



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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

**INFORME PQRS FEBRERO DE 2020**

**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 -PQRS recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de febrero, 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía Municipal de Cajicá en el periodo comprendido entre el 1 al 28 de febrero de 2020.

**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.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 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 # 1-33 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 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.
Presencial	Línea Celular	3152378409	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 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	<a href="http://www.cajica.gov.co/pqrs/">http://www.cajica.gov.co/pqrs/</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.	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	contactenos-pqrs@cajica.gov.co		
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	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
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

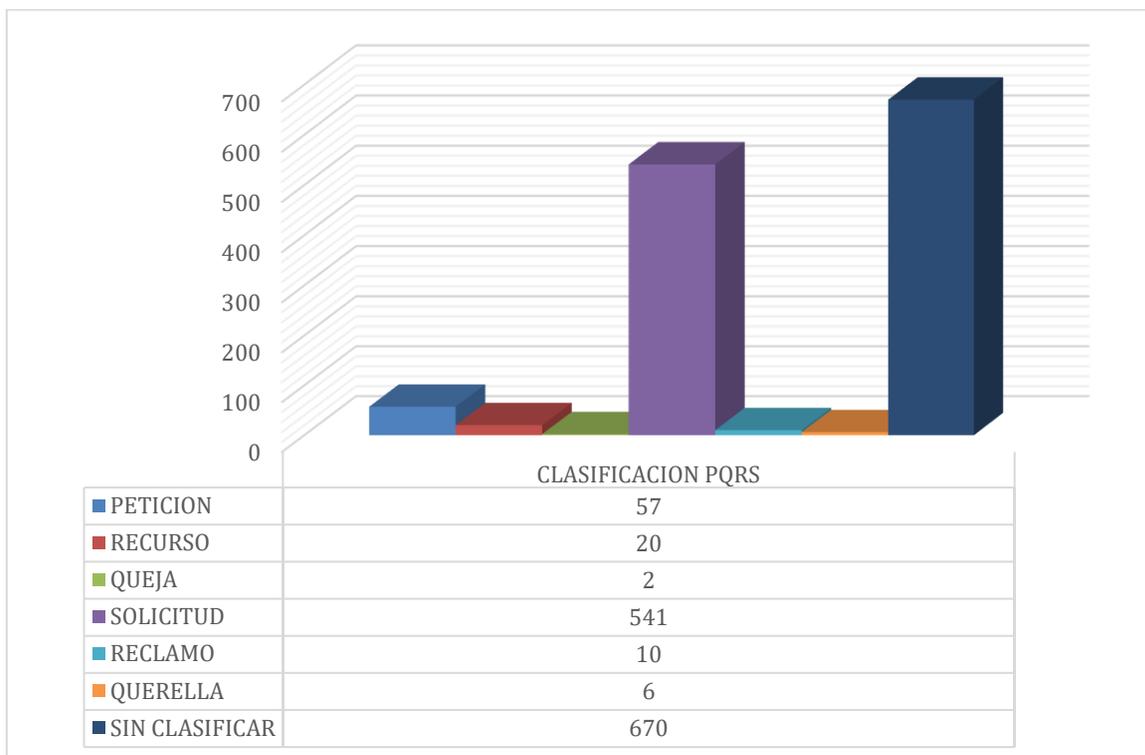


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	gestionan en horas y días hábiles. Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	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 Sugerencias	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 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	

## INFORME PQRS RECIBIDAS EN FEBRERO

En el periodo comprendido entre el 1 al 29 de febrero fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1306 PQRS, los cuales se clasifican así



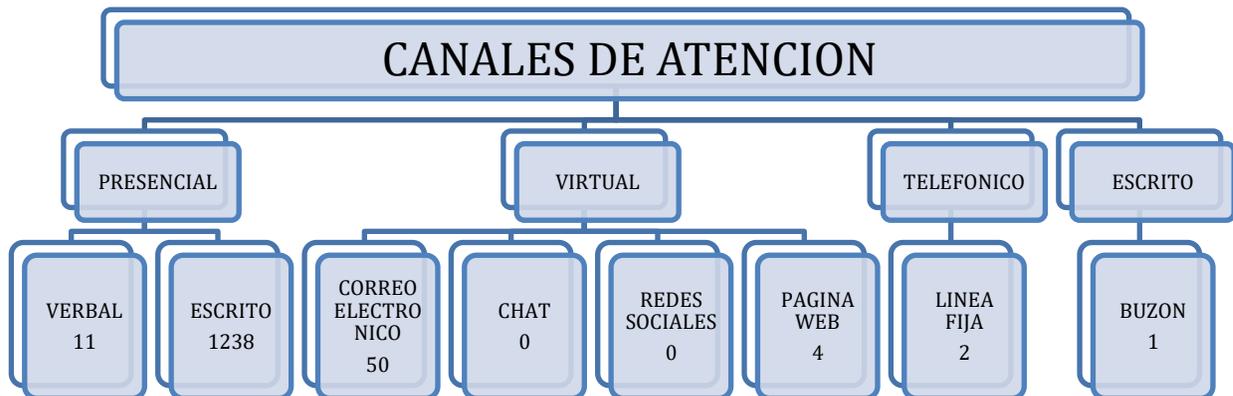
**NOTA:** No es posible clasificar la totalidad de la información ya que en el marco de la emergencia por COVID-19 se está desarrollando las actividades bajo modalidad de teletrabajo y no se cuenta con acceso al Sistema de Gestión Documental.



**Unidos con toda seguridad**

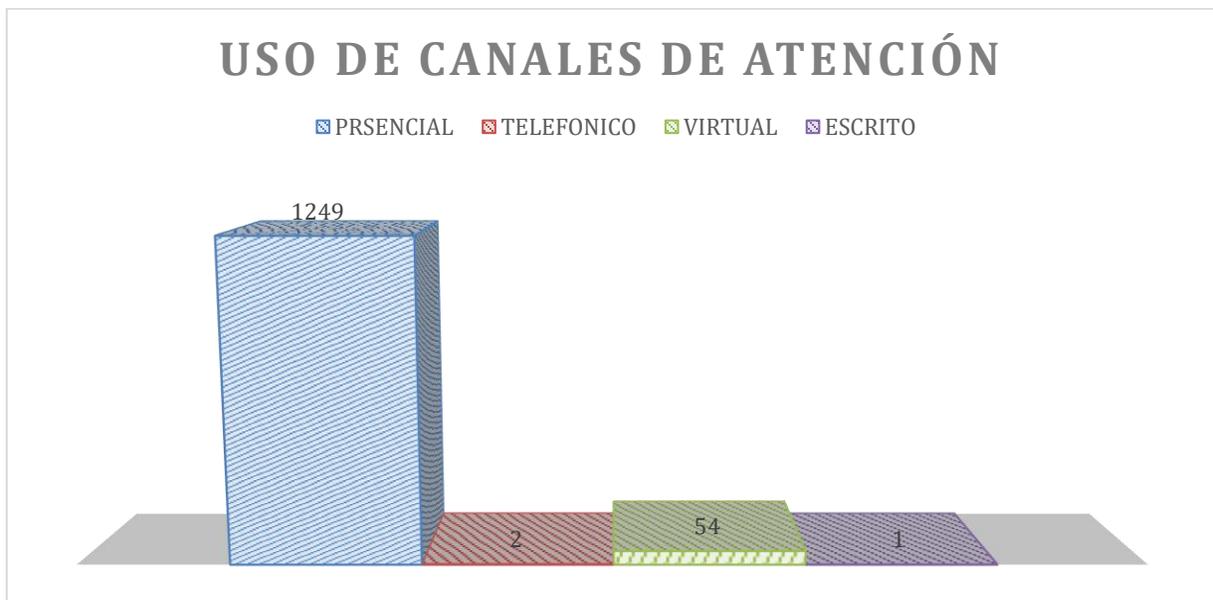


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es presencial-escrita y 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 PQRS, la cual es transcrita por el encargado y las PQRS presencial escrita corresponden a los oficios radicados en la ventanilla única de correspondencia y cargados en el sistema de gestión documental SYSMAN.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

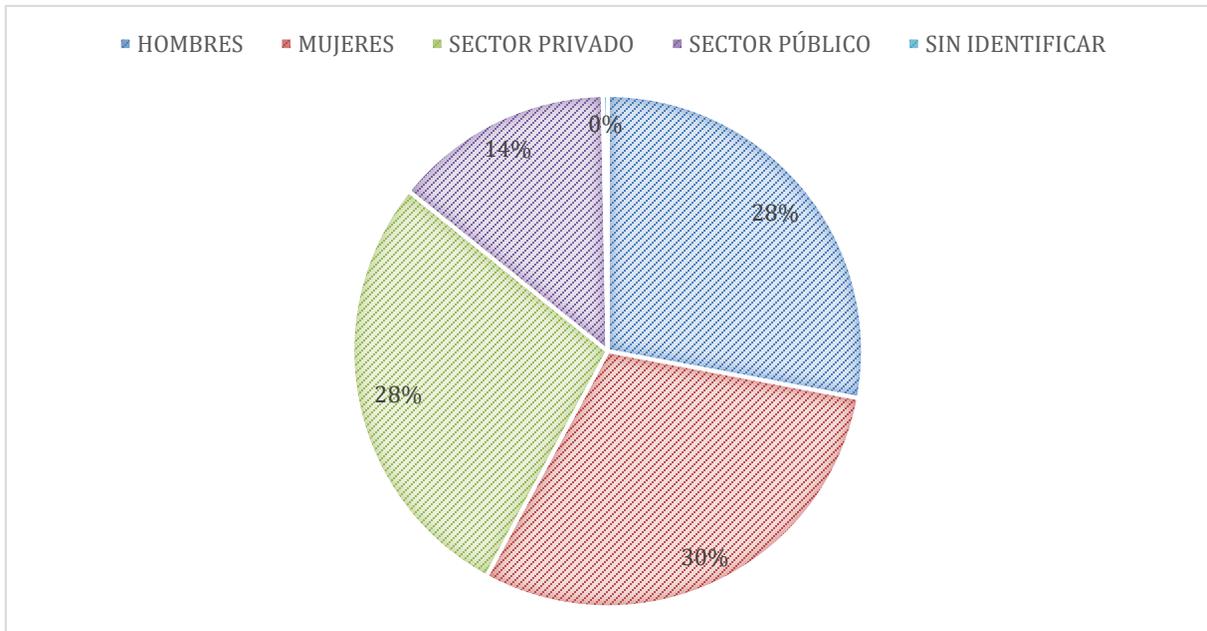


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

# CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 6	ADULTO MAYOR 5	NIÑOS( 0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 0	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 1295
--------------------------------	-------------	-------------------	-------------------	--------------------------	---------------	------------------------

De las 1306 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de febrero 391 fueron radicadas por mujeres, 365 por hombres, 364 provienen del sector privado, 182 del sector público y 4 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 30%, del total de PQRS radicadas en el mes de febrero



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

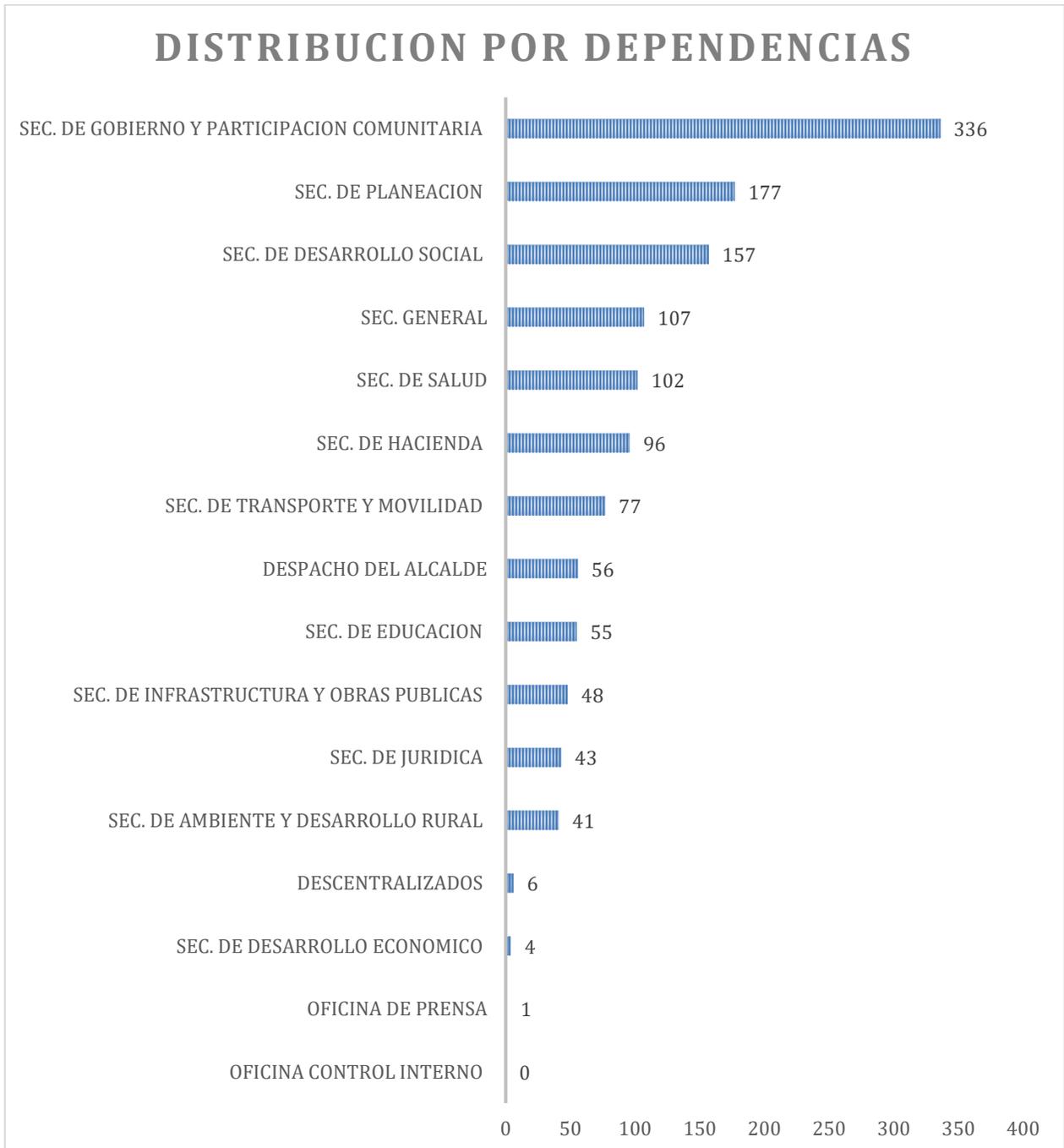
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con trescientos treinta y seis (336) PQRS, mientras que para la Oficina de Control Interno no se registran PQRS



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	RECURSO	QUERELLA	SIN CLASIFICAR	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	8	0	0	128	1	6	193	336
SEC. DE PLANEACION	19	0	0	69	16	0	73	177
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	6	1	0	50	1	0	99	157
SEC. GENERAL	6	1	0	42	0	0	58	107
SEC. DE SALUD	0	0	10	92	0	0	0	102
SEC. DE HACIENDA	5	0	0	50	2	0	39	96
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	31	0	0	46	77
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	10	0	0	44	56
SEC. DE EDUCACION	4	0	0	24	0	0	27	55
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	0	0	17	0	0	28	48
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	6	0	0	37	43
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3	0	0	13	0	0	25	41
DESCENTRALIZADOS	1	0	0	5	0	0	0	6
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	3	0	0	1	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	1	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>541</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>670</b>	<b>1306</b>



