



Bogotá, Julio 31 de 2019



Doctor
EDILBERTO SALAZAR GOMEZ
Gerente General
EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS 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 segundo trimestre de PQRS de 2019 periodo comprendido entre los meses Abril a Junio 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-CER 506851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 51-53 Torre Beneficencia Piso 3
Bogotá D.C. Tel: 740 1505 - 749 1503 - 749 1504

@CundinamarcaGob © a CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

1
2
3

**INFORME PQRS TRAMITADAS
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019
(ABRIL, MAYO Y JUNIO)**

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 término especial la resolución de las siguientes peticiones:



<p>Ley 1755 de 2015 Art. 14</p>	<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.

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 Abril, Mayo y Junio 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.

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:

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...”.

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:

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

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 PQR.

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 genera de acuerdo a 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.

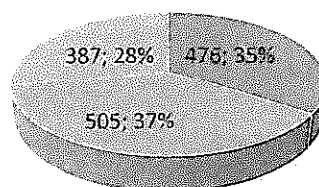
La oficina de Control Interno de acuerdo a la información suministrada por parte de la Gerencia procede a depurar la información por áreas para luego ser enviada a sus respectivos responsables y ser consolidada y analizada, con el fin de verificar el estado de cada una de los radicados, demostrando resultados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

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Entidad, correspondiente al periodo de los meses Abril, Mayo y Junio de 2019 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Entidad.

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN LA EIC

TOTAL OFICIOS RADICADOS MESES ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2019		
MES	OFICIOS RADICADOS	%PARTICIPACIÓN
ABRIL	476	35%
MAYO	505	37%
JUNIO	387	28%
TOTAL	1368	72%

OFICIOS RADICADOS



■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

De lo anterior, se tiene que el mes donde más se radicó correspondencia fue el mes de mayo, seguido del mes de abril y por último el mes de junio.

Analizada la información, se establece que fueron radicados en la entidad **1368** oficios de todo tipo discriminadas así: **397** solicitudes que tiene relación con levantamientos topográficos, avalúos, préstamo o alquiler del teatro Antonio Nariño, salón de gobernadores, cotización de avalúos, levantamiento de vedas, entre otros. **21** derechos de petición, **7** quejas, relacionados con ajustes en el canon de arrendamiento, pago de honorarios de OPS, cesión de contratos, información del siniestro de la camioneta, tutelas, ruidos por vecinos,

filtración de agua en inmuebles. Estos requerimientos fueron atendidos en su totalidad dentro de los límites establecidos por la ley.

Por último los **943** radicados están relacionados con circulares, cuentas de cobro, informes de reuniones de asambleas, recibos de depósitos de arriendos, invitaciones mínima cuantía, informes de interventorías, pólizas, presentación de servicios, insumos entre otros documentos internos de la Empresa a los cuales no se les da respuesta.

7.1. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN

A continuación se detalla el total de derechos de petición registrado por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado, como se puede observar en la tabla dando respuesta oportuna a cada peticionario de acuerdo a los términos que establece la Ley.

DERECHOS DE PETICION SEGUNDO TRIMESTRE							
MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2019							
No	No RADICADO	FECHA DE RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	REMITE	ASUNTO	AREA QUE RECIBE	ESTADO
1	1246	05/04/2019	O&L PROYECTOS DE INGENIERIA SAS	JAVIER MORENO LOPEZ	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE DOCUMENTACION DEL CONTRATO DE OBRA N°222-17. ACTA DE INICIO Y CERTIFICACION DE OBRA. DE MANERA FISICA CARRERA 70 D N°79- 95 O olproyectosdeingenieria@gmail.com	TECNICA	RESPUESTA: EIC 103 FECHA 16 DE ABRIL 2019 - CORREO 472 16/04/19 JAVIER MORENO LOPEZ PROYECTOS DE INGENIERIA S.A.S. CRA 70D N° 79-95 BARRIO BONANZA BOGOTA Y ENVIADO CORREO INSTITUCIONAL ING. MARTA 16 ABRIL A LAS 12:22 PM
2	1357	10/04/2019	EPC EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP	LUCY ADRIANA HERNANDEZ DIRECTORA DE INTERVENTORIA	DERECHO DE PETICION RADICADO 201902175 DE 2 FEB-19 - LA EIC EJERCE LAS FUNCIONES DE INTERVENTORIA DEL CONTRATO DE OBRA N° LP-OBRA-012 DE 2017 SUSCRITO ENTRE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE QUEBRADANEGRA Y LA EMPRESA CIVIL Y GEODESIA SAS EN MARCO DE CONVENIO EPC-CL-008-2017	TECNICA	RESPUESTA: RADICADA EN EL CIAC N°201903036 25 DE ABRIL A LAS 8:50 AM
3	1444	16/04/2019	SECRETARIA DE AMBIENTE	EFRAIN EDUARDO CONTRERAS RAMIREZ SECRETARIO	TRASLADO POR COMPETENCIA DE DERECHO DE PETICION - SR DOMINGO GARZA TOSCANO - CON RADICADO SECRETARIA DE AMBIENTE N°2019539862	SUBGERENCIA	RESPUESTA: FECHA 22 DE ABRIL 2019 - SE RADICO DIA 3 DE MAYO DE 2019 A LAS 9:49 AM EN CIAT BAJO EL N°2019081652
4	1452	16/04/2019	CONSTRUCTORA LANDA S.A.S. OBRAS CIVILES, ELECTRICAS Y MECANICAS	ARQ. LUIS FERNANDO CAICEDO BOCANEGRA PROFESIONAL DE PROYECTOS	DERECHO DE PETICION PARA LA SOLICITUD DE CITA DR EDILBERTO SALAZAR PARA VERIFICAR TEMAS GENERALES DEL PREDIO URBANO, SUBESTACION ENERGIA CARTAGENITA, MUNICIPIO DE FACATATIVA	COMERCIAL	RESPUESTA: FECHA 8 DE MAYO 2019 - SE ENTREGO A MANO
5	1547	25/04/2019	DESPACHO DEL GOBERNADOR	JORGE EMILIO REY ANGEL	SEGUIMIENTO - RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION DE LA EMPRESA LIGHT COLORS SERVICE S.A.S.	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA: EIC 083 FECHA 9 DE ABRIL 2019 - CORREO 472 LIGHT COLORS SERVICE SAS lligcolors@hotmail.com - CARRERA 15 N°166-51 Y EL 24 DE ABRIL SE DIO COMPLEMENTACION A LA RESPUESTA EN 11 FOLIOS ENVIADOS POR CORREO INSTITUCIONAL A LAS 10:25 AM
6	1601	29/04/2019	MARTINEZ & MANRIQUE ARQUITECTURA E INGENIERIA SAS	CARLOS DAVID MARTINEZ VELEZ REPRESENTANTE LEGAL	DERECHO DE PETICION - PROCESO CONTRACTUAL QUE DIO ORIGEN AL CONTRATO N° 115-19 "CONTRATAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS TERRITORIALES DE LA ESAP EN BOLIVAR Y SUCRE CONTRATO INTERADVO N°743-18 SUSCRITO ENTRE EIC Y LA ESAP	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA: EIC 213 FECHA 20 DE MAYO 2019 - CORREO 472 CARLOS DAVID MARTINEZ VELEZ REP. LEGAL MARTINEZ & MANRIQUE ARQUITECTURA E INGENIERIA SAS Y ENVIADO POR CORREO INSTITUCIONAL ENVIADO 3:351 PM
7	1608	30/04/2019	CARRERA 50 SAS	ALBA NYRIAM CADENA SANCHEZ REP. LEGAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITA PAGO SALDO FACTURA C-5081648 POR VALOR DE \$230.884 ANEXA COPIAS DE LOS SOPORTERS	FINANCIERA	RESPUESTA: FECHA 8 DE MAYO 2019 - ADJUNTAN COPIA DE COMPROBANTE DE EGRESO N°2019054289 JUNTO CON CHEQUE ORIGINAL N°58648-9 POR VALOR DE \$230,884 QUEDANDO AL DIA CON DICHA OBLIGACION. RECIBIDO A MANO POR PATRICIA Y SELLO DE LA ESTACION
8	1626	30/04/2019	MUNICIPIO DE VILLAGOMEZ	JENNY PAOLA BABATIVA RODRIGUEZ SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL Y JONATHAN LUGO FONSECA SECRETARIO DE PLANEACION Y DESARROLLO	DERECHO DE PETICION - RECTIFICACION INFORMACION - AVALUO N°108-19 PREDIO GUADUALITO -	SUBGERENCIA	RESPUESTA: SE ENVIO POR 472 CALLE 5 N°3 - 41 VILLAGOMEZ CUND. CORREO INSTITUCIONAL DE LUISA FDA MANCERA JUEVES 16 DE MAYO 12:46 PM, DIRIGIDO AL ALCALDE VICTOR HUGO CONTRERAS Y AL ING. JONATHAN
9	1891	16/05/2019.		ADRIANA BELTRAN	DERECHO DE PETICION - SOLICITA DAR RESPUESTA SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE COMPREMOS EL TERRENO EN EL CUAL ACTUALMENTE ESTA FUNCIONANDO NUESTRA COOPERATIVA. LA DADEP NO HA DADO RESPUESTA. SE A PROPUUESTO EN VARIAS OPORTUNIDADES NOS PERMITAN COMPRAR EL PREDIO	COMERCIAL	RESPUESTA: EIC 209 FECHA 16 DE MAYO 2019 - SE ENVIO POR CORREO INSTITUCIONAL CONTACTENOS@CUNDINAMARCA.GOV.CO - POR COMPETENCIA SE ENVIA A LA DRA SANDRA INES LOZANO DIRECTORA DE BIENES E INVENTARIOS, SECRETARIA GENERAL QUIEN RESPONDIÓ EL MISMO DIA
10	1909	17/05/2019	CONSORCIO ACUARIOS 2018	ING. LINO ANDRES MENDOZA VELASQUEZ REPRESENTANTE LEAGAL	CONTRATO 181-18 - DERECHO DE PETICION - RESPUESTA DE PAGO REALIZADO AL CONSORCIO ACUARIOS 2018 - ORDEN DE PAGO 2018002112	TECNICA	RESPUESTA: FECHA 8 DE MAYO 2019 - SE ENTREGO A MANO



CO - SC-CER 596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
 Sede Administrativa Calle 26 61-53 Torre Sanjeronazo Piso 3
 Bogotá, D. C. Tel: +57 1 525 743 1538 - +57 1 524 7

©/CundinamarcaGob © CundinamarcaGob
www.beneficiariacundinamarca.gov.co

DERECHOS DE PETICION. SEGUNDO TRIMESTRE							
11	1927A	17/05/2019	PERIODICO EL MAGAZIN SALOMON	SALOMON MURCIA VASQUEZ DIRECTOR GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITA INFORMACION DE ACCIDENTE CAMIONETA PLACAS OFK447 TOYOTA PRADO SINIESTRO QUE SE PRESENTO EN EL AÑO 2017 TAMBIEN INFORME DEL CONDUCTOR Y DEL EDILBERTO SALAZAR, TAMBIEN INFORME COMO FUNCIONARIO A CARGO DE DICHA TOYOTA	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA: EIC 231 FECHA 6 DE JUNIO 2019 ENVIADO POR CORREO 472 CALLE 20 N° 58-16 BARRIO FUSACATAN - FUSAGASUGA CUND.
12	1973	20/05/2019	LIGTHS COLORS		COMPLEMENTACION RESPUESTA A DERECHO DE PETICION RADICADO 1062 DE MARZO DE 2019	Gerencia	RESPUESTA EIC 238 07/06/2019
13	2048	28/05/2019	SERVI INGENIERIA SAS	CARLOS A TORRES AGUIRRE	SOLICITUD INFORMACION COM VA EL PROCESO DE RESTITUCION DEL PREDIO UBICADO EN AV. 68 678-09	COMERCIAL	RESPUESTA 31 DE MAYO DE 2019
14	2118	31/05/2019		SALOMON MURCIA VASQUEZ	DERECHO DE PETICION - SOLICITA INFORMACION PARA INVESTIGACION PERIODISTICA SOBRE EL CASO DE CAMIONETA PLACAS OFK 447, EN DONDE SE ENCUENTRA, SOLICITA CERTIFICACION DE EN QUE ESTADO SE ENCUENTRA, COMISIONES DEL SR. EDILBERTO CHINGATE, CERTIFICADOS DE PERMANENCIA FUNCIONARIO ALCALDIA DE FUSA Y COPIA DE RECIBOS DE REPUESTOS, TANQUEO Y REPUESTOS PAGADOS POR CAJA MENOR	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA 21 DE JUNIO DE 2019, FIRMADO POR CARLOS ANDRES MARTINEZ
15	2171	06/06/2019	SECRETARIA DE AMBIENTE	EFRAIN EDUARDO CONTRERAS RAMIREZ SECRETARIO	TRASLADO DERECHO DE PETICION RADICADO MERCURIO N°2019106084 - SOLICITANDO INFORMACION DEL PREDIO LAS LETICIAS - EL SEÑOR SALOMON MURCIA VASQUEZ DIRECTOR PERIODICO EL MAGAZIN	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA EIC 266 - 26 DE JUNIO 2019 ENVIADO POR 472 CORREO CERTIFICADO.
16	2176	06/06/2019	BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	YESID ORLANDO DIAZ GARZON GERENTE	DERECHO DE PETICION CONTRATO ARRENDAMIENTO N°503-18 SR. MARIO FENANDO MOSCOSO GRAJALES REPRESENTANTE EDURETAIL S.A.S. Y VICKY MITRANI ESKENAZI REP LEGAL DE ETHOS CONSULTORES INMOBILIARIOS S.A.S.- SOLICITAN CESION DE CONTRATO O CAMBIO DE TENENCIA	COMERCIAL	RESPUESTA EIC 244 - 17 DE JUNIO 2019 ENVIADO POR 472 CORREO CERTIFICADO
17	2409	20/05/2019	SECRETARIA DE AMBIENTE	EFRAIN EDUARDO CONTRERAS RAMIREZ SECRETARIO	REMISION DERECHO DE PETICION - RAD. N°2019112642 -	TECNICA	RESPUESTA EIC 282 - 12 DE JULIO 2019 ENVIADO POR CORREO INSTITUCIONAL
18	2485	27/06/2019	DESPACHO DEL GOBERNADOR	JORGE EMILIO REY ANGEL GOBERNADOR	SOLICITUD INFORME INTEGRAL - CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N°743 DE 2018 ESAP	TECNICA	RESPUESTA RADICADA EN CORRESPONDENCIA DE LA GOBERNACION N°2019132169 EL DIA 8 DE JULIO DE 2019 A LAS 15:51:22 PM
19	2486	27/06/2019	CONJUNTO RESIDENCIAL PARQUE ARAGON	MARIA BIBIANA GUZMAN DE MORA - PROPIETARIA INMUEBLE	DERECHO DE PETICION - INCREMENTOS CANON DE ARRENDAMIENTOS, CONTRATO N°292-2014, INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE 14 N°6-78 DEL MUNICIPIO DE SOACHA	COMERCIAL	RESPUESTA - 16 DE Julio 2019 calle 152 N° 54 - 39 ENTREGADO A MANO
20	2496	27/06/2019		EDGAR JAVIER FONSECA FAJARDO	DERECHO DE PETICION PARA SOLICITAR PAGO DE HONORARIOS CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°387-2017 CON LA EIC	TECNICA	RESPUESTA EIC 280 - 9 DE julio 2019 ENVIADO POR 472 CORREO CERTIFICADO
21	2669	11/07/2019	BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	YAMEL ALEXANDER MARTINEZ BERMUDEZ JEFE OFICINA DE GESTION INTEGRAL DE BIENES E INMUEBLES - SUPERVISOR	DERECHO DE PETICION - COMERCIALIZADORA KAYSERER CK SAS EN EL QUE SOLICITA INFORMACION Y COPIAS DEL DOCUMENTO "OTRO SI" SOBRE CONTRATO ARRENDAMIENTO DE INMUEBLE COMERCIAL N°41 DE FECHA 31 DE MAYO DE 2002, CORRESPONDIENTE A LOS PARQUEADEROS UBICADOS EN LACALLE 12 N°5-62, 5-70, 5-74 Y 5-78 - BIENES ADMINISTRADOS POR LA EIC QUIENES LLEVO EL PROCESO DE VENTA.	COMERCIAL	RESPUESTA EIC 304 - 15 DE JULIO 2019 - RADICADO EN BENEFICENCIA CON N° 2019860042722

Analizados los Derechos De Petición, del primer trimestre del año 2019, se recibieron 21 Derechos de Petición, discriminados como se observa en la tabla.

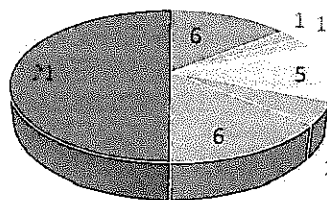
Área	No. de Derechos de Petición
COMERCIAL	6
FINANCIERA	1
GERENCIA	1
JURIDICA	5
SUBGERENCIA	2
TECNICA	6
TOTAL	21



Empresa inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
 Calle Adonaxotoma 4029 28 51-03 Torre Beneficencia Piso 3
 Bogotá D.C. Tel: 319 1303 - 745 1303 - 749 1304

@CundinamarcaGob | CundinamarcaGob
 www.beneficienciacundinamarca.gov.co

No. de Derechos de Petición



- COMERCIAL
- FINANCIERA
- GERENCIA
- JURIDICA
- SUBGERENCIA
- TECNICA
- TOTAL

Del cuadro anterior, se observa que durante el segundo trimestre del año 2019 las áreas de Comercial y Técnica recibieron 6 Derechos de Petición, estos requerimientos obedecen a solicitudes de copias de contratos y/o convenios, pago honorarios de contratistas, rectificación avalúos, solicitud compra de terrenos, solicitud información sobre accidente de camioneta y restitución de predios.

7.2.-QUEJAS RADICADAS: Analizadas las siete (7) quejas recibidas durante este trimestre se observó que están relacionadas por inconformidades en la atención al cliente, filtraciones de agua en inmuebles, arreglo de puertas, derecho a la intimidad, datos sensibles, dando respuesta oportuna y en el tiempo estipulado por la ley.

QUEJAS SOLUCIONADAS				
FECHA RADICACION	No. RADICACION	REMITENTE	ASUNTO	RESPUESTA
21/04/2019	1517	LAUDICE CLADERON HERNANDEZ	SOBRE FILTRACIÓN DE AGUA OFICINA DE PROTECCION	ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO 24/05/2019
24/04/2019	1529	LAUDICE CLADERON HERNANDEZ	SOBRE FILTRACION DE AGUA OFICINA DE PROTECCION	ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO 24/05/2019
02/05/2019	1635	ORTOPEDICOS FUTURO	HUMEDAD PREDIO CRA 13 48-73 EDIFICIO CALLE 49	ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO 9 DE MAYO DE 2019
10/05/2019	1801	EDILDON LAVERDE MOLINA	EXPRESA INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL CONTRATO PAGINA WEB.CASA ACUARIES	El día 10 de mayo de 2019 el señor Edilson Laverde Molina, entrego directamente al área Comercial comunicación donde aclara y solicita hacer caso omiso al radicado 1801 de fecha 1 de mayo de 2019.
13/05/2019	1836	NELSON MANCERA GONZALEZ	ARREGLO PUERTA LOCAL EN ARRIENDO	ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO 11/06/2019
13/05/2019	1833	OLGA LUCIA RICO CARTAGENA	RUIDO DE VECINOS TRATADO DESDE EL 3 DE OCTUBRE DE 2017	RTA EL 12 DE JUNIO DE 2019
28/06/2019	2506	HENRY ANDRES CARPETA	EL 6 DE AGOSTO DE 2018, DERECHO A LA INTIMIDAD NO SE RECIBIO RTA, NO AUTORIZA A LA GOBERNACION NI A LA INMOBILIARIA A MANEJAR LOS DATOS SIN GARANTIAS	RTA JULIO 26 DE 2019, ENVIADO POR CORREO ELECTRONICO EL 30 DE JULIO DE 2019.

