**SECRETARÍA GENERAL**
**Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRSDF**
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

# INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 2026

## PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario PQRSDF, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de septiembre, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSDF allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, para esto se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSDF presentadas ante la Entidad durante el mes, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo de las quejas, reclamos y sugerencias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía Municipal de Cajicá en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2026.

## CANALES DE ATENCION CIUDADANA

La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

| Canal | Mecanismo | Ubicación | Horario | Descripción |
|---|---|---|---|---|
| **Presencial** | Servicio al Ciudadano | Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca - Colombia<br>Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 0-25 Cajicá-Cundinamarca - Colombia | Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| **Telefónico** | Línea Fija | 6018837077 | Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm | Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| **Telefónico** | Línea Celular WhatsApp Institucional | 3152378409 | Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| **Virtual** | Formulario electrónico WEB | http://www.cajica.gov.co/PQRSDF/ | El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. | Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| | Correo electrónico | Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Chat Institucional | | Se gestionan en horas y días hábiles. Lunes a jueves 8:00 am 1:00 pm Y de 2:00 pm a 5:30 pm viernes 8:00 am 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30pm. | Por este canal se orienta al ciudadano en línea, con respuesta inmediata a la solicitud, sin embargo si se requiere radicar una PQRSDF por este medio se recepciona a través de él y se asigna un numero de radicado en el software aplicativo Worflow Sysman. |
| **Virtual Escrito** | Correo electrónico Notificaciones Judiciales | sjurnotificaciones@cajica.gov.co | El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm | Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. |
| | Redes Sociales | TWITTER FACEBOOK | | Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos. |
| | Radicación comunicación escrita. | Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca - Colombia | | |
| | Buzón de Sugerencias PQRSDF | Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente-Sec. Desarrollo Social | | |

# INFORME PQRSDF
# MES DE SEPTIEMBRE DE 2026

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1821 PQRSDF.

Para el mes de septiembre el valor total es de 1887 radicados, esto con el propósito de reconocen 66 radicados provenientes de la Secretaría de Salud que no fueron incluidos entre los meses de enero a julio del año 2026. En lo transcurrido del año se suman 13571 radicados.

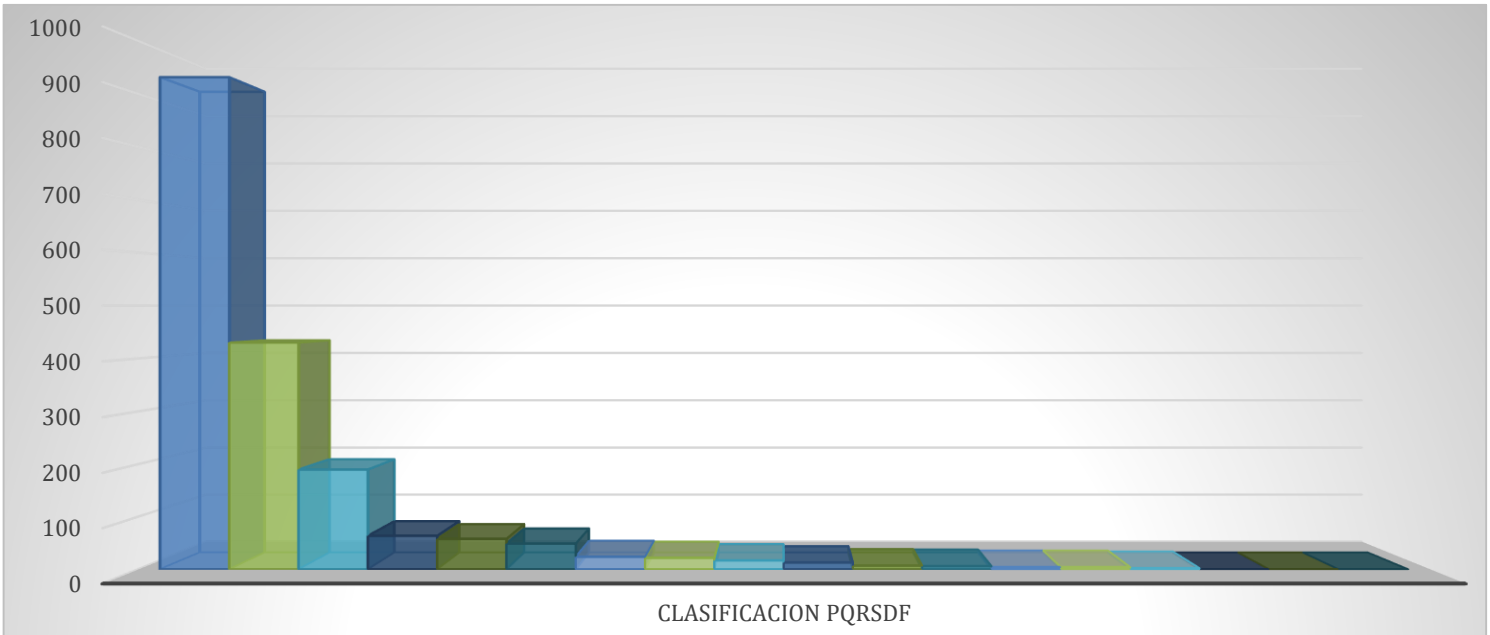
Cuadro 1. Reconocimiento de radicados sin reportar entre los meses de enero y julio de 2026

| MES | TOTAL PQRSDF | MES | TOTAL PQRSDF | WORKFLOW |
|---|---|---|---|---|
| ENERO | 1153 | ENERO | 1158 | 5 |
| FEBRERO | 1602 | FEBRERO | 1606 | 4 |
| MARZO | 1498 | MARZO | 1503 | 5 |
| ABRIL | 1570 | ABRIL | 1574 | 4 |
| MAYO | 1474 | MAYO | 1482 | 8 |
| JUNIO | 1469 | JUNIO | 1475 | 6 |
| JULIO | 1494 | JULIO | 1528 | 34 |
| AGOSTO | 1424 | AGOSTO | 1424 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 1821 | SEPTIEMBRE | 1821 | 0 |
| **TOTAL GENERAL** | **13505** | **TOTAL** | **13571** | **66** |
| | | | | |
| | | | SEPTIEMBRE + FALTANTES | 1887 |
| | | | total ingresado de enero a septiembre | 13571 |

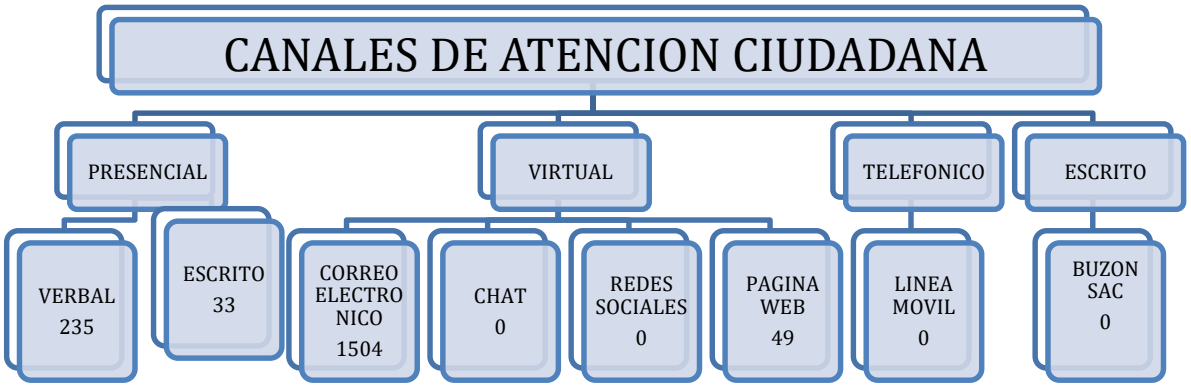
Fuente: CONSOLIDADO 2026 Drive Control correspondencia septiembre 2026

Para efectos de alcanzar la mayor fidelidad en la información, el tratamiento estadístico para el mes de septiembre solo incluye los 1821 radicados recibidos efectivamente durante el mes de septiembre.

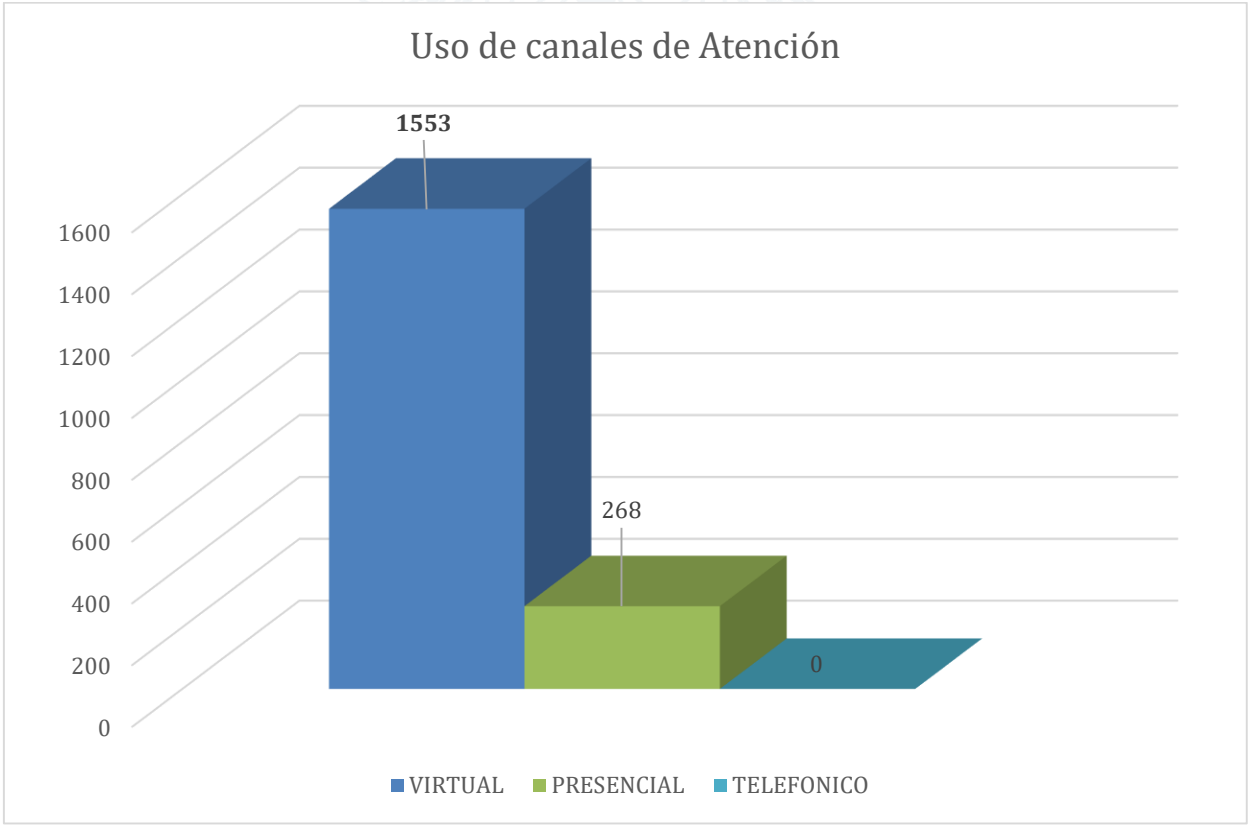
Los radicados durante el mes de septiembre se distribuyeron de la siguiente forma entre los siguientes tipos de documentos:




| | CLASIFICACION PQRSDF |
|---|---|
| DERECHO DE PETICION | 931 |
| TRAMITE | 430 |
| INFORMATIVO | 190 |
| PETICION DE INFORMACION | 64 |
| PETICION DE DOCUMENTACION | 58 |
| CONCEPTO BOMBEROS | 49 |
| IMPUGNACION DE TUTELA | 24 |
| TUTELA | 22 |
| DESPACHOS COMISORIOS | 17 |
| RECURSO DE REPOSICION | 13 |
| CONCEPTO TECNICO | 7 |
| QUEJA | 6 |
| FELICITACION | 4 |
| QUERELLA | 4 |
| PETICION A 5 DIAS | 2 |
| RECLAMO | 0 |
| CONSULTA | 0 |
| DENUNCIAS | 0 |




Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDF es el correo electrónico.
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDF.





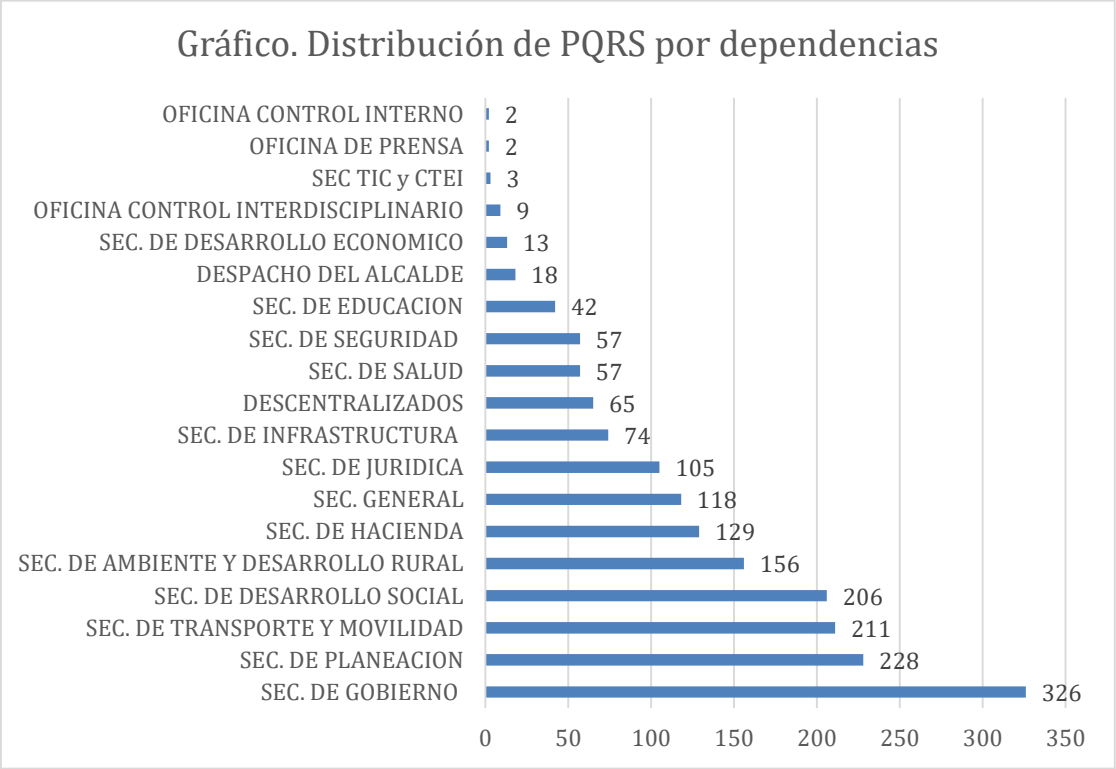

**Dirección:** Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
**Código postal:** 250240 Teléfono: PBX (601) 8837077
**Correo electrónico:** ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
**Página web:** www.cajica.gov.co

Certificate No.
LAT - 0988

| TIPO DE SOLICITANTE | No | % |
|---|---|---|
| HOMBRES | 441 | 24,22% |
| MUJERES | 434 | 23,83% |
| PUBLICOS | 429 | 23,56% |
| PRIVADOS | 483 | 26,52% |
| OTROS | 34 | 1,87% |
| TOTAL | 1821 | 100,00% |

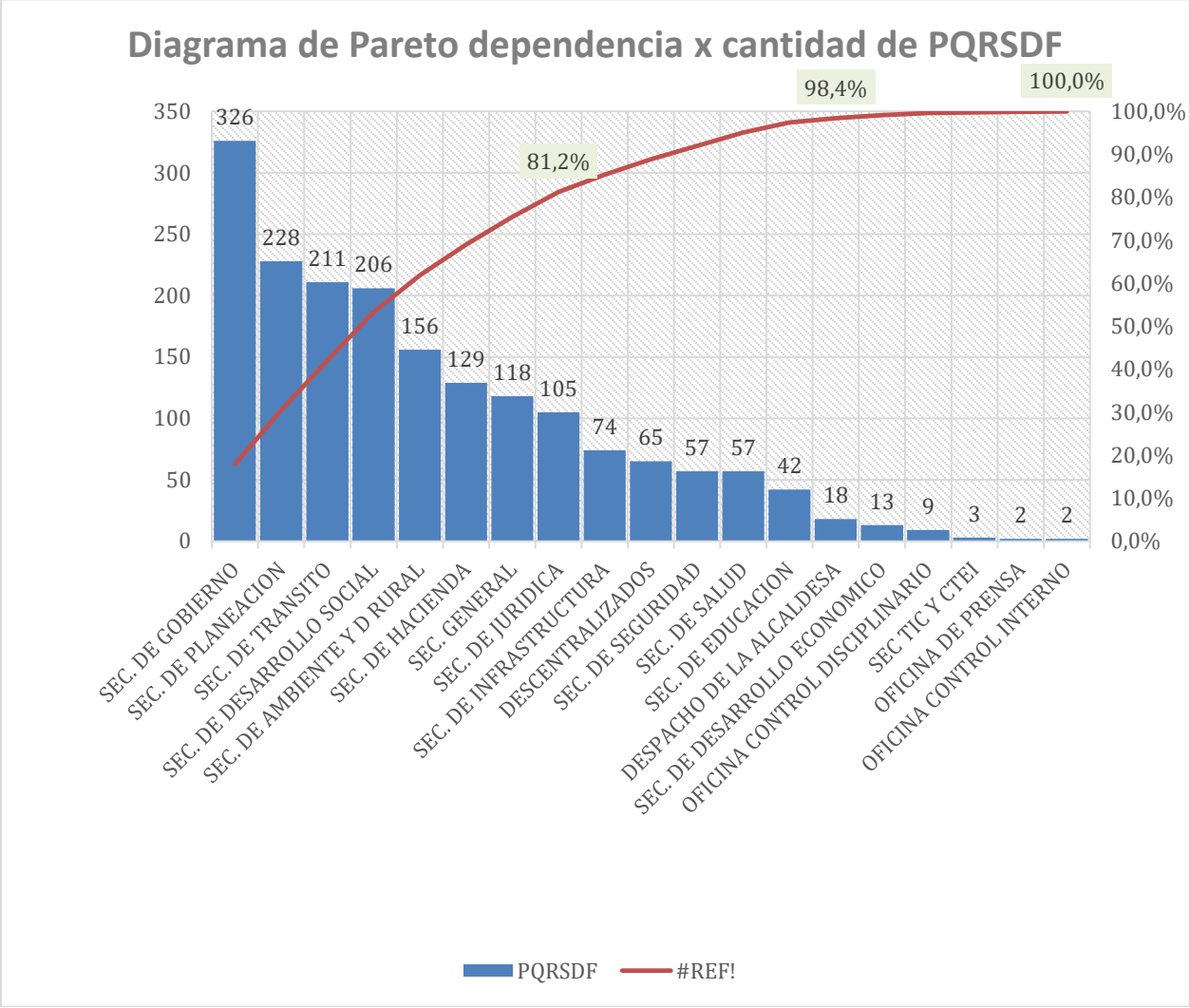
De las **1821** PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de septiembre, 433 fueron presentadas por Mujeres, 483 provinieron por sector privado, 429 del sector público, 441 por hombres y 35 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF correspondió al sector privado, con el 26.52% del total registrado en el mes de septiembre.

## DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO
## DISTRIBUCION DE PQRSDF




La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Gobierno, con trescientas veintiseis (326). Por su parte, las dependencias con menor número fueron la oficina de Control Interno y la oficina de Prensa con dos radicados seguida por la oficina de TIC, con tres.

Siete secretarias concentran el 80% de los PQRSDF los cuales suman 1479 requerimientos. La administración municipal concentra sus mayores esfuerzos en responder radicados en las secretarias de Gobierno, Planeación, Tránsito y Transporte, Desarrollo Social, Ambiente y Desarrollo Rural, Hacienda, General y Jurídica.



## GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1821 PQRSDF radicadas en el mes de septiembre de 2026,

| | |
|---|---|
| 1.756<br>96,43%<br>Administración Municipal | 65<br>3,57%<br>Entes Descentralizados |

1756 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 65 de entes descentralizados y otros.

## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

De las 1821 PQRSDF radicadas en el mes de septiembre de 2026 se encontró que 786 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 694 PQRSDF están por responder, 146 se encuentran vencidas, 8 se respondieron fuera de términos y 187 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 21 de noviembre de 2015 que establece los tiempos de respuesta.

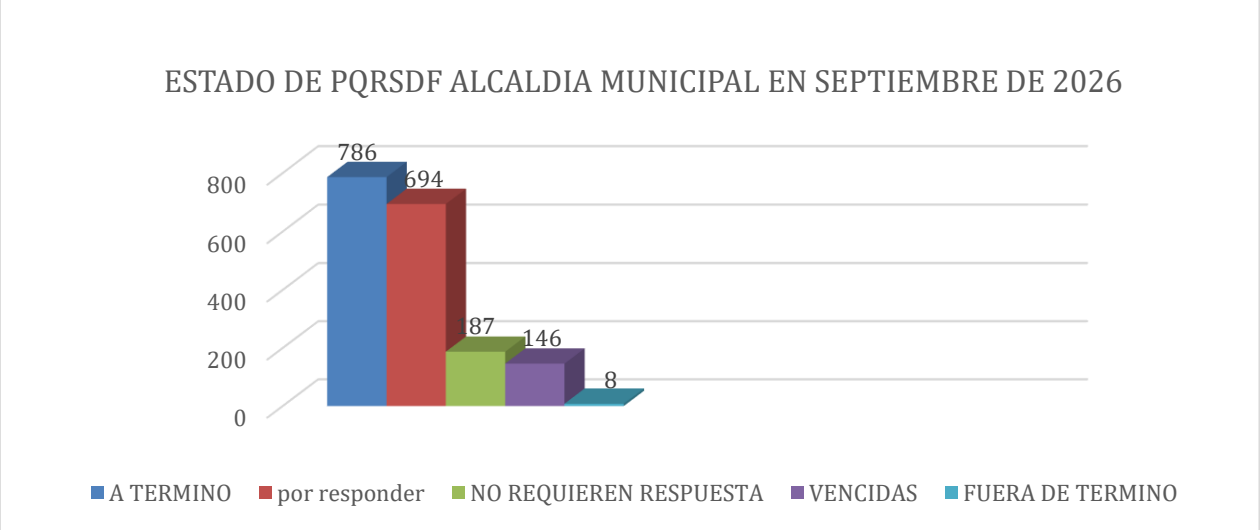
Derechos de petición y trámite fueron los PQRSDF con mayor participación con 943 y 444, respectivamente, representando cerca del 80% del total de requerimientos recibidos representando las más importantes herramientas de atención de la administración municipal para con los ciudadanos de Cajicá.

Este comportamiento indica que gran parte del esfuerzo humano y técnico de la oficina de Atención al ciudadano se concentra en atender estos dos tipos de requerimientos.

