

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
I TRIMESTRE DEL 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
BOGOTÁ D.C. ABRIL 2020**



CO - SC-CER 596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca  
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.  
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1538 - 749 15341

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

## PRESENTACIÓN

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 reza que *“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...”*

Atendiendo lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD-, y demás requerimientos recibidos y atendidos por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2020, ello con el fin de determinar si las respuestas se dieron en la oportunidad legal de acuerdo con la naturaleza de las peticiones, de tal manera que de ser procedente, esta oficina formulará las recomendaciones necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos con el único fin de ejercer una mejora continua al interior de la Entidad.

## NORMATIVA EN LA MATERIA

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991: *“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.”*
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991: *“todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”*
- Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

- Informe PQRSD I Trimestre del 2020.
- Base de datos de PQRSD suministrada por la el apoyo de la Gerencia.

### 1. OBJETO.

Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD, y demás requerimientos recibidos, durante el primer trimestre de 2020.



CO - SC-CER 596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca  
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.  
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1538 - 749 15341

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

## 2. ALCANCE.

Se verificó el cumplimiento de las normas constitucionales legales y reglamentarias que son aplicables a las PQRSD y la aplicabilidad del procedimiento Sistema de Gestión de Calidad (Código: 200-30-03).

## 3. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la Entidad a las PQRSD del primer trimestre de 2020, se realizó a partir del análisis de la base de datos suministrada por el apoyo de la Gerencia, la cual consolida la información de toda la correspondencia incluyendo las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales de comunicación.

- Con base en la información suministrada, se realizó un análisis de las PQRSD, según la tipología, el canal de comunicación y la cantidad radicada por mes.
- Se procedió a realizar el análisis teniendo en cuenta parámetros como: estado del requerimiento, pertinencia y oportunidad.
- Por último, se realizaron conclusiones y recomendaciones para la mejora continua.

## 5. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones se encuentran en la Ley 1755 de 2015 Art. 14, de tal manera que so pena de sanción disciplinaria toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial 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.

En este sentido, 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.

En conclusión, el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes es el siguiente:

SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	15 DIAS
RECLAMO	15 DIAS
PETICIONES DE INFORMACION	10 DIAS
PETICIONES QUE IMPLIQUEN CONSULTAS	30DIAS

3. Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS-, adoptado por el 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 PQRS 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 para su firma por parte del Gerente General.
- ⇓ La Gerencia envía respuesta a la persona o entidad pública o privada que solicitó la PQRS.
- ⇓ La Gerencia registra 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

Las solicitudes de la ciudadanía y entidades pueden ser efectuadas a través de los siguientes canales:

<b>Presencial:</b>	En la Calle 26 # 51-53 Piso 3 Torre Beneficencia a través del buzón que reposa en la puerta de ingreso EIC.
<b>Electrónico:</b>	A través del aplicativo <i>Mercurio</i> de la oficina CIAC de la Gobernación de Cundinamarca (Centro de Información y Atención al Ciudadano).
<b>Telefónico:</b>	A través de los números 7491541 – 7491539, los cuales son atendidos directamente por la Subgerencia.
<b>Página:</b>	<a href="http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co">www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co</a> a través del link: Servicio al Ciudadano.

## 7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El presente informe se generó analizando cada PQRS de la información que ingresa y es registrada en la base de datos de Excel.

La oficina de Control Interno de acuerdo con la información suministrada procedió a elaborar el presente informe, con el fin de verificar el cumplimiento en la oportunidad legal y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos.

Así las cosas, el presente informe correspondió al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por las áreas de la Entidad, correspondientes a los periodos de los meses de enero, febrero y marzo de 2020.



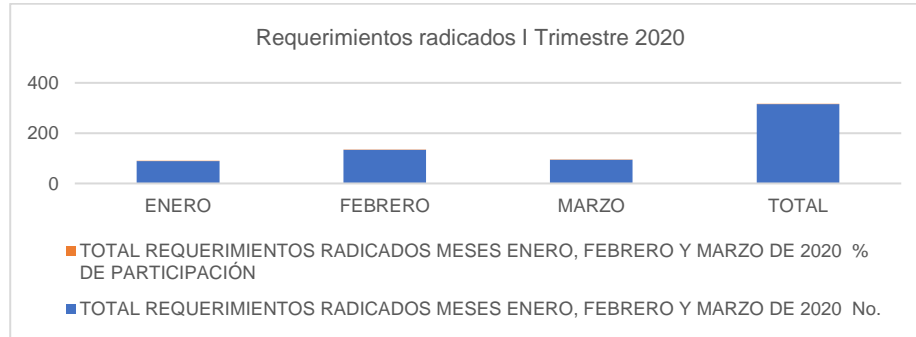
CO - SC-CER-596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca  
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.  
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1538 - 749 15341

