

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

INFORME PQRSDF JUNIO 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 JUNIO de 2026.

CANALES DE ATENCION

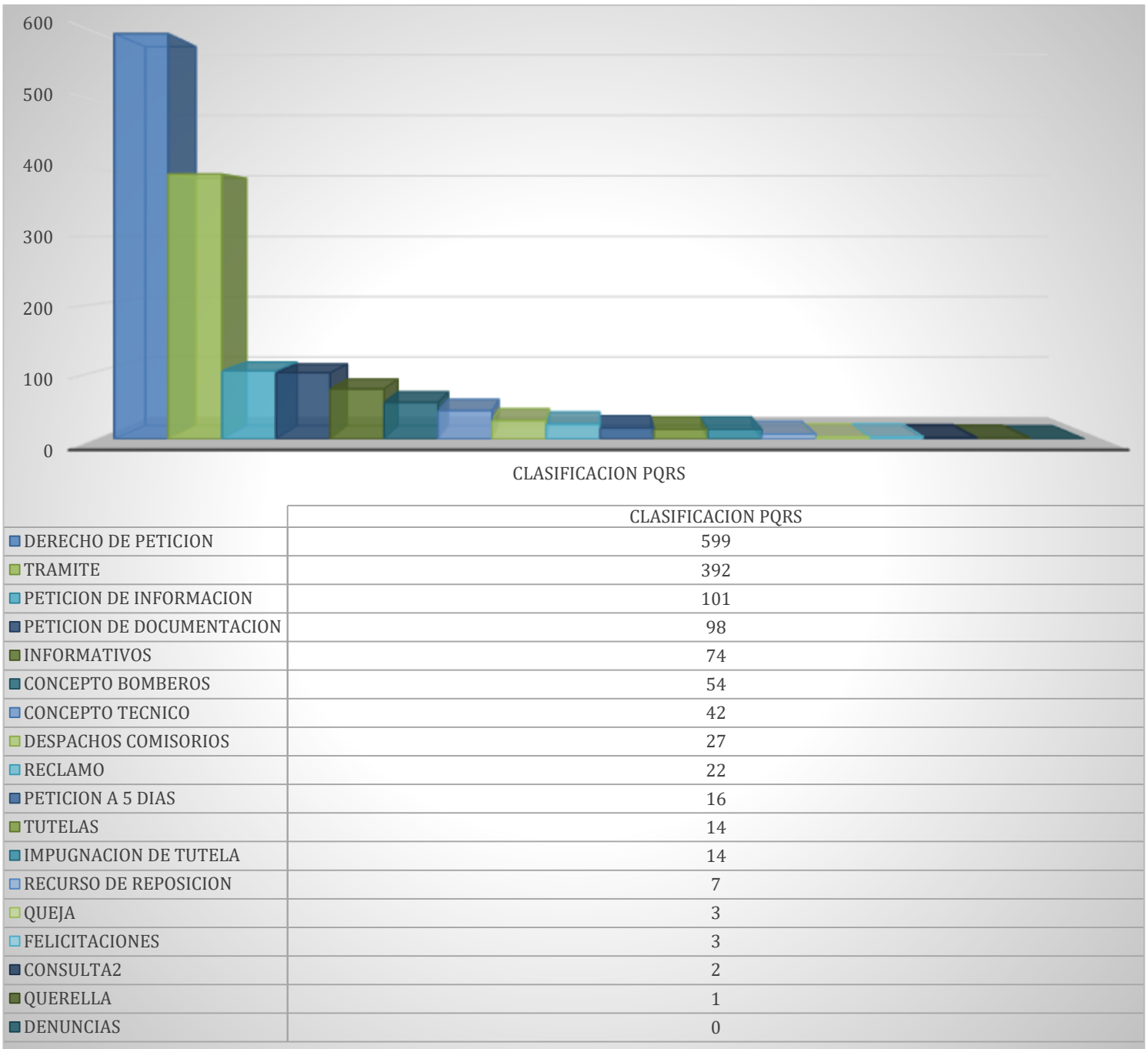
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

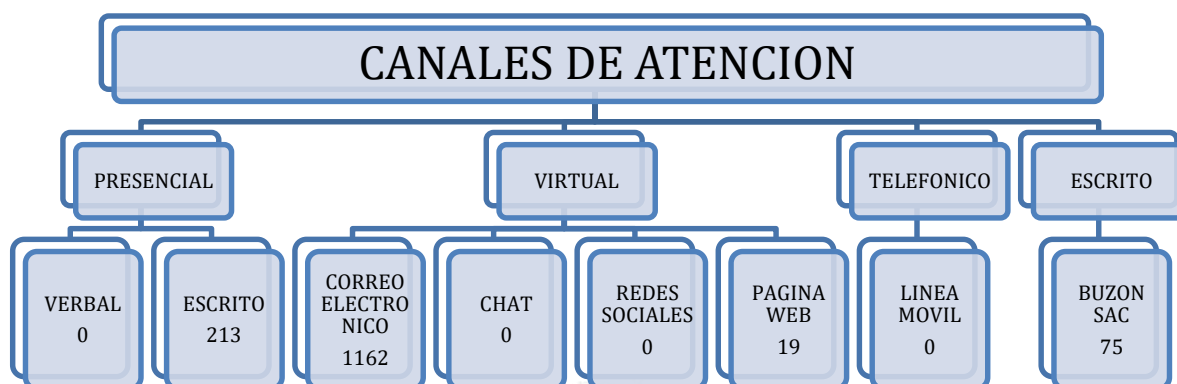
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca - Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo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

	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 recepciona 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 Viernes 8:00 am-4:30pm	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 comunicada 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		

INFORME PQRSDF RECIBIDAS EN JUNIO

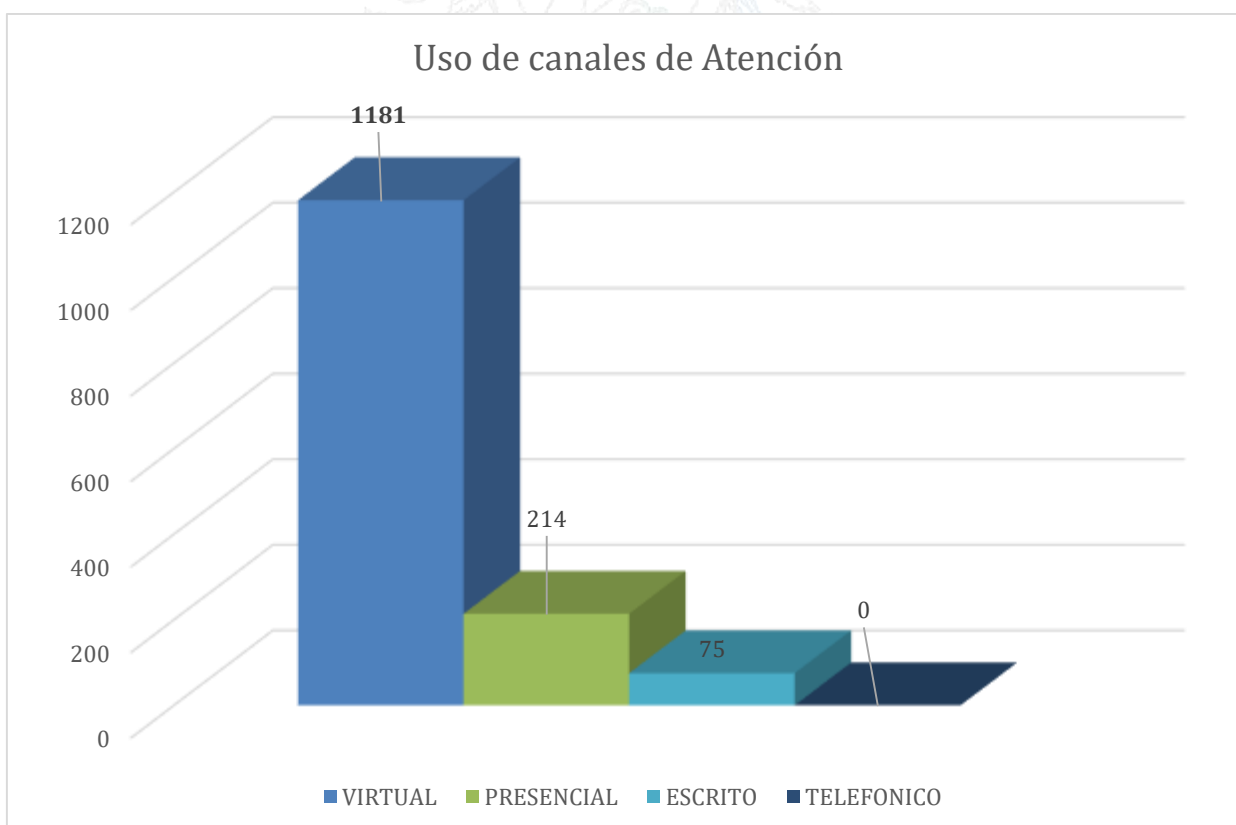
En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de JUNIO de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1469 PQRSDF, los cuales se clasifican así.





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

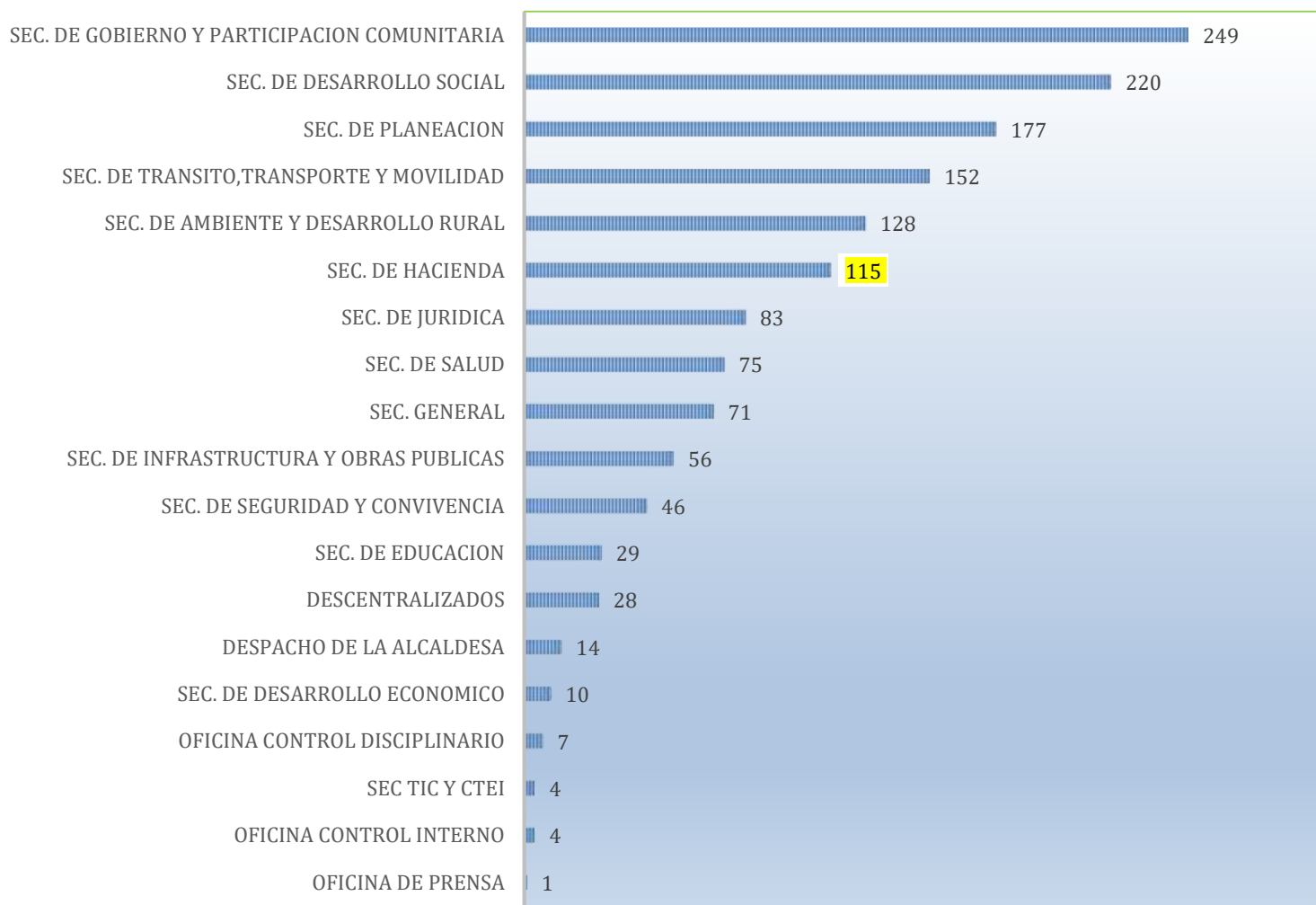
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDF.



