



INFORME SOLICITUDES QUEJAS O RECLAMOS PQRSDF

AÑO 2023 y PRIMER SEMESTRE 2024

(01 de enero de 2023 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





Tabla de contenido

Metodología	3
Muestra a evaluar.....	3
Suministro de información	3
Resultados Generales.....	4
Primer semestre 2023	4
Segundo semestre 2023	5
Primer semestre 2024	6
Canales de recepción.....	9
Conclusiones.....	10



El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, tiene como parte de su misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chía, Para lograrlo, se ha implementado el manejo de las solicitudes que realice la ciudadanía a través de la herramienta ORFEO.

Metodología

El área de Atención al Ciudadano es la dependencia responsable de recepcionar analizar y asignar las quejas y solicitudes recibidos a continuación se mostrará la tendencia cuantitativa de las PQRSDF durante el período del 1 de enero del 2023 al 30 de junio de 2024. Con el análisis de lo anteriormente enunciado el objetivo principal es la identificación de tendencias y áreas de mejora en la prestación de servicios, esto con el fin de optimizar la atención y fortalecer la participación ciudadana.

Posterior de llevar a cabo este análisis, se establecerá la metodología cualitativa donde se tendrán en cuenta los criterios que permitan evaluar las quejas y reclamos gestionando cada una de ellas de la forma más objetiva posible y dentro de la normatividad vigente.

Muestra a evaluar

El presente documento contiene información acerca de la gestión de las peticiones solicitudes 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 de 2023 al treinta (30) de junio del 2024.

Suministro de información

La fuente de información son los datos estadísticos suministrados por el sistema de gestión documental (ORFEO) que apoya la gestión y trazabilidad de los requerimientos.

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



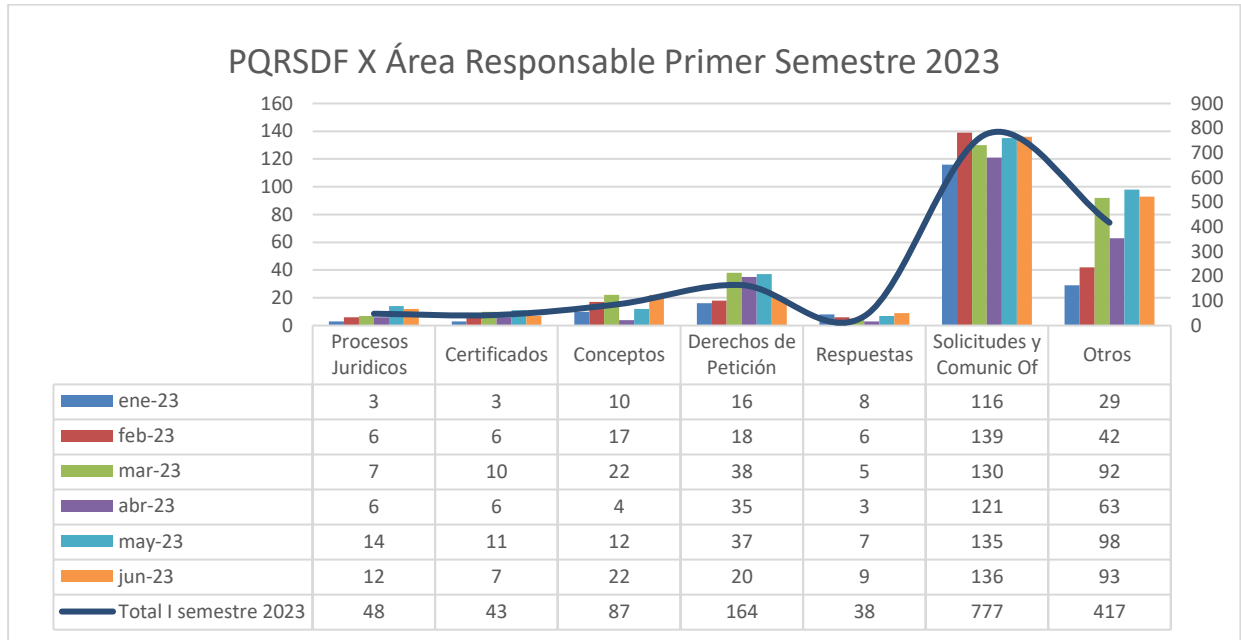
Resultados Generales

A continuación, se expone de forma detallada las cifras reportadas para proporcionar una visión más clara de la distribución y evolución de los casos a lo largo de los semestres evaluados así:

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 5504 PQRSDF. De estas, 1627 fueron recibidas durante el primer semestre del año 2023, mientras que 2231 se reportaron en el segundo semestre del mismo año. En el primer semestre de 2024, se contabilizaron 1646 PQRSDF adicionales.

