

INFORME PQR'S

PRIMER SEMESTRE 2021

INTRODUCCION

El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, recibidos en el Instituto durante el tiempo comprendido entre el 1 enero al 30 de junio de 2021. Dicha información nos permite analizar el número de PQRS recibidas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad para su recepción, así mismo, permite determinar la gestión dada a las mismas durante el mismo periodo evaluado, entre otros análisis estadísticos.

ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento en el proceso de PQRS formulados por los usuarios, la calidad de sus respuestas y sus respectivos términos de ley.

METODOLOGÍA

Para realizar el informe de PQRS, se consolidaron los reportes realizados de manera mensual en una sola base de datos, toda la información que se encuentra dentro de Sistema ORFEO de todas las comunicaciones allegadas por los diferentes canales de comunicación, para su tabulación y análisis.

- ANALISIS DE PQR'S ENERO A JUNIO DE 2021

A continuación se presenta un informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

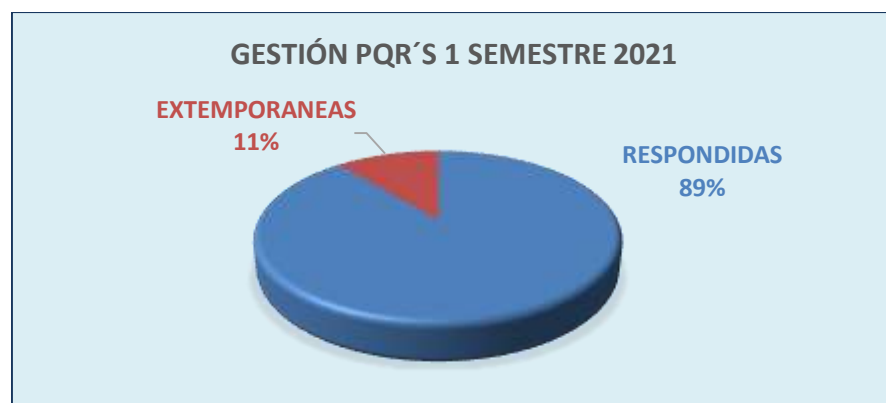
- Durante el primer Semestre se registraron un total de 1288 comunicaciones radicadas y gestionadas a través del sistema de Gestión Documental Orfeo, donde se realiza seguimiento a cada una de las áreas de la entidad de los PQR'S en cumplimiento con la Ley 1437 de 2011.

PQR'S ENERO A JUNIO 2021	
RESPONDIDAS	765
NO R.R.	428
EXTEMPORANEAS	95
TOTAL REGISTROS	1288

En el periodo correspondiente a los meses entre enero y junio se radican **1288** comunicaciones de las cuales 428 NO Requieren Respuesta por tratarse de invitaciones / pagos / facturas / informes / prestamos locativos o respuestas etc.

Por lo tanto de 1288 se restan las 428 comunicaciones que No Requieren Respuesta, dando como resultado 860 equivalente a comunicaciones efectivas para dar respuesta.

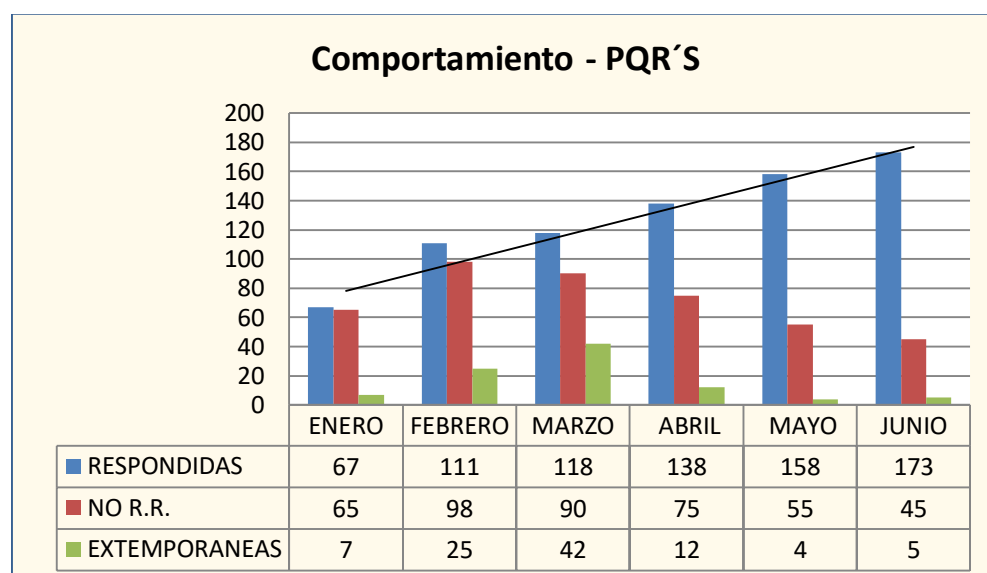
-De lo cual se concluye que según el dato estadístico de las 860 comunicaciones, 765 se respondieron a tiempo y quedaron pendientes por respuesta 95 requerimientos durante el primer semestre.