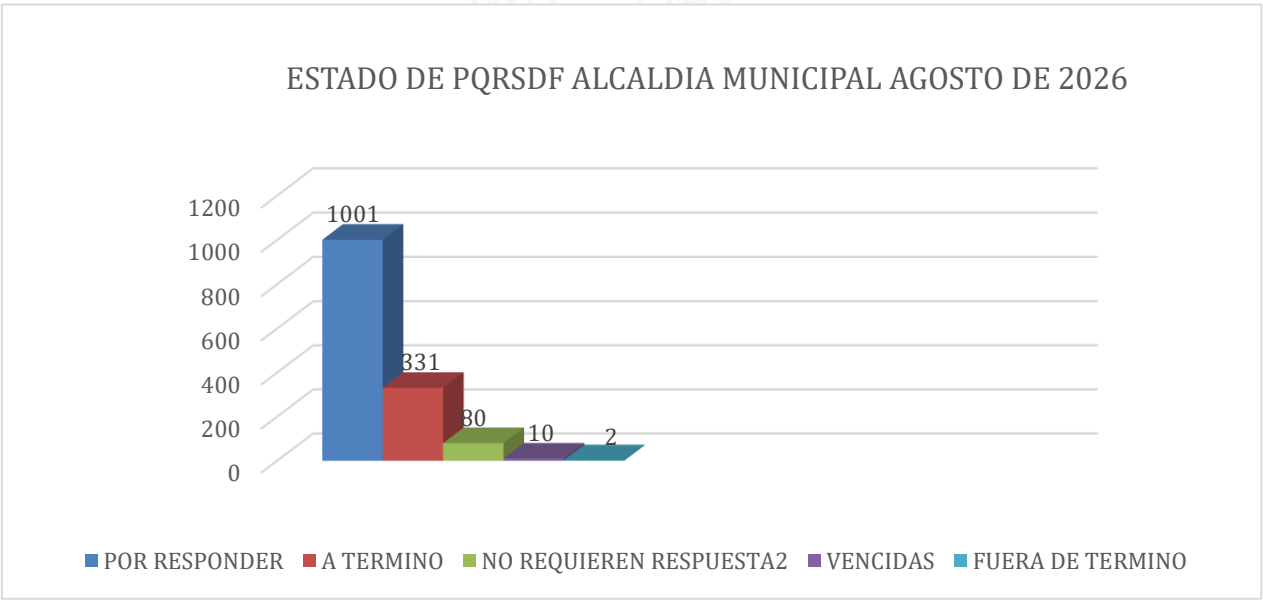
| ENTIDAD | DERECHO DE PETICION | TRAMITE | PETICION DE INFORMACION | INFORMATIVOS | PETICION DE DOCUMENTACION | CONCEPTO TECNICO | CONCEPTO BOMBEROS | RECLAMO | DESPACHOS COMISORIOS | TUTELA | CONSULTAS | IMPUGNACION DE TUTELA | FELICITACION | QUEJA | RECURSO DE REPOSICION | PETICION A 5 DIAS | DENUNCIAS | QUERELLA | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACI | 175 | 45 | 12 | 15 | 3 | 0 | 49 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 326 |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL | 183 | 2 | 4 | 5 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 206 |
| SEC. DE PLANEACION | 50 | 145 | 8 | 13 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 228 |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 117 | 51 | 4 | 34 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 211 |
| SEC. DE HACIENDA | 44 | 25 | 10 | 33 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 129 |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL | 73 | 48 | 8 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 156 |
| SEC. DE SALUD | 35 | 8 | 3 | 3 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| SEC. DE JURIDICA | 9 | 35 | 1 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 105 |
| SEC. GENERAL | 54 | 29 | 4 | 15 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 118 |
| SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS | 53 | 3 | 2 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 74 |
| DESCENTRALIZADOS | 44 | 11 | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 65 |
| SEC. DE EDUCACION | 23 | 12 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 52 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 6 | 7 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO | 3 | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SEC TICS | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA DE PRENSA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| OFICINA CONTROL INTERNO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL | 931 | 430 | 64 | 190 | 58 | 7 | 49 | 0 | 17 | 22 | 0 | 24 | 4 | 6 | 13 | 2 | 0 | 4 | 1821 |

| | CUMPLIMIENTO DE TERMINO(TIEMPOS) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| DEPENDENCIA | CONTESTADAS A TERMINO | NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO) | PENDIENTES(POR RESPONDER) | CONTESTADAS FUERA DE TERMINO | VENCIDAS | TOTAL RECIBIDAS |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 117 | 15 | 163 | 3 | 28 | **326** |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL | 105 | 3 | 80 | 1 | 17 | **206** |
| SEC. DE PLANEACION | 146 | 11 | 64 | 0 | 7 | **228** |
| SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 75 | 30 | 68 | 2 | 36 | **211** |
| SEC. DE HACIENDA | 31 | 31 | 56 | 0 | 11 | **129** |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL | 65 | 24 | 58 | 1 | 8 | **156** |
| SEC. DE SALUD | 1 | 2 | 39 | 0 | 15 | **57** |
| SEC. DE JURIDICA | 51 | 33 | 17 | 1 | 3 | **105** |
| SEC. GENERAL | 48 | 15 | 48 | 0 | 7 | **118** |
| SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS | 26 | 10 | 35 | 0 | 3 | **74** |
| DESCENTRALIZADOS | 65 | 0 | 0 | 0 | 0 | **65** |
| SEC. DE EDUCACION | 6 | 5 | 20 | 0 | 11 | **42** |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 28 | 1 | 28 | 0 | 0 | **57** |
| DESPACHO DE LA ALCALDESA | 11 | 3 | 4 | 0 | 0 | **18** |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO | 7 | 4 | 2 | 0 | 0 | **13** |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | **9** |
| SEC TIC Y CTEI | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | **3** |
| OFICINA DE PRENSA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | **2** |
| OFICINA CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | **2** |
| **TOTAL** | **786** | **187** | **694** | **8** | **146** | **1821** |

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO




De los 1821 requerimientos ciudadanos del mes de septiembre la suma de las categorías Respondidos a término, Por responder y No requieren respuesta es de 1567 PQRS, lo que representa un 86,05% de cumplimiento para el mes de septiembre. Los requerimientos vencidos representaron el 7,9% y aquellas respondidas fuera de término representaron el 0,43%.

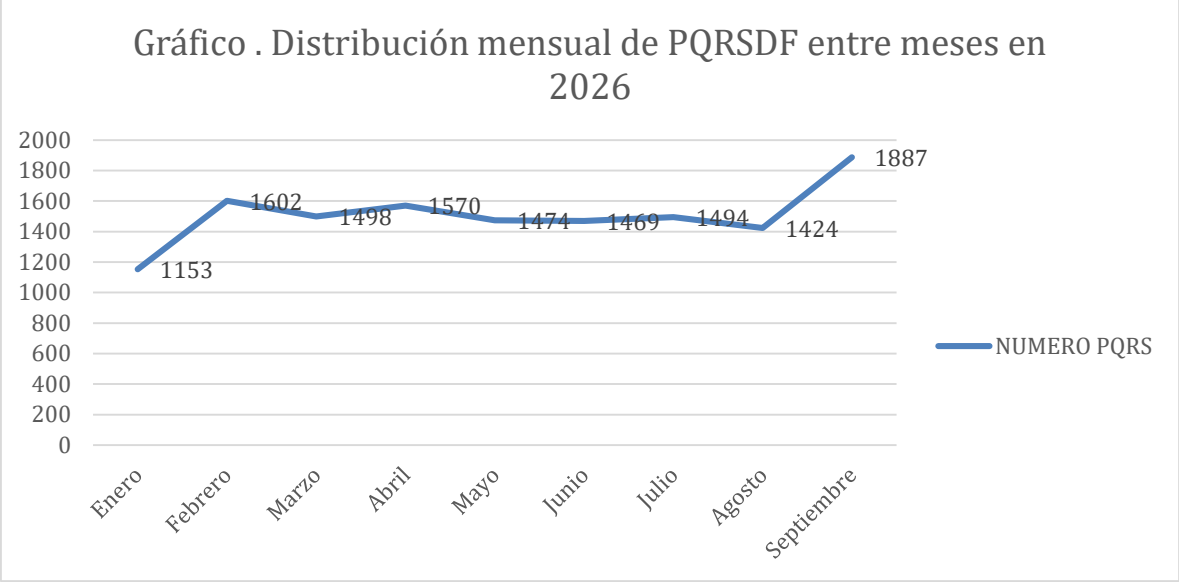



Comparando el indicador con respecto al mes anterior se encuentra que de los 1424 requerimientos la suma de las categorías por responder, a término y no requieren respuesta fue de 1412 representando una participación del 99,15%. Los

requerimientos vencidos representaron el 0,7% mientras que las respondidas fuera de término representaron 0,14%.

El descenso en el indicador de cumplimiento para el mes de septiembre pudo deberse principalmente a un incremento de cerca de 397 requerimientos adicionales comparados con el mes inmediatamente anterior.

La siguiente gráfica incluye 66 radicados dejados de reportar en Secretaría de Salud desde los meses de enero a julio.




| MES | NUMERO PQRSDF |
|---|---|
| Enero | 1153 |
| Febrero | 1602 |
| Marzo | 1498 |
| Abril | 1570 |
| Mayo | 1474 |
| Junio | 1469 |
| Julio | 1494 |
| Agosto | 1424 |
| Septiembre | 1887 |
| Total general | 13571 |

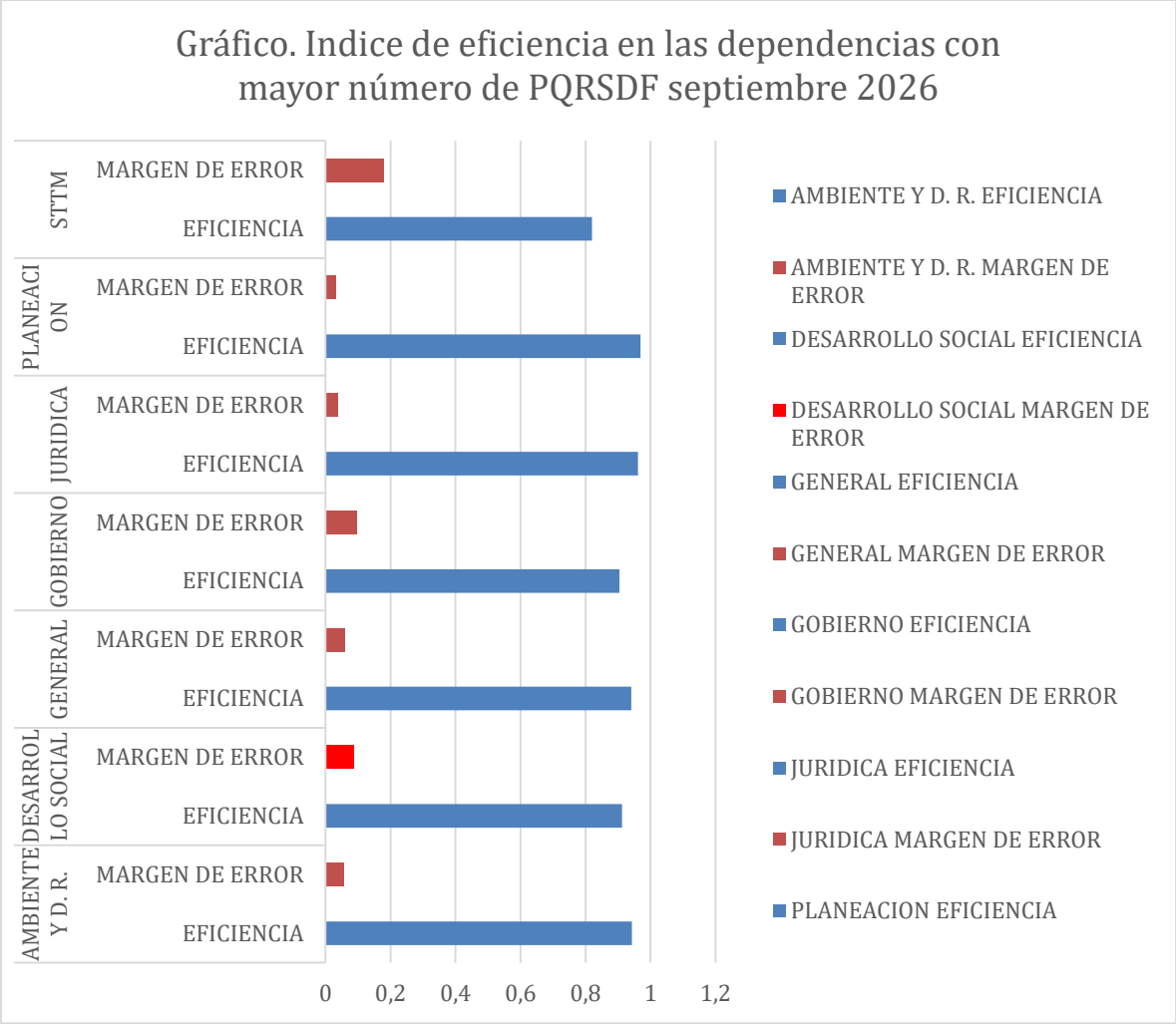
Para septiembre en total se reconocen 1887 mientras que en lo transcurrido del año 2026 se suman 13571 radicados.

La variación entre los meses de agosto y septiembre representó un incremento 27,8% con respecto al mes anterior y ha significado el mes con mayor exigencia en la respuesta de PQRS a la administración municipal.

Es importante resaltar que en el mes de septiembre la categoría de requerimientos A término presentó un aumento del 52% con respecto al mes anterior indicando un mayor esfuerzo por parte de la administración en responder a tiempo los requerimientos de la ciudadanía.

Examinando con mayor detenimiento el comportamiento de la categoría requerimientos en estado de Vencidas en el mes de septiembre se encuentra que de las secretarías identificadas en el diagrama de Pareto con mayor volumen de requerimientos atendidos y que presentaron mayor índice de requerimientos vencidos fueron la Secretaría de Tránsito y Transporte, la Secretaria de Gobierno y la Secretaría de Desarrollo Social.

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

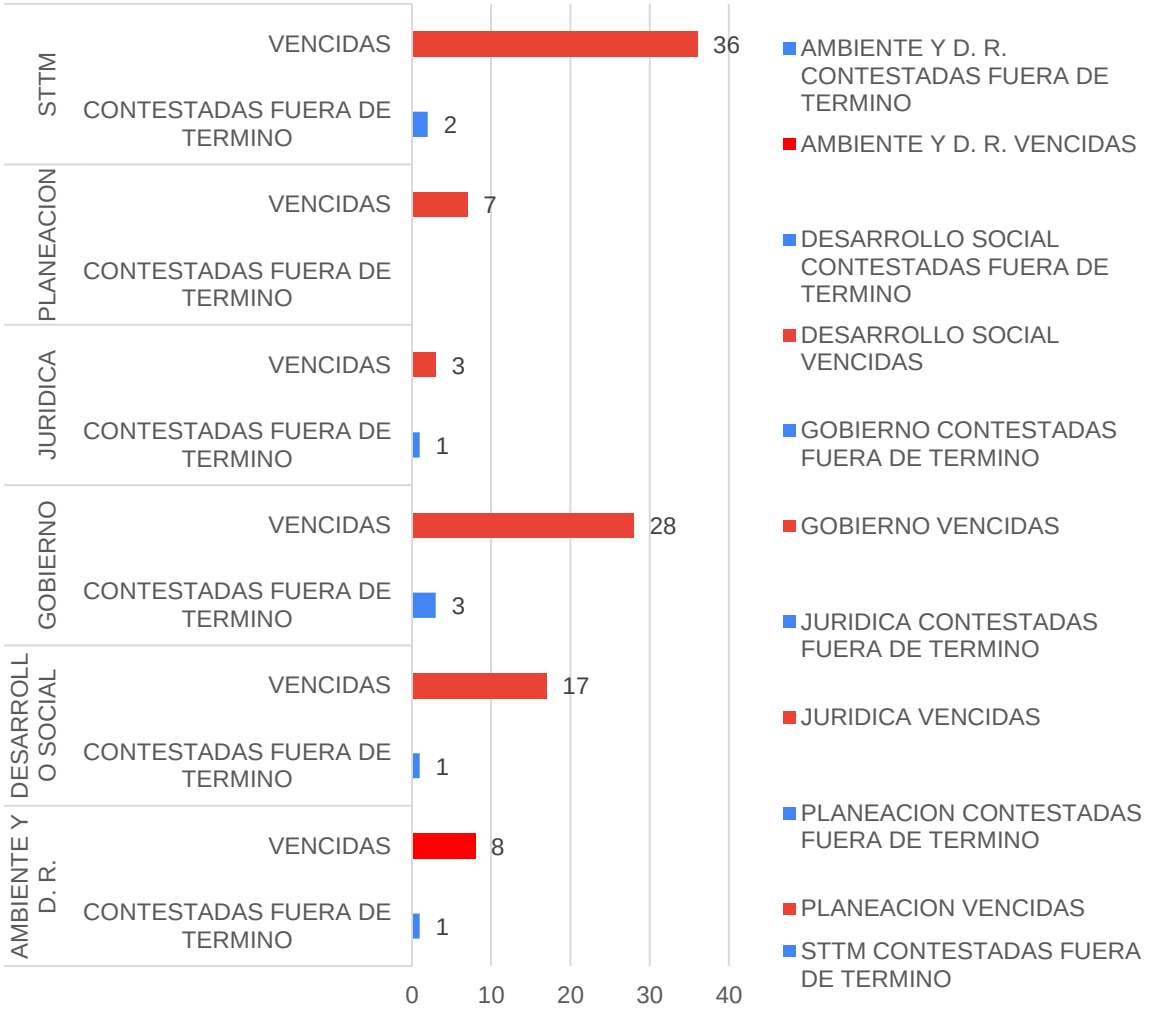



Dado que el índice de requerimientos vencidos está compuesto por la suma de los requerimientos vencidos más los contestados fuera de término se identificó la composición de cada una de estas categorías en cada una de las secretarías.

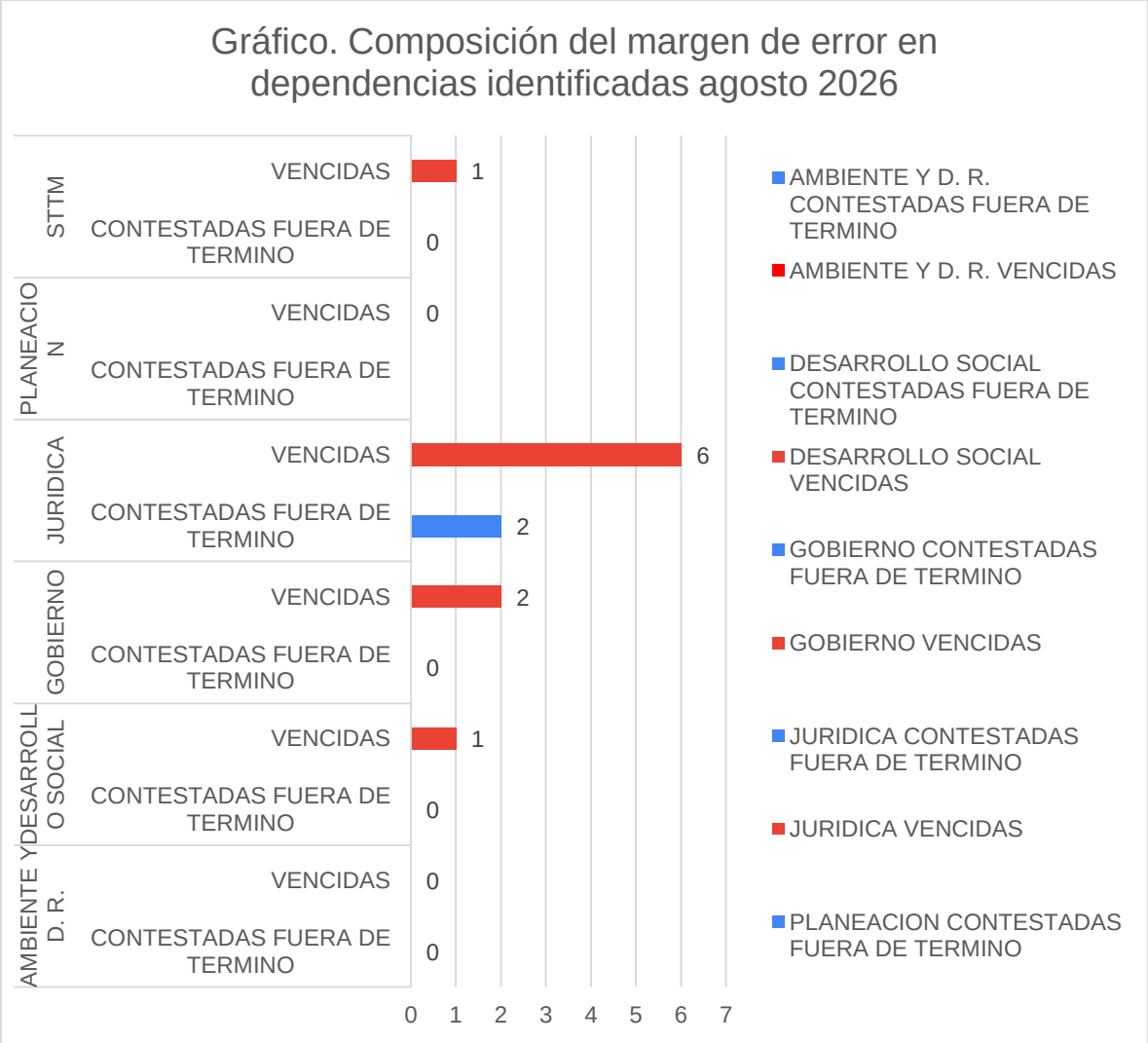
En el siguiente gráfico se identificó la composición del margen de error o margen de ineficiencias en las dependencias y se encontró que la secretaría de Tránsito y Transporte presentó 36 requerimientos vencidos, seguida de la Secretaria de Gobierno con 28 vencidas y Desarrollo Social con 17.