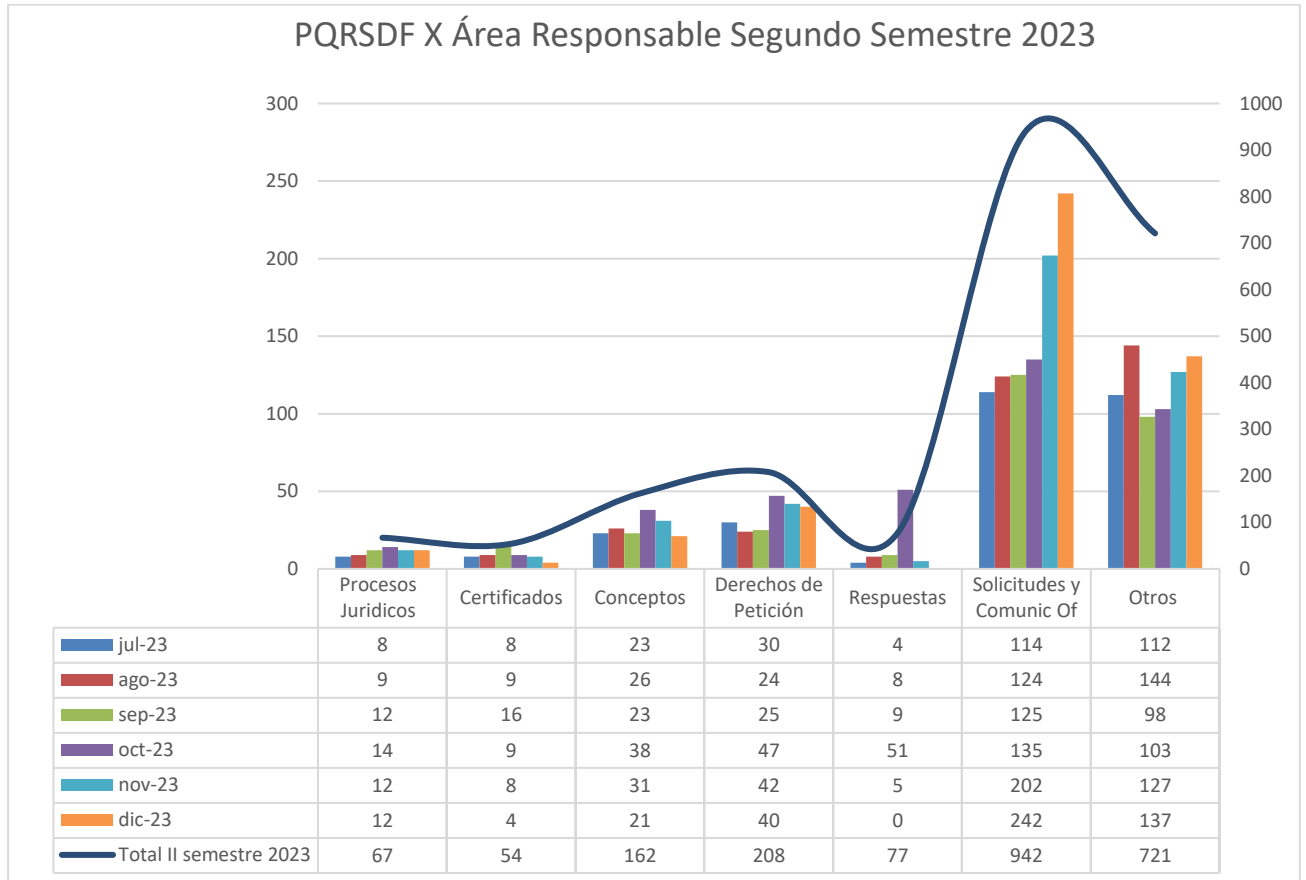
Primer semestre 2023

TIPO DE DOCUMENTOS	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Total I semestre 2023
Procesos Jurídicos	3	6	7	6	14	12	48
Certificados	3	6	10	6	11	7	43
Conceptos	10	17	22	4	12	22	87
Derechos de Petición	16	18	38	35	37	20	164
Respuestas	8	6	5	3	7	9	38
Solicitudes y Comunicaciones Of	116	139	130	121	135	136	777
Otros	29	42	92	63	98	93	417
TOTAL	185	234	304	238	314	299	1574



Segundo semestre 2023

TIPO DE DOCUMENTOS	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Total I semestre 2023	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total II semestre 2023
Procesos Jurídicos	3	6	7	6	14	12	48	8	9	12	14	12	12	67
Certificados	3	6	10	6	11	7	43	8	9	16	9	8	4	54
Conceptos	10	17	22	4	12	22	87	23	26	23	38	31	21	162
Derechos de Petición	16	18	38	35	37	20	164	30	24	25	47	42	40	208
Respuestas	8	6	5	3	7	9	38	4	8	9	51	5	0	77
Solicitudes y Comunic Of	116	139	130	121	135	136	777	114	124	125	135	202	242	942
Otros	29	42	92	63	98	93	417	112	144	98	103	127	137	721
TOTAL	185	234	304	238	314	299	1574	299	344	308	397	427	456	2231



Primer semestre 2024

Área Responsable	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	I Semestre
Área de asuntos jurídicos	26	59	37	64	61	114	361
Subgerencia de desarrollo	24	46	31	45	45	32	223
Área 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

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 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 gestión documental	1				2	1	4
Sub Total	190	243	190	325	319	379	1646
Total	1646						

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



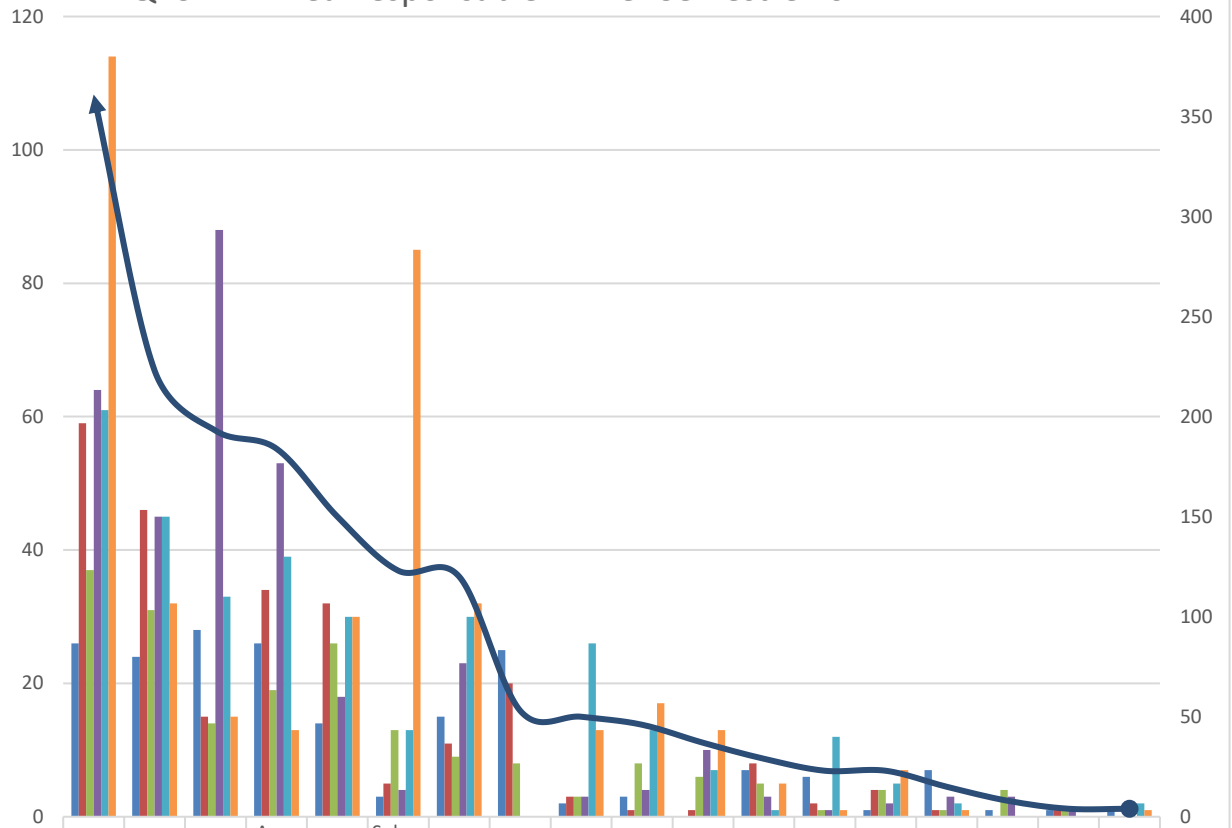
SC-CER 628578



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



PQRSDF X Área Responsable Primer Semestre 2024



	Area de asuntos jurídicos	Subgerencia de desarrollo	Area recursos humanos	Area de servicios administrativos	Area de gestión inmobiliaria	Subgerencia administrativa y financiera	Area de vivienda y habitación	Area de contratación	Area de espacio público	Gerencia	Area de gestión social	Area de contabilidad	Area de jurisdicción coactiva	Area de tesorería	Oficina de control interno	Oficina asesora de planeación	Area de presupuesto	Area gestión documental
ene-24	26	24	28	26	14	3	15	25	2	3		7	6	1	7	1	1	1
feb-24	59	46	15	34	32	5	11	20	3	1	1	8	2	4	1		1	
mar-24	37	31	14	19	26	13	9	8	3	8	6	5	1	4	1	4	1	
abr-24	64	45	88	53	18	4	23		3	4	10	3	1	2	3	3	1	
may-24	61	45	33	39	30	13	30		26	13	7	1	12	5	2			2
jun-24	114	32	15	13	30	85	32		13	17	13	5	1	7	1			1
← Semestre	361	223	193	184	150	123	120	53	50	46	37	29	23	23	15	8	4	4

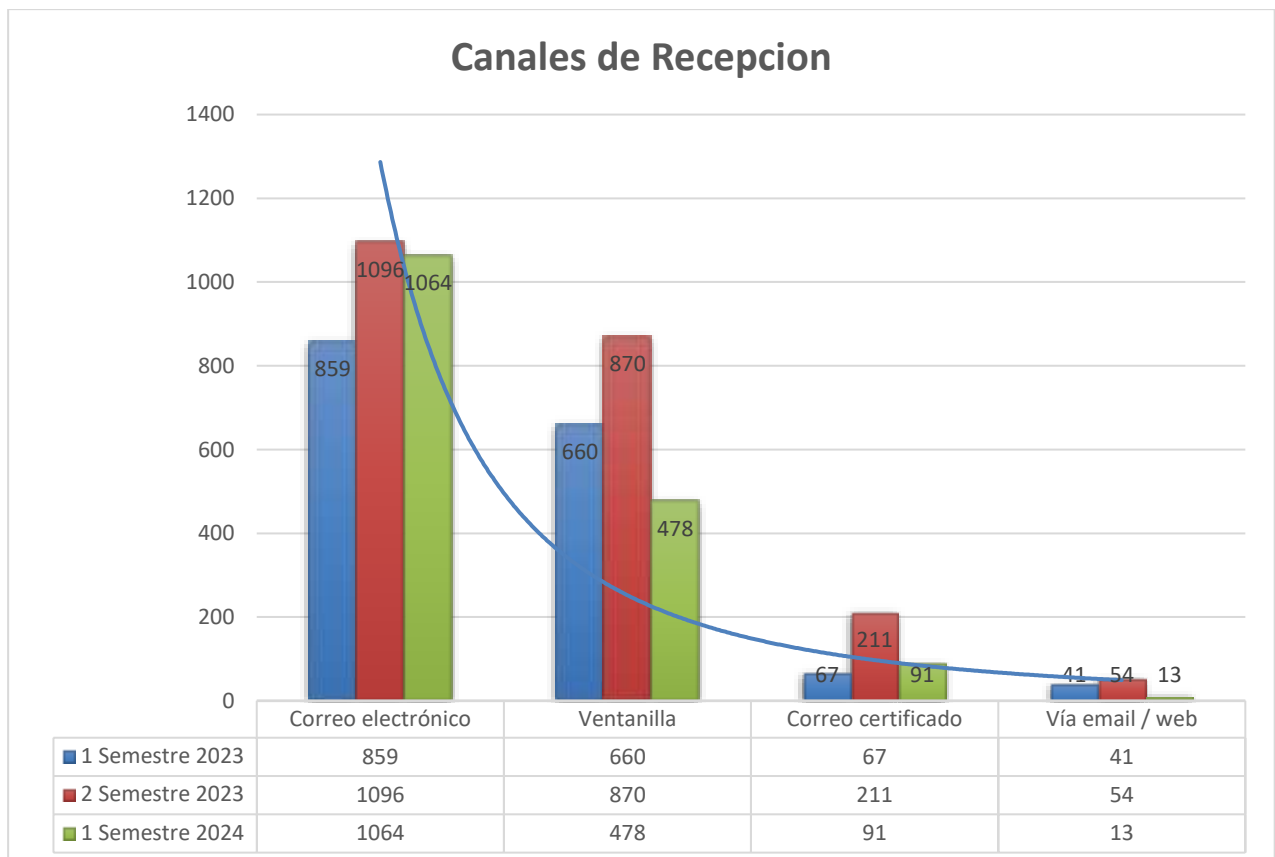
Dirección: Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307
Centro Comercial. Plaza Madero
Chía, Cundinamarca
Teléfono: 8844398 - 8844708
E-Mail: contactenos@iduvichia.gov.co
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578

Canales de recepción

MEDIO DE RECEPCION	1 SEMESTRE 2023	2 SEMESTRE 2023	1 SEMESTRE 2024
Correo electrónico	859	1096	1064
Ventanilla	660	870	478
Correo certificado	67	211	91
Vía email / web	41	54	13
TOTAL	1627	2231	1646





Conclusiones

Dada la información se establece:

En el primer semestre de 2023, se registraron un total de 1,574 documentos, distribuidos de la siguiente manera:

Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	49,36%
Otros	26,49%
Derechos de Petición	10,42%
Conceptos	5,53%
Procesos Jurídicos	3,05%
Certificados	2,73%
Respuestas	2,41%

En el segundo semestre de 2023, se generaron 2,231 documentos, con la siguiente distribución:

Solicitudes y Comunicaciones Oficiales	42,22%
Otros	32,32%
Derechos de Petición	9,32%
Conceptos	7,26%
Procesos Jurídicos	3,00%
Certificados	2,42%
Respuestas	3,45%

Para el año 2024, se implementó un nuevo enfoque en la medición de solicitudes, clasificándolas en distintas áreas de la siguiente manera:

- ✓ Área de Asuntos Jurídicos
- ✓ Subgerencia de Desarrollo
- ✓ Área de Recursos Humanos
- ✓ Área de Servicios Administrativos

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 de Gestión Inmobiliaria
- ✓ Subgerencia Administrativa y Financiera
- ✓ Área de Vivienda y Hábitat
- ✓ Área de Contratación
- ✓ Área de Espacio Público
- ✓ Gerencia
- ✓ Área de Gestión Social
- ✓ Área de Contabilidad
- ✓ Área de Jurisdicción Coactiva
- ✓ Área de Tesorería
- ✓ Oficina de Control Interno
- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Área de Presupuesto
- ✓ Área de Gestión Documental

El análisis de los datos muestra que las áreas de Asuntos Jurídicos y Desarrollo fueron las que resolvieron la mayor cantidad de solicitudes. Este resultado puede explicarse, en parte, por la situación particular de un proyecto en curso que está llevando a cabo el IDUVI.

