

**EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGISTICOS DE
CUNDINAMARCA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I SEMESTRE DE 2023**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2023**



CO-SC-CER-596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 #51-53. Torre Beneficencia Piso 3.
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1541

 /EICundinamarca

 contactenos@eic.gov.co

 @InmobCund

www.eic.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 en el periodo comprendido de enero a junio de 2023, 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 al 30 de junio de 2023, 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:



CO-SC-CER-596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 #51-53. Torre Beneficencia Piso 3.
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1541

 /EICundinamarca

 contactenos@eic.gov.co

 @InmobCund

www.eic.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



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

Facebook: @EICundinamarca

Email: contactenos@eic.gov.co

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

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 2022 y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Empresa Inmobiliaria publicó en el portal web a través del enlace <https://eic.gov.co/> la información requerida para que los usuarios consulten los temas de su interés.

Las solicitudes pueden ser efectuadas 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 <i>Mercurio</i> de la oficina CIAC de la Gobernación de Cundinamarca (Centro de Información y Atención al Ciudadano).
Telefónico:	A través de los números 7491535 – 7491541, los cuales son atendidos directamente por la Subgerencia.
Página:	www.inmobiliariacundinamarquesa.gov.co a través del link: Servicio al Ciudadano.



7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2023, 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 Trimestre de la vigencia 2023, el cual se resume así:

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

MES	SOLICITUD DE INFORMACION	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	DERECHO DE PETICION	TOTAL GENERAL
ENERO	86	1		35	14	2	138
FEBRERO	143	3		44	47	9	247
MARZO	178	1		39	31	8	257
ABRIL	160	2		16	15	5	198
MAYO	245	1	3	4	19	11	283
JUNIO	255			3	12	7	277
Total general	1067	8	3	141	138	42	1398

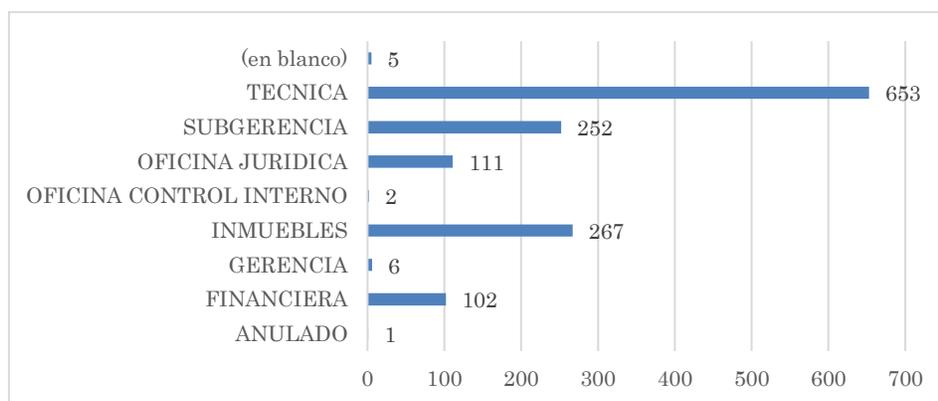
De la anterior información se concluye que durante el primer semestre de 2023, en los meses que más se radicaron PQRSD fue mayo y junio con una participación del 20%, seguido de febrero y marzo con el 18%, 14 % en el mes de abril y el 10% en el mes de enero.

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 2023 se radicaron en la Empresa, mil sesenta y uno (1061) solicitudes, cuarenta y dos (42) Derechos de Petición, ocho (08) Quejas y doscientos setenta y nueve (279) documentos entre contractuales e informativos.

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



DEPENDENCIA	SOLICITUDES	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DERECHO DE PETICION	TOTAL GENERAL
ANULADO	1			0		1
FINANCIERA	64			38	1	102
GERENCIA	2			4		6
INMUEBLES	218	3		31	16	267
OFICINA CONTROL INTERNO	2			0		2
OFICINA JURIDICA	86		3	17	5	111
SUBGERENCIA	207	3		32	11	252
TECNICA	487	2		157	9	653
Total general	1067	8	3	279	42	1399



Atendiendo lo anterior, se observó que el 46.7% de las PQRSD fueron para la Dirección Técnica, el 19,1% para Inmuebles y 18% para la Subgerencia, el 7.9% para Oficina Asesora Jurídica y para la 7.3% la Dirección Financiera

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”:**

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
ENERO	0038	2023-01-19	TECNICA	Se da respuesta 06/02/2023 a la peticionaria por correo electrónico (dentro de los términos)
ENERO	0064	2023-01-23	FINANCIERA	Se envió respuesta el día 08/02/2023 al correo electrónico:gua_top@hotmail.com (Dentro de los términos)



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

Facebook: @EICundinamarca

Email: contactenos@eic.gov.co

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
FEBRERO	0141	2023-02-01	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 22/02/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0142	2023-02-01	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 21/02/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0149	2023-02-01	OFICINA JURIDICA	Se envió oficio de respuesta el 20/02/2023 al siguiente correo evelia.escobar@cundinamarca.gov.co (Dentro de los términos)
FEBRERO	0206	2023-02-09	INMUEBLES	Se envía respuesta el día 27/02/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0236	2023-02-13	INMUEBLES	Se envía Respuesta el día 13/02/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0250	2023-02-14	INMUEBLES	El 14/02/2023 se da traslado a Miguel Ramos (esta queja es anónima)
FEBRERO	0297	2023-02-20	INMUEBLES	Se envía respuesta el día 27/02/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0362	2023-02-27	INMUEBLES	Se envía respuesta el día 10/03/2023 (Dentro de los términos)
FEBRERO	0373	2023-02-28	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el día 17/03/2023 (Dentro de los términos)
MARZO	0399	2023-03-01	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el día 07/03/2023(Dentro de los términos)
MARZO	0416	2023-03-03	TECNICA	Se envía respuesta el día 21/03/2023 (Dentro de los términos)
MARZO	0479	2023-03-10	OFICINA JURIDICA	Se envía respuesta el día 22/03/2023 (Dentro de los términos)
MARZO	0497	2023-03-14	TECNICA	Se envía respuesta fuera de términos con alcance a tutela.
MARZO	0502	2023-03-14	INMUEBLES	Se adjunta oficio del acta de entrega y oficio de remisión a los directivos de la EIC 16/03/2023 (Dentro de los términos)
MARZO	0530	2023-03-21	SUBGERENCIA	se envía correo a la peticionaria solicitando tiempo para poder gestionar pólizas con la aseguradora el cual vence el 18/04/2023
MARZO	0564	2023-03-23	OFICINA JURIDICA	Se envía respuesta el 10 de abril de 2023 (fuera de términos)
MARZO	0599	2023-03-28	INMUEBLES	Se envía respuesta el día 31/03/2023 (Dentro de los términos)
ABRIL	0693	2023-04-13	TECNICA	se envió respuesta certificación de respuesta al derecho de petición el día 11 de abril de 2023 al correo gerenciadco@ingenieria.com (Dentro de los términos)
ABRIL	0716	2023-04-14	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 01 de Junio de 2023 (fuera de términos)
ABRIL	0744	2023-04-19	TECNICA	Se envía respuesta vía correo electrónico el 08 de mayo de 2023 (Dentro de los términos)
ABRIL	0758	2023-04-21	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 11 de mayo de 2023 (dentro de los términos)
ABRIL	0789	2023-04-25	TECNICA	Se envía respuesta el 04 de Mayo de 2023 (Dentro de los términos)
MAYO	0887	2023-05-05	INMUEBLES	Se envió respuesta el día 12 de Mayo de 2023 (Dentro de los términos)
MAYO	0902	2023-05-08	INMUEBLES	Se envía respuesta el 18 de Mayo de 2023 (Dentro de los términos)
MAYO	0922	2023-05-10	OFICINA JURIDICA	Se envió respuesta de derecho de petición vía correo electrónico oamayabogados2013@hotmail.com el día 31 de mayo de 2023. (Dentro de los términos)
MAYO	0918	2023-05-10	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 17 de mayo de 2023 (Dentro de los términos)
MAYO	0937	2023-05-12	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 31 de Mayo de 2023 (dentro de los términos)
MAYO	0944	2023-05-12	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 16 de mayo de 2023 (Dentro de los términos)



NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
MAYO	0967	2023-05-15	INMUEBLES	Se envía respuesta el 07 de Junio de 2023 (16 días)
MAYO	1067	2023-05-25	INMUEBLES	Se envía respuesta el 14 de Junio de 2023 (dentro de los términos)
MAYO	1051	2023-05-25	INMUEBLES	Se envía respuesta el 15 de junio de 2023 (dentro de los términos)
MAYO	1079	2023-05-29	INMUEBLES	Se envía respuesta el 14 de Junio de 2023 (Dentro de los términos)
MAYO	1096	2023-05-30	TECNICA	En trámite de respuesta
JUNIO	1172	2023-06-06	INMUEBLES	Se envía respuesta el 12 de Julio de 2023 (23 días)
JUNIO	1240	2023-06-14	SUBGERENCIA	Se envía Rta al peticionario al correo lorenacorreasanchez05@gmail.com el día 18 de Julio de 2023 (23 días)
JUNIO	1272	2023-06-20	INMUEBLES	Se envía respuesta el 10 de Julio de 2023 (Dentro de los términos)
JUNIO	1273	2023-06-20	TECNICA	En trámite de respuesta
JUNIO	1308	2023-06-26	TECNICA	Se envía respuesta el 28 de Julio de 2023 (Fuera de los términos)
JUNIO	1350	2023-06-27	OFICINA JURIDICA	Se envió respuesta vía correo electrónico yolandaplazapolanco@gmail.com EL DIA 07 DE JULIO DE 2023
JUNIO	1365	2023-06-28	INMUEBLES	Se envía respuesta el 11 de Julio de 2023 (dentro de los términos)

Analizados los anteriores datos, se tiene que para el primer semestre del año 2023, se recibieron cuarenta y dos (42) derechos de petición, de los cuales dieciséis (16) fueron para Inmuebles, once (11) para Subgerencia, nueve (9) para la Dirección Técnica, cinco (05) para la Oficina Asesora Jurídica y uno (1) para la Dirección Financiera.

De los derechos de petición asignados a la subgerencia, están relacionados en su mayoría con la administración de los inmuebles, reparaciones o arreglos locativos, Empresa de Vigilancia, administración de parqueadero, operación catastral, escrituración de predios arrayanal y Buenavista y trámites administrativos de la subgerencia.

Los radicados a la Dirección Técnica están relacionados con requerimientos pago por los servicios prestados con cargo al convenios Interadministrativo con la EPC CI 099 de 2019, pagos de servicios contrato 125-2021, relacionado con el mantenimiento de los ascensores, de otra parte se recibe petición por daños ocasionados a vivienda en desarrollo a actividades de obra en el municipio de Choachi, entre otros

Los asignados a la Oficina Asesora Jurídica, están relacionados con una convocatoria para entrega de bienes por adjudicación en el Proceso de Liquidación patrimonial, certificación de contratos, solicitud por secretaria y General, proceso unidad de víctimas.



A la Dirección Financiera le fue asignado un (1) Derecho de petición relacionadas con la cancelación de una factura por la prestación de un servicio topográfico.

Derechos de Petición con oportunidad en la respuesta

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas oportunamente	% atendidas oportunamente
SUBGERENCIA	11	8	73%
INMUEBLES	16	14	88%
TECNICA	9	5	56%
OFICINA JURIDICA	5	4	80%
FINANCIERA	1	1	100%
Total	42	32	76%

De acuerdo al cuadro anterior se concluye que el 76% de los Derechos de Petición fueron atendidos oportunamente, 19% fuera de términos y el 5% se encuentra en trámite de respuesta.