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1306 PQRS radicadas en el mes de febrero de 2020, 1300 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 6 de entes descentralizados y otros.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

### POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO SE TIENE REPORTE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	4	4
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	6	34	41
SEC. DE JURIDICA	0	0	43	43
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	5	6	37	48
SEC. DE EDUCACION	2	0	53	55
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	55	56
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	7	69	77
SEC. DE HACIENDA	21	4	71	96
SEC. DE SALUD	88	11	3	102
SEC. GENERAL	1	0	106	107
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	7	5	145	157
SEC. DE PLANEACION	1	7	169	177
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	5	8	323	336
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>54</b>	<b>1113</b>	<b>1300</b>



CO-SC-CER701118

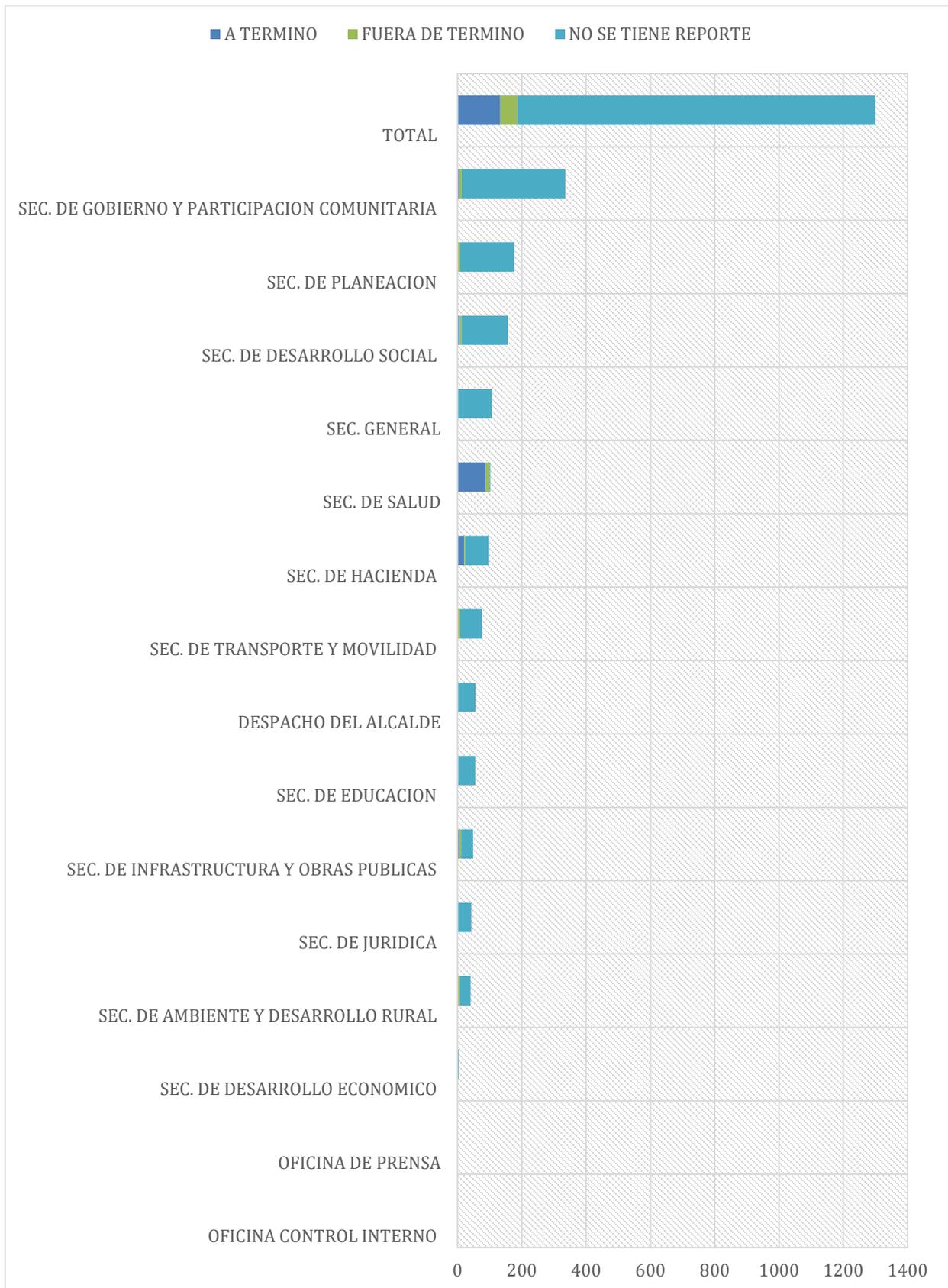


## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

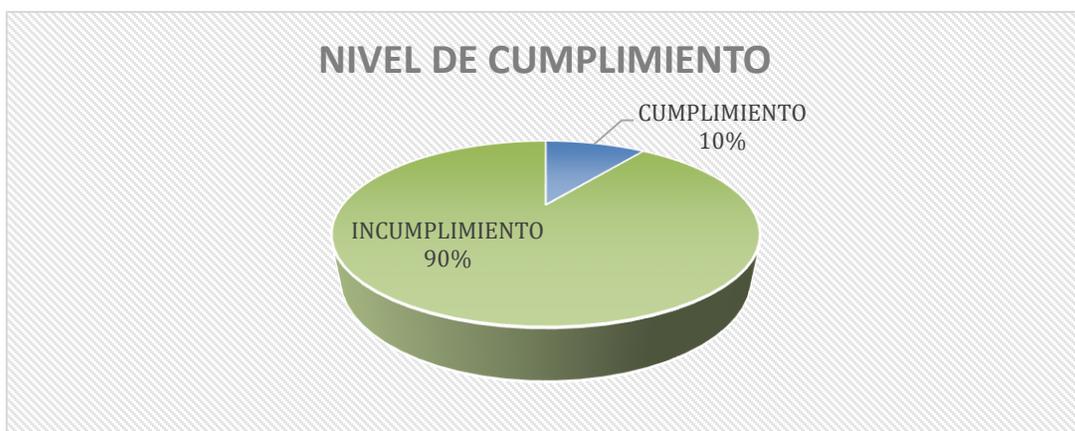


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

De las 1300 PQRS radicadas en el mes de febrero de 2020, la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 133 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 54 PQRS fuera de términos y de las 1113 PQRS restantes no se tiene reporte a la fecha de verificación (20/04/2020)



- 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 PQRS en el mes de febrero fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que se encuentran vigentes y **debe ser evaluado nuevamente ya que no se cuenta con el 100% de la información, por lo cual no refleja el estado real de las PQRS recibidas por la Administración.**



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de febrero de 2020 a los entes descentralizados y otros no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidas.
- 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 PQRS radicadas en el mes de febrero de 2020 fue del 10% con respecto a las 1300 PQRS que se debían contestar a fecha 18 de marzo de 2020.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/02/2020 al 28/02/2020 y que tenían como fecha límite de respuesta el 18/03/2020, las cuales se encuentran divididas en estado “A TERMINO (133), FUERA DE TERMINO (54,) de las PQRS restantes (1113) no se tiene registro por lo cual no es posible identificar si se encuentran en estado vencido o han recibido respuesta oportuna, a última fecha de revisión del 20/04/2020

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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 sin embargo a la fecha de elaboración del presente informe no se tiene reporte de la totalidad de las dependencias, dada la imposibilidad de acceder al sistema de Gestión Documental Sysman

## ACCIONES DE MEJORA

Se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina dependencias de la Entidad con mayor número de PQRS en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información,

---

*Elaboro, Carol Xiomara Pinto Lopez*  
*Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>