



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQRS DEL 01 DE AGOSTO AL 31 DE AGOSTO 2021

El presente informe tiene como fin dar a conocer la satisfacción, insatisfacción y sugerencias dadas por los ciudadanos de acuerdo con los trámites realizados para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

### 1. Datos e información

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en los decretos expedidos por la presidencia de la república y acatando las sugerencias de prevención y autocuidado para mantener controlada la pandemia que nos afecta se toma conciencia de la importancia de su cumplimiento, razón por la cual todo fue radicado por medio de correo electrónico. En el periodo comprendido del 01 de agosto al 31 de agosto del 2021 se recibieron (659) PQRS, de las cuales se retroalimenta al 30% dando como referencia (201) se realiza retroalimentación y (122) personas dan respuesta para control y seguimiento, de lo anterior se obtuvieron satisfacciones e insatisfacciones en cuanto al trámite y la no respuesta a la solicitud.



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)

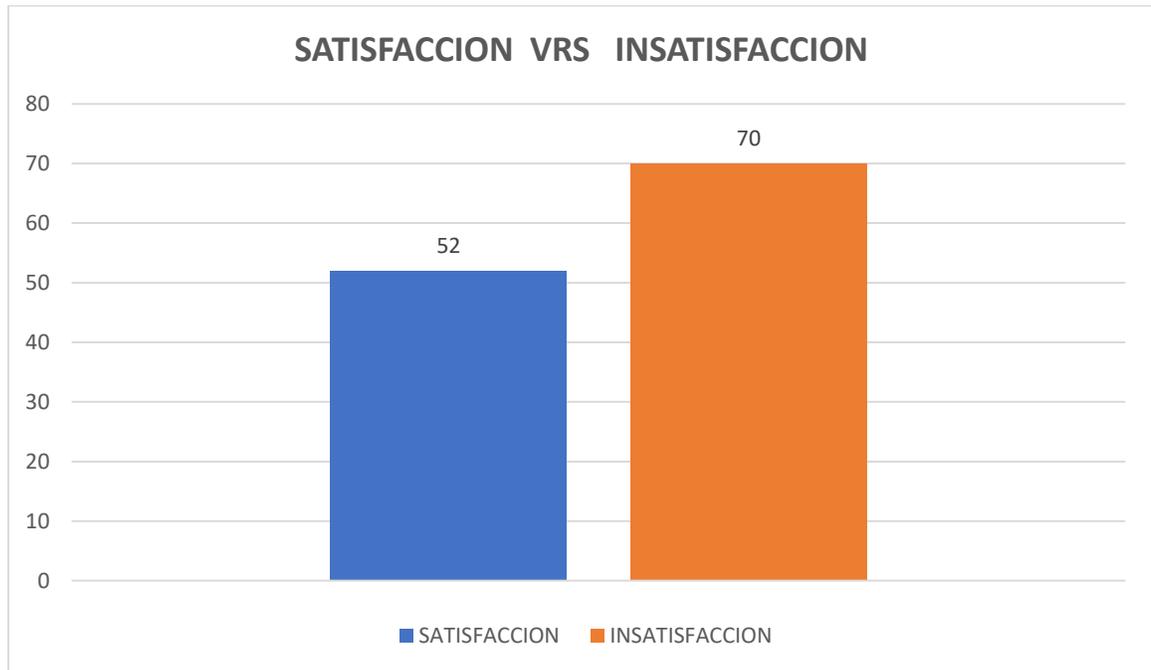


CO-SC-CER-701118



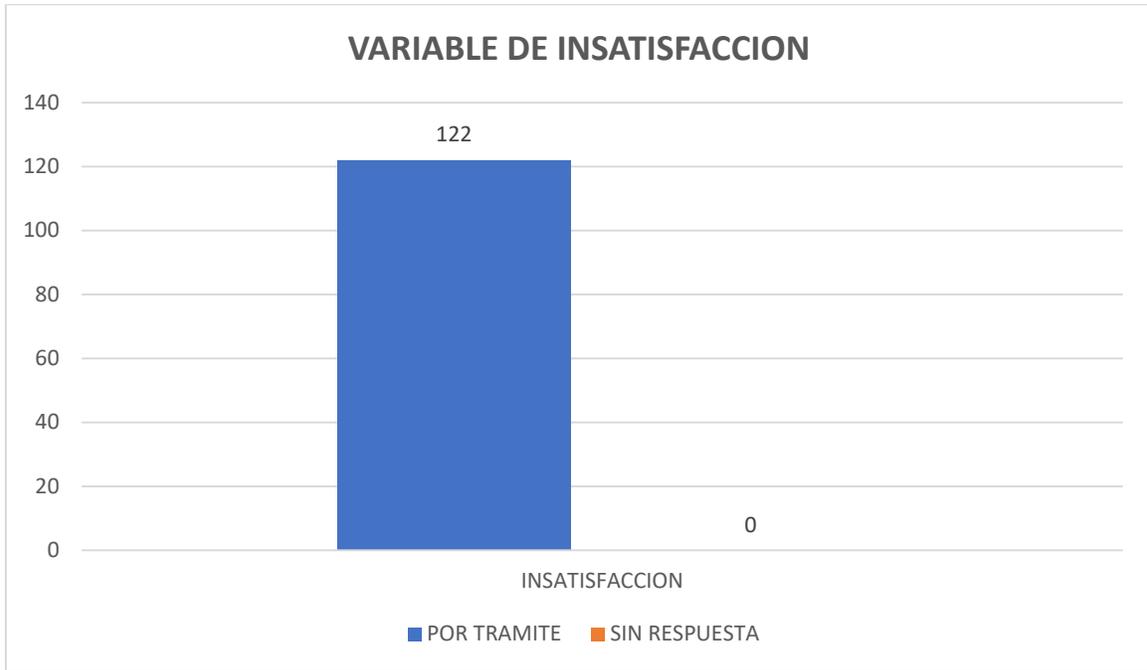
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

A continuación, se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



Grafica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

A continuación, se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



Grafica 2. Variables de insatisfacción por tramite vs insatisfacción por no obtener respuesta.

A continuación, se describen las insatisfacciones y satisfacciones dadas por los usuarios en la retroalimentación, al igual que las acciones y verificaciones realizadas por la Dirección de atención al usuario y PQRS en cada uno de los casos presentados:

## 2. Motivos de insatisfacción

### SECRETARIA DE PLANEACION

#### RADICADOS

**202106634 - 202106643 – 202106644 – 202106645 – 202106646 – 202106647**

**202106648 – 202106650 – 202106651 – 202106652 – 202106653 – 202107312**

Se procede a comunicarse al número de teléfono relacionado con las solicitudes, allí responde la señora Viviana Bautista quien señala es una de las involucradas en



este proceso y manifiesta que ya han realizado diferentes solicitudes y relaciona con los números de radicados de las solicitudes, en el informe se evidencia 12 diferentes radicados.

La ciudadana señala que ellos han solicitado los expedientes y planos en medio magnéticos ya que les han respondido que el Plotter está dañado, pero tampoco se los han entregado por este medio. Por lo cual optaron por darle un poder a un arquitecto el cual se ha encargado de realizar los diferentes tramites antes la secretaria de Planeación.

La señora agradece la llamada y manifiesta que espera pronto culminar el proceso con la Secretaria de Planeación.

### **RADICADO 202106985**

**202107106**

El señor Ricardo Girón Giraldo recibió respuesta de su solicitud en esta le indicaban que ya se estaba adelantando el proceso para la solicitud del señor, pero señala que aún no se ha podido ingresar el servicio de internet claro al conjunto por lo cual para el señor el proceso con la Secretaria de Planeación es insatisfactorio.

### **RADICADO 202107231**

La ciudadana María Luisa Villarraga Canchón recibió respuesta en la que le indicaban que la solicitud entraba en estudio, pero no le dieron una respuesta concreta por lo cual para la señora es insatisfactorio.

### **RADICADO 202107241**

La señora Helena Velandia hija de la señora María del Carmen, recibe la llamada y señala que no han recibido una respuesta concreta, pero señala que ya tienen conocimiento de las oficinas de Curadurías Urbanas del municipio por lo cual se van a cercar con estas oficinas para continuar el proceso.

### **RADICADO 202107251**

Fanny Yaneth Pérez Castillo señala que no recibió respuesta de su solicitud a la señora se le indica que la respuesta fue enviada por correo electrónico, la respuesta se envió con copia a tres diferentes correos, la señora señala que los correos son



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

de su hija y su hermano pero que ninguno de ellos tiene conocimiento de esta respuesta.

La señora expresa que ella radico una solicitud sola y que no tienen por qué dar respuesta a esta a los tres al tiempo.

Señala que, aunque ellos pedían se verificara las condiciones del proyecto de vivienda de la Constructora R.M.G S.A.S, pero este proceso no se llevó acabo y la constructora ya ha avanzado en la construcción del proyecto.

Por ultimo solicita le sea enviada la respuesta de su solicitud.

### **RADICADO 202107324**

La ciudadana Sandra Guerrero manifiesta que se reunió con el abogado de la Secretaria de Planeación y unas de las Ingenieras, pero durante esta reunión no le dieron solución a su inconveniente por lo cual le señalaron que se comunicarían con ella para informarle de la citación con la persona que se encargaría, pero no la han vuelto a llamar ni a notificar por correo electrónico.

### **RADICADO 202107345**

El señor Orlando Chamucero manifiesta que el realizo dos solicitudes, la primera un certificado de nomenclatura y una aclaración de la servidumbre del predio del señor, pero el señor señala que no recibió respuesta de ninguna de estas solicitudes se verifica en sistema y se evidencia respuesta enviada por correo electrónico pero el señor dice no conocer la respuesta.

Por último, se reenvía la respuesta dada por la Secretaria de Planeación.

### **RADICADO 202107524**

#### **202107526**

La señora María Olga Menéndez señala que el proceso con la Secretaria de Planeación ya lleva varios meses, pero hasta el momento no le dan una respuesta concreta por lo cual el proceso ha sido insatisfactorio.

María Olga Menéndez manifiesta que no tiene conocimiento de las respuestas dadas por la Secretaria de Planeación y que ya en diferentes oportunidades le ha tocado comunicarse con la dependencia para que reenvíen las respuestas por lo cual se reenvía las respuestas de las dos solicitudes de las que se realiza la retroalimentación.



### RADICADO 202107647

La señora Eva Julia Torres comunica con el esposo y manifiesta que él es el que conoce el proceso que se está llevando con la Secretaria de Planeación.

El señor José del Carmen Moreno manifiesta que hasta el momento no se ha podido culminar el trámite pero que él ya se pudo comunicar con el Alcalde quien le manifestó que ya está trabajando en el caso de él y de otros ciudadanos de Cajicá.

### RADICADO 202106707

La señora Marcela Quintero responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico y señala que:

**1. ¿Respecto a su solicitud ya recibió respuesta alguna por parte de la secretaría competente?**

Sí, efectivamente.

**3. ¿Recibió usted respuesta dentro de los términos establecidos por ley?**

Si así fue.

**2. ¿Se siente usted satisfecho con la respuesta recibida por parte de la secretaría competente?**

No, realmente no me siento satisfecha. Debido a:

En principio me dieron información que no pedí (bases de datos que no se ajustaban a lo solicitado) y también otra respuesta que me niegan la solicitud por ser **datos sensibles** que colocarían en riesgo de discriminación a la población, por **principio de seguridad** por riesgo de uso o acceso fraudulento de los datos y por último por **principio de confidencialidad** que podrían vulnerar los derechos de confidencialidad de datos personales (Ver esta respuesta en correo adjunto), a lo que yo propongo lo siguiente:

Soy ingeniera civil y me dedico a ser Agente Inmobiliaria independiente, podría hacerles llegar Compromiso de Confidencialidad de los Datos comprometiéndome a dar uso debido de los datos únicamente para fines comerciales, es decir que es solo para que el posible arrendatario o locatario tenga una idea del No de unidades de vivienda por urbanización construida y por estrato (base de datos que yo levanté al 85% y que me haría falta solo un 15%), para que él pueda volantear y de paso



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

hacer un estimativo de sus posibles ventas dependiendo a los estratos socioeconómicos que apunte su negocio, y así poder estar más seguro de la toma del inmueble, que de acuerdo con esto también le haría firmar algún formato en el que haya un compromiso del buen manejo de los datos que debe radicar en sus oficinas. ¿Les parece?

### **RADICADO 202107215**

El Concejo Municipal de Cajicá señala por correo electrónico que no recibieron respuesta de su solicitud. Se verifica en sistema y se encuentra el oficio AMC – SP – 1889 - 2021 del 23 de agosto, pero no se evidencia la notificación virtual o física con el Concejo Municipal de Cajicá.

### **COMISARIA DE FAMILIA II**

### **RADICADO 202107090**

#### **202107092**

La señora María Elsa Ramírez recibió respuesta de su solicitud, pero esta no es satisfactoria ya que la señora solicitaba una reunión con la comisaria, para que ella conociera la situación que están viviendo en este momento sus nietos, pero le indicaron que la agenda ya estaba llena.

Por ultimo señala que se ha acercado en diferentes ocasiones a la comisaria de familia para poder ser escuchada y ha sido ignorada por lo cual está muy disgustada.

### **RADICADO 202106846**

El señor Ervin Yamid Viracocha Beltrán señala que se demoraron más de un mes en dar respuesta a su solicitud por lo cual el señor prefirió seguir su proceso con otros entes.

### **RADICADO 202106975**

La ciudadana Bella Flor Cifuentes señala que el proceso no se ha culminado y está muy inconforme ya que ella buscaba que el padre de su hijo la ayudara con los gastos de este, pero hasta el momento no ha logrado nada.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202107070**

Deysi Limas Ortiz solicito copia de la conciliación que llevo a cabo anteriormente con comisaria de familia y una nueva citación para conciliación de alimentos, pero solo recibió la copia de la conciliación anterior, hasta el momento no ha sido citada para una nueva conciliación.

### **RADICADO 202107163**

La señora Derly Catherine Castellanos recibió respuesta de su solicitud, pero su ex pareja no asistió a la citación por lo cual no se terminó con el proceso y no se volvieron a comunicar con ella para una nueva citación.

### **RADICADO 202107444**

La ciudadana María Paula Torres manifiesta que solicito citación de conciliación y ayuda psicológica para su hijo, pero el papa de su hijo no asistió esta y enfatiza que su hijo no recibió la ayuda psicológica que ella solicitaba por lo cual se trasladó de municipio para que el papa de su hijo ya no siguiera afectando a su hijo.

### **RADICADO 202107597**

Me comunico con la señora Diana Patricia Medina quien señala estar muy molesta con el proceso realizado en Comisaria de Familia comenta que asistió a la citación de conciliación y que su ex pareja no asistió a esta porque se encontraba en otro municipio por lo cual se realizó por video llamada pero no se pudo llegar a un acuerdo.

La señora enfatiza que durante la citación ella entrego su cedula de ciudadanía para que pudieran tomar sus datos, pero este documento no le fue devuelto, le señalaron que le entregarían un certificado de asistencia para que continuara con el proceso con la Fiscalía, pero la señora dice a verse acercado en diferentes ocasiones a solicitar este certificado y su documento, pero no le han sido entregados.

## **SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO TERRITORIAL**

### **RADICADO 202106811**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El Conjunto Residencial Kaica donde informan que el Conjunto cambio de representante hace muy poco por lo cual no tienen conocimiento de los trámites realizados con la alcaldía.

### **RADICADO 202107054**

La ciudadana Maritza Silva Pinzón señala que recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley, en esta le indicaban que el proceso se estaba llevando con la administración del conjunto y darían respuesta formal a ellos cuando se culminara el proceso.

### **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS**

### **RADICADO 202106902**

La ciudadana Claudia Ruiz Santiago manifiesta que no ha recibido respuesta de su solicitud, en sistema se evidencia respuesta enviada por correo electrónico pero la señora dice no conocer esta y solicita se le envíe de nueva la respuesta dada por la Dependencia.

### **RADICADO 202107082**

El señor Mario Rodríguez señala que está muy inconforme con la respuesta dada por la Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas, ya que le indican que los recursos designados para la reparación de la vía se tuvieron que trasladar por lo cual tenía que pasar nuevamente el presupuesto para la aprobación y poder continuar con el arreglo de esta vía.

El señor está muy molesto con esta respuesta ya que señala que él también trabaja con entidades públicas y entiende el manejo que le dan a estos dineros y enfatiza en que piensa que la administración pública y la policía ha abandonado este sector. Por ultimo comenta que trabajadores de la Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas se acercaron a este sector y regaron material de mala calidad para tapan un poco los huecos y con las maquinas lo aplanaron, pero aun así se han encontrado con puntillas, alambre y varillas que representan un gran peligro para la comunidad, carros y bicicletas, además taparon las alcantarillas y la comunidad tuvo que destaparlas.



### **RADICADO 202107192**

Ignacio Bulla Pineda señala que solicitud el alumbrado para el parque de este sector ya que en este entrenan los jóvenes deportistas, pero aún no se realizado, por lo cual el señor pide que den solución pronta a su solicitud.

### **RADICADO 202107304**

El ciudadano Alfredo Berrio solicito el arreglo de una luminaria, pero esta está ubicada por un costado de su casa y las personas que fueron a realizar el arreglo no pudieron ingresar al predio ya que su vecino no se encontraba, pero no entiende por qué no han vuelto por lo que va a radicar una nueva solicitud para el arreglo de esta luminaria.

### **RADICADO 202107710**

El señor Diego Reyes señala que en su solicitud solicitaba el arreglo de dos vías del sector Canelón, la primera vía por el colegio Mayor de los Andes fue arreglada pero no en su totalidad y la vía por la Casa del Helado no la han arreglado ni le han puesto atención señala el señor por lo cual para él es insatisfactoria la respuesta de la Dependencia.

### **RADICADO 202107099**

El ciudadano Luis Saúl González responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico y señala que:

“Buenas tardes, hasta el momento solo he recibido dos correos diciendo que no han podido dar cumplimiento a mi solicitud, por lo cual la situación se está empeorando y día tras día la calle está peor, espero que pronto se pueda cumplí con este arreglo, muchas gracias y espero una pronta y positiva respuesta.”

### **RADICADO 202107080**

El Concejo Municipal de Cajica señala por correo electrónico que no recibió respuesta de su solicitud, se verifica en sistema y se evidencia respuesta enviada por correo electrónico el día 13 de agosto del 2021 con el oficio AMC-SIOP-590-2021.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202107131**

El señor Hugo Alejandro Palacios manifiesta por correo electrónico que recibió respuesta de su solicitud, pero señala que nunca se dio solución y la vía no fue reparada.

### **RADICADO 202107214**

El Concejo Municipal de Cajicá manifiesta por correo electrónico que no recibió respuesta de su solicitud, se revisa en sistema y se evidencia que la respuesta fue enviada por correo electrónico el día 1 de septiembre del 2021 con el oficio AMC – SIOP – 660 – 2021.

## **SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA**

### **RADICADO 202106907**

Liliana Mesa Ávila recibió respuesta dentro del tiempo estipulado por ley, pero señala que durante unos días se realizó el acompañamiento de policía en este sector, pero ya no se ha vuelto a ver la presencia de los policías lo cual para la señora no debería ser así ya que sigue siendo muy inseguro para los habitantes de este sector.

Expresa que no le parece justo que solo den una respuesta por salir de paso sin pensar en las necesidades de la comunidad.

### **RADICADO 202107263**

La señora Laura Valentina Moreno señala que no recibió respuesta de su solicitud, se verifica en sistema y se evidencia respuesta enviada por correo electrónico, a la señora se le informa y se confirma el correo, esta responde que es correcto, pero no conoce la respuesta por lo cual se reenvía la respuesta dada por la dependencia.

### **RADICADO 202107540**

El ciudadano Juan Carlos Morales Murillo manifiesta que no recibió respuesta de su solicitud y señala que el correo del cual él realizó la solicitud no es del pero que él aclaraba en la solicitud que se le diera respuesta a su correo electrónico, el señor proporciona el correo para que se envíe la respuesta de su solicitud.



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202107265**

Roció Elena Vargas señala que le dieron respuesta del primer derecho de petición que radico, pero no está de acuerdo con la respuesta dada por lo que realizo esta nueva solicitud, pero aún no está de acuerdo ya que la problemática denunciada a un se sigue presentando.

### **RADICADO 202107421**

El señor Mauro Fregonese Lannin responde a la encuesta por correo electrónico y señala que recibió respuesta la cual radico en la fiscalía para continuar su trámite, pero está inconforme con los procesos realizados con la Dependencia.

### **RADICADO 202106963**

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico que recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido, pero señalan que la respuesta no es del todo satisfactoria.

## **INSPECCION DE POLICIA I**

### **RADICADO 202106633**

Me comunico con el señor Ignacio González quien me comunica su inconformismo con la solicitud que realizo con Inspección de Policía ya que expresa que no recibió respuesta de su solicitud al señor se le informa que la respuesta fue enviada por correo con el señor se confirma los dos correos a los cuales fueron enviados las respuesta pero el señor señala que porque Inspección de Policía no se comunicó con él por teléfono ya que el expresa que “yo me siento como un bruto con esos correos por que no los se utilizar”, por último el señor enfatiza que por que no se comunicaron el de Inspección de Policía y le dieron la respuesta por llamada telefónica y cuelga la llamada.

### **RADICADO 202106735**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Raúl Enrique Lovera señala que recibió respuesta de solicitud, pero no está de acuerdo con esta ya que no entiende como la señora dueña del establecimiento que la denuncia puede tener uso de suelos que le permita tener este establecimiento ya que está dentro del conjunto donde vive el señor y se ven muy afectados por el rudo que genera este y señala que las persona que llegan a este lugar tienen un dialecto vulgar el cual sus hijos están obligados a escuchar.

### **RADICADO 202107051**

La ciudadana Martha Patricia Sarmiento recibió respuesta y llevo el proceso correspondiente, pero señala que no está conforme ya que manifiesta que “la justicia es solo para los pobres y los funcionarios de la alcaldía no defienden los derechos de la comunidad”, la señora señala que solo resalta la atención de la Doctora Karen Gutiérrez que si la escucho.

### **RADICADO 202107108**

La señora Nohora Angulo recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley a la señora le indicaban que el proceso llevaría 30 días hábiles para realizar el traite correspondiente.

Expresa que los vendedores ambulantes ya no parquean el carro que antes si tenía en este sector pero que aun así ellos siguen estando ahí.

Por lo cual no entienden por qué solicitaban tanto tiempo para realizar el trámite si la situación se sigue presentando.

### **RADICADO 202107260**

La señora Nelcy Eloísa Pérez Catillo señala que no recibió respuesta de su solicitud a la señora se le informa la fecha y hora en la cual fue enviada la respuesta, pero señala que no conoce esta respuesta por lo cual solicita le sea reenviada la respuesta de su solicitud.

Al finalizar la llamada expresa que aun así no ve que se allá realizado el proceso correspondiente y finaliza la llamada.

Se reenvía la respuesta dada por la secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana oficina de Inspección de Policía I.

### **RADICADO 202107385**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Juan Manuel Sánchez Castillo señala que recibieron la visita del ingeniero encargado de la solicitud, en esta visita el ingeniero los escucho y tomo en cuenta sus opiniones y por ultimo quedaron que se debía realizar una nueva vista a la cual debía asistir también los vecinos del señor Manuel, pero el ingeniero no llego a esta reunión por lo cual no se continuo con el proceso el señor Manuel señala que no ha recibido más información de su caso ni se han comunicado con el de nuevo.

### **RADICADO 202107342**

El ciudadano Andrés Felipe Nieto recibió respuesta de su solicitud pero esta no es satisfactoria ya que él solicitaba una orientación sobre una construcción que se está realizando al lado de su casa y están incumpliendo con ciertos requisitos por lo que él quería que se revisara esto pero en la respuesta que le enviaron al señor en esta construcción se comprometían a retirarse de su predio y realizar los trabajos correspondientes, pero expresa que no fueron realizados y ya van a terminarla construcción.

### **RADICADO 202107702**

Me comunico con el señor Rafael Cuervo quien señala que él no es quien realizo la denuncia y manifiesta que los señores Mercedes González y Antonio González fueron quienes utilizaron su nombre y datos para realizarla denuncia.

### **RADICADO 202107650**

El señor Nicolás Mauricio Bello señala que no recibió respuesta de su solicitud, al señor se le informa la fecha y hora en la cual fue enviada la respuesta y se verifica el correo electrónico al cual fue enviada la respuesta el señor señala que el correo es correcto, pero aun así afirma no tener conocimiento de la respuesta. Por último, se reenvía la respuesta dada por la secretaria.

## **INSPECCION DE POLICIA II**

### **RADICADO 202106636**

La señora Alba Nelly Casilinas recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley, señala que en esta respuesta le indican que se realizaran las



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

acciones pertinentes para que lleve el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el informe del 8 de junio del 2021.

La señora enfatiza que no da una calificación entre satisfactorio o insatisfactorio ya que no se ha podido verificar si se llevaron a cabo los procesos acordados.

Por ultimo señala que el árbol por el cual ella inicio este proceso aún sigue en el mismo lugar y afectando a la comunidad.

### **RADICADO 202106701**

El ciudadano Orlando Chamucero recibió respuesta con el concepto dado por la Inspección de Policía este concepto para el señor Orlando es satisfactorio ya que le indican al denunciado que no puede hacer uso arbitrario de la servidumbre.

Pero el señor Orlando está muy inconforme ya que en el oficio les indican que si el denunciado hace uso arbitrario de la servidumbre él puede llamar a la policía para que se realice el respectivo comparendo, pero aun que el señor Orlando se ha comunicado con la policía en diferentes ovaciones estos hacen caso omiso del concepto dado por la inspección de policía.

El ciudadano Orlando solicita que en este informe quede constancia de que se va a comunicar con el programa SEPTIMO DIA y en este va a responsabilizar a la Inspección de Policía y a la Personería Municipal de Cajicá de los diferentes ataques que recibe de parte del denunciado.

### **RADICADO 202106901**

Alexandra Jiménez manifiesta que no recibió respuesta de su solicitud, se verifica en sistema y se evidencia respuesta, pero esta fue enviada a un correo electrónico incorrecto por lo cual se reenvía la respuesta dada por la dependencia a solicitud de la señora Alexandra.

### **RADICADO 202106958**

Araceli Galvis Colmenares manifiesta estar muy inconforme ya que no le han dado respuesta de su solicitud, en sistema se encuentra respuesta enviada por correo electrónico lo cual se verifica con la señora, pero dice no conocer esta respuesta y se reenvía la respuesta por solicitud de la señora.

### **RADICADO 202106988**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El señor Augusto Sánchez Lovera señala no conocer la solicitud por la cual me comunico con él, al señor se le informa el asunto de la solicitud y la información de esta y señala que los datos de la solicitud son de él y su esposa y que el correo del cual fue enviado es de hija menor de edad, por ultimo solicita se envíen las respuestas dadas por la Inspección de Policía a su correo electrónico.

### **RADIACDO 202107059**

Guillermo Alberto Garavito recibió respuesta de su solicitud, pero señala que para él la respuesta es ambigua por lo cual para el señor no es satisfactoria. El ciudadano señala que deberían de ser más claros en las respuestas ya que se ha visto muy afectado por el uso arbitrario de la servidumbre.

### **RADICADO 202107246**

La señora Gloria Hernández manifiesta que no recibió respuesta de su solicitud en sistema se evidencia respuesta, pero la señora dice no conocer esta y está muy inconforme ya que su predio sigue invadido expresa que cree que “la justicia es solo para algunos “.

Por último, señala que para continuar el proceso con el Juez de Paz solicito unos documentos a la Inspección de Policía, pero estos aún no han sido entregados.

### **RADICADO 202107261**

Paula Corredor recibió respuesta de su solicitud, pero esta no es satisfactoria ya que la situación denunciada no se ha solucionado.

### **RADICADO 202107432**

La ciudadana María Mercedes Moyano recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, pero no es satisfactoria ya que no le explicaron bien la decisión que tomaron, y señala que no ve que tomen alguna medida frente a la denuncia que ella realizo.

### **RADICADO 202106997**



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Kevin David Morales recibió respuesta dentro del tiempo estipulado por ley y fue citado para la conciliación, pero la otra parte no asistió por lo cual no se pudo continuar con el proceso, el señor manifiesta que le indicaron que se le enviaría el certificado de asistencia a la citación para que el pudiera continuar con su proceso, pero este certificado no se lo hicieron llegar el señor Kevin señala que el revisa su correo constantemente.

### **RADICADO 202107537**

El señor Joe Rodríguez recibió respuesta de su solicitud donde le indicaban la hora y fecha de la citación de conciliación, pero no asistió a esta ya que cree que no se llevaría un caso justo porque la mama de su ex pareja trabaja en la Alcaldía municipal de Cajicá y cree que por esto el caso se llevaría a favor de su ex pareja.

### **SECRETARIA DE SALUD**

### **RADICADO 202107416**

Del Conjunto Residencial Providencia P.H responde a la llamada la señora Sandra León administradora del conjunto quien señala que les dieron respuesta de su solicitud en esta le indicaron que la Dependencia no se encarga de estas actividades, pero la señora no está de acuerdo con esto por lo que es insatisfactoria la respuesta enviada por la Dependencia.

### **3. Motivos de Satisfacción**

### **SECRETARIA GENERAL**

### **RADICADO 202107370**

El Concejo Municipal de Cajicá responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico y señalan que recibieron respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **OFICINA DE ARCHIVO**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202107257**

Viviana Cristancho recibió respuesta de su solicitud, señala que la hermana de la señora es quien está a cargo de este proceso, pero conoce que en archivo le dieron las indicaciones a seguir en su proceso.

### **RADICADO 202107322**

La señora Andrea Carolina Sánchez recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley, la señora señala que la atención fue satisfactoria y agradece por que la guiaron en su trámite.

### **RADICADO 202107361**

El ciudadano Cesar Augusto Padilla Ramírez recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, señala que el señor que lo atendió es un gran Funcionario Público.

### **RADICADO 202107535**

Diana Rodríguez recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley.

#### **SECRETARIA DE PLANEACION**

### **RADICADO 202107248**

La señora Francy Milena Enrique Marín recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107216**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta de su solicitud satisfactoriamente.

#### **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS**

### **RADICADO 202107193**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Ignacio Bulla Pineda manifiesta que recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, los trabajos solicitados por el señor se realizaron a satisfacción.

### **RADICADO 202107303**

El señor Alfredo Berrio recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, manifiesta que la luminaria fue arreglada.

### **RADICADO 202106667**

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico a la encuesta de satisfacción, que recibieron respuesta satisfactoria de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107427**

El Concejo Municipal de Cajicá responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107430**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107465**

El Concejo Municipal de Cajicá responden a la encuesta de satisfacción por correo electrónico e indican que recibieron respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107558**

El Concejo Municipal de Cajicá señala que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107696**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El Concejo Municipal de Cajicá manifiesta que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### SECRETARIA DE HACIENDA

#### **RADICADO 202106940**

La ciudadana Sandra Milena Guevara Lemus recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

#### **RADICADO 202107094**

El Concejo Municipal de Cajicá manifiesta por correo electrónico que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

#### **RADICADO 202107217**

El Concejo Municipal de Cajicá responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico y señalan que recibieron respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

#### **RADICADO 202107555**

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

#### **RADICADO 202107096**

El Concejo Municipal de Cajicá señala por correo electrónico que recibió respuesta satisfactoria de su solicitud.

### SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

#### **RADICADO 202107093**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico que recibieron respuesta satisfactoria aun que tuvieron que reiterar la solicitud para que respondieran a esta, señala que la respuesta fue dada fuera del tiempo establecido por ley.

### COMISARIA DE FAMILIA I

#### **RADICADO 202106939**

Liliana Mercedes Vargas recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley y en esta le indicaban la fecha y hora de la citación, pero no le fue posible asistir a esta.

#### **RADICADO 202106763**

La señora Estefany Osorio recibió respuesta dentro del tiempo estipulado por ley y señala que el proceso ha sido satisfactorio.

#### **RADICADO 202106850**

Sandra Isabel León recibió respuesta de su solicitud donde le dieron la guía para continuar con el proceso que debe continuar.

#### **RADICADO 202107613**

La señora Jenny Alejandra Velásquez recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### COMISARIA DE FAMILIA II

#### **RADICADO 202106656**

Ingrid Yinet Fortaleche recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, señala que aun continua el proceso con Comisaria de Familia por lo cual no me da una calificación entre satisfactorio o insatisfactorio.

#### **RADICADO 202106747**





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

La señora Leydi Paola León Alba recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

#### **RADICADO 202107126**

Hilda María Martínez Cardona recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo estipulado por ley.

#### **RADICADO 202107238**

Carlos Andrei Rueda Trujillo recibió respuesta y asistió a la citación, pero la ex pareja no asistió a esta y no se pudo continuar con el proceso.

El señor expresa que le van a entregar un certificado de la asistencia a la citación de conciliación para que pueda continuar con el proceso correspondiente.

#### **RADICADO 202107264**

La señora Karen Viviana Abelló recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

#### **RADICADO 202107441**

El ciudadano Juan Carlos Barreto Buitrago recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, pero manifiesta que no asistieron a la citación ya que arreglaron las cosas con su pareja.

#### **RADICADO 202107498**

Laura Valentina Reyes recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley, señala que se llevó el proceso correspondiente a su solicitud.

#### **RADICADO 202107593**

El señor Edward Camilo Lamprea recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, señala que aún se está llevando el proceso correspondiente.

#### **RADICADO 202107603**





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

La ciudadana Andrea Cañón Sáenz manifiesta que fue atendida dentro del tiempo establecido por ley agradece que el proceso se llevara a tiempo y satisfactoriamente.

### **RADICADO 202107642**

Yadira Alexandra Molina Garzón recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, se llevó el proceso correspondiente satisfactoriamente.

### **SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO TERRITORIAL**

### **RADICADO 202106998**

El Conjunto Residencial Park Place, responde a la llamada la señora Perla Buitrago quien señala que le dieron respuesta dentro del tiempo establecido por ley.

Manifiesta que recibió la visita de la veterinaria quien le indicó que por la raza de los gatos estos no podían ser removidos de su habitad, además le señalaron que por la raza de los gatos los protegía la ley.

La señora manifiesta que para ella la atención fue satisfactoria ya que le explicaron muy bien todo lo referente a estos animales y aun que los residentes del conjunto no están de acuerdo ella va a respetar la respuesta dada por la Secretaria de Ambiente y Desarrollo rural.

### **RADICADO 202107358**

Del Conjunto Reserva del Lago etapa 1, responde a la llamada la señora Sara Montenegro quien señala que la solicitud fue atendida a satisfacción y se realizaron las jornadas solicitadas.

### **SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA**

### **RADICADO 202107105**

El señor Aurelio Ballén señala que se realizó la correspondiente visita de parte del cuerpo oficial de Bomberos la cual se llevó a satisfacción y el señor ya realizo los trabajos que le indicaron los Bomberos en su establecimiento.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202106777**

El ciudadano Hugo Ernesto Parra responde por correo electrónico que recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley, se llevó el trámite solicitado a satisfacción.

### **RADICADO 202107694**

El Concejo Municipal de Cajicá responde a la encuesta de satisfacción por correo electrónico y señala que recibieron respuesta dentro del tiempo estipulado por ley a satisfacción.

### **RADICADO 202107695**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

## **INSPECCION DE POLICIA I**

### **RADICADO 202107041**

Pedro Antonio Pachón Sánchez recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

## **INSPECCION DE POLICIA II**

### **RADICADO 202106658**

Rafael Alfonso Ramírez manifiesta que recibió respuesta y en esta le indican la fecha y hora en la cual se va a llevar la audiencia y está en espera de esta fecha para poder participar de esta.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202106677**

La ciudadana Claudia López recibió respuesta dentro del tiempo establecido por ley en esta le indicaron que sería remitida con la entidad correspondiente.

### **RADICADO 202107474**

La ciudadana Nicol Fernanda Moyano recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **SECRETARIA DE MOVILIDAD**

### **RADICADO 202106983**

El ciudadano Silver Gómez Vela recibió respuesta de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley, señala que tuvo la oportunidad de hablar con el señor Manuel Poveda y este le explico muy bien el proceso que se va a seguir para cumplir con su solicitud.

### **RADICADO 202107429**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta por correo electrónico dentro del tiempo establecido por ley a satisfacción.

### **SECRETARIA DE SALUD**

### **RADICADO 202107556**

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico que recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo estipulado por ley.

### **RADICADO 202107698**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

### **SECRETARIA DE EDUCACION**



Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



CO-SC-CER-701118



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### **RADICADO 202106867**

El Concejo Municipal de Cajicá recibió respuesta satisfactoria de su solicitud dentro del tiempo establecido por ley.

### **RADICADO 202107371**

El Concejo Municipal de Cajicá responde por correo electrónico que recibieron respuesta dentro del tiempo establecido por ley, satisfactoriamente.

### **SECRETARIA JURIDICA**

### **RADICADO 202107128**

La señora Carolina López Vallejos recibió respuesta satisfactoria dentro del tiempo establecido por ley.

*Proyecto. Yiseth Dahiana Grisales Velandia  
Contratista*

*Dirección de atención integral al usuario y PQRS*