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)

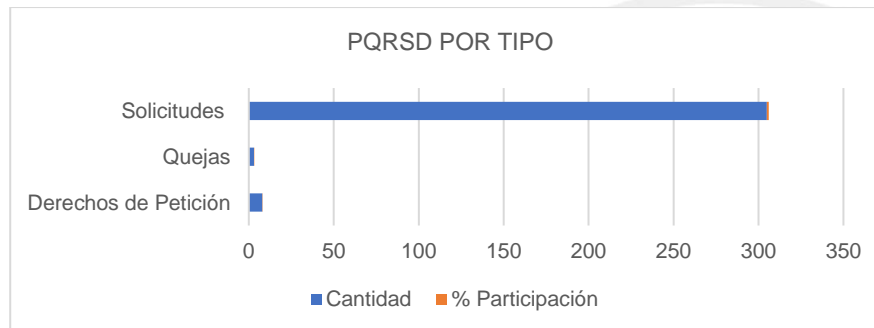
PQRSD		
MES	No.	% DE PARTICIPACIÓN
ENERO	89	28%
FEBRERO	133	43%
MARZO	94	29%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>



De la anterior información se concluye que el mes en el cual más se radicaron requerimientos fue febrero, con un porcentaje equivalente al 43%, seguido de marzo que agrupó el 29% y finalmente el mes de enero con un porcentaje del 28%.

Lo anteriormente expuesto obedece a la recepción de 321 requerimientos radicados en la Entidad que se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Requerimientos	Cantidad	% Participación
Derechos de Petición	8	2,5%
Quejas	3	0,9%
Solicitudes	305	96,5%
Total	316	100%



Las PQRSD radicadas durante el periodo evaluado fueron las siguientes:

Solicitudes generales en un 96.5%, derechos de petición en un 2.5% y quejas en un 0.9%. No se registraron agradecimientos ni felicitaciones.

A continuación se presenta el resumen de las PQRSD radicadas por tipología:

### 7.1. PQRs RECIBIDAS COMO “DERECHO DE PETICIÓN”:

A continuación se detalla el total de los oficios clasificados por la Entidad como derechos de petición y registrados por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado:

Nº RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
172	28/1/2020	ALCALDIA DE RICAURTE	DERECHO DE PETICION , REITERACION DE SOLICITUD DE RESPUESTA AL OFICIO S.I.O.P 1400,02,02 LIQUIDACION CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 008 DE 2017	Tramitado con comunicación escrita de fecha 18 de febrero de 2020.
268	6/2/2020	NOHORA MARTINEZ Y OTROS	DERECHO DE PETICION CONDICIONES RED DE ALCANTALLADO CONTRATO EPC - O-251-2019 PPLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO FASE I SILVANIA	Respuesta vía correo electrónico del 6 de febrero de 2020, soporte adjunto.
300	11/2/2020		DERECHO DE PETICION SOBRE EL PROCESO DE PAGO CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS 329-2019	Respuesta el día 20-04-2020.
301	11/2/2020	SERVI INGENIERIA SAS	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE TERMINAR CON LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES AL PREDIO UBICADO EN LLA AVENIDA CARRERA 68 67B 09	Respuesta el día 30-04-2020
303	11/2/2020	CLEMENTE HERNANDEZ	DERECHO DE PETICION RENEGOCIAR Y EVALUACION CANON DE ARRENDAMIENTO LOCAL No 7 MULTICOMIDAS CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 452 - 2017	Respuesta del 2 de marzo de 2020
308	12/2/2020	INCAR	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE CERTIFICACION DE OBRA COPIA COPIAACTA DE LIQUIDACION DE OBRA CONSTRUCCION DEL CENTRO DE ATENCION A MENOR INFRACTOR GIRARDOT	Respuesta desde el área técnica el 18 de febrero 2020
722	17/3/2020	EXTERNO	DERECHO DE PETICION PONGA REQUIERA A LA CORPORACION SUJETOS COLECTIVOS LA NECESIDAD DE SALDAR DEUDAS CORRESPONDIENTES Y ENTREGAR PAZ Y SALVO DE LOS TRABAJOS POR DIANA CAÑOLA	Respuesta el día 21 de abril de 2020.
724	17/3/2020	EXTERNO	PETICION CONJUNTA LOCALES LABRADOR	Respuesta del 13 de abril de 2020 (Correo electrónico)

Analizados los anteriores datos se tiene que para el primer trimestre del año 2020, se recibieron ocho (8) derechos de petición, de los cuales cuatro (4) fueron atendidos por el área técnica y que obedecieron a pago de contrato de prestación de servicios, liquidación de contrato interadministrativo, información de Contrato EPC 251 de 2019, saldo de cuentas y paz y salvo del contrato suscrito con Diana Cañola en la vigencia 2019.

