

Bogotá D.C. 21 de Marzo de 2018

Doctor
ANDRES ARIAS QUINTANA
Gerente General
EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA
Bogotá D.C

ASUNTO: ENTREGA INFORME, SEGUNDO SEMESTRE PQRS 2017

Respetado Dr. Andrés,

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 y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, la Oficina de Control Interno presenta el Informe semestral de PQRS segundo 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,

MARTHA L. APONTE
Jefe Oficina de Control Interno



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE"

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

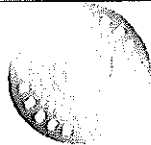
Facebook: /CundinamarcaGob Twitter: @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

INFORME DE PQRS SEGUNDO PERIODO DEL AÑO 2017 DE LA EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA

La Oficina de Control Interno de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, como evaluador al trámite de requerimientos realizados por la ciudadanía en la atención a las PQR'S, se permite presentar el informe de estas para el segundo periodo que corresponde del mes de Julio al mes diciembre del año 2017.

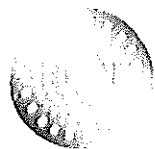
1. NORMATIVIDAD APLICABLE

Norma	Descripción
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Artículo 76 de la Ley 1474	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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:



	<p>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.</p> <p>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...”.</p>
<p>Manual de Procesos y Procedimientos de la EIC, página 75 y 76.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias-PQRS (Código 200-30-2-03)-Caracterización de proceso.</p>	<p>El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRS y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el análisis de las PQR radicadas</p>

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 y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, 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 julio y el 31 de diciembre de 2017.

4. GLOSARIO

Las PQR'S, (Petitionen, 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.

Derecho de Petición: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". Este se desarrolla en concordancia con el Código Contencioso Administrativo.

Derecho de Petición de Interés General: Por medio de éste se solicita a la autoridad pública, para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de Petición de Interés Particular: Por medio de éste se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Queja: Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

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.

Sugerencia: Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionado con la prestación del servicio.

5. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones lo encontramos en la **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:

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.

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...”.

Manual de Procesos y Procedimientos de la EIC, pagina 75, 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:

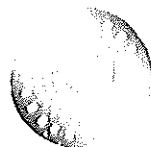
- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar peticiones que impliquen consultas.

Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS- Sistema de Gestión de Calidad (Código: 200-30-03).

- La persona debe radicar en la recepción de la Gerencia su solicitud, queja o reclamo.
- La Gerencia da registro de Ingreso de PQRS
- Dependiendo del tema, la Gerencia remite la PQR al área correspondiente y se asigna para la proyección de respuesta.
- El área o proceso que le corresponde según el asunto proyectará la respuesta justificando la solicitud, adicional se reportará a través del Software de calidad QMA- Módulo de Mejora.
- La Oficina Asesora Jurídica procede a revisar si la respuesta es coherente con la solicitud y cumple los requisitos normativos.
- La Oficina Asesora Jurídica remite a Gerencia para la firma correspondiente de la respuesta por parte del Gerente general.
- La Gerencia envía respuesta a la persona o entidad pública o privada que solicitó la PQRS.
- La Gerencia registrar y guarda copia de la respuesta radicada.
- La Oficina de Control Interno realiza un análisis de las PQRS identificando las causas de las mismas, con el fin de establecer acciones de mejora.

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 a través del buzón que reposa en la puerta de ingreso EIC.
- **Electrónico:** A través del aplicativo Mercurio de la oficina CIAC de la Gobernación de Cundinamarca (Centro de Información y Atención al Ciudadano).
- **Telefónico:** A través de los números 7491541 – 7491539, los cuales son atendidos directamente por la Subgerencia.
- **Página:** www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co a través del link: Servicio al Ciudadano.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información aportada inicialmente por la Oficina de Gerencia relacionada en la base de datos en Excel que allí manejan, el periodo analizado es el comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, recopila el proceso de las PQRS que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, correo institucional, Oficina de radicación y CIAC y distribuidos a las diferentes áreas de acuerdo a su competencia.

Mediante oficio del 8 de febrero de 2018, la oficina de control interno le solicitó respuesta a las peticiones, quejas y reclamos recibidos por la Gerencia en el segundo semestre del año 2017, indicando: número de radicado de la solicitud, fecha, datos del remitente, asunto o solicitud, fecha y soporte de respuesta. Frente a estos requerimientos las áreas procedieron a enviar las respuestas relacionadas con los derechos de petición, por tanto hacemos énfasis en este punto, dado que solo fue suministrado al área de Control Interno, las respuestas relacionada con derechos de petición.

