



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF

PRIMER SEMESTRE 2024

(01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024)

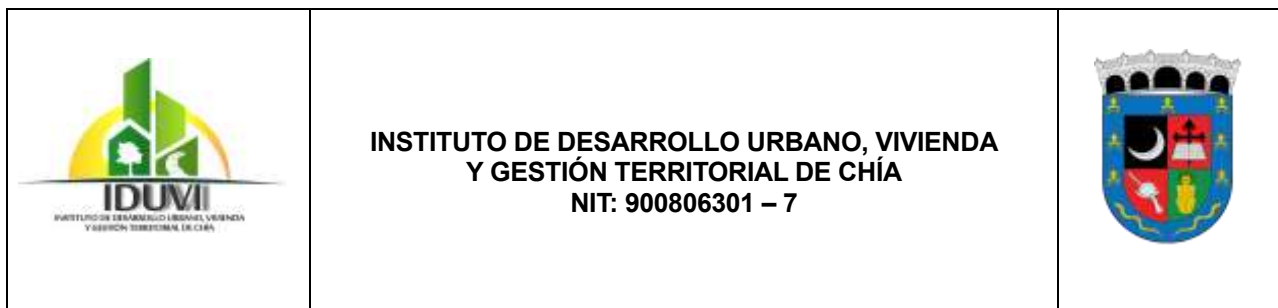
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

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





Contenido

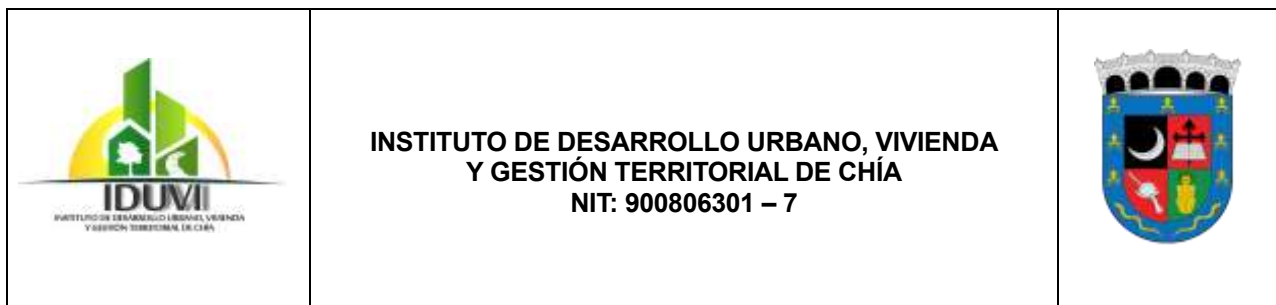
Contenido.....	2
Presentación.....	4
Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos.....	4
Tabla No. 1. Términos de atención - Ley 1755 de 2015.....	5
Alcance del informe.....	5
Objetivo.....	5
Canales de Atención.....	6
Lineamientos Procedimiento de PQRSDf.....	7
Consolidado PQRSDf I Semestre 2024.....	8
Grafica No. 1. Cantidad de PQRSDf recibidas.....	8
Grafica No. 2. Valor porcentual PQRSDf.....	9
Comparativo I Trimestre 2024 y II Trimestre 2024 en cuanto a cantidad Radicaciones.....	10
Grafica No. 3. Comparativo I Trimestre 2024 y II Trimestre 2024 PQRSDf.....	10
Canales de Recepción de PQRSDf.....	12
Grafica No. 4. Medio de recepción de PQRSDf 2024.....	12
Tabla No. 2. Cantidad de solicitudes recibidas.....	13
Asignación de PQRSDf a todas las dependencias.....	14
Tabla No. 3. Asignación de PQRSDf por área responsable.....	14
Tabla No. 4. Comparativo PQRSDf en el I y II trimestre 2024.....	15
Comparativo:.....	16

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





Gestión y cumplimiento dado por tipo de respuesta	17
Distribución de PQRSDf por Tipo y Mes	17
Tabla No. 5. Tipos PQRSDf I semestre 2024.	19
Tipos de PQRSDf recibidos.....	20
Oportunidad en las respuestas de PQRSDf	20
Tabla No. 6. Tipos PQRSDf I semestre 2024.	21
Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)	23
Grafica No. 5. Tiempo Promedio de Respuesta Solicitudes Generales I Semestre 2024	24
Grafica No. 6. Tiempo Promedio de Respuesta Derechos de Petición I Semestre 2024.....	24
Traslados por Competencia	25
Distribución Mensual de Traslados por Competencia	26
Tabla No.7. Distribución Mensual de Traslados por Competencia	26
Conclusiones y Recomendaciones	27



Presentación

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía a través de la Oficina Asesora de Planeación y el Área de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, divulga el Informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf recibidas y atendidas, a través de los canales de atención establecidos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

El presente informe se elabora a partir de los datos que proporciona el Sistema de Información ORFEO, en el cual se registran todas las peticiones que recibió la entidad durante el primer semestre de 2024.

Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Los plazos y términos legales para el manejo de derechos de petición están regulados por la Ley 1755 de 2015, que establece los tiempos de respuesta obligatorios para las peticiones, quejas y reclamos. Esta ley define los marcos temporales específicos dentro de los cuales las entidades deben atender y resolver estos trámites.

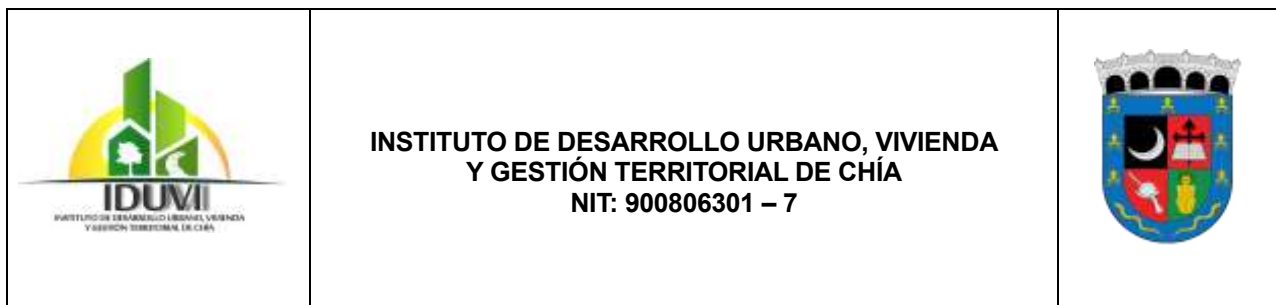
En nuestro sistema de gestión ORFEO, estos términos legales están socializados y son aplicados para garantizar el cumplimiento normativo. (Ver Tabla No. 1)

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





 Categoría Documental Términos Ley 1755 de 2015	
Consulta	30
Denuncia	15
No competencia	5
Petición de Información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de Copias	10
Sugerencia	15
Felicitación	15

Tabla No. 1. Términos de atención - Ley 1755 de 2015

Alcance del informe

El informe analiza la gestión de las PQRDSF y las orientaciones generales atendidas por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía durante el periodo comprendido entre el (01) de enero al treinta (30) de junio del 2024.

Objetivo



Informar a la dirección del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía y a la ciudadanía y grupos de valor las estadísticas relacionadas con la gestión de las (PQRDSF) presentadas a través de los canales de atención dispuestos por el IDUVI.

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



 <p>IDUVI INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</p>	<p>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7</p>	
--	---	--

Canales de Atención

	<p>Canal Presencial</p> <p>Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua en la Carrera 8 N° 14 -20 c.c. Plaza Madero oficina. 301-307.</p>
	<p>Buzón de Sugerencias.</p> <p>Ubicado en la en la Carrera 8 N° 14 -20 c.c. Plaza Madero oficina. 301-307.</p>
	<p>Canal Telefónico</p> <p>8844398 – 8844708</p>
	<p>Canal Virtual</p> <p>Página WEB: www.iduvichia.gov.co Correo electrónico: contactenos@iduvichia.gov.co</p>
	<p>Redes Sociales</p> <p>Facebook: https://www.facebook.com/iduvichia Instagram: https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube: https://www.youtube.com/channel/UC</p>

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

Teléfono: 8844398 - 8844708

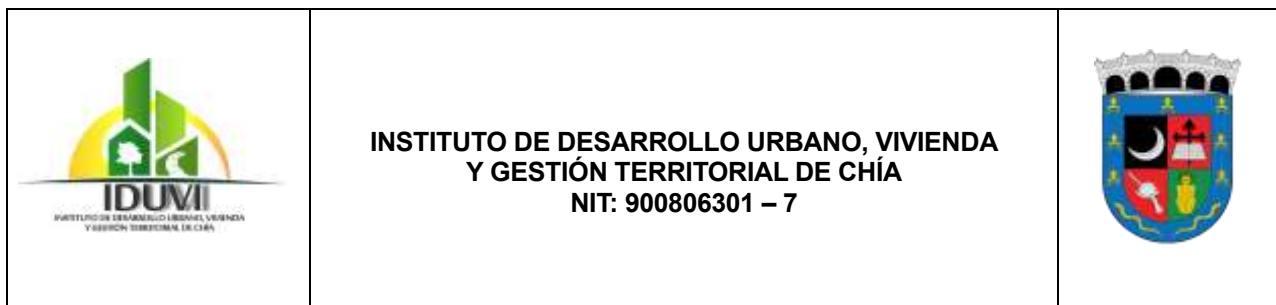
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co

Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578





Lineamientos Procedimiento de PQRSDF

- **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).
- **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.
- **Felicitación:** Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad.

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

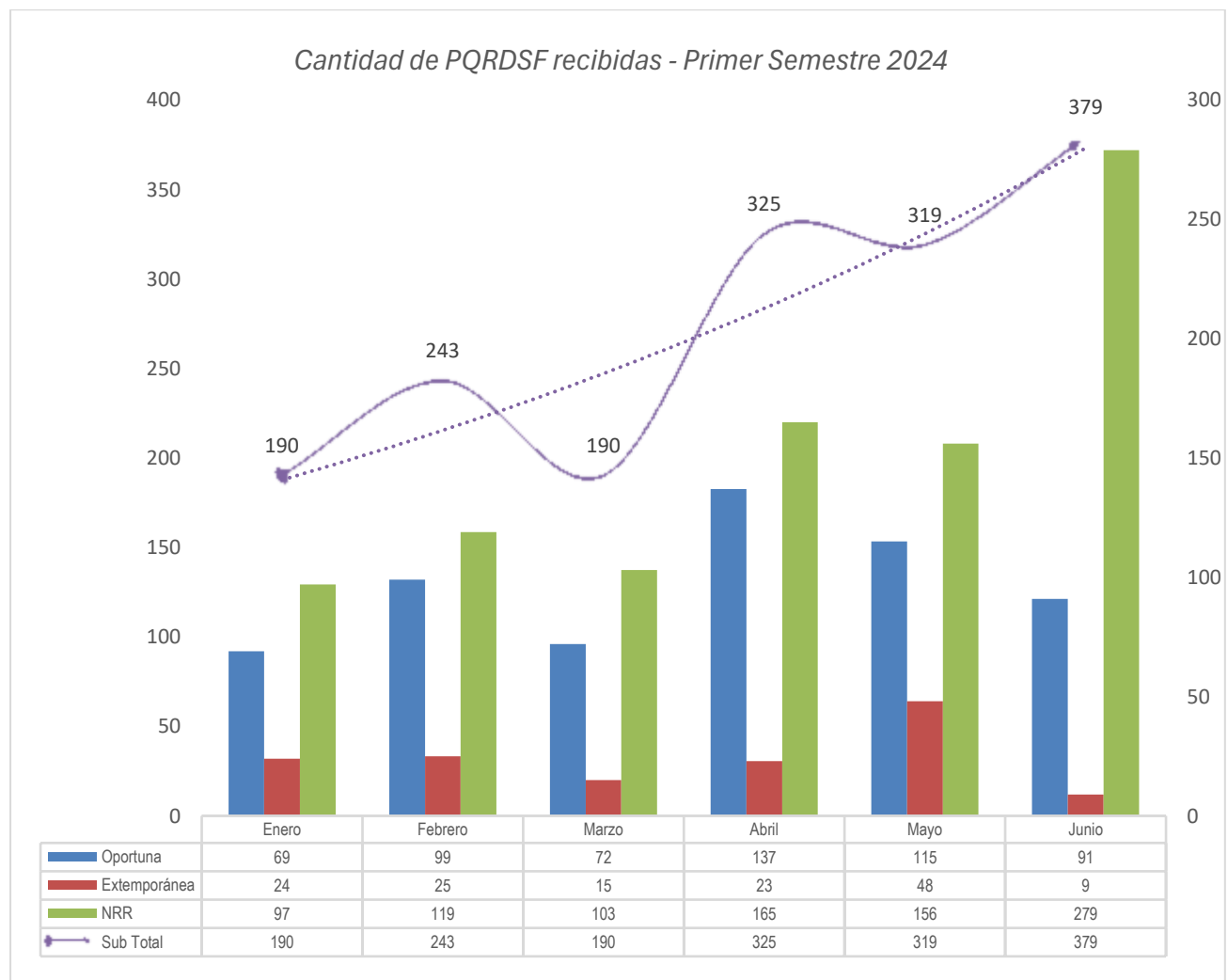


SC-CER 628578



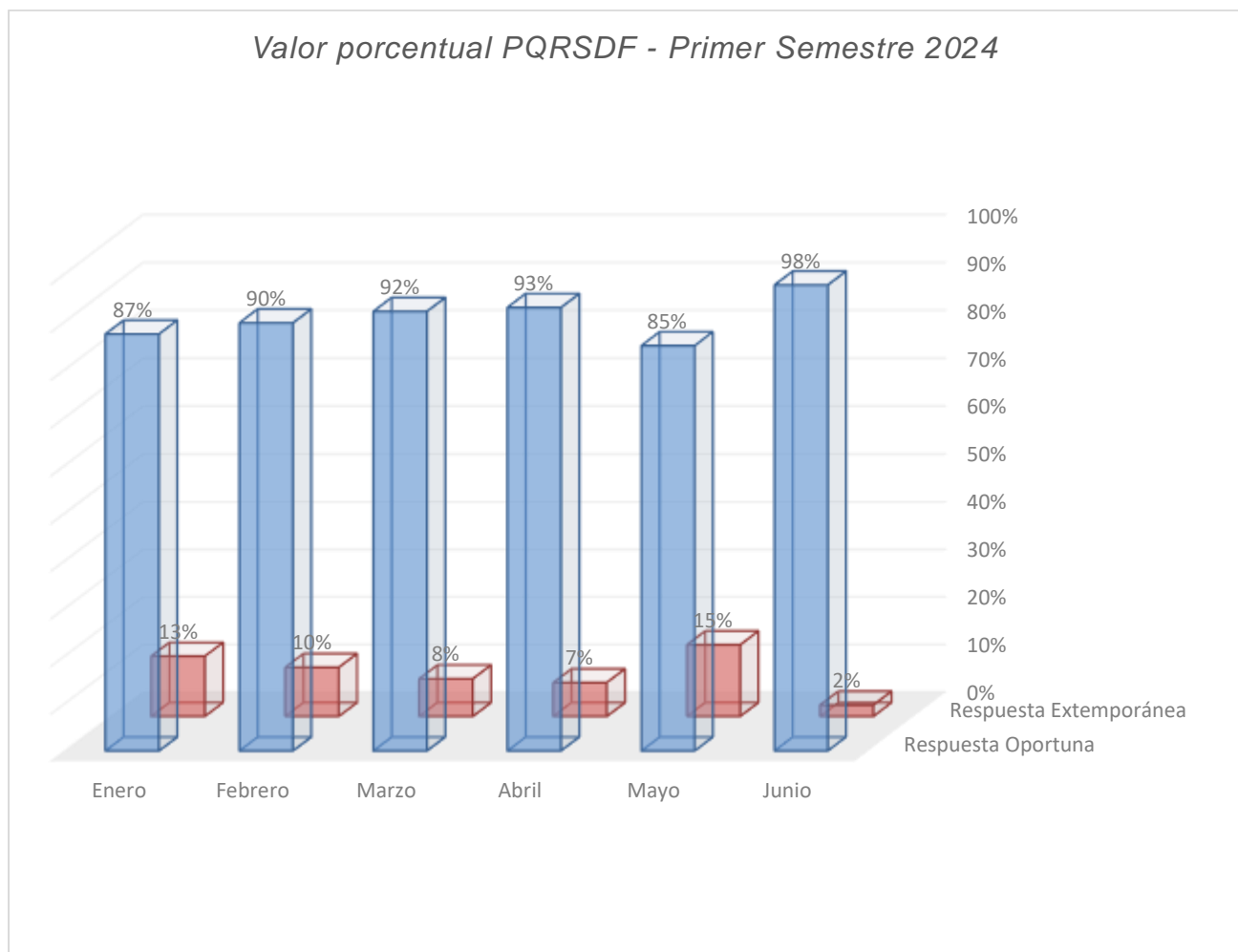
Consolidado PQRDSF I Semestre 2024

A continuación, se presenta el registro de los requerimientos recibidos durante el primer semestre del año 2024, desglosado por mes, incluyendo tanto la cantidad total Grafica No. 1 como el porcentaje correspondiente Grafica No. 2.



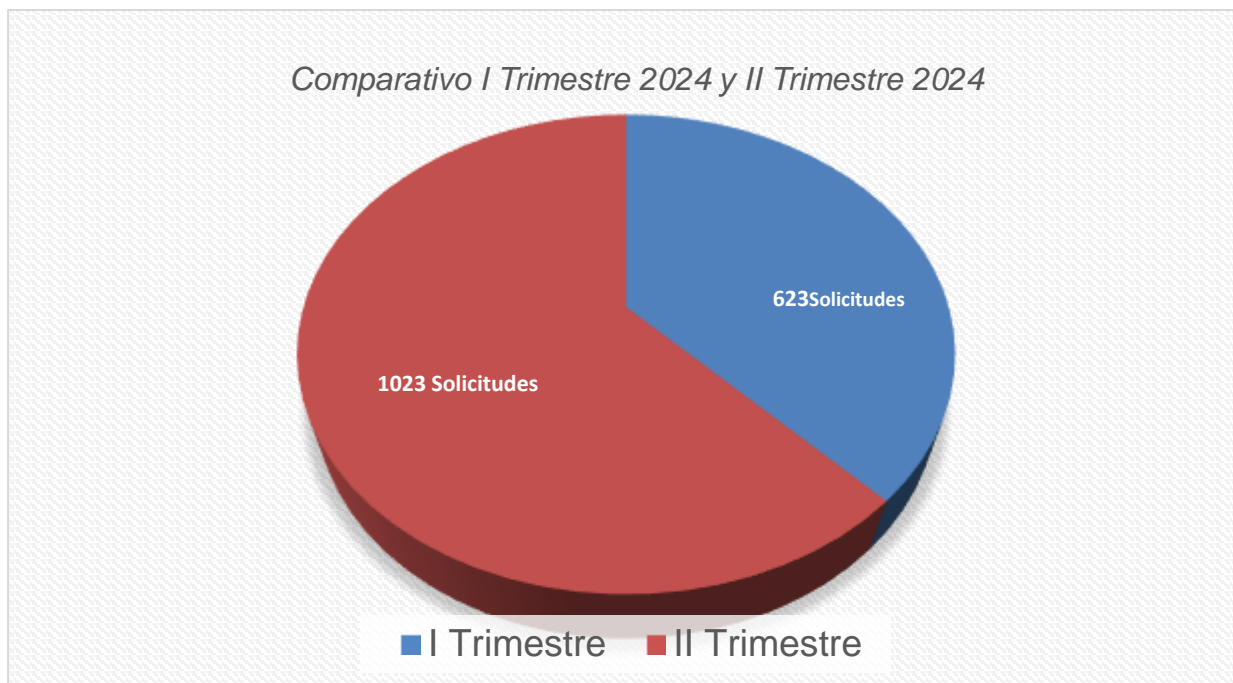
Grafica No. 1. Cantidad de PQRDSF recibidas.

A continuación, se presenta el porcentaje de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas durante el primer semestre de 2024. El porcentaje de respuestas oportunas se calcula combinando las respuestas categorizadas como "No Requiere Respuesta" (NRR) y las respuestas dentro del plazo establecido (Oportunas), tal como se detalla en la Tabla No. 2: Cantidad de Solicitudes Recibidas.



Grafica No. 2. Valor porcentual PQRSDF

Comparativo I Trimestre 2024 y II Trimestre 2024 en cuanto a cantidad Radicaciones
A continuación, se presenta el registro de los requerimientos recibidos durante el primer y segundo trimestre del año 2024.



Grafica No. 3. Comparativo I Trimestre 2024 y II Trimestre 2024 PQRSDF

De acuerdo con los datos, se registró un incremento en el número de solicitudes durante el segundo trimestre, con un total de 1,023 solicitudes, lo que representa el 62.15% del total de solicitudes para el período analizado. En comparación, el primer trimestre presentó 623 solicitudes, equivalentes al 37.85% del total. Este aumento en el volumen de requerimientos del primer al segundo trimestre representa un incremento del 64.21% que equivalen a 400 solicitudes. Este aumento notable refleja una variación significativa en la demanda de atención entre los dos trimestres.

 <p>IDUVI INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</p>	<p>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7</p>	
--	---	--

El cálculo anteriormente descrito fue calculado con la siguiente formula:

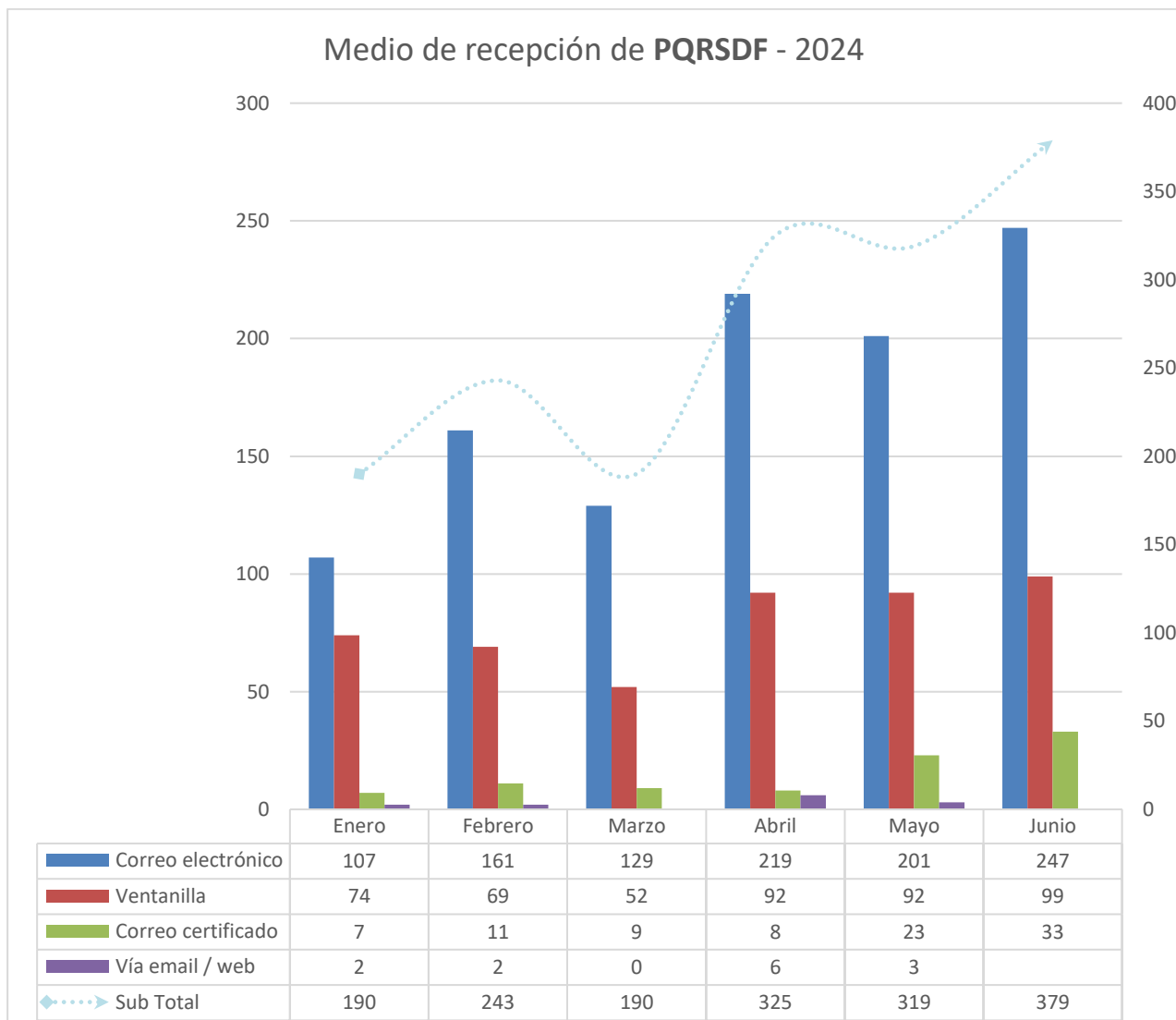
$$\text{Incremento (\%)} = \left(\frac{\text{Requerimientos II Trimestre} - \text{Requerimientos I Trimestre}}{\text{Requerimientos I Trimestre}} \right)$$

Sustituyendo los valores:

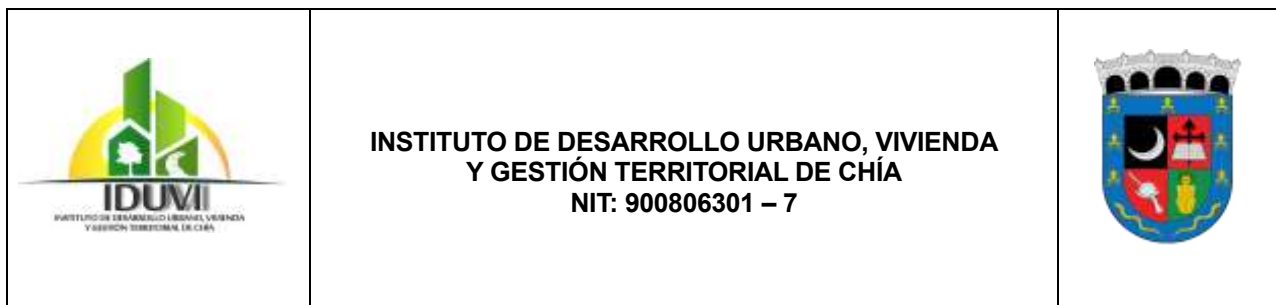
$$\text{Incremento (\%)} = \left(\frac{1023 - 623}{623} \right) \times 100 \approx 64.4\%$$

Canales de Recepción de PQRSDF

Durante el primer semestre de 2024, las comunicaciones catalogadas como PQRSDF se recibieron de la siguiente forma.



Grafica No. 4. Medio de recepción de PQRSDF 2024



Durante el primer semestre de 2024, el 64.64% de los requerimientos recibidos se gestionaron a través del canal virtual habilitado por la entidad, específicamente el correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co. El canal de Ventanilla de Atención contribuyó con el 29.04% de los requerimientos, mientras que el Correo Certificado representó el 5.53% y el canal web, el 0.79%. Esto demuestra que el correo electrónico sigue siendo el canal virtual preferido por la ciudadanía para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Ver Tabla No. 2

Medio de recepción	I Semestre	%
Correo certificado	91	5,53%
Correo electrónico	1064	64,64%
Ventanilla	478	29,04%
Vía email / web	13	0,79%
Total	1646	100%

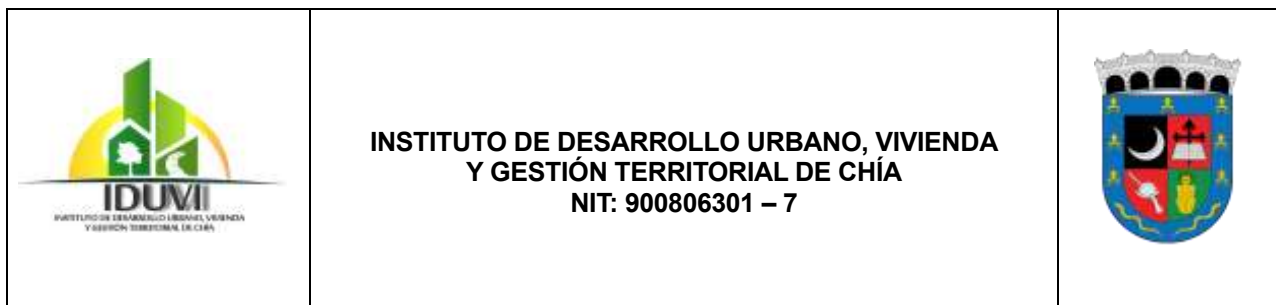
Tabla No. 2. Cantidad de solicitudes recibidas.

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





Asignación de PQRSDf a todas las dependencias

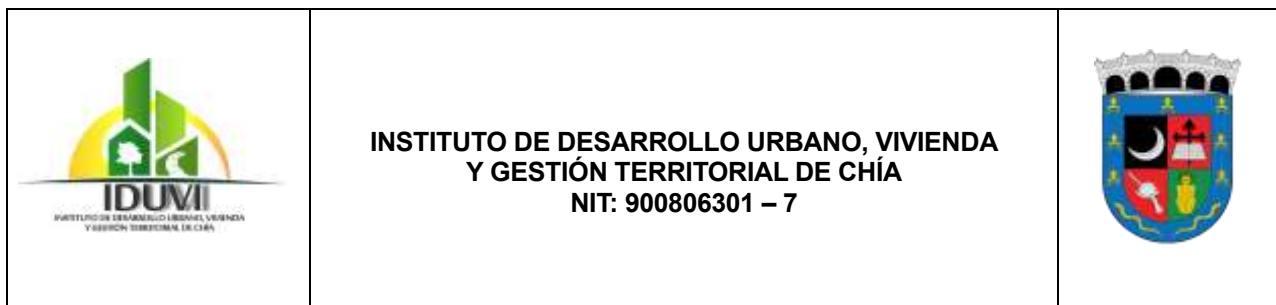
A continuación se detalla la distribución mensual de PQRSDf entre las diferentes áreas, reflejando el total acumulado para el primer semestre de 2024; Asignadas a las 18 dependencias principales que responden directamente al ciudadano.

Área Responsable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	I Semestre
Área de Asuntos Jurídicos	26	59	37	64	61	114	361
Subgerencia de Desarrollo	24	46	31	45	45	32	223
Área de Recursos Humanos	28	15	14	88	33	15	193
Área de Servicios Administrativos	26	34	19	53	39	13	184
Área de Gestión Inmobiliaria	14	32	26	18	30	30	150
Subgerencia Administrativa y Financiera	3	5	13	4	13	85	123
Área de Vivienda y Hábitat	15	11	9	23	30	32	120
Área de Contratación	25	20	8	-	-	-	53
Área de Espacio Público	2	3	3	3	26	13	50
Gerencia	3	1	8	4	13	17	46
Área de Gestión Social	-	1	6	10	7	13	37
Área de Contabilidad	7	8	5	3	1	5	29
Área de Jurisdicción Coactiva	6	2	1	1	12	1	23
Área de Tesorería	1	4	4	2	5	7	23
Oficina de Control Interno	7	1	1	3	2	1	15
Oficina Asesora de Planeación	1	-	4	3	-	-	8
Área de Presupuesto	1	1	1	1	-	-	4
Área de Gestión Documental	1	-	-	-	2	1	4
Subtotal	190	243	190	325	319	379	-
Total							1,646

Tabla No. 3. Asignación de PQRSDf por área responsable.

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





Realizando una comparación entre el primer y segundo semestre de 2024, se observa la siguiente distribución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) asignadas a las áreas responsables:

Área Responsable	I Trimestre	II Trimestre	I Semestre
Área de Asuntos Jurídicos	122	239	361
Subgerencia de Desarrollo	101	122	223
Área de Recursos Humanos	57	136	193
Área de Servicios Administrativos	79	105	184
Área de Gestión Inmobiliaria	72	78	150
Subgerencia Administrativa y Financiera	21	102	123
Área de Vivienda y Hábitat	35	85	120
Área de Contratación	53	0	53
Área de Espacio Público	8	42	50
Gerencia	12	34	46
Área de Gestión Social	7	30	37
Área de Contabilidad	20	9	29
Área de Jurisdicción Coactiva	9	14	23
Área de Tesorería	9	14	23
Oficina de Control Interno	9	6	15
Oficina Asesora de Planeación	5	3	8
Área de Presupuesto	3	1	4
Área de Gestión Documental	1	3	4
Subtotal	623	1023	
Total			1646

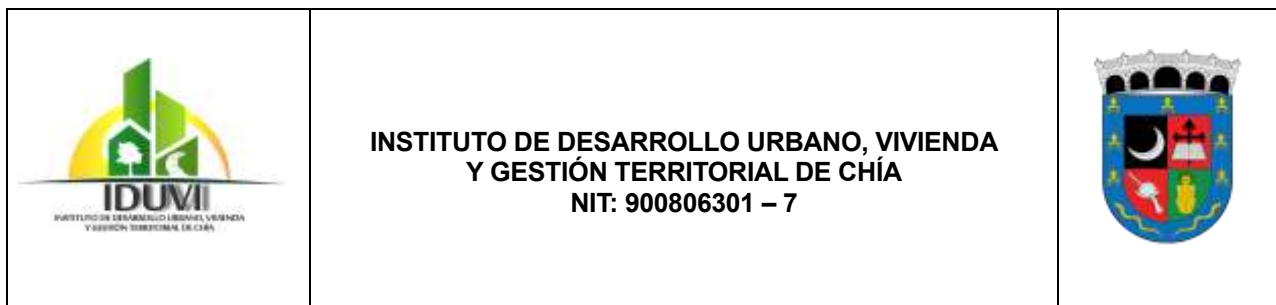
Tabla No. 4. Comparativo PQRSDF en el I y II trimestre 2024.

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





Comparativo:

En el análisis de la tabla N° 5 que muestra las peticiones o solicitudes del primer y segundo trimestre del año, observamos comportamientos diversos entre las áreas en términos de incremento porcentual de solicitudes gestionadas. El Área de Espacio Público y la Subgerencia Administrativa y Financiera destacan por sus incrementos más notables, con crecimientos del 80.95% y 79.41%, respectivamente, indicando una mejora significativa en su capacidad de gestión. El Área de Recursos Humanos y el Área de Vivienda y Hábitat también mostraron incrementos notables del 58.09% y 58.82%, lo que refleja un aumento considerable en la atención a solicitudes. En contraste, el Área de Contabilidad, la Oficina de Control Interno y el Área de Presupuesto presentaron disminuciones negativas, con decrecimientos del -122.22%, -50.00% y -200.00%, respectivamente, sugiriendo una reducción en la gestión de solicitudes. El Área de Gestión Inmobiliaria tuvo el incremento más modesto con un 7.69%, mientras que el Área de Contratación mostro un caso a típico ya que en el primer trimestre ramito 53 solicitudes y en el segundo trimestre ninguna solicitud. Estos datos muestran la variabilidad en la cantidad de solicitudes asignadas a las diferentes áreas en parte debido a la rotación.

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




Gestión y cumplimiento dado por tipo de respuesta

A continuación, se presenta un análisis detallado de los tipos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidos en el primer semestre de 2024, de acuerdo con los términos de atención establecidos por la Ley 1755 de 2015 y los “Tipos” documentales definidos por el instituto.

Distribución de PQRSDF por Tipo y Mes

<i>Tipo de PQRSDF</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>I Se- mestre</i>
Comunicación oficial	84	110	94	94	139	82	603
No definido		2	6	8	35	172	223
Derecho de petición	15	26	14	28	25	69	177
Prestamos locativos	21	26	13	42	32		134
Concepto	5	13	18	27	23	12	98
Solicitud	7	11	6	13	10	1	48
Formato de solicitud de certificación laboral	11	5	8	13	8	2	47
Informe	10	2	5	10	13	2	42
Evidencia	8	17	3	5	2		35
Oficio de aceptación de nombramiento				28			28
Respuesta derecho de petición	2	3	3	11	3	3	25
Hoja de vida de la función pública				14	2	1	17
Vigilancia judicial	1	2	4	6	3	1	17
Informe de actividades	2	3	5	2	2	2	16
Acto administrativo				9	1		10
Respuesta comunicación oficial	2	2	2	2	1	1	10
Certificado de retención en la fuente	1	3	2			3	9
Informe técnico					1	6	7
Comunicación de renuncia	3			1	2		6
Formato de solicitud de vacaciones	3	1			1	1	6
Operaciones recíprocas convergencia	1	2		1	1		5

Licencias remuneradas o no remuneradas		1		2	1		4
Notificación personal	1	1		2			4
Traslado por competencia	1		1		1	1	4
Concepto de norma urbanística					1	2	3
Escritura pública			1			2	3
Fallo			1		1	1	3
Incapacidad y licencia médica	3						3
Libranzas		1	1			1	3
Retención en la fuente	2					1	3
Solicitud retiro de cesantías		2				1	3
Avalúo comercial				1		1	2
Certificación paz y salvo de cesiones tipo a - tesorería					1	1	2
Certificado de bien público	1	1					2
Certificado de tradición	1					1	2
Certificado laboral		1			1		2
Demanda del proceso	1	1					2
Factura		1			1		2
Levantamiento topográfico y/o registro topográfico					1	1	2
Notificación de nombramiento				2			2
Paz y salvo de impuesto predial municipal						2	2
Solicitud de información a tesorería			2				2
Tutela		1		1			2
Acta de comité de conciliación judicial		1					1
Acuerdo de pago de tesorería					1		1
Afiliación caja de compensación o certificado		1					1
Auto de traslado de excepciones	1						1
Certificado				1			1
Certificado de afectación vial						1	1

 <p>IDUVI INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</p>	<p>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7</p>	
--	---	--

Certificado de ingresos y retenciones por rentas de trabajo y pensiones	1						1
Citación a audiencia						1	1
Citación notificación personal		1					1
Comunicación solicitud de permiso laboral		1					1
Comunicado a la oficina de instrumentos públicos cobros coactivos	1						1
Concepto técnico	1						1
Concepto técnico de espacio público						1	1
Declaración extra proceso				1			1
Impugnación					1		1
Licencia de construcción					1		1
Licencia de modificación						1	1
Notificación					1		1
Notificación electrónica			1				1
Oficio persuasivo					1		1
Paz y salvo		1					1
Plano aprobado y/o su modificación						1	1
Recibo oficial impuesto predial						1	1
Relación de aportes y afiliaciones funcionarios					1		1
Solicitud de exámenes médico ocupacional				1			1
Solicitud elaboración de planos					1		1
Sub total	190	243	190	325	319	379	
Total							1646

Tabla No. 5. Tipos PQRSDFI semestre 2024.

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





Tipos de PQRSDf recibidos

El primer semestre de 2024 muestra una diversidad en las solicitudes gestionadas. La "Comunicación Oficial" es el tipo de solicitud más frecuente, representando el 36.6% del total, seguido por "No definido" con el 13.5% y "Derecho de Petición" con el 10.8%. Los datos revelan una variabilidad significativa en los tipos de solicitudes a lo largo de los meses, con picos notables en ciertos tipos como "Comunicación Oficial" y "No definido". El aumento en la cantidad de solicitudes de ciertos tipos, como "No definido", puede indicar la necesidad de clarificar y mejorar los procesos de clasificación y respuesta. La diversidad en las solicitudes también sugiere que las áreas responsables deben ajustar sus procedimientos y prioridades para gestionar eficientemente los distintos tipos de PQRSDf.

Oportunidad en las respuestas de PQRSDf

En el contexto de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf), la eficiencia y efectividad en la respuesta a estos requerimientos son fundamentales para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento normativo. Las PQRSDf no solo reflejan las inquietudes y necesidades de la población, sino que también constituyen un indicador crítico de la calidad del servicio público y de la transparencia administrativa.

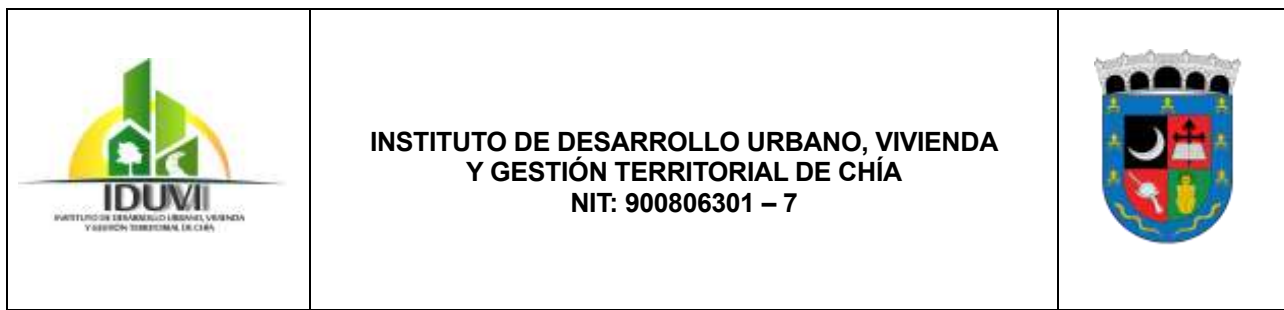
La siguiente tabla proporciona un desglose de las solicitudes gestionadas por cada área, detallando la cantidad y porcentaje de respuestas oportunas y extemporáneas.

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





Área	Oportunas	% Oportunas	Extemporáneas	% Extemporáneas
Área de Asuntos Jurídicos	335	92.80%	26	7.20%
Subgerencia de Desarrollo	215	96.41%	8	3.59%
Área de Recursos Humanos	187	96.89%	6	3.11%
Área de Servicios Administrativos	173	94.02%	11	5.98%
Área de Gestión Inmobiliaria	126	84.00%	24	16.00%
Subgerencia Administrativa y Financiera	123	100.00%	0	0.00%
Área de Vivienda y Hábitat	92	76.67%	28	23.33%
Área de Contratación	43	81.13%	10	18.87%
Área de Espacio Público	23	46.00%	27	54.00%
Gerencia	46	100.00%	0	0.00%
Área de Gestión Social	32	86.49%	5	13.51%
Área de Contabilidad	29	100.00%	0	0.00%
Área de Jurisdicción Coactiva	22	95.65%	1	4.35%
Área de Tesorería	23	100.00%	0	0.00%
Oficina de Control Interno	15	100.00%	0	0.00%
Oficina Asesora de Planeación	7	87.50%	1	12.50%
Área de Presupuesto	4	100.00%	0	0.00%
Área de Gestión Documental	4	100.00%	0	0.00%
Subtotal	1499		147	

Tabla No. 6. Tipos PQRSDF I semestre 2024.

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





La **Tabla No. 7** revela una distribución variada en la gestión de las solicitudes de PQRSDF durante el primer semestre de 2024. Los hallazgos clave incluyen:

- **Área de Asuntos Jurídicos** lidera en cantidad de solicitudes gestionadas, con un total de 361, destacando el impacto significativo del proyecto Villa Mercedes, que ha generado una alta cantidad de derechos de petición. La alta proporción de respuestas oportunas (92.80%) refleja un buen desempeño en esta área, aunque un pequeño porcentaje de respuestas extemporáneas (7.20%) sugiere áreas para posibles mejoras en tiempos de respuesta.
- **Subgerencia de Desarrollo y Área de Recursos Humanos** presentan un rendimiento sobresaliente en la gestión de solicitudes con tasas de respuestas oportunas de 96.41% y 96.89% respectivamente. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de una capacitación adicional en el uso de la herramienta ORFEO para mejorar aún más la eficiencia en la gestión de tiempos de respuesta.
- **Subgerencia Administrativa y Financiera y Área de Gestión Documental** destacan por su desempeño impecable con un 100% de respuestas oportunas, pero la baja cantidad de solicitudes gestionadas sugiere que estas áreas podrían beneficiarse de una revisión de procesos para maximizar su capacidad de respuesta.
- **Área de Espacio Público** muestra una tasa significativamente baja en respuestas oportunas (46.00%) con una alta proporción de respuestas extemporáneas (54.00%), indicando una necesidad urgente de revisar y optimizar sus procesos de gestión y tiempos de respuesta.

