

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

INFORME PQRSDF
ENERO 2026

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 septiembre, 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 ENERO de 2026.

CANALES DE ATENCION CIUDADANA

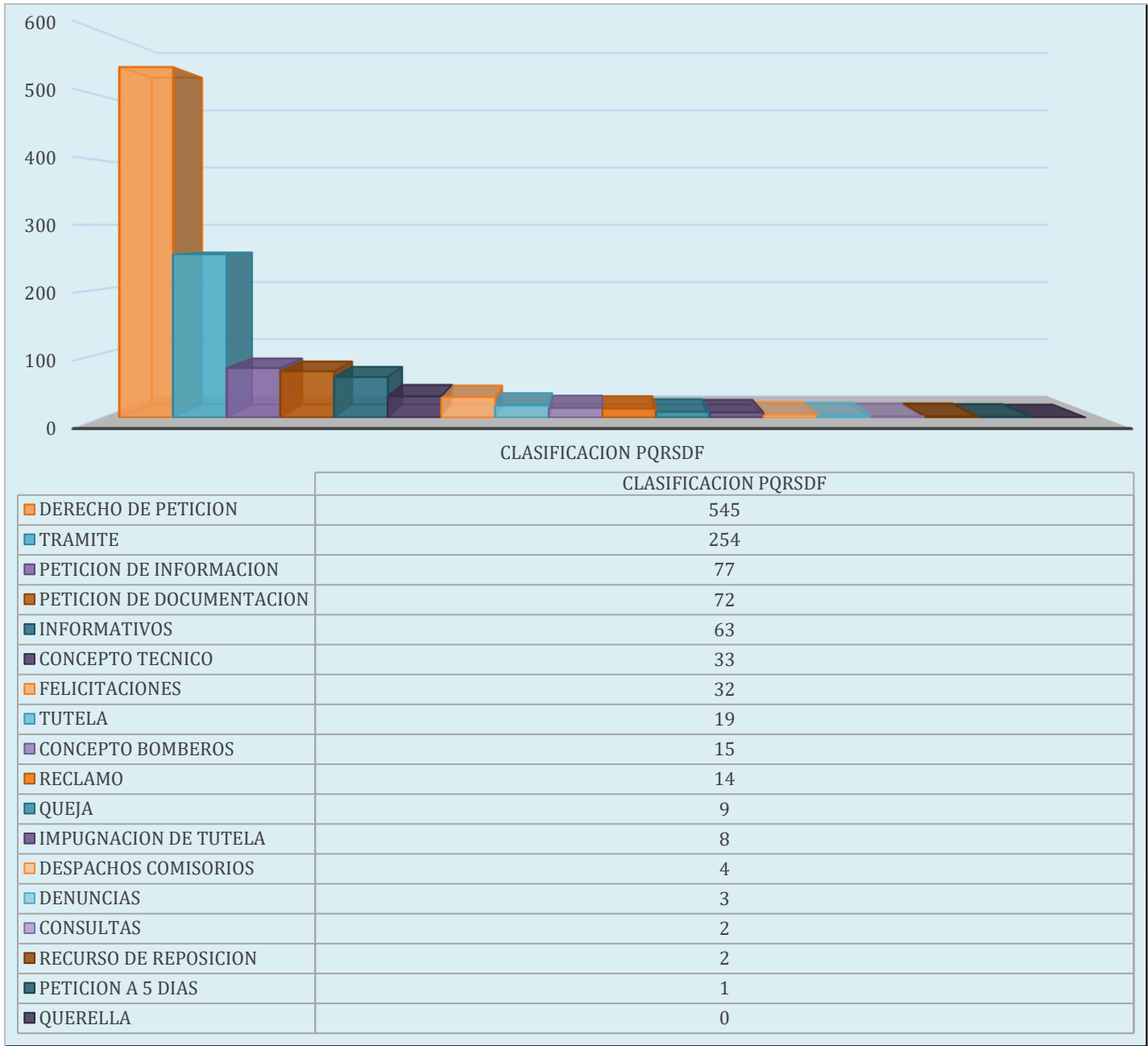
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

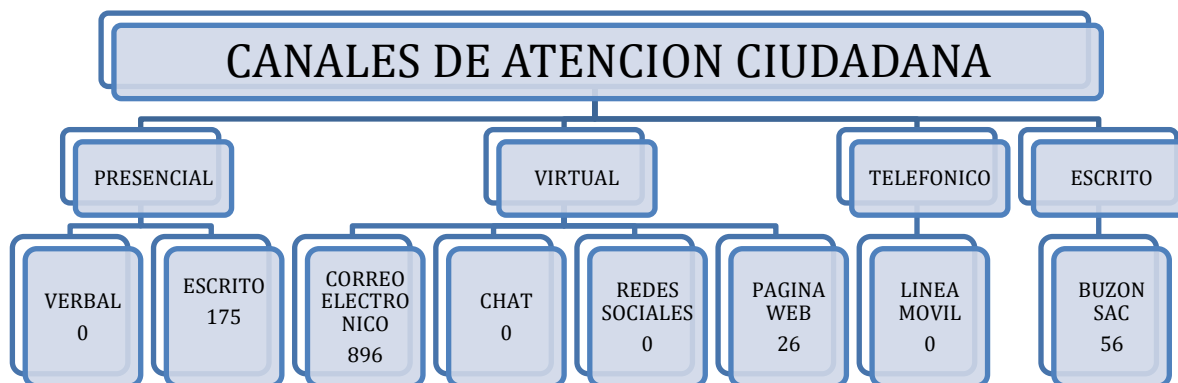
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de 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/PQRSDF/	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 PQRSDF- 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.	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		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia	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	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.
	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 ENERO

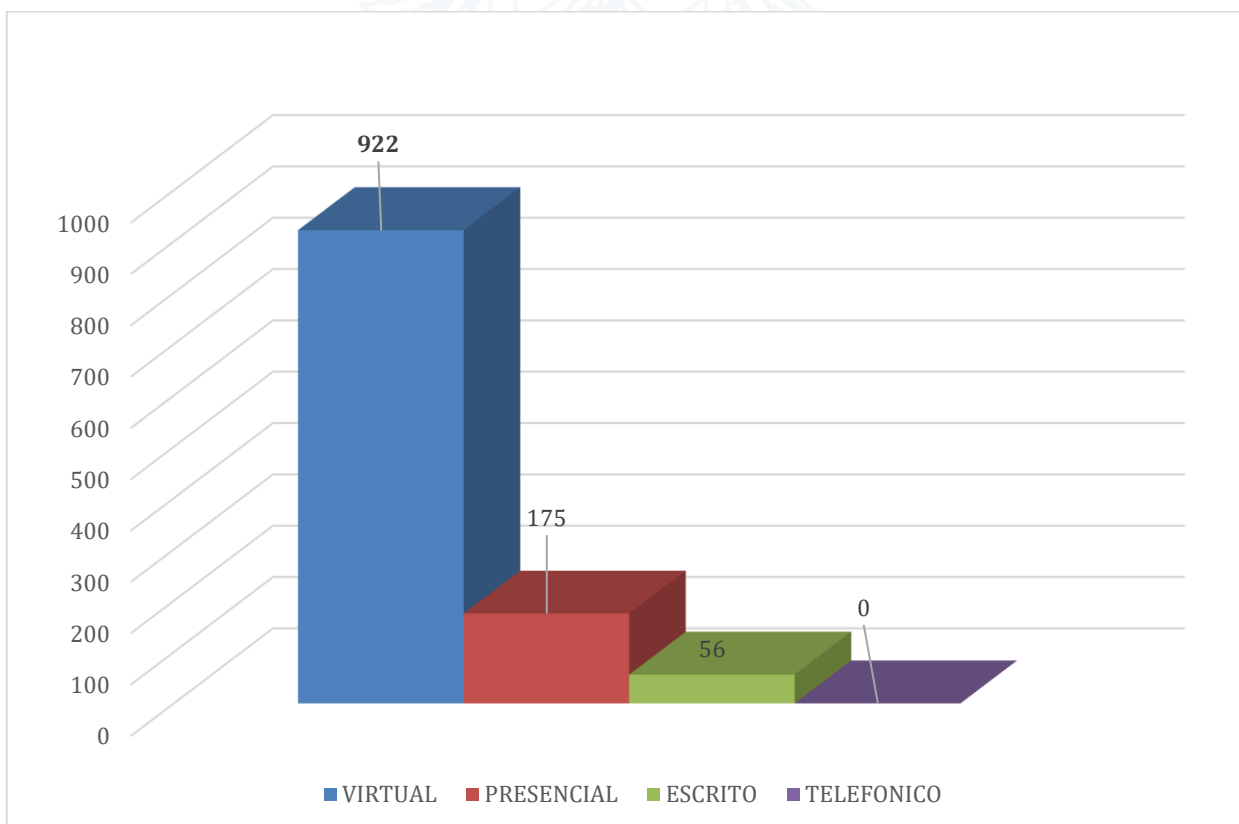
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de ENERO de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención ciudadana con un total de 1153 PQRSDF, los cuales se clasifican así.

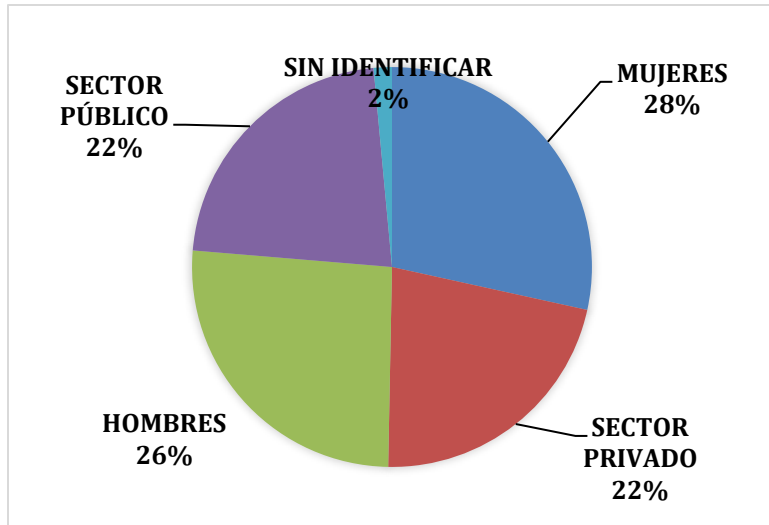




Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDf es el correo electrónico.

De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDf.

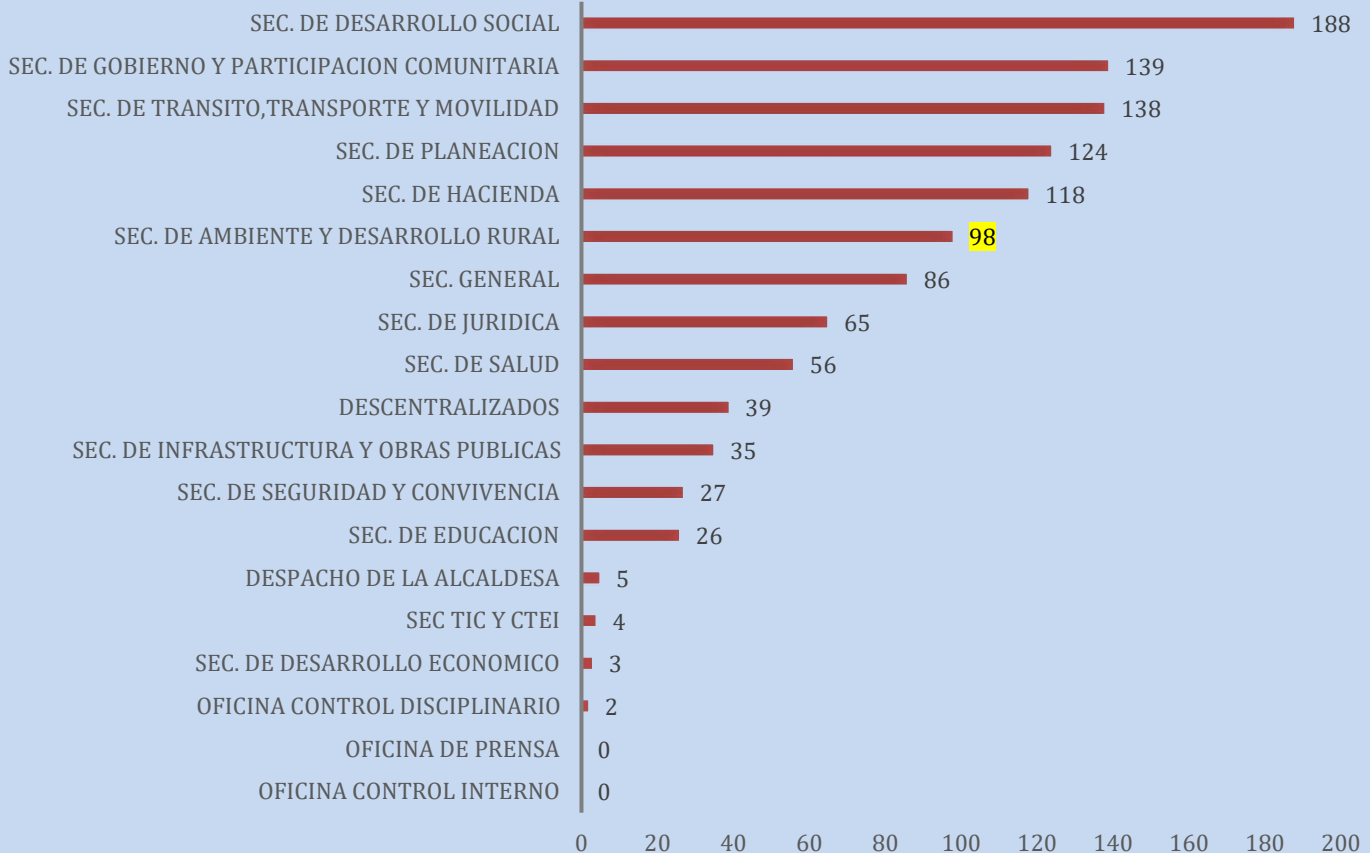




De las **1153** PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de ENERO, 328 fueron presentadas por mujeres, 252 provinieron del sector privado, 300 por hombres, 256 del sector público y 17 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF fueron presentadas por mujeres con el **28%** del total registrado en el mes ENERO.

DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO
DISTRIBUCION DE PQRSDF

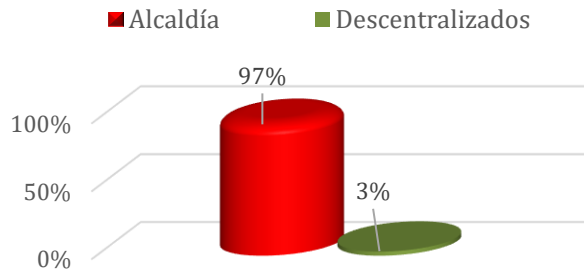
DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Desarrollo social, con ciento ochenta y ocho (188) PQRSDF. Por su parte, la oficina de control interdisciplinario con dos (2) PQRSDF, mientras que la Oficina de Prensa y control interno no tuvo ninguna (0) PQRSDF.

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	DENUNCIAS	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 DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	140	0	13	3	1	0	0	0	0	0	26	2	0	3	188
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION	1	15	1	0	83	4	1	2	1	0	0	0	1	0	5	21	0	4	139
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	2	0	75	0	6	11	1	0	1	0	0	1	1	29	0	11	138
SEC. DE PLANEACION	0	0	0	2	21	0	4	10	0	0	0	0	0	0	0	84	0	3	124
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	0	31	0	9	24	0	0	0	0	0	0	0	36	0	18	118
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO	0	0	0	0	57	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	28	0	7	98
SEC. GENERAL	0	0	0	0	17	0	26	2	1	0	0	0	0	0	0	35	0	5	86
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	0	7	0	13	3	0	0	0	7	0	0	0	14	17	4	65
SEC. DE SALUD	32	0	0	0	0	0	0	11	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	56
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	0	29	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	4	2	0	39
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS	0	0	0	0	30	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	35
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	0	26	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	0	21	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	26
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
SEC TICS	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	33	15	3	2	545	4	72	77	9	0	14	8	2	1	32	254	19	63	1153

GRADO DE COMPETENCIA

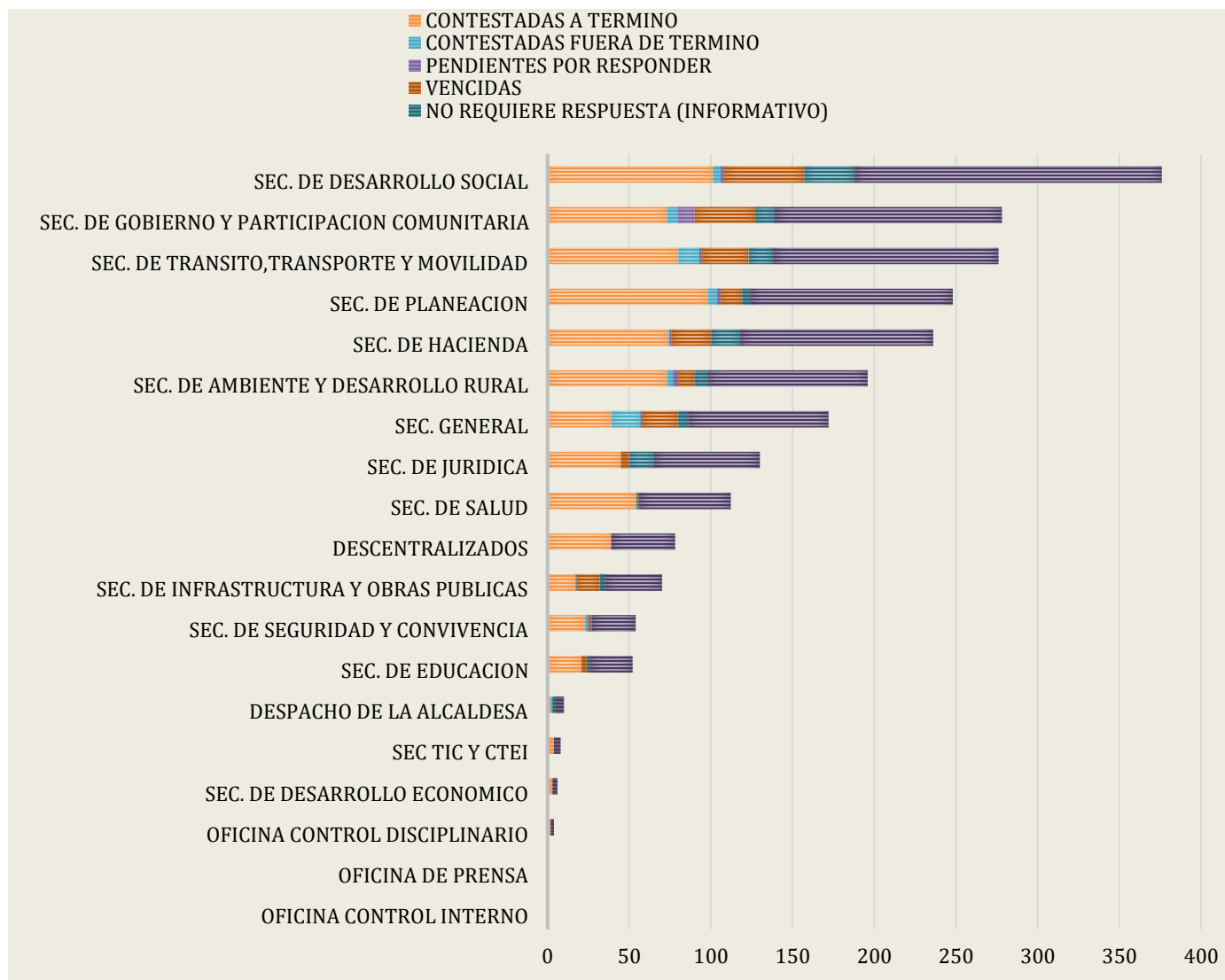


GRADO DE COMPETENCIA

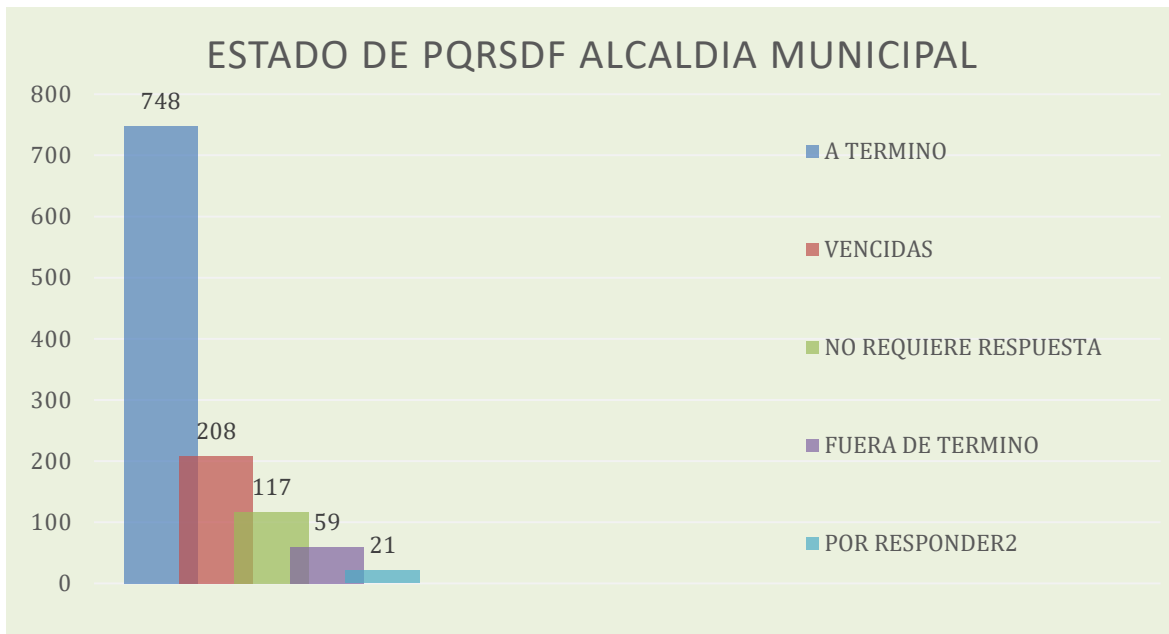
Cabe aclarar que de las 11153 PQRSD radicadas en el mes de ENERO de 2026, PQRSD 1114 son competencia de la Administración Municipal y 39 de Entes Descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSD POR DEPENDENCIA

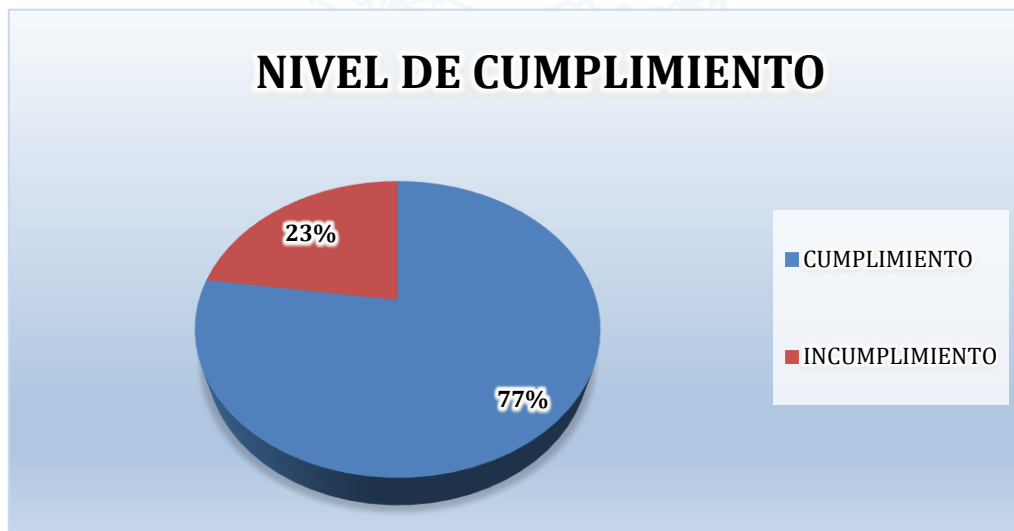
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	101	5	2	49	31	188
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COM	73	7	10	37	12	139
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILI	80	13	1	29	15	138
SEC. DE PLANEACION	98	6	2	13	5	124
SEC. DE HACIENDA	74	1	1	24	18	118
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RJRAL	73	4	3	10	8	98
SEC. GENERAL	39	18	1	22	6	86
SEC. DE JURIDICA	45	0	0	5	15	65
SEC. DE SALUD	54	1	0	1	0	56
DESCENTRALIZADOS	39	0	0	0	0	39
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBL	17	1	0	14	3	35
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	23	2	1	1	0	27
SEC. DE EDUCACION	21	0	0	3	2	26
DESPACHO DE LA ALCALDESA	2	1	0	0	2	5
SEC TIC Y CTEI	4	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0	0	0	0	3
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	748	59	21	208	117	1153



De las 1153 PQRSDF radicadas en el mes de ENERO 2026 cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 748 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos de ley, 21 PQRSDF están por responder, 208 se encuentran vencidas, 59 se respondieron fuera de términos y 117 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 ENERO fue:



Cabe aclarar que el Nivel de Cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDF que fueron respondidas dentro del término legal, las que aun están pendientes por responder, y las que no requieren respuesta comparadas con aquellas que se encuentran vencidas, y las que se respondieron fuera de termino.

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDF radicadas en el mes de ENERO 2026 estas PQRSDF se enviaron en forma oportuna

por competencia por parte de la ventanilla Unica a las diferentes Entidades (Descentralizados), lo anterior conforme a lo enmarcado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

- 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 mes de ENERO de 2026 fue del 77% con respecto a las 1153 PQRSDF que se debían contestar a fecha máxima de 20/02/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/01/2026 al 31/01/2026 y que tenían como fecha límite de respuesta el 20/02/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (748), por responder (21), vencidas (208), fuera de términos (59), no requerían respuesta (117) última fecha de revisión del 20/02/2026.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRSDF, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF que llegan a la entidad por los diferentes canales de Atención Ciudadana; 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias, Felicidades formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo software workflow SYSMAN, Con la generación de la Matriz PQRSDF se hace seguimiento enviando estas a través de correos electrónicos a todas las dependencias y/o Secretarios de Despacho informando el estado de las PQRSDF, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control y se da soporte técnico a cada una de las consultas de las Secretarías, se efectuaron jornadas de subsanaciones.

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 PQRSDF en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información.

Para el Mejoramiento en las acciones de mejora de continua y Gestión de las PQRSDf se efectuó contratación de Profesional en Derecho y para el fortalecimiento en la atención ciudadana por los canales de atención ciudadana se efectuaron 4 contrataciones, y para el fortalecimiento en Atención inclusiva se efectuó contratación de interprete en lengua de señas.

Se solicitó nuevamente a proveedor del software desarrollo de informe PQRSDf con la respectiva semaforización, estamos a la espera de esta acción de mejora continua.

Se actualizó el micrositio web con el directorio de las sedes de la Administración Municipal.

Elaboro: Sandra Olivos/ Nefy Molano/Karen Lemus
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDf
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