

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDf
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRSDf DICIEMBRE 2025

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 31 de diciembre de 2025.

CANALES DE ATENCION CIUDADANA

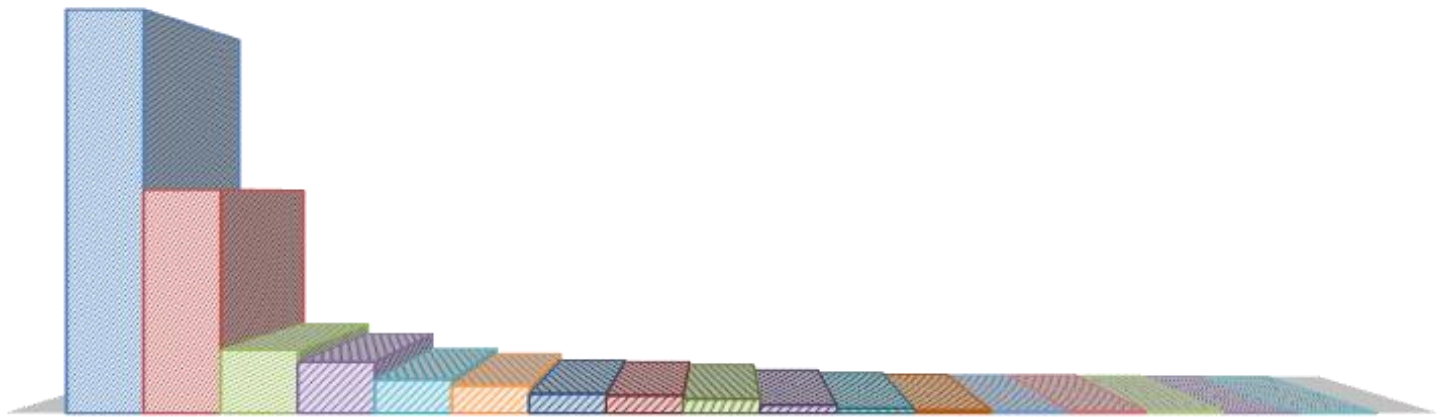
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- 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.
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 0- 25 Cajicá- Cundinam arca- Colombia		
Telefónico	Línea Fija	8837077	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.
Presencial	Línea Celular	31523784 09	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	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	Ventanilla PQRSDF- alcaldia@c ajica.gov.c o		

			por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	
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	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		

INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN DICIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención ciudadana un total de 992 PQRSDF, los cuales se clasifican así.



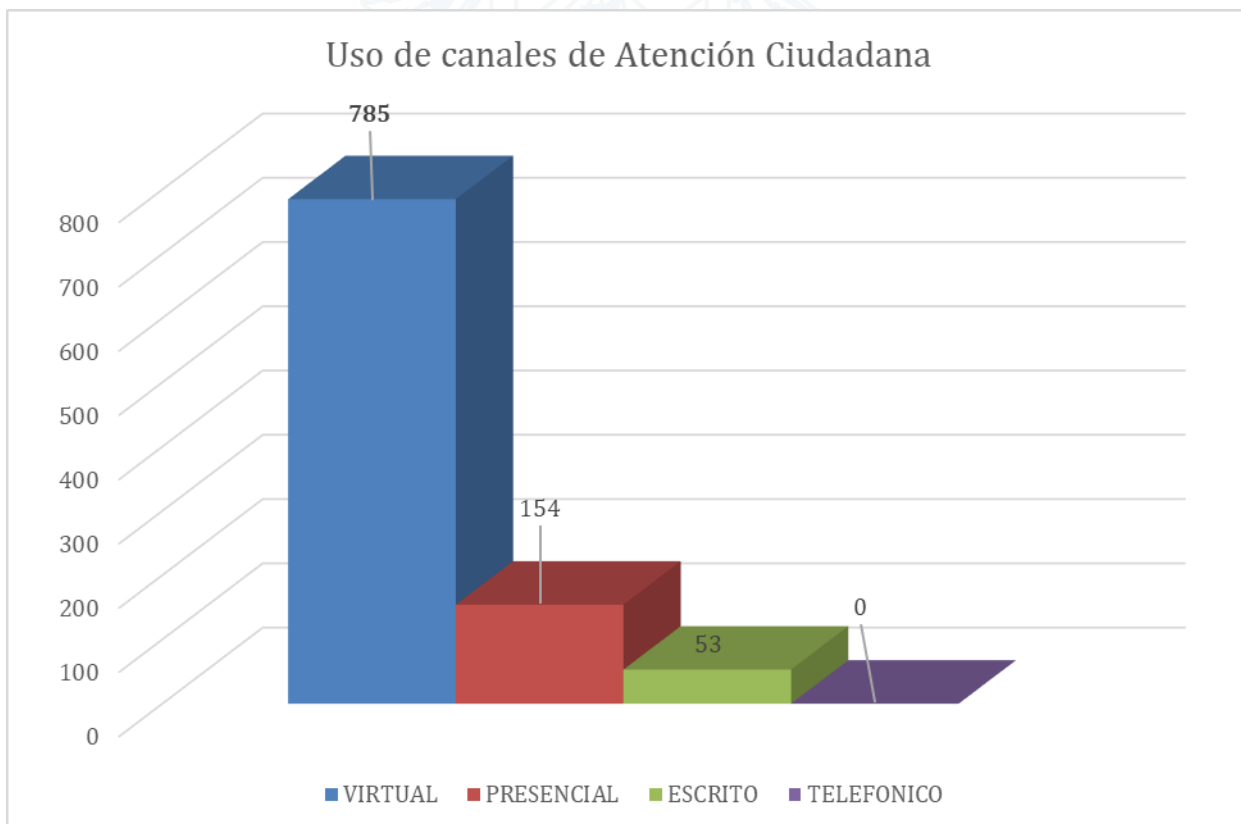
CLASIFICACION PQRSDF

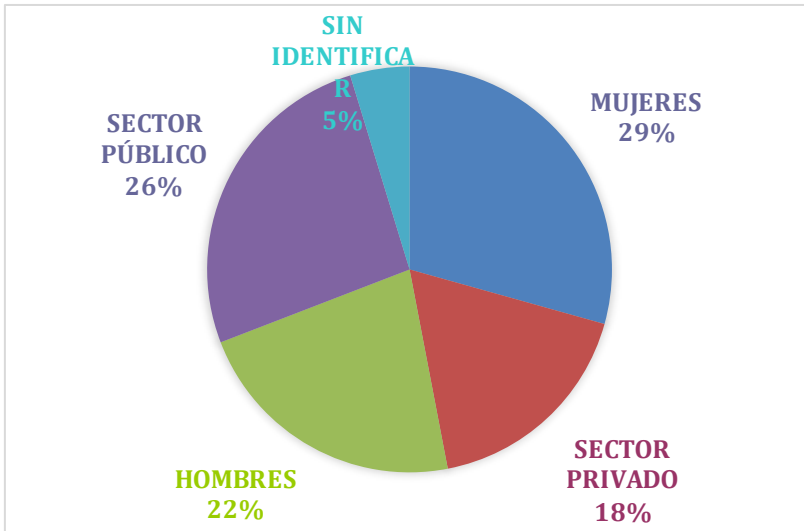
	CLASIFICACION PQRSDF
DERECHO DE PETICION	459
TRAMITE	254
PETICION DE DOCUMENTACION	72
PETICION DE INFORMACION	58
INFORMATIVOS	38
CONCEPTO BOMBEROS	31
CONCEPTO TECNICO	22
TUTELA	20
RECLAMO	16
IMPUGNACION DE TUTELA	9
DESPACHOS COMISORIOS	5
PETICION A 5 DIAS	3
QUEJA	2
FELICITACION	2
CONSULTAS	1
QUERRELLA	0
RECURSO DE REPOSICION	0



Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDf es el correo electrónico.

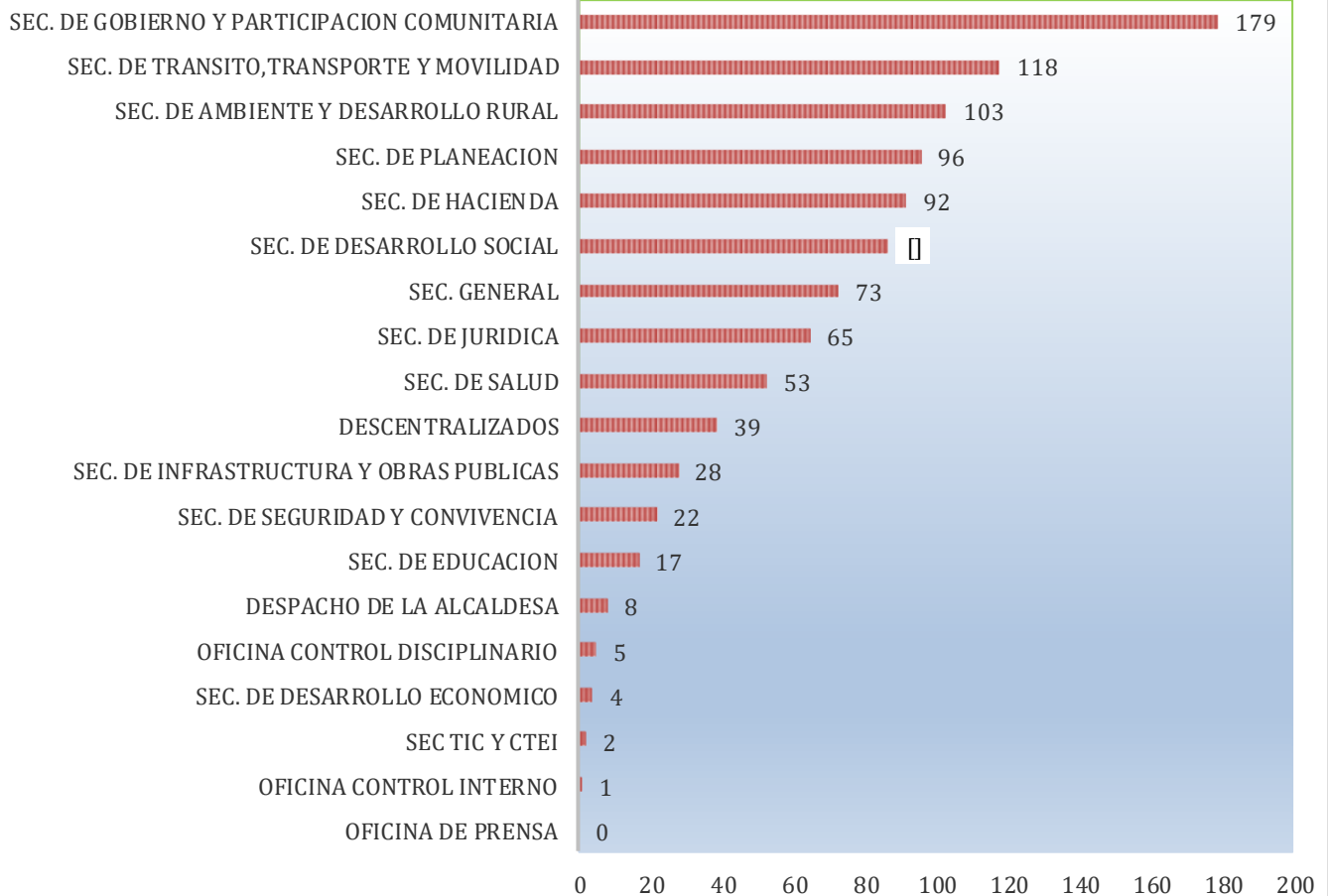
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDf.





De las 992 PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de diciembre, 291 fueron presentadas por mujeres, 175 provinieron del sector privado, 220 por hombres, 259 del sector público y 47 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF fueron presentadas por mujeres con el **29%** del total registrado en el mes diciembre.

distribucion POR DEPENDENCIAS



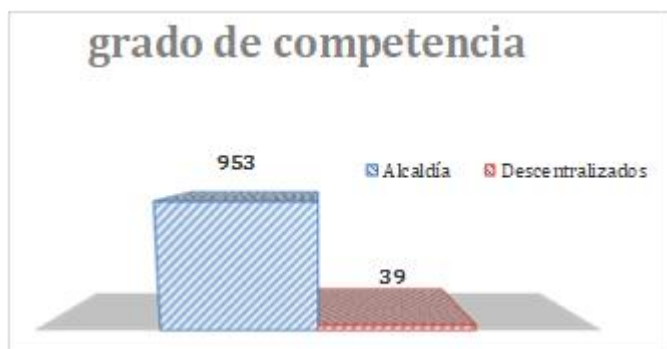
DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO DISTRIBUCION DE PQRSDF

La Dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Gobierno, con ciento setenta y nueve (179) PQRSDF. Por su parte, la Secretaría de las TIC registró una (1) PQRSDF, mientras que la Oficina de Prensa no tuvo ninguna (0) PQRSDF.

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DESPACHOS COMISORIOS	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	IMPUGNACION DE TUTELA	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	INFORMATIVOS	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	0	31	0	107	5	1	9	0	0	0	0	0	2	0	19	0	5	179
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	67	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	39	0	6	118
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	63	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	29	0	6	103
SEC. DE PLANEACION	1	0	1	13	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	72	0	2	96
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	32	0	4	12	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	92
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	72	0	12	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	87
SEC. GENERAL	0	0	0	12	0	38	3	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1	73
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	9	0	10	1	0	0	0	7	0	0	0	12	20	6	65
SEC. DE SALUD	21	0	0	0	0	0	15	0	0	16	0	0	0	0	0	0	1	53
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12	0	5	39
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	0	21	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4	0	1	28
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	17	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	22
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	13	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	8
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
SEC. TICs	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	22	31	1	459	5	72	58	2	0	16	9	0	3	2	254	20	38	992

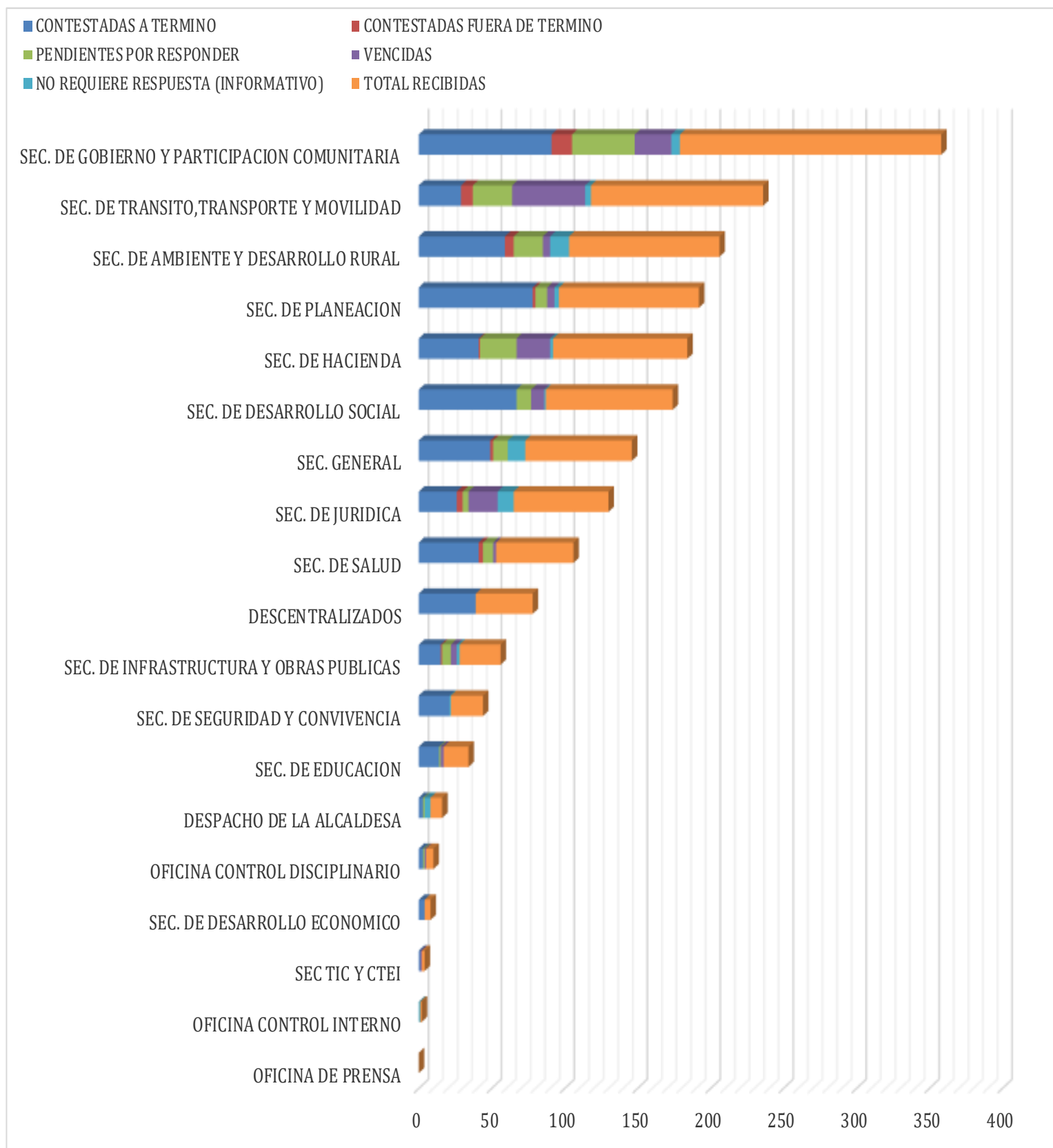
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 992 PQRSDf radicadas en el mes de Diciembre de 2025, PQRSDf 953 son competencia de la Administración Municipal y 39 de entes descentralizados y otros.

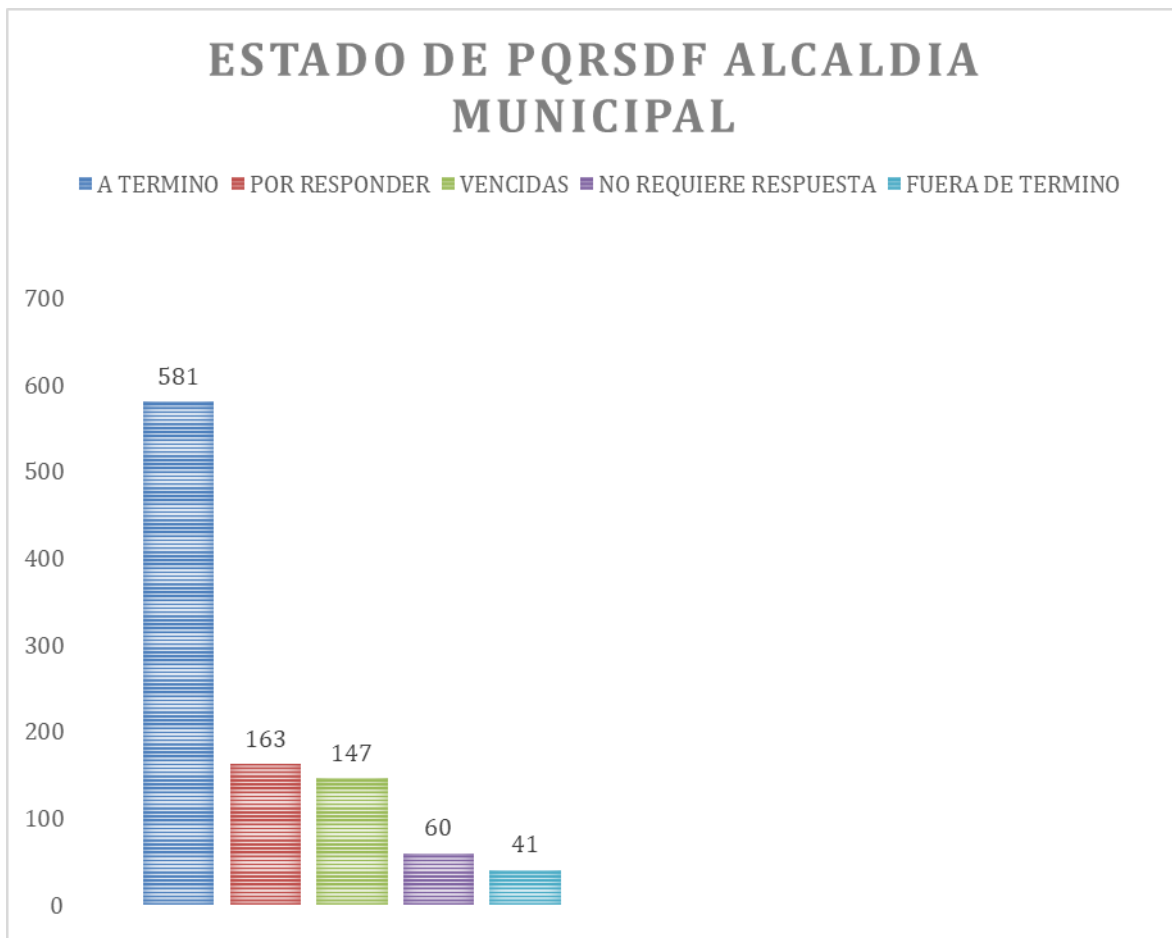


SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

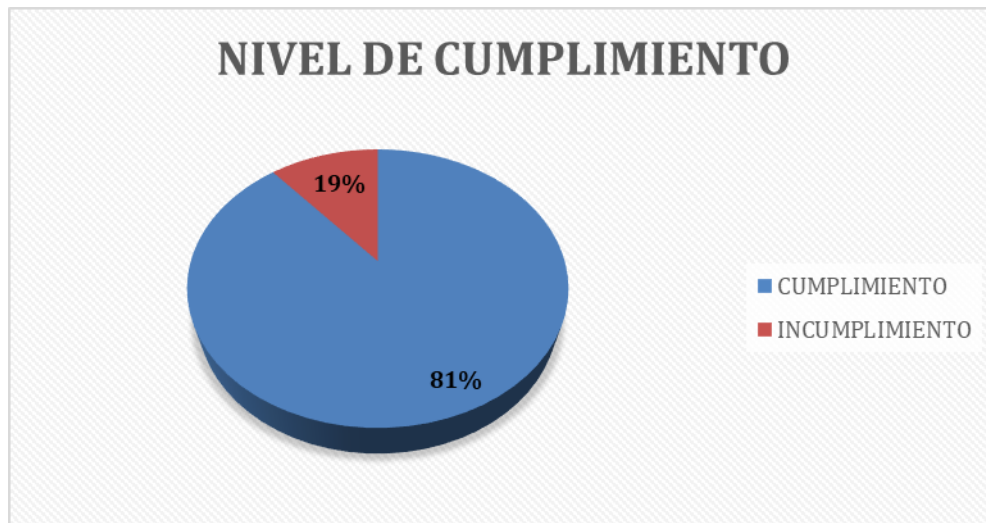
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNI	91	14	43	25	6	179
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29	8	27	50	4	118
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	59	6	20	5	13	103
SEC. DE PLANEACION	78	2	8	5	3	96
SEC. DE HACIENDA	41	1	25	23	2	92
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	67	0	10	9	1	87
SEC. GENERAL	49	2	10	0	12	73
SEC. DE JURIDICA	26	4	4	20	11	65
SEC. DE SALUD	41	3	7	2	0	53
DESCENTRALIZADOS	39	0	0	0	0	39
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	15	1	6	4	2	28
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	21	0	0	0	1	22
SEC. DE EDUCACION	14	0	1	2	0	17
DESPACHO DE LA ALCALDESA	3	0	1	0	4	8
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	3	0	1	1	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0	0	0	0	4
SEC TIC Y CTEI	1	0	0	1	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	581	41	163	147	60	992



De las 992 PQRSDf radicadas en el mes de diciembre 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 581 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 163 PQRSDf están por responder, 147 se encuentran vencidas, 41 se respondieron fuera de términos y 60 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 de 2015 que establece los tiempos de respuesta.



- 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 diciembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDf que fueron respondidas dentro del término legal, fuera de término, aquellas que se encuentran vencidas, 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 Diciembre 2025 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe, pero todas las radicaciones que se recibieron por este concepto, la ventanilla única la envió según los términos de la ley 1755 de 2015.
- 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 diciembre de 2025 fue del 81% con respecto a las 992 PQRSDf que se debían contestar a fecha máxima de 21/01/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/12/2025 al 31/12/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/01/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (581) por responder (163), vencidas (147), fuera de términos (41), no requerían respuesta (60) última fecha de revisión del 15/01/2026.

Nota: En el seguimiento, revisión y verificación se evidenció que existen unas diferencias por error involuntario y por inconsistencia de la plataforma Worflow y SAC y Descentralizados, se hace la acción correctiva en el informe anual 2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS –Secretaria General; tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF que llegan a la Entidad por los diferentes canales de Atención Ciudadana; Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone el procedimiento PQRSDF, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada peticionario corresponde al Secretario de Despacho, Director, Jefe o Profesional de cada Dependencia, con el apoyo del Enlace PQRSDF.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS lleva el control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo workflow de SYSMAN, y se hizo seguimiento:

1. Con el envío de la Matriz de Seguimiento mensual a través de correos electrónicos al enlace responsable de PQRSDF de cada dependencia, informando las PQRSDF que se encuentran en Estado fuera de termino, vencida, pendientes por responder, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales, de fondo y que se suba la evidencia respectiva en el software (respuesta con la debida notificación al peticionario)
2. Se emitieron Matrices de seguimiento PQRSDF semestral, anual y acumulada de enero a octubre de 2025, y de enero a noviembre con el fin que cada Secretaria responsable subsanara y tomara las acciones a que haya lugar de acuerdo a cada caso para el cumplimiento de las peticiones y con el fin que se tuviera un insumo del estado acumulado de las PQRSDF y para el cierre de 2025, las Secretarias y/o dependencias responsables subsanaran cuando hubiere lugar a ello.
3. Así mismo se realizaron llamadas a las Dependencias para hacer más efectivo el seguimiento y se hizo apoyo técnico del software y de la aplicación de la normativa ley 1755 de 2015.
4. Se apoyó con jornada de subsanaciones en forma periódica a cada una de las Dependencias.
5. Se hicieron capacitaciones a los enlaces PQRSDF y a los Secretarios de Despacho y se enviaron oficios con el fin de fortalecer las competencias para la mejora en los procedimientos y evitar reprocesos. Indicando a cada Enlace PQRSDF el cumplimiento en los términos de la ley 1755 de 2015, así como la importancia del cumplimiento en efectuar el autocontrol en los procesos (como es el subir las evidencias en el software de radicados PQRSDF en forma oportuna

ya que este es un insumo principal de verificación para la respectiva notificación al peticionario en los términos de ley); y el cumplimiento de las acciones internas en cada dependencia del filtro de revisión y control del rol de verificación por parte de cada jefe, secretario, enlace u funcionario responsable que asigne el Secretario de despacho para la etapa de **VERIFICACION DE RESPUESTA**, ya que en las observaciones que se envían en la matriz de seguimiento mensual hay reprocesos por no efectuar esta revisión o control en la Secretaria responsable; ocasionando con este reproceso que las PQRSDF revisadas en el seguimiento no se pueda verificar la respectiva notificación al peticionario y por ende la Dirección Integral de Atención Al Ciudadano no observe la evidencia de la respuesta de fondo, clara y en términos según la ley 1755 de 2015, esta es una recomendación para el mejoramiento en el indicador de cumplimiento de las respuestas (la contestación de las PQRSDF en cada dependencia).

6. Así mismo se enviaron memorandos como otra estrategia de seguimiento recordando el cumplimiento de las subsanaciones (3 días), y la importancia de este procedimiento con el fin que adjunten las evidencias respectivas para cada PQRSDF en el software workflow y así mismo se notifique debidamente al peticionario conforme a los términos y procedimientos de ley.
7. Se solicitó a cada dependencia la construcción del portafolio de tramites y servicios 2025, de acuerdo a la oferta institucional que ofrezca cada Secretaria para los ciudadanos, se construyó, se aprobó como documento en el sistema de calidad, se publicó en plataforma Isolution y pagina web de la Alcaldía Municipal de Cajicá para acceso a esta información por parte de los usuarios internos y externos (ciudadanos).

ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

- ✓ **Se Incluyó en la atención al Ciudadano como una opción de mejora la estrategia de Atención Inclusiva.**

1. Se efectuaron sensibilizaciones a varias Dependencias socializando el protocolo de atención al ciudadano sordo.
2. se efectuaron videos informando a los ciudadanos el horario de atención al ciudadano sordo.
3. Se hizo video instructivo en lengua de señas del formulario Web PQRSDF y se publicó por la página web del Municipio.
4. Se hizo video instructivo de la encuesta de atención ciudadana en lengua de señas.
5. Se instaló un puesto de atención inclusiva en el Palacio Municipal
6. Se instaló señalización en lengua de señas y en lenguaje braille en las dependencias.

✓ **Estrategia de Fortalecimiento de los canales de Atención Ciudadana y de las competencias comportamentales y funcionales del personal que atención ciudadana**

1. Se parametrizó whatsapp bussiness para respuesta automática de contestación en días de no atención (sábados domingos y festivos), informando horario de atención).

2. Se creó en el software worflow de radicados la opción de Denuncias, felicitaciones, y Despachos comisorio, impugnación de tutela.

5. Se Solicitó la creación en el software worflow Sysman de los procesos de comisaria de familia, procesos de Inspección de Policía, Procesos de Secretaria Jurídica y se incluyó solicitud al proveedor del software incluir a partir de la vigencia 2026.

6. Se efectuó visitas a los buzones de forma periódica con el acompañamiento de un funcionario de la oficina de control interno.

7. Se dio inducción en forma verbal a cada responsable de la atención ciudadana sobre el manejo de los buzones PQRSDf y el formato PQRSDf para buzones

8. Se efectuó capacitación en protocolo de Atención al ciudadano, procedimiento PQRSDf, Manual de ventanilla y de Atención Ciudadana, retroalimentación de los procedimientos y de indicadores del área, ley 1755 de 2015 dirigida la capacitación a los funcionarios y contratistas de la Dirección integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS.

9. Capacitación individual en el software a los funcionarios y contratistas que desarrollan el manejo en la contestación de las PQRSDf La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS efectuó labor de seguimiento a través del envío de la Matriz mensual de Diciembre, Noviembre y una acumulada de enero a noviembre de 2025.

10. Se apoyó periódicamente con jornadas de subsanaciones a todas las dependencias que las enviaron.

11. Se hizo apoyo a todas las Secretarías y/o dependencias en llamadas y correos de soporte técnico en el software Worflow de radicados y la ley 1755 de 2015.

12. En cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública y como una acción de mejora se enviaron correos a las Secretarías y/o dependencias responsables para la construcción del portafolio de trámites y servicios el cual se publicó en la página web para el conocimiento y consulta de los ciudadanos y se construyó como un documento en sistema de Gestión de calidad aprobado por la Dirección estrategia de la Secretaria de Planeación y publicado en la plataforma Isolution, cada secretaria es responsable de los trámites y servicios que presenta en el portafolio institucional y se informó además que es necesario que por parte de cada Dependencia responsable cuando haya cambios se envíen las respectivas actualizaciones para efectuar el debido

procedimiento en la publicación en la página web y control de cambios en el sistema de Gestión de calidad.

13. Se efectuó atención personalizada para los ciudadanos por este medio, se mejoraron los tiempos de espera en 10 a 15 segundos, se incluyó encuesta de satisfacción, se genera informe del chat en forma mensual, toda esta estrategia se desarrolla a través del apoyo de un contratista, y un funcionario de la planta de personal en los horarios de 8am a 1:00 pm y de 2 a 5:30 pm lunes a jueves, y los viernes de 8 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm.

14. Se actualizó el directorio de todas las Secretarías y se publicaron en la página web del Municipio como estrategia de transparencia y acceso a la información, así mismo se publicaron los informes PQRSDf en forma mensual, semestral, y anual.

15. Se realizó orientación personalizada a los ciudadanos que requerían de estas solicitudes con el fin de atender de acuerdo a la necesidad se lograron canalizar y direccionar de manera inmediata a las diferentes Secretarías/o Dependencias de acuerdo a la competencia; se realizó atención en línea con el fortalecimiento de los Canales de atención al ciudadano chat, whatsapp y línea celular se atendieron solicitudes por estos medios dando respuesta oportuna e inmediata con nuestro personal vinculado para estas actividades.

SATISFACCION Y RETROALIMENTACION DE CLIENTES Y LAS PARTES INTERESADAS

Se efectuó seguimiento mensual a cada una de las dependencias, se generó encuesta de satisfacción ciudadana y se habilitó en el correo de atención ciudadana, se habilitó en el chat institucional, se hizo informe de encuestas de satisfacción ciudadana mensual, se hicieron llamadas de retroalimentación a los ciudadanos que diligenciaron la encuesta ciudadana y que calificaron regular o malo a la administración. Se generó y diligenció en plataforma Isolution indicadores de la Dirección integral de Atención al ciudadano y PQRS. Estas acciones se pueden evidenciar publicadas en la página web y en la plataforma Isolution respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento del software de radicados workflow : reunión conjunta con todos los supervisores del contrato del software Sysman para el cumplimiento de los requerimientos para el mejoramiento en los informes como una herramienta técnica con las respectivas graficas e integraciones del chat, whatsapp, correo de radicados PQRSDf y el software como un CRM de atención al ciudadano.
2. Generación de un plan de mejoramiento interno a nivel de cada dependencia para evitar reprocesos en las respuestas de las PQRSDf, ya que se observó en el seguimiento a las PQRSDf que no hay autocontrol y verificación de las respuestas en los procedimientos : 1. Cuando se suben los soportes de las respuestas en el software (se adjuntan parcial, incompletas sin la notificación al peticionario o con

errores involuntarios) en revisar en la **etapa de verificación de respuesta** ya que no se observa el cumplimiento de este filtro por parte de la Dependencia responsable antes de enviar la respuesta a la Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS en el software. Esta misma debilidad se observa cuando se va a notificar al petionario ya que se observa un gran incremento en la contestación de las peticiones fuera de termino y vencidas.

3. Se recomienda a las Secretarias el mejoramiento en la comunicación entre dependencias, ya que se observa que no los pases por competencia no se están haciendo dentro de los 5 días que obliga la ley 1755 artículo 21, o cuando hay que contestar varios puntos y una dependencia es la que consolida la respuesta de varias secretarias, se observa falta de cumplimiento en las respuestas de esta índole, por falta de comunicación.
4. Se recomienda más sensibilización en lo referente al cumplimiento de los términos y respuestas de fondo a los ciudadanos y conciencia en la importancia de los requerimientos y necesidades de los ciudadanos.
5. Capacitación en el conocimiento del portafolio de trámites y servicios de cada dependencia y el envío de la actualización del mismo cada vez que se requiera a la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS.
6. Mejora continua en la asignación de los radicados en un trabajo con la ventanilla de atención al Ciudadano y el proveedor del software workflow Sysman.
7. Mas capacitaciones en el manejo del software y en la normativa vigente ley 1755 de 2015 y demás normativa vigente, asi como en los protocolos de atención ciudadana y lenguaje claro y sencillo en la atención ciudadana.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Elaboro, Sandra Olivos/ Karen Lemus
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDF
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