

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 1 de 38	

Fecha del informe:		16 de julio de 2026	Periodo de Seguimiento:	01 de enero al 31 de diciembre de 2025 y 01 de enero al 30 de junio de 2026.
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				
Evaluar el comportamiento en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes a la vigencia 2025 y al primer semestre de 2026, verificando el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas por parte de las dependencias de la Administración Municipal de San José de Cúcuta, con el fin de identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y del Sistema de Control Interno.				
Objetivos Específicos				
• Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables. • Evaluar el comportamiento de la gestión de las PQRSDF por parte de las dependencias de la Administración, mediante el análisis del Índice de Cumplimiento y la clasificación de los resultados por niveles de desempeño. • Identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSDF, a partir del análisis de los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 y el primer semestre de 2026. • Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la oportunidad en las respuestas y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.				
Alcance del Informe				
El presente seguimiento comprende la revisión de las PQRSDF, durante la vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, así como las registradas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, para todas las dependencias de la Administración Municipio de San José de Cúcuta que gestionan solicitudes ciudadanas.				

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 2 de 38	

Marco Legal

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia	Artículos 23 y 74.
Ley 87 de 1993	Normas para el ejercicio del Control Interno.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley 1755 de 2015	Derecho Fundamental de Petición.
Decreto 1081 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia.
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector TIC.
Ley 1952 de 2019	Código General Disciplinario.
Ley 2094 de 2021	Reforma al Código General Disciplinario.
Ley 2195 de 2022	Transparencia y lucha contra la corrupción.
Resolución 1519 de 2020	Estándares de transparencia y acceso a la información pública.
Decreto Municipal 053 de 2021	Delegación de competencias para el trámite de las PQRSDF.
Resolución 0179 de 2022	Procedimiento interno para la gestión de las PQRSDF.

Metodología

- Se solicitó a la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano el reporte consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas en el Sistema de Información Gestión Documental – SIEP Documental, correspondientes a las dependencias de la Administración del Municipio de San José de Cúcuta.
- Se solicitó a la Secretaría de Educación el reporte de las PQRSDF registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, junto con el estado de cumplimiento de las solicitudes.
- Se solicitó a la Subsecretaría de Catastro Multipropósito el reporte de las PQRSDF registradas en el sistema CatasIA, junto con el estado de cumplimiento de las solicitudes.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 3 de 38	

- Se recopiló, verificó y consolidó la información suministrada por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, la Secretaría de Educación y la Subsecretaría de Catastro Multipropósito, correspondiente a los sistemas SIEP Documental, SAC y CatasIA, respectivamente.
- La información fue depurada y organizada por dependencia, clasificando las PQRSDF en las categorías Respondidas/Archivadas, No Requieren Respuesta (NRR) y Sin Respuesta. Posteriormente, para efectos del presente seguimiento, las PQRSDF clasificadas por el sistema como "Sin Respuesta" fueron analizadas de acuerdo con los términos legales aplicables y subdivididas en las categorías Sin Respuesta en trámite y Sin Respuesta vencidas, con el fin de facilitar el análisis del cumplimiento y la identificación de riesgos en la atención de las solicitudes ciudadanas.
- Con base en la información consolidada se calculó el Índice de Cumplimiento por dependencia y el Índice General de Cumplimiento de la entidad.

Generalidades

La Administración Central del Municipio de San José de Cúcuta adoptó mediante la Resolución No. 0179 del 1 de junio de 2022 el procedimiento para el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), identificado con el código PA-01-02-P1, versión 01, el cual establece las directrices para la recepción, radicación, asignación, trámite, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

De conformidad con el procedimiento institucional, la recepción de las PQRSDF se realiza a través de diferentes canales de atención, entre los cuales se encuentran el canal presencial, el canal virtual, Siep Documental, el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para la Secretaría de Educación, el sistema CatasIA para la Subsecretaría de Catastro Multipropósito, así como los demás canales oficiales habilitados por la Administración Municipal para la atención de la ciudadanía.

Tipo de petición	Término	Fundamento legal
Peticiones de interés general y particular	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.
Peticiones de documentos e información	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, y artículo 33 de la Ley 2195 de 2022.
Consultas	30 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 4 de 38	

Solicitudes presentadas por congresistas	5 días hábiles	Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
Solicitudes de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260 de la Ley 5 de 1992.
Solicitudes de reconocimiento de pensión	4 meses	Artículo 19 del Decreto 656 de 1994 y Sentencia SU-975 de 2003 de la Corte Constitucional.
Solicitudes sobre cumplimiento de normas con fuerza material de ley o actos administrativos	10 días hábiles	Artículo 8 de la Ley 393 de 1997.
Peticiones presentadas por periodistas	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

1. INFORME

En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno de Gestión, de conformidad con la Ley 87 de 1993 y en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que las Oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentar a la administración de la entidad un informe semestral sobre la materia, se elaboró el presente informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

El presente informe tiene como propósito evaluar la gestión de las PQRSDF tramitadas por las dependencias de la Administración Central del Municipio de San José de Cúcuta durante la vigencia 2025 y el primer semestre de 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales para su atención y respuesta, así como identificando oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y del Sistema de Control Interno.

Para el desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno recopiló y consolidó la información proveniente de los sistemas de gestión utilizados por la entidad para la administración de las PQRSDF, correspondientes al Sistema de Gestión Documental – SIEP Documental, el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC de la Secretaría de Educación y el sistema CatasIA de la Subsecretaría de Catastro Multipropósito. La información fue objeto de verificación, depuración y análisis, con el fin de evaluar el comportamiento de cada dependencia mediante indicadores de cumplimiento y generar recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 5 de 38	

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Criterios para la interpretación del Índice de Cumplimiento

Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en el presente seguimiento, la Oficina de Control Interno estableció la siguiente clasificación del Índice de Cumplimiento:

Estado	Índice de Cumplimiento	Interpretación
 Satisfactorio	≥ 85 %	La dependencia presenta un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSDF.
 Aceptable	65 % a 84,99 %	La dependencia presenta oportunidades de mejora en la gestión y oportunidad de las respuestas.
 Crítico	< 65 %	La dependencia registra un bajo nivel de cumplimiento, por lo que se recomienda la implementación de acciones de mejora prioritarias.
N/A	No aplica	Corresponde a dependencias que no registraron PQRSDF durante el período evaluado.

Nota: Para efectos del presente seguimiento, las PQRSDF clasificadas en los reportes de los sistemas de información como "Sin respuesta" fueron analizadas por la Oficina de Control Interno de acuerdo con los términos legales aplicables y clasificadas en Sin respuesta en trámite y Sin respuesta vencidas, con el fin de identificar el estado real de las solicitudes al momento del corte de la información.

RESULTADOS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF DE LA VIGENCIA 2025

Con el fin de evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno consolidó la información suministrada por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, correspondiente al Sistema de Gestión Documental – SIEP Documental, así como los reportes del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación y del sistema CatasIA de la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito.

Como resultado del análisis, se muestra el comportamiento general de las PQRSDF durante la vigencia 2025. Del total de **119.432** solicitudes recibidas, **112.924** fueron respondidas o archivadas y **2.096** fueron clasificadas como No Requieren Respuesta (NRR). Así mismo, se identificaron **4.412 PQRSDF** sin respuesta vencidas, las cuales corresponden a las solicitudes que no fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 6 de 38	

A continuación, se presentan los resultados consolidados por dependencia:

Tabla 1. Seguimiento PQRSDF – Vigencia 2025

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Control Interno de Gestión	25	12	13	0	100%	●
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	322	212	95	15	95%	●
Oficina de Gestión Jurídica	335	195	15	125	63%	●
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	169	124	45	0	100%	●
Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	221	213	8	0	100%	●
Consejería de Asuntos Religiosos	5	5	0	0	100%	●
Consejería de Asuntos Sociales	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Migración y Frontera	1	1	0	0	100%	●
Oficina de Promoción Turística	13	10	3	0	100%	●
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	145	143	1	1	99%	●
SECRETARÍA GENERAL	1876	1767	40	69	96%	●
Oficina de Talento Humano	2108	2064	8	36	98%	●
Área de Trabajo de Pensiones	393	381	12	0	100%	●
Área de Trabajo de Desarrollo del Talento Humano	2	0	0	2	0%	1
Área de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Gestión Contractual	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Almacén e Inventario	1	0	0	1	0%	●
Área de Trabajo de Gestión Documental	0	0	0	0	N/A	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 7 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	196	190	4	2	99%	●
SECRETARÍA DE HACIENDA	4618	4379	50	189	96%	●
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	324	173	139	12	96%	●
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	5822	5601	9	212	96%	●
Dirección Técnica de Fiscalización y Liquidación Tributaria	5	2	0	3	40%	●
Área de Trabajo de Discusión	1	0	0	1	0%	●
Subsecretaría de Cobro Coactivo	6525	6503	2	20	100%	●
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito – (Reporte Siep Doc)	2352	2286	3	63	97%	●
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito – (Reporte CatasIA)	11221	8576	0	2645	76%	●
Oficina del Tesoro	791	684	9	98	88%	●
Oficina de Contabilidad	45	43	1	1	98%	●
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	416	376	40	0	100%	●
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	3117	3116	1	0	100%	●
Área de Trabajo de Planeación Territorial	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Desempeño Institucional	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Caracterización Socio Económica	371	365	6	0	100%	●
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	4	3	0	1	75%	●
Área de Trabajo de Control Físico	773	761	2	10	99%	●
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	644	641	2	1	100%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 8 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	1652	1498	137	17	99%	●
SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	1269	1245	23	1	100%	●
SECRETARÍA PRIVADA	678	646	19	13	98%	●
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6503	6275	107	121	98%	●
Área de Trabajo de Control Urbano y Espacio Público	172	147	0	25	85%	●
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	1371	1369	2	0	100%	●
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos concertacion ciudadna	388	334	2	52	87%	●
Área de Trabajo de Protección y Derechos Humanos	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Justicia Familiar	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Resolución de Conflictos	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Bienestar Animal	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	931	926	5	0	100%	●
Subsecretaría de Gestión Institucional en Seguridad	2	2	0	0	100%	●
Oficina para la Vigilancia y Control y Prevención del Delito	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Observatorio de Seguridad, Convivencia y Derechos Humanos	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	21435	20548	486	401	98%	●
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	197	190	6	1	99%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 9 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Área de Trabajo de Inspección de Tránsito y Transporte	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Grupo de Control Vial	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	1773	1710	60	3	100%	●
Área de Trabajo de Infancia y Adolescencia	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de trabajo de Discapacidad	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Tercera Edad	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Asuntos Poblacionales	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de la Juventud	240	212	7	21	91%	●
Oficina para la Prosperidad Social	12	12	0	0	100%	●
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (Reporte SIEP DOC)	590	562	0	28	95%	●
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - (Reporte SAC)	28857	28857	0	0	100%	●
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	120	118	0	2	98%	●
Área de Trabajo de Cobertura Educativa	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de infraestructura Educativa	1	1	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Permanencia Escolar	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Gestión Pedagógica	144	144	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Calidad Educativa	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Talento Humano Educativo	172	165	0	7	96%	●
Dirección Financiera en Educación	25	16	0	9	64%	●
SECRETARÍA DE SALUD	536	459	77	0	100%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 10 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Subsecretaría de Salud Pública	2483	2142	330	11	100%	●
Área de Trabajo de Programas Esenciales de Salud Pública	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Gestión del Conocimiento en Salud	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	318	281	37	0	100%	●
Área de Trabajo de Aseguramiento	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Promoción Social y Salud de los Trabajadores	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Gestión Institucional en Salud (planeacion en salud)	2	2	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Planeación Institucional en Salud	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Gestión Jurídica en Salud	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Financiera en Salud	6	0	0	6	0%	●
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	677	663	14	0	100%	●
Subsecretaría de Artes y Fomento	1	1	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Arte y Patrimonio	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Lectura y Escritura	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER	340	321	19	0	100%	●
Área de Trabajo de Expresiones Sexuales Diversas	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Mujer	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo del Sistema del Cuidado	0	0	0	0	N/A	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 11 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	204	150	43	11	95%	●
Área de Trabajo de Reincorporados	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Cultura de Paz	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Atención Integral a Víctimas	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y AGROPECUARIO	42	42	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Asistencia Técnica Agropecuaria	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Productividad Rural	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	491	487	1	3	99%	●
Subsecretaría de Desarrollo Empresarial	75	75	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Empleabilidad	1	1	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Economía Circular	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Internacionalización	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	444	341	26	77	83%	●
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	1048	968	16	64	94%	●
Área de Trabajo de Diseño de Obra	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Supervisión Técnica	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Planeación y Contratación	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1345	1221	118	6	100%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 12 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2025						
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS / ARCHIVADAS	NRR	VENCIDAS	ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
Área de Trabajo de Conocimiento y la Reducción del Riesgo	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Manejo del Riesgo	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	297	244	53	0	100%	●
Área de Trabajo de Recursos Naturales y Biodiversidad	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE HÁBITAT	1746	1722	0	24	99%	●
Área de Trabajo de Vivienda	3	1	0	2	33%	●
Área de Trabajo de Titulación de Bienes Fiscales	0	0	0	0	N/A	N/A
TOTAL GENERAL	119432	112924	2096	4412	96%	●

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano (SIEP Documental), la Secretaría de Educación (SAC) y la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (CatasIA).

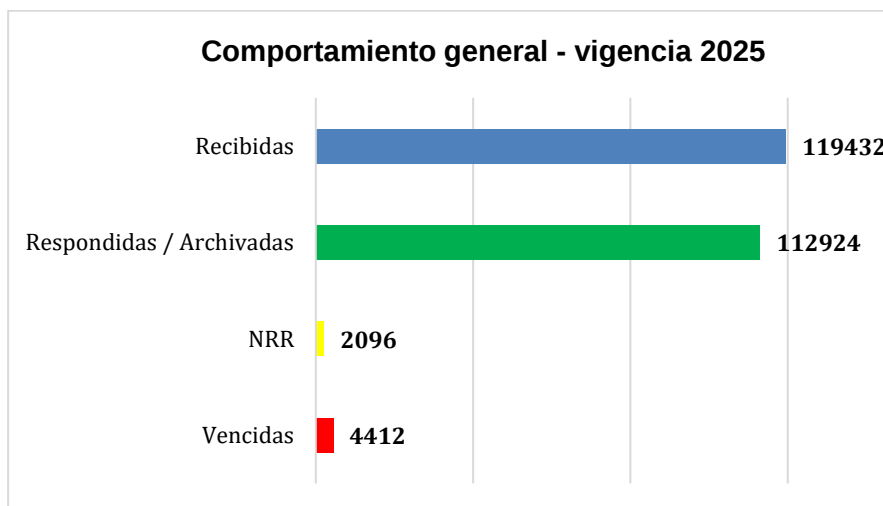


Gráfico 1

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 13 de 38	

Tabla 2. Resultados del seguimiento a la gestión de las PQRSDF por dependencia – Vigencia 2025

Estado	Número de dependencias	Observación
● Satisfactorio	60	La mayoría de las dependencias presentan un adecuado nivel de cumplimiento.
● Aceptable	3	Requieren fortalecer el seguimiento para evitar el incremento de solicitudes vencidas.
● Crítico	8	Requieren acciones de mejora prioritarias por presentar bajos niveles de cumplimiento.
N/A	46	No registraron PQRSDF durante la vigencia evaluada.

Del análisis de la información consolidada se evidenció que la mayoría de las dependencias alcanzaron un nivel **satisfactorio** de cumplimiento ●, reflejando una gestión en la atención de las PQRSDF durante la vigencia 2025.

No obstante, se identificaron dependencias clasificadas en estado ● **Aceptable** y ● **Crítico**, las cuales requieren fortalecer el seguimiento y la gestión de las solicitudes para mejorar sus niveles de cumplimiento.

Es importante señalar que la clasificación del Índice de Cumplimiento no implica necesariamente la inexistencia de PQRSDF vencidas, ya que algunas dependencias clasificadas en estado ● **Satisfactorio** registran solicitudes vencidas debido al alto volumen de PQRSDF gestionadas. Por esta razón, en la **Tabla 3** se relacionan las dependencias que presentan PQRSDF sin respuesta vencidas al cierre de la vigencia 2025.

Finalmente, las dependencias clasificadas como **N/A** no registraron PQRSDF durante el período evaluado, razón por la cual no se realizó su Índice de Cumplimiento.

Tabla 3. Dependencias que registran PQRSDF sin respuesta vencidas – Vigencia 2025

Dependencia	PQRSDF vencidas
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (CatasIA)	2.645
Secretaría de Movilidad	401
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	212
Secretaría de Hacienda	189

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 14 de 38	

Dependencia	PQRSDF vencidas
Oficina de Gestión Jurídica	125
Secretaría de Gobierno	121
Oficina del Tesoro	98
Secretaría de Infraestructura	77
Secretaría General	69
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	64
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito (SIEP Documental)	63
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos	52
Oficina de Talento Humano	36
Secretaría de Educación (SIEP Documental)	28
Área de Trabajo de Control Urbano y Espacio Público	25
Secretaría de Hábitat	24
Subsecretaría de la Juventud	21
Subsecretaría de Cobro Coactivo	20
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	17
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	15
Secretaría Privada	13
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	12
Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto	11
Subsecretaría de Salud Pública	11
Área de Trabajo de Control Físico	10
Dirección Financiera en Educación	9
Oficina de Talento Humano Educativo	7
Dirección Financiera en Salud	6
Secretaría De Gestión Del Riesgo De Desastres	6
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3
Dirección Técnica de Fiscalización y Liquidación Tributaria	3
Secretaría De Bienestar Social	3
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	2
Área de Trabajo de Vivienda	2
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	2
Área de Trabajo de Desarrollo del Talento Humano	2

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 15 de 38	

Dependencia	PQRSDF vencidas
Oficina de Contabilidad	1
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	1
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	1
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	1
Área de Trabajo de Almacén e Inventario	1
Área de Trabajo de Discusión	1
Secretaría Valorización Y Plusvalía	1
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	1
TOTAL VENCIDAS	4412

Al cierre de la vigencia 2025, 44 dependencias registran PQRSDF vencidas. El mayor número de solicitudes vencidas se evidencio en la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, Secretaria de Movilidad, la Subsecretaría de Rentas e Impuestos, la Secretaría de Hacienda, la Oficina de Gestión Jurídica y la Secretaría de Gobierno, por lo que se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para reducir las solicitudes vencidas y asegurar el cumplimiento de los términos legales.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2026

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con el propósito de analizar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el primer semestre de 2026, se presenta la distribución mensual de las solicitudes recibidas a través de los diferentes sistemas de información utilizados por la Administración Municipal.

La información fue consolidada a partir de los reportes suministrados por:

- Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano – Sistema de Gestión Documental SIEP Documental.
- Secretaría de Educación – Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito – Plataforma CatasIA.

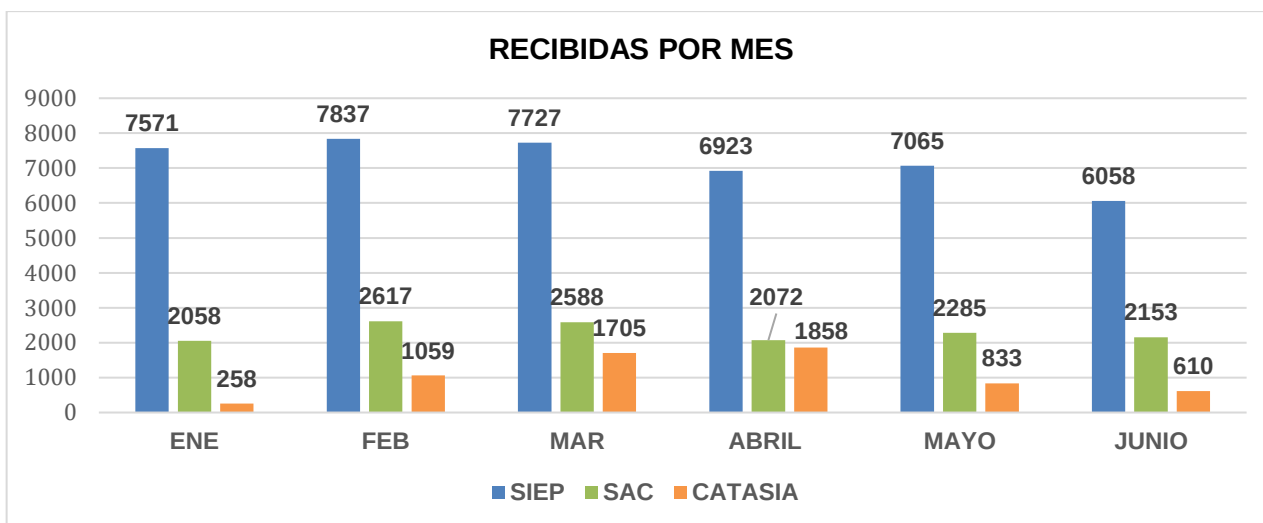
Nota: Para efectos del presente seguimiento, no se incluyeron los tipos documentales correspondientes a propuestas, despachos comisorios y tutelas, por cuanto no hacen parte de las PQRSDF objeto de evaluación.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 16 de 38	

La **Tabla 4** y el **Gráfico 2** presentan la distribución mensual de las PQRSDF recibidas por cada uno de los sistemas de información durante el período evaluado, permitiendo identificar su comportamiento y la participación de cada medio de recepción en el total de solicitudes registradas.

Tabla 4. Clasificación mensual de las PQRSDF recibidas por medio de recepción – Primer semestre de 2026.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIEP	7571	7837	7727	6923	7065	6058	43181
SAC	2058	2617	2588	2072	2285	2153	13773
CATASIA	258	1059	1705	1858	833	610	6323
TOTAL GENERAL	9887	11513	12020	10853	10183	8821	63277



Del análisis de la información consolidada se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, se recibieron un total de **63.277 PQRSDF** a través de los tres medios institucionales habilitados para la recepción y gestión de solicitudes ciudadanas, así:

- **Sistema de Gestión Documental SIEP Documental.** Constituyó el principal medio de recepción de PQRSDF, con 43.181 solicitudes, equivalentes al 68,24 % del total registrado. Su comportamiento fue relativamente estable durante el período evaluado, presentando el mayor número de radicaciones en el mes de febrero (7.837) y el menor en junio (6.058).

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 17 de 38	

- **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC** (Secretaría de Educación). Registró un total de 13.773 solicitudes, correspondientes al 21,77 % del total. El mayor volumen de radicaciones se presentó en febrero (2.617), manteniendo un comportamiento constante durante el semestre.
- **Plataforma CatasIA** (Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito). Reportó 6.323 solicitudes, equivalentes al 9,99 % del total de PQRSDF recibidas. El mayor número de registros se evidenció en abril (1.858), lo que refleja una alta demanda de trámites y solicitudes relacionadas con la gestión catastral durante dicho período.

En términos generales, el comportamiento mensual evidenció que marzo fue el mes con el mayor número de PQRSDF recibidas (12.020), mientras que junio registró el menor volumen (8.821), observándose una disminución gradual en el número de solicitudes durante los dos últimos meses del semestre.

CLASIFICACIÓN SEGÚN SU REQUERIMIENTO DE PQRSDF

Con el fin de identificar la naturaleza de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se realizó la clasificación de las PQRSDF de acuerdo con el tipo de requerimiento registrado durante el primer semestre de 2026.

Figura 1. Distribución de las PQRSDF según el tipo de requerimiento – Primer semestre de 2026



 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 18 de 38	

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 63.277 PQRSDF, de las cuales 62.002 (97,98 %) correspondieron a Peticiones, como el tipo de requerimiento predominante. En menor proporción se recibieron 802 Quejas (1,27 %), 342 Reclamos (0,54 %), 82 Denuncias (0,13 %), 37 Sugerencias (0,06 %) y 12 Felicitaciones (0,02 %).

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE PQRSDF Y SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO

Con el propósito de evaluar la gestión realizada por las diferentes dependencias de la Administración Municipal en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se consolidó la información correspondiente al primer semestre de 2026, clasificando las solicitudes por dependencia responsable y su estado de atención.

Para el análisis se consideró el total de PQRSDF recibidas, las Respondidas/Archivadas, las clasificadas como No Requieren Respuesta (NRR), las Sin respuesta en trámite y las Sin respuesta vencidas. Con base en esta información se calculó el Índice de Cumplimiento por dependencia, mediante la siguiente fórmula:

Con el fin de facilitar la interpretación de los resultados, se implementó la siguiente clasificación mediante semáforo institucional:

● **Satisfactorio:** Índice de Cumplimiento igual o superior al **85 %**.

● **Aceptable:** Índice de Cumplimiento entre **65 % y 84,99 %**.

● **Crítico:** Índice de Cumplimiento inferior al **65 %**.

N/A: Dependencias que no registraron PQRSDF durante el período evaluado.

La Tabla 5 presenta el consolidado de las PQRSDF por dependencia responsable, incluyendo el estado de atención de las solicitudes, el Índice de Cumplimiento y la clasificación obtenida para cada una de ellas.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 19 de 38	

Tabla 5. Clasificación de las PQRSDF por dependencia responsable y estado de cumplimiento – Primer semestre de 2026.

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMI ENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
Control Interno de Gestión	4	0	4	0	0	100%	●
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	193	125	57	9	2	94%	●
Oficina de Gestión Jurídica	116	27	18	6	65	39%	●
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	93	71	21	0	1	99%	●
Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	67	67	0	0	0	100%	●
Consejería de Asuntos Religiosos	3	1	0	0	2	33%	●
Consejería de Asuntos Sociales	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Migración y Frontera	12	1	0	2	9	8%	●
Oficina de Promoción Turística	30	28	0	1	1	93%	●
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	50	50	0	0	0	100%	●
SECRETARÍA GENERAL	625	500	12	52	61	82%	●
Oficina de Talento Humano	1136	788	5	106	237	70%	●
Área de Trabajo de Pensiones	141	129	0	7	5	91%	●
Área de Trabajo de Desarrollo del Talento Humano	1	0	0	1	0	0%	●
Área de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	2	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Gestión Contractual	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Almacén e Inventario	1	1	0	0	0	100%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 20 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
Área de Trabajo de Gestión Documental	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	242	232	8	2	0	99%	●
SECRETARÍA DE HACIENDA	1507	588	22	83	814	40%	●
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	114	103	7	2	2	96%	●
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	3333	2565	0	123	645	77%	●
Dirección Técnica de Fiscalización y Liquidación Tributaria	21	21	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Discusión	2	2	0	0	0	100%	●
Subsecretaría de Cobro Coactivo	2765	2552	0	63	150	92%	●
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito	2075	1774	4	104	193	86%	●
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito - Reporte CatasIA	6323	1637	0	4686	0	26%	●
Oficina del Tesoro	452	391	2	15	44	87%	●
Oficina de Contabilidad	11	5	0	1	5	45%	●
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	190	145	39	5	1	97%	●
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	1298	1292	1	0	5	100%	●
Área de Trabajo de Planeación Territorial	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Desempeño Institucional	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Caracterización Socio Económica	458	441	0	16	1	96%	●
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	10	1	0	0	9	10%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 21 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMI ENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
Área de Trabajo de Control Físico	498	430	1	29	38	87%	●
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	271	250	0	6	15	92%	●
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	641	543	39	18	41	91%	●
SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	726	712	0	11	3	98%	●
SECRETARÍA PRIVADA	238	149	3	22	64	64%	●
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3633	2936	7	127	563	81%	●
Área de Trabajo de Control Urbano y Espacio Público	110	16	0	13	81	15%	●
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	1232	1033	0	48	151	84%	●
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos concertacion ciudadna	142	63	1	9	69	45%	●
Área de Trabajo de Protección y Derechos Humanos	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Justicia Familiar	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Resolución de Conflictos	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Bienestar Animal	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	580	545	10	19	6	96%	●
Subsecretaría de Gestión Institucional en Seguridad	2	2	0	0	0	100%	●
Oficina para la Vigilancia y Control y Prevención del Delito	1	1	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Observatorio de Seguridad,Convivencia y DerechosHumanos	0	0	0	0	0	N/A	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 22 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	12943	10002	68	947	1926	78%	●
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	74	72	2	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Inspección de Tránsito y Transporte	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Grupo de Control Vial	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	955	917	3	26	9	96%	●
Área de Trabajo de Infancia y Adolescencia	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de trabajo de Discapacidad	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Tercera Edad	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Asuntos Poblacionales	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de la Juventud	39	25	4	0	10	74%	●
Oficina para la Prosperidad Social	10	9	1	0	0	100%	●
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (Reporte SIEP DOC)	345	335	0	1	9	97%	●
Secretaría de Educación - (Reporte SAC)	13773	13059	0	714	0	95%	N/A
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	80	67	0	3	10	84%	●
Área de Trabajo de Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de infraestructura Educativa	1	1	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Permanencia Escolar	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Gestión Pedagógica	76	74	0	1	1	97%	●
Área de Trabajo de Calidad Educativa	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Oficina de Talento Humano Educativo	107	85	0	3	19	79%	●
Dirección Financiera en Educación	15	7	0	0	8	47%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 23 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
SECRETARÍA DE SALUD	307	218	85	2	2	99%	●
Subsecretaría de Salud Pública	1506	1232	39	51	184	84%	●
Área de Trabajo de Programas Esenciales de Salud Pública	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Gestión del Conocimiento en Salud	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	246	216	27	1	2	99%	●
Área de Trabajo de Aseguramiento	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Promoción Social y Salud de los Trabajadores	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Subsecretaría de Gestión Institucional en Salud (planeacion en salud)	2	2	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Planeación Institucional en Salud	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Gestión Jurídica en Salud	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Financiera en Salud	1	0	0	0	1	0%	●
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	252	244	7	1	0	100%	●
Subsecretaría de Artes y Fomento	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Arte y Patrimonio	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Lectura y Escritura	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER	137	91	40	3	3	96%	●

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 24 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
Área de Trabajo de Expresiones Sexuales Diversas	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Mujer	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo del Sistema del Cuidado	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	87	61	15	4	7	87%	●
Área de Trabajo de Reincorporados	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Cultura de Paz	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Atención Integral a Víctimas	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y AGROPECUARIO	60	52	0	5	3	87%	●
Área de Trabajo de Asistencia Técnica Agropecuaria	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Productividad Rural	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	226	220	0	2	4	97%	●
Subsecretaría de Desarrollo Empresarial	1	1	0	0	0	100%	●
Área de Trabajo de Empleabilidad	8	6	0	0	2	75%	●
Área de Trabajo de Economía Circular	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Internacionalización	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	228	147	1	24	56	65%	●
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	601	469	0	15	117	78%	●
Área de Trabajo de Diseño de Obra	0	0	0	0	0	N/A	N/A

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 25 de 38	

SEGUIMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2026							
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	RESPONDIDAS ARCHIVADAS	NRR	SIN RESPUESTA		ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO (%)	ESTADO
				EN TRÁMITE	VENCIDAS		
Área de Trabajo de Supervisión Técnica	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Planeación y Contratación	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	666	558	38	20	50	89%	●
Área de Trabajo de Conocimiento y la Reducción del Riesgo	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Dirección Técnica de Manejo del Riesgo	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	120	98	20	1	1	98%	●
Área de Trabajo de Recursos Naturales y Biodiversidad	0	0	0	0	0	N/A	N/A
SECRETARÍA DE HÁBITAT	1062	1000	0	39	23	94%	●
Área de Trabajo de Vivienda	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Área de Trabajo de Titulación de Bienes Fiscales	0	0	0	0	0	N/A	N/A
TOTAL GENERAL	63277	49487	611	7449	5730	79%	●

Fuente: Elaboración propia con base en la información suministrada por SIEP DOC, SAC y CatasIA. Primer semestre de 2026.

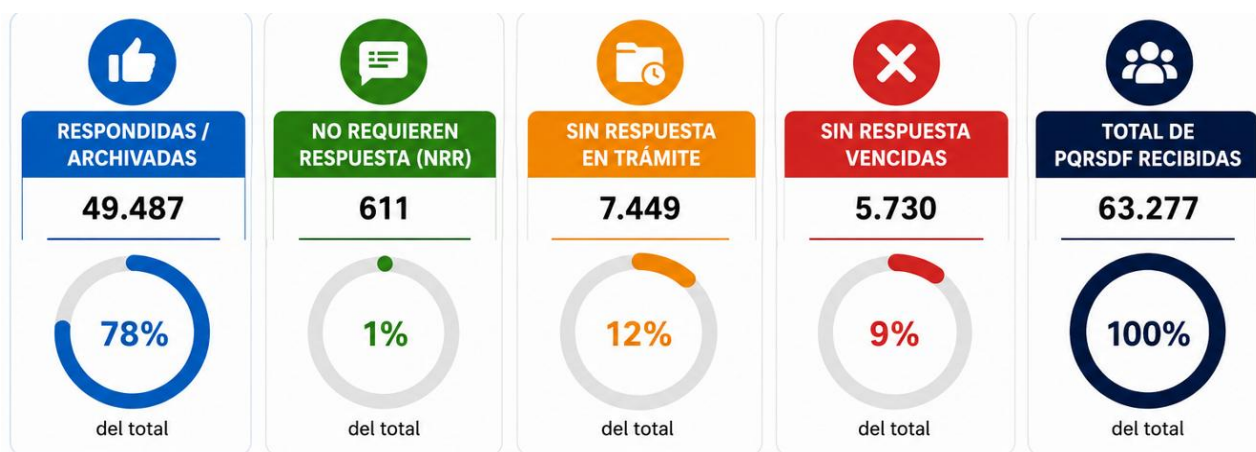
Nota: El Índice General de Cumplimiento se calcula así:

$(\text{Respondidas} / \text{Archivadas} + \text{NRR}) \div \text{Total de PQRSDF recibidas} \times 100$

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 26 de 38	

Índice General de Cumplimiento en la Atención de las PQRSDF

Del total de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención por las dependencias de la Administración Municipal durante el periodo evaluado, se evidencia el siguiente comportamiento en relación con el estado de gestión de las PQRSDF:



Del total de **63.277** PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026, **49.487** fueron respondidas o archivadas y **611** fueron clasificadas como No Requieren Respuesta (NRR), lo que permitió alcanzar un Índice General de Cumplimiento del **79 %**, ubicando a la Administración Municipal en un nivel de cumplimiento Aceptable, de acuerdo con la metodología establecida para el presente seguimiento.

Así mismo, se evidenció que **7.449** solicitudes (12 %) se encontraban sin respuesta en trámite, mientras que **5.730** (9 %) permanecían sin respuesta vencidas, situación que representa un riesgo frente al cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control por parte de las dependencias responsables.

Como resultado del seguimiento realizado durante el primer semestre de 2026, se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 27 de 38	

- Se recibieron 63.277 PQRSDF, de las cuales el 79 % fueron atendidas o clasificadas como No Requieren Respuesta (NRR).
- Permanecen 7.449 PQRSDF en trámite, equivalentes al 12 % del total recibido.
- Se identificaron 5.730 PQRSDF sin respuesta vencidas, equivalentes al 9 %, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento por parte de las dependencias responsables.
- 52 dependencias registraron al menos una PQRSDF vencida durante el período evaluado.

Tabla 6. Resultados del seguimiento a la gestión de las PQRSDF por dependencia – Vigencia 2026

Estado	Número de dependencias	Observación
 Satisfactorio	44	Las dependencias presentan un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSDF, evidenciando una gestión oportuna y eficiente.
 Aceptable	12	Las dependencias presentan un nivel de cumplimiento aceptable; sin embargo, requieren fortalecer el seguimiento y la gestión de las PQRSDF para prevenir el incremento de solicitudes vencidas.
 Crítico	14	Las dependencias presentan bajos niveles de cumplimiento, por lo que requieren la implementación prioritaria de acciones de mejora para garantizar una atención oportuna de las PQRSDF.
N/A	47	No registraron PQRSDF durante la vigencia evaluada.

Del análisis de la información consolidada correspondiente al primer semestre de 2026, se evidenció que la mayoría de las dependencias alcanzaron un nivel **Satisfactorio**  de cumplimiento, reflejando una gestión en la atención de las PQRSDF durante el período evaluado.

No obstante, se identificaron dependencias clasificadas en estado **Aceptable**  y **Crítico** , las cuales requieren fortalecer el seguimiento, control y gestión de las solicitudes con el fin de mejorar sus niveles de cumplimiento y reducir el número de PQRSDF sin respuesta dentro de los términos establecidos.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 28 de 38	

Es importante señalar que la clasificación del **Índice General de Cumplimiento** no implica necesariamente la inexistencia de PQRSDF sin respuesta vencidas, ya que algunas dependencias clasificadas en estado **Satisfactorio** ● registran solicitudes vencidas debido al alto volumen de PQRSDF gestionadas. Por esta razón, en la **Tabla 8** se relacionan las dependencias que presentan PQRSDF vencidas al cierre del primer semestre de 2026.

Tabla 7. Top 10 dependencias con mayor número de PQRSDF sin respuesta vencidas.

Dependencia	PQRSDF vencidas
Secretaría de Movilidad	1.926
Secretaría de Hacienda	814
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	645
Secretaría de Gobierno	563
Oficina de Talento Humano	237
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito	193
Subsecretaría de Salud Pública	184
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	151
Subsecretaría de Cobro Coactivo	150
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	117

El análisis evidencia que las diez dependencias con mayor número de PQRSDF vencidas concentran una proporción significativa del total institucional de solicitudes vencidas, por lo que las acciones de seguimiento y mejora deberían priorizarse en estas dependencias para generar un mayor impacto en el indicador institucional.

Tabla 8. Dependencias que registran PQRSDF sin respuesta vencidas – Vigencia 2026

Dependencia	PQRSDF vencidas
Secretaría de Movilidad	1.926
Secretaría de Hacienda	814
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	645
Secretaría de Gobierno	563
Oficina de Talento Humano	237
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito	193

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 29 de 38	

Dependencia	PQRSDF vencidas
Subsecretaría de Salud Pública	184
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	151
Subsecretaría de Cobro Coactivo	150
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	117
Área de Trabajo de Control Urbano y Espacio Público	81
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos	69
Oficina de Gestión Jurídica	65
Secretaría Privada	64
Secretaría General	61
Secretaría de Infraestructura	56
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	50
Oficina del Tesoro	44
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	41
Área de Trabajo de Control Físico	38
Secretaría de Hábitat	23
Oficina de Talento Humano Educativo	19
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	15
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	10
Subsecretaría de la Juventud	10
Secretaría de Bienestar Social	9
Secretaría de Educación (Reporte SIEP DOC)	9
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	9
Oficina de Migración y Frontera	9
Dirección Financiera en Educación	8
Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto	7
Secretaría de Seguridad Ciudadana	6
Área de Trabajo de Pensiones	5
Oficina de Contabilidad	5
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	5
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	4
Secretaría de Valorización y Plusvalía	3
Secretaría de Desarrollo Rural y Agropecuario	3
Secretaría de Equidad, Género y Mujer	3

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 30 de 38	

Dependencia	PQRSDF vencidas
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	2
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	2
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	2
Secretaría de Salud	2
Consejería de Asuntos Religiosos	2
Área de Trabajo de Empleabilidad	2
Oficina de Promoción Turística	1
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	1
Oficina de Caracterización Socio Económica	1
Dirección Financiera en Salud	1
Dirección Financiera en Salud	1
Secretaría De Medio Ambiente Y Sostenibilidad	1
TOTAL VENCIDAS	5730

Al cierre del primer semestre de 2026, 52 dependencias registraron PQRSDF sin respuesta vencidas. El mayor número de solicitudes vencidas se evidenció en la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Hacienda, la Subsecretaría de Rentas e Impuestos, la Secretaría de Gobierno, la Oficina de Talento Humano y la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito. Por lo que se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las PQRSDF, con el propósito de reducir el número de solicitudes vencidas y garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención.

Aunque la Administración Municipal alcanzó un Índice General de Cumplimiento del 79 %, persiste un volumen importante de solicitudes vencidas concentradas principalmente en dependencias con alta carga de PQRSDF, lo cual incrementa el riesgo de incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y puede afectar los principios de oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 31 de 38	

COMPARATIVO GENERAL DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF – VIGENCIA 2025 Y PRIMER SEMESTRE DE 2026

Tabla 9. Comparativo del estado de gestión de las PQRSDF – Vigencia 2025 y primer semestre de 2026.

Concepto	Vigencia 2025	Primer semestre 2026
PQRSDF recibidas	119.432	63.277
Respondidas / Archivadas	112.924	49.487
No Requieren Respuesta (NRR)	2.096	611
Sin respuesta en trámite	—	7.449
Sin respuesta vencidas	4.412	5.730

La comparativa evidencia que durante la vigencia 2025 se recibieron 119.432 PQRSDF, de las cuales 4.412 permanecen sin respuesta vencidas. Por su parte, durante el primer semestre de 2026 se recibieron 63.277 PQRSDF, registrándose 7.449 solicitudes en trámite y 5.730 sin respuesta vencidas. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer las acciones de seguimiento y control para garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas y reducir el acumulado de requerimientos pendientes.

CONSOLIDADO DE PQRSDF VENCIDAS ACUMULADAS POR DEPENDENCIA – VIGENCIA 2025 Y PRIMER SEMESTRE DE 2026

Tabla 10. Consolidado de PQRSDF vencidas acumuladas por dependencia – Vigencia 2025 y primer semestre de 2026.

Consolidado de PQRSDF						
DEPENDENCIA	VIGENCIA 2025		VIGENCIA 2026			Total PQRSDF Vencidas Acumuladas
	PQRSDF Recibidas	Vencidas	PQRSDF Recibidas	En Trámite	Vencidas	
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito - (Reporte CatasIA y Siep Doc)	13573	2708	8398	4790	193	2901
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	21435	401	12943	947	1926	2327
SECRETARÍA DE HACIENDA	4618	189	1507	83	814	1003
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	5822	212	3333	123	645	857
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6503	121	3633	127	563	684
Oficina de Talento Humano	2108	36	1136	106	237	273

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 32 de 38	

Consolidado de PQRSDF						
DEPENDENCIA	VIGENCIA 2025		VIGENCIA 2026			Total PQRSDF Vencidas Acumuladas
	PQRSDF Recibidas	Vencidas	PQRSDF Recibidas	En Tramite	Vencidas	
Subsecretaría de Salud Pública	2483	11	1506	51	184	195
Oficina de Gestión Jurídica	335	125	116	6	65	190
Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos	1048	64	601	15	117	181
Subsecretaría de Cobro Coactivo	6525	20	2765	63	150	170
Subsecretaría de Desarrollo Comunitario	1371	0	1232	48	151	151
Oficina del Tesoro	791	98	452	15	44	142
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	444	77	228	24	56	133
SECRETARÍA GENERAL	1876	69	625	52	61	130
Subsecretaría de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos concertación ciudadna	388	52	142	9	69	121
Área de Trabajo de Control Urbano y Espacio Público	172	25	110	13	81	106
SECRETARÍA PRIVADA	678	13	238	22	64	77
Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	1652	17	641	18	41	58
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1345	6	666	20	50	56
Área de Trabajo de Control Físico	773	10	498	29	38	48
SECRETARÍA DE HÁBITAT	1746	24	1062	39	23	47
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (Reporte SIEP DOC)	590	28	345	1	9	37
Subsecretaría de la Juventud	240	21	39	0	10	31
Oficina de Talento Humano Educativo	172	7	107	3	19	26
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO	204	11	87	4	7	18
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	322	15	193	9	2	17
Dirección Financiera en Educación	25	9	15	0	8	17
Área de Trabajo de Desarrollo Físico	644	1	271	6	15	16

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 33 de 38	

Consolidado de PQRSDF						
DEPENDENCIA	VIGENCIA 2025		VIGENCIA 2026			Total PQRSDF Vencidas Acumuladas
	PQRSDF Recibidas	Vencidas	PQRSDF Recibidas	En Tramite	Vencidas	
Subsecretaría Financiera y Gestión Presupuestal	324	12	114	2	2	14
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	1773	3	955	26	9	12
Subsecretaría de Desarrollo Educativo	120	2	80	3	10	12
Subsecretaría de Ordenamiento Territorial	4	1	10	0	9	10
Oficina de Migración y Frontera	1	0	12	2	9	9
Dirección Financiera en Salud	6	6	1	0	1	7
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	491	3	226	2	4	7
Oficina de Contabilidad	45	1	11	1	5	6
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA	931	0	580	19	6	6
Área de Trabajo de Pensiones	393	0	141	7	5	5
Subsecretaría de Proyección Socio Económica	3117	0	1298	0	5	5
SECRETARÍA VALORIZACIÓN Y PLUSVALÍA	1269	1	726	11	3	4
Dirección Técnica de Fiscalización y Liquidación Tributaria	5	3	21	0	0	3
SECRETARÍA DE EQUIDAD, GÉNERO Y MUJER	340	0	137	3	3	3
SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL Y AGROPECUARIO	42	0	60	5	3	3
Consejería de Asuntos Religiosos	5	0	3	0	2	2
Área de Trabajo de Desarrollo del Talento Humano	2	2	1	1	0	2
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	196	2	242	2	0	2
SECRETARÍA DE SALUD	536	0	307	2	2	2
Subsecretaría de Acceso a los Servicios de Salud	318	0	246	1	2	2
Área de Trabajo de Empleabilidad	1	0	8	0	2	2
Área de Trabajo de Vivienda	3	2	0	0	0	2

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 34 de 38	

Consolidado de PQRSDF						
DEPENDENCIA	VIGENCIA 2025		VIGENCIA 2026			Total PQRSDF Vencidas Acumuladas
	PQRSDF Recibidas	Vencidas	PQRSDF Recibidas	En Trámite	Vencidas	
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	169	0	93	0	1	1
Oficina de Promoción Turística	13	0	30	1	1	1
Oficina Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso	145	1	50	0	0	1
Área de Trabajo de Almacén e Inventario	1	1	1	0	0	1
Área de Trabajo de Discusión	1	1	2	0	0	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL	416	0	190	5	1	1
Oficina de Caracterización Socio Económica	371	0	458	16	1	1
Subsecretaría de Tránsito y Transporte	197	1	74	0	0	1
Subsecretaría de Gestión Pedagógica	144	0	76	1	1	1
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	297	0	120	1	1	1
Secretaría de Educación - (Reporte SAC)	28857	0	13773	714	0	0
TOTAL GENERAL	119432	4412	63.277	7449	5730	10142

Nota: El total de PQRSDF vencidas acumuladas corresponde a la sumatoria de las solicitudes vencidas pendientes de la vigencia 2025 y las registradas como vencidas durante el primer semestre de 2026.

La información consolidada permite identificar las dependencias que presentan el mayor número de PQRSDF vencidas acumuladas entre la vigencia 2025 y el primer semestre de 2026, constituyéndose en una herramienta para priorizar las acciones de seguimiento y control institucional.

Así mismo, las PQRSDF en la columna En trámite constituye una alerta preventiva, ya que refleja solicitudes que aún no se encuentran vencidas, pero que requieren seguimiento para evitar que incrementen el número de PQRSDF vencidas.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 35 de 38	

2. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno concluye que:

- Durante la vigencia 2025 se recibieron 119.432 PQRSDF a través de los sistemas SIEP DOC, SAC y CatasIA. Del total de solicitudes, 112.924 fueron respondidas o archivadas y 2.096 fueron clasificadas como No Requieren Respuesta (NRR), obteniéndose un Índice General de Cumplimiento del 96 % Satisfactorio ●. Sin embargo, permanecen 4.412 PQRSDF vencidas, correspondientes a 44 dependencias, aspecto que requiere mantener acciones de seguimiento hasta lograr su atención o cierre definitivo.
- Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 63.277 PQRSDF a través de los sistemas SIEP DOC, SAC y CatasIA, consolidándose estos como los principales canales institucionales para la atención de las solicitudes ciudadanas.
- Para el período evaluado del primer semestre de 2026, el Índice General de Cumplimiento alcanzó el 79 %, ubicando el desempeño institucional en un nivel Aceptable ●. No obstante, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la gestión y el seguimiento de las PQRSDF, especialmente en aquellas dependencias con mayor volumen de solicitudes pendientes.
- Al cierre del período evaluado se identificaron 7.449 PQRSDF sin respuesta en trámite, las cuales representan el 12 % del total de solicitudes recibidas. Aunque estas aún se encuentran dentro del proceso de atención, requieren un seguimiento permanente por parte de las dependencias responsables para evitar que superen los términos legales establecidos.
- Así mismo, se identificaron 5.730 PQRSDF sin respuesta vencidas, equivalentes al 9 % del total recibido durante el primer semestre de 2026, distribuidas en 52 dependencias, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.
- Si bien un número importante de dependencias obtuvo una clasificación Satisfactoria ●, el análisis permitió evidenciar que algunas de ellas continúan registrando un número considerable de PQRSDF vencidas, debido al alto volumen de solicitudes que administran. En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento debe analizarse conjuntamente con el número absoluto de PQRSDF pendientes y vencidas, con el fin de obtener una evaluación más objetiva de la gestión realizada.
- Las mayores cantidades de PQRSDF vencidas durante el primer semestre de 2026 se registraron en la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Rentas e Impuestos, Secretaría de Gobierno, Oficina de Talento Humano, Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito y Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación		Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control		Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF		Página 36 de 38	

Desarrollo Comunitario, Subsecretaría de Cobro Coactivo Y Subsecretaría de Gestión Técnica de Proyectos, dependencias sobre las cuales deben priorizarse las acciones de seguimiento, depuración y cierre de solicitudes.

Conforme a lo anterior se generan las siguientes observaciones:

- Se evidenció que un número significativo de PQRSDF no fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, situación que constituye un incumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1755 de 2015 y puede afectar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- La permanencia de un número importante de PQRSDF sin respuesta en trámite y de solicitudes vencidas evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control al interior de las dependencias responsables, con el fin de prevenir el incumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Se evidenció que el porcentaje de cumplimiento no constituye por sí solo un indicador suficiente para evaluar la gestión de las dependencias, toda vez que algunas de ellas, pese a obtener una clasificación satisfactoria, registran un número considerable de PQRSDF sin respuesta vencidas debido al alto volumen de solicitudes que administran.
- Se evidenció la existencia de un volumen importante de PQRSDF clasificadas como Sin respuesta en trámite, las cuales, aunque aún no han superado el término legal para su atención, requieren un seguimiento permanente por parte de las dependencias responsables con el fin de evitar que pasen al estado de vencidas.
- El alto número de PQRSDF vencidas representa un posible riesgo institucional de carácter disciplinario, jurídico y reputacional, por cuanto puede generar investigaciones por presunto incumplimiento de deberes funcionales, acciones judiciales y afectar la confianza de la ciudadanía en la Administración Municipal.
- Se hace necesario fortalecer la cultura institucional en materia de atención al ciudadano, promoviendo el seguimiento permanente a las PQRSDF y la responsabilidad de los servidores públicos frente al cumplimiento de los términos legales y la calidad de las respuestas emitidas.
- El incumplimiento de los términos legales para responder las PQRSDF incrementa el riesgo de que los ciudadanos acudan a mecanismos constitucionales y judiciales para la protección de sus derechos.
- Se evidenció que la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito no cuenta con un acto administrativo que establezca formalmente los términos de respuesta para los trámites gestionados a través de la plataforma CatasIA, situación que puede generar

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 37 de 38	

inconsistencias en la atención de las solicitudes y afectar la oportunidad, uniformidad y seguridad jurídica en la gestión de las PQRSDF.

3. RECOMENDACIONES

- Dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1755 de 2015, la Resolución No. 0179 del 1 de junio de 2022 y el Procedimiento PA-01-02-P1, garantizando respuestas oportunas, de fondo y dentro de los términos legales establecidos.
- Implementar mesas de seguimiento periódicas con las dependencias que registran el mayor número de PQRSDF pendientes y vencidas, con el fin de realizar monitoreo permanente, identificar las causas del incumplimiento y adoptar acciones oportunas para su atención.
- Fortalecer el seguimiento a las PQRSDF que se encuentran en trámite, priorizando aquellas próximas a vencer, con el propósito de evitar el incremento de solicitudes extemporáneas.
- Priorizar el cierre de las PQRSDF vencidas que permanecen pendientes de la vigencia 2025, con el fin de reducir el rezago acumulado y disminuir el riesgo de incumplimiento de los términos legales.
- Fortalecer la supervisión por parte de los jefes de dependencia sobre la gestión de las PQRSDF, verificando periódicamente el cumplimiento de los términos legales y la calidad de las respuestas emitidas.
- Adoptar el acto administrativo que establezca formalmente los términos de respuesta para los trámites gestionados mediante la plataforma CatasIA, con el fin de garantizar seguridad jurídica, uniformidad y oportunidad en la atención de las solicitudes.
- Fortalecer las estrategias de capacitación dirigidas a los servidores públicos responsables de la gestión de las PQRSDF, enfatizando el derecho fundamental de petición, el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el adecuado manejo de los sistemas de información institucionales.

ELABORACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Control y Evaluación	Código: CEV-FO-21	
	Subproceso Seguimiento, Evaluación y Control	Versión: 02	Fecha: 28/11/2025
	Formato Informe de Seguimiento a PQRSDF	Página 38 de 38	

APROBACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
FREDDY ALFONSO MARTINEZ MARTINEZ	Jefe Oficina Control Interno de Gestión	