

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

**INFORME PQRS ABRIL 2024**

**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 abril, 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 30 de abril de 2024.

**CANALES DE ATENCION**

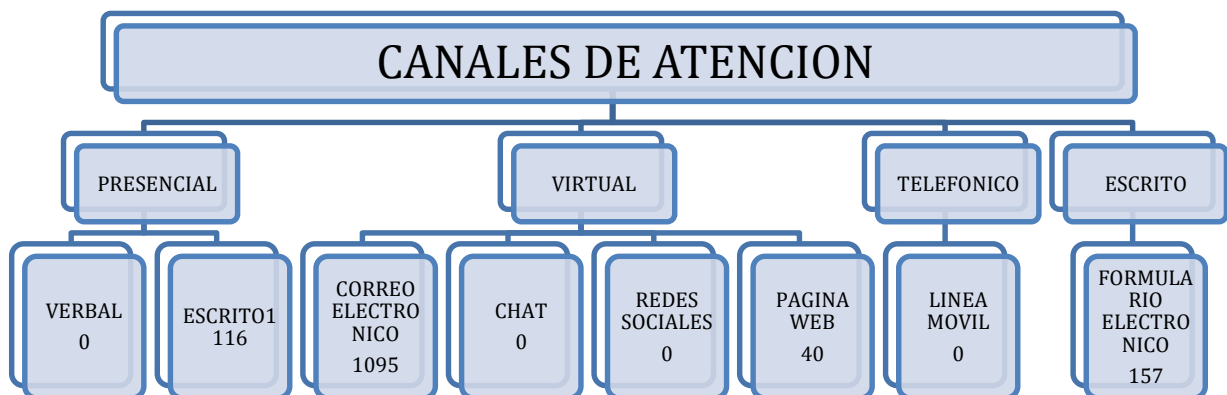
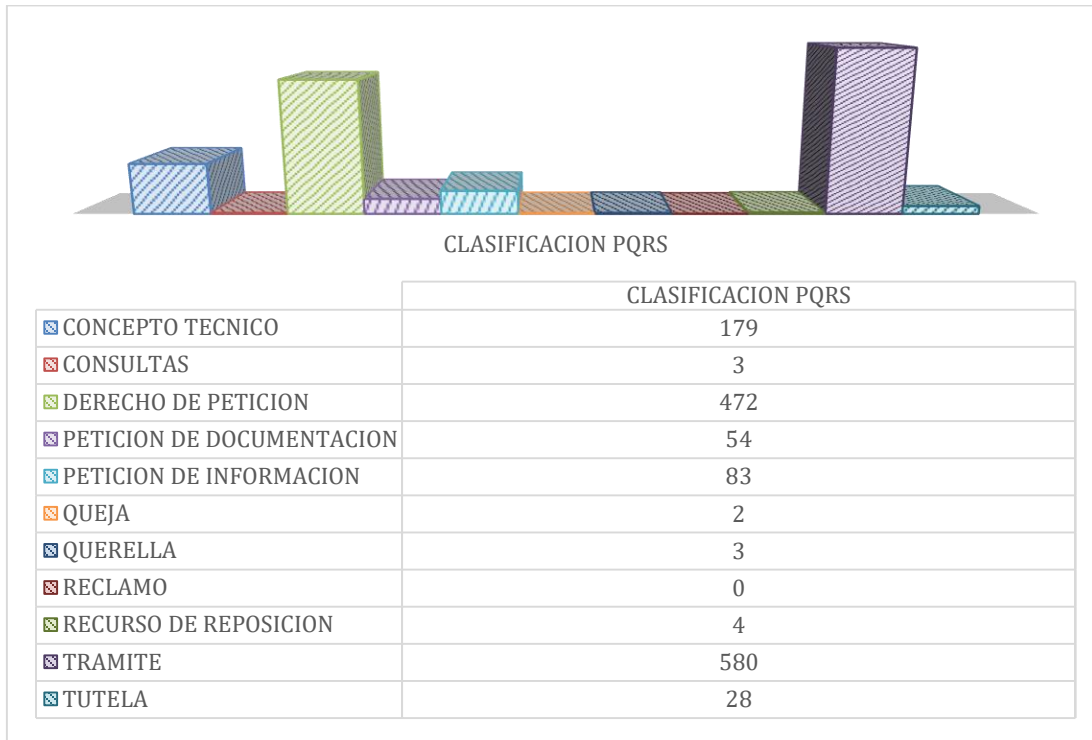
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

| Canal             | Mecanismo                  | Ubicación                                                                                                               | Horario                                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presencial</b> | Servicio al Ciudadano      | Ventanilla Única-<br>Calle 2 # 4-07<br>Cajicá-<br>Cundinam<br>arca-<br>Colombia                                         | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>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<br>Sec. Salud<br>Cra. 4 # 1-<br>33 Cajicá-<br>Cundinam<br>arca-<br>Colombia                                  |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Telefónico</b> | Línea Fija                 | 8837077                                                                                                                 | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>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>Presencial</b> | Línea Celular              | 31523784<br>09                                                                                                          | Lunes a<br>jueves 8:00<br>am -5:30<br>pm<br>Viernes<br>8:00 am-<br>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="https://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35">https://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35</a> | El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las            | 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.                                                                                         |

|                            |                                              |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Correo electrónico                           | Ventanillap<br>qrs-<br>alcaldia@c<br>ajica.gov.c<br>o                                                                                       | 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.                                                                                                                                                                              | Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.                                                                                                                                                |
| <b>Virtual<br/>Escrito</b> | Correo electrónico Notificaciones Judiciales | sjurnotificaciones@ca<br>jica.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<br>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-<br>Calle 2 #<br>4-07<br>Cajicá-<br>Cundinamarca-<br>Colombia                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                            | Buzón de Sugerencias                         | Sec. De Planeación<br>Sec. de Salud<br>Casa de la cultura 1<br>Casa de la Justicia<br>Bohío-<br>Sec. de Ambiente-<br>Sec. Desarrollo Social |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

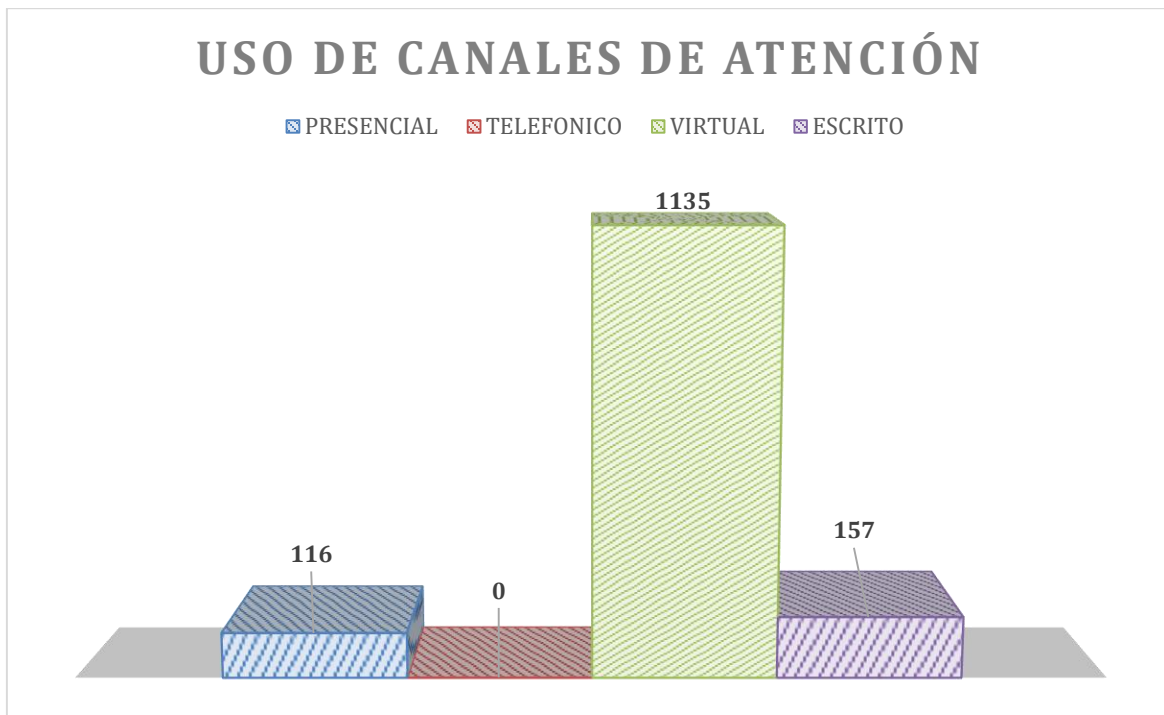
## INFORME PQRS RECIBIDAS EN ABRIL

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1408 PQRS, los cuales se clasifican así.