TIPO DE SOLICITANTE	No	%
HOMBRES	335	22,79%
MUJERES	357	24,35%
PUBLICOS	380	25,85%
PRIVADOS	384	26,12%
OTROS	13	0,88%
TOTAL	1469	100,00%

De las **1469** PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de JUNIO, 384 fueron presentadas por sector privado, 380 provinieron del sector público, 357 por Mujeres, 335 por hombres y 13 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF correspondió al sector privado, con el 26.12% del total registrado en el mes de JUNIO.

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 cuarenta y nueve (249). Por su parte, la dependencia con menor número es la de Oficina de Control Interno, con uno (1) PQRSDF, seguida de Oficina de Control Interno, con cuatro (4) PQRSDF.

ENTIDAD	DERECHO DE PETICION	TRAMITE	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTACION	INFORMATIVOS	CONCEPTO BOMBEROS	CONCEPTO TECNICO	DESPACHOS COMISORIOS	RECLAMO	PETICION A 5 DIAS	TUTELA	IMPUGNACION DE TUTELA	RECURSO DE REPOSICION	QUEJA	FELICITACION	CONSULTAS	QUERRELLA	DENUNCIAS	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	102	38	11	2	10	54	0	26	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	249
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	183	4	5	23	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	220
SEC. DE PLANEACION	27	119	17	7	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	177
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	51	80	13	1	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	152
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	54	48	9	1	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128
SEC. DE HACIENDA	34	49	18	3	4	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	115
SEC. DE JURIDICA	4	21	1	21	8	0	0	0	1	0	14	13	0	0	0	0	0	0	83
SEC. DE SALUD	0	0	11	0	2	0	41	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75
SEC. GENERAL	12	14	5	37	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	38	4	3	1	7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	56
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	33	5	3	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	46
SEC. DE EDUCACION	20	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
DESCENTRALIZADOS	22	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	28
DESPACHO DEL ALCALDE	5	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	7
SEC.TICS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	599	392	101	98	74	54	42	27	22	16	14	14	7	3	3	2	1	0	1469

GRADO DE COMPETENCIA

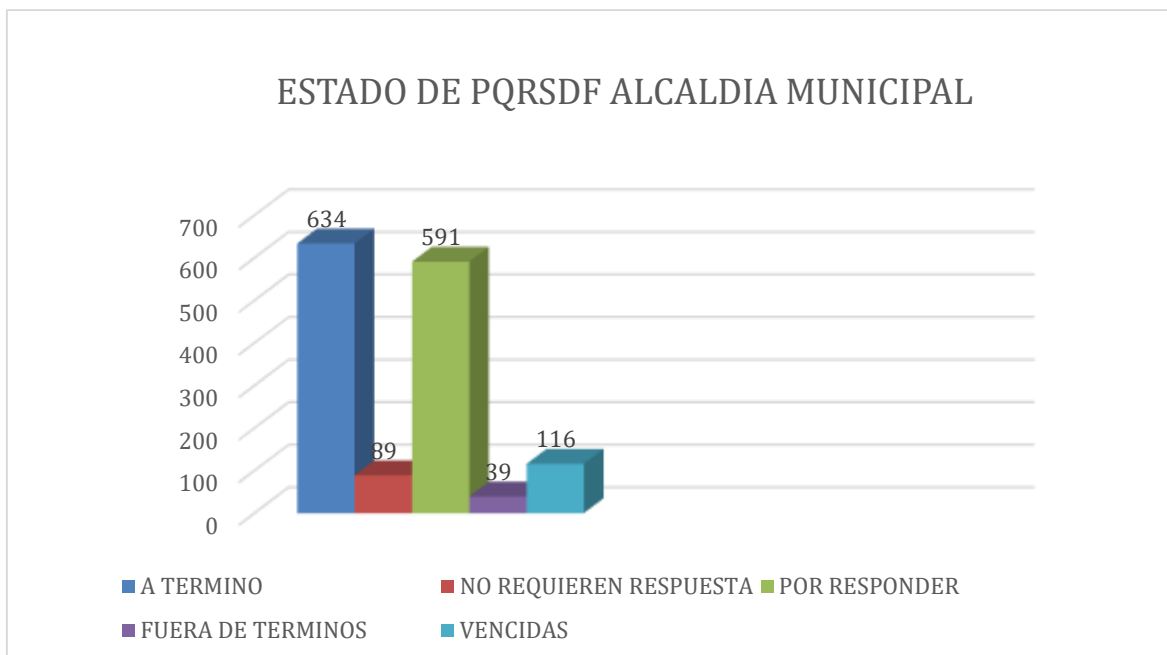
Cabe aclarar que de las 1469 PQRSDF radicadas en el mes de JUNIO de 2026, PQRSDF 1441 son competencia de la Administración Municipal y 28 de entes descentralizados y otros.

