

ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICA
SECRETARIA GENERAL
DIRECCION INTEGRL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS
INFORME PQRS FEBRERO 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 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 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.

Virtual	Formulario electrónico WEB	http://www.cajica.gov.co/pgrs/	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	Ventanillapgrs-alcaldia@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 gestionan en horas y días hábiles. 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. 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. Se instalaron 13 buzones PQRS Según las sedes de la Administración Central
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
	Buzón de Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Secretaria de Gobierno Sec. de Ambiente- Sec.		

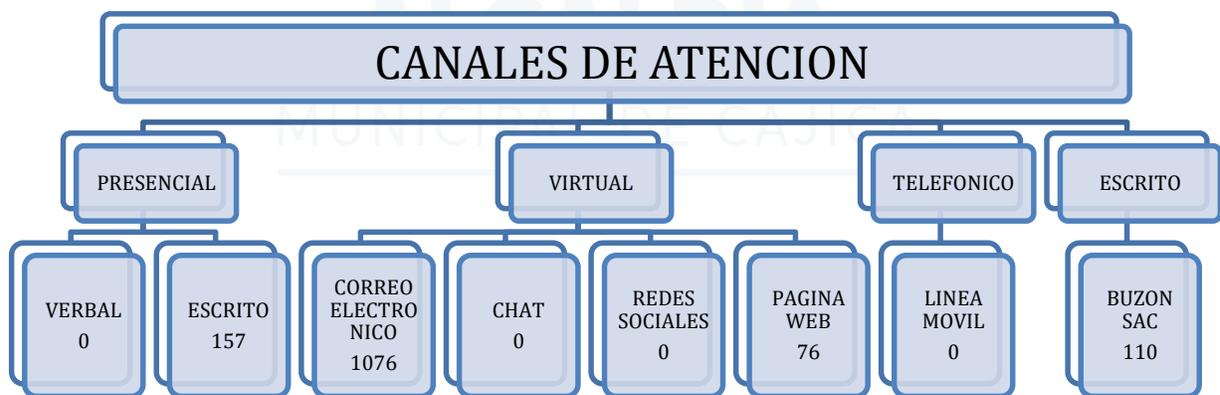
		Desarrollo Social Secretaria jurídica Secretaria Educación Secretaria de TIC Y CTEL Secretaria de Obras Publicas	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	
--	--	--	---	--



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

INFORME PQRS RECIBIDAS EN FEBRERO

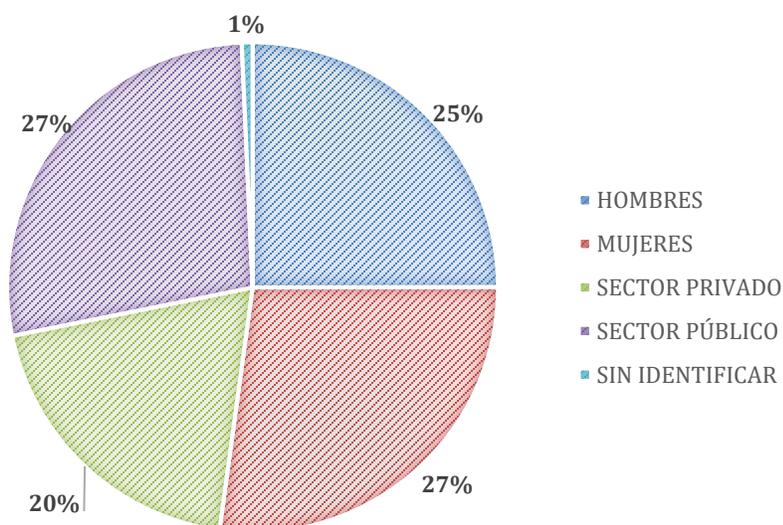
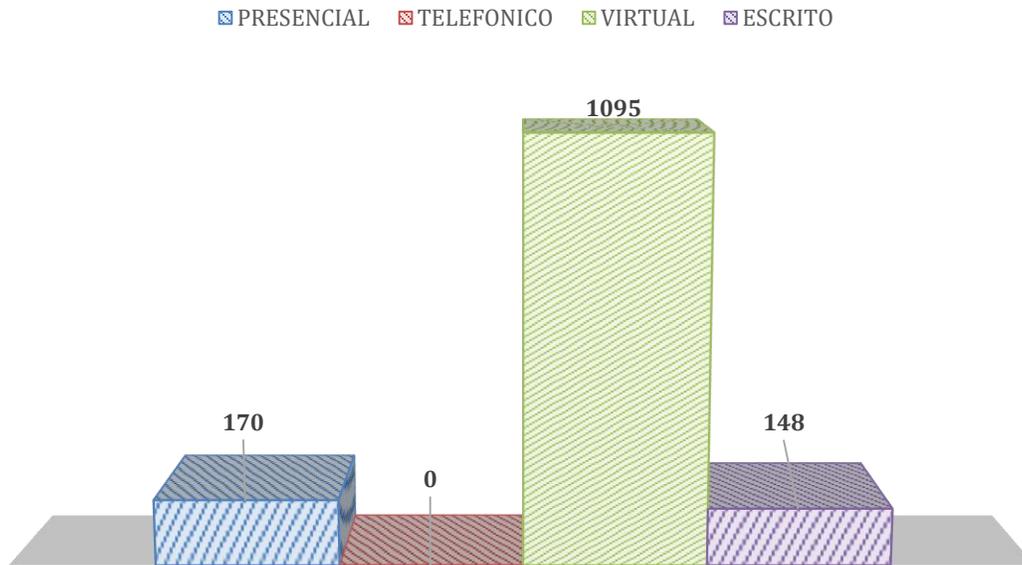
En el periodo comprendido entre el 1 al 28 de febrero de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1419 PQRS, los cuales se clasifican así.



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

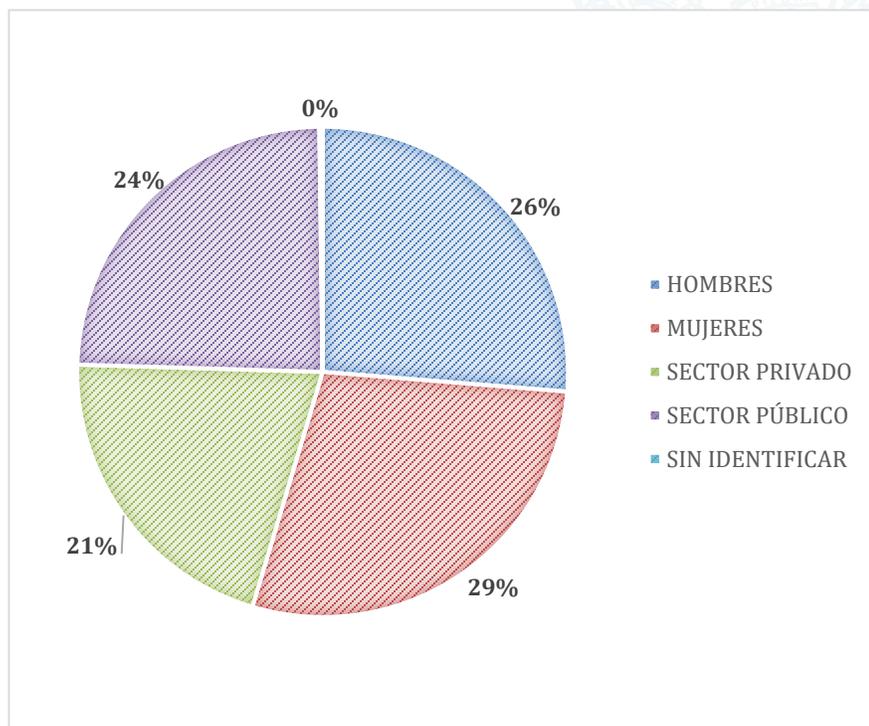
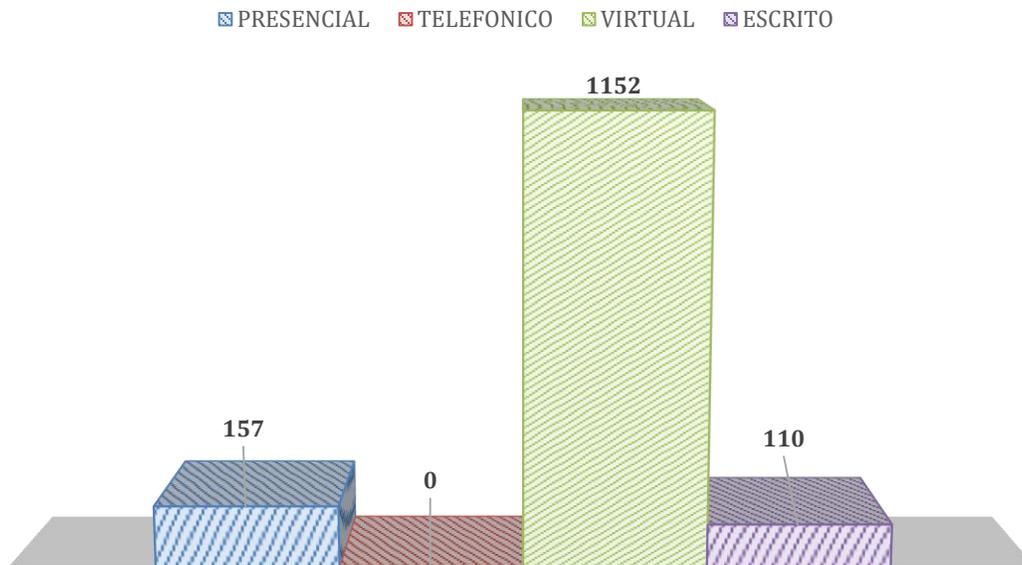
De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS, y escrito a los que vienen a la ventanilla y radican PQRSDF físicos y las radicaciones de PQRSDF que se reciben en los buzones de las dependencias.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN



De las 1413 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de marzo 384 fueron radicadas por mujeres, 353 por hombres, 278 provienen del sector privado, 388 del sector público y 10 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 marzo.

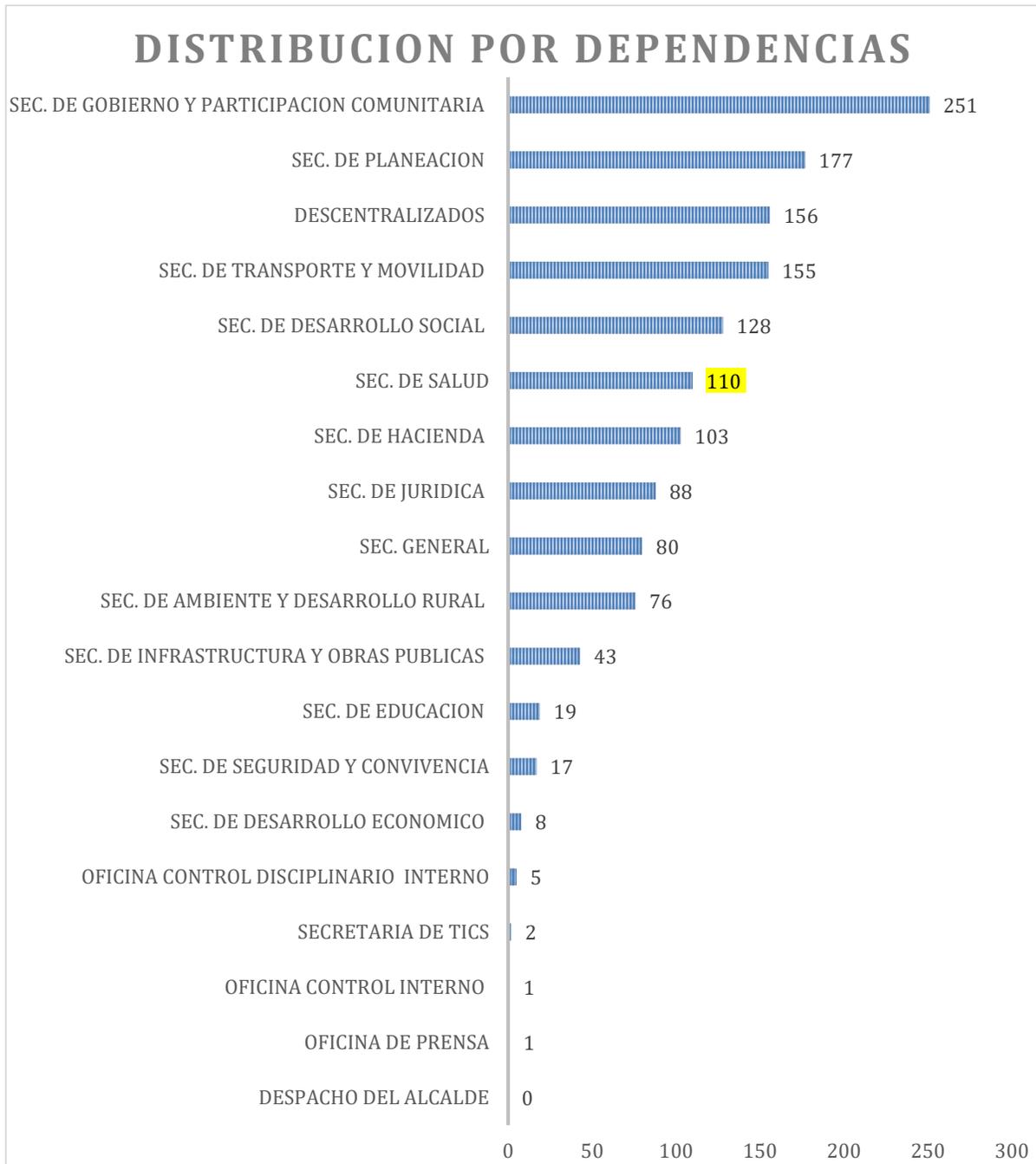
USO DE CANALES DE ATENCIÓN



De las 1419 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de febrero 402 fueron radicadas por mujeres, 373 por hombres, 296 provienen del sector privado, 345 del sector público y 3 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género femenino que representa un 29%, del total de PQRs radicadas en el mes de febrero.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos cincuenta y uno (251) PQRS, mientras que la oficina de despacho no registro PQRS.

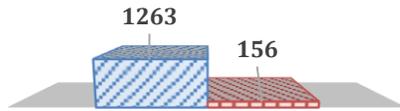


DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	5	25	12	9	0	0	0	1	0	0	126	0	178
SEC. GENERAL	0	1	8	41	6	0	0	0	0	0	0	18	0	74
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	58	0	122	8	14	0	3	0	0	3	0	42	0	250
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	100	20	8	0	0	0	0	0	0	0	0	128
DESCENTRALIZADOS	0	0	112	3	7	2	0	0	0	0	0	29	3	156
SEC. DE SALUD	41	0	20	0	11	0	0	27	0	0	0	11	0	110
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	8	2	1	0	0	0	0	0	0	6	0	17
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	63	2	11	1	0	0	1	0	0	78	0	156
SEC. DE HACIENDA	0	1	48	8	20	0	0	0	0	0	0	29	0	106
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	37	0	11	0	0	0	0	0	0	27	0	76
SEC. DE JURIDICA	0	0	8	0	1	0	0	0	1	0	0	17	62	89
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	30	0	9	0	0	0	0	0	0	4	0	43
SEC. DE EDUCACION	0	0	12	0	3	1	0	0	0	0	0	3	0	19
SECRETARIA DE TICS	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	4	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	8
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	99	8	599	97	116	7	3	28	3	3	0	391	65	1419

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía Descentralizados

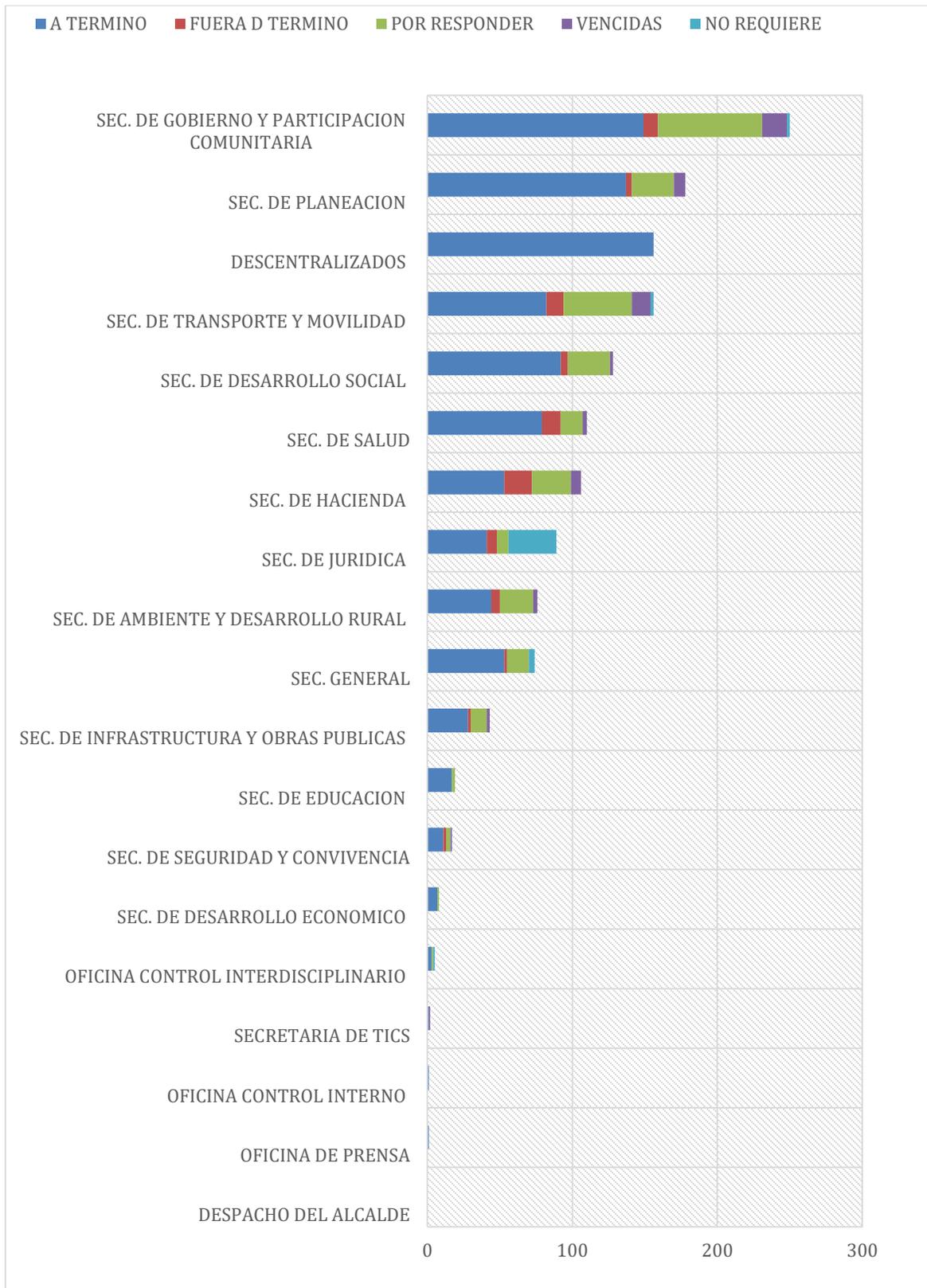


GRADO DE COMPETENCIA

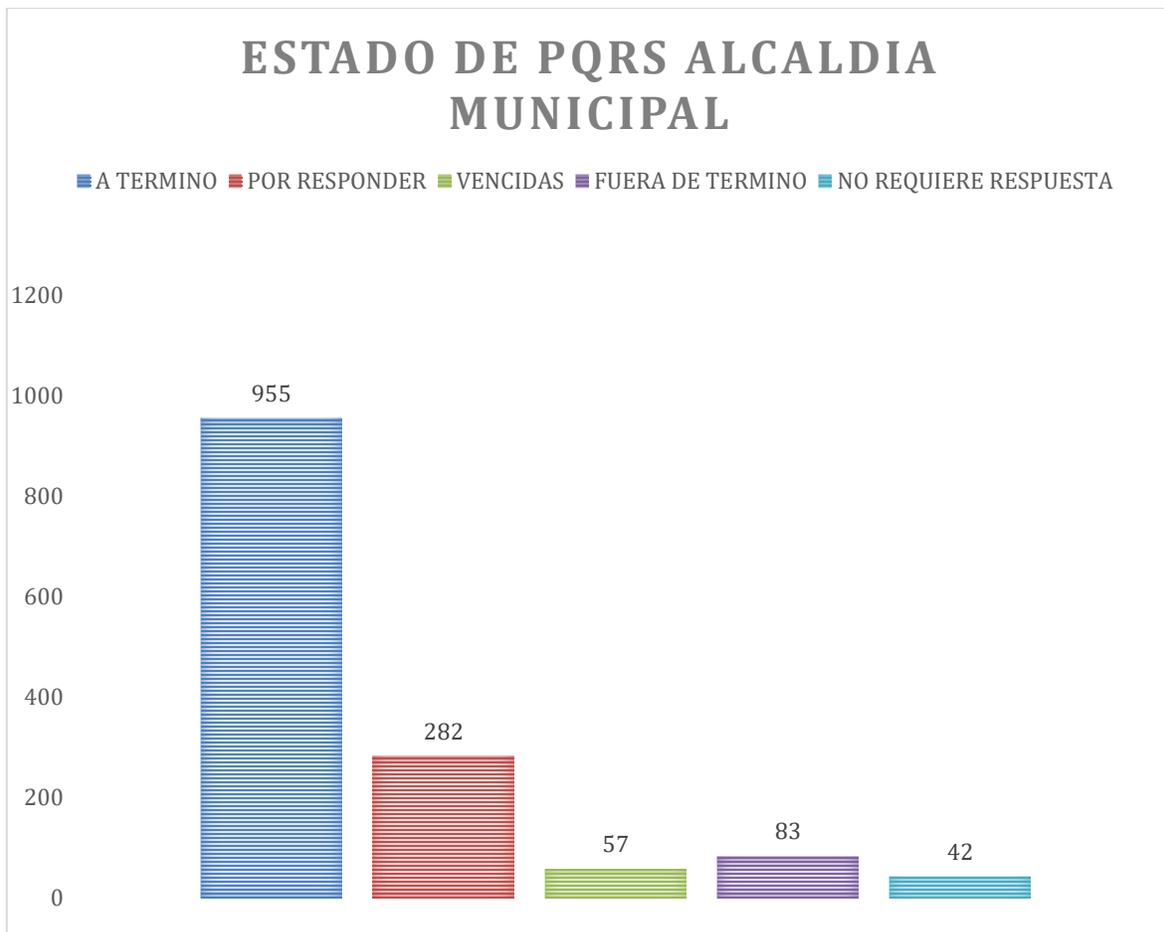
Cabe aclarar que de las 1419 PQRS radicadas en el mes de febrero de 2025, 1263 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 156 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

