

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

**INFORME PQRSDf MAYO 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 MAYO de 2026.

**CANALES DE ATENCION CIUDADANA**

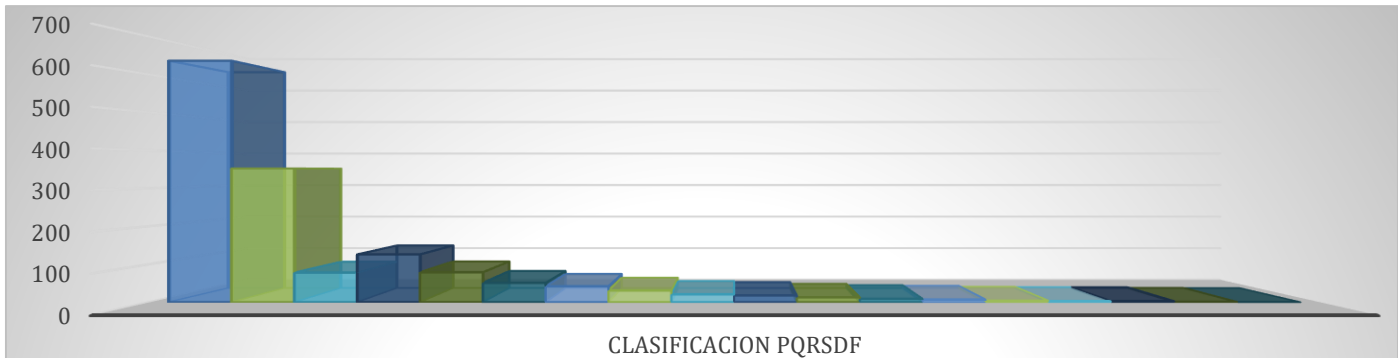
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca- Colombia	Lunes a Jueves 8:00 am 1:00 pm Y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am 1:00 pm y de 2:00 pm-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; si el ciudadano requiere radicar una petición esta se recibe y se le asigna un numero de radicado y se ingresa por el software workflow Sysman para asegurar la trazabilidad del trámite.
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 0-25 Cajicá-Cundinamarca- Colombia		
Telefónico	Línea Fija	601 883 70 77	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	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, si el ciudadano requiere radicar una petición esta se le asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea Celular Whatsapp Institucional	3152378409	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	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja, se emite la orientación a través de un asesor de Atención al Ciudadano o se transfiere la llamada a la Dependencia responsable, si el ciudadano requiere radicar una petición esta se gestiona por el aplicativo workflow Sysman.
Virtual	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 por dichos medios 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	Se recepciona por este canal, el cual se registra en el software de PQRSDF en el cual se le asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.  Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias Denuncias y felicitaciones, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico	<a href="mailto:Ventanilla-alcaldia@cajica.gov.co">Ventanilla-alcaldia@cajica.gov.co</a>  <a href="https://cajica.gov.co/">https://cajica.gov.co/</a>		

	Chat Institucional		<p>Viernes 8:00 am 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30pm</p> <p>se gestionan en horas y días hábiles.</p> <p>Lunes a Jueves 8:00 am 1:00 pm Y de 2:00 pm a 5:30 pm</p> <p>Viernes 8:00 am 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:30pm.</p>	<p>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 el y se asigna un numero de radicado en el software aplicativo Worflow Sysman.</p>
Virtual Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	<p>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.</p>	<p>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.</p>
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		<p>Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.</p> <p>Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.</p>

