

**SECRETARÍA GENERAL**  
**Dirección Integral de Atención al Usuario al Ciudadano y PQRS**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRS FEBRERO 2024**

**PRESENTACION**

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de febrero, 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía Municipal de Cajicá en el periodo comprendido entre el 1 al 29 de febrero de 2024.

**CANALES DE ATENCION**

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.

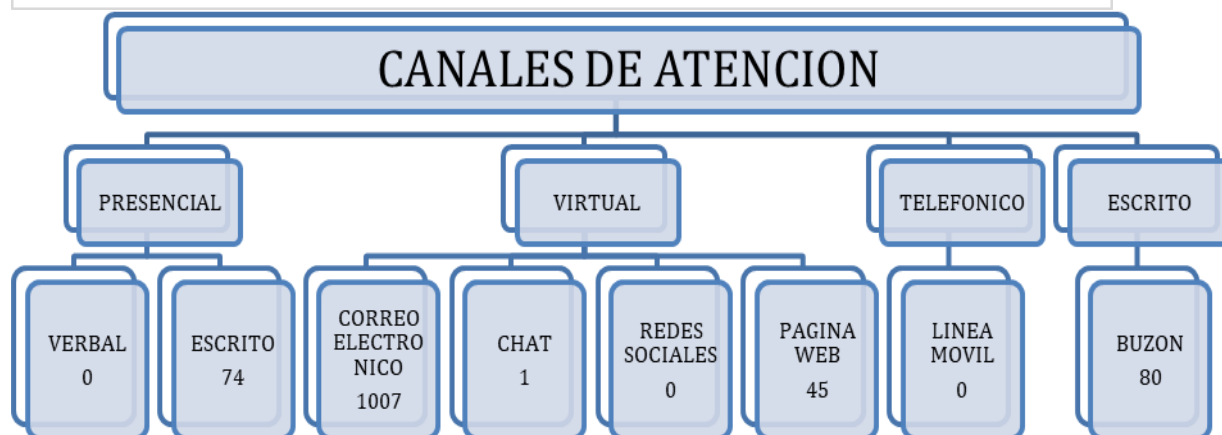
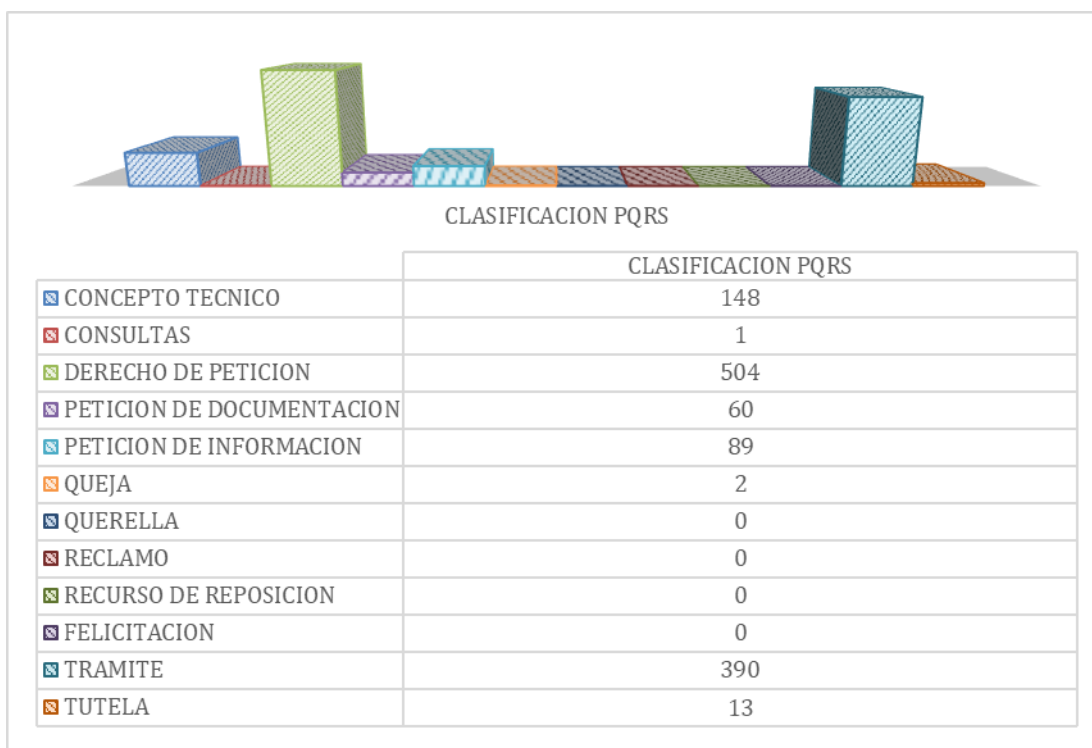
| Canal                  | Mecanismo                  | Ubicación  | Horario   | Descripción   |
|------------------------|----------------------------|--|---|---|
| <b>Prese<br/>ncial</b> | Servicio al Ciudadano      | Ventanilla Única-<br>Calle 2 #<br>4-07<br>Cajicá-<br>Cundinam<br>arca-<br>Colombia     | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>4:30pm | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, petición, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental workflow sysman para asegurar la trazabilidad del trámite.   |
|                        |                            | Ventanilla<br>Sec. Salud<br>Cra. 4 # 1-<br>33 Cajicá-<br>Cundinam<br>arca-<br>Colombia |   |   |
| <b>Telefó<br/>nico</b> | Línea Fija                 | 8837077  | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>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, si ingresa PQRS por este canal se asigna el respectivo numero de radicado del software workflow Sysman y se genera la respectiva trazabilidad.  |
| <b>Telefo<br/>nico</b> | Línea Celular              | 31523784<br>09   | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>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; Se orienta de forma inmediata dando solución oportuna a la solicitud, en los casos que se requiera se radican las peticiones en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| <b>Virtual</b>         | Formulario electrónico WEB | <a href="http://www.cajica.gov.co/pqrs/">http://www.cajica.gov.co/pqrs/</a>            | El portal y los correos electrónicos                                      | Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos, Solicitudes y mediante la   |

|                        |  |  |  |   |
|------------------------|--|--|--|---|
|                        | Correo electrónico                           | Ventanillap<br>qrs-<br>alcaldia@c<br>ajica.gov.c<br>o                          | se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.                                      | funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.<br>Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| <b>Virtual Escrito</b> | 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<br>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-<br>Calle 2 #<br>4-07<br>Cajicá-<br>Cundinamarca-<br>Colombia |  | Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.<br>Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.   |

|  |                      |   |   |  |
|--|----------------------|---|---|--|
|  | Buzón de Sugerencias | Sec. De Planeación<br>Sec. de Salud<br>Casa de la cultura 1<br>Casa de la Justicia<br>Bohío-<br>Sec. de Ambiente-<br>Sec. Desarrollo Social | días hábiles.<br>Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm<br>Viernes 8:00 am-4:30pm<br>Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm<br>Viernes 8:00 am-4:30pm |  |
|--|----------------------|---|---|--|

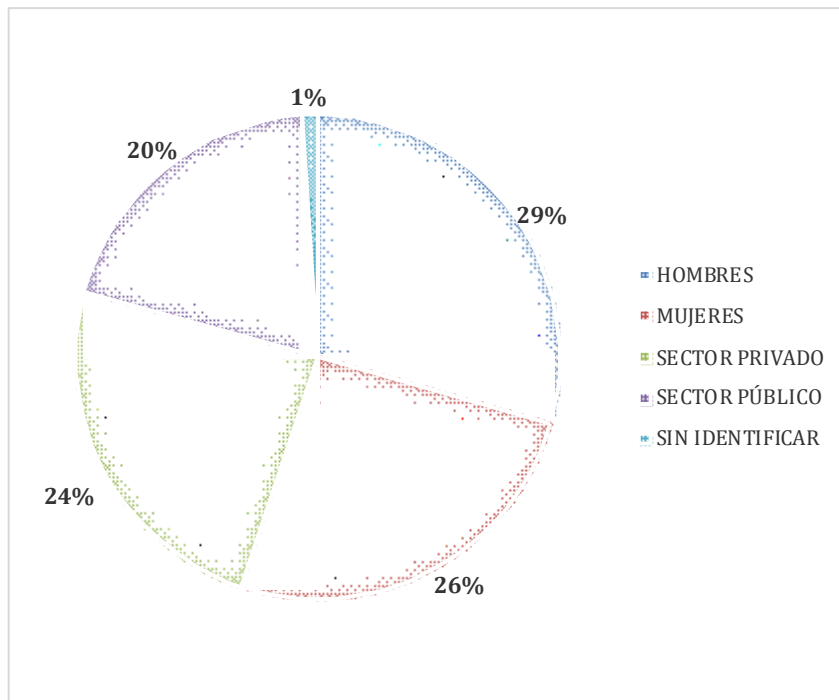
### INFORME PQRS RECIBIDAS EN FEBRERO

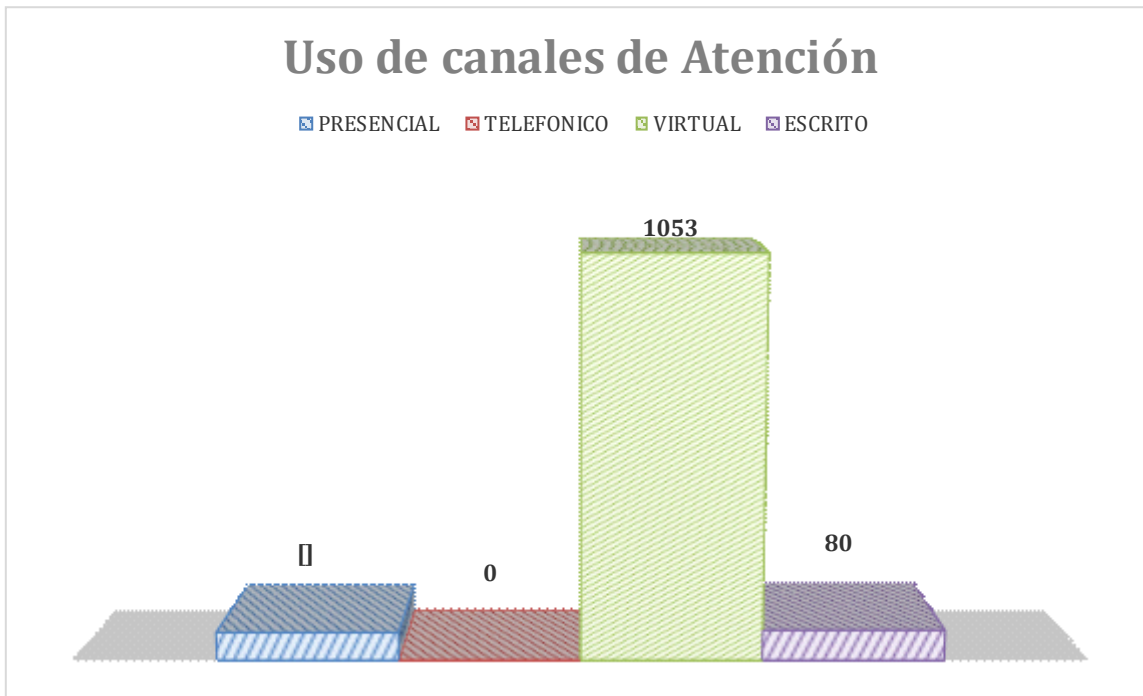
En el periodo comprendido entre el 1 al 29 de febrero de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1207 PQRS, los cuales se clasifican así.



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS 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 PQRS.



