
	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

CUARTO TRIMESTRE
2025

 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 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 cuarto trimestre del año, es decir el periodo comprendido entre 1 de octubre al 24 de diciembre 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/pqrsdf/>.

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.

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,

 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 3 de 7	

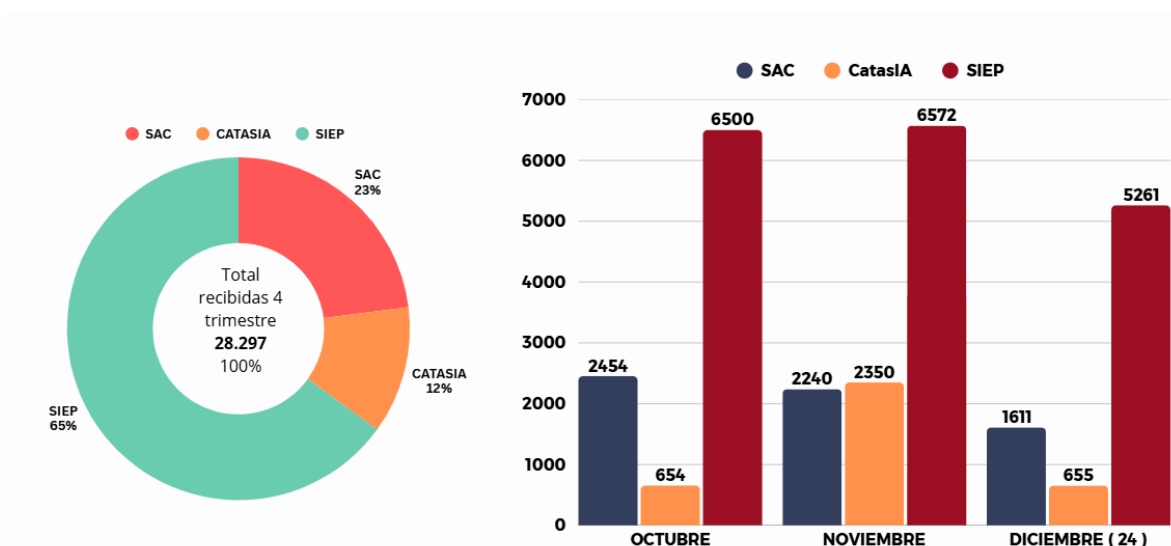
temas recurrentes y recomendaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

3. Solicitudes recibidas.

En las figuras 1 y 2 se presentan las PQRSDf recibidas durante el cuarto trimestre del año.


Figura 1

PQRSDf recibidas en el trimestre



Nota: este gráfico representa el total de PQRSDf recibidas en el cuarto trimestre del año, comprendido entre el 1 de octubre al 24 de diciembre. 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, invitaciones, despachos comisorios 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 53,01% por medio de la ventanilla virtual disponible en el sitio web institucional, 43,08% 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	Fecha: 2/5/2025
	Formato Informe Seguimiento a PQRSD			
			Página 4 de 7	

SAC, y 3,18% recibidas por medio del correo electrónico, por mensajería 0,69% y teléfono 0,04%.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

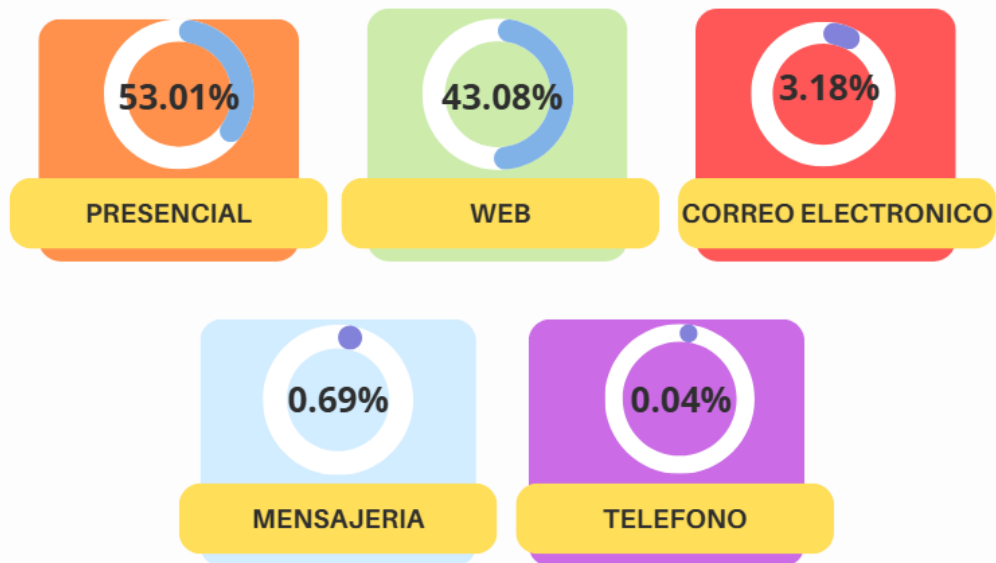



Figura 2

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 % 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, invitaciones, despachos comisorios y comunicaciones.

4. Solicitudes trasladadas a otras entidades.

Durante el cuarto trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «SIEP DOC», 6 peticiones, en CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, No se refleja información y el SAC operado por la Secretaría de Educación, 45 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 cuarto 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	27657	97,738%	16973	1453	8945	286	10 a 30 días hábiles
Quejas	308	1,088%	191	37	75	5	15 días hábiles
Reclamos	259	0,915%	197	17	45	0	15 días hábiles
Sugerencias	22	0,078%	6	0	11	5	15 días hábiles
Denuncias	36	0,127%	26	7	3	0	15 días hábiles
Felicitaciones	15	0,053%	7	0	7	1	15 días hábiles
TOTAL	28297		17400	1514	9086	297	

 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 6 de 7	

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

El análisis de los datos sobre la atención de PQRSDf se evidencia que, del total de 28.297 solicitudes recibidas, el 60,3% han sido respondidas, de las cuales el 82% se gestionaron dentro del plazo legal. Las peticiones representan la gran mayoría (98,4%), aunque aún presentan un 24,4% sin respuesta. Las denuncias muestran el mayor nivel de cumplimiento en términos (86%) , mientras que reclamos y sugerencias reflejan bajos índices de atención oportuna. A pesar de que los tiempos promedio establecidos por ley se cumplen en gran parte de los casos, persisten desafíos relacionados con solicitudes vencidas, en trámite y la falta de integración de datos de otros sistemas como SAC y CatasIA, lo que limita una evaluación completa del desempeño institucional.


6. Temas recurrentes.

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 24 de diciembre del presente año, se presentan los siguientes temas más 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 Institución educativas	Necesidades de personal docente, administrativo, celadores. Traslados de docentes entre otros.
Certificaciones	Expedición de certificados de tiempos de servicio, laborales, paz y salvos solicitados por los docentes.
Ausentismos	Reporte de ausentismo de docentes de las Instituciones Educativas.
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
	Formato Informe Seguimiento a PQRSDf	Página 7 de 7	

Impuesto de Industria y comercio	Cese de actividades, declaraciones de reteica y actualización de datos.
Desvinculación	Desvinculación de vehículos venezolanos.
Estratificación	Certificados de estratificación, revisión.
Catastro	Tramites, 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 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: Eugenia Estefania Escalona Sarmiento – Ayudante *Eugenia E.*

Aprobó: Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de oficina *Deivi Francisco*