

MEMORANDO

AMC-CI- 154-2025
Cajicá, junio 25 de 2025

PARA: Servidores Públicos
Administración Municipal

DE: OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Alerta Preventiva – Puntualidad PQRS

Respetados Servidores Públicos:

En el marco del fortalecimiento del sistema de control interno y como la tercera línea de defensa y en cumplimiento de las funciones que nos confiere la Oficina de Control Interno, emitimos esta Alerta Preventiva para promover el correcto manejo, control y puntualidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) allegadas a la Administración Municipal.

Es fundamental que todas las Secretarías y Direcciones involucradas aseguren una gestión eficiente y transparente de estas solicitudes, garantizando que sean atendidas en los tiempos establecidos y con la debida diligencia. La adecuada atención a las PQRS fortalece la confianza ciudadana, mejora los procesos internos y contribuye a cumplir con los principios de transparencia y responsabilidad en la gestión pública.

Reiteramos la importancia de mantener un seguimiento riguroso y documentado de cada PQRS recibida, así como de informar oportunamente a los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes, lo cual es esencial para cumplir con estos lineamientos y fortalecer la cultura de control.

Es importante destacar que entorpecer una respuesta o el acceso a la información tiene implicaciones tanto para la administración como para los usuarios. Desde la Oficina de Control Interno, esta Alerta busca prevenir acciones de tutela que no solo generan desgaste para el usuario, sino que también afectan a la Administración Municipal y otras instancias legales.

El compromiso no solo consiste en responder a las PQRS, sino en hacerlo de manera oportuna, en los plazos establecidos y con respuestas claras, precisas y sin evasivas. Responder de forma extemporánea o evasiva puede generar malestar, afectar la confianza ciudadana y derivar en acciones legales que complican la gestión administrativa.

Por ello, hacemos un llamado a todos los servidores públicos para que cumplan con los tiempos establecidos, brinden respuestas concretas y eviten obstáculos que impidan el acceso a la información. Además, invitamos a que todas las PQRS se comuniquen de manera clara y urgente, de acuerdo al procedimiento interno establecido por la Administración Municipal, evitando que sean remitidas de una secretaría a otra y así causar trastornos en la administración y al usuario.



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 **Teléfono:** PBX (601) 8837077
Correo electrónico: ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
Página web: www.cajica.gov.co



Certificate No.
LAT - 0988

La Oficina de Control Interno reitera la importancia de mantener una gestión eficiente y transparente en la atención de las PQRS, promoviendo una cultura de respeto por los derechos de los usuarios y cumpliendo con las obligaciones legales y éticas que nos corresponden.

Atentamente,


OMAR GIOVANNI SÁNCHEZ NOVA
Jefe Oficina de Control Interno
C.C. Ing. Fabiola Jácome Rincón – Alcaldesa Municipal

	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CARGO Y ÁREA
Elaboró	Gladys Mancera González	<i>Gladys J. M. S.</i>	Profesional Universitaria
Revisó	Omar Giovanni Sánchez Nova	<i>OS</i>	Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó	Omar Giovanni Sánchez Nova	<i>OS</i>	Jefe Oficina de Control Interno

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

**ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CAJICA**



Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8837077
Correo electrónico: ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
Página web: www.cajica.gov.co

