

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario al Ciudadano y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá
INFORME PQRSDF JULIO DE 2025

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario PQRS, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias, felicitaciones -PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de julio de 2025, 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 2025.

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.

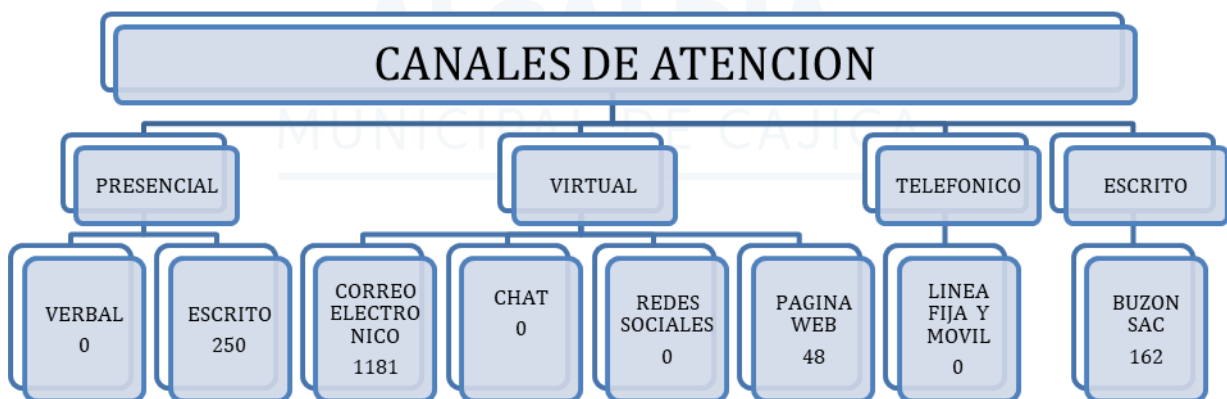
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo 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	601883 70 77	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	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/pqrs/	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 pqrsc-alcaldia@cajica.gov.co		

			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 comunicacón 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	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 PQRSDP	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	

INFORME PQRSD F RECIBIDAS EN JULIO

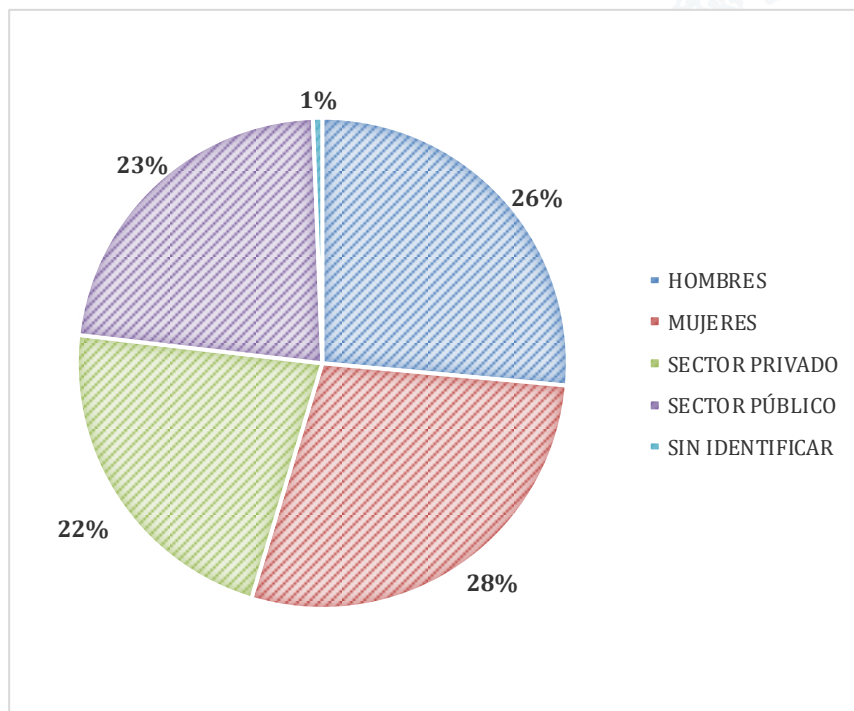
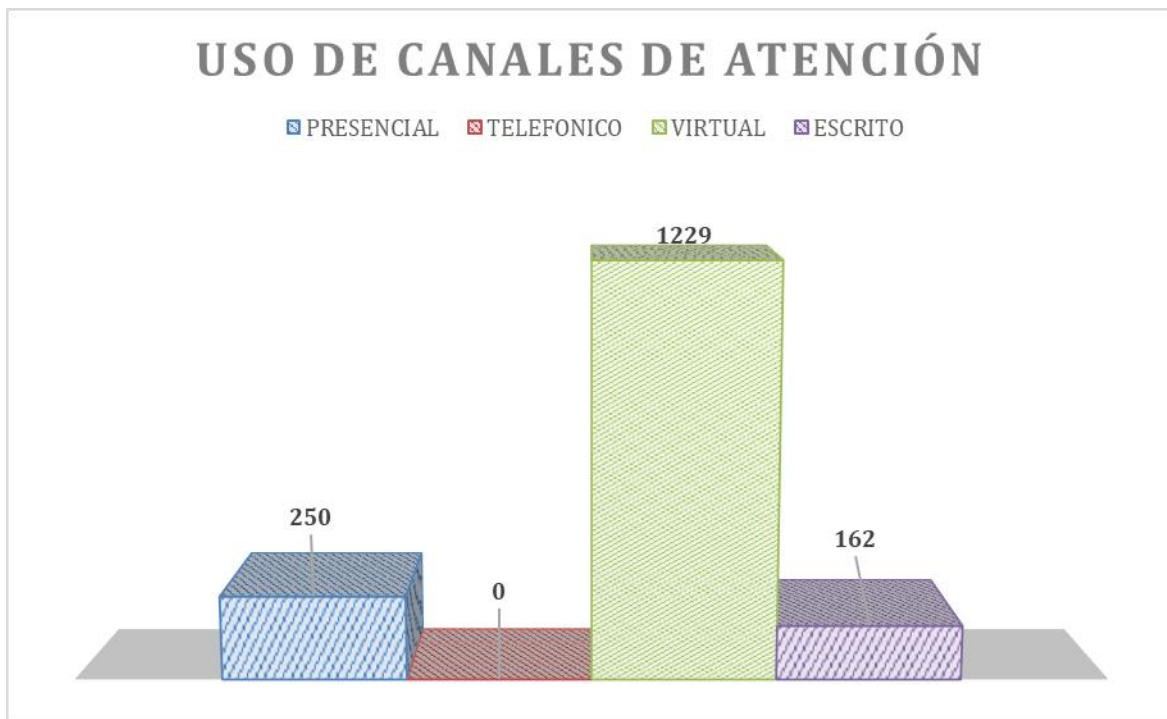
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de julio de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1641 PQRSD F, los cuales se clasifican así.

CLASIFICACION PQRSD F	
	CLASIFICACION PQRSD F
☑ CONCEPTO TECNICO	110
☑ CONSULTAS	3
☑ DERECHO DE PETICION	767
☑ DESPACHOS COMISORIOS	31
☑ IMPUGNACION DE TUTELAS	7
☑ PETICION DE DOCUMENTACION	75
☑ PETICION DE INFORMACION	126
☑ QUEJA	11
☑ QUERELLA	2
☑ RECLAMO	0
☑ RECURSO DE REPOSICION	1
☑ FELICITACIONES	33
☑ TRAMITE	445
☑ TUTELA	28
☑ PETICION 5 DIAS	2



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSD F es correo electrónico.

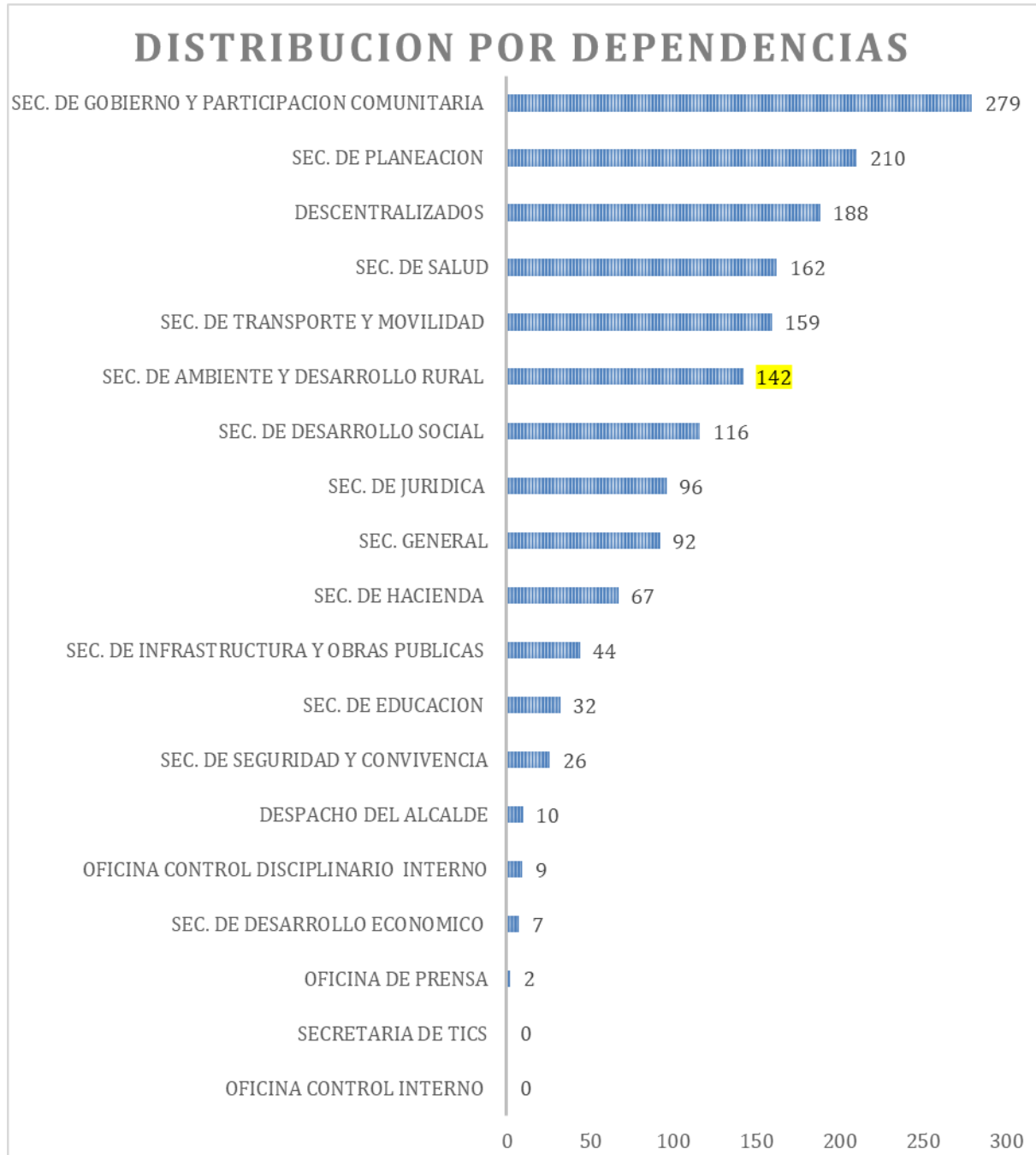
De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRSD F.



De las 1641 PQRSDF que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de julio 463 fueron radicadas por mujeres, 434 por hombres, 364 provienen del sector privado, 370 del sector público y 10 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRSDF es por parte de las mujeres que representa un 28%, del total de PQRSDF radicadas en el mes de julio.

DISTRIBUCION DE PQRSDF

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con doscientos (279) PQRSDF, mientras que la Secretaria de Tic y control interno no registro PQRSDF.



DISTRIBUCION DE PQRSD F POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	DESPACHO COMISORIOS	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	IMPUNACION DE TUTELA	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	3	15	5	24	1	0	0	0	0	0	0	162	0	0	210
SEC. GENERAL	0	12	0	27	12	1	0	0	0	0	0	21	19	0	0	92
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	77	0	122	1	6	0	2	0	30	0	1	8	32	0	0	279
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	90	12	6	0	0	0	1	0	0	3	4	0	0	116
DESCENTRALIZADOS	0	0	155	6	13	0	0	0	0	0	1	0	11	0	2	188
SEC. DE SALUD	33	0	109	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	162
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	20	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	26
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	76	3	8	1	0	0	0	0	0	1	70	0	0	159
SEC. DE HACIENDA	0	0	29	5	17	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	67
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	65	2	9	0	0	0	0	0	0	0	66	0	0	142
SEC. DE JURIDICA	0	0	7	13	5	0	0	0	0	1	0	0	37	7	26	96
SEC TIC'S	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	30	1	6	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	44
SEC. DE EDUCACION	0	0	25	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	32
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	8	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL	110	15	755	75	126	11	2	0	31	1	2	33	445	7	28	1641

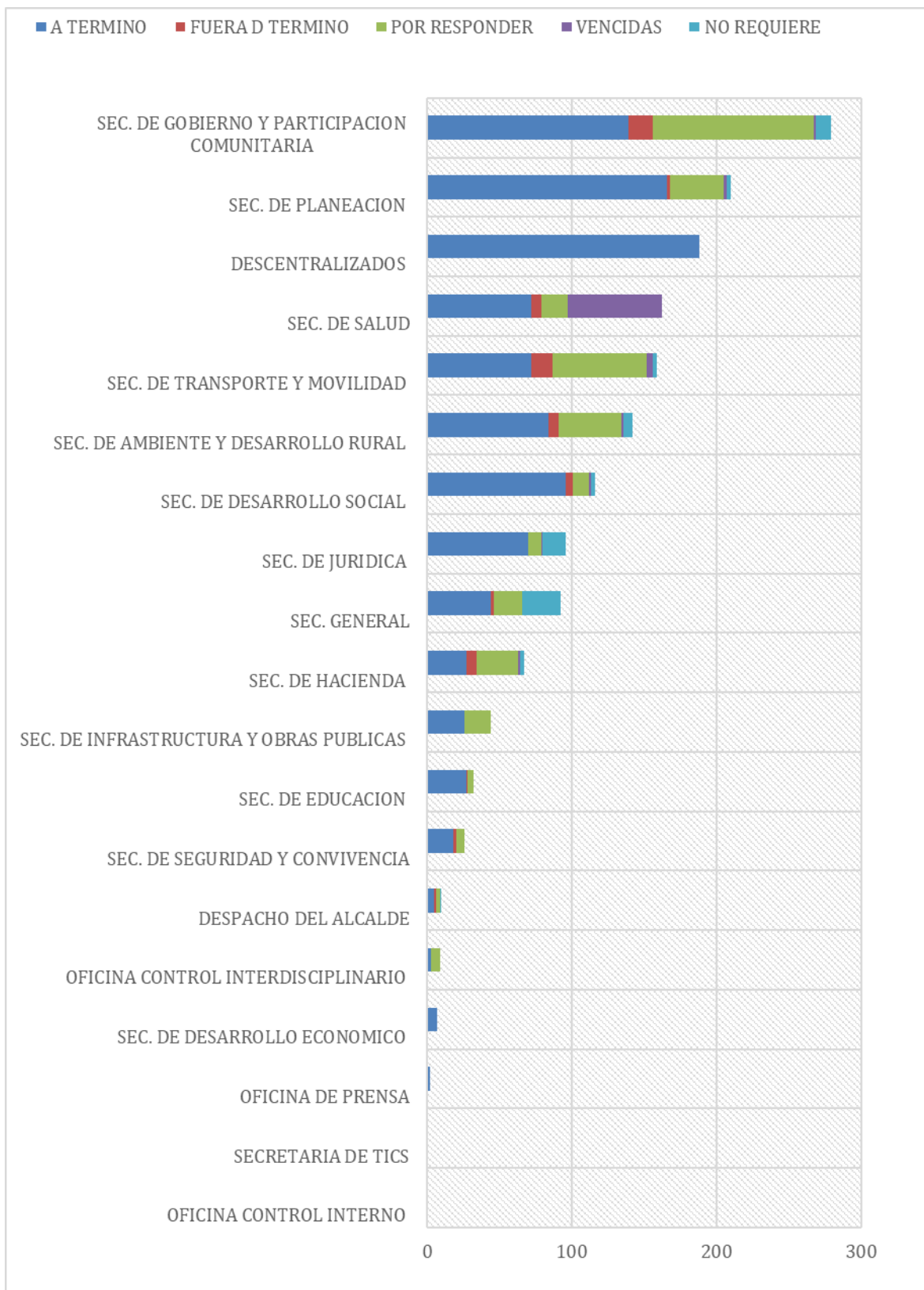


GRADO DE COMPETENCIA

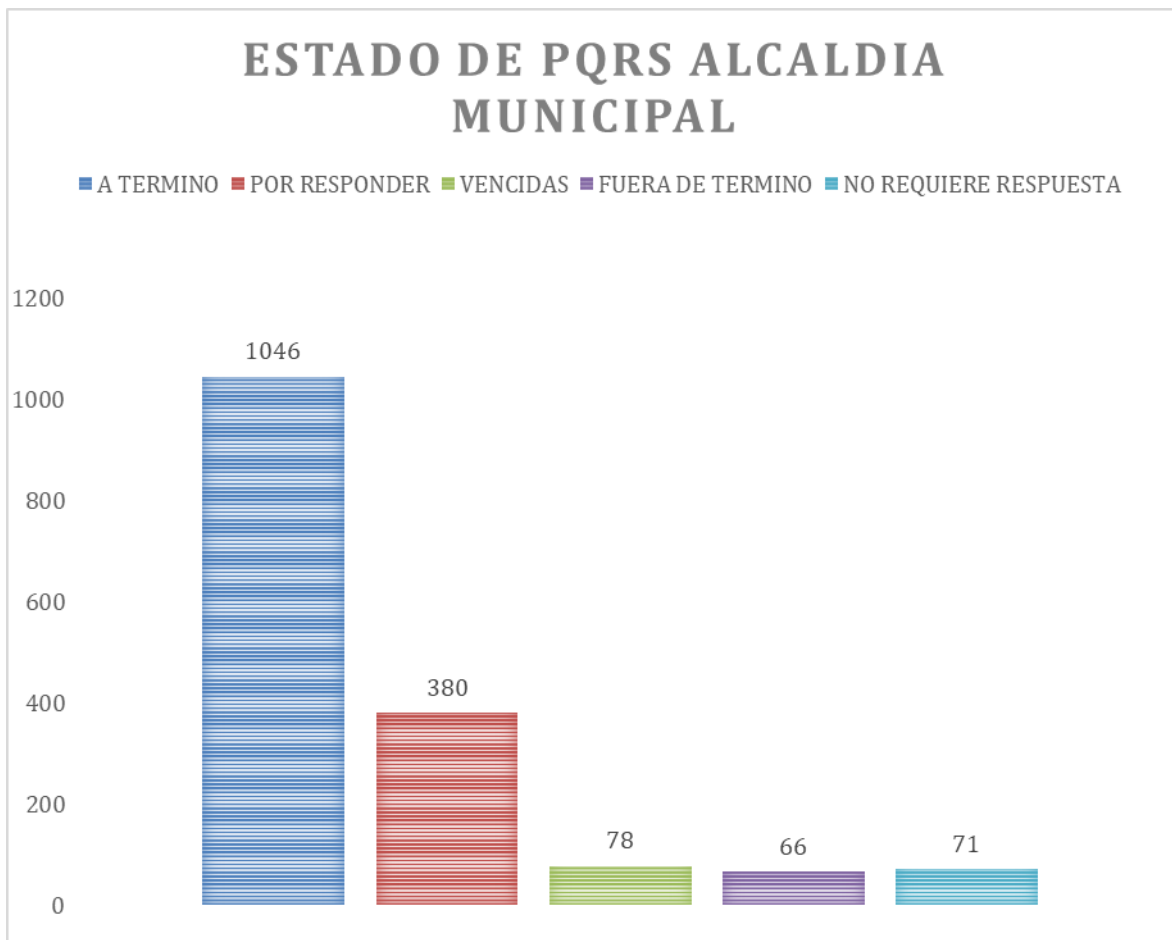
Cabe aclarar que de las 1641 PQRSDF radicadas en el mes de julio de 2025, 1453 PQRSDF son competencia de la Administración Municipal y 188 de Entes Descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

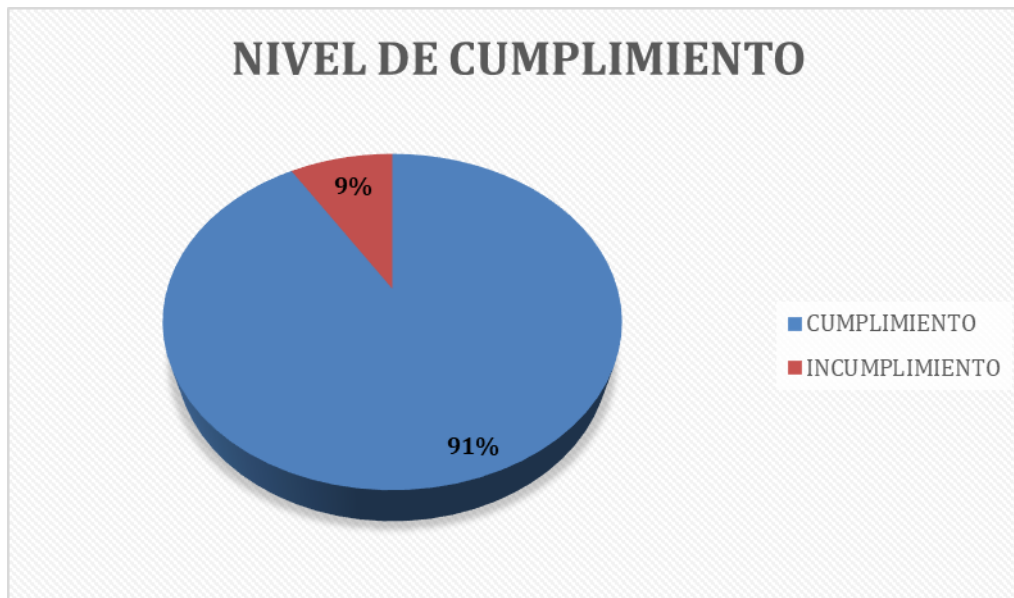
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	166	2	37	2	3	210
SEC. GENERAL	44	2	20	0	26	92
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	139	17	111	2	10	279
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	96	5	11	1	3	116
DESCENTRALIZADOS	188	0	0	0	0	188
SEC. DE SALUD	72	7	18	65	0	162
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	18	2	6	0	0	26
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	72	15	65	4	3	159
SEC. DE HACIENDA	27	7	29	1	3	67
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	84	7	43	2	6	142
SEC. DE JURIDICA	70	0	9	1	16	96
SEC TICS	0	0	0	0	0	0
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	26	0	18	0	0	44
SEC. DE EDUCACION	27	1	4	0	0	32
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	7	0	0	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3	0	6	0	0	9
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	5	1	3	0	1	10
OFICINA DE PRENSA	2	0	0	0	0	2
TOTAL	1046	66	380	78	71	1641



De las 1453 PQRSDf radicadas en el mes de julio 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 1046 PQRSDf fueron contestadas dentro de los términos de ley, 380 PQRSDf están por responder, 78 se encuentran vencidas, 66 se respondieron fuera de términos y 71 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 30 de junio 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 julio fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRSD que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSD radicadas en el mes de julio 2025 a los entes descentralizados se radicaron y se enviaron en los términos de ley según el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 a las Entidades según su competencia. Cada Entidad es responsable de la respuesta a los ciudadanos, 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 PQRSD radicadas en el mes de julio de 2025 fue del 90% con respecto a las 1453 PQRSD que se debían contestar a fecha máxima de 25/08/2025.y del 91% con respecto a todas las PQRSD que eran 1641.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSD que fueron radicadas del 01/07/2025 al 31/07/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/07/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “Contestadas A termino (1046), pendientes por responder (380), vencidas (78), contestadas fuera de términos (66), no requerían respuesta (71) última fecha de revisión del 15/08/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS, 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 petición 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 PQRS lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo SYSMAN, se hizo una Matriz de seguimiento de las PQRSDF del mes de julio de 2025, en la cual se informa el estado de las mismas a cada Secretaria y/o dependencia via correo electrónico, y con sus respectivas observaciones, y la clasificación en “Contestadas A termino (1046), pendientes por responder (380), vencidas (78), contestadas fuera de términos (66), no requerían respuesta (71).

Se hizo jornada de subsanaciones para que cada dependencia envíe a las que haya lugar.

ACCIONES DE MEJORA

Se efectuó asesoría y orientación a varias dependencias con respecto al manejo del software, a la ley 1755 de 2015

Se socializó el protocolo en la atención al ciudadano sordo con apoyo de la contratista interprete en lengua de señas.

*Elaboro, Leidy Abril / Karen Salamanca / Sandra Olivos
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