La secretaría jurídica fue la secretaría presentó 3 requerimientos vencidos siendo la que menos requerimientos vencidos presentó.

Gráfico. Composición del margen de error en dependencias identificadas septiembre 2026



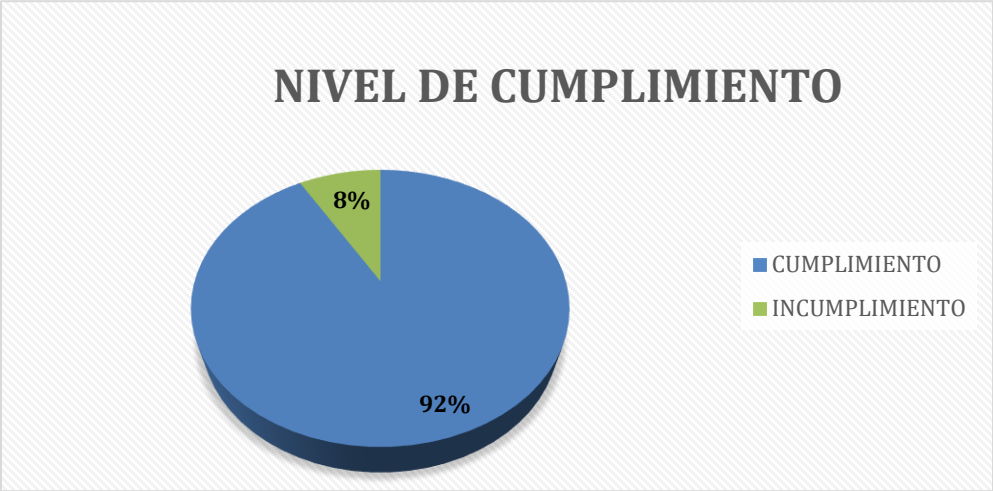

Si se compara el desempeño de estas mismas categorías en las mismas secretarías con respecto a lo observado en el mes anterior se puede evidenciar que la variación del indicador se debió principalmente al incremento en las categorías de requerimientos vencidos en las secretarias de Tránsito y Transporte, de Gobierno, de Desarrollo Social y Medio Ambiente.




MUNICIPAL DE CAJICA

Cabe destacar que la secretaría jurídica logró una reducción significativa del 50% en el índice de ineficiencia al reducir a la mitad los requerimientos vencidos que estuvieron asociados principalmente a respuestas de tutelas.

- De acuerdo a los reportes presentados por las dependencias el nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRSDF en el mes de septiembre fue del 92%.




Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDF que fueron respondidas dentro del término legal, las que no requieren respuesta y las que aún están pendientes por responder.

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDF radicadas en el mes de septiembre 2026 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe.

- Del presente informe y de acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las gráficas se puede evidenciar que el nivel de oportunidad para dar respuesta a las PQRSDF radicadas en el mes de septiembre de 2026 fue del 92% con respecto a las 1821 PQRSDF que se debían contestar a fecha máxima de 21/10/2026.

**Nota**: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/09/2026 al 30/09/2026 y que tienen como fecha límite de respuesta el 21/10/2026, las cuales se encuentran divididas en estado de respuesta Contestadas A termino (786), pendientes por responder (694), no requerían respuesta (187), vencidas (146) y contestadas fuera de términos (8); última fecha de revisión del 02/10/2026.

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRSDF, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al secretario de Despacho, director, jefe o Profesional de cada dependencia.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Usuario y PQRSDF lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento informando las PQRSDF que se encuentran en estado pendiente, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

## ACCIONES DE MEJORA

Se hicieron las revisiones de las radicaciones de las PQRSDF y se enviaron para las acciones correctivas a los responsables de acuerdo a cada caso.

Se efectuó jornada de subsanaciones con las dependencias que lo requerían y se enviaron correos con la respectiva revisión y subsanación realizada, esto se hizo como un apoyo a las Dependencias Con el fin de aumentar el indicador de cumplimiento y mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos en la gestión de las PQRSDF se efectuaron mesas de trabajo con varias Dependencias:

Se efectuaron capacitaciones en la ley 1755 de 2015, en el manejo del software Sysman y en los protocolos de Atención al Ciudadano.

_____
*Elaboro, César Posada / Karen Lemus*
*Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDF*
*Revisó: Lina Eva Salinas Morón*
*Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS*