

**SECRETARÍA GENERAL
ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA
INFORME PQRSDF 2025**

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, sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención ciudadana en el año 2025, 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 trató. Se adelanta un análisis de las peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, y enviando una Matriz de seguimiento PQRSDF mensual para que en cada dependencia responsable se efectúen las acciones a que haya lugar y se subsanen con las respectivas evidencias.

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 de enero 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.

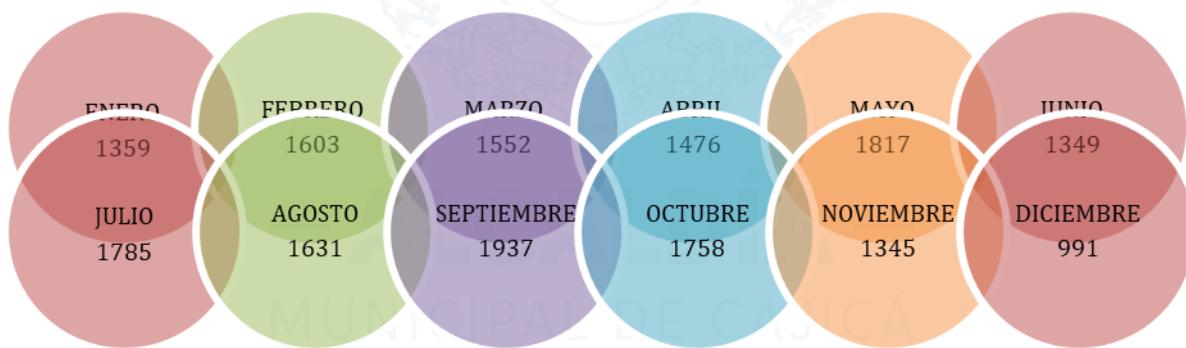
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
-------	-----------	-----------	---------	-------------

Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- 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.
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1- 33 Cajicá- Cundinamarca- 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.
Telefónico	Línea Celular	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	https://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35	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		
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.	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.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.

	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	pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	
--	-----------------------------	---	---	--

ESTADO DE PQRSDF DE 2025

En el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 31/12/2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 18603 PQRSDF.



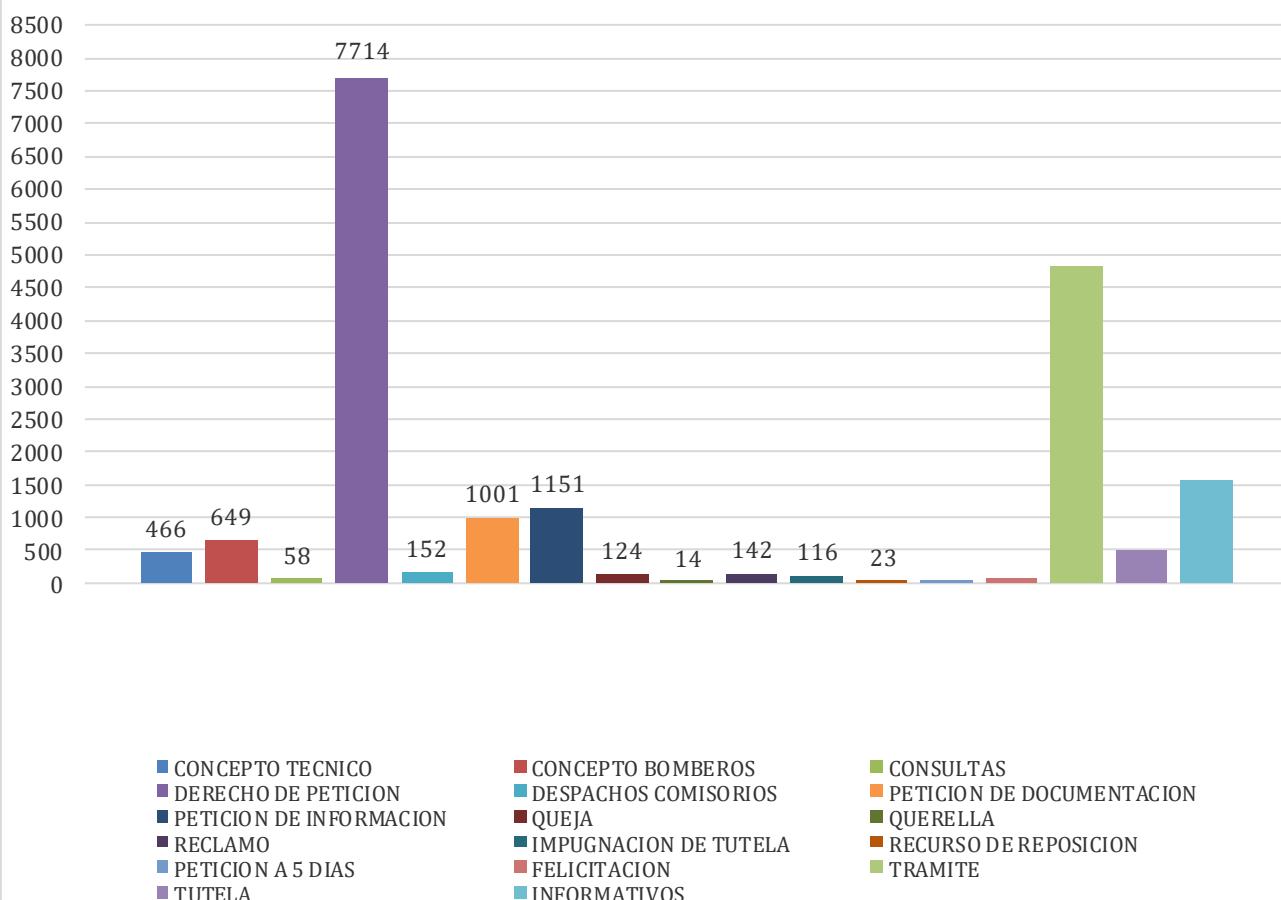
DICIEMBRE
991

SEPTIEMBRE
1937

El mes en que se registro un menor ingreso de PQRSDF fue el mes de diciembre con un total de 991 mientras que en el mes de septiembre ingresaron 1937

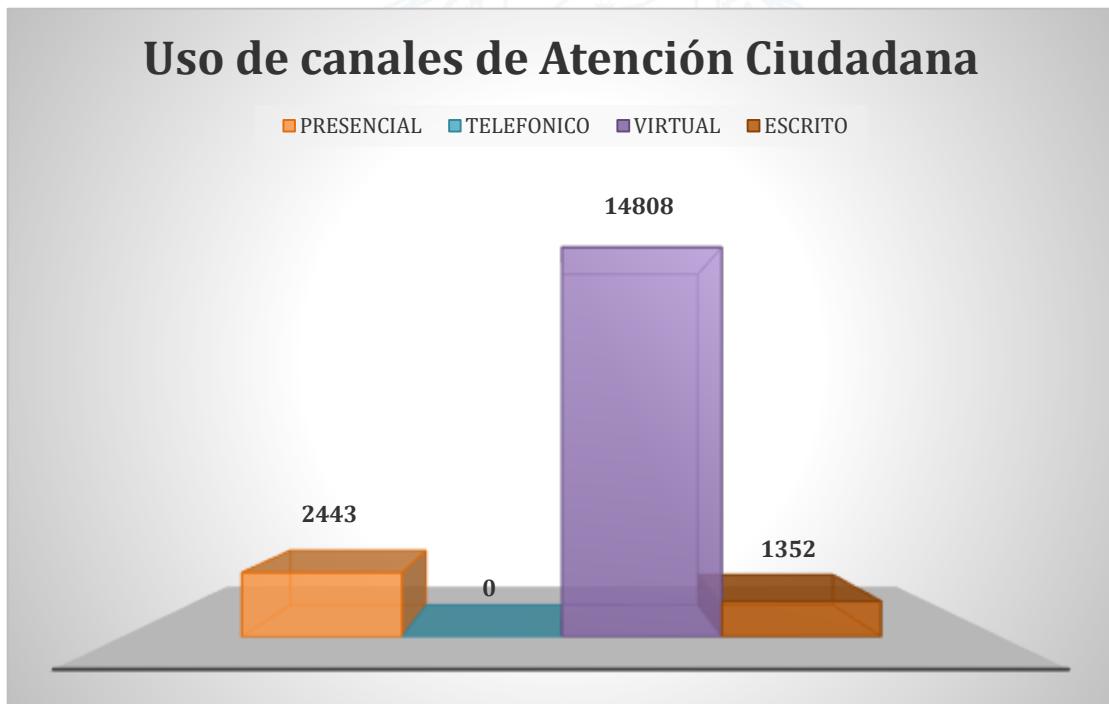
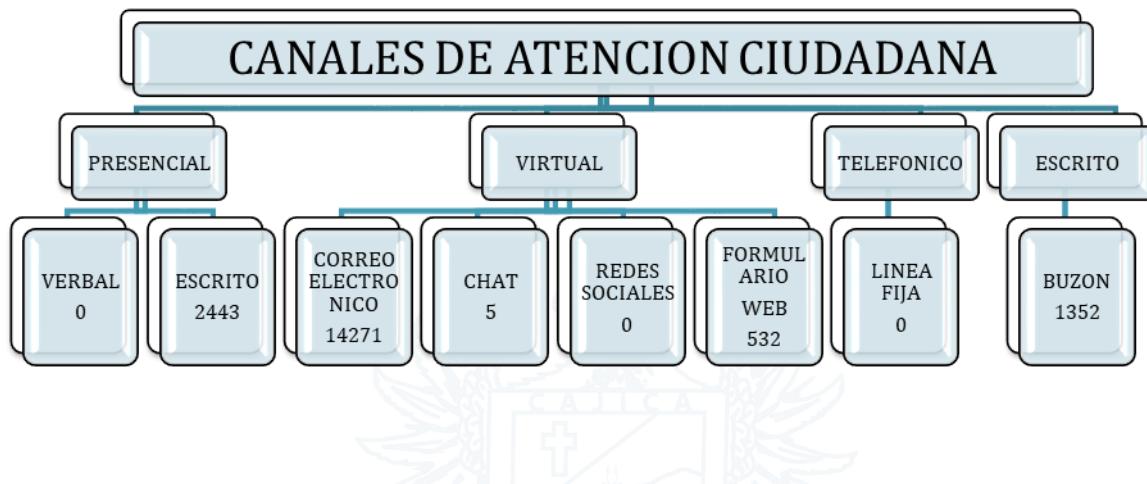
PQRSDF, siendo este el ingreso mas alto del año 2025.

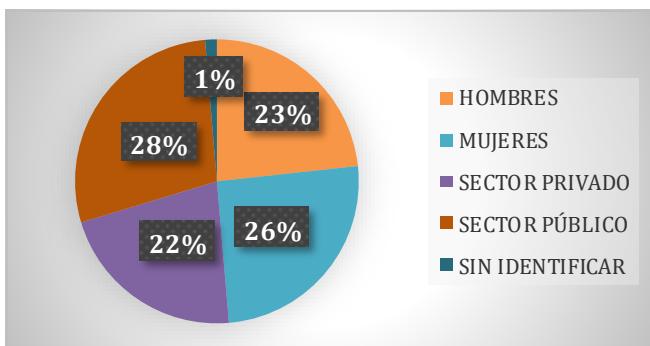
Clasificación de PQRSDF



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSDF es 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 a interponer su PQRSDF.





De las 18603 PQRsDF que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2025, 4720 fueron radicadas por mujeres, 4330 por hombres, 4033 provienen del sector privado, 5272 del sector público y 248 de ellas no fueron

identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRsDF es por parte del sector público el cual representa un 28%, del total de PQRsDF radicadas en el año 2025.

DISTRIBUCION DE PQRsDF

La dependencia con mayor número de PQRsDF es la Secretaría de Gobierno con tres mil cientos cuarenta (3140) PQRsDF, mientras que la de menor fue la Oficina de Control Interno que registraron doce (12) PQRsDF destinadas a esta durante el año 2025.

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	CONSULTA S	DERECHO DE PETICION	DESPACHOS COMISORIOS	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERELLA	RECLAMO	IMPUGNACION DETUTELA	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	INFORMATIVOS	TOTAL
SEC. DE GOBI	7	649	0	1479	146	34	102	9	13	0	2	2	7	23	529	0	138	3140
SEC. DE PLAN	3	0	47	216	0	71	146	2	0	0	0	6	1	2	1460	0	111	2065
SEC. DE TRAN	0	0	1	1069	0	47	97	5	0	0	9	1	1	22	691	1	111	2055
SEC. DE DESA	0	0	0	1286	4	119	65	2	0	0	0	2	5	7	52	1	146	1689
SEC. DE HACI	0	0	1	343	0	65	199	0	0	0	0	1	2	0	523	0	320	1454
SEC. DE AMB	0	0	1	702	0	14	97	2	0	0	0	0	0	0	558	0	133	1507
DESCENTRAL	0	0	2	976	1	22	54	12	1	0	3	3	1	0	183	13	78	1349
SEC. DE SALU	456	0	1	436	0	3	128	36	0	141	0	0	0	0	132	0	19	1352
SEC. DE JURIS	0	0	0	155	1	86	27	0	0	0	102	6	3	0	254	485	89	1208
SEC. GENERA	0	0	2	190	0	525	99	16	0	0	0	1	1	21	246	0	56	1157
SEC. DE INFR	0	0	1	360	0	6	44	1	0	0	0	0	2	1	62	0	80	557
SEC. DE EDUC	0	0	1	210	0	2	41	3	0	0	0	0	0	4	51	0	46	358
SEC. DE SEGU	0	0	0	194	0	3	21	0	0	0	0	0	0	0	41	0	28	287
DESPACHOD	0	0	0	33	0	2	4	5	0	0	0	0	0	1	3	0	157	205
SEC. DE DESA	0	0	1	22	0	1	15	0	0	0	0	0	0	1	23	0	24	87
OFICINA COM	0	0	0	31	0	1	1	31	0	1	0	1	0	0	0	0	7	73
SEC. TICS	0	0	0	8	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	30
OFICINA DEF	0	0	0	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	4	0	5	18
OFICINA CON	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	12
TOTAL	466	649	58	7714	152	1001	1151	124	14	142	116	23	23	82	4822	500	1566	18603

GRADO DE COMPETENCIA



■ Alcaldía Municipal de Cajicá

GRADO DE COMPETENCIA

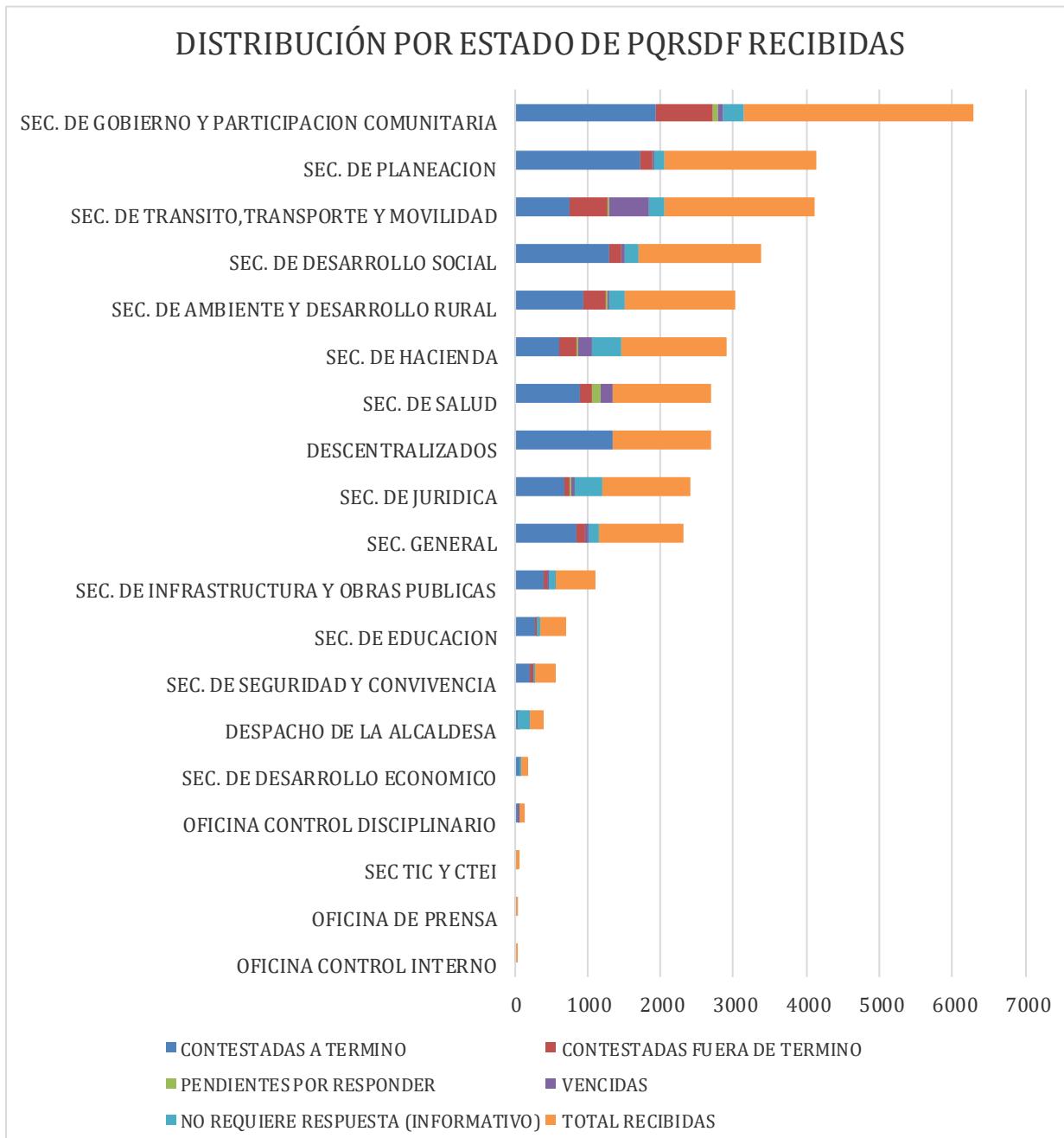
Cabe aclarar que de las 18603 PQRSDF radicadas en el año 2025, 17254 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 1349 de entes descentralizados y otros

ESTADO PQRSDF Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CONTESTA DAS A TERMINO	CONTESTA DAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1946	767	65	70	292	3140
SEC. DE PLANEACION	1712	165	9	30	149	2065
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD	759	507	21	553	215	2055
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1296	167	9	30	187	1689
SEC. DE HACIENDA	603	248	19	191	393	1454
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	943	307	22	36	199	1507
DESCENTRALIZADOS	1349	0	0	0	0	1349
SEC. DE SALUD	898	171	118	154	11	1352
SEC. DE JURIDICA	686	70	19	55	378	1208
SEC. GENERAL	846	117	4	38	152	1157
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	389	50	2	28	88	557
SEC. DE EDUCACION	270	27	1	5	55	358
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	205	45	0	5	32	287
DESPACHO DE LA ALCALDESA	36	5	1	0	163	205
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	61	0	0	1	25	87
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	45	6	11	0	11	73
SEC TIC Y CTEI	16	1	0	2	11	30
OFICINA DE PRENSA	10	1	0	0	7	18
OFICINA CONTROL INTERNO	3	0	0	0	9	12
TOTAL	12073	2654	301	1198	2377	18603

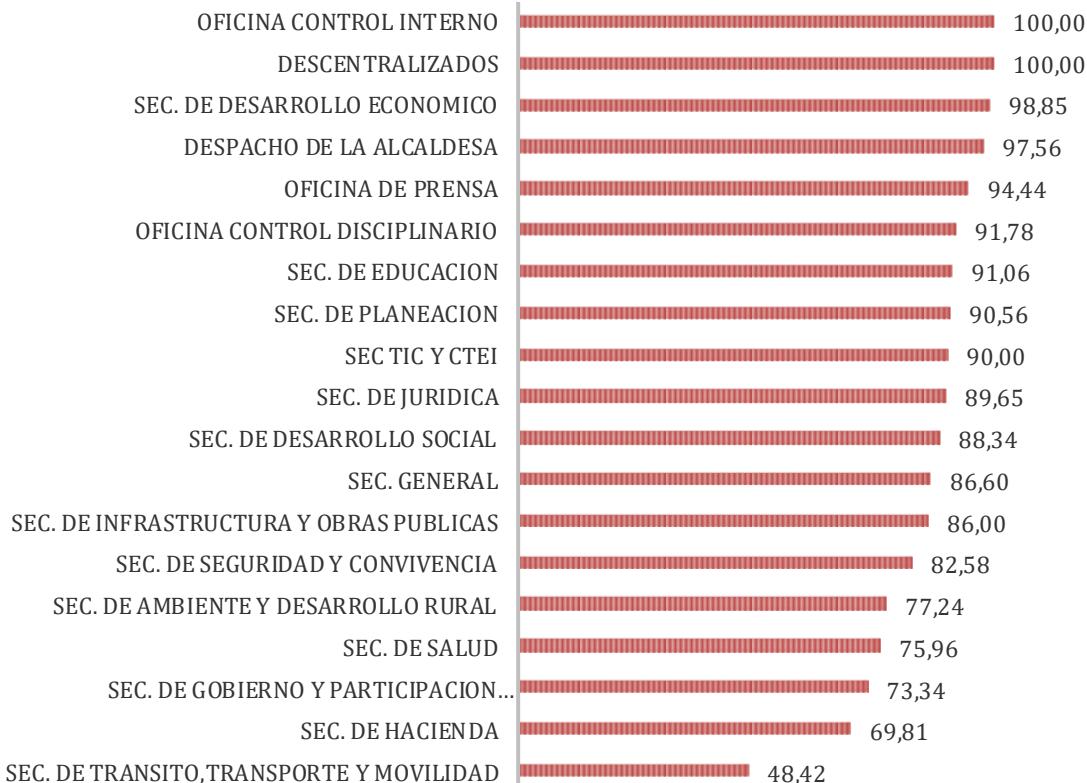


Nota: Despues de generado el reporte final anual vigencia 2025, se han efectuado varias jornadas de subsanaciones con las dependencias, con el fin que estas desarrollen estrategias internas para la contestación de las PQRSDF, utilizando estrategias de autocontrol, revisiones, contestaciones PQRSDF, recordando a las dependencias la aplicación de lo enseñado en las capacitaciones de la ley 1755 de 2015, y en el procedimiento del manejo del software worflow de radicados PQRSDF.



RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

distribucion POR DEPENDENCIAS



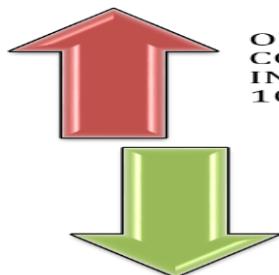
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRSDF que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, las que no requieren respuesta y las pendientes por responder en términos y que la ultima fecha de revisión es 28/01/2026.

La oficina de Control Interno ocupa el primer puesto con un índice de cumplimiento del 100%, mientras que la secretaria de Transito, Transporte y Movilidad con 48 % ocupa el último lugar.

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a término} + \text{PQRS que no requieren respuesta} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

ESTADO GENERAL PQRSDF ALCALDIA MUNICIPAL

De las 18603 PQRSDF radicadas en el año 2025 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 12073 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 2654 se contestaron fuera de términos, 2377 no requieren respuesta, 1207 se encuentran vencidas y 292 en estado por responder.

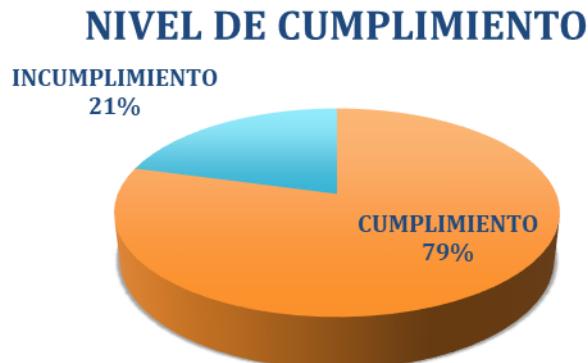


ESTADO PQRSDF ALCALDIA MUNICIPAL



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRSDF en el año 2025 fue:



El nivel de cumplimiento es con relación a las PQRSDF que fueron contestadas a término, no requieren respuesta y las que se encuentran por responder por estar dentro de los términos de ley a la hora de la revisión.

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 año 2025 fue del 79% con respecto a las 18533 PQRSDF que se radicaron. En el análisis efectuado de este indicador se observó que para las Secretarías de Transito, Transporte y movilidad se aumentaron las PQRSDF en más del doble con respecto al año anterior, esto debido a que esta Dependencia esta operando diferentes trámites que antes hacia la Gobernación de Cundinamarca, y la Secretaría de Hacienda también tuvo un aumento significativo en las PQRSDF recibidas con respecto a la vigencia anterior.

Dentro del seguimiento se observó que un gran porcentaje de las PQRSDFen las cuales no se han subido la evidencia de la notificación en el software workflow de radicados. Esta situación es repetitiva en varias dependencias, y se han hecho por parte de la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al ciudadano y PQRS, capacitaciones, apoyo técnico en el software con jornadas de subsanaciones (con base en la información que envía cada Secretaría) sin embargo siguen sucediendo estos reprocesos al interior de las Secretarías.

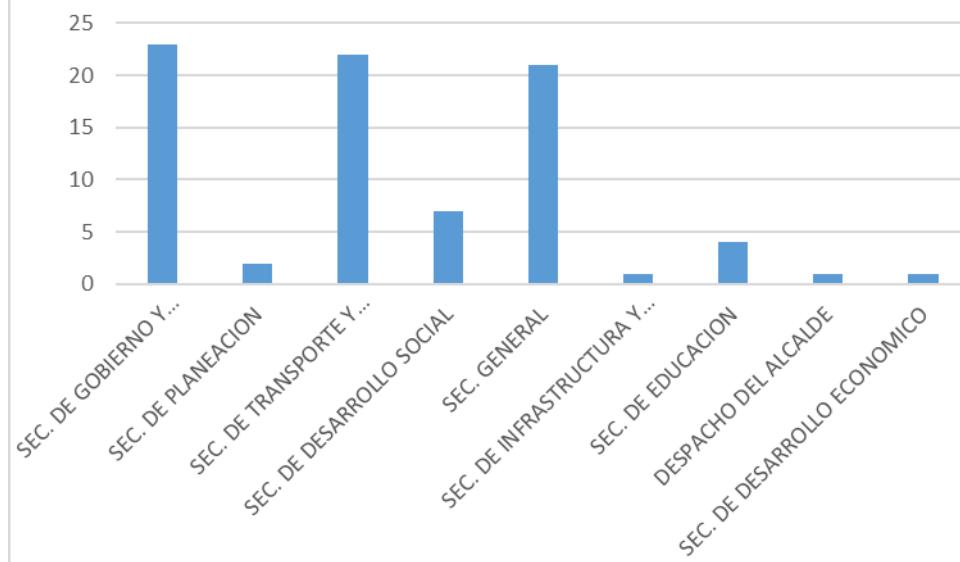
FELICITACIONES

De acuerdo a lo informado por los ciudadanos nuestra estadística refleja un Mejoramiento en la percepción ciudadana, con respecto a la atención ciudadana

de nuestros funcionarios y contratistas, las Secretarías que reflejan este mejoramiento son:

DEPENDENCIA	FELICITACIONES
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	23
SEC. DE PLANEACION	2
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	22
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	7
SEC. GENERAL	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1
SEC. DE EDUCACION	4
DESPACHO DEL ALCALDE	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1
TOTAL	82

FELICITACIONES



La Secretaría de Gobierno tiene un total de 23 felicitaciones, seguida de la Secretaría de Transporte, Transito y Movilidad con 22 felicitaciones y la Secretaría General con 21 felicitaciones por la Atención a los ciudadanos.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS –Secretaría 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 término, 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 Secretaría 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 Secretarías 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.

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 Secretaría responsable; ocasionando con este re proceso 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

1. indicador de cumplimiento de las respuestas (la contestación de las PQRSDF en cada dependencia).
2. 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.
3. Se solicitó a cada dependencia la construcción del portafolio de trámites y servicios 2025, de acuerdo a la oferta institucional que ofrezca cada Secretaría para los ciudadanos, se construyó, se aprobó como documento en el sistema de calidad, se publicó en plataforma isolution y página 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 (sabados 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.

3. En conjunto con la Oficina de Control disciplinario interno se creo un botón de denuncias alineado con el formulario web y el software de radicados PQRSDF, creando la opción de denuncias, incluyendo la opción de anónimo, todo esto se incluyó en el formulario web PQRSDF y se integró con el software worflow sysman de radicados PQRSDF.

4. Se publicó en la página web del Municipio los canales para las Denuncias por posibles actos de corrupción.

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

6. Se hizo video de socialización a los ciudadanos informando el canal de Atención Buzones PQRSDF (con la instalación de los Buzones PQRSDF).

7. Se instalaron buzones PQRSDF en todas las dependencias de la Administración Municipal y se efectuó visitas a los buzones de forma periódica con el acompañamiento de un funcionario de la oficina de control interno.

8. 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

9. Capacitación A Secretaria de Gobierno, Secretaria de Ambiente, Secretaria General a Enlaces PQRSDF, Ley 1755 de 2015, manejo del software workflow, protocolos de Atención ciudadana.

10. Capacitación de Enlaces PQRSDF y Alta Dirección (Secretarios de Despacho) de todas las dependencias, en el Rol de los Enlaces en el procedimiento de las PQRSDF, Ley 1755 de 2015, manejo del software workflow

11. Se efectuó capacitación en protocolo de Atención al ciudadano capacitación de las funcionarias y contratistas de la Dirección integral de Atención Ciudadana y PQRS En la ley 1801 de 2016 (se solicitó esta capacitación a la señora Inspectora de policía doctora Isabel Gómez.

12. 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 septiembre de 2025.

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

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

15. 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 Secretaría de Planeación y publicado en la plataforma Isolution, cada secretaría 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.

16. Se hizo contratación para el fortalecimiento en la atención de los canales de Atención ciudadana.

17. 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.

18. 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.

19. 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 Usuario, 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 Ciudadano en el software. Esta misma debilidad se observa cuando se va a notificar al peticionario ya que se observa un gran incremento en la contestación de las peticiones fuera de término y vencidas.
3. Se recomienda a las Secretarías 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 secretarías, 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, así como en los protocolos de atención ciudadana y lenguaje claro y sencillo en la atención ciudadana y la aplicación de estas por cada funcionario y contratista en los procedimientos y en la contestación de las PQRSDF.

Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS

*Elaboró, Sandra olivos Tec-administrativo, Karen Lemus-Contratista
Secretaría 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