Adicionalmente, se evidenció que la Oficina Asesora Jurídica dio trámite a dos (2) derechos de petición que tenían por objeto requerir la evaluación de canon de arrendamiento del Contrato 452 de 2017 y solicitar la certificación de obra y acta de liquidación del Contrato suscrito para la Construcción del Centro de Atención a Menor Infractor Girardot.

Finalmente, según el registro de recepción de correspondencia la Dirección de Comercialización dio trámite a dos (2) derechos de petición relacionados con la terminación de los trámites correspondientes al predio ubicado en la Avenida Carrera 68 No. 67B- 09 y una (1) petición conjunta referente a los locales Labrador.

Ahora bien, del cuadro expuesto entregado por el apoyo de la Gerencia, se concluye que de los ocho (8) derechos de petición, seis (6) fueron tramitados dentro de los términos legales y dos (2) se respondieron fuera

de términos, ya que se radicaron el 11 de febrero de 2020 y se dio trámite hasta el 20 y 30 de abril de 2020 respectivamente.

Adicionalmente, dos (2) derechos de petición fueron radicados el 17 de marzo de 2020 y fueron tramitados el 13 y 21 de abril del año en curso, es decir no se cumplió con el término de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Sin perjuicio de lo anterior, frente a estos dos últimos requerimientos esta Oficina tiene en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, debido a la contingencia en la que se encuentra el país por el Coronavirus COVID-19.

Dicho Decreto estableció:

*Artículo 5.º Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales".*

Ahora bien, esta Oficina reitera la obligación de dar respuesta a toda petición en los términos legales establecidos y garantizar que las respuestas emitidas sean de fondo y en cumplimiento de la normatividad legal vigente, esto es, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Es preciso recalcar la importancia de dar atención prioritaria a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes-PQRS-, dado que las mismas corresponden a la materialización de un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y que por tanto deben ser resueltas oportunamente para evitar ocasionar un perjuicio irremediable a los peticionarios.

En este sentido, la falta cumplimiento de los términos para resolver dichas peticiones pueden constituir una falta gravísima para el servidor público y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa en materia disciplinaria.

## 7.2. QUEJAS RADICADAS:

A continuación se presentan las diez (10) quejas recibidas durante este trimestre:

Nº RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
147	24/1/2020	YESSICA JACQUELINE ROCHA BERNAL	QUEJA CONTRA GUARDA DE SEGURIDAD MARIA SUAREZ PUERTA 2 DE FUNCIONARIOS ENTRADA CALLE 26	Respuesta el 5 de febrero de 2020
148	24/1/2020	ROSALINDA MELO SANABRIA	QUEJA CONTRA GUARDA DE SEGURIDAD MARIA SUAREZ	Respuesta el 5 de febrero de 2020

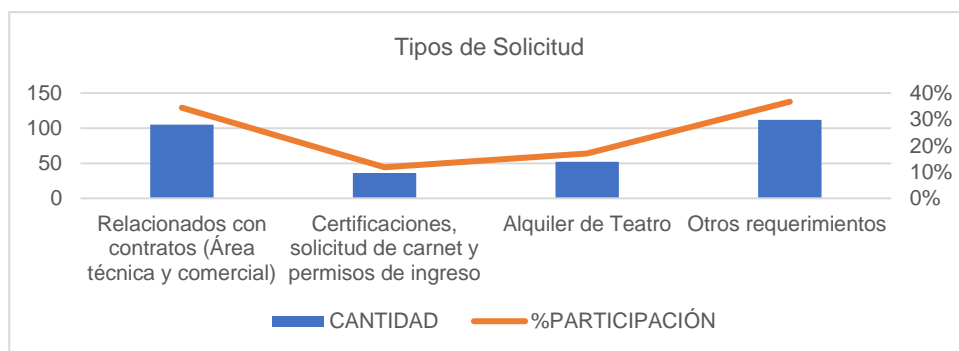
Nº RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
			PUERTA 2 DE FUNCIONARIOS ENTRADA CALLE 26	
378	17/2/2020	LUZ MARINA CASCAVITA	QUEJA SOBRE IRREGULARIDADES SERVICIO DE RESTAURANTE DE LA CARPA	Respuesta 21 de febrero de 2020

De lo anterior, se establece que las tres (3) quejas recibidas, fueron atendidas de manera oportuna y estuvieron relacionadas con inconformidades por el trato de una guarda de seguridad y por irregularidades en el servicio de un restaurante.

