



Chía, 3 de febrero del 2023

Señor:
EDUCARDO ESPINOSA PALACIOS
Gerente
IDUVI

Referencia: Informe de seguimiento a PQR'S – Segundo semestre 2022

Cordial saludo,

Mediante la presente comunicación, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. Lo anterior dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Atentamente;



ALEJANDRA ALARCÓN GARZÓN
Jefe Oficina de Control Interno
IDUVI

Anexo: Nueve (9) folios



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



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo: 1 de julio de 2022 – 31 de diciembre de 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO



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



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE - 2022**

El presente informe se genera a partir de la información suministrada por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y Comunicaciones; y que ingresa por medio del sistema de información y correspondencia ORFEO, en el cual se reporta en tiempo real, llevando a cabo la trazabilidad de las comunicaciones radicadas en la entidad, además del estado y seguimiento a las PQR'S, lo que garantiza más transparencia en el proceso que adelanta esta área, con el fin de prestar un mejor servicio.

OBJETIVOS

Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias respecto al seguimiento y análisis a los informes de atención de las PQRS radicadas ante el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en la planilla de radicaciones, y registros de página web.

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, dando cumplimiento a:



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



Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

- Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, velando por el cumplimiento de las



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



normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQR'S.

- Revisar y evaluar la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, a sus derechos de Petición, quejas y demás instauradas en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.
- Revisar y ajustar, el proceso y cargue de la información en el momento de radicación y la trazabilidad de las respuestas brindadas al ciudadano, en el Sistema de "PQR'S"

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, consultas, queja, reclamo, solicitud de información y denuncia que han ingresado al IDUVI Chía, en el segundo semestre del año 2022.

AUDITOR: Alejandra Alarcón Garzón - Jefe Oficina de Control Interno

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Atención Personalizada: Todos los ciudadanos pueden presentar de manera escrita o verbal las peticiones, quejas o reclamos a través del punto de servicio de correspondencia ubicada en la entrada de nuestras oficinas (carrera 8 No. 14 - 20 Of. 301 a 307 Centro Comercial Plaza Madero) Chía, Cundinamarca.

Correo certificado: Los ciudadanos pueden presentar una PQR'S por medio de correos certificados, los cuales son radicados en la unidad de atención de correspondencia.



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



Correo Electrónico: Todos los ciudadanos pueden a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, interponer sus PQR'S, los cuales deben ser radicados en el punto de servicio de correspondencia.

Página Web: www.iduvichia.gov.co / Ventanilla Única / Peticiones, quejas y reclamos y diligenciar el formulario de peticiones, quejas y reclamos que allí aparece

Buzón de Sugerencias: También se pueden presentar PQR'S en el buzón ubicado en el punto de atención destinado para tal fin.

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR NUESTROS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL SEGUNDO SEMESTRE 2022

<i>MEDIO DE RECEPCION</i>		<i>%</i>
<i>Correo Electrónico</i>	912	53 %
<i>Ventanilla</i>	701	41 %
<i>Correo certificado</i>	61	4 %
<i>Vía email / web</i>	38	2 %
TOTAL PQR'S RECIBIDAS	1712	

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

Es de resaltar la importancia que han adquirido los medios virtuales como canales de comunicación e información para la comunidad, es por eso que el IDUVI ha venido fortaleciendo sus canales, lo cual se ve reflejado en las cifras presentadas. El canal de



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

información de mayor uso por parte de los ciudadanos en el período correspondiente es la consulta a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, con un 53% de preferencia. El segundo canal más utilizado es el de correspondencia a través de la ventanilla de atención presencial con un 41%, seguido por el correo certificado con el 4% y a través de la página web del Iduvi con el 2%.

ANÁLISIS DE PQR'S JULIO A DICIEMBRE DE 2022

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

Se hace seguimiento al total de pqr's radicadas en la Entidad por medio del sistema de gestión documental ORFEO, las cuales para el segundo semestre de 2022 correspondieron a 1.712.

PQR'S	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RESPONDIDAS	178	199	156	122	137	103	895
NO R. R	91	126	121	115	134	176	763
EXTEMPORÁNEAS	10	9	2	21	8	4	54
TOTAL	279	334	279	258	279	283	1712

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

Durante este periodo el 44.5% de las radicaciones no requieren respuesta, puesto que corresponden a invitaciones, pagos, facturas, informes, prestamos locativos etc. Por lo cual,

el seguimiento se adelanta sobre el valor restante, es decir 949, obteniendo un 94% de efectividad en el tiempo de respuesta.

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

TIPO DE DOCUMENTOS

<i>Procesos Jurídicos</i>	49
<i>Certificados</i>	77
<i>Conceptos</i>	109
<i>Derechos de Petición</i>	237
<i>Respuestas</i>	38
<i>Solicitudes y Comunicaciones Oficiales</i>	616
<i>Otros</i>	586
TOTAL	1.712

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

El profesional universitario del proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones adelanta semanalmente una revisión con las diferentes áreas, a 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.



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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Es importante continuar implementando acciones de mejora que permitan dar cumplimiento al total de las pqr's radicadas ante la Entidad, en observancia a los términos de ley establecidos.
- Fomentar en los funcionarios de la Entidad el auto seguimiento a las solicitudes que deben tener respuesta, y que se encuentran cargadas en sus usuarios de Orfeo. Así mismo, es fundamental que todos los funcionarios den uso de esta herramienta de gestión y estén atentos a los requerimientos, para evitar sanciones o incumplimientos.
- Se recomienda considerar los ajustes al sistema de gestión documental Orfeo, referente a la asociación de respuestas al radicado de entrada, con el fin de optimizar la gestión y que esta actividad no se deba hacer manual.
- Se sugiere adelantar capacitaciones a los usuarios y administradores del sistema de gestión documental Orfeo sobre los temas que presentan mayor dificultad.
- Se encuentran falencias por parte de los usuarios ya que no se está tipificando en su totalidad y de manera correcta los tipos documentales de acuerdo a las tablas de retención.

- Se recomienda a la alta dirección iniciar llamados de atención y en los casos reiterativos dar trámite a procesos disciplinarios a los funcionarios que no estén dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la ley en cuanto a las respuestas de PQR'S.



Alejandra Alarcón Garzón
Jefe Oficina de Control Interno