

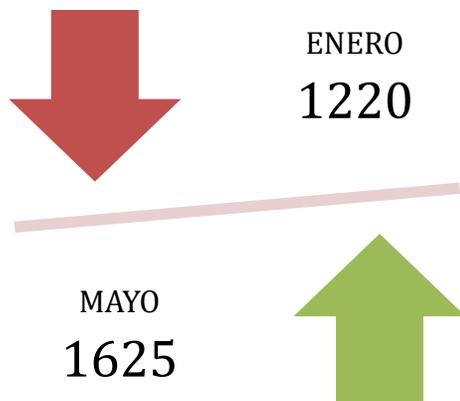
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2025 (ENERO - JUNIO) 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, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

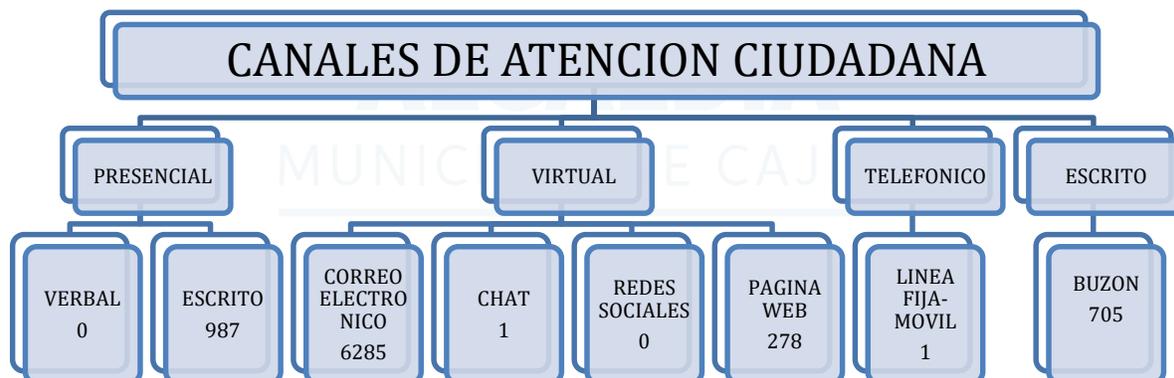
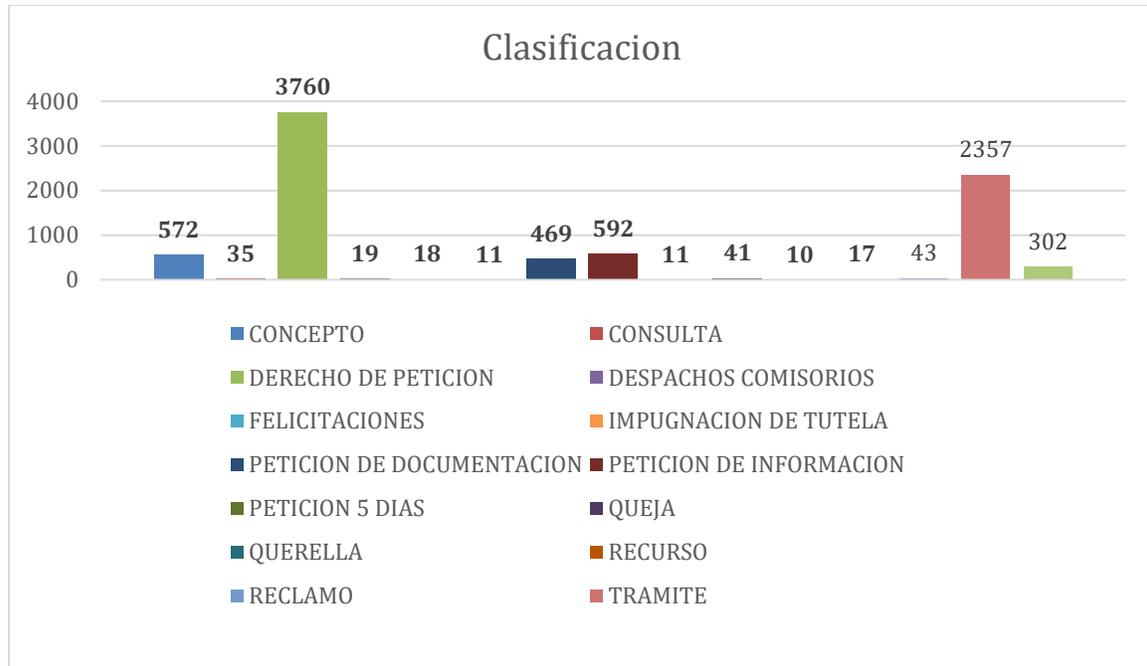
**ESTADO DE PRIMER SEMESTRE (ENERO - JUNIO) DE 2025**

En el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 30/06/2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 8257 PQRS



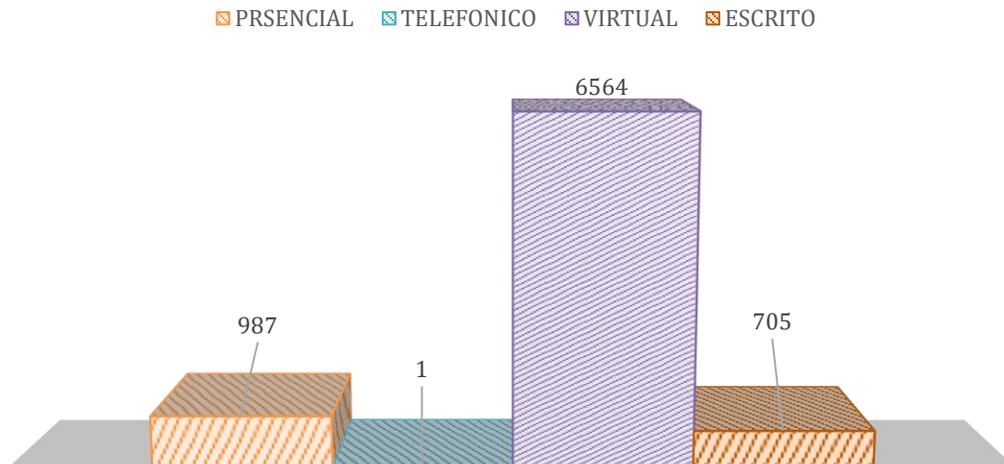
El mes en que se registro un menor ingreso de PQRSDF fue el mes de enero con un total de 1220 mientras que en el mes de mayo ingresaron 1625 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del I Semestre de 2025.

## CLASIFICACIÓN DE PQRSDF

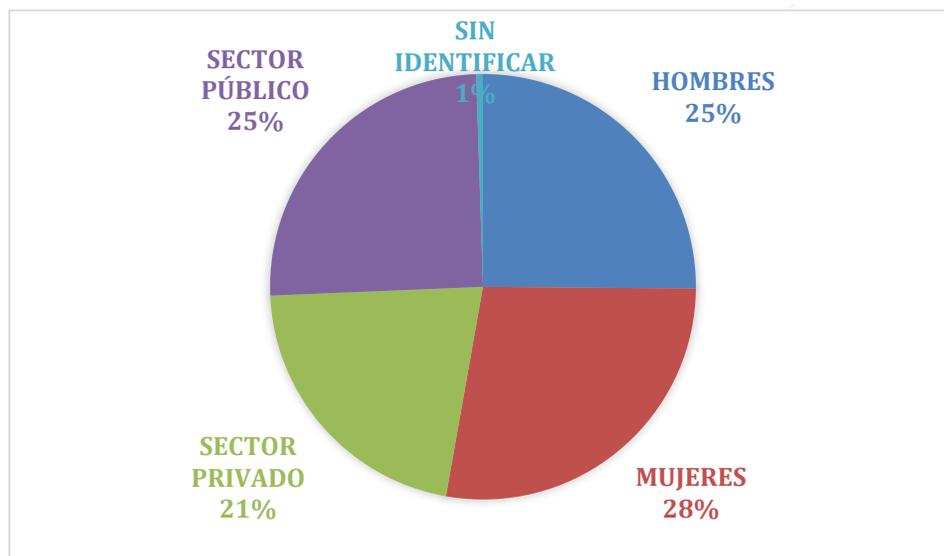


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSDF es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRSDF, los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.

## USO DE CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA



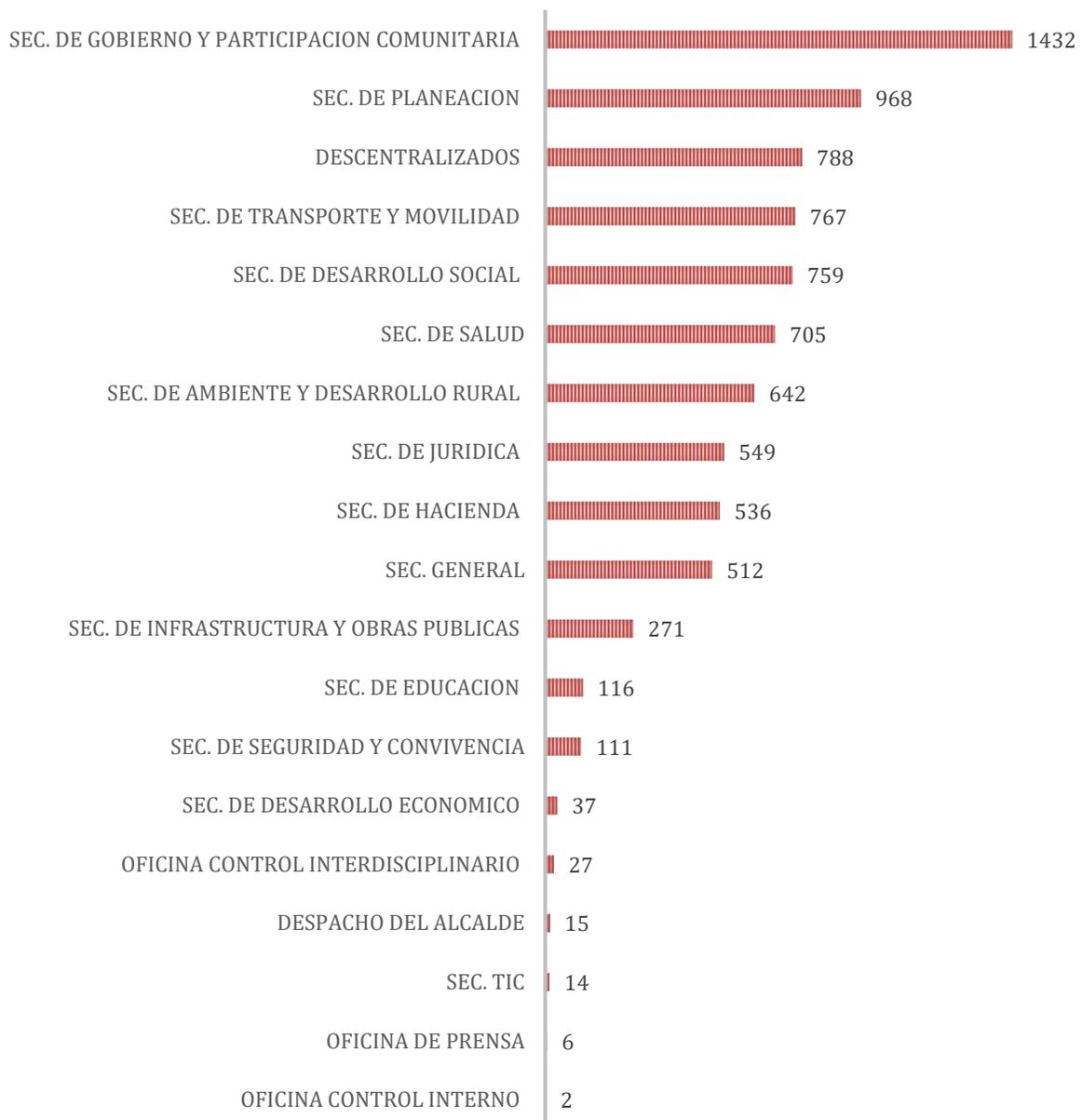
De las 8257 PQRSDf que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre del año 2025, 2283 fueron radicadas por mujeres, 2075 por hombres, 1780 provienen del sector privado, del 2077 sector público y 42 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRSDf es por parte del género femenino el cual representa un 28%, del total de PQRSDf.



## DISTRIBUCION DE PQRSDF

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con mil cuatrocientos treinta y dos (1432) PQRSDF, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno con dos (2) PQRSDF durante el primer semestre 2025.

### DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



**DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO**

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	DESPACHOS COMISORIOS	RECURSO DE REPOSICION	PETICIONES DIAS	FELICITACION	TRAMITE	IMPUNACION DE TUTELA	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	27	119	37	57	1	0	0	1	5	0	1	720	0	0	968
SEC. GENERAL	1	2	68	272	53	8	0	0	0	1	0	0	107	0	0	512
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	323	0	717	24	56	6	10	0	18	1	3	3	271	0	0	1432
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	629	55	40	2	0	0	0	1	2	0	30	0	0	759
DESCENTRALIZADOS	0	0	603	9	24	6	0	0	0	3	0	0	137	0	6	788
SEC. DE SALUD	248	0	263	1	63	1	0	42	0	0	0	0	87	0	0	705
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	71	2	9	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	111
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1	349	13	43	2	0	0	0	1	0	13	344	0	1	767
SEC. DE HACIENDA	0	1	206	33	124	0	0	0	0	1	2	0	169	0	0	536
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	323	7	52	1	0	0	0	0	0	0	258	0	0	642
SEC. DE JURIDICA	0	0	84	10	13	0	0	0	0	3	2	0	131	11	295	549
SECTICS	0	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	14
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	204	2	30	0	0	0	0	0	2	0	32	0	0	271
SEC. DE EDUCACION	0	1	77	0	13	3	0	0	0	0	0	0	22	0	0	116
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	15	2	6	0	0	0	0	0	0	1	12	0	0	37
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	13	1	1	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	27
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	12	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
OFICINA DE PRENSA	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>35</b>	<b>3760</b>	<b>469</b>	<b>593</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>2357</b>	<b>11</b>	<b>302</b>	<b>8257</b>

### GRADO DE COMPETENCIA



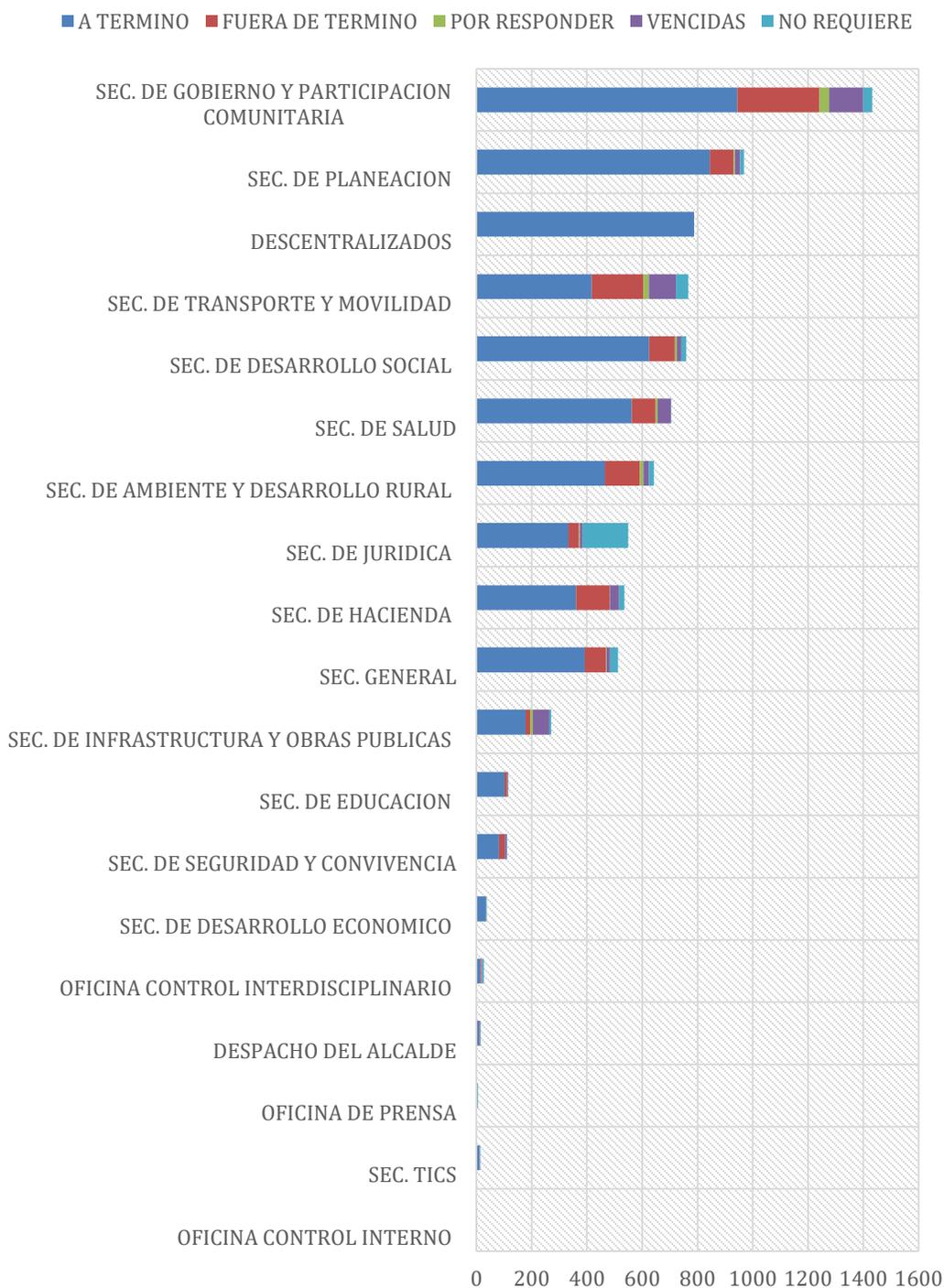
### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 8257 PQRSDF radicadas en el primer semestre de 2025, 7469 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 788 de Entes Descentralizados y otros.

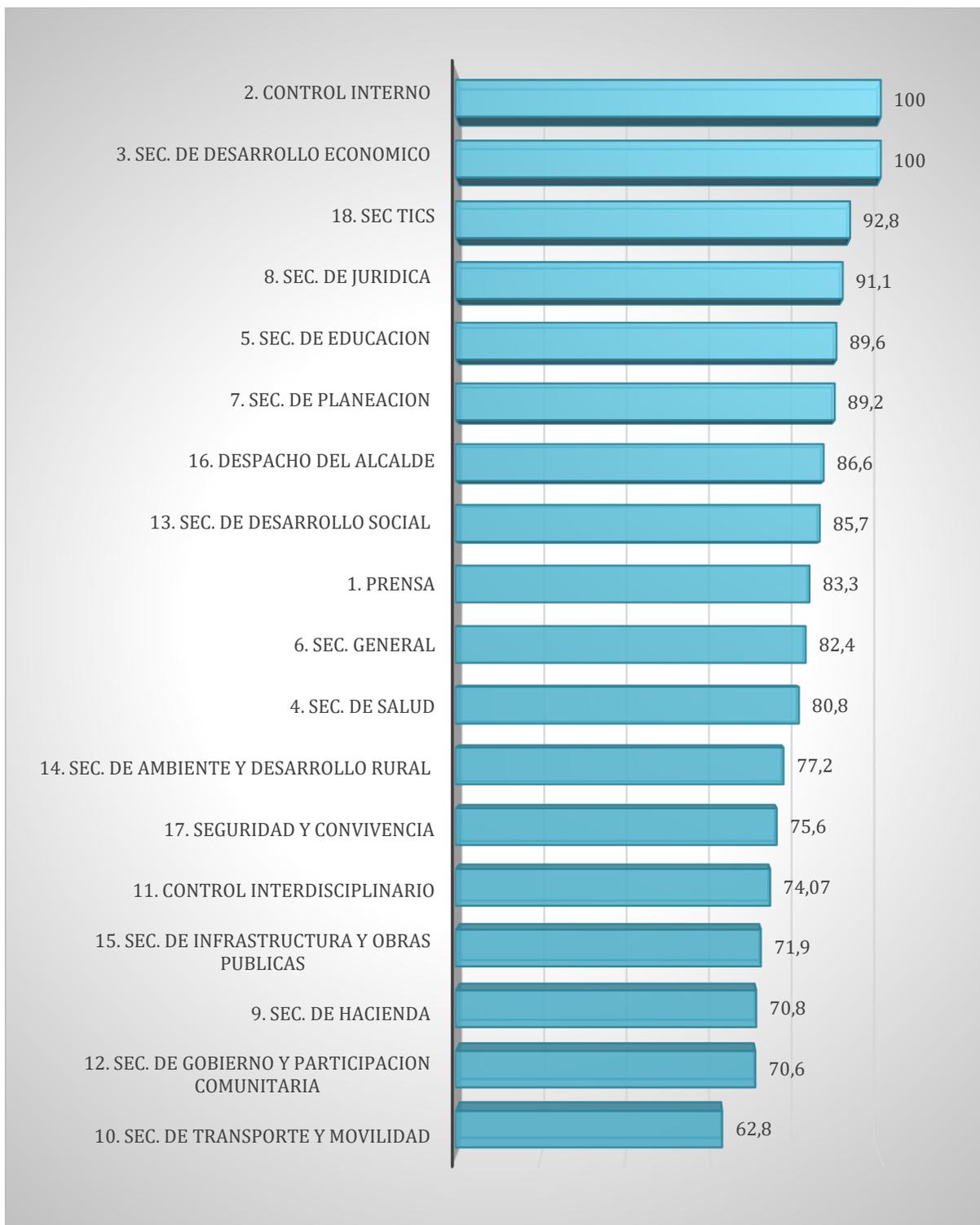
### ESTADO PQRSDF Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

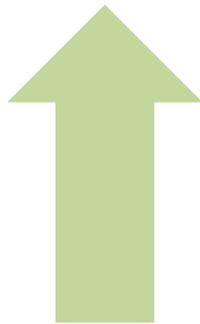
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	845	85	5	19	14	968
SEC. GENERAL	392	78	2	12	28	512
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	944	297	35	124	32	1432
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	625	93	8	15	18	759
DESCENTRALIZADOS	788	0	0	0	0	788
SEC. DE SALUD	562	87	7	48	1	705
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	82	21	0	6	2	111
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	417	187	20	98	45	767
SEC. DE HACIENDA	360	122	1	34	19	536
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	465	126	13	20	18	642
SEC. DE JURIDICA	333	38	3	11	164	549
SEC TICS	11	1	0	0	2	14
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	178	17	9	59	8	271
SEC. DE EDUCACION	102	9	1	3	1	116
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	35	0	1	0	1	37
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	14	4	0	3	6	27
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	11	2	0	0	2	15
OFICINA DE PRENSA	3	1	0	0	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>6169</b>	<b>1168</b>	<b>105</b>	<b>452</b>	<b>363</b>	<b>8257</b>

## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRSDF RECIBIDAS



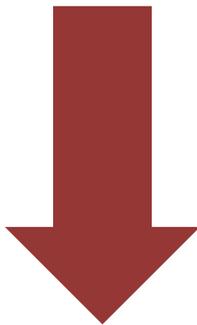
**RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS**





OFICINAS DE  
CONTROL INTERNO  
Y SEC. DESARROLLO  
ECONOMICO  
100%

Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRSDf que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas, las que no requieren respuesta y PQRSDf por responder.



SECRETARIA  
DE  
MOVILIDAD  
CON 62.8%

Las oficinas de Control Interno y Secretaria de Desarrollo Económico ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Tic y Ctel con 92.8%, mientras que la Secretaria de Movilidad con (62.8 % ocupa el décimo octavo lugar).

**Índice de cumplimiento =**

$$\frac{PQRS \text{ a termino} + PQRS \text{ que no requieren respuesta} + PQRS \text{ por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

### ESTADO GENERAL PQRSDf ALCALDIA MUNICIPAL

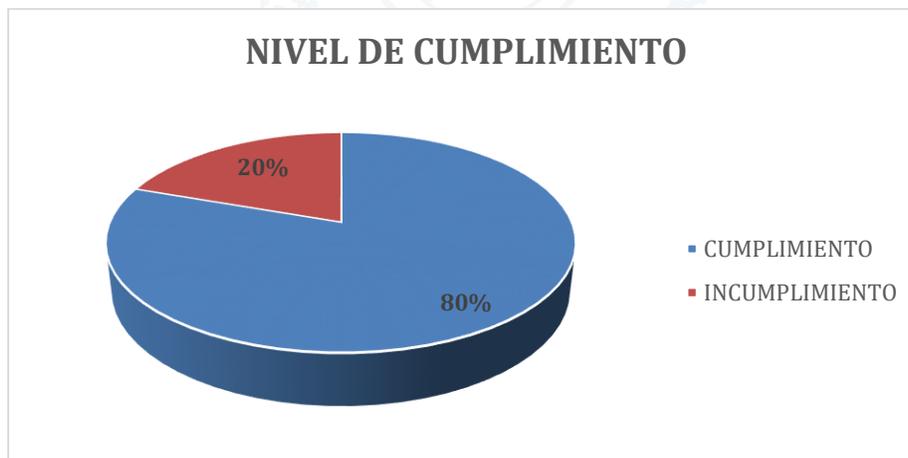
De las 8257 PQRs radicadas en el primer semestre de 2025 se evidencia el siguiente comportamiento 6169 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1168 fuera de términos, 363 no requieren respuesta, 452 se encuentran vencidas y 105 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados

en la ley ley 1755 de 2015.



### NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRSDF en el primer Semestre de 2025 fue:



- 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 primer semestre de 2025 fue del **80%** con respecto a las 8257 radicadas en la Alcaldía Municipal de Cajicá a través de los diferentes canales de Atención ciudadana.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/01/2025 al 30/06/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “ CONTESTADAS A TERMINO (6169), CONTESTADAS FUERA DE TERMINO (1168), VENCIDAS (452), NO REQUIEREN

RESPUESTA (363) y POR RESPONDER (105) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 21/07/2025.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS envió Matriz PQRSDf de Seguimiento en forma mensual a todas las dependencias y la semestral de Enero a 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 PQRSDf lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo workflow SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento informando a través de una Matriz de las PQRSDf 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

**1.FORTALECIMIENTO EN LOS CANALES DE ATENCION CIUDADANA:** Se efectuaron Acciones de Mejora a los canales de Atención Ciudadana:

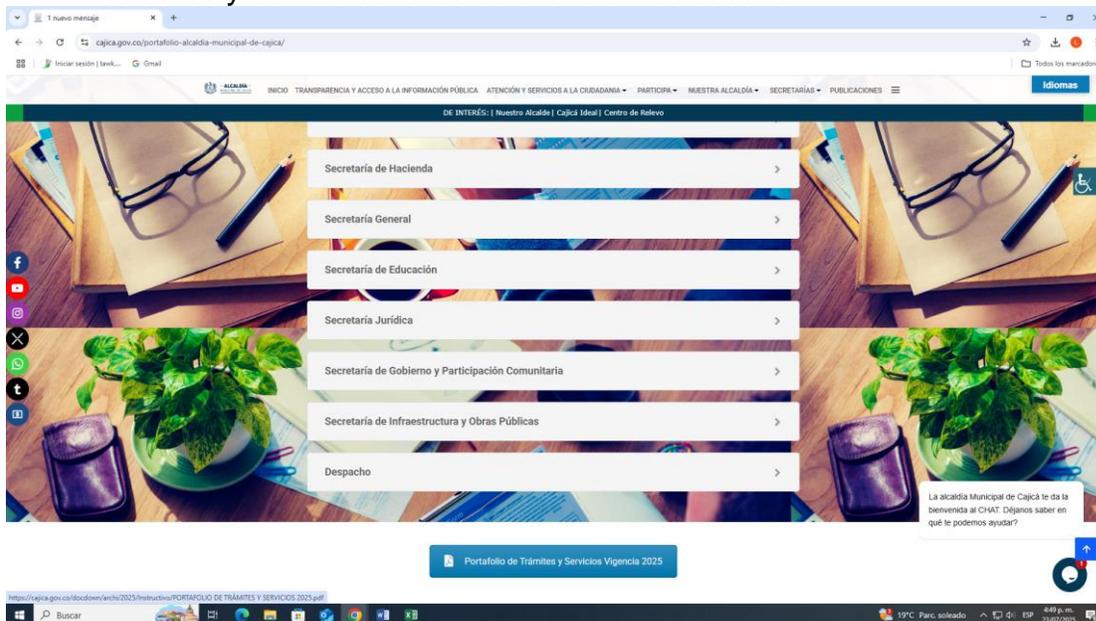
- ✓ Mejoramiento del Formulario PQRSDf en la página web incluyendo la opción anónima.
- ✓ Se incluyó las clases de peticiones en el Formulario: PETICION, QUEJA, DENUNCIA, RECLAMO, FELICITACIONES.

- ✓ Atención Personalizada de los canales de Atención ciudadana (chat, whatsapp, línea fija, línea celular, atención presencial ventanilla) a través de Asesor en el horario Lunes a Jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm los viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm.
- ✓ Instalación de 12 buzones PQRSDf en las dependencias de la Administración Municipal con el fin que los ciudadanos que no tengan acceso a canales virtuales lo puedan hacer por este medio.
- ✓ En el Marco de nuestra estrategia inclusiva se contrató interprete en lengua de señas para atención presencial y/o virtual a nuestra comunidad sorda.

En trabajo conjunto con los proveedores del software se crearon otros tipos de peticiones como son: Peticiones a 5 días, Despachos comisorios, Recurso de Reposición, Impugnación de Tutela, Denuncias y felicitaciones.

3. Se solicitó a las Secretarías la Actualización del portafolio de trámites y servicios 2025 y este fue aprobado en documento fuente en el sistema de Gestión de calidad, y se publicó en la página web de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con los trámites y servicios de cada dependencia dentro de nuestra estrategia de acceso y transparencia a la información pública para nuestros ciudadanos.

- ✓ Se actualizó el micrositio web con la Secretaria de TIC Y CTEL con las redes sociales y demás canales de atención ciudadana.



Se Continúa con la asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina dependencias de la Entidad con mayor número de PQRSDf, esto se hace a través de llamadas telefónicas, correos, atención personalizada, en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información.

---

**Elaboró, Leidy Viviana Abril Cardozo**  
**Auxiliar Administrativo**  
**Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS**  
**Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron**  
**Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS**



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