

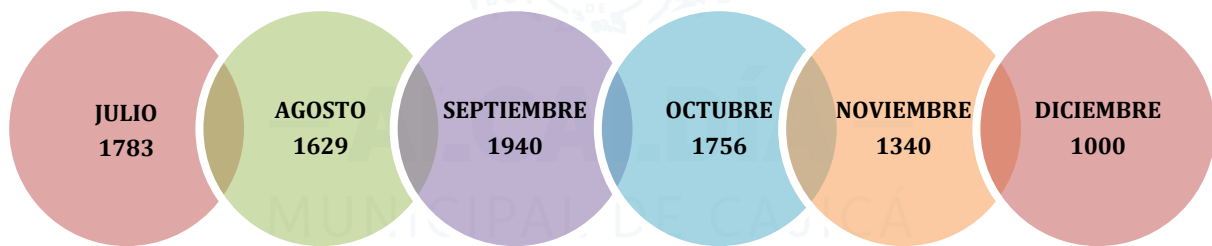
**SECRETARÍA GENERAL**  
**DIRECCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, AL CIUDADANO Y PQRS**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

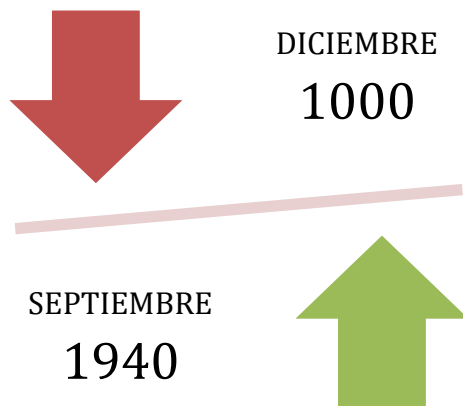
**INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE) DE 2025**

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de radicados workflow Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de PQRSDF de la Alcaldía Municipal de Cajicá, por el formulario web PQRSDF de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional, línea fija, móvil y whatsapp institucional .( todos estos son los canales de Atención Ciudadana).

**ESTADO DE SEGUNDO SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE) DE 2025**

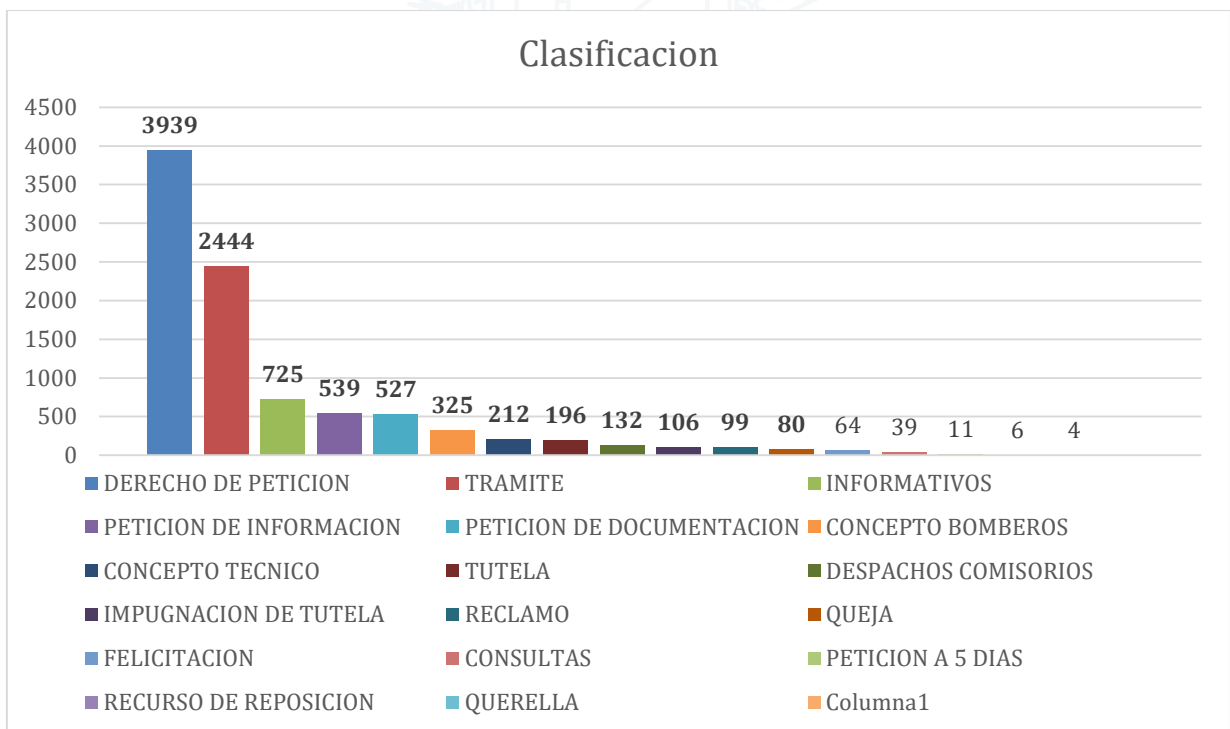
En el periodo comprendido entre el 01/07/2025 al 31/12/2025 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 9448 PQRSDF

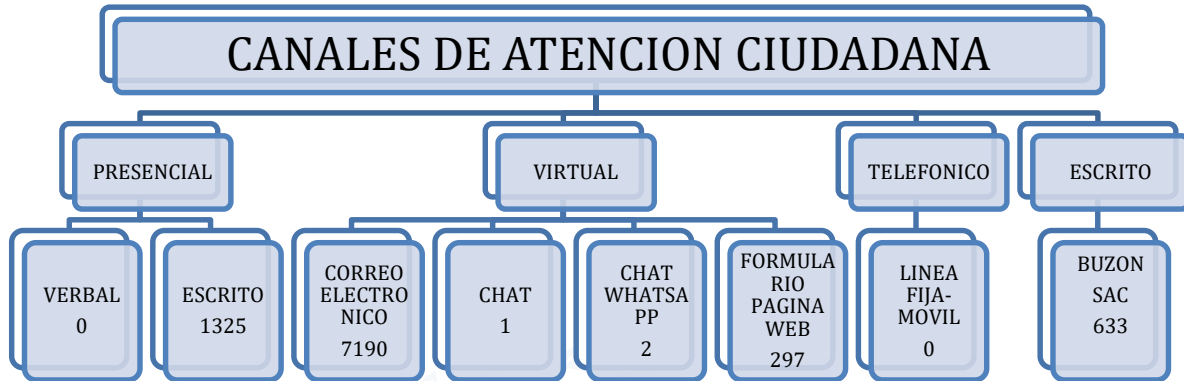




El mes en que se registro un menor ingreso de PQRSDF fue el mes de diciembre con un total de 1000 mientras que en el mes de septiembre ingresaron 1940 PQRSDF, siendo este el ingreso mas alto del II Semestre de 2025.

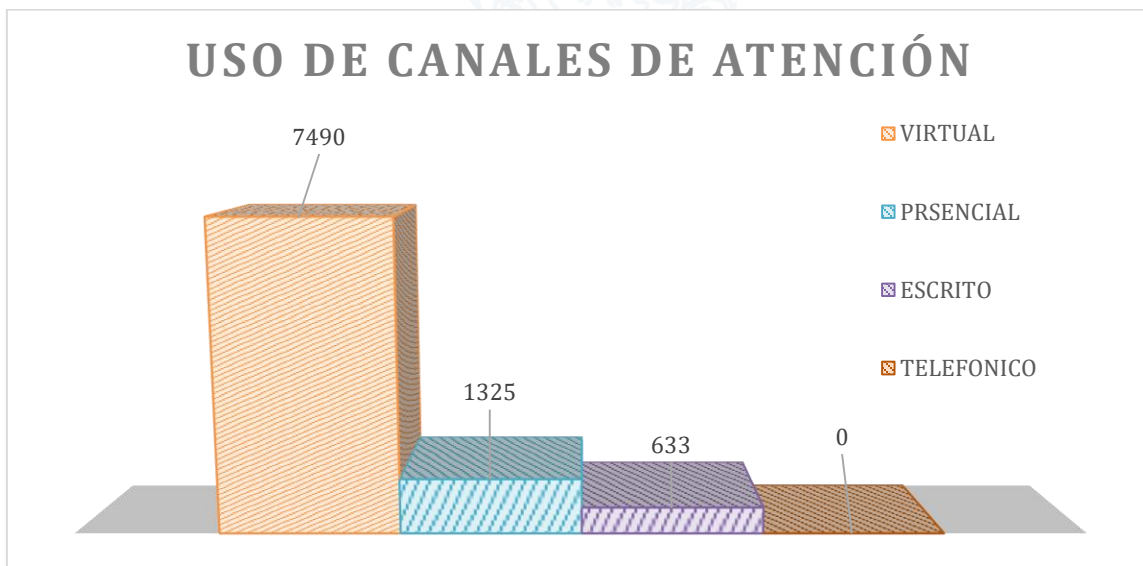
### CLASIFICACIÓN DE PQRSDF





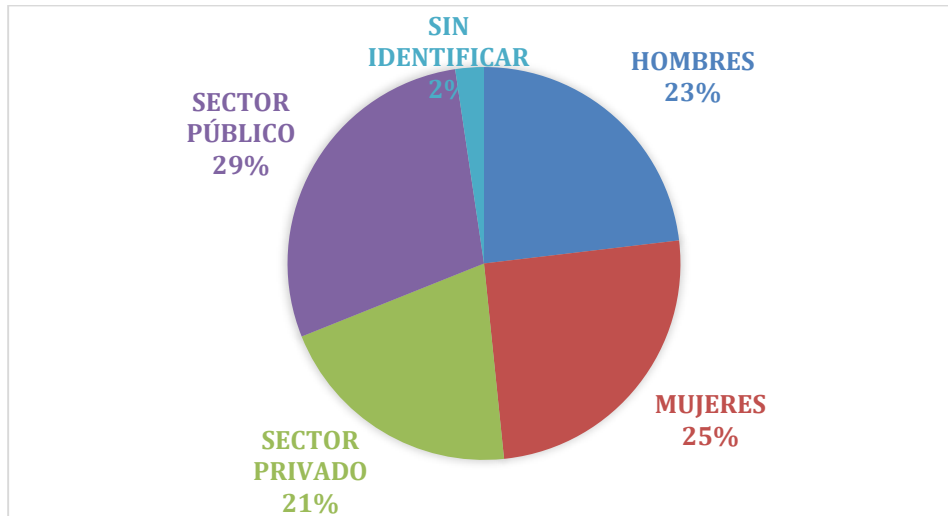
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRSDF es correo electrónico.

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 PQRSDF, los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.



De las 9448 PQRSDF que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el segundo semestre del año 2025, 2385 fueron radicadas por mujeres, 2185 por hombres, 1943 provienen del sector privado, del 2713 sector público y 222 de ellas

no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRSDF es por parte del sector público el cual representa un 29%, del total de PQRSDF.

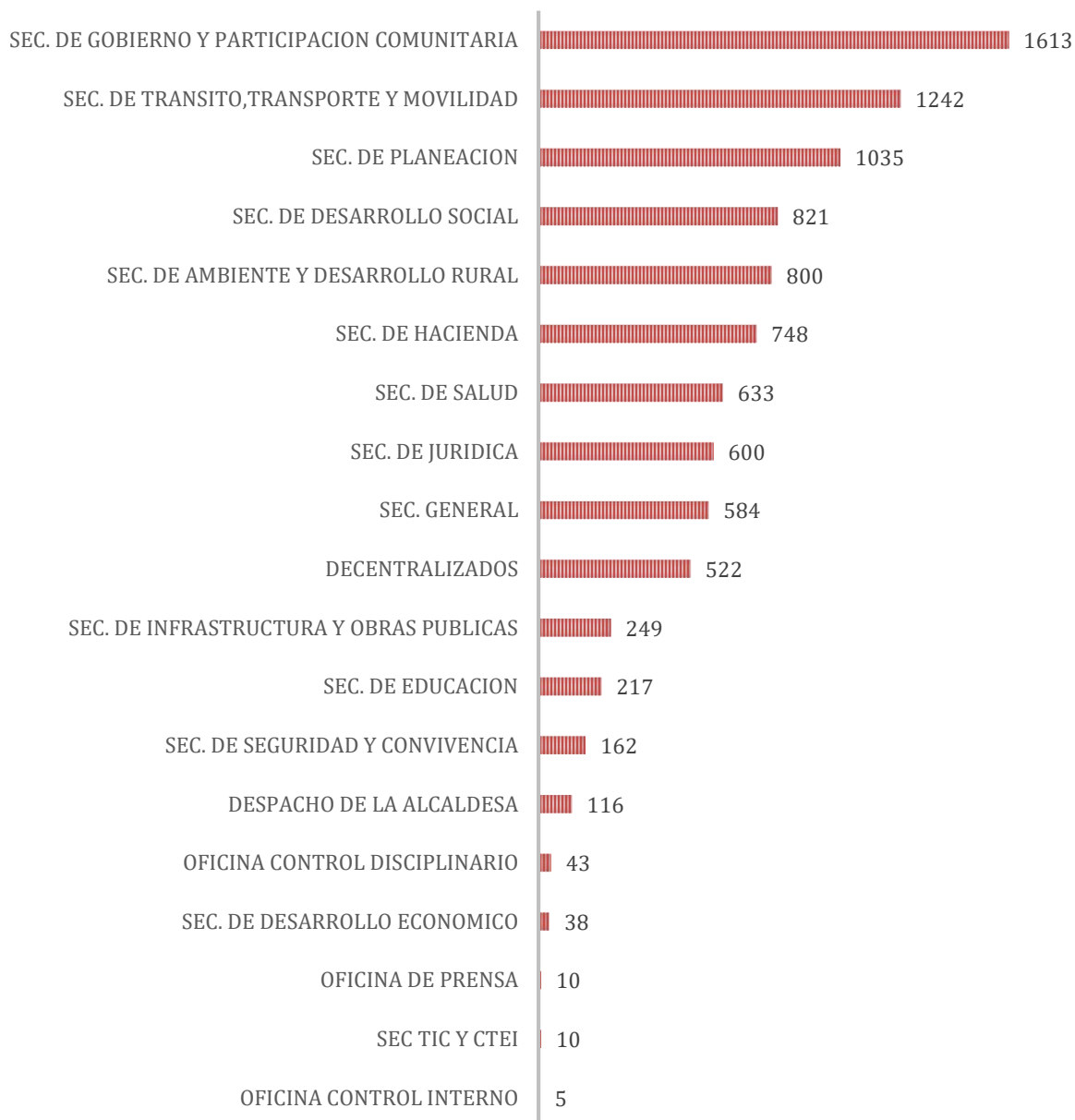


### DISTRIBUCION DE PQRSDF

La dependencia con mayor número de PQRSDF es la Secretaria de Gobierno con mil seiscientas trece (1613) PQRSDF, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno con cinco (5) PQRSDF durante el segundo semestre 2025.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



## DISTRIBUCION DE PQRSD POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONCEPTO BOMBOS	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	DESPACHOS 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	2	325	0	758	127	9	46	3	3	0	2	0	4	20	255	0	59	1613
SEC. DE PLANEACION	3	0	20	99	0	33	89	1	0	0	0	1	1	1	735	0	52	1035
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	721	0	34	53	3	0	0	9	0	1	9	347	0	65	1242
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	653	4	64	26	0	0	0	0	1	3	7	21	1	41	821
SEC. DE HACIENDA	0	0	0	137	0	32	75	0	0	0	0	0	0	0	353	0	151	748
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO URBANO	0	0	0	376	0	6	44	1	0	0	0	0	0	0	301	0	72	800
DESCENTRALIZADOS	0	0	2	375	0	13	29	5	1	0	3	0	1	0	46	7	40	522
SEC. DE SALUD	207	0	17	176	0	2	50	35	0	99	0	0	0	0	42	0	5	633
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	69	1	76	14	0	0	0	92	3	1	0	120	188	36	600
SEC. GENERAL	0	0	0	109	0	250	44	7	0	0	0	0	0	21	132	0	21	584
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	0	160	0	4	15	1	0	0	0	0	0	1	33	0	35	249
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	131	0	2	28	0	0	0	0	0	0	4	29	0	23	217
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	122	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	13	0	14	162
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	23	0	1	2	4	0	0	0	0	0	1	1	0	84	116
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	7	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	11	0	12	38
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	18	0	0	0	20	0	0	0	1	0	0	0	0	4	43
SEC TICS	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	10
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	10
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>325</b>	<b>39</b>	<b>3939</b>	<b>132</b>	<b>527</b>	<b>539</b>	<b>80</b>	<b>4</b>	<b>99</b>	<b>106</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>64</b>	<b>2444</b>	<b>196</b>	<b>725</b>	<b>9448</b>

### GRADO DE COMPETENCIA



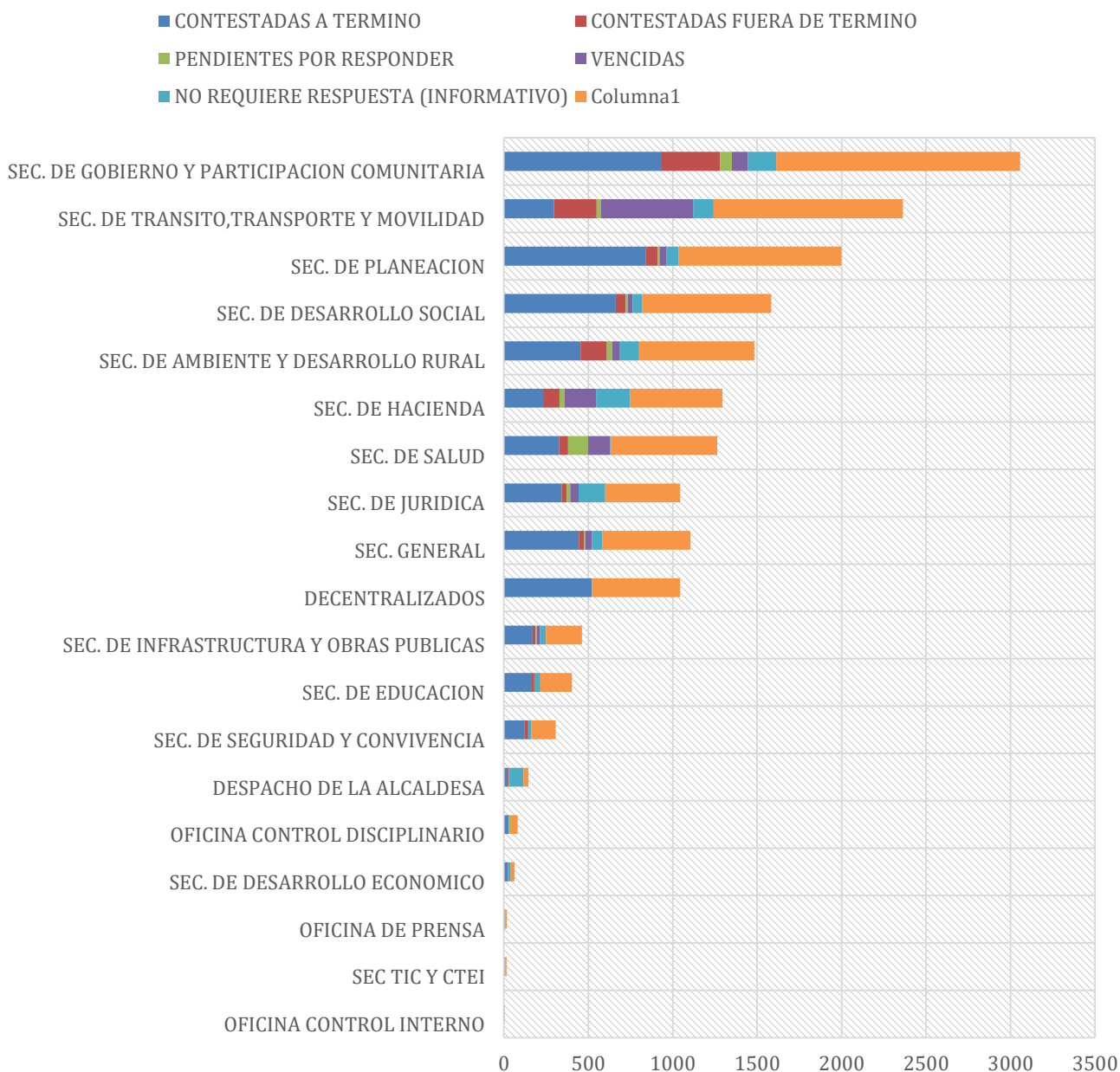
### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 9448 PQRSDf radicadas en el segundo semestre de 2025, 8926 PQRSDf son competencia de la Administración Municipal y 522 de entes descentralizados y otros.

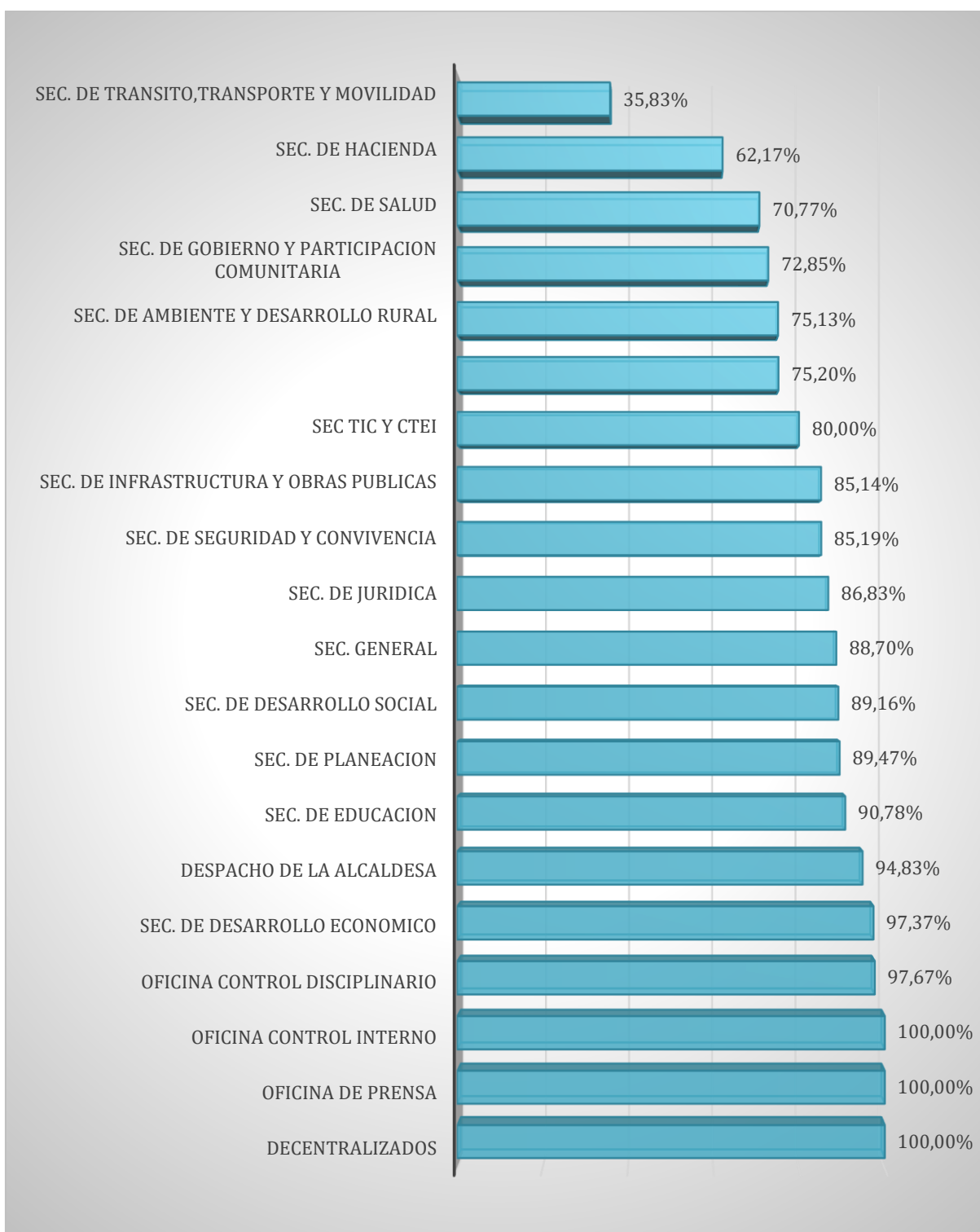
### ESTADO PQRSDf Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PENDIENTES POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA (INFORMATIVO)	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	935	344	72	94	168	1613
SEC. DE PLANEACION	842	68	12	41	72	1035
SEC. DE TRANSITO,TRANSPORTE Y MOVILIDAD	297	252	27	545	121	1242
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	662	60	12	29	58	821
SEC. DE HACIENDA	233	96	30	187	202	748
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	454	156	31	43	116	800
DECENTRALIZADOS	522	0	0	0	0	522
SEC. DE SALUD	328	53	117	132	3	633
SEC. DE JURIDICA	343	29	21	50	157	600
SEC. GENERAL	445	29	10	37	63	584
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	171	18	6	19	35	249
SEC. DE EDUCACION	165	16	1	4	31	217
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	121	19	0	5	17	162
DESPACHO DE LA ALCALDESA	22	6	1	0	87	116
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	25	0	0	1	12	38
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	28	1	10	0	4	43
SEC TIC Y CTEI	4	0	0	2	4	10
OFICINA DE PRENSA	7	0	0	0	3	10
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>5605</b>	<b>1147</b>	<b>350</b>	<b>1189</b>	<b>1157</b>	<b>9448</b>

## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRSDF RECIBIDAS



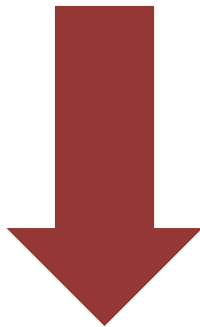
**RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS**





OFICINAS DE  
CONTROL INTERNO  
Y OFICINA DE  
PRENSA  
100%

Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRSDf que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas, las que no requieren respuesta y PQRSDf por responder.

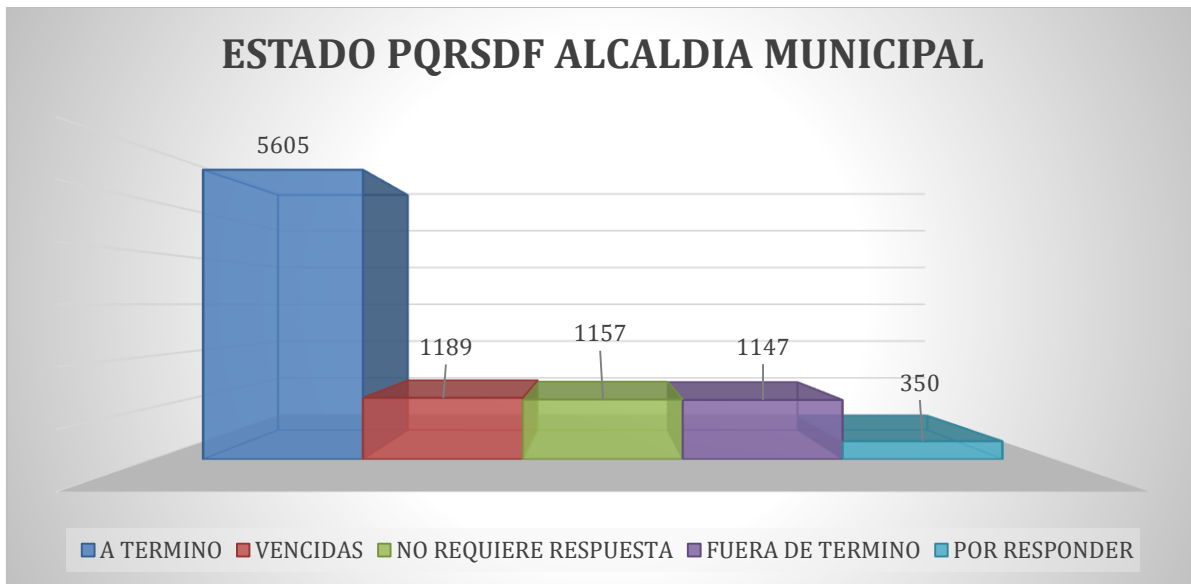


SECRETARIA  
DE  
MOVILIDAD  
CON 35.83%

Las oficinas de Control Interno y oficina de prensa ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de desarrollo económico con 97.37%, mientras que la Secretaria de Movilidad con (35.83 % ocupando el último lugar).

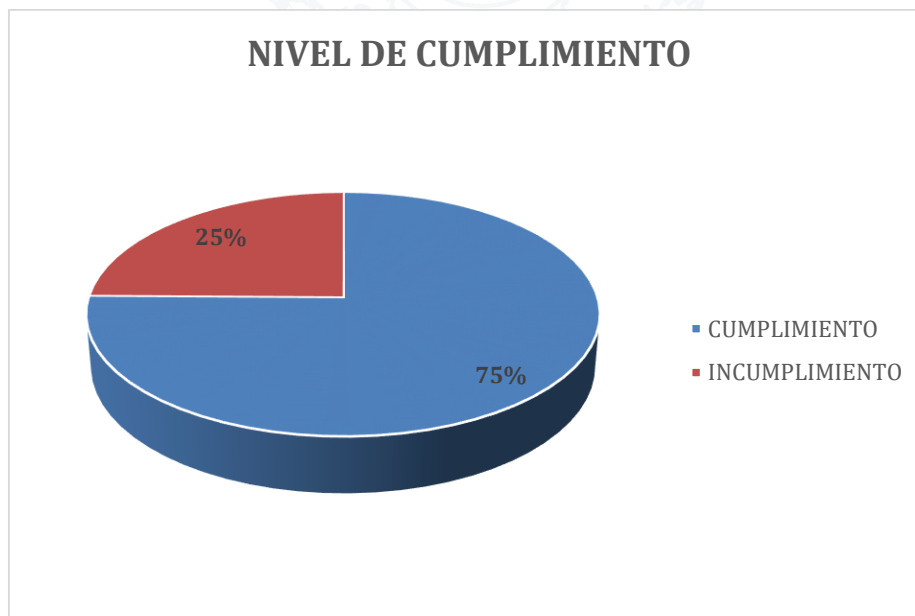
### ESTADO GENERAL PQRSDf ALCALDIA MUNICIPAL

De las 9448 PQRSDf radicadas en el segundo semestre de 2025 se evidencia el siguiente comportamiento 5605 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1147 fuera de términos, 1157 no requieren respuesta, 1189 se encuentran vencidas y 350 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados en la ley 1755 de 2015.



### NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRSDF en el segundo Semestre de 2025 fue:



- 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 segundo semestre de 2025 fue del **75%** con respecto a las 9448 radicadas por la Administración Municipal.

- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRSDF que fueron radicadas del 01/07/2025 al 31/12/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A TERMINO (5605), FUERA DE TERMINO (1147), VENCIDAS (1189), NO REQUIEREN RESPUESTA (1157) y POR RESPONDER (350) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 19/01/2026.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS –Secretaria General; tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSDF que llegan a la Entidad por los diferentes canales de Atención Ciudadana; Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone el procedimiento PQRSDF, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada peticionario 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo workflow de SYSMAN, y se hizo seguimiento:

1. Con el envío de la Matriz de Seguimiento mensual a través de correos electrónicos al enlace responsable de PQRSDF de cada dependencia, informando las PQRSDF que se encuentran en Estado fuera de termino, vencida, pendientes por responder, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.
2. Se emitieron Matrices de seguimiento PQRSDF semestral, anual y acumulada de enero a octubre de 2025, y de enero a noviembre con el fin que cada Secretaria responsable subsanara y tomara las acciones a que haya lugar de acuerdo a cada caso para el cumplimiento de las peticiones y con el fin que se tuviera un insumo del estado acumulado de las PQRSDF para el cierre de 2025, las Secretarias y/o dependencias responsables subsanaran.
3. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control
4. se apoyó con jornada de subsanaciones en forma periódica para apoyar a las Dependencias.

5. Se hicieron capacitaciones y se enviaron oficios con el fin de fortalecer las competencias para la mejora en los procedimientos y evitar reprocesos. Indicando a cada Enlace PQRSDf el cumplimiento en los términos de la ley 1755 de 2015, así como la importancia del cumplimiento en efectuar el autocontrol en los procesos ( como es el subir las evidencias en el software de radicados PQRSDf en forma oportuna ya que este es un insumo principal de verificación para la respectiva notificación al peticionario en los términos de ley); y el cumplimiento de las acciones internas en cada dependencia del filtro de revisión y control del rol de verificación por parte de cada jefe, secretario, enlace u funcionario responsable que asigne el Secretario de despacho para la etapa de **VERIFICACION DE RESPUESTA**, ya que en las observaciones que se envían en la matriz de seguimiento mensual hay reprocesos por no efectuar esta revisión o control en la Secretaria responsable; ocasionando con este reproceso que las PQRSDf revisadas en el seguimiento no se pueda verificar la respectiva notificación al peticionario y por ende la Dirección Integral de Atención Al Ciudadano no observe la evidencia de la respuesta de fondo, clara y en términos según la ley 1755 de 2015.
6. Así mismo se enviaron memorandos como otra estrategia de seguimiento recordando el cumplimiento de las subsanaciones (3 días), y la importancia de este procedimiento con el fin que adjunten las evidencias respectivas para cada PQRSDf en el software workflow y así mismo se notifique debidamente al peticionario conforme a los términos y procedimientos de ley.

### ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

- ✓ **Se Incluyó en la atención al Ciudadano como una opción de mejora la estrategia de Atención Inclusiva.**

1. Se efectuaron sensibilizaciones a varias Dependencias socializando el protocolo de atención al ciudadano sordo.
2. se efectuaron videos informando a los ciudadanos el horario de atención al ciudadano sordo.
3. Se hizo video instructivo en lengua de señas del formulario Web PQRSDf y se publicó por la página web del Municipio.
4. Se hizo video instructivo de la encuesta de atención ciudadana en lengua de señas.

5. Se instaló un puesto de atención inclusiva en el Palacio Municipal

6. Se instaló señalización en lengua de señas y en lenguaje braille

✓ **Estrategia de Fortalecimiento de los canales de Atención Ciudadana y de las competencias comportamentales y funcionales del personal que atención ciudadana**

1. Se parametrizó whatsapp bussiness para respuesta automática de contestación en días de no atención (sábados domingos y festivos), informando horario de atención).

2. Se creó en el software worflow de radicados la opción de Denuncias, felicitaciones, y Despachos comisorios.

3. En conjunto con la Oficina de Control disciplinario interno se creó un botón de denuncias alineado con el formulario web y el software de radicados PQRSD, creando la opción de denuncias, incluyendo la opción de anónimo.

4. Se publicó en la página web del Municipio los canales para las Denuncias por posibles actos de corrupción.

5. Se solicitó la creación en el software worflow Sysman de los procesos de comisaria de familia, procesos de Inspección de Policía, Procesos de Secretaria Jurídica

6. Se hizo video de socialización a los ciudadanos informando el canal de Atención Buzones PQRSD (con la instalación de los Buzones PQRSD).

7. Se instalaron buzones PQRSD en todas las dependencias de la Administración Municipal y se efectuó visitas a los buzones de forma periódica con el acompañamiento de un funcionario de la oficina de control interno.

8. Se dio inducción en forma verbal a cada responsable de la atención ciudadana sobre el manejo de los buzones PQRSD y el formato PQRSD para buzones

9. Capacitación A Secretaria de Gobierno, Secretaria de Ambiente, Secretaria General a Enlaces PQRSD, Ley 1755 de 2015, manejo del software workflow, protocolos de Atención ciudadana.

10. Capacitación de Enlaces PQRSD y Alta Dirección (Secretarios de Despacho) de todas las dependencias, en el Rol de los Enlaces en el procedimiento de las PQRSD, Ley 1755 de 2015, manejo del software workflow

11. Se efectuó capacitación en protocolo de Atención al ciudadano capacitación de las funcionarias y contratistas de la Dirección integral de Atención Ciudadana y PQRS En la ley 1801 de 2016 (se solicitó esta capacitación a la señora Inspectora de policía doctora Isabel Gómez.

12.Capacitación individual en el software a los funcionarios y contratistas que desarrollan el manejo en la contestación de las PQRSDF  
La Dirección Integral de Atención al Usuario, Al Ciudadano y PQRS efectuó labor de seguimiento a través del envío de la Matriz mensual de septiembre de 2025.

13.Se apoyó periódicamente con jornadas de subsanaciones a todas las dependencias que las enviaron.

14.Se hizo apoyo a todas las Secretarias y/o dependencias en llamadas y correos de soporte técnico en el software workflow de radicados y la ley 1755 de 2015.

15.En cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública y como una acción de mejora se enviaron correos a las Secretarias y/o dependencias responsables para la construcción del portafolio de trámites y servicios el cual se publicó en la página web para el conocimiento y consulta de los ciudadanos y se construyó como un documento en sistema de Gestión de calidad aprobado por la Dirección estrategia de la Secretaria de Planeación y publicado en la plataforma Isolution, cada secretaria es responsable de los trámites y servicios que presenta en el portafolio institucional y se informó además que es necesario que por parte de cada Dependencia responsable cuando haya cambios se envíen las respectivas actualizaciones para efectuar el debido procedimiento en la publicación en la página web y control de cambios en el sistema de Gestión de calidad.

16. Se hizo contratación para el fortalecimiento en la atención de los canales de Atención ciudadana.

---

*Elaboro, Sandra olivos-técnico administrativo/Karen Lemus-Contratista  
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