PQR'S ENERO A JUNIO 2021	
RESPONDIDAS	765
EXTEMPORANEAS	95
TOTAL REGISTROS	860

A continuación se evidencia el comportamiento de las 1288 PQR'S registradas de enero a junio de 2021.

PQR'S	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RESPONDIDAS	67	111	118	138	158	173
NO R.R.	65	98	90	75	55	45
EXTEMPORANEAS	7	25	42	12	4	5
TOTAL REGISTROS 1288 REGISTROS						



Teniendo en cuenta los cuadros y gráficas anteriores se evidencia un incremento notorio en el volumen de las PQRS con respuesta para el segundo trimestre 2021, con respecto al trimestre anterior, motivo por el cual, se siguieron reforzando los controles implementados a las labores de seguimiento realizadas por el área de Atención al Ciudadano, persistiendo de forma reiterativa, logrando aumentar el porcentaje de peticiones contestadas dentro de términos a un 89%. Es importante mencionar que antes del vencimiento de cada requerimiento se realiza seguimiento y acompañamiento para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios por parte de las diferentes áreas de la entidad.

- **PQR'S por tipo de documentos:** De acuerdo con las estadísticas efectuadas en el primer semestre, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

TIPO DE DOCUMENTOS	
Procesos Judiciales	46
Certificados	48
Conceptos	87
Derechos de Petición	113
Respuestas	60
Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	695
Otros (Informes/pagos /Invitaciones)	239
TOTAL	1288

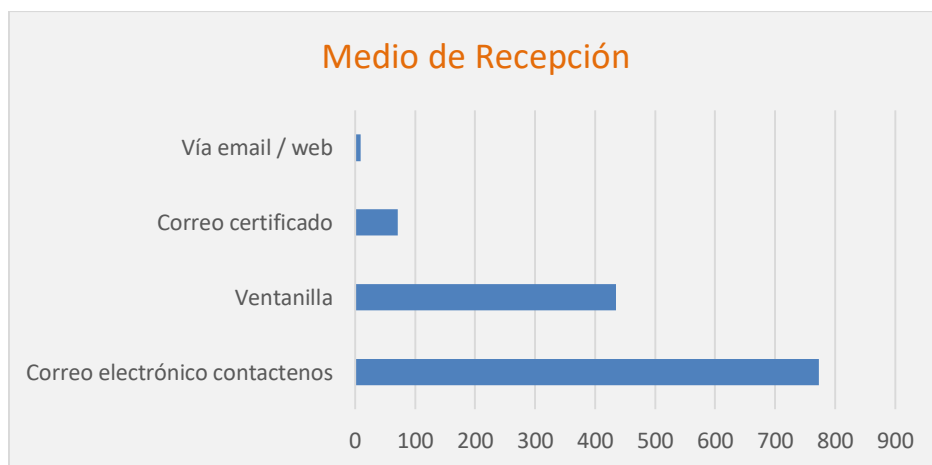
-Se ha hecho necesario desde el área de Atención al ciudadano realizar cruce de información con las dependencias antes de enviar el reporte para que los datos consignados sean reales puesto que en algunas oportunidades el sistema no relaciona todos los números de radicación de respuesta cuando se utiliza el módulo de respuesta rápida o envió por correo electrónico dentro del Sistema ORFEO.

-Se realiza trabajo conjunto de manera semanal con las diferentes áreas con el fin de mantener comunicación y recordar el cumplimiento de respuesta a todas las comunicaciones allegadas a la entidad.

-De igual manera se informa a todos los líderes de proceso y a todos los funcionarios sobre los documentos pendientes que se encuentran en las bandejas de entrada.

Canales de comunicación utilizados por nuestros Usuarios y comunidad en general Primer Semestre 2021

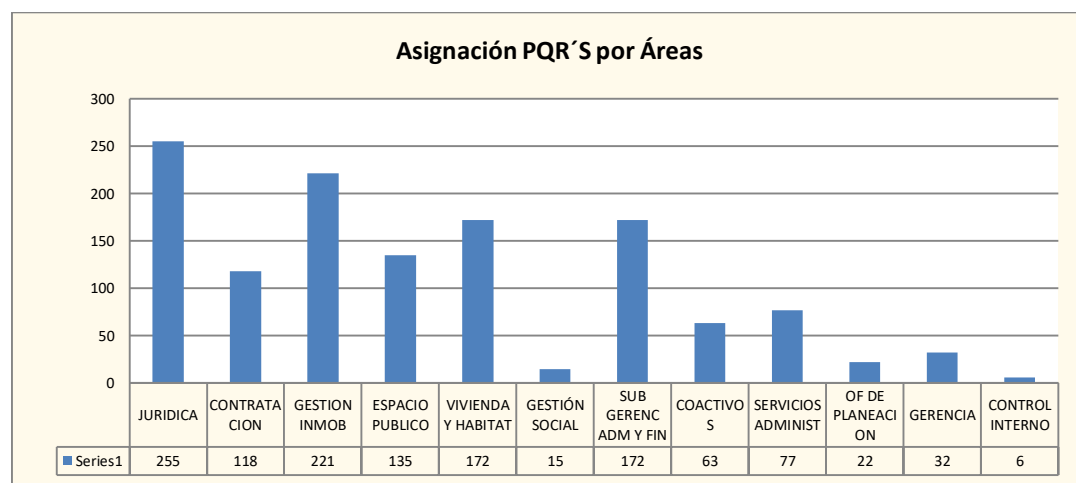
MEDIO DE RECEPCION		%
Correo Electrónico	773	60 %
Ventanilla	435	34 %
Correo certificado	71	5 %
Vía email / web	9	1 %
TOTAL PQR RECIBIDAS	1288	



El canal de información de mayor uso por parte de los ciudadanos en el período comprendido entre enero y julio de 2021 es la consulta a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, con un 60% de preferencia. El segundo canal más utilizado es el de correspondencia a través de la ventanilla de atención presencial con un 34%, seguido por el correo certificado con un 5 % y a través de la página de Iduvi por Web email con el 1 %.

En el siguiente cuadro se muestra el numero de comunicaciones asignadas a través del sistema de correspondencia ORFEO a las diferentes áreas de las cuales se realiza seguimiento de manera semanal con los lideres de cada proceso.

ÁREAS	# ASIG
JURIDICA	255
CONTRATACION	118
GESTION INMOBILIARIA	221
ESPACIO PUBLICO	135
VIVIENDA Y HABITAT	172
GESTIÓN SOCIAL	15
SUB GERENCIA ADM Y FINANC	172
COACTIVOS	63
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	77
OF ASESORA DE PLANEACION	22
GERENCIA	32
CONTROL INTERNO	6
TOTAL	1288



De manera adicional y aunque no se encuentre registrado dentro del Sistema Orfeo desde el área de atención al Ciudadano se da respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por parte de los usuarios y diferentes entidades a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co en este caso se responden PQR'S respecto a información sobre Impuesto predial y valorización con

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

82 solicitudes y solicitud de información sobre proyecto de vivienda de Interés Social de los cual se evidencian 184 solicitudes resueltas.

CONCLUSIONES:

- Se concluye que la entidad a través del área de atención al Ciudadano, ha adoptado medidas para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar el riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas.
- Se requiere mayor compromiso por parte de los funcionarios en la revisión diaria de las bandejas de entrada con el fin de responder de manera oportuna.

RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de las comunicaciones al interior de la entidad.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones ciudadanas.

Proyectó: Andrea Viviana Bernal
Área de Atención al Ciudadano - 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-CER 628578