

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá
INFORME PQRS ABRIL 2025

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y 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 2025.

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.

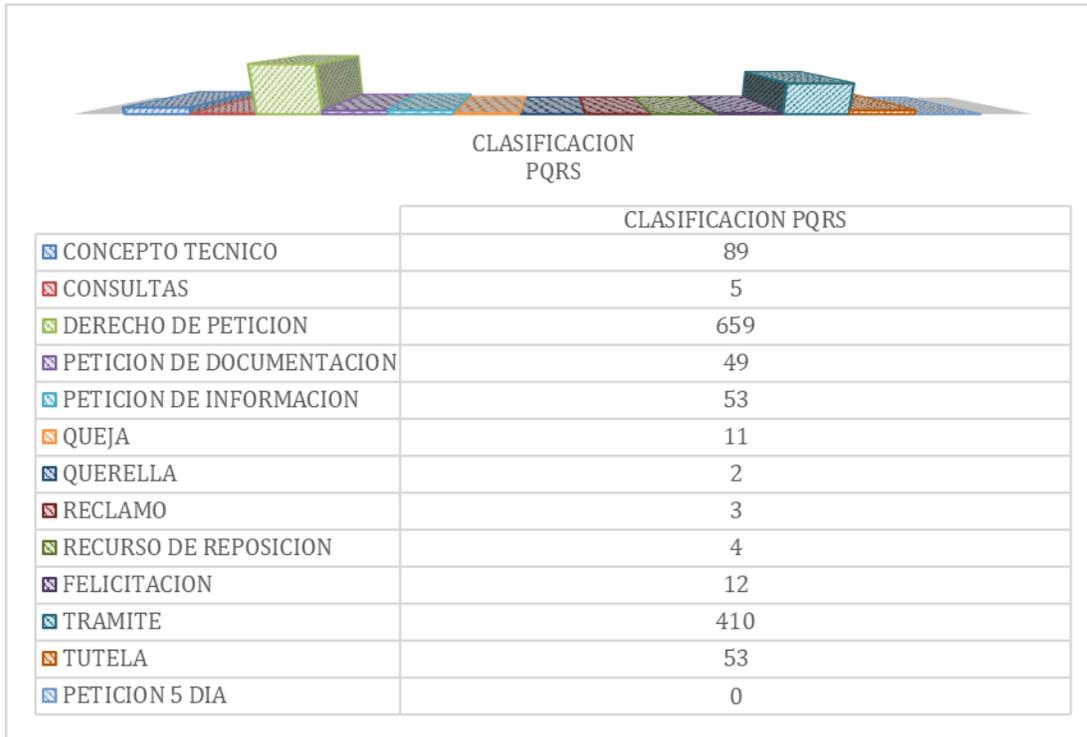
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
--------------	------------------	------------------	----------------	--------------------

Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- 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- Cundinam arca- Colombia		
Telefónico	Línea Fija	6018837077	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 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 cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico	Ventanillapqrs- alcaldia@c ajica.gov.c o		

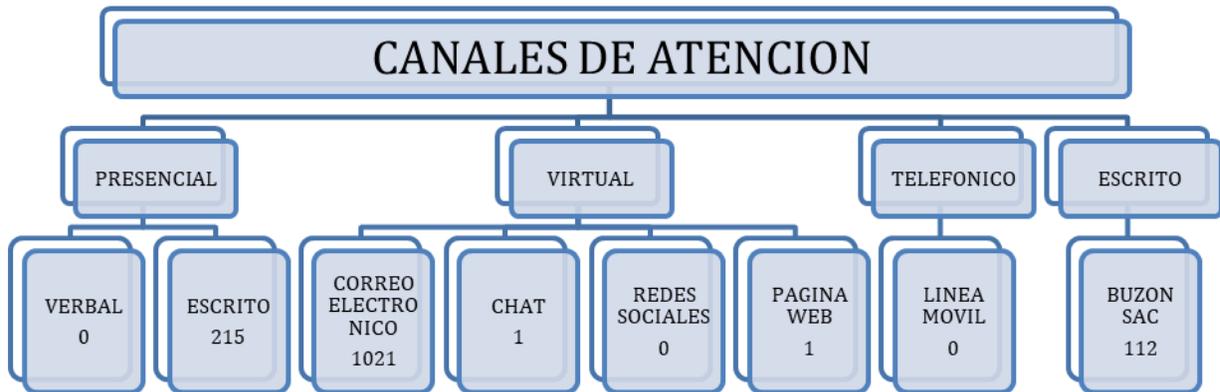
			gestionan en horas y días hábiles.	
Virtual Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. 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 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		

INFORME PQRS RECIBIDAS EN ABRIL

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de abril de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1350 PQRS, los cuales se clasifican así.

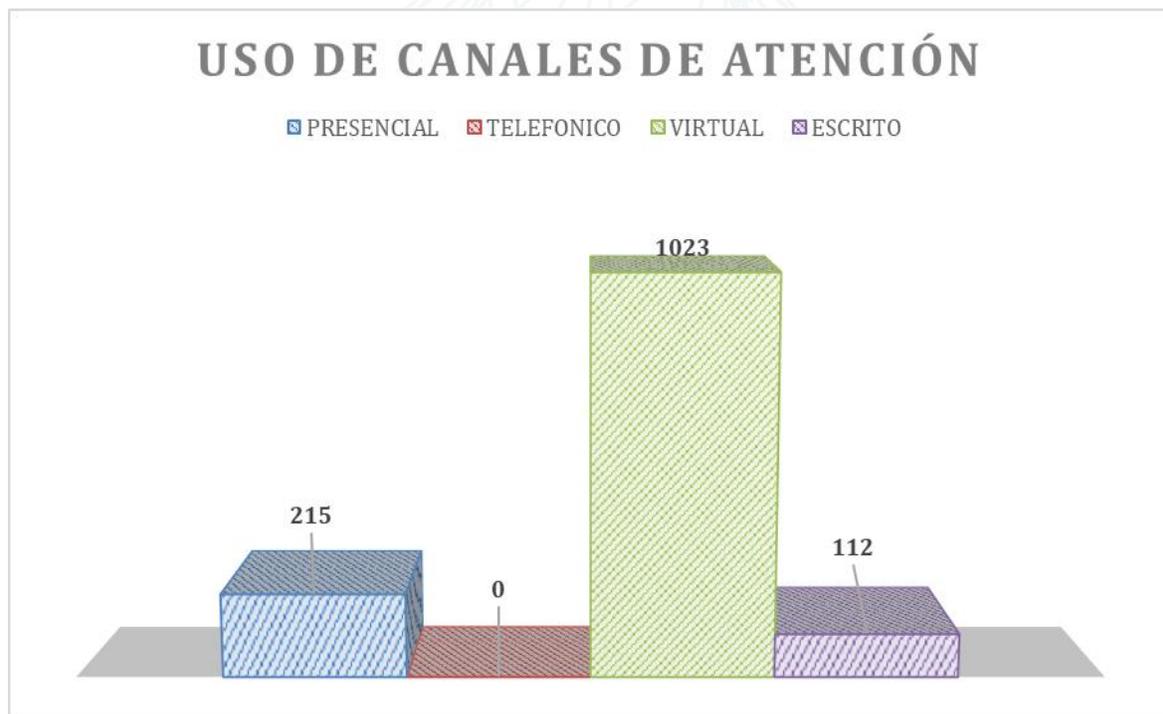


— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



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

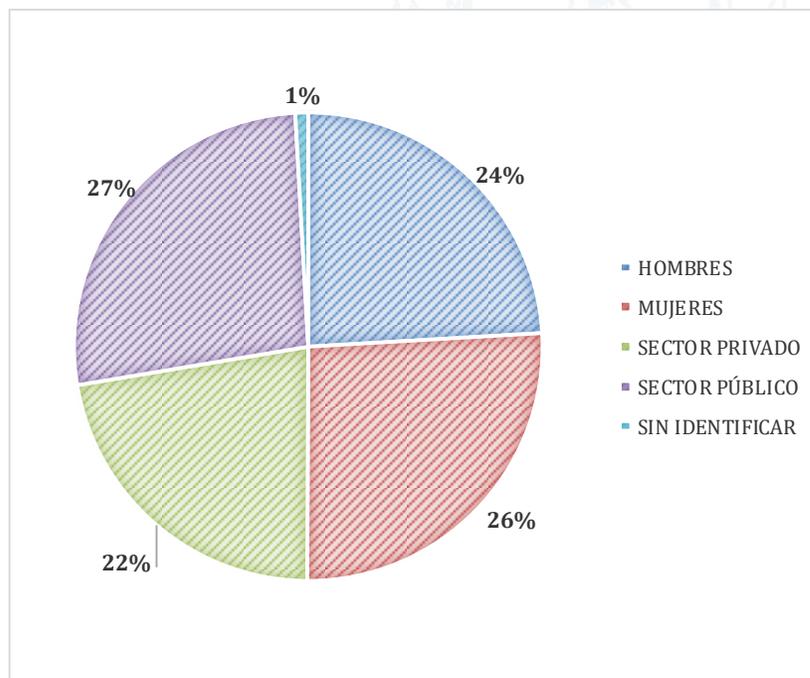
De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS.



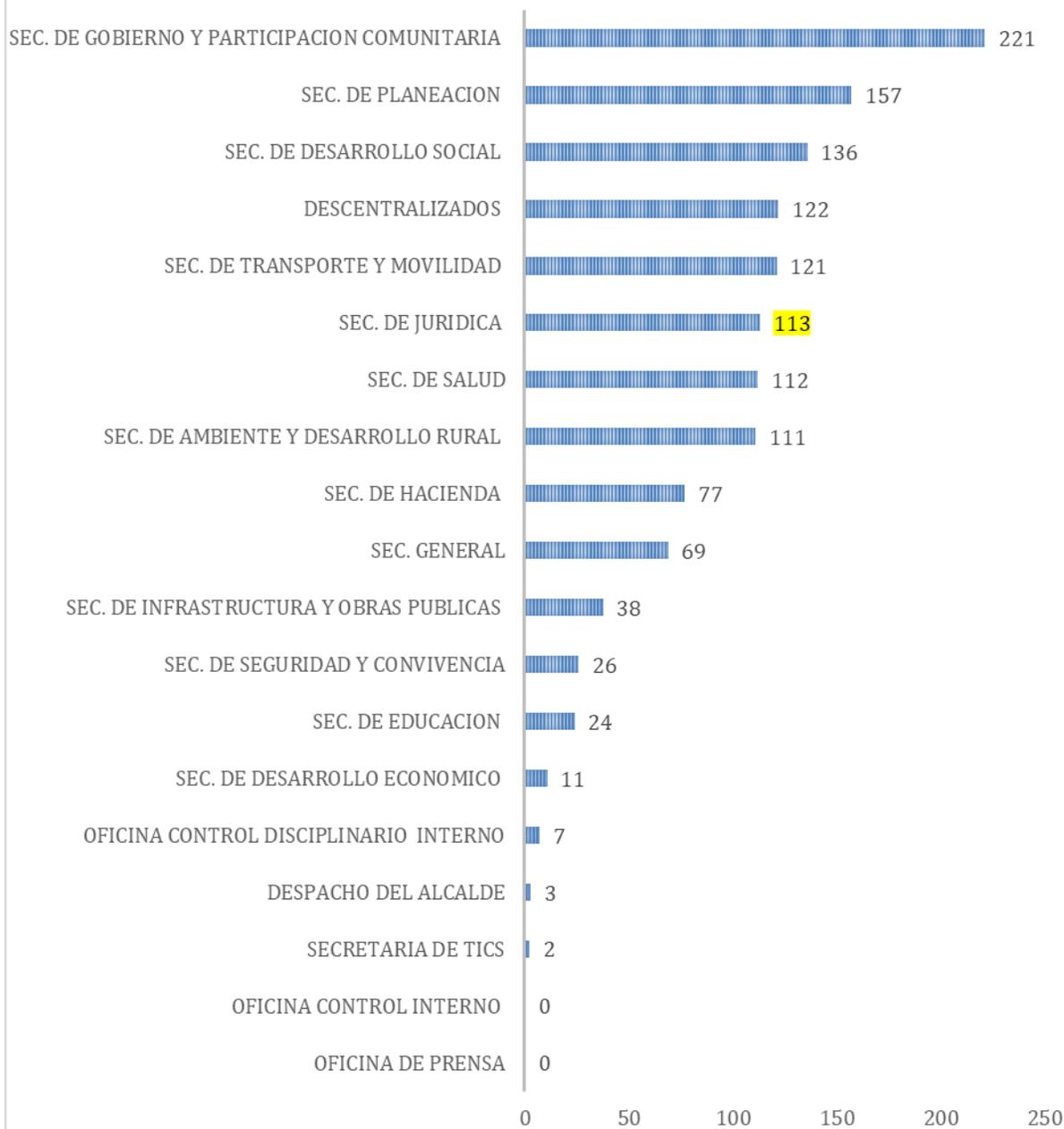
De las 1350 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de abril 351 fueron radicadas por mujeres, 325 por hombres, 301 provienen del sector privado, 361 del sector público y 12 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público que representa un 27%, 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 veintiuno (221) PQRS, mientras que la oficina de prensa y control interno no registro PQRS.



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	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	3	23	5	4	0	0	0	1	0	0	121	0	157
SEC. GENERAL	1	0	7	28	1	3	0	0	1	0	0	28	0	69
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	54	0	124	0	3	2	2	0	0	0	0	36	0	221
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	121	7	3	0	0	0	0	0	0	5	0	136
DESCENTRALIZADOS	0	0	92	1	7	1	0	0	1	0	0	19	1	122
SEC. DE SALUD	34	0	51	0	6	0	0	3	0	0	0	18	0	112
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	20	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	26
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	37	4	5	0	0	0	0	0	12	63	0	121
SEC. DE HACIENDA	0	0	42	0	10	0	0	0	0	0	0	25	0	77
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	61	2	7	0	0	0	0	0	0	41	0	111
SEC. DE JURIDICA	0	0	24	2	1	0	0	0	1	0	0	33	52	113
SEC TICS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	32	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	38
SEC. DE EDUCACION	0	1	14	0	3	1	0	0	0	0	0	5	0	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	89	5	659	49	53	11	2	3	4	1	12	410	53	1350

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía Descentralizados

1228

122

GRADO DE COMPETENCIA

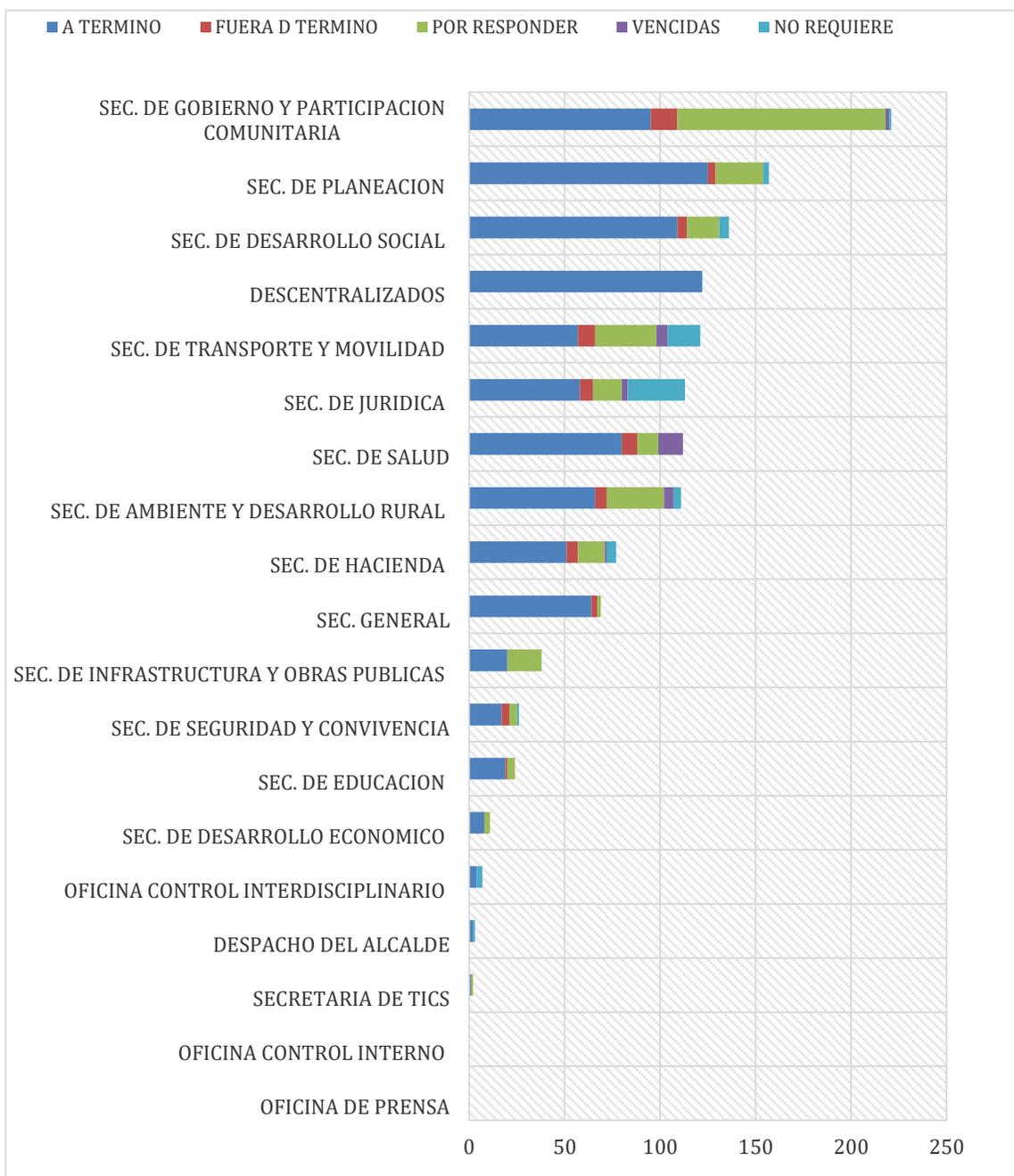
Cabe aclarar que de las 1350 PQRS radicadas en el mes de abril de 2025, 1228

7 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
40 Teléfono: PBX (601) 8837077
ntanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
eb: www.cajica.gov.co

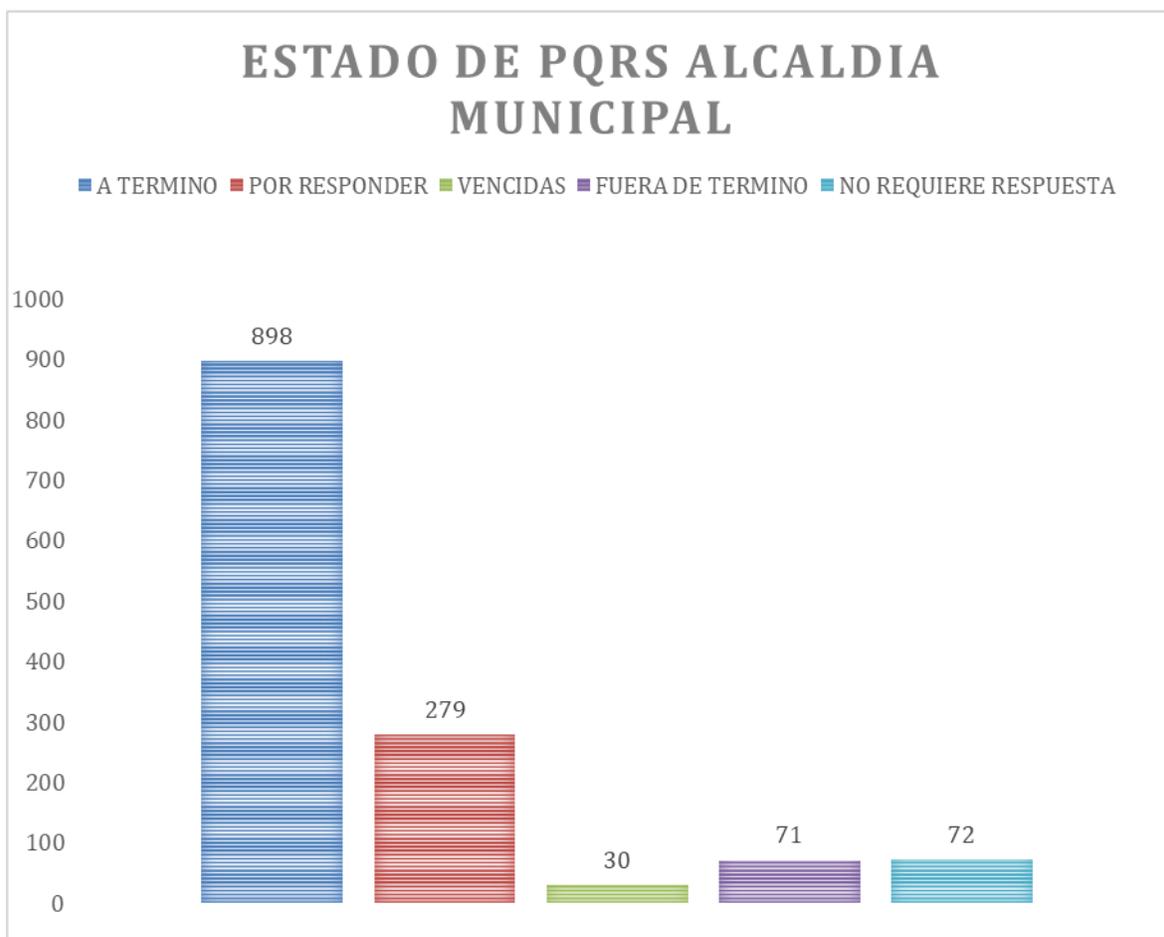
PQRS son competencia de la Administración Municipal y 122 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

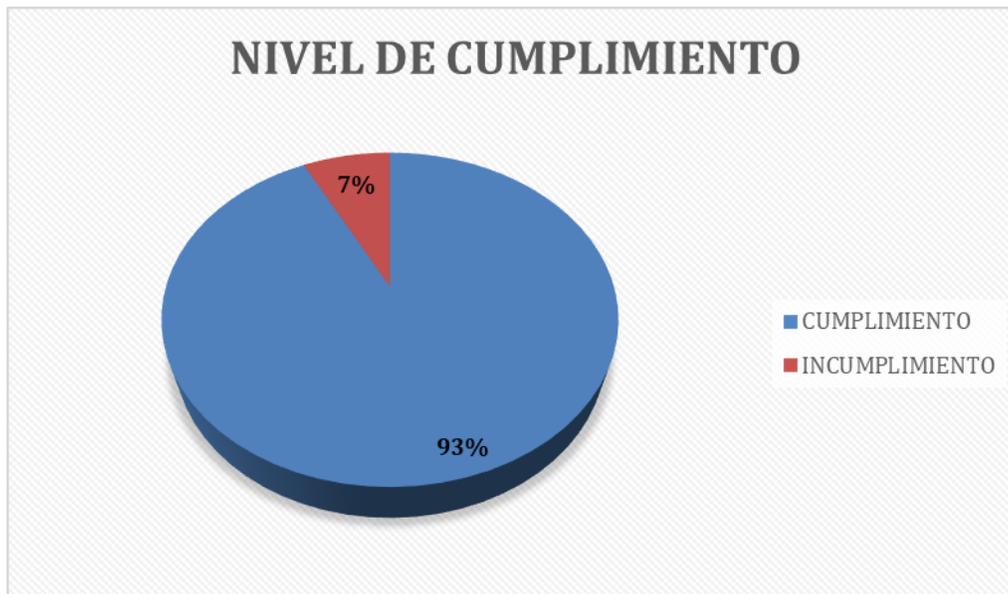
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	125	4	25	0	3	157
SEC. GENERAL	64	3	0	0	2	69
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	95	14	109	2	1	221
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	109	5	17	0	5	136
DESCENTRALIZADOS	122	0	0	0	0	122
SEC. DE SALUD	80	8	11	13	0	112
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	17	4	4	0	1	26
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	57	9	32	6	17	121
SEC. DE HACIENDA	51	6	14	1	5	77
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	66	6	30	5	4	111
SEC. DE JURIDICA	58	7	15	3	30	113
SEC TICS	1	1	0	0	0	2
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	20	0	18	0	0	38
SEC. DE EDUCACION	19	1	4	0	0	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	8	3	0	0	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	4	0	0	0	3	7
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	1	3
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	898	71	279	30	72	1350



De las 1350 PQRs radicadas en el mes de abril 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 776 PQRs fueron contestadas dentro de los términos de ley, 279 PQRs están por responder 30 se encuentran vencidas, 71 se respondieron fuera de términos y 72 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 PQRS en el mes de abril fue: _____



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs 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 PQRs radicadas en el mes de abril 2025 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 2025 fue del 93% con respecto a las 1228 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 22/05/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/04/2025 al 30/04/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 22/05/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (898) por responder (279), vencidas (30), fuera de términos (71), no requerían respuesta (72) última fecha de revisión del 16/05/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 reporte de Matriz de seguimiento Mensual a través de correo electrónico 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 recibieron consultas y se dio asesorías en peticiones, en como cerrar informativos y en procedimiento del software de PQRS.

Se efectuó jornadas de acompañamiento a las dependencias con el fin de mejorar el indicador de cumplimiento, se hicieron capacitaciones personalizadas a funcionarios y contratistas en el manejo del aplicativo de gestión documental de radicados PQRS worflow y la ley 1755 de 2015.

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 crearon en el software con su respectiva parametrización los tramites de peticiones de 5 días para, tutela 1 día, tutela de 2 días, recurso de reposición.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

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



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