

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
II SEMESTRE DEL 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
BOGOTÁ D.C. ENERO 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](mailto:contactenos@eic.gov.co)

 @InmobCund

[www.eic.gov.co](http://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 – PQRS- y demás requerimientos recibidos y atendidos por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación en el periodo comprendido de julio y diciembre de 2022, 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 PQRS- recibidas y gestionadas durante los meses de julio a diciembre de 2022, 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:

- ✓ 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:

#### Términos atención de Peticiones

| 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 públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios    | 15 días hábiles para su contestación  |

- ✓ 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.



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

f/EICundinamarca

contactenos@eic.gov.co

@InmobCund

www.eic.gov.co

- ↓ 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:

|                     |                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 <i>Mercurio</i> de la oficina CIAC de la Gobernación de Cundinamarca (Centro de Información y Atención al Ciudadano). |
| <b>Telefónico:</b>  | A través de los números 7491535 – 7491541, 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

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2022, 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 (PQRS) recibidas y atendidas por la Entidad, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2022, el cual se resume así:



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

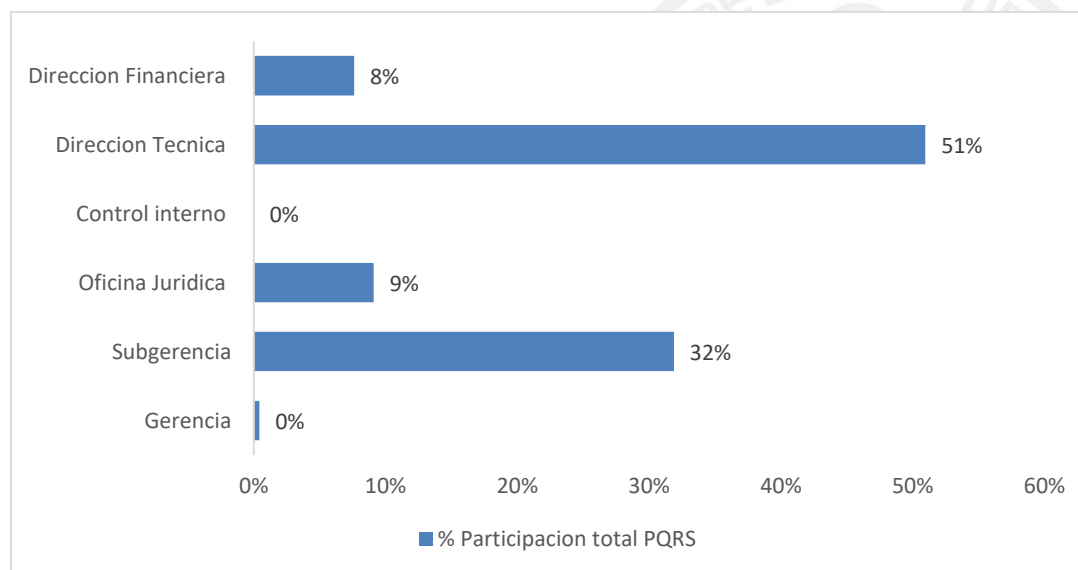
| MESES      | DERECHOS DE PETICION | SOLICITUDES | TUTELA | QUEJAS | INFORMATIVOS Y CONTRACTUALES | TOTAL |
|------------|----------------------|-------------|--------|--------|------------------------------|-------|
| JULIO      | 6                    | 132         | 0      | 10     | 118                          | 266   |
| AGOSTO     | 5                    | 161         | 0      | 0      | 113                          | 279   |
| SEPTIEMBRE | 14                   | 156         | 3      | 2      | 130                          | 305   |
| OCTUBRE    | 12                   | 141         | 3      | 3      | 131                          | 290   |
| NOVIEMBRE  | 9                    | 139         | 0      | 3      | 95                           | 246   |
| DICIEMBRE  | 7                    | 130         | 0      | 0      | 91                           | 228   |
| TOTAL      | 53                   | 859         | 6      | 18     | 678                          | 1614  |

De la anterior información se concluye que durante el segundo semestre de 2022, los meses en los que más se radicaron PQRSD fue septiembre con una participación del 19% y octubre con el 18%.

En cuanto a los tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se concluye que para el segundo semestre de la vigencia 2022 se radicaron en la Empresa, ochocientos cincuenta y nueve (859) solicitudes, cincuenta y tres (53) Derechos de Petición, dieciocho (18) Quejas y seis (6) Tutelas.

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

| DEPENDENCIA          | DERECHOS DE PETICION | SOLICITUDES | QUEJAS | ACCIONES DE TUTELA | INFORMATIVOS Y CONTRACTUALES | TOTAL |
|----------------------|----------------------|-------------|--------|--------------------|------------------------------|-------|
| Gerencia             | 0                    | 3           | 0      | 0                  | 4                            | 7     |
| Subgerencia          | 23                   | 374         | 8      | 0                  | 110                          | 515   |
| Oficina Jurídica     | 10                   | 46          | 0      | 5                  | 86                           | 147   |
| Control interno      | 0                    | 0           | 0      | 0                  | 0                            | 0     |
| Dirección Técnica    | 12                   | 366         | 10     | 1                  | 433                          | 822   |
| Dirección Financiera | 8                    | 70          | 0      | 0                  | 45                           | 123   |
| Total                | 53                   | 859         | 18     | 6                  | 678                          | 7     |





Atendiendo lo anterior, se observó que el 51% de las PQRS fueron para la Dirección Técnica y el 32% para la Subgerencia, el 9% para la Oficina Asesora Jurídica y el 8% para 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:

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

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE CORRESPONDENCIA                     | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------|----------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01345              | 6/7/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | Contestación a derecho de petición con radicado EIC 1345 de fecha 06 de julio de 2022 ( dentro de lo términos)                                                                                                                                                                                   |
| 01376              | 11/7/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | Se envió respuesta el día 20/09/2022 a los correos electrónicos: <a href="mailto:contabilidad@ucundinamarca.edu.co">contabilidad@ucundinamarca.edu.co</a> , <a href="mailto:adelcarmenmorales@ucundinamarca.edu.co">adelcarmenmorales@ucundinamarca.edu.co</a> (se da tramite fuera de términos) |
| 01406              | 12/7/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 19/08/2022 al correo electronico:agathava02@gmail.com (se da tramite fuera de términos)                                                                                                                                                                                |
| 01447              | 18/7/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Se dio respuesta mediante radicado 2022007387 DEL 16/08/2022 (tramite fuera de términos )                                                                                                                                                                                                        |
| 01457              | 18/7/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 03/08/2022 al correo electronico:abogadosantosv@gmail.com (dentro términos)                                                                                                                                                                                            |
| 01553              | 28/7/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 19/08/2022 al correo electronico:agathava02@gmail.com (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                         |
| 01651              | 9/8/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se remitió al doctor Carlos Rojas, se interpone recurso de reposición y se dio respuesta a la medida cautelar 23/08/2022 (dentro de términos)                                                                                                                                                    |
| 01683              | 12/8/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | Se envió respuesta el 02/09/2022 Gustavo Malaver. (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                                       |
| 01691              | 16/8/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Diego y Gesly - DP 29 de agosto de 2022 (dentro de los términos )                                                                                                                                                                                                                                |
| 01735              | 18/8/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Mateo - derecho de petición 08/09/2022 ( dentro de términos)                                                                                                                                                                                                                                     |
| 01750              | 22/8/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Pablo - derecho de petición - cerrado 24 de agosto de 2022( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                              |
| 01842              | 1/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta por correo certificado (servientrega) el día 21 de septiembre de 2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                |
| 01843              | 1/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta por correo certificación día 27 de septiembre de 2022 (fuera de los términos)                                                                                                                                                                                                 |
| 01888              | 6/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el día 26/09/2022, Arquitecto Gustavo Malaver. derecho de petición es compartido con técnica se respondió al peticionario y se continua en la búsqueda de información para responder de fondo al peticionario POR lo que continua en tramite Respuesta Parcial                         |
| 01891              | 6/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | Se envió respuesta por correo electrónico y se radico en físico en beneficencia. 26/09/2022. Gustavo Malaver. (Dentro de los términos).                                                                                                                                                          |
| 01927              | 8/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió Respuesta el día 29/12/2022 al correo electrónico: <a href="mailto:administrativo@vivacepro.com">administrativo@vivacepro.com</a> (fuera de términos)                                                                                                                                   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE CORRESPONDENCIA                     | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------|---------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01928              | 8/9/2022       | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 29/12/2022 al correo electrónico: <a href="mailto:contabilidad@fundacionwaysofhope.org">contabilidad@fundacionwaysofhope.org</a> (fuera de términos)                                                                       |
| 01958              | 12/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Mateo Y Diego DP radicado 20 de Septiembre de 2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                                                          |
| 01977              | 13/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Diego y Mateo radicado doble vez -1958 20/09/2022 ( dentro de los términos )                                                                                                                                                                         |
| 01987              | 14/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta el días 26 de octubre de 2022 por correo electrónico a Diego Augusto Cárdenas Méndez <diego.cardenas@eic.gov.co> y To: <alejandracruz@fuentessanabria@gmail.com> se responde de fondo el día 04 de nov -2022 ( fuera de términos) |
| 02036              | 21/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | 22 de septiembre de 2022 ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                   |
| 02037              | 21/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Diego - compartida inmuebles y financiera- se envió a Geslly - Mateo y Amoroch DP 26/09/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                |
| 02057              | 22/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el 10 de Octubre de 2022 ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                         |
| 02060              | 23/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el 14/10/2022 ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                    |
| 02071              | 26/9/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el 07/10/2022 ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                    |
| 02144              | 3/10/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | CC: consalcantarillado.2019@gmail.com 20/10/2022- Ingeniero Fabián (dentro de los términos)                                                                                                                                                          |
| 02150              | 4/10/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Fue cancelada el día 05/10/2022 según No 64256 de Egreso (dentro de los términos)                                                                                                                                                                    |
| 02179              | 6/10/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el 28/10/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                     |
| 02197              | 7/10/2022      | 7.DERECHO DE PETICION DE DOCUMENTOS         | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                                                                                                              |
| 02240              | 12/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Mateo - competencia del área de inmuebles 02 de nov 2022- ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                  |
| 02337              | 20/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Pablo -Vence 09 Nov 2022 se envió correo PSI- 2337- 2365- 2385 (dentro de los términos )                                                                                                                                                             |
| 02365              | 24/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Diego - 2337-2365- 2385- el día 15 de nov se realizó trazabilidad parcial - informando a la peticionaria que está en proceso de información para responder de fondo (En trámite de respuesta definitiva)                                             |
| 02372              | 25/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se envía respuesta por correo el día 26 de octubre 2022 al siguiente correo <a href="mailto:ambiental.tec1@zipaquira.gov.co">ambiental.tec1@zipaquira.gov.co</a> (dentro de los términos)                                                            |
| 02385              | 25/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Pablo DP - 2337- 2365- 2385 08/11/2022 (dentro de los términos )                                                                                                                                                                                     |
| 02407              | 27/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Miley - DP 02/11/2022 ( dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                      |
| 02420              | 31/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta por correo el 31 de octubre notificando que la EIC no administra los inmuebles de pensiones y se dio <b>traslado por competencia al fondo de pensiones</b> (Dentro de los términos)                                               |
| 02423              | 31/10/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | se envió respuesta de derecho de petición el día 24 de noviembre de 2022 (fuera de los términos)                                                                                                                                                     |
| 02439              | 2/11/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                                                                                                              |
| 02498              | 10/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                                                                                                              |
| 02514              | 11/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Mateo - reiteración 2731 09/12/2022 (fuera de términos)                                                                                                                                                                                              |
| 02585              | 21/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Diana J DP 13/12/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                                       |
| 02599              | 22/11/2022     | 5.DERECHOS DE PETICION INTERES GENERAL      | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                                                                                                              |
| 02626              | 24/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Mateo R - derecho de petición 15/12/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                                                                                    |

