

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR'S

PERIODO: Julio a Diciembre 2022

## ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Chía, Enero de 2023



**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](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER 628578



## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2022

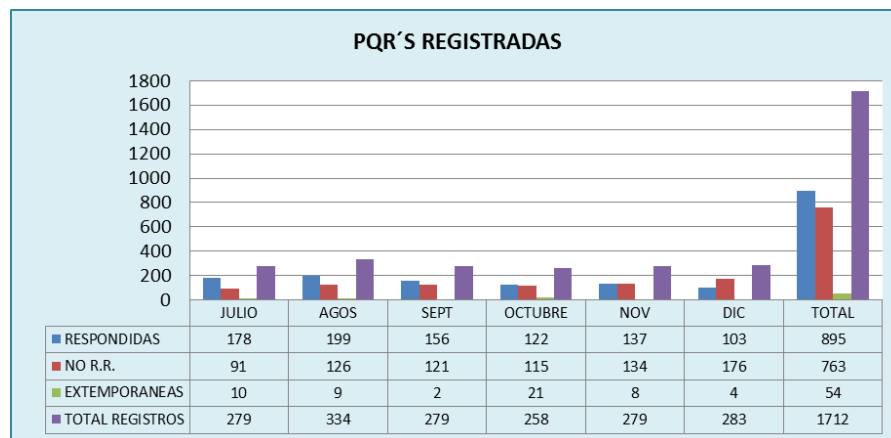
La Oficina asesora de Planeación a través del Área de Atención al Ciudadano, presenta el informe de los requerimientos allegados a la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de diciembre de 2022, tomando como referencia los diferentes datos de gestión de las PQR'S que se obtienen del Sistema de Información y Gestión Documental Orfeo.

- El presente informe incluye el análisis de las PQR'S radicadas durante el segundo semestre, según los canales de atención, tipología y tiempos de respuesta.

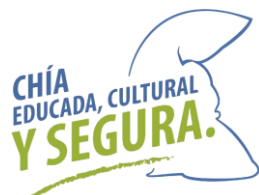
### 1. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Durante el Segundo Semestre de 2022 se recibieron un total de 1712 registros a través del sistema ORFEO, los cuales corresponden a requerimientos que fueron tramitados como PQRS, teniendo en cuenta su tipología.

PQR'S	JULIO	AGOS	SEPT	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
RESPONDIDAS	178	199	156	122	137	103	895
NO R.R.	91	126	121	115	134	176	763
EXTEMPORANEAS	10	9	2	21	8	4	54
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>1712</b>



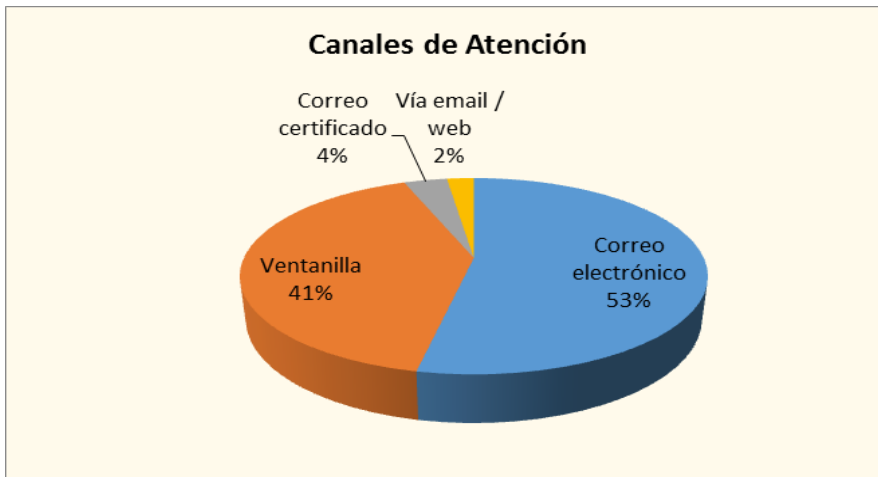
De los 1712 registros radicados 763 no requieren respuesta (NRR), por lo tanto dentro de los términos de LEY fueron resueltas 895 solicitudes y de manera extemporánea un total de 54 comunicaciones.



## 2. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante el segundo semestre de 2022 se recibieron por los diferentes canales de la entidad un total de 1712 requerimientos, los cuales ingresaron por los distintos canales de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCION	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Correo electrónico	134	182	166	133	142	155	912
Ventanilla	125	132	97	110	124	113	701
Correo certificado	15	8	11	9	8	10	61
Vía email / web	5	12	5	6	5	5	38
<b>TOTAL PQR RECIBIDAS</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>1712</b>



Del total de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2022, el 53% llegaron a través de los canales virtuales que tiene la entidad habilitados como: Correo electrónico [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)

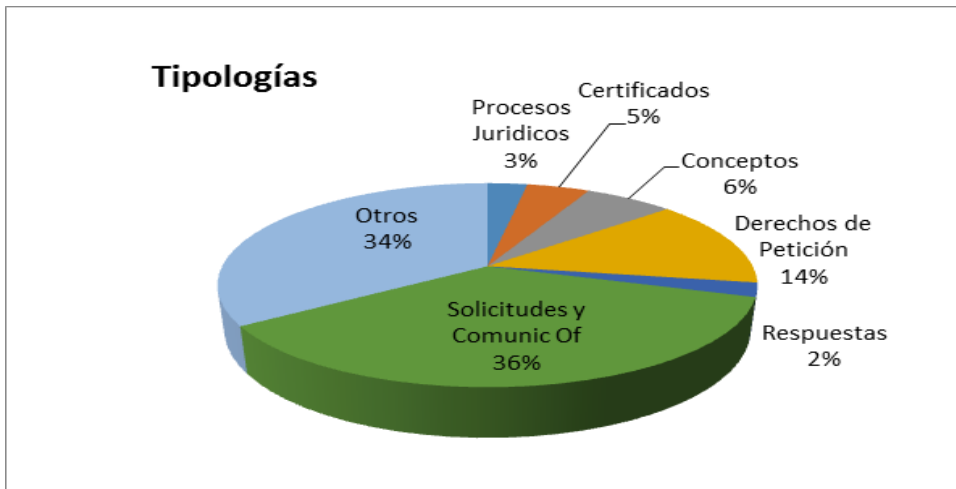
De igual manera se observó la participación del canal presencial, Ventanilla de atención con 41% y en menor medida el Correo Certificado con una participación del 4% y el canal web con un 2%.

Por lo tanto el canal de Correo Electrónico continúa siendo el canal virtual más utilizado por la ciudadanía en general para interponer sus PQR'S.

### 3. PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN TIPOLOGÍA

Durante el Segundo semestre 2022, se observó que de los 1712 registros, las tipologías con más participación por parte de la ciudadanía es la solicitud de información con un (36 %), seguido de Otras peticiones como informes, invitaciones, facturas con un 34%, los derechos de petición de interés particular (14%) y en menor medida las tipologías como solicitud de certificaciones y procesos jurídicos, conceptos y respuestas.

TIPO DE DOCUMENTOS	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Procesos Jurídicos	10	11	7	6	14	1	49
Certificados	9	35	11	8	4	10	77
Conceptos	11	20	27	11	25	15	109
Derechos de Petición	49	37	37	24	44	46	237
Respuestas	8	9	10	6	3	2	38
Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	113	111	93	113	94	92	616
Otros	79	111	94	90	95	117	586
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>1712</b>



A continuación se relacionan las tipologías recibidas teniendo en cuenta la gestión del indicador de oportunidad en las respuestas dentro de los términos señalados por la Ley 1755 de 2015, en cuanto a las solicitudes registradas en el Sistema de Información ORFEO mes a mes.

TIPO DE DOCUMENTOS	Enero	Feb	Marz	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Procesos Jurídicos	9	4	7	9	6	9	10	11	7	6	14	1	93
Certificados	11	8	11	1	1	2	9	35	11	8	4	10	111
Conceptos	14	17	27	21	24	32	11	20	27	11	25	15	244
Derechos de Petición	15	23	26	23	30	47	49	37	37	24	44	46	401
Respuestas	4	4	9	9	12	17	8	9	10	6	3	2	93
Solicitudes y Comunicaciones	100	116	116	108	123	139	113	111	93	113	94	92	1318
Otros	22	109	147	65	75	74	79	111	94	90	95	117	1078
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>281</b>	<b>343</b>	<b>236</b>	<b>271</b>	<b>320</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>3338</b>

#### 4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Durante el segundo semestre de 2022, el tiempo promedio de respuesta para comunicaciones generales fue de 21 días de gestión y el tiempo promedio de respuesta a Derechos de petición de 14 días.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA							
	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL TIEMPO
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA REQUERIMIENTOS GENERALES	25	45	28	38	35	21	<b>32</b>
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	17	11	13	10	17	18	<b>14</b>

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 existe una dependencia que tiene varias comunicaciones sin respuesta de lo cual se ha informado permanentemente a la Gerencia.

A continuación se relaciona el tiempo de respuesta teniendo en cuenta la gestión del indicador de oportunidad en las respuestas dentro de los términos señalados por la Ley 1755 de 2015, en cuanto a las solicitudes registradas en el Sistema de Información ORFEO mes a mes durante el año 2022.

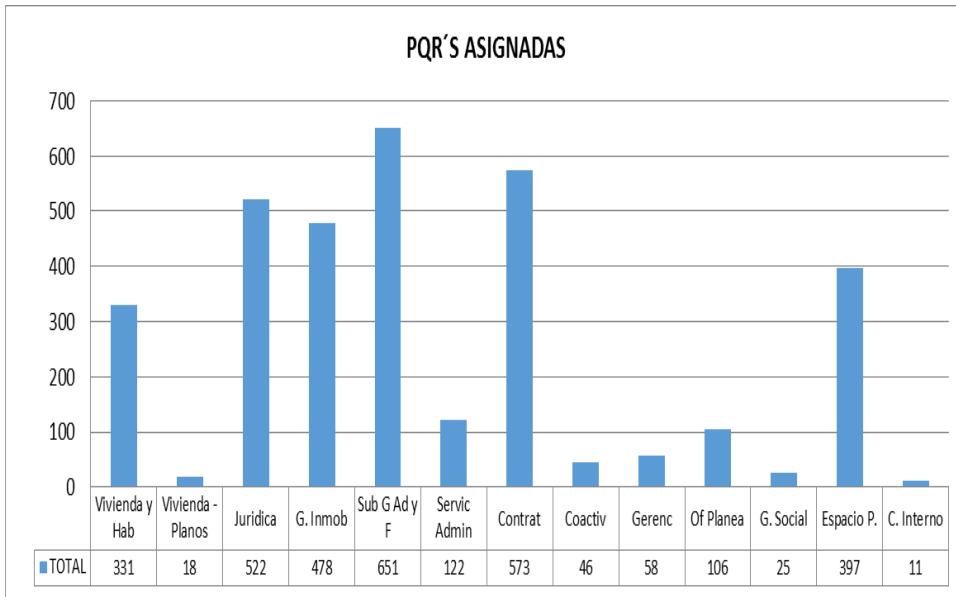
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2022													
	ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL TIEMPO
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA REQUERIMIENTOS GENERALES	18	14	21	12	13	10	25	45	28	38	35	21	23
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	16	9	12	12	16	10	17	11	13	10	17	18	13

## 5. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE

ÁREA RESPONSABLE	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
Vivienda y Hábitat	12	73	48	13	11	11	35	31	34	17	20	26	331	
Vivienda - Planos	4	4	2	2	1	1	0	0	0	0	0	4	18	
Jurídica	27	34	50	39	31	37	31	58	59	57	48	51	522	
G. Inmobiliaria	16	36	36	34	60	55	61	45	20	36	63	16	478	
Sub G Ad y F	48	59	64	39	59	74	56	86	57	32	43	34	651	
Servicios Administrativos	5	7	9	11	12	16	13	19	7	8	9	6	122	
Contratación	18	7	46	49	46	52	45	52	49	55	46	108	573	
Coactivos	2	12	11	3	2	3	3	3	1	4	2	0	46	
Gerencia	7	1	5	6	11	8	8	4	2	1	3	2	58	
Of Planeación	8	8	19	5	10	13	5	5	4	14	6	9	106	
G. Social	2	6	5	4	0	2	0	0	3	2	1	0	25	
Espacio P.	24	32	46	31	27	48	22	31	42	31	36	27	397	
C. Interno	2	2	2	0	1	0	0	0	1	1	2	0	11	
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>175</b>	<b>281</b>	<b>343</b>	<b>236</b>	<b>271</b>	<b>320</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>3338</b>	
<b>Primer Semestre 1626</b>							<b>Segundo Semestre 1712</b>							

En el cuadro anterior se muestran todas las comunicaciones asignadas a las diferentes dependencias de la entidad durante el año 2022.

## PQR'S ASIGNADAS POR ÁREAS



ÁREA RESPONSABLE	TOTAL
Vivienda y Hábitat	331
Vivienda - Planos	18
Jurídica	522
G. Inmobiliaria	478
Sub G Ad y Financiera	651
Servicios Administrativos	122
Contratación	573
Coactivos	46
Gerencia	58
Of Planeación	106
G. Social	25
Espacio P.	397
C. Interno	11
<b>TOTAL 2022</b>	<b>3338</b>

Se logra evidenciar un total de 3338 comunicaciones asignadas.

- De igual manera se evidencian todas las PQR'S registradas durante el año 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](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



PQR'S	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RESPONDIDAS	111	157	219	126	142	169	178	199	156	122	137	103	1819
NO R.R.	55	54	101	100	118	112	91	126	121	115	134	176	1303
EXTEMPORANEAS	9	70	23	10	11	39	10	9	2	21	8	4	216
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>175</b>	<b>281</b>	<b>343</b>	<b>236</b>	<b>271</b>	<b>320</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>279</b>	<b>258</b>	<b>279</b>	<b>283</b>	<b>3338</b>
	TOTAL REGISTROS 1626						TOTAL REGISTROS 1712						
<b>TOTAL PQR'S REGISTRADAS 3338</b>													

En esta relación se logra ver la información registrada dentro del sistema Orfeo, donde se gestionaron de manera oportuna 1819 requerimientos o solicitudes.

Por otra parte 1303 comunicaciones no requieren respuesta (NRR) y se registraron como comunicaciones pendientes o con respuesta extemporánea 216, para un total de 3338 registros.

## 6. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el año 2022 se generaron por parte de otras entidades del Nivel central un total de 60 traslados por Competencia a temas relacionados con la entidad, según la siguiente relación.

TRASLADOS POR COMPETENCIA	
PERIODO	No. Traslados
JULIO	8
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

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



**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](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)





## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los seguimientos y controles establecidos desde el área de atención al Ciudadano se recomienda seguir realizando controles de PQR'S desde los encargados de las diferentes direcciones con el fin de hacer más efectivo el tiempo de respuesta, dado que aunque se responden las solicitudes en algunos casos no se realiza dentro de los términos de Ley.

- 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.
- Gestionar la Finalización del documento de manera oportuna y acorde con la fecha de radicación del mismo.

Cordialmente;

**Andrea Viviana Bernal**  
Profesional Universitario  
Área de atención al Ciudadano

Proyectó: [Andrea Viviana Bernal] – [Oficina Asesora de Planeación]  
Revisó: [Fernanda Rodríguez Cuevas] – [Jefe Oficina Asesora de Planeación]  
Archivar expediente/Tema en: Gestión 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](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER 628578