### 7.3. SOLICITUDES

De acuerdo a la relación entregada por el apoyo de la gerencia se recibieron 310 solicitudes generales las cuales esta Oficina clasificó de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUDES	CANTIDAD	%PARTICIPACIÓN
Relacionados con contratos (Área técnica y comercial)	105	34%
Certificaciones, solicitud de carnet y permisos de ingreso	36	12%
Alquiler de Teatro	52	17%
Otros requerimientos	112	37%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>



Analizadas las solicitudes radicadas en la Empresa, esta Oficina se permite concluir que los requerimientos más relevantes son en materia de contratación por los negocios que maneja la Entidad, como es el caso de solicitudes de informes, actas de liquidación, solicitud de documentos para efectuar liquidaciones, solicitudes de revisión de ejecución de obras, solicitudes de arrendamiento y mantenimiento por daños en inmuebles arrendados y otros requerimientos relacionados.

Así mismo, algunas solicitudes están relacionadas avalúos, apoyo logístico, solicitud de información por ventas de inmuebles, permisos para ventas dentro de la Gobernación, acuerdos de pago, estados de cuenta de cánones de arrendamientos, entre otros.

Las solicitudes menos representativas fueron las encaminadas al alquiler del teatro, certificaciones y permisos para el ingreso a la Gobernación de algunos funcionarios en días no laborales.

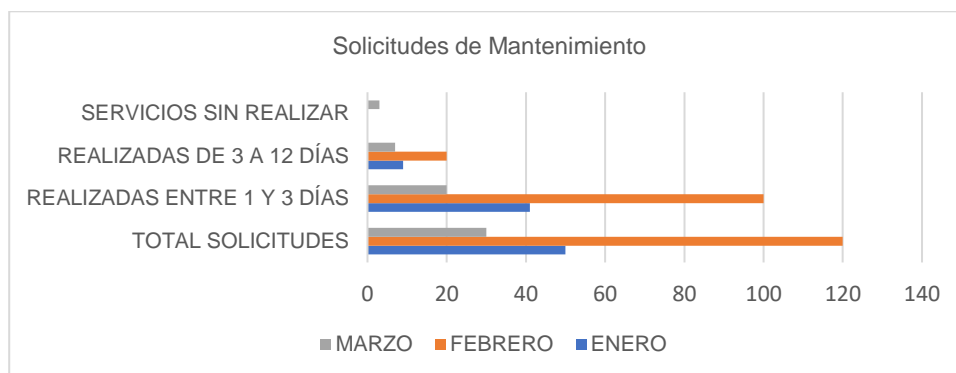
Las respuestas a estas solicitudes fueron atendidas por cada uno de los responsables atendiendo los términos de ley.



## 8. SOLICITUDES TELEFONICAS Y VIA MAIL

**MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA:** Durante el periodo de análisis, el área técnica allegó la relación de las solicitudes de mantenimiento vía correo electrónico [mantenimientosede@cundinamarca.gov.co](mailto:mantenimientosede@cundinamarca.gov.co), las cuales fueron resueltas oportunamente.

SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA				
MES	TOTAL SOLICITUDES	REALIZADAS ENTRE 1 Y 3 DÍAS	REALIZADAS DE 3 A 12 DÍAS	SERVICIOS SIN REALIZAR
ENERO	50	41	9	0
FEBRERO	120	100	20	0
MARZO	30	20	7	3
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>161</b>	<b>36</b>	<b>3</b>



De lo anterior se puede analizar que durante el primer trimestre del 2020 fueron recibidos doscientos (200) requerimientos para el mantenimiento de la sede administrativa, el mes que presentó mayor demanda fue febrero.

