

**INFORME PQRS TRAMITADAS  
TERCER TRIMESTRE DE 2018  
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)**

**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.

<p>Ley 1755 de 2015 Art. 14</p>	<p>"...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> <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 el trimestre comprendido entre los meses Julio, Agosto y septiembre 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...”.

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 INFORMACION	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.
- Revisar si la respuesta es coherente con la solicitud y cumple los requisitos normativos.
- El Gerencia General firmara la respuesta.
- Envía respuesta a la persona o entidad pública o privada que solicitó la PQR.
- Registrar y guarda copia de la respuesta radicada.
- 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.

La oficina de Control Interno de acuerdo a la información suministrada por parte de la Gerencia procede a depurarla por áreas de los meses Julio, Agosto y Septiembre de 2018, con el fin de verificar el estado de cada una de las solicitudes, y ser revisada la información suministrada por las áreas, y estas ser analizadas demostrando resultados de seguimiento control al trámite y a la respuesta oportuna suministrada por las mismas.

### TOTAL SOLICITUDES RADICADAS EN LA EIC

TOTAL OFICIOS RADICADOS MESES JULIO AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018	
MES	SOLICITUDES ATENDIDAS
JULIO	484
AGOSTO	512
SEPTIEMBRE	564
<b>TOTAL</b>	<b>1560</b>

### SOLICITUDES ATENDIDAS



■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ TOTAL

Durante el tercer trimestre comprendido entre los meses Julio, agosto y Septiembre de 2018 se evidencio que fueron radicados en la entidad **1560**, solicitudes de todo tipo discriminadas en: **99** solicitudes 19 derechos de petición, **7** quejas, **1433** entre circulares, cuentas de cobro, informes préstamo y/o alquiler del teatro, entre otros (adquisición de predios, propuestas de servicios, cotización, levantamiento vedas, levantamiento topográficos, prácticas profesionales, presentación

de servicios, insumos, revisión de cámaras, copia de documentos unidades sanitarias, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de los límites exigidos por la ley.

De acuerdo con lo anterior, se observa que mensualmente se presentaron entre 484 y 512 peticiones, siendo *Septiembre* con 564 el mes en que mayor número de requerimientos fueron presentados.

### PQRS RECIBIDAS POR SOLICITUDES

Durante este trimestre se evidencia que fueron **99** solicitudes recibidas y tramitadas, entre las que se encuentran solicitudes de avalúos, carnets, copias autenticadas de contratos, ingreso de personal al complejo arquitectónico y de la Gobernación, claves de internet, espacio en la rotonda, solicitud de cotizaciones, solicitud información para entes de control.

