

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

INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 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 -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 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
-------	-----------	-----------	---------	-------------

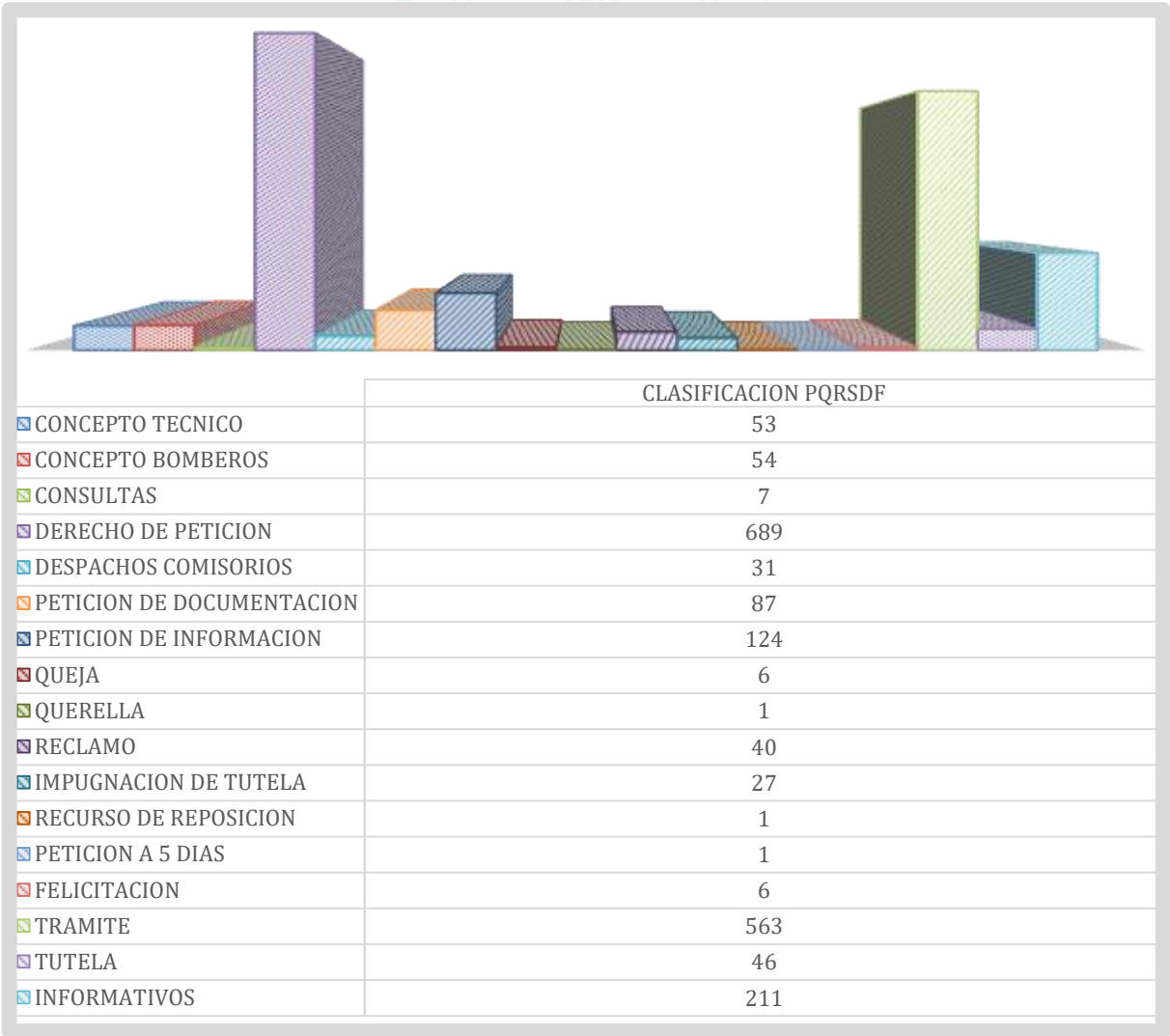
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o 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	60188370 77	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	http://www.cajica.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se	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	Ventanillap qrs- alcaldia@c ajica.gov.c o		

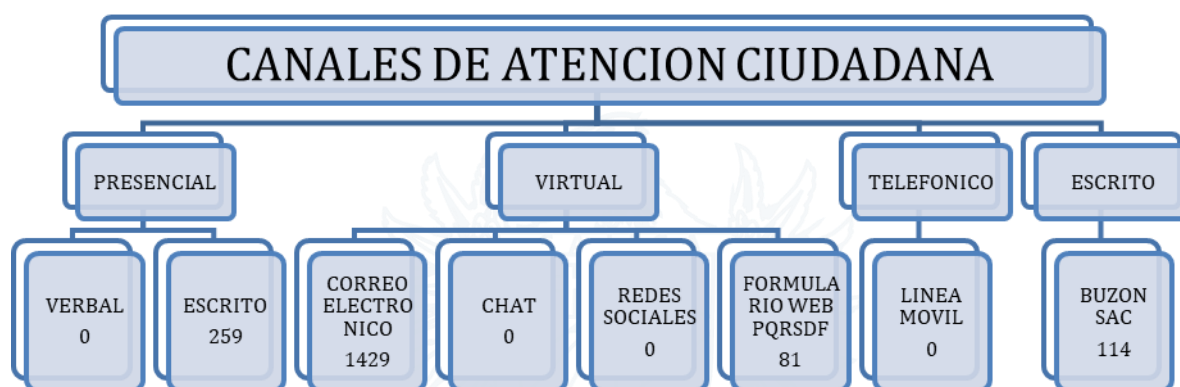
			gestionan en horas y días hábiles.	
Virtual Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. 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, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Redes Sociales	X FACEBOOK TIK TOK		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de PQRSDF	Sec. De Planeación Sec. de Salud Sec de Transito, Transporte y Movilidad Secretaria de Gobierno- Sec de Desarrollo Social Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		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 y felicitaciones.

--	--	--	--	--

INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1947 PQRSDF, los cuales se clasifican así.





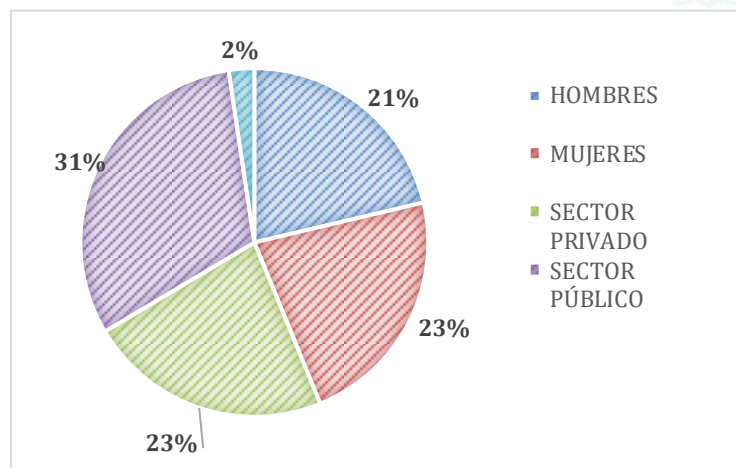
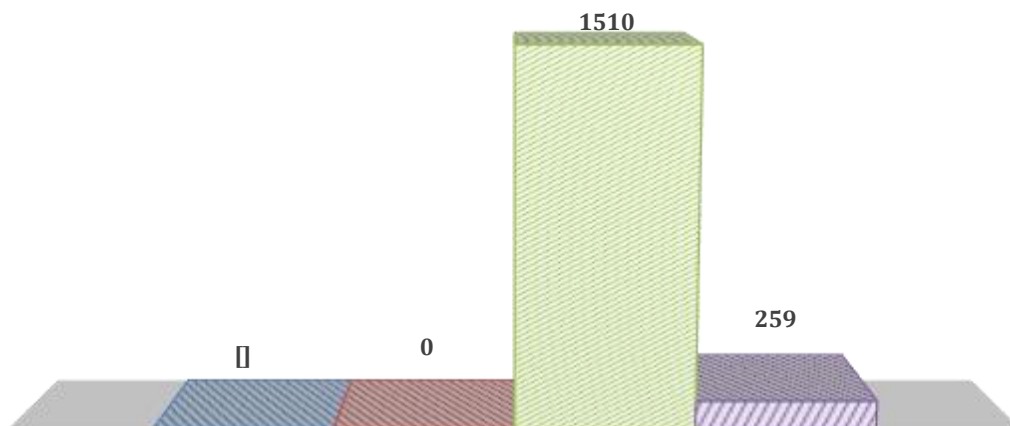
Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDF es el correo electrónico.

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.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

USO DE CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO ■ VIRTUAL ■ ESCRITO

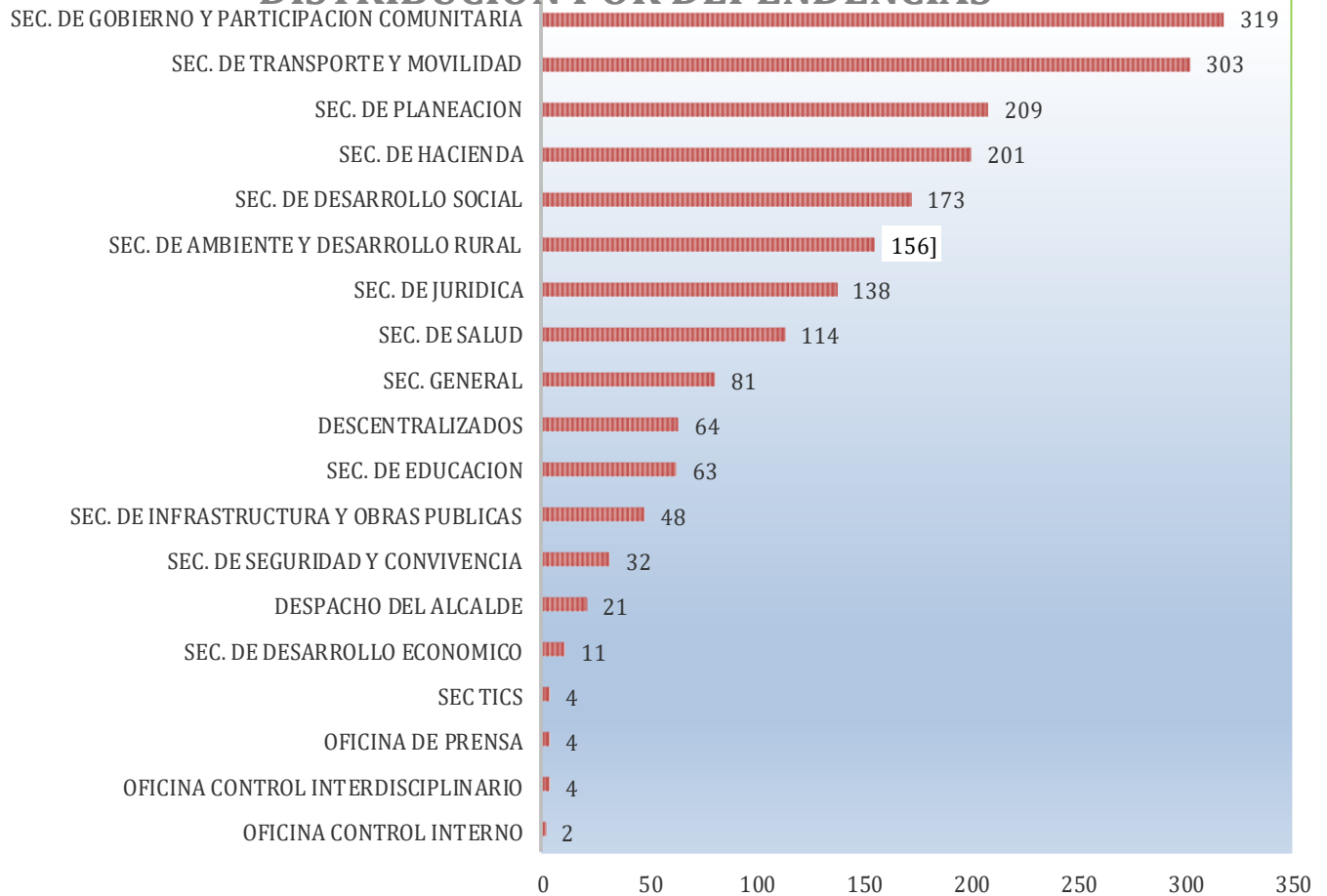


De las 1947 PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de septiembre, 438 fueron presentadas por mujeres, 415 por hombres, 441 provinieron del sector privado, 607 del sector público y 46 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF corresponde al sector público, que representa el 31 % del total registrado en ese mes.

DISTRIBUCION DE PQRSDF

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con trescientos diecinueve (319) PQRSDF, mientras que la oficina de control interno

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



con dos (2) PQRSDF.

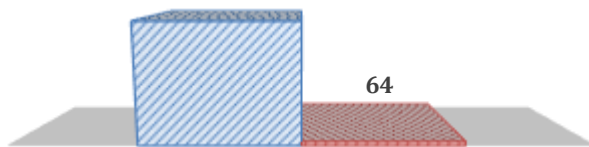
DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMB EROS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DERECHO COMISORIOS	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	QUERRELLA	RECLAMO	IMPUGNACION DE TUTELA	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	INFORMATIVOS	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	1	0	7	12	0	8	23	0	0	0	0	0	1	1	139	0	17	209
SEC. GENERAL	0	0	0	19	0	24	7	1	0	0	0	0	0	0	20	0	10	81
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	0	54	0	117	29	4	11	1	1	0	0	0	0	2	80	0	20	319
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	136	1	10	4	0	0	0	0	0	0	0	6	0	16	173
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	55	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	64
SEC. DE SALUD	52	0	0	0	0	0	22	0	0	40	0	0	0	0	0	0	0	114

SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	24	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	32
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	169	1	9	15	1	0	0	0	0	0	3	94	0	11	303
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	16	0	10	15	0	0	0	0	0	0	0	114	0	46	201
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	65	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	65	0	18	156
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	11	0	18	3	0	0	0	27	1	0	0	24	46	8	138
SEC TICS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	0	22	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	18	48
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	40	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	9	0	5	63
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	8	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	21
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
TOTAL	53	54	7	689	31	87	124	6	1	40	27	1	1	6	563	46	211	1947

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía 1883
Descentralizados 64



GRADO DE COMPETENCIA

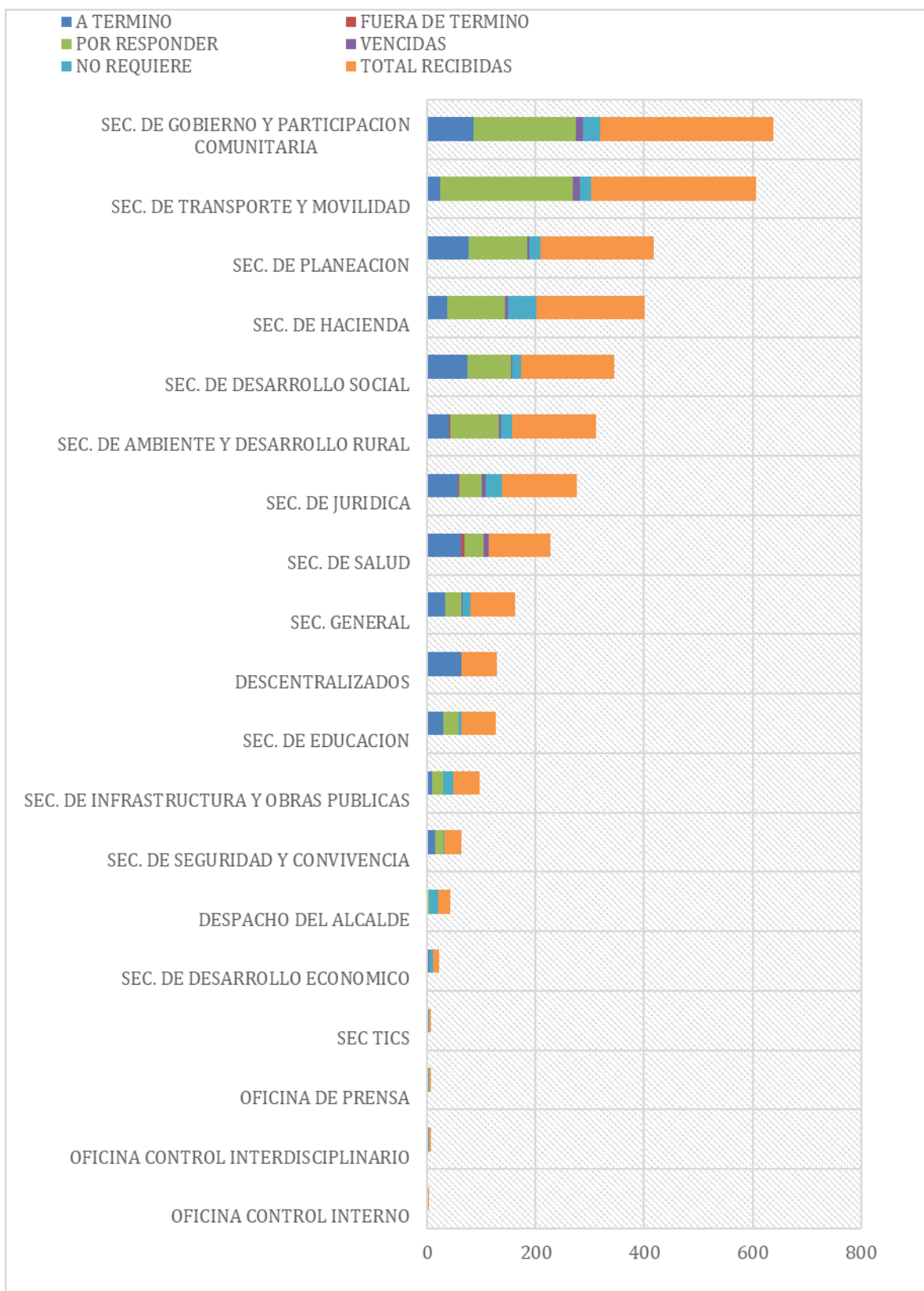
Cabe aclarar que de las 1947 PQRSDF radicadas en el mes de septiembre de 2025, 1883 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 64 de Entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

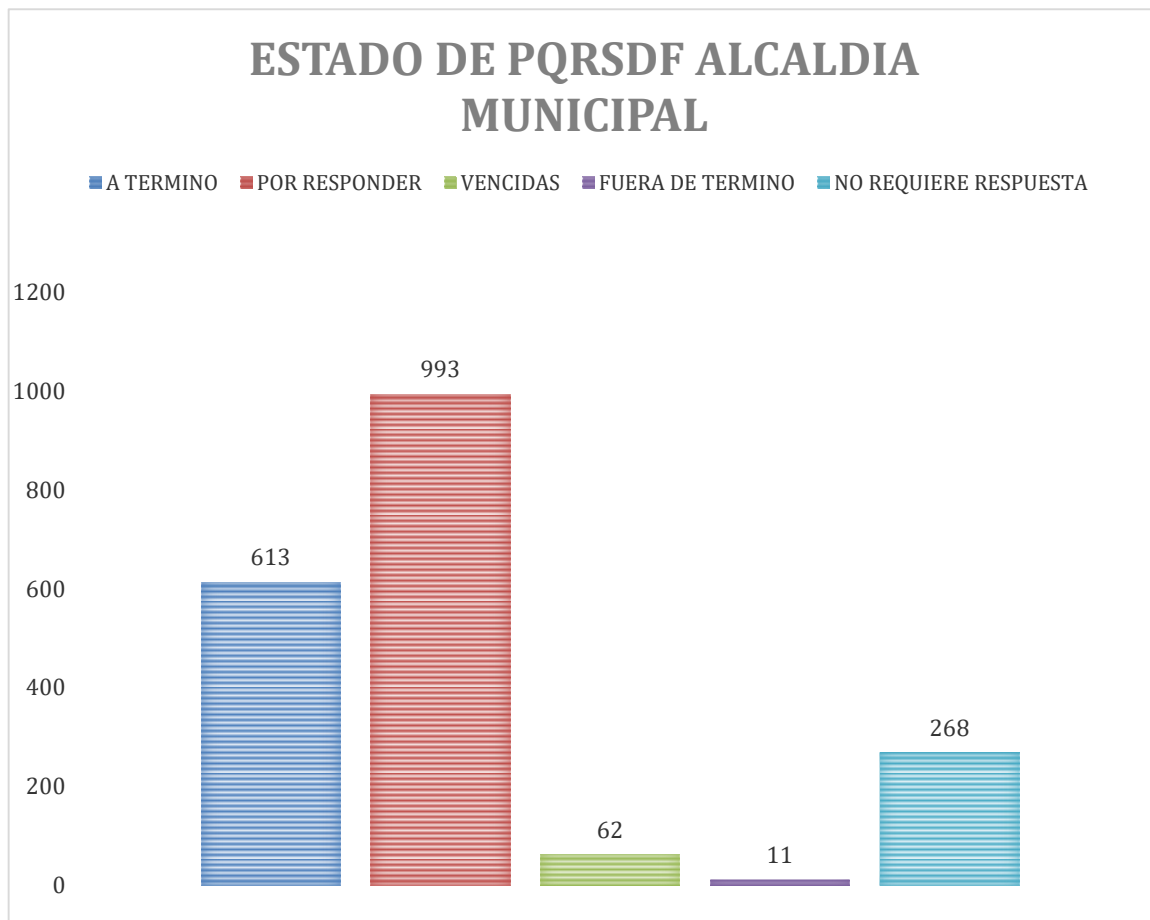
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE	PENDIENTES POR	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
-------------	-----------------------	----------------------	----------------	----------	-------------	-----------------

		TERMINO	RESPONDER		RESPUESTA	
SEC. DE PLANEACION	76	0	108	4	21	209
SEC. GENERAL	34	0	30	2	15	81
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	85	1	189	13	31	319
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	74	0	80	3	16	173
DESCENTRALIZADOS	64	0	0	0	0	64
SEC. DE SALUD	63	5	37	9	0	114
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	0	14	0	3	32
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	24	1	244	12	22	303
SEC. DE HACIENDA	38	0	106	6	51	201
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	41	2	89	4	20	156
SEC. DE JURIDICA	57	2	41	8	30	138
SEC TIC Y CTEL	0	0	1	0	3	4
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	9	0	21	0	18	48
SEC. DE EDUCACION	29	0	29	0	5	63
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	1	1	8	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	2	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	2
DESPACHO DE LA ALCALDESA	1	0	2	0	18	21
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	1	0	3	4
TOTAL	613	11	993	62	268	1947

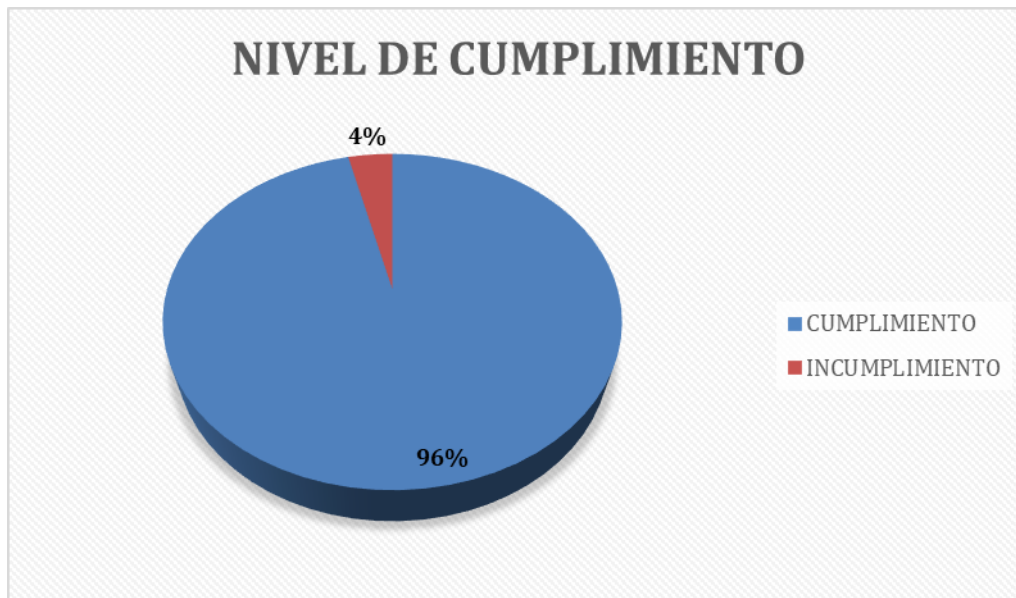
— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



De las 1947 PQRSDf radicadas en el mes de septiembre 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 613 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 993 PQRSDf están por responder, 62 se encuentran vencidas, 11 se respondieron fuera de términos y 268 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en los términos del artículo 17 de 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 septiembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDf que fueron contestadas a término, las que no requieren respuesta y las que están pendiente por responder. Y el indicador de incumplimiento corresponde a las PQRSDf contestadas fuera de termino y las que están vencidas (y que se hace la aclaración que a la fecha de revisión en el software worflow de radicados PQRSDf no estaban subidas las evidencias de la notificación de la respuesta al peticionario).
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDf radicadas en el mes de septiembre 2025 a los Entes descentralizados se radicaron en los términos por competencia según lo contemplado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, por tal razón 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 2025 fue del 96% con respecto a las 1947 PQRSDf que se recibieron y cuya fecha de revisión para contestar era fecha máxima de 22/10/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/09/2025 al 30/09/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 22/10/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “Contestadas A termino (613), pendientes por responder (993), vencidas (62). contestadas fuera de términos (11), no requieren respuesta (268) última fecha de revisión del 07/10/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

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.

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

Se hizo apoyo en llamadas de soporte en el software workflow de radicados a Secretaria de TIC Y CTI, Secretaria de Educación.

Se visitaron los Buzones PQRSDF de todas las dependencias en el mes de septiembre de 2025, radicando las peticiones y felicitaciones encontradas.

La Dirección 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 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, no obstante, la responsabilidad de las respuestas 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, Al Ciudadano 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.

ACCIONES DE MEJORA

Dentro del proceso de acciones de Mejora se efectuó una modificación en el software incluyendo la opción de descentralizados funcionarios sin competencia para incluirlo en el software de Radicados workflow PQRSDF, La estadística se hacía en forma manual en formato Excel.

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

Elaboro, Karen Salamanca / Sandra Olivos/ Karen Lemus
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