

EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C. OCTUBRE 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

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 abril y 30 de junio 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 formule 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.



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.inmobiliariacundinamarca.gov.co

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

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

1. OBJETO.

Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad a las PQRSD y demás requerimientos recibidos, durante el tercer trimestre de 2020.

2. ALCANCE.

Se verificó el cumplimiento de las normas constitucionales legales y reglamentarias que son aplicables a las PQRSD y del procedimiento Sistema de Gestión de Calidad (Código: 200-30.2-03).

3. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la Entidad a las PQRSD del tercer 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 dicha información, se realiza un análisis de las PQRSD, según su tipología, canales de comunicación y 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.

4. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones se encuentran en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, 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.

Así, 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	30 DIAS

No obstante lo anterior, con ocasión del estado de emergencia declarado por el Decreto 417 de 2020, el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 estableció que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, tendrán un término de respuesta más amplio que el señalado en el mencionado artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

3. Procedimiento de PQRSD, 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 PQRSD.
- ⇓ Dependiendo del tema, la Gerencia remite la PQRSD 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 PQRSD.
- ⇓ La Gerencia registra y guarda copia de la respuesta radicada.
- ⇓ La Oficina de Control Interno realiza un análisis de las PQRSD identificando las causas de las mismas, con el fin de establecer acciones de mejora.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Las solicitudes de la ciudadanía y entidades pueden ser efectuadas 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 <i>Mercurio</i> 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.

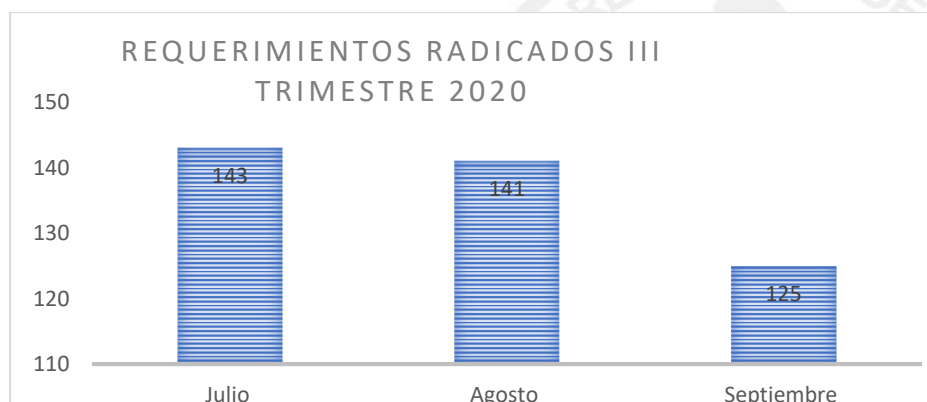
6. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El presente informe se generó analizando cada PQRSD de la información que ingresa y es registrada en el formato 100-30.5-05 Control de Correspondencia.

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 (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la Entidad, correspondientes a los periodos de los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2020.

PQRSDF		
Mes	Cantidad	% de Participación
Julio	143	35%
Agosto	141	34%
Septiembre	125	31%
Total	409	100%

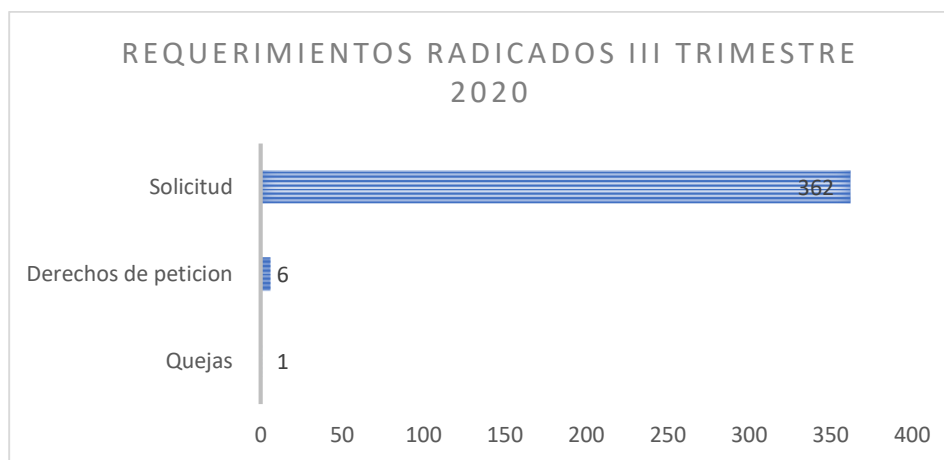


De la anterior información se concluye que la participación fue similar en cada uno de los meses del mes, sin embargo en el mes en el cual más se radicaron requerimientos fue julio, con un porcentaje

equivalente al 35%, seguido de agosto que agrupo el 34% y finalmente el mes de septiembre con un porcentaje del 31%.

Lo anteriormente expuesto obedece a la recepción de 369 requerimientos radicados en la Entidad que se discriminan de la siguiente manera:

Tipo de Requerimientos	Cantidad	% Participación
Derechos de Petición	6	0.27%
Quejas	1	1,63%
Solicitudes	362	98.1%
Total	369	100%



Atendiendo lo anterior, se tiene que las solicitudes generales representan el 98.1%, derechos de petición en un 1.63% y quejas en un 0.27%. No se registraron agradecimientos ni felicitaciones.

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

7.1. PQRSD 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:

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	ASUNTO	FECHA DE LA RESPUESTA
1085	07/07/2020	ELVIRA AVILA DE MUÑOZ	DERECHO DE PETICION -SOLICITA RECONOCER LOS HECHOS INVOCADOS A LA CARTA DE JUNIO 2020 COMO CAUSAL DE TERMINACION DE CONTRATO ARRENDAMIENTO No 057 -2012	27/07/2020

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	ASUNTO	FECHA DE LA RESPUESTA
1090	08/07/2020	Seguridad Fenix de Colombia	DERECHO DE PETICIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA NO. 095-2019	29/07/2020
1155	24/7/2020	Arq. Gloria Patricia Olaya Rodríguez	DERECHO DE PETICION PAGO DE ACTA DE LIQUIDACION DE CONTRATO CONTRATO No.439-2017	05/08/2020
1254	18/8/2020	FRANKLIN FERNANDO CIFUENTES FERNANDEZ	DERECHO DE PETICION INFORMACION PREDIOS VILLARRICA Y MONTE BELLO.	21/08/2020
1294	26/8/2020	Jorge Medina Sandra Pinzon Henry Rodriguez	DERECHO PETICION VEEDOR Y LIDERES SOCIALES CONJUNTO LA ESPERANZA 1 PROBLEMÁTICA SOBRE INCONFORMIDAD EN EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LOS RECURSOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL EN EL CONJUNTO LA ESPERANZA 1 Y CONJUNTOS CIRCUNVECINOS CR 19 A # 1-175 HOGARES SOACHA.	02/09/2020
1296	26/8/2020	ELDA MARCELA BERNAL PEREZ	DERECHO DE PETICION EN INTERÉS PARTICULAR	15/09/2020

Analizados los anteriores datos se tiene que para el tercer trimestre del año 2020, se recibieron seis (6) derechos de petición, de los cuales dos (2) fueron atendidos por la Oficina Jurídica y obedecieron a una inconformidad por parte de la Veeduría hogares Soacha respecto a un inmueble, a lo que la inmobiliaria aclara que no somos propietarios ni administradores del predio en mención, y el otro es con relación a pago de honorarios los cuales fueron cancelados y se anexan los comprobantes de pago.

Así mismo se evidenció que la Subgerencia y las Direcciones Financiera, Comercial y Técnica recibieron un (1) derecho de petición por oficina que relacionaban inmuebles administrados por la inmobiliaria, tramite de pago de cuentas y certificados de retención en la fuente.

Ahora bien, del cuadro expuesto entregado por el apoyo de la Gerencia, se concluye que los seis (06) derechos de petición fueron tramitados dentro de los términos legales y se evidencia la respuesta de los mismos.

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

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".

