

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

INFORME PQRSDF OCTUBRE 2025

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario 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 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 octubre 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.
Telefónico	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/pqrs/	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, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones 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 pqrs- 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 - 1.00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am- 1:00 pm 2:00 a 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 sugerencias, Denuncias, Felicitaciones a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. Se podrán radicar peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias, Denuncias, felicitaciones Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de PQRSDF	Sec. De Planeación Sec. De Educacion Sec Juridica Sec de Salud Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social Palacio Municipal Sec Transito Transporte y Movilidad		

INFORME PQRSDF RECIBIDA MES DE OCTUBRE DE 2025

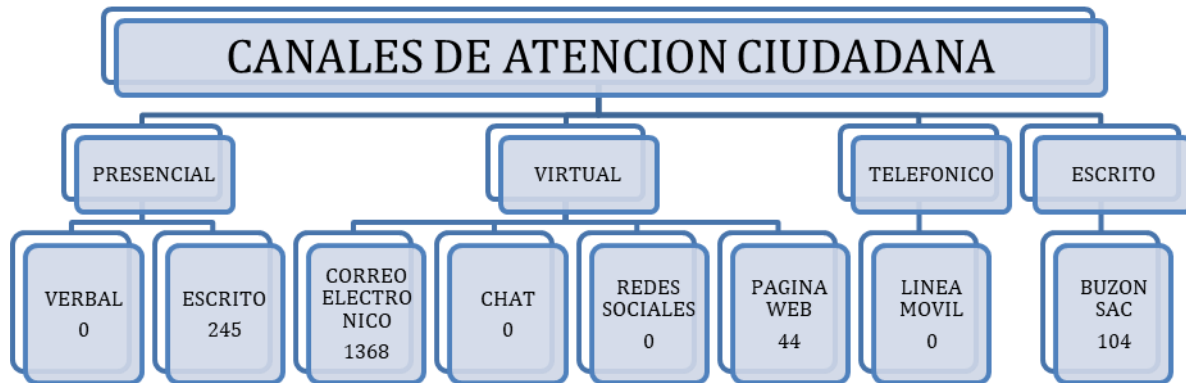
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de octubre de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención ciudadana un total de 1761 PQRSDF, los cuales se clasifican así;



