

EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE CUNDINAMARCA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I SEMESTRE DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2024**



Gobernación de
Cundinamarca

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 1541

 /CundiGov  @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD-, y demás requerimientos recibidos y atendidos por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación correspondientes al primer semestre de 2024, ello con el fin de determinar si las respuestas se dieron en la oportunidad legal de acuerdo con la naturaleza de las peticiones, de tal manera que de ser procedente, esta oficina formule las recomendaciones necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos con el único fin de ejercer una mejora continua al interior de la Entidad.

2. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por La Empresa Inmobiliaria a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Empresa.

3. ALCANCE

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero a junio de 2024, con base en la información registrada en el formato 100-30.5-05 denominado “Control de Correspondencia”, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo electrónico, el correo certificado y las solicitudes radicadas personalmente.

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

5. GENERALIDADES

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones se encuentran en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, de tal manera que so pena de sanción disciplinaria toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:



Gobernación de
Cundinamarca

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 1541

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co

- ✓ 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.
- ✓ 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.

En este sentido, 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.

Así, el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes es el siguiente:

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Solicitud de información Documentos (Copias)	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días hábiles para su contestación.
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles para su contestación
Petición entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles para su contestación
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores	15 días hábiles para su contestación

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	

- ✓ Procedimiento de PQRSD, adoptado por el 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 PQRSD.
- ↓ Dependiendo del tema, la Gerencia remite la PQRSD 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 para su firma por parte del Gerente General.
- ↓ La Gerencia envía respuesta a la persona o entidad pública o privada que solicitó la PQRSD.
- ↓ La Gerencia registra y guarda copia de la respuesta radicada.
- ↓ La Oficina de Control Interno realiza un análisis de las PQRSD identificando las causas de las mismas, con el fin de establecer acciones de mejora.

6. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024 y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Empresa Inmobiliaria publicará en el portal web la información requerida para que los usuarios consulten los temas de su interés.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2024, se recibieron PQRSD, las cuales fueron ingresadas y registradas en el formato 100-30.5-05 denominado "Control de Correspondencia".

Así las cosas, la Oficina de Control Interno analizó la información suministrada y procedió a elaborar el presente informe, con el fin de verificar el cumplimiento en la oportunidad legal de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta Dirección y al equipo directivo para el mejoramiento continuo del proceso.

El presente Informe correspondió al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Entidad, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024, el cual se resume así:

A continuación, se presenta el resumen de las PQRSD radicadas por mes y tipología:

MES	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	SOLICITUD DE TRAMITE ADMINISTRATIVO	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	DERECHO DE PETICION	Total general
ENERO	2	2	155		9	5	173
FEBRERO	2	1	250		15	12	280
MARZO	2	1	153	8	13	7	184
ABRIL		6	207	13	16	13	255
MAYO		1	142	39	12	7	201
JUNIO		5	126	2	2	9	144
Total general	6	16	1033	62	67	53	1237

De la anterior información se concluye que, durante el primer semestre de 2024, en los meses que más se radicaron PQRSD fue febrero con el 23 % de participación, seguido del mes de abril con 21 %, Mayo con el 16%, marzo con el 15%, enero con el 14% y finalmente el mes de junio el 12 %.

En cuanto a los tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se concluye que para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de la vigencia 2024 se radicaron en la Empresa, mil treinta y tres (1033) solicitudes, cincuenta y tres (53) Derechos de Petición, seis (06) Quejas, dieciséis (16) tutelas y ciento veintinueve (129) documentos entre contractuales e informativos.

A continuación, se muestra el tipo de solicitud radicado y el área responsable de su respuesta:

AREA	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	SOLICITUD DE TRAMITE ADMINISTRATIVO	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	DERECHO DE PETICION	TOTAL GENERAL
DIRECCION COMERCIAL			4	2	1		7
FINANCIERA			54		2	2	58
GERENCIA			12		6		19
INMUEBLES	1		277		15	8	299
OFICINA CONTROL INTERNO			1		1		2
OFICINA JURIDICA		15	80	40	17	9	160
SUBGERENCIA	3		163	1	7	10	186
TECNICA	2	1	442	19	18	24	506
Total general	6	16	1033	62	67	53	1237

Atendiendo lo anterior, se observó que el 40.9% de las PQRSD fueron para la Dirección Técnica, el 24.2% para Inmuebles, Subgerencia el 15%, Oficina Asesora Jurídica el 12.9% y para la Dirección Financiera 4.7%.

No se registraron agradecimientos ni felicitaciones.

A continuación, se detalla el total de los requerimientos clasificados por la Entidad como derechos de petición, los cuales fueron recibidos por los diferentes canales de atención en el semestre analizado:

✓ **PQRSD recibidas como “DERECHO DE PETICIÓN”:**

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
ENERO	0020	10 enero, 2024	TECNICA	clara.maldonado@eic.gov.co> 6 de marzo de 2024, 10:16 a.m. Para: mariapaulabastilla@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>, Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co>	Extemporánea
ENERO	0044	16 enero, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 8 de marzo de 2024, 2:10 p.m. Para: ingenietocivil@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Extemporánea
ENERO	0076	19 enero, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 8 de marzo de 2024, 2:10 p.m. Para: ingenietocivil@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Extemporánea
ENERO	0089	22 enero, 2024	TECNICA	EIC 032 DEL 19 DE FEBRERO DE 2024 SE DA TRASLADO POR CORREO ecodesfundacion@gmail.com A LEIDY CAROLINA CRISTANCHO MARQUEZ Representante Legal - FUNDACIÓN ECODES 23 ene 2024, 12:15 p.m.	Extemporánea
ENERO	0134	29 enero, 2024	SUBGERENCIA	Ana María Peláez Ramírez <ana.pelaez@eic.gov.co> 12 de marzo de 2024, 5:37 p.m. Para: ricardo.quintana@escuelaing.edu.co CC: Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co>, Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co>	Extemporánea

MES DE RADICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
				SE REMITE SOLICITUD, AL ING FELIX ZAMORA, PARA DAR RTA - SE ADJUNTA SOLICITUD AL ING se tiene directriz de respuesta	
FEBRERO	0199	2 febrero, 2024	INMUEBLES	Respuesta 12 de julio de 2024	Extemporánea
FEBRERO	0238	5 febrero, 2024	INMUEBLES	Cristian David Matallana Jimenez <cristian.matallana@eic.gov.co> 7 de marzo de 2024, 4:52 p.m. Para: intervidrios@yahoo.com CC: "magda.chacon@cundinamarca.gov.co" <magda.chacon@cundinamarca.gov.co>, Yair Rodriguez Espinosa <yair.rodriguez@eic.gov.co>, Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co>	Extemporánea
FEBRERO	0251	6 febrero, 2024	INMUEBLES	Cristian David Matallana Jimenez <cristian.matallana@eic.gov.co> 7 de marzo de 2024, 4:52 p.m. Para: intervidrios@yahoo.com CC: "magda.chacon@cundinamarca.gov.co" <magda.chacon@cundinamarca.gov.co>, Yair Rodriguez Espinosa <yair.rodriguez@eic.gov.co>, Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co>	Extemporánea
FEBRERO	0260	7 febrero, 2024	OFICINA JURIDICA	contactenos@eic.gov.co 1 de marzo de 2024, 9:29 a.m. Para: DORA MORENO MORALES <doramorenomoraes67@gmail.com> CC: Claudia Pilar Romero Sanchez <claudia.romero@eic.gov.co>, Omar Hernando Alfonso Rincon <omar.alfonso@eic.gov.co>	Extemporánea
FEBRERO	0305	13 febrero, 2024	TECNICA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO EIC-0305 FEYMA INGENIERIA SAS 1 mensaje Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 15 de marzo de 2024, 4:28 p.m. Para: feymaingenieria@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Extemporánea

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
FEBRERO	0319	14 febrero, 2024	OFICINA JURIDICA	Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co> 11 de marzo de 2024, 11:14 a.m. Para: viviana.luna@cundinamarca.gov.co, diana.tellez@cundinamarca.gov.co CC: Omar Hernando Alfonso Rincon <omar.alfonso@eic.gov.co>, Claudia Pilar Romero Sanchez<claudia.romero@eic.gov.co>, Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co>	extemporánea
FEBRERO	0321	15 febrero, 2024	OFICINA JURIDICA	Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co> 11 de marzo de 2024, 4:40 p.m. Para: responsabilidadfiscalcgr@contraloria.gov.co, "CC: Omar Hernando Alfonso Rincon" <omar.alfonso@eic.gov.co>, Claudia Pilar Romero Sanchez <claudia.romero@eic.gov.co>	extemporánea
FEBRERO	0349	19 febrero, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 8 de marzo de 2024, 4:29 p.m. Para: arq.neiracristian@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Dentro de los términos
FEBRERO	0429	27 febrero, 2024	OFICINA JURIDICA	contactenos@eic.gov.co 1 de marzo de 2024, 9:29 a.m. Para: DORA MORENO MORALES <doramorenomoraes67@gmail.com > CC: Claudia Pilar Romero Sanchez <claudia.romero@eic.gov.co>, Omar Hernando Alfonso Rincon<omar.alfonso@eic.gov.co>	Dentro de los términos
FEBRERO	0431	27 febrero, 2024	TECNICA	Contáctenos pqrs <contactenos@eic.gov.co> 13 de marzo de 2024, 3:38 p.m. Para: Coordinador Administrativo <administrativo@fundacionwaysofho.pe.org> CC: Javier Mauricio Rincon Guerrero <mauricio.rincon@eic.gov.co>	Dentro de los términos
FEBRERO	0451	29 febrero, 2024	TECNICA	de: Hernán Rodríguez <hernan.rodriguez@eic.gov.co> para: Clara Jimena Maldonado Rodríguez <clara.maldonado@eic.gov.co> fecha: 13 mar 2024, 3:58 p.m.	Dentro de los términos

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
				asunto: Re: solicitud copia DERECHO DE PETICION Radicado No. 0451	
FEBRERO	0452	29 febrero, 2024	TECNICA	Janneth Herrera Parra <janneth.herrera@eic.gov.co> 12 de marzo de 2024, 11:05 a.m. Para: dora.betancourt@orovital.co, contactenosacidc@cundinamarca.gov.co CC: Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co>, Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Dentro de los términos
MARZO	0483	4 marzo, 2024	FINANCIERA	Se envio correo el día 20/02/2024 no se expide paz y salvo por cliente tiene deuda	Dentro de los términos
MARZO	0508	6 marzo, 2024	TECNICA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO EIC-508 - FEYMA INGENIERIA SAS 1 mensaje Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 15 de marzo de 2024, 4:31 p.m. Para: feymaingenieria@gmail.com	Dentro de los términos
MARZO	0514	6 marzo, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 8 de marzo de 2024, 2:17 p.m. Para: interparquespereira@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Dentro de los términos
MARZO	0515	6 marzo, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 8 de marzo de 2024, 2:04 p.m. Para: districenter_ta@hotmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Dentro de los términos
MARZO	0591	18 marzo, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 2 de abril de 2024, 5:41 p.m. Para: jotamesa1@gmail.com CCO: contactenos@eic.gov.co	Dentro de los términos
MARZO	0618	20 marzo, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 10 de abril de 2024, 2:20 p.m. Para: Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co>, coincoepc@gmail.com	Dentro de los términos

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
				CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	
MARZO	0619	20 marzo, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodríguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 10 de abril de 2024, 2:23 p.m. Para: coincoepc@gmail.com, Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co> CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>	Dentro de los términos
ABRIL	0653	2 abril, 2024	SUBGERENCIA	Se envió respuesta el 23 de abril de 2024	Dentro de los términos
ABRIL	0688	8 abril, 2024	OFICINA JURIDICA	Se envió repuesta desde el correo de notificaciones judiciales el 29 de abril de 2024.	Dentro de los términos
ABRIL	0698	8 abril, 2024	SUBGERENCIA	Respuesta: 24/04/2024	Dentro de los términos
ABRIL	0724	9 abril, 2024	TECNICA	Clara Jimena Maldonado Rodríguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 10 de abril de 2024, 12:05 p.m. Para: Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co> CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>, Omar Hernando Alfonso Rincon <omar.alfonso@eic.gov.co>	Dentro de los términos
ABRIL	0725	9 abril, 2024	TECNICA	Janneth Herrera Parra <janneth.herrera@eic.gov.co> 10 de abril de 2024, 1:05 p.m. Para: Omar Hernando Alfonso Rincon <omar.alfonso@eic.gov.co>, Lesli Paola Lopez Vargas <lesli.lopez@eic.gov.co> CC: info@kbtsas.com CCO: clara.maldonado@eic.gov.co	Dentro de los términos
ABRIL	0739	11 abril, 2024	TECNICA	Respuesta dada el 15 abr 2024, 12:18 p.m. asunto: RADICADO 0739	Dentro de los términos
ABRIL	0792	18 abril, 2024	TECNICA	Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co> 3 de mayo de 2024, 5:06 p.m. Para: agathava02@gmail.com CC: Yolima Mora Salinas <yolima.mora@eic.gov.co>, Shara Maria Suarez <shara.suarez@eic.gov.co>	Dentro de los términos

MES DE RADICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
ABRIL	0805	18 abril, 2024	TECNICA	Camilo Rodriguez Daza <camilo.rodriguez@eic.gov.co> 29 de abril de 2024, 12:04 p.m. Para: informacion@comsistelco.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co>, Zuleidy Lorena Méndez Pérez <lmendez@comsistelco.com>, Ginna Paola Mendez Gutierrez <gmendez@comsistelco.com>, gerencia@comsistelco.com, tesoreria@comsistelco.com CCO: contactenos@eic.gov.co	Dentro de los términos
ABRIL	0818	22 abril, 2024	SUBGERENCIA	Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co> 3 de mayo de 2024, 5:06 p.m. Para: agathava02@gmail.com CC: Yolima Mora Salinas <yolima.mora@eic.gov.co>, Shara María Suarez <shara.suarez@eic.gov.co>	Dentro de los términos
ABRIL	0837	24 abril, 2024	OFICINA JURIDICA	Respuesta 20/05/2024	Extemporánea
ABRIL	0859	25 abril, 2024	SUBGERENCIA	De: Diana Carolina Jimenez Orjuela <diana.jimenez@eic.gov.co> Date: vie, 3 mayo 2024 a la(s) 3:46 p.m. Subject: Respuesta Alcance Derecho Petición con Numero de Radicado No. 859 To: sintrabencun2019@gmail.com <sintrabencun2019@gmail.com>, <inducatosbeneficencia@gmail.com>	Dentro de los términos
ABRIL	0864	25 abril, 2024	OFICINA JURIDICA	Se envió respuesta el 29/04/2024 a carlos73rojas@yahoo.com	Dentro de los términos
ABRIL	0876	29 abril, 2024	INMUEBLES	Respuesta 12 de julio de 2024	Extemporánea
MAYO	0892	2 mayo, 2024	FINANCIERA	Se envió la Respuesta el día 14/05/2024 al correo electrónico: gamcolcol@hotmail.com	Dentro de los términos
MAYO	0899	3 mayo, 2024	SUBGERENCIA	Diana Carolina Coy Rodriguez <diana.coy@eic.gov.co> 28 de mayo de 2024, 5:53 p.m. Para: richardodj7@gmail.com	Extemporánea
MAYO	0916	6 mayo, 2024	SUBGERENCIA	"Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co> 3 de julio de 2024, 3:51 p.m.	Extemporánea

MES DE RADICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
				Para: Paca_co@hotmail.com CC: Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co>, Cristian David Matallana Jimenez <cristian.matallana@eic.gov.co>"	
MAYO	0942	9 mayo, 2024	OFICINA JURIDICA	SE ENVIO RESPUESTA VIA CORREO saiasquitoramendoza@gmail.com ELECTRONICO EL DIA 05 DE JUNIO DE 2024	Extemporánea
MAYO	0973	15 mayo, 2024	SUBGERENCIA	El día 05 de junio de 2024, por medio de correo electrónico se remitió certificación por los servicios prestados dando cumplimiento a lo requerido en el derecho de petición, el peticionario informa por correo que acepta y cierra la petición.	Dentro de los términos
MAYO	1013	22 mayo, 2024	SUBGERENCIA	Se dio respuesta al señor Brayan Rincon el día 28 de junio de 2024	Extemporáneo
MAYO	1062	28 mayo, 2024	TECNICA	Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co> 12 de junio de 2024, 6:32 p.m. Para: cbarrerapardo@gmail.com CC: Yair Rodriguez Espinosa <yair.rodriguez@eic.gov.co>, Contactenos PQRS <contactenos@eic.gov.co>	Dentro de los términos
JUNIO	1098	4 junio, 2024	SUBGERENCIA	Se entrega respuesta en físico al personal de operarios de Rhino Soluciones Integrales fecha	Dentro de los términos
JUNIO	1166	18 junio, 2024	TECNICA	En trámite Respuesta el 10/07/2024	Dentro de los términos
JUNIO	1170	19 junio, 2024	SUBGERENCIA	Se da respuesta por medio de correo electrónico a sd.comercial@top-guard.co, Alejandro Moreno <gerencia@top-guard.co, se anexa documento fecha 2/07/2024	Dentro de los términos
JUNIO	1171	19 junio, 2024	SUBGERENCIA	Diana Carolina Jimenez Orjuela <diana.jimenez@eic.gov.co> 3 de julio de 2024, 1:15 p.m. Para: dir.comercial@top-guard.co, gerencia@top-guard.co, sd.comercial@top-guard.co CC: Yair Rodriguez Espinosa <yair.rodriguez@eic.gov.co>, Subgerencia EIC <subgerencia@eic.gov.co>, Diana Carolina Coy Rodriguez <diana.coy@eic.gov.co>	Dentro de los términos

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	Respuesta dentro de los términos /o extemporánea
JUNIO	1172	19 junio, 2024	OFICINA JURIDICA	SE ENVIO OFICIO VIA CORREO dir.comercial@top-guard.co SOLICITANDO EN PAGO DE LA CERTIFICACION SOLICITADA gerencia@top-guard.co . Fecha 28/06/2024	Dentro de los términos
JUNIO	1176	19 junio, 2024	INMUEBLES	Respuesta 12 de julio de 2024	Extemporánea
JUNIO	1178	20 junio, 2024	INMUEBLES	Se dio respuesta el 12/07/2024	Dentro de los términos
JUNIO	1189	21 junio, 2024	TECNICA	de: Astrid Ximena Burgos Cubillos <ximena.burgos@eic.gov.co> para: escenariosfeyma@gmail.com CC: Nelson Javier Rojas Sanchez <nelson.rojas@eic.gov.co>, Contactenos pqrs <contactenos@eic.gov.co>, Mónica Marcela Rodríguez Cortez <monica.rodriguez@eic.gov.co> fecha: 5 jul 2024, 3:52 p.m. asunto: Re: DERECHO DE PETICIÓN – LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE INTERVENTORÍA NO. 253 DEL 16 DE JUNIO DE 2021	Dentro de los términos
JUNIO	1228	27 junio, 2024	TECNICA	de: Janneth Herrera Parra <janneth.herrera@eic.gov.co> para: ruuprocedas@gmail.com, ecodesfundacion@gmail.com CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co> fecha: 5 jul 2024, 4:38 p.m. asunto: TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN , SEGÚN CONTRATO EIC MEC 270-2023 enviado por: eic.gov.co	En trámite, dentro de los términos

Analizada la anterior información, se tiene que, para el primer semestre de 2024, se recibieron cincuenta y tres (53) derechos de petición, de los cuales veinte cuatro (24) fueron para la Dirección Técnica, doce (12) para la Subgerencia, nueve (09) para Oficina Asesora Jurídica, a Inmuebles le fueron asignadas seis (6), y dos (2) para Financiera.

Los radicados asignados a la Dirección Técnica están relacionados con requerimientos de pago por los servicios prestados con cargo al contratos supervisados por la el área, certificaciones, terminación y cumplimiento de contratos, se reciben solicitudes de liquidación de contratos y requerimientos relacionados con proyectos que supervisó la dirección técnica.

De los derechos de petición asignados a la subgerencia están relacionados con pagos de liquidaciones laborales de exfuncionarios, expedición de certificaciones de personal que estuvo vinculado en la EIC, en cuanto a las peticiones asignadas a inmuebles en su mayoría están relacionadas con reparaciones o arreglos locativos de predios administrados por la empresa, cobros de cánones de arrendamiento, entre otras.

Las peticiones asignadas a la Oficina Asesora Jurídica, son solicitudes de información de ex contratista, documentos contractuales y expedición de certificados de contratos de prestación de servicios, entre otras.

A la Dirección Financiera le fueron radicados dos (2) derechos de petición relacionados con la cancelación de expedición de paz y salvo y solicitud de liquidación contrato No, EIC-CD-236-202, estos requerimientos fueron contestados dentro de los términos de ley.

Términos de respuesta Derechos de Petición

RESPONSABLE	RECIBIDOS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS
SUBGERENCIA	12	8	4
INMUEBLES	6	5	1
TECNICA	24	19	5
OFICINA JURIDICA	9	4	5
FINANCIERA	2	2	
Total	53	34	19

De acuerdo al cuadro anterior se concluye que el 64% de los Derechos de Petición fueron atendidos oportunamente y el 36% fuera de términos.

La Dirección Financiera reporta las PQRSD de manera oportuna.

La Oficina de Control Interno recuerda a los responsables de los procesos la importancia de dar atención prioritaria a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, dado que las mismas corresponden a la materialización de un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es por esta razón que deben ser resueltas oportunamente para evitar ocasionar un perjuicio a los peticionarios.

4.2. QUEJAS RADICADAS:

Para el periodo comprendido entre de enero a junio de 2024, se recibieron seis (06) quejas, que se relacionan a continuación:

NÚMERO DE RADICADO	FECHA	AREA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES	RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS /O EXTEMPORÁNEA
0017	10/01/2024	TECNICA	"Clara Jimena Maldonado Rodriguez <clara.maldonado@eic.gov.co> 20 de marzo de 2024, 9:44 a.m.	Extemporánea

			Para: personeria@tibasosa-boyaca.gov.co CC: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co> EIC-147"	
0073	19/01/2024	SUBGERENCIA	Contactenos pqr <contactenos@eic.gov.co> 11 de marzo de 2024, 8:22 a.m. Para: Contact Center Cundinamarca <contactcenter@cundinamarca.gov.co> CC: Martha Leonor Aponte Suarez <martha.aponte@eic.gov.co>, Javier Mauricio Rincon Guerrero<mauricio.rincon@eic.gov.co>	Extemporánea
0269	08/02/2024	SUBGERENCIA	Contactenos pqr <contactenos@eic.gov.co> 11 de marzo de 2024, 10:25 a.m. Para: Deysi Yineth Bohorquez Vaca <deysi.bohorquez@cundinamarca.gov.co> CC: Martha Leonor Aponte Suarez <martha.aponte@eic.gov.co>, Javier Mauricio Rincon Guerrero<mauricio.rincon@eic.gov.co>	Extemporánea
0270	08/02/2024	SUBGERENCIA	Contactenos pqr <contactenos@eic.gov.co> 11 de marzo de 2024, 8:56 a.m. Para: Deysi Yineth Bohorquez Vaca <deysi.bohorquez@cundinamarca.gov.co>, orjelanelasquez24@gmail.com CC: Martha Leonor Aponte Suarez <martha.aponte@eic.gov.co>, Javier Mauricio Rincon Guerrero<mauricio.rincon@eic.gov.co>	Extemporánea
0495	05/03/2024	INMUEBLES	Respuesta Parcial María Mónica Ramírez Díaz <maria.ramirez@eic.gov.co> 19 de marzo de 2024, 4:39 p.m.	Dentro de los términos
0560	13/03/2024	TECNICA	De: Dirección Técnica <direccion.tecnica@eic.gov.co> Date: dom, 31 mar 2024 a la(s) 7:20 p.m. Subject: Re: RADICADO 0560- QUEJA To: <Janet.gomzañez@forpo.gov.co>	Dentro de los Términos

Atendiendo el cuadro anterior, se concluye que de las seis (6) quejas recibidas, dos (2) fueron atendidas oportunamente y cuatro (4) fuera de términos.

La Oficina de Control Interno recuerda a la Subgerencia y a la Dirección Técnica la importancia de dar atención prioritaria a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, dado que las mismas corresponden a la materialización de un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y por tanto deben ser resueltas oportunamente para evitar ocasionar un perjuicio irremediable a los peticionarios.

4.3. SOLICITUDES

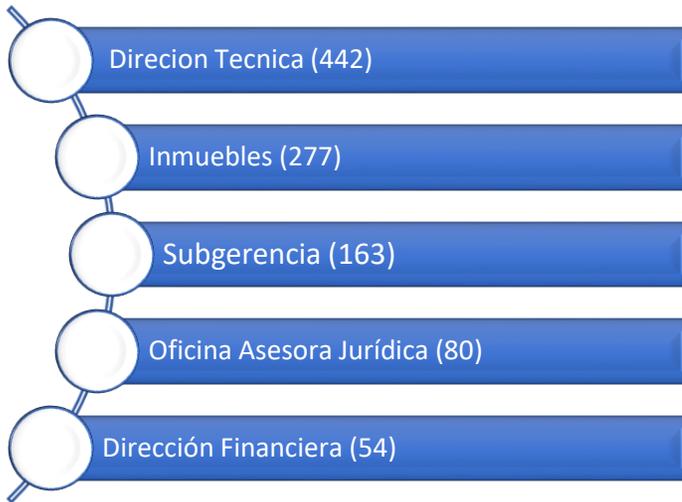
De acuerdo con la información suministrada por la unidad de correspondencia, se radicaron mil treinta y tres (1033) solicitudes generales las cuales están clasificadas por dependencias de la siguiente manera:



**Gobernación de
Cundinamarca**

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 1541

[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co



Atendiendo lo anterior, se identifica que la Dirección Técnica, la Subgerencia y el proceso de Inmuebles fueron las áreas que recibieron más solicitudes.

A continuación, se relaciona el número de solicitudes recibidas por dependencia, las atendidas y las que con corte de 30 de junio de 2024 se encuentran en trámite:

RESPONSABLE	RECIBIDOS	ATENDIDAS	EN TRÁMITE DE RESPUESTA	% ATENDIDAS
DIRECCION COMERCIAL	4	3	1	75%
FINANCIERA	54	53	1	98%
GERENCIA	12	12	0	100%
INMUEBLES	277	166	111	60%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
OFICINA JURIDICA	80	76	4	95%
SUBGERENCIA	163	119	44	73%
TECNICA	442	407	35	92%
TOTAL	1033	830	203	81%

Analizado el cuadro anterior, se observa que el 19% de las solicitudes radicadas en la Empresa Inmobiliaria se encuentran sin respuesta.

El proceso de Inmuebles, tiene pendiente el 40% de solicitudes por tramitar, le sigue la Subgerencia con el 27%, la dirección Técnica el 8%, la Oficina Jurídica el 5%, y la dirección financiera el 2%, por lo que, se recomienda agilizar el trámite a estos requerimientos en el menor tiempo posible y actualizar el estado en el formato control de correspondencia ubicado en el drive.

5. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza 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.

- ✓ Una vez analizadas las PQRSD del periodo correspondido entre 01 de enero al 30 de junio de 2024, se encuentra que existen solicitudes en trámite de respuesta, por tanto, se les recuerda a los responsables de los procesos que toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, así las cosas, es necesario tener en cuenta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Así mismo, tener en cuenta la importancia de dar atención prioritaria a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, dado que las mismas corresponden a la materialización de un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es por esta razón que deben ser resueltas oportunamente para evitar ocasionar un perjuicio a los peticionarios. En este sentido, la falta de cumplimiento de los términos para resolver dichas peticiones puede constituir una falta gravísima para el servidor público y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa en materia disciplinaria.

- ✓ Esta Oficina recomienda a las áreas responsables dar trámite y cumplir con el procedimiento identificado con el Código 200-30.2-03.
- ✓ Se invita a los Directivos 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.

Firma en Original

MARTHA L. APONTE SUAREZ

Jefe Oficina Control Interno.



Gobernación de
Cundinamarca

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 1541

[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co