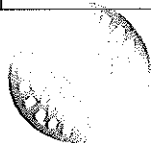
Dado que la información suministrada a la Oficina de Control Interno no se encuentra adecuadamente clasificada y no se está consolidada en una sola dependencia, lo cual dificultó su análisis, constituyéndose así en una limitación al alcance del presente informe.

En relación a lo anterior, y en aras de mejorar el manejo que se le ha venido dando a la recepción de PQRS, la entidad diseñó un nuevo formato destinado al almacenamiento, distribución, trazabilidad y análisis de este tipo de requerimientos, para de esta manera llevar a cabo un mejor control de este proceso.

Como resultado de la revisión a los documentos remitidos a la Oficina de Control Interno por parte de cada una de las dependencias, se encontró que el resultado de los derechos de petición contestados y discriminados mensualmente para el periodo de julio a diciembre de 2017, fue el siguiente:

TABULACION PQRS AREA AVALUOS

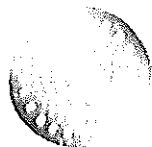
CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	ASUNTO	ESTADO
1	3556	07/07/2017	DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACION LEY 1712 LEY 1474	EIC 689 07/07/2017
2	3902	31/07/2017	PLANEACION SILVANIA	REMISION POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION INTERPUESTA POR LOS SEÑORES JOSE AGUSTIN VARGAS GARZON, JOSE HUMBERTO MEDINA Y LEONEL VALERO	EIC 804 DE AGOSTO 22 de 2017
3	4511	29/08/2017	VEEDURIA NACIONAL JUAN CARLOS CALDERON ESPAÑA	DERECHO DE PETICION INFORMACION CONTRATOS DE AVALUADORES, RAA COPIA DE AVALUOS DE SUELO DE PROTECCION	RESPUESTA EIC 883 05 DE SEPTIEMBRE DE 2017





TABULACION PQRS AREA COMERCIAL

CANT.	Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	3558	07/07/2017	JULIA ROMERO LARA	DERECHO DE PETICION APARTAMENTO 604 CONJUNTO OVIEDO DAÑO EN TUBO DE AGUA	RESPUESTA 10 DE JULIO DE 2017 ENVIADO POR SANDRA ORTIZ POR 472 FIRMADO POR LUIS FELUPE VASQUEZ
2	4065	10/08/2017	SERVI INGENIERIAS	DERECHO DE PETICION SOLICITUD RESPUESTA EN RELACION CON LA ADQUISICION DE INMUEBLE UBICADO EN LA CARRERA 68 - 67B, -09, CESION DE CONTRATO, REINTEGRO DE DINEROS INSTALACION DE VALLA	RESPUESTA EIC 871 DE AGOSTO 23 DE 2017
3	4169	17/08/2017	YAQUELINNE ROBLES	REMISION POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION IMPUESTA POR EL SEÑOR CARLOS O TORRES AGUIRRE SOLICITUD DE CESION DE UNCONTRATO, REITEGRO DE DINEROS Y RESPUESTA A UNA COMUNICACIÓN DE 16 DE JUNIO	RTA EIC 871 AGOSTO 23 2017
4	4534	30/08/2017	MARGARETH A. PEÑA - JOSE LUIS ZAMBRANO JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO JESE JOAQUIN VARGAS LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS	DERECHO DE PETICION INFORMACION CUMPLIMIENTO OBUGACIONES PARQUEADERO PUBLICO LA PLACITA Y TERRENOS SALON COMUNAL	RESPUESTA EIC 913 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017
5	4535	30/08/2017	MARGARETH A. PEÑA - JOSE LUIS ZAMBRANO JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO JESE JOAQUIN VARGAS LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS	DERECHO DE PETICION INFORMACION SOBRE ESTADO DEL TERRRENO DONDE ESTÁ CONSTRUIDO EL SALON COMUNAL UBICADO EN LA CARRERA 61 N / 67B-18	RESPUESTA EIC 913 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017
6	4643	11/09/2017	BENEFICIENCIA YAQUELIN ROBLES	DERECHO DE PETICION DE 31 DE AGOSTO SOLICITUD REMISION DE DOCUMENTOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO SIBATE SECTOR MURO REDONDO	RESPUESTA SEPT - 18 DE 2017
7	4644	11/09/2017	COMERCIALIZADORA KAYSSER C.K.SAS	DERECHO DE PETICION RESPUESTA A FONDO URGENTE INFORMACION DE OTRO SI MODIFICATORIO AL TIEMPO AL CONTATO DE ARRENDAMIENTO COMERCIAL NUMERO 41	RESPUESTA EIC 1029 SEPTIEMBRE 25 DE 2017
8	5018	02/10/2017	SECR PRIVADA	TRASLADO DE DERECHO DE PETICION DE DEISSY VIVIANA AGUDELO CENDALES PREDIO DE CEDULA CATASTRAL 001338230600600000	RESPUESTA EIC 1097 - 11 DE OCTUBRE DE 2017
9	5394	24/10/2017	ROCIO DEL PILAR DIAZ FRANCO	DERECHO DE PETICION POR IRREGULARIDADES INMUEBLE ARRENDADO	16 DE NOVIEMBRE 16 DE 2017
10	5638	09/11/2017	JAVIER ANTONIO MORALES	DERECHO DE PETICIÓN - ARREGLOS LOCATIVOS CONTRATO ARRENDAMIENTO 057-2013	RTA 24 11/2018



TABULACION PQRS AREA CONVENIOS

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	3769	21/07/2017	SECRETARIA PRIVADA GOBERNACION EUZABETH VALERO	REMISION DE DERECHO DE PETICION RADICADO EN EL DESPACHO DEL SEÑOR GOBERNADOR POR PARTE DE LA PERSONERA MUNICIPAL DE CHIA PETICION DE LA SEÑORA MARIA LEONORDIAZ RANGEL - PROYECTO DE VIVIENDA EN COTA REMISION POR COMPETENCIA	RESPUESTA EIC 916 DE 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017
2	4050	10/08/2017	MARIO GARZON	DERECHO DE PETICION PAGO DE CUENTA DE FECHA DE 16 DE JUNIO DE 2017	EIC 795 DE AGOSTO 15 de 2017
3	4550	31/08/2017	PERSONERIA SOPO	REMISION DE DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA MARIA LEONOR DIAZ RANGEL REFERENTE VIVIENDAS EN COTA	RESPUESTA EIC 916 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017
4	4676	12/09/2017	ROSA STELLA LOZANO	DERECHO DE PETICION VENTA DE PREDIOS RURALES MUNICIPIO DE SAN BERNARDO VEREDA SANTA MARTHA EL SILENCIO Y SORRENTO	RESPUESTA EIC 1023 SEPTIEMBRE 22 DE 2017
5	4990	29/09/2017	CAICEDO Y AGUDELO	DERECHO DE PETICION INFORMACION SOBRE LA EXISTENCIA DE UN PREDIO FINCA BUENOS AIRES	EIC 1097 11/10/17
6	5223	12/10/2017	LUIS GUILLERMO ARBOLEDA MARTINEZ	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COPIAS DE DOCUMENTOS PREDIOS LAS LETICIAS	EIC 1134 DE OCTUBRE 20 DE 2017
7	5434	27/10/2017	OLGA JAKELINE ROJAS CASTILLO	DERECHO DE PETICION BIENES INMUEBLES UBICADOS EN SOACHA DERECHO DE POSESION	EIC 1172 DE NOVIEMBRE 9 DE 2017
8	5550	07/11/2017	CAROLINA CHAVES	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION AVALUOS DE BIENES OBRAS TRASMILENIO FASE II	CORREO ELECTRONICO 28/11/17

TABULACION PQRS AREA JURIDICA

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	3819	25/07/2017	CLAUDIA JAZMIN RAMIREZ	DERECHO DE PETICION REQUERIMIENTOS PROCESO DE INVITACION PUBLICA 004 DE 2017 REFORZAMIENTO ESTRUCTURAL Y ADECUACIONES EDIFICIO PEDRO A. LOPEZ	REONDIDO EL 04 DE AGOSTO PAGINA SECOP
2	4973	28/09/2017	SEGUROS DEL ESTADO	DERECHO DE PETICION CONTRATO 246 - 2015 VICTIMASD VIOTA SOLICITUD DE DOCUMENTOS ACTA DE LIQUIDACION PARA SER EFECTIVA POLIZA DE CUMPLIMIENTO	RESPUESTA EIC 1052 04 DE ABRIL 2017
3	6625	26/12/2017	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DERECHO DE PETICION - INVITACION PUBLICA 06	RTA 29/12/2017 ENVIADO POR 472



