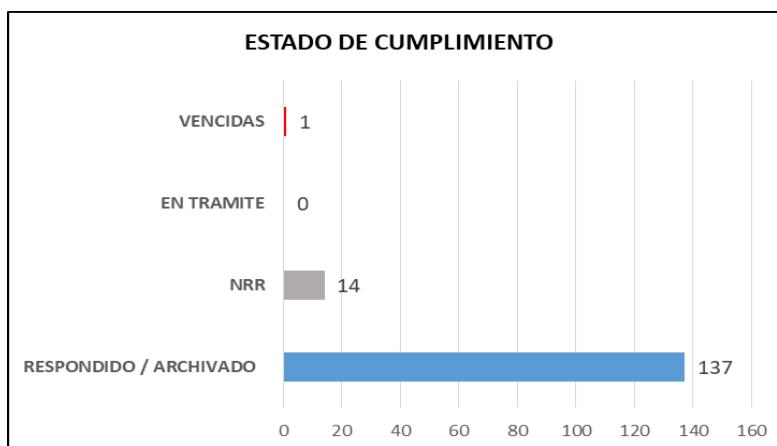
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Salud publica	1166	26	1	1	3	1	1198	942	169	12	75



SUBSECRETARÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

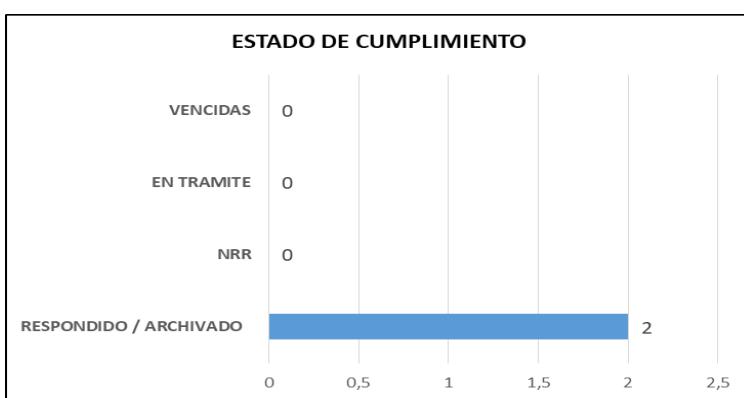
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	146	5	1	0	0	0	152	137	14	0	1



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 32 de 45

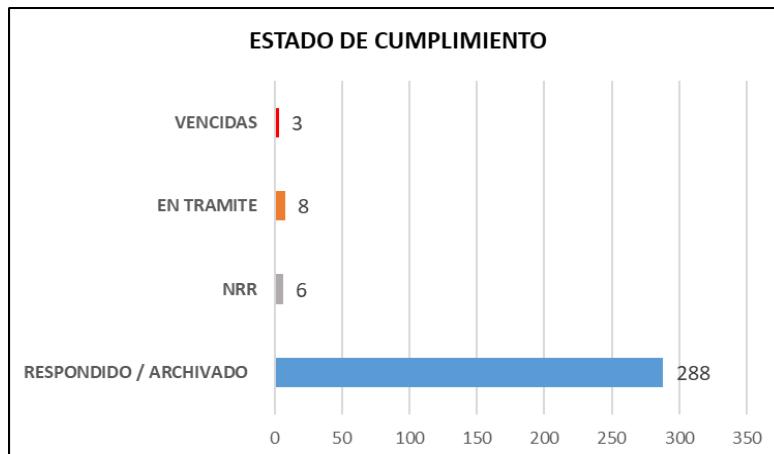
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL EN SALUD

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
Subsecretaría de Gestión Institucional en Salud (planeacion en salud)	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0



SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO

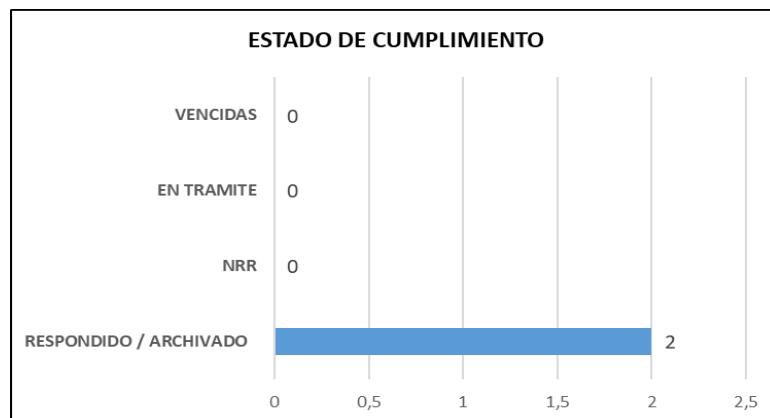
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	305	0	0	0	0	0	305	288	6	8



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 33 de 45

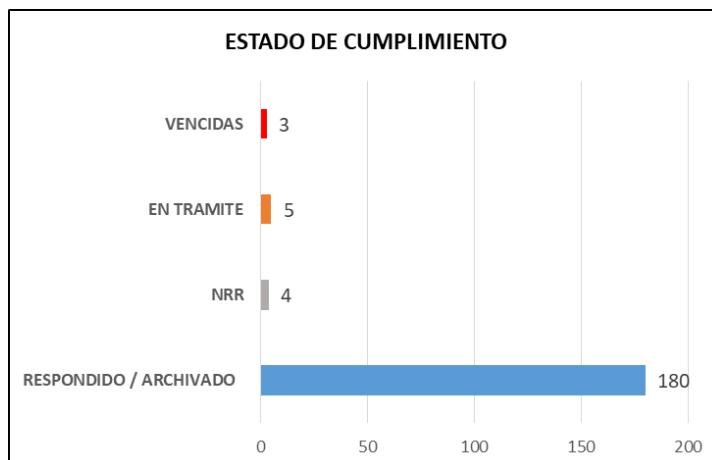
SUBSECRETARÍA DE ARTES Y FOMENTO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS
	P	Q	R	S	D	F				
Subsecretaría de Artes y Fomento	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0



SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER

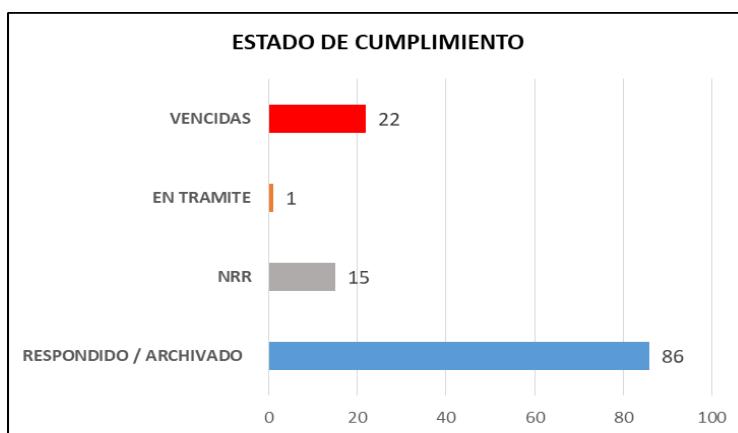
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría de Equidad de Género y mujer	189	1	0	1	1	0	192	180	4	5	3



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN								Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN								Versión: 01
									Fecha: 26/09/2023
									Página 34 de 45

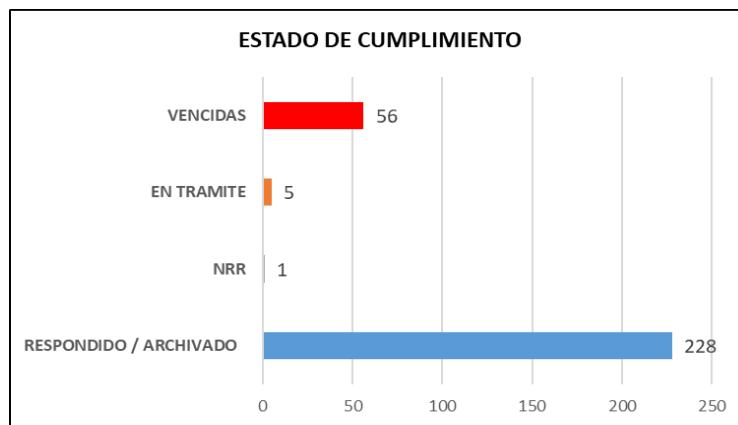
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Secretaría de victimas del posconflicto	122	1	0	0	1	0	124	86	15	1	22



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

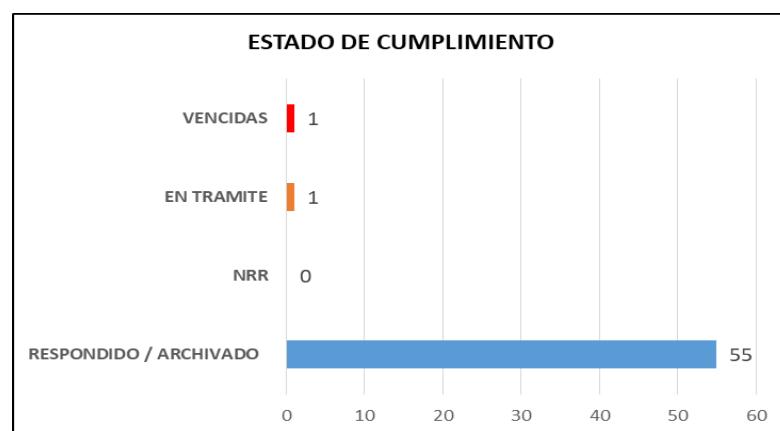
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	285	0	2	0	3	0	290	228	1	5	56



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 35 de 45

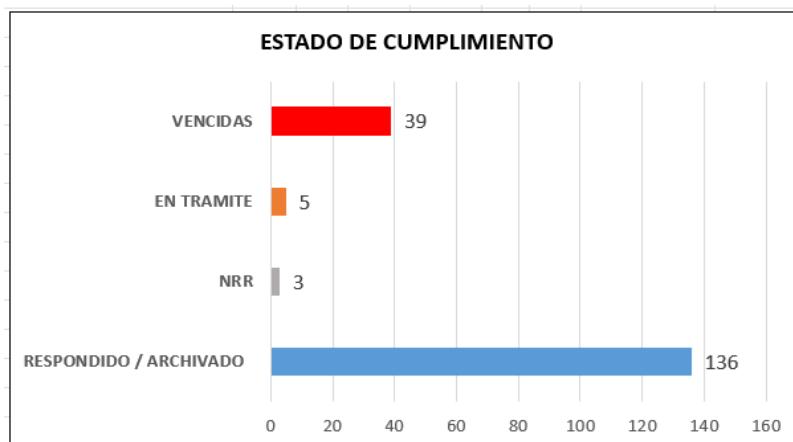
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
Subsecretaría de Desarrollo empresarial	57	0	0	0	0	0	57	55	0	1	1



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

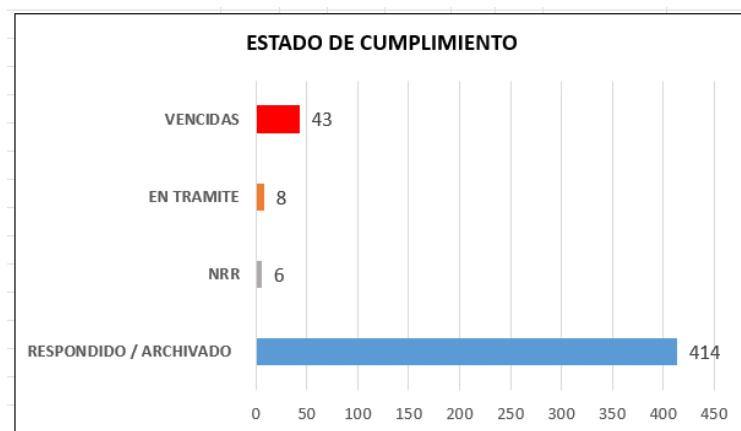
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	179	2	2	0	0	0	183	136	3	5	39



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 36 de 45

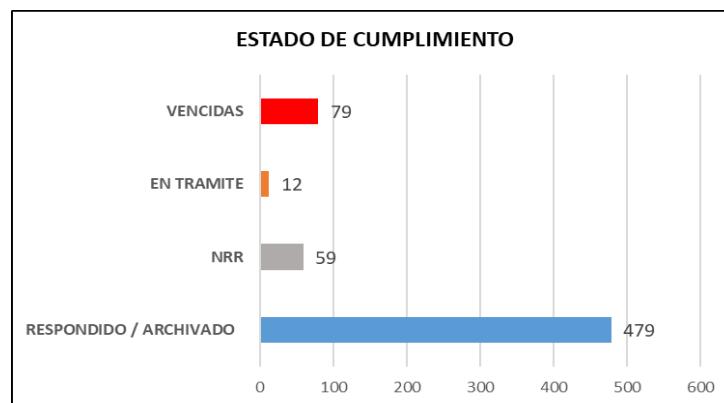
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS	461	5	3	2	0	0	471	414	6	8	43



SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

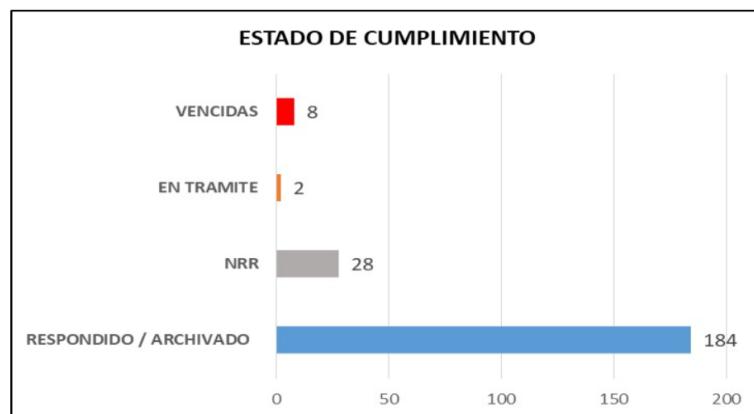
DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	626	1	0	0	1	1	629	479	59	12	79



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN							Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN							Versión: 01
								Fecha: 26/09/2023
								Página 37 de 45

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	222	0	0	0	0	0	222	184	28	2	8



SECRETARÍA DE HÁBITAT

DEPENDENCIA	SEGUIMIENTO PQRSDF						ESTADO DE CUMPLIMIENTO				
	PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025						RESPONDIDO / ARCHIVADO	NRR	EN TRAMITE	VENCIDAS	
	P	Q	R	S	D	F					
SECRETARÍA DE HÁBITAT	890	3	1	1	1	1	897	839	0	12	46



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 38 de 45

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

SEGUIMIENTO PQRSDF PERIODO 01 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS/ ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA	
				EN TRAMITE	VENCIDAS
DEPENDENCIAS DE APOYO Y CONTROL					
Control Interno de Gestión	12	7	5	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	133	100	30	0	3
Oficina de Gestión Jurídica	228	60	0	6	162
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	81	56	23	1	1
Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	175	171	4	0	0
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN, ASESORÍA Y CONSEJERÍA					
Oficina de Promoción Turística	1	0	0	1	0
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	92	78	1	4	9
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL					
SECRETARÍA GENERAL	1128	1043	21	23	41
Oficina de Talento Humano	1254	995	4	31	224
Área de Trabajo de Pensiones	200	196	2	0	2
Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	6	3	0	1	2
SECRETARÍA DE HACIENDA	2015	871	5	81	1058
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	139	66	68	1	4
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	3636	2341	3	114	1178
Subsecretaría de Cobro Coactivo	1412	1332	1	29	50
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito – Reporte SIEP DOC	1247	1065	0	14	168
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito - Reporte CatasIA	4272	2422	0	0	1850
Oficina del Tesoro	340	281	5	5	49
Oficina de Contabilidad	19	8	0	1	10
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	268	245	2	1	20
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	1433	1430	1	2	0
Oficina de Caracterización Socio Económica	198	185	0	3	10
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	1	0	0	1	0

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 39 de 45

SEGUIMIENTO PQRSDF PERIODO 01 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS/ ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA	
				EN TRAMITE	VENCIDAS
Área de Trabajo de Control Físico	354	272	0	7	75
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	322	261	1	3	57
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	689	447	59	22	161
SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	579	557	15	4	3
SECRETARÍA PRIVADA	298	265	0	4	29
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN SOCIO INSTITUCIONAL					
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2912	2564	18	41	289
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	564	545	3	7	9
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos concertación ciudadana	242	190	2	11	39
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	442	400	0	7	35
Subsecretaría de Gestión Institucional en Seguridad	36	18	18	0	0
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	9940	7915	261	287	1477
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	85	80	2	0	3
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL					
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	741	680	20	26	15
Subsecretaría de la Juventud	45	39	5	1	0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN – SIEP DOC	340	323	0	0	17
Secretaría de Educación - Reporte SAC	14272	13291	0	981	0
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	72	67	0	0	5
Subsecretaría de Gestión Pedagógica	66	65	0	1	0
Oficina de Talento Humano Educativo	68	49	0	4	15
Dirección Financiera en Educación	16	9	0	0	7
SECRETARÍA DE SALUD	365	309	52	2	2
Subsecretaría de Salud Pública	1198	942	169	12	75
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	152	137	14	0	1
Subsecretaría de Gestión Institucional en Salud (planeación en salud)	2	2	0	0	0
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	305	288	6	8	3
Subsecretaría de Artes y Fomento	2	2	0	0	0
SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER	192	180	4	5	3
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	124	86	15	1	22

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 40 de 45

SEGUIMIENTO PQRSDF PERIODO 01 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS/ ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA	
				EN TRAMITE	VENCIDAS
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO					
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	290	228	1	5	56
Subsecretaría de Desarrollo Empresarial	57	55	0	1	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	183	136	3	5	39
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	471	414	6	8	43
DEPENDENCIAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD					
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	629	479	59	12	79
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	222	184	28	2	8
SECRETARÍA DE HÁBITAT	897	839	0	12	46
vacía sin dependencia responsable	6	2	1	1	2
TOTAL GENERAL	55468	45275	937	1799	7457

Del total de solicitudes recibidas por el SIEP DOCUMENTAL por las distintas dependencias de la Administración Municipal durante el primer semestre de 2025, se evidencia el siguiente comportamiento en cuanto al estado de gestión:



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 41 de 45

PQRDF SIN RESPUESTA

De las 55468 PQRDF recibidas durante el periodo objeto de revisión, se evidencia que, 7457 PQRDF se encuentran en estado vencidas y 1799 en trámite. Un total de cuarenta y ocho (48) dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta no dieron respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los tiempos y términos establecidos por la normatividad vigente.

A continuación, se relaciona las dependencias que tienen PQRDF sin respuesta (en trámite y vencidas).

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	SIN RESPUESTA	
		EN TRÁMITE	VENCIDAS
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	133	0	3
Oficina de Gestión Jurídica	228	6	162
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	81	1	1
Oficina de Promoción Turística	1	1	0
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	92	4	9
SECRETARÍA GENERAL	1128	23	41
Oficina de Talento Humano	1254	31	224
Área de Trabajo de Pensiones	200	0	2
Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	6	1	2
SECRETARÍA DE HACIENDA	2015	81	1058
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	139	1	4
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	3636	114	1178
Subsecretaría de Cobro Coactivo	1412	29	50
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito - SIEP	1247	14	168
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito - Reporte CatasIA	4272	0	1850
Oficina del Tesoro	340	5	49
Oficina de Contabilidad	19	1	10
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	268	1	20
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	1433	2	0
Oficina de Caracterización Socio Económica	198	3	10
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	1	1	0
Área de Trabajo de Control Físico	354	7	75

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 42 de 45

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	SIN RESPUESTA	
		EN TRAMITE	VENCIDAS
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	322	3	57
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos	689	22	161
SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	579	4	3
SECRETARÍA PRIVADA	298	4	29
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2912	41	289
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	564	7	9
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos concertación ciudadana	242	11	39
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	442	7	35
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	9940	287	1477
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	85	0	3
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	741	26	15
Subsecretaría de la Juventud	45	1	0
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	340	0	17
Reporte SAC	14272	981	0
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	72	0	5
Subsecretaría de Gestión Pedagógica	66	1	0
Oficina de Talento Humano Educativo	68	4	15
Dirección Financiera en Educación	16	0	7
SECRETARÍA DE SALUD	365	2	2
Subsecretaría de Salud Pública	1198	12	75
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	152	0	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	305	8	3
SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER	192	5	3
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	124	1	22
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	290	5	56
Subsecretaría de Desarrollo Empresarial	57	1	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	183	5	39
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	471	8	43
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	629	12	79
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	222	2	8
SECRETARÍA DE HÁBITAT	897	12	46
vacía sin dependencia responsable	6	1	2
TOTAL GENERAL	55468	1799	7457

Tabla 4. Relación de en trámite y vencidas.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 43 de 45

2. CONCLUSIONES

- ✚ 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.
- ✚ La Administración Municipal del total de 55468 PQRSDF recibidas entre el 1.^º de enero y el 30 de junio de 2025, a través de los diferentes canales de atención, se dio respuesta a 45275 PQRSDF correspondiente a un 82%
- ✚ Del total de PQRSDF recibidas, se marcaron como No Requieren Respuesta – NRR 937 PQRSDF, correspondiente a un 3%, la cual es clasificada por la dependencia responsable.
- ✚ A la fecha de elaboración del presente informe, se evidencia un total de 9.256 PQRSDF pendientes de respuesta, discriminadas en 7.457 vencidas y 1.799 en trámite.
- ✚ Se evidenció que un número significativo de PQRSDF no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, lo cual constituye un incumplimiento de los deberes legales y administrativos.
- ✚ Se observó que, La ausencia de mecanismos efectivos de seguimiento y control por parte de algunas dependencias contribuyó al vencimiento de las solicitudes, afectando la eficiencia institucional.
- ✚ En relación al Impacto en la percepción ciudadana, El retraso o falta de respuesta genera desconfianza en la ciudadanía frente a la gestión pública, debilitando la relación entre la administración Municipal y la comunidad.
- ✚ Se identificó que la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito no cuenta con un acto administrativo mediante el cual se adopten y establezcan los términos de respuesta correspondientes a los trámites que realiza. Esta situación podría afectar la estandarización de tiempos y procedimientos, así como generar dificultades en el cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia en la gestión institucional.

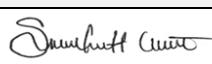
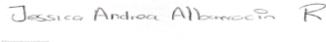
3. RECOMENDACIONES

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 44 de 45

- ⊕ 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 Implementar herramientas de control y monitoreo permanentes que permitan alertar sobre solicitudes próximas a vencer y garantizar su oportuna gestión.
- ⊕ Evaluar la asignación de responsabilidades y recursos en las dependencias con mayores niveles de incumplimiento, para garantizar una atención eficiente.
- ⊕ Establecer metas de cumplimiento institucional, Definir indicadores de gestión claros y medibles para cada dependencia, promoviendo la mejora continua y la rendición de cuentas.
- ⊕ Fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, promoviendo una visión institucional centrada en el usuario, que incentive la respuesta oportuna y de calidad a todas las solicitudes.
- ⊕ Es importante continuar fortaleciendo el proceso de las PQRSDF 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 de instrucción en los casos de las dependencias de la administración Municipal que reinciden en el incumplimiento de prestar el servicio oportuno al trámite de PQRSDF de conformidad con la Ley, tomar las acciones pertinentes de Ley a las que dé lugar.
- ⊕ La Administración Municipal debe facilitarle y divulgarle constantemente al ciudadano en su página web y todas sus redes sociales información de los medios en el cual prestarán 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.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: PV-01-01-P3-F2
	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIA Y FELICITACIÓN	Versión: 01
		Fecha: 26/09/2023
		Página 45 de 45

- ✚ Se recomienda implementar y socializar la Encuesta 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.
- ✚ A la secretaría general en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica se recomienda se creen estrategias de seguimiento y control a las Tutelas, en razón al gran volumen que se vienen presentando con ocasión de la no contestación en términos legales de las PQRSDF, lo cual permita realizar un seguimiento veraz y oportuno para la mejora continua del proceso.
- ✚ Se recomienda a la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito expedir el respectivo acto administrativo que regule los términos de respuesta de los trámites que maneja, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos del sistema de gestión institucional.

ELABORACION INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
SCARLETT VALERO DELGADO	CONTRATISTA	
JESSSSICA ALBARRACIN REYES	CONTRATISTA	
FREYMAR GARCIA CARRILLO	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, Nelson Osorio Y Freymar García

Revisó: FAMM

Archívese en: 10020.41.24