
 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 1 de 8	

INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE
2026

 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 8	

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 primer trimestre del año, es decir el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2026.

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, 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, 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 CatastIA 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 8	

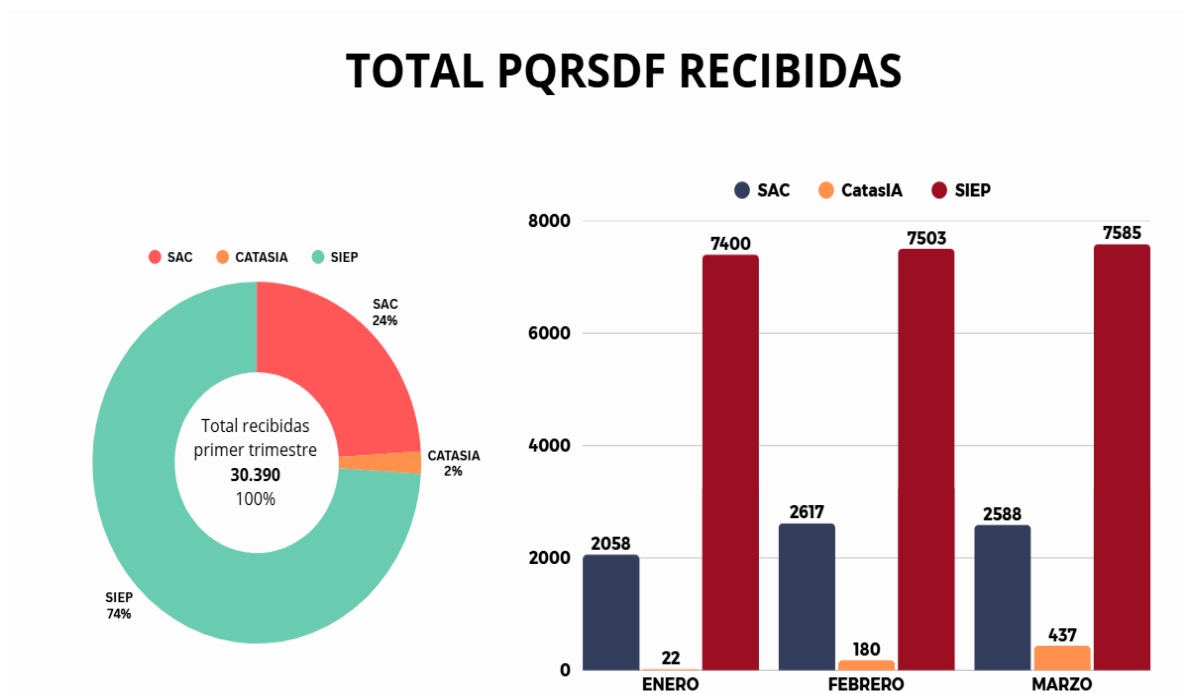
temas recurrentes y recomendaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

3. Solicitudes Recibidas.


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

Figura 1

PQRSDf recibidas en el primer trimestre



Nota: este gráfico representa el total de PQRSDf recibidas en primer trimestre del año, comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo. 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.

 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 4 de 8	

Las PQRSDF han sido recibidas a través de los canales de atención institucionales de la siguiente forma: 44,50% a través de las ventanillas de atención ubicadas en las sedes administrativas de la Alcaldía. 51,80% por medio de la ventanilla virtual disponible en el sitio web institucional, 3,21% recibidas por medio del correo electrónico, por mensajería 0,46% y teléfono 0,03%.

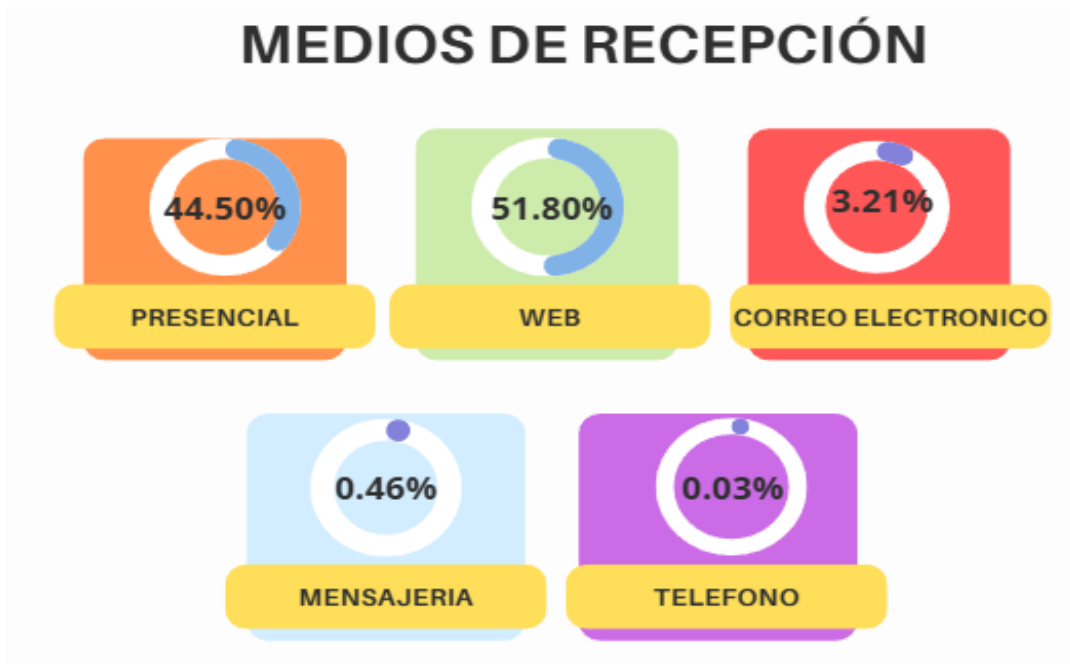



Figura 2

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 8	

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 primer trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «SIEP DOC», 5 peticiones, en CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, no se refleja información y el SAC operado por la Secretaría de Educación, 27 peticiones, para un total de 32 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 primer 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	29520	97,137%	17965	2984	8223	348	10 a 30 días hábiles
Quejas	377	1,241%	218	56	102	1	15 días hábiles
Reclamos	434	1,428%	77	26	331	0	15 días hábiles
Sugerencias	19	0,063%	10	2	7	0	15 días hábiles
Denuncias	38	0,125%	28	4	6	0	15 días hábiles
Felicitaciones	2	0,007%	1	0	1	0	15 días hábiles
TOTAL	30390		18299	3072	8670	349	

	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 8	

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 comportamiento de los tiempos de respuesta a las solicitudes durante el primer trimestre evidencia una gestión alineada, en términos generales, con los plazos normativos establecidos, aunque con diferencias según el tipo de PQRSDF.


En primer lugar, se observa que las peticiones presentan un rango de respuesta más amplio (entre 10 y 30 días hábiles), lo cual es consistente con su naturaleza, ya que muchas implican análisis técnico o la articulación con otras dependencias. Este comportamiento también está influenciado por la inclusión de trámites provenientes de sistemas como SAC (legalizaciones de la Secretaría de Educación) y CatasIA (trámites catastrales), que suelen requerir mayor tiempo de gestión.

Por su parte, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones mantienen un tiempo estándar de respuesta de 15 días hábiles, lo que indica una relativa homogeneidad en la atención de estos tipos de solicitudes. Esto sugiere que existen procedimientos más definidos y posiblemente más ágiles para su trámite.

Sin embargo, la tabla también permite inferir la existencia de tres situaciones críticas en la gestión:

- Solicitudes atendidas fuera de término (vencidas), lo que evidencia debilidades en el control de tiempos o en la capacidad operativa.
- Solicitudes aún pendientes por responder, que podrían representar riesgos de incumplimiento normativo si no se gestionan oportunamente.
- Registros marcados como “no requieren respuesta”, que, aunque válidos en ciertos casos, deben ser revisados para evitar clasificaciones inadecuadas que distorsionen los indicadores de gestión.

En términos generales, el análisis refleja que, si bien existe cumplimiento en los tiempos establecidos para la mayoría de las tipologías, persisten retos asociados a la oportunidad en la respuesta, especialmente en aquellas solicitudes con mayor carga técnica o volumen, como las peticiones. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y articulación interinstitucional para mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano.

 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 8	


6. Temas recurrentes.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del presente año, se presentan los siguientes temas más recurrentes de PQRSDF radicados por los ciudadanos.

Tabla 2.

Temas recurrentes solicitudes

Temas	Descripciones
Certificaciones	Certificaciones laborales, tiempos de servicio, paz y salvo, certificaciones de salarios, certificaciones de monto de cesantías.
Horas Extras	Certificaciones de recargos nocturnos y dominicales de celadores y docentes de instituciones educativas para pago de nómina.
Tramite de legalizaciones	Legalización de certificados de estudio, diplomas y actas de grado para apostillar en Cancillería.
Reclamaciones Administrativas	Reclamaciones administrativas de docentes referentes a las reliquidaciones de pensión.
Certificados de estudio – copia de actas de grado y copia de diplomas de instituciones educativas clausuradas	Solicitud de certificados de estudio y actas de grado y diplomas de Instituciones Educativas clausuradas.
Comparendos	Audiencias, nulidad, prescripción, caducidad, impugnación.
Salida de Vehículos	Entrega de vehículos
Impuesto predial	Prescripción, corrección de datos, liquidación, acuerdos de pago.
Solicitud revisión técnica avalúo sector 6	Debido a la actualización que se realizo en el sector 6, la comunidad ha presentado dudas e inconformismo por el valor

 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 8 de 8	

	asignado a sus predios y ha solicitado revisión.
--	--

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 la integración y análisis de métricas provenientes de sistemas distintos a SIEPDO, armonizándolas con la estructura del informe, con el fin de obtener una visión integral del comportamiento institucional.
- Optimizar la trazabilidad de los tiempos reales de respuesta, mediante el cálculo de promedios en días hábiles por solicitud, que permitan evaluar con mayor precisión la eficiencia en la atención.
- Reforzar los tiempos de atención en categorías críticas como reclamos y quejas, dado su impacto directo en la percepción y satisfacción del ciudadano.
- Implementar sistemas de alertas tempranas de vencimiento, que contribuyan a la prevención de retrasos, la reducción de reprocesos y el cumplimiento oportuno de los términos legales.
- Promover la capacitación continua de los responsables de la gestión de PQRSDF, tanto en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas como en la aplicación de la normatividad vigente.

Elaboró: Claudia Liliana Silva Sepúlveda – secretaria 

Aprobó: Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de oficina 