### 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 oportuna a cada peticionario en lo estipulado por la ley.

DERECHOS DE PETICION MES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DE 2018							
Ítem	Nº RADICADO	FECHA RADICADO	REMITENTE	ASUNTO (Descripción breve y clara del objeto de la solicitud)	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	OBSERVACIONES GENERALES
1	3306	04/07/2018	CARLOS ORLANDO ACUÑA RUIZ JEFE OFICINA GESTION INTEGRAL DE BIENES INMUEBLES	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	FELIPE VASQUEZ	RTA EIC 254 DE FECHA 4 DE JULIO DE 2018
2	3325	05/07/2018	FABIAN GARZON GAMBOA	SOLICITUD DE INFORMACION	LOGISTICA	MAURICIO RINCON	RTA EIC 373 16 DE JULIO DE 2018
3	3721	26/07/2018	LUIS ENRIQUE GUERRERO RUIZ	DERECHO DE PETICION - EN RELACION CON SU COMUNICACIÓN CON RADICADO N° 3239 - RESPUESTA A LA PETICION DEL 28 DE JUNIO DE 2018. SOLICITO	COMERCIAL	FELIPE VASQUEZ	RTA EIC 400 DEL 13 DE AGOSTO DE 2018
4	3748	27/07/2018	ALIRIO MIGUEL DIAZ CHACON	DERECHO DE PETICION - APARTAMENTO 1201 T-10, LOS CIPRESSES VISTA AL PARQUE- CONTRATO ARRENDAMIENTO N°053-2012, SOLICITA ENVIEN COPIA DEL ACTA E INVENTARIO DE ENTREGA MENCIONADOS EN CLAUDULA 10 SEPTIMA DE LA CONVENCION, YA QUE NUNCA SE LA ENTREGARON	COMERCIAL	FELIPE VASQUEZ	RTA EIC 401 DEL 13 DE AGOSTO 2018 POR CORREO
5	3404	10/07/2018	LIGIA CONSUELO ORTEGON VALBUENA.	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CERTIFICACION ARRENDAMIENTOS PAGADOS AÑO 2010 - LIGIA CONSUELO ORTEGON VALBUENA.	FINANCIERA	SANDRA RIVEROS	RTA - EIC 372 FECHA 25/07/18 - SE PROCEDIÓ A SOLICITAR AL ARCHIVO DE LA ENTIDAD UBICAR SOPORTES PAGO DE CANONES DE ARRENDAMIENTO CORRESPONDIENTES AL APTO DE MONTEARROYO. SE ENCUENTRA EN TRÁMITE, POR LO CUAL SE SOLICITA UN TÉRMINO ADICIONAL DE 10 DÍAS PARA OBTENER LA INFORMACIÓN SOLICITADA
6	3397	05/07/2018 - 10/07/18	FABIAN GARZON GAMBOA REPRESENTANTE LEGAL	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	LOGISTICA	MAURICIO RINCON	RTA EIC CLL 7 2A-21 OFICINA 06 CHIA
7	3335	06/07/2018	LAURA VANESSA JIMENEZ SANCHEZ	DERECHO DE PETICION - INTERES PARTICULAR - FOTOCOPIA AUTENTICADA DE DOCUMENTOS	TECNICA	NILSON GARAVITO	RTA JULIO 23 2018

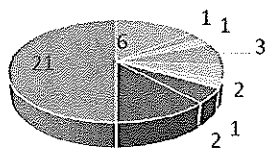
**DERECHOS DE PETICION MES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DE 2018**

8	3532, 3538	16/07/2018	FONDAZIONE POSSO - HUGO ALFREDO POSSO MONCADA REP. LEGAL	<b>DERECHO DE PETICION</b>	TECNICA	NILSON GARAVITO	RTA ENVIADA 06DE AGOSTO DE 2018 RADICADO POR Y SE ENVIÓ COPIA A SECRETARIA PRIVADA MERCURIO 2018118346 2018567202
9	3677	24/07/2018	SERGIO ARLEY PIRABAN GOMEZ	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE OBRA CIVIL 443-17 ORDENAR PAGO DE LAS SUMAS CORRESPONDIENTES AL VALOR DEL CONTRATO	TECNICA	NILSON GARAVITO	RTA EIC 390 DE FECHA JULIO 30 DE 2018 ENVIADA POR CORREO CERTIFICADO
10	3721	25/07/2018	LUIS ENRIQUE GUERRERO RUIZ	EN RELACION CON SU 3239 SOLICITUD ACLARACION INFORMACION RELACIONADA CON EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 041 DE 2002.	COMERCIAL	LUIS FELIPE VASQUEZ	RTA EIC 400 DEL 13 DE AGOSTO DE 2018
11	3748	27/07/2018	ALIRIO MIGUEL DIAZ CHACON	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 053- 2012, SOLICITUD DOCUMENTOS	COMERCIAL	LUIS FELIPE VASQUEZ	RTA EIC 401 AGOSTO 13 DE 2018
12	3872	06/08/2018	JAIR DANIEL YEPES	<b>DERECHO DE PETICION</b> - ACLARAR CONCEPTO DE PAGO REPORTADO DE \$77, 731,666 YA QUE NO SE RECIBIO POR CONCEPTO DE PAGO DE MIS HONORARIOS CON LA EIC. CORREGIR INFORMACION EXOGENA ANTE LA DIAN YA QUE ESTOS PAGOS DEBEN LLEVAR SU RESPECTIVA RETENCION.	FINANCIERA	SANDRA RIVEROS	RTA - EIC 415 - ENVIADA POR CORREO 742 EL 29/08/18
13	3925	09/08/2018	ANA OMAIRA SUAREZ	DERECHO DE PETICION PROCESO DEMANDA DE ALIMENTOS HACIA CRISTHIAN DAZA ADJUNTA ACTA DE CONCILIACION COMISARIA DE MADRID SOLICITA COPIA DE CONTRATOS POR PRESTACION DE SERVICIOS PARA INICIAR PROCESO DE AJUSTE DE ALIMENTOS CUOTA ALIMENTARIA	OFICINA JURIDICA	ANA MARCELA GOMEZ	RTA EIC 401 ENVIADA POR CORREO 472 EL 13-08-2018 Y SE ENVIÓ POR CORREO INSTITUCIONAL DEL DR. LUIS FELIPE VÁSQUEZ
14	4035	15/08/2018	LUIS AROLD ULLOA	DERECHO DE PETICION INFORMACION ALLEGANDO A ESTA CORPORACION CUANTOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS HA DESARROLLADO DE ORDEN DEPARTAMENTAL NACIONAL E INTERNACIONAL EN ESTA ENTIDAD DONDE NOS ESPECIFIQUEN VALOR Y EJECUCION DE ESTOS PROYECTOS	TECNICA	NILSON GARAVITO	RTA RADICADO EN LA ASAMBLEA DE CUNDINAMARCA SECRETARIA GENERAL DEL 30 DE AGOSTO DE 2018 6 FOLIOS
15	4068	16/08/2018	LAURA VANIESSA JIMENEZ SANCHEZ	SOLICITUD COPIAS AUTENTICADAS NUEVAMENTE DEL ACTA CONSORCIAL EN DONDE SE CONFIRMA EL CONSORCIO GIRARDOT	TECNICA	NILSON GARAVITO	RTA ENVIADA POR CORREO 472 EL 21 DE AGOSTO DE 2018 Y SE ENVIÓ POR CORREO INSTITUCIONAL DEL INGENIERO SOTO
16	4467	07/09/2018	PABLO EMILIO SABABRIA	<b>DERECHO DE PETICION</b> 5606 - SOLICITA SE ATIENDA DERECHO DE PETICION RADICADO EL 8 DE NOVIEMBRE DE 2017 BAJO EL N° RADICADO 5606 SIN RESPUESTA COMPLETA. TRABAJOS DE AVALUO PREDIAL	SUBGERENCIA	EDILBERTO SALAZAR	RTA EIC 448 25/09/2018
17	4224, 4623, 4677	28/08/2018, 17/09/2018,18/ 09/2018	JAIRO ROBERTO ARCINIEGAS	RTA DERECHO DE PETICION RADICADO 2018ER188927 DE 14/08/2018 CONSULTANDO SISTEMA INTERNO SE EVIDENCIA QUE EN PREDIO CALLE 67 B No. 58-16 SE ENCUENTRA INSTALADO UN ELEMENTO DE PUBLICIDAD EXTERIOR DONDE SE VERIFICA QUE NO CUENTA CON REGISTRO OTORGADO POR LA SRIA REITERACION RTA COMPLETA DERECHO DE PETICION LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO REALIZADO EN ZONA CONDOMINIO DE OSTOS EN LA VEGA	PREDIAL	ANDERSON MELO	ACLARACIÓN SE EVIDENCIA 4 NÚMEROS DE RADICADO CON EL MISMO ASUNTO, SE DIO RTA POR CORREO INSTITUCIONAL Y POR CORRESPONDENCIA 472 27-09-2018,
18	4647, 4740	17/09/2018, 21/09/2018	MISAEAL GONZALEZ QUINTERO	<b>DERECHO DE PETICION</b> - SOLICITA INDICAR MEDIDAS TOMADAS PARA EVITAR PARQUEO - (Y EL ASEO DE VEHICULOS AUTOMOTORES) EN LA CALLE 24 A ENTRE CARRERA 57 Y 58 DE VEHICULOS AUTOMOTORES PUBLICOS PERTENECIENTES A LOS MUNICIPIOS DEL DEPTO DE CUND. QUE VISITAN LAS INSTALACIONES DE LA GOBERNACION.	GERENCIA	ANDRES ARIAS	RTA EIC 466 28/09/2018

**DERECHOS DE PETICION MES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE DE 2018**

19	4851	28/09/2018	JOSE AFRANIO GONZALEZ ARRENDATARIO	DERECHO DE PETICION: SOLICITA ENVIEN LAS FACTURAS DE COBRO PARA PODER EFECTUAR EL PAGO DEL VALOR DEL CANON DE ARRENDAMIENTO MES AGOSTO Y SEPTIEMBRE A MI DIRECCION DE DOMICILIO	FINANCIERA	SANDRA RIVEROS	RESPUESTA - FECHA 11 DE OCTUBRE 2018 SE ENVIO POR CORREO INSTITUCIONAL DE LA DRA SANDRA CECILIA RIVEROS MORENO 7:33 PM
----	------	------------	------------------------------------	---	------------	----------------	--

**TOTAL DER. PETICION POR AREAS**



- TECNICA      ■ SUBGERENCIA   ■ PREDIAL
- JURIDICA    ■ LOGISTICA    ■ GERENCIA
- FINANCIERA   ■ COMERCIAL   ■ TOTAL

Como se observa en la tabla anterior la dependencia que más Derechos de Petición respondió para el trimestre de julio a septiembre de 2018, fue el área técnica, relacionados a temas de solicitud de fotocopias autenticadas de contratos, solicitud de cumplimiento de contratos.

**QUEJAS RADICADAS:**

Las quejas recibidas durante este trimestre fueron por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio en los restaurantes, por activación de alarma en torre de educación, por daño en secadores en el 5 piso torre de salud, las cuales se contestaron dentro del tiempo exigido por ley.

<b>QUEJAS SOLUCIONADAS TERCER TRIMESTRE 2018 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)</b>					
ITEM	FECHA RADICACION	No. RADICACION	REMITENTE	ASUNTO	RESPUESTA
1	23/07/2018	3662	Álvaro Godoy	queja por mal trato restaurante piolín	Este radicado es direccionado al área técnica, se dio respuesta el 27 de julio de 2018.
2	30/07/2018	3766	Mario Rodríguez	inconformidad con la empresa encargada de entregar correspondencia	Se solicitó al remitente que la solicitud para dar trámite al área encargado de correspondencia debería hacerse por el arrendatario firmante del contrato de arrendamiento. El área financiera respondió dentro de lo estipulado por la ley.
3	26/07/2018	3730	Sandra Eliana Rodríguez García secretaria	Queja por grabaciones dentro del palacio san francisco. Por instrucciones del sr. gobernador solicita se ordene la suspensión de las grabaciones.	Respuesta dada el 3 de agosto de 2018. La EIC en compañía de funcionarios de la Secretaría general hizo presencia en las instalaciones para verificar que estas se



					encuentran en perfectas condiciones. Se anexan registros fotográficos.
4	09/07/2018	3354	Juan Bautista Rodríguez Fontecha profesional especializado y Luis Alejandro Dávila Mojica director financiero de contaduría	Mala atención de vigilante.	Respuesta dada el 16-07-2018. Esta queja fue interpuesta al señor Luis Alejandro Dávila al señor Juan bautista Rodríguez, quien la remite por competencia a la EIC.  El vigilante se realizaron los respectivos descargos y se determinó darle por terminado el contrato al vigilante.
5	16/08/2018	4081	Ana Isabel cruz rey	Pone en conocimiento que el día de hoy tuvo respuesta grosera y agresiva de una mesera del restaurante de don miguel. De acuerdo a lo anterior se tenga en cuenta este tema ya que somos víctimas de estas personas sin respetar a los funcionarios y más aún cuando llevan más de 20 años laborando en la gobernación.	Se dio respuesta el 21 de agosto por correo electrónico.
6	05/09/2018	4395	Judith duarte Saavedra - coordinadora administración carrera	Queja por activación de alarma en torre de educación _ se activa sola, llevan varios meses con esta situación y al principio nos asustábamos ahora con la situación de la semana pasada sonó hoy 2 veces y nos levantamos rápido a mirar que ocurría pero nada. es urgente arreglar este problema por seguridad	Se dio respuesta el 13 de noviembre de 2018, tramitado, la empresa SAUTECH dio informe de estado del sistema de detección de incendio
7	20/09/2018	4705	Lucy esperanza nieto a.	queja por expedición de carne	Respuesta dada el 1 de octubre de 2018..

Analizadas las siete (7) quejas recibidas durante este trimestre se observó que están relacionadas por inconformidades en la atención en un restaurante, carnetización, activación de alarmas en torre de educación, prestación de servicios de vigilancia, cuatro (4) fueron atendidas dentro de los términos estipulados por la ley, una (1) de forma extemporánea y dos (2) sin tramite por escrito.

Es preciso 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 d 2014.

No obstante se reitera a los responsables de dar trámite a estos requerimientos dejar copia en la Gerencia de las respuestas atendidas; esto con el fin de tener control de la oportunidad de contestación.

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 julio a septiembre 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
JULIO	102	65	37
AGOSTO	120	75	45
SEPTIEMBRE	95	70	25
TOTAL	317	210	107

Del análisis de lo anterior se pudo evidenciar para el tercer 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 210 solicitudes, debido al grado de complejidad 107 solicitudes se les dio respuesta de más de tres días, para un total de 317 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.

SOLICITUDES TELEFONICAS, AREA COMERCIAL			
MEDIOS POR EL QUE SE ENTERO DEL INMUEBLE			
MES	AVISO	M2	PAG WEB
JULIO	13	17	1
AGOSTO	13	24	1
SEPTIEMBRE	12	17	6
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>58</b>	<b>8</b>

Para el tercer trimestre, periodo comprendido entre los meses julio a septiembre de 2018, se puede evidenciar que el medio más utilizado para obtener la información sobre los inmuebles para la venta o arriendo fue por M2.

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, derechos de petición y denuncias, que la ciudadanía interpone ante la Entidad, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y de las dependencias.

1. Sensibilizar al personal en la importancia de recibir y gestionar adecuadamente las Peticiones, Quejas y Reclamos- PQRS.
2. 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.
3. Analizadas las siete (7) quejas recibidas durante este trimestre, cuatro (4) fueron atendidas dentro de los términos estipulados por la ley, una (1) de forma extemporánea y dos (2) sin trámite por escrito.

Es preciso 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 d 2014.

4. No obstante se reitera a los responsables de dar trámite a estos requerimientos dejar copia en la Gerencia de las respuestas atendidas; esto con el fin de tener control de la oportunidad de contestación.
5. Se reitera la sugerencia de la implementación del software de correspondencia.

6. 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.
7. Recomendar a las áreas responsables de cada respuesta dejar copia (magnético) como soporte de lo contestado en la Gerencia de la Entidad.
8. 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.
9. Instalar el buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en las instalaciones del primer piso y tercer piso dentro de las instalaciones de la Empresa Inmobiliaria que la ciudadanía pueda depositar sus comentarios.
10. 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.
11. 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.
12. Se recomienda a la profesional encargada de recepcionar la correspondencia más claridad al describir el asunto en el formato trazado para la recepción de las PQRS.





**MARTHA L. APONTE SUÁREZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Claudia Pilar Contreras R y Martha Aponte.



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"  
LA LLEGAZADA

Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca Sede  
Administrativa Calle 26 51-53. Torre Beneficencia Piso 3. Bogotá, D.C.  
Tel. 749 1535 - 749 1538 – 749 15341

 /CundinamarcaGov  @CundinamarcaGov  
[www.beneficienciacundinamarca.gov.co](http://www.beneficienciacundinamarca.gov.co)

