

---

**INFORME PRIMER SEMESTRE 2018 (PQRS)**  
**PETICIONES – QUEJAS - REGLAMOS - SUGERENCIAS**

**INFORMACIÓN GENERAL PQR´S**

Dentro de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 en su art. 76, reguló las PQR´S, indicando como deber de la Oficina de Control Interno la vigilancia en la atención, así como el garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma. Corresponde en virtud de lo anterior presentar informe semestral de PQR´S que son recibidas por el Instituto de Vivienda y Gestión Territorial de Chía, y que cuentan con diversos mecanismos para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias; Lo anterior teniendo en cuenta las funciones y seguimiento por parte del área de Atención al Ciudadano y la Oficina de Planeación.

Objetivos

- Determinar la oportunidad en la respuesta que la entidad da a las PQR´S radicadas en el IDUVI.
- Establecer las recomendaciones necesarias para mejorar los mecanismos de Atención al Ciudadano en cuanto al manejo de las PQR´S recibidas a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad.
- Verificar el manejo interno de las PQR´S.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, durante el primer semestre de 2018, con el fin de que el resultado obtenido sea una herramienta para la toma de decisiones y poder garantizar un buen servicio a la comunidad frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad.



**DIRECCIÓN:** CARRERA 7A No. 11 – 45  
**Teléfono:** 8616115 - 8631283 - 8616128  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



## MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Atención Personalizada: El ciudadano puede presentar una PQRS a la entidad a través del área o unidad de correspondencia, ya sea en forma escrita o verbal, la cual es radicada en el Sistema Corrycom para su respectiva respuesta o trámite.

Página Web Institucional [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)

Correo Electrónico: [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co), El ciudadano puede manifestar una PQRS por medio de los correos electrónicos institucionales de cada uno de los funcionarios o de la entidad.

Buzón de Sugerencias: El ciudadano puede exponer una PQRS por medio del buzón de Sugerencias destinados para tal fin. Actualmente se encuentra disponible en un lugar visible en la entrada de la entidad.

- A continuación, se relacionan los Tipos de correspondencia de donde se obtienen los datos estadísticos por tipo de correspondencia radicadas durante el primer semestre 2018 así:

NO.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	NUMERO DE COMUNICACIONES RADICADAS POR TIPO DE CORRESPONDENCIA	PORCENTAJES RESPECTO AL INGRESO DE CORRESPONDENCIA
1	Acción de Tutela	3	0,3%
2	Derecho de Petición	29	2,4%
3	Factura	11	0,9%
4	Informe	58	4,9%
5	Invitación	1	0,1%
6	Oferta	3	0,3%
7	propuestas	26	2,2%
8	Respuesta	133	11,2%
9	Solicitud de documentos	2	0,2%
10	Solicitud de Respuesta	1	0,1%
11	Otras Solicitudes	920	77,4%
12	Radicados repetidos	1	0,1%
<b>TOTAL</b>		<b>1.188</b>	<b>No. 11 – 45,100%</b>

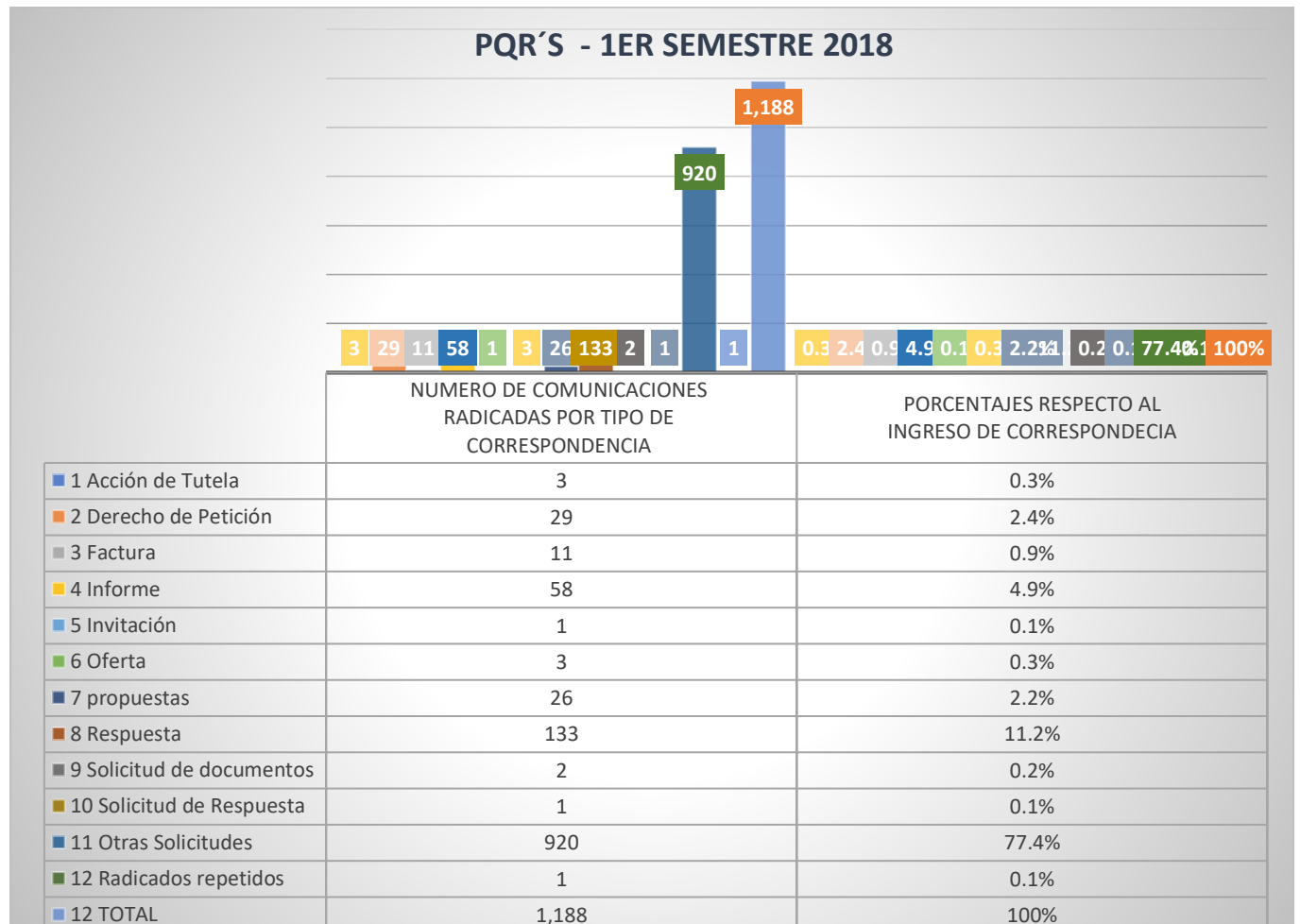


E-Mail: [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
Página Web: [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del año 2018, se recibieron en total 1118 comunicaciones, siendo la atención personalizada por medio de la ventanilla única de correspondencia, el medio por el cual se registraron el 71% del total de comunicaciones; contrario al buzón de sugerencia en donde no se registraron comunicaciones a pesar de estar ubicado en un lugar estratégico en la entrada principal del Instituto.

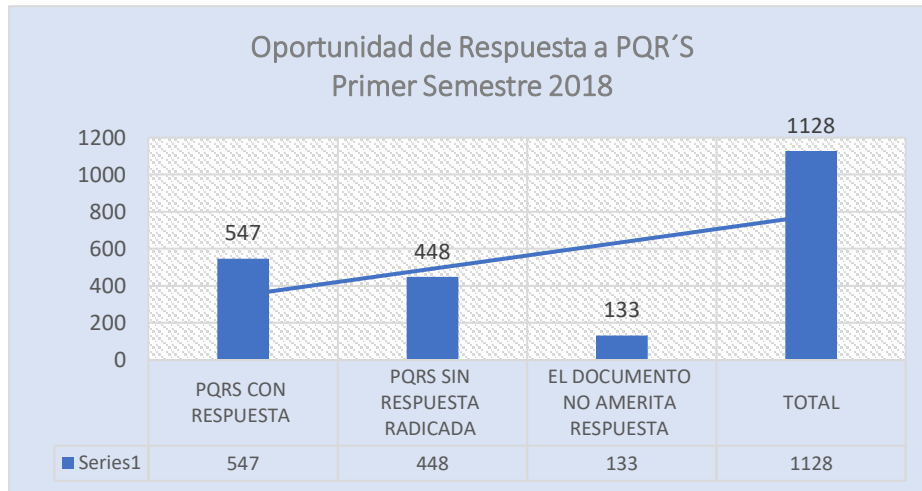
De las **1128** Solicitudes ingresadas al Sistema Corrycom se presentan los siguientes porcentajes respecto al Ingreso de Correspondencia



**DIRECCIÓN:** CARRERA 7A No. 11 – 45  
**Teléfono:** 8616115 - 8631283 - 8616128  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



Se evidencia que aún no se lleva un correcto seguimiento dentro del sistema Corrycom por parte de los funcionarios en las comunicaciones asignadas, se encuentra un alto porcentaje de PQR'S sin Respuesta Radicada tal como se muestra en el siguiente la siguiente gráfica.



De acuerdo a lo anterior se concluye que no se están realizando los seguimientos de correspondencia en cada una de las áreas de la entidad.

### **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

- Se pretende Identificar las posibles debilidades y amenazas en el contexto de atención, con el fin de aplicar correctivos, aumentar nuestras fortalezas y oportunidades, con el propósito de mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano, así como también los trámites y solicitudes realizadas por los mismos.
- Se sugiere muy respetuosamente que todos los funcionarios se apersonen del proceso PQRS y como una medida de autocontrol se efectúen los seguimientos correspondientes, esto con el fin de incentivar la cultura de autocontrol y mejorar la gestión del proceso de recepción y respuesta a los diferentes requerimientos instaurados ante la entidad.



**DIRECCIÓN:** CARRERA 7A No. 11 – 45  
**Teléfono:** 8616115 - 8631283 - 8616128  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)





- Crear conciencia y participación activa de los funcionarios de la entidad, para mejorar progresivamente los diferentes procesos de recepción, trámite y seguimiento a las PQRS.

Proyecto: Andrea Bernal – Profesional Universitario  
Atención al Ciudadano y Comunicaciones



**DIRECCIÓN:** CARRERA 7A No. 11 – 45  
**Teléfono:** 8616115 - 8631283 - 8616128  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)