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

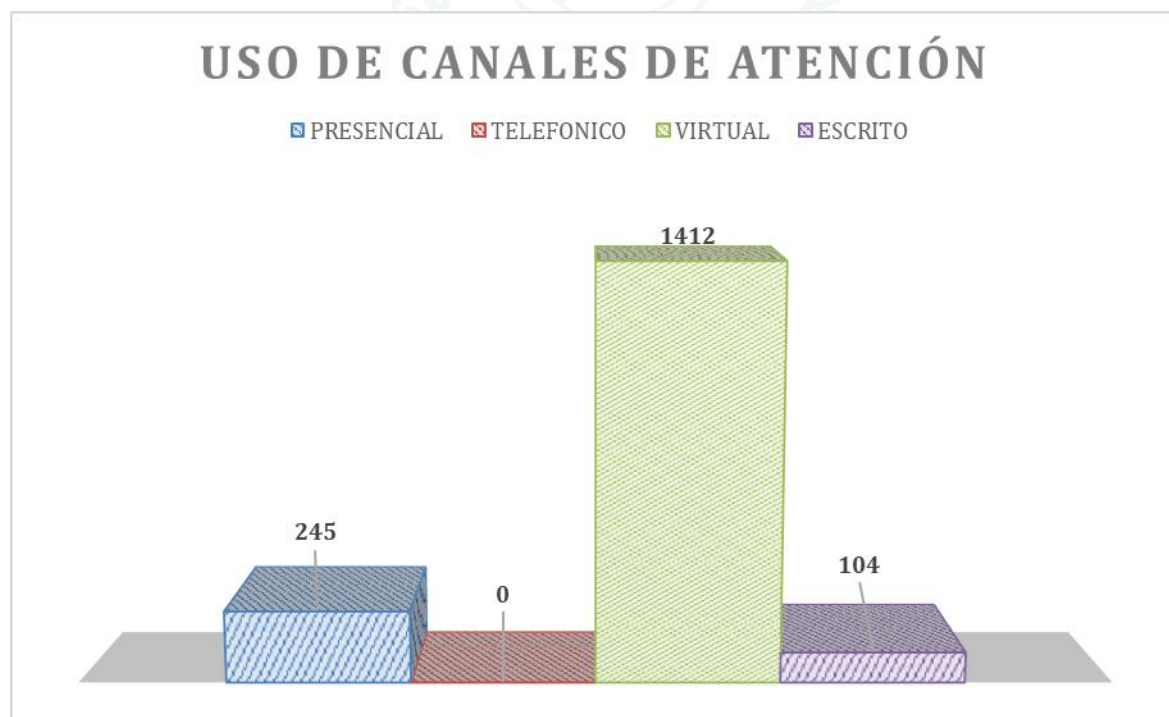


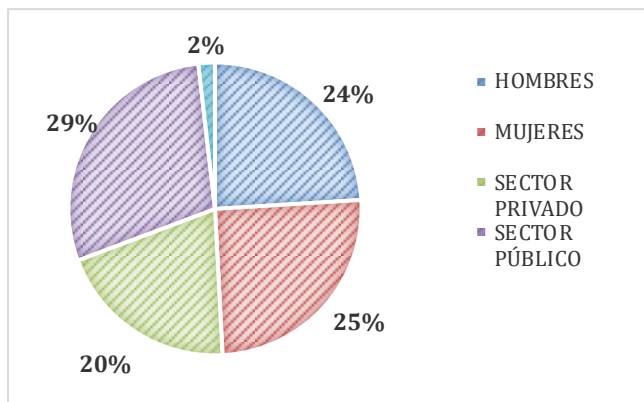
	CLASIFICACION PQRSDF
CONCEPTO TECNICO	56
CONCEPTO BOMBEROS	68
CONSULTAS	6
DERECHO DE PETICION	770
DESPACHOS COMISORIOS	25
PETICION DE DOCUMENTACION	107
PETICION DE INFORMACION	90
QUEJA	5
QUERELLA	0
RECLAMO	35
IMPUGNACION DE TUTELA	25
RECURSO DE REPOSICION	3
PETICION A 5 DIAS	2
FELICITACION	0
TRAMITE	395
TUTELA	46
INFORMATIVOS	128



Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSD 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 PQRS.