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE CORRESPONDENCIA                     | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------|---------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02645              | 28/11/2022     | 5.DERECHOS DE PETICION INTERES GENERAL      | OFICINA JURIDICA        | Respuesta el 29/11/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                     |
| 02653              | 28/11/2022     | 7.DERECHO DE PETICION DE DOCUMENTOS         | SUBGERENCIA             | Mateo R -se realizó trazabilidad se recepcionara la información para dar respuesta de fondo<br>Respuesta Parcial                                                     |
| 02654              | 28/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Mateo R -derecho de petición se realizó trazabilidad 26/12/2022<br>Respuesta Parcial                                                                                 |
| 02714              | 6/12/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 20/12/2022 al correo electrónico: <a href="mailto:interventor.jhv@gmail.com">interventor.jhv@gmail.com</a><br>(Dentro de los términos)     |
| 02731              | 7/12/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | OFICINA JURIDICA        | Mateo DP – 2514 12/12/2022<br>(Dentro de los términos)                                                                                                               |
| 02743              | 12/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                              |
| 02779              | 15/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                              |
| 02787              | 16/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FINANCIERA              | Se envió respuesta parcial el día 27/12/2022 al correo electrónico: <a href="mailto:cecortes2017B@gmail.com">cecortes2017B@gmail.com</a><br>(dentro de los términos) |
| 02832              | 20/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                                                                                                                              |
| 02869              | 26/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | SUBGERENCIA             | Respuesta el 26/12/2022 (dentro de los términos)                                                                                                                     |

Analizados los anteriores datos, se tiene que para el segundo semestre del año 2022, se recibieron cincuenta y tres (53) derechos de petición, de los cuales veinte tres (23) fueron para subgerencia, doce (12) para la Dirección Técnica, diez (10) para la Oficina Asesora Jurídica y ocho (8) para la Dirección Financiera.

De los derechos de petición asignados a la subgerencia, están relacionados en su mayoría con la administración de los inmuebles, Empresa de Vigilancia, administración de parqueadero y trámites administrativos de la subgerencia.

Los radicados a la Dirección Técnica están relacionados con requerimientos de Convenios Interadministrativos con la EPC (CI 013 de 2019, 043 de 2019 y 002 de 2019), inconvenientes de la comunidad por ejecución del contrato de Obra EPC-360-2019, solicitudes de cancelación de cuentas de cobro, solicitud copia de licencias de construcción (adecuación cubierta torre beneficencia), solicitud documentación proyecto centro de atención al menor infractor, entre otros.

Los asignados a la Oficina Asesora Jurídica, están relacionados con desalojo de un inmueble, cierre de contrato de arrendamiento, información de un inmueble de propiedad del Fondo de Pensiones, requerimientos de Entes de Control sobre información de contratos, entre otros.

A la Dirección Financiera le fueron asignadas ocho (8) peticiones relacionadas con reintegro de retenciones en exceso a los contratos 432 y 439 de 2021, solicitud informes de pagos, solicitud exención de cobro de estampilla, solicitud de pago de liquidación de un exfuncionario y requerimiento de certificado de retención e ingresos de un contratista.



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](mailto:contactenos@eic.gov.co)

@InmobCund

[www.eic.gov.co](http://www.eic.gov.co)



### Derechos de Petición con oportunidad en la respuesta

| Dependencia que atiende | Recibidos | Atendidas oportunamente | % atendidas oportunamente |
|-------------------------|-----------|-------------------------|---------------------------|
| TECNICA                 | 12        | 3                       | 25%                       |
| SUBGERENCIA             | 23        | 22                      | 96%                       |
| OFICINA JURIDICA        | 10        | 7                       | 70%                       |
| FINANCIERA              | 8         | 5                       | 63%                       |
| Total                   | 53        | 37                      | 70%                       |

De acuerdo al cuadro anterior se concluye que el 70% de los Derechos de Petición fueron atendidos oportunamente, 30% fuera de términos y en trámite de respuesta.

### Derechos de Petición con respuesta extemporánea

Se reportan nueve (9) peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES                           |
|--------------------|----------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| 01376              | 11/7/2022      | TECNICA                 | Se envió respuesta el día 20/09/2022              |
| 01406              | 12/7/2022      | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 19/08/2022              |
| 01447              | 18/7/2022      | SUBGERENCIA             | Se dio respuesta el 16/08/2022                    |
| 01843              | 1/9/2022       | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta el 27 de septiembre de         |
| 01927              | 8/9/2022       | FINANCIERA              | Se envió Respuesta el día 29/12/2022              |
| 01928              | 8/9/2022       | FINANCIERA              | Se envió respuesta el día 29/12/2022              |
| 01987              | 14/9/2022      | OFICINA JURIDICA        | Se envió respuesta el día 26 de octubre de 2022   |
|                    | 31/10/2022     | TECNICA                 | Se envió respuesta el día 24 de noviembre de 2022 |
| 02514              | 11/11/2022     | OFICINA JURIDICA        | Mateo - reiteración 2731 09/12/2022               |

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 31 de diciembre de 2022)

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE CORRESPONDENCIA                     | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES |
|--------------------|----------------|---------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 02197              | 7/10/2022      | 7.DERECHO DE PETICION DE DOCUMENTOS         | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02439              | 2/11/2022      | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02498              | 10/11/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02599              | 22/11/2022     | 5.DERECHOS DE PETICION INTERES GENERAL      | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02743              | 12/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02779              | 15/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta |
| 02832              | 20/12/2022     | 6.DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | TECNICA                 | En trámite de respuesta |

De los cincuenta y tres (53) derechos de petición, siete (7) se encuentran en trámite de respuesta.

## 4.2. QUEJAS RADICADAS:

Para el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron dieciocho (18) quejas, las cuales se relacionan a continuación:

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA RADICADO | TIPO DE CORRESPONDENCIA | DEPENDENCIA QUE ATIENDE | OBSERVACIONES GENERALES                                  |
|--------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------|
| 01452              | 18/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01454              | 18/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01458              | 18/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01459              | 18/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01460              | 18/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01487              | 21/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | se envió respuesta el 19/07/2022                         |
| 01513              | 26/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |
| 01542              | 27/7/2022      | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | Se envía respuesta el 12/09/2022.                        |
| 01545              | 27/7/2022      | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de respuesta                                  |
| 01549              | 28/7/2022      | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | 26/10/2022 (fuera de términos)                           |
| 01875              | 5/9/2022       | 10.QUEJAS               | TECNICA                 | se envió respuesta el día 07/10/2022 (fuera de términos) |
| 01876              | 5/9/2022       | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de respuesta                                  |
| 02154              | 4/10/2022      | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de respuesta                                  |
| 02232              | 12/10/2022     | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | 26/10/2022 (dentro de los términos)                      |
| 02344              | 21/10/2022     | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de Respuesta                                  |
| 02433              | 1/11/2022      | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de respuesta                                  |
| 02468              | 8/11/2022      | 10.QUEJAS               | SUBGERENCIA             | En trámite de respuesta                                  |
| 02671              | 30/11/2022     | 11.RECLAMOS             | TECNICA                 | En trámite de respuesta                                  |

Las quejas recibidas a la Dirección Técnica están relacionadas con el suministro de jabón de tocador y papel higiénico, información de contrato EPC (383), atención al público por parte del personal de registro al ingreso de la Gobernación, contrato de medios tecnológicos instalados en la Gobernación de Cundinamarca referente con las cámaras que no están en conectadas.

En cuanto a las quejas radicadas a la subgerencia se observó que están relacionadas con el servicio de vigilancia, la administración del parqueadero y pagos de canon de arrendamiento.

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 | % atendidas oportunamente |
|-------------------------|-----------|-----------|-------------------------|---------------------------|
| TECNICA                 | 10        | 3         | 7                       | 25%                       |
| SUBGERENCIA             | 08        | 2         | 6                       | 96%                       |
| Total                   | 18        | 5         | 13                      | 70%                       |

Atendiendo el cuadro anterior, se concluye que de las dieciocho (18) quejas recibidas, tres (3) fueron atendidas oportunamente, dos (2) de manera extemporánea y trece (13) se encuentran en trámite de respuesta, así las cosas, se determina que el 30% de las quejas radicadas son atendidas y el 70% no cuentan con 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 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 TUTELAS

La entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022 la entidad recibió un total de cinco (05) tutelas y la comunicación de una (1) acción popular, las cuales se relacionan a continuación:

| Número de radicado | Fecha radicado | Entidad que Radica                                                                                                                                                                             | Fecha de Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1844               | 1/9/2022       | Juzgado Civil 03 De Fusagasugá                                                                                                                                                                 | se contesta acción de tutela al correo electrónico el día 05 de septiembre de 2022 j03mpalfusa@gmail.com, cortegab@cendoj.ramajudicial.gov.co                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 01941              | 9/9/2022       | Juzgado Sesenta y Dos Administrativo Circuito Judicial de Bogotá Sección Tercera                                                                                                               | ACCIÓN POPULAR Mediante auto del 8 de agosto de 2022, se admitió la acción popular instaurada por el señor Luis Clemente Ponce Marengo en contra de la Gobernación de Cundinamarca, Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, Beneficencia de Cundinamarca, Notaría Setenta y Seis del Círculo de Bogotá, Distrito Capital de Bogotá – Secretaría Distrital de Planeación, Promotora Equilátero S.A.S., Fiduciaria Davivienda S.A., Constructora Bolívar Bogotá S.A., y de la Caja de Compensación Familiar Compensar, siendo debidamente notificado.<br><br>Requerir a la Caja de Compensación Compensar y a la beneficencia de Cundinamarca. |
| 02117              | 29/9/2022      | Uspec Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios ( Referente a atención inmediata a requerimiento previo por apertura de incidente de desacato- actividades de obra ERON puerto triunfo) | Se envía por correo electrónico el día 13/10/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 02191              | 7/10/2022      | Juzgado 41 Penal Municipal con función de Conocimiento De Bogotá ( No respuesta a Derecho de petición radicado N° 1891 de fecha 6 de septiembre de 2022, por parte del sindicato)              | Se dio respuesta el 7 de octubre vía correo electrónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 02195              | 7/10/2022      | Juzgado 02 Penal Municipal de Fusagasugá Notificación fallo tutela y en 48 horas dar respuesta a Derecho de petición radicado el 21 de julio de 2022.                                          | Se dio respuesta el 11 de octubre vía correo electrónico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 02253              | 13/10/2022     | Juzgado 21 pequeñas causas Competencia Múltiple - Bogotá - Bogotá D.C (no respuesta a derecho de petición radicado 2160 del 05 de octubre.)                                                    | Se envió respuesta el día 14/10/2022. Área jurídica con técnica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

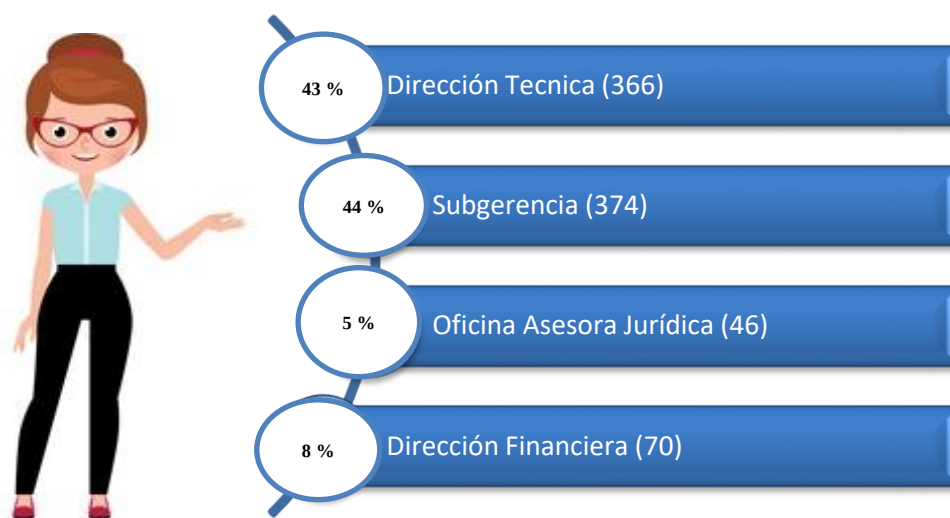
Estas Tutelas fueron enviadas vía correo electrónico, están relacionadas con contrato de arrendamiento, contrato de interventoría y por no dar respuesta a tres (3) derecho de petición.



Frente a lo anterior, esta oficina

### 4.3. SOLICITUDES

De acuerdo con la información suministrada por la unidad de correspondencia, se radicaron ochocientos cincuenta y nueve (859) solicitudes generales las cuales están clasificadas por dependencias de la siguiente manera:



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 a 31 de diciembre se encuentran en trámite:

| Dependencia que atiende | Recibidos | Atendidas oportunamente | En trámite de respuesta | % atendidas oportunamente |
|-------------------------|-----------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Gerencia                | 3         | 3                       | 0                       | 100%                      |
| Subgerencia             | 374       | 249                     | 125                     | 67%                       |
| Oficina Jurídica        | 46        | 42                      | 4                       | 91%                       |
| Control interno         | 0         | 0                       | 0                       | 0%                        |
| Dirección Técnica       | 366       | 88                      | 278                     | 24%                       |
| Dirección Financiera    | 70        | 68                      | 2                       | 97%                       |
| Total                   | 859       | 450                     | 412                     | 52%                       |

Analizado el cuadro anterior, se observa que el 48% de las solicitudes radicadas en la Empresa Inmobiliaria se encuentran sin respuesta.

La Dirección Técnica, tiene pendiente el 76% de solicitudes para dar trámite, le sigue la Subgerencia con el 23% 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.



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

f/EICundinamarca

contactenos@eic.gov.co

@InmobCund

www.eic.gov.co

## 5. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta 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 segundo semestre de la vigencia 2022, 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 del Software QMA.
- ✓ Se invita a los Directivos de la Empresa a analizar las causas que ocasionan las quejas y/o derechos de petición, con el objeto de tomar acciones correctivas que busquen fortalecer nuestros procesos y procedimientos.

FIRMADO ORIGINAL EN FISICO

**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: /EICundinamarca

Email: [contactenos@eic.gov.co](mailto:contactenos@eic.gov.co)

Twitter: @InmobCund

Website: [www.eic.gov.co](http://www.eic.gov.co)