

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

**INFORME PQRSDf MARZO 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 MARZO de 2026.

**CANALES DE ATENCION CIUDADANA**

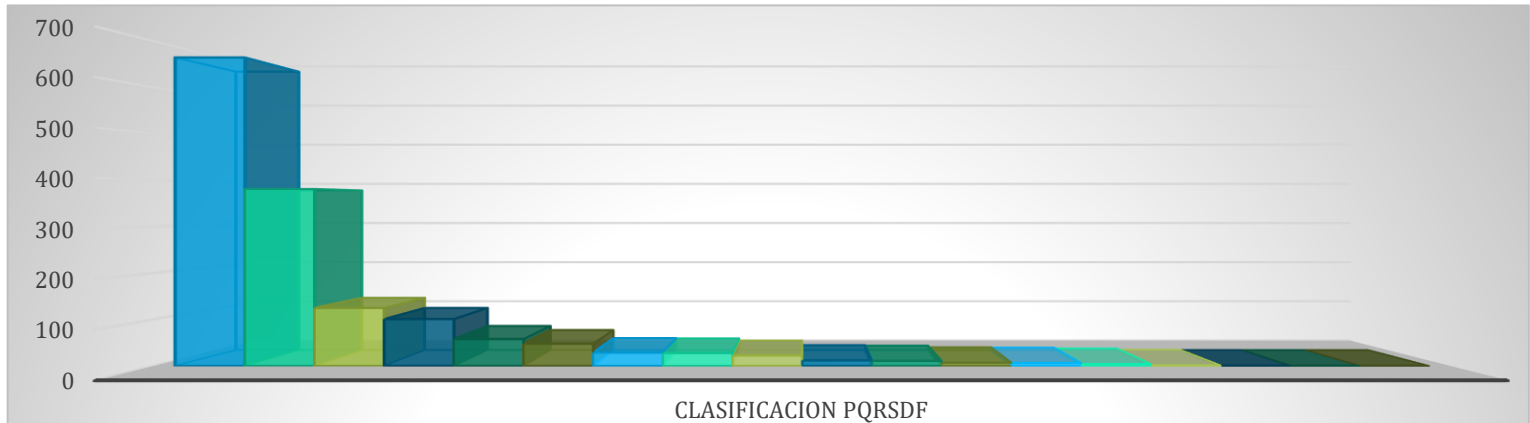
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
<b>Presencial</b>	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		
<b>Telefónico</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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.
<b>Virtual</b>	Formulario electrónico WEB	<a href="http://www.cajica.gov.co/PQRSDF/">http://www.cajica.gov.co/PQRSDF/</a>	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		

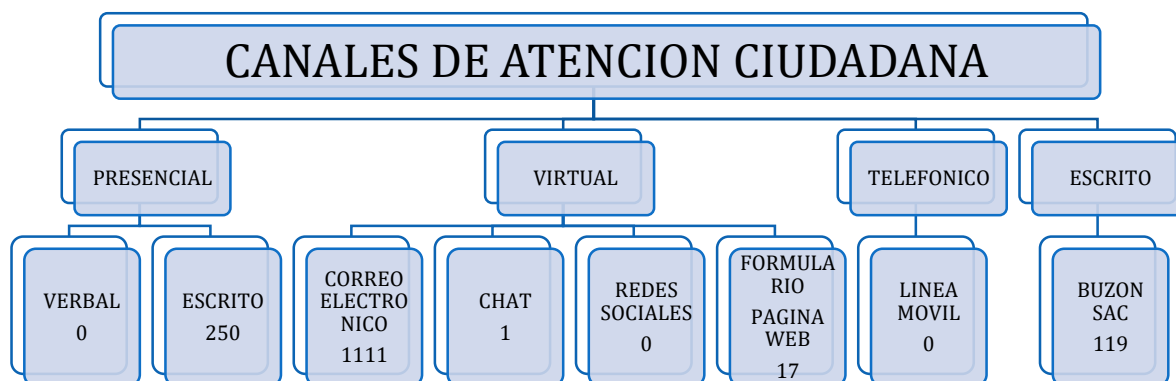
			por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	
<b>Virtual Escrito</b>	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan 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 comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de PQRSD	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 MARZO

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de MARZO de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1498 PQRSDf, los cuales se clasifican así.

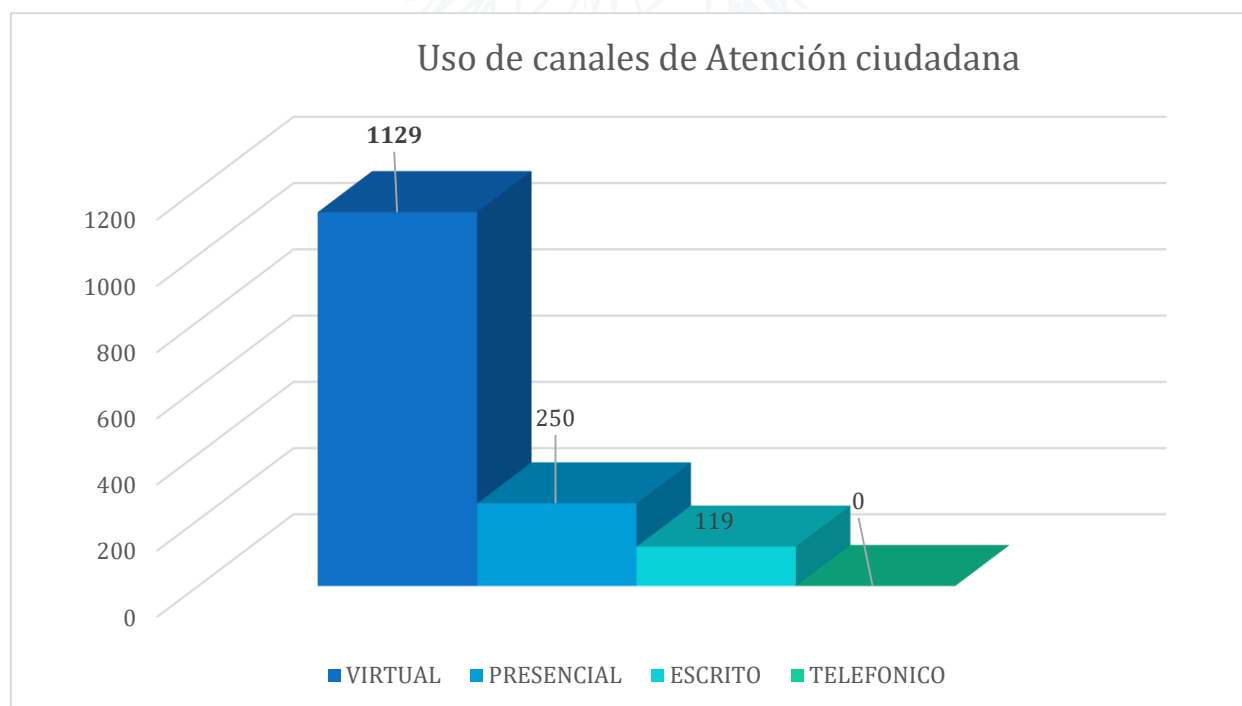


	CLASIFICACION PQRSDf
DERECHO DE PETICION	664
TRAMITE	381
PETICION DE INFORMACION	125
INFORMATIVOS	101
PETICION DE DOCUMENTACION	58
CONCEPTO BOMBEROS	48
TUTELA	29
RECLAMO	28
DESPACHOS COMISORIOS	23
IMPUGNACION DE TUTELA	12
PETICION A 5 DIAS	11
RECURSO DE REPOSICION	7
QUEJA	6
FELICITACIONES	4
CONCEPTO TECNICO	1
DENUNCIAS	0
CONSULTAS2	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	N.º	%
Sector público	424	28%
Mujeres	405	27%
Hombres	352	23%
Sector privado	300	20%
No/identificados	17	1%

De las **1498** PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de MARZO, 424 fueron presentadas del sector público, 405 provinieron por mujeres, 352 por hombres, 300 del sector privado y 17 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF correspondió al sector público, con el 28% del total registrado en el mes de marzo.

### DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

#### DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



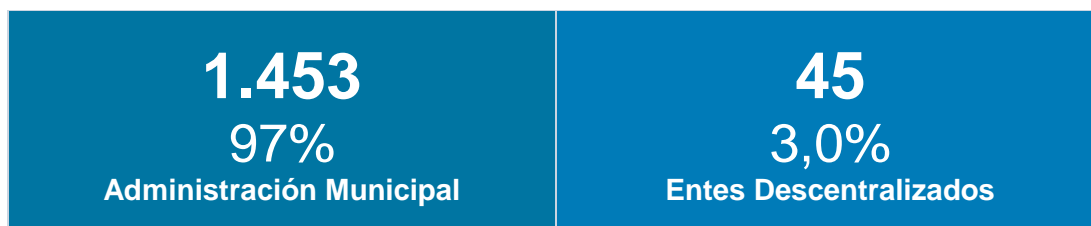
**DISTRIBUCION DE PQRSDF**

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Gobierno, con doscientas cuarenta y ocho (248). Por su parte, la dependencia con menor número es la secretaria de las TICS, Oficina de Control Interno, con Uno (1) PQRSDF, seguidas de Oficina de prensa, con dos (2).

ENTIDAD	DERECHO DE PETICION	TRAMITE	PETICION DE INFORMACION	INFORMATIVOS	PETICION DE DOCUMENTACION	CONCEPTO BOMBEROS	TUTELA	RECLAMO	DESPACHOS COMISORIOS	IMPUGNACION DE TUTELA	PETICION A 5 DIAS	RECURSO DE REPOSICION	QUEJA	FELICITACION	CONCEPTO TECNICO	DEVUENCIAS	CONSULTAS	QUERRELLA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	115	33	7	17	1	48	0	0	23	0	0	1	0	3	0	0	0	0	248
SEC. DE PLANEACION	42	125	14	5	6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	197
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	155	3	3	9	15	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	187
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	76	47	14	9	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	150
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	91	36	7	8	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	144
SEC. DE HACIENDA	40	30	31	18	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	130
SEC. DE SALUD	0	62	29	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119
SEC. DE JURIDICA	14	11	0	10	2	0	29	0	0	12	0	2	0	0	0	0	0	0	80
SEC. GENERAL	22	14	5	2	19	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	63
DESCENTRALIZADOS	22	11	5	4	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	45
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	33	4	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	44
SEC. DE EDUCACION	18	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	21	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
DESPACHO DEL ALCALDE	6	1	0	9	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	19
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	7	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
SEC. TICS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>664</b>	<b>381</b>	<b>125</b>	<b>101</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1498</b>

## GRADO DE COMPETENCIA

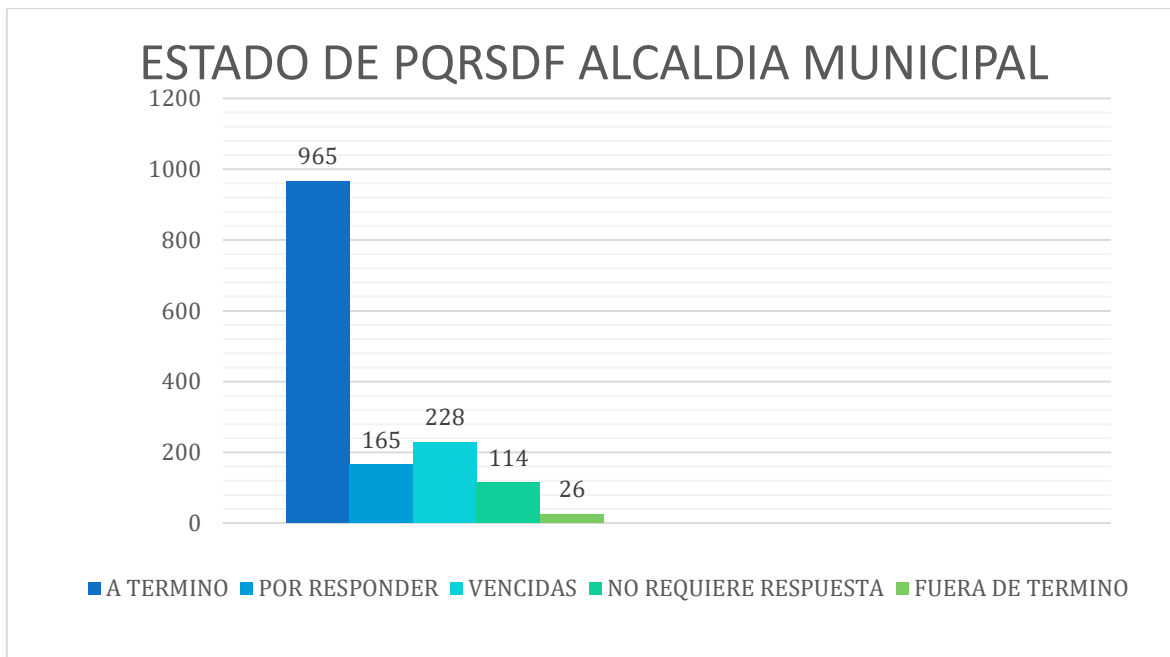
De las **1.498** PQRSDf radicadas, 1.453 (97%) son competencia directa de la Administración Municipal, y 45 (3%) corresponden a entes Descentralizados u otras entidades. Estas últimas no cuentan con reporte de respuesta a la fecha de elaboración del presente informe.



## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL, RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	121	6	58	44	19	<b>248</b>
SEC. DE PLANEACION	160	0	17	15	5	<b>197</b>
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	111	2	19	46	9	<b>187</b>
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	90	2	17	29	12	<b>150</b>
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD	115	2	11	10	6	<b>144</b>
SEC. DE HACIENDA	69	0	11	33	17	<b>130</b>
SEC. DE SALUD	80	12	12	15	0	<b>119</b>
SEC. DE JURIDICA	37	0	5	17	21	<b>80</b>
SEC. GENERAL	44	1	8	8	2	<b>63</b>
DESCENTRALIZADOS	45	0	0	0	0	<b>45</b>
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	30	0	5	7	2	<b>44</b>
SEC. DE EDUCACION	24	0	0	0	3	<b>27</b>
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	20	1	0	1	1	<b>23</b>
DESPACHO DE LA ALCALDESA	7	0	0	1	11	<b>19</b>
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	7	0	1	0	5	<b>13</b>
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	0	1	2	0	<b>5</b>
OFICINA DE PRENSA	2	0	0	0	0	<b>2</b>
SEC TIC Y CTEI	1	0	0	0	0	<b>1</b>
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Suma</b>	<b>965</b>	<b>26</b>	<b>165</b>	<b>228</b>	<b>114</b>	<b>1498</b>

De las **1498** PQRSDf radicadas en el mes de MARZO 2026 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 965 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 165 PQRSDf están por responder, 229 se encuentran vencidas, 26 se respondieron fuera de términos y 114 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 MARZO fue:



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

- 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 MARZO de 2026 fue del 83% con respecto a las 1498 PQRSDf que se debían contestar a fecha máxima de 24/04/2026.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/03/2026 al 31/03/2026 y que tenían como fecha límite de respuesta el 24/04/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (965) por responder (165), vencidas (228), fuera de términos (26), no requerían respuesta (114) última fecha de revisión del 27/04/2026.

## 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, 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 Matriz de PQRSDf a los correos electrónicos de cada Dependencia, informando el estado de las PQRSDf que se encuentran en estado pendiente, 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 hacen jornadas de subsanación y de capacitaciones.

## 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 Direccion Integral de Atencion 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 Administracion 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 Atencion al Ciudadano.

Se envió video de sensibilización en lengua de señas de la estrategia de Atencion 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