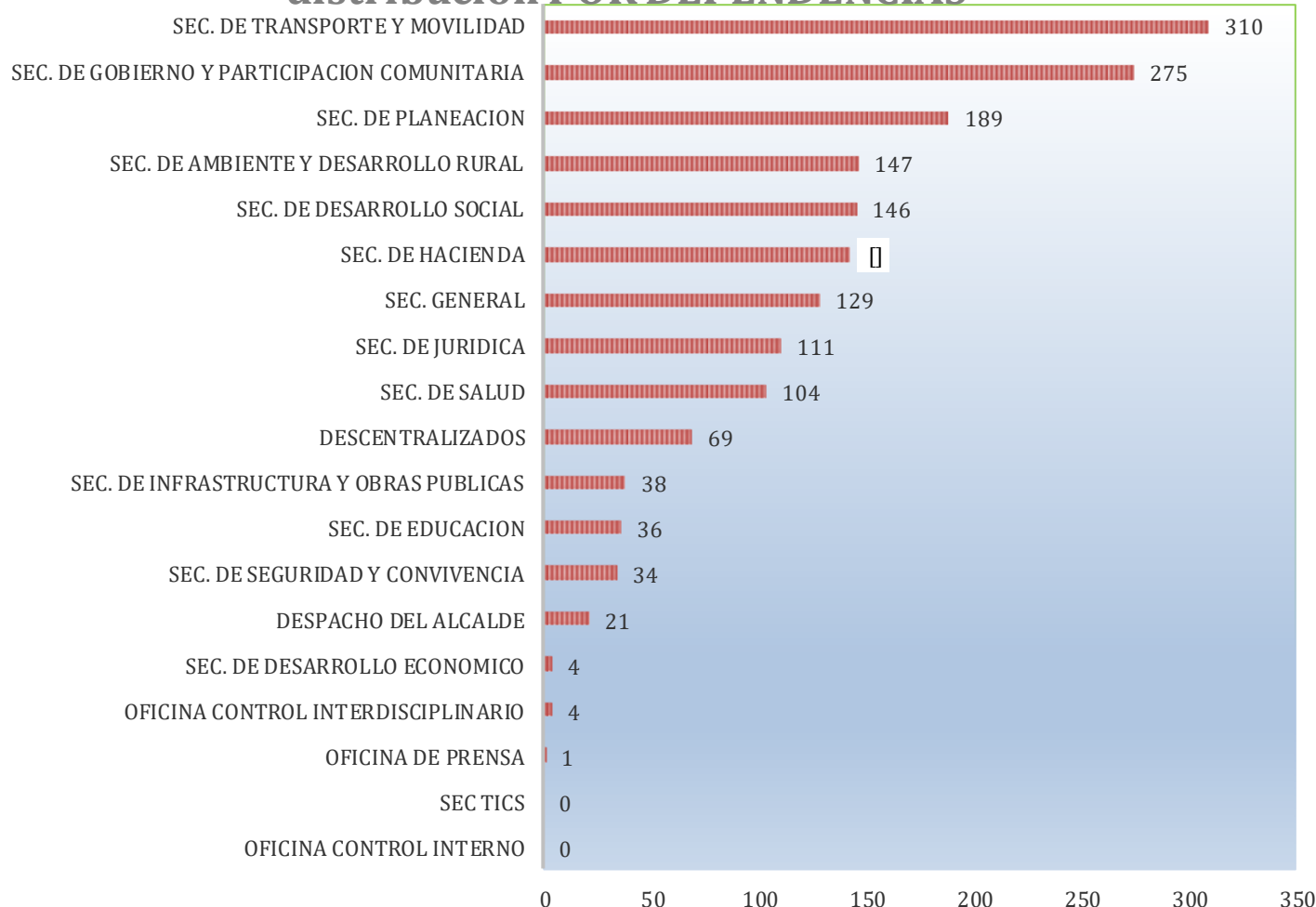




De las 1761 PQRs radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de octubre, 443, fueron presentadas por mujeres, 423 por hombres, 354 provinieron del sector privado, 509 del sector público y 32 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSD corresponde al sector público, que representa el 29 % del total registrado en ese mes.

DISTRIBUCION DE PQRSD

distribucion POR DEPENDENCIAS



La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de tránsito, transporte y movilidad con trescientos diez (310) PQRSDF, mientras que la oficina de control interno y secretaria TIC y CTEI con CERO (0) PQRSDF.

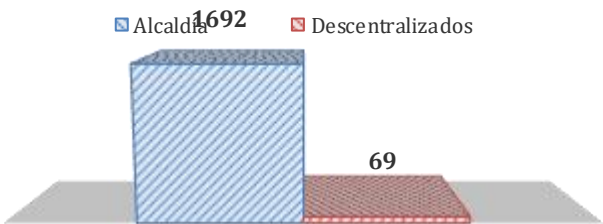
DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DERECHO COMISORIO	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 TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	227	0	7	11	0	0	0	8	0	1	0	47	0	9	310
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	2	68	0	131	24	2	5	0	0	0	2	0	0	0	27	0	14	275
SEC. DE PLANEACION	1	0	2	26	0	4	11	0	0	0	0	0	0	0	133	0	12	189
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	74	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	54	0	8	147
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	123	1	8	4	0	0	0	0	1	1	0	3	1	4	146
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	23	0	3	12	0	0	0	0	0	0	0	69	0	36	143
SEC. GENERAL	0	0	0	29	0	64	5	2	0	0	0	0	0	0	24	0	5	129
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	16	0	18	2	0	0	0	15	1	0	0	14	43	2	111
SEC. DE SALUD	53	0	3	0	0	0	11	0	0	35	0	0	0	0	0	0	2	104
DESCENTRALIZADOS	0	0	1	34	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	16	2	7	69
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	0	30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	38
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	22	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	36
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	28	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	34
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	21
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. TIC'S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	56	68	6	770	25	107	90	5	0	35	25	3	2	0	395	46	128	1761

Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia



grado de competencia



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1761 PQRS radicadas en el mes de septiembre de 2025, 1692 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 69 de Entidades Descentralizadas y otros.

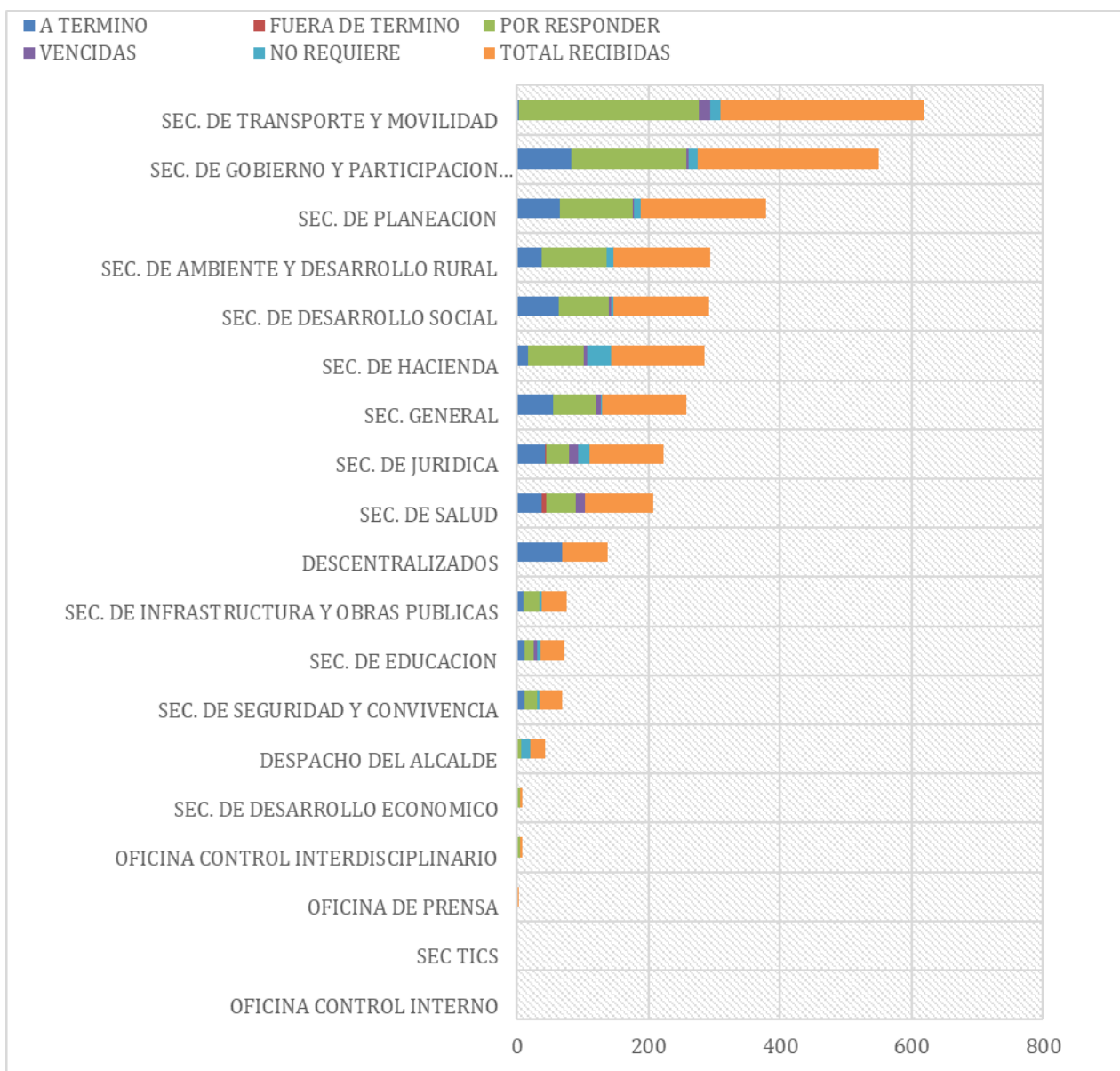
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORAMTIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	0	273	18	16	310
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	83	0	175	3	14	275
SEC. DE PLANEACION	66	0	110	2	11	189
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	38	0	98	1	10	147
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	64	0	76	4	2	146
SEC. DE HACIENDA	16	1	84	5	37	143
SEC. GENERAL	55	0	66	6	2	129
SEC. DE JURIDICA	42	3	34	14	18	111
SEC. DE SALUD	38	6	46	14	0	104
DESCENTRALIZADOS	69	0	0	0	0	69
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	9	0	25	0	4	38
SEC. DE EDUCACION	11	0	15	4	6	36
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	0	18	0	4	34
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	5	0	15	21
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	4	0	0	4

SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	2	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
SEC TIC Y CTEL	0	0	0	0	0	0
TOTAL	509	10	1032	71	139	1761

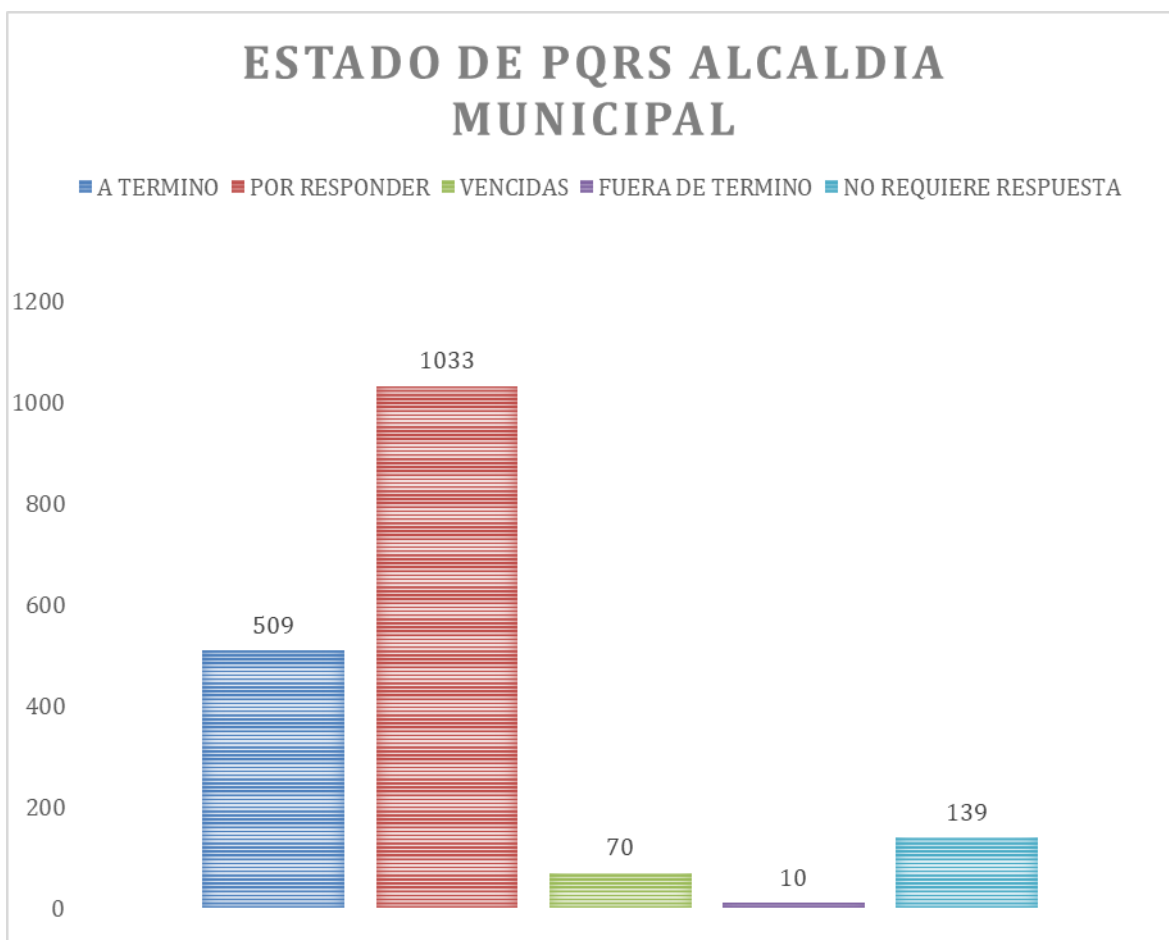
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA



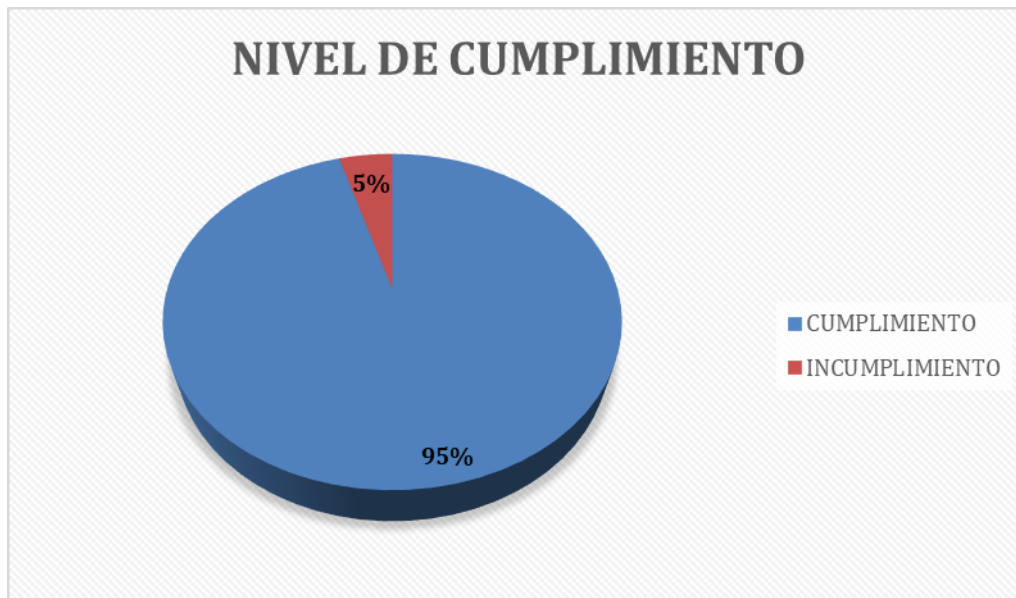
— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



De las 1761 PQRSDF radicadas en el mes de octubre 2025 por parte de las dependencias que 509 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1033 PQRSDF están por responder, 70 se encuentran vencidas, 10 se respondieron fuera de términos y 139 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 PQRSDF en el mes de octubre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDF que fueron respondidas dentro del término legal, y 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 octubre 2025 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 octubre de 2025 fue del 95% con respecto a las 1761 PQRSDF que se debían contestar a fecha máxima de 21/11/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/10/2025 al 31/10/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/11/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “Contestadas A termino (509), pendientes por responder (1033), vencidas (70), Contestadas fuera de término, (10), no requerían respuesta por ser informativo (139) última fecha de revisión del 04/11/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF que llegan a la Administración Municipal por los diferentes canales de Atención

Ciudadana. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la normativa, 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 PQRS lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo SYSMAN, se generó una Matriz de seguimiento PQSDF y se enviaron correo electrónicos a los enlaces PQRSDF y a los secretarios de despacho como responsables se les informa el estado pendientes por responder, vencidas, contestadas fuera de termino, contestadas a termino y con la columna de observaciones del seguimiento, con el fin que las respuestas se emitan en los términos legales de la ley 1755 de 2015. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

ACCIONES DE MEJORA

Para este periodo se envió memorando a las Secretarías y/o dependencias en la cual se informa que las subsanaciones serán subidas por cada responsable enlace PQRSDF de cada Secretaria en el software workflow de radicados PQRSDF.

Se actualizó el procedimiento PQRSDF y se envió para revisión a la Dirección Estratégica en la plataforma Isolution.

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.

Elaboro, Sandra Olivos/ Karen Lemus

Secretaria 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



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