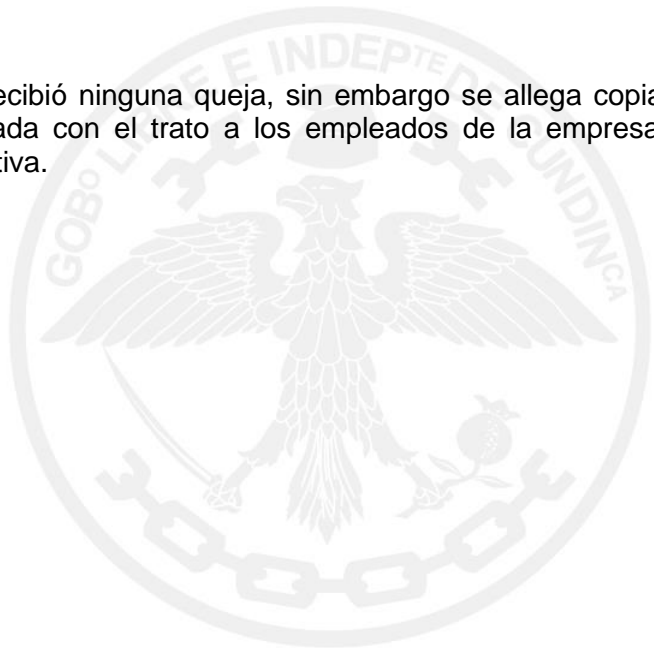
Ahora bien, esta Oficina reitera la obligación de dar respuesta a toda petición en los términos legales establecidos y garantizar que las respuestas emitidas sean de fondo y en cumplimiento de la normatividad legal vigente, esto es, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Es preciso recalcar la importancia de dar atención prioritaria a las 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 de cumplimiento de los términos para resolver dichas peticiones puede 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:

Durante del tercer trimestre la Entidad no recibió ninguna queja, sin embargo se allega copia de queja radicada a través del CIAC relacionada con el trato a los empleados de la empresa de vigilancia, dicha queja es de manera informativa.



CO - SC-CER-596851



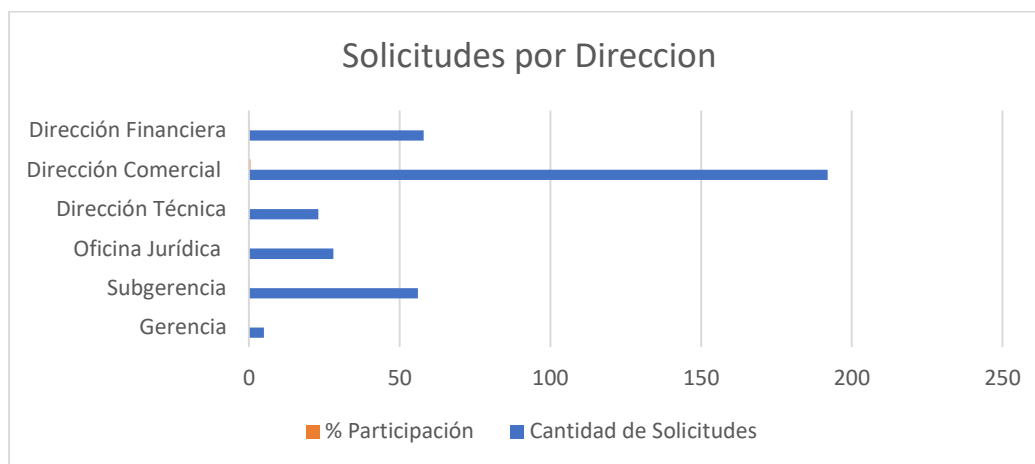
Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3.
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1538 - 749 15341

 /ElCundinamarca  @CundinamarcaGob
www.inmobiliariacundinamarca.gov.co

7.3. SOLICITUDES

De acuerdo a la relación entregada por el apoyo de la gerencia se reciben (362) solicitudes generales las cuales esta Oficina clasificó de la siguiente manera:

Dependencias	Cantidad de Solicitudes	% Participación	Pendientes de respuesta
Gerencia	5	1%	0
Subgerencia	56	15%	10
Oficina Jurídica	28	8%	8
Dirección Técnica	23	6%	11
Dirección Comercial	192	53%	85
Dirección Financiera	58	16%	11
Total	362	100%	125



De lo anterior esta oficina analiza las solicitudes radicadas en la Empresa e identifica que la dirección comercial fue quien recibió la mayoría de los requerimientos. Dichas PQRSD son de mayor relevancia al estar relacionadas con los contratos de arrendamiento, en los cuales solicitan acuerdos de pago, suspensiones descuentos, terminaciones, desistimientos, todo atendiendo la emergencia decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, la cual afectó directamente los contratos de arrendamiento que la Empresa Inmobiliaria administra.

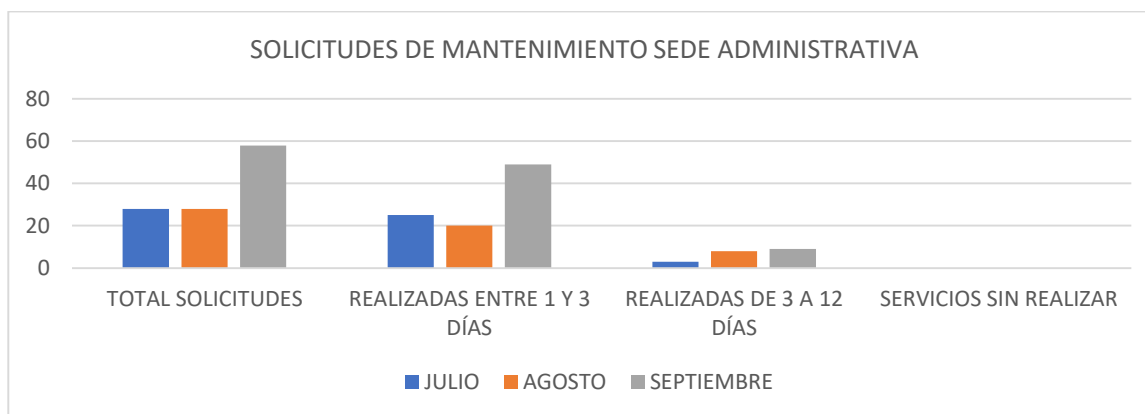
Así mismo, algunas solicitudes están relacionadas con avalúos, certificados, facturación y/o cuentas de cobro, estados de cuenta, requerimientos de documentos para trámites contractuales y de liquidación, entre otros.

Las respuestas a estas solicitudes en su mayoría fueron atendidas por cada uno de los responsables en los términos de ley. Sin embargo se encuentran algunas pendientes de respuesta, especialmente por parte de la dirección comercial, frente a lo cual esta oficina recomienda agilizar y dar trámite para no incurrir en incumplimientos que puedan dar lugar a sanciones.

8. SOLICITUDES TELEFONICAS Y VIA MAIL

MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA: Durante el periodo de análisis, el área técnica allego la relación de las solicitudes de mantenimiento vía correo electrónico 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
JULIO	28	25	3	0
AGOSTO	28	20	8	0
SEPTIEMBRE	58	49	9	0
TOTAL	114	94	20	0



Se puede analizar que durante el tercer trimestre del 2020 fueron recibidos ciento catorce (114) requerimientos para el mantenimiento de la sede administrativa y que el mes que presentó mayor demanda fue septiembre debido a la reactivación laboral una vez terminada la cuarentena obligatoria.

También se puede concluir que noventa y cuatro (94) solicitudes fueron atendidas entre el rango de uno (1) a tres (3) días, veinte (20) se realizaron dentro de los doce (12) días y a la fecha no se encuentran pendientes servicios por realizar. A si mismo se identifica que este tipo de solicitudes de mantenimiento disminuyeron en comparación con el primer trimestre toda vez que los funcionarios no están laborando en la Gobernación atendiendo el Decreto Nacional 457 del 2020.



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 a los directivos velar por el cumplimiento oportuno de las PQRSD radicadas en la entidad dentro de los términos establecidos en el procedimiento adoptado al interior de la entidad, ya que ello puede ocasionar incumplimientos con consecuencias de tipo sancionatorio. Esta sugerencia, se dirige especialmente a la Dirección Comercial, pues es el área que más ha recibido solicitudes por la emergencia decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19.
- ✓ Así mismo se sugiere tramitar las Solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta y realizar la respectiva trazabilidad y estado de las mismas.
- ✓ Se aconseja fortalecer las competencias de los responsables en el 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.
- ✓ 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.

De acuerdo a las PQRSD 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