




INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

**INFORME, I TRIMESTRE
2018**

**EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE
CUNDINAMARCA –EIC–**



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
TALCABAZO

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
@CundinamarcaGob  CundinamarcaGob
www.beneficiariacundinamarca.gov.co

1. PRESENTACIÓN

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2018, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de las respuestas, verificar el cumplimiento de los términos legales en la presentación de respuesta.

2. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

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

Normatividad Aplicable

Norma	Descripción
Constitución Política	Artículo 23. 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.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	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.
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 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:



Ley 1755 de 2015	<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>
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

3. OBJETO.

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la calidad, oportunidad y/o cumplimiento de las disposiciones legales en manera de derecho de petición, monitoreando el desempeño en las acciones realizadas para dar respuesta a las PQRS.

4. ALCANCE.

Verificar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias que son aplicables a las PQRS y el cumplimiento del procedimiento establecido por la Empresa - Sistema de Gestión de Calidad (código: 200-30-03).

5. GLOSARIO

Teniendo en cuenta la normativa vigente y el procedimiento adoptado por la EIC -Sistema de Gestión de Calidad ISO9001-2015, (código 200-30-02), la entidad se define:

Derecho de Petición: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que establece el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Por lo anterior, el término de respuesta a dichas peticiones debe atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Este tipo de solicitudes debe ser atendido dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 2.- Consulta: Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Este tipo de solicitudes deberá ser atendido dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, se la misma será resuelta dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

El Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS- Sistema de Gestión de Calidad (Código: 200-30-03), determina el siguiente procedimiento:

1. La persona debe radicar en la recepción de la Gerencia su solicitud, queja o reclamo.
2. La Gerencia da registro de Ingreso de PQRS
3. Dependiendo del tema, la Gerencia remite la PQR al área correspondiente y se asigna para la proyección de respuesta.
4. El área o proceso que le corresponde según el asunto proyectará la respuesta justificando la solicitud. Adicionalmente se reportará a través del Software de calidad QMA- Módulo de Mejora.
5. La Oficina Asesora Jurídica procederá a revisar si la respuesta es coherente con la solicitud y cumple los requisitos normativos.
6. La Oficina Asesora Jurídica remite a Gerencia para la firma correspondiente de la respuesta por parte del Gerente general.



7. La Gerencia envía respuesta a la persona o entidad pública o privada que solicitó la PQR.
8. La Gerencia registrar y guarda copia de la respuesta radicada.
9. La Oficina de Control Interno realizara un análisis de las PQRS identificando sus causas, con el fin de establecer acciones de mejora.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN

La solicitud que realice el peticionario (natural o jurídica) 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 Web:	www.inmobiliariacundinamarca.gov.co a través del link: Servicio al Ciudadano.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por la Gerencia; dicha información es registrada, clasificada para ser entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo tramite de respuesta, que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, siendo atendidas dentro de los términos de ley.

Cabe resaltar que, para los meses de enero y febrero del presente año, la información, se recopiló y se cruzó con la entregada por las diferentes áreas para poder determinar la modalidad de petición y el tipo de atención.

Para el mes de marzo la empresa ha ido mejorando el control de recepción y seguimiento a las PQRS, debido a la implementación del nuevo formato que se diseñó por parte de la Oficina de Control Interno y el área de Gestión Documental.

TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN LA EIC

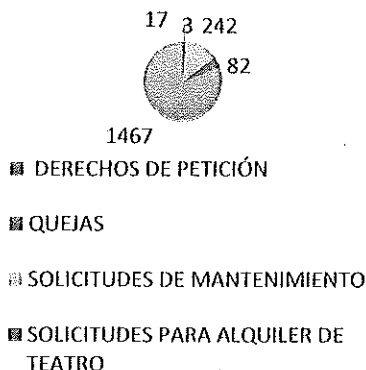
MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	515
FEBRERO	709
MARZO	587
TOTAL	1811



Durante el primer trimestre de 2018 fueron radicados en la entidad 1811 oficios, clasificados de la siguiente manera: 17 derechos de petición, 3 quejas, 242 Solicitudes de mantenimiento, 82 solicitudes para alquiler del teatro y 1467 radicados que corresponden a cuentas de cobro, facturas, y documentación interna de la Entidad que no obedece a queja, derecho de petición ni solicitud.

Modalidad	Total Radicados
Derechos De Petición	17
Quejas	3
Solicitudes De Mantenimiento	242
Solicitudes Para Alquiler De Teatro	82
Otros	1467

Total Radicados



En cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en general, se observó que fueron atendidas en su totalidad dentro de los límites exigidos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y artículos 23 y 29 de la constitución política.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN

A continuación se detalla el total de derechos de petición registrados por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado, dando respuesta en lo estipulado legalmente.

RADICADO	FECHA	DEPENDENCIA QUE DIO RESPUESTA	RESPUESTA
0096 CORREO ELECTRONICO	04/01/2018	GERENCIA	EIC 0008- 16/01/2018
318	24/01/2018	GERENCIA	EIC-33 29/01/2018



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEY EN LA VIDA"

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
@CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficiariacundinamarca.gov.co

RADICADO	FECHA	DEPENDENCIA QUE DIO RESPUESTA	RESPUESTA
619	07/02/2018	GERENCIA	EIC-44 23/02/2018
726	13/01/2018	GERENCIA	ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO
775	15/01/2018	GERENCIA	EIC 45 23/02/2018
813	16/02/2018	SUBGERENCIA	EIC 46 26/02/2018
877	20/02/2018	SUBGERENCIA	EIC 65 08/03/2018
934	22/02/2018	FINANCIERA	06/03/2018 VIA ELECTRONICA
951	23/02/2018	COMERCIALIZACION	SIN RADICADO 01/03/2018
1054	28/02/2018	SUBGERENCIA	EIC 66 13/03/2018
2018021259 1075	28/02/2018	SUBGERENCIA	EIC 65 08/03/2018
1366	13/03/2018	ANDRES	EIC 149 09/04/2018
1402 Y 1084	14/03/2018	GERENCIA	EIC 117 20/03/2018
1507	20-03-2018	GERENCIA	RESPUESTA DEL 4-04-2018
1571	23/03/2018	COMERCIALIZACION	EIC 127 27/03/2018
1612	26/03/2018	SUBGERENCIA	02/04/2018 1669

En virtud de lo anterior, se observa que las diez y siete (17) derechos de petición interpuestos a la EIC, fueron atendidos de manera oportuna, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

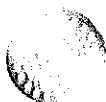
Analizados los derechos de petición se encuentra que dichas solicitudes se basan en solicitudes de entrega de inmuebles, pagos a contratistas, información de contratista, solicitud de liquidación de contratos, requerimientos para mantenimiento, hurtos, solicitud copia de contratos.

QUEJAS RADICADAS: Dentro del trimestre se recibieron tres (3) quejas, relacionadas por mala atención de los digitadores y el personal de aseo para con funcionarios de la Gobernación.

QUEJAS SOLUCIONADAS				
FECHA RADICACION	No. RADICACION	REMITENTE	ASUNTO	RESPUESTA
25-01-2018	340	CARMEN VIVIANA JIMENEZ	DAÑO APARTAMENTO SAN LORENZO	VIA CORREO ELECTRONICO 9 DE FEBRERO DE 2018
16-02-2018	822	FUNDACIÓN PIES DELCALZOS	DAÑO ELECTRICO EN EL EDIFICIO ATLAS	CORREO ELECTRONICO 18 DE FEBRERO DE 2018
21-02-2018	895	FUNDACIÓN PIES DELCALZOS	INCOFORMIDAD POR PARTE DEL AREA COMERCIAL-LUIS FELIPE	27 DE FEBRERO DE 2018.

Analizadas las tres (3) quejas recibidas durante este trimestre se observó que están relacionadas por inconformidades en la atención al cliente y por daños a inmuebles. Las respuestas fueron dadas dentro de los términos establecidos por la ley.

El área técnica manifiesta que a diario resuelven peticiones vía telefónica, las cuales han sido resueltas oportunamente cumpliendo con las exigencias establecidas por el solicitante obteniendo como resultado durante el trimestre comprendido de enero a marzo de 2018 un alto porcentaje de solicitudes relacionadas con servicios de mantenimiento según el informe



entregado por el personal encargado de realizar el mantenimiento de la Sede Administrativa.

MES	Total solicitudes	Realizadas entre 1 y 3 días	Realizadas a más de 3 días.
Enero	46	30	16
Febrero	106	80	26
Marzo	90	70	20

Así las cosas, se evidenció que se dio respuesta a 180 solicitudes, dentro de los 3 primeros días, para los demás casos dependiendo el grado de complejidad tardan más de 3 días, las cuales fueron 62 solicitudes como lo muestra la tabla, para un total de 242 solicitudes recibidas y atendidas.

El área comercial comunica que recibió 80 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 inmuebles en arriendo o venta.

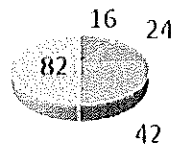
SOLICITUDES TELEFONICAS, AREA COMERCIAL			
MEDIOS POR EL QUE SE ENTERO DEL INMUEBLE			
MES	AVISO	M2	PAG WEB
ENERO	17	13	4
FEBRERO	40	24	16
MARZO	23	13	10
TOTAL	80	50	30

Se observa que el medio más utilizado para obtener información sobre los inmuebles para la venta o arriendo es por aviso.

Con respecto a las solicitudes de préstamo o alquiler de teatro, han sido solucionadas en su debido orden de radicado, según informa la señora Janeth Herrera, persona encargada de revisar y coordinar las fechas para dicho préstamo.

PRESTAMO TEATRO	
MES	SOLICITUDES ATENDIDAS
ENERO	16
FEBRERO	24
MARZO	42
TOTAL	82

SOLICITUDES ATENDIDAS PRESTAMO TEATRO



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ TOTAL

Como se observa en la tabla anterior, de las 82 solicitudes en el primer trimestre del 2018, se evidencia que el mes de marzo fue de mayor interés.

PQRS trasladadas a otra entidad por no competencia

Durante el primer trimestre del año 2018, no ingresaron peticiones que no fueran de competencia de la Entidad.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011, Art. No. 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, en toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda:

- Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes las solicitudes del ciudadano, obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y comunicación entre los peticionarios y la Entidad.
- Con el objeto de minimizar riesgos, la Oficina de Control Interno recomienda implementar un software de correspondencia, con el objeto de poder controlar todos los documentos que ingresan diariamente a la empresa llevando un mejor control de tiempos de respuesta.

De esta manera se podrá tener acceso a dicha correspondencia evitando inconvenientes tanto legales como logísticos en el eventual caso de pérdida de información.

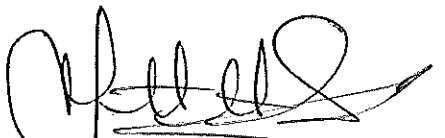
Finalmente la implementación de este software atenuara el uso de papel, ya que con esta herramienta pueden ser enviadas copias de documentos a todo el personal en forma digital o magnética, adicionalmente facilitaría la búsqueda de



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
LA LEY ES NUESTRA

cualquier registro que haya entrado o salido de la Entidad y que se encuentre en el software.

- Capacitar a todos los Servidores Públicos de la EIC, en los temas relacionados con PQRS.
- Recomendar a los directivos y responsables, analizar y verificar diariamente el estado de cada petición o solicitud que llega al área y velar porque las mismas sean contestadas dentro de los términos. Es importante tener en cuenta que es el Gerente quien firma las respuestas a los derechos de petición y/o quejas.
- Los directivos deberán emitir copia de las respuestas dadas a cada una de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes a la Gerencia, ya que es allí donde se tiene el control de la oportunidad de respuesta.
- Se sugiere que por área haya una persona responsable del control de cada PQRS, esto con el fin de minimizar riesgos en el trámite de cada solicitud.
- En casos que debido a la complejidad de la respuesta sea necesario la ampliación de los términos, debe darse una respuesta de tipo parcial informándole al peticionario la fecha en que la misma será dada de fondo.
- Se debe cumplir en su integridad con el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS", código 200-30.2-03.



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Claudia Pilar Contreras R.
Contratista Apoyo OCI



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
LA LEY ES VOTO