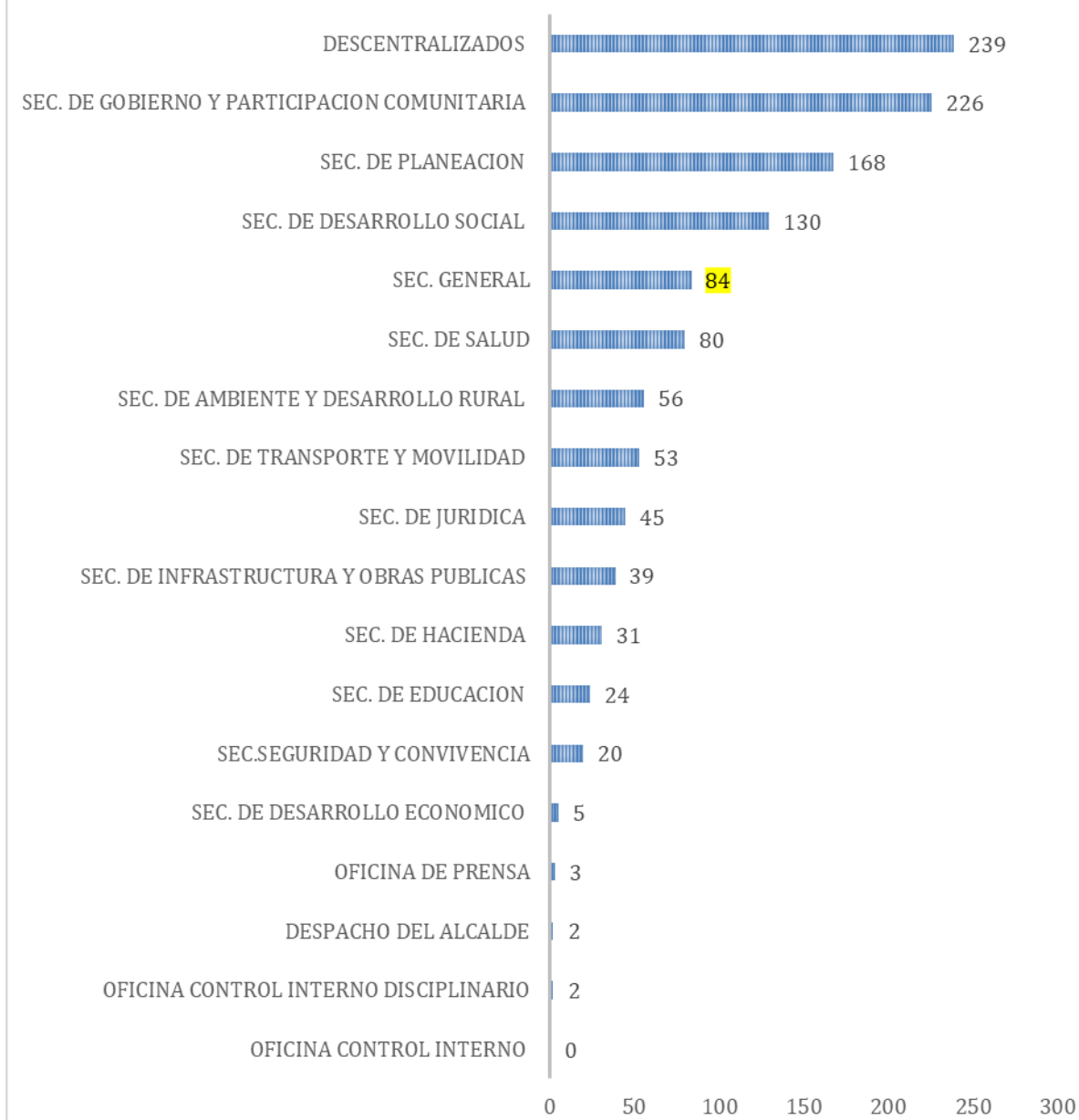


De las 1207 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de febrero 311 fueron radicadas por mujeres, 355 por hombres, 291 provienen del sector privado, 291 del sector público y 12 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género masculino con el cual cada uno representa un 29%, del total de PQRs radicadas en el mes de febrero.

### DISTRIBUCION DE PQRs

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientos veintiséis (226) PQRs, mientras que control interno no se registró ninguna PQRs.

