

**INFORME PQRS TRAMITADAS  
SEGUNDO TRIMESTRE 2018  
(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"> <li>• Quince (15) días para dar respuesta a la queja.</li> <li>• Quince (15) días para atender reclamos.</li> <li>• Diez (10) para contestar peticiones de información.</li> <li>• Treinta (30) días para contestar peticiones que impliquen consultas.</li> </ul>
<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 los meses Abril a Junio de 2018.

## **4. 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...”.

Manual de Procesos y Procedimientos de la EIC, pagina 75, encontramos lo siguiente:

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
Peticiones de Información	10 Días
Peticiones que Impliquen Consultas	30 Días

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:

<b>Presencial:</b>	En la Calle 26 # 51-53 Piso 3 Torre Beneficencia a través del buzón que reposa en la puerta de ingreso EIC.
<b>Electrónico:</b>	A través del aplicativo Mercurio de la oficina CIAC de la Gobernación de Cundinamarca (Centro de Información y Atención al Ciudadano).
<b>Telefónico:</b>	A través de los números 7491541 – 7491539, los cuales son atendidos directamente por la Subgerencia.
<b>Página:</b>	<a href="http://www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co">www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co</a> 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 a la base de datos en Excel, que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, siendo atendidas dentro de los términos de ley. Suministrada por la Gerencia, el 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.

Para los meses de Abril a Junio del presente año, la información, se recopiló y se cruzó con la entregada por las diferentes áreas, demostrando resultados de seguimiento control al trámite y a la respuesta suministrada por las mismas.

### TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN LA EIC

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	577
MAYO	529
JUNIO	491
TOTAL	1597

### Total radicados



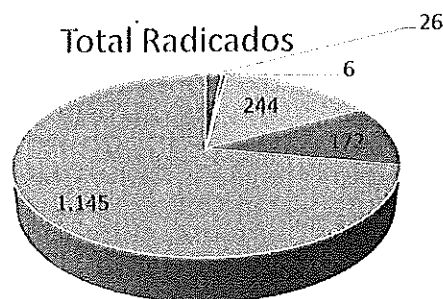
■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

### Ingreso detallado por meses

De acuerdo con lo anterior, se observa que mensualmente se presentaron entre 491 y 529 peticiones, siendo abril el mayor número de radicados.

Durante el segundo trimestre de 2018 fueron radicados en la entidad 1597 oficios, clasificados de la siguiente manera: 30 derechos de petición, 6 quejas, 244 solicitudes de mantenimiento, 172 solicitudes para alquiler del teatro y otros. Los demás radicados (1.145) 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	30
Quejas	6
Solicitudes de Mantenimiento	244
Solicitud de préstamo de teatro y otros	172
Otros radicados	1,145



■ Derechos De Petición      ■ Quejas  
 ■ Solicitudes de Mantenimiento      ■ Solicitud de préstamo de teatro y otros  
 ■ Otros 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 registradas por los diferentes canales de atención en el trimestre analizado, como se puede observar en la tabla dando respuesta en lo estipulado por la ley.

No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	AREA QUE RECIBE	RESPUESTA
1707	03/04/2018	LILI JOHANNA ZAMBRANO PEREZ SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y PLANEACION	ENVIO DERECHO DE PETICION RADICADO N° 1195 DE 2018- DE LUIS ENRIQUE MARTINEZ, SOLICITANDO INFORMACION SOBRE EL CONTRATO REGIONAL DE ATENCION A VICTIMAS	TECNICA	<b>RESPUESTA</b> - enviada X CORREO CERTIFICADO 472 - 11 de Abril 2018 BAJO N° YG188856107CO, RECIBIÓ DALTON YESID CORTES
1776	05-abr-18	IVAN DARIO ROJAS MORALES	DERECHO DE PEICION - RETIRO DE VALLA EN GACHANCIPA VEREDA ROBLE SUR ALTO. PREDIO SAI FERNANDO IV	PREDIOS	<b>RESPUESTA</b> 5 DE ABRIL RADICADO 1776 DE EIC - CONTESTO MARKETING JB SAS - YULI PATRICIA VIASUS CORREDOR REP. LEGAL
1779	05/04/2018	HEIDY APOINTE SUAREZ	DERECHO DE PETICION- SOLICITA PAGO DE SERVICIOS PRESTADOS DEL 5 DE ENERO AL 19 DEL MISMO MES BAJO CONTRATO N° 006-2018	FINANCIERA	<b>RESPUESTA</b> - EIC 176 - enviada 23 de Abril 2018
1824	09/04/2018	KARLA GOMEZ GOMEZ - ARQUITECTA	DERECHO DE PETICION - SOLICITA EXPEDIR CERTIFICADOS ORIGINALES DE INGRESOS Y RETENCIONES CORRESPONDIENTES A LOS AÑOS CONJUNTAMENTE CON COMPROBANTES DE EGRESO Y ORDENES DE PAGO RESPECTIVAS REALIZADAS A SU NOMBRE	FINANCIERA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada correo camartinez113@gmail.com - 24 de abril 2018 15:29 pm PARA manuelah117@hotmail.com
1915	12/04/2018	RODOLFO HERNANDEZ AYA REP. LEGAL	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOLICITA COPIA INTEGRAL, FIDEDIGNA Y AUTENTICADA CONTRATO DE OBRA CIVIL N°285 DE 2015	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada 20 de Abril 2018
1916	12/04/2018	KARLA GÓMEZ GÓMEZ - ARQUITECTA	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOLICITA COPIA INTEGRAL, FIDEDIGNA Y AUTENTICADA CONTRATO DE OBRA CIVIL N°289DE 2015	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada 20 de Abril 2018
1917	12/04/2018	KARLA GÓMEZ GÓMEZ - ARQUITECTA	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOLICITA COPIA INTEGRAL, FIDEDIGNA Y AUTENTICADA CONTRATO DE OBRA CIVIL N°134 DE 2015	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada 20 de Abril 2018
1918	12/04/2018	KARLA GÓMEZ GÓMEZ - ARQUITECTA	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOLICITA COPIA INTEGRAL, FIDEDIGNA Y AUTENTICADA CONTRATO DE OBRA CIVIL N°2346 DE 2015	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada 20 de Abril 2018
1920	12/04/2018	DIEGO FELIPE CABRERA CELIS - ABOGADO GERENCIA JURIDICA INDEMNIZACIONES ESTATALES	DERECHO DE PETICIÓN INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE OBRA CIVIL N°289 DE 2015. AFECTACION AMPARO DE CUMPLIMIENTO POR VALOR DE \$199,505,239,32 POLIZA N°15-44-101157352	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada correo camartinez113@gmail.com - 2 mayo 2018 PARA diego.cabrera@segurosdelestado.com
1979	16/04/2018	MARCELA GALINDO DUQUE - COORDINADORA INDEMNIZACIONES GERENCIA JURIDICA NEGOCIOS ESTATALES	DERECHO DE PETICIÓN PÓLIZA DE INCUMPLIMIENTO ESTATAL N° 15-44-101157238 - UNION TEMPORAL FUQUEHE 2015 CONTRATO N° 285-2015	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - Enviada correo camartinez113@gmail.com - 2 mayo 2018 PARA luisc.lopez@segurosdelestado.com

No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	AREA QUE RECIBE	RESPUESTA
1991	16/04/2018	DR ROBERTO OCHOA URIBE DIRECTOR	<b>DERECHO DE PETICION</b> RADICADO MERCURIO N°2018047605 DE 06 DE ABRIL DE 2018 - SUSCRITO POR EL SEÑOR JORGE BUITRAGO PUEITES	GESTION DE PERSONAL	<b>RESPUESTA</b> - EIC 172 - enviada 18 de Abril 2018
2019	17/04/2018	AMPARO CALDERON MANCERA SECRETARIA EJECUTIVA	<b>DERECHO DE PETICION</b> - INCONVENIENTE REMODELACION 6 PISO CON LA PANTALLA QUE SE ENCUENTRA EN MI INVENTARIO Y AHSTA EL MOMENTO NO LE HAN DADO RESPUESTA DE QUIEN RESPONDE. ANEXA CARTA DE NOV DE 2017	TECNICA	<b>RESPUESTA</b> - EIC 175 - enviada 23 de Abril 2018
2126	23/04/2018	LUIS ORLANDO BUSTOS DOMINGUEZ SECRETARIO	<b>ACCION TUTELA</b> - N° 2018-00014 ORLANDO MOLANO CONTRA GOBERNACION Y EIC	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - 23 DE ABRIL Y 15 MAYO SE REMITIO DOCUMENTACIÓN FÍSICA A LA TUTELA AL JUZGADO 9 CIVIL MUNICIPAL DE DESCONGESTIÓN DE BOGOTÁ
2293	03/05/2018	ALFONSO NIÑO	<b>DERECHO DE PETICION</b> SOLICITA INFORME SI A LA FECHA LA EIC ADEUDA A LA SRA LINA MARTA CORREA CASTELLANOS SALARIOS CAUSADOS HASTA LA FECHA DE SU DESVINCULACIÓN	FINANCIERA	<b>RESPUESTA</b> - EIC 200 FECHA 22 DE MAYO - FIRMADA DR FELIPE VASQUEZ Y ENVIADA A LA CALLE 15 N° 29-49 CASA 93 SENDEROS DE SAN ANDRES, BARRIO SIETE TROJES - FUUNZA CUNDINAMARCA
2321	04/05/2018	ANA F. MURILLO VARGAS SECRETARIA	<b>TUTELA</b> N°110014003064201800540 DE KARLA SMIT GOMEZ GOMEZ C.C N°52116852 CONTRA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA Y EIC.	OFICINA JURIDICA	<b>RESPUESTA</b> - EL DÍA 30 DE ABRIL SE DA RESPUESTA Y SE ENTREGA EN PORTERIA . Y SE ENVIÓ 7 de mayo 2018 RESPUESTA DE LA EIC AL JUZGADO 64 MUNICIPAL DE BOGOTÁ
2416	09/05/2018	LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO	<b>ACCION DE TUTELA</b> KARLA SMIT GOMEZ GOMEZ -		
2407	09/05/2018	YAQUELINNE ROBLES PINTO JEFE OFICINA DE GESTION INTEGRAL DE BIENES E INMUEBLES	<b>REMISION DERECHO DE PETICION</b> INTERPUESTO POR RJ SERVI INGENIERIA SAS CAÑONES	COMERCIAL	<b>RESPUESTA</b> - LUNES 21 DE MAYO - 4:47 PM POR CORREO ELECTRONICO RJSERVIINGENIERIA S.A.S, Eds Terpel Juan Martín y copia a la Dra Yaqueleine Robles Pinto y Dr Felipe Vásquez FIRMADA Dra SANDRA MILENA DIAZ. Ya se habla dado RESPUESTA EL DIA 17 DE MAYO SEGUERN RDAICADO DE BENEFICENCIA N° 20188600000792
2432	10/05/2018	FABIAN GARZON GAMBOA REPRESENTANTE LEGAL	<b>DERECHO DE PETICION</b> TERCER REQUERIMIENTO POR INCUMPLIMIENTO DEL PAGO CORRESPONDIENTE AL VALOR DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO LOGISTICO 359-16 PAGO DE SUS INTERESES MORATORIOS	LOGISTICA	<b>RESPUESTA</b> - EIC 195 15/05/18 calle 7 N°2a-21 ofc 06 chía. COLOCADA EN CARTELERA PISO 3 EIC
2608	21/05/2018	FABIO GUILLERMO BORBON ADMINISTRADOR	<b>DERECHO DE PETICION</b> REPARACION DAÑOS ASCENSOR TORRE 9 -	COMERCIAL	<b>RESPUESTA</b> - enviada 31 de Mayo 2018- POR CORREO POST-EXPRESS Y EL 31 DE MAYO 5:39 PM ENVIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO LEONARDO AMOROCHO asistenteadm@ellabradoriv.com
2705	28/05/2018	TATIANA CAMACHO GONZALEZ ARRENDATARIA	<b>DERECHO DE PETICION</b> TERMINACION DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO POR JUSTA CAUSA CALLE 77 N° 113A - 08 BOGOTÁ -	COMERCIAL	<b>RESPUESTA</b> - enviada 14 de Junio 2018- POR CORREO POST-EXPRESS Y EL 31 DE MAYO 3:06 PM ENVIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO LEONARDO AMOROCHO CON COPIA A SANDRA ORTIZ Y FELIPE VASQUEZ
2723	29/05/2018	PEDRO PABLO SERATO ESCOBAR <a href="mailto:personeria@lapalma-cundinamarca.gov.co">personeria@lapalma-cundinamarca.gov.co</a>	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b> SOLICITA COPIA INTEGRAL DE LA CARPETA CONTENATIVA DEL CONTRATO PARA LA CONSTRUCCION DE INSTALACIONES DESTINADAS AL CENTRO DE VICTIMAS DE LA PALMA CUND.	TECNICA	<b>RESPUESTA</b> - EIC 216 - enviada 05 de Junio 2018, POR CORREO CERTIFICADO N° ORDEN DE SERVICIO 9917663 Y ENVIADO POR CORREO ING. MARTHA 5 JUNIO 3:43 PM



No RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITA	ASUNTO	AREA QUE RECIBE	RESPUESTA
2756	30/05/2018	AMPARO CALDERON MAICERA SECRETARIA EJECUTIVA	DERECHO DE PETICION ENTREGA PANTALLA CON SU INSTALACION	TECNICA	RESPUESTA - 19 de Junio 2018- se anexa correo electrónico emitido por parte del señor Samuel Murcia Profesional Universitario de la Secretaría TIC mediante el cual se certifica el buen estado y funcionamiento del elemento entregado. FIRMADO DE RECIBIDO DIA 20 DE JUNIO 2018
2807	05/06/2018	ELIZABETH VALERO RICO SECRETARIA PRIVADA	TRASLADO - DERECHO DE PETICIÓN RADICADO MERCURIO N° 2018079476 DEL 31/05/18 recibido por el despacho del Gobernador JAIRO ROBERTO ARCINIEGAS MARTINEZ, SOLICITA LE DEN LA DOCUMENTACION RELACIONADA CON EL LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO REALIZADO PARA VERIFICACION DE COORDEHADA.	PREDIAL	RESPUESTA - EIC 246 - enviada 25/06/18 , POR CORREO 742 y correo de lidia lorena navarro saavedra 25/06/18 A LAS 12:19 PM
2810	05/06/2018	OSCAR RODRIGUEZ BAQUERO	DERECHO DE PETICION - COPIA CONTRATO INTERADMINISTRATIVO # 005 DE 2016 INCLUIDO SOPORTES CUYO OBJETO ES ADQUISICION DE PREDIOS DE INTERES HIDRICO CON POTENCIAL PROTECTOR, FUERON ADQUIRIDOS EN EL MUNICIPIO DE SAN BERNARDO	PREDIAL	RESPUESTA - enviada 25/06/18 , POR CORREO 742 y correo de lidia lorena navarro saavedra 25/06/18 A LAS 4:42 PM
2811	05/06/2018	OSCAR RODRIGUEZ BAQUERO	DERECHO DE PETICION - RELACION DE CONTRATO SUSCRITO CO EL SEÑOR RAFAEL BARACALDO LOPEZ, PREDIOS VENDIDOS POR EL SEÑOR MENCIONADO ANTERIORMENTE	PREDIAL	RESPUESTA - EIC 246 - enviada 25/06/18 , POR CORREO 742 y correo de lidia lorena navarro saavedra 25/06/18 A LAS 12:02 PM
2918	12/06/2018	FISCALIA 40 SECCIONAL UNIDAD DE VIDA - COMPLEJO JUDICIAL PALOQUEMAO	DERECHO DE PETICION - RADICADO 110016000017201705505 - INVESTIGACION PENAL CONTRA EL SEÑOR LUIS MIGUEL ROZO TRUJILLO POR FEMINICIDIO AGRAVADO	LOGISTICA	RESPUESTA - EIC 247 - enviada 25/06/18 POR CORREO 742 CON EL NUMERO DE CONFIRMACION H°YGI9594643000 Y ENTREGADA EL DIA 27 DE JUNIO 2018
3081	20/06/2018	ANDRES VALDERRAMA SECRETARIO	NOTIFICACION AUTO REQUIERE INCIDENTE DESACATO TUTELA H° 2018-00014 DE ORLANDO ARDILA MOLANO CONTRA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA Y OTRO	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA - enviada 22/06/18 AL JUZGADOR CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA FIRMADO POR DRA ANA MARCELA JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA ADJUNTANDO OFICIOS Y CONSTANCIA DE RESPUESTAS A CORREOS ELECTRONICOS EN 7 FOLIOS
3239 - 3268 -3306	28/06/2018 - 29/06/2018 - 4/07/18	LUIS ENRIQUE GUERRERO RUIZ - CARLOS ORLANDO ACUÑA RUIZ JEFE OFICINA GESTION INTEGRAL DE BIENES INMUEBLES	DERECHO DE PETICION - ANEXA PODER CONFERIDO POR FABIAN ENRIQUE GUERRERO DIAZ EL CUAL NO FUE ENVIADO EN LA PETICION INICIAL Y REMISION POR COMPETENCIA DE FECHA 28 DE JUNIO DE BENEFICENCIA RADICADO INTERNO DE LA ENTIDAD N°20188600007192 - DERECHO DE PETICION - REMISION POR COMPETENCIA DE FECHA 28 DE JUNIO DEL SEÑOR LUIS ENRIQUE GUERRERO RUIZ RADICADO INTERNO DE LA ENTIDAD N°20188600007192	COMERCIAL	RESPUESTA - EIC 254 - Enviada por correo institucional el 9/07/18 al Sr. Luis ENRIQUE Guerrero Ruiz y al Sr Fablan Enrique Guerrero Diaz y correo certificado el día 10 /07/18 y RESPUESTA a la beneficencia Dra Yaqueleine Robles día 9 de Julio de 2018 horas de la tarde
3252	28/06/2018	RICARDO VARELA VILLALBA	DERECHO DE PETICION - INFORMA QUE NO SE VA A PRESENTAR A LA CITACION A AMPLIACION DE LA QUEJA RADICADO MERCURIO N°2018096379	TECNICA	RESPUESTA - EIC 254 - Enviada por correo institucional el 9/07/18 al Sr. Luis ENRIQUE Guerrero Ruiz y al Sr Fablan Enrique Guerrero Diaz y correo certificado el día 10 /07/18 y RESPUESTA a la beneficencia Dra Yaqueleine Robles día 9 de Julio de 2018 horas de la tarde

Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITE	ASUNTO	AREA QUE RECIBE	RESPUESTA
3260	29/06/2018	KARLA GOMEZ GOMEZ	DERECHO DE PETICION RENUNCIA A TERMINOS DE EJECUTORIA DE LA RESOLUCION N° 144 DE 2018	OFICINA JURIDICA	RESPUESTA - enviada 04/07/18 , POR SOLICITUD SRA KARLA atorzó unicamente dar la respuesta al correo manuelal117@hotmail.com a las 4:20 pm del correo institucional claudiaromero@cundinamarca.gov.co

Por lo anterior, se observa los 30 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 basan en solitudes de copias de contratos autenticados, reparación de daños de inmuebles, copias de contratos, entrega de inmuebles, comprobantes de egreso, órdenes de pago, entre otros.

QUEJAS SOLUCIONADAS				
FECHA RADICACION	No. RADICACION	REMITENTE	ASUNTO	RESPUESTA
02/04/2018	1700	AMPARO R DE SANTAMARIA - ADMINISTRADORA DELEGADA	Queja de gotera - edificio Samper Madrid 4 piso	20/04/2018
02-04-2018	1730	LAURA OBANDO	Queja por mala atención en restaurante plolín.	10-04-2018
26/04/2018	2183	WILSON LOPEZ	Solicitud revisión recibo de gasolina del municipio de Beltrán y de peajes	06/06/2018
15/05/2018	2517	CARMEN YANNET ARIAS	Queja contra personal de vigilancia	EIC 195 de 17/05/2018
15/05/2018	2513	PABLO E PATARROYO	Queja contra José Manuel Aparicio	Julio 12/2018
23/05/2018	2346	WILSON LOPEZ	Inconformidad respuesta derecho de petición 2183 de abril 26	junio 6 de 2018

Analizadas las seis (6) quejas recibidas durante este trimestre se observó que están relacionadas por inconformidades en la prestación del servicio de vigilancia, mala atención en servicio de carnetización, inconformidad por respuesta a un derecho de petición. 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 cliente, obteniendo como resultado durante el periodo comprendido de Abril a Junio de 2018 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
ABRIL	63	56	7
MAYO	96	78	18
JUNIO	85	80	5
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>214</b>	<b>30</b>

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el segundo trimestre de 2018, con relación a la oportunidad en las respuestas, referente al mantenimiento de la sede administrativa se contestaron dentro de los tres días 214 solicitudes, debido al grado de complejidad 30 solicitudes se les dio respuesta de más de tres días, para un total de 244 solicitudes recibidas y atendidas.

El área comercial comunica que reciben 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.

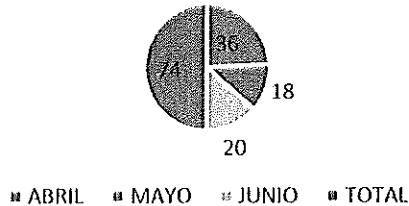
<b>SOLICITUDES TELEFONICAS, AREA COMERCIAL</b>			
<b>MEDIOS POR EL QUE SE ENTERO DEL INMUEBLE</b>			
<b>MES</b>	<b>AVISO</b>	<b>M2</b>	<b>PAG WEB</b>
<b>ABRIL</b>	10	7	0
<b>MAYO</b>	6	4	2
<b>JUNIO</b>	5	8	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>2</b>

Se puede evidenciar que el medio más utilizado para obtener la 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, de las cuales sus respuestas reposan en archivos debidamente organizados por la persona encargada de coordinar el control de las solicitudes radicadas referente a lo mencionado, cabe anotar que también se reciben solicitudes vía correo electrónico dándole solución y respuesta oportuna de acuerdo al orden de llegada y recibida.

<b>PRESTAMO TEATRO</b>	
<b>MES</b>	<b>SOLICITUDES ATENDIDAS</b>
<b>ABRIL</b>	36
<b>MAYO</b>	18
<b>JUNIO</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

PRESTAMO Y ALQUILER TEATRO  
SOLICITUDES ATENDIDAS



Como se observa en la tabla se evidencia que el mes que más se recibieron solicitudes fue abril de 2018, fue de mayor interés.

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: "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".

## 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, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que la ciudadanía interpone ante la Entidad, para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencia,

1. 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.
2. Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad. Que se implemente el software de correspondencia.
3. Capacitar a todos los Servidores Públicos de la EIC, en los temas relacionados con PQRS.
4. Recomendar a los directivos y responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
5. Recomendar a las áreas responsables de cada respuesta dejar copia como soporte de lo contestado, en la Gerencia de la Entidad.
6. Que haya una persona responsable por cada área para que informe el estado de cada petición a la Gerencia, esto con el fin de alimentar la base de datos de Excel que allí se maneja y dar por cerrado el trámite de cada petición.

7. 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.
8. Velar por el cumplimiento total de las respuestas oportunas, socializando con los responsables sobre la importancia de cumplir con las normas.
9. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
10. Se resalta el trabajo por parte de las dependencias, en la calidad de las respuestas a las peticiones recibidas.



MARTHA L. APONTE  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Claudia Pilar Contreras R.  
Contratista Apoyo OCI