

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

INFORME PQRSDf ABRIL 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 30 de ABRIL de 2026.

CANALES DE ATENCION CIUDADANA

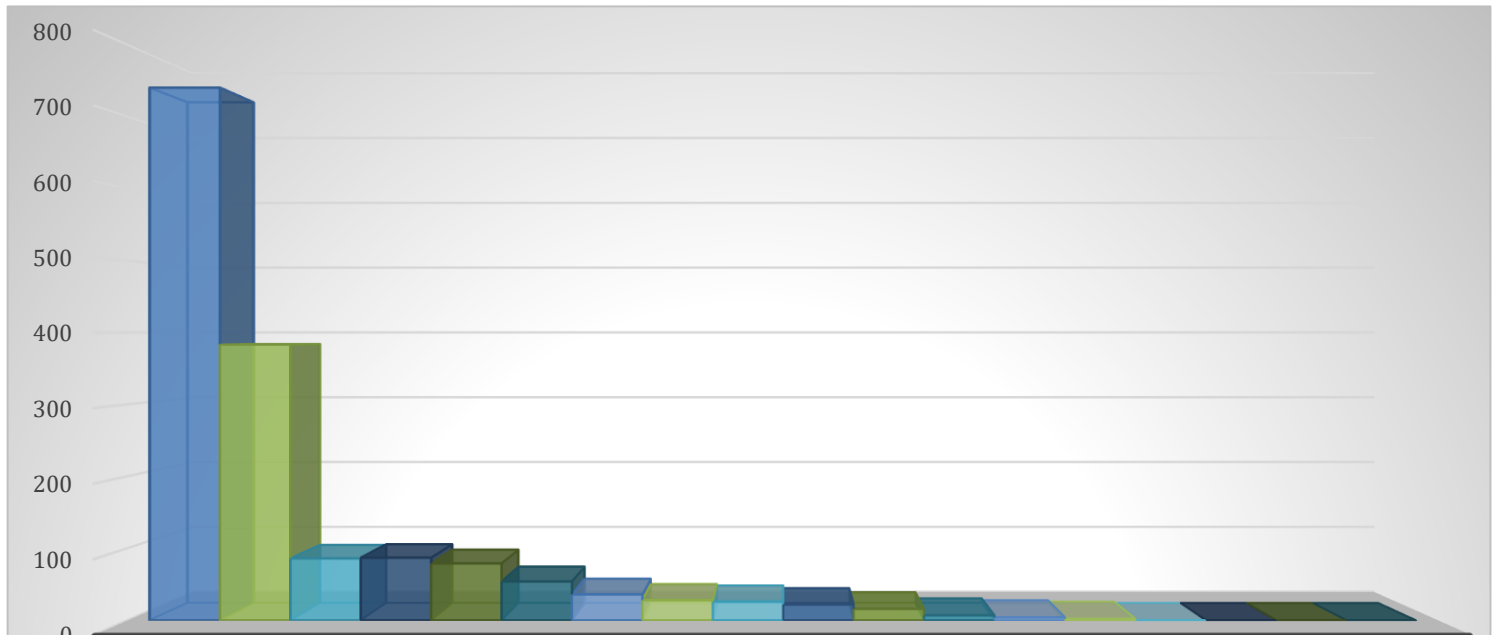
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

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.
Presencial	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 Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		

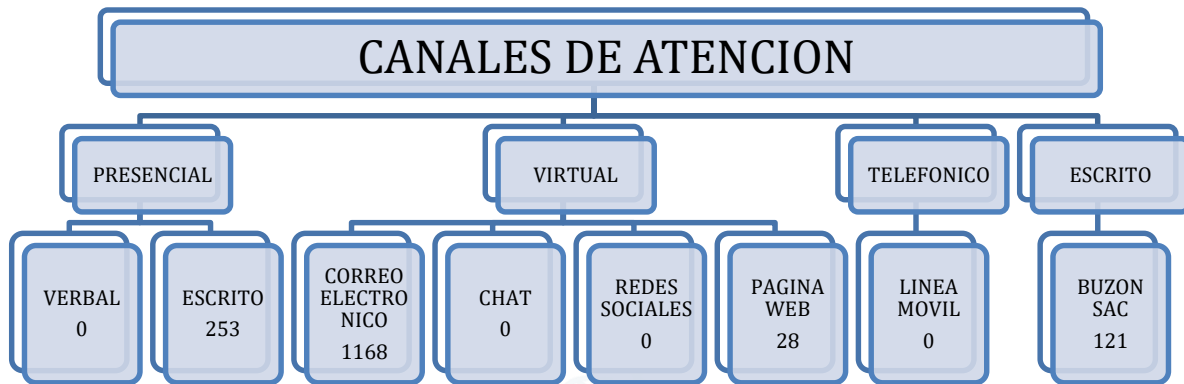
INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN ABRIL

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de ABRIL de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1570 PQRSDF, los cuales se clasifican así.



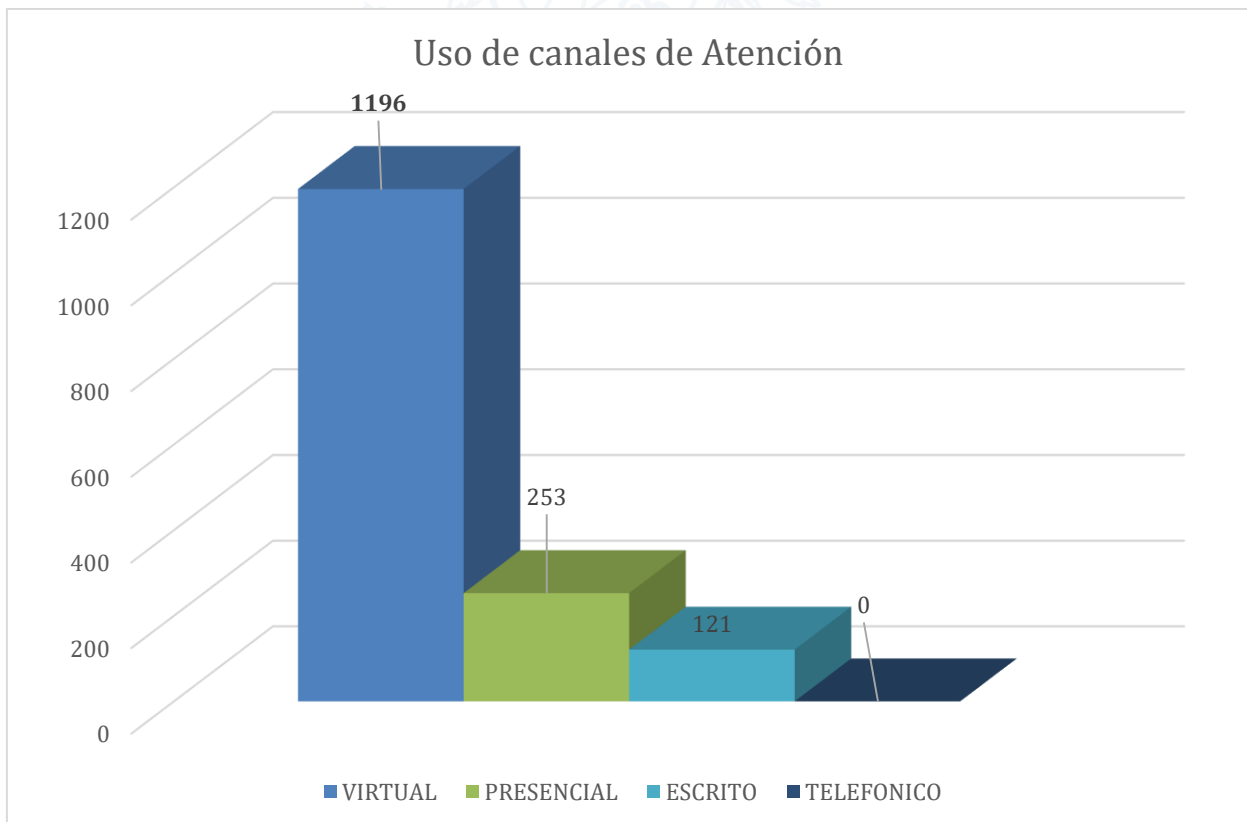
CLASIFICACION PQRS

	CLASIFICACION PQRS
DERECHO DE PETICION	740
TRAMITE	383
PETICION DE INFORMACION	86
INFORMATIVOS	87
PETICION DE DOCUMENTACION	79
CONCEPTO BOMBEROS	54
RECLAMO	36
TUTELA	28
DESPACHOS COMISORIOS	26
PETICION A 5 DIAS	22
IMPUGNACION DE TUTELA	16
CONSULTAS	7
QUEJA	4
RECURSO DE REPOSICION	2
CONCEPTO TECNICO	0
FELICITACIONES	0
DENUNCIAS	0
QUERELLA	0



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

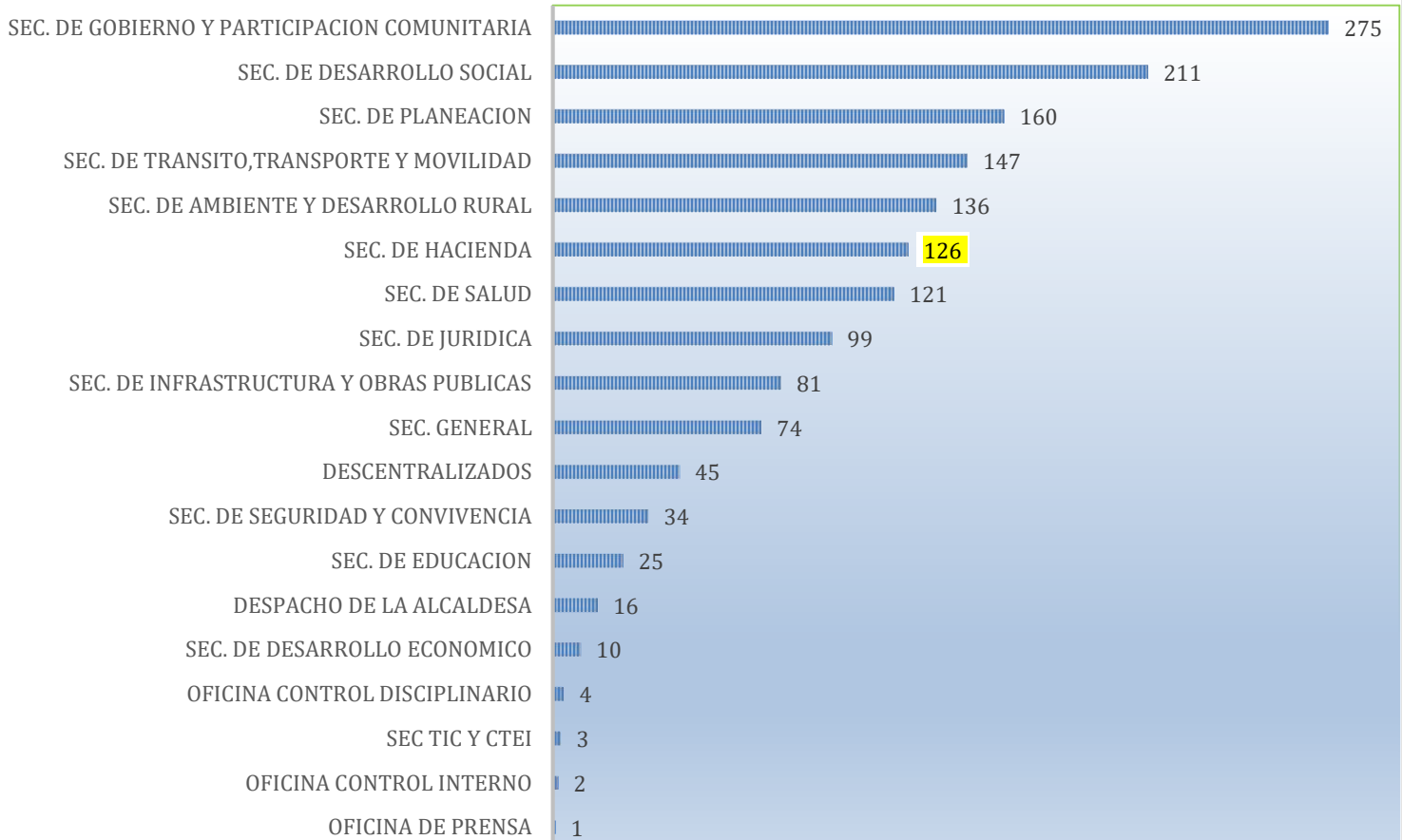
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDF.



TIPO DE SOLICITANTE	No	%
HOMBRES	357	22,74%
MUJERES	351	22,36%
PUBLICOS	395	25,16%
PRIVADOS	446	28,41%
OTROS	21	1,34%
TOTAL	1570	100,00%

De las **1570** PQRSDf radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de ABRIL, 446 fueron presentadas por del sector privado público, 395 provinieron del sector público, 357 por hombres, 351 por mujeres y 21 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDf correspondió al sector privado, con el 28.41% del total registrado en el mes de abril.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



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

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Gobierno, con doscientas setenta y cinco (275). Por su parte, la dependencia con menor número es la Oficina de prensa, con Uno (1) PQRSDF, seguida de Oficina de Control Interno, con dos (2).

ENTIDAD	DERECHO DE PETICION	TRAMITE	PETICION DE INFORMACION	INFORMATIVOS	PETICION DE DOCUMENTACION	CONCEPTO BOMBEROS	RECLAMO	TUTELA	DESPACHOS COMISORIOS	PETICION A 5 DIAS	IMPUGNACION DE TUTELA	CONSULTAS	QUEJA	RECURSO DE REPOSICION	CONCEPTO TECNICO	FELICITACION	DENUNCIAS	QUERRELLA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	117	50	11	12	2	54	0	0	26	3	0	0	0	0	0	0	0	0	275
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	183	0	5	4	16	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	211
SEC. DE PLANEACION	30	93	16	9	5	0	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	160
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	80	57	3	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	147
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	69	41	7	16	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	136
SEC. DE HACIENDA	63	33	11	8	9	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	126
SEC. DE SALUD	0	58	19	2	0	0	36	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	121
SEC. DE JURIDICA	8	22	0	9	18	0	0	27	0	0	14	0	0	1	0	0	0	0	99
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	65	5	2	3	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	81
SEC. GENERAL	30	16	5	1	21	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	74
DESCENTRALIZADOS	36	3	2	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	45
SEC. DE EDUCACION	15	2	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	25
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	33	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
DESPACHO DEL ALCALDE	4	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
SEC TICS	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	740	383	86	87	79	54	36	28	26	22	16	7	4	2	0	0	0	0	1570

GRADO DE COMPETENCIA

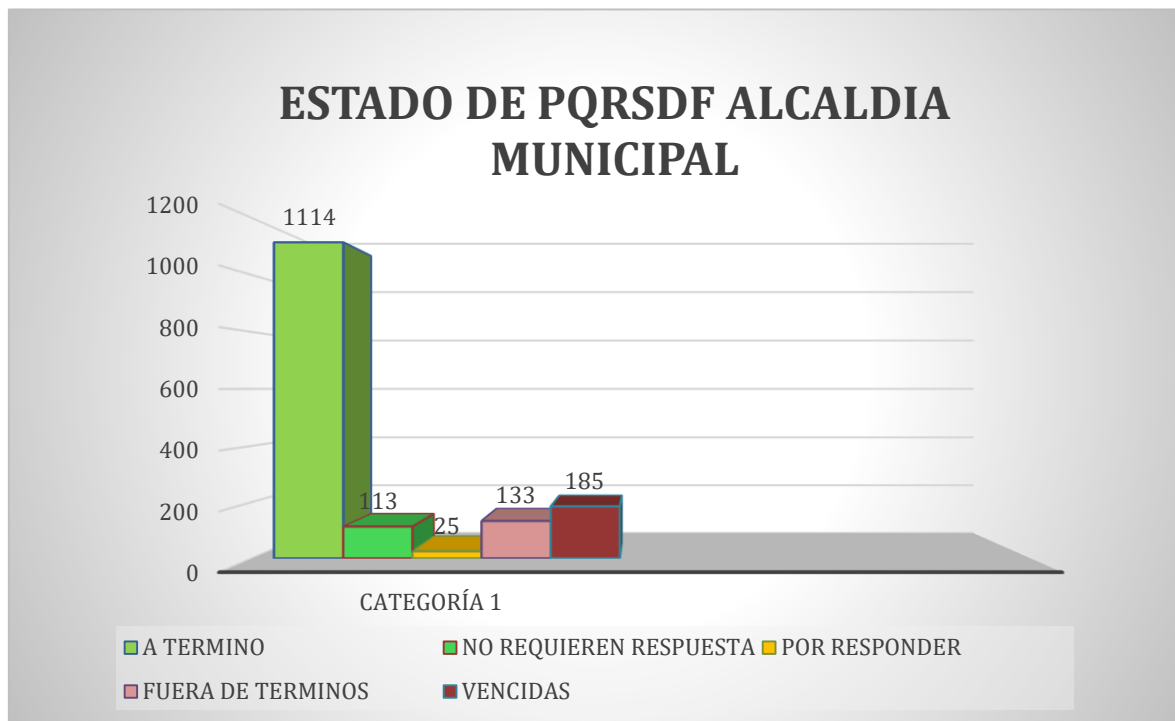
Cabe aclarar que de las 1525 PQRSDf radicadas en el mes de ABRIL de 2026, PQRSDf son competencia de la Administración Municipal y 45 de entes descentralizados y otros.

<p>1.525 97,20% Administración Municipal</p>	<p>45 2,80% Entes Descentralizados</p>
--	--

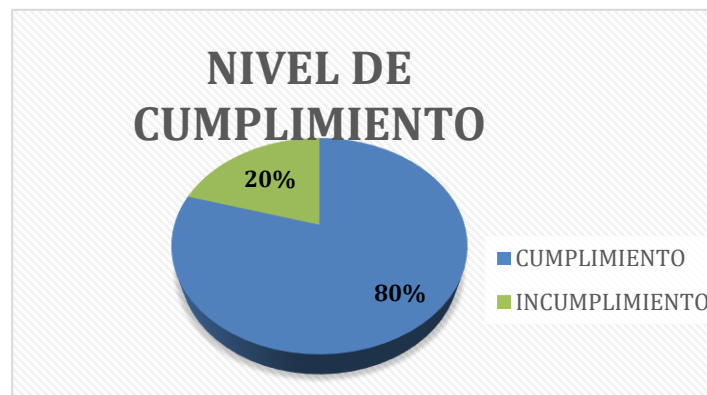
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	PENDIENTES(PO R RESPONDER)	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	VENCIDAS	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	162	15	14	34	50	275
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	180	3	0	12	16	211
SEC. DE PLANEACION	132	8	3	6	11	160
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD	101	7	6	17	16	147
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	82	21	0	23	10	136
SEC. DE HACIENDA	77	8	1	16	24	126
SEC. DE SALUD	67	0	0	15	39	121
SEC. DE JURIDICA	58	24	0	2	15	99
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	71	5	1	4	0	81
SEC. GENERAL	67	2	0	1	4	74
DESCENTRALIZADOS	45	0	0	0	0	45
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	33	0	0	1	0	34
SEC. DE EDUCACION	20	3	0	2	0	25
DESPACHO DE LA ALCALDESA	4	12	0	0	0	16
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	8	2	0	0	0	10
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	3	1	0	0	0	4
SEC TIC Y CTEI	2	1	0	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	1	0	0	0	1
TOTAL	1114	113	25	133	185	1570

De las 1570 PQRSDf radicadas en el mes de ABRIL 2026 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 1114 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 25 PQRSDf están por responder, 185 se encuentran vencidas, 133 se respondieron fuera de términos y 113 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 ABRIL fue:



Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDf que fueron respondidas dentro del término legal, fuera de término, aquellas que se encuentran vencidas, las que no requieren respuesta y las que aún están pendientes por responder.

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDf radicadas en el mes de ABRIL 2026 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 PQRSDf radicadas en el mes de ABRIL de 2026 fue del 80% con respecto a las 1570 PQRSDf que se debían contestar a fecha máxima de 25/05/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/04/2026 al 30/04/2026 y que tienen como fecha límite de respuesta el 25/05/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (1114) por responder (25), vencidas (185), fuera de términos (133), no requerían respuesta (113) última fecha de revisión del 29/05/2026.

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 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 SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento informando 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

Se reenviaron tickets a proveedor del software workflow Sysman se analizó y se dio continuidad a las observaciones realizadas por la Administración al sistema Sysman con el fin de revisar las falencias evidenciadas en su funcionamiento, establecer acciones correctivas, definir responsables y acordar tiempos de solución que

garanticen la adecuada operatividad del programa y la correcta gestión de los procesos administrativos.

Se actualizó el indicador de seguimiento para la Gestión de PQRSDf en la plataforma de Isolution.

Se enviaron para publicación en el informe trimestral de la secretaria general las Acciones del primer trimestre 2026 de la Dirección Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS.

Se hicieron las revisiones de las radicaciones de las PQRSDf y se enviaron para las acciones correctivas.

Se enviaron las Matrices mensuales de seguimiento PQRSDf a las dependencias de la Administración Municipal.

Se efectuó jornada de subsanaciones con las dependencias que lo requerían.

Se efectuaron capacitaciones en la ley 1755 de 2015, en el manejo del software Sysman y en los protocolos de Atención al Ciudadano.

Se envió video de sensibilización en lengua de señas de la estrategia de Atención Inclusiva.

Elaboro, Sandra Olivos / Karen Lemus
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDf