

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES
DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

ENERO DE 2026

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDf 2025

1. Contenido	
2. Presentación	3
3. Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDf	3
4. Alcance del Informe	5
5. Objetivo	5
6. Canales de Atención	5
7. PQRSDf Naturaleza Jurídica y Alcance	6
8. Consolidado PQRSDf por Mes Trimestre Semestre 2025	7
9. Gestión de Solicitudes por Dependencia	10
10. Requerimientos por canal de atención	14
11. Solicitudes por Categoría Documental	15
12. Derechos de Petición	17
13. Distribución de Traslados por Competencia – 2025	18

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

2. Presentación

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, presenta a través de la Oficina Asesora de Planeación y el Área de Atención al Ciudadano, su Informe Consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al año 2025

Este documento, elaborado a partir de los datos registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tiene como propósito hacer pública la gestión de los canales de participación ciudadana. Su análisis permite evaluar la eficiencia, transparencia y calidad del servicio, reafirmando el compromiso institucional con la rendición de cuentas y la mejora continua en la atención a la ciudadanía de Chía.

3. Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDF

La gestión integral de las PQRSDF en el IDUVI se enmarca en un conjunto normativo que garantiza los derechos ciudadanos y los deberes institucionales. La base fundamental es la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición estableciendo plazos perentorios para la respuesta de las solicitudes, bajo el principio de la doble instancia ciudadana.

Esta gestión se articula con la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015, que instauran el deber de transparencia activa para las entidades públicas. En cumplimiento de este deber, el presente informe constituye un mecanismo clave para publicar y divulgar información sobre el servicio al ciudadano.

Adicionalmente, el ciclo de vida de cada solicitud se gestiona mediante el Sistema ORFEO, alineado con las normas de gestión documental como la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y el Decreto 1080 de 2015, asegurando la trazabilidad, conservación y disposición final de los documentos generados. La aplicación rigurosa de este marco normativo en nuestros procesos no solo asegura el cumplimiento legal, sino que es el pilar para una administración pública eficiente, transparente y enfocada en el servicio al ciudadano.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

TIPIFICACIÓN	JURÍDICA	DESCRIPCIÓN	PLAZO
(P) CONSULTA	Petición de información / Consulta / Concepto Técnico Art. 14 núm. 3 Ley 1755 de 2015 / Art. 28 CPACA.	Solicitud de interpretación técnica o normativa en Habitabilidad, Gestión Inmobiliaria, Espacio Público. Cuando se requiere opinión u orientación sobre materias a cargo, No es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles
(P) PETICIÓN DE CONTROL POLÍTICO	Requerimiento Legislativo (Ley 136 de 1994 / Ley 5 de 1992)	Solicitudes de información, citaciones o requerimientos provenientes de Concejos, Asambleas o corporaciones públicas.	5 días hábiles
(P) PETICIÓN INSTITUCIONAL	Petición entre Autoridades (Art. 30 Ley 1755 de 2015)	Requerimientos formales de información o concepto entre entidades; Solicitudes de información o documentos entre entidades del Estado para el ejercicio de sus funciones legales.	10 días hábiles
(P) PETICIÓN INTERÉS (GENERAL / PARTICULAR)	Petición General (Art. 13 y 14 Ley 1755 de 2015)	Solicitud de actuación administrativa, reconocimiento de derechos o prestación de servicios institucionales. Puede ser de interés colectivo o individual.	15 días hábiles
(P) SOLICITUD DE COPIAS	Petición de Documentos (Art. 14, Núm. 2 Ley 1755 de 2015)	Pedido de reproducción de archivos, información pública, expedientes, contratos, planos, informes o copias documentales.	10 días hábiles
(P) SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Acceso a la Información Pública (Art. 24 Ley 1712 de 2014 / Art. 14 Ley 1755)	Requerimiento de información pública, datos, registros o informes que obren en poder de la entidad. que sean de actuación administrativa o pronunciamiento institucional.	10 días hábiles
(Q) QUEJA	Petición General - Disciplinaria (Ley 1755 de 2015 / Ley 1952 de 2019 / Ley 1474 de 2011.)	Inconformidad por la conducta, trato o acción irregular de / Ley uno o varios servidores públicos o contratistas. Se busca fortalecer la transparencia, combatir la corrupción y aseguran la responsabilidad de los servidores públicos.	15 días hábiles
(R) RECLAMO	Petición General - Servicio (Art. 14 Ley 1755 de 2015)	Manifestación por la prestación deficiente, demora o incumplimiento de un servicio o de función u obligaciones institucionales.	15 días hábiles
(S) SUGERENCIA	Petición de Mejora (MIPG / Decreto 1083 de 2015 / Ley 1755)	Recomendación o idea para optimizar procesos, trámites o la gestión institucional.	15 días hábiles (Práctica recