

**AGENCIA LOGISTICA DE GESTION INMOBILIARIA Y SERVICIOS DE
CUNDINAMARCA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2025**



**Gobernación de
Cundinamarca**

Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y de Servicios de
Cundinamarca

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

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVIDAD.....	3
5. GENERALIDADES.....	3
6. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	5
7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	5
8. RECOMENDACIONES.....	8



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de seguimiento, elaborado por la Oficina de Control Interno de la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca, se enmarca en su función de evaluación y seguimiento, conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Plan Anual de Auditorías 2025. Su objetivo es analizar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2025.

2. OBJETIVO

Evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por las partes interesadas a través de los diferentes canales de recepción, con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los líderes de proceso, orientadas a fortalecer la calidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes, y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Agencia.

3. ALCANCE

El informe comprende el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2025, con base en la información registrada en el formato 100-30.5-05, denominado "Control de correspondencia", el cual recopila las solicitudes ingresadas por correo electrónico, correo certificado y radicación presencial.

4. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 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 están establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

A continuación, se presentan las modalidades de atención de peticiones y los términos establecidos para su respuesta:



Tipo de PQRSD	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
Solicitud de información	Solicitud de datos o información que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla.	- Las solicitudes de información se responden en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de su recepción. - En caso de solicitudes de documentos, si no se responde dentro del plazo señalado en la viñeta anterior, se entenderá aceptada y los documentos deberán entregarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
Solicitud de trámite administrativo	Solicitud relacionada con procesos, funciones o servicios de la entidad. Puede estar sujeta o no a restricción según el perfil del solicitante.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición de interés general	Solicitud de actuación o intervención de la entidad respecto a situaciones que afectan a la comunidad en general.	Quince (15) días hábiles.
Derecho de petición de interés particular	Petición para el reconocimiento de un derecho, intervención de la entidad o entrega de información personal del solicitante.	Quince (15) días hábiles.
Derecho de petición de documentos	Petición de documentos relacionados con trámites en curso o finalizados.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición de consulta	Solicitud de orientación, concepto o posición de la entidad sobre materias de su competencia.	Treinta (30) días hábiles.
Petición entre autoridades	Solicitud formulada por otra entidad pública o autoridad administrativa.	Diez (10) días hábiles.
Peticiones presentadas por miembros de asambleas departamentales, consejos municipales, personerías o Defensoría del pueblo.	En virtud de lo dispuesto en el artículo 258 de ley 5 de 1992, artículo 15 LEY 24 DE 1992	Cinco (5) días hábiles.
Queja	Inconformidad manifestada por un ciudadano respecto al comportamiento de un servidor público o colaborador de la entidad.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo	Manifestación de inconformidad frente a la calidad, oportunidad o prestación de un servicio por parte de la entidad.	Diez (10) días hábiles.
Tutela	Solicitud elevada ante juez competente cuando se considere vulnerado un derecho fundamental, atribuible a la entidad por acción u omisión.	Respuesta inmediata, conforme al término establecido por la autoridad judicial.
Sugerencia	Propuesta formulada por un ciudadano con el fin de mejorar los procesos, servicios o funcionamiento institucional.	Diez (10) días hábiles.
Denuncia	Comunicación sobre presuntas irregularidades, actos ilegales o hechos contrarios a la ética institucional.	Diez (10) días hábiles.

Tipo de PQRSD	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
Felicitación	Expresión de reconocimiento o elogio por parte de un ciudadano hacia la atención recibida o el servicio prestado por la entidad.	No requiere respuesta formal.

6. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca publicará este informe en su portal web institucional.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos consolidados a través de los diferentes canales de atención, durante el primer semestre de la vigencia 2025 se recibieron 625 PQRSD, las cuales fueron registradas en el formato 100-30.5-05, denominado "Control de correspondencia".

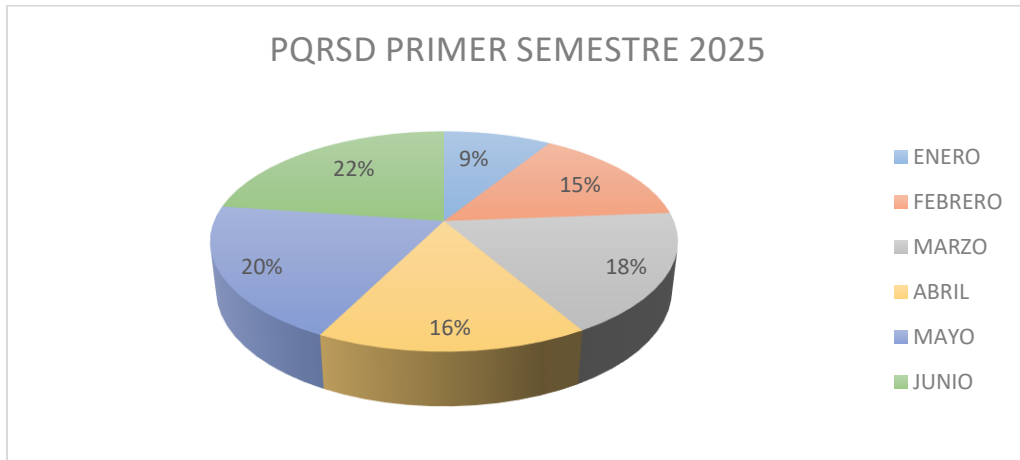
En este contexto, la oficina de control interno analizó la información disponible y elaboró el presente informe con el propósito de verificar el cumplimiento en el trámite de respuesta, así como de formular recomendaciones pertinentes a la alta dirección y al equipo directivo, orientadas al mejoramiento continuo del proceso.

Este informe corresponde al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la entidad durante la vigencia 2025 y se resume a continuación:

MES	SOLICITUD DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	RECLAMOS	TOTAL	% DE PARTICIPACION
ENERO	43	9	2	1		55	9%
FEBRERO	81	8	3		1	93	15%
MARZO	97	11	1	1		110	18%
ABRIL	94	5				99	16%
MAYO	115	6		3		124	20%
JUNIO	139	2		3		144	23%
Total	569	41	6	8	1	625	100%

Del análisis de la información se evidencia que de las 625 solicitudes individuales los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de junio y mayo de 2025. A todos estos requerimientos se les dio respuesta y se encuentran cerrados.

A continuación, se representa gráficamente los porcentajes de participación de las PQRSD radicadas durante el semestre 2025, por mes:



Del análisis realizado se establece que, durante el primer semestre de 2025, los meses con mayor volumen de radicación de PQRSD fueron junio, con un 23 % del total; seguido de mayo (20 %), marzo (17 %), abril (16 %) y febrero (15 %).

En relación con la naturaleza de los requerimientos presentados entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2025, se registraron un total de seiscientos veinticinco (625) solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

- Quinientas sesenta y nueve (569) solicitudes de información
- Cuarenta y un (41) derechos de petición
- Seis (6) quejas
- Un (1) reclamo
- Ocho (8) acciones de tutela

Estos datos permiten identificar tendencias en los canales de interacción ciudadana y constituyen un insumo clave para fortalecer la gestión institucional y la capacidad de respuesta de la entidad.

A continuación, se presenta el tipo de solicitud radicada junto con el área responsable de su respuesta:

MODALIDAD DE LA PQRSD	FINANCIERA	GERENCIA	INMUEBLES	OFICINA JURIDICA	SUBGERENCIA	TECNICA	TOTAL
SOLICITUD DE INFORMACION	6	77	72	71	23	320	569
QUEJAS	2	5	4	9	6	15	41
RECLAMOS					1	5	6
SUGERENCIA					1		1
DERECHOS DE PETICION			1	6		1	8
TOTAL	8	82	77	86	31	341	625
% DE PARTICIPACIÓN	1,28%	13,12%	12,32%	13,76%	4,96%	54,56%	100,00%

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que el 54,56 % de las PQRSD fueron dirigidas a la dirección técnica, el 13,76 % a la oficina asesora jurídica, el 13,12 % a la gerencia, el 12,32 % a inmuebles, el 4,96 % a la subgerencia y el 1,28 % a la dirección financiera.

Cabe destacar que no se registraron agradecimientos ni felicitaciones.

7.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA- PQRSD

Para evaluar la oportunidad de las respuestas brindadas por la Agencia, se utilizó la matriz de control de correspondencia, la cual permite evidenciar el estado, la fecha de vencimiento y el cierre de los requerimientos. A partir del análisis de esta matriz, se observa que, de un total de 625 PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025, todas se encuentran "Cerradas".

7.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De los 625 requerimientos recibidos, se observa que el canal preferido por los usuarios fue el correo electrónico, con 558 requerimientos atendidos a través de este medio. En contraste, el canal menos utilizado fue el físico, con 67 radicados.

CANAL	CANTIDAD
Correo electrónico	558
Física	67
Total	625

7.3 ANALISIS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

Los requerimientos asignados a la dirección técnica incluyen solicitudes de pago por los servicios prestados en el marco de los contratos supervisados por el área, expedición de certificaciones, solicitudes de alquiler de teatro, liquidación de contratos y otros requerimientos relacionados con los proyectos bajo su supervisión.

Por su parte, las PQRSD asignadas a la subgerencia abarcan diversos temas, tales como el pago de liquidaciones laborales de exfuncionarios, expedición de certificaciones de personal vinculado a la Agencia, requerimientos sindicales, solicitudes de avalúos, información sobre los contratos supervisados por la subgerencia, solicitudes de ingreso al complejo y solicitudes de propuestas económicas o cotizaciones relacionadas con los servicios prestados por la Agencia.

Las peticiones dirigidas a la oficina asesora jurídica comprenden solicitudes de información de excontratistas, requerimientos de contratos y expedición de certificados de contratos de prestación de servicios, entre otros trámites.

Finalmente, a la dirección financiera se le radicaron requerimientos relacionados con la expedición de paz y salvo, certificados, solicitudes de soportes de pagos y estados de cuenta.

7.4 PQRSD PENDIENTE DE RESPUESTA

Tras revisar el formato 100-30.5-05 "Control de Correspondencia", referente al primer semestre de 2025, se concluye que no se observaron PQRSD pendientes de respuesta.

8. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los directivos de la Agencia llevar a cabo un análisis de las causas que originan las quejas y/o derechos de petición, con el fin de implementar acciones correctivas que mejoren los procesos.

De igual manera, se recomienda cumplir con el procedimiento de PQRSD actualizado por la Oficina Asesora Jurídica.

Cordialmente,



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno