

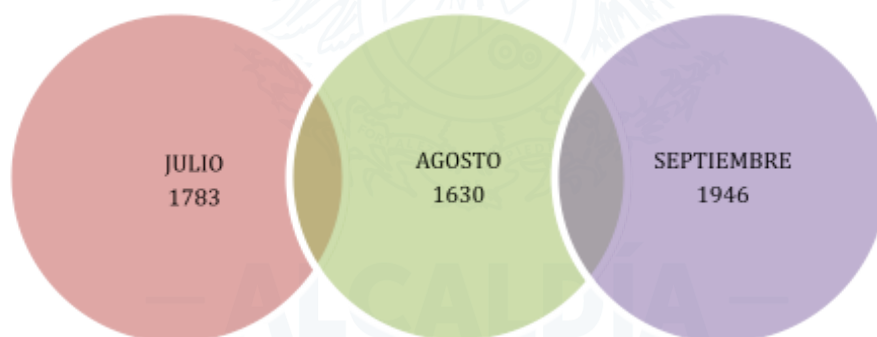
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS TRIMESTRAL (JULIO-SEPTIEMBRE) DE 2025

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

ESTADO DE TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE) DE 20245

En el periodo comprendido entre el 01/07/2025 al 30/09/2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 5359 PQRS



MUNICIPAL DE CAJICÁ



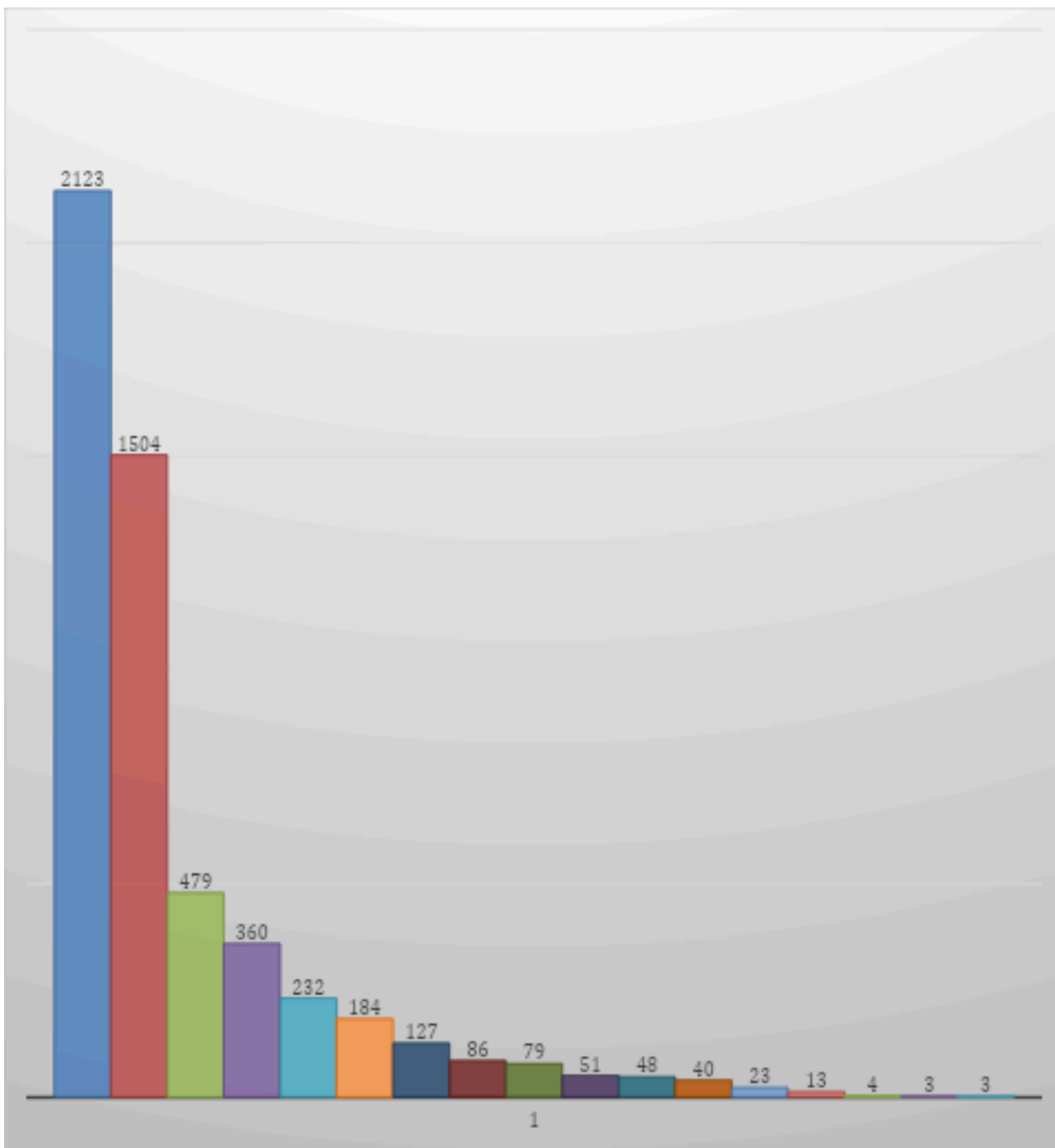
El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de agosto con un total de 1630 mientras

que en el mes de Septiembre ingresaron 1946 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del trimestre de julio–septiembre 2025.

CLASIFICACIÓN DE PQRS

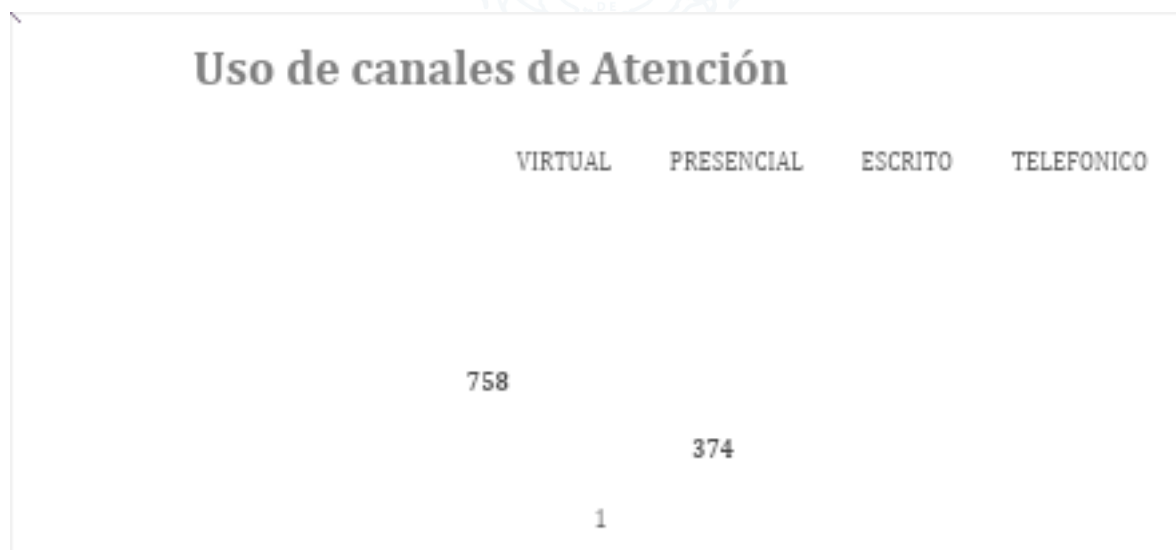


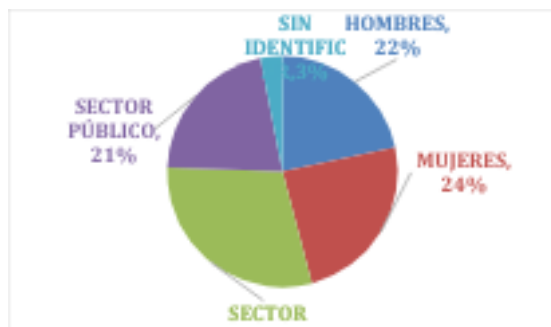
— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ





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



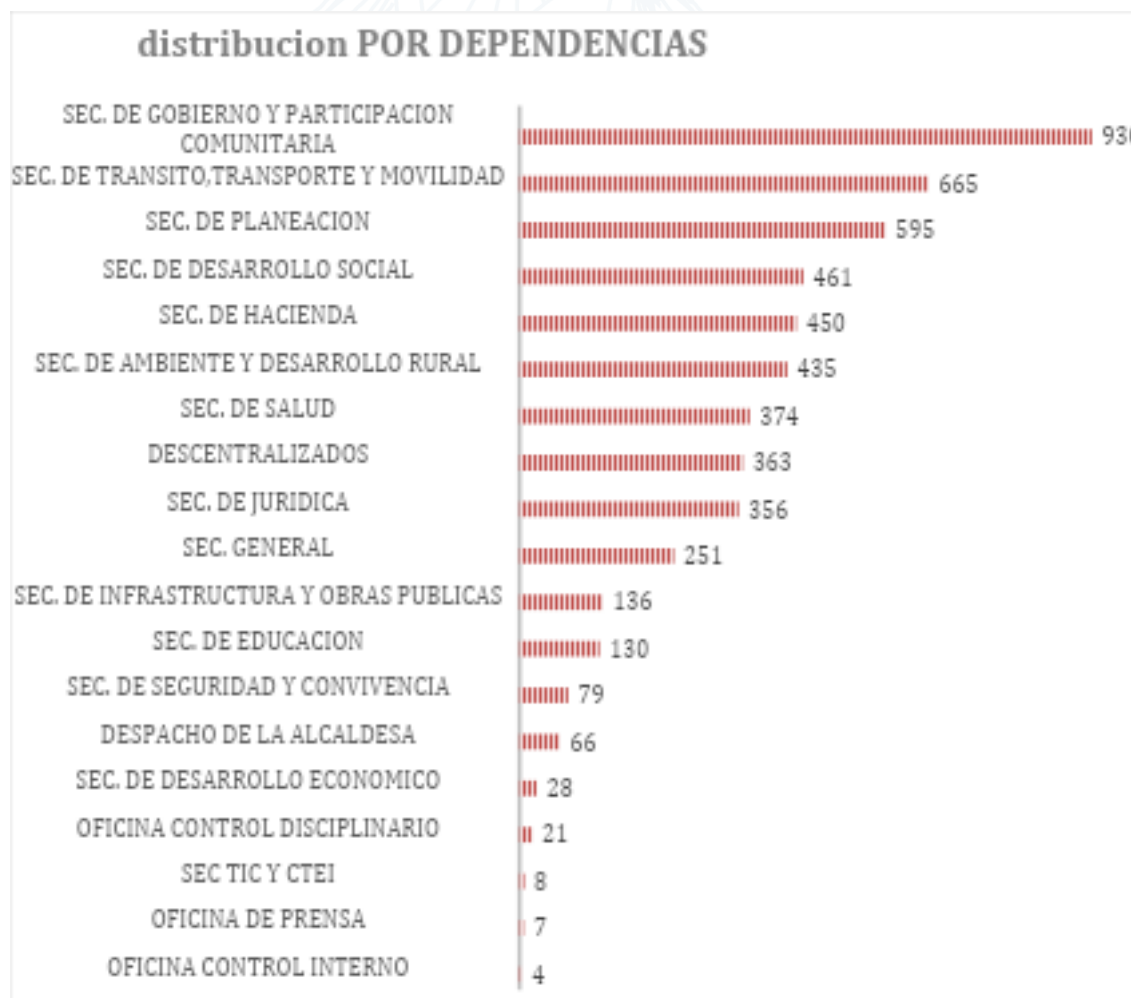


de PQRS.

De las 4996 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (julio–septiembre) del año 2025, 1211 fueron radicadas por mujeres, 1080 por hombres, 1065 provienen del sector privado, del 1484 sector público y 154 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representan un 30%, del total

DISTRIBUCION DE PQRS

En este trimestre la secretaria de Gobierno tuvo el mayor número de PQRS con (930) seguida por la secretaria de transito transportes y movilidad con (665) PQRS, mientras que la oficina de control interno con (4) PQRS durante el trimestre julio–septiembre 2025.



DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO DOMINIO	CONSULTAS	RECHAZO DE PETICIONES	PACOS	CONSORCIO	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	PUNUACION DE TOTE	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A S O F E L I C I T A C I O N	TRAMITE	TOTAL A	INFORMATIVOS	TOTAL	
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CI	0	184	0	404	75	5	26	1	3	0	0	0	0	2	18	178	0	34	930
SEC. DE PLANEACION	1	0	12	37	0	19	68	1	0	0	0	1	1	1	418	0	36	595	
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	347	1	18	35	2	0	0	0	0	0	4	219	0	39	665	
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	353	2	34	18	0	0	0	0	0	0	4	16	0	34	461	
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	66	0	22	47	0	0	0	0	0	0	0	210	0	105	450	
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO URBANO	0	0	0	163	0	4	26	0	0	0	0	0	0	0	190	0	52	435	
DESCENTRALIZADOS	0	0	1	281	0	9	16	0	0	0	0	0	0	1	26	4	25	363	
SEC. DE SALUD	85	0	0	167	0	1	35	0	0	40	0	0	0	0	43	0	3	374	
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	32	1	35	12	0	0	0	51	2	0	0	84	123	16	356	
SEC. GENERAL	0	0	0	50	0	79	33	5	0	0	0	0	0	0	51	0	12	251	
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUE	0	0	0	72	0	4	12	1	0	0	0	0	0	0	20	0	27	136	
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	74	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	25	0	16	130	
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	57	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	79	
DESPACHO DEL AL CALDE	0	0	0	10	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	49	66	
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	8	0	11	28	
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	6	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	3	21	
SEC. TICs	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	8	
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	7	
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4	
TOTAL	86	184	13	2123	79	232	360	23	3	40	51	3	4	48	1504	127	479	5359	

GRADO DE COMPETENCIA

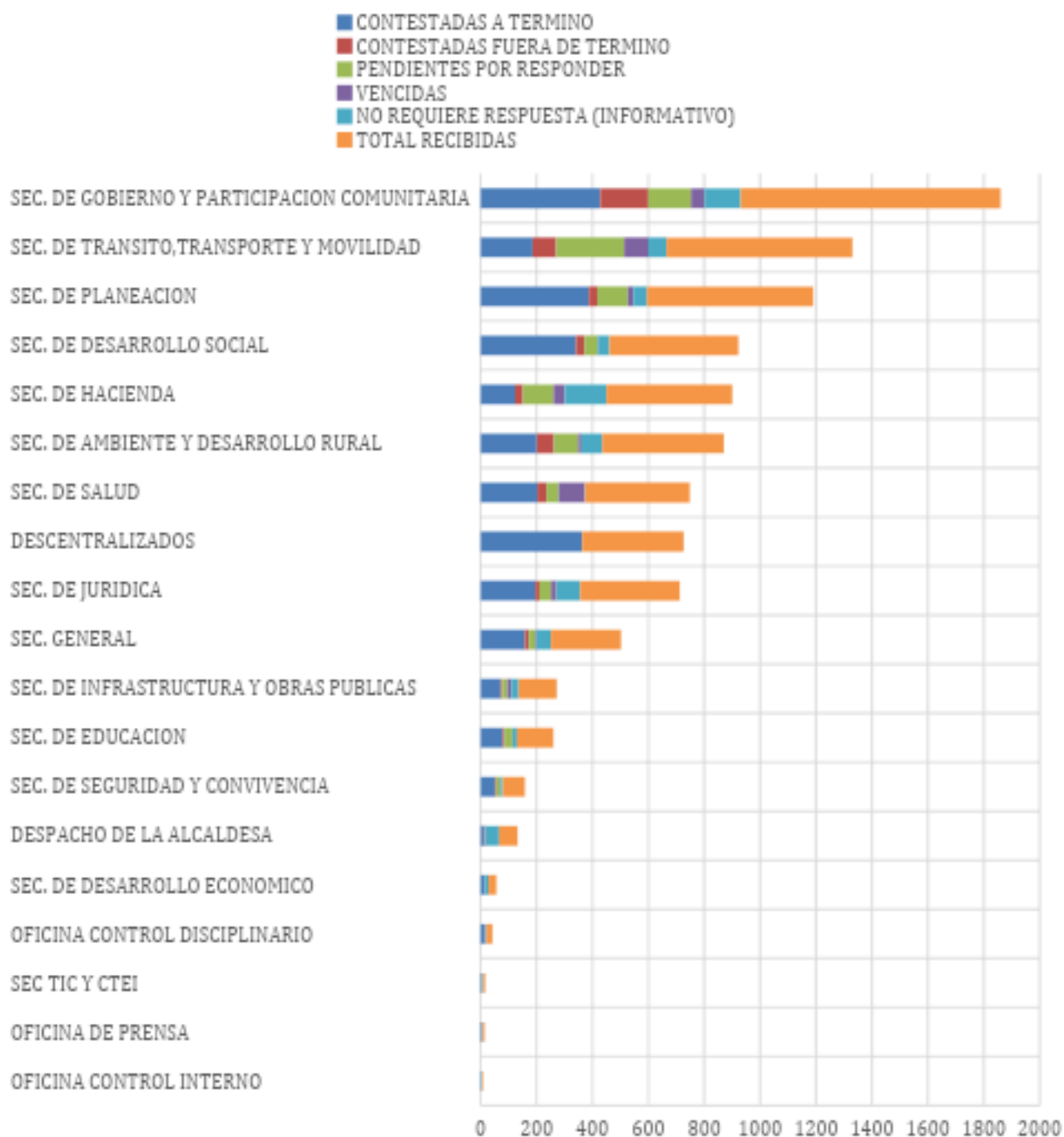


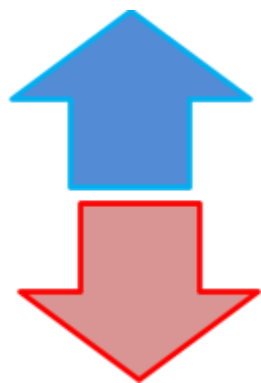
Cabe aclarar que de las 5359 PQRs radicadas en el Trimestre (julio–septiembre) de 2025, 4996 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 363 de entes descentralizados y otros.

ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	428	171	154	48	129	930
SEC. DE PLANEACION	387	30	110	19	49	595
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	186	84	244	86	65	665
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	341	30	46	3	41	461
SEC. DE HACIENDA	123	28	110	40	149	450
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	201	61	87	11	75	435
DESCENTRALIZADOS	363	0	0	0	0	363
SEC. DE SALUD	203	32	44	94	1	374
SEC. DE JURIDICA	196	14	42	19	85	356
SEC. GENERAL	158	14	23	4	52	251
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	72	6	18	13	27	136
SEC. DE EDUCACION	79	6	29	0	16	130
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	51	5	14	0	9	79
DESPACHO DE LA ALCALDESA	11	3	0	2	50	66
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	16	0	0	0	12	28
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	14	0	1	3	3	21
SEC TIC Y CTEI	4	0	0	0	4	8
OFICINA DE PRENSA	4	0	0	0	3	7
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	3	4
TOTAL	2838	484	922	342	773	5359

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





CONTROL INTERNO Y SEC. DESARROLLO
ECONOMICO Y SEC DE TICS

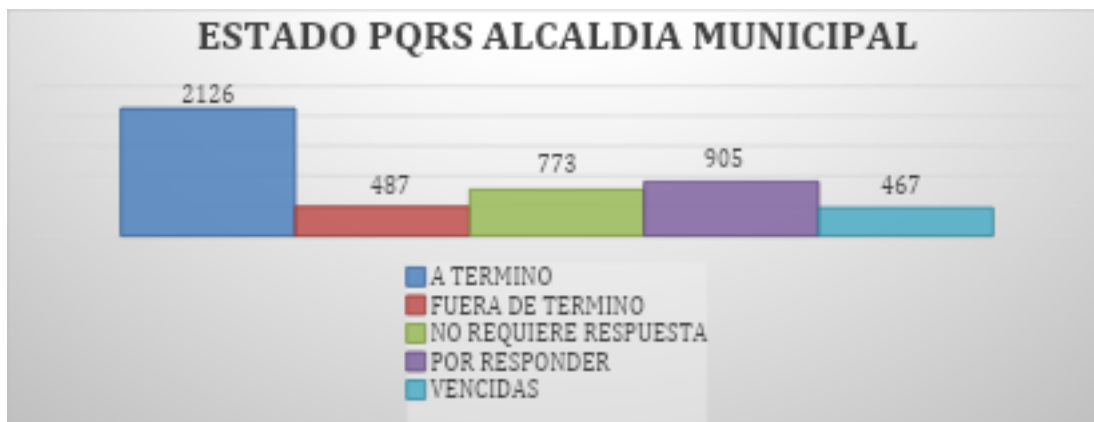
100%

SECRETARIA DE SALUD 66.3 %

Las secretarías de control interno y secretaria de las Tics y oficina de prensa ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Desarrollo económico con 96.6%, mientras que la secretaria de salud con 66.3% ocupa el último lugar).

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 5120 PQRS radicadas en el trimestre (julio–septiembre) de 2025 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2488 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 487 fuera de términos, 773 no requieren respuestas, 467 se encuentran vencidas y 905 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.



CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario 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 norma, 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 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 de retroalimentación para hacer más efectivo el control.

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.

*Elaboro, Sandra Olivos - Técnico administrativo / Karen Lemus - Contratista
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