El **total de solicitudes gestionadas** durante el semestre (1646) muestra un volumen significativo de actividad, con un total de **147 respuestas extemporáneas**. Este dato resalta áreas potenciales para mejorar la eficiencia en la gestión de respuestas. En general las áreas deben revisar la clasificación y manejo de las solicitudes para mejorar la precisión y efectividad en la gestión de PQRSDF.

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





Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)

A continuación se mide la rapidez con la que se responde a peticiones, solicitudes etc. En todos los diversos contextos, como en solicitudes, informes, derechos de petición y cualquier tipo de atención al ciudadano que ingrese a la entidad. En esencia, calcula el tiempo medio que se tarda en proporcionar una respuesta desde que se recibe una solicitud hasta que se ofrece una solución o se proporciona una respuesta. Para calcularlo, se suman todos los tiempos de respuesta individuales y se divide el resultado entre el número total de solicitudes o peticiones. La fórmula general es:

$$TPR = \frac{\sum(\text{Tiempo de Respuesta Individual})}{\text{Número Total de Solicitudes}}$$

En los siguientes gráficos (5 y 6) se muestran estos tiempos en separando los requerimientos generales de los derechos de petición evidenciando que el tiempo promedio de respuesta para las solicitudes generales varía significativamente a lo largo del semestre. Se observa un aumento notable en el tiempo de respuesta en junio, alcanzando un promedio de 35.6 días, se destaca que el tiempo promedio de respuesta más bajo se registró en enero con 11.6 días, mientras que el promedio más alto se dio en junio.

En cuanto a el tiempo promedio de respuesta para los derechos de petición también muestra variabilidad, con un incremento significativo en junio a 28.6 días dado por la necesidad de solicitar ampliación de tiempo y por los múltiples derechos de petición similares que fueron radicados en el IDUVI y en otras entidades que a su vez realizaron los respectivos traslados por competencia (Proyecto villa mercedes).

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

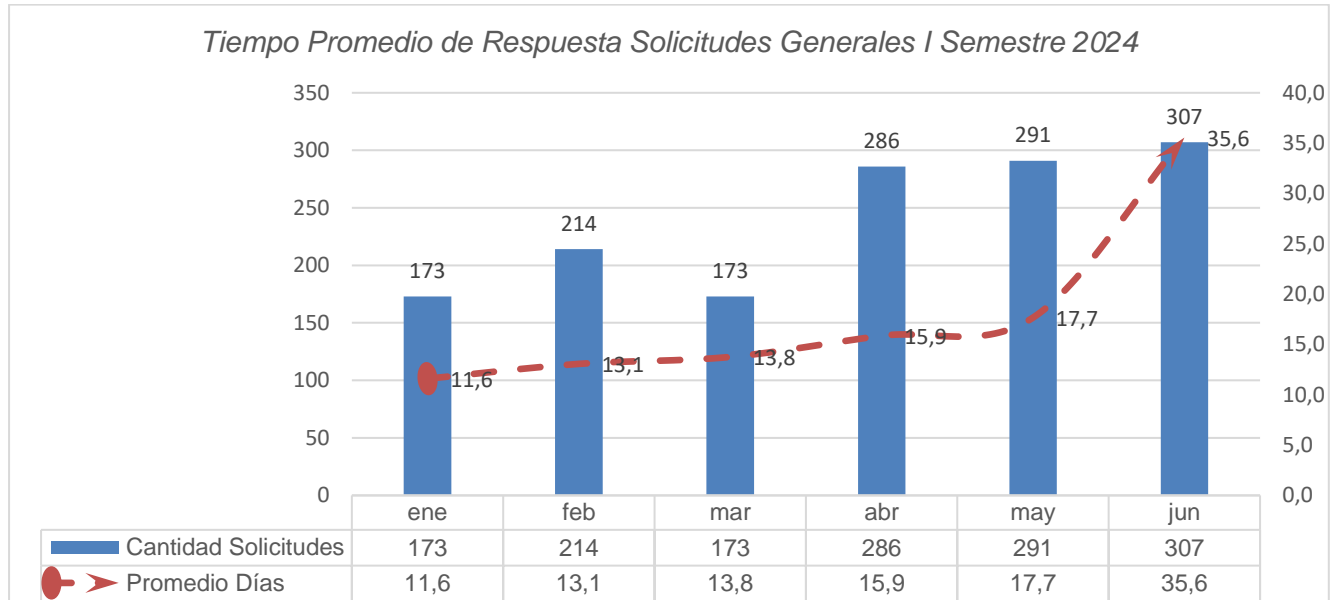


SC-CER 628578

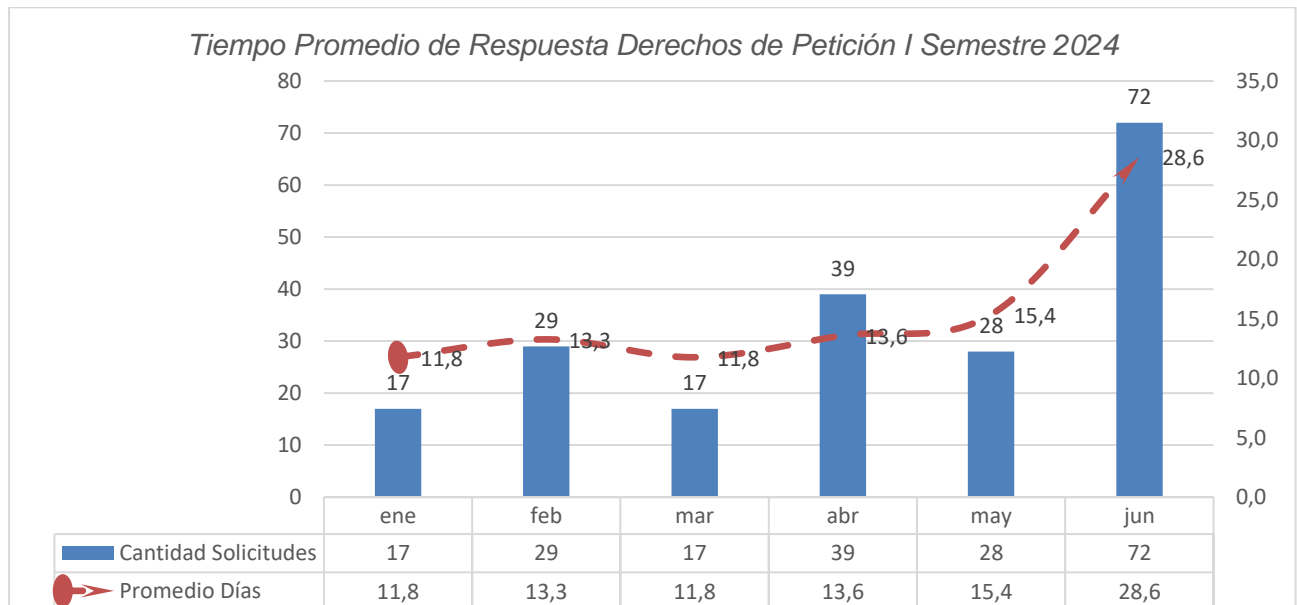




**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



Grafica No. 5. Tiempo Promedio de Respuesta Solicitudes Generales I Semestre 2024

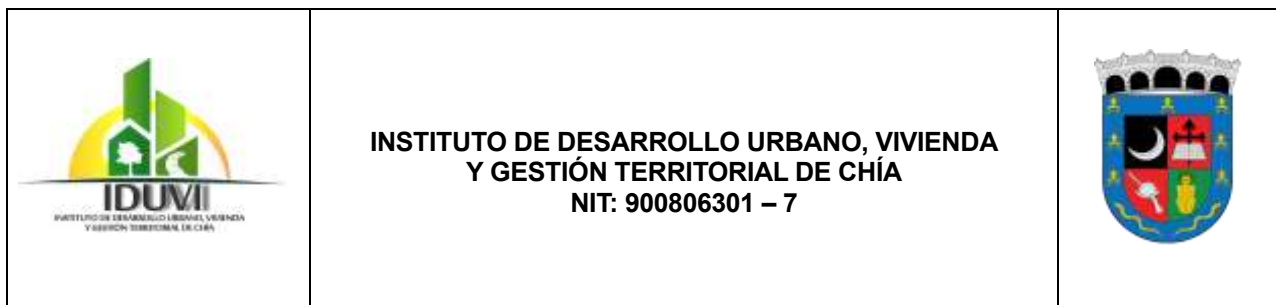


Grafica No. 6. Tiempo Promedio de Respuesta Derechos de Petición I Semestre 2024

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



Traslados por Competencia

Cuando el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía determina que una solicitud no corresponde a la competencia de su área, se procede a realizar un traslado por competencia. Este proceso garantiza que la solicitud sea dirigida al área adecuada para su resolución. El Instituto se compromete a informar al peticionario sobre el traslado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Además, se envía una copia del oficio remisorio al peticionario para su conocimiento.

Durante el primer semestre de 2024, se registraron un total de 111 traslados por competencia en la plataforma Orfeo. A continuación, se detalla el desglose mensual de estos traslados, indicando la cantidad y el área responsable del traslado:

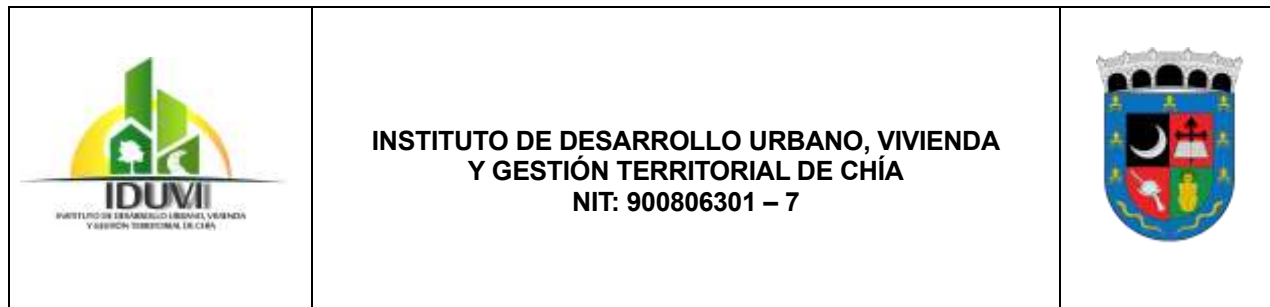
La siguiente tabla muestra como el Área de Asuntos Jurídicos ha manejado la mayor cantidad de traslados por competencia, con un total de 51 traslados. Esto puede deberse a la alta frecuencia con la que se presentan solicitudes que requieren de la participación de otras entidades, el Área de Gestión Inmobiliaria: Con 11 traslados, muestra una cantidad considerable, reflejando su rol en la gestión de solicitudes relacionadas con propiedades y bienes inmuebles también podemos ver otras áreas que aunque en menor medida también generan traslados por competencia a otras entidades, áreas como las de Servicios Administrativos, Espacio Público, Subgerencia de Desarrollo y Subgerencia Administrativa y Financiera.

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





Distribución Mensual de Traslados por Competencia

Periodo	Área de Asun- toses Jurídicos							Área de Gestión Administrativa		Área de Servicios Públicos		Área de Espacios Públicos		Área de Recursos Humanos		Área de Vivienda y Hábitat		Subgerencia Administrativa y Financiera		Subgerencia de Desarrollo		Área de Gestión Social		Gerencia		
	Número de Traslados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Enero	5	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Febrero	21	11	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-
Marzo	18	8	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-
Abril	16	6	1	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Mayo	28	9	-	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9	-	-	-	-	-	-	-
Junio	23	15	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	1	1	-	-	-	-
Total	111	51	11	10	9	2	1	5	20	1	1	1	1	5	20	1	1	5	20	1	1	1	1	1	1	1

Tabla No.7. Distribución Mensual de Traslados por Competencia

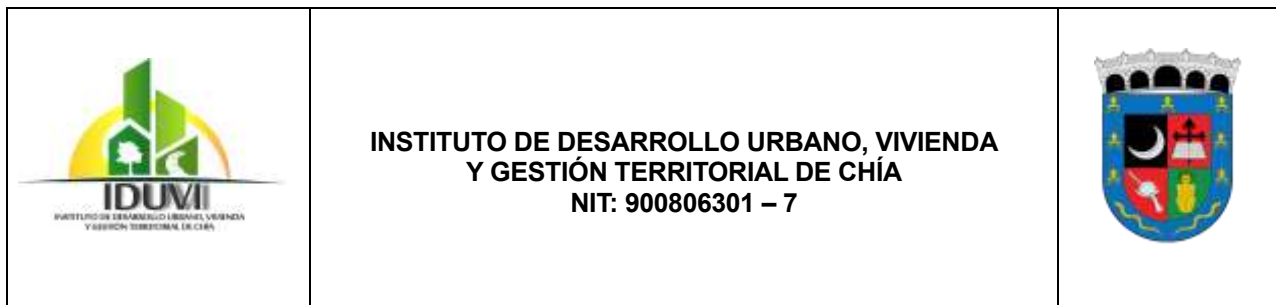
Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca

Teléfono: 8844398 - 8844708

E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co

Página Web: www.iduvichia.gov.co

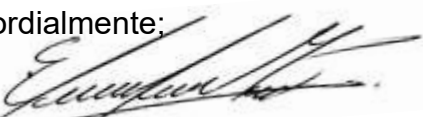




Conclusiones y Recomendaciones

- Se pudo observar variabilidad en el tiempo de respuesta esto sugiere que pueden existir cuellos de botella o desafíos operativos que afectan la capacidad de la entidad para responder de manera consistente y eficiente a todas las solicitudes.
- Se presentó un incremento en los tiempos de respuesta hacia el final del semestre, lo que coincide con el cambio del personal en la mayoría de las áreas del instituto lo que genera una comprensible disminución del tiempo de respuesta.
- Es importante revisar los procesos internos y considerar estrategias para optimizar la eficiencia operativa. Esto puede incluir la actualización del software ORFEO, la implementación de herramientas tecnológicas alternas y complementarias, la capacitación adicional del personal, y la mejora de los flujos de trabajo.
- El proceso de traslado por competencia se está llevando a cabo de manera efectiva, con la mayoría de los traslados gestionados dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, el incremento en ciertos meses, especialmente en mayo y junio, sugiere que puede haber fluctuaciones en la carga de trabajo o en la complejidad de las solicitudes.
- Continuar y optimizar el monitoreo continuo de las solicitudes para detectar tendencias y adaptar las estrategias de gestión en función de las necesidades cambiantes de la entidad.

Cordialmente:



Eduardo Mateus Camacho
Profesional Universitario
Área de atención al Ciudadano

Proyectó: – [Área de atención al Ciudadano]
Revisó: – [Oficina Asesora de Planeación]
Archivar expediente/Tema en: Gestión PQRS 2024.

Para INFORME DE GESTION

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