También se puede concluir que ciento sesenta un (161) solicitudes fueron atendidas en el rango de uno (1) a tres (3) días, treinta y seis (36) se realizaron dentro de los doce (12) días y tres (3) de los servicios solicitados se encuentran pendientes por realizar, estos últimos corresponden a cambios de chapas de escritorios que no se han podido realizar, toda vez que los funcionarios no están laborando en la Gobernación atendiendo el Decreto Nacional 457 del 2020.

### ÁREA COMERCIAL

El Área Comercial allegó la planilla de llamadas, formato "Código: 400-30.5-01" por medio de la cual se lleva un registro de este medio de comunicación para recibir información acerca de los inmuebles, allí se deja consignado el nombre de la persona interesada, número de celular, descripción general del tema tratado y la ubicación del inmueble.

Así las cosas, se tiene que durante el primer trimestre de esta vigencia se tendieron cuarenta y cinco (45) llamadas telefónicas, que fueron atendidas por el área.

No obstante, se recomienda a la Dirección Comercial diligenciar en su totalidad la planilla, toda vez que no se puede verificar el medio por el cual el ciudadano se enteró del inmueble, fecha, hora, nombre y firma de recibido del mensaje.

## 9. RECOMENDACIONES

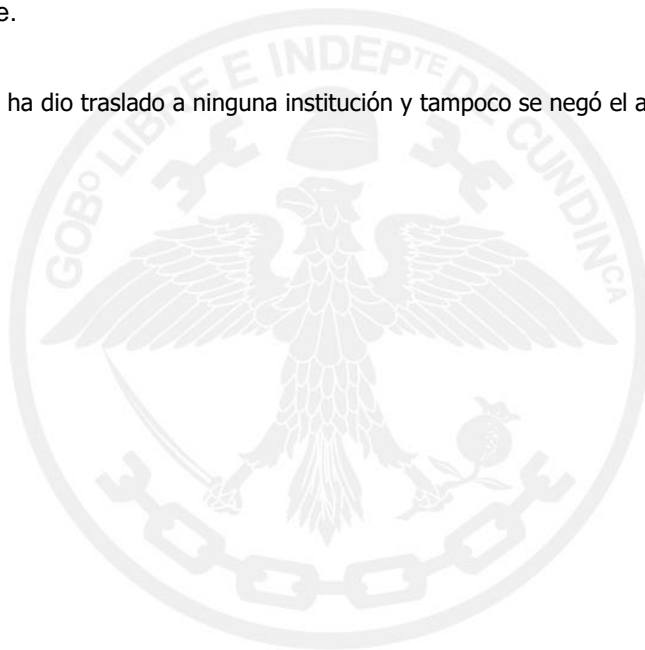
La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la atención y tratamiento de los derechos de petición, denuncias, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, que la ciudadanía interpone ante la Entidad.

- ✓ Se recomienda mejorar de manera sustancial en la oportunidad y la calidad en el trámite de las PQRS.
- ✓ En relación con las respuestas extemporáneas, se recomienda a las áreas la vigilancia permanente de los términos de respuesta, para evitar el incumplimiento legal en el trámite de las PQRS.
- ✓ Ajustar los procedimientos y reglamentar trámites internos de las actuaciones administrativas y legales que deben seguirse para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la EIC.
- ✓ Fortalecer las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones, con el fin de realizar un seguimiento oportuno al trámite de los requerimientos desde su ingreso en la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición.
- ✓ Establecer los responsables del monitoreo de respuestas de las PQRS con el fin de que se haga seguimiento permanente y se atiendan en debida forma las sugerencias de los ciudadanos por vías diferentes a la correspondencia física y atención personalizada.
- ✓ Esta oficina recomienda a las áreas responsables dar trámite y cumplir con el procedimiento identificado con el código 200-30.2-03 del Software QMA.
- ✓ Se invita a cada una de las áreas de la Empresa a analizar las causas que ocasionan las quejas y/o derechos e petición, con el objeto de tomar acciones correctivas que busquen fortalecer nuestros procesos y procedimientos.
- ✓ Se recomienda a la Dirección Comercial diligenciar en su totalidad la planilla “Código: 400-30.5-01”, toda vez que no se puede verificar el medio por el cual el ciudadano se interesó en el inmueble, fecha, hora, nombre y firma de recibido mensaje.

De acuerdo a las PQRS radicadas en la entidad, no se ha dio traslado a ninguna institución y tampoco se negó el acceso a la información.



**MARTHA L. APONTE SUAREZ**  
Jefe Oficina Control Interno



CO - SC-CER 596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca  
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.  
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1538 - 749 15341

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob  
[www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co](http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co)