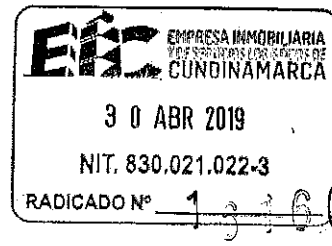


Bogotá, Abril 30 de 2019

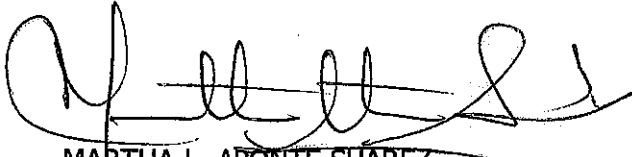


Doctor
EDILBERTO SALAZAR GOMEZ
Gerente General
EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE CUNDINAMARCA

Respetado doctor.

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 del primer trimestre de PQRS de 2019 periodo comprendido entre los meses Enero a Marzo de 2019, con el fin de revisar el cumplimiento oportuno de las peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos y entidades públicas o privadas de la Entidad, así como las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad y oportunidad de la prestación del servicio.

Cordialmente,



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe de Control Interno

Elaboro: Claudia P. Contreras Ramirez 



CO - SC-DER 568851



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 1534

 CundinamarcaGov  CundinamarcaGov
www.beneficiaciocundinamarca.gov.co

**INFORME PQRS TRAMITADAS
PRIMER TRIMESTRE DE 2019
(ENERO, FEBRERO Y MARZO)**

1. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

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.
	"...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



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.

Identificar tiempos de respuesta en los requerimientos realizados a la EIC, en lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma. La EIC ha establecido canales de atención, El informe consolidado a ser evaluado, está comprendido entre el trimestre de los meses Enero, Febrero y Marzo de 2019.

GLOSARIO

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS, Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

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.

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.



CO - SC-CER 500851



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

 /CundinamarcaGov  @CundinamarcaGov
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

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.

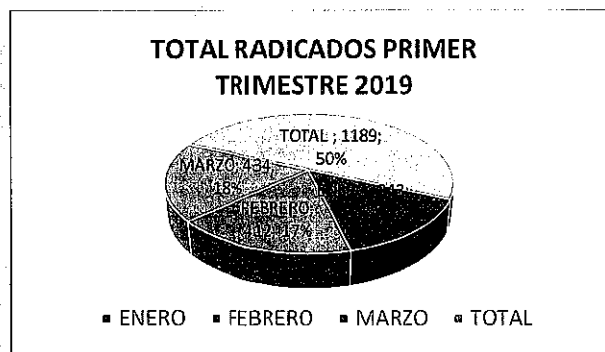
7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa y es registrada en la base de datos en Excel, recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, siendo atendidas dentro de los términos de ley. Información suministrada por la Gerencia, la cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites. Además, el reporte del estado de las PQRS permite su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

La oficina de Control Interno de acuerdo a la información suministrada por parte de la Gerencia procede a depurar la información por áreas para luego ser enviada a sus respectivos responsables y ser consolidada y analizada, con el fin de verificar el estado de cada una de los radicados, demostrando resultados de seguimiento control al trámite y a la respuesta oportuna suministrada por las mismas.

TOTAL OFICIOS RADICADAS EN LA EIC

TOTAL OFICIOS RADICADOS MESES ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019	
MES	OFICIOS RECIBIDOS
ENERO	343
FEBRERO	412
MARZO	434
TOTAL	1189



El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Entidad, correspondiente al periodo de los meses Enero, Febrero y Marzo de 2019 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Entidad, con el objeto de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, avanzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas, en dónde se evidencio que fueron radicados en la entidad **1189 oficinas**, como solicitudes de todo tipo discriminadas así: **19** derechos de petición, **2** quejas, **1** petición de consulta, **2** Petición de información, **341** solicitudes **y 824** radicados como entre circulares, remisiones de informes, cuentas de cobro, certificaciones, vacaciones, cesantías, entre otros documentos internos de la Empresa.

7.2.-QUEJAS RADICADAS: Analizadas las dos (2) quejas recibidas durante este trimestre se observó que están relacionadas por inconformidades en la atención al cliente y mal estado de alimentos en el restaurante Sabores y colores dando respuesta oportuna y en el tiempo estipulado por la ley

QUEJAS SOLUCIONADAS PRIMER TRIMESTRE 2019				
FECHA RADICACION	No. RADICACION	REMITENTE	ASUNTO	RESPUESTA
214/01/2019	0112	ESPERANZA	Queja restaurante colores y sabores por mal estado de los alimentos	RTA 28 de enero de 2019, firmada por el área comercial.
27/02/2019	0724	JULIO JIMENEZ	Presenta queja de la sra y sr. vigilantes entrada de parqueadero, la máquina de rayos x, expulsa los morrales y bolsos y caen al piso de una altura de 80 cm provocando daños en los objetos que se lleven en los morrales y los vigilantes no avisan ni nada.	RTA 27 de Febrero de 2019.

