

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

INFORME PQRSDF
MES DE JULIO 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 julio 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-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 WhatsApp Institucional	3152378409	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/PQR/SDF/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en	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	Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co		

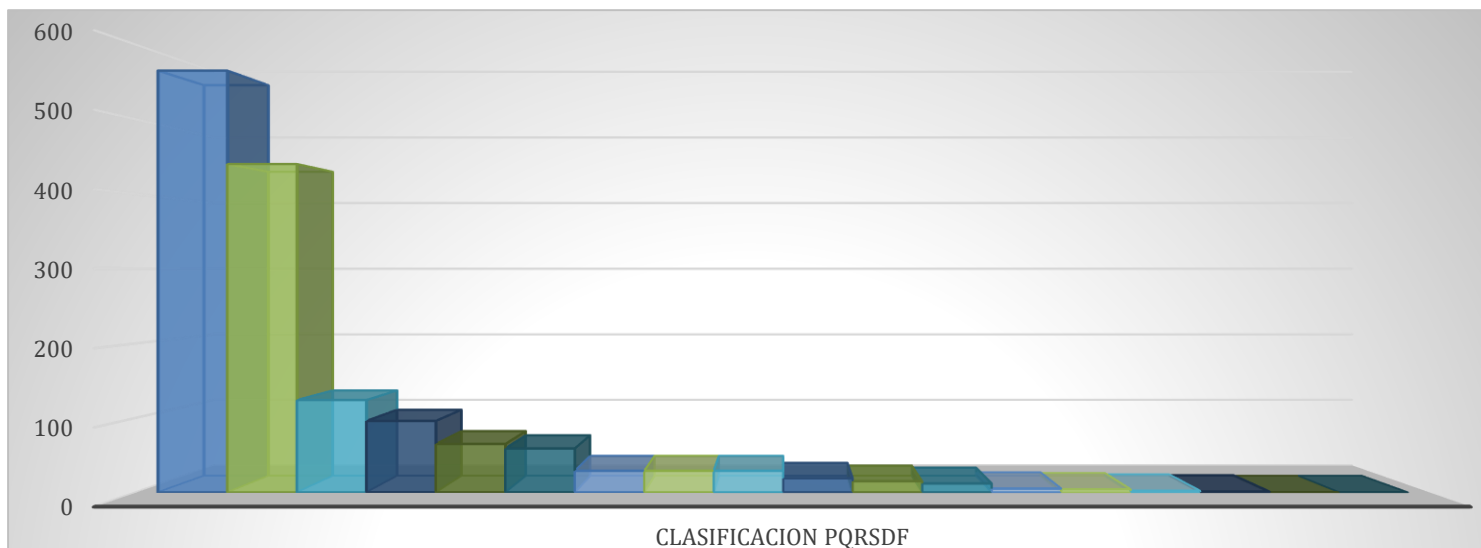
			horas y días hábiles.	
	Chat Institucional		se gestionan en horas y días hábiles. Lunes a jueves 8:00 am 1:00 pm Y de 2:00 pm a 5:30 pm viernes 8:00 am 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30pm.	Por este canal se orienta al ciudadano en línea, con respuesta inmediata a la solicitud, sin embargo si se requiere radicar una PQRSDF por este medio se recepción a través de él y se asigna un numero de radicado en el software aplicativo Workflow Sysman.
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. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm	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 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.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca - Colombia		
	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	Viernes 8:00 am-4:30pm	
--	--	-------------------	------------------------	--

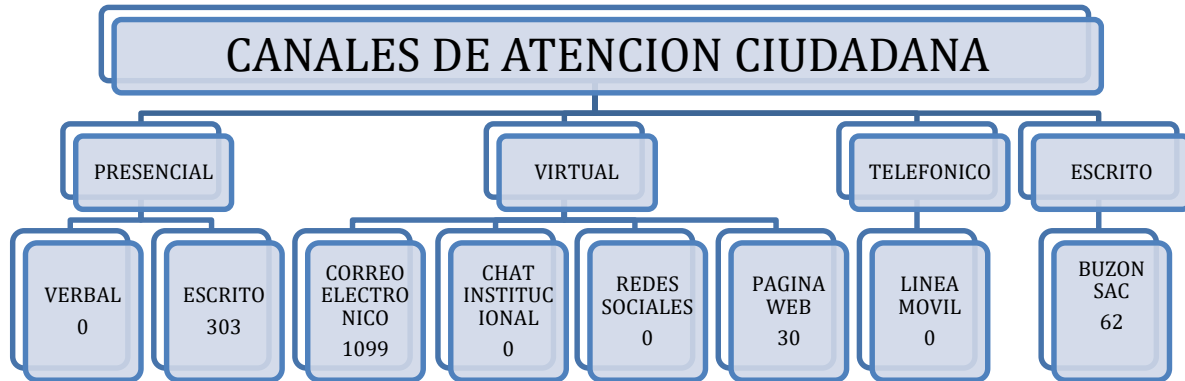
INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN JULIO DE 2026

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Julio 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1494 PQRSDF, los cuales se clasifican así:

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

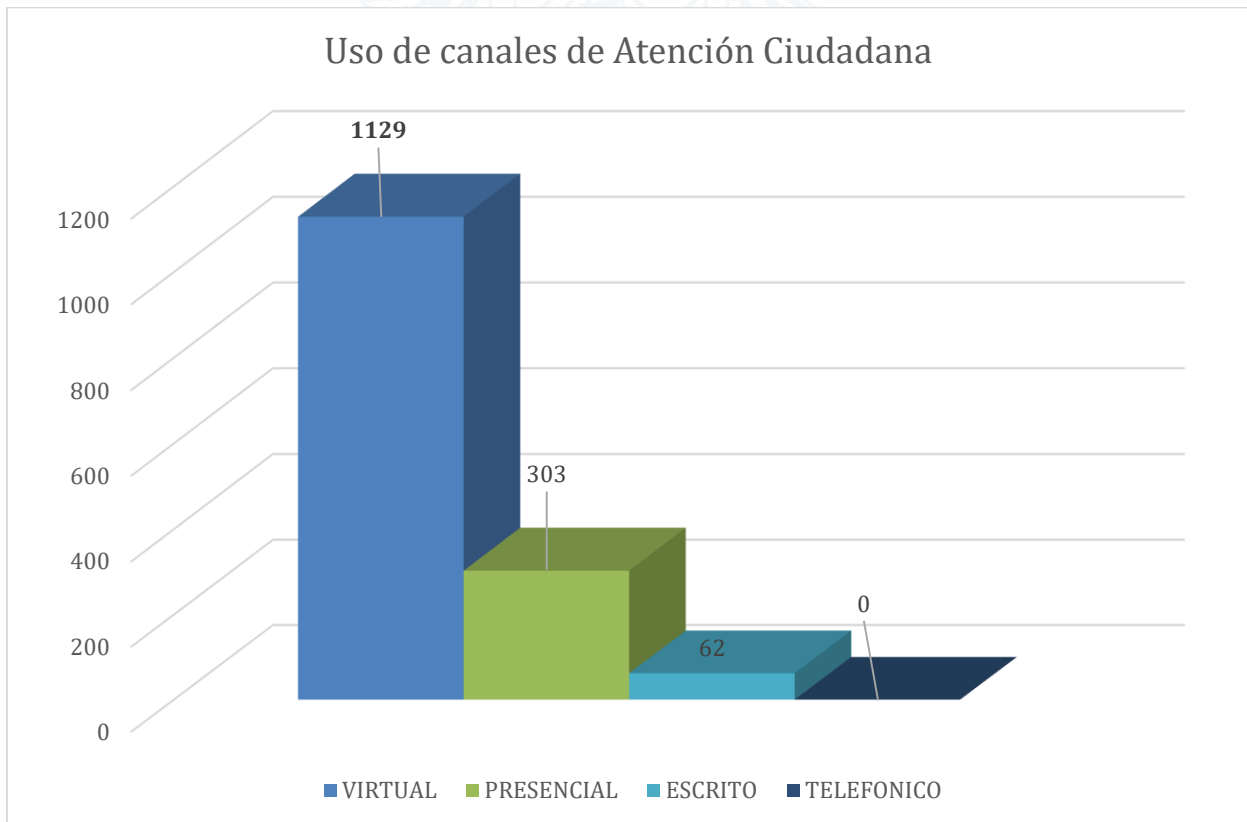


	CLASIFICACION PQRSDF
DERECHO DE PETICION	565
TRAMITE	440
INFORMATIVO	124
PETICION DE INFORMACION	96
CONCEPTO BOMBEROS	65
PETICION DE DOCUMENTACION	59
CONCEPTO TECNICO	29
TUTELA	29
IMPUGNACION DE TUTELA	29
RECLAMO	19
DESPACHOS COMISORIOS	15
PETICION A 5 DIAS	12
QUEJA	5
RECURSO DE REPOSICION	4
FELICITACION	2
CONSULTA	1
DENUNCIAS	0
QUERRELLA	0



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

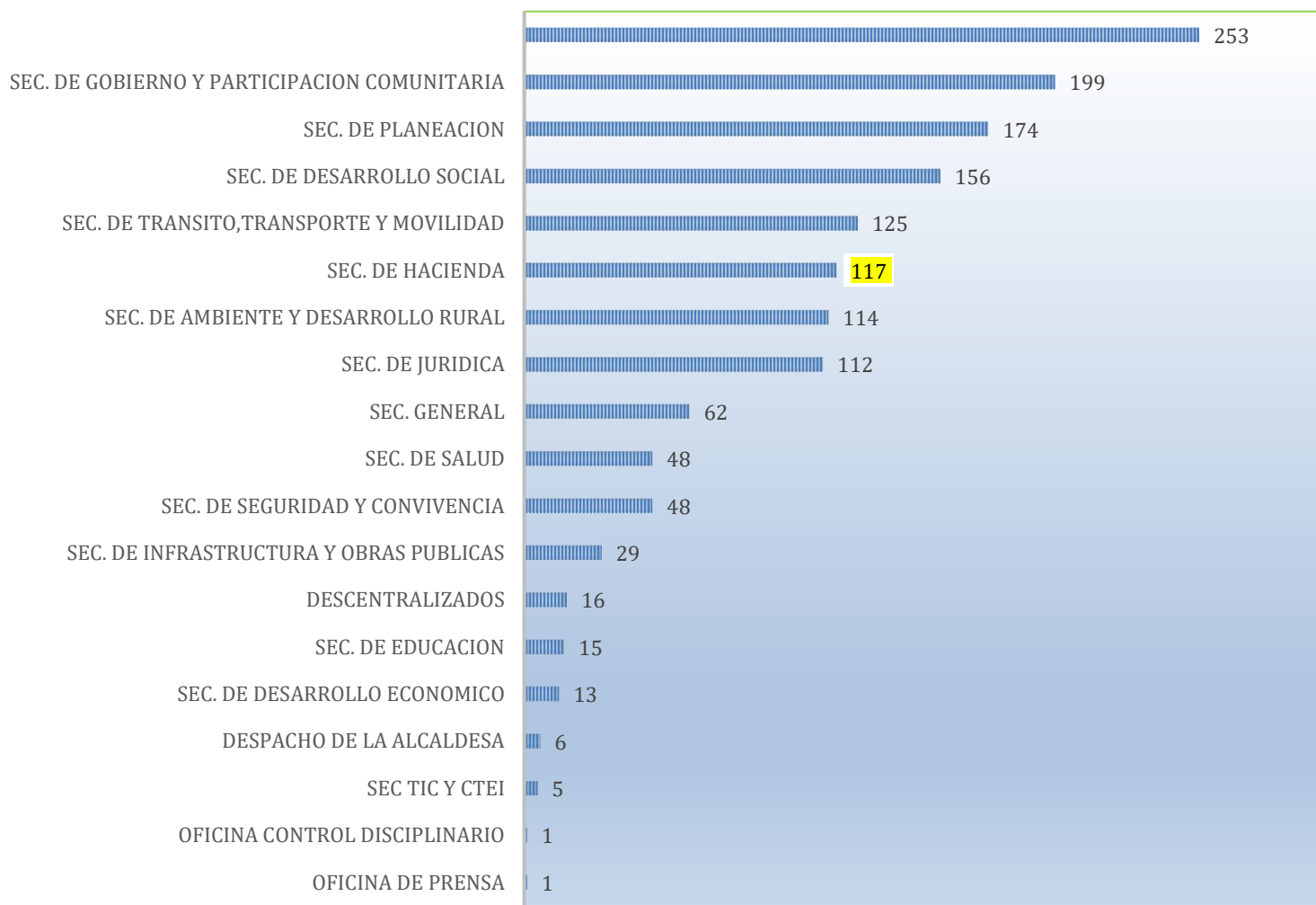
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDF.



TIPO DE SOLICITANTE	No	%
HOMBRES	328	21,95%
MUJERES	398	26,64%
PUBLICOS	346	23,16%
PRIVADOS	396	26,51%
OTROS	26	1,74%
TOTAL	1494	100,00%

De las **1494** PQRSDf radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de julio, 398 fueron presentadas por Mujeres, 396 provinieron por sector privado, 346 del sector público, 328 por hombres y 26 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDf correspondió por Mujeres, con el 26.64% del total registrado en el mes de julio.

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 cuentas y tres (253). Por su parte, las dependencias con menor número es la de Oficina de Control Interno y oficina de prensa, con uno (1) PQRSDF respectivamente, seguidas de Oficina de Control Interno Disciplinario, con cinco (5) PQRSDF.

ENTIDAD	DERECHO DE PETICION	TRAMITE	INFORMATIVO	PETICION DE INFORMACION	CONCEPTO BOMBOS	PETICION DE DOCUMENTACION	CONCEPTO TECNICO	TUTELA	IMPUGNACION DE TUTELA	RECLAMO	DESPACHOS COMISORIOS	PETICION A 5 DIAS	QUEJA	RECURSO DE REPOSICION	FELICITACION	CONSULTA	DENUNCIAS	QUERRELLA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION	85	60	14	8	65	2	0	0	0	0	15	0	2	1	1	0	0	0	253
SEC. DE PLANEACION	28	150	7	11	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	140	7	7	7	0	8	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	174
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	69	66	12	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	156
SEC. DE HACIENDA	44	26	33	18	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	125
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO R	46	51	10	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	117
SEC. DE JURIDICA	12	37	2	2	0	10	0	21	28	0	0	0	0	2	0	0	0	0	114
SEC. GENERAL	32	24	12	12	0	31	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	112
SEC. DE SALUD	0	0	0	13	0	0	29	0	0	19	0	0	0	0	0	1	0	0	62
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	42	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS	28	6	6	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	48
DESCENTRALIZADOS	15	2	3	2	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
SEC. DE EDUCACION	9	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	15
DESPACHO DEL ALCALDE	4	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
SEC TICS	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINAR	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	565	440	124	96	65	59	29	29	29	19	15	12	5	4	2	1	0	0	1494

GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1494 PQRSDF radicadas en el mes de julio de 2026, PQRSDF 1465 son competencia de la Administración Municipal y 29 de entes descentralizados y otros.

