

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

**INFORME PQRSDF**  
**NOVIEMBRE DE 2025**

**PRESENTACION**

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General- Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones-PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de Noviembre de 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, buscando cumplir con los términos de ley conforme a la ley 1755 de 2015 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 noviembre de 2025.

**CANALES DE ATENCION CIUDADANA**

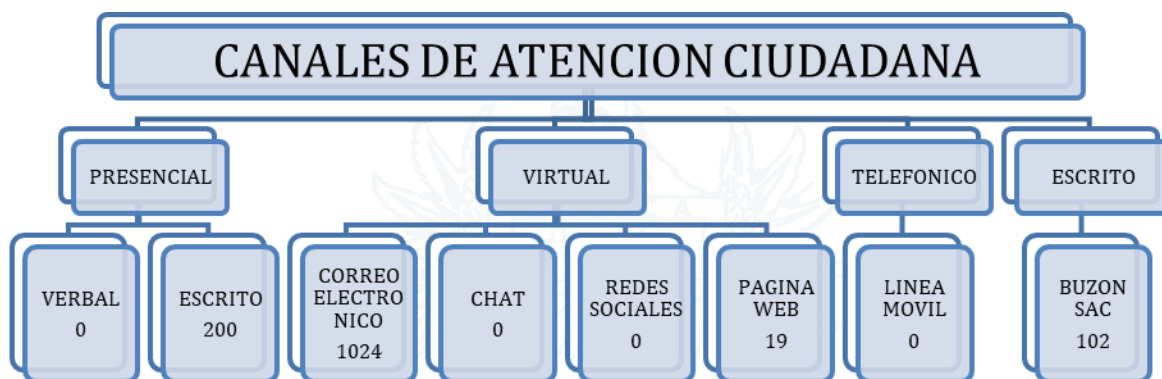
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- 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- Cundinamarca- 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.
Virtua I	Formulario electrónico WEB	<a href="http://www.cajica.gov.co/pqrs/">http://www.cajica.gov.co/pqrs/</a>	El portal y los correos electrónicos	Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de

	Correo electrónico	Ventanilla qrs-alcaldia@cajica.gov.co	se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	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.
<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.	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 y, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	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	Se podrán radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones.  Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Buzón de PQRSDF	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo		

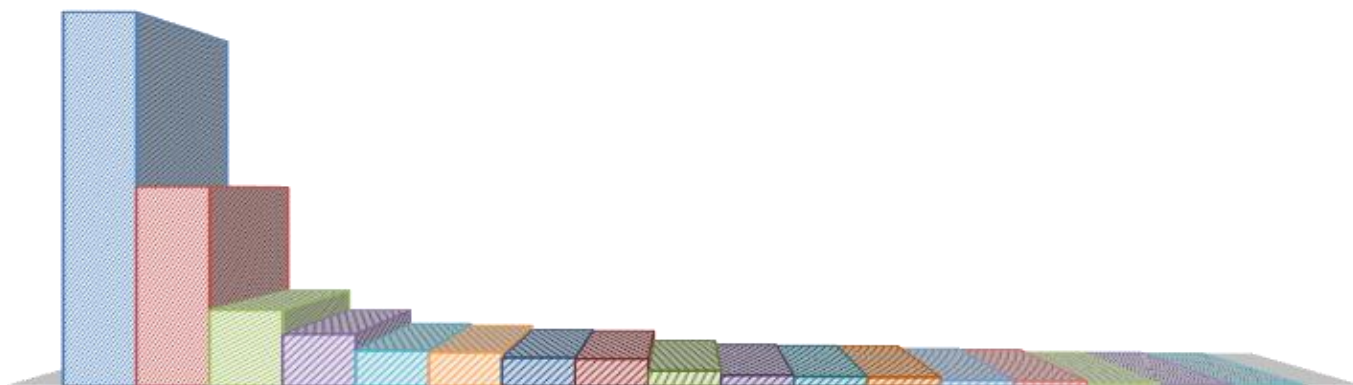
		Social	Viernes 8:00 am- 4:30pm	
--	--	--------	-------------------------------	--

**INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN NOVIEMBRE**



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1345 PQRSDf, los cuales se clasifican así.

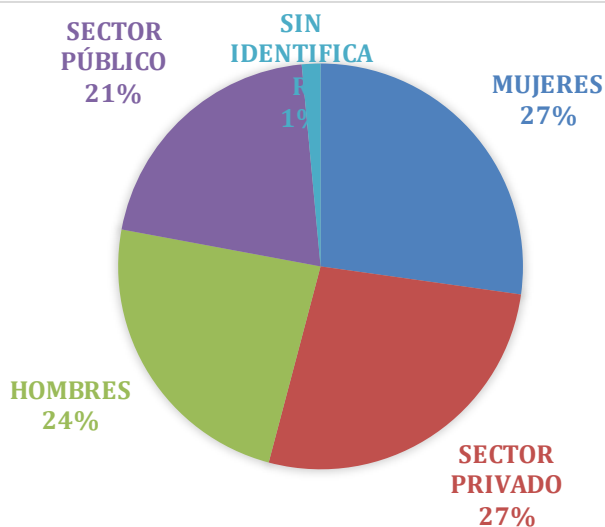
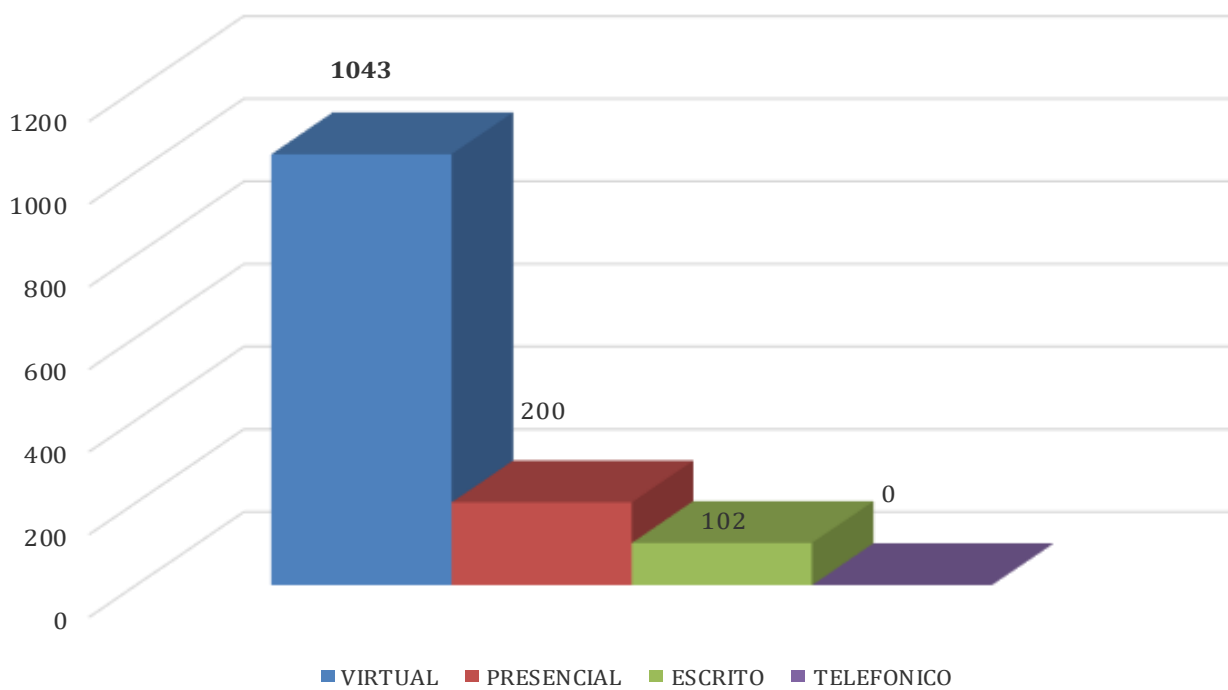


	CLASIFICACION PQRSDf
DERECHO DE PETICION	572
TRAMITE	305
PETICION DE DOCUMENTACION	116
INFORMATIVOS	79
PETICION DE INFORMACION	54
QUEJA	51
CONCEPTO BOMBEROS	43
CONCEPTO TECNICO	41
DESPACHOS COMISORIOS	23
IMPUGNACION DE TUTELA	16
FELICITACION	14
TUTELA	13
RECLAMO	8
CONSULTAS	7
PETICION A 5 DIAS	2
QUERELLA	1
RECURSO DE REPOSICION	0

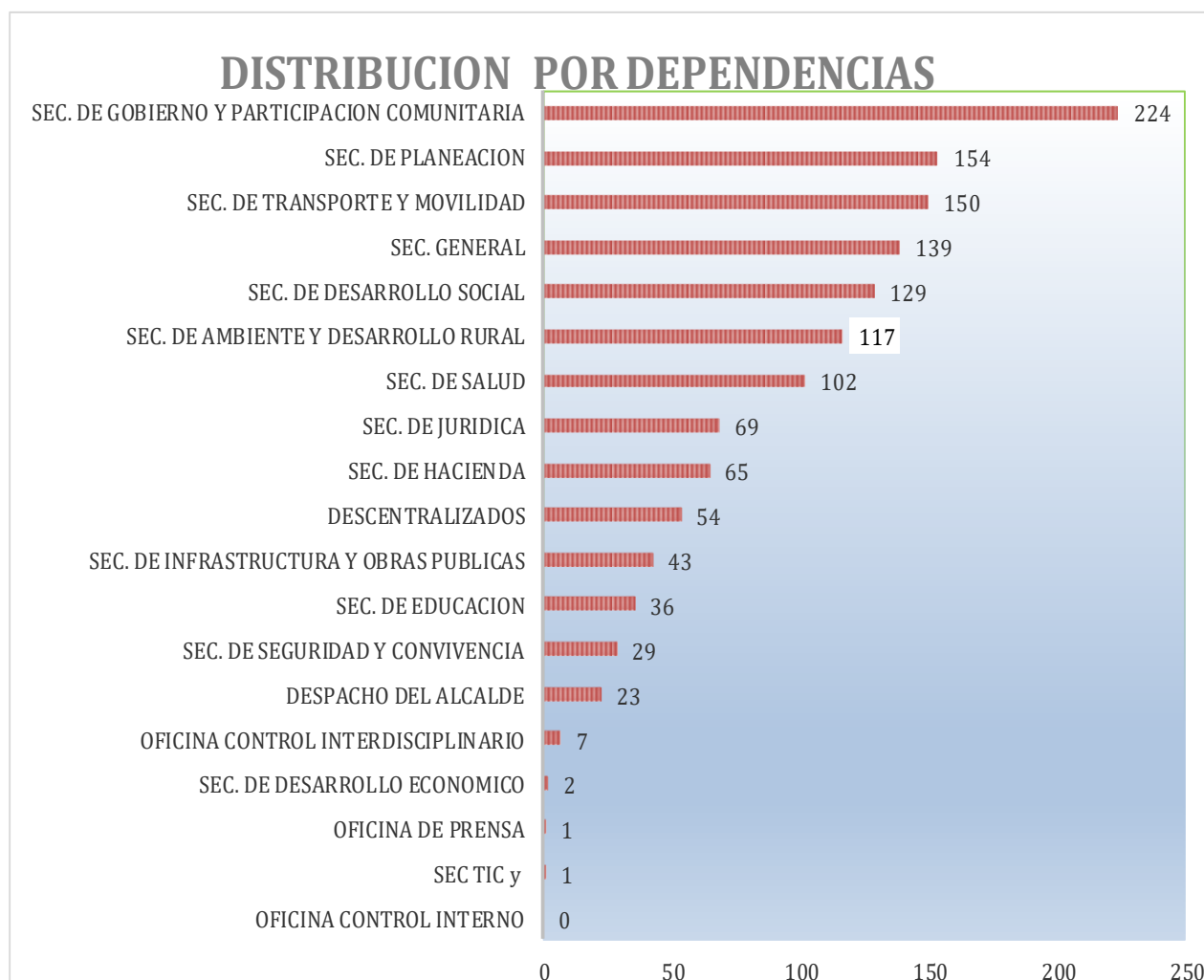
Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDF es el correo electrónico.

De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal y/o escrito hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDF

Uso de canales de Atención Ciudadana



De las 1345 PQRSDf radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de noviembre, 366 fueron presentadas por mujeres, 362 provinieron del sector privado, 320 por hombres, 277 del sector público y 20 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDf fueron presentadas por mujeres y el sector privado con el **27%** del total registrado en el mes noviembre.



### DISTRIBUCION DE PQRSDf POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con trescientos diecinueve (224) PQRSDF, mientras que la oficina de prensa y la secretaria de TIC Y CTEL (1) PQRSDF.

