



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQR´S

PQR´S PRIMER SEMETRE 2020

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, a través del área de atención al Ciudadano, presenta el informe consolidado de la atención prestada a la comunidad a través de los canales de atención en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2014, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada en la entidad durante el primer semestre 2020.

OBJETIVO:

Argumentar el estado de la atención de PQR´S recibidas en la entidad a través de los diferentes medios de recepción existentes, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, procurando velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de respuesta de las PQR´S.

Seguimiento PQR´S

Las comunicaciones allegadas a la entidad corresponden a datos que se encuentran en el Sistema de Gestión Documental ORFEO a través del navegador Firefox: en el siguiente Link:

<http://190.145.140.11:81/orfeoprod/secure/login.php>



Dirección: Carrera 8N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578



- Durante el primer semestre de 2020, ingresaron al Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, 1020 PQR'S, los cuales se encuentran tipificados de la siguiente manera:

No.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	# DE COMUNICACIONES RADICADAS	%
1	Acta de reunión	1	0,10%
2	Acta de observaciones	1	0,10%
3	Acta consejo directivo	1	0,10%
4	Aceptación de la oferta	1	0,10%
5	Aceptación de reconocimiento económico	4	0,39%
6	Acta terminación liquidación	1	0,10%
7	Acto administrativo	1	0,10%
8	Acuerdo de pago tesorería	3	0,29%
9	Acuerdos Directivos	1	0,10%
10	Adición a la disponibilidad	1	0,10%
11	Avaluó comercial	5	0,49%
12	Certificación Paz y Salvo de Cesiones Tipo a	2	0,20%
13	Certificado	4	0,39%
14	Certificado de Retención en la Fuente	9	0,88%
15	Circulares	1	0,10%
16	Citación a Conciliación Extrajudicial	1	0,10%
17	Comprobante de Egreso	2	0,20%
18	Comunicación de Renuncia	4	0,39%
19	Comunicación Oficial	333	32,65%
20	Comunicación Respuesta Permisos Laboral	1	0,10%
21	Comunicación Solicitud de Permiso Laboral	1	0,10%
22	Concepto	1	0,10%
23	Concepto de Norma Urbanística	1	0,10%
24	Concepto Favorable	2	0,20%
25	Concepto Técnico de Espacio Público	8	0,78%
26	Conciliación Extrajudicial	2	0,20%
27	Derecho de Petición	98	9,61%
28	Diagnostico	1	0,10%
29	Documento Técnico de Soporte - DTS	3	0,29%
30	Documentos de las Propuesta	24	2,35%
31	Escritura Pública	1	0,10%
32	Escritura Pública a Nombre del Municipio	1	0,10%
33	Evidencia	2	0,20%
34	factura	1	0,10%
35	Fallo Primera Instancia	2	0,20%
36	Fallo Segunda Instancia	5	0,49%

37	Formato de Solicitud de Certificación Laboral	36	3,53%
38	Formato de Solicitud de Vacaciones	4	0,39%
39	Formulario de Solicitud de Subsidios	45	4,41%
40	Informe	26	2,55%
41	Informe de Actividades	9	0,88%
42	Inscripción de Oferta de Compra	7	0,69%
43	Libranzas	2	0,20%
44	Licencia de Construcción	1	0,10%
45	Licencia de Modificación	1	0,10%
46	Manifestación de Interés MiPymes	7	0,69%
47	Manual	1	0,10%
48	No definido	184	18,04%
49	Nota Devolutiva	2	0,20%
50	Notificación por Correo Electrónico (Despacho Judicial)	1	0,10%
51	Observaciones	25	2,45%
52	Oficio Persuasivo	1	0,10%
53	Operaciones Recíprocas Convergencia	2	0,20%
54	Política de Vivienda	1	0,10%
55	Pólizas	2	0,20%
56	Presentación de la Propuesta	29	2,84%
57	Prestamos Locativos	30	2,94%
58	Presupuesto de Ingresos	1	0,10%
59	Recurso de Reposición	12	1,18%
60	Respuesta Comunicación Oficial	3	0,29%
61	Respuesta Derecho de Petición	31	3,04%
62	Seguimiento al Plan	1	0,10%
63	Sentencia Primera Instancia	2	0,20%
64	Solicitud de Ajuste al Avalúo	1	0,10%
65	Solicitud de Revocatoria Directa	1	0,10%
66	Solicitud Elaboración de Planos	18	1,76%
67	Traslado por Competencia	2	0,20%
68	Vigilancia Judicial	2	0,20%
TOTAL		1020	100%

De conformidad con la estadística presentada para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, a través de los distintos medios de recepción, las solicitudes más realizadas corresponden a 333 comunicaciones oficiales con un porcentaje de 32.65%, sin tipificar o NO definido con 184 registros radicados correspondiendo un 18,04%, Derechos de petición con



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



98 registros y un porcentaje de 9.61% y solicitud de subsidios con 45 registros radicados con un porcentaje de 4,41%.

Tal como se observa en el siguiente cuadro:

Correspondiendo en mayor porcentaje las siguientes comunicaciones:

TIPO DE CORRESPONDENCIA	# DE COMUNICACIONES RADICADAS	%
Comunicación Oficial	333	32,65%
No definido – (Sin tipificar)	184	18,04%
Derecho de Petición	98	9,61%
Solicitud de Subsidios	45	4,41%

Relación de respuestas de PQR'S

RELACION RESPUESTAS PQR'S		
SIN RADICADO DE RESPUESTA	425	41.6%
PQRS CON RESPUESTA	322	31.56%
EL DOCUMENTO NO AMERITA RESPUESTA	27	2.64%
CON RESPUESTA RADICADA NO TIPIFICADA	183	17.94%
ANEXO SIN RADICAR	63	6.17%
TOTAL # DE SOLICITUDES RADICADAS	1020	100,00%

Se encuentra un número significativo de comunicaciones sin respuesta correspondiente a un 41% debido a los recientes cambios en consecuencia de la emergencia sanitaria y restricciones laborales con el aislamiento social puesto que no estábamos preparados, se han producido tardanzas en el tiempo de respuesta de las comunicaciones oficiales.



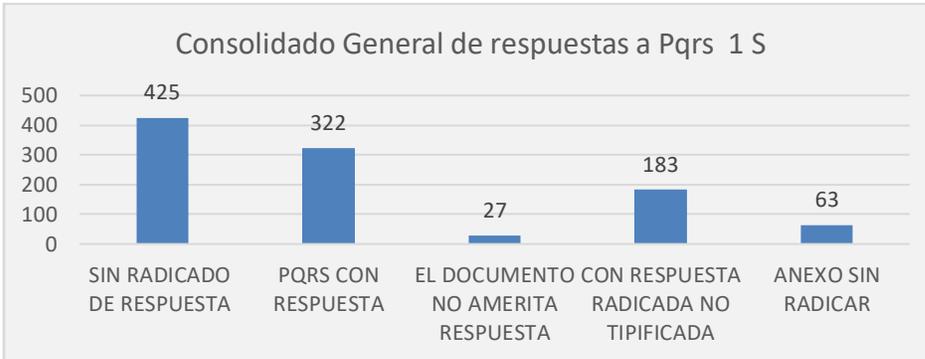
Dirección: Carrera 8N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578



**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

- Atención Personalizada: Todos los ciudadanos pueden presentar de manera escrita o verbal las peticiones, quejas o reclamos a través del punto de servicio de correspondencia ubicada en la entrada de nuestras oficinas (Carrera 8 No. 14 -20 Of 301-307) - Chía Cundinamarca.
- Correo certificado: Los ciudadanos pueden presentar sus PQR'S por medio de correos certificados, los cuales son recibidos y radicados en la unidad de atención de correspondencia.
- Correo Electrónico: A través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, los ciudadanos interponen sus PQR'S, los cuales deben ser radicados e informar al solicitante su número de radicado.
- Página Web: www.iduvichia.gov.co / Ventanilla Única / Peticiones, quejas y reclamos y diligenciar el formulario de peticiones, quejas y reclamos que allí aparece
- Buzón de Sugerencias: También se pueden presentar PQR'S en el buzón ubicado en punto de atención destinado para tal fin.

CANALES DE RECEPCION DE PQR'S



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

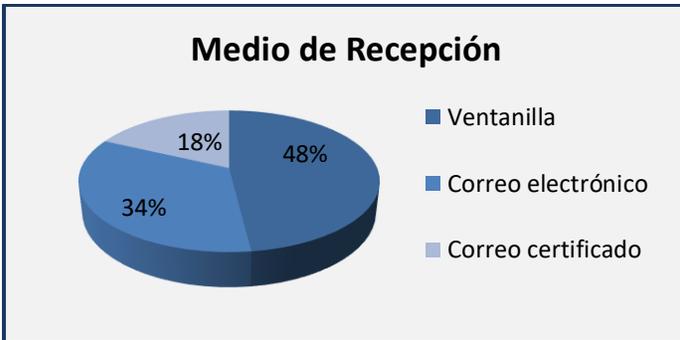




**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



En el periodo de análisis del presente se informa que los canales más usados fueron la ventanilla única de atención seguido por el correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co y el correo certificado, respectivamente como se muestra a continuación:



MEDIO DE RECEPCIÓN	
Ventanilla	490
Correo electrónico	346
Correo certificado	184

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

- Con respecto al sistema de correspondencia y Gestión Documental Orfeo, aun se presentan falencias en el uso de la herramienta por parte de todos los funcionarios de la entidad, por lo tanto se hace necesario realizar una nueva capacitación con el fin de reforzar las instrucciones y mejorar el manejo y responder un mayor número de solicitudes, dando cumplimiento a la normatividad vigente respecto a PQR'S.

Se deben reformar los siguientes temas:

- Informar a todos los usuarios del sistema que todas las comunicaciones se deben radicar, tanto de entrada como de respuesta
- Módulo de radicación de salidas.
- Realizar enlace entre radicado de solicitud de entrada y la respuesta.
- Realizar la tipificación de cada una de las comunicaciones.
- Efectuar un trabajo conjunto entre el área de Gestión Documental y el área de atención al Ciudadano con el fin de encontrar mecanismos de control y mejora.



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578





MARCO NORMATIVO:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El Secreto profesional es inviolable.
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Proyectó: Andrea Viviana Bernal - Área de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Elizabeth Tenjo Gutiérrez - Jefe Oficina Asesora de Planeación



Dirección: Carrera 8N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER628578

