INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

TERCER TRIMESTRE
2026

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 tercer trimestre del año, es decir el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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.

- Virtualmente, a través de la ventanilla en línea con acceso en el sitio web de la Alcaldía www.cucuta.gov.co, enlace https://cucuta.gov.co/pqrdsf/.

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

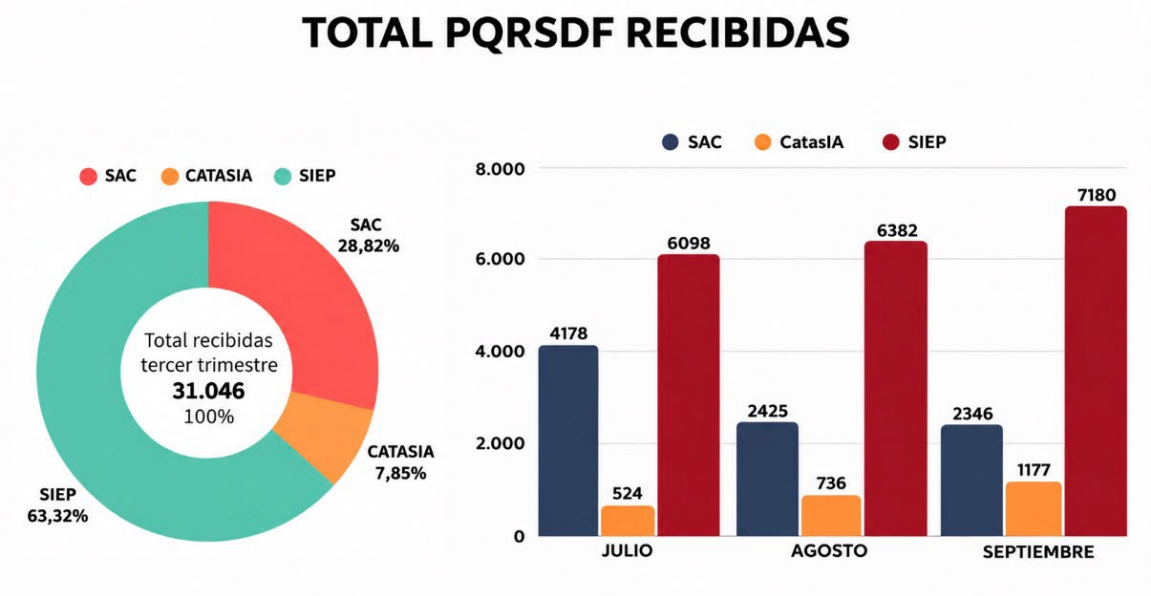
En ese sentido, el presente informe describe lo correspondiente a las solicitudes recibidas, las solicitudes trasladadas a otras dependencias, tiempos de respuesta a las solicitudes, temas recurrentes y recomendaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia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

3. Solicitudes Recibidas.

En las figuras 1 y 2 representan las PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre del año.

Figura 1.

PQRSDF recibidas en el trimestre



Nota: este gráfico representa el total de PQRSDF recibidas en el tercer trimestre del año, comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre. La información fue tomada de acuerdo con los reportes suministrados por la secretaria de Educación (Sistema SAC), la subsecretaria 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: 48,83% a través de las ventanillas únicas de atención ubicadas en las sedes administrativas de la Alcaldía. 45,90% por medio de la ventanilla virtual disponible en el sitio web institucional, 4,58% recibidas por medio del correo electrónico, por mensajería 0,69% y teléfono 0,00%.

Figura 2.

Porcentaje de solicitudes por tipología



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 tercer trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «SIEP DOC», 17 peticiones, en CatasIA operado por la Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito, no se reportaron datos de solicitudes trasladadas y el SAC operado por la Secretaría de Educación, 1985 peticiones, para un total de 2.002 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 las tablas 1

y 2 se presenta el comportamiento que tuvo la respuesta a las solicitudes durante el tercer trimestre del año.

Tabla 1.

Tiempo de atención por tipo de solicitudes

Concepto	Total recibidos	%	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Marcadas cono No requieren respuesta	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	30392	97,89%	18062	2536	9493	301	10 a 30 días hábiles
Quejas	440	1,42%	221	38	181	0	15 días hábiles
Reclamos	141	0,45%	47	18	74	2	15 días hábiles
Sugerencia	11	0,04%	3	0	6	2	15 días hábiles
Denuncias	52	0,17%	39	2	11	0	15 días hábiles
Felicitaciones	10	0,03%	2	1	5	2	15 días hábiles
Total	**31046**	**100%**	**18374**	**2595**	**9770**	**307**	

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

Tabla 2.

Tiempo de atención de los registros recibidos a través del canal virtual “Yo Denuncio”

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Denuncias por presuntos actos de corrupción	11	8	3	0	13 días hábiles
TOTAL	**11**	**8**	**3**	**0**	**13 días hábiles**

Fuente: ArcGIS - Módulo de Denuncias.

Nota: Los 11 registros corresponden exclusivamente al canal virtual “Yo Denuncio”, según el módulo de ArcGIS, denuncias por presuntos actos de corrupción, diferentes a los 52 registros que corresponden a la tipología de denuncias consolidada en la Tabla 1.

El análisis de los datos del seguimiento a las PQRSDF de la Alcaldía de San José de Cúcuta, correspondientes al tercer trimestre de 2026, evidencia un total de 31.046 solicitudes recibidas, de las cuales 30.392 corresponden a peticiones, equivalentes al 97,89 % del total. Según el informe, se registraron 18.374 solicitudes atendidas en términos, 2.595 vencidas, 9.770 pendientes por responder y 307 marcadas como que no requieren respuesta. En cuanto a los canales de recepción, el 48,83 % de las solicitudes ingresó por las ventanillas únicas presenciales y el 45,90 % por la ventanilla virtual, lo que demuestra la importancia de ambos canales para la atención ciudadana. Asimismo, se identificaron 11 denuncias por presuntos actos de corrupción que corresponden exclusivamente al canal virtual “Yo Denuncio”, según el módulo de ArcGIS, de las cuales 8 fueron atendidas dentro de los términos y 3 se reportaron vencidas, con un promedio de respuesta de 13 días hábiles. Los temas recurrentes teniendo en cuenta los tres sistemas que son; en secretaria de Educación (Sistema SAC), la subsecretaria de gestión catastral multipropósito (CatasIA) y estadísticas suministradas por OPE (Sistema documental SIEP), incluyen certificaciones, legalizaciones, reclamaciones administrativas, comparendos, impuesto predial y subsidios. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, reducir las solicitudes vencidas y pendientes, mejorar la trazabilidad de la información y consolidar los datos de los sistemas SIEP DOC, SAC y CatasIA, con el fin de contar con una visión integral del desempeño institucional y mejorar la oportunidad y calidad del servicio a la ciudadanía.

6. Temas Recurrentes.

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del presente año, se presentan los siguientes temas más recurrentes de PQRSDF radicados por los ciudadanos, según los reportes de los sistemas (SAC), (CatasIA) y (Sistema documental SIEP).

Tabla 3.

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), Secretaría de Educación (SAC) y (Sistema documental SIEP).

7. Recomendaciones.

- Fortalecer los tiempos de atención en categorías críticas como Reclamos y Quejas, que afectan directamente la percepción ciudadana.
- Implementar alertas tempranas sobre vencimientos para minimizar reprocesos y sanciones.
- Capacitación continua a los responsables de atención de PQRSDF en el uso del sistema y normatividad vigente.

Elaboró: Claudia Liliana Silva Sepúlveda – secretaria
Revisó: Carolina Cornejo – Asesor de despacho
Aprobó: Paola Karina del Pilar Almeida Santos – Jefe de oficina