TABULACION PQRS AREA FINANCIERA

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	4898	25/09/2017	KARLA GOMEZ GOMEZ	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICACION POR ESCRITO SOBRE EL VALOR DE PAGOS A FAVOR	RESPUESTA 09 DE OCTUBRE DE 2017
2	5010	02/10/2017	INVERSIONES KHARFAN Y CIA	DERECHO DE PETICION SOPORTES DE PAGO A SAE (ANTIGUA DNE)	RESPUESTA EL 20 DE OCTUBRE DE 2017

TABULACION PQRS AREA RECURSO HUMANO

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	4026	08/08/2017	SECRETARIA JURIDICA	CIRCULAR 13 DE 2017 DERECHO DE PETICION RADICADO MERCURIO 20171056693 DE 04 DE AGOSTO DE 2017 INFORMACION DE MILTON ROMERO Y MAURICIO IBAÑEZ	CONTESTADO VIA CORREO ELECTRONICO

TABULACION PQRS AREA SUBGERENCIA

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	4108	15/08/2017	ROBERTO MARIO OCHOA	CIRCULAR 14 DE 2017 DERECHO DE PETICION MERCURIO 2017104556 DE AGOSTO 2 DE 2017 INFORMACION CONTRACTUAL DEL SEÑOR JOLMAN MAURICIO AGUIRRE BARRERA	CONTESTADO POR CORREO
2	5017	02/10/2017	CESAR AUGUSTO CARRILLO	DERECHO DE PETICION - EXPEDIENTE 2017077989- AYUDAS DEL GOBIERNO A YACOPI	CORREO ELECTRONICO HERNAN ROMERO

TABULACION PQRS AREA FINANCIERA Y SUBGERENCIA

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	4786	18/09/2017	JUAN CARLOS COY	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE RESOLVER INQUIETUDES CON SOPORTES TECNICOS JURIDICOS Y PRESUPUESTALES PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL	RESPUESTA EIC 1044 SEPTIEMBRE 28 DE 2017

TABULACION PQRS AREA COMERCIAL Y FINANCIERA

CANT.	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	6152	04/12/2017	UDEC-UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA - MYRIAM LUCIA SANCHEZ GUTIERREZ	REITERACION DERECHO DE PETICION - BIENES ADMINISTRADOS POR LA EIC DE PROPIEDAD DE LA U. DE CUND.	EIC 1217 DE DICIEMBRE 18 DE 2017



TABULACION PQRS PENDIENTE POR ACLARAR DEPENDENCIA (Recibe Gustavo y Mauricio)

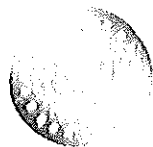
CANT.	Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
1	4794	18/09/2017	YAQUELINNE ROBLES	DERECHO DE PETICION DE 31 DE AGOSTO DE 2017 SOLICITUD DE INFORME ACERCA DE PROBLEMÁTICA DEL FUNCIONAMIENTO DE PARQUEADERO MI PLACITA	RTA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2017
4	5397	24/10/2017	RICARDO VARELA VILLALBA	SOLICITUD DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION HURTO DE ELEMENTOS DENTRO DE LA GOBERNACION	RTA 23 DE OCTUBRE 23 DE 2017

TABULACION PQRS AREA TECNICA

CANT.	Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	ESTADO
3	3603	11/07/2017	PERSONERIA DE VILLAGOMEZ	DERECHO DE PETICION- SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS Y TERMINACION CONTRATO DE OBRA CIVIL 134 - 2015 CASA DE GOBIERNO	RESPUESTA 01 DE AGOSTO VIA CORREO ELECTRONICO
4	3637	12/07/2017	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	DERECHO DE PETICION DE LILIAN FLORINDA GARCIA SILVA PRESUNTAS IRREGULARIDADES PARQUE BARANDILLAS ZIPAQUIRA	RESPUESTA EIC 750 DE AGOSTO 02 DE 2017
8	3912	01/08/2017	MINIAGRICULTURA	TRASLADO DE DERECHO DE PETICION NUMERAL 2 EN EL MARCO DEL CONTRATO 20150407	REPUESTA SIGEP AGOSTO 04 DE 2017
18	3943	02/08/2017	LUIS LIBRADIER GIRALDO	SOLICITUD ENTREGA INFORME PROCESO 252696	RESPUESTA AGOSTO 16 DE 2017

Según la tabla se discrimina por áreas y por mes la cantidad de derechos de petición.

