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

INFORME PQRS ENERO 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 -PQRS recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de enero, 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 31 de enero 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-Cundinamarca - Colombia Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 0-25 Cajicá-Cundinamarca - Colombia	Lunes a jueves 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am-a 1:00 pm y de 2:00 a 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.
Telefónico	Línea Fija	6018837077	Lunes a jueves 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am-a 1:00 pm y de 2:00 a 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 Línea Whatsapp	3152378409	Lunes a jueves 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am-a 1:00 pm y de 2:00 a 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 Chat Institucional Redes Sociales	http://www.cajica.gov.co/pqrs/ https://cajica.gov.co/ TWITTER FACEBOOK	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan	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, sugerencias, Denuncias y felicitaciones, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. El otro canal de Atención personalizado es el

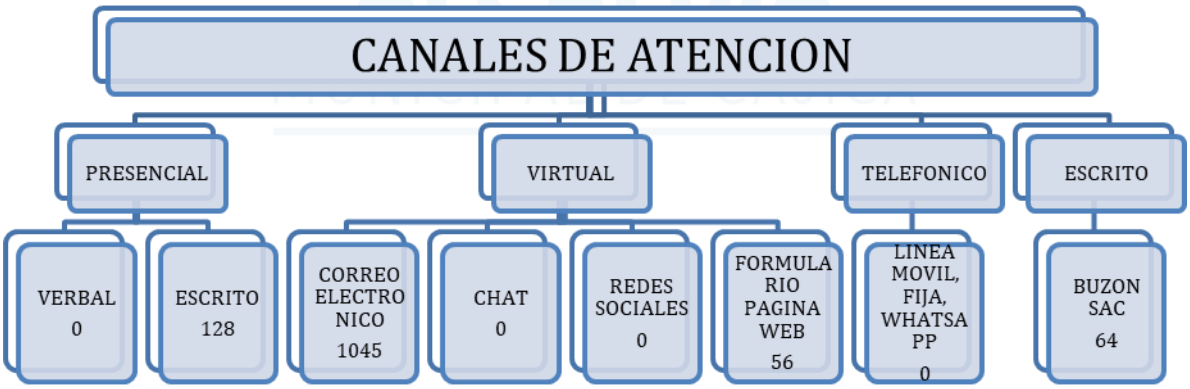
	Correo electrónico	Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co	en horas y días hábiles.	chat institucional en el cual se hace orientación a la Comunidad en General y si lo solicita el ciudadano se recepciona la petición.
Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	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 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm Viernes 8:00 am-a 1:00 pm y de 2:00 a 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.
	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 Secretaria Jurídica Secretaria de Educación Secretaria de Transporte y Movilidad Secretaria de Obras Públicas e Infraestructura		

INFORME PQRS RECIBIDAS EN ENERO

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1293 PQRS, los cuales se clasifican así.

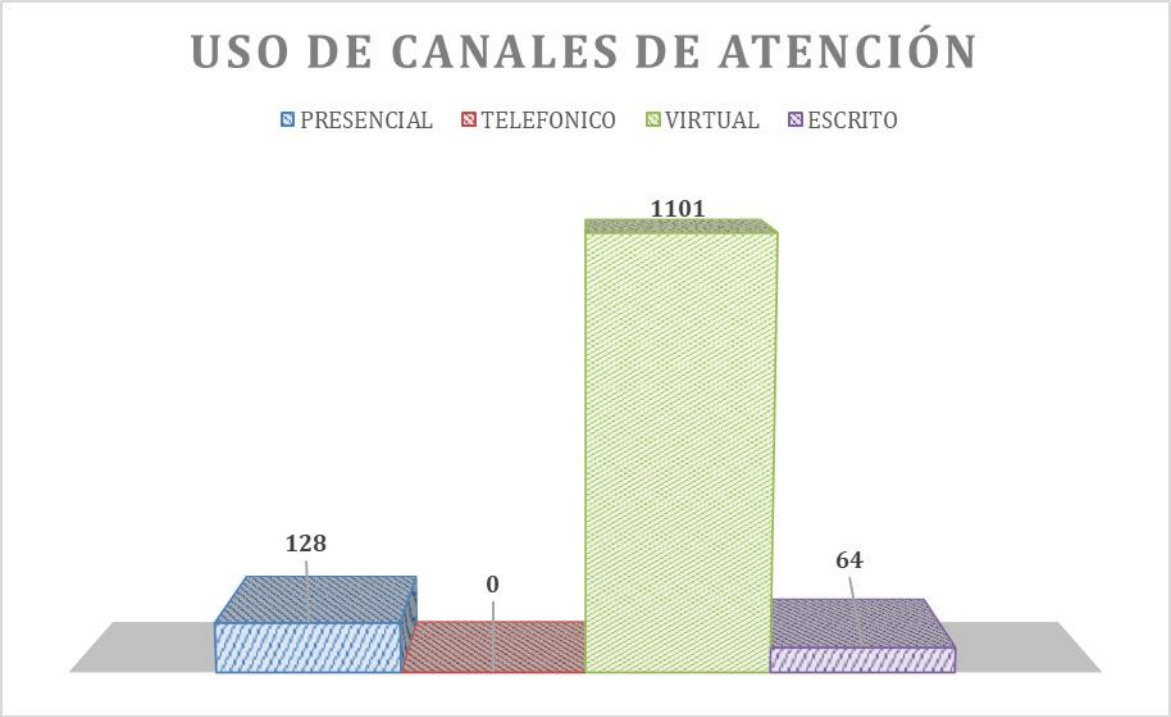
CLASIFICACION
PQRS

	CLASIFICACION PQRS
CONCEPTO TECNICO	76
CONSULTAS	11
DERECHO DE PETICION	539
PETICION DE DOCUMENTACION	176
PETICION DE INFORMACION	115
QUEJA	2
QUERELLA	1
RECLAMO	0
RECURSO DE REPOSICION	0
FELICITACION	0
TRAMITE	326
TUTELA	46
PETICION 5 DIA	1

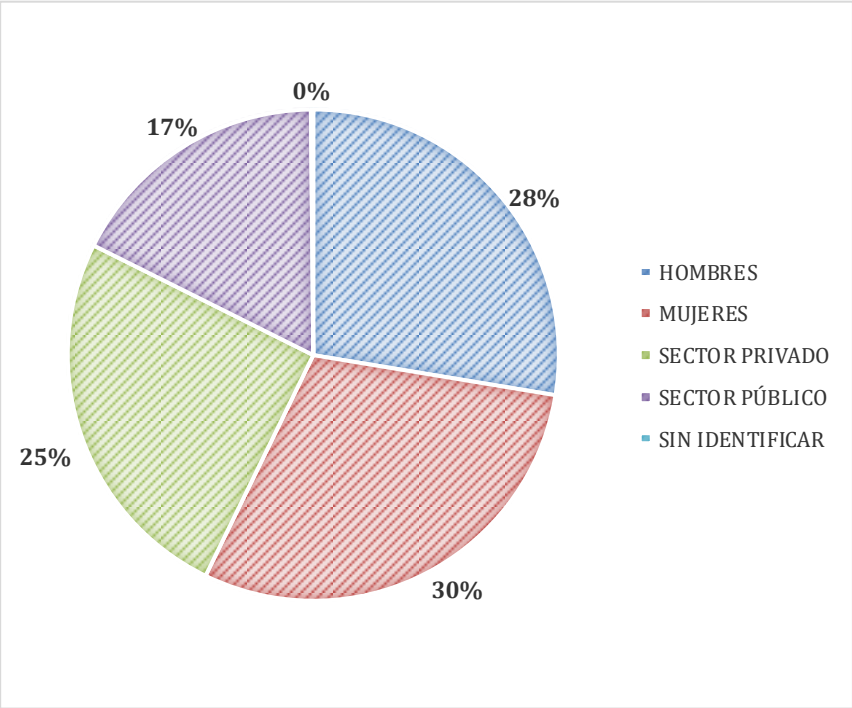


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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



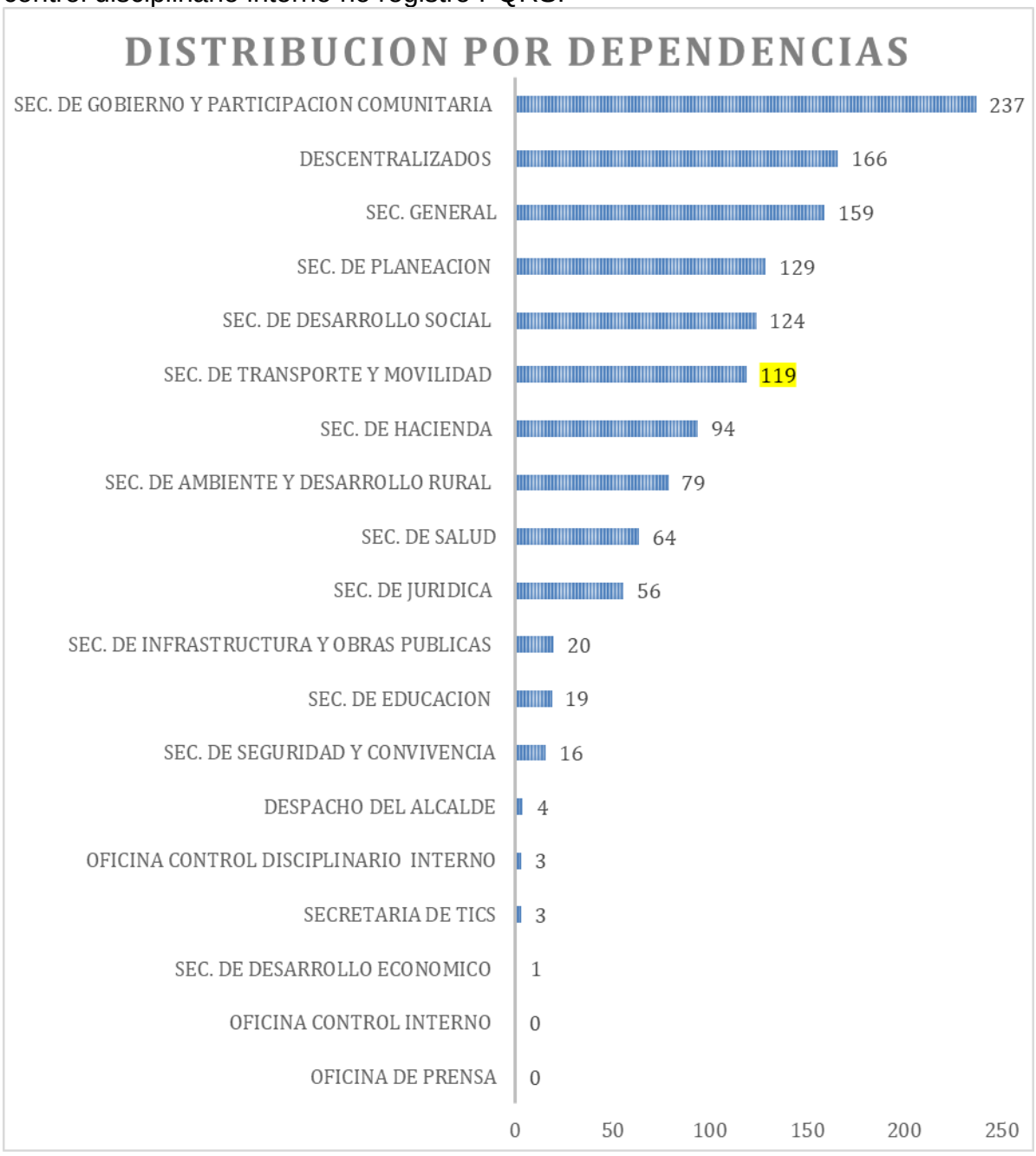
De las 1293 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de enero 383 fueron radicadas por mujeres, 357 por hombres, 325 provienen del sector privado, 226 del sector público y 2 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino

Certificate No.
LAT - 0988

que representa un 30%, del total de PQRS radicadas en el mes de enero.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos (237) PQRS, mientras que la oficina de prensa. Control interno y control disciplinario interno no registro PQRS.



DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

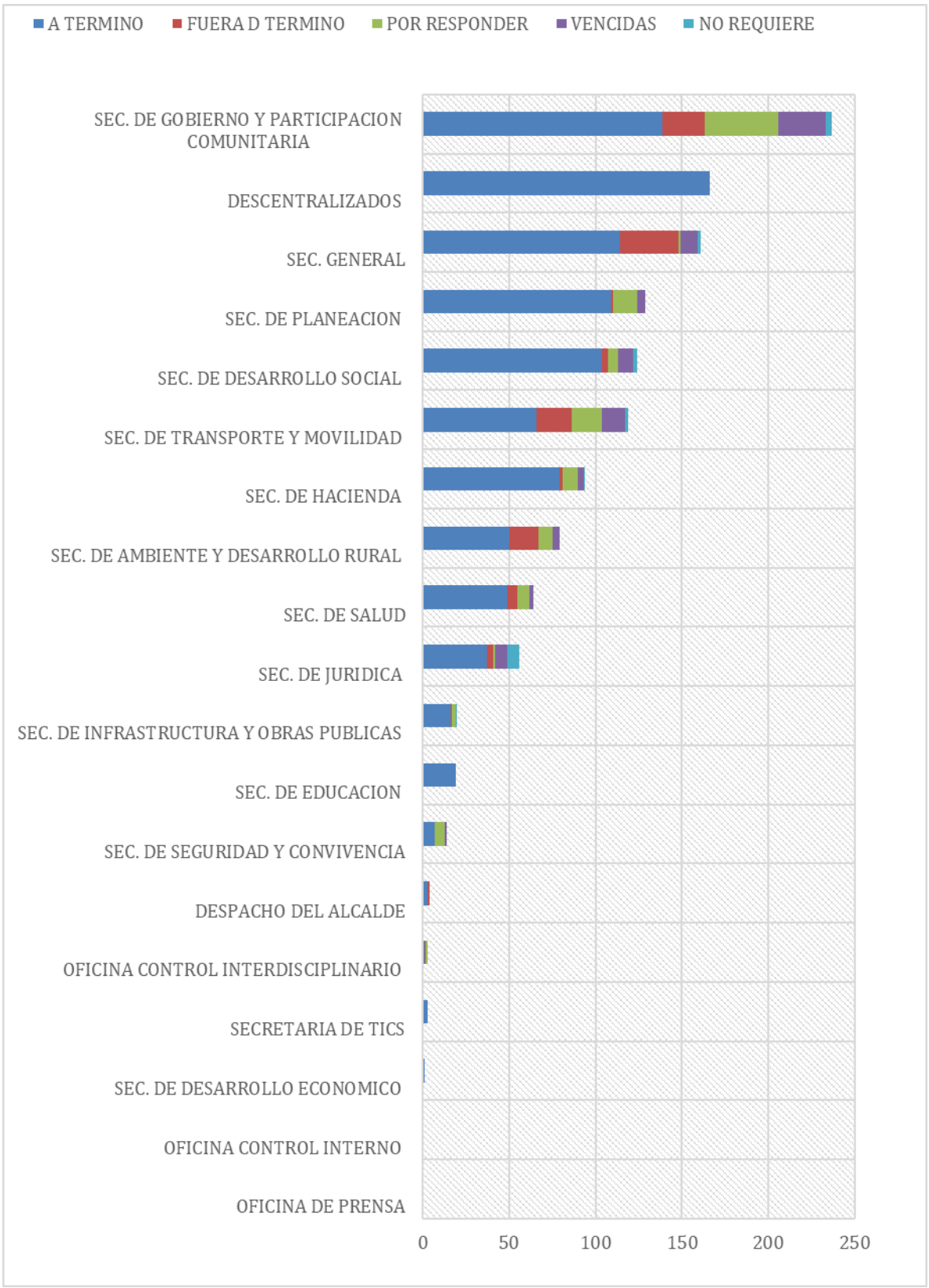
ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	9	10	4	4	0	0	0	0	0	0	102	0	**129**
SEC. GENERAL	0	1	4	135	5	0	0	0	0	0	0	14	0	**159**
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	53	0	101	10	11	0	1	0	0	0	0	61	0	**237**
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	103	10	5	1	0	0	0	1	0	4	0	**124**
DESCENTRALIZADOS	0	0	136	0	5	0	0	0	0	0	0	21	4	**166**
SEC. DE SALUD	23	0	23	0	6	0	0	0	0	0	0	12	0	**64**
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	6	1	1	0	0	0	0	0	0	8	0	**16**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	63	2	9	0	0	0	0	0	0	45	0	**119**
SEC. DE HACIENDA	0	0	11	10	57	0	0	0	0	0	0	16	0	**94**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	45	2	5	0	0	0	0	0	0	27	0	**79**
SEC. DE JURIDICA	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	7	42	**56**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	12	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	**20**
SEC. DE EDUCACION	0	0	14	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	**19**
SECRETARIA DE TICS	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	**3**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**3**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**4**
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**76**	**11**	**539**	**176**	**115**	**2**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**326**	**46**	**1293**

GRADO DE COMPETENCIA

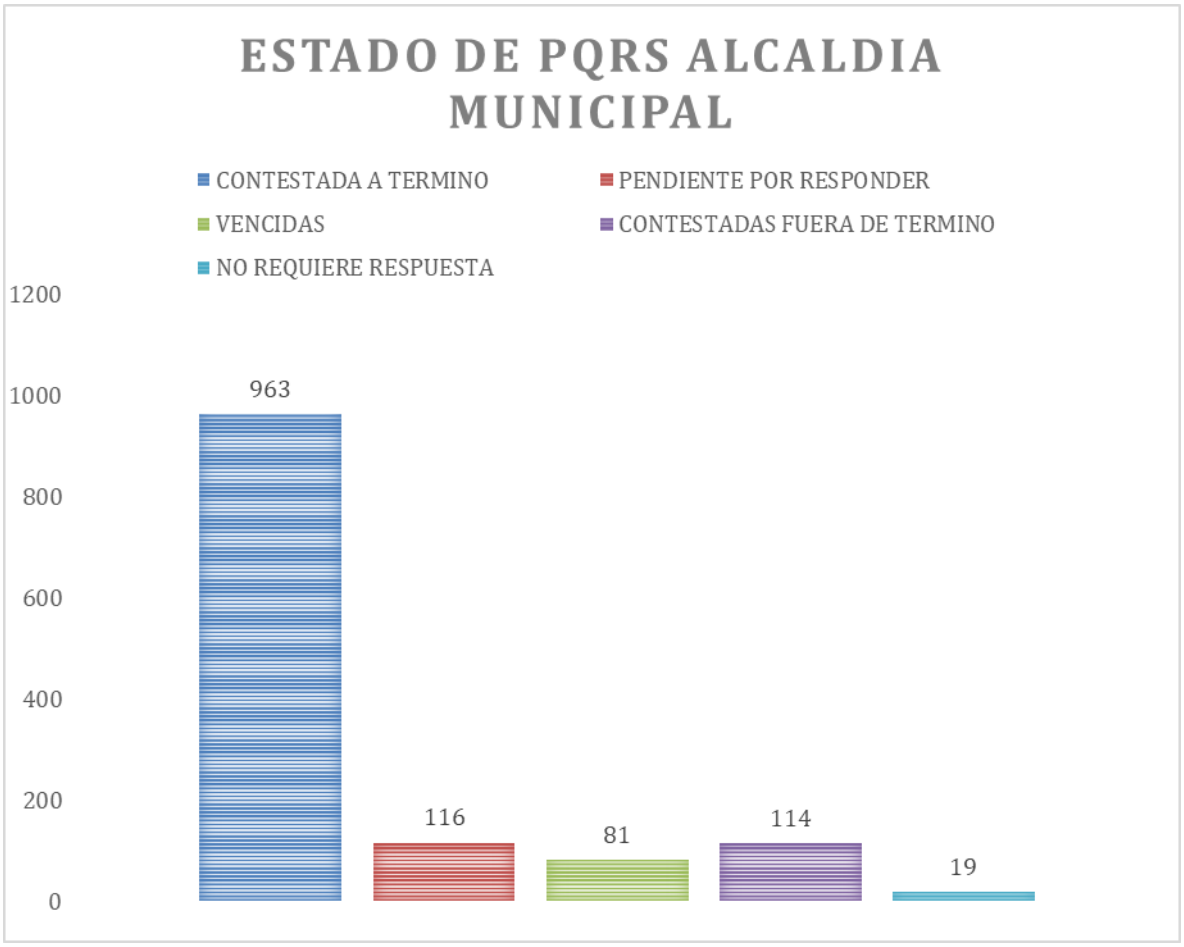
Cabe aclarar que de las 1293 PQRS radicadas en el mes de enero de 2025, 1127 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 166 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

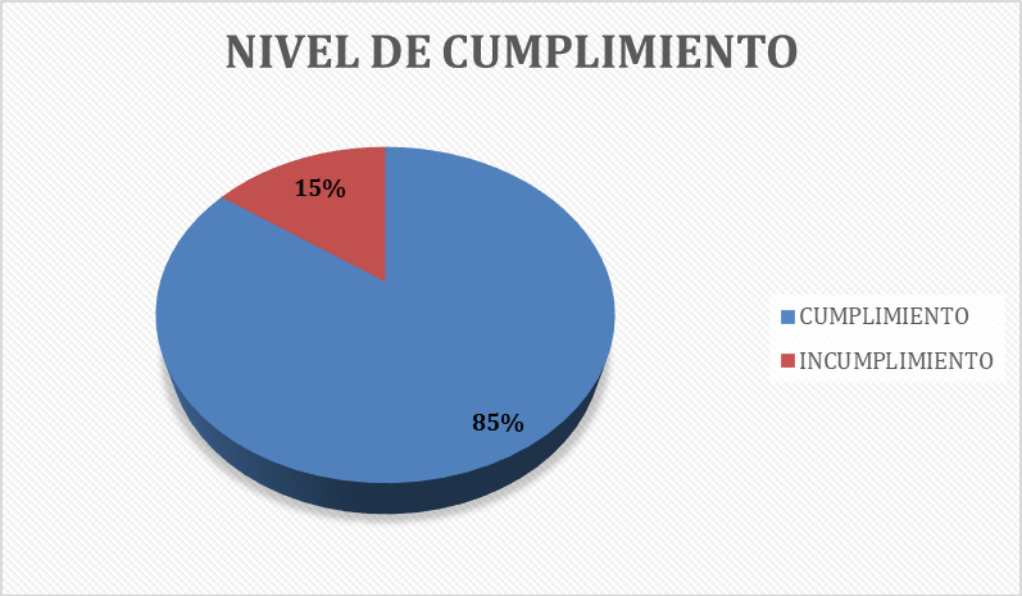
DEPENDENCIA	CONTESTADA A TERMINO	CONTESTADA FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	109	1	14	**5**	**0**	**129**
SEC. GENERAL	113	34	1	**9**	**2**	**159**
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	139	24	43	**27**	**4**	**237**
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	104	3	6	**9**	**2**	**124**
DESCENTRALIZADOS	166	0	0	**0**	**0**	**166**
SEC. DE SALUD	49	6	7	**2**	**0**	**64**
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8	0	6	**2**	**0**	**16**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	66	20	18	**13**	**2**	**119**
SEC. DE HACIENDA	79	2	9	**3**	**1**	**94**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	50	17	8	**4**	**0**	**79**
SEC. DE JURIDICA	37	4	1	**7**	**7**	**56**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	16	1	2	**0**	**1**	**20**
SEC. DE EDUCACION	19	0	0	**0**	**0**	**19**
SECRETARIA DE TICS	3	0	0	**0**	**0**	**3**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0	**0**	**0**	**1**
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	1	1	1	**0**	**0**	**3**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	**0**	**0**	**0**
DESPACHO DEL ALCALDE	3	1	0	**0**	**0**	**4**
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	**0**	**0**	**0**
TOTAL	**963**	**114**	**116**	**81**	**19**	**1293**


A TERMINO
FUERA D TERMINO
POR RESPONDER
VENCIDAS
NO REQUIERE
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA
DESCENTRALIZADOS
SEC. GENERAL
SEC. DE PLANEACION
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD
SEC. DE HACIENDA
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL
SEC. DE SALUD
SEC. DE JURIDICA
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS
SEC. DE EDUCACION
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
DESPACHO DEL ALCALDE
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO
SECRETARIA DE TICS
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO
OFICINA CONTROL INTERNO
OFICINA DE PRENSA
0
50
100
150
200
250

De las 1293 PQRS radicadas en el mes de enero 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 963 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 116 PQRS están por responder, 81 se encuentran vencidas, 114 se respondieron fuera de términos y 19 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 enero 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 las pendientes por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de enero 2025 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe, pero si fueron enviadas por competencia en forma oportuna desde la Ventanilla única de la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS.
- 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 enero de 2025 fue del 85% con respecto a las 1293 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 21/02/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2025 al 31/01/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/02/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “ contestadas a termino (963), pendientes por responder (116), vencidas (81), contestada fuera de términos (114), no requerían respuesta (19) última fecha de revisión del 18/02/2025.

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 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 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 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 en la actualización de la información. Se instalaron los buzones PQRSDF para cada una de las dependencias de la Administración Central, se indicó el procedimiento y el formato de PQRS en forma escrita, para que cada Enlace de las Secretarias indique a los ciudadanos de esta herramienta PQRSDF.

ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CAJICÁ

_____

Elaboró, Leidy Abril / Karen Lemus
Secretaria 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

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

Certificate No.
LAT - 0988