

	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 1 de 8	

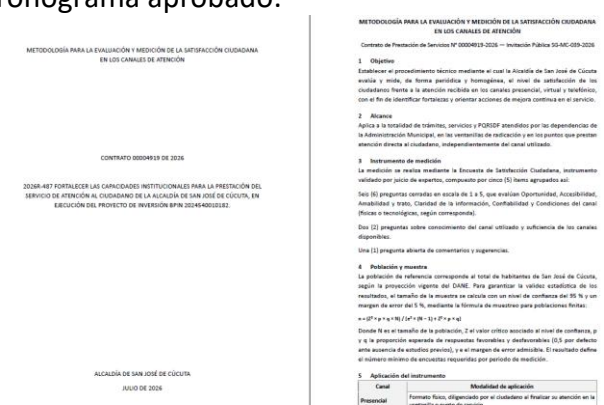
Contrato No. Y fecha: 00004919 del 27 de junio de 2026		Fecha: 7 de julio de 2026																							
Periodo del reporte: Un primer pago correspondiente al 50% del valor total del proyecto con la entrega del plan de trabajo, cronograma de actividades e instrumento y validación (30 de junio de 2026 al 7 de julio de 2026)		Pago 01 de 02																							
Nombre del contratista: PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS		NIT: 807.002.365-1																							
Objeto del contrato: 2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182.																									
Obligaciones del contrato (En esta columna se detallan las obligaciones del contrato)		Actividades realizadas por el contratista (En esta columna el contratista debe indicar detalladamente todas las actividades realizadas en el periodo en cada una de las obligaciones)																							
1. Elaborar y presentar para aprobación del supervisor, dentro del plazo establecido, el plan de trabajo y cronograma de actividades para la ejecución del contrato.		Se elaboró y presentó para revisión y aprobación del supervisor el Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades, documento en el que se definieron las etapas de ejecución, actividades, responsables, tiempos y productos contractuales, permitiendo orientar el desarrollo del contrato conforme a los lineamientos establecidos en el Proyecto BPIN 2024540010182. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CONTRATO 00004919 DE 2026 2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA JULIO DE 2026 PLAN DE TRABAJO Formulario de Planificación de Proyectos - 01/00000000-2026 - (Indicador Público 50-400-000-2026) <table><tr><td colspan="2">1. Datos generales del contrato</td></tr><tr><td>Contrato N°</td><td>00004919-2026</td></tr><tr><td>Indicador Público N°</td><td>50-400-000-2026</td></tr><tr><td>Contratista</td><td>PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS - NIT 807002365-1</td></tr><tr><td>Representante legal</td><td>Juan Carlos Contreras</td></tr><tr><td>Entidad contratante</td><td>Alcaldía de San José de Cúcuta</td></tr><tr><td>Objeto</td><td>2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182</td></tr><tr><td>Valor del contrato</td><td>21.490.000.000 MIL PESOS</td></tr><tr><td>Plazo de ejecución</td><td>Un (1) mes y sesenta (60) días, corridos a partir de la suscripción del acta de inicio</td></tr><tr><td>Supervisor</td><td>Un(a) Oficina de Manejo/monitoreo con el Ciudadano</td></tr><tr><td>Lugar de ejecución</td><td>Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander - Instituciones de la Alcaldía</td></tr></table> 2. Objetivos general del proyecto: Implementar las estrategias diseñadas para la vigilancia y monitoreo a la gestión pública, fortaleciendo la calidad, oportunidad y transparencia de la atención al ciudadano y la forma de decisiones de la entidad. 3. Objetivos específicos del proyecto • Sistematización de registros y consolidación de datos de gestión. • Diseño y organización del sistema de monitoreo. • Validación de estrategias de implementación de vigilancia a la gestión en canales de atención al ciudadano en el Municipio de San José de Cúcuta. • Producción de productos de información e difusión de la implementación de estrategias de mejoras en canales de atención. 4. Análisis de componente, actividades, indicadores, productos, unidad de medida y meta esperada. La siguiente matriz consolida, con base en la Cláusula 4 (Especificaciones Técnicas) del contrato, cada actividad contractual junto con su respectivo indicador de verificación, el		1. Datos generales del contrato		Contrato N°	00004919-2026	Indicador Público N°	50-400-000-2026	Contratista	PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS - NIT 807002365-1	Representante legal	Juan Carlos Contreras	Entidad contratante	Alcaldía de San José de Cúcuta	Objeto	2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182	Valor del contrato	21.490.000.000 MIL PESOS	Plazo de ejecución	Un (1) mes y sesenta (60) días, corridos a partir de la suscripción del acta de inicio	Supervisor	Un(a) Oficina de Manejo/monitoreo con el Ciudadano	Lugar de ejecución	Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander - Instituciones de la Alcaldía
1. Datos generales del contrato																									
Contrato N°	00004919-2026																								
Indicador Público N°	50-400-000-2026																								
Contratista	PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS - NIT 807002365-1																								
Representante legal	Juan Carlos Contreras																								
Entidad contratante	Alcaldía de San José de Cúcuta																								
Objeto	2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182																								
Valor del contrato	21.490.000.000 MIL PESOS																								
Plazo de ejecución	Un (1) mes y sesenta (60) días, corridos a partir de la suscripción del acta de inicio																								
Supervisor	Un(a) Oficina de Manejo/monitoreo con el Ciudadano																								
Lugar de ejecución	Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander - Instituciones de la Alcaldía																								

Ilustración 1. Plan de trabajo

Ilustración 1. Plan de trabajo

Actividad	S1 01-05 jul	S2 06-12 jul	S3 13-19 jul	S4 20-26 jul	S5 27 jul-02 ago	S6 03-09 ago	S7 10-15 ago
1. Elaboración y aprobación del plan de trabajo y cronograma	•						
2. Diseño del instrumento técnico y metodológico (encuestas, entrevistas, formularios)	•	•					
3. Socialización de instrumentos con líderes de atención al ciudadano		•					
4. Aplicación de encuestas y entrevistas a ciudadanos y funcionarios (≥385)		•	•	•	•		
5. Consolidación, depuración y sistematización de la información recolectada			•	•	•		
6. Análisis de resultados y elaboración de matrices de seguimiento				•	•	•	
7. Acompañamiento técnico a dependencias e interpretación de resultados					•	•	
8. Elaboración de informe técnico de análisis institucional						•	
9. Formulación de acciones de mejoramiento institucional						•	•
10. Jornadas de socialización, capacitación y transferencia de conocimiento						•	•
11. Elaboración de informe final de ejecución y entrega de soportes							•

Ilustración 2. Cronograma de actividades

2. Diseñar e implementar la metodología para la evaluación y medición de la satisfacción ciudadana en los diferentes canales de atención de la Alcaldía de San José de Cúcuta.	Durante el periodo se diseñó el documento técnico denominado "Metodología para la Evaluación y Medición de la Satisfacción Ciudadana en los Canales de Atención", en el cual se establecieron los criterios metodológicos, variables de análisis, población objetivo, mecanismos de recolección de información y procedimientos para la medición. La implementación de dicha metodología iniciará en la siguiente fase del contrato, conforme al cronograma aprobado.  <i>Ilustración 3. Documento metodológico</i>
---	--

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 3 de 8	

3. Diseñar, validar y aplicar los instrumentos técnicos requeridos para la recolección de información, tales como encuestas, entrevistas, formularios, matrices de seguimiento y demás herramientas que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.

Se diseñó y estructuró el instrumento denominado Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el cual fue sometido al proceso de validación técnica, obteniendo los respectivos certificados de validación. Igualmente, se adelantó la construcción de los documentos metodológicos y herramientas requeridas para la recolección de información. La aplicación de los instrumentos se desarrollará durante la siguiente etapa de ejecución.

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
Proyecto: Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano (RFIN 2024540010182)

Esta encuesta busca conocer su percepción sobre el servicio de atención recibido, con el fin de fortalecer los canales presenciales y virtuales de la Alcaldía y reducir los trámites innecesarios de peticiones, quejas y reclamos. Su diligenciamiento toma menos de 3 minutos. Gracias por su tiempo.

1. DATOS GENERALES

Fecha	___/___/___
Dependencia / punto de atención	_____

Gestión realizada: ☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Felicitaciones
Canal utilizado: ☐ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónico

2. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
Marque con una "X" la casilla que mejor represente su percepción, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo califica el tiempo de espera y la rapidez en la atención?					
¿Qué tan fácil fue acceder al trámite o servicio?					
¿Cómo califica la amabilidad y disposición del funcionario que lo atendió?					
¿Qué tan clara y útil fue la información brindada?					
¿Qué tan seguro se sintió de que su trámite fue gestionado correctamente?					
¿Cómo califica el lugar de atención o la herramienta virtual utilizada?					

3. CONOCIMIENTO Y USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN
3.1 ¿Cómo se enteró de este canal de atención? ☐ Página web / redes sociales ☐ Aviso en las instalaciones ☐
Recomendación de otra persona ☐ Otro _____
3.2 ¿Considera suficientes los canales de atención disponibles para resolver sus necesidades? ☐ Sí ☐ No ☐ No sabe

4. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
¿Qué aspectos podríamos mejorar para aumentar su satisfacción con los servicios que ofrecemos?

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
He leído y acepto la recopilación y el procesamiento de mis datos personales. Autorizo a la Alcaldía de San José de Cúcuta, en calidad de responsable, a tratar mi información conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.
☐ Sí, autorizo ☐ No autorizo

Ilustración 4. Instrumento

	 CERTIFICADO DE VALIDACIÓN Yo <u>Miguel Angel Enciso Jauregui</u>, identificada con cédula de ciudadanía No. <u>1026572394</u>, certifico la validez del instrumento de recolección de datos titulado: Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en cuanto a redacción, contenido, pertinencia y congruencia, para ser utilizado en la recolección de información diagnóstica del proyecto de inversión titulado: "Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta" (BPIN 2024540010182), avalado por la Alcaldía de San José de Cúcuta. Se refrenda la presente para los fines que la Administración Municipal estime convenientes. San José de Cúcuta, <u>06</u> de <u>Julio</u> de <u>2026</u>.  MIGUEL ANGEL ENCISO JAUREGUI Subsecretario de Proyección Socio Económica Alcaldía de San José de Cúcuta <i>Ilustración 5. Validación 1</i>								
4. Realizar actividades de vigilancia y monitoreo sobre la gestión de los canales de atención al ciudadano, conforme a los lineamientos definidos por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.	Se iniciaron las actividades correspondientes a la fase diagnóstica mediante la caracterización y descripción de los canales de atención al ciudadano, elaborando el documento técnico "Descripción de los Canales de Atención al Ciudadano", el cual constituye la base para las posteriores actividades de vigilancia, monitoreo y evaluación contempladas dentro del contrato. DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONTRATO 0004919 DE 2026 2026-AS7 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182. ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA JULIO DE 2026 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Contrato de Prestación de Servicios N° 0004919-2026 – Invitación Pública 50-845-039-2026 En cumplimiento del artículo 7, inciso 5°, de la Ley 1487 de 2011 y en desarrollo de los compromisos consignados en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, la Alcaldía de San José de Cúcuta pone a disposición de la comunidad los siguientes canales de atención presencial, virtual y telefónica, con el fin de garantizar un servicio oportuno, sereno y de calidad. 1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL La Alcaldía de San José de Cúcuta atiende a la ciudadanía de manera presencial en su sede principal del Palacio Municipal, en la Sede Centro Empresarial Monte Tumbador y en sus demás sedes y puntos autorizados distribuidos en la ciudad (Secretaría, Inspecciones, Secretaría de Hacienda y otros puntos de atención). De esta manera el ciudadano puede realizar trámites, solicitar servicios y presentar PQRDP de manera directa, con orientación personalizada por parte de los funcionarios de cada dependencia. 1.1 Sede principal – Palacio Municipal Dirección: Calle 1 N.° 5-49 Centro. <table><thead><tr><th>Piso</th><th>Dependencias</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>301 – Oficina de Relacionamento con el Ciudadano (Despacho de radicación, correspondencia y PQRDP) 302 – Área de trabajo de atención e inmediatez 303 – Subsecretaría de Rentas e Impuestos 304 – Tesoro Municipal 305 – Secretaría de Hacienda • Subsecretaría Finanzas y gestión presupuestal • Dirección técnica de Recaudación y liquidación tributaria • Área de trabajo de atención • Subsecretaría de cobros coactivos</td></tr><tr><td>2</td><td>204 – Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial • Subsecretaría de proyección socioeconómica • Área de trabajo de planeación territorial • Área de trabajo de desarrollo institucional • Subsecretaría de ordenamiento territorial • Área de trabajo de control fiscal • Área de trabajo de desarrollo físico 205 – Oficina de gestión y supervisión de servicios públicos domiciliarios 206 – Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo 208 – Oficina del Tesoro</td></tr><tr><td>3</td><td>301 – Despacho del Alcalde 302 – Secretaría Privada</td></tr></tbody></table> <i>Ilustración 6. Documento descripción canales de atención</i>	Piso	Dependencias	1	301 – Oficina de Relacionamento con el Ciudadano (Despacho de radicación, correspondencia y PQRDP) 302 – Área de trabajo de atención e inmediatez 303 – Subsecretaría de Rentas e Impuestos 304 – Tesoro Municipal 305 – Secretaría de Hacienda • Subsecretaría Finanzas y gestión presupuestal • Dirección técnica de Recaudación y liquidación tributaria • Área de trabajo de atención • Subsecretaría de cobros coactivos	2	204 – Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial • Subsecretaría de proyección socioeconómica • Área de trabajo de planeación territorial • Área de trabajo de desarrollo institucional • Subsecretaría de ordenamiento territorial • Área de trabajo de control fiscal • Área de trabajo de desarrollo físico 205 – Oficina de gestión y supervisión de servicios públicos domiciliarios 206 – Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo 208 – Oficina del Tesoro	3	301 – Despacho del Alcalde 302 – Secretaría Privada
Piso	Dependencias								
1	301 – Oficina de Relacionamento con el Ciudadano (Despacho de radicación, correspondencia y PQRDP) 302 – Área de trabajo de atención e inmediatez 303 – Subsecretaría de Rentas e Impuestos 304 – Tesoro Municipal 305 – Secretaría de Hacienda • Subsecretaría Finanzas y gestión presupuestal • Dirección técnica de Recaudación y liquidación tributaria • Área de trabajo de atención • Subsecretaría de cobros coactivos								
2	204 – Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial • Subsecretaría de proyección socioeconómica • Área de trabajo de planeación territorial • Área de trabajo de desarrollo institucional • Subsecretaría de ordenamiento territorial • Área de trabajo de control fiscal • Área de trabajo de desarrollo físico 205 – Oficina de gestión y supervisión de servicios públicos domiciliarios 206 – Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo 208 – Oficina del Tesoro								
3	301 – Despacho del Alcalde 302 – Secretaría Privada								

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 5 de 8	

5. Aplicar los instrumentos de medición y evaluación a ciudadanos, usuarios y servidores públicos vinculados a los procesos de atención al ciudadano, garantizando la confiabilidad y calidad de la información recolectada.	Durante el presente periodo se realizaron las actividades preparatorias para la aplicación de los instrumentos, incluyendo su diseño, validación y definición de los procedimientos metodológicos. La aplicación a ciudadanos, usuarios y servidores públicos se efectuará en la siguiente fase del proyecto, conforme al cronograma de ejecución.
6. Consolidar, depurar, sistematizar y analizar la información obtenida durante el desarrollo de las actividades de medición, seguimiento y monitoreo.	No se inició esta actividad durante el presente periodo, toda vez que la consolidación y análisis de información depende de la aplicación de los instrumentos de medición programada para la siguiente fase del contrato.
7. Elaborar bases de datos y matrices de seguimiento que permitan evidenciar los resultados obtenidos y realizar trazabilidad a los indicadores definidos dentro del proyecto.	Se adelantará la estructuración inicial de las matrices de seguimiento y de los formatos que servirán para la sistematización de la información y la trazabilidad de los indicadores del proyecto. Su alimentación y consolidación se realizará una vez inicie la aplicación de los instrumentos de medición.
8. Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora, riesgos y brechas relacionadas con la prestación del servicio de atención al ciudadano y el funcionamiento de los canales de atención institucional.	Como parte de la fase diagnóstica se inició el reconocimiento de la estructura y funcionamiento de los canales de atención institucional, actividad que permitirá identificar fortalezas, oportunidades de mejora, riesgos y brechas durante las etapas posteriores de evaluación y análisis de resultados.
9. Elaborar informes técnicos periódicos que contengan el análisis de los resultados obtenidos, indicadores de gestión, hallazgos identificados	Se elaboró el presente informe de avance, en el cual se documentan las actividades desarrolladas durante la etapa inicial del contrato. Los informes técnicos con análisis de resultados e indicadores serán presentados una vez se obtenga la

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 6 de 8	

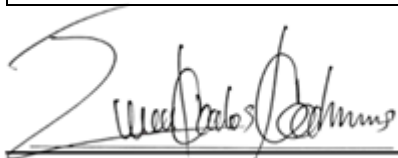
y recomendaciones para el fortalecimiento institucional.	información derivada de la aplicación de los instrumentos.
10. Formular propuestas y acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano y al mejoramiento de la experiencia de los usuarios.	Durante este periodo se adelantaron las actividades metodológicas y de diagnóstico que servirán como fundamento para la formulación de acciones de mejora. Las propuestas serán elaboradas con base en los resultados obtenidos durante la etapa de evaluación.
11. Diseñar e implementar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades institucionales para la prestación del servicio de atención al ciudadano.	Se iniciaron las actividades de diseño metodológico de las estrategias previstas en el contrato, desarrollando los documentos técnicos requeridos y definiendo los mecanismos para su implementación. Así mismo, se dispuso del equipo profesional, herramientas tecnológicas y recursos necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades previstas.
12. Realizar jornadas de socialización, capacitación o transferencia de conocimiento dirigidas a los funcionarios y colaboradores designados por la entidad, relacionadas con los resultados obtenidos y las acciones de mejora recomendadas.	Se elaboró el material de apoyo y la presentación institucional para las jornadas de socialización previstas dentro del contrato. La ejecución de las actividades de capacitación y transferencia de conocimiento se realizará en las siguientes etapas, conforme al cronograma establecido.  <i>Ilustración 7. Presentación</i>
13. Elaborar y entregar los documentos técnicos, metodológicos, bases de datos, instrumentos aplicados, registros, soportes e informes	Durante el periodo se elaboraron y entregaron los documentos correspondientes al Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades, Descripción de los Canales de Atención al Ciudadano, Metodología para la Evaluación y Medición de la Satisfacción Ciudadana, Encuesta de Satisfacción Ciudadana,

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 7 de 8	

generados durante la ejecución del contrato.	certificados de validación del instrumento y presentación para la socialización, dando cumplimiento a los productos programados para la etapa inicial del contrato.
14. Garantizar la confidencialidad, integridad y adecuado tratamiento de la información recolectada durante la ejecución contractual, de conformidad con la normatividad vigente sobre protección de datos personales.	Durante la ejecución de las actividades desarrolladas se implementaron las medidas necesarias para garantizar el adecuado manejo, custodia y confidencialidad de la información generada, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre protección de datos personales y de los lineamientos institucionales establecidos por la entidad.
15. Presentar informes de avance y un informe final de ejecución que evidencie el cumplimiento de las actividades, productos, metas e indicadores establecidos en el contrato y en el Proyecto de Inversión BPIN 2024540010182.	Se presenta el primer informe de avance contractual, en el cual se evidencia el cumplimiento de las actividades ejecutadas durante la etapa inicial, los productos entregados y el avance alcanzado conforme al cronograma establecido. El informe final será presentado al culminar la ejecución contractual.
16. Atender las observaciones y requerimientos formulados por el supervisor del contrato y realizar los ajustes que resulten necesarios para el adecuado cumplimiento del objeto contractual.	Se atendieron de manera oportuna las observaciones, recomendaciones y requerimientos formulados por el supervisor del contrato, efectuando los ajustes solicitados en los documentos técnicos y metodológicos elaborados, garantizando su alineación con los objetivos del proyecto y las directrices institucionales.
17. Cumplir con los productos, metas e indicadores asociados al Proyecto BPIN 2024540010182 “Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta”.	Las actividades desarrolladas durante el presente periodo corresponden a la fase inicial del proyecto y contribuyen al cumplimiento de los productos y metas establecidos en el BPIN 2024540010182, mediante la elaboración de los documentos metodológicos, instrumentos técnicos y actividades de alistamiento requeridas para la ejecución de las fases posteriores.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Gestión de Bienes y Servicios		Código: GBS-FO-05	
	Subproceso Contratación		Versión: 04	Fecha: 10/3/2025
	Formato Informe de Cumplimiento		Página 8 de 8	

18. Las demás actividades que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual y que guarden relación directa con su naturaleza y alcance.	Se desarrollaron actividades de coordinación, articulación y alistamiento institucional entre PATIÑO Y CONTRERAS CIA S.A.S. y la Alcaldía de San José de Cúcuta, incluyendo la conformación del Comité Directivo, la contratación del talento humano requerido, la disposición de plataformas tecnológicas, herramientas de apoyo y recursos logísticos necesarios para la ejecución del contrato. Igualmente, se atendieron oportunamente las solicitudes realizadas por la entidad y se brindó acompañamiento permanente a las actividades técnicas y administrativas requeridas para el adecuado desarrollo del proyecto.
Anexos: • Documento de plan de trabajo y cronograma de actividades. • Documento de descripción de los canales de atención al ciudadano. • Documento de instrumento encuesta de satisfacción ciudadana. • Certificados de validación del instrumento. • Documento de metodología para la evaluación y medición de la satisfacción ciudadana en los canales de atención. • Presentación del instrumento encuesta de satisfacción ciudadana. Nota: Corresponde al Supervisor revisar que las obligaciones y productos que constituyen el objeto del contrato sean ejecutadas, reportadas en el informe y con los soportes correspondientes, así como el seguimiento técnico, administrativo y financiero, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.	


Nombre y firma del contratista
 JUAN CARLOS CONTRERAS
 C.C. 13.484.621

Firmado digitalmente por
 DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRIGUEZ

Nombre y firma del supervisor
 DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRIGUEZ
 C.C. 1.090.451.380

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CONTRATO 00004919 DE 2026

2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182.

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

JULIO DE 2026

PLAN DE TRABAJO

Contrato de Prestación de Servicios N° 00004919-2026 — Invitación Pública SG-MC-039-2026

1 Datos generales del contrato

Contrato N°	00004919-2026
Invitación Pública N°	SG-MC-039-2026
Contratista	PATIÑO Y CONTRERAS CIA SAS – NIT 807002365-1
Representante legal	Juan Carlos Contreras
Entidad contratante	Alcaldía de San José de Cúcuta
Objeto	2026R-487 Fortalecer las capacidades institucionales para la prestación del servicio de atención al ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta, en ejecución del Proyecto de Inversión BPIN 2024540010182.
Valor del contrato	\$149.997.000 M/CTE
Plazo de ejecución	Un (1) mes y quince (15) días, contados a partir de la suscripción del acta de inicio
Supervisor	Jefe Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
Lugar de ejecución	Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander – Instalaciones de la Alcaldía.

2 Objetivo general del proyecto

Implementar las estrategias diseñadas para la vigilancia y monitoreo a la gestión pública, fortaleciendo la calidad, oportunidad y transparencia de la atención al ciudadano y la toma de decisiones de la entidad.

3 Objetivos específicos del proyecto

- Sistematización de registros y consolidación de datos de gestión.
- Diseño y organización del sistema de monitoreo.
- Validación de estrategias de implementación de vigilancia a la gestión en canales de atención al ciudadano en el Municipio de San José de Cúcuta.
- Producción de productos de información y difusión de la implementación de estrategias de mejoras en canales de atención.

4 Análisis de componente, actividades, indicadores, productos, unidad de medida y meta esperada

La siguiente matriz consolida, con base en la Cláusula 4 (Especificaciones Técnicas) del contrato, cada actividad contractual junto con su respectivo indicador de verificación, el

producto esperado, la unidad de medida y la meta cuantitativa que se debe alcanzar durante la ejecución.