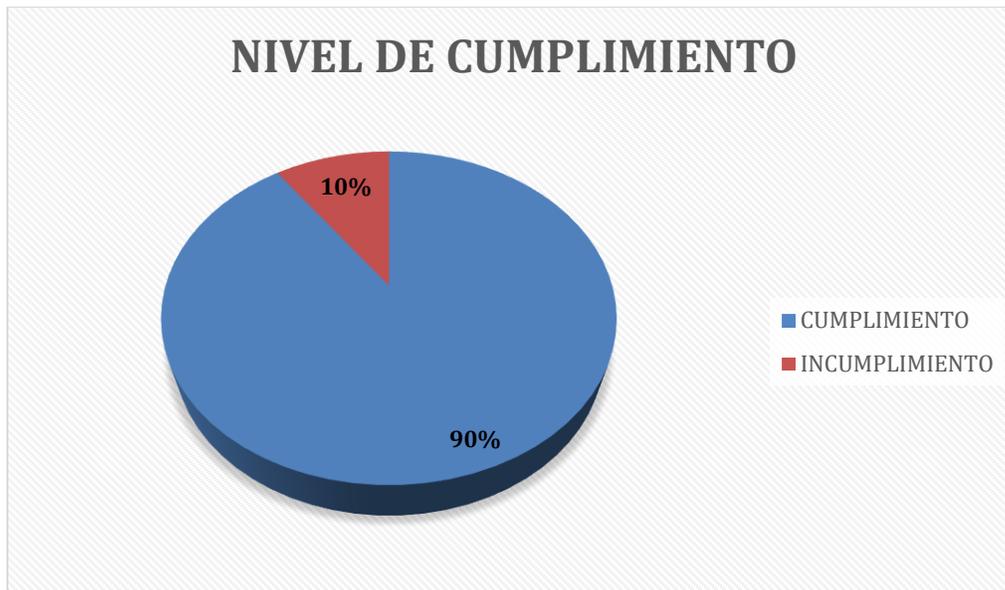
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTE POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL, RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	137	4	29	8	0	178
SEC. GENERAL	53	2	15	0	4	74
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	149	10	72	17	2	250
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	92	5	29	2	0	128
DESCENTRALIZADOS	156	0	0	0	0	156
SEC. DE SALUD	79	13	15	3	0	110
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	2	3	1	0	17
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	82	12	47	13	2	156
SEC. DE HACIENDA	53	19	27	7	0	106
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	44	6	23	3	0	76
SEC. DE JURIDICA	41	7	8	0	33	89
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	28	2	11	2	0	43
SEC. DE EDUCACION	17	0	2	0	0	19
SECRETARIA DE TICS	1	0	0	1	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	7	0	1	0	0	8
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3	1	0	0	1	5
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
TOTAL	955	83	282	57	42	1419



De las 1419 PQRS radicadas en el mes de febrero 2025 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 955 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 282 PQRS están por responder 57 se encuentran vencidas, 83 se respondieron fuera de términos y 42 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 febrero 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 febrero 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 febrero de 2025 fue del 90% con respecto a las 1263 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 21/03/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/02/2025 al 28/02/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/03/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (955) por responder (282), vencidas (57), fuera de términos (83), no requerían respuesta (42) última fecha de revisión del 17/03/2025.

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 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 workflow y la ley 1755 de 2015.

ACCIONES DE MEJORA

Para hacer las visitas a los buzones PQRSDF instalados en cada una de las dependencias, se hizo un planificador con las fechas de visitas a estos, y se envió con copia a jefe de control interno para el respectivo acompañamiento, en cada uno de los buzones PQRS se dejó el formato de PQRS para el diligenciamiento de los ciudadanos que lo requieran.

Se hizo 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 del periodo en mención y de la vigencia 2024.

Elaboro, 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