

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

INFORME PQRS MAYO 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 mayo, 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.

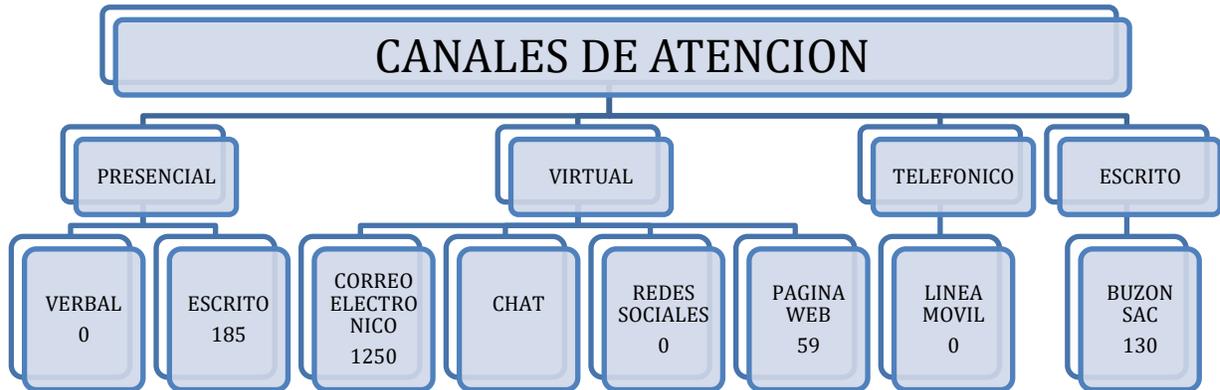
En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRS allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley 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 mayo de 2025.

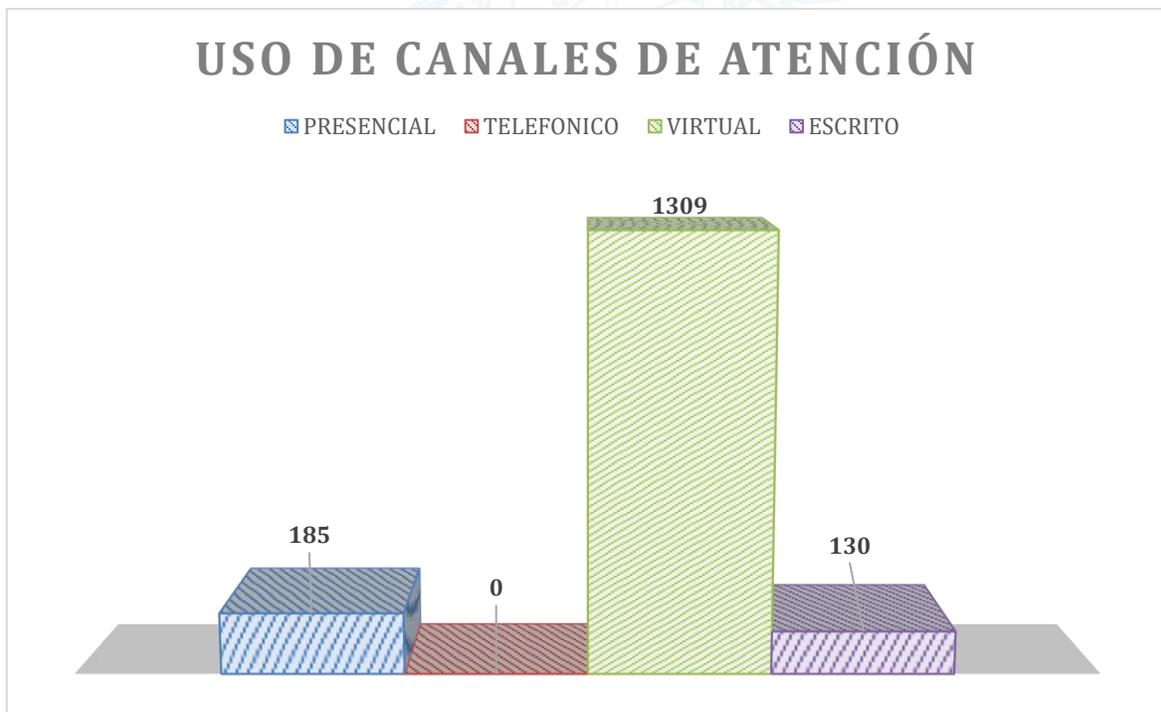
CANALES DE ATENCION

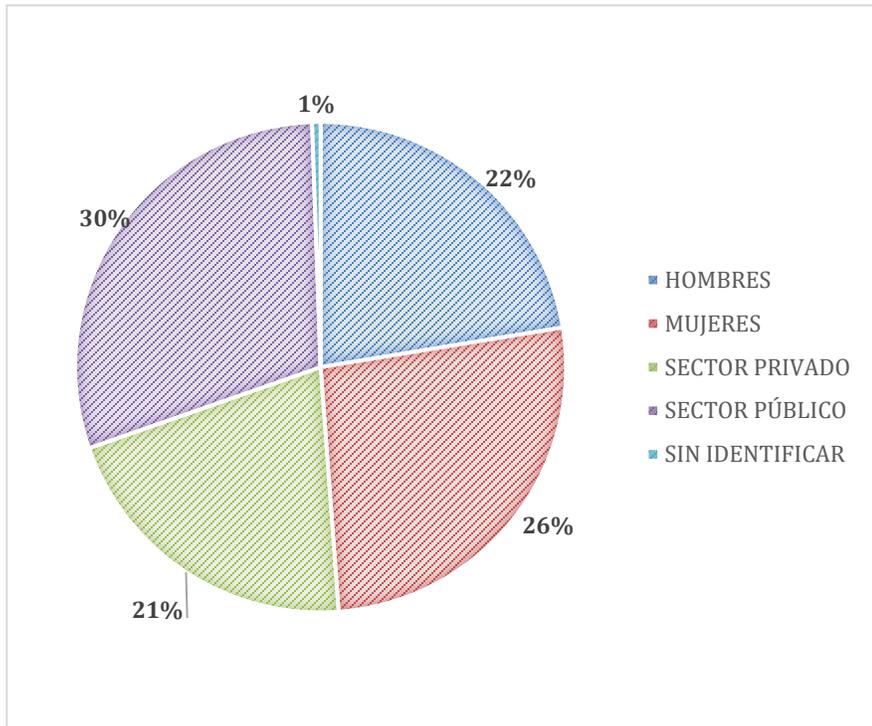
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

	Correo electrónico	Ventanilla pqr-alcaldia@cajica.gov.co	se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	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 radicado.
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.	Se reciben las notificaciones judiciales que maneja la Secretaria Juridica, si se requiere asignar un radicado se debe enviar al correo de ventanillaunica que es ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co y este permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK	requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	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	Lunes a jueves 8:00 am – a 1;00 pm y de 2:00 a 5:30 pm	
	Buzón de PQRSDF	Todas las Secretarías Instalados 12 buzones PQRS en las diferentes dependencias de la	Viernes 8:00 am-a 1:00 pm y de 2:00 A 4:30pm	



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSDF 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.





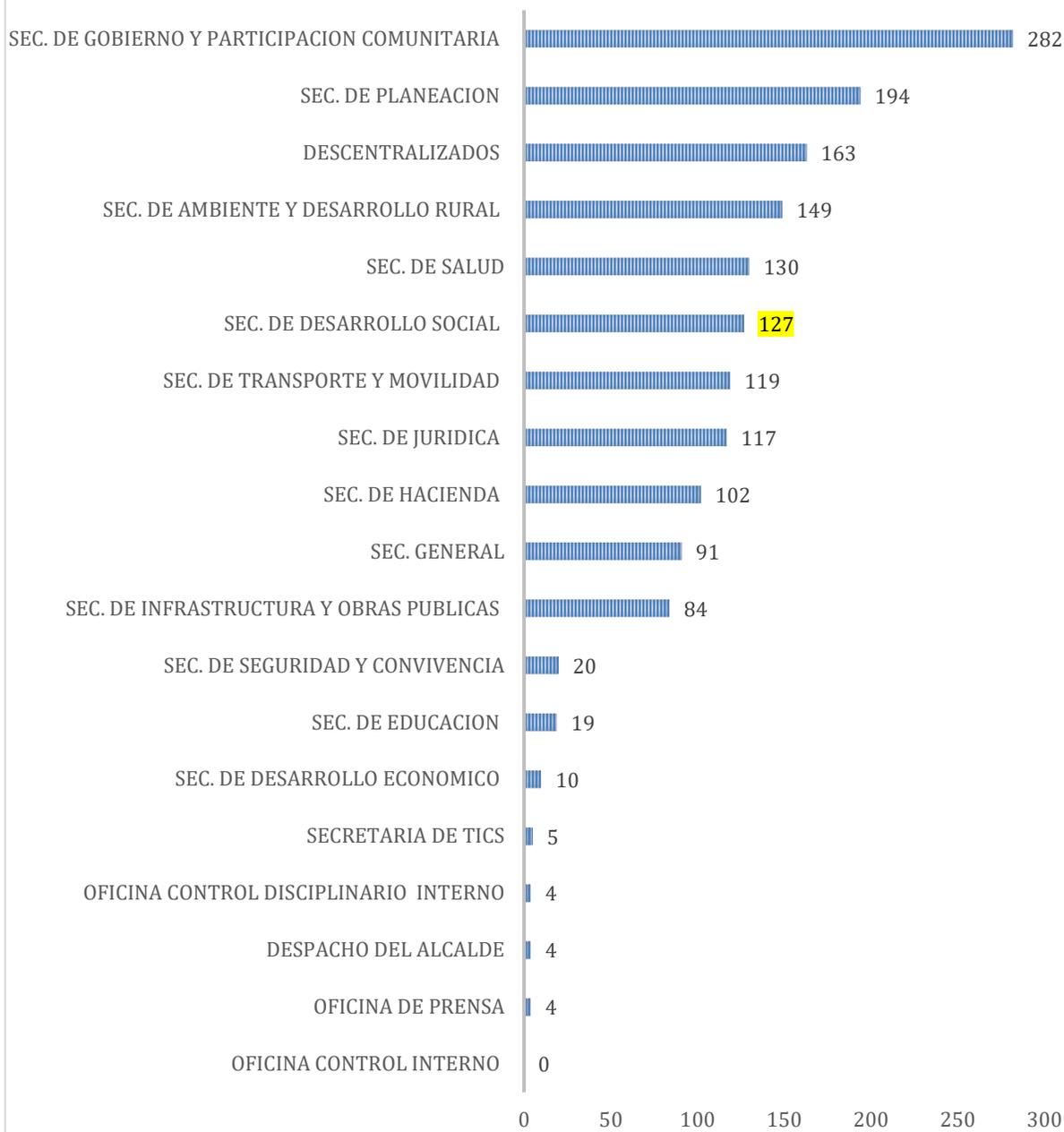
De las 1624 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de mayo 429 fueron radicadas por mujeres, 364 por hombres, 338 provienen del sector privado, 484 del sector público y 9 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del sector público que representa un 30%, del total de PQRs radicadas en el mes de mayo.

DISTRIBUCION DE PQRSD

La dependencia con mayor número de PQRSD es la Secretaria de Gobierno con Doscientos Ochenta y dos (282) PQRSD, mientras que control interno no registro PQRSD.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

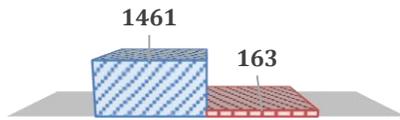


DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DESPACHO COMISORIO	IMPUGNACION DE TUTELA	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	6	29	1	0	8	11	1	0	0	1	0	1	136	0	194

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía Descentralizados



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1624 PQRs radicadas en el mes de mayo de 2025, 1461 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 163 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

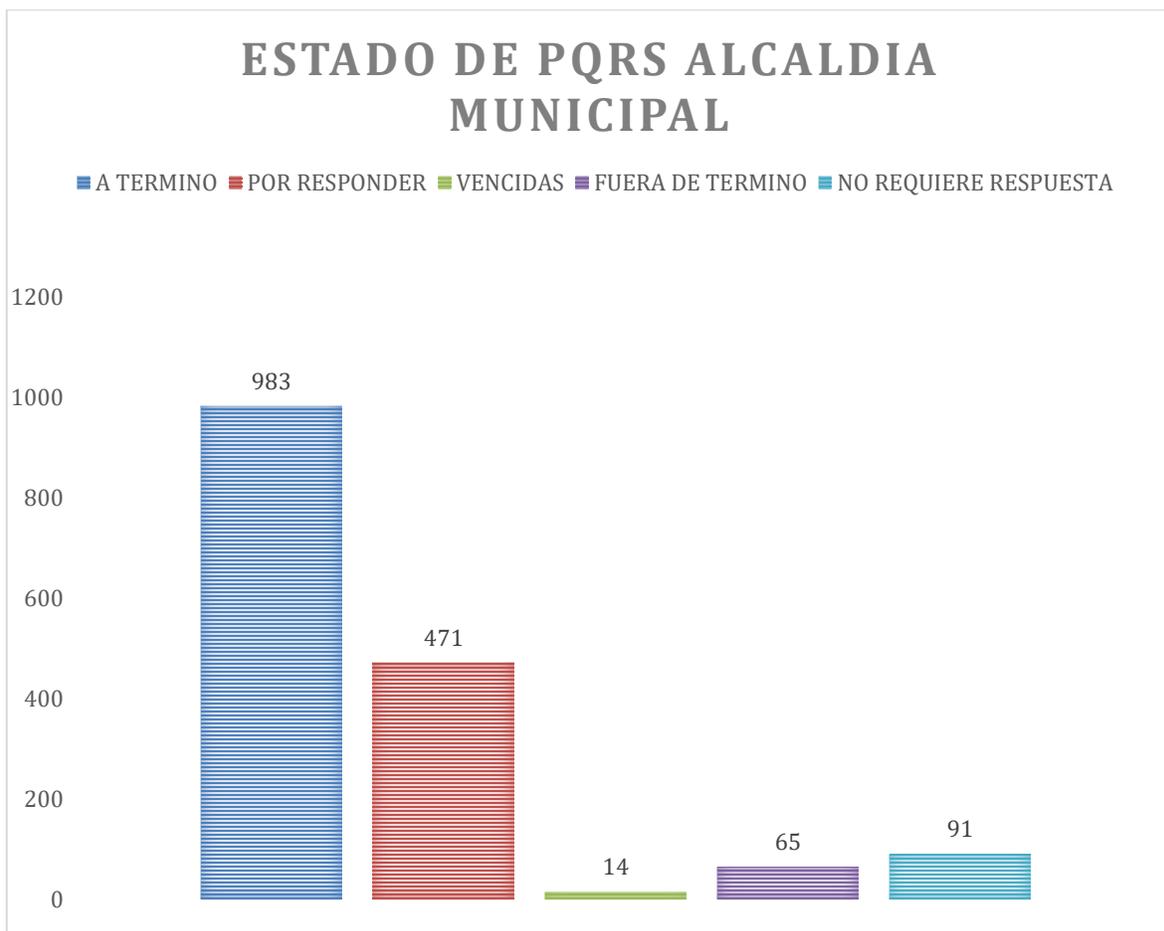
DEPENDENCIA	CONTESTADAS TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	138	5	44	0	7	194
SEC. GENERAL	52	0	33	0	6	91
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	134	9	119	4	16	282
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	83	4	40	0	0	127
DESCENTRALIZADOS	163	0	0	0	0	163
SEC. DE SALUD	80	13	36	1	0	130
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	1	7	0	1	20
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	65	8	40	0	6	119
SEC. DE HACIENDA	48	10	36	1	7	102
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	92	6	42	3	6	149
SEC. DE JURIDICA	51	3	29	3	31	117
SEC TIC Y CTEL	1		2	0	2	5
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	41	3	34	2	4	84
SEC. DE EDUCACION	11	3	5	0	0	19
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	8	0	1	0	1	10
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	2	0	1	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DE LA ALCALDESA	2	0	1	0	1	4

OFICINA DE PRENSA	2	0	0	0	2	4
TOTAL	983	65	471	14	91	1624

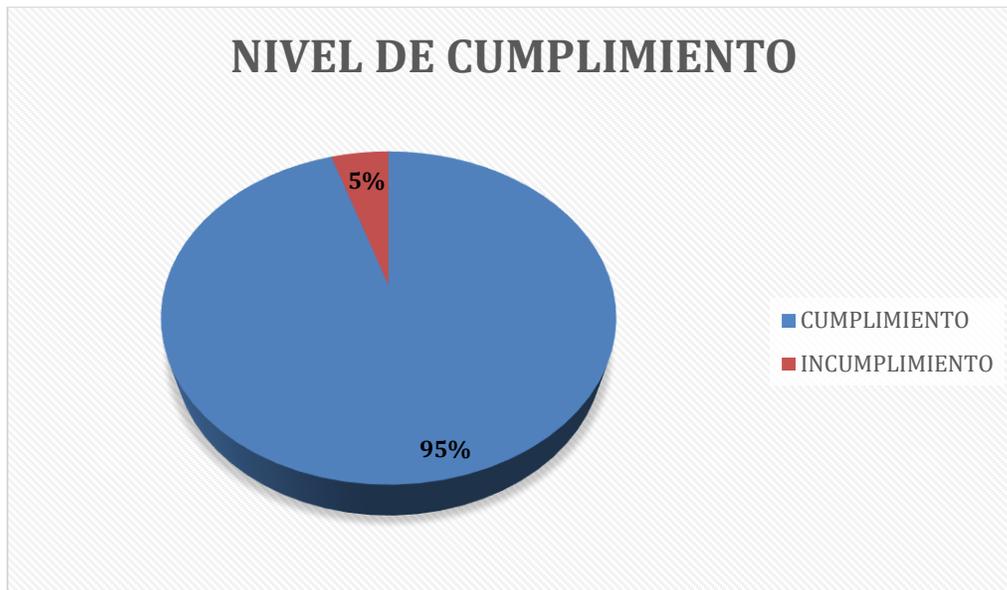


— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

De las 1624 PQRSD radicadas en el mes de mayo 2025 y que son competencia de la Administración Municipal 1461, y 163 son de otras entidades (Descentralizados) el reporte es que 983 PQRSD fueron contestadas dentro de los términos de ley, 471 PQRSD están pendientes por responder, 14 se encuentran vencidas, 65 se respondieron fuera de términos y 91 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 mayo fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRSD que fueron contestadas a término, contestadas fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y las que están pendientes por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSD radicadas en el mes de mayo 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 PQRSD radicadas en el mes de mayo de 2025 fue del 95% con respecto a las 1624 PQRSD que se debían contestar a fecha máxima de 24/06/2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSD que fueron radicadas del 01/05/2025 al 31/05/2025 y que tenían como fecha límite de respuesta el 24/06/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “Contestadas A termino (983), pendientes por responder (471), vencidas (14), contestadas fuera de términos (65), no requerían respuesta (91) última fecha de revisión del 12/06/2025.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano 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 en la normativa, en el procedimiento de PQRS, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, Denuncias, 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, al Ciudadano 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 la generación de una Matriz de seguimiento mensual la cual se envía a los correos electrónicos de cada dependencia informando las PQRSDF el estado de las PQRSDF con sus respectivas observaciones, 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 solicita las subsanaciones a que haya lugar.

ACCIONES DE MEJORA

Se creó la opción de denuncias, felicitaciones en el formulario WEB y se publicó en la página web esta opción para los ciudadanos, esta mejora se efectuó en trabajo conjunto con el proveedor del software Sysman, jefe de la oficina de control disciplinario interno y la Dirección Integral de Atención al ciudadano.

Se crearon en el software el proceso de despachos comisorios, Impugnación de Tutela, proceso o petición de 5 días.

Se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina dependencias de la Entidad con mayor número de PQRSDF en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información.

Debido a las jornadas de apoyo en subsanaciones, capacitaciones en la ley 1755 de 2015, en manejo del software y procedimiento PQRSDF, se ha logrado el aumento en el indicador de cumplimiento de las PQRSDF.

Se promovió un incentivo concurso para cada dependencia informando que todas las dependencias pueden alcanzar el indicador de cumplimiento del 100% conforme al cumplimiento de la normativa de la ley 1755 de 2015, y las Dependencias que lo logren y lo mantengan durante los meses de junio, julio, y agosto se premiará la Secretaría con el apoyo de la Secretaría General.

Elaboro, Leidy Abril / Karen Salamanca
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