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

INFORME PQRS MARZO 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 marzo, 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 marzo 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 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.
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.
Presencial	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	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		

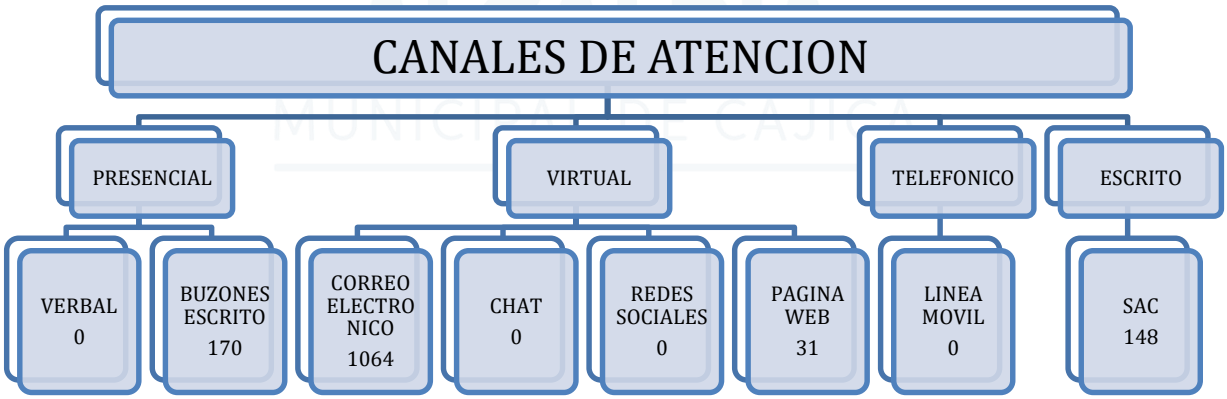
			por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	
Virtual Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en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

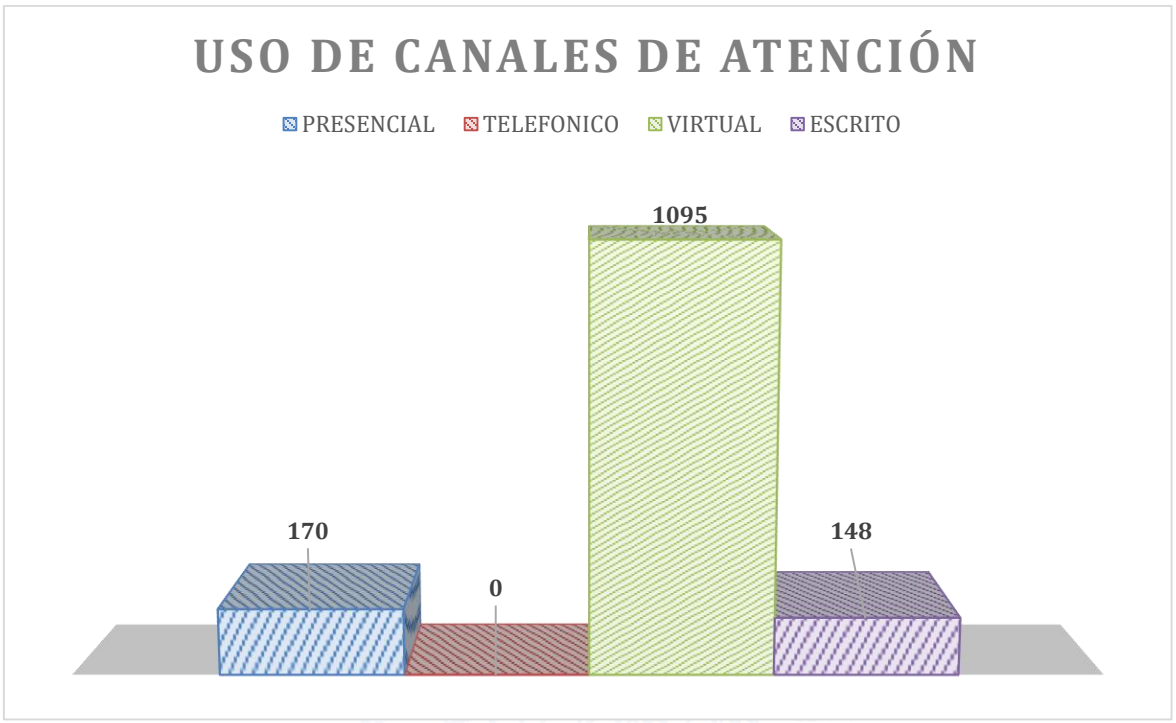
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1413 PQRS, los cuales se clasifican así.

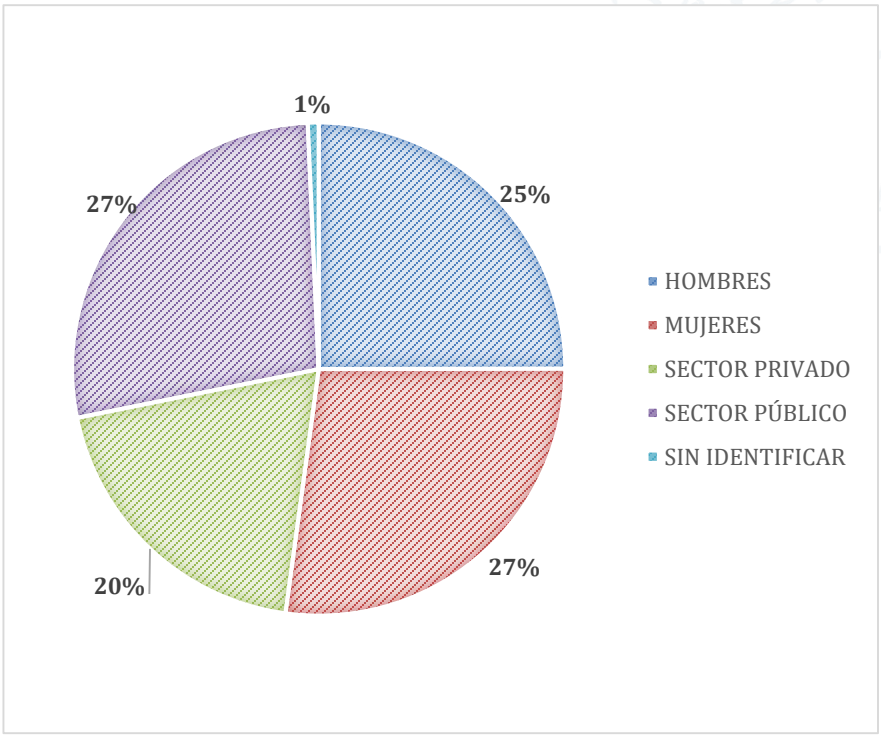
CLASIFICACION
PQRS

	CLASIFICACION PQRS
CONCEPTO TECNICO	112
CONSULTAS	1
DERECHO DE PETICION	684
PETICION DE DOCUMENTACION	53
PETICION DE INFORMACION	97
QUEJA	9
QUERELLA	1
RECLAMO	6
RECURSO DE REPOSICION	3
FELICITACION	
TRAMITE	381
TUTELA	60
PETICION 5 DIA	6



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.

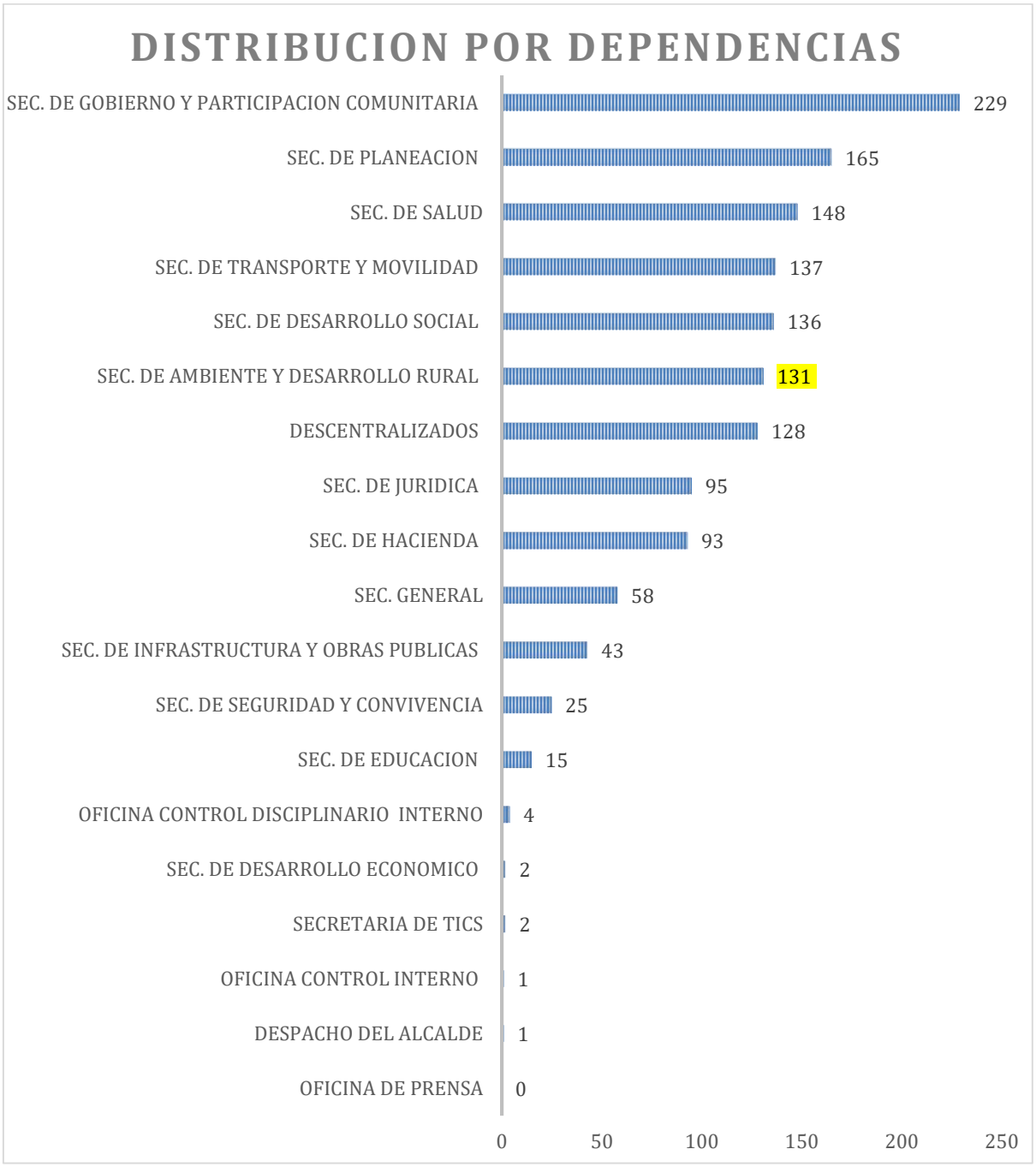




De las 1413 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de marzo 384 fueron radicadas por mujeres, 353 por hombres, 278 provienen del sector privado, 388 del sector público y 10 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público que representa un 27%, del total de PQRS radicadas en el mes de marzo.

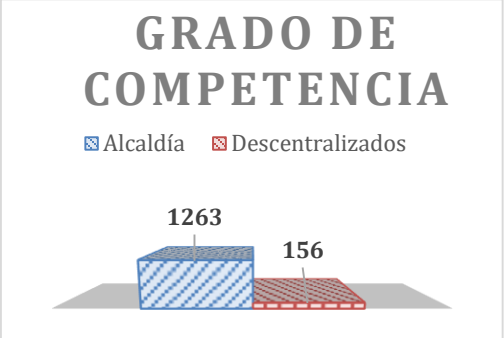
DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos veintinueve (229) PQRS, mientras que la oficina de prensa 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	1	17	7	17	0	0	0	0	0	0	123	0	165
SEC. GENERAL	0	0	19	23	1	3	0	0	0	0	0	12	0	58
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	68	0	118	3	7	0	1	0	0	0	0	32	0	229
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	117	8	9	0	0	0	0	1	0	1	0	136
DESCENTRALIZADOS	0	0	96	1	2	1	0	0	2	0	0	26	0	128
SEC. DE SALUD	44	0	66	1	9	0	0	6	0	0	0	22	0	148
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	14	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0	25
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	61	3	8	1	0	0	0	0	0	63	1	137
SEC. DE HACIENDA	0	0	44	5	13	0	0	0	1	2	0	28	0	93
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	69	0	14	1	0	0	0	0	0	47	0	131
SEC. DE JURIDICA	0	0	15	2	4	0	0	0	0	2	0	13	59	95
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	34	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	43
SEC. DE EDUCACION	0	0	9	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	15
TICS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	112	1	684	53	97	9	1	6	3	1	0	381	60	1413

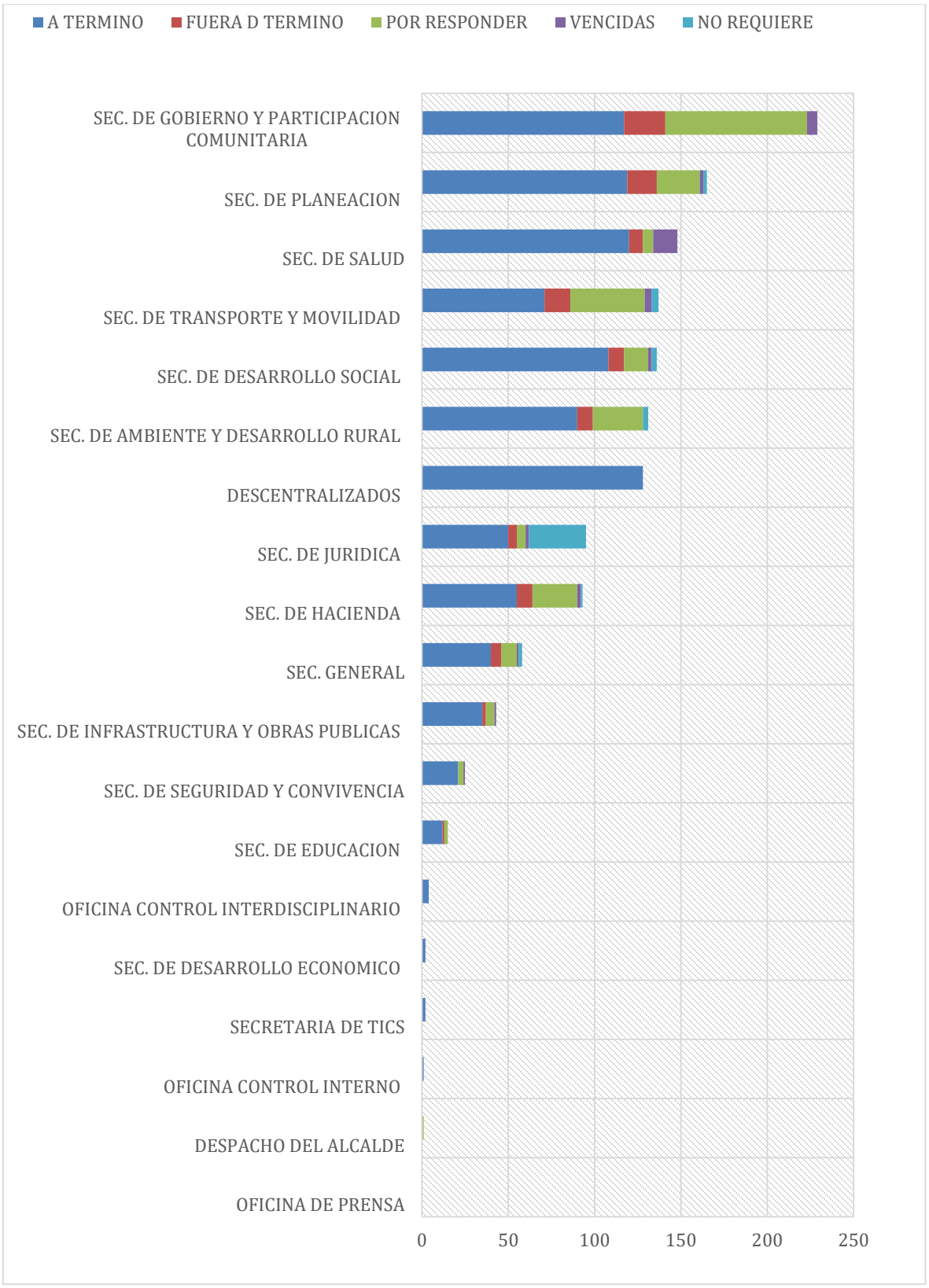


GRADO DE COMPETENCIA

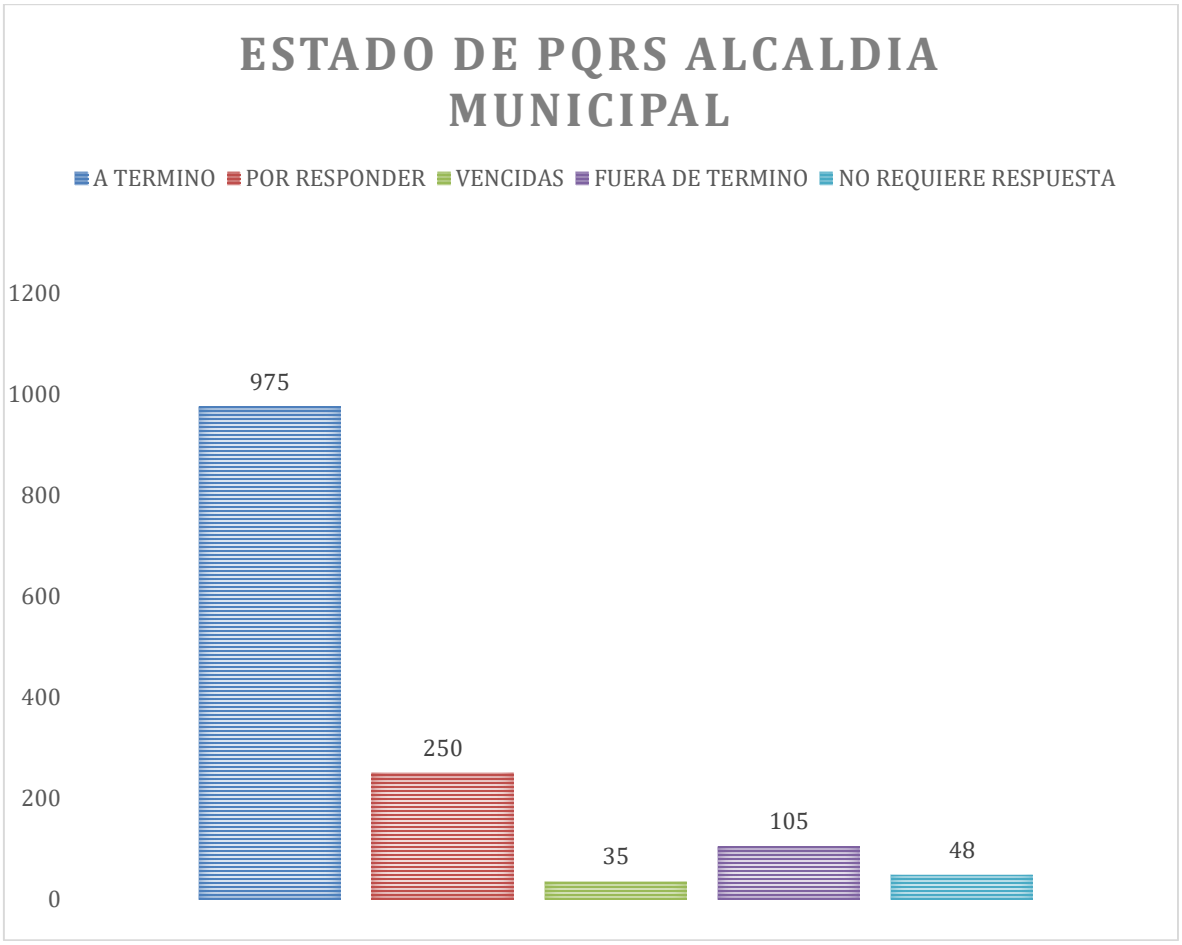
Cabe aclarar que de las 1413 PQRS radicadas en el mes de marzo de 2025, 1285 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 128 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

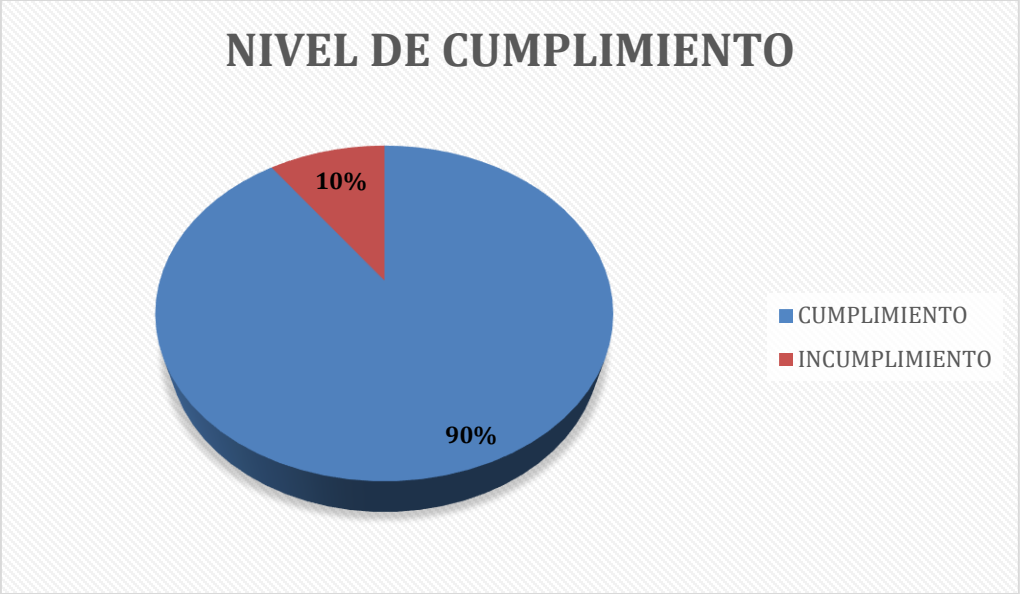
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	119	17	25	**2**	**2**	**165**
SEC. GENERAL	40	6	9	**1**	**2**	**58**
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	117	24	82	**6**	**0**	**229**
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	108	9	14	**2**	**3**	**136**
DESCENTRALIZADOS	128	0	0	**0**	**0**	**128**
SEC. DE SALUD	120	8	6	**14**	**0**	**148**
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	21	0	3	**1**	**0**	**25**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	71	15	43	**4**	**4**	**137**
SEC. DE HACIENDA	55	9	26	**2**	**1**	**93**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	90	9	29	**0**	**3**	**131**
SEC. DE JURIDICA	50	5	5	**2**	**33**	**95**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	35	2	5	**1**	**0**	**43**
SEC. DE EDUCACION	12	1	2	**0**	**0**	**15**
TICS	2	0	0	**0**	**0**	**2**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	0	**0**	**0**	**2**
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	4	0	0	**0**	**0**	**4**
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	**0**	**0**	**1**
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	**0**	**0**	**1**
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	**0**	**0**	**0**
TOTAL	**975**	**105**	**250**	**35**	**48**	**1413**


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

De las 1413 PQRS radicadas en el mes de marzo 2025 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, 250 PQRS están por responder 35 se encuentran vencidas, 105 se respondieron fuera de términos y 48 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 marzo 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 marzo 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 marzo de 2025 fue del 90% con respecto a las 1285 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 23/04/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/03/2025 al 31/03/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/04/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (975) por responder (250), vencidas (35), fuera de términos (105), no requerían respuesta (48) última fecha de revisión del 22/04/2025.

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 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 efectuó contratación con el fin de fortalecer los canales de Atencion ciudadana, con la atención del chat institucional, whatsapp, línea fija, línea móvil y ventanilla única.

ALCALDÍA
MUNICIPAL DE CAJICÁ

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 Atencion 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

EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT - 0988