

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

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 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 Y/O CONCLUSIONES.....	8



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de seguimiento, desarrollado por la Oficina de Control Interno de la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca, se realiza en ejercicio de sus funciones de evaluación y control, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Su finalidad es evaluar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) atendidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, mediante la evaluación de la oportunidad y el cumplimiento en su atención a través de los diferentes canales de recepción, con el fin de verificar la observancia de la normatividad vigente y el adecuado funcionamiento de los controles establecidos para la gestión de estas solicitudes.

3. ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, con base en la información registrada en el formato de control establecido para tal fin, el cual consolida las solicitudes ingresadas a través de los canales de correo electrónico, correo certificado, página web y atención presencial.

Teniendo en cuenta que el Jefe de Control Interno culmina su periodo el 31 de diciembre de 2025, en consecuencia, el informe fue elaborado el 26 de diciembre de 2025, y el seguimiento se realiza con información consolidada hasta dicha fecha, la cual sirve de base para el análisis y la evaluación de la gestión de las PQRSD contenidas en este documento.

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 PQRSDF	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	Respuesta inmediata, conforme al término establecido por la autoridad judicial.

Tipo de PQRSD	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
	fundamental, atribuible a la entidad por acción u omisión.	
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.
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

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca publicará el presente informe en su portal web institucional, garantizando el acceso a la información pública.

7. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con los datos consolidados a través de los distintos canales de atención, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron 891 PQRSD, las cuales fueron registradas en el formato diseñado para tal fin, 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 y de brindar recomendaciones pertinentes a la alta dirección y al equipo directivo, orientadas al fortalecimiento y mejora continua 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. A continuación se presenta el siguiente resumen:

MES	SOLICITUD DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION	QUEJAS	ACCIONES DE TUTELA	TOTAL	% DE PARTICIPACION
JULIO	133	32		2	167	19%
AGOSTO	159	8		1	168	19%
SEPTIEMBRE	171	5			176	20%
OCTUBRE	123			2	125	14%
NOVIEMBRE	138	4			142	16%
DICIEMBRE	109	2	1	1	113	13%
Total	833	51	1	6	891	100%

Durante el periodo de julio a diciembre se registraron un total de 891 casos de PQRSD, distribuidos de la siguiente manera: solicitudes de información (93.5%), derechos de petición (5.7%), quejas (0.1%) y acciones de tutela (0.7%). Esto evidencia que la mayoría de los usuarios utilizan los canales de la entidad para obtener información formal.

Del análisis realizado se establece que, durante el segundo semestre de 2025, los meses con mayor volumen de radicación de PQRSD fueron septiembre, con un 20 % del total; seguido de agosto (19 %), julio (19 %), noviembre (16 %), octubre (14 %) y diciembre con 13% (corte al 27 de diciembre).

En relación con la naturaleza de los requerimientos presentados entre el 1.º de julio y el 26 de diciembre de 2025, se registraron un total de ochocientos noventa y uno (891) solicitudes, discriminadas de la siguiente manera:

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:

PQRSD	RESPONSABLE	No. de PQRSD	% de participación
Derechos de Petición	Dirección Administrativa	6	0,7%
	Dirección Logística Infraestructura y Servicios Especiales	26	2,9%
	Dirección Predial	12	1,3%
	Oficina Asesora Jurídica	7	0,8%
Solicitud trámite administrativo y de Información en general	Dirección Administrativa	66	7,4%
	Dirección Predial e Inmobiliaria	585	65,7%
	Oficina Asesora Jurídica	86	9,7%
	Dirección Logística Infraestructura Y Servicios Especiales	95	10,7%
	Oficina de Control Interno	1	16,7%
Tutelas	Oficina Asesora Jurídica	6	0,7%
Quejas	Dirección Predial e Inmobiliaria	1	0,1%
TOTAL		891	

Durante el periodo analizado se registraron 891 casos de PQRSD. La mayoría correspondió a solicitudes, trámite administrativo e información en general (833 casos, 93.5%), concentradas principalmente en la Dirección Predial e Inmobiliaria (68%), seguidas por la Dirección Logística, Infraestructura y Servicios Especiales (11%), la Oficina Asesora Jurídica (10%) y la Dirección Administrativa (7%).

Los derechos de petición (51 casos, 5.7%) se distribuyen principalmente en la Dirección Logística, Infraestructura y Servicios Especiales (51%) y la Dirección Predial (24%). Las tutelas (6 casos) se gestionan desde la Oficina Asesora Jurídica y la única queja (1 caso) corresponde a la Dirección Predial e Inmobiliaria.

En general, aunque la mayoría de los PQRSD son solicitudes de información, los derechos de petición, tutelas y quejas requieren seguimiento puntual para garantizar la atención adecuada y fortalecer los procesos internos.

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, herramienta que permite identificar el estado, las fechas de vencimiento y el cierre de los requerimientos. Del análisis de dicha matriz se evidencia que, de un total de 891 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, no se registran requerimientos vencidos, lo cual refleja una adecuada gestión en los tiempos de respuesta.

7.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Durante el periodo analizado se recibieron 891 PQRSD, distribuidas según el canal de recepción de la siguiente manera:

- Correo electrónico: 820 casos, lo que representa aproximadamente 92% del total, evidenciando que la mayoría de los usuarios prefieren los canales digitales para presentar sus solicitudes.
- Canal físico: 71 casos, equivalente a 8% del total, mostrando que una minoría de usuarios sigue utilizando los medios presenciales.

En general, se observa una alta dependencia de los canales electrónicos, lo que sugiere la necesidad de mantener y fortalecer las plataformas digitales para garantizar la atención oportuna y eficiente de las PQRSD, así como asegurar que los canales físicos continúen disponibles para quienes los requieran.

7.3 ANÁLISIS DE LAS PQRSD ATENDIDAS

El análisis consolidado de las PQRSD permite identificar que las principales solicitudes dirigidas a los distintos procesos se concentran en asuntos contractuales, financieros, administrativos, prediales y operativos, lo cual refleja la complejidad y transversalidad de la gestión institucional.

En el caso de la Dirección Logística, Infraestructura y Proyectos Especiales, la mayoría de las PQRSD se orientan a la gestión y supervisión de contratos, ejecución de proyectos de infraestructura, atención de solicitudes de información, así como a trámites asociados a obligaciones económicas y pagos, con especial incidencia en contratos de interventoría y proyectos de obra.

Por su parte, las PQRSD de la Dirección Predial e Inmuebles se relacionan principalmente con trámites prediales y administración de los bienes inmuebles que

administra la entidad, destacándose la gestión de contratos de arrendamiento, expedición de certificaciones y emisión de paz y salvos. Adicionalmente, se presentan requerimientos operativos propios de la administración de la sede, tales como permisos de ingreso, verificación y revisión de sistemas de cámaras de seguridad, autorizaciones para el uso de espacios institucionales y permisos para actividades culturales y teatrales.

Finalmente, las PQRSD dirigidas a la Dirección Administrativa y Financiera evidencian una alta concentración de solicitudes relacionadas con trámites laborales, financieros, presupuestales y tributarios, particularmente en lo concerniente a pagos, nómina, honorarios, certificaciones, prestaciones sociales y obligaciones fiscales. De manera complementaria, se observa requerimientos asociados a la gestión sindical.

7.4 PQRSD PENDIENTE DE RESPUESTA

Las PQRSD que actualmente se encuentran en trámite continúan dentro de los términos previstos para su atención, sin que a la fecha se evidencien requerimientos vencidos.

8. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar brindando trámite oportuno a las PQRSD, en estricto cumplimiento de los términos establecidos y de conformidad con el procedimiento adoptado por la Agencia, con el fin de mantener los adecuados niveles de atención al ciudadano y fortalecer la gestión institucional.

Cordialmente,



MARTHA L. APONTE SUAREZ
Jefe Oficina Control Interno