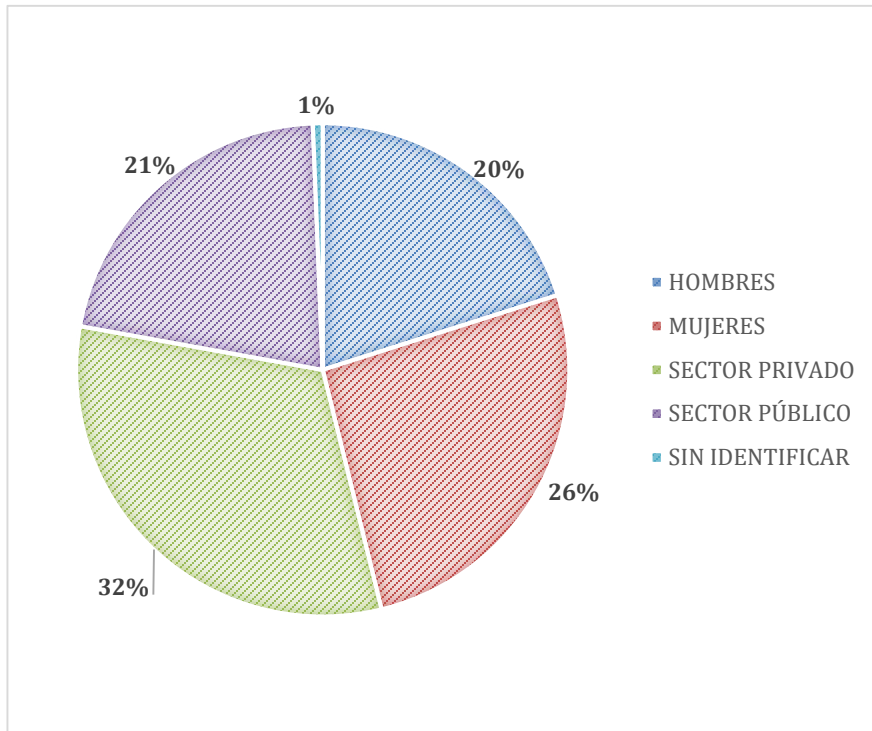


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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 PQRS.



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ



De las 1408 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de abril 367 fueron radicadas por mujeres, 283 por hombres, 446 provienen del sector privado, 303 del sector público y 9 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado que representa un 32%, del total de PQRS radicadas en el mes de abril.

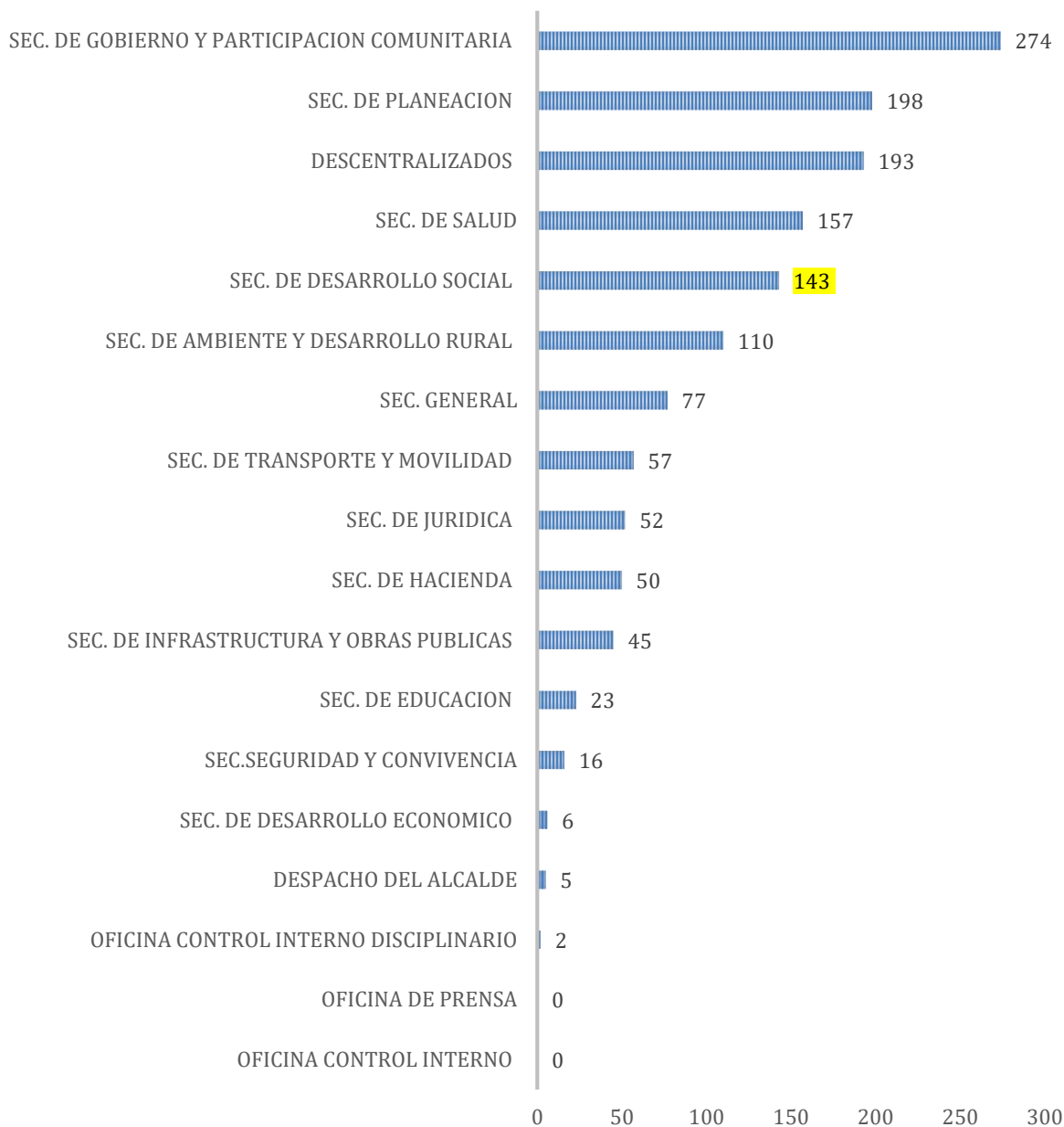
#### DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con doscientos setenta y cuatro (274) PQRS, mientras que la oficina de prensa y control interno no registraron ninguna PQRS.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ



## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

| ENTIDAD                                      | CONCEPTO TECNICO | CONSULTAS | DERECHO DE PETICION | PETICION DE DOCUMENTACION | PETICION DE INFORMACION | QUEJA | QUERRELLA | RECLAMO | RECURSO DE REPOSICION | FELICITACION | TRAMITE | TUTELA | TOTAL |
|----------------------------------------------|------------------|-----------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-------|-----------|---------|-----------------------|--------------|---------|--------|-------|
| SEC. DE PLANEACION                           | 0                | 2         | 8                   | 11                        | 16                      | 1     | 0         | 0       | 4                     | 0            | 156     | 0      | 198   |
| SEC. GENERAL                                 | 0                | 0         | 8                   | 21                        | 8                       | 1     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 39      |        | 77    |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 92               | 0         | 107                 | 3                         | 8                       | 0     | 3         | 0       | 0                     | 0            | 61      | 0      | 274   |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL                    | 0                | 0         | 111                 | 12                        | 7                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 13      | 0      | 143   |
| DESCENTRALIZADOS                             | 0                | 1         | 163                 | 1                         | 3                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 3       | 22     | 193   |
| SEC. DE SALUD                                | 87               | 0         | 25                  | 0                         | 4                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 41      | 0      | 157   |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA              | 0                | 0         | 4                   | 0                         | 1                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 11      | 0      | 16    |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD               | 0                | 0         | 2                   | 1                         | 3                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 51      | 0      | 57    |
| SEC. DE HACIENDA                             | 0                | 0         | 5                   | 3                         | 11                      | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 31      | 0      | 50    |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL          | 0                | 0         | 14                  | 1                         | 13                      | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 82      | 0      | 110   |
| SEC. DE JURIDICA                             | 0                | 0         | 1                   | 1                         | 0                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 44      | 6      | 52    |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS     | 0                | 0         | 17                  | 0                         | 4                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 24      | 0      | 45    |
| SEC. DE EDUCACION                            | 0                | 0         | 4                   | 0                         | 2                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 17      | 0      | 23    |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO                 | 0                | 0         | 1                   | 0                         | 2                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 3       | 0      | 6     |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO           | 0                | 0         | 1                   | 0                         | 1                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 0       | 0      | 2     |
| OFICINA CONTROL INTERNO                      | 0                | 0         | 0                   | 0                         | 0                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 0       | 0      | 0     |
| DESPACHO DEL ALCALDE                         | 0                | 0         | 1                   | 0                         | 0                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 4       | 0      | 5     |
| OFICINA DE PRENSA                            | 0                | 0         | 0                   | 0                         | 0                       | 0     | 0         | 0       | 0                     | 0            | 0       | 0      | 0     |
| TOTAL                                        | 179              | 3         | 472                 | 54                        | 83                      | 2     | 3         | 0       | 4                     | 0            | 580     | 28     | 1408  |



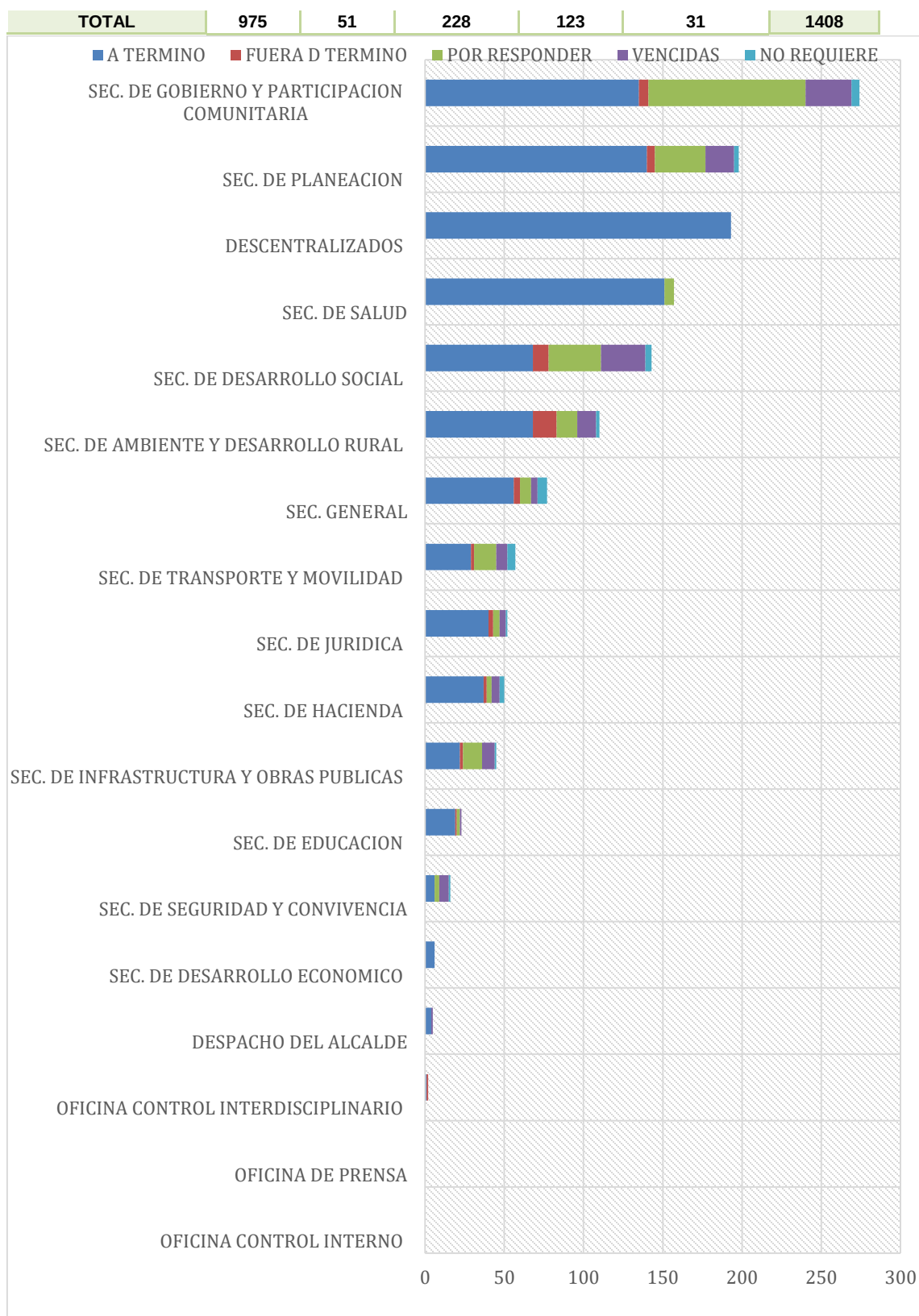
## GRADO DE COMPETENCIA



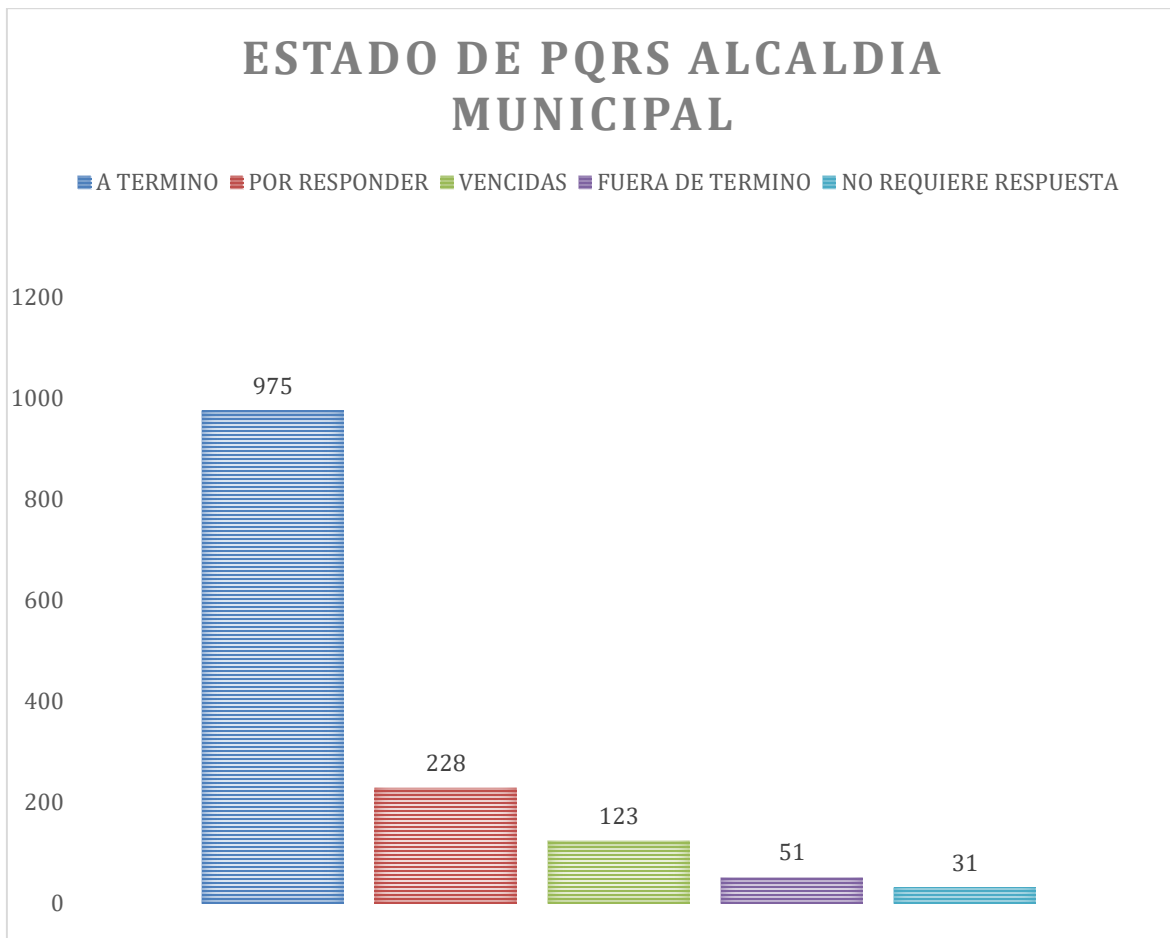
Cabe aclarar que de las 1408 PQRS radicadas en el mes de abril de 2024, 1215 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 193 de entes descentralizados y otros.

## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA                                  | A TERMINO | FUERA DE TERMINO | POR RESPONDER | VENCIDAS | NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO) | TOTAL RECIBIDAS |
|----------------------------------------------|-----------|------------------|---------------|----------|-------------------------------------|-----------------|
| SEC. DE PLANEACION                           | 140       | 5                | 32            | 18       | 3                                   | 198             |
| SEC. GENERAL                                 | 56        | 4                | 7             | 4        | 6                                   | 77              |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 135       | 6                | 99            | 29       | 5                                   | 274             |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL                    | 68        | 10               | 33            | 28       | 4                                   | 143             |
| DESCENTRALIZADOS                             | 193       | 0                | 0             | 0        | 0                                   | 193             |
| SEC. DE SALUD                                | 151       | 0                | 6             | 0        | 0                                   | 157             |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA              | 6         | 0                | 3             | 6        | 1                                   | 16              |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD               | 29        | 2                | 14            | 7        | 5                                   | 57              |
| SEC. DE HACIENDA                             | 37        | 2                | 3             | 5        | 3                                   | 50              |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL          | 68        | 15               | 13            | 12       | 2                                   | 110             |
| SEC. DE JURIDICA                             | 40        | 3                | 4             | 4        | 1                                   | 52              |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS     | 22        | 2                | 12            | 8        | 1                                   | 45              |
| SEC. DE EDUCACION                            | 19        | 1                | 2             | 1        | 0                                   | 23              |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO                 | 6         | 0                | 0             | 0        | 0                                   | 6               |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO           | 1         | 1                | 0             | 0        | 0                                   | 2               |
| OFICINA CONTROL INTERNO                      | 0         | 0                | 0             | 0        | 0                                   | 0               |
| DESPACHO DEL ALCALDE                         | 4         | 0                | 0             | 1        | 0                                   | 5               |
| OFICINA DE PRENSA                            | 0         | 0                | 0             | 0        | 0                                   | 0               |

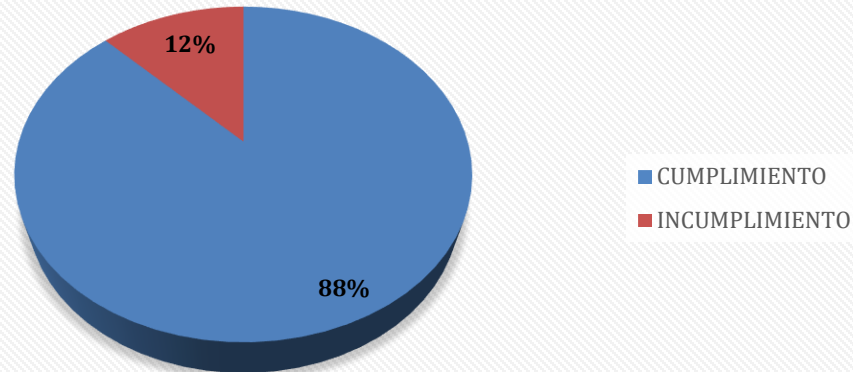


De las 1408 PQRS radicadas en el mes de abril 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 975 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 228 PQRS están por responder 123 se encuentran vencidas, 51 se respondieron fuera de términos y 31 no requerían respuesta por ser de tipo informativo, 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 PQRS en el mes de abril fue:

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO



- 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 y por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de abril 2024 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 PQRS radicadas en el mes de abril de 2024 fue del 88% con respecto a las 1408 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 23/05/2024.

**Nota:** Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/04/2024 al 30/04/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/05/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (975) por responder (228), vencidas (123), fuera de términos (51), no requerían respuesta (31) última fecha de revisión del 20/05/2024.

## 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 matriz del estado de PQRS al correo electrónico de cada dependencia, 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.

### **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, se efectúa estrategia de capacitación en la ley 1755 de 2015, comunicación asertiva, protocolo de atención al ciudadano, y el manejo del software workflow.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

---

*Elaboro, Leidy abril y Mónica Hernandez*

*Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón.*

*Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS – Secretaria General*



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