



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: PA-01-02-P1-F4

Versión:01

Fecha: 12/12/2022

Página 1 de 20

INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF

SECRETARÍA GENERAL

SEGUIMIENTO PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES

27 de Diciembre – 2024

1. Objeto

El presente informe se presenta para validar la oportunidad de respuesta que tienen las dependencias de la alcaldía de San José de Cúcuta, frente a las PQRSDF que les han sido asignadas por competencia, así mismo para identificar posibles debilidades que se estén presentando, generar datos estadísticos para la toma de decisiones, y proponer recomendaciones en aras de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. Generalidades

Para el trámite interno de las PQRSDF, la alcaldía de San José de Cúcuta emitió la resolución municipal 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 PQSRDF.

Actualmente, las personas pueden interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (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 N° 5-49 Centro, en el horario 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 del formulario habilitado para recibir PQRSDF en la página de la Alcaldía www.cucuta.gov.co, en el link <https://ventanilla.cucuta.gov.co/login>

Es importante aclarar que, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 10 de la Resolución Municipal N° 0179 de 2022, donde se cita *“Los correos electrónicos institucionales que dispone la Alcaldía de San José de Cúcuta a sus servidores públicos son para la comunicación interna y en algunos casos para compartir información con otras instituciones, sin embargo, si una dependencia suministra el correo electrónico a un ciudadano para el trámite de una PQSRDF, la misma dependencia deberá radicar dicha petición en el gestor documental de radicación definido por la Alcaldía”*, las dependencias no deben suministrar los correos electrónicos para efectos de interponer PQRSDF por parte de la ciudadanía; en los casos que se suministre, deben aclarar que este canal no está habilitado para recibir PQRSDF.

Así mismo, en el artículo 7 de la Resolución 0179 de 2022, se establecen los TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES. Los términos para dar respuesta de fondo a las peticiones que la ciudadanía allegue a la alcaldía de San José de Cúcuta se determinan a continuación:

Tipo de Petición.	Termino o Plazo	Fundamento Legal
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015
Petición de información y copia de documentos. (si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la entidad no podrá negar la entrada de dichos documentos al peticionario y como consecuencias las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Artículo 33 de la Ley 2195 del 2022
Consulta	30 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
Solicitud de información presentada por congresistas en ejercicio del control que les corresponde adelantar	5 días hábiles.	Artículo 258 de la Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260 de la Ley 5 de 1992
Peticiones presentadas por entidades Publicas	10 días hábiles	Artículo 30 de la ley 1437 de 2011 , modificados por el artículo 1 de la ley 1755 del 2015
Solicitudes de reconocimiento de Petición	4 meses	Artículo 19 del decreto 656 de 1994 y SU 975 DEL 2003(SU Sentencia de la corte constitucional
Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de las normas aplicables con fuerza material de la ley o actos administrativos	10 días hábiles	Artículo 8 de la ley 393 de la ley 1997
Frente a las peticiones de los periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición.	Trámite preferente.	Artículo 20 de la ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Por otro lado, es importante resaltar que, el gestor documental SIEP en la bandeja de entrada de cada rol, permite visualizar de manera gráfica los días restantes, indicando con semáforo el estado de estas.



GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1-F4
FORMATO INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF	Versión:01
	Fecha: 12/12/2022
	Página 4 de 20

En el presente informe, se incluyen también los documentos clasificados como otros tipos documentales (invitaciones, comunicaciones, propuestas, tutelas, fallos, notificaciones etc.) teniendo en cuenta que al radicarse por página web se evidencia que muchos de estos hacen parte de PQRSDF.

3. PQRSDF pendientes de respuesta

Para los años 2022 y 2023 se tiene un total de **4.268** peticiones sin respuesta, las cuales se distribuyen de la siguiente manera en las dependencias de la alcaldía de San José de Cúcuta:

AÑO	PQRSDF PENDIENTES	TOTAL, POR RESPONDER
2022	546	
2023	3.722	4.268



Las PQRSDF pendientes por responder en el sistema documental Orfeo se distribuyen de la siguiente manera en las diferentes dependencias:

SECRETARIA- OFICINA O SUBSECRETARIA	ORFEO	
	Feb a Dic 2022	2023
SECRETARIA GENERAL	2	10
Subsecretaria Talento Humano	0	14
Subdirección de Control Físico y Ambiental	0	54
Subdirección Desarrollo Socioeconómico	0	3
SECRETARIA DE RIESGOS Y DESASTRES	7	0
SECRETARIA DE HACIENDA	0	8
Subsecretaria de Recuperación de cartera	1	102
Subsecretaria de Rentas e Impuestos	178	499
Subsecretaria Gestión catastral	0	79
Subsecretaria Financiera	0	2
SECRETARIA DE EDUCACION	0	13
Subsecretaria Desarrollo de la Juventud	0	9
Subsecretaria de Desarrollo de Talento Humano Edu.	0	3
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ	5	8
Subsecretaria de salud Publica	21	41
SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO	3	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	50	46
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	277	2829
Subsecretaria de Contaduría Municipal	2	1

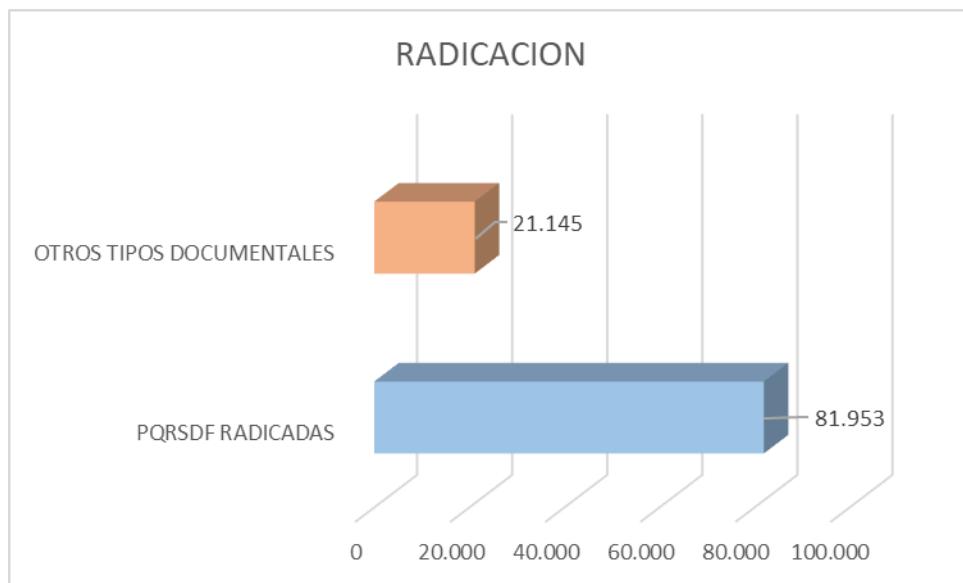
El grupo de Seguimiento de PQRSDF, ha realizado reuniones con cada una de las dependencias que tienen PQRSDF fuera de términos, con el fin de validar la información y generar compromisos para que las mismas sean resueltas en el menor tiempo posible. Ahora bien, las causas por las que no se ha podido generar respuesta oportuna por parte de las dependencias son las siguientes:

- a) Porque han sido redireccionadas por otras dependencias en fechas posteriores a la recepción de estas, lo cual genera que la plataforma no refleje estos radicados con la fecha del redireccionamiento, esto debido a que se presenta en el orden cronológico en que fue radicada y esto no permite que se pueda evidenciar fácilmente en la plataforma.
- b) Hay PQRSDF que son competencia de dos o más dependencias, y al existir un solo radicado para dar respuesta, están sujetas a que cada una entregue la respuesta que le corresponde, lo cual puede perjudicar en tiempo a las demás, ya que los radicados solo los puede manejar un solo usuario en el sistema documental a la vez.
- c) Hay dependencias que aún están respondiendo PQRSDF de años anteriores, basados en archivos físicos que muchas veces se encuentran incompletos o perdidos, lo cual genera demora en la evacuación.
- d) Falta de personal para responder las PQRSDF pendientes, en el caso de las dependencias con más volumen de peticiones como lo son secretaría de Tránsito y la subsecretaría de rentas e Impuestos.
- e) No poder descargar el reporte directamente del sistema documental, lo que atrasa el proceso de respuesta teniendo en cuenta que ninguna secretaría puede tener un control constante de las PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES.

4. PQRSDF Y OTROS TIPOS DOCUMENTALES RADICADAS, REASIGNADAS:

En el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 26 de diciembre de 2024, se radicaron un total de **81.953** PQRSDF, a continuación, se observa la cantidad de PQRSDF recibidas y OTROS TIPOS DOCUMENTALES (tutelas, notificaciones, fallos, invitaciones, comunicaciones, propuestas etc.) un total de **21.145**, radicadas por página web, y el sistema documental:

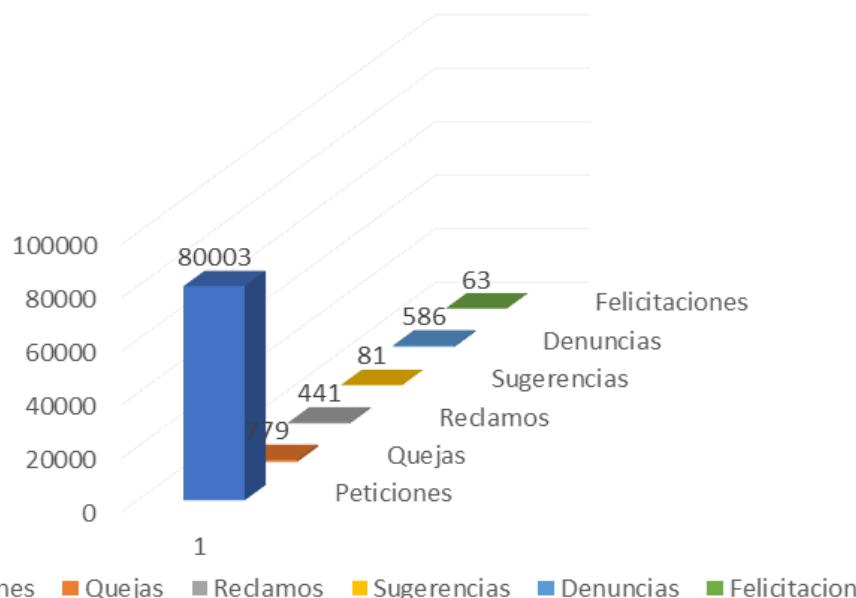
AÑO	PQRSDF RADICADAS	OTROS TIPOS DOCUMENTALES	TOTAL RADICADO
2024	81.953	21.145	103.098



Teniendo en cuenta lo anterior se radicaron, recepcionaron y reasignaron 103.787 PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES, las PQRSDF se desagregan de acuerdo a su clasificación (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación), como se observa a continuación.

MES	CLASIFICACION						TOTAL, RECIBIDAS POR MES
	P	Q	R	S	D	F	
Enero	5824	49	35	3	68	11	5990
Febrero	6334	124	65	7	60	4	6594
Marzo	5177	56	29	2	63	2	5329
Abril	7236	47	26	15	56	0	7380
Mayo	8145	67	51	5	45	1	8314
Junio	6469	50	28	2	33	6	6588
Julio	7894	43	42	5	67	25	8076
Agosto	6890	77	31	5	37	2	7042
Septiembre	7061	83	42	16	59	3	7264
Octubre	7258	81	39	15	40	4	7437
Noviembre	6712	65	24	3	31	5	6840
Diciembre 26	5003	37	29	3	27	0	5099
TOTAL	80003	779	441	81	586	63	81953

CLASIFICACION DE PQRSDF





Así mismo se informa sobre los radicados de OTROS TIPOS DOCUMENTALES entre los que tenemos (invitaciones, propuestas, comunicaciones , notificaciones , tutelas fallos etc) :

MES	OTROS TIPOS DOCUMENTALES
Enero	1629
Febrero	2845
Marzo	2678
Abril	2390
Mayo	2251
Junio	2142
Julio	2111
Agosto	1081
Septiembre	1135
Octubre	1179
Noviembre	1050
Diciembre	654