— ALCALDÍA —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

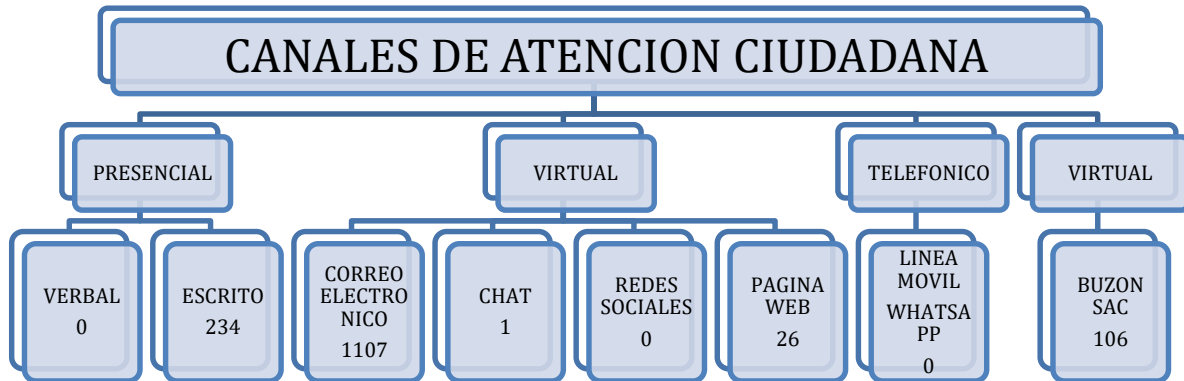
**INFORME PQRSDF RECIBIDAS**



	CLASIFICACION PQRSDF
DERECHO DE PETICION	636
TRAMITE	352
PETICION DE INFORMACION	78
INFORMATIVOS	126
PETICION DE DOCUMENTACION	79
CONCEPTO TECNICO	51
CONCEPTO BOMBEROS	42
RECLAMO	31
DESPACHOS COMISORIOS	21
TUTELA	18
CONSULTAS	13
IMPUGNACION DE TUTELA	9
FELICITACION	7
QUEJA	4
RECURSO DE REPOSICION	3
PETICION A 5 DIAS	3
DENUNCIAS	1
QUERELLA	0

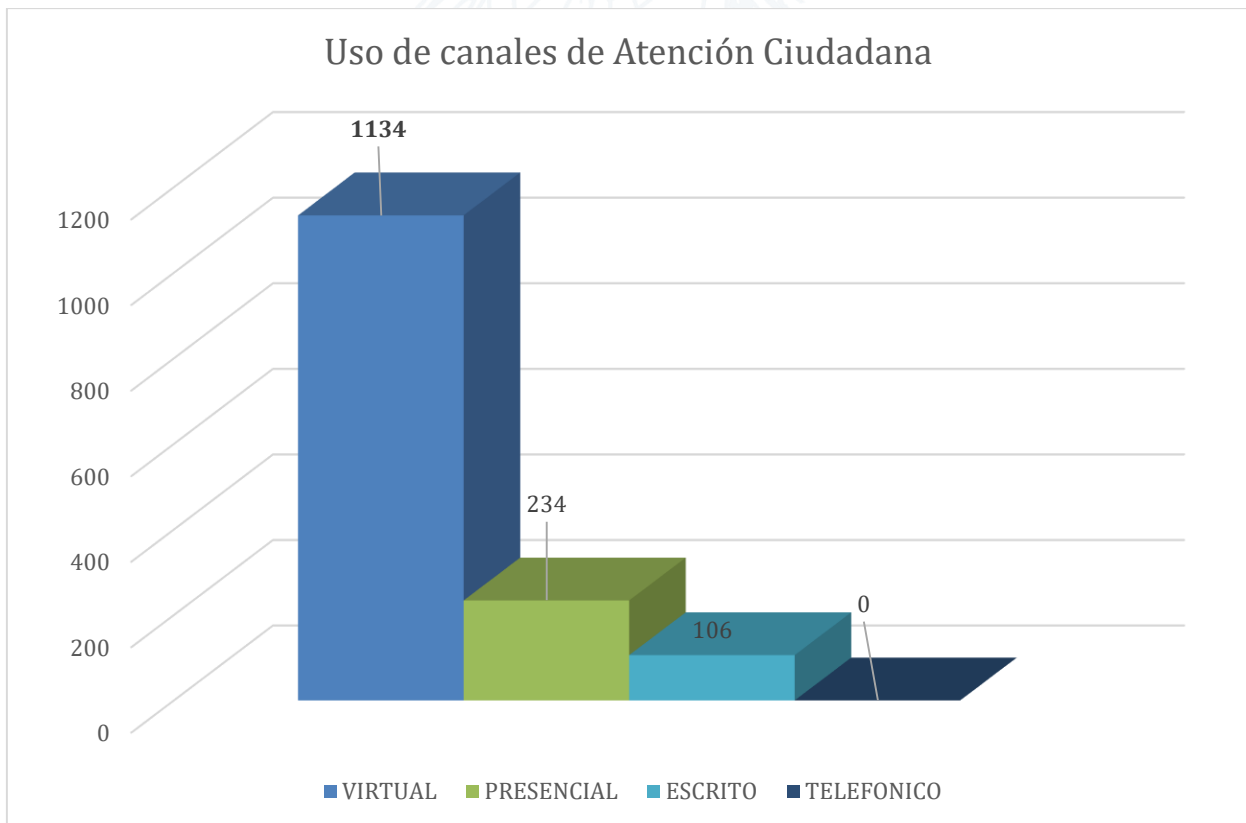
**MAYO 2026**

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de MAYO de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1474 PQRSDF, los cuales se clasifican así.



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

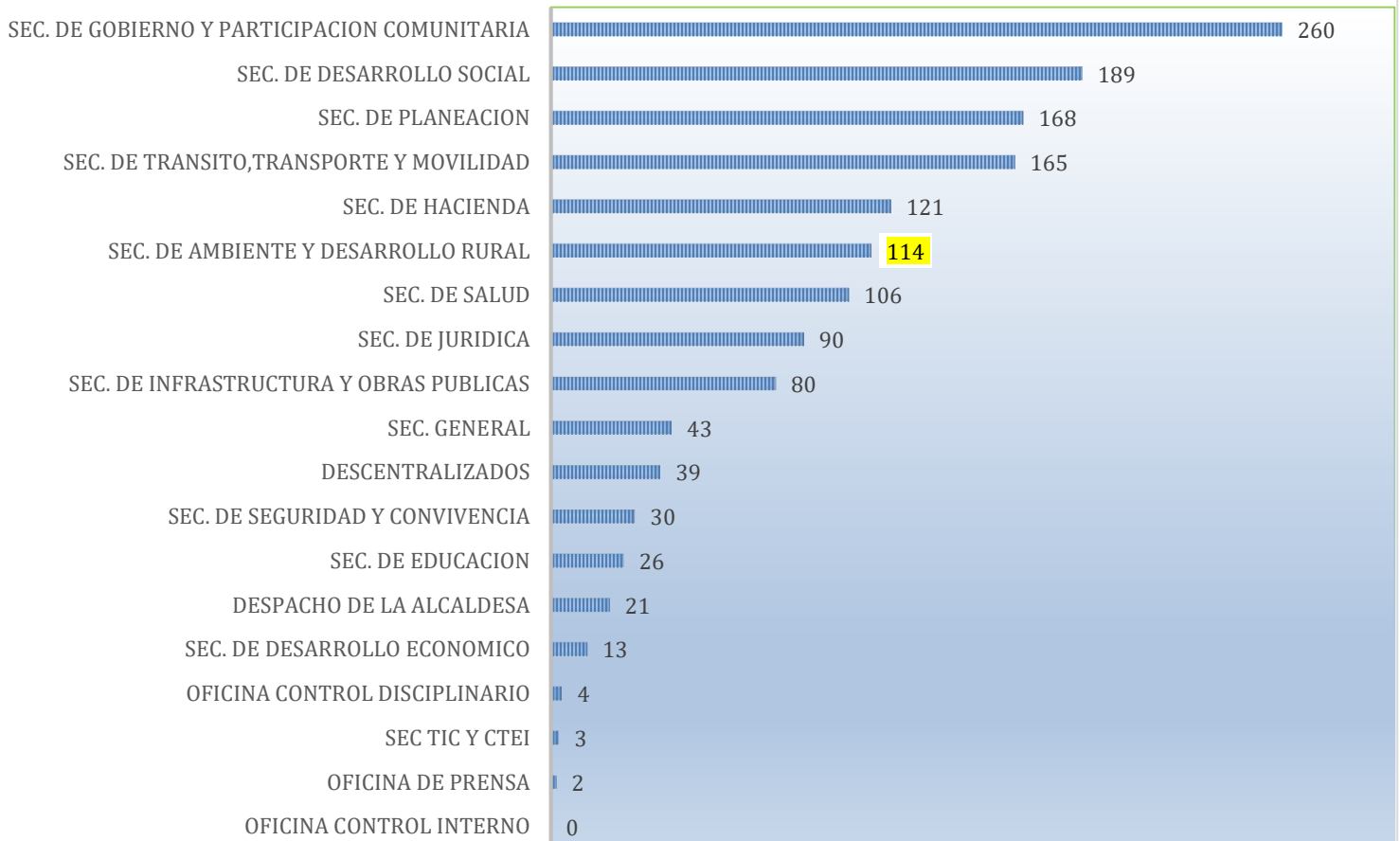
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDP.



TIPO DE SOLICITANTE	No	%
HOMBRES	302	20,49%
MUJERES	412	27,95%
PUBLICOS	372	25,24%
PRIVADOS	366	24,83%
OTROS	22	1,49%
<b>TOTAL</b>	<b>1474</b>	<b>100,00%</b>

De las **1474** PQRSDf radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de MAYO, 412 fueron presentadas por Mujeres, 372 provinieron del sector público, 366 por del sector privado, 302 por hombres y 22 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDf correspondió a las Mujeres, con el 27.95% del total registrado en el mes de MAYO.