1.441 98,10% Administración Municipal	28 1,90% Entes Descentralizados
---	---------------------------------------

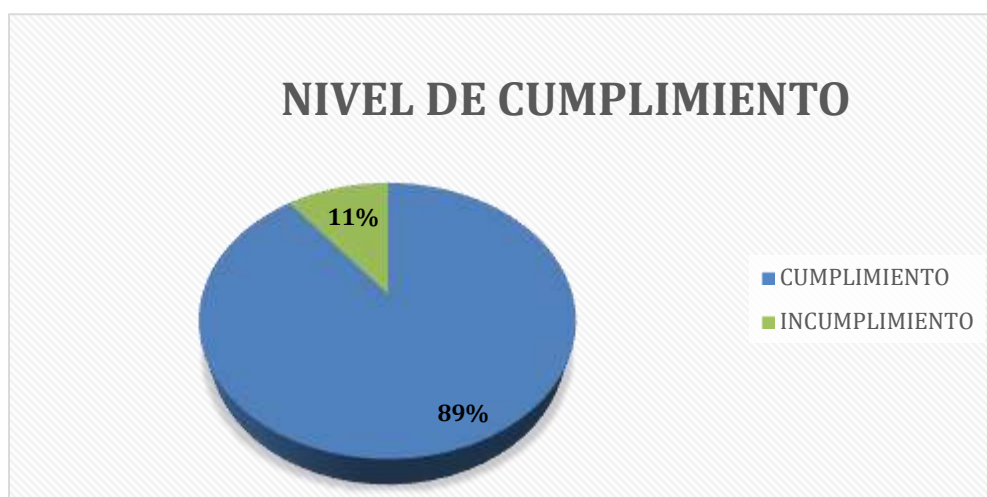
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	PENDIENTES (POR RESPONDER)	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	VENCIDAS	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	62	14	133	4	36	249
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	122	1	74	1	22	220
SEC. DE PLANEACION	87	4	74	6	6	177
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	70	18	51	11	2	152
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	43	13	62	0	10	128
SEC. DE HACIENDA	24	3	65	0	23	115
SEC. DE JURIDICA	45	14	17	2	5	83
SEC. DE SALUD	29	1	31	8	6	75
SEC. GENERAL	42	4	21	2	2	71
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	21	5	26	2	2	56
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	24	1	20	0	1	46
SEC. DE EDUCACION	16	0	10	3	0	29
DESCENTRALIZADOS	28	0	0	0	0	28
DESPACHO DE LA ALCALDESA	4	9	1	0	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	5	1	4	0	0	10
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	3	1	2	0	1	7
SEC TIC Y CTEI	4	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	4	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
TOTAL	634	89	591	39	116	1469

De las 1469 PQRSDF radicadas en el mes de **junio** 2026 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 634 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos de ley, 591 PQRSDF están por responder, 116 se encuentran vencidas, 39 se respondieron fuera de términos y 89 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 JUNIO 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 JUNIO 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 JUNIO de 2026 fue del 89% con respecto a las 1469 PQRSDF que se debían contestar a fecha máxima de 22/07/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/06/2026 al 30/06/2026 y que tienen como fecha límite de respuesta el 22/07/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (634) por responder (591), vencidas (116), fuera de términos (39), no requerían respuesta (89) última fecha de revisión del 06/07/2026.

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 hicieron las revisiones de las radicaciones de las PQRSDf y se enviaron para las acciones correctivas a los responsables de acuerdo a cada caso.

Se efectuó jornada de subsanaciones con las dependencias que lo requerían y se enviaron correos con la respectiva revisión y subsanación realizada, esto se hizo como un apoyo a las Dependencias Con el fin de aumentar el indicador de cumplimiento y mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos en la gestión de las PQRSDf se efectuaron mesas de trabajo con varias Dependencias:

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

Elaboro, Sandra Olivos / Karen Lemus

Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDf

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