

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

INFORME PQRSDF JUNIO 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 junio, 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 junio 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.

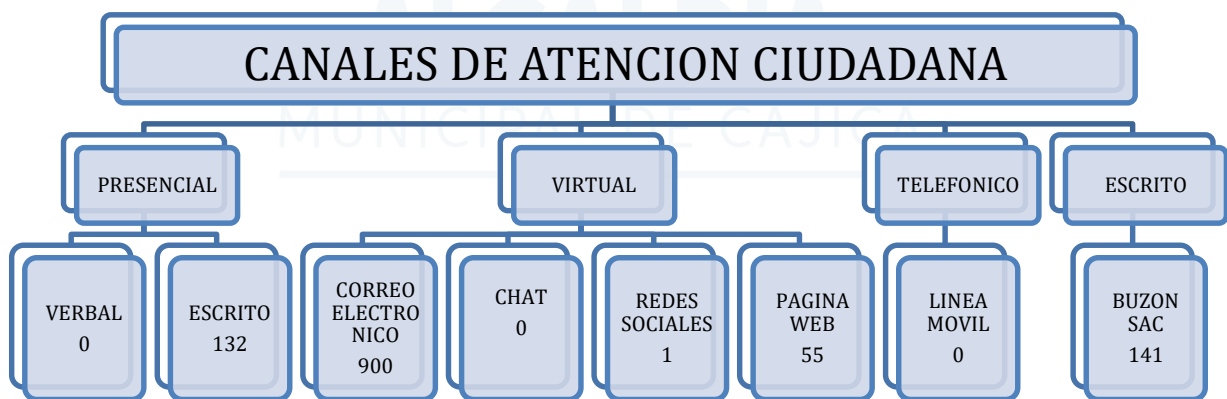
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de 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 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 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 -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 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 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.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de PQRSDF	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		

INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN JUNIO

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1229 PQRS, los cuales se clasifican así.

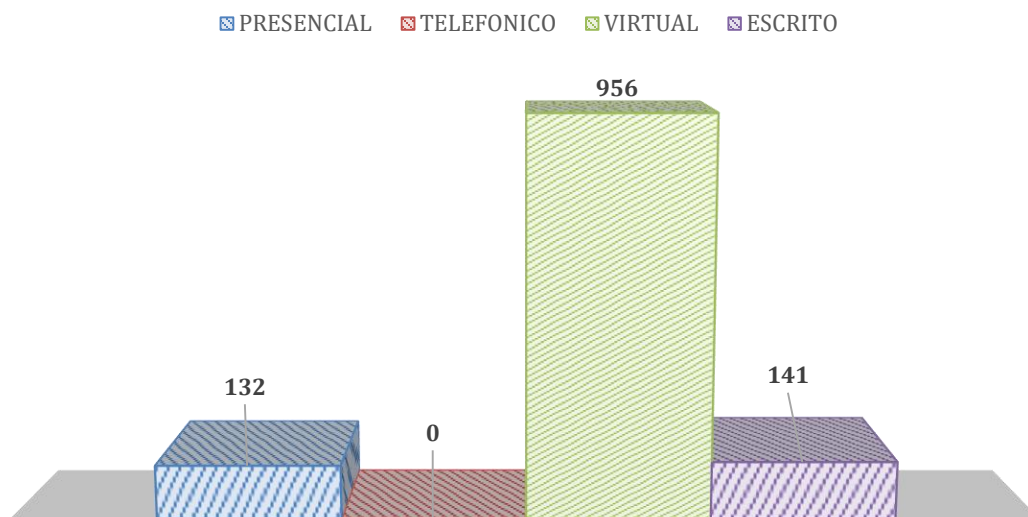
CLASIFICACION PQRSDF	
	CLASIFICACION PQRSDF
CONCEPTO TECNICO	83
CONSULTAS	4
DERECHO DE PETICION	535
DESPACHOS COMISORIOS	18
IMPUGNACION DE TUTELAS	10
PETICION DE DOCUMENTACION	40
PETICION DE INFORMACION	93
QUEJA	7
QUERELLA	1
RECLAMO	4
RECURSO DE REPOSICION	3
FELICITACION	1
TRAMITE	399
TUTELA	31
PETICION 5 DIA	0



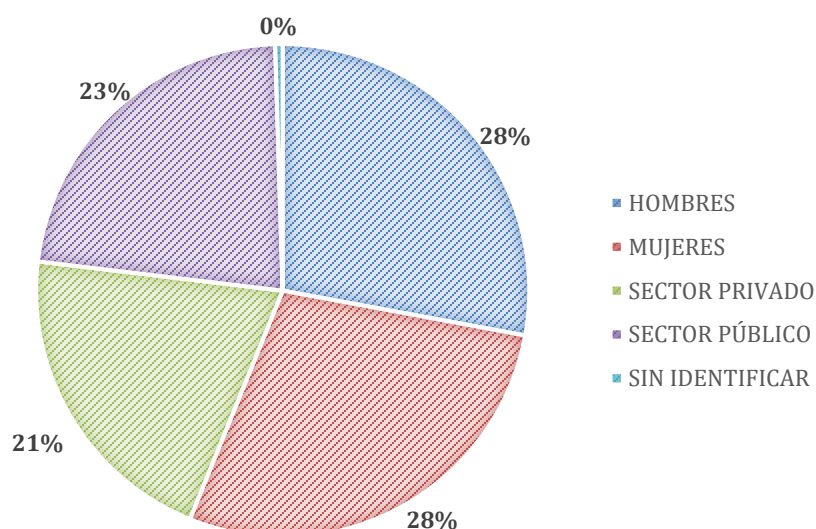
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSDF es correo electrónico.

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 PQRS.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

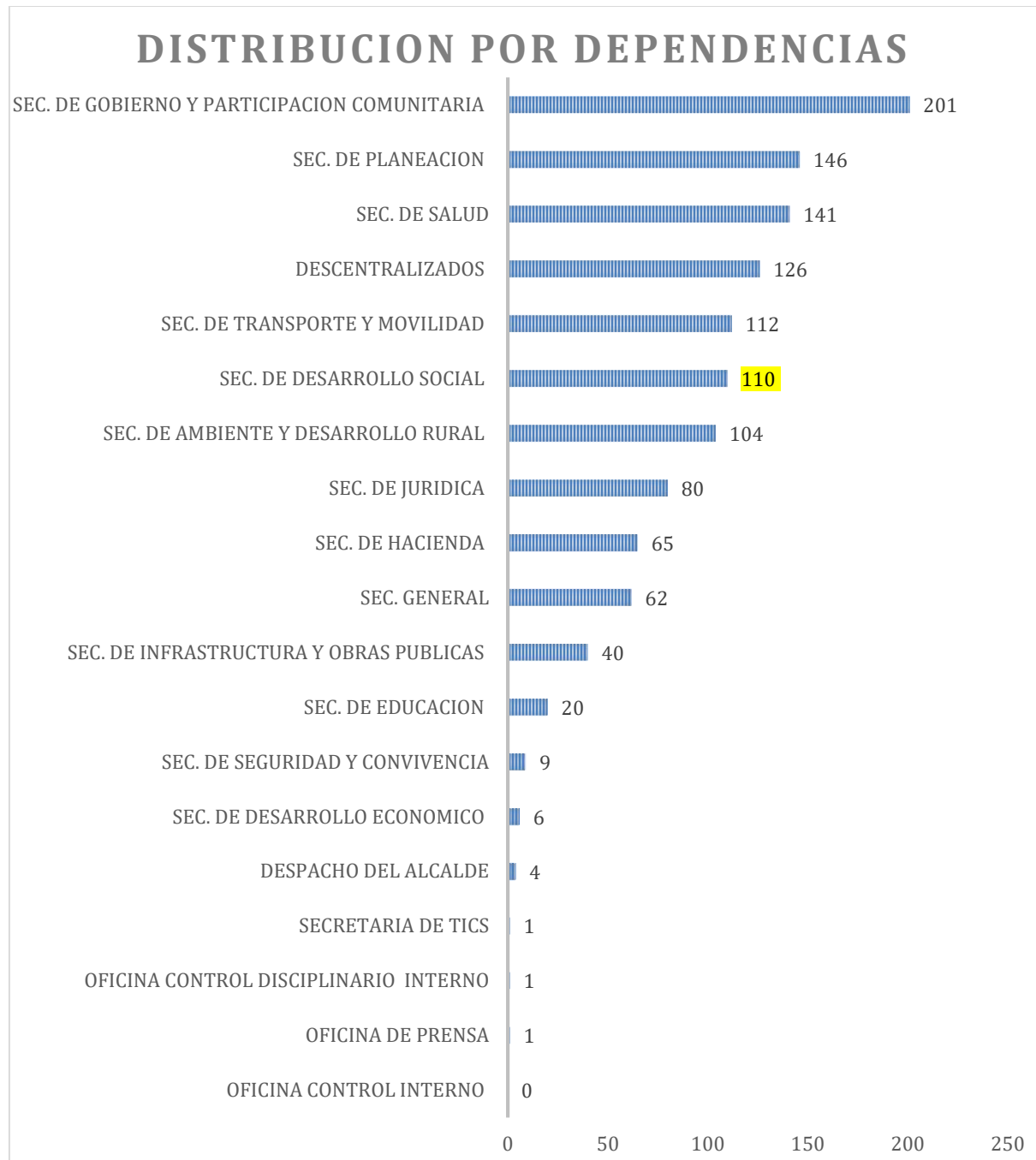


De las 1229 PQRSDf que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de junio 347 fueron radicadas por mujeres, 343 por hombres, 255 provienen del sector privado, 278 del sector público y 6 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRSDf es por parte de las mujeres que representa un 28%, del total de PQRSDf radicadas en el mes de junio.



DISTRIBUCION DE PQRSDF

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con Doscientos uno (201) PQRSDF, mientras que control interno no registro PQRSDF.

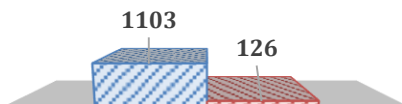


DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	QUERRELA	RECLAMO	DESPACHO COMISORIOS	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	IMPUNAGCION DE TUTELA	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	4	13	1	13	0	0	0	0	2	0	0	113	0	0	146
SEC. GENERAL	0	0	13	19	14	1	0	0	0	0	0	0	15	0	0	62
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	37	0	76	2	9	3	1	0	18	0	0	1	54	0	0	201
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	88	2	8	1	0	0	0	0	0	0	11	0	0	110
DESCENTRALIZADOS	0	0	93	4	2	2	0	0	0	0	0	0	24	0	1	126
SEC. DE SALUD	46	0	63	0	12	0	0	4	0	0	0	0	16	0	0	141
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	9
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	62	2	4	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	112
SEC. DE HACIENDA	0	0	19	4	12	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	65
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	41	2	7	0	0	0	0	0	0	0	54	0	0	104
SEC. DE JURIDICA	0	0	13	3	2	0	0	0	0	1	0	0	21	10	30	80
SEC. TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	27	0	5	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	40
SEC. DE EDUCACION	0	0	13	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	83	4	535	40	94	7	1	4	18	3	0	1	398	10	31	1229

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía Descentralizados



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1229 PQRSDF radicadas en el mes de junio de 2025, 1103 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 126 de Entes Descentralizados y otros.

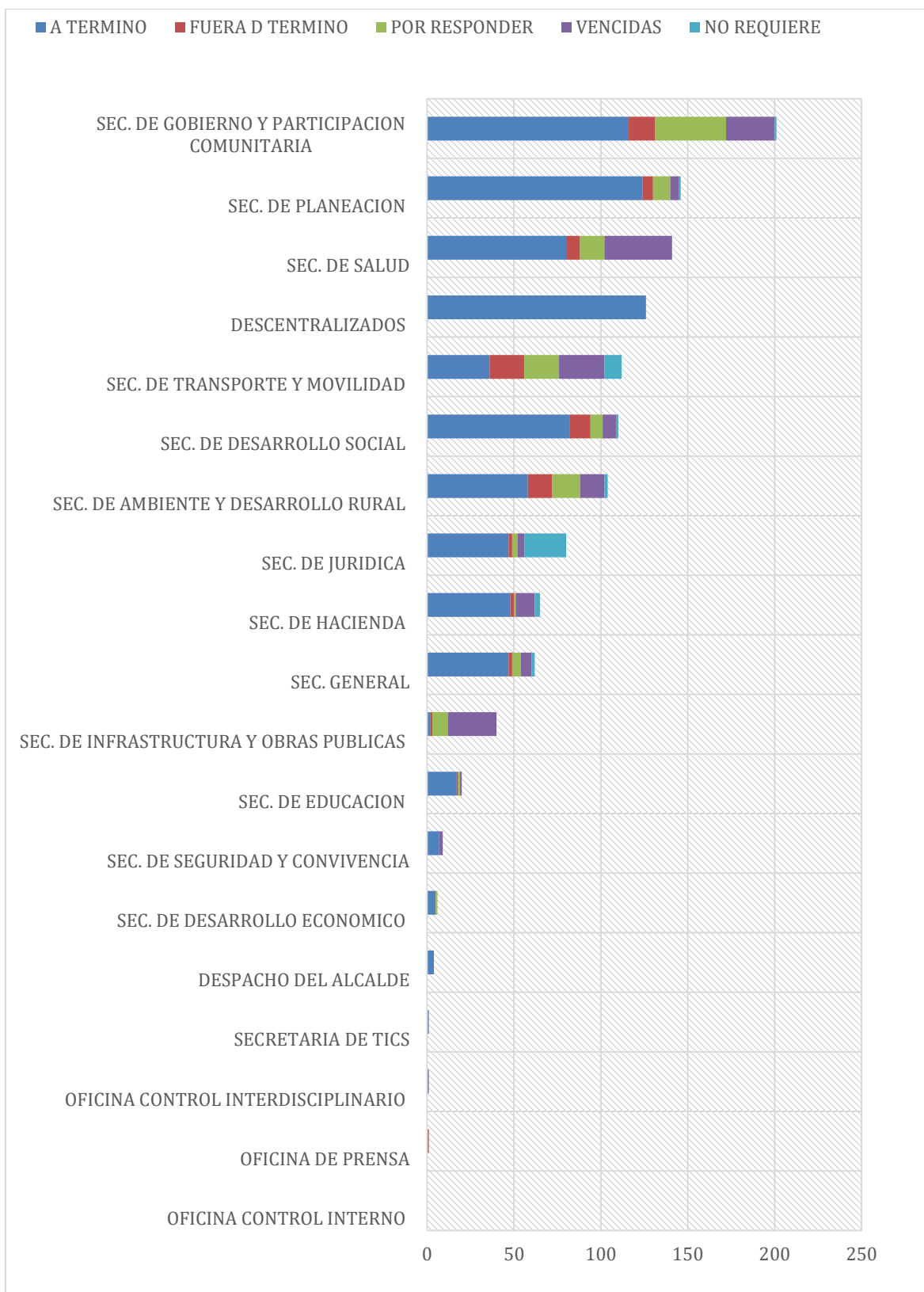
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADA S FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDA S
SEC. DE PLANEACION	124	6	10	5	1	146
SEC. GENERAL	49	3	5	3	2	62
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	116	15	41	28	2	202
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	82	12	7	8	1	110
DESCENTRALIZADO S	126	0	0	0	0	126
SEC. DE SALUD	80	8	14	39	0	141
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	0	0	2	0	9
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	36	20	20	26	10	112
SEC. DE HACIENDA	48	2	1	11	3	65
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	58	14	16	14	2	104
SEC. DE JURIDICA	47	2	3	4	24	80
SEC TIC Y CTEL	1	0	0	0	0	1
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	0	9	28	0	39
SEC. DE EDUCACION	17	1	1	1	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	5	1	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	1	0	1

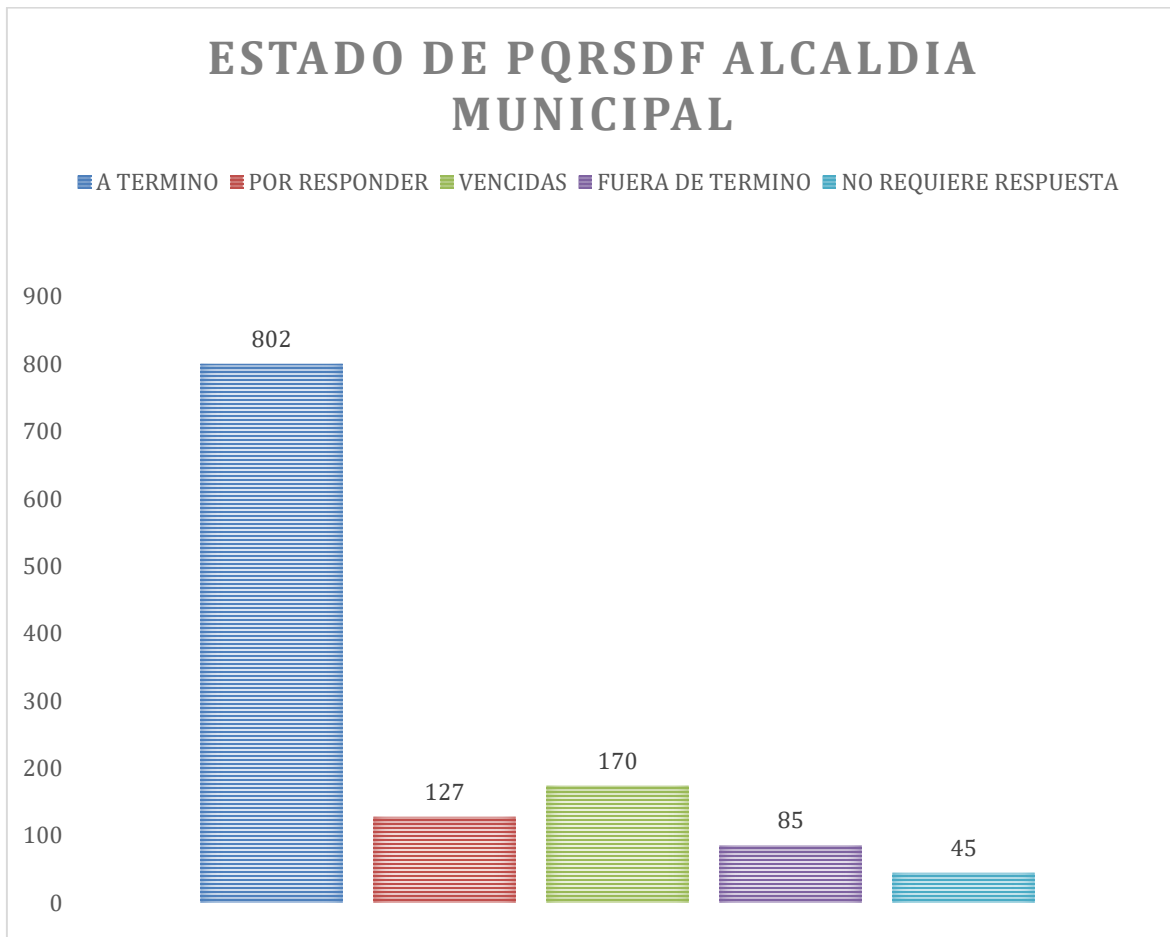
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	4	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	1	0	0	0	1
TOTAL	802	85	127	170	45	1229



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

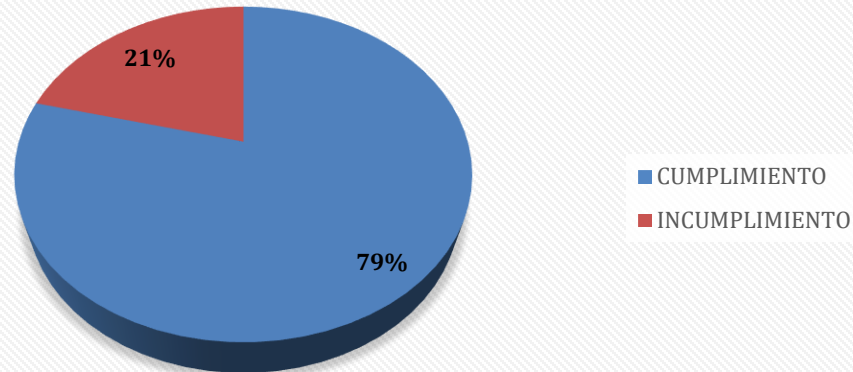


De las 1229 PQRSDF radicadas en el mes de Junio 2025, 802 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos de ley, 127 PQRSDF están por responder, 170 se encuentran vencidas, 85 se respondieron fuera de términos y 45 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 30 de junio de 2015 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 Junio fue:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



- 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 junio 2025 a los Entes Descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe, pero si se informa que por parte de la Administración Central fueron enviadas por competencia dentro de los términos conforme al artículo 21 de la ley 1755
- 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 junio de 2025 fue del 79% con respecto a las 1229 PQRSD que se debían contestar a fecha máxima de 21/07/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSD que fueron radicadas del 01/06/2025 al 30/06/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/07/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (802) por responder (127), vencidas (170), fuera de términos (85), no requerían respuesta (45) última fecha de revisión del 15/07/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRSDF envió Matriz PQRSDF de Seguimiento del mes de junio de 2025, en las cuales se emite en forma detallada con las respectivas observaciones el estado de las PQRSDF para que las Secretarías tomen acciones en la contestación de las mismas, y efectúen las subsanaciones a que haya lugar, se efectuaron jornadas de subsanaciones apoyando a las Secretarías en el cargue de las mismas.

Se efectuaron capacitaciones a las dependencias en la ley 1755 de 2015, manejo del software y en la Atención ciudadana.

Se hizo estrategia con capacitación conjunta con la oficina de control disciplinario interno, en la cual se incluyó el código disciplinario único, con el fin que los servidores públicos fortalezcan el conocimiento y se dé la importancia a la contestación en los términos de la ley, cumpliendo las obligaciones y deberes de los funcionarios públicos.

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 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 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: 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