Análisis de los Canales de Recepción de Peticiones y Solicitudes

Durante el periodo evaluado, se han identificado cuatro canales principales para la recepción de peticiones y solicitudes. A continuación, se detalla el uso de cada canal y su contribución al total de solicitudes recibidas:

1. **Correo Electrónico:**

Este canal ha sido el más utilizado, con un total de 3019 solicitudes, representando el 54.85% del total. El desglose por semestre es el siguiente:

Primer Semestre de 2023	660 solicitudes
Segundo Semestre de 2023	1096 solicitudes
Primer Semestre de 2024	1064 solicitudes



2. Ventanilla:

La Ventanilla se ha utilizado para un total de 2008 solicitudes, equivalentes al 36.48% del total. La distribución semestral es:

Primer Semestre de 2023	660 solicitudes
Segundo Semestre de 2023	870 solicitudes
Primer Semestre de 2024	478 solicitudes

3. Correo Certificado:

Este canal ha registrado un total de 369 solicitudes, lo que representa el 6.70% del total. los indicadores por semestre son:

Primer Semestre de 2023	67 solicitudes
Segundo Semestre de 2023	211 solicitudes
Primer Semestre de 2024	91 solicitudes

4. Vía Email / Web:

Las solicitudes recibidas a través de este canal suman un total de 108, representando el 1.96% del total. La distribución semestral es:

Primer Semestre de 2023	41 solicitudes
Segundo Semestre de 2023	54 solicitudes
Primer Semestre de 2024	13 solicitudes

El análisis muestra que el Correo Electrónico es el canal predominante, seguido por la Ventanilla. Los canales de Correo Certificado y Vía Email / Web tienen una representación significativamente menor. Estos datos reflejan las preferencias de los ciudadanos en cuanto a los medios de comunicación utilizados para presentar sus solicitudes y pueden orientar futuras estrategias para mejorar la eficiencia en la recepción y gestión de peticiones.

Propuesta de Criterios para el Segundo Semestre 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
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578





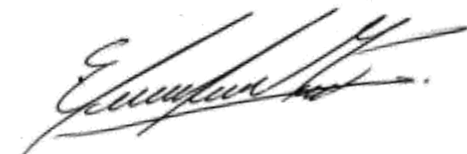
Con base en el análisis de los datos recibidos, se recomienda adoptar los siguientes criterios para el segundo semestre de 2024 con el fin de optimizar la gestión de quejas y reclamos:

- La sistematización y clasificación de los registros de quejas y reclamos en categorías específicas, como calidad de atención, tiempos de respuesta, accesibilidad y otros factores relevantes, continuará siendo una práctica fundamental para la gestión institucional. A través de esta metodología, se obtendrá una caracterización detallada de las problemáticas reportadas por la ciudadanía, lo que permitirá realizar un análisis cuantitativo y cualitativo que identifique las áreas críticas y las tendencias emergentes. Esta información será insumo clave para la definición de indicadores de gestión, la evaluación del desempeño de los servidores públicos y la implementación de planes de mejora orientados a la optimización de los servicios y la satisfacción del usuario.
- Se realizará un análisis temporal de los registros de quejas y solicitudes con el fin de evaluar la efectividad de las acciones implementadas y detectar áreas de mejora continua. Este proceso permitirá identificar aquellos aspectos de los servicios que requieren una mayor atención y ajustar las estrategias de atención al ciudadano en consecuencia.
- Se implementarán procesos estandarizados para garantizar la recepción, registro, análisis y resolución oportuna y eficaz de las quejas y reclamos ciudadanos. Asimismo, se establecerá un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir la efectividad de las acciones correctivas implementadas y asegurar la satisfacción del usuario.
- Con base en los resultados del análisis de las quejas y reclamos, se desarrollarán recomendaciones y estrategias de mejora fundamentadas en evidencia. Este enfoque permitirá implementar acciones concretas y medibles que contribuyan a la optimización de los servicios públicos y a la construcción de una relación de confianza con la ciudadanía.



Estas propuestas están orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta y mejorar la calidad del servicio, asegurando una gestión más eficiente de las quejas y reclamos y promoviendo una mayor satisfacción entre los ciudadanos.

Cordialmente;



Eduardo Mateus Camacho
Profesional Universitario
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

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

