



## INFORME DE PQR PRIMER PERIODO DEL AÑO 2017 DE LA EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA

La oficina de control interno de la empresa inmobiliaria como administrador del manejo, direccionamiento y seguimiento de PQR'S, se permite presentar el informe de las PQR'S para el primer periodo que corresponde del mes de enero al mes junio del año 2017.

### 1. NORMATIVIDAD APLICABLE

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la empresa inmobiliaria, la Oficina de Control Interno evalúa el trámite de requerimientos realizados por la ciudadanía con el fin de vigilar que la atención se preste adecuadamente de acuerdo con las normas legales vigentes.

### 2. OBJETO

Revisar el cumplimiento oportuno de las peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos y entidades públicas o privadas a la empresa inmobiliaria, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

### 3. ALCANCE

El Periodo del objeto a ser evaluado, está comprendido entre 01 de enero y el 30 junio de 2017.

### 4. GLOSARIO

Las **PQR's**, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

**Petición:** es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

**Queja:** es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.



## 5. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones la encontramos **LEY 1755 de 2015 Art. 14** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*

Ahora bien, si citamos **el Manual de Procesos y Procedimientos de la EIC Página 71 de 362, encontramos lo siguiente:**

La Constitución Política de Colombia faculta a todos los ciudadanos a presentar peticiones a las entidades públicas o privadas, para que se les suministre información o se les dé trámite a situaciones de interés general o particular.

El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes es el siguiente:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar peticiones que impliquen consultas.

## 6. CANALES DE COMUNICACIÓN

La solicitud que realiza la ciudadanía y entidades las pueden efectuar a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** En la Calle 26 # 51-53 Piso 3 Torre Beneficencia Buzón que reposa en la puerta de ingreso EIC
- **Electrónico:** el aplicativo Mercurio para las peticiones que viene directamente del despacho De la Gobernación de Cundinamarca.
- **Telefónico:** A través de los números 7491541 – 7491539, los cuales son atendidos directamente por la Subgerencia.
- **Página:** [www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)



## 7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Según el sistema de radicación que se encuentra custodiado en la secretaria de la Gerencia General donde se recepcionan las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos o se transcriben directamente las solicitudes que lleguen al despacho por cualquier medio de comunicación, durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de (164) solicitudes de avalúos, (504) solicitudes del área técnica por arreglo de chapas o instalación y (19) Derechos de Petición, en el área de arrendamiento se encontró un total de (145) solicitudes de información para un total (832) PQR'S.

La fuente principal de información, es la base de datos en la correspondencia de la gerencia. Sin embargo, a partir de la Resolución 118 de abril de 2017, se creó la ventanilla única de atención al ciudadano con el fin de fortalecer la relación entre la empresa y sus usuarios.

Como resultado de la revisión, el total de PQR'S discriminado en todas sus dependencias para el año fueron:

### CLASIFICACION DE PQR'S PARA EL PRIMER PERIODO DE 2017

TIPO	TOTAL
Derechos de petición por solicitudes	527
Derechos de petición por quejas y reclamos	3
Derechos de petición por solicitudes de información	302
TOTAL	832

## 8. CANTIDAD DE SOLICITUDES (AREA TECNICA)

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<i>Solicitudes de petición</i>	110	26	50	10	77	83	356
<i>Peticiones de información</i>	29	23	19	7	42	28	148
<b>TOTAL</b>	139	49	69	17	119	111	504

Según la tabla de PQR'S se discrimina por mes la cantidad de peticiones, quejas y reclamos correspondientes al área técnica, allí se registraron 504 solicitudes en total lo cual se clasifican en dos tipos de solicitudes: solicitudes de petición, se registran 356; Solicitudes de información, se registraron 148.



## 8.1 RESULTADOS DE SOLICITUDES (AREA TECNICA)

JULIO-DICIEMBRE	CANTIDAD DE PETICIONES	INDICADOR	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
Solicitudes de petición	356	(356) solicitudes / (356) fueron respondidas	100%	Se encuentran (356) solicitudes administrativas (cerrajería, arreglo de puertas, mantenimiento de general) en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca las cuales fueron respondidas sin novedad, según archivo de solicitudes.
Solicitudes de información	148	(148) solicitudes / (148) fueron respondidas	100%	Se encuentran (148) solicitudes de información las cuales las fueron respondidas sin novedad alguna, según su archivo de solicitudes.

En el Área Técnica se evidencia que para el primer semestre del año 2017 se presentaron (504) PQR; de las cuales 356 fueron solicitudes de petición con la novedad de que no se encuentra fecha de respuesta en el “formato” utilizado para tal fin. Sin embargo, muestra que se encuentran como resueltos. La ausencia de la fecha no permite lograr un seguimiento oportuno y eficaz de la solicitud pedida por el cliente; de otro lado fueron resueltas (148) solicitudes de información por concepto de mantenimiento a la Sede.

## 9. CANTIDAD DE SOLICITUDES (GESTION PREDIAL)

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes de petición		67	27		42	28	164
<b>TOTAL</b>		67	27		42	28	164

Según la tabla de PQR´S se discrimina por mes la cantidad de peticiones, quejas y reclamos correspondientes al área avalúos. Se registraron (164) solicitudes en total de avalúos comerciales.



## 9.1 RESULTADOS DE SOLICITUDES (AREA AVALUO)

JULIO-DICIEMBRE	CANTIDAD DE PETICIONES	INDICADOR	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
Solicitudes de petición	164	(164) solicitudes / (164) fueron respondidas a tiempo	100%	Se encuentran (164) solicitudes para elaboración de avalúos comerciales y avalúos de renta, los cuales fueron respondidas a tiempo sin novedad y se adjunta el debido soporte de respuesta.

Una vez revisando los resultados de las peticiones solicitadas al área de avalúos vemos que durante el primer semestre del 2017 se presentaron un total de 164 peticiones; en las cuales se solicitaban cotizaciones o solicitud de servicio del área, respecto a los avalúos de predios y arrendamiento. Como resultado se dio respuesta oportuna cumpliendo con las exigencias establecidas por el área y el cliente.

## 10. DERECHOS DE PETICIONES - COMERCIALIZACION

El área de comercialización manifiesta que a diario se responden llamadas telefónicas donde hacen diferentes solicitudes con fin de consultar inmuebles para la venta o arriendo. En total desde Enero a Julio se recibieron (145) solicitudes de información. De esta manera se les informa a los interesados sobre los requisitos para poder acceder a la adquisición de estos servicios y se programa la cita para poder enviar funcionarios para mostrar los predios en arriendo o venta.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes de información		35	45	30	35	20	165
<b>TOTAL</b>		35	45	30	35	20	165



## 11. CANTIDAD DE DERECHOS DE PETICIONES - GERENCIA

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes de petición		1	2		1	3	7
Quejas y reclamos	2	1					3
Peticiones de información	2	1	2	1	2	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

Según la tabla de PQR'S se discrimina por mes la cantidad de peticiones, quejas y reclamos, se registraron 19 solicitudes en total lo cual se clasifican en tres tipos de solicitudes: 1. solicitudes de petición, se registraron 7; 2. peticiones de información, se registraron 9; 3. Quejas y reclamos, se registran 3.

El radicado (0585) se trata de una queja interpuesta por la señora Alba Consuelo Garzón Botero que trabaja en la oficina de empleos del SENA, el radicado (0321) referencia al derecho de petición por respuesta de la empresa de vigilancia al hurto de portátil, el radicado (0350) derecho de petición sobre hurto de elementos: portátil, disco duro, cargador, se respondieron a tiempo y sin novedad alguna.

### 11.1 RESULTADO DE DERECHOS DE PETICIONES DELEGADAS POR GERENCIA

JULIO-DICIEMBRE	CANTIDAD DE PETICIONES	INDICADOR	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
Solicitudes de petición	7	(7) solicitudes / (7) fueron respondidas a tiempo y sin novedad.	100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radicado (1101) se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente el día 11-03-2017.</li> <li>2. Radicado (1018) no se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente</li> <li>3. Radicado (2319) no se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente</li> <li>4. Radicado (3269) se encuentra soporte físico y derecho de petición, se da respuesta oportuna el día 04-06-2017</li> </ol>



				<p>5. Radicado (3323) se encuentra soporte físico y derecho de petición, se da respuesta oportuna el día 27-06-2017</p> <p>6. Radicado (3413) no se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente</p> <p>7. Radicado (1099) se encuentra soporte físico del derecho de petición, se dio respuesta oportuna el día 11-03-2017</p>
Quejas y reclamos	3	(3) solicitudes / (3) fueron respondidas a tiempo y sin novedad.	100%	<p>1. Radicado (0321) se encuentra soporte físico de la respuesta, se contesta oportunamente el día 18-01-2017</p> <p>2. Radicado (0350) no se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente el día 17-02-2017</p> <p>3. Radicado (0585) no se encuentra soporte físico de la respuesta, se responde oportunamente el día 02-03-2017</p>
Peticiones de información	9	(9) Peticiones de información / (9) se encuentran sin novedad.	100%	<p>1. Radicado (0055) se encuentra soporte físico del derecho de petición y respuesta; registrado en el formato de gerencia como resuelto con fecha 25-01-2017</p> <p>2. Radicado (1220) se encuentra soporte físico del derecho de petición y respuesta; registrado en el formato de gerencia como resuelto con fecha 11-03-2017</p> <p>3. Radicado (2282) se encuentra soporte físico del derecho de petición y respuesta; registrado en el formato de gerencia como resuelto con fecha 09-05-2017</p> <p>4. Radicado (0304) se encuentra soporte físico de la respuesta se contesta oportunamente el día 13-02-2017</p> <p>5. Radicado (0515) se encuentra soporte físico de la respuesta se contesta oportunamente el día 17-02-2017</p> <p>6. Radicado (1960) se encuentra soporte físico de la respuesta se contesta oportunamente el día 25-04-2017</p>



				<p>7. Radicado (1450) se encuentra soporte físico del derecho de petición se da respuesta oportuna el día 08-05-2017</p> <p>8. Radicado (2694) se encuentra soporte físico del derecho de petición se da respuesta oportuna el día 11-04-2017</p> <p>9. Radicado (3368) se encuentra soporte físico del derecho de petición se da respuesta oportuna el día 27-06-2017</p>
--	--	--	--	--

Una vez terminada la tabla de derechos de petición por Gerencia vemos que durante el primer semestre del año 2017 se presentaron un total de 19 solicitudes, la cual (7) solicitud de petición fueron respondidas a tiempo, (3) solicitudes de quejas y reclamos fueron resueltas, (9) peticiones de información que se encuentra como resuelta en el formato de gerencia, con la novedad de que (6) peticiones no se encuentra respuesta física.

## 12. CONCLUSIONES

La Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca en proceso de mejora continua viene tratando el procedimiento de PQR'S a fin de que día a día sea el mejor en los resultados. Una vez verificada la información recaudada en las diferentes áreas de la Empresa se encontró que durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de (164) solicitudes de avalúos se respondieron a tiempo y sin novedad, (504) solicitudes del área técnica por arreglo de chapas o instalación, con la recomendación de que se registre la fecha de respuesta del derecho de petición o solicitud en el formato para poder llevar un control y seguimiento en sus solicitudes ya que en el formato aparece como resuelto pero no indica fechas, (19) Derechos de Petición delegadas por gerencia la cual se encuentran (6) peticiones con novedad ya que fueron respondidas pero está pendiente la respuesta física de ellas, (145) solicitudes de información en el área de arrendamiento que se contestaron a tiempo y sin novedad.

## 13. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos, y derechos de petición por parte de los diferentes usuarios que interponen ante la Empresa Inmobiliaria Cundinamarquesa, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de este procedimiento.

- Mayor seguimiento a la respuesta de las PQR's, no existen alertas o seguimiento adecuado a los mismos, ello podría generar silencios administrativos o posibles





sanciones. Es importante reiterar la importancia de implementar mecanismos automáticos de recepción traslado y seguimiento de comunicaciones tanto internas como externas.

- Se reitera nuevamente la recomendación a cada una de las áreas siempre que se conteste un derecho de petición se deje evidencia o soporte para poder ejercer mayor control sobre el mismo.
- Se recomienda al área técnica se registre la fecha de respuesta del derecho de petición o solicitudes las cuales el 90% son realizadas por medio telefónico, en el “formato” de atención en la sede, para poder llevar un adecuado control y seguimiento, ya que en el aparece como resuelto, pero no indica fechas para poder evidenciar si el servicio fue oportuno.

Cordialmente

Johny G. Navas F.  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Cristian Franco





Bogotá D.C. 27 de Julio de 2017

Doctor:

**ANDRES ARIAS QUINTANA**

Gerente General

**EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA**

Bogotá D.C

**ASUNTO: ENTREGA INFROME PRIMER SEMESTRE PQR – 2017**

Respetado Dr. Andres,

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la empresa inmobiliaria, la Oficina de Control Interno presenta el “Informe semestral de PQR primer periodo de 2017”, con el fin de revisar el cumplimiento oportuno de las peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos y entidades públicas o privadas a la empresa inmobiliaria, así como las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Cordialmente,

**JOHNY G. NAVAS F.**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 9 folios



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca  
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.  
Bogotá, D.C. Tel. 749 1538 - 749 1538 - 749 15341