## 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 sesenta (260). Por su parte, la dependencia con menor número es la de Oficina de Control Interno, con cero (0) PQRSDF, seguida de Oficina de Oficina de prensa, con dos (2) PQRSDF

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	131	33	7	18	3	42	1	0	21	0	0	0	0	0	0	4	0	0	260
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	163	3	5	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	189
SEC. DE PLANEACION	29	115	5	9	4	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	168
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	66	73	10	9	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	165
SEC. DE HACIENDA	54	30	15	13	8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	121
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	52	43	9	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114
SEC. DE SALUD	0	0	15	0	0	0	30	0	0	0	0	12	0	0	49	0	0	0	106
SEC. DE JURIDICA	11	26	0	16	10	0	0	18	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	90
SEC. GENERAL	14	14	3	11	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	30	2	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
DESCENTRALIZADOS	25	7	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
SEC. DE EDUCACION	20	1	3	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	23	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
DESPACHO DEL ALCALDE	10	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	3	5	0	3	2	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	3	0	0	0	0	0	4
SECTICS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>352</b>	<b>78</b>	<b>126</b>	<b>79</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1474</b>

### GRADO DE COMPETENCIA

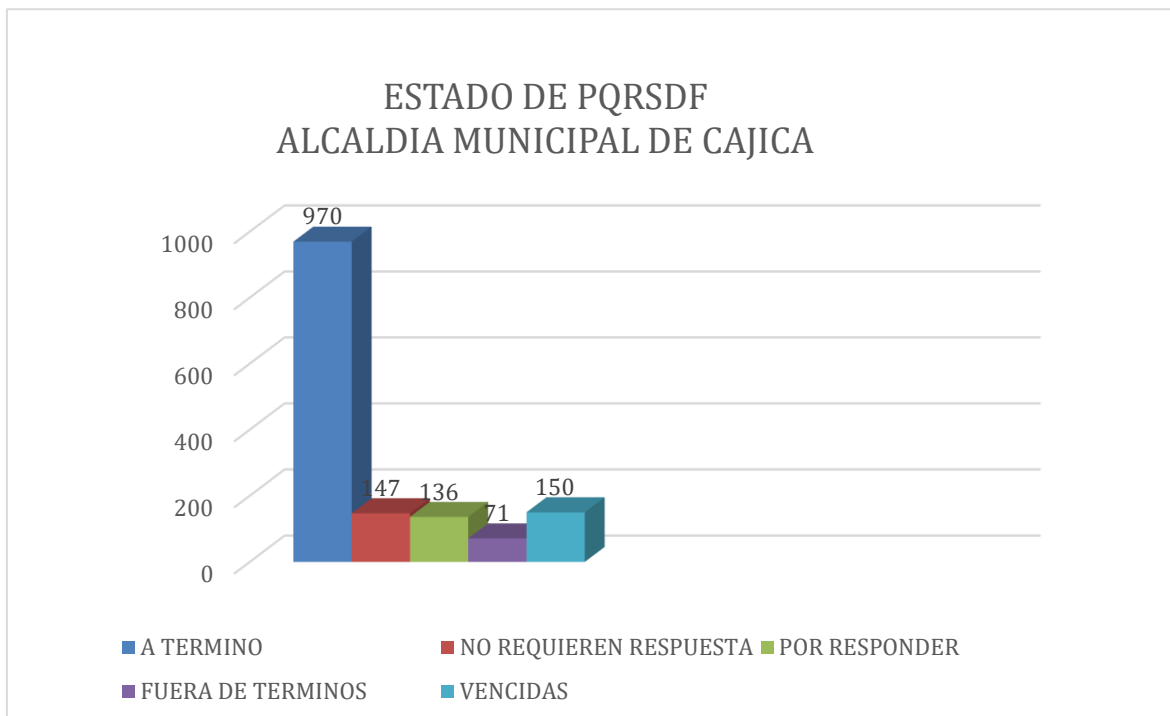
Cabe aclarar que de las 1474 PQRSDf radicadas en el mes de MAYO de 2026, PQRSDf 1435 son competencia de la Administración Municipal y 39 de entes descentralizados y otros.



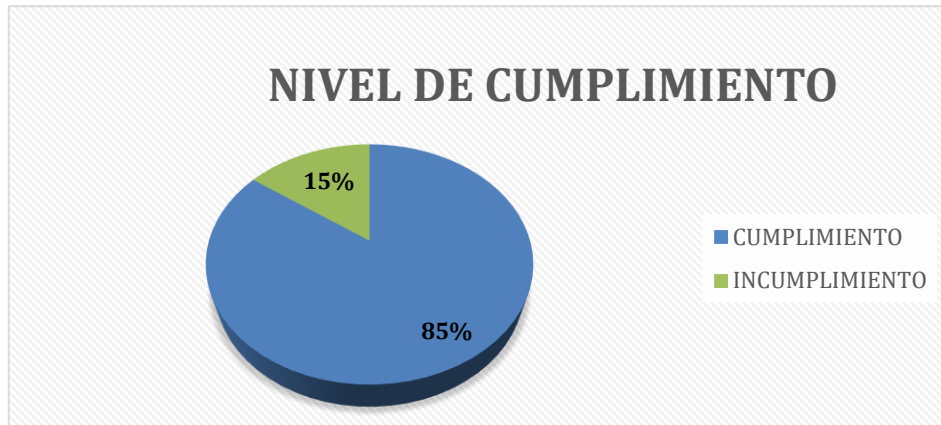
### SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDf POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	PENDIENTES(POR RESPONDER)	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	VENCIDAS	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	142	21	38	22	37	260
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	130	12	23	7	17	189
SEC. DE PLANEACION	145	8	10	1	4	168
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD	122	12	14	6	11	165
SEC. DE HACIENDA	57	13	22	6	23	121
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	74	17	7	8	8	114
SEC. DE SALUD	62	0	0	14	30	106
SEC. DE JURIDICA	46	20	7	3	14	90
SEC. GENERAL	53	11	9	3	4	80
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	30	10	2	0	1	43
DESCENTRALIZADOS	39	0	0	0	0	39
SEC. DE EDUCACION	25	5	0	0	0	30
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	20	2	2	1	1	26
DESPACHO DE LA ALCALDESA	9	11	1	0	0	21
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	9	4	0	0	0	13
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	4	0	0	0	0	4
SEC TIC Y CTEI	3	0	0	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	0	1	1	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>970</b>	<b>147</b>	<b>136</b>	<b>71</b>	<b>150</b>	<b>1474</b>

De las 1474 PQRSDf radicadas en el mes de MAYO 2026 en la labor de seguimiento por el equipo de trabajo de la Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS se cuenta con reporte que 970 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 136 PQRSDf están pendientes por responder, 150 se encuentran vencidas ( pendientes por subsanar) ya que a la fecha de revisión en el software no se evidencia respuesta, 71 se respondieron fuera de términos y 147 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 de 2015 que establece los tiempos de respuesta.



- De acuerdo con la revisión y el seguimiento efectuado a cada una de las Dependencias, se presenta reporte del nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la contestación oportuna a las PQRSDf en el mes de MAYO de 2026 así:



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.

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDf radicadas en el mes de MAYO 2026 a los entes descentralizados estas fueron remitidas a término por parte de la ventanilla de Atención Ciudadana según lo enmarcado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia.
- 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 MAYO de 2026 fue del 85% con respecto a las 1474 PQRSDf que se debían contestar a fecha máxima de 23/06/2026.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/05/2026 al 31/05/2026 y que tienen como fecha límite de respuesta el 23/06/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “contestadas A termino (970), pendientes por responder (136), vencidas( al revisar en el software workflow no se encuentra soporte de respuesta al peticionario) (150), fuera de términos (71), no requerían respuesta (147) última fecha de revisión del 19/05/2026.

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano 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, Al Ciudadano y PQRSDF lleva el control de las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones formuladas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá , a través del software workflow Sysman, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento informando las PQRSDF clasificándolas de acuerdo al estado contestadas A termino, contestadas fuera de termino, vencidas, pendientes por responder en los términos de ley, por lo cual le permite a cada Dependencia evidenciar que es 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.

### 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:

MESAS DE TRABAJO SECRETARIAS Y/O DEPENDENCIAS	FECHA 1	FECHA2	FECHA 3
SECRETARIA DE SALUD			29/05/2026
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA			29/05/2026
INSPECCION 1			29/05/2026
INSPECCION 2			29/05/2026
INSPECCION 3			29/05/2026
SECRETARIA DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA	19/05/2026		

SECRETARIA DE PLANEACION - DIRECCION DESARROLLO TERRITORIAL	20/05/2026	22/05/2026	29/05/2026
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL			29/05/2026

*Elaboro, Sandra Olivos / Karen Lemus*  
*Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDF*  
*Reviso y aprobó: Lina Eva Salinas Moron*  
*Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS*

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