

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

**INFORME PQRSDF AGOSTO 2025**

**PRESENTACION**

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 y sugerencias -PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de agosto, 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 agosto 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		
		Ventanilla Secretaria de Hacienda Calle 2 Número 4- 07.	Lunes a Jueves de 8:00 a 4:00 pm y Viernes de 8:00 a 3:00 pm.	
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	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.

<b>Virtual</b>	Formulario electrónico WEB	<a href="http://www.cajica.gov.co/pgrs/">http://www.cajica.gov.co/pgrs/</a>	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	Ventanilla pgrs-alcaldia@cajica.gov.co		
<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. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a	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. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de		

		Ambiente- Sec. Desarrollo Social	jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	
--	--	---	--	--

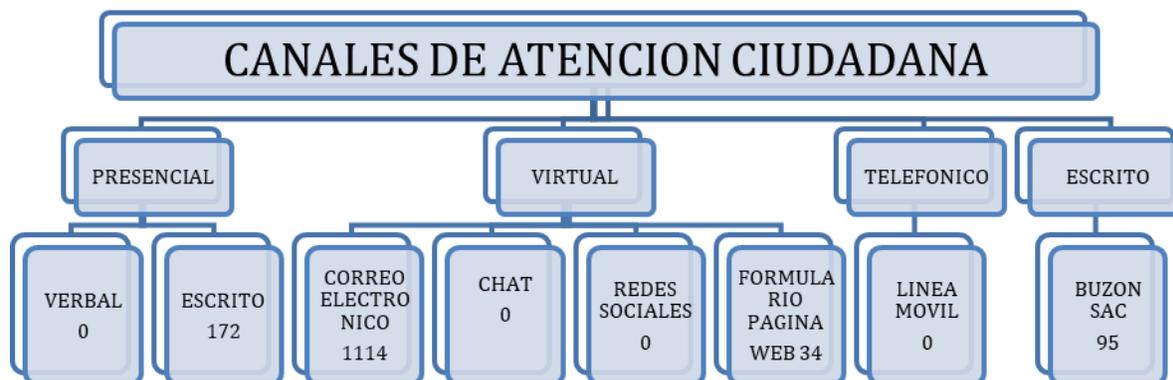
### INFORME PQRSDf RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2025

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de agosto de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1415 PQRSDf, los cuales se clasifican así.



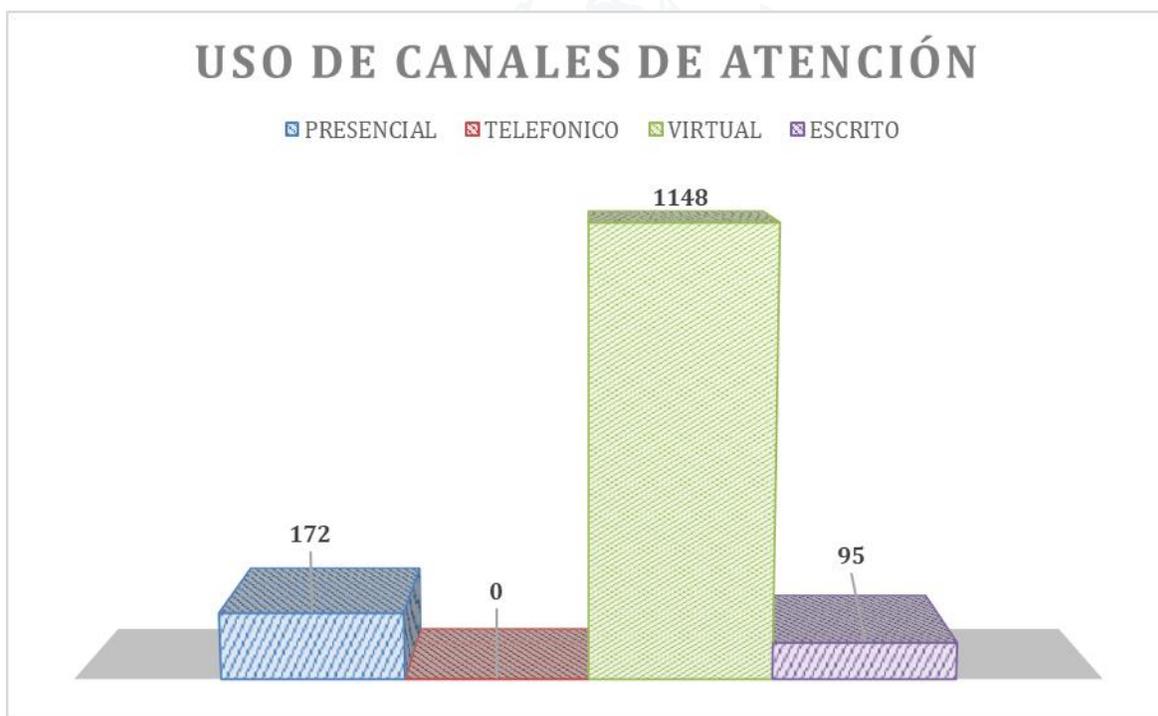
CLASIFICACION PQRSDf

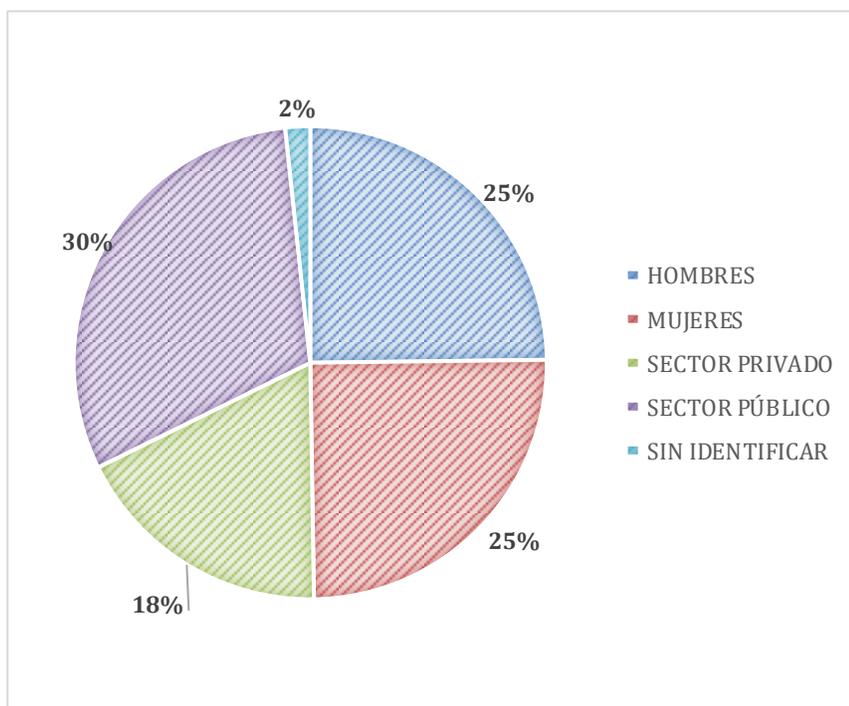
	CLASIFICACION PQRSDf
CONCEPTO TECNICO	51
CONSULTAS	3
DERECHO DE PETICION	607
DESPACHOS COMISORIOS	17
IMPUGNACION DE TUTELAS	15
PETICION DE DOCUMENTACION	70
PETICION DE INFORMACION	108
QUEJA	5
QUERELLA	0
RECLAMO	0
RECURSO DE REPOSICION	1
FELICITACIONES	0
TRAMITE	486
TUTELA	51
PETICION 5 DIAS	1



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los Ciudadanos 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





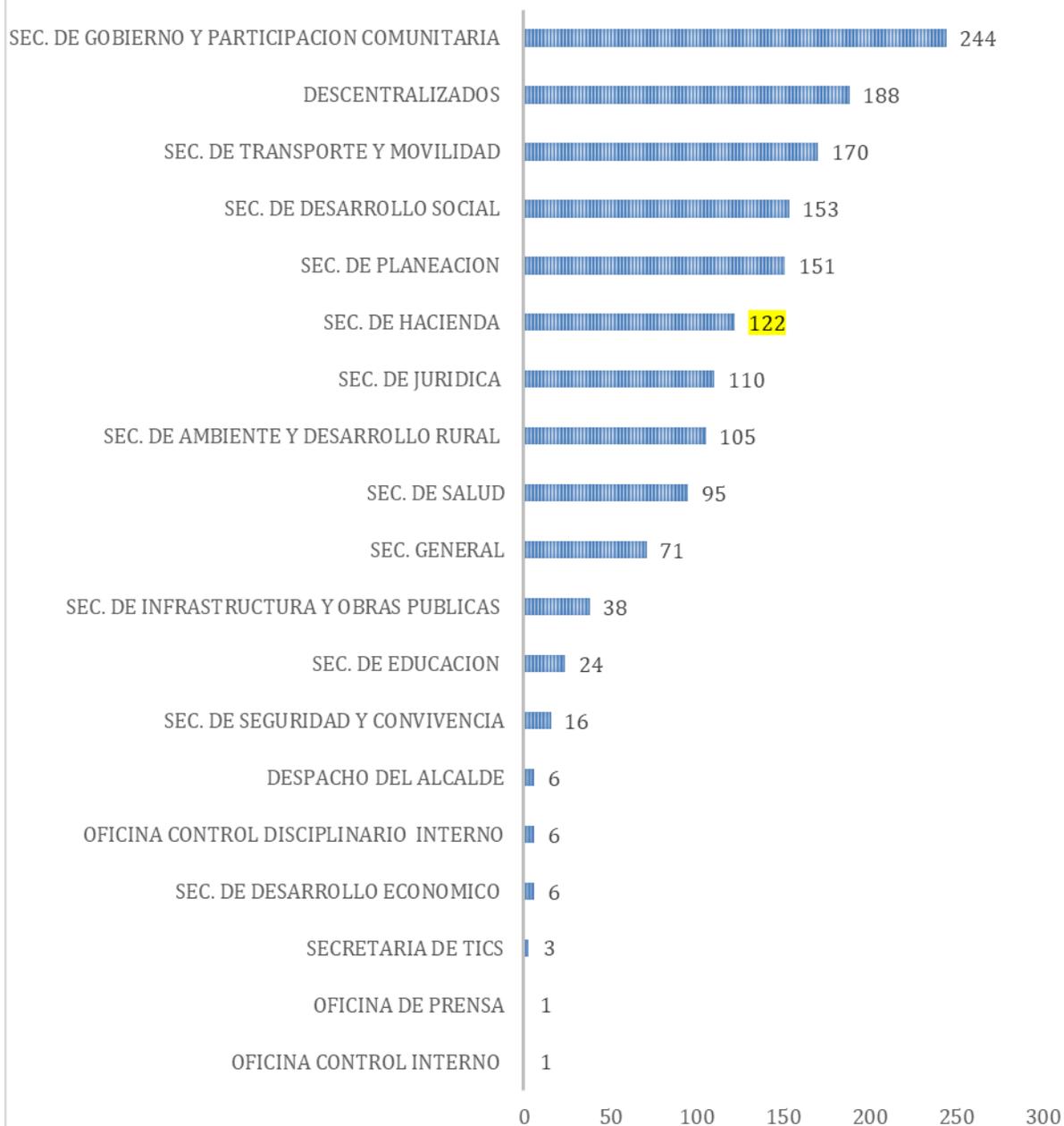
De las 1415 PQRSDF que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de agosto 353 fueron radicadas por mujeres, 351 por hombres, 254 provienen del sector privado, 433 del sector público y 24 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRSDFs por parte del sector que representa un 30%, del total de PQRSDF radicadas en el mes de agosto.

**DISTRIBUCION DE PQRSDF**

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con Doscientos setenta y nueve (279) PQRSDF, mientras que la Secretaria de TIC Y CTEL y control interno no registro PQRSDF.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

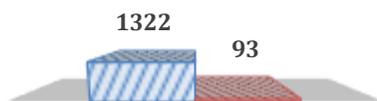


## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHOS DE PETICION	DESPACHOS COMISARIOS	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	QUERRELA	IMPUGNACION DE TUTELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	2	8	0	5	22	0	0	0	0	1	0	0	113	0	151
SEC. GENERAL	0	0	15	0	28	13	2	0	0	0	0	0	0	13	0	71
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	51	0	108	17	0	8	0	0	0	0	0	1	0	59	0	244
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	127	0	12	8	0	0	0	0	0	0	0	6	0	153
DESCENTRALIZADOS	0	1	71	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	15	2	93
SEC. DE SALUD	0	0	58	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	33	0	95
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	16
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	99	0	6	11	0	0	0	0	0	0	0	54	0	170
SEC. DE HACIENDA	0	0	21	0	7	15	0	0	0	0	0	0	0	79	0	122
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	35	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	59	0	105
SEC. DE JURIDICA	0	0	14	0	5	4	0	0	15	0	0	0	0	23	49	110
SEC TICS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	23	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	10	0	38
SEC. DE EDUCACION	0	0	9	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	11	0	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	6
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>607</b>	<b>17</b>	<b>70</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>486</b>	<b>51</b>	<b>1415</b>

## GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía  Descentralizados



## GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1415 PQRSD radicadas en el mes de agosto de 2025, 1322 PQRSD son competencia de la

07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
40 Teléfono: PBX (601) 8837077

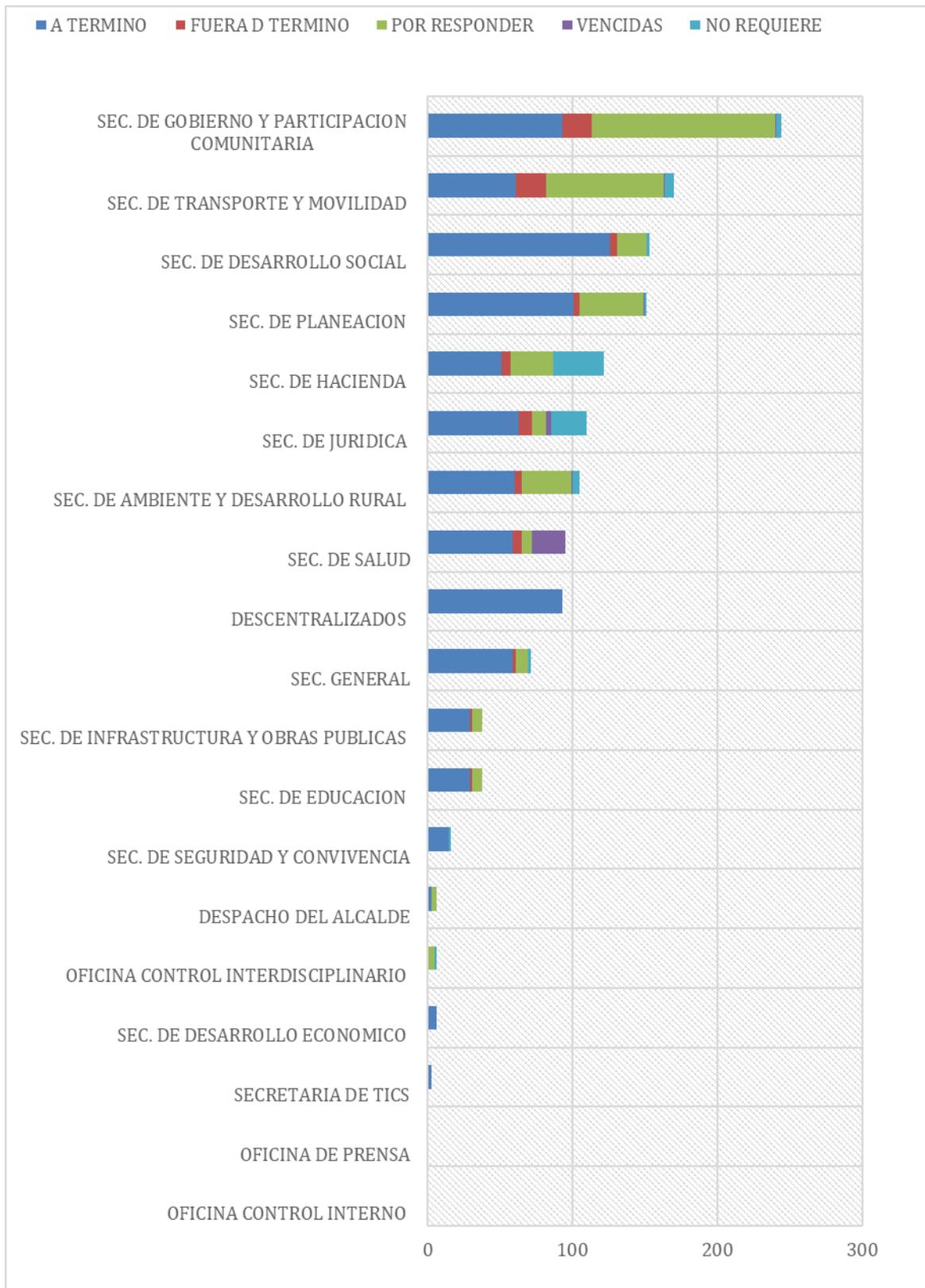
Correo electrónico: [ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co](mailto:ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co)  
Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

Administración Municipal y 93 de Entes Descentralizados y otros.

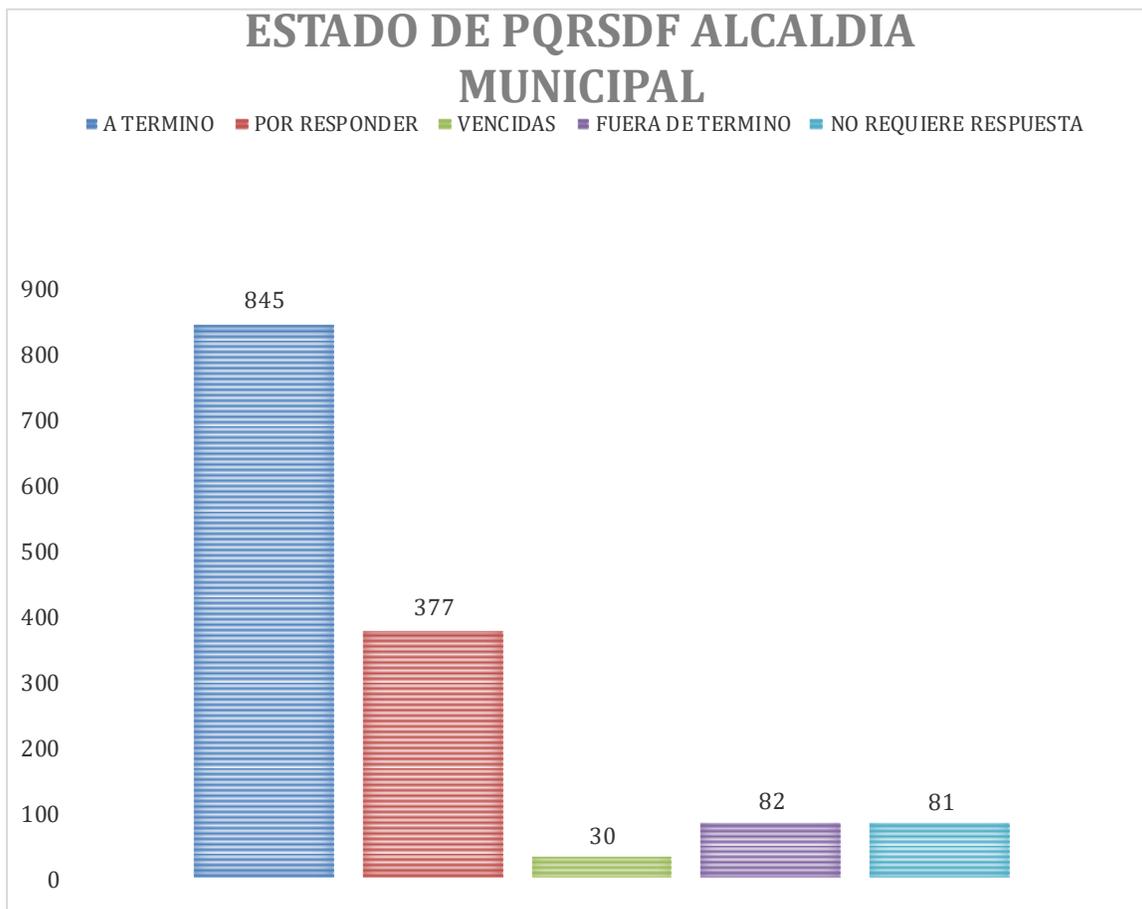
**SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	101	4	44	1	1	151
SEC. GENERAL	59	2	8	0	2	71
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	93	20	127	1	3	244
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	126	5	20	0	2	153
DESCENTRALIZADOS	93	0	0	0	0	93
SEC. DE SALUD	59	6	7	23	0	95
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	15	0	0	0	1	16
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	61	21	81	1	6	170
SEC. DE HACIENDA	51	6	30		35	122
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	60	5	34	1	5	105
SEC. DE JURIDICA	63	9	10	3	25	110
SEC TICS	3	0	0	0	0	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	29	2	7	0	0	38
SEC. DE EDUCACION	21	2	1	0	0	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	5	0	1	6
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	3	0	0	6
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>82</b>	<b>377</b>	<b>30</b>	<b>81</b>	<b>1415</b>

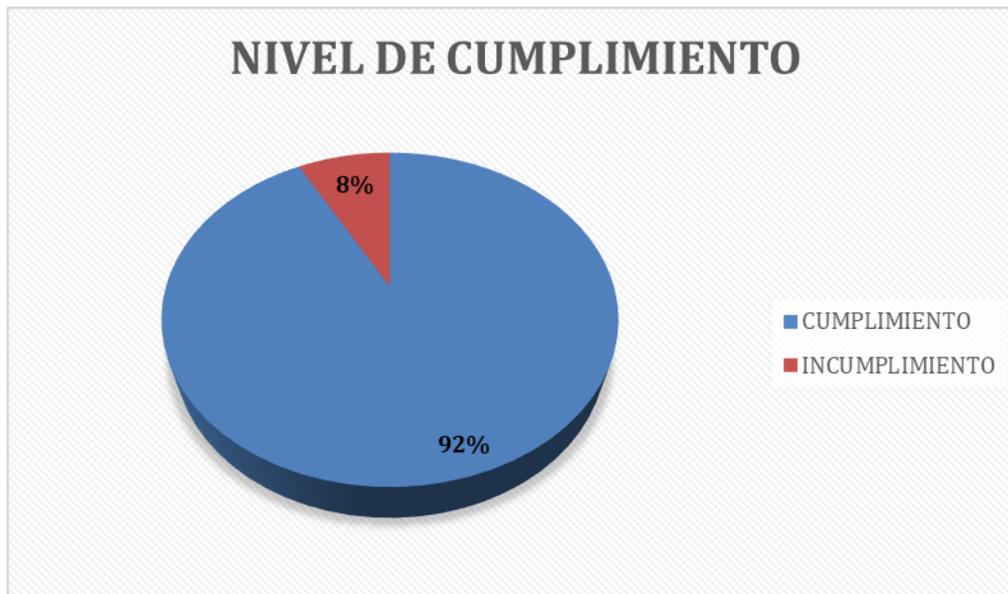
MUNICIPAL DE CAJICA



De las 1415 PQRSDf radicadas en el mes de agosto 2025, En la revisión efectuada por parte de las dependencias 845 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 377 PQRs están por responder, 30 se encuentran vencidas, 82 se respondieron fuera de términos y 81 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 Agosto fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRSD que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSD radicadas en el mes de agosto 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 PQRSD radicadas en el mes de agosto de 2025 fue del 92% con respecto a las 1415 PQRSD que se debían contestar a fecha máxima de 19/09/2025.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/08/2025 al 31/08/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 19/09/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (845) por responder (377), vencidas (30), fuera de términos (82), no requerían respuesta (81) última fecha de revisión del 12/09/2025.

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD 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, Felicitaciones, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada peticionario 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, Denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de la Matriz de Seguimiento a través de correos electrónicos al enlace responsable de PQRSDf de cada dependencia, informando las PQRSDf que se encuentran en Estado fuera de termino, vencida, pendientes por responder, 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 apoyó con jornada de subsanaciones para apoyar a las Dependencias.

Se efectuó capacitaciones en protocolo de atención ciudadana al ciudadano sordo, se efectuaron videos informando a los ciudadanos el horario de atención al ciudadano sordo.

### **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.

Se efectuó video instructivo para enviar las PQRSDf por la pagina web en el formulario dispuesto para ello.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

---

*Elaboro, Leidy Abril / Karen Salamanca / Sandra Olivos*  
*Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*  
*Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron*  
*Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS.*



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