

	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

**SEGUNDO 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 segundo trimestre del año, es decir el periodo comprendido entre el 1 de abril a 30 de junio 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 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 8	

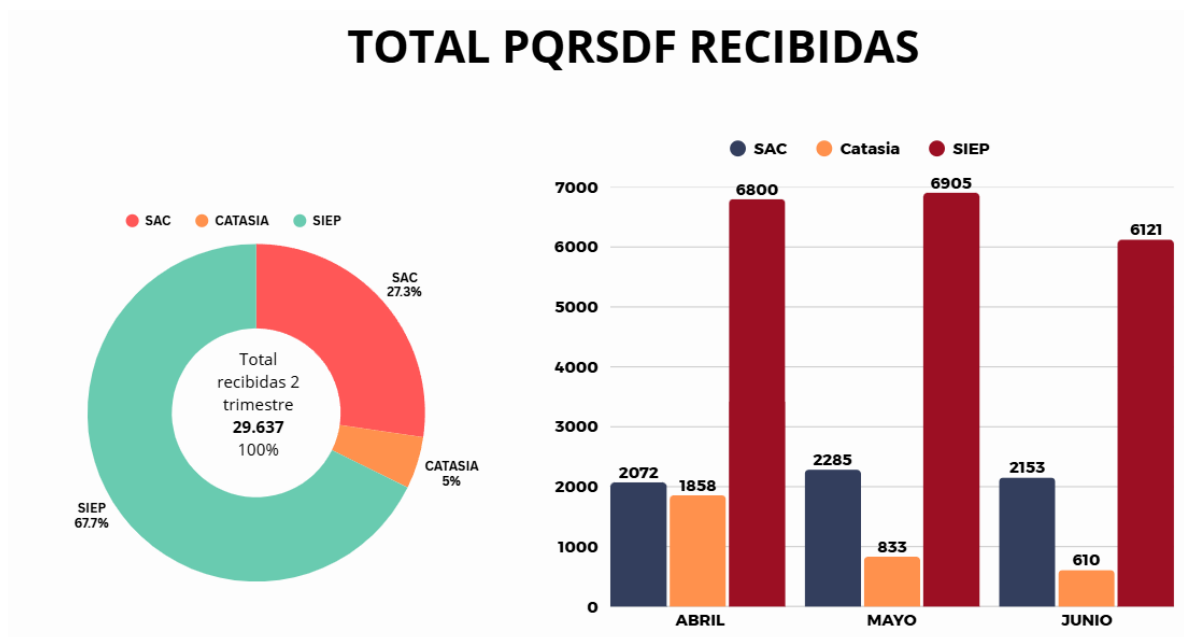
temas recurrentes y recomendaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

3. Solicitudes recibidas.

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

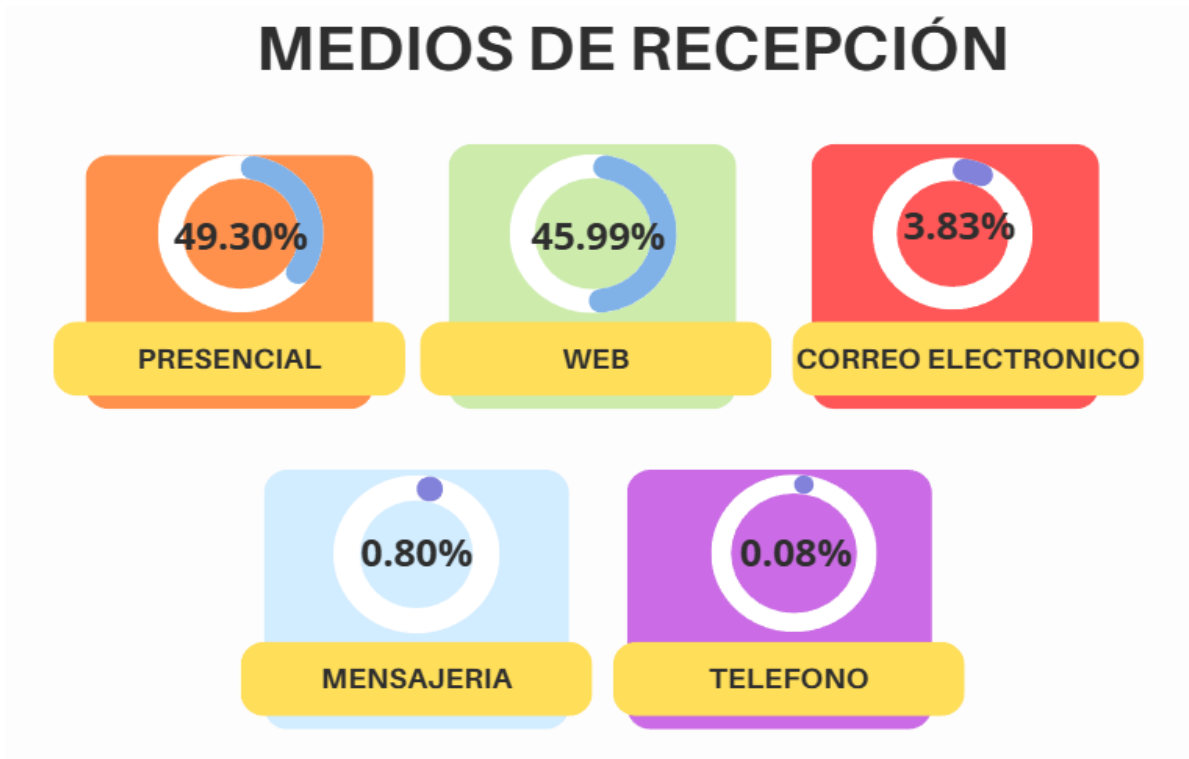
Figura 1

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 30 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, 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: 49,30% a través de las ventanillas únicas de atención ubicadas en las sedes administrativas de la Alcaldía. 45,99% por medio de la ventanilla virtual disponible en el sitio web institucional, 3,83% recibidas por medio del correo electrónico, por mensajería 0,80% y teléfono 0,08%.

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 segundo trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «SIEP DOC», 9 peticiones, en CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, no se refleja información y el SAC operado por la Secretaría de Educación, 56 peticiones, para un total de 65 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

 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 8	

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	28983	97,793%	15392	2522	10914	155	10 a 30 días hábiles
Quejas	423	1,427%	248	50	124	1	15 días hábiles
Reclamos	167	0,563%	85	25	57	0	15 días hábiles
Sugerencias	16	0,054%	6	1	7	2	15 días hábiles
Denuncias	40	0,135%	24	5	11	0	15 días hábiles
Felicitaciones	8	0,027%	3	0	3	2	15 días hábiles
TOTAL	29637		15758	2603	11116	160	

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 29.637 solicitudes recibidas, el 60,21% han sido respondidas, de las cuales el 82% se gestionaron dentro del plazo legal. Las peticiones representan la gran mayoría (97,79%), aunque aún presentan un 28,5% 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 abril al 30 de junio del presente año, se presentan los siguientes temas más recurrentes de PQRSDf radicados por los ciudadanos.

 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	

Tabla 2.

Temas recurrentes solicitudes

Temas	Descripciones
Certificaciones	Certificaciones laborales, tiempos de servicio, paz y salvo, certificaciones de salarios, certificaciones de monto de cesantías.
Trámite 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.
Declaración de Bienes y Rentas	Entrega del formulario de bienes y rentas para actualización de hoja de vida de los servidores públicos.
Comparendos	Audiencias, nulidad, prescripción, caducidad, impugnación.
Salida de Vehículos	Entrega de vehículos.
Impuesto predial	Prescripción, corrección de datos, liquidación, acuerdos de pago.
Industria Comercio	Actualizaciones, novedades y ceses.
Propiedad Horizontal	Certificaciones, inscripciones de condominios.
Subsidios	Renta ciudadana, adulto mayor inscripciones, retiros.

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).

 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	

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 

Aprobó: Deivi Francisco Becerra Rodríguez – Jefe de oficina 