

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

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

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



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 la vigencia 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 julio a diciembre 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

f/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 2023 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.



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

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

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

MES	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	ACCION POPULAR	SOLICITUD	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	DERECHO DE PETICION	TOTAL GENERAL
JULIO		2		188		1	9	200
AGOSTO	1			275		1	4	281
SEPTIEMBRE				233		2	4	239
OCTUBRE		2		199		2	9	212
NOVIEMBRE	1			199	7	5	10	222
DICIEMBRE		1	1	207		1	23	233
Total	2	5	1	1301	7	12	59	1387

De la anterior información se concluye que, durante el segundo semestre de 2023, en los meses que más se radicaron PQRSD fue agosto con el 20 % de participación y los meses de septiembre y diciembre con el 17 %, seguido de noviembre con el 16%, octubre el 15% y finalmente el 14 % en el mes de julio.

En cuanto a los tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se concluye que para el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de la vigencia 2023 se radicaron en la Empresa, mil trescientos un (1301) solicitudes, cincuenta y nueve (59) Derechos de Petición, dos (02) Quejas, una (1) Acción Popular y una tutela y diecinueve (19) documentos entre contractuales e informativos.

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



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

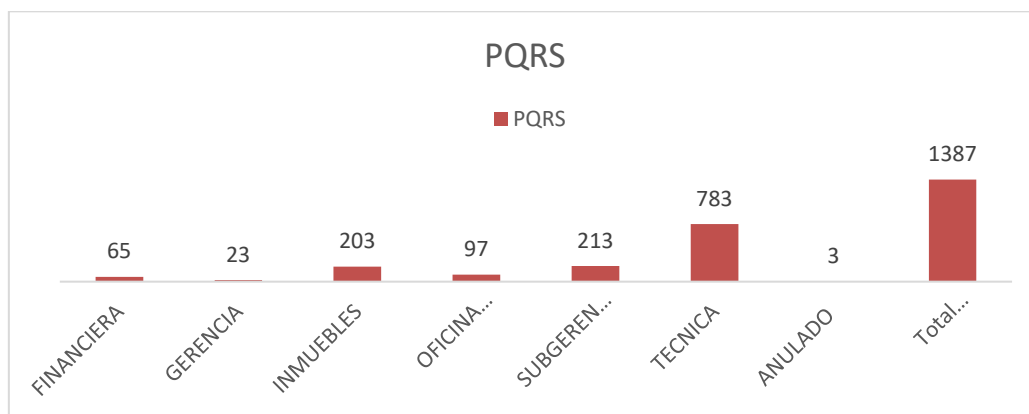
/EICundinamarca

contactenos@eic.gov.co

@InmobCund

www.eic.gov.co

DEPENDENCIAS	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	ACCION POPULAR	SOLICITUDES	DOCUMENTOS CONTRACTUALES	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	DERECHOS DE PETICION	TOTAL
FINANCIERA				62			3	65
GERENCIA	1			17		4	1	23
INMUEBLES				197		1	5	203
OFICINA JURIDICA	4	1	87		3	2	97	
SUBGERENCIA	1			202	1	3	6	213
TECNICA		1		733	6	1	42	783
ANULADOS				3				3
Total general	2	5	1	1301	7	12	59	1387



Atendiendo lo anterior, se observó que el 56% de las PQRS fueron para la Dirección Técnica, el 15% para Inmuebles y la Subgerencia, el 7% para Oficina Asesora Jurídica, el 5% la Dirección Financiera y para la Gerencia el 2 %.

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”:**

MES DE RADICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
JULIO	1400	2023-07-04	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 26 de julio de 2023
JULIO	1411	2023-07-05	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 24 de julio de 2023
JULIO	1432	2023-07-07	TECNICA	Se envía respuesta el 28 de julio de 2023
JULIO	1485	2023-07-17	FINANCIERA	Se envía respuesta el 09 de agosto de 2023
JULIO	1494	2023-07-17	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 09 de agosto de 2023.
JULIO	1519	2023-07-19	INMUEBLES	Se envía respuesta el 04 de septiembre de 2023
JULIO	1524	2023-07-21	TECNICA	En Trámite
JULIO	1541	2023-07-24	TECNICA	Se envía respuesta el 19 de septiembre de 2023
JULIO	1557	2023-07-25	TECNICA	En Trámite
AGOSTO	1608	2023-07-28	TECNICA	En Trámite
AGOSTO	1620	2023-07-31	TECNICA	Se envía respuesta el 19 de septiembre de 2023

MES DE READICADO	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
AGOSTO	1671	2023-08-03	INMUEBLES	Se envía respuesta el 14 de septiembre de 2023
AGOSTO	1711	2023-08-11	TECNICA	En Tramite
SEPTIEMBRE	1942	2023-09-08	TECNICA	En Tramite
SEPTIEMBRE	2019	2023-09-20	OFICINA JURIDICA	Se envía respuesta el 05 de octubre de 2023
SEPTIEMBRE	2058	2023-09-25	TECNICA	En Tramite
SEPTIEMBRE	2082	2023-09-26	SUBGERENCIA	20 de octubre de 2023
OCTUBRE	2137	2023-10-04	SUBGERENCIA	25 de octubre de 2023
OCTUBRE	2172	2023-10-09	OFICINA JURIDICA	Se envía respuesta el 26 de octubre de 2023
OCTUBRE	2181	2023-10-10	TECNICA	En Tramite
OCTUBRE	2236	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
OCTUBRE	2242	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
OCTUBRE	2243	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
OCTUBRE	2244	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
OCTUBRE	2246	2023-10-19	GERENCIA	Se envía respuesta el 20 de octubre de 2023
OCTUBRE	2257	2023-10-23	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2349	2023-11-03	INMUEBLES	Se envía respuesta el 26 de diciembre de 2023
NOVIEMBRE	2364	2023-11-08	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2459	2023-11-20	FINANCIERA	En Tramite
NOVIEMBRE	2475	2023-11-22	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2488	2023-11-23	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2494	2023-11-23	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2529	2023-11-28	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2530	2023-11-28	SUBGERENCIA	En Tramite
NOVIEMBRE	2541	2023-11-30	TECNICA	En Tramite
NOVIEMBRE	2547	2023-11-30	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2551	2023-12-01	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2552	2023-12-01	INMUEBLES	En Tramite
DICIEMBRE	2618	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2619	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2620	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2621	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2625	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2633	2023-12-14	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2640	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2641	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2642	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2643	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2644	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2645	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2646	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2647	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2648	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2649	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2656	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2658	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2662	2023-12-18	TECNICA	En Tramite
DICIEMBRE	2689	2023-12-19	FINANCIERA	En Tramite
DICIEMBRE	2740	2023-12-26	SUBGERENCIA	En Tramite

Analizados los anteriores datos, se tiene que, para el segundo semestre del año 2023, se recibieron cincuenta y nueve (59) derechos de petición, de los cuales cuarenta y dos (42) fueron para la Dirección Técnica, seis (06) para Subgerencia, cinco (9) para Inmuebles, tres (03) para financiera, dos (02) para Oficina Asesora Jurídica y uno (1) la gerencia.



Los radicados a la Dirección Técnica están relacionados con requerimientos de pago por los servicios prestados con cargo al contrato de interventoría 318-2021 Y 319-2021, de otra parte, se recibe petición relacionada con la interventoría derivada del contrato 265 de 2019, en relación con la optimización y actualización del plan maestro del sistema de alcantarillado fase 1 un Silvania, entre otros.

De los derechos de petición asignados a la subgerencia, están relacionados en su mayoría con la administración de los inmuebles, reparaciones o arreglos locativos, formalización de predios rurales derivados del contrato SADR-CDCTI-011-2021, otra petición relacionada con los caninos que prestan el servicio en la sede, entre otras.

Los asignados a la Oficina Asesora Jurídica, están relacionados con solicitud del informe de gestión de la Dra. Ana Marcela Gómez, quien ocupó el cargo de jefe de oficina asesora jurídica y otra petición en la que el ex subgerente de la EIC, solicita información sobre un contrato del que ejerció la supervisión.

A la Dirección Financiera le fueron radicados derechos de petición relacionados con la cancelación de cuentas por prestación de servicios profesionales y copias de documentos para la DIAN por parte de la secretaria Jurídica del Departamento.

Derechos de Petición con oportunidad en la respuesta

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas oportunamente	% atendidas oportunamente
GERENCIA	1	1	100%
SUBGERENCIA	6	4	67%
INMUEBLES	5	2	40%
TECNICA	42	2	5%
OFICINA JURIDICA	2	2	100%
FINANCIERA	3	1	33%
Total	59	12	20%

De acuerdo al cuadro anterior se concluye que el 20% de los Derechos de Petición fueron atendidos oportunamente, 6% fuera de términos y el 74% se encuentra en trámite de respuesta.

Derechos de Petición con respuesta extemporánea

Se reportan tres (3) peticiones que fue resuelta fuera de los términos de ley

CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
1541	2023-07-24	TECNICA	Se envía respuesta el 19 de septiembre de 2023
2082	2023-09-26	SUBGERENCIA	Se envía respuesta el 20 de octubre de 2023
2349	2023-11-03	INMUEBLES	Se envía respuesta el 26 de diciembre de 2023

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 31 de diciembre de 2023)

CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADO	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
1524	2023-07-21	TECNICA	En Tramite
1557	2023-07-25	TECNICA	En Tramite
1608	2023-07-28	TECNICA	En Tramite
1711	2023-08-11	TECNICA	En Tramite
1942	2023-09-08	TECNICA	En Tramite
2058	2023-09-25	TECNICA	En Tramite
2181	2023-10-10	TECNICA	En Tramite
2236	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
2242	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
2243	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
2244	2023-10-19	TECNICA	En Tramite
2257	2023-10-23	TECNICA	En Tramite
2364	2023-11-08	TECNICA	En Tramite
2459	2023-11-20	FINANCIERA	En Tramite
2475	2023-11-22	TECNICA	En Tramite
2488	2023-11-23	TECNICA	En Tramite
2494	2023-11-23	TECNICA	En Tramite
2529	2023-11-28	TECNICA	En Tramite
2530	2023-11-28	SUBGERENCIA	En Tramite
2541	2023-11-30	TECNICA	En Tramite
2547	2023-11-30	TECNICA	En Tramite
2551	2023-12-01	TECNICA	En Tramite
2552	2023-12-01	SUBGERENCIA	En Tramite
2618	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
2619	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
2620	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
2621	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
2625	2023-12-13	TECNICA	En Tramite
2633	2023-12-14	TECNICA	En Tramite
2640	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2641	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2642	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2643	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2644	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2645	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2646	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2647	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2648	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2649	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2656	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2658	2023-12-15	TECNICA	En Tramite
2662	2023-12-18	TECNICA	En Tramite
2689	2023-12-19	FINANCIERA	En Tramite
2740	2023-12-26	SUBGERENCIA	En Tramite

De los cincuenta y nueve (59) derechos de petición recibidos en el semestre, se evidencian cuarenta y cuatro (44) sin respuesta, de los cuales cuarenta y dos (42) ya están 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



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

Twitter: @InmobCund

Website: www.eic.gov.co

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 julio y diciembre, se recibieron dos (02) quejas, que se relacionan a continuación:

NÚMERO DE RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DE CORRESPONDENCIA	DEPENDENCIA QUE ATIENDE	OBSERVACIONES GENERALES
2359	2023-11-07	QUEJAS	SUBGERENCIA	Se da respuesta por correo electrónico el 02 de enero de 2024
1824	2023-08-30	QUEJAS	SUBGERENCIA	Al ser una queja anónima se da

Las quejas recibidas por la subgerencia están relacionadas con el proceso de inmuebles en la atención de uno los contratistas de la Empresa ante posibles cobros indebidos. La otra queja se da por parte de un funcionario de la Gobernación, el cual manifiesta inconformidad con el personal de vigilancia en el al ingreso a la sede administrativa.

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

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas	fuera de términos	% atendidas oportunamente
SUBGERENCIA	02	2	1	50%
Total	02	2	1	50%

Atendiendo el cuadro anterior, se concluye que de las dos (02) quejas recibidas, una (01) fue atendida oportunamente, y una (1) fuera de términos por la Subgerencia, así las cosas, se determina que el 50% de las quejas radicadas son atendidas y el 50% extemporáneamente.

Por tanto, la Oficina de Control Interno recuerda a la Subgerencia 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,



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

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 mil trescientos un (1301) solicitudes generales las cuales están clasificadas por dependencias de la siguiente manera:



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 oportunamente y las que con corte de 31 de diciembre de 2023 se encuentran en trámite:

Dependencia que atiende	Recibidos	Atendidas	En trámite de respuesta	% atendidas oportunamente
GERENCIA	17	17	0	100%
SUBGERENCIA	202	81	121	40%
INMUEBLES	197	116	81	59%
OFICINA JURIDICA	87	73	14	84%
FINANCIERA	62	56	6	90%
TECNICA	733	111	622	15%
ANULDOS	3	NA	NA	NA
TOTAL	1301	457	844	35%

Analizado el cuadro anterior, se observa que el 65% de las solicitudes radicadas en la Empresa Inmobiliaria se encuentran sin respuesta.

La Dirección Técnica, tiene pendiente el 85% de solicitudes para dar trámite, le sigue la Subgerencia con el 60% e Inmuebles con el 29.36%, el 6.98 % lo tiene la

Oficina Jurídica y la dirección financiera con el 41% 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 julio a 31 de diciembre 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 de 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.



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