Derechos de Petición con respuesta extemporánea

Se reportan ocho (8) peticiones que fue resuelta fuera de los términos de ley

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
497	2023-03-14	TECNICA	Se envía respuesta fuera de términos con alcance a tutela.
530	2023-03-21	SUBGERENCIA	se envía correo a la peticionaria solicitando tiempo para poder gestionar pólizas con la aseguradora el cual vence el 18/04/2023
564	2023-03-23	OFICINA JURIDICA	Se envía respuesta el 10 de abril de 2023 (fuera de términos)
716	2023-04-14	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 01 de Junio de 2023 (fuera de términos)
967	2023-05-15	INMUEBLES	Se envía respuesta el 07 de Junio de 2023 (16 días)
1172	2023-06-06	INMUEBLES	Se envía respuesta el 12 de Julio de 2023 (23 días)
1240	2023-06-14	SUBGERENCIA	Se envía Rta al peticionario al correo lorenacorreasanchez05@gmail.com el día 18 de Julio de 2023 (23 días)
1308	2023-06-26	TECNICA	Se envía respuesta el 28 de Julio de 2023 (Fuera de los términos)

Frente a lo anterior, se recomienda continuar fortaleciendo los controles y seguimientos para garantizar la oportunidad en la respuesta a cada solicitud.

Derechos de Petición sin respuesta (corte de junio de 2023)

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
1096	2023-05-30	TECNICA	1096	2023-05-30



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

Facebook: @EICundinamarca

Email: contactenos@eic.gov.co

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
1273	2023-06-20	TECNICA	1273	2023-06-20

De los cuarenta y dos (42) derechos de petición, dos (2) sin respuesta y ya vencidos los términos.

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 y junio de, se recibieron ocho (08) quejas, las cuales se relacionan a continuación:

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
0072	2023-01-25	QUEJAS	INMUEBLES	Se envía respuesta al solicitante al correo daor80@hotmail.com con copia a contraloría el día 26 ene 2023.
0154	2023-02-02	QUEJAS	INMUEBLES	Se envía respuesta el día 21/02/2023
0232	2023-02-10	QUEJAS	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el día 13/02/2023
0295	2023-02-17	QUEJAS	TECNICA	En trámite de respuesta
0393	2023-03-01	QUEJAS	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el día 01/03/2023
0752	2023-04-20	QUEJAS	INMUEBLES	En trámite de respuesta
0785	2023-04-25	QUEJAS	TECNICA	En trámite de respuesta
0906	2023-05-09	QUEJAS	TECNICA	En trámite de respuesta

Las quejas recibidas por la subgerencia están relacionadas con los inmuebles que atención al público por parte del personal de registro al ingreso de la Gobernación, reparación de Inmuebles que se encuentran bajo administración de la entidad, y pérdida de objetos en la secretaria General.

En cuanto a las quejas radicadas a la Dirección Técnica se observó que están relacionadas con la solicitud de Jabón y papel en el piso 7 de la sede Gobernación de Cundinamarca, disponibilidad de bici parqueaderos y una relacionada con el teatro.

A continuación relacionamos las quejas que fueron atendidas oportunamente y las que se encuentran en trámite de respuesta:

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas	En trámite de respuesta y fuera de términos	% atendidas oportunamente
SUBGERENCIA	05	4	1	80%



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

Facebook: @EICundinamarca

Email: contactenos@eic.gov.co

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas	En trámite de respuesta y fuera de términos	% atendidas oportunamente
TECNICA	03	0	1	0%
Total	08	4	1	50%

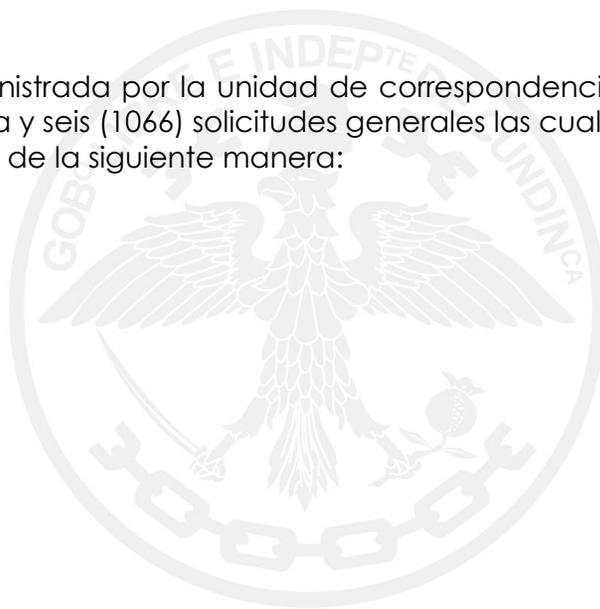
Atendiendo el cuadro anterior, se concluye que de las ocho (08) quejas recibidas, cuatro (4) fueron atendidas oportunamente, y una (1) se encuentra en trámite por la Subgerencia, en cuanto a las tres (03) quejas de la Dirección Técnica todas ellas están en trámite de respuesta, así las cosas, se determina que el 50% de las quejas radicadas son atendidas y el 50% no cuentan con respuesta.

Por tanto, la Oficina de Control Interno recuerda 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. En este sentido, la falta cumplimiento de los términos para resolver dichas peticiones pueden constituir una falta gravísima para el servidor público y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa en materia disciplinaria.

Por lo anterior, con el fin de evitar cualquier contingencia, esta oficina le solicita de manera respetuosa a los responsables allegar por el conducto interno establecido, las respuestas de las PQRSD entregadas para dar trámite en el menor tiempo posible con sus respectivas respuestas.

4.3. SOLICITUDES

De acuerdo con la información suministrada por la unidad de correspondencia, se radicaron cuatrocientos mil sesenta y seis (1066) solicitudes generales las cuales están clasificadas por dependencias de la siguiente manera:



CO-SC-CER-596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 #51-53. Torre Beneficencia Piso 3.
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1541

 /EICundinamarca

 contactenos@eic.gov.co

 @InmobCund

www.eic.gov.co



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

A continuación se relaciona el número de solicitudes recibidas por dependencia, las atendidas oportunamente y las que con corte de 30 de junio de 2023 se encuentran en trámite:

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas	En trámite de respuesta	% atendidas oportunamente
GERENCIA	2	2	0	100.00%
SUBGERENCIA	207	154	52	74.40%
INMUEBLES	218	154	64	70.64%
CONTROL INTERNO	2	2	0	100.00%
OFICINA JURIDICA	86	80	6	93.02%
FINANCIERA	64	61	3	95.31%
TECNICA	487	313	173	64.27%
Total general	1066	767	298	71.86%

Analizado el cuadro anterior, se observa que el 28.14% de las solicitudes radicadas en la Empresa Inmobiliaria se encuentran sin respuesta.

La Dirección Técnica, tiene pendiente el 35.73% de solicitudes para dar trámite, le sigue Inmuebles con el 29.36% y la Subgerencia con el 25.60%, el 6.98 % lo tiene la Oficina Jurídica y la dirección financiera con el 4.69% de requerimientos sin respuesta, por lo que se recomienda agilizar el trámite, para no incurrir en incumplimientos, toda vez que toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo, por tanto 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.

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 a 30 de junio de 2023, se evidenció que existen derechos de petición, quejas y solicitudes sin respuesta, por tanto, 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. 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.

Firmado en original
MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno.



CO-SC-CER-596851



Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca
Sede Administrativa Calle 26 #51-53. Torre Beneficencia Piso 3.
Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1541

Facebook icon /EICundinamarca

Email icon contactenos@eic.gov.co

Twitter icon @InmobCund

Website icon www.eic.gov.co