



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS REGLAMOS SUGERENCIAS (PQRS) DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites. Además, del reporte del estado de las PQRS que permite su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Planeación tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental CORRYCOM, el cual recopila todas las peticiones ingresadas al Instituto y se radican como PQRS, correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuestas a las peticiones en el periodo del segundo semestre del 2018 el cual se le hace el seguimiento.

Se destaca que en los tipos de correspondencia que se encuentran sugeridos en el sistema CORRYCOM no son suficientes para la variedad de correspondencia que ingresa al Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, ya que se encontró un tipo de correspondencia con el nombre de OTRAS SOLICITUDES las cuales su porcentaje fue del 90% con este ingreso, no permitió sacar una estadística real ya que no se sabe cuál fue el motivo o solicitud con el cual ingresaba a la entidad ni especifica su origen o asunto.

Para que se pudiera sacar un informe con una estadística real se propusieron más tipos de Correspondencia donde se pudiera justificar este índice alto de porcentaje de correspondencia que no se sabía de dónde provenía.

A continuación, se relacionan los Tipos de correspondencia con estos se pudo obtener las estadísticas y la elaboración de dicho Informe de PQRS por tipo de petición: De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema CORRYCOM en el periodo objeto de seguimiento.



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)



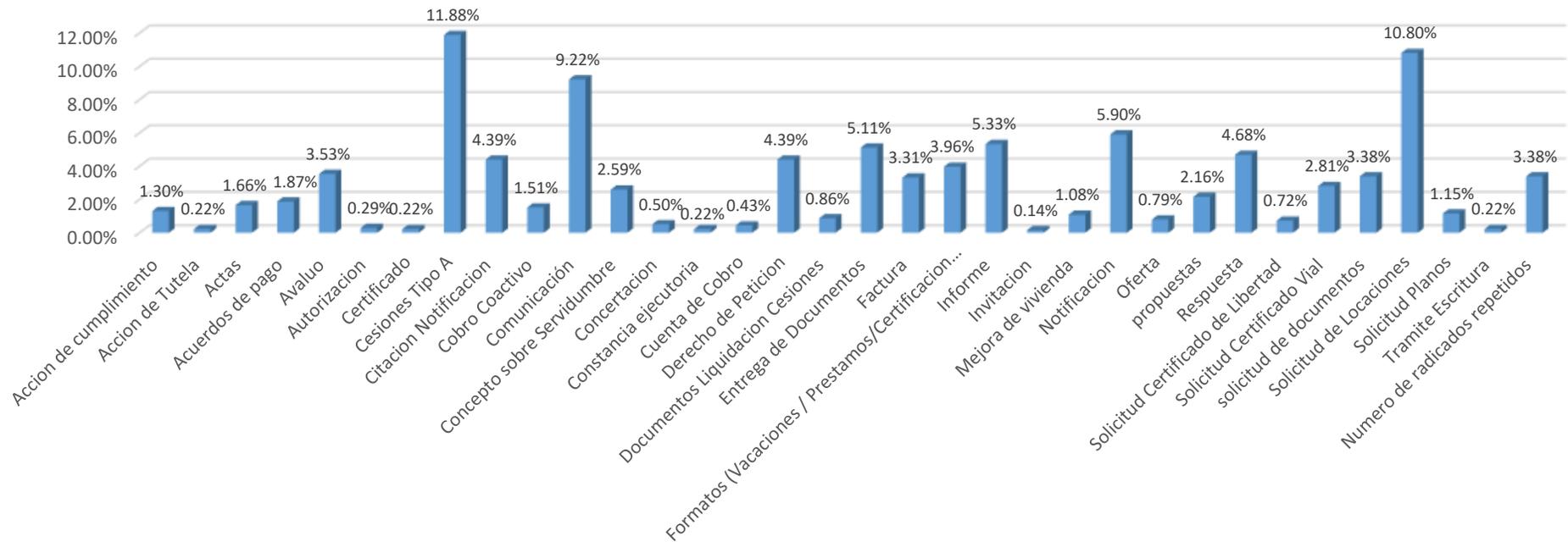


INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA  
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA  
NIT: 900806301 - 7



NO.	TIPO DE CORRESPONDENCIA	NUMERO DE COMUNICACIONES RADICADAS POR TIPO DE CORRESPONDENCIA	PORCENTAJES RESPECTO AL INGRESO DE
1	Acción de cumplimiento	18	1,30%
2	Acción de Tutela	3	0,22%
3	Actas	23	1,66%
4	Acuerdos de pago	26	1,87%
5	Avaluó	49	3,53%
6	Autorización	4	0,29%
7	Certificado	3	0,22%
8	Cesiones Tipo A	165	11,88%
9	Citación Notificación	61	4,39%
10	Cobro Coactivo	21	1,51%
11	Comunicación	128	9,22%
12	Concepto sobre Servidumbre	36	2,59%
13	Concertación	7	0,50%
14	Constancia ejecutoria	3	0,22%
15	Cuenta de Cobro	6	0,43%
16	Derecho de Petición	61	4,39%
17	Documentos Liquidación Cesiones	12	0,86%
18	Entrega de Documentos	71	5,11%
19	Factura	46	3,31%
20	Formatos (Vacaciones / Prestamos/Certificación Laboral)	55	3,96%
21	Informe	74	5,33%
22	Invitación	2	0,14%
23	Mejora de vivienda	15	1,08%
24	Notificación	82	5,90%
25	Oferta	11	0,79%
26	propuestas	30	2,16%
27	Respuesta	65	4,68%
28	Solicitud Certificado de Libertad	10	0,72%
29	Solicitud Certificado Vial	39	2,81%
30	solicitud de documentos	47	3,38%
31	Solicitud de Locaciones	150	10,80%
32	Solicitud Planos	16	1,15%
33	Tramite Escritura	3	0,22%
34	Numero de radicados repetidos	47	3,38%
	<b>TOTALES</b>	<b>1.389</b>	

## Estadísticas PQRS Julio a Diciembre del 2018



**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 observa que **Cesiones Tipo A con un 11.88%** y **Solicitud de Locaciones con un 10.80%** en su gran mayoría fueron originados por la alta demanda de usuarios solicitando intervencion del Instituto en peticiones radicadas en el segundo semestre del 2018.

Se encontró dentro del seguimiento la falta de no dar por terminado en el sistema CORRYCOM el numero de respuesta a las peticiones radicadas a cada uno de los funcionarios responsables de la petición al que le fue asignada, se evidencia un alto porcentaje de PQRS **sin respuesta radicada** a un mínimo que **si tienen respuesta radicada** en el segundo semestres, tal como lo evidencia el cuadro:

PQRS CON RESPUESTA RADICADA	<b>31,39%</b>	436
PQRS SIN RESPUESTA RADICADA	<b>68,61%</b>	953
	<b>TOTAL</b>	<b>1.389</b>



De acuerdo al análisis respectivo se concluye que el tiempo promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos que seria entre 0 y 3 días hábiles lo que demuestra es que según la que han adquirido las personas encargadas en cada dependencia de las respuestas a la diferentes PQRS no se esta haciendo por cuanto no se evidencia el numero de respuesta radicada en el sistema y por esto no so evidencia el cierre de la petición.





Se encontro 47 numeros de radicados de correspondencia duplicados en el sistema.

### CONCLUSION Y RECOMENDACION

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a la poca información de Tipos de correspondencia que se tiene el sistema CORRYCOM se sugiere revisar y ajustar en el sistema lo pertinente a la duplicidad de numero de radicados de correspondencia que se generan cuando se ingresan al sistema y se evidencian en el reporte estadístico.

Partiendo de los lineamientos de mejoramiento y dentro de las funciones del Área de la Oficina Asesora de Planeación, donde se encarga de los seguimientos de los procesos de la entidad elaboró el Informe de PQRS de Percepción Ciudadana frente a la atención y servicio ofrecidos por la entidad.

La finalidad del Area de Planeacion es llegar a tener una recopilación de información y datos que sean factibles de análisis en lo que corresponde al nivel de satisfacción de los usuarios del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, en cuanto a la calidad del servicio prestado, identificando sus necesidades y expectativas y teniendo en cuenta sus quejas, reclamos, sugerencias y comentarios; para tener herramientas de mejora que permitan incrementar su grado de satisfacción.

Oficina asesoría de Planeación



**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)

