

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

INFORME PQRSDf
MES DE FEBRERO 2026

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario PQRSDf, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRSDf recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de septiembre, 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 PQRSDf 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 PQRSDf 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, que dieron lugar a estas identificando inconformidades, necesidades, solicitud de tramites o servicios, peticiones o debilidades o fortalezas en la atención.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSDf 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 2026.

CANALES DE ATENCION CIUDADANA

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.

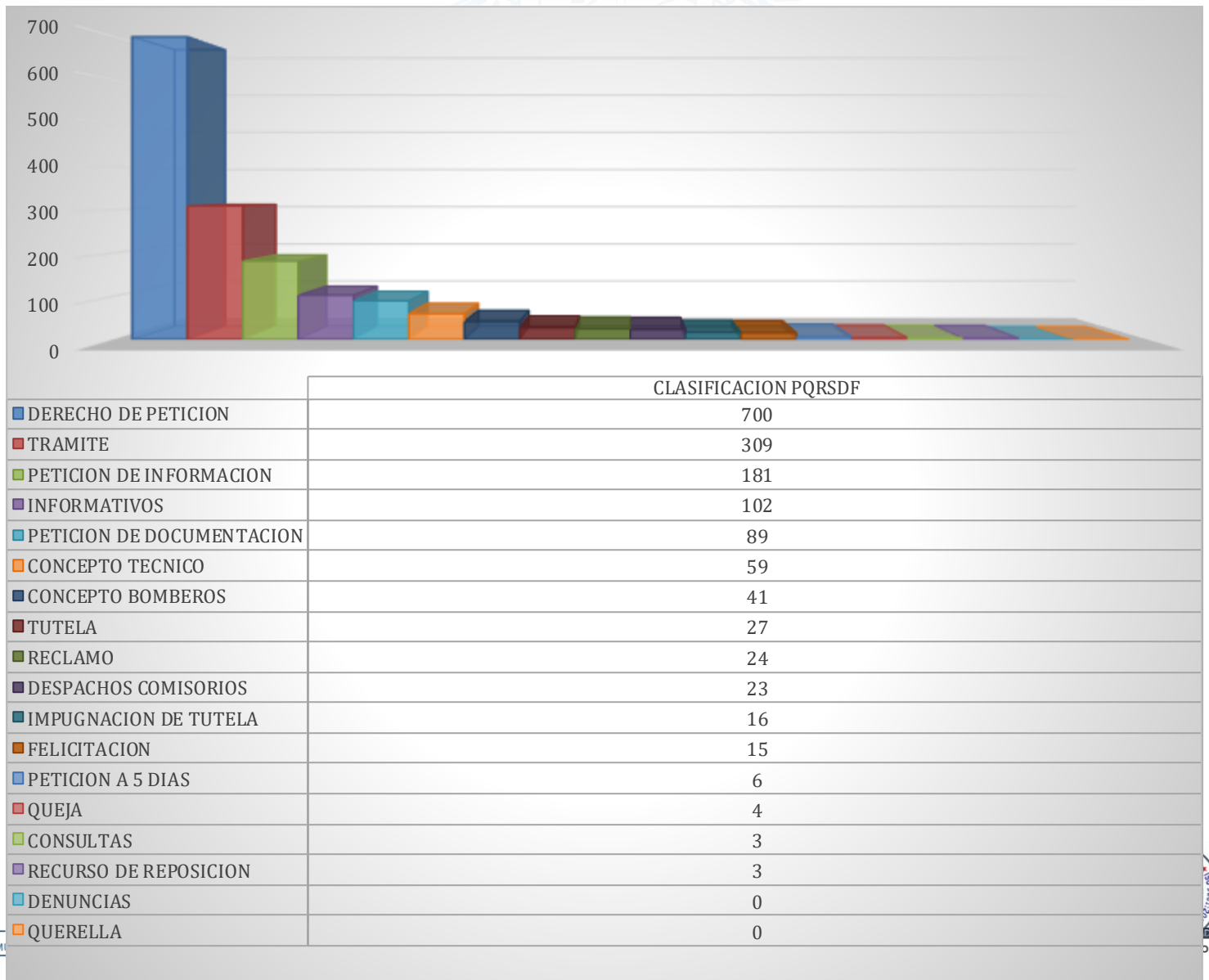
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de 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	60188370 77	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	31528734 09	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/PQRSDF/	El portal y los correos electrónicos se	Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado

	Correo electrónico	Ventanilla PQRSDF-alcaldia@cajica.gov.co	encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos o registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	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.
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 o 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.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	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	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, Sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Buzón de PQRSDF	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		

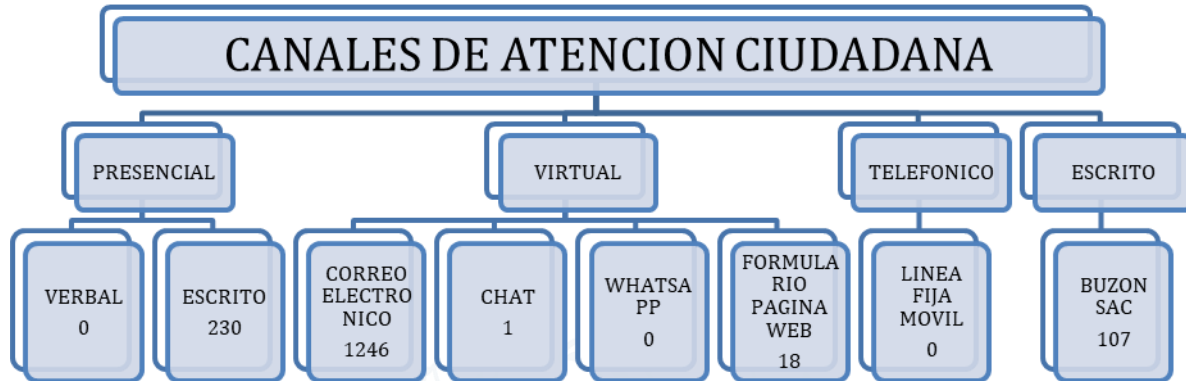
			8:00 am- 4:30pm	
--	--	--	--------------------	--

INFORME PQRSDF RECIBIDAS MES DE FEBRERO 2026

En el periodo comprendido entre el 1 al 28 de FEBRERO de 2026 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales



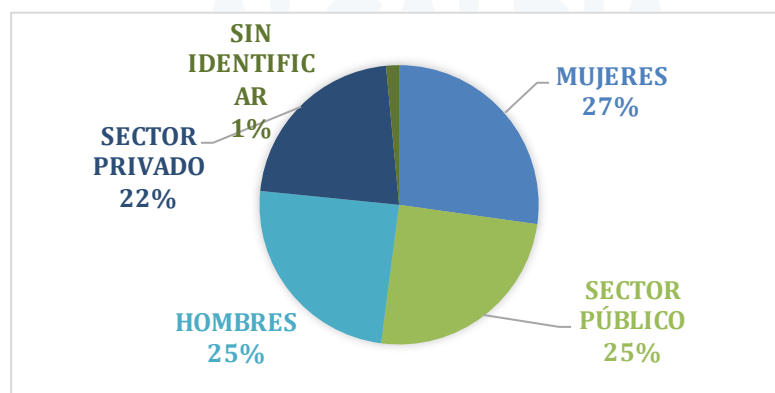
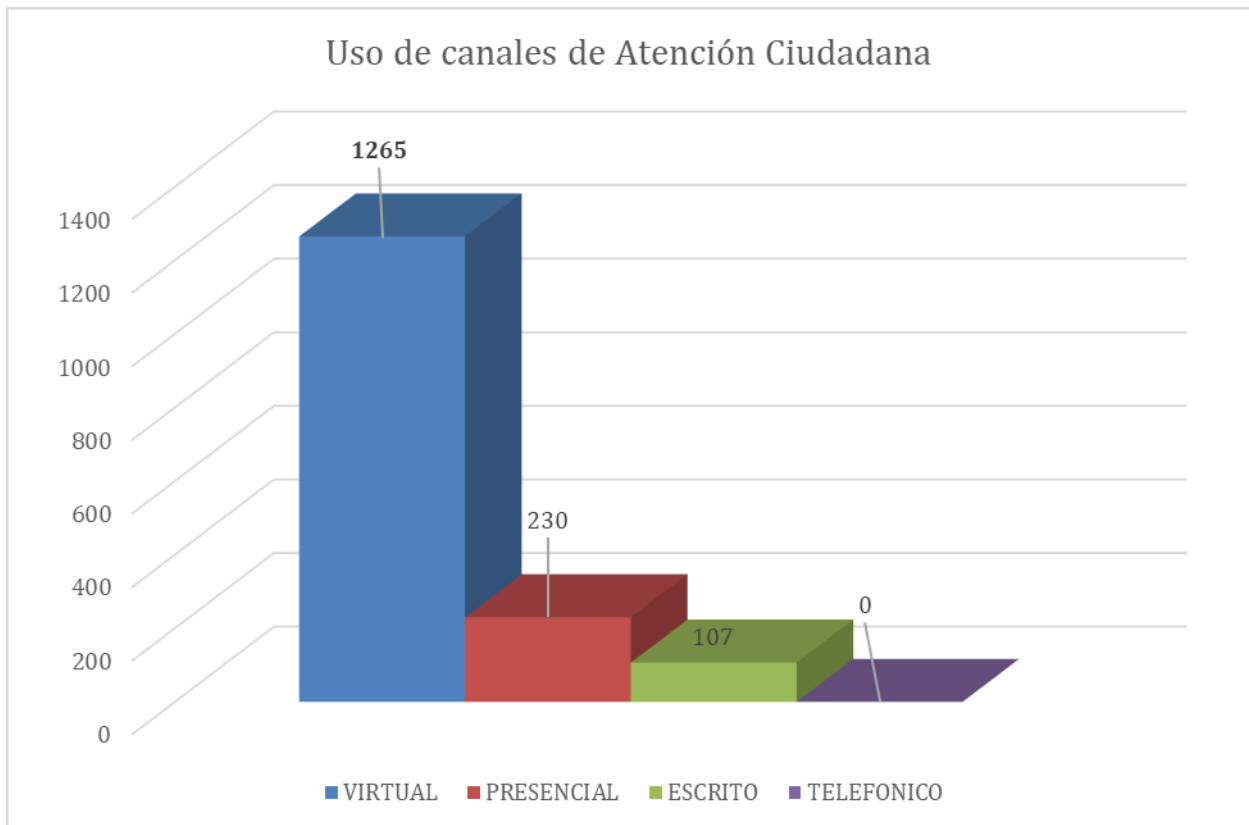
de atención Ciudadana un total de 1602 PQRSDf, los cuales se clasifican así.



Se evidencia que el medio de recepción más utilizado por los usuarios al momento de interponer una PQRSDf es el correo electrónico.

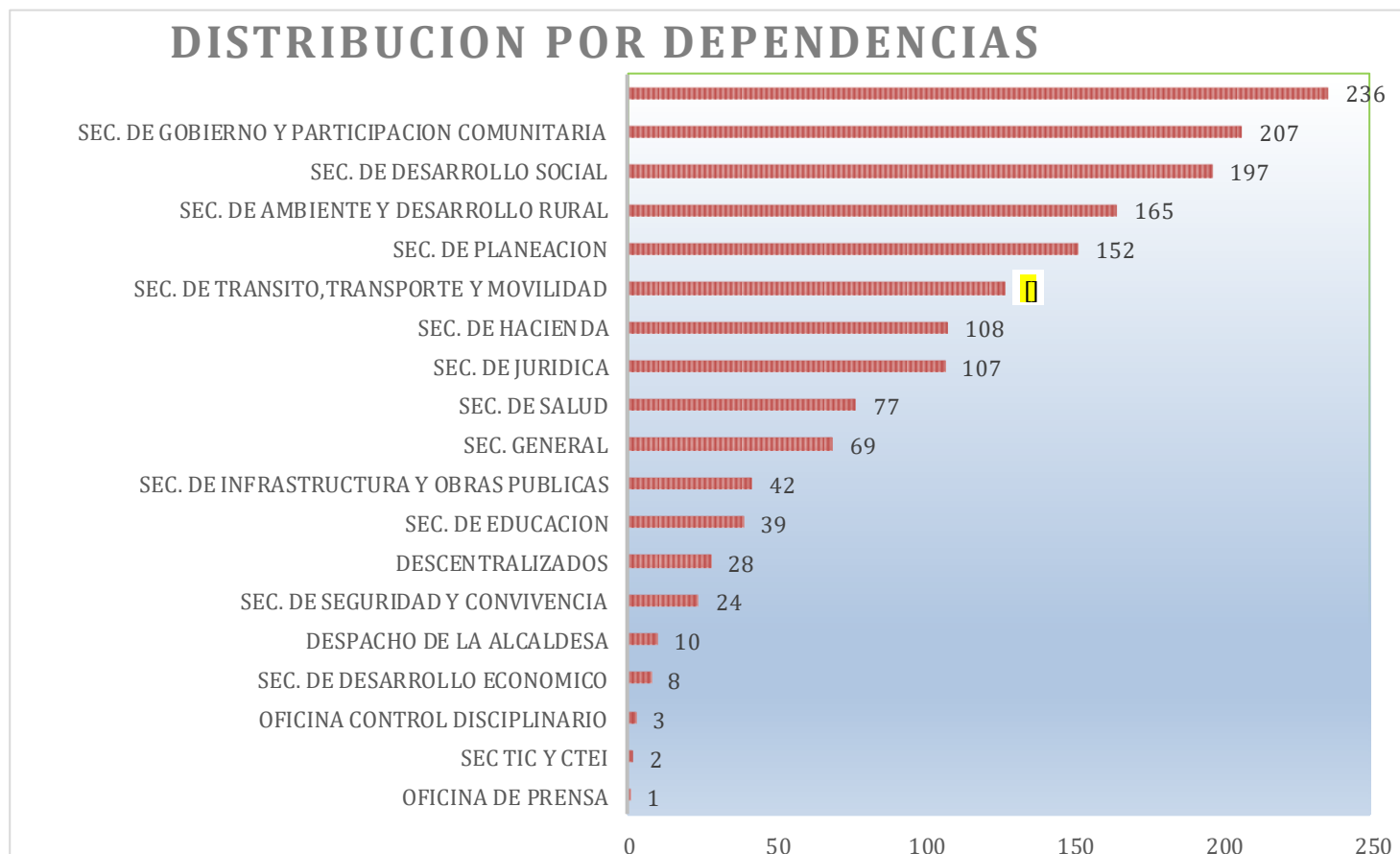
De acuerdo con el cuadro anterior, se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la ventanilla para radicar su PQRSDf.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



De las **1602** PQRSDF radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de FEBRERO, 436 fueron presentadas por mujeres, 398 provinieron del sector público, 393 por hombres, 351 del sector privado y 51 no fueron identificadas. La mayor participación en la radicación de PQRSDF fueron presentadas por mujeres con el **27%** del total registrado en el mes FEBRERO y la menor participación sin identificar con el 1%

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



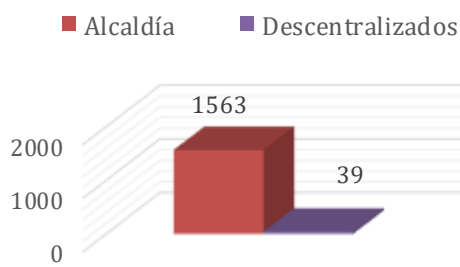
DISTRIBUCION DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

DISTRIBUCION DE PQRSDF

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBEROS	DENUNCIAS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DESPATCHOS COMISORIOS	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	IMPUGNACION DE TUTELA	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	INFORMATIVOS	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION	0	41	0	0	106	21	0	21	0	0	0	0	1	0	10	26	0	10	236
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	160	1	21	11	2	0	0	0	0	0	2	1	0	9	207
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO	0	0	0	0	103	0	0	11	0	0	0	0	0	3	0	72	0	8	197
SEC. DE PLANEACION	0	0	0	1	25	0	6	21	0	0	0	0	1	0	0	106	0	5	165
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	0	99	1	1	12	0	0	0	0	0	0	3	26	1	9	152
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	0	27	0	10	44	0	0	0	0	1	1	0	34	0	10	127
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	0	18	0	23	2	0	0	0	16	0	0	0	16	25	8	108
SEC. DE SALUD	59	0	0	2	0	0	0	19	0	0	24	0	0	0	0	3	0	0	107
SEC. GENERAL	0	0	0	0	19	0	23	13	0	0	0	0	0	0	0	14	0	8	77
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS	0	0	0	0	51	0	1	4	1	0	0	0	0	1	0	4	0	7	69
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	0	23	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7	42
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	0	30	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4	1	2	39
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	0	19	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	28
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	0	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
SEC TICS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	59	41	0	3	700	23	89	181	4	0	24	16	3	6	15	309	27	102	1602

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaría de Gobierno, con doscientas treinta y seis (236). Por su parte, la dependencia con menor número es la Oficina de Control interno, con uno (1) PQRSDF, seguida de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, con dos (2).

GRADO DE COMPETENCIA



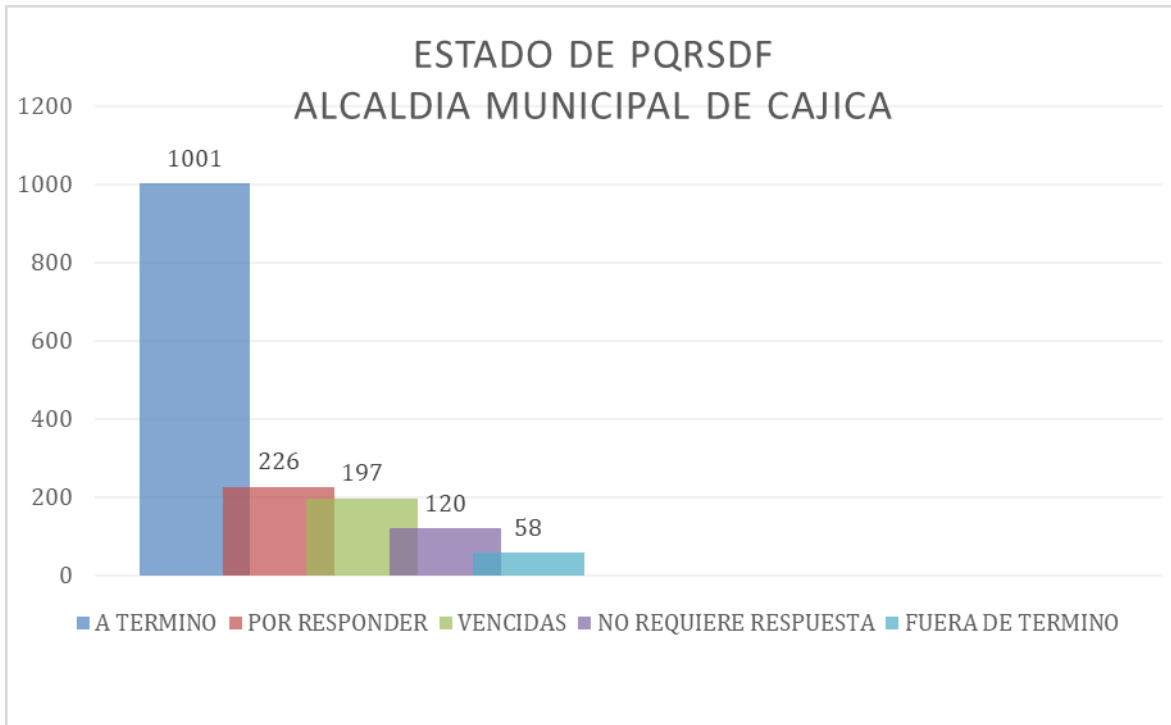
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1602 PQRSDF radicadas en el mes de FEBRERO de 2026, PQRSDF 1563 son competencia de la Administración Municipal y 39 de Entes Descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRSDF POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION	150	11	40	15	20	236
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	129	5	32	31	10	207
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO	116	9	20	40	12	197
SEC. DE PLANEACION	126	4	21	11	3	165
SEC. DE TRANSITO, TRANSPORTE Y	95	10	17	20	10	152
SEC. DE HACIENDA	70	6	17	26	8	127
SEC. DE JURIDICA	62	4	4	15	23	108
SEC. DE SALUD	66	3	35	3	0	107
SEC. GENERAL	48	1	16	8	4	77
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS	33	2	7	20	7	69
SEC. DE EDUCACION	27	1	4	2	8	42
DESCENTRALIZADOS	39	0	0	0	0	39
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	18	2	4	2	2	28
DESPACHO DE LA ALCALDESA	9	0	4	1	10	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	5	0	1	1	3	10
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	5	0	1	2	0	8
SEC TIC Y CTEI	2	0	1	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	1	0	1	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1001	58	226	197	120	1602

De las 1602 PQRSDF radicadas en el mes de FEBRERO 2026 I cuenta con reporte por parte de las Dependencias de que 1001 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos de ley, 226 PQRSDF están por responder, 197 se encuentran vencidas, 58 se respondieron fuera de términos y 120 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 21 de noviembre 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 PQRSDF en el mes de FEBRERO fue:



Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento reportado se refiere a las PQRSDF que fueron respondidas dentro del término legal, las que no requieren

respuesta y las que aún están pendientes por responder, para el mes de febrero es del 84%.

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRSDf radicadas en el mes de FEBRERO 2026 corresponde a las peticiones que ingresaron por los diferentes canales de Atención Ciudadana de la Alcaldía de Cajicá, y al radicarlos se enviaron a las Entidades por competencia según lo enmarcado y en los términos del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015(Entes Descentralizados).
- 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 PQRSDf radicadas en el mes de FEBRERO de 2026 fue del 84% con respecto a las 1602 PQRSDf que se debían contestar a fecha máxima de 20/03/2026.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDf que fueron radicadas del 01/02/2026 al 28/02/2026 y que tenían como fecha límite de respuesta el 20/02/2026, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (1001) por responder (226), vencidas (197), fuera de términos (58), no requerían respuesta (120) última fecha de revisión del 27/03/2026.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRSDf, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDf 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 PQRSDf 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 correos electrónicos al responsable del documento informando las PQRSDf 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 enviaron las Matrices de seguimiento PQRSDf a cada una de las dependencias, como alerta para el cumplimiento de los términos de ley para las respuestas de las PQRSDf; se efectuó jornada de subsanaciones con todas las dependencias, con Secretaria de Transito, Transporte y Movilidad, se efectuó capacitación al personal de esta dependencia, jornadas de subsanaciones, alertas de seguimiento.

Se efectuó mesa de trabajo de seguimiento con la matriz de PQRSDf con la Dirección de Gestión del Riesgo.

Se efectuó reunión con Secretario de Hacienda y Director de Rentas como alerta de cumplimiento de los términos de ley para las respuestas de las PQRSDf (enviando previamente Matriz de seguimiento PQRSDf).

ACCIONES DE MEJORA

Se efectuó reunión con proveedor del software workflow Sysman se analizó y se dio continuidad a las observaciones realizadas por la Administración al sistema Sysman con el fin de revisar las falencias evidenciadas en su funcionamiento, establecer acciones correctivas, definir responsables y acordar tiempos de solución que garanticen la adecuada operatividad del programa y la correcta gestión de los procesos administrativos, esta acción se efectuó el día 9 de febrero de 2026.

Se programó capacitación del Digiturno para el equipo de Atención Ciudadana. Se efectuó capacitación al equipo de la Secretaria de Transito, Transporte y Movilidad en la ley 1755 de 2015, manejo del software workflow de radicados PQRSDf.

Se implementó un grupo de whatsapp de seguimiento a los procedimientos de radicaciones del equipo de atención ciudadana de la ventanilla única y a los canales de atención ciudadana y se envían por este medio al grupo de atención ciudadana las acciones correctivas, de mejora, procedimientos, lineamientos, protocolos, en indicaciones como actividad de control para el tratamiento efectivo de los riesgos y acciones de mejora.

Se efectúa periódicamente procedimiento de revisión de radicados PQRSDf por la profesional de mejora continua y se efectúan las acciones de mejora y correctivas a que haya lugar.

Se efectuaron asesorías, orientaciones a varias dependencias de la Administración central (Secretaría de Transito, Transporte y Movilidad, Inspecciones de policía 1, 2 y 3, Dirección de Gestión del Riesgo.

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.

Elaboró: Sandra Olivos / Karen Lemus
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRSDf
Revisó:: Lina Eva Salinas Morón
Directora Integral de Atención Al Usuario, Al Ciudadano y PQRS

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