SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS 2024

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 (PQRS) recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el año 2024, 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 de enero al 31 de diciembre 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.

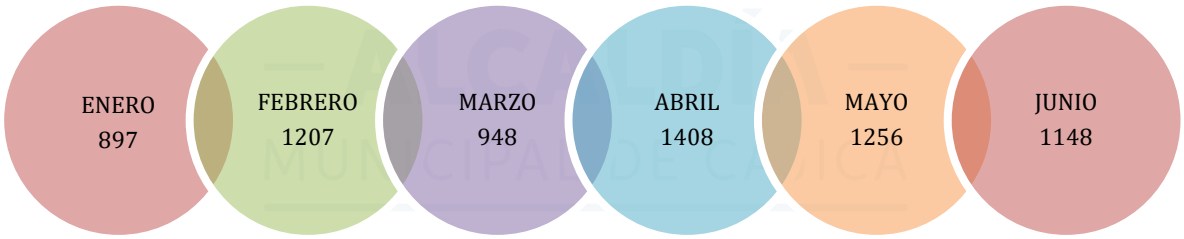
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el

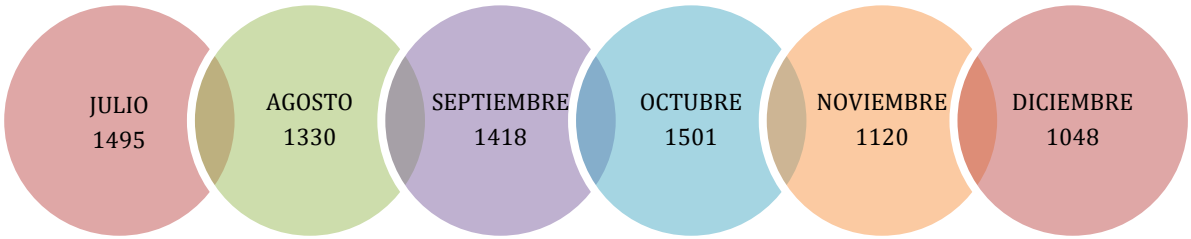
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1-33 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea Fija	8837077	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
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/escrito	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 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	Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co		
vritual/ 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		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		

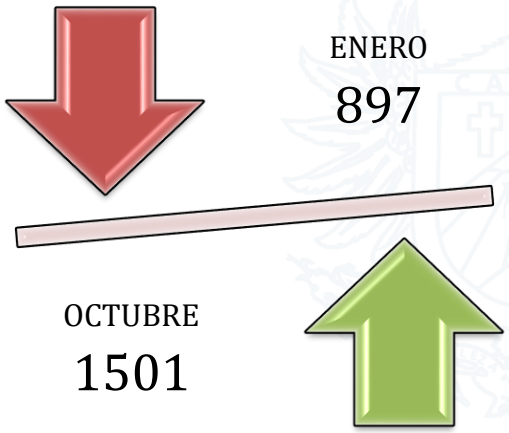
	Buzón de Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente-Sec. Desarrollo Social	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm.	

ESTADO DE PQRS DE 2024

En el periodo comprendido entre el 01/01/2024 al 31/12/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 14776 PQRS.

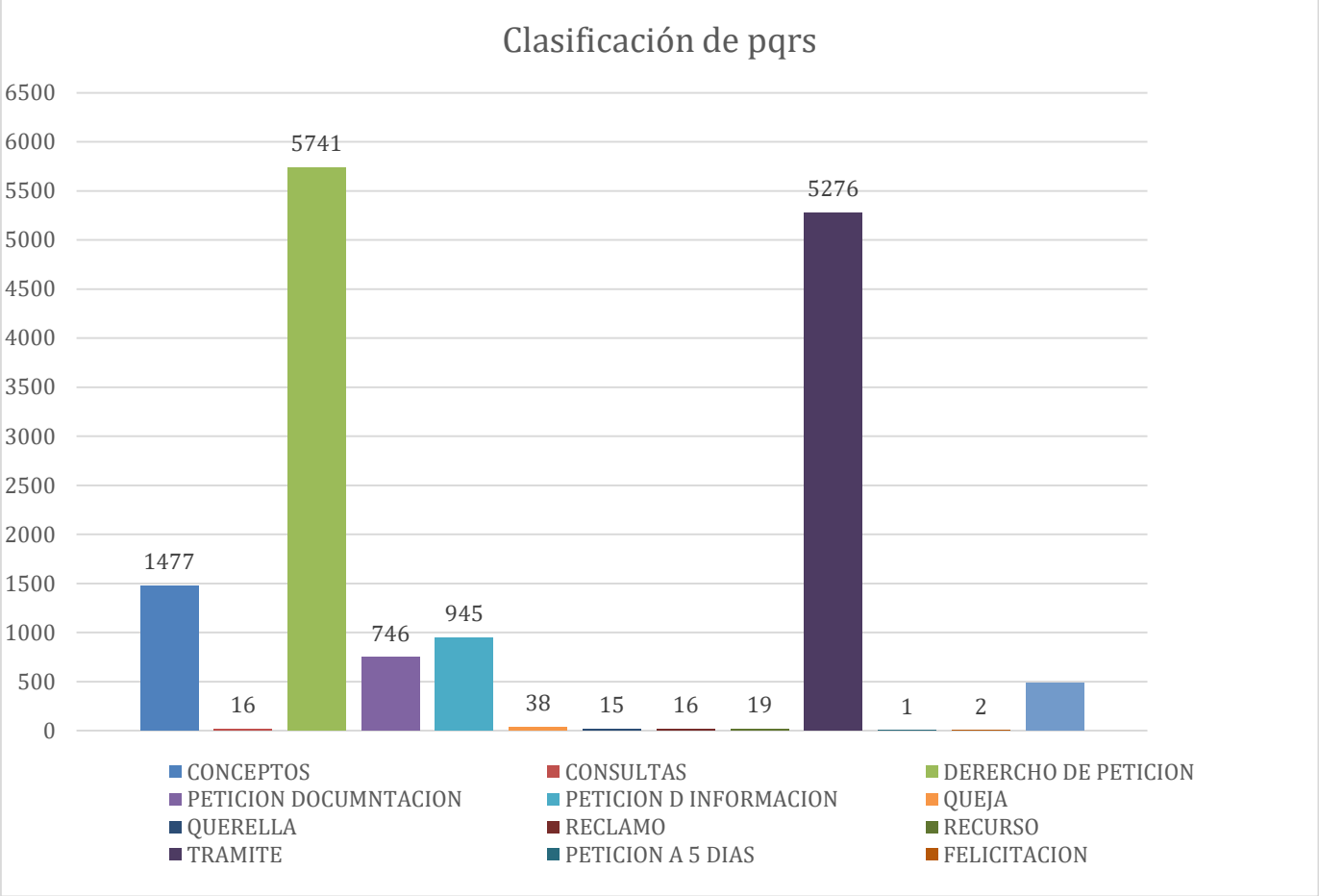


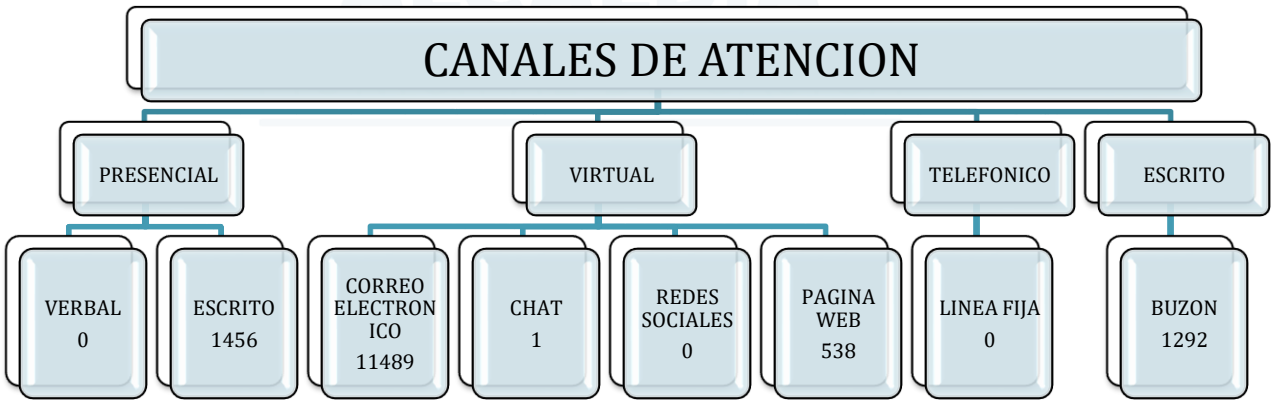




El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de enero con un total de 897 mientras que en el mes de octubre ingresaron 1501 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del año 2024.

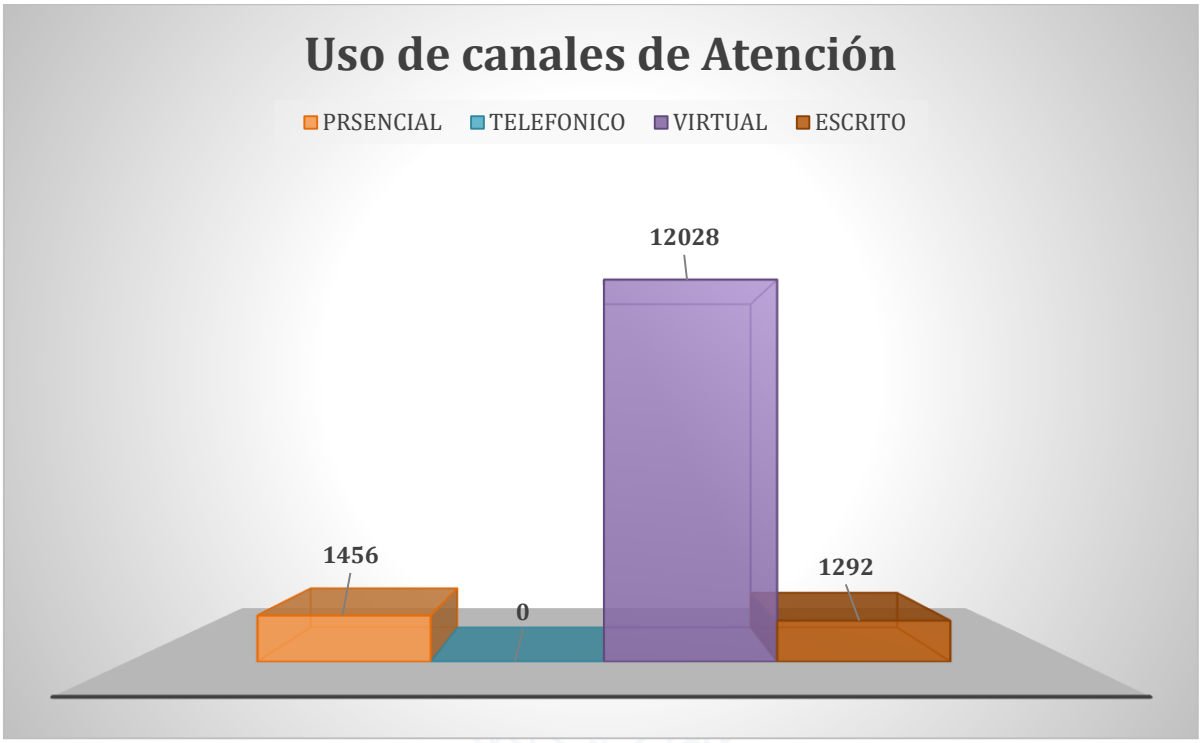
ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CAJICÁ

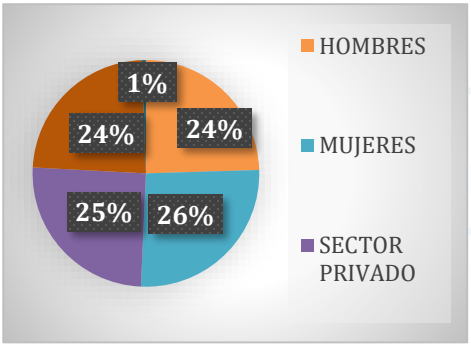




Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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.





De las 14776 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2024, 3869 fueron radicadas por mujeres,3623 por hombres,3714 provienen del sector privado, 3486 del sector público y 84 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 26%, del total de PQRS radicadas en el año 2024.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con dos mil ochocientos cincuenta y cinco (2855) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Control Interno que registraron seis (6) PQRS destinadas a esta durante el año 2025.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTA	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	11	140	90	188	3	0	0	7	0	1	1598	0	2038
SEC. GENERAL	0	1	97	388	85	4	0	1	0	0	0	253	0	829
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	923	0	1224	32	97	6	14	0	0	0	0	558	1	2855
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	1262	135	67	5	0	0	1	0	0	75	1	1546
DESCENTRALIZADOS	0	4	1681	14	71	8	0	2	4	0	1	249	249	2283
SEC. DE SALUD	555	0	235	0	56	0	0	12	0	0	0	434	0	1292

Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8837077
Correo electrónico: ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
Página web: www.cajica.gov.co

EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT - 0988

SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	72	3	27	0	0	0	0	0	0	88	0	190
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	115	5	32	4	0	0	1	1	0	478	0	636
SEC. DE HACIENDA	0	0	109	39	148	0	0	0	2	0	0	287	0	585
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	359	9	65	2	0	0	0	0	0	643	0	1078
SEC. DE JURIDICA	0	0	72	19	26	0	1	0	1	0	0	345	233	697
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	207	6	34	0	0	1	0	0	0	144	0	392
SEC. DE EDUCACION	0	0	116	1	30	2	0	0	0	0	0	79	0	228
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	13	1	15	0	0	0	0	0	0	27	0	56
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	20	1	4	3	0	0	0	0	0	1		29
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	11	0	2	1	0	0	3	0	0	12	0	29
OFICINA DE PRENSA	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	7
TOTAL	1478	16	5740	744	948	38	15	16	19	1	2	5275	484	14776

GRADO DE COMPETENCIA

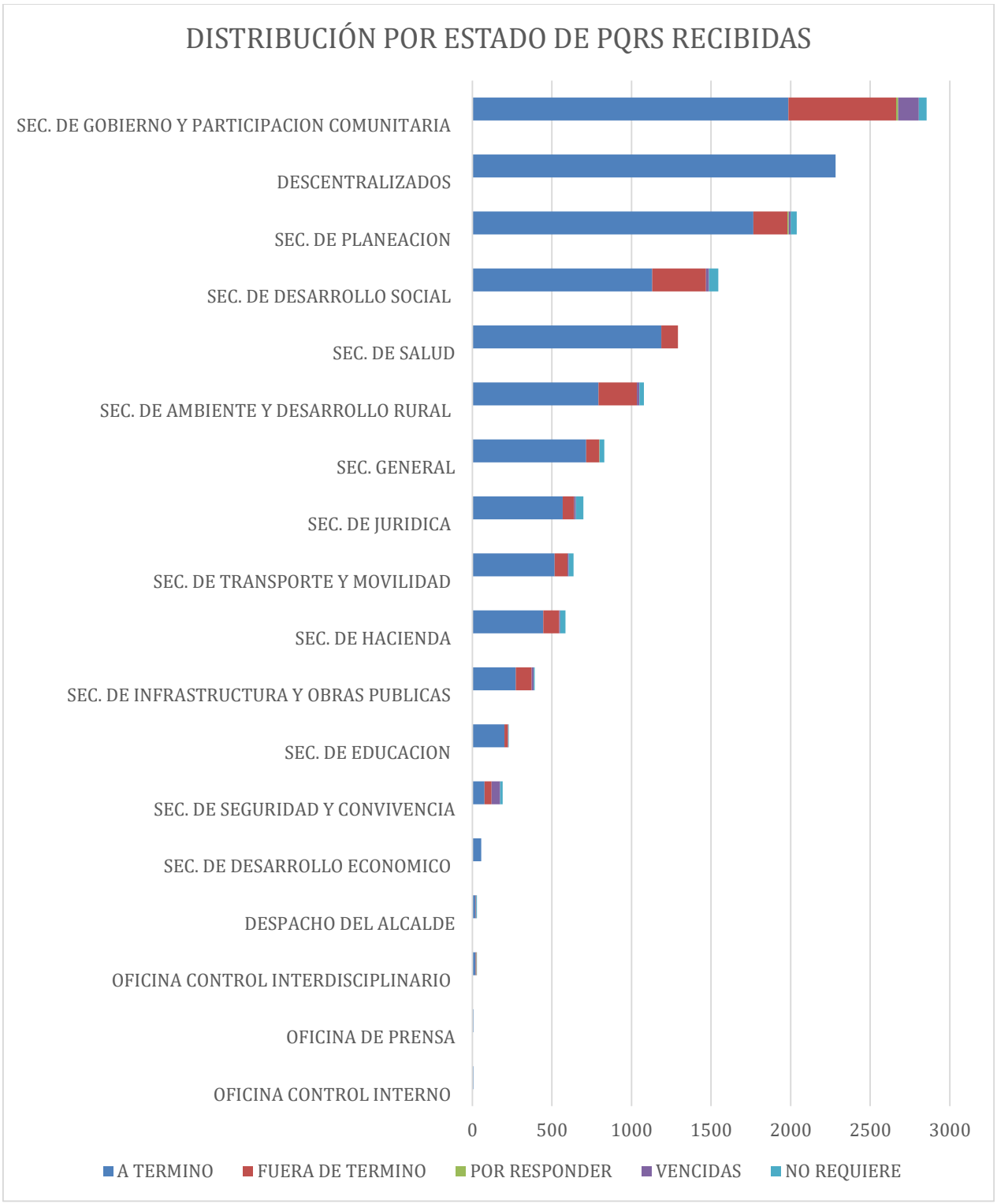
Cabe aclarar que de las 14776 PQRS radicadas en el año 2024, 12493 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 2283 de entes descentralizados y otros

ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDECIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	1765	214	8	**14**	**37**	**2038**
SEC. GENERAL	714	82	3	**2**	**28**	**829**
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1986	677	13	**129**	**50**	**2855**

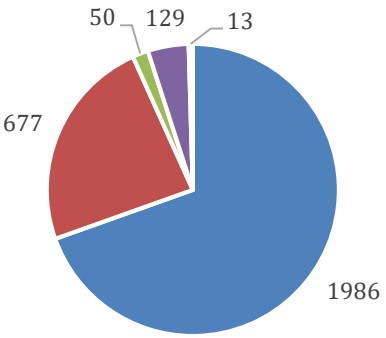
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1130	337	0	**19**	**60**	**1546**
DESCENTRALIZADOS	2283	0	0	**0**	**0**	**2283**
SEC. DE SALUD	1187	105	0	**0**	**0**	**1292**
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	76	44	0	**55**	**15**	**190**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	516	82	0	**7**	**31**	**636**
SEC. DE HACIENDA	446	99	0	**6**	**34**	**585**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	793	240	0	**16**	**29**	**1078**
SEC. DE JURIDICA	567	71	1	**10**	**48**	**697**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	272	101	0	**12**	**7**	**392**
SEC. DE EDUCACION	202	22	0	**1**	**3**	**228**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	56	0	0	**0**	**0**	**56**
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	20	6	1	**0**	**2**	**29**
OFICINA CONTROL INTERNO	6	0	0	**0**	**0**	**6**
DESPACHO DEL ALCALDE	20	4	0	**0**	**5**	**29**
OFICINA DE PRENSA	7	0	0	**0**	**0**	**7**
TOTAL	**12046**	**2084**	**26**	**271**	**349**	**14776**

— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

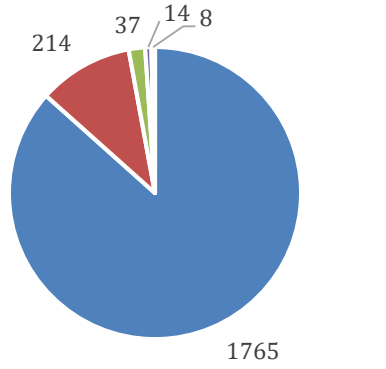


ESTADO POR DEPENDECIA

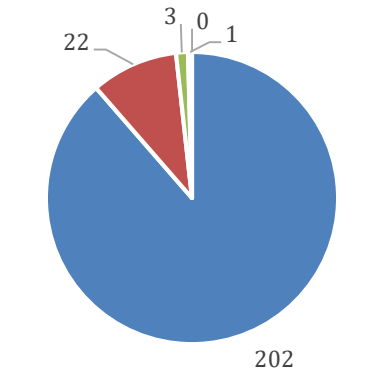
Secretaria de Gobierno



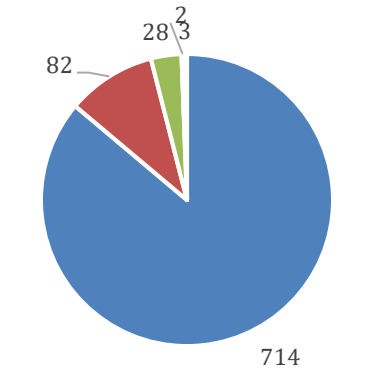
Secretaria de Planeación

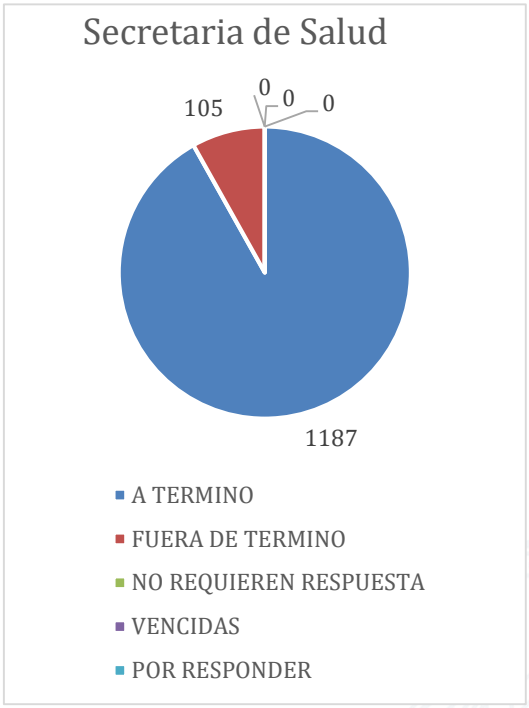


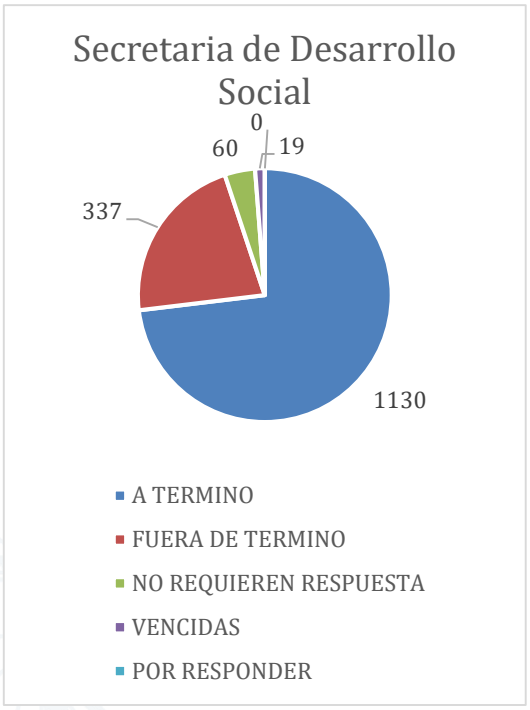
Secretaria de Educación

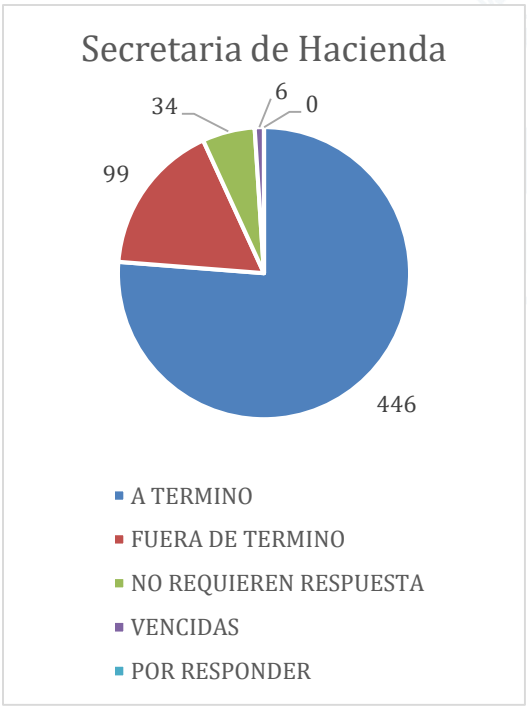


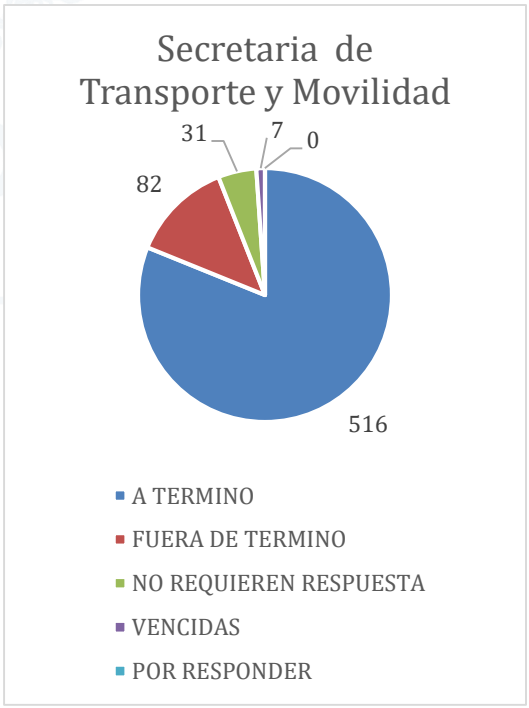
Secretaria General

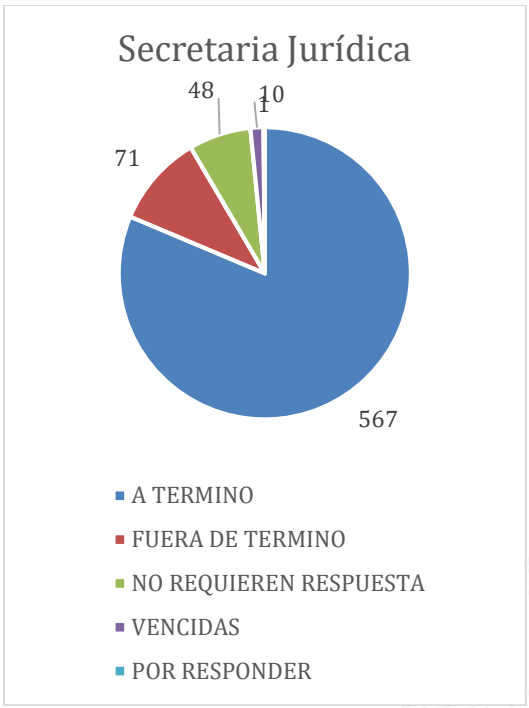


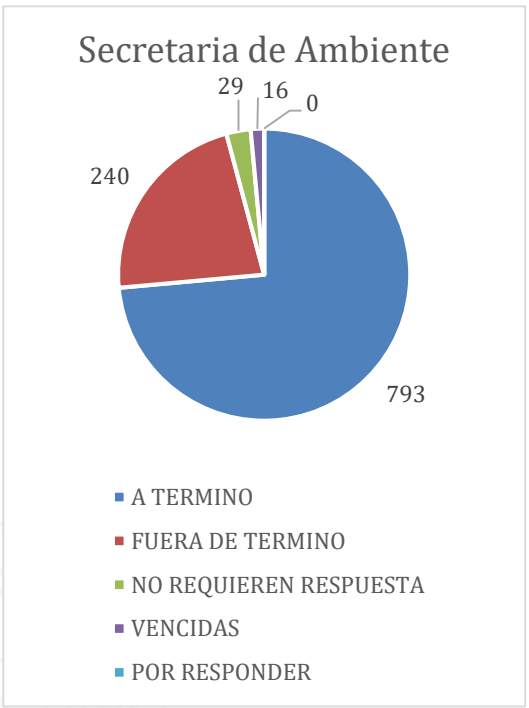

Secretaria de Salud
105
0
0
0
1187
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER

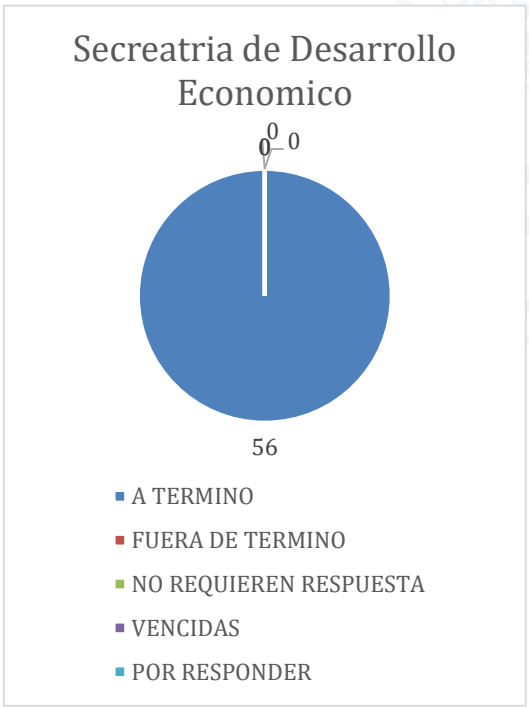

Secretaria de Desarrollo Social
0
60
19
337
1130
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER

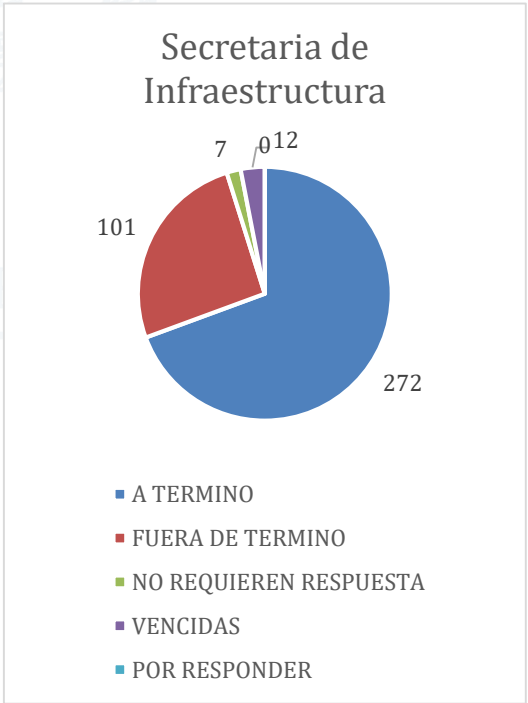

Secretaria de Hacienda
34
6
0
99
446
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER


Secretaria de Transporte y Movilidad
31
7
0
82
516
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER

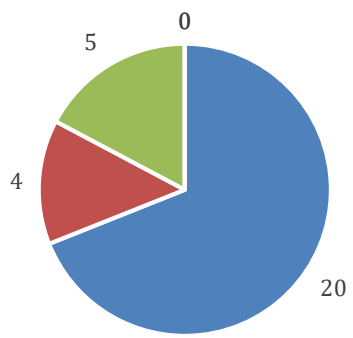

Secretaria Jurídica
48
10
1
71
567
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER


Secretaria de Ambiente
29
16
0
240
793
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER

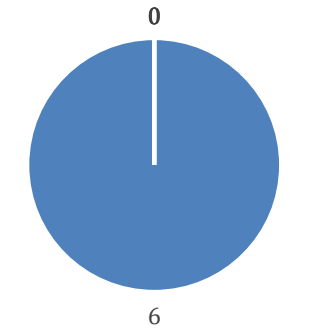

Secreatria de Desarrollo Economico
0
0
0
56
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER


Secretaria de Infraestructura
7
0
12
101
272
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
VENCIDAS
POR RESPONDER

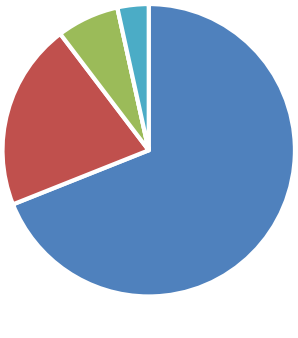
Despacho del Alcalde



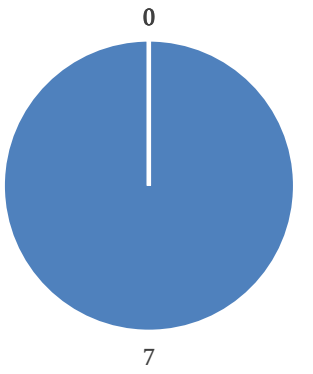
Oficina de Control Interno

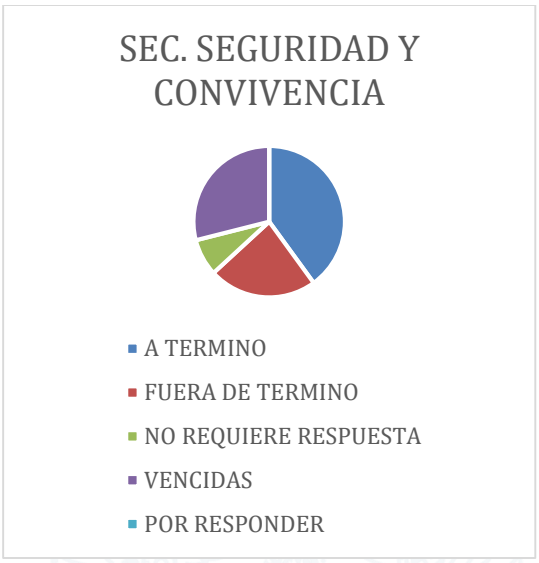


Control Interno Disciplinario

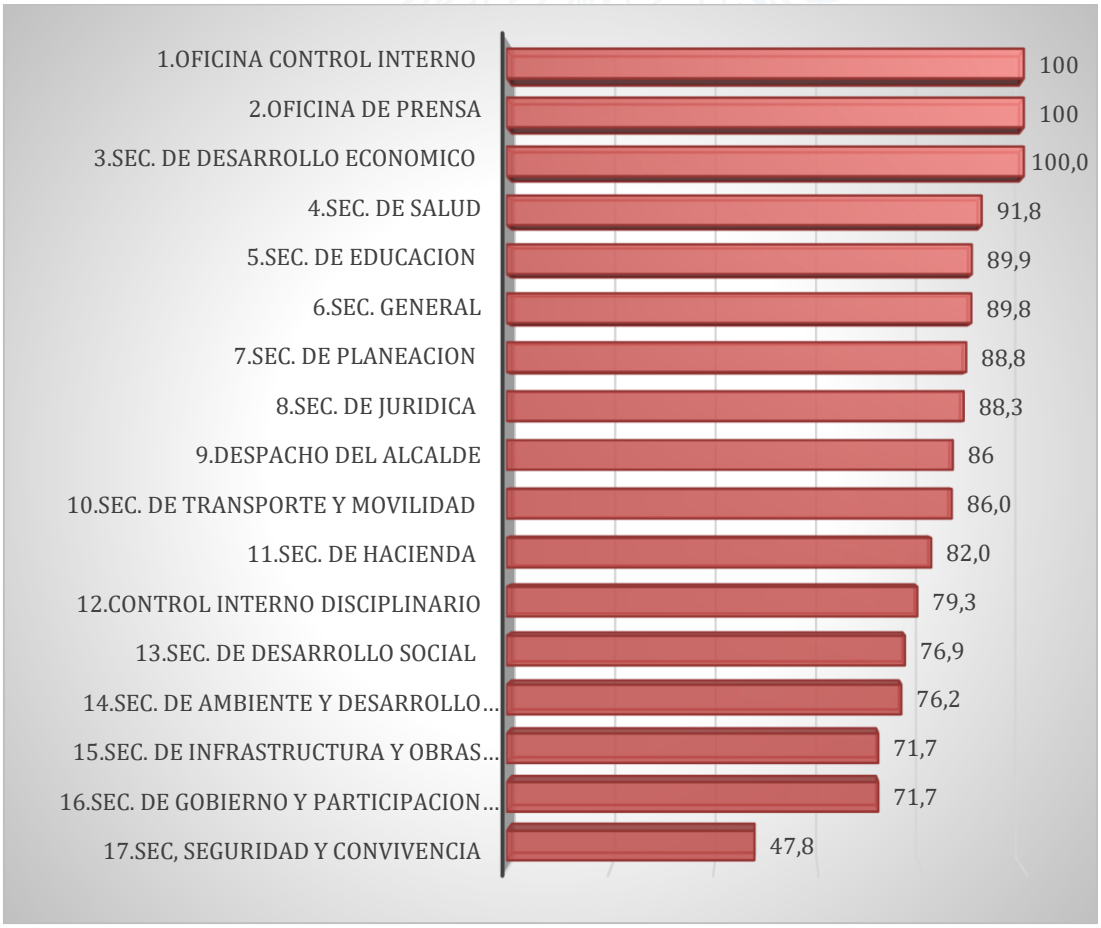


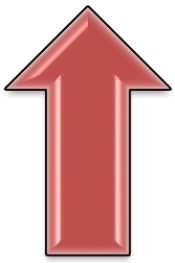
Oficina de Prensa





RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





OFICINA DE CONTROL INTERNO, PRENSA Y DESARROLLO ECONOMICO 100%

LA SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA 47.8%

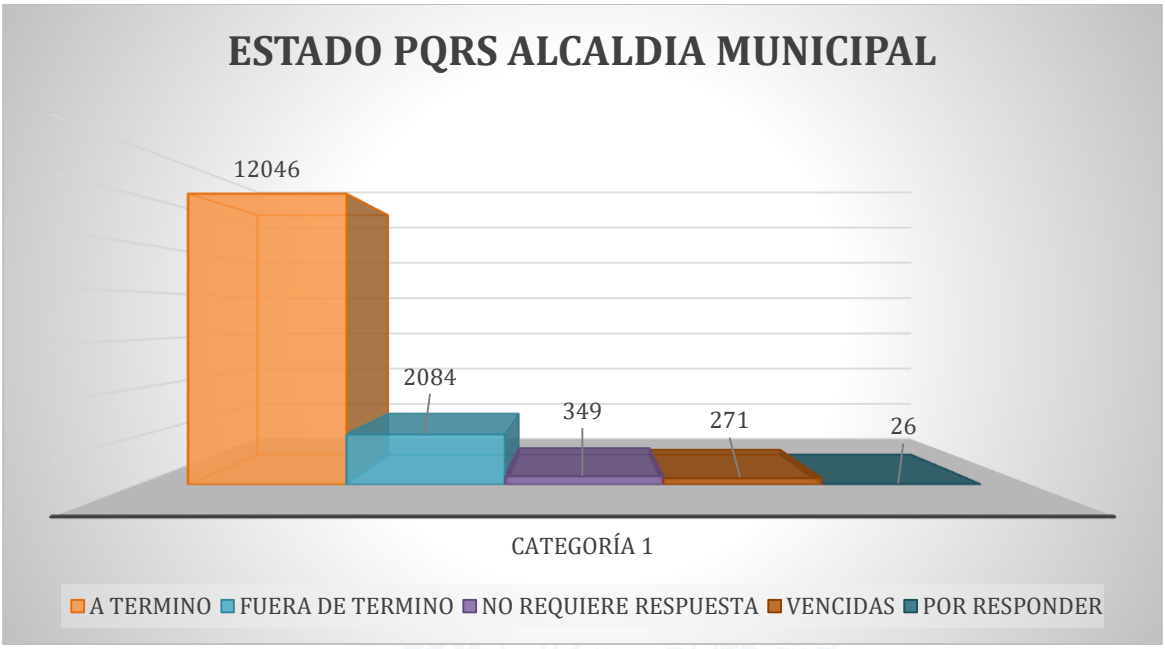
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.

Las oficinas de Prensa y Control Interno ocupan los tres primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de salud con 91,8%, mientras que la secretaria de seguridad y convivencia con 47.8 % ocupa el décimo séptimo lugar.

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS que no requieren respuesta} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

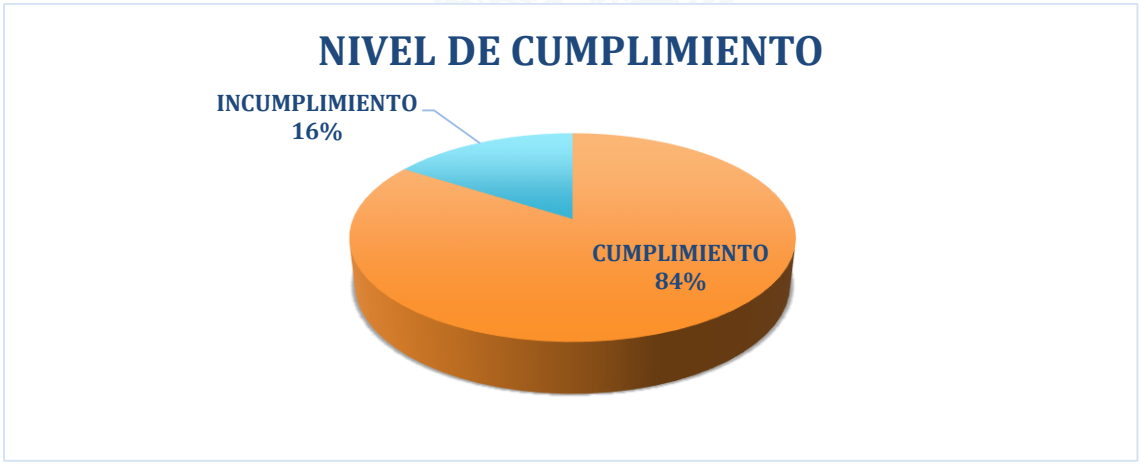
ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 14776 PQRS radicadas en el año 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 12046 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 2084 se contestaron fuera de términos, 349 no requieren respuesta, 271 se encuentran vencidas y 26 en estado por responder.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el año 2024 fue:



El nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas **a término, fuera de termino, vencidas, no requieren respuesta y las que se encuentran por responder** por estar dentro de los términos de ley a la hora de la revisión.

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 año 2024 fue del **84%** con respecto a las 14776 PQRS.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2024 al 31/12/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A TERMINO (12046), FUERA DE TERMINO (2084), VENCIDAS (271), NO REQUIEREN RESPUESTA (349) Y SE ENCUENTRAN POR RESPODER (26) a fecha de revisión del 27/01/2024.

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 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 y se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

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.

Se efectuó jornadas de apoyo y seguimiento a cada una de las Secretarias y/o dependencias, se generaron Matriz de seguimiento mensual y se enviaron

informando por cada numero de radicado el estado de la PQRS, se generó una matriz de seguimiento especial PQRS con fecha de enero a octubre de 2024 con las respectivas observaciones y estado de Las PQRS, con el fin que cada dependencia efectuará las acciones de mejora, acciones correctivas y la aplicación del autocontrol, autorregulación y autoevaluación para el cumplimiento de la contestación de las PQRS conforme a la ley 1755 de 2015 y demás normativa vigente.

Se apoyó las subsanaciones de las PQRS de cada dependencia.
En el comité de Gestión y Desempeño se socializó el procedimiento de la Gestión de las PQRS, se respondieron preguntas y observaciones y se informó a cada jefe de dependencia la última fecha para cierre de 2024, con el fin que efectuaran las subsanaciones y acciones a que haya lugar para el cumplimiento de la respuesta de las PQRS (notificar al peticionario con oportunidad, respuesta de fondo, con calidad).

ACCIONES DE MEJORA

Se continua con la asesoría y orientación a las Secretarias, 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 manejo del aplicativo SYSMAN.
Se hicieron mejoras en el software se crearon procesos de tramite de 5 dias, se crearon las dependencias que faltaban, se actualizaron las etapas con los términos de ley en el software, se eliminó el formulario PQRS que no estaba parametrizado con el software y se unificó un solo formulario PQRS en la pagina web para una mejor optimización de los procedimientos para el fortalecimiento en la atención ciudadana.

Se incluyó la encuesta de satisfacción en el correo de ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co y en el chat de atención ciudadana.
Se efectuó contratación para el fortalecimiento en la atención ciudadana de los canales de atención chat, whatsapp, línea fija, línea celular, ventanilla única.
Se compraron en diciembre los buzones PQRS y diademas para instalarlas en el 2025.

Con el fin de mejorar la percepción ciudadana y fortalecer la atención ciudadana, se capacitaron alrededor de 160 personas (contratistas y funcionarios) en los temas de protocolo de atención ciudadana, ley 1755 de 2015, procedimiento en el manejo del software workflow de sysman para la radicación de PQRS, lenguaje claro y sencillo, comunicación asertiva.

_____

Elaboró, Monica Hernandez, Karen Lemus
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atencion al usuario, al ciudadano y PQRS

ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CAJICÁ