



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

**PERIODO: JULIO A DICIEMBRE 2023**

## **ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Chía, Enero 15 de 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](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER 628578





## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR´S) SEGUNDO SEMESTRE 2023

### JUSTIFICACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, artículo 76: “(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

El Área de atención al Ciudadano presenta el Informe consolidado de las peticiones quejas reclamos y sugerencias - PQR´S recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, con la finalidad de determinar la oportunidad en las respuestas y la calidad en la atención frente al ciudadano, donde se cumplan los términos de Ley.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta los seguimientos realizados por el área de atención al Ciudadano de las comunicaciones allegadas a la entidad y registradas en el Sistema de Información y Gestión Documental ORFEO, donde se tienen en cuenta aspectos y tema de interés de la ciudadanía con relación a la gestión de PQR´S, remitidas a las diferentes dependencias para su respectiva atención. Así mismo se muestra su tipología y los tiempos de respuesta entre otros.

**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





## OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos oportunidad en el trámite y materialidad en cuanto a las respuestas del IDUVI a los derechos de petición que presentan los ciudadanos, las entidades públicas, privadas, así como los mecanismos para la recepción y respuesta de los mismos durante el segundo semestre 2023.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas de la IDUVI
  2. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.
  3. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
  4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por la funcionaria encargada de Atención al Ciudadano en la Gestión de PQRS en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior de la entidad.
- De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento de PQR'S se establecen 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).
  - 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.

**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

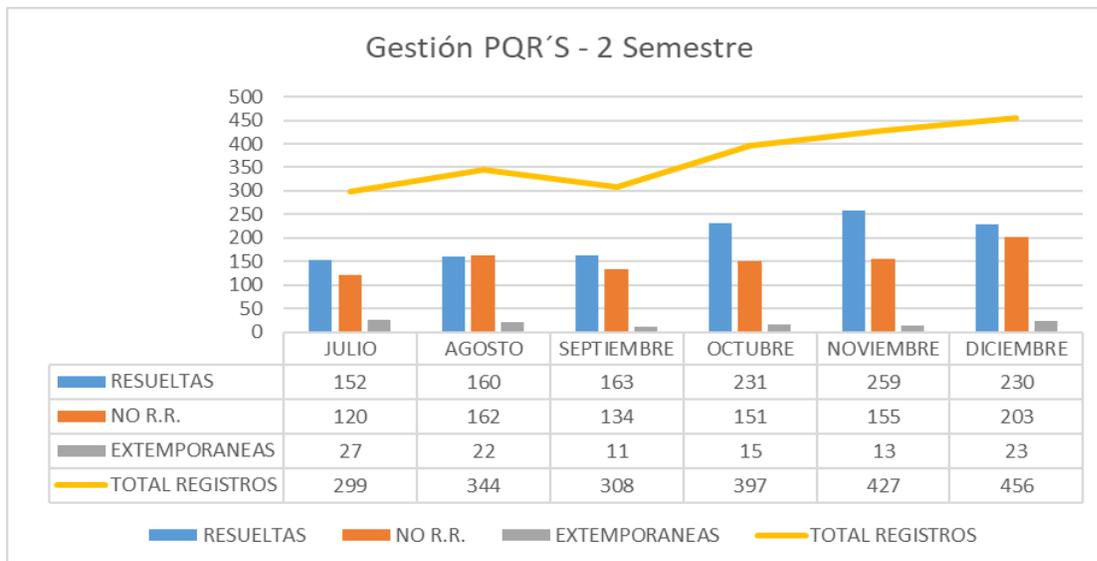


- Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

### 1. CONSOLIDADO PQR'S SEGUNDO SEMESTRE 2023

El siguiente es el registro de las distintas modalidades de requerimientos recibidos durante el segundo semestre del año 2023.

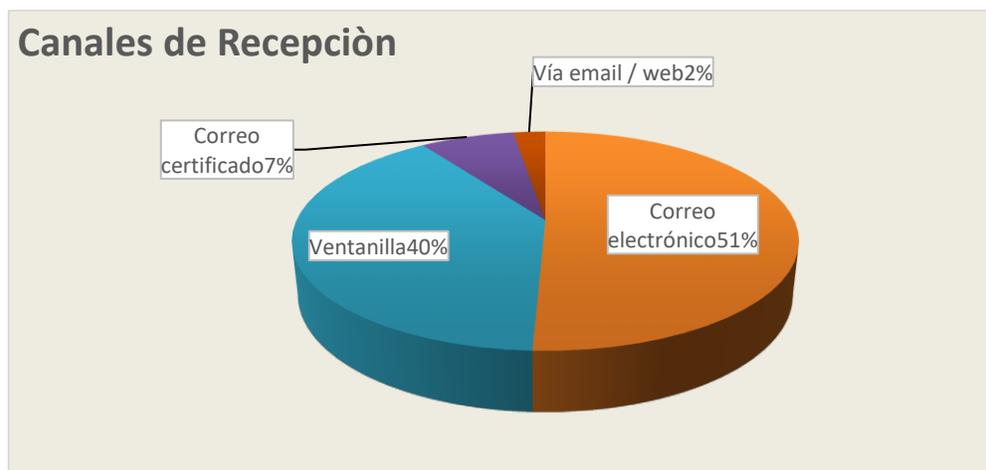
PQR'S	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RESUELTAS	152	160	163	231	259	230
NO R.R.	120	162	134	151	155	203
EXTEMPORANEAS	27	22	11	15	13	23
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>299</b>	<b>344</b>	<b>308</b>	<b>397</b>	<b>427</b>	<b>456</b>
<b>TOTAL REGISTROS 2231</b>						



## 2. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante el segundo semestre de 2023 se recibieron por los diferentes canales de la entidad un total de 2231, requerimientos, los cuales ingresaron por los distintos canales de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo electrónico	128	182	148	212	205	221	1096
Ventanilla	104	122	153	148	165	178	870
Correo certificado	52	25	8	22	48	56	211
Vía email / web	15	12	6	11	5	5	54
<b>TOTAL PQR RECIBIDAS</b>	<b>299</b>	<b>341</b>	<b>315</b>	<b>393</b>	<b>423</b>	<b>460</b>	<b>2231</b>

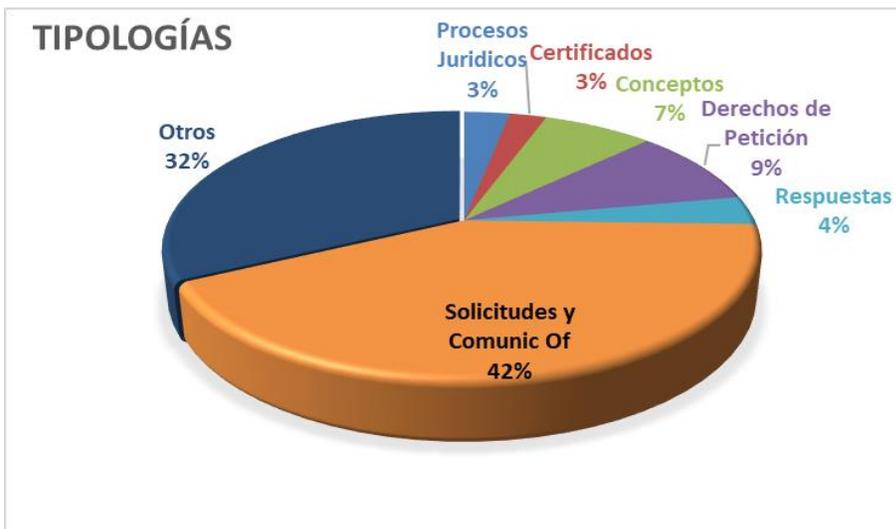


Del total de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2023, el 51% llegaron a través del canal virtual habilitado, Correo electrónico [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co). De igual manera se observó la participación del canal presencial, Ventanilla de atención con 40% y en menor medida el correo certificado con una participación del 7% 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. TIPOLOGIA DE SOLICITUDES REGISTRADAS

TIPO DE DOCUMENTOS	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Procesos Jurídicos	8	9	12	14	12	12	67
Certificados	8	9	16	9	8	4	54
Conceptos	23	26	23	38	31	21	162
Derechos de Petición	30	24	25	47	42	40	208
Respuestas	4	8	9	51	5	0	77
Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	114	124	125	135	202	242	942
Otros (Informes- Invitaciones etc.)	112	144	98	103	127	137	721
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>344</b>	<b>308</b>	<b>397</b>	<b>427</b>	<b>456</b>	<b>2231</b>



Durante el Segundo semestre 2023, se observó que, de los 2231 registros, los tipos de solicitudes más realizadas por parte de la ciudadanía son las comunicaciones oficiales con un (42%), seguido de otras solicitudes como son Invitaciones, facturas, facturas con un (32%), derechos de petición con un (9%), con un (7%) conceptos y en menor proporción tipologías como procesos jurídicos y solicitud de certificados con un porcentaje del 3%.

#### 4. TIEMPO DE RESPUESTA

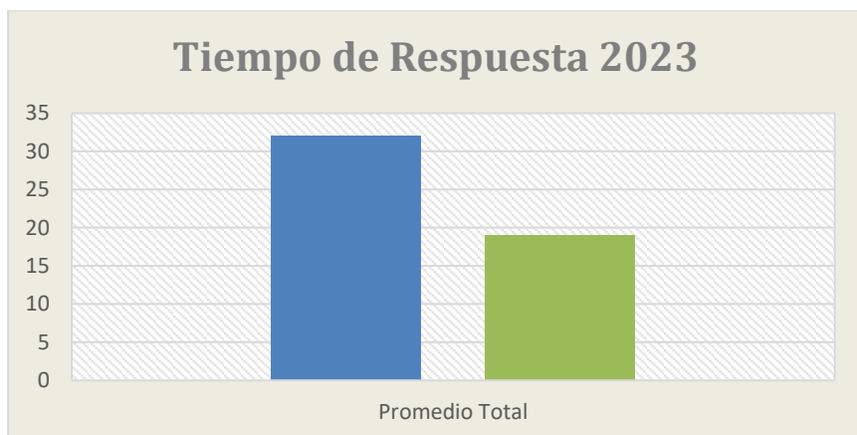
Durante el segundo semestre de 2023, el tiempo promedio de respuesta para comunicaciones

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO TOTAL
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA RE- QUERIMIENTOS GENERALES	18	16	15	16	14	12	15 días
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	16	18	12	15	12	14	14 días

generales fue de 15 días de gestión y el tiempo promedio de respuesta a Derechos de petición de 14 días.

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 durante la vigencia 2023.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO TOTAL
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA RE- QUERIMIENTOS GENERALES	62	38	112	22	47	16	18	16	15	16	14	12	32 días
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DERECHOS DE PETICION	28	22	27	22	15	18	16	18	22	18	12	14	19 días



Tiempo promedio total entre el primer y segundo semestre 2023.

## 5. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante este periodo se recibieron del nivel central a través del sistema Orfeo un total de 71 traslados por competencia de los distintos requerimientos que se registraron mes a mes.

A continuación, se relacionan:

TRASLADOS POR COMPETENCIA	
PERIODO	No. Traslados
JULIO	16
AGOSTO	17
SEPTIEMBRE	18
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	11
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

## 6. ASIGNACIÓN DE PQR'S A TODAS LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se presenta una tabla de PQR'S asignadas a las 13 dependencias principales que responden directamente al ciudadano durante el segundo semestre.

ÁREA RESPONSABLE	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Vivienda y Hab	23	25	20	22	106	112	308
Vivienda - Planos	4	0	0	1	0	0	5
Jurídica	57	60	54	84	66	57	378
G. Inmobiliaria	42	46	52	50	43	67	300
Sub G Ad y F	67	91	60	80	77	57	432
Servicios Administrativos	5	19	13	25	9	5	76
Contratación	46	49	50	51	63	105	364
Coactivos	1	2	1	0	2	4	10
Gerencia	0	5	2	4	8	10	29
Of Planea	13	3	8	14	10	4	52
G. Social	1	1	1	2	1	8	14
Espacio P.	39	43	47	63	42	27	261
C. Interno	1	0	0	1	0	0	2
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>299</b>	<b>344</b>	<b>308</b>	<b>397</b>	<b>427</b>	<b>456</b>	<b>2231</b>



De acuerdo con la información presentada en la figura anterior, donde se evidencia el registraron de 2.231 PQR'S en el segundo semestre, a continuación, se relacionan los requerimientos requerimientos asignados a cada una de las áreas durante la vigencia 2023.

PQR'S – ASIGNADAS 2023		
ÁREA RESPONSABLE	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE
Vivienda y Hábitat	244	308
Vivienda – Planos	8	5
Oficina Jurídica	248	378
Gestión Inmobiliaria	250	300
Sub G Ad y F	290	432
Servicios Administrativos	63	76
Contratación	179	364
Coactivos	9	10
Gerencia	19	29
Oficina de Planeación	46	52
Gestión Social	14	14
Espacio Público	195	261
Control Interno	9	2
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>1574</b>	<b>2231</b>

**Total 3805 PQR'S registradas vigencia 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



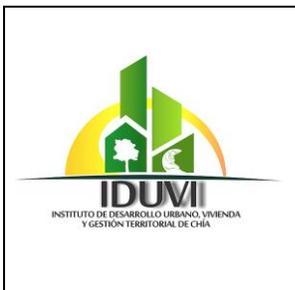
- **Asignación de PQR'S – vigencia 2023**



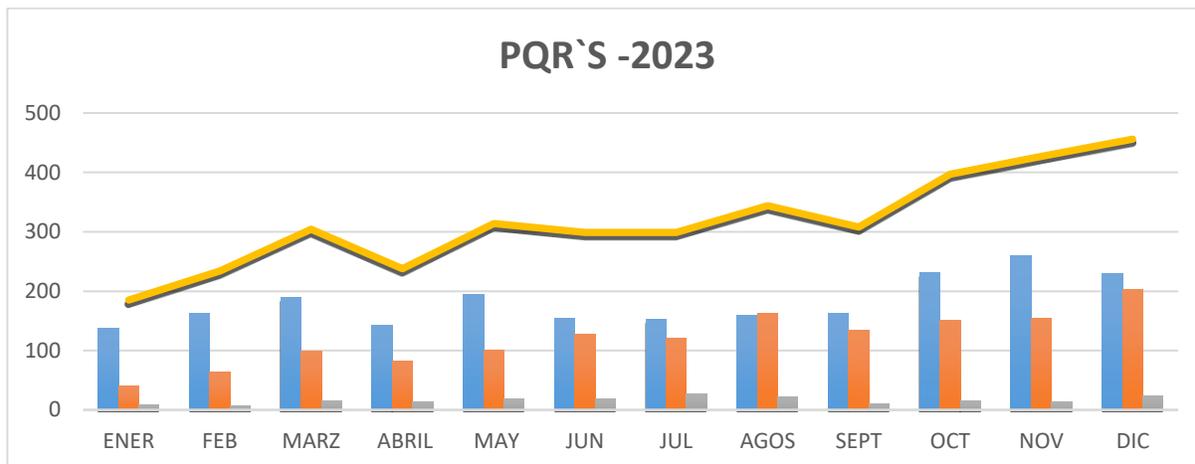
Las dependencias con mayor número de PQR'S atendidas durante la vigencia del 2023, fue el área de Subgerencia Administrativa y Financiera con 722 solicitudes, seguido de la oficina jurídica con 626 solicitudes, ver grafica.

**RESUMEN GESTIÓN DE PQR'S 2023**

PQR'S	ENER	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RESUELTAS	137	163	189	142	195	154	152	160	163	231	259	230	2175
NO R.R.	40	64	99	83	100	127	120	162	134	151	155	203	1438
EXTEMPORANEAS	8	7	16	13	19	18	27	22	11	15	13	23	192
<b>TOTAL REGISTROS</b>	<b>185</b>	<b>234</b>	<b>304</b>	<b>238</b>	<b>314</b>	<b>299</b>	<b>299</b>	<b>344</b>	<b>308</b>	<b>397</b>	<b>427</b>	<b>456</b>	<b>3805</b>
	<b>TOTAL REGISTROS 1574</b>						<b>TOTAL REGISTROS 2231</b>						



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



## RECOMENDACIONES

- 1 – Para todos los funcionarios revisar de manera diaria la bandeja de entrada ORFEO.
  - 2 - Tipificar (Ingresar TRD - Tabla de Retención documental de acuerdo con el proceso).
  - 3 - Al encontrar comunicaciones que sí requieren respuesta, se deben enlazar las comunicaciones de entrada con las de salida.
  - 4 - Para los funcionarios que tienen habilitado el Módulo de No requiere Respuesta (NRR), se debe usar en caso de invitaciones, agendamientos, respuestas, facturas, informes o en los casos que se requiera siempre y cuando se tenga la debida justificación.
- En el caso de NO contar con el MÓDULO se debe devolver al jefe Inmediato o quien haga las veces de jefe dentro del Sistema.

Reasignar en el tiempo inmediato si no es de competencia y contestar las peticiones oportunamente, dando cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente;

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

Proyectó: Andrea Viviana Bernal – [Oficina Asesora de Planeación]  
Archivar expediente/Tema en: Gestión PQR'S 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  
**Página Web:** www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578