De un total de 7 quejas recibidas, se evidenció que una (1) no fue posible enviar respuesta dado que el correo electrónico se encontraba incorrecto y el número telefónico que aparece en la queja no respondió, por tanto el 23 de julio del 2019 se acude a fijar en cartelera por medio de un edicto emplazatorio donde se corre traslado a los vinculados dentro del proceso de la queja respetando el debido proceso y el derecho a la publicidad. No obstante, el día 30 de julio de 2019 nuevamente se intenta contactar al peticionario y esta vez fue posible establecer comunicación donde se solicita nuevamente la rectificación del correo electrónico y se envía la respuesta debidamente argumentada, así mismo se le informó sobre el edicto publicado en la cartelera.

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: El área Técnica manifiesta que a diario resuelven peticiones vía telefónica, las cuales han sido resueltas oportunamente cumpliendo con las exigencias establecidas por el cliente, obteniendo como resultado durante el periodo comprendido de Abril a Junio de 2019 de los servicios de mantenimiento según informe entregado por el personal encargado 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
ABRIL	98	61	37
MAYO	158	115	43
JUNIO	100	77	23
TOTAL	356	253	103

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el segundo 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 **253** solicitudes, debido al grado de complejidad **103** solicitudes se les dio respuesta de más de tres días, para un total de **356** 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.

7.3.1. SOLICITUDES TELEFONICAS AREA COMERCIAL

MEDIOS POR EL QUE SE ENTERO DEL INMUEBLE			
MES	AVISO	M2	PAGINA WEB
ABRIL	2	6	0
MAYO	3	11	0
JUNIO	3	6	3
TOTAL	8	23	3

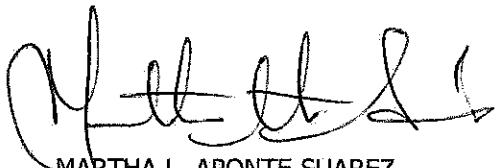
Para el segundo trimestre, periodo comprendido entre los meses abril a mayo de 2019, se puede evidenciar que el medio más utilizado para obtener la información sobre los inmuebles para la venta o arriendo fue por M2.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Continuar propendiendo que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sean resueltas de manera oportuna.
- ✓ Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro, asignación de las peticiones, 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 dar estricto cumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (Ley 1755 de 2015 Art. 14).
- ✓ Se reitera a 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, con el objeto de llevar un mejor control de las PQRS.
- ✓ 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.
- ✓ Tener en cuenta lo señalado por la Ley 1755 de 2015 respecto a los términos y las condiciones para resolver las distintas modalidades de peticiones, so pena de sanción disciplinaria



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Claudia Pilar Contreras R



CO - SC-CER 596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Legales de Cundinamarca
Calle Administrativa Calle 26 51-53 Torre Beneficencia Piso 3
Cajeta D 2 Tel: 740 1505 - 740 1508 - 740 1504

Facebook: CundinamarcaGov Twitter: CundinamarcaGov
www.beneficiacundinamarca.gov.co