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DESPACHOS COMISORIOS	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 GOBIERNO Y	0	43	0	111	22	1	6	2	0	0	0	0	0	2	31	0	6	224
SEC. DE PLANEACION	0	0	6	19	0	8	6	0	0	0	0	0	0	0	112	0	3	154
SEC. DE TRANSPORT	0	0	0	80	0	6	3	1	0	0	1	0	0	5	42	0	12	150
SEC. GENERAL	0	0	0	24	0	69	5	2	0	0	0	0	0	0	37	0	2	139
SEC. DE DESARROLL	0	0	0	107	1	10	4	0	0	0	0	0	1	3	1	0	2	129
SEC. DE AMBIENTE Y	0	0	0	77	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	29	0	6	117
SEC. DE SALUD	41	0	1	2	0	1	10	35	0	8	0	0	0	0	2	0	2	102
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	14	0	13	0	0	0	0	13	0	1	0	10	12	6	69
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	17	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	32	0	9	65
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	32	0	4	5	4	1	0	2	0	0	0	0	1	5	54
SEC. DE INFRASTRU	0	0	0	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	3	43
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	24	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	36
SEC. DE SEGURIDAD	0	0	0	23	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	29
DESPACHO DEL ALC.	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	15	23
OFICINA CONTROL IN	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
SEC. DE DESARROLL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
SEC TICS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL IN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	41	43	7	572	23	116	54	51	1	8	16	0	2	14	305	13	79	1345

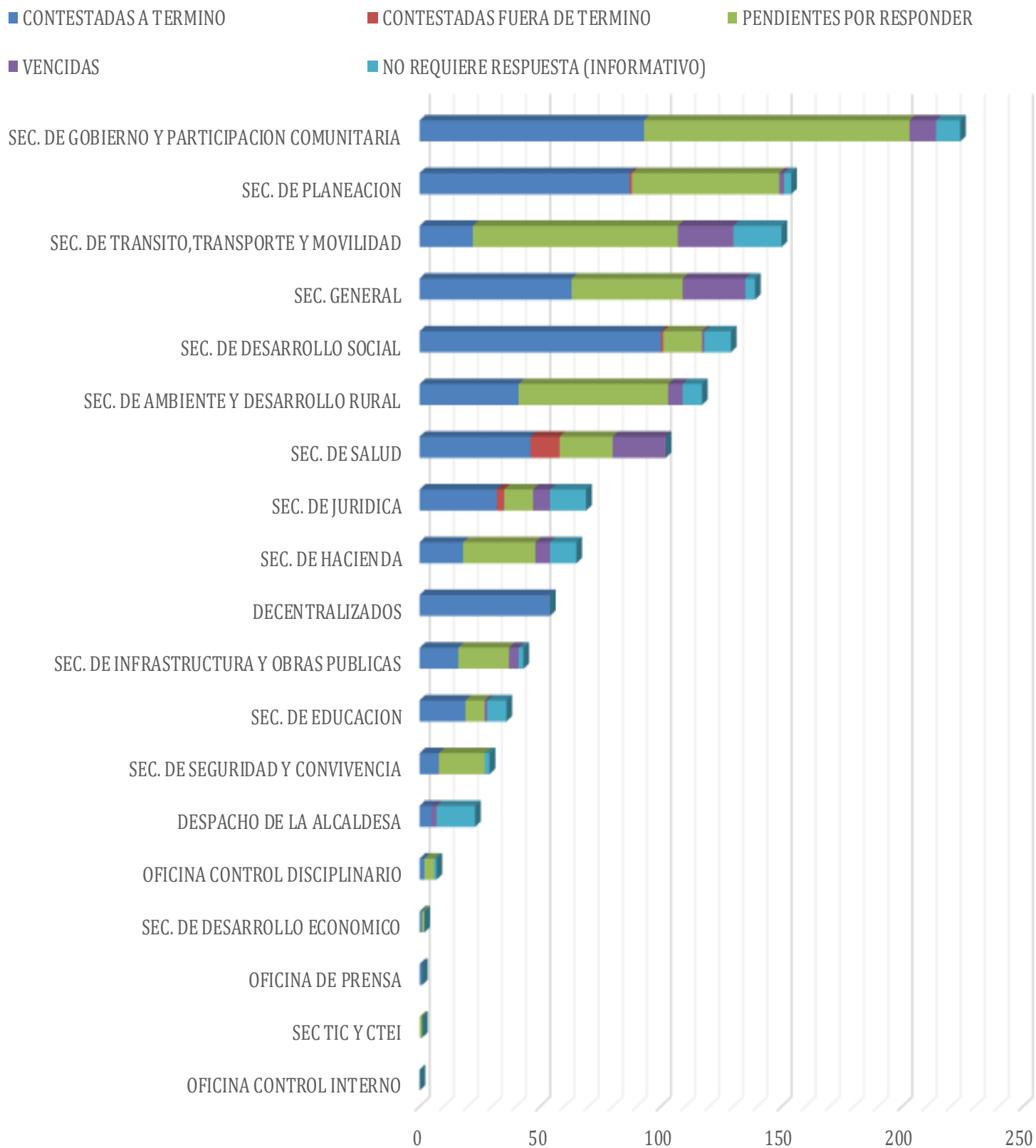
## GRADO DE COMPETENCIA



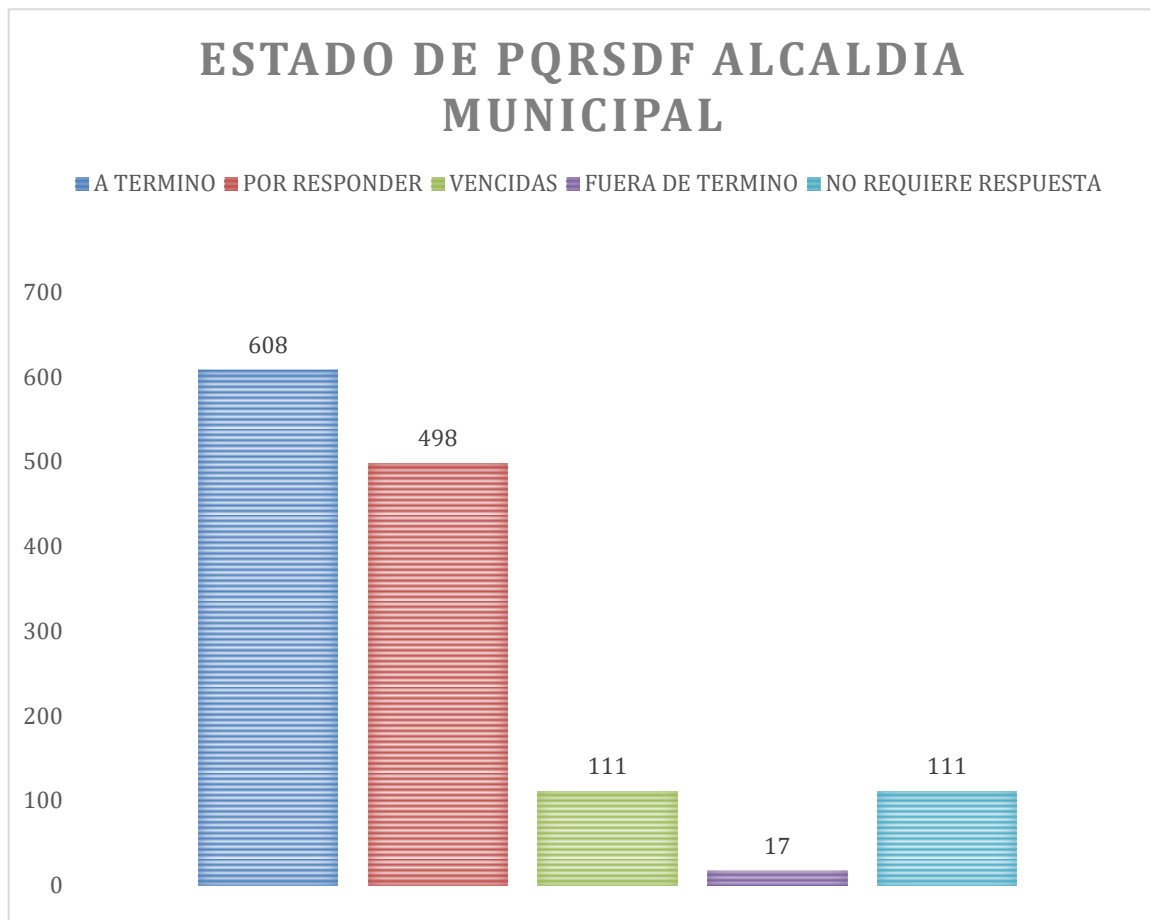
Cabe aclarar que de las 1291 PQRSDf radicadas en el mes de noviembre de 2025, PQRSDf son competencia de la Administración Municipal y 54 de entes descentralizados y otros.

### SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

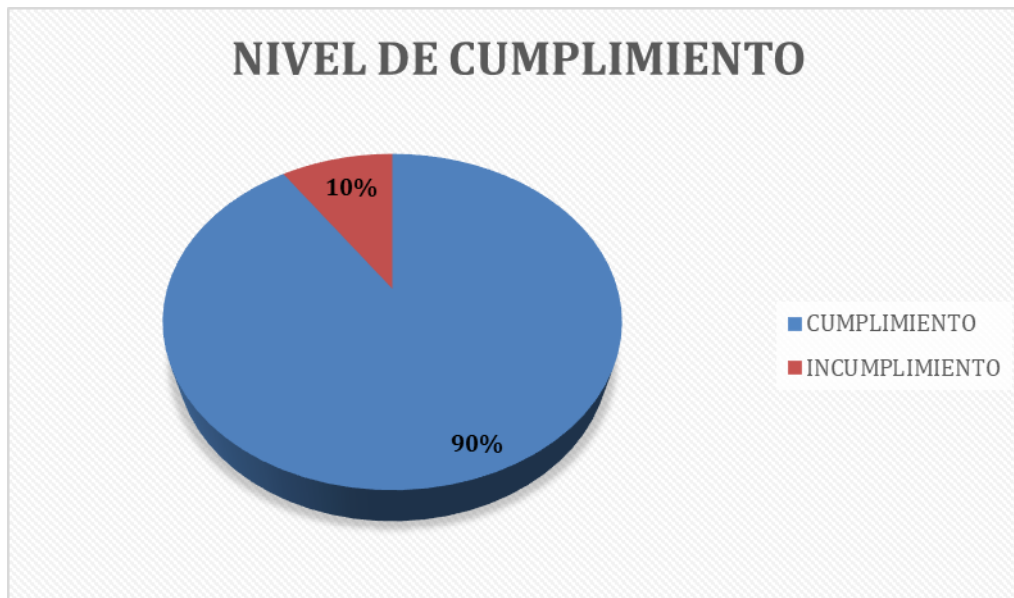
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION	93	0	110	11	10	224
SEC. DE PLANEACION	87	1	61	2	3	154
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTACION Y TRAFICO	22	0	85	23	20	150
SEC. GENERAL	63	0	46	26	4	139
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	100	1	16	1	11	129
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO URBANO	41	0	62	6	8	117
SEC. DE SALUD	46	12	22	22	0	102
SEC. DE JURIDICA	32	3	12	7	15	69
SEC. DE HACIENDA	18	0	30	6	11	65
DECENTRALIZADOS	54	0	0	0	0	54
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	16	0	21	4	2	43
SEC. DE EDUCACION	19	0	8	1	8	36
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	0	19	0	2	29
DESPACHO DE LA ALCALDESA	5	0	0	2	16	23
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	4	0	1	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	1	0	0	2
SEC. TIC Y CTEI	0	0	1	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>608</b>	<b>17</b>	<b>498</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>1345</b>



De las 1345 PQRSDf radicadas en el mes de noviembre 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 608 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 498 PQRSDf están por responder, 111 se encuentran vencidas, 17 se respondieron fuera de términos y 111 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 21 de noviembre 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 noviembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSD que fueron respondidas dentro del término legal, y las que aún están pendientes por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSD radicadas en el mes de noviembre 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 octubre de 2025 fue del 90% con respecto a las 1345 PQRSD que se debían contestar a fecha máxima de 21/12/2025.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSD que fueron radicadas del 01/11/2025 al 30/11/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/12/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (608) por responder (498), vencidas (111), fuera de términos (17), no requerían respuesta (111) última fecha de revisión del 15/12/2025.

## 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 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, Al Ciudadano y PQRS lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo workflow SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de la Matriz de seguimiento en forma mensual, se envió a los correos electrónicos la Matriz de Noviembre de 2025 al responsable del documento informando las PQRSDf que se encuentran en estado vencidas contestadas fuera de termino y pendientes por contestar, 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**

En trabajo conjunto con los proveedores del software de workflow Sysman se crearon los procesos en el sistema: Procesos de comisaria de Familia; Procesos de Inspección de Policía, Procesos de Secretaria Jurídica, estos se radican por parte de la Ventanilla Única de la Dirección Integral de Atención al Ciudadano y PQRS a la Dependencia respectiva y esta Secretaria es la responsable de seguir el procedimiento o tramite según la normativa que reglamente dicho proceso, así como el seguimiento y custodia de las carpetas de cada proceso y la información del seguimiento y tramite de los mismos

En lo concernientes a las PQRSDf del periodo se efectuaron llamadas y se emitió memorando de seguimiento a las dependencias con la solicitud de efectuar las subsanaciones a que haya lugar dentro del termino mencionado en el memorando. A su vez se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarias, 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, Sandra Olivos/ Karen Lemus  
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