5. PQRSDF reasignadas

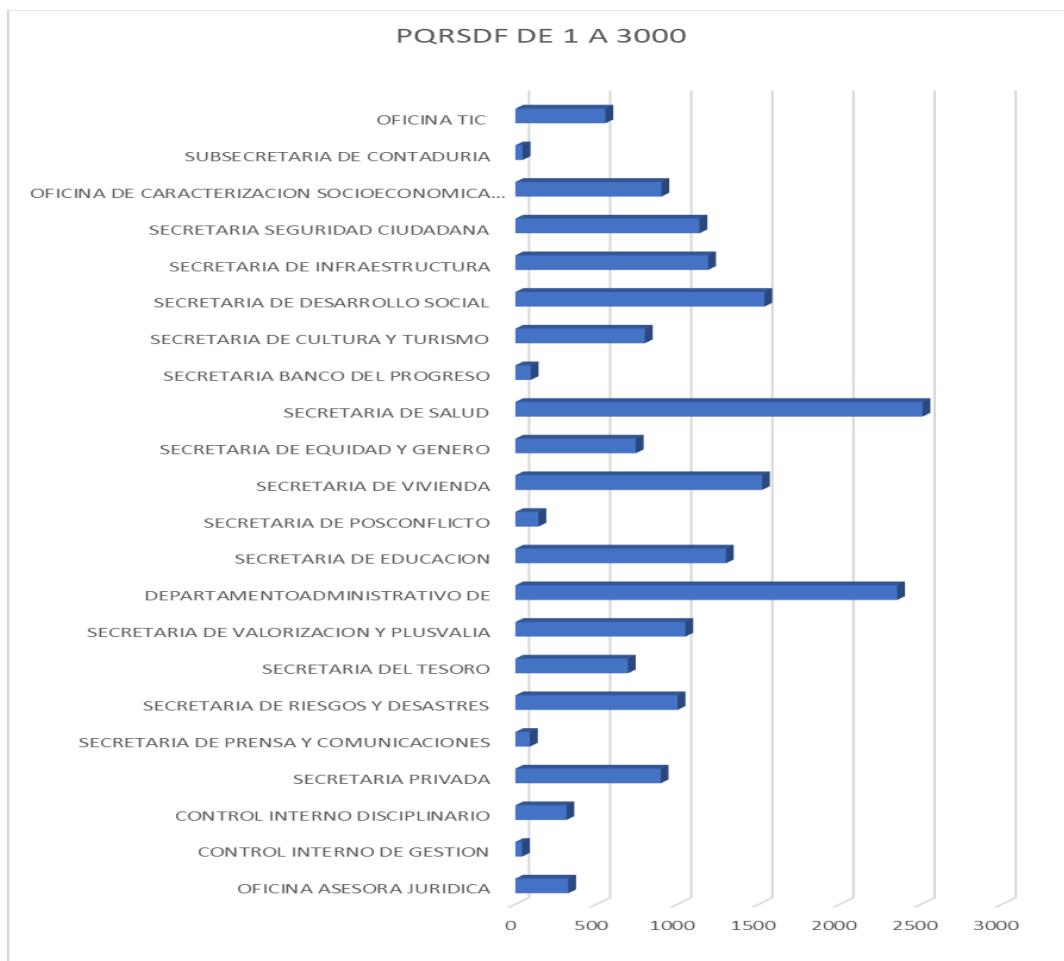
Las PQRSDF recibidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 26 de diciembre del 2024, son **81.953** y **21.145** de OTROS TIPOS DOCUMENTALES, por los medios de recepción presencial y pagina web.

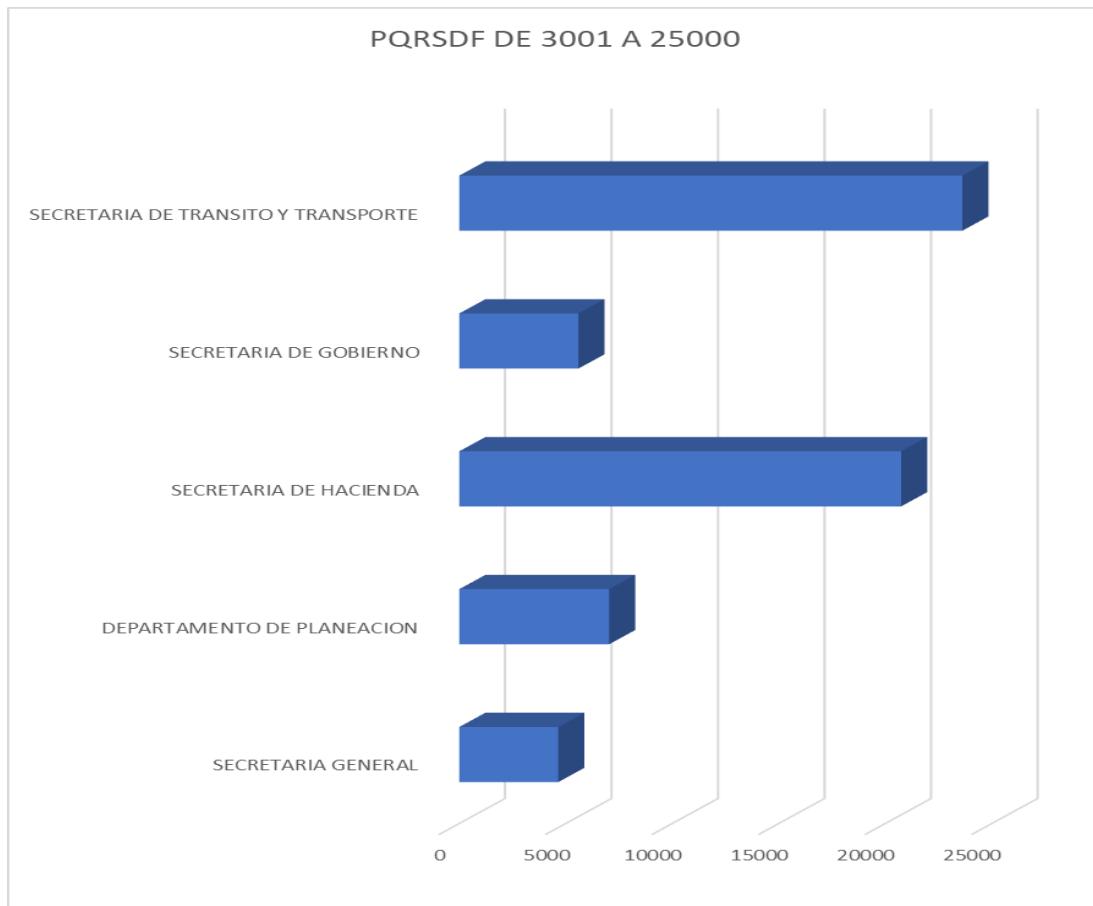
Así mismo se reasignaron los 81.953 PQRSDF de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSDF
OFICINA ASESORA JURIDICA	55
CONTROL INTERNO DE GESTION	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
SECRETARIA PRIVADA	28
SECRETARIA GENERAL	262
Subsecretaria Talento Humano	189
Oficina de Pensiones	2
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	56
Subdirección de Control Físico y Ambiental	301
Subdirección Desarrollo Físico y Ambiental	283
Subdirección Desarrollo Socioeconómico	4
Subdirección Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	189
SECRETARIA DE RIESGOS Y DESASTRES	42
SECRETARIA DE HACIENDA	1965
Subsecretaria de Recuperación de Cartera	596
Subsecretaria de Rentas e Impuestos	3453
Subsecretaria Gestión catastral	308
Subsecretaria Financiera	31
SECRETARIA DEL TESORO	41
SECRETARIA DE VALORIZACION Y PLUSVALIA	5

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	2354
SECRETARIA DE EDUCACION	677
Subsecretaria Desarrollo de la Juventud	76
Subsecretaria Investigación y Desarrollo Pedagógico	155
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	34
Subsecretaria de Desarrollo de Talento Humano Educativo	197
Subsecretaria de Planeación y Desarrollo Educativo	159
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ	142
SECRETARIA DE VIVIENDA	1521
SECRETARIA DE EQUIDAD Y GENERO	742
SECRETARIA DE SALUD	495
Subsecretaria de salud Publica	1581
Subsecretaria de Control y Atención	424
Subsecretaria Planeación en salud	10
SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO	95
SECRETARIA DE GOBIERNO	4980
Subsecretaria de Concertación Ciudadana	614
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	773
Subsecretaria de Cultura y Turismo	25
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	428
Subsecretaria de Participación Comunitaria	1043
Subsecretaria de Productividad y Competitividad	64
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	558
Subsecretaria de Infraestructura	25
Subsecretaria de Medio Ambiente	605

SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	1100
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	35
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	23454
Subsecretaria de Tránsito y Transporte	160
OFICINA DE CARACTERIZACION	900
SOCIOECONOMICA SISBEN	
Subsecretaria de Contaduría Municipal	45
Oficina Tics	555





6. PQRSDF pendientes de respuesta

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 26 de diciembre de 2024, están pendientes de responder un total de 14.090 PQRSDF y 1364 OTROS TIPOS DOCUMENTALES.



GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1-F4
FORMATO INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF	Versión:01
	Fecha: 12/12/2022
	Página 14 de 20

A continuación, se desagrega la información por dependencias.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSDF	OTROS TIPOS DOCUMENTALES
OFICINA ASESORA JURIDICA	55	4
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	2
SECRETARIA PRIVADA	28	8
SECRETARIA GENERAL	262	37
Subsecretaria Talento Humano	189	5
Oficina de Pensiones	2	11
SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	56	24
Subdirección de Control Físico y Ambiental	301	8
Subdirección Desarrollo Físico y Ambiental	283	6
Subdirección Desarrollo Socioeconómico	4	1
Subdirección Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios	189	0
SECRETARIA DE RIESGOS Y DESASTRES	42	0
SECRETARIA DE HACIENDA	1965	13
Subsecretaria de Recuperación de Cartera	596	31
Subsecretaria de Rentas e Impuestos	3453	106
Subsecretaria Gestión catastral	308	181
Subsecretaria Financiera	31	0
SECRETARIA DEL TESORO	41	1



GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1-F4
FORMATO INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF	Versión:01
	Fecha: 12/12/2022
	Página 15 de 20

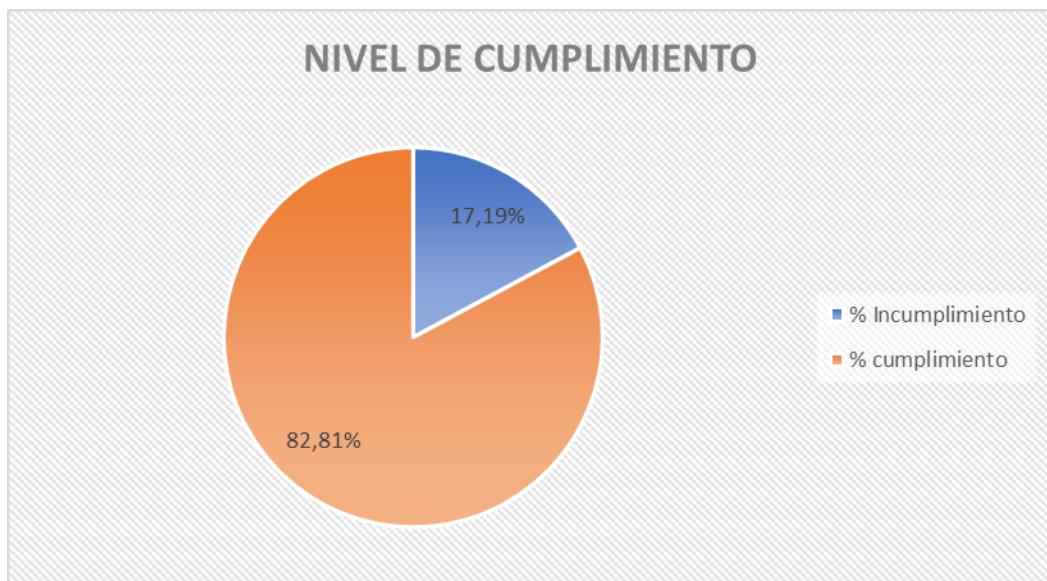
SECRETARIA DE VALORIZACION Y PLUSVALIA	5	0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR SOCIAL	35	3
SECRETARIA DE EDUCACION	69	19
Subsecretaria Desarrollo de la Juventud	18	2
Subsecretaria Investigación y Desarrollo Pedagógico	7	0
Subsecretaria Administración Recursos Financieros	1	2
Subsecretaria de Desarrollo de Talento Humano Educativo	33	2
Subsecretaria de Planeación y Desarrollo Educativo	1	0
SECRETARIA DE POSCONFLICTO CULTURA Y PAZ	8	0
SECRETARIA DE VIVIENDA	19	0
SECRETARIA DE EQUIDAD Y GENERO	2	1
SECRETARIA DE SALUD	33	4
Subsecretaria de salud Publica	172	29
Subsecretaria de Control y Atención	2	0
Subsecretaria Planeación en salud	0	2
SECRETARIA BANCO DEL PROGRESO	1	0
SECRETARIA DE GOBIERNO	350	82
Subsecretaria de Concertación Ciudadana	23	0
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	3	0
Subsecretaria de Cultura y Turismo	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	9	1
Subsecretaria de Participación Comunitaria	46	3
Subsecretaria de Productividad y Competitividad	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	86	4
Subsecretaria de Infraestructura	0	3
Subsecretaria de Medio Ambiente	6	2

SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	44	2
Subsecretaria de Seguridad Ciudadana	0	0
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5262	760
Subsecretaria de Tránsito y Transporte	1	0
OFICINA DE CARACTERIZACION SOCIOECONOMICA SISBEN	23	0
Subsecretaria de Contaduría Municipal	3	4
Oficina Tics	4	0

7. Oportunidad en la respuesta

En el siguiente grafico se representa el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento e incumplimiento con respecto al total de PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES atendidas.

	Sin Respuesta	Respondido	Total recibidos
	Incumplimiento	Cumplimiento	
PQRSDF	14.090	67.863	81953
OTROS TIPOS DOCUMENTALES	1.364	19.877	21.231





GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PA-01-02-P1-F4
FORMATO INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF	Versión:01
	Fecha: 12/12/2022
	Página 17 de 20

Con un total de 39.497 PQRSDF recibidas en el periodo, se observa que el porcentaje de CUMPLIMIENTO fue del 83%, mientras que el porcentaje de INCUMPLIMIENTO fue del 17%.

En el caso de OTROS TIPOS DOCUMENTALES, se evidencia que el porcentaje de CUMPLIMIENTO fue del 94 %, mientras que el porcentaje de INCUMPLIMIENTO fue del 6%.

8. TEMAS RECURRENTES

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 27 de diciembre del 2024, se presentan los siguientes temas más recurrentes de PQRSDF radicados por los ciudadanos. los temas más frecuentes recibidos son:

- ✓ **Comparendos:** Audiencias, nulidad, prescripción, caducidad, impugnación, corrección de datos.
- ✓ **Impuesto predial:** Prescripción, solicitud de recibos, corrección de datos, liquidación, descuentos, paz y salvos.
- ✓ **Catastro:** Carta catastral, certificado catastral, actualización y registro de mejoras, aplicación de resoluciones.
- ✓ **Impuesto industria y comercio:** Formulario de novedades, inscripción, declaración, cancelación y modificación de placas, liquidación, paz y salvos, pago realizado.
- ✓ **Estratificación:** Apelación de estratificación, certificados de estratificación, revisión de estratificación.
- ✓ **Valorización y plusvalía:** Cancelación y levantamiento de anotaciones de valorización, certificados de valorización, inscripción de escrituras públicas.
- ✓ **Temas de animalitos:** Maltrato, abandono, esterilización
- ✓ **Impuesto de vehículo:** desvinculación de vehículos venezolanos.

9. Recomendaciones

- 9.1 Aplicación de la resolución No 0179 de 01 de junio del 2022, Procedimiento Interno de PQRSDF.
- 9.2 Dar respuesta a los PQRSDF y OTROS TIPOS DOCUMENTALES los cuales se encuentran en trámite.

El siguiente informe se presenta teniendo en cuenta que reporte suministrado por la Oficina TICS, de fecha 26 de diciembre de 2024.

Elaboró: Ventanilla Única

Revisó: Dalai Rodríguez – Asesor de Despacho 

Aprobó: Dalai Rodríguez – Asesor de Despacho – coordinador de PQRSDF 