

 <p>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</p>	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02 Fecha: 2/5/2025
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF	Página 1 de 7	

INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

**SEGUNDO TRIMESTRE
2025**

 <p>ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA</p>	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF	Fecha: 2/5/2025	Página 2 de 7

1. Objetivo.

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Alcaldía de San José de Cúcuta, durante el segundo trimestre del año, es decir el periodo comprendido entre 1 de abril al 30 de junio de 2025.

2. Generalidades.

Para el trámite interno de las PQRSDF, la Alcaldía de San José de Cúcuta, emitió la resolución No. 0179 del 01 de junio de 2022 con el fin de que los grupos de valor y partes interesadas conozcan cómo proceder frente a la radicación de una solicitud.

Actualmente, las personas pueden interponer sus PQRSDF a través de las siguientes opciones:

- Presencialmente, a través de la Ventanilla Única, ubicada en el primer piso del Palacio Municipal, en la dirección Calle 11 No. 5-49 Centro, cuyo horario es de lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:00 a.m., y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- Presencialmente, a través de la Ventanilla Única, ubicada en el primer piso de la sede administrativa municipal ubicada en la Calle 10 No. 0E-16 Edificio Centro Empresarial Hotel Tonchalá, cuyo horario es de lunes a viernes 7:00 a.m. a 11:00 a.m., y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- Virtualmente, a través de la ventanilla en línea con acceso en el sitio web de la Alcaldía www.cucuta.gov.co, enlace <https://cucuta.gov.co/pqrdsf/>.

La radicación de solicitudes se realiza a través del sistema de gestión documental SIEP DOC el cual fue formalizado en la entidad mediante la resolución No. 0033 del 19 de febrero de 2025. Y así mismo, por disposiciones internas y externas ordenadas mediante actos administrativos, también se reconocen como medios de radicación el sistema de información CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito y el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC operado por la Secretaría de Educación.

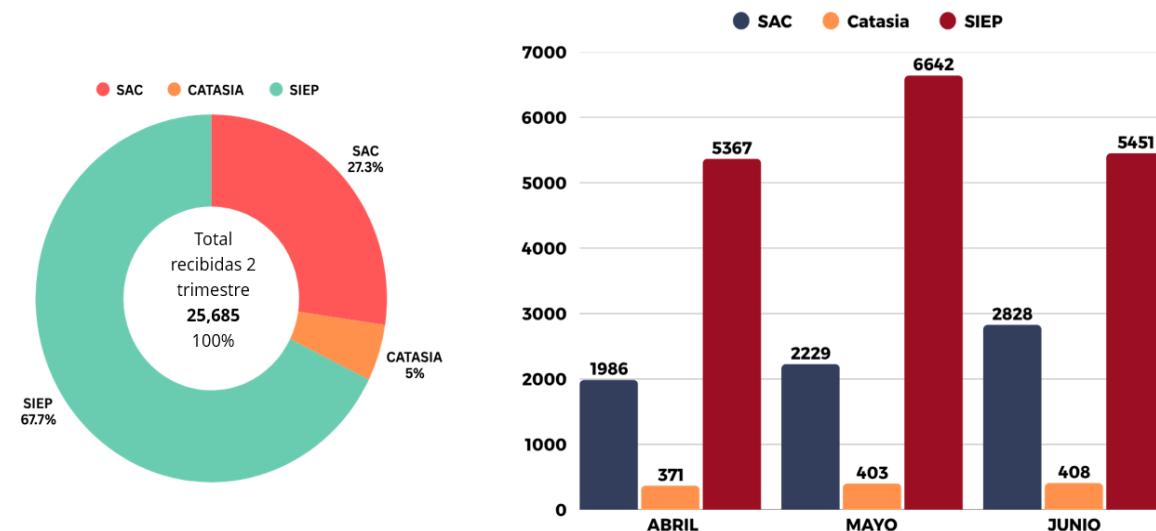
 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF	Fecha: 2/5/2025	Página 3 de 7

En ese sentido, el presente informe describe lo correspondiente a las solicitudes recibidas, las solicitudes trasladadas a otras dependencias, tiempos de respuesta a las solicitudes, temas recurrentes y recomendaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

3. Solicitudes recibidas.

En las figuras 1 y 2 se presentan las PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre del año.

Figura 1
PQRSDF recibidas en el trimestre



Nota: este gráfico representa el total de PQRSDF recibidas en el segundo trimestre del año, comprendido entre el 1 de abril al 31 de junio. La información fue tomada de acuerdo con los reportes suministrados por la Secretaría de Educación (Sistema SAC), la Subsecretaría de gestión catastral multipropósito (CATASIA) y estadísticas suministradas por OPE (Sistema documental SIEP), en este reporte se omitieron los datos de los siguientes tipos documentales: propuestas, tutelas y comunicaciones.

Las PQRSDF han sido recibidas a través de los canales de atención institucionales de la siguiente forma: a través de las ventanillas únicas de atención ubicadas en las sedes administrativas de la alcaldía. El 51,91% por medio de la ventanilla virtual disponible en el sitio web institucional, 38,85% recibidos presencialmente a través de SIEP, CATASIA y

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF	Fecha: 2/5/2025	Página 4 de 7

SAC, y 8,42% recibidas por medio del correo electrónico, por mensajería 0,82% y teléfono 0,01%.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

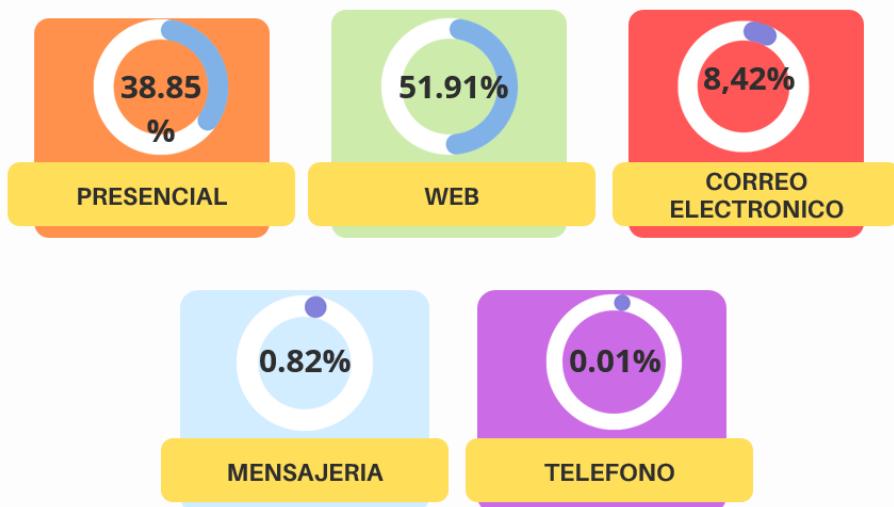


Figura 2
Porcentaje de solicitudes por tipología



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano		Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02	Fecha: 2/5/2025
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF		Página 5 de 7	

Nota: este gráfico representa el porcentaje del total de las PQRSDF recibidas, en los diferentes canales de radicación. La información fue tomada de acuerdo con los reportes suministrados por Secretaría de Educación (Sistema SAC), la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (CatasIA) y estadísticas suministradas por OPE Sistema documental SIEP) en este reporte se omitieron los datos de los siguientes tipos documentales: propuestas, tutelas y comunicaciones.

4. Solicitud trasladadas a otras entidades.

Durante el segundo trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «SIEP DOC», 20 peticiones, en CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, no se refleja información y el SAC operado por la Secretaría de Educación, 31 peticiones, para un total de 51 peticiones, las cuales fueron enviadas a otras entidades públicas para su respectivo trámite.

5. Tiempos de respuesta a las solicitudes.

En atención a los tiempos de respuesta establecidos dentro de los procedimientos y normas vigentes y la realidad administrativa interna sobre la gestión de las PQRSDF, en la tabla 1 se presenta el comportamiento que tuvo la respuesta a las solicitudes durante el segundo trimestre del año.

Tabla 1.

Tiempo de atención por tipo de solicitudes

Concepto	Total recibidos	%	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Marcadas como No requieren respuesta	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	25173	98,007%	16170	2090	6639	274	10 a 30 días hábiles
Quejas	257	1,001%	178	35	42	2	15 días hábiles
Reclamos	171	0,666%	106	28	36	1	16 días hábiles
Sugerencias	20	0,078%	14	1	4	1	17 días hábiles
Denuncias	55	0,214%	47	3	4	1	18 días hábiles
Felicitaciones	9	0,035%	3	0	3	3	19 días hábiles
TOTAL	25685	100%	16518	2157	6728	282	

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF	Fecha: 2/5/2025	Página 6 de 7

Nota: Se informa que se incluyen los trámites de legalizaciones suministradas en el reporte de Secretaría de Educación (SAC) en peticiones, para el caso del reporte suministrado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (CatasIA), se incluyen en peticiones los trámites catastrales.

El análisis de los datos sobre la atención de las PQRSDF evidencia que, del total de 25.685 solicitudes recibidas, el 60,3 % han sido respondidas, de las cuales el 82 % se gestionaron dentro del plazo legal. Las peticiones constituyen la gran mayoría (98,4 %), aunque presentan aún un 24,4 % sin respuesta. Las denuncias muestran el mayor nivel de cumplimiento en términos de oportunidad (86 %), mientras que los reclamos y sugerencias reflejan menores índices de atención oportuna.

Si bien en la mayoría de los casos se cumple con los tiempos promedio establecidos por la normativa vigente, persisten desafíos relacionados con solicitudes en trámite y vencidas. En particular, se debe considerar que ciertos requerimientos, como los asociados a trámites catastrales, cuentan con tiempos de respuesta específicos y distintos a los establecidos para las PQRSDF ordinarias, dado que su gestión está sujeta a normativas técnicas y procedimientos diferenciados.

6. Temas recurrentes.

Para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del presente año, se presentan los siguientes temas recurrentes de PQRSDF radicados por los ciudadanos.

Tabla 2.
Temas recurrentes solicitudes

Temas	Descripciones
Legalizaciones	Refrendación de certificados de estudios, actas de grado y diplomas de instituciones educativas.
Necesidades de instituciones educativas	Necesidades de personal docente y administrativos. Traslados de docentes, entre otros.
Certificaciones	Expedición de certificados de tiempos de servicio, laborales, paz y salvos solicitados por los docentes.
Comparendos	Audiencias, nulidad, prescripción, caducidad, impugnación.
Impuesto predial	Prescripción, corrección de datos, liquidación, acuerdos de pago.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Relacionamiento con el Ciudadano	Código: RCC-FO-01	
	Subproceso Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias		Versión: 02 Fecha: 2/5/2025 Página 7 de 7
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDF		

Impuesto de industria y comercio	Cese de actividades.
Desvinculación	Desvinculación de vehículos venezolanos.
Estratificación	Certificados de estratificación, revisión.
Catastro	Trámites de cartas catastrales, actualización y registro de mejoras, aplicación de resoluciones.

Nota: esta tabla representa las peticiones que son radicadas con más frecuencia. La información fue tomada de acuerdo con filtros realizados en la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (CatasIA) y la Secretaría de Educación (SAC).

7. Recomendaciones.

- Fortalecer las métricas de los otros sistemas diferentes al SIEP conforme a la estructura del informe para una visión completa del comportamiento institucional.
- Mejorar trazabilidad de tiempos de respuesta reales (en días hábiles promedio por solicitud) para facilitar el análisis de eficiencia.
- Fortalecer los tiempos de atención en categorías críticas como reclamos y quejas, que afectan directamente la percepción ciudadana.
- Implementar alertas tempranas sobre vencimientos para minimizar reprocesos y sanciones.
- Capacitación continua a los responsables de atención de PQRSDF en el uso del sistema y normatividad vigente.

Elaboró: Claudia Liliana Silva Sepúlveda - Secretaria 

Revisó: Diego Antonio Acevedo López – Contratista 

Aprobó: Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de Oficina 