

INFORME PQRS					
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	MARTHA L. APONTE SUAREZ	PERIODO EVALUADO	CUARTO TRIMESTRE 2019	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	FECHA PRESENTACION ENERO DE 2020

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.
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



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

	<p>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>
Ley 1755 de 2015	<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.</p> <p>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.
Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias-PQRS (Código 200-30-2-03)- Caracterización de proceso.	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

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 Octubre, Noviembre y Diciembre de 2019.

GLOSARIO

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



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

Las PQR'S, (Peticiónes, 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 DÍAS
RECLAMO	15 DÍAS



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

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 con la información que ingresa y es registrada en la base de datos en Excel, en ella se realiza el control de cada PQRS y se receptiona físicamente las respuestas a los derechos de petición y quejas.

La oficina de Control Interno de acuerdo a la información suministrada procede a elaborar el correspondiente informe, con el fin de verificar el cumplimiento en la oportunidad y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN LA EIC

El presente informe corresponde al cuarto trimestre de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Entidad, correspondiente al periodo de los meses Octubre, Noviembre y hasta el 26 de Diciembre del 2019.



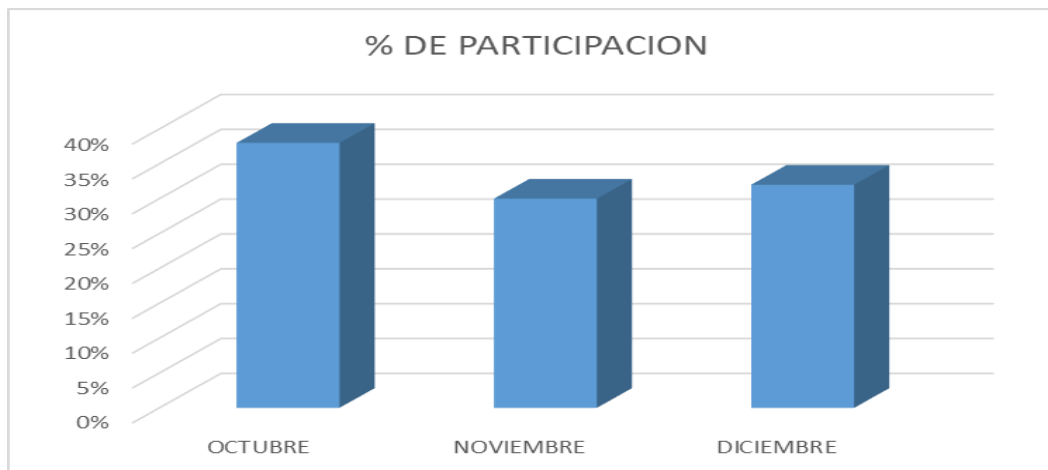
CO - SC-CER-596851



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

TOTAL OFICIOS RADICADOS MESES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019		
MES	PQRS SOLICITUDES	% DE PARTICIPACIÓN
OCTUBRE	228	38%
NOVIEMBRE	182	30%
DICIEMBRE	191	32%
TOTAL	601	100%



De los anteriores resultados para el cuarto trimestre se evidencia que en el mes de Octubre se concentraron más solicitudes con un porcentaje de radicados equivalente al 39%, seguido por el mes de Diciembre que agrupo el 32% y finalmente el mes de Noviembre con un porcentaje del 29 %.

Lo anteriormente expuesto obedece a 601 requerimientos radicados, en total que se discriminan de la siguiente manera: quinientos setenta y dos (572) corresponden a solicitudes de arrendamientos de Inmuebles, avalúos, préstamo y alquiler de teatro, expedición de carnet y estudio de títulos entre otros; por otra parte durante el mismo periodo se obtuvo un total de dieciocho (18) derechos de petición y por ultimo un total de diez (10) quejas.

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.

DERECHOS DE PETICION CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019 OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE							
Nº RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	REMITENTE	ASUNTO	FECHA TÉRMINO LEGAL	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
4111	16/10/2019	SECRETARIA DE AMBIENTE	EFRAIN EDUARDO CONTRERAS RAMIREZ SECRETARIO	TRASLADO DERECHO DE PETICION - NUMERO 2019197611 FECHA 08/10/19 Y ASIGNADO A SECRETARIA DE AMBIENTE. - PEDRO ALBERTO BARON SEPULVEDA ABOGADO - SOLICITA COPIA DE DOCUMENTOS QUE FIGUREN EXPEDIENTE RELACIONADO	8/11/2019	SUBGERENCIA	RESPUESTA- EIC 434 - 29/10/19 - SE TIENEN LAS 196 COPIAS Y DEL PLANO CORRESPONDIENTE AL PREDIO SAN ANTONIO-GACHALA. SE DEJA CONSTANCIA DE LA PUBLICACION EN CARTELERA DE LA RESPUESTA INCOADO EL 16 DE OCTUBRE 2019. NO REGISTRA CORREO ELECTRONICO NI TELEFONO PARA REMITIR LA RESPUESTA.

DERECHOS DE PETICION CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019							
				CON COMPRA BIEN INMUEBLE UBICADO EN MUNICIPIO DE GACHALA			
4153	21/10/2019	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE GUATAVITA	MIGEL ANGEL LOZANO VERA GERENTE	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION EN EXCEL DE TODOS LOS CUADROS DE CANTIDADES DE LA CONSULTORIA 320-2016	5/11/2019	TECNICA	RESPUESTA 30 DE OCTUBRE DE 2019, OFICINA TECNICA POR ESCRITO EL INGENIERO RIAÑO
4297	31/10/2019	SECRETARIA DE AMBIENTE	EFRAIN EDUARDO CONTRERAS RAMIREZ SECRETARIO	DERECHO DE PETICION - REMITE POR COMPETENCIA - TRASLADO MERCURIO 2019208504 - JOSE MISAEL PARDO REVISION OBLIGACIONES PROMESA COMPRAVENTA SEGUNDO PAGO. COMPETENCIA EIC.	25/11/2019	SUBGERENCIA	RESPUESTA- EIC 450 - 12/11/2019
4342	5/11/2019	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA SECCION TERCERA	JAIRO ROBERTO ARCINIEGAS MARTINEZ	DERECHO DE PETICION SE REQUIERE INCLUIR LO CORRESPONDIENTE AL MUNICIPIO DE FUSAGASUGA Y ESPECIFICAMENTE LO REFERENTE A LA VEREDA BOSACHOQUE, EN LOS PREDIOS CONDOMINIO TURISTICO VEGA DE OSTOS I Y EL CONDOMINIO TURISTICO HACIENDA VEGA DE OSTOS II	27/11/2019	SUBGERENCIA	RESPUESTA- EIC 451- 12/11/19 ENVIADO POR CORREO 472 , TRASLADO DERECHO DE PETICION ALCALDIA DE FUSAGASUGA SR. LUIS ANTONIO CFUENTES SABOGAL-FIRMADO POR SANDRA RIVEROS SUBGERENTE - Y EL 14 DE NOV SE ENVIA RESPUESTA CONRADICADO EIC 461 AL SR. JAIRO ROBERTO ARCINIEGAS MARTINEZ AVDA CRA 15 N°142 - 68 CASA 18 AGRUPACION EL SAUSAL BOGOTA - Y CORREO jrobertoarciniegas@yahoo.com.mx.
4360	6/11/2019	SECRETARIA JURIDICA	GERMAN ENRIQUE GOMEZ GONZALEZ SECRETARIO	PARQUEADERO SEDE ADMINISTRATIVA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	21/11/2019	OFICINA JURIDICA	SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA AL AREA TECNICA. A LA FECHA NO HAY RESPUESTA.
4378	7/11/2019	OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	SANDRA CECILIA RIVEROS MORENO SUBGERENTE - ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EXPEDIENTE 004-2018 - DISCIPLINABLE LUIS FELIPE VASQUEZ LEON HECHOS POR ESTABLECER ASUNTO-DECLARA IMPEDIMENTO, REMITE A SUPERIOR	22/11/2019	OFICINA JURIDICA	RESPONDE LA OFICINA JURIDICA MEDIANTE OFICIO DE FECHA 07/11/2012
4384	7/11/2019		EDGAR JAVIER FONSECA FAJARDO	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD DE PAGO DE HONORARIOS \$6 MILLONES CONTRATO 387-17 - ADICION	29/11/2019	TECNICA	AL CONTESTAR N2019222445 22 de Noviembre de 2019 mediante 472 servicios postales Nacionales.
4401	8/11/2019		JOSE URIEL URRAGA CABRERA	DERECHO DE PETICION SOBRE AVALUO DEL PREDIO DIEGO AHUMADA DIRIGIDO POR EDWIN FERNANDO AYERBE JARA. SOLICITA NUEVA REVISION PORQUE QUEDO INCOMPLETO EL ESTUDIO.	29/11/2019	SUBGERENCIA	RTA 29 DE NOVIEMBRE DE 2019, RESPUESTA RADICADA CON CONSECCUTIVO 481 EN DOS FOLIOS
4415	12/11/2019	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO JUZGADO 2 ADMINISTRATIVO CIRCUITO JUDICIAL DE ZIPAQUIRA	JORGE LUIS BARACALDO CHIQUIZA SECRETARIO	ACCION POPULAR - NOTIFICACION PERSONAL - REPRESENTANTE LEGAL MUNICIPIO DE YACOPI Y EIC O A DELEGADO.	26/11/2019	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA 7/11/19 - ELABORADA DR CARLOS ALBERTO ROJAS ANDRADE EN 3 FOLIOS, ENTREGADA A MANO EN EL JUZGADO Y RECIBIDO A LAS 12: 54 BAJO NUMERO 05540
4469	14/11/2019		JOSE GABRIEL CALDERON ESPAÑA	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION - CERTIFIQUE CONTRATOS FIRMADOS POR EL, PERIODO 2016 A 2019	28/11/2019	SUBGERENCIA	27 DE NOVIEMBRE DE 2019 SE EMITE CERTIFICACION LABORAL FIRMADA POR LA SUBGERENTE
4521	15/11/2019		JESUS ANTONIO PATIÑO GOMEZ	DERECHO DE PETICION - JESUS ANTONIO PATIÑO GOMEZ SALARIO EMPRESA PRINCIPIA CONTRATO OBRA CIVIL PAGO PENDIENTE \$1.500.000	6/12/2019	TECNICA	15 DE NOVIEMBRE SE EMITE RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA TECNICA; EN EL CUAL SE REALIZA UN TRASLADO POR COMPETENCIA A LOS SEÑORES PRINCIPIA CONSULTORES.

DERECHOS DE PETICION CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019							
4522	15/11/2019		DEIMER ELIAS RODRIGUEZ VASQUEZ	DERECHO DE PETICION - SOLICITA QUE LA EMPRESA PRINCIPIA CONTRATO OBRA CIVIL 268 - 19 REALICE EL PAGO PENDIENTE \$6,391,759	6/12/2019	TECNICA	15 DE NOVIEMBRE SE EMITE RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA TECNICA; EN EL CUAL SE REALIZA UN TRASLADO POR COMPETENCIA A LOS SEÑORES PRINCIPIA CONSULTORES.
4599	25/11/2019	UNIDAD PARA LAS VICTIMAS	CARMENZA CAROLINA COTES ROBAYO SUBDIRECTORA DE COORDINACION NACION TERRITORIO DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	RADICADO N°2019220117368991 - DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE ACTA DE LIQUIDACION DEL CONVEIO INTERADMINISTRATIVO N° 1155-2015 - PREVIO AGOTAMIENTO DE LA ACTUACION ADMINISTRATIVA	9/12/2019	TECNICA	RESPUESTA EIC 490 - 4 de Diciembre de 2019 - ELABORADA X CARLOS RIAÑO - ENTREGADA A MANO EN VIOTA CUND.
4655	28/11/2019	ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE GUATAVITA	MIGUEL ANGEL LOZANO VERA - GERENTE	DERECHO DE PETICION - SOLICITA SE ALLEGUE LA INFORMACION EN EXCEL DE LOS CUADROS DE CONSULTORIA 320 DE 2016 - HABIEND TRANSCURRIDO UN MES DE LA RESPUESTA DEL DIRECTOR TECNICO QUIEN HACE TRASLADO AL ING. NOE ADALBERTO CORREA, NO SATISFACE LA NECESIDAD DE INFORMACION SOLICITADA.	12/12/2019	TECNICA	RESPUESTA - 3 de Diciembre de 2019 - Y ENVIADA EL 4 DE DICIEMBRE POR CORREO 472 - SOLICITA INFORMACION EN COMUNIKACION AL CONTRATISTA NOE DALBERTO CORREA PARA QUE DE INFORMACION.
4751	4/12/2019	PROVINCIA COLOMBIA	MARIA PAULA HERNANDEZ MESA GERENTE	DERECHO DE PETICION: SOLICITA AUTORIZACION PARA QUE DE MANERA INMEDIATA PUEDA INGRESAR UN ANDAMIO PARA HACER ARREGLOS EXIGIDOS POR SANIDAD CON CARÁCTER URGENTE, PASAN EL 5 DE DICIEMBRE	5/12/2019	JOSE LUIS CELEITA	19-12-2019 SE BRINDA RESPUESTA ESCRITA POR EL DOCTOR JOSE LUIS CELEITA ACOSTA ACLARANDO SOLICITUD PRESENTADA.
4767	5/12/2019	PBR TECHNOLOGY SAS	SERGIO ALEXANDER SAMACA AGUIRRE DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	DERECHO DE PETICION - SOLICITA CERTIFICACION LABORAL DEL SR. EDWARD FREUD SOLER GANTIVA,	27/12/2019	SUBGERENCIA	SE HACE LA CERTIFICACION DEL EX FUNCIONARIO EDWARD FREUD SOLER.
4910	16/12/2019	ALCALDIA MUNICIPAL DE TOCANCIPA	ARQ. ZULMA MARCELA SANTOS SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION - PRONUNCIAMIENTO A RESPUESTA DE LA EIC - FRENTE A RECURSO DE REPOSICION EN CONTRA EL AVALUO N°645 DE 2018.	9/01/2020	SUBGERENCIA	RESPUESTA MEDIANTE CORREO ELECTRONICO EL 23 DE ENERO DE 2020,
4924	16/12/2019	CLAUDIA PEREZ CONTRATISTA GOBERNACION	CLAUDIA PEREZ CONTRATISTA GOBERNACION	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD REPARO DE PORTATIL POR DAÑO EN SCANNER PORTERIA GOBERNACION	9/01/2020	TECNICA	OFICIO DANDO TRAMITE A LA PETICIÓN, SIN EMBARGO, ESTA NO CONTÓ CON RECIBIDO POR PARTE DEL PETICIONARIO, TODA VEZ QUE NO SE RELACIONARON DATOS DE CONTACTO PARA ENVIAR DICHA RESPUESTA
4956	17/12/2019		FREDDY PARADA C.	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD ARREGLOS APTO 204 EDIFICIO SAMPER CALLE 63 N° 7 - 73	10/01/2020	JOSE LUIS CELEITA	NO SE VERIFICA RESPUESTA

Analizados los anteriores datos del cuarto trimestre del año 2019, se recibieron dieciocho (18) derechos de petición, seis (6) fueron atendidos por el área técnica y obedecieron a pago de honorarios, copias de actas de liquidación, cuadros de cantidades de obra y daño de equipo portátil al ingresar.

Adicionalmente, se evidenció que la subgerencia dio trámite a siete (7) solicitudes relacionadas con la compra de un inmueble en el municipio de Gachalá, una promesa de compra-venta, avalúos y certificaciones laborales. Así mismo, la dirección comercial recibió dos (2) requerimientos uno de ellos solicitando autorización de ingreso y mejoras locativas en predios administrados por la dependencia y el otro no fue tramitado.

Finalmente, según el Registro de Recepción de Correspondencia la Oficina Asesora Jurídica recibió dos (2) solicitudes una relacionada con un expediente disciplinable y otra con el parqueadero de la sede administrativa;

a esta última se le dio traslado por competencia a la Dirección Técnica, sin perjuicio de ello, revisada la carpeta entregada por la gerencia no se encuentra el documento físico del derecho de petición ni su respuesta.

En virtud de lo anterior, se concluye que de los dieciocho (18) derechos de petición, dos (2) no cuentan con respuesta y en uno (1) de ellos se evidenció oficio dando trámite a la petición, sin embargo, esta no contó con recibido por parte del peticionario, toda vez que no se relacionaron datos de contacto para enviar dicha respuesta. Al respecto es importante tener en cuenta que en estos casos se debe dejar constancia en cartelera de la existencia de dicha respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento marco jurídico relacionado con el derecho de petición.

No obstante lo anterior, es necesario fortalecer la revisión constante a los mecanismos de control establecidos para evitar Incumplimientos del deber legal de la entidad. Esto con el fin de contar con procesos bien definidos que minimicen la materialización del riesgo.

7.2.-QUEJAS RADICADAS: A continuación se presentan las diez (10) quejas recibidas durante este trimestre:

No. RADICADO	FECHA RADICADO	ENTIDAD QUE RADICA	REMITENTE	ASUNTO	FECHA TERMINO LEGAL	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES
4017	9/10/2019	ATENCION AL CIUDADANO		QUEJA - GUARDA SANTOS, DE LA TORRE SALUD - SOLICITA CARTA SIN JUSTIFICACION	31/10/2019	LOGISTICA	Rta: 15 DE OCTUBRE FIJADA EN CARTELERIA
4212	23/10/2019	RESTAURANTE OH LALA....!	LEYDI DAYAN MOSCOSO MOLINA - PROPIETARIA	SOLICITA SE TOMEN MEDIDAS PARA QUE LOS DEL RESTAURANTE PIOLIN RESPETEN Y CUMPLAN EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. AMENAZARON LA EMPLEADA.	7/11/2019	COMERCIAL	Rta: 20 DE DICIEMBRE DE 2019
4326	1/11/2019	ICCU	CLAUDIA MARCELA VALENCIA MACHADO SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	QUEJA POR MAL TRATO FUNCIONARIA DE SEGURIDAD - CINDY VERA, QUIEN PRESTA SERVICIO EN PUERTA 5.		LOGISTICA	RTA: 18 DE NOVIEMBRE DE 2019
4477	14/11/2019		IVAN CORTES	QUEJA POR ABUSO DE AUTORIDAD POR PARTE DEL JEFE DE GUARDIAS DE SEGURIDAD ALEX ANTONIO DIAZ CONTRERAS.	28/11/2019	LOGISTICA	RTA: FIAJDA EN CARTELERIA EL 27 DE NOVIEMBRE DE 2019
4478	14/11/2019		CLAUDIA ARCINIEGAS	IRRESPECTO POR PARTE DE LA GUARDA A LA ENTRADA	28/11/2019	LOGISTICA	RTA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2019 ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO
4590	22/11/2019		HELDA SARA DIAZ TRIANA - FUNCIONARIA SECRETARIA DE AMBIENTE	INCONFORMIDAD CON E TRATO RECIBIDO POR MAURICIO RINCON EL DIA 21 DE NOV - PARO NAL.	6/12/2019	LOGISTICA	Rta: 22 DE NOVIEMBRE RECIBIDA EL 18/12/2019 EN LA SRÍA DE AMBIENTE
4646	27/11/2019	PROVINCIA COLOMBIA	CLAUDIA PAULA HERNANDEZ	QUEJA COLORES Y SABORES - SEÑOR PABLO EN ZONA DE DESCARGUE GRITANDO PALABRAS INJURIOSAS CONTRA EL RESTAURANTE	19/12/2019	COMERCIAL	RESPUESTA EIC - 481 fecha 29/12/2020
4688	2/12/2019	SECRETARIA JURIDICA	GERMAN ENRIQUE GOMEZ GONZALEZ SECRETARIO JURIDICO	TRASLADO QUEJA Y SOLICITUD INFORME - URGENTE - INCUMPLIMIENTO DE PAGO. ESCRITURA PUBLICA DE COMPRAVENTA N°1538 DEL 5 JUNIO DE 2019 - OTORGADA POR LA NOTARIA SEGUNDA DEL CIRCULO DE FUSAGASUGA.	16/12/2019	SUBGERENCIA	RESPUESTA EIC - 517 ENTREGADO EN EL DESPACHO A LAS 11:23 AM 12/12/2019
4812	9/12/2019	GIOVANNA MORENO ESCOBAR		QUEJA VIGILANCIA - SITUACION DE RACISMO Y DESCRIMINACION. INVOLUCRANDO AL SUPERVISOR ALEX DIAZ		LOGISTICA	FUE TRAMITADA DE FORMA EXTEMPORÁNEA RESPUESTA DEL 30-01-2020.
4821	9/12/2019	SECRETARIA JURIDICA	JORGE EMILIO REY ANGEL GOBERNADOR	TRASLADO QUEJA JOSE MISAEL PARDO TORRES, PARA RESPONDER EN TRES (3).	12/12/2019	SUBGERENCIA	RESPUESTA EIC - 517 ENTREGADO EN EL DESPACHO A LAS 11:23 AM 12/12/2019

De lo anterior, se establece que de las diez (10) quejas recibidas, nueve (9) fueron atendidas de manera oportuna y una (1) fue tramitada de forma extemporánea, por tanto, esta oficina recomienda a los responsables del trámite de las quejas dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda vez que se estaría en riesgo de una sanción disciplinaria.

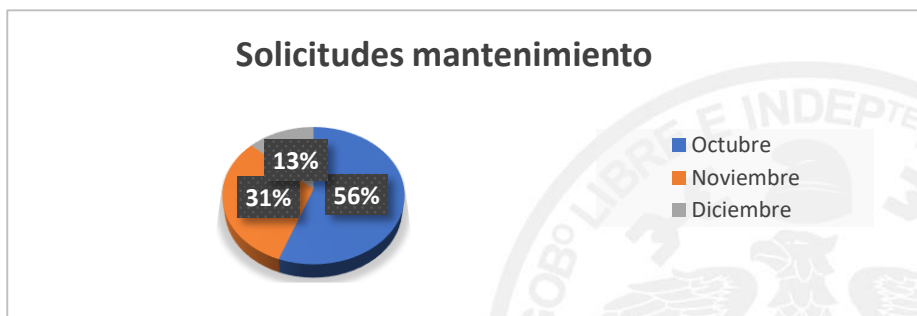
La Oficina de Control Interno procedió a revisar las quejas interpuestas durante el último trimestre de la vigencia 2019 observando que obedecen a inconformidades en la atención al usuario o en la visita a la sede administrativa, situaciones entre los empleados de los restaurantes y quejas por incumplimiento en la escritura pública.

Dado lo anterior, esta Oficina sugiere a cada uno de los jefes de área de la entidad analizar las causas que ocasionaron dichas quejas, con el objeto de tomar las correspondientes medidas correctivas y así fortalecer los procesos y procedimientos.

7.3.-SOLICITUDES: Durante el periodo de análisis, el área técnica manifestó que a diario se resuelven peticiones vía telefónica, las cuales han sido resueltas oportunamente cumpliendo con las exigencias de los clientes, estas solicitudes están relacionadas con servicios de mantenimiento en la sede administrativa.

Según informe entregado por el personal encargado de dar solución a estos requerimientos a continuación, relacionamos el total de solicitudes de mantenimiento recibidas y los días de respuesta dependiendo de la actividad a realizar:

SOLICITUDES MANTENIMIENTO SEDE ADMINISTRATIVA				
MES	TOTAL SOLICITUDES	REALIZADAS ENTRE 1 Y 3 DIAS	REALIZADA DE 3 a 12 DIAS	SERVICIOS SIN REALIZAR
Octubre	64	40	19	3
Noviembre	36	26	10	0
Diciembre	15	10	4	1
TOTAL	115	76	33	4



De lo anterior se puede analizar que durante el cuarto trimestre de 2019 fueron recibidos ciento quince (115) requerimientos para el mantenimiento de la sede administrativa, el mes que presentó mayor demanda fue octubre con un porcentaje del 56% como se evidencia en la gráfica.

También se puede concluir que setenta y seis (76) de las solicitudes fueron atendidas en el rango de 1 a 3 días, treinta y tres (33) posterior a los tres días y cuatro (4) de los servicios solicitados quedaron sin realizar, dichos servicios correspondieron a mantenimiento de cerrajería dado que no se cuenta con los suministros necesarios para dar cumplimiento a dichas solicitudes.

La Oficina de Control Interno recomienda dar trámite a los servicios pendientes por realizar, y QUE se brinde a los peticionarios una respuesta de manera parcial e informativa sobre el estado de su solicitud, toda vez que de acuerdo con el marco jurídico en la materia dicha respuesta de fondo.

7.3.1. Solicitudes Telefónicas Área Comercial

El Área Comercial comunicó 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	OTRO
CUARTO TRIMESTRE	15	34	10
TOTAL	15	34	10

De la anterior tabla se concluye que el medio por el cual se recibe mayor información sobre los inmuebles ofertados por la Inmobiliaria para venta o arrendamiento fue por medio de la plataforma de *Metro Cuadrado*. Así mismo, se identificó que la Dirección Comercial lleva un registro de las llamadas telefónicas recibidas el cual permite evidenciar la atención que se les brinda a los posibles clientes de los bienes ofertados, suministrando información y agendando citas para mostrar el inmueble en que se encuentran interesados.

8. 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.
- ✓ En relación con las respuestas extemporáneas, durante el periodo en seguimiento se encontraron dos (2) peticiones sin trámite y una (1) fuera de término. 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 y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la EIC, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- ✓ Fortalecer las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones, con el fin de realizar oportunamente el trámite a los requerimientos desde su ingreso en la Entidad hasta la finalización y cierre de la petición.
- ✓ Se recomienda a todas las áreas dar estricto cumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se reitera la importancia de implementar el software de correspondencia, para un mejor control de las PQRS.
- ✓ Establecer responsables del monitoreo de respuesta 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.
- ✓ En cuanto a las solicitudes que se encuentran sin tramitar se recomienda dar respuesta a los servicios pendientes por realizar y que brinde a los peticionarios una respuesta de manera informativa sobre el estado de su solicitud.



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