Componente	Actividades	Indicadores	Productos esperados	Unidad de medida	Meta esperada
Servicio de implementación de estrategias para la vigilancia y monitoreo de la gestión pública	Diseñar instrumentos técnicos y metodologías orientadas a evaluar la satisfacción ciudadana en los diferentes canales de atención institucional.	Documentos que contengan: Plan de trabajo aprobado y cronograma, e instrumentos técnicos de valoración de canales de atención institucional.	Producto que describa las actividades a realizar durante la ejecución, así como los instrumentos metodológicos y técnicos diseñados. Presentación ejecutiva para socialización con líderes de equipo de atención al ciudadano.	Número	2
	Implementar mecanismos de recolección de información mediante encuestas, entrevistas, formularios y herramientas de seguimiento que permitan: 1) medir la percepción ciudadana e incorporar resultados al sistema de calidad institucional; 2) validar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio y gestión de la entidad.	Encuestas y entrevistas aplicadas a ciudadanos y funcionarios.	Estrategias de vigilancia y monitoreo implementadas.	Número	≥ 385 encuestas y/o entrevistas a ciudadanos y funcionarios
	Consolidar, sistematizar y analizar la información obtenida, generando reportes técnicos que permitan identificar tendencias, brechas, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción en la atención al ciudadano.	Base de datos e información sistematizada.	Matrices de análisis y seguimiento elaboradas.	Número	2
	Acompañar técnicamente a las dependencias responsables en la	Informe técnico de consolidación	Informe técnico de análisis institucional con enfoque de	Número	1

Componente	Actividades	Indicadores	Productos esperados	Unidad de medida	Meta esperada
	interpretación de resultados y en la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.	y análisis de resultados.	resultados en la implementación de mejoras y estrategias de canales de atención.		
	Elaborar informes de avance y resultados finales, documentando las actividades ejecutadas, hallazgos identificados, recomendaciones técnicas y acciones de fortalecimiento institucional.	Informe técnico y plan de mejoramiento formulado.	Plan de mejoramiento institucional. Informe final consolidado que contenga las recomendaciones estratégicas y operativas desarrolladas en la implementación de mejoras de atención al ciudadano en el Municipio de San José de Cúcuta.	Número	1
	Transferencia de conocimiento de implementación de estrategias de mejoras en canales de atención.	Servicio de capacitación a equipos responsables de atención al ciudadano en el Municipio.	Capacitación a ciudadanos (beneficiarios de los canales de atención) y funcionarios responsables, sobre el balance de las acciones de mejora, lecciones aprendidas y buenas prácticas institucionales. Informe y certificados de asistencia. Evidencias de cierre de brechas y mejoras implementadas.	Número	1

El contrato contempla un único componente — Servicio de implementación de estrategias para la vigilancia y monitoreo de la gestión pública — que se despliega en seis actividades secuenciales e interdependientes. La lógica de intervención sigue el ciclo: (i) diseño metodológico, (ii) recolección de información en campo, (iii)

sistematización y análisis, (iv) acompañamiento técnico a las dependencias, (v) formulación de recomendaciones e informe final, y (vi) transferencia de conocimiento y cierre. Esta secuencia determina el orden lógico del cronograma de ejecución que se presenta en la sección 6.

La meta cuantitativa más exigente corresponde a la actividad 2 (aplicación de mínimo 385 encuestas y/o entrevistas), la cual, por su volumen, requiere ser la actividad de mayor duración dentro del plazo contractual de un (1) mes y quince (15) días, y debe iniciarse tan pronto se aprueben los instrumentos técnicos.

Las actividades 3 y 4 (consolidación/análisis y acompañamiento técnico) dependen del avance parcial de la recolección de información, por lo que se plantean con solapamiento (traslape) respecto a la actividad 2, permitiendo iniciar el procesamiento de la información a medida que esta se recolecta.

Las actividades 5 y 6 (informes finales, plan de mejoramiento y transferencia de conocimiento) constituyen el cierre del contrato y deben culminar antes de la fecha límite de ejecución, dejando un margen para la expedición del Cumplimiento a Satisfacción por parte del supervisor.

5 Metodología y enfoque general de ejecución

La ejecución del contrato se desarrolla bajo un enfoque metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo), organizado en cinco fases secuenciales con traslapes controlados que permiten cumplir el objeto contractual dentro del plazo de un (1) mes y quince (15) días. Cada fase agrupa una o más de las actividades definidas en la Cláusula Cuarta del contrato, cuyo desglose detallado de tareas, responsables y tiempos se presenta en la Sección 6.

5.1 Fase 1 — Alistamiento y diseño metodológico

Elaboración y aprobación del plan de trabajo y cronograma ante el supervisor; diseño del instrumento técnico (encuestas, entrevistas, formularios y matrices de seguimiento); socialización de la metodología con los líderes del equipo de atención al ciudadano. Corresponde a la Actividad 1.

5.2 Fase 2 — Recolección de información en campo

Aplicación del instrumento de medición a ciudadanos, usuarios y servidores públicos vinculados a los canales de atención institucional, garantizando el cumplimiento de la meta mínima de 385 encuestas y/o entrevistas, así como la confiabilidad y calidad de la información recolectada. Corresponde a la Actividad 2.

5.3 Fase 3 — Consolidación, análisis y acompañamiento técnico

Depuración, sistematización y análisis de la información obtenida; elaboración de matrices de análisis y seguimiento; identificación de fortalezas, debilidades, riesgos y

brechas; acompañamiento a las dependencias responsables en la interpretación de resultados. Corresponde a las Actividades 3 y 4.

5.4 Fase 4 — Informes, plan de mejoramiento y transferencia de conocimiento

Elaboración del informe técnico de análisis institucional, con acciones de mejoramiento institucional, informe final consolidado, jornadas de socialización y capacitación a funcionarios y ciudadanos, y entrega de la totalidad de soportes documentales. Corresponde a las Actividades 5 y 6.

5.5 Fase 5 — Cierre contractual

Verificación del cumplimiento de metas por parte del supervisor, expedición del Certificado de Cumplimiento a Satisfacción y trámite de liquidación del contrato conforme al Artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

5.6 Equipo de trabajo propuesto

Para garantizar la calidad y oportunidad de los entregables, el contratista dispondrá del siguiente equipo mínimo de trabajo:

Rol	Perfil	Responsabilidad principal	Dedicación
Coordinador(a) del proyecto	Profesional en áreas administrativas, sociales o afines, con experiencia en gestión de proyectos y atención al ciudadano	Dirección técnica, interlocución con el supervisor, control de calidad y consolidación de entregables	Tiempo completo, todo el plazo del contrato
Profesional de campo / encuestador(es)	Técnicos o profesionales con experiencia en aplicación de instrumentos de recolección de información	Aplicación de encuestas y entrevistas en los canales de atención al ciudadano	Tiempo completo, fase de recolección (semanas 2 a 5)
Analista de información	Profesional con conocimientos en estadística, manejo de bases de datos y herramientas ofimáticas	Consolidación, depuración, tabulación y análisis de la información recolectada	Tiempo completo, fase de análisis (semanas 3 a 6)
Profesional de apoyo técnico y capacitación	Profesional en comunicación, ciencias sociales o afines	Acompañamiento a dependencias, diseño de material y ejecución de jornadas de socialización y capacitación	Parcial, fases 4 y 6 (semanas 5 a 7)

6 Desarrollo detallado de cada actividad

A continuación, se detalla, para cada una de las seis actividades contractuales, su objetivo específico, responsable, duración estimada, entregable, meta y la secuencia de

tareas puntuales que la componen, con su respectivo responsable, duración y ubicación en el cronograma semanal (Sección 7).

Actividad 1 — Diseño de instrumento técnico y metodológico

Objetivo de la actividad	Definir la metodología de evaluación de la satisfacción ciudadana y construir, validar y dejar listos para aplicación los instrumentos técnicos requeridos, con la aprobación previa del supervisor.
Responsable	Coordinador(a) del proyecto, con apoyo del equipo técnico.
Duración estimada	10 días calendario (semanas 1 y 2).
Entregable Producto /	Plan de trabajo y cronograma aprobados; instrumento técnico (encuesta, guion de entrevista, formularios y matriz de seguimiento) validados; presentación ejecutiva de socialización.
Meta contractual	2 documentos (numeral 4 de la Cláusula Cuarta).

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Revisión documental de los estudios previos, el anexo técnico, la invitación pública y los lineamientos vigentes de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.	Coordinador(a)	2 días	S1
Elaboración del plan de trabajo y del cronograma detallado de ejecución para radicación y aprobación ante el supervisor del contrato.	Coordinador(a)	2 días	S1
Definición del enfoque metodológico mixto y del universo/muestra por canal de atención (presencial, telefónico, virtual, PQRSDF).	Coordinador(a) / Analista	2 días	S1
Diseño del instrumento técnico: que pueda ser cuestionario de encuesta, guion de entrevista, formularios de registro en campo y matriz de seguimiento de indicadores.	Analista de información	3 días	S1-S2
Elaboración de la presentación ejecutiva y socialización de la metodología e instrumentos con los líderes del equipo de atención al ciudadano.	Coordinador(a)	1 día	S2

Actividad 2 — Recolección de información en campo

Objetivo de la actividad	Aplicar los instrumentos técnicos a ciudadanos, usuarios y funcionarios vinculados a los canales de atención institucional, garantizando el cumplimiento de la meta mínima y la calidad de la información recolectada.
Responsable	Profesional(es) de campo / encuestadores, bajo supervisión del coordinador(a).
Duración estimada	20 días calendario (semanas 2 a 5).
Entregable Producto /	Base de datos con encuestas y entrevistas aplicadas.
Meta contractual	≥ 385 encuestas y/o entrevistas a ciudadanos y funcionarios.

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Capacitación del equipo de campo en la aplicación de los instrumentos, el protocolo de abordaje ciudadano y el manejo de datos personales.	Coordinador(a)	1 día	S2
Programación del cronograma de aplicación por canal y punto de atención, priorizando horarios y sedes de mayor afluencia.	Coordinador(a)	1 día	S2
Aplicación de encuestas y entrevistas en los canales presencial, telefónico y virtual, distribuidas proporcionalmente entre ciudadanos y funcionarios.	Profesional(es) de campo	15 días	S2-S5
Control de calidad diario de los formularios diligenciados, verificando consistencia y completitud de la información.	Coordinador(a)	Diario	S2-S5
Cargue progresivo de la información recolectada en la base de datos del proyecto.	Analista de información	Diario	S2-S5
Verificación del cumplimiento de la meta mínima de 385 encuestas/entrevistas y cierre de la fase de recolección.	Coordinador(a)	1 día	S5

Actividad 3 — Consolidación, sistematización y análisis de la información

Objetivo de la actividad	Consolidar y analizar la información recolectada para identificar tendencias, brechas, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción en la atención al ciudadano.
Responsable	Analista de información, con revisión del coordinador(a).
Duración estimada	15 días calendario (semanas 3 a 5, en traslape con la recolección).
Entregable Producto /	Base de datos sistematizada y matrices de análisis y seguimiento.
Meta contractual	2 matrices de análisis y seguimiento elaboradas.

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Depuración y limpieza de la base de datos: revisión de datos faltantes, duplicados e inconsistencias.	Analista de información	3 días	S3-S4
Codificación y tabulación de las variables.	Analista de información	3 días	S4
Análisis estadístico descriptivo: frecuencias, promedios y niveles de percepción/satisfacción por canal y dependencia.	Analista de información	3 días	S4-S5
Identificación de tendencias, brechas y oportunidades de mejora a partir de los resultados obtenidos.	Analista de información / Coordinador(a)	2 días	S5
Elaboración de las matrices de análisis y seguimiento, con trazabilidad a los indicadores del proyecto.	Analista de información	3 días	S5

Actividad 4 — Acompañamiento técnico a las dependencias

Objetivo de la actividad	Acompañar a las dependencias responsables de los canales de atención en la interpretación de los resultados y en la formulación de acciones de mejora.
Responsable	Coordinador(a) del proyecto, con apoyo del analista de información.
Duración estimada	10 días calendario (semanas 5 y 6).
Entregable Producto /	Informe técnico de consolidación y análisis de resultados.
Meta contractual	1 informe técnico.

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Programación de mesas de trabajo con cada dependencia responsable de canales de atención al ciudadano.	Coordinador(a)	1 día	S5
Presentación de resultados preliminares por canal y por dependencia.	Coordinador(a) / Analista	3 días	S5-S6
Asistencia técnica para la interpretación de hallazgos, riesgos y brechas identificadas.	Coordinador(a)	3 días	S6
Formulación conjunta de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.	Coordinador(a) / Dependencias	2 días	S6
Consolidación de los compromisos y hallazgos en el informe técnico de análisis institucional.	Coordinador(a)	1 día	S6

Actividad 5 — Informes finales y plan de mejoramiento institucional

Objetivo de la actividad	Documentar las actividades ejecutadas, los hallazgos identificados y las recomendaciones técnicas, consolidando el plan de mejoramiento y el informe final de ejecución.
Responsable	Coordinador(a) del proyecto.
Duración estimada	8 días calendario (semanas 6 y 7).
Entregable Producto /	Plan de mejoramiento institucional e informe final consolidado.
Meta contractual	1 informe técnico y plan de mejoramiento formulado.

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Elaboración del informe técnico de análisis institucional con enfoque de resultados.	Coordinador(a)	2 días	S6

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Consolidación del informe final de ejecución, con evidencias de actividades, productos, metas e indicadores del Proyecto BPIN 2024540010182.	Coordinador(a)	2 días	S7
Ajustes al informe final según observaciones del supervisor del contrato.	Coordinador(a)	1 día	S7

Actividad 6 — Transferencia de conocimiento y cierre

Objetivo de la actividad	Socializar los resultados, lecciones aprendidas y buenas prácticas con ciudadanos y funcionarios, y dejar evidencia del cierre de brechas identificadas.
Responsable	Profesional de apoyo técnico y capacitación, con acompañamiento del coordinador(a).
Duración estimada	8 días calendario (semanas 6 y 7, en paralelo con la actividad 5).
Entregable Producto /	Informe y certificados de asistencia; evidencias de cierre de brechas y mejoras implementadas.
Meta contractual	1 servicio de capacitación.

Tareas específicas:

Tarea específica	Responsable	Duración	Semana(s)
Diseño del contenido y material de las jornadas de capacitación (presentaciones, cartillas o piezas de socialización).	Profesional de apoyo	2 días	S6
Programación de las jornadas de socialización y capacitación con funcionarios y ciudadanos beneficiarios.	Profesional de apoyo	1 día	S6
Ejecución de las jornadas de capacitación sobre el balance de acciones de mejora, lecciones aprendidas y buenas prácticas institucionales.	Profesional de apoyo / Coordinador(a)	3 días	S6-S7
Recopilación de evidencias de cierre de brechas y mejoras implementadas para el informe final.	Profesional de apoyo / Coordinador(a)	1 día	S7

7 Cronograma consolidado de ejecución

Duración total: un (1) mes y quince (15) días. Fecha estimada de inicio: 01 de julio de 2026. Fecha estimada de finalización: 15 de agosto de 2026 (sujeto a la fecha real de suscripción del acta de inicio).

Actividad	S1 01-05 jul	S2 06-12 jul	S3 13-19 jul	S4 20-26 jul	S5 27 jul-02 ago	S6 03-09 ago	S7 10-15 ago
1. Elaboración y aprobación del plan de trabajo y cronograma	•						
2. Diseño del instrumento técnico y metodológico (encuestas, entrevistas, formularios)	•	•					
3. Socialización de instrumentos con líderes de atención al ciudadano		•					
4. Aplicación de encuestas y entrevistas a ciudadanos y funcionarios (≥385)		•	•	•	•		
5. Consolidación, depuración y sistematización de la información recolectada			•	•	•		
6. Análisis de resultados y elaboración de matrices de seguimiento				•	•	•	
7. Acompañamiento técnico a dependencias e interpretación de resultados					•	•	
8. Elaboración de informe técnico de análisis institucional						•	
9. Formulación de acciones de mejoramiento institucional						•	•
10. Jornadas de socialización, capacitación y transferencia de conocimiento						•	•
11. Elaboración de informe final de ejecución y entrega de soportes							•

8 Riesgos y medidas de mitigación

- Baja tasa de respuesta ciudadana en encuestas/entrevistas → ampliar canales de aplicación (presencial, telefónico, digital) y coordinar con la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano puntos de alta afluencia.
- Retrasos en la aprobación del plan de trabajo → radicar el plan dentro de los primeros 5 días y solicitar mesa de trabajo temprana con el supervisor.
- Indisponibilidad de funcionarios para acompañamiento técnico o capacitaciones → programar jornadas con antelación y confirmar agenda con cada dependencia.
- Ajustado plazo contractual (1 mes y 15 días) → ejecutar actividades con traslapes (fases 2 y 3) y priorizar la meta de 385 encuestas desde la segunda semana.

9 Seguimiento y control

El supervisor del contrato realizará seguimiento semanal al avance físico de las actividades frente a las metas establecidas en la Cláusula 4, con base en los informes parciales presentados por el contratista. Al cierre de cada fase se entregará un informe de avance que sustente el pago mediante actas parciales, conforme a la Cláusula 6 – Forma de Pago del contrato.

DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTRATO 00004919 DE 2026

2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182.

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

JULIO DE 2026

DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contrato de Prestación de Servicios N° 00004919-2026 — Invitación Pública SG-MC-039-2026

En cumplimiento del artículo 7, inciso 5.°, de la Ley 1437 de 2011 y en desarrollo de los compromisos consignados en la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, la Alcaldía de San José de Cúcuta pone a disposición de la comunidad los siguientes canales de atención presencial, virtual y telefónico, con el fin de garantizar un servicio oportuno, cercano y de calidad.

1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La Alcaldía de San José de Cúcuta atiende a la ciudadanía de manera presencial en su sede principal del Palacio Municipal, en la Sede Centro Empresarial Hotel Tonchalá y en las demás sedes y puntos autorizados distribuidos en la ciudad (secretarías, inspecciones, comisarías de familia y otros puntos de atención). En estos espacios el ciudadano puede radicar trámites, solicitar servicios y presentar PQRSDF de manera directa, con orientación personalizada por parte de los funcionarios de cada dependencia.

1.1 Sede principal – Palacio Municipal

Dirección: Calle 11 N.° 5-49 Centro.

Piso	Dependencias
1	101 – Oficina de Relacionamento con el Ciudadano (Ventanilla de radicación, correspondencia y PQRSDF) 102 – Área de trabajo de almacén e inventario 103 – Subsecretaría de Rentas e Impuestos 104 – Teatro Municipal 105 – Secretaría de Hacienda • Subsecretaría financiera y gestión presupuestal • Dirección técnica de fiscalización y liquidación tributaria • Área de trabajo de discusión • Subsecretaría de cobro coactivo
2	201 – Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial • Subsecretaría de proyección socioeconómica • Área de trabajo de planeación territorial • Área de trabajo de desempeño institucional • Subsecretaría de ordenamiento territorial • Área de trabajo de control físico • Área de trabajo de desarrollo físico • Oficina de gestión y supervisión de servicios públicos domiciliarios 203 – Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo 206 – Oficina del Tesoro
3	301 – Despacho del Alcalde 302 – Secretaría Privada

	303 – Secretaría General / Oficina de Migración y Frontera 304 – Oficina de Talento Humano • Área de trabajo en pensiones • Área de trabajo de desarrollo del talento humano • Área de trabajo de seguridad y salud en el trabajo • Área de trabajo de gestión contractual 305 – Oficina de Gestión Jurídica 306 – Área de trabajo de gestión documental 307 – Oficina de Contabilidad 308 – Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción 309 – Oficina de Control Interno de Gestión 312 – Secretaría de Gobierno • Área de trabajo de control urbano y espacio público • Subsecretaría de acceso a la justicia y derechos humanos • Área de trabajo de protección y derechos humanos • Área de trabajo de justicia familiar • Área de trabajo de resolución de conflictos • Dirección técnica de bienestar animal 314 – Auditorio Alfredo Enrique Flórez
--	--

1.2 Sede Centro Empresarial – Hotel Tonchalá

Dirección: Calle 10 N.º OE-16 centro.

Piso	Dependencias
PB	Equipo SAC – Sistema de Atención al Ciudadano (Secretaría de Educación) Ventanilla de Catastro Recepción, información y registro
1	101 – Secretaría de Desarrollo Rural y Agropecuario • Área de trabajo de asistencia técnica agropecuaria • Área de trabajo de productividad rural 101-102-103 – Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad • Subsecretaría de desarrollo comunitario • Subsecretaría de desarrollo empresarial • Área de trabajo de empleabilidad • Área de trabajo de economía circular • Dirección técnica de internacionalización 105-106 – Secretaría de Equidad, Género y Mujer • Área de trabajo de expresiones sexuales diversas • Área de trabajo de mujer • Área de trabajo del sistema del cuidado 107 – Secretaría de Medio Ambiente y Sostenibilidad • Área de trabajo de recursos naturales y biodiversidad
2	201 a 206 – Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito
3	301-302-303 – Secretaría de Valorización y Plusvalía 304-305 – Oficina de Emprendimiento y Acceso al Crédito – Banco del Progreso 306-307-308 – Secretaría de Hábitat • Área de trabajo de vivienda • Área de trabajo de titulación de bienes fiscales

4	401 a 406 – Secretaría de Infraestructura • Subsecretaría de gestión técnica de proyectos • Área de trabajo de diseño de obra • Área de trabajo de supervisión técnica • Área de trabajo de planeación y contratación
5	501 a 508 – Secretaría de Educación • Subsecretaría de desarrollo educativo • Área de trabajo de cobertura educativa • Área de trabajo de infraestructura educativa • Área de trabajo de permanencia escolar • Subsecretaría de gestión pedagógica • Área de trabajo de calidad educativa • Dirección financiera en educación
6	601-602-603 – Oficina de Talento Humano Educativo

1.3 Otras sedes de la Alcaldía

Dependencia	Dirección
Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto	Av. 1E N.º 17-52, Caobos
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Av. 2 N.º 24-56, García Herreros
Secretaría de Bienestar Social	Av. 5.ª entre calles 13 y 14, Edificio Quinta Avenida, frente a la Gobernación de Norte de Santander
Secretaría de Movilidad	Hotel Tonchalá, Sede C – Av. 0 entre calles 9 y 10
Secretaría de Salud	Av. 1 N.º 12-35, La Playa – Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero
Secretaría de Seguridad Ciudadana	Av. 2 calle 23N, Urb. Tasajero, redoma frente a Cerámicas Italia
Secretaría de Cultura y Patrimonio	Calle 10 N.º 0E-100, frente al C.C. Ventura Plaza
Oficina de Caracterización Socioeconómica – SISBEN (sede principal)	Av. 7 entre calles 5 y 6, C.C. Las Mercedes, oficina 631

1.4 Puntos de atención autorizados

Punto de atención	Dirección
Centro Cuidarte	Calle 13 N.º 16AB-2, La Libertad
CRAV Comuneros	Calle 0 N.º 12-17, Ciudadela Juan Atalaya
Hospital Universitario Erasmo Meoz	Av. 11E N.º 5AN-71, Guaimaral
Centro Intégrate	Av. 7 N.º 5-01, C.C. Las Mercedes, oficina 472
Salón Comunal Barrio Aeropuerto	Calle 6 N.º 2-36

Corregimiento Agua Clara	Frente a la cancha Valois Colmenares, diagonal al policlínico de Agua Clara
Inspección Primera Urbana	Av. 2 calle 23N, Urb. Tasajero, redoma frente a Cerámicas Italia
Inspección Primera Civil	Calle 0 N.º 1-125, Comuneros, Centro de Convivencia Atalaya
Inspección Segunda Urbana	Calle 0 N.º 1-125, Comuneros, Centro de Convivencia Atalaya
Inspección Segunda Civil	Calle 6, Av. 7, C.C. Las Mercedes, oficina 313
Inspección Cuarta Urbana	Calle 6, Av. 7, C.C. Las Mercedes, oficina 447
Inspección Quinta Urbana	Calle 18, Av. 12 esquina, Casa de Justicia y Paz, La Libertad
Inspección Sexta Urbana	Calle 6, Av. 7 esquina, C.C. Las Mercedes, oficina 479
Inspección Especial de Policía	Calle 6, Av. 7 esquina, C.C. Las Mercedes, oficina 389
Inspección de Control Urbano	Calle 6, Av. 7 esquina, C.C. Las Mercedes, oficina 475
Inspectora de Control Urbano (temas urbanísticos)	Palacio Municipal, oficina 310
Comisaría de Familia Zona Centro	Av. 2 calle 23N, Urb. Tasajero, redoma frente a Cerámicas Italia
Comisaría de Familia Permanente	Av. 1, Tribunal Oriental, entrada 19, Estadio General Santander
Comisaría de Familia Comuna 7	Calle 0 N.º 1-125, Comuneros, Centro de Convivencia Atalaya
Comisaría de Familia Comuna 8	Calle 0 N.º 1-125, Comuneros, Centro de Convivencia Atalaya
Comisaría de Familia – Casa de Justicia y Paz, La Libertad	Calle 18, Av. 12 esquina, Casa de Justicia y Paz, La Libertad

2 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

A través de los medios digitales institucionales, la ciudadanía puede consultar información, adelantar trámites y radicar PQRSDF sin necesidad de desplazarse, mediante el portal de trámites y servicios, el formulario en línea habilitado para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y el correo institucional dispuesto para notificaciones judiciales. Este canal está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, garantizando una atención ágil y accesible desde cualquier lugar.

Portal de trámites y servicios: disponible a través del sitio web oficial de la Alcaldía de San José de Cúcuta <https://cucuta.gov.co/>

Radicación de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones): <https://cucuta.gov.co/pqrdsf/>

Correo institucional para notificaciones judiciales:
notificaciones_judiciales@cucuta.gov.co

Estos canales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo una atención ágil, segura y sin necesidad de desplazamiento.

3 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

La Alcaldía dispone de una línea telefónica institucional a través de la cual los ciudadanos pueden recibir orientación general, resolver inquietudes sobre trámites y servicios, y ser direccionados a la dependencia competente según su solicitud. Este canal se complementa con un directorio de extensiones por dependencia, que facilita la comunicación directa y agiliza la respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

Línea institucional: (607) 596 0051.

A través de esta línea la ciudadanía puede recibir orientación general, información sobre trámites y servicios, así como ser direccionada a la dependencia competente de acuerdo con su solicitud. La Alcaldía cuenta, además, con un directorio de extensiones telefónicas por dependencia, disponible para facilitar la comunicación directa.

4 SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Con el fin de evaluar la experiencia de atención en los tres canales y promover acciones de mejora permanente, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano aplica la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, conforme a la metodología institucional vigente (Código RCC-MET-01). Donde se invita a la comunidad a diligenciar al finalizar cada trámite, servicio o PQRSDF, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un servicio público cercano, eficiente y orientado al ciudadano.



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo Miguel Angel Enciso Jauregui, identificada con cédula de ciudadanía No. 1026572394, certifico la validez del instrumento de recolección de datos titulado: **Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, en cuanto a redacción, contenido, pertinencia y congruencia, para ser utilizado en la recolección de información diagnóstica del proyecto de inversión titulado: **"Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta"** (BPIN 2024540010182), avalado por la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Se refrenda la presente para los fines que la Administración Municipal estime convenientes.

San José de Cúcuta, 06 de julio de 2026.



MIGUEL ANGEL ENCISO JAUREGUI
Subsecretario de Proyección Socio Económica
Alcaldía de San José de Cúcuta

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo Zulay Alarcón Rivera, identificada con cédula de ciudadanía No. 60329238, certifico la validez del instrumento de recolección de datos titulado: **Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, en cuanto a redacción, contenido, pertinencia y congruencia, para ser utilizado en la recolección de información diagnóstica del proyecto de inversión titulado: **"Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta"** (BPIN 2024540010182), avalado por la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Se refrenda la presente para los fines que la Administración Municipal estime convenientes.

San José de Cúcuta, 06 de julio de 2026.



ZULAY ALARCÓN RIVERA
Magister en Gerencia de Empresas

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA
EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

CONTRATO 00004919 DE 2026

2026R-487 FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, EN
EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN BPIN 2024540010182.

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

JULIO DE 2026

METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

Contrato de Prestación de Servicios N° 00004919-2026 — Invitación Pública SG-MC-039-2026

1 Objetivo

Establecer el procedimiento técnico mediante el cual la Alcaldía de San José de Cúcuta evalúa y mide, de forma periódica y homogénea, el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los canales presencial, virtual y telefónico, con el fin de identificar fortalezas y orientar acciones de mejora continua en el servicio.

2 Alcance

Aplica a la totalidad de trámites, servicios y PQRSDF atendidos por las dependencias de la Administración Municipal, en las ventanillas de radicación y en los puntos que prestan atención directa al ciudadano, independientemente del canal utilizado.

3 Instrumento de medición

La medición se realiza mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, instrumento validado por juicio de expertos, compuesto por cinco (5) ítems agrupados así:

Seis (6) preguntas cerradas en escala de 1 a 5, que evalúan Oportunidad, Accesibilidad, Amabilidad y trato, Claridad de la información, Confiabilidad y Condiciones del canal (físicas o tecnológicas, según corresponda).

Dos (2) preguntas sobre conocimiento del canal utilizado y suficiencia de los canales disponibles.

Una (1) pregunta abierta de comentarios y sugerencias.

4 Población y muestra

La población de referencia corresponde al total de habitantes de San José de Cúcuta, según la proyección vigente del DANE. Para garantizar la validez estadística de los resultados, el tamaño de la muestra se calcula con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, mediante la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$n = (Z^2 \times p \times q \times N) / [e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q]$$

Donde N es el tamaño de la población, Z el valor crítico asociado al nivel de confianza, p y q la proporción esperada de respuestas favorables y desfavorables (0,5 por defecto ante ausencia de estudios previos), y e el margen de error admisible. El resultado define el número mínimo de encuestas requeridas por periodo de medición.

5 Aplicación del instrumento

Canal	Modalidad de aplicación
Presencial	Formato físico, diligenciado por el ciudadano al finalizar su atención en la ventanilla o punto de servicio.

Virtual	Formulario digital (Google Forms u otra herramienta institucional) enlazado en los canales web y redes sociales de la entidad.
Telefónico	Aplicación verbal del instrumento por parte del funcionario al cierre de la llamada, con registro de las respuestas en el mismo formato.

El uso simultáneo de los tres canales amplía la cobertura de la muestra y garantiza la representatividad de los usuarios atendidos en las diferentes dependencias.

6 Periodicidad

La aplicación de la encuesta es continua. La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano consolida, procesa y reporta los resultados con periodicidad mensual, sin perjuicio de análisis extraordinarios que se requieran.

7 Procesamiento y análisis de la información

7.1 Análisis cuantitativo — Índice de Satisfacción Ciudadana (ISC).

El ISC se calcula a partir de la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en las preguntas cerradas, en relación con la puntuación máxima posible, así:

$$ISC (\%) = [\sum X_{ij} / (N \times M \times 5)] \times 100$$

Donde X_{ij} es el puntaje asignado por el encuestado i a la pregunta j , N es el número total de encuestas válidas, M es el número de preguntas evaluadas en escala y 5 corresponde al valor máximo de la escala utilizada. El resultado se complementa con el análisis por criterio, por canal y por dependencia.

7.2 Análisis cualitativo.

Las respuestas de la pregunta abierta se procesan mediante análisis textual (tokenización, normalización a minúsculas, remoción de signos de puntuación y de palabras vacías, y conteo de frecuencia), apoyado en herramientas ofimáticas como Excel–Power Query, con el fin de identificar los temas recurrentes, las fortalezas y las oportunidades de mejora percibidas por la ciudadanía.

8 Elaboración, divulgación y retroalimentación

Con los resultados obtenidos se elabora un informe mensual de satisfacción ciudadana que contiene el ISC general, el detalle por criterio y canal, y las recomendaciones de mejora. El informe se socializa con las dependencias y puntos de atención evaluados, y se publica en el sitio web oficial de la Alcaldía (www.cucuta.gov.co) para garantizar la transparencia y el acceso público a la información.

9 Responsables

La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano es responsable de administrar el instrumento, consolidar la información, calcular el ISC, elaborar el informe y divulgar los resultados. Los jefes de dependencia son responsables de facilitar la aplicación del instrumento en sus respectivos puntos de atención y de implementar las acciones de mejora derivadas de los resultados.

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Proyecto: Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano (BPIN 2024540010182)

Esta encuesta busca conocer su percepción sobre el servicio de atención recibido, con el fin de fortalecer los canales presenciales y virtuales de la Alcaldía y reducir los trámites innecesarios de peticiones, quejas y reclamos. Su diligenciamiento toma menos de 3 minutos. Gracias por su tiempo.

1. DATOS GENERALES

Fecha	___ / ___ / ____
Dependencia / punto de atención	_____

Gestión realizada: ☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Felicitaciones

Canal utilizado: ☐ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónico

2. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Marque con una "X" la casilla que mejor represente su percepción, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo califica el tiempo de espera y la rapidez en la atención?					
¿Qué tan fácil fue acceder al trámite o servicio?					
¿Cómo califica la amabilidad y disposición del funcionario que lo atendió?					
¿Qué tan clara y útil fue la información brindada?					
¿Qué tan seguro se sintió de que su trámite fue gestionado correctamente?					
¿Cómo califica el lugar de atención o la herramienta virtual utilizada?					

3. CONOCIMIENTO Y USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

3.1 ¿Cómo se enteró de este canal de atención? ☐ Página web / redes sociales ☐ Aviso en las instalaciones ☐ Recomendación de otra persona ☐ Otro

3.2 ¿Considera suficientes los canales de atención disponibles para resolver sus necesidades? ☐ Sí ☐ No ☐ No sabe

4. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

¿Qué aspectos podríamos mejorar para aumentar su satisfacción con los servicios que ofrecemos?

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He leído y acepto la recopilación y el procesamiento de mis datos personales. Autorizo a la Alcaldía de San José de Cúcuta, en calidad de responsable, a tratar mi información conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.

☐ Sí, autorizo ☐ No autorizo



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

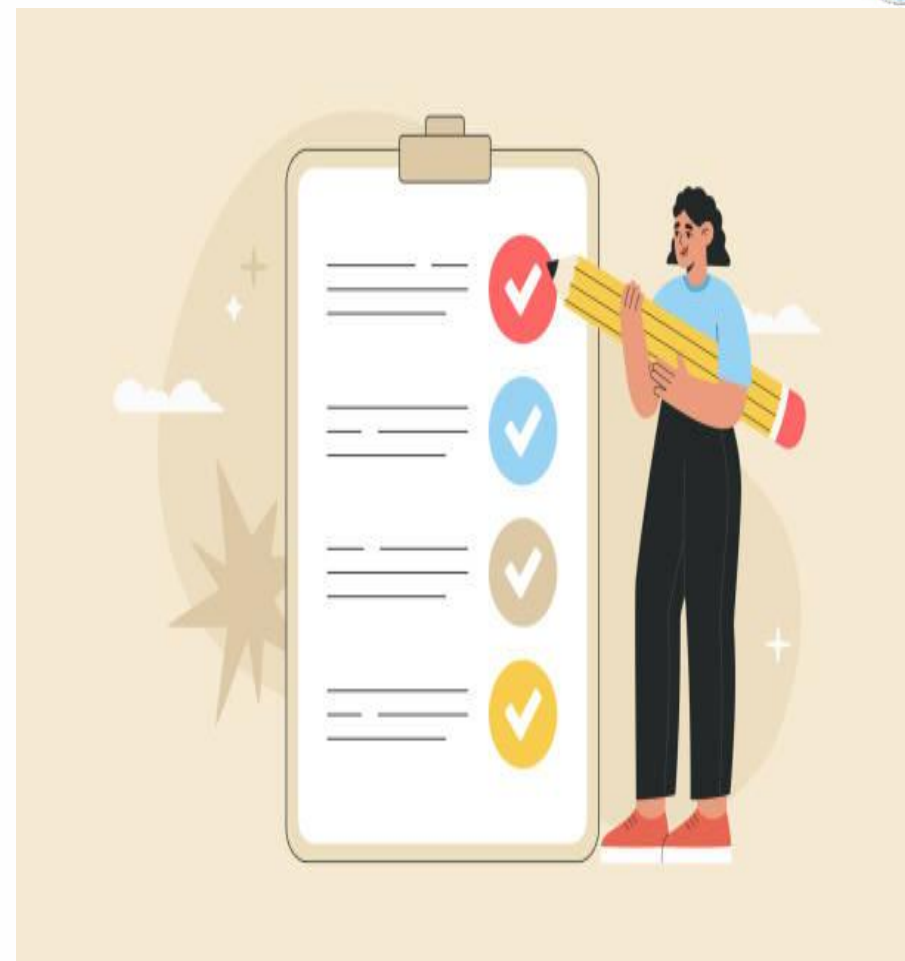
Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

**ALCALDÍA SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2026**

PROPÓSITO

La alcaldía San José de Cúcuta presenta la encuesta de satisfacción Ciudadana como herramienta diseñada para medir la percepción de los usuarios frente a la atención brindada por la administración municipal. Su propósito es evaluar la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión pública desde un enfoque de eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano.

Esta encuesta se constituye en un insumo clave para la toma de decisiones y la formulación de estrategias que promueven un servicio público más accesible, confiable y cercano a la comunidad.



La encuesta hace parte de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta, orientada al fortalecimiento de la atención pública, la mejora continua y la satisfacción del ciudadano



OBJETIVO

Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio brindado por la administración municipal, a través de los diferentes puntos de atención, identificando factores de mejora y fortalecimiento institucional.

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta está conformada por (6) preguntas agrupadas en (6) criterios de calidad del servicio:

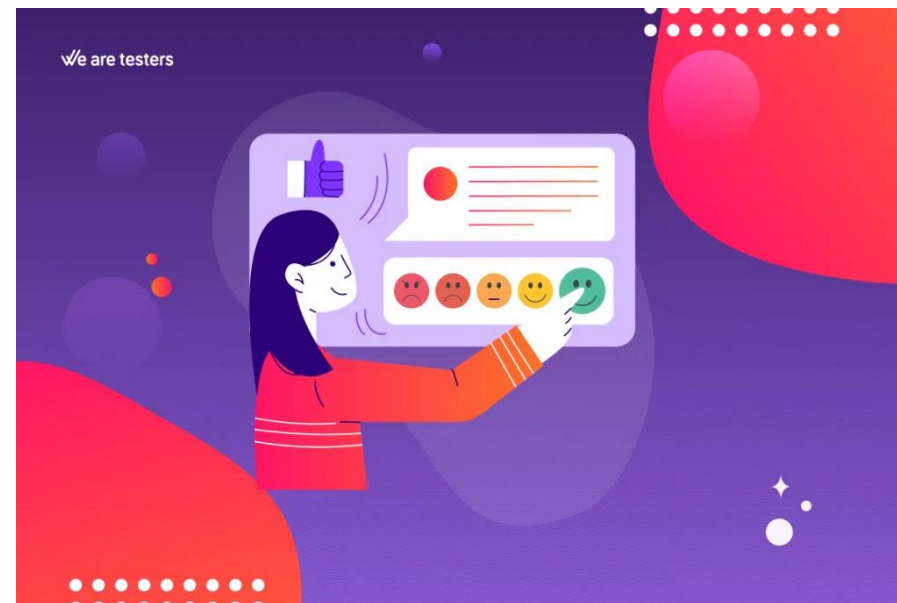


- 1) Oportunidad.
- 2) Accesibilidad.
- 3) Amabilidad y trato.
- 4) Claridad de la información.
- 5) Confiabilidad.
- 6) Condiciones del servicio (físicas y tecnológicas).

ESCALA DE EVALUACIÓN

Se estableció una escala de valoración de **1** a **5** para garantizar resultados comparables y consistentes con los estándares nacionales:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho



METODO DE EVALUACION

El indicador de satisfacción ciudadana (ISC) se calcula con base en los valores asignados a las respuestas de la siguiente forma:

Ecuación 1

$$ISC = \left(\frac{\sum \text{Total de puntuaciones obtenidas}}{N \times M \times 5} \right) \times 100$$

$$\sum \text{Total de puntuaciones obtenidas} = \sum \text{Encuestado}_1 + \sum \text{Encuestado}_2 + \sum \text{Encuestado}_n + \dots$$

- **ISC** = Índice de Satisfacción Ciudadana
- **$\sum \text{Total de puntuaciones obtenidas}$** = Suma total de todas las puntuaciones
- **N**= Número de encuestas realizadas
- **M**= Número de preguntas
- **5**= Es el valor de la puntuación máxima (escala 1 a 5)
- **$\sum \text{Encuestado}_n$** = sumas individuales por pregunta y por encuestado.

ENCUESTA

**ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Proyecto: Mejoramiento de las capacidades institucionales de atención al ciudadano (BPIN 2024540010182)

Esta encuesta busca conocer su percepción sobre el servicio de atención recibido, con el fin de fortalecer los canales presenciales y virtuales de la Alcaldía y reducir los trámites innecesarios de peticiones, quejas y reclamos. Su diligenciamiento toma menos de 3 minutos. Gracias por su tiempo.

1. DATOS GENERALES

Fecha	____ / ____ / ____
Dependencia / punto de atención	_____

Gestión realizada: ☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Felicitaciones

Canal utilizado: ☐ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónico

2. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Marque con una "X" la casilla que mejor represente su percepción, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo califica el tiempo de espera y la rapidez en la atención?					
¿Qué tan fácil fue acceder al trámite o servicio?					
¿Cómo califica la amabilidad y disposición del funcionario que lo atendió?					
¿Qué tan clara y útil fue la información brindada?					
¿Qué tan seguro se sintió de que su trámite fue gestionado correctamente?					
¿Cómo califica el lugar de atención o la herramienta virtual utilizada?					

3. CONOCIMIENTO Y USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

3.1 ¿Cómo se enteró de este canal de atención? ☐ Página web / redes sociales ☐ Aviso en las instalaciones ☐ Recomendación de otra persona ☐ Otro

3.2 ¿Considera suficientes los canales de atención disponibles para resolver sus necesidades? ☐ Sí ☐ No ☐ No sabe

4. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

¿Qué aspectos podríamos mejorar para aumentar su satisfacción con los servicios que ofrecemos?

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He leído y acepto la recopilación y el procesamiento de mis datos personales. Autorizo a la Alcaldía de San José de Cúcuta, en calidad de responsable, a tratar mi información conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.

☐ Sí, autorizo ☐ No autorizo



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**

¡Muchas gracias!