Por lo anterior, se invita a cada uno de los directivos de la Empresa analizar las causas que ocasionan las quejas y/o derechos de petición, con el objeto de tomar acciones correctivas que busquen fortalecer nuestros procesos y procedimientos.

7.3.-SOLICITUDES: Se recibieron 341 solicitudes relacionadas con alquiler del teatro, adquisición de predios, propuestas de servicios, cotización, levantamiento vedas, levantamiento topográficos, propuestas económicas, cotización de avalúos catastrales, de renta y comerciales, copias de expedientes, informes de acciones de tutela, levantamientos de sellos, devolución de retención den la fuente, relación de pagos, informes financiero entre otros, estos requerimientos fueron atendidos en su totalidad dentro de los límites establecidos en la Ley 1755 de 2015.

A su vez, el área Técnica manifiesta que a diario resuelven peticiones vía telefónica, las cuales han sido solucionadas oportunamente cumpliendo con las exigencias establecidas por el cliente, obteniendo como resultado durante el periodo comprendido de enero a marzo de 2019 de los servicios de mantenimiento según informe entregado por el personal que se encarga de dar solución a los requerimientos del mantenimiento de la Sede Administrativa, como lo muestra la tabla.

SOLICITUDES MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA			
MES	TOTAL SOLICITUDES	REALIZADAS ENTRE 1 Y 3 DIAS	REALIZADA A MAS DE 3 DIAS
ENERO	125	84	41
FEBRERO	101	80	21
MARZO	100	82	18
TOTAL	326	246	80

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el primer Trimestre de 2019, con relación a la oportunidad en las respuestas, referente al mantenimiento de la sede administrativa se contestaron dentro de los tres días 246 solicitudes, debido al grado de complejidad 80 solicitudes se les dio respuesta de más de tres días, para un total de **326** solicitudes recibidas y atendidas.

El área comercial comunica que recibieron llamadas telefónicas, con el fin de consultar inmuebles para la venta o arriendo, dando una información clara a los interesados con el fin de coordinar cita para mostrar los predios en arriendo o venta.



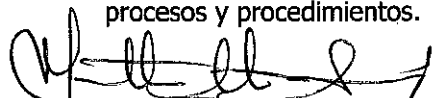
MEDIOS POR EL QUE SE ENTERO DEL INMUEBLE		
MES	AVISO	M2
ENERO	5	5
FEBRERO	5	22
MARZO	7	13
TOTAL	17	40

Para el primer trimestre, periodo comprendido entre los meses enero a marzo de 2019, se puede evidenciar que el medio más utilizado para obtener la información sobre los inmuebles para la venta o arriendo fue por M2.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición y denuncias, que la ciudadanía interpone ante la Entidad, para tenerlas en cuenta los responsables de los procesos y de las dependencias.

- ✓ Sensibilizar al personal en la importancia de recibir y gestionar adecuadamente las Peticiones, Quejas y Reclamos- PQRS.
- ✓ Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, asignación de las peticiones ciudadanas, con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición en la base de datos que maneja la entidad.
- ✓ Tener en cuenta que toda respuesta a las solicitudes debe hacerse por escrito de manera oportuna, clara y completa, en cumplimiento del artículo 26 de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Se recomienda a todas las áreas continuar dando estricto cumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Ley 1755 de 2015 Art. 14).
- ✓ Los responsables de dar trámite a los requerimientos deben dejar copia en la Gerencia de las respuestas atendidas; esto con el fin de tener control de la oportunidad de contestación.
- ✓ Se reitera la importancia de implementar el software de correspondencia.
- ✓ Recomendar a las áreas responsables de cada respuesta dejar copia (magnético) como soporte de lo contestado en la Gerencia de la Entidad.
- ✓ Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las peticiones, quejas o reclamos, con el fin de informar al peticionario sobre las actuaciones que la Entidad genera para dar trámite oportuno y de Calidad.
- ✓ Establecer responsables del monitoreo de cada mecanismo para la recepción 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 y atención personalizada.
- ✓ Esta oficina recomienda a las áreas de responsables de dar trámite a las PQRS dar estricto cumplimiento al procedimiento código 200-30.2-03 software QMA.
- ✓ Se invita a cada una de las áreas de la Empresa 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.



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Claudia Pilar Contreras