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

| ENTIDAD | CONCEPTO TECNICO | CONSULTAS | DERECHO DE PETICION | PETICION DE DOCUMENTACION | PETICION DE INFORMACION | QUEJAS | QUERRELLAS | RECLAMOS | RECURSO DE REPOSICION | FELICITACION | TRAMITE | TUTELA | TOTAL |
|---------|------------------|-----------|---------------------|---------------------------|-------------------------|--------|------------|----------|-----------------------|--------------|---------|--------|-------|
| SEC. DE | 0                | 0         | 10                  | 6                         | 17                      | 1      | 0          | 0        | 0                     | 0            | 134     | 0      | 168   |



| PLANEACION                                   |     |   |     |    |    |   |   |   |   |   |     |    |      |
|--|-----|---|-----|----|----|---|---|---|---|---|-----|----|------|
| SEC. GENERAL                                 | 0   | 0 | 8   | 36 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24  | 0  | 84   |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 96  | 0 | 74  | 1  | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44  | 0  | 226  |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL                    | 0   | 0 | 104 | 13 | 5  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6   | 1  | 130  |
| DESCENTRALIZADOS                             | 0   | 1 | 206 | 2  | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19  | 7  | 239  |
| SEC. DE SALUD                                | 52  | 0 | 3   | 0  | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14  | 0  | 80   |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA              | 0   | 0 | 8   | 1  | 3  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8   | 0  | 20   |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD               | 0   | 0 | 10  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43  | 0  | 53   |
| SEC. DE HACIENDA                             | 0   | 0 | 13  | 1  | 5  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12  | 0  | 31   |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL          | 0   | 0 | 17  | 0  | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35  | 0  | 56   |
| SEC. DE JURIDICA                             | 0   | 0 | 7   | 0  | 5  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28  | 5  | 45   |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS     | 0   | 0 | 21  | 0  | 5  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13  | 0  | 39   |
| SEC. DE EDUCACION                            | 0   | 0 | 18  | 0  | 3  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3   | 0  | 24   |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO                 | 0   | 0 | 1   | 0  | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2   | 0  | 5    |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO           | 0   | 0 | 0   | 0  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1   | 0  | 2    |
| OFICINA CONTROL INTERNO                      | 0   | 0 | 0   | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0    |
| DESPACHO DEL ALCALDE                         | 0   | 0 | 0   | 0  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2   | 0  | 2    |
| OFICINA DE PRENSA                            | 0   | 0 | 0   | 0  | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2   | 0  | 3    |
| TOTAL  | 148 | 1 | 500 | 60 | 93 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 390 | 13 | 1207 |

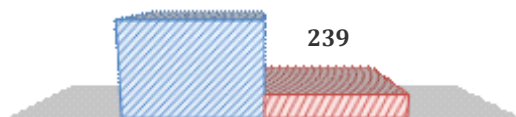
## GRADO DE COMPETENCIA

### grado de competencia

Alcaldía  Descentralizados

968

239



MUNICIPAL DE CAJICA

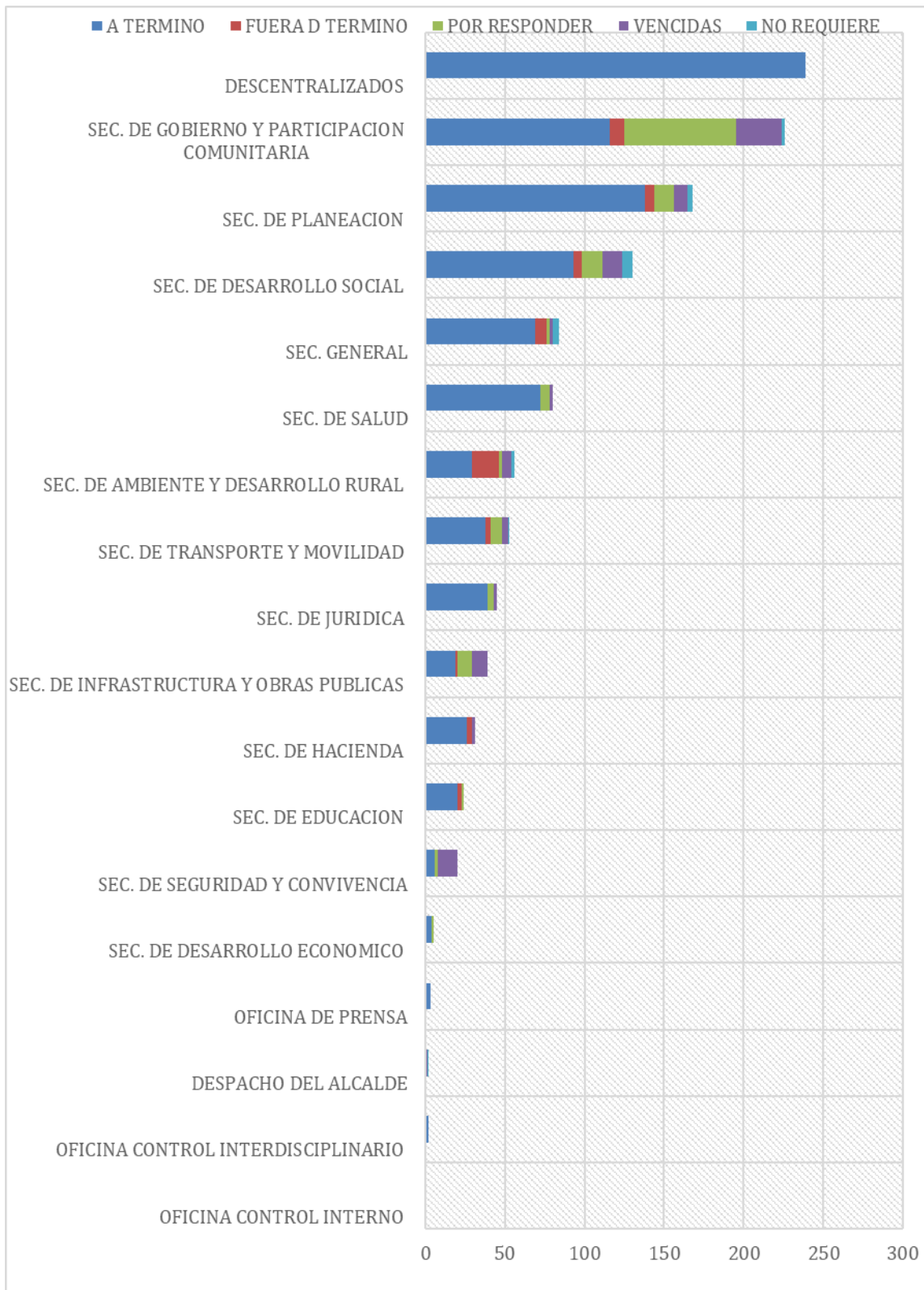
Cabe aclarar que de las 1207 PQRs radicadas en el mes de febrero de 2024, 968 PQRs son competencia de la

Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
 Postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8837077  
 Electrónico: [ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co](mailto:ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co)  
 Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

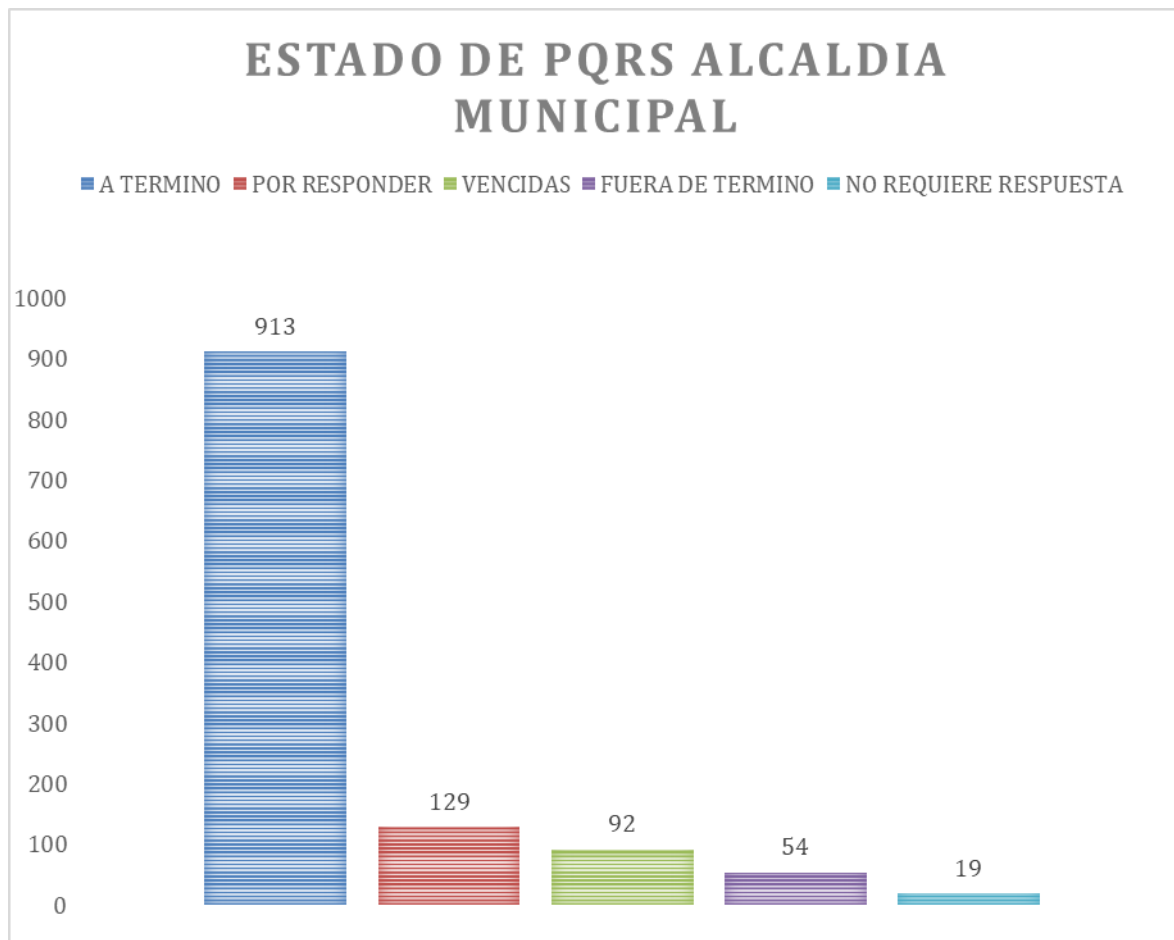
Administración Municipal y 239 de entes descentralizados y otros.

### SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

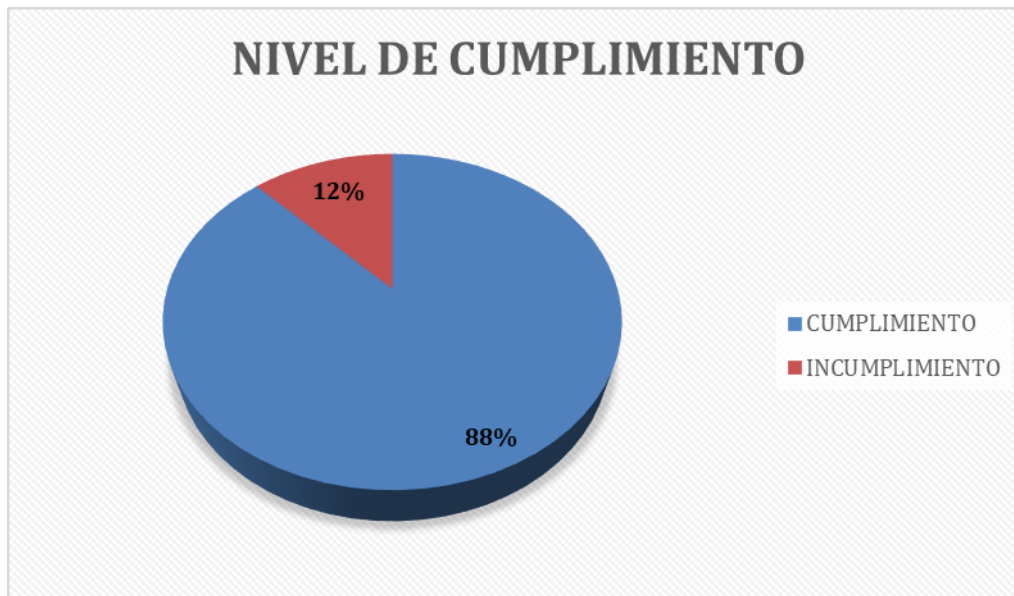
| DEPENDENCIA                                  | A TERMINO  | FUERA DE TERMINO | POR RESPONDER | VENCIDAS  | NO REQUIERE | TOTAL RECIBIDAS |
|--|------------|------------------|---------------|-----------|-------------|-----------------|
| SEC. DE PLANEACION                           | 138        | 6                | 12            | 9         | 3           | 168             |
| SEC. GENERAL                                 | 69         | 7                | 2             | 2         | 4           | 84              |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 116        | 9                | 70            | 29        | 2           | 226             |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL                    | 93         | 5                | 13            | 13        | 6           | 130             |
| DESCENTRALIZADOS                             | 239        | 0                | 0             | 0         | 0           | 239             |
| SEC. DE SALUD                                | 72         | 0                | 6             | 2         | 0           | 80              |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA              | 6          | 0                | 2             | 12        | 0           | 20              |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD               | 38         | 3                | 7             | 4         | 1           | 53              |
| SEC. DE HACIENDA                             | 26         | 3                | 0             | 2         | 0           | 31              |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL          | 29         | 17               | 2             | 6         | 2           | 56              |
| SEC. DE JURIDICA                             | 39         | 0                | 4             | 2         | 0           | 45              |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS     | 19         | 1                | 9             | 10        | 0           | 39              |
| SEC. DE EDUCACION                            | 20         | 3                | 1             | 0         | 0           | 24              |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO                 | 4          | 0                | 1             | 0         | 0           | 5               |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO           | 2          | 0                | 0             | 0         | 0           | 2               |
| OFICINA CONTROL INTERNO                      | 0          | 0                | 0             | 0         | 0           | 0               |
| DESPACHO DEL ALCALDE                         | 0          | 0                | 0             | 1         | 1           | 2               |
| OFICINA DE PRENSA                            | 3          | 0                | 0             | 0         | 0           | 3               |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>913</b> | <b>54</b>        | <b>129</b>    | <b>92</b> | <b>19</b>   | <b>1207</b>     |



De las 1207 PQRS radicadas en el mes de febrero 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 913 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 129 PQRS están por responder 92 se encuentran vencidas, 54 se respondieron fuera de términos y 19 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 30 de junio 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 PQRS en el mes de enero fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRs radicadas en el mes de febrero 2023 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 PQRs radicadas en el mes de febrero de 2024 fue del 88% con respecto a las 1207 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 21/03/ 2024.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/02/2024 al 29/02/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/03/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (913) por responder (129), vencidas (92), fuera de términos (54), no requerían respuesta (19) última fecha de revisión del 19/03/2024.

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRs, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRs que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la normativa y el procedimiento, 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 en conjunto con la labor de apoyo al seguimiento que debe hacer cada enlace de la dependencia.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS 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 PQRS 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.

Se envió Matriz de PQRS a Enero de 2024 vía correo electrónico a cada una de las Secretarías de la administración con el fin de hacer su respectivo seguimiento, y efectuar las acciones internas a que haya lugar por cada una de las dependencias.

En atención al principio de transparencia y acceso a la información pública se generaron y se enviaron a Secretaria de TICS para su publicación los informes de PQRS (Informe de PQRs Enero de 2024, Informe de visitantes Enero de 2024, Informe de encuestas Enero de 2024, Informe de retroalimentación de enero de 2024, Informe del chat enero de 2024).

### **ACCIONES DE MEJORA**

Se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina dependencias de la Entidad con mayor número de PQRS en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información.

Capacitaciones a funcionarios públicos para fortalecer las competencias:

1. Capacitación en normativa vigente ley 1755 de 2015, 1106 de 2016.
2. Protocolo de Atención al ciudadano
3. Comunicación asertiva
4. Manejo del software de radicados workflow de sysman.

Se solicitó vía correo el acompañamiento de la ARL para el levantamiento de la señalización respectiva en braille en cada una de las sedes de la Administración Municipal.

---

*Elaboro, Leidy abril y Mónica Hernandez  
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS  
Revisó y aprobó Lina Eva Salinas Morón  
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*

