



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQR'S)

SEGUNDO 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 31 de diciembre 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 PQR'S 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, con 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, según las diferentes tipologías de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás comunicaciones, registradas durante la mencionada vigencia.

- Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).



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

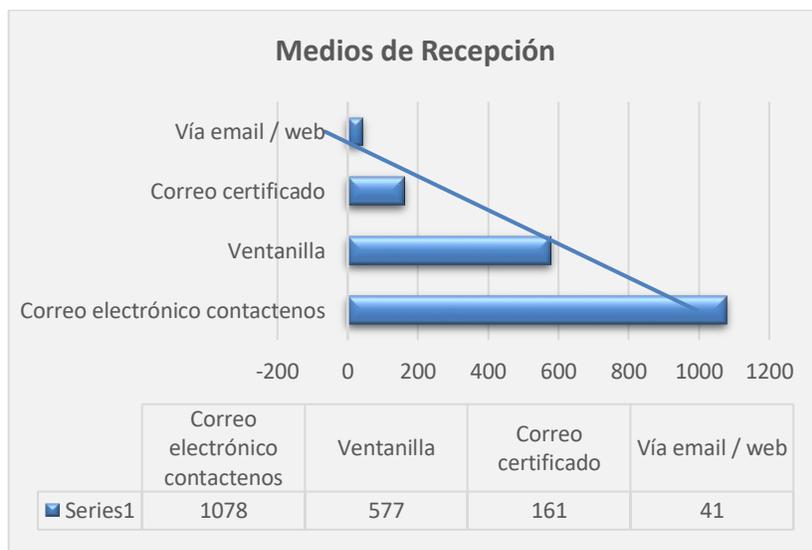
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015 y por emergencia sanitaria nos acogemos a el Decreto 491 de 2020; los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:

 <small>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</small>	Términos Ley 1755 de 2015	 <small>Términos de respuesta en días hábiles Ajuste según decreto 491 de 2020</small>
Consulta	30	35
Denuncia	15	30
No competencia	5	5
Petición de Información	10	20
Petición de Interés General	15	30
Petición de Interés Particular	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Solicitud de Copias	10	20
Sugerencia	15	30
Felicitación	15	30

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

- El Iduvi, tiene dispuestos cuatro (4) canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos.
1. Canal Presencial: Punto de servicio y Atención al Ciudadano
 - Carrera 8 No. 14 – 20 – Oficina 301-307 Centro Comercial Maderos lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
 2. Virtual:
 - Página WEB: www.iduvichia.gov.co
 - Radicación Web: <https://www.iduvichia.gov.co/index.php/es/servicio/peticiones-quejas-y-reclamos>
 - Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co
 - Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram- WhatsApp)
 3. Escrito: Ventanilla de radicación de PQRSD,
 - buzón de sugerencias y encuestas de servicio
 4. Telefónico: en la línea (571) 8844398 / 8844708.

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



MEDIO DE RECEPCION	
Correo electrónico contactenos	1078
Ventanilla	577
Correo certificado	161
Vía email / web	41
TOTAL PQR RECIBIDAS	1857



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

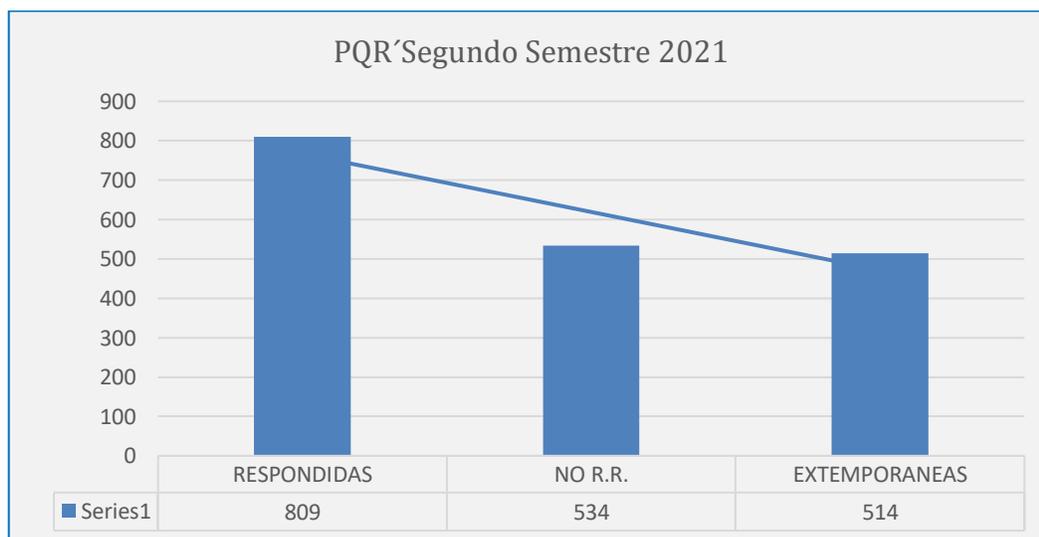


El canal de información de mayor uso por parte de los ciudadanos en el período comprendido entre Julio y diciembre de 2021 es la consulta a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co. El segundo canal más utilizado es el de correspondencia a través de la ventanilla de atención presencial, seguido por el correo certificado y a través de la página de Iduvi por Web email.

- PQR'S – SEGUNDO SEMESTRE 2021

Durante el segundo Semestre se registraron un total de **1857** 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 JULIO A DICIEMBRE 2021	
RESPONDIDAS	809
NO R.R.	534
EXTEMPORANEAS	514
TOTAL REGISTROS	1857



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



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



En el periodo correspondiente a los meses entre julio y diciembre se radican **1857** comunicaciones de las cuales 534 NO Requieren Respuesta por tratarse de invitaciones / pagos / facturas / informes / prestamos locativos o respuestas etc.

Por lo tanto de 1857 se restan las 534 comunicaciones que No Requieren Respuesta, dando como resultado 1323 equivalente a comunicaciones efectivas para dar respuesta.

-De lo cual se concluye que, según el dato estadístico de las 1323 comunicaciones, 809 se respondieron a tiempo y quedaron pendientes por respuesta 514 requerimientos durante el segundo semestre.

Nota: En el mayor de los casos los registros pendientes por responder corresponden al Área de Vivienda y Hábitat respecto del proceso de Solicitud de Subsidio de Mejoramiento el cual se encuentra pendiente de cumplimiento según convenio con Fonvivienda.

- Una vez se de inicio al convenio se responderán las solicitudes pendientes por parte de del área responsable.

PQR'S JULIO A DICIEMBRE 2021	
RESPONDIDAS	809
EXTEMPORANEAS	514
TOTAL REGISTROS	1323



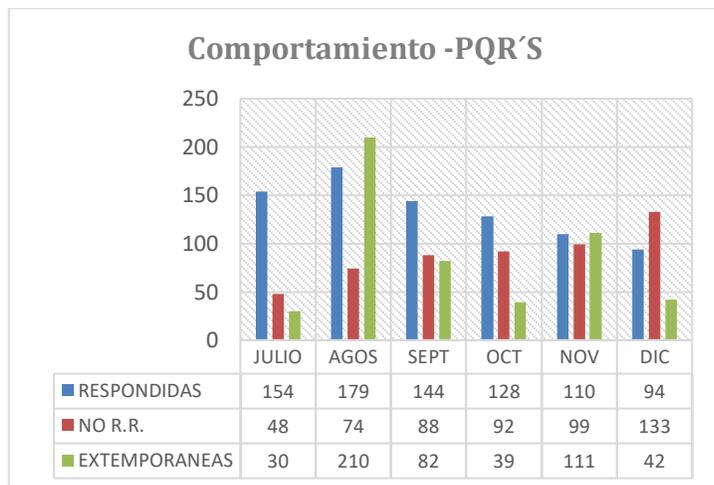
Dirección: Carrera 8N° 14 -20 Of. 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578



A continuación, se evidencia el comportamiento de las 1857 PQR'S registradas de julio a diciembre 2021.



PQR'S	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
RESPONDIDAS	154	179	144	128	110	94
NO R.R.	48	74	88	92	99	133
EXTEMPORANEAS	30	210	82	39	111	42
TOTAL REGISTROS 1857						

Teniendo en cuenta los cuadros y gráficas anteriores se evidencia un incremento en el volumen de registro de PQRS con respuesta para el segundo semestre 2021, con respecto al semestre anterior.

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

TIPO DE DOCUMENTOS	
Procesos Judiciales	71
Certificados	55
Conceptos	103
Derechos de Petición	157
Respuestas	178
Solicitudes y Comunic Of	901
Otros (Inf/pagos /Invit/ facturas)	392
TOTAL	1857



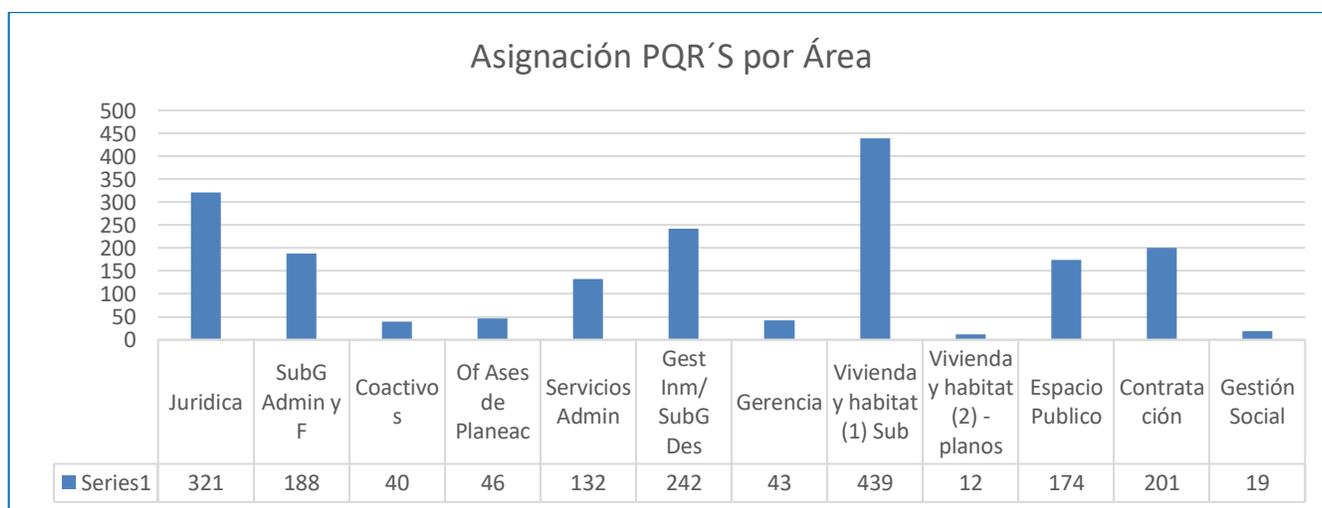


**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



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
Jurídica	321
SubG Admin y F	188
Coactivos	40
Of Ases de Planeac	46
Servicios Admin	132
Gest Inm/ SubG Des	242
Gerencia	43
Vivienda y hábitat (1) Sub	439
Vivienda y hábitat (2) - planos	12
Espacio Publico	174
Contratación	201
Gestión Social	19
TOTAL	1857



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



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

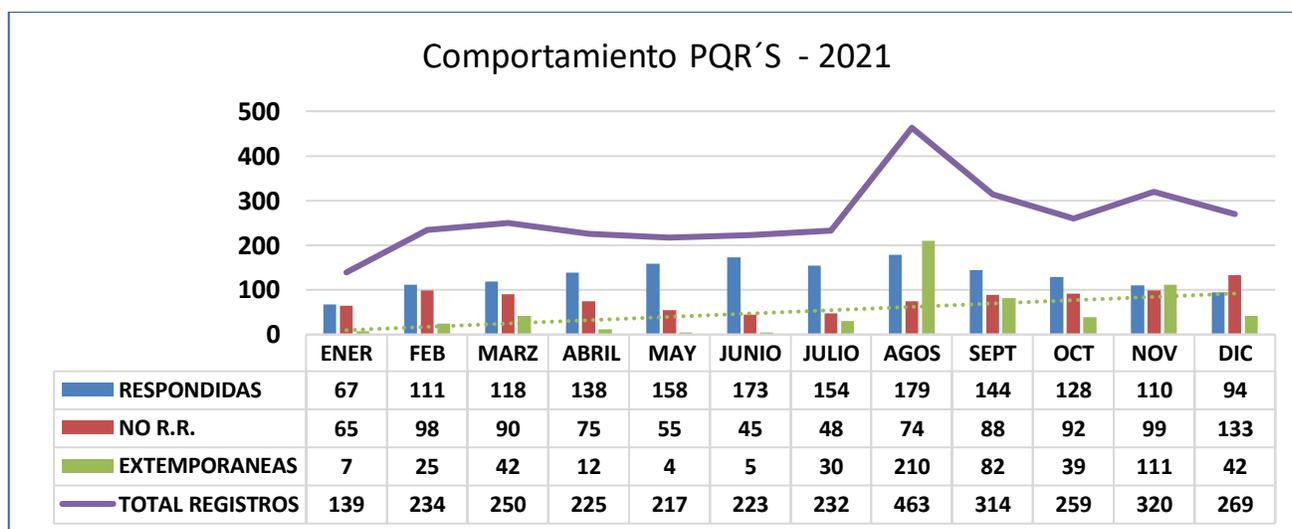


- **ANÁLISIS DE PQR'S ENERO A DICIEMBRE DE 2021**

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

- Durante los meses de enero a diciembre se registraron un total de 3145 comunicaciones radicadas y gestionadas a través del sistema 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	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PORCENTAJE
RESPONDIDAS	67	111	118	138	158	173	154	179	144	128	110	94	1574	50%
NO R.R.	65	98	90	75	55	45	48	74	88	92	99	133	962	31%
EXTEMPORANEAS	7	25	42	12	4	5	30	210	82	39	111	42	609	19%
TOTAL REGISTROS	139	234	250	225	217	223	232	463	314	259	320	269	3145	100%
TOTAL REGISTROS 3145														



Se puede determinar que las de las 3145 comunicaciones registradas en sistema son efectivas para dar respuesta 2183 teniendo en cuenta que 962 No Requieren Respuesta por tratarse de invitaciones / pagos / facturas / informes / prestamos locativos o respuestas etc.



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



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



- De lo cual se concluye que según el dato estadístico de las 2183 comunicaciones efectivas, 1574 se respondieron a tiempo y quedaron pendientes por respuesta o se encuentran en proceso 609 requerimientos de los cuales en su mayoría corresponden al proceso de Subsidios de Mejoramiento.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el área de atención al Ciudadano se lleva el control de PQR'S, formuladas ante el IDUVI por medio del cuadro de Seguimiento y Alertas del Trámite de las comunicaciones la cual se envían periódicamente las PQRS, vencidas y las que están con menos de 8 días para su vencimiento a los jefes de cada una de las áreas responsables de dar respuesta de fondo y a todos los funcionarios que tienen comunicaciones pendientes, enviando notificaciones a los correos electrónicos relacionando los radicados vencidos o próximos a vencerse, así mismo, en la bandeja de gestión hay un semáforo, que mediante colores alerta los tiempos de vencimiento.

-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 ORFEO, NO relaciona todos los números de radicación de respuesta cuando se utiliza el módulo de respuesta rápida o envió por correo electrónico.



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



-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 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 134 solicitudes y solicitud de información sobre proyecto de vivienda de Interés Social de los cual se evidencian 206 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 extendidas.
- 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.
- Capacitar a todas las áreas sobre uso de la herramienta Orfeo con el fin de concientizar sobre las respuestas oportunas a los ciudadanos y prestar un mejor servicio.

Proyectó: Andrea Viviana Bernal --- Área de Atención al Ciudadano - Oficina Asesora de Planeación
Revisó y aprobó: Adriana Fernanda Rodríguez Cuevas – 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-CER 628578