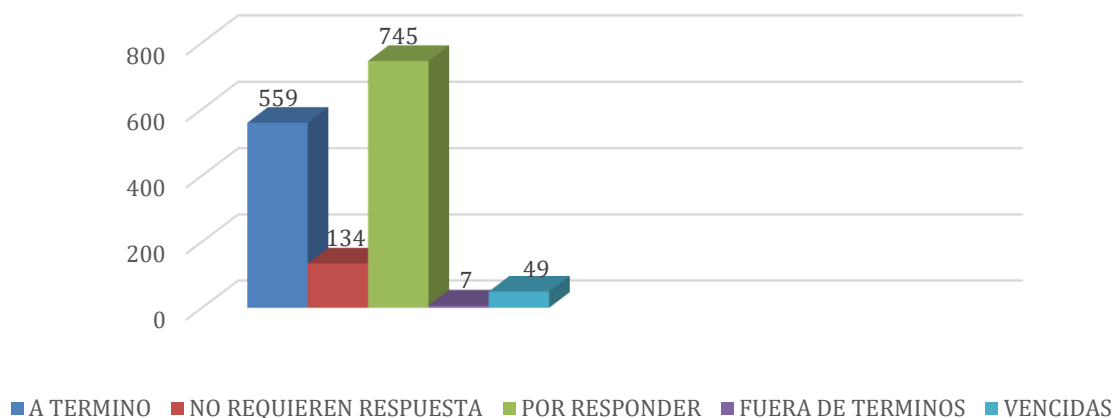
1.465 98,06% Administración Municipal	29 1,94% Entes Descentralizados
---	---------------------------------------

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 COM	77	11	154	0	11	253
SEC. DE PLANEACION	91	5	97	3	3	199
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	61	6	103	0	4	174
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVIL	67	15	66	0	8	156
SEC. DE HACIENDA	40	34	43	0	8	125
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	39	12	63	0	3	117
SEC. DE JURIDICA	45	20	46	0	3	114
SEC. GENERAL	43	12	55	1	1	112
SEC. DE SALUD	11	0	45	0	6	62
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	23	0	24	1	0	48
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBL	14	3	27	2	2	48
DESCENTRALIZADOS	29	0	0	0	0	29
SEC. DE EDUCACION	5	1	10	0	0	16
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	7	4	4	0	0	15
DESPACHO DE LA ALCALDESA	1	9	3	0	0	13
SEC TIC Y CTEI	2	1	3	0	0	6
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	4	0	1	0	0	5
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	1
TOTAL	559	134	745	7	49	1494

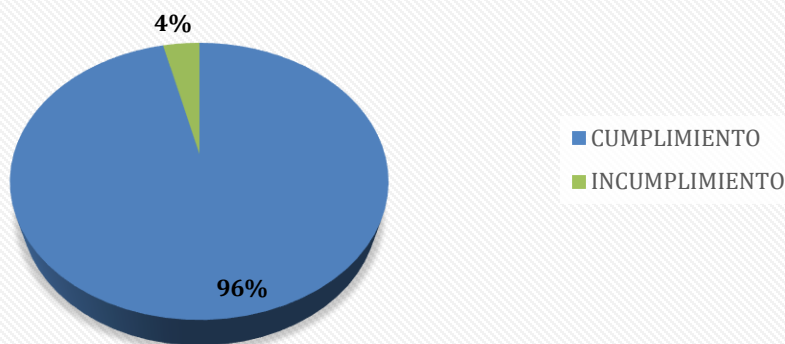
De las 1494 PQRSDf radicadas en el mes de julio 2026 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 559 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 745 PQRSDf están por responder, 49 se encuentran vencidas, 7 se respondieron fuera de términos y 134 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 21 de noviembre de 2015 que establece los tiempos de respuesta.

ESTADO DE PQRSDf ALCALDIA MUNICIPAL



- 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 julio fue:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



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 julio 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 julio de 2026 fue del 96% con respecto a las 1494 PQRSDF que se debían contestar a fecha máxima de 25/08/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/07/2026 al 31/07/2026 y que tienen como fecha límite de respuesta el 25/08/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “contestadas A termino (559), pendientes por responder (745), vencidas (49), contestadas fuera de términos (7), no requieren respuesta (134) última fecha de revisión del 03/08/2026.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRSDF tiene la responsabilidad de recibir, registrar y realizar seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de comunicación.

En cumplimiento de la normativa vigente, se desarrolla de manera continua el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes ciudadanas. No obstante, es importante precisar que la responsabilidad de proyectar, gestionar y emitir la respuesta de cada documento corresponde al secretario de despacho, director, jefe o profesional responsable de la respectiva dependencia.

La Secretaría General, a través de la Dirección de Atención al Usuario y PQRSDF, realiza el control y seguimiento de las PQRSDF formuladas ante la Alcaldía mediante el aplicativo **SYSMAN**. Para tal efecto, se efectúa seguimiento permanente a las solicitudes que se encuentran en estado pendiente, mediante el envío de correos electrónicos a los responsables de cada documento, con copia a su superior inmediato, con el propósito de promover la emisión oportuna de las respuestas dentro de los términos legales establecidos. De igual manera, se realizan llamadas telefónicas como mecanismo complementario para fortalecer el control y seguimiento.

Durante el mes de junio de 2026 se generaron las **matrices de seguimiento de las PQRSDF por cada dependencia responsable**, realizando la revisión de las radicaciones y estableciendo las respectivas observaciones y el estado de cada solicitud, de acuerdo con los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015**.

Así mismo, se remitió memorando a los secretarios de despacho y enlaces de PQRSDF, mediante el cual se recordó la obligación de dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de términos para la atención y respuesta de las peticiones, así como los posibles riesgos jurídicos y administrativos derivados de su incumplimiento. De igual manera, se recomendó implementar acciones internas en cada dependencia orientadas al fortalecimiento de la atención ciudadana y al mejoramiento de los niveles de oportunidad y calidad en la gestión de las PQRSDF.

ACCIONES DE MEJORA

Durante el periodo objeto de seguimiento se realizaron revisiones de las radicaciones de PQRSDF y, de acuerdo con los hallazgos identificados en cada caso, se remitieron a los responsables para la implementación de las respectivas acciones correctivas y de mejora.

Como resultado de la revisión del periodo, se identificó que algunas dependencias tenían pendientes acciones de subsanación. En consecuencia, se remitió una **matriz acumulada de PQRSDF correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2026**, con el propósito de que las dependencias responsables efectuaran las respectivas subsanaciones dentro del término de tres (3) días.

Esta medida permitió generar una **alerta preventiva frente a posibles vencimientos**, promoviendo que cada dependencia adoptara oportunamente las acciones necesarias para corregir las situaciones identificadas. Entre las principales inconsistencias evidenciadas se encontraron:

- Cargue de documentos incompletos en el aplicativo.
- Documentos cargados con errores o inconsistencias.
- Ausencia de soportes que acreditaran la notificación al peticionario.
- Cargue de evidencias de correos electrónicos que no correspondían a la dirección registrada por el ciudadano que presentó la petición.

De igual manera, se realizó una **jornada de subsanación** con las dependencias que presentaban situaciones pendientes, brindando acompañamiento en la revisión y corrección de los casos identificados. Posteriormente, se remitieron correos electrónicos con el resultado de las revisiones y las respectivas subsanaciones efectuadas.

Estas acciones se desarrollaron como mecanismo de apoyo a las dependencias, con el propósito de contribuir al incremento del indicador de cumplimiento, fortalecer la gestión documental de las PQRSDF y promover el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos relacionados con la atención al ciudadano.

En este mismo sentido, se llevaron a cabo **mesas de trabajo con diferentes dependencias**, orientadas a identificar oportunidades de mejora, fortalecer los mecanismos de seguimiento y brindar acompañamiento frente a las situaciones evidenciadas durante las revisiones.

Finalmente, se desarrollaron **capacitaciones en la Ley 1755 de 2015, en el manejo del aplicativo SYSMAN y en los protocolos de atención al ciudadano sordo**, fortaleciendo las competencias de los servidores públicos y enlaces responsables de la gestión de PQRSDF y promoviendo una atención ciudadana oportuna, adecuada e inclusiva.

Elaboro: Sandra Olivos / 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