Cuenta de CANT.	MESES							Total general
AREAS	Jul	ago	sep	oct	nov	dic		
AVALUOS	2	1					3	
COMERCIAL	1	4	2	2	1		10	
COMERCIAL / FINANCIERA						1	1	
CONVENIOS	1	2	2	2	1		8	
FINANCIERA			1	1			2	
FINANCIERA /SUBGERENCIA			1				1	
JURIDICA	1		1			1	3	
RECURSO HUMANO		1					1	
SUBGERENCIA		1		1			2	
TECNICA	2	2					4	
GUSTAVO Y MAURICIO			1	1			2	
Total general	7	11	8	7	2	2	37	



Observaciones.

Cada área manifiesta que a diario se resuelven peticiones vía telefónica, las cuales son interpuestas por funcionarios de la Gobernación, los cuales solicitan diferentes servicios de mantenimiento que son asignados a los contratistas para dar solución oportuna cumpliendo con las exigencias establecidas por el cliente y el área correspondiente. El área comercial comunica que a diario se responden llamadas donde se hacen diferentes solicitudes con fin de consultar inmuebles para la venta o arriendo, de esta manera se les informa a los interesados sobre los requisitos para poder acceder a la adquisición de estos servicios y se programa cita con el objeto de mostrar los predios en arriendo o venta.

La Oficina de Control Interno solicitó al área técnica una relación de las solicitudes atendidas durante el segundo semestre de 2017 a través de correo electrónico, como resultado se obtuvo lo siguiente:

Mes	Total Solicitudes	Realizadas dentro de los 3 primeros días	Realizadas a más de 3 días
Julio	65	58	7
Agosto	60	50	10
Septiembre	61	59	11
Octubre	62	58	4
Noviembre	22	21	1
Diciembre	58	52	6

De lo anterior se concluye que la mayoría de las solicitudes se resuelven dentro de los tres (3) primeros días, para los demás casos, dado su grado de complejidad tardan más de este tiempo, sin superar los treinta (30) días.

CONCLUSIONES

De acuerdo al informe de PQRS, se concluye que la entidad dio oportuna respuesta a los derechos de petición recibidos durante el periodo comprendido desde 1 julio hasta el 31 de diciembre de 2017, dentro de los límites establecidos en la normatividad para dar cumplimiento a este tipo de requerimientos.

El mecanismo más utilizado en relación a este tipo de requerimientos, sigue siendo la presentación de oficio personal o por correo certificado. La entidad cuenta con canales idóneos para que la comunidad en general, acceda de manera ágil y sencilla para exponer sus solicitudes, inquietudes y manifestaciones.

Una vez verificada la información recaudada en las diferentes áreas de la Entidad, se encontró que durante el segundo semestre de 2017 se recibieron un total de (37) derechos de petición, siendo las áreas que más reportan solicitudes: Área Comercial, Gestión Predial y Dirección Técnica.

Con el objeto de mejorar el proceso de recepción y trámite a las PQRS, la entidad diseñó un nuevo formato que permite tener un mayor control en la trazabilidad y análisis de este tipo de requerimientos.



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 y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, 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 PQRS, toda vez que 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 a cada una de las áreas, que una vez se dé respuesta a los derechos de petición, quejas, reclamos u otro tipo de solicitudes, se deje evidencia o soporte en la gerencia para que desde allí, se ejerza un mayor control y se dé cumplimiento con el procedimiento establecido por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se recomienda que cada área de la entidad designe un responsable de dar trámite a las PQRS con el fin de obtener información rápida y oportuna.
- Se sugiere implementar un software de correspondencia que nos permita ser eficientes en cuanto al manejo de las peticiones, quejas, reclamos u otro tipo de solicitudes.
- Es importante optimizar los tiempos de respuesta de cada una de las PQRS.
- Se recomienda implementar y sensibilizar al personal con el objeto de incentivar el uso de las herramientas que puedan medir el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en la entidad.

Cordialmente





MARTHA L. APONTE
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Pilar Contreras y Edward Soler



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
¡LA LEYENDA VIVE!

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co