



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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S

PERIODO: ENERO - JUNIO 2022

ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Chía, julio de 2022



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
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



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2022

El presente informe corresponde al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR'S) recibidas y atendidas por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, con el fin de determinar la oportunidad en tiempo de respuesta y exponer las recomendaciones a los responsables de cada uno de los procesos y que conlleven al mejoramiento continuo y fortalecer la confianza de los ciudadanos de nuestro Municipio en los servicios que presta la entidad.

- A través del Proceso de Atención al Ciudadano, se presenta el análisis de las PQR'S radicadas en la entidad durante el primer semestre 2022, según los canales de atención, tipología y tiempo de respuesta. Adicionalmente se presenta la Gestión realizada por cada dependencia y el estado de los requerimientos.

1. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 1626 registros a través del sistema de gestión documental ORFEO, de los cuales corresponden a requerimientos que fueron tramitados como PQRS, teniendo en cuenta su tipología.

PQR'S	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO
RESPONDIDAS	111	157	219	126	142	169
NO R.R.	55	54	101	100	118	112
EXTEMPORANEAS	9	70	23	10	11	39
TOTAL REGISTROS	175	281	343	236	271	320

TOTAL PQR'S REGISTRADAS 1 ER SEMESTRE 2022 = 1626

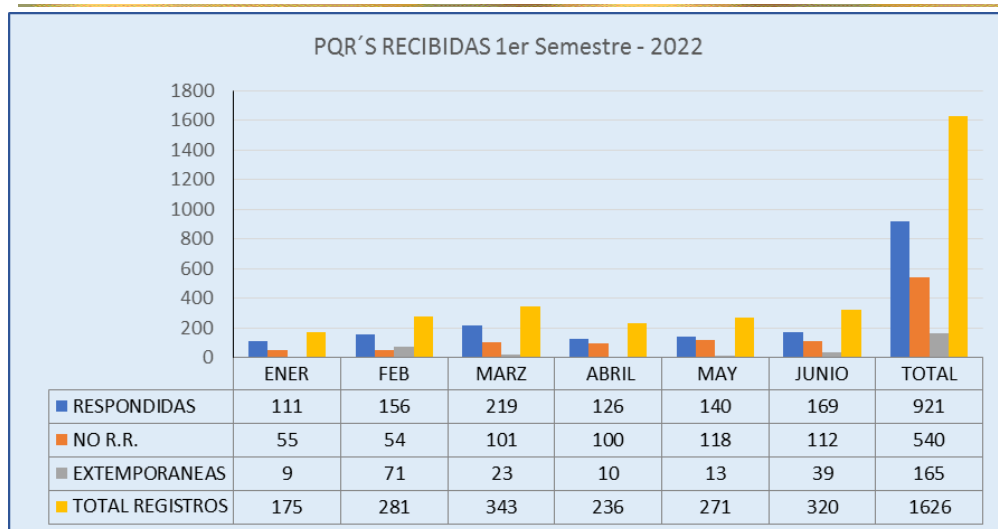


Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co

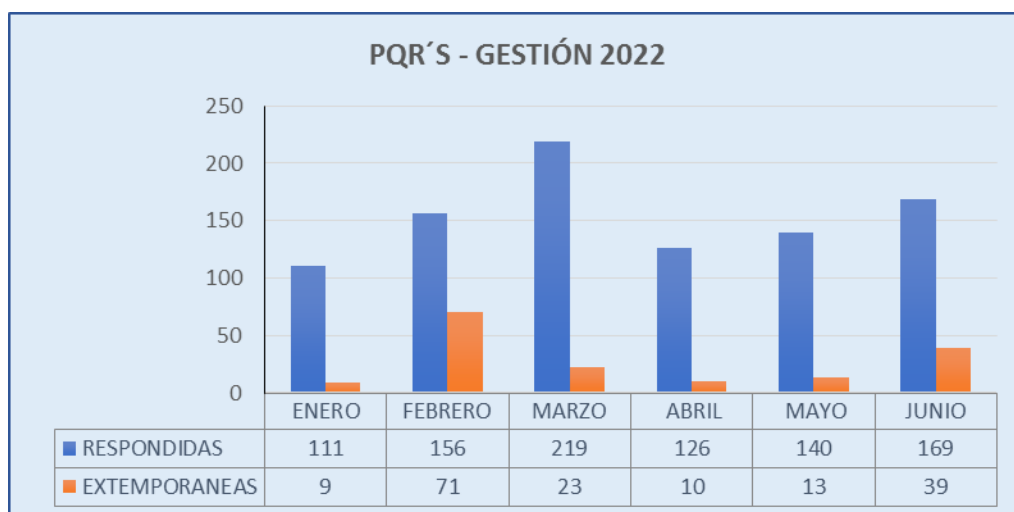


SC-CER 628578





Cabe resaltar que, de los 1626 requerimientos radicados, 540 comunicaciones no requieren respuesta (NRR), dentro de los términos de ley fueron respondidas 921 solicitudes y de manera extemporánea 165.





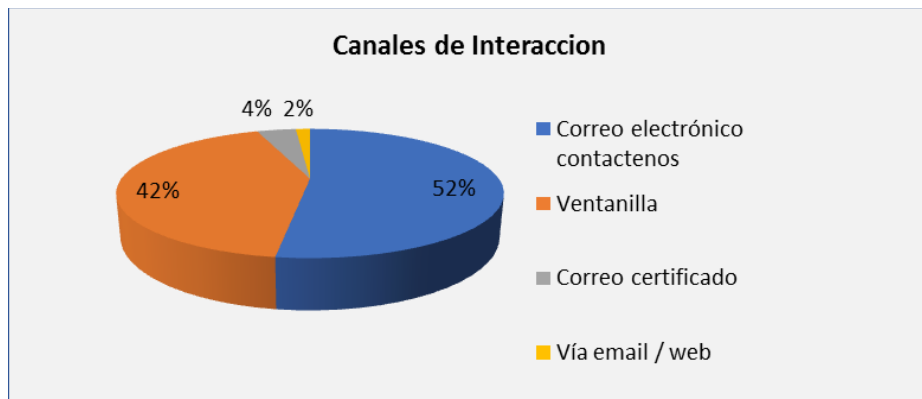
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA
NIT: 900806301 – 7



2. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron por los diferentes canales de la entidad un total de 1626 requerimientos, los cuales ingresaron por los distintos canales de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCION	ENE	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO	TOTAL
Correo electrónico	103	150	167	121	137	172	850
Ventanilla	61	121	165	102	123	114	686
Correo certificado	11	5	6	8	9	27	66
Vía email / web	0	5	5	5	2	7	24
TOTAL PQR RECIBIDAS	175	281	343	236	271	320	1626



Del total de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2022, el 52% llegó a través del canal virtual que tiene la entidad habilitados como: Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, de igual manera se observó la participación del canal presencial Ventanilla de atención con 42% y en menor medida el canal web con un 2% y el Correo Certificado con una participación del 4%. Por lo tanto, el canal de Correo Electrónico continúa siendo el canal virtual más utilizado por la ciudadanía en general para interponer sus PQRSF.



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



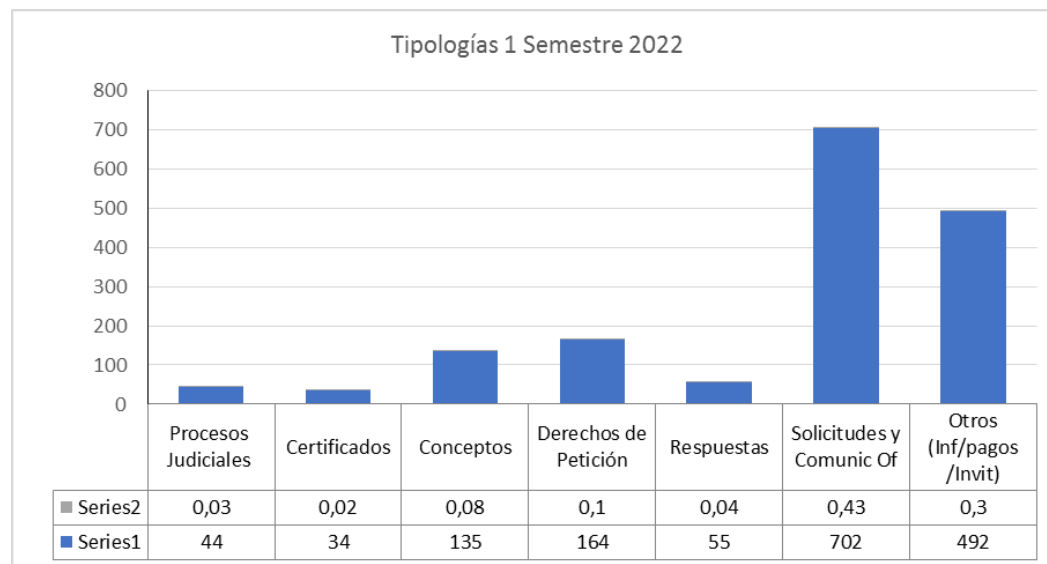
SC-CER 628578



3. PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN TIPOLOGÍA DEL ASUNTO

Durante el primer semestre del 2022, se observó que, de los 1626 registros, las tipologías con más participación en la Entidad corresponden a las solicitudes de Información y Comunicaciones Oficiales (52%), seguido de las consultas (18%), los derechos de petición de interés particular (8%) y las Comunicaciones oficiales (7,2%).

TIPOLOGIAS	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	TOTAL
Procesos Judiciales	9	4	7	9	6	9	44
Certificados	11	8	11	1	1	2	34
Conceptos	14	17	27	21	24	32	135
Derechos de Petición	15	23	26	23	30	47	164
Respuestas	4	4	9	9	12	17	55
Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	100	116	116	108	123	139	702
Otros (Informes/pagos /Invit/ facturas /)	22	109	147	65	75	74	492
TOTAL	175	281	343	236	271	320	1626





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



4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Durante el primer semestre de 2022, el tiempo promedio de respuesta para comunicaciones generales fue de 14 días de gestión y el tiempo promedio de respuesta para Derechos de Petición de 12 días.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TIEMPO
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA REQUERIMIENTOS GENERALES	18	14	21	12	13	10	14
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	16	9	12	12	16	10	12

Lo anterior evidencia la gestión en la mayoría de las dependencias ya que se generaron las respuestas de los requerimientos de manera oportuna.

- Sin embargo se debe aclarar que a la fecha del presente informe y de acuerdo con la evidencia presentada en comité de Gestión de Desempeño Institucional, según los seguimientos realizados por parte del área de atención al ciudadano, se encuentran 304 solicitudes sin dar respuesta correspondientes al año 2021 y 2022 por parte del Líder de Proceso de Vivienda y Hábitat, de lo cual se ha informado en varias ocasiones con el fin de tomar las decisiones que consideren pertinentes.

A continuación se muestra la relación de comunicaciones pendientes.

<u>DEPENDENCIA ACTUAL</u>	VIVIENDA Y HABITAT - 1	VIVIENDA Y HABITAT / CONTRATISTA APOYO	TOTAL
PENDIENTES DE 2021	174	9	183
PENDIENTES DE 2022	118	3	121
TOTAL	292	12	304

Las PQRS se deben responder dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
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



5. PETICIONES TRASLADAS POR COMPETENCIA

Durante este periodo se radicaron a través del sistema Orfeo un total de 38 traslados por competencia de los distintos requerimientos que se registraron mes a mes.

A continuación, se relacionan:

TRASLADOS POR COMPETENCIA	
PERIODO	No. Traslados
ENERO	2
FEBRERO	5
MARZO	12
ABRIL	7
MAYO	4
JUNIO	8
TOTAL	38

6. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN ÁREA RESPONSABLE

En el siguiente cuadro se muestra la relación de requerimientos asignados a cada una de las áreas durante el primer semestre 2022.

PQR'S - ASIGNADAS							
ÁREA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Vivienda y Hábitat	12	73	48	13	11	11	168
Vivienda - Planos	4	4	2	2	1	1	14
Oficina Jurídica	27	34	50	39	31	37	218
G. Inmobiliaria	16	36	36	34	60	55	237
Subgerencia Administrativa y Financiera	48	59	64	39	59	74	343
Servicios Administrativos	5	7	9	11	12	16	60
Contratación	18	7	46	49	46	52	218
Coactivos	2	12	11	3	2	3	33
Gerencia	7	1	5	6	11	8	38
Of Planeación	8	8	19	5	10	13	63
Gestión Social	2	6	5	4	0	2	19
Espacio Público	24	32	46	31	27	48	208
Control Interno	2	2	2	0	1	0	7
TOTAL POR PRIMER SEMESTRE	175	281	343	236	271	320	1626
TOTAL 1626							



Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
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



9. CONCLUSIONES

Se han realizado actividades por parte del área de Atención al Ciudadano, para la implementación de diferentes puntos de control tanto para detectar como para prevenir, a través de la generación de alertas y seguimientos periódicos y recordatorios mediante correo electrónico a cada funcionario responsable, en aras de atender los requerimientos de acuerdo con los términos de Ley y propender por una mejora continua.

10. RECOMENDACIONES GENERALES

Continuar con la realización de capacitaciones y promover campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas que ejercen como responsables de los puntos de control en cada dependencia con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención y gestión de PQRS.

Cordialmente;

ANDREA VIVIANA BERNAL

Profesional Universitario

Área de Atención al Ciudadano

Proyectó: Andrea Viviana Bernal – Oficina de Planeación – Área de Atención al Ciudadano
Revisó: Fernanda Rodríguez Cuevas – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Archivar expediente/Tema en: Gestión de PQR'S 2022.



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



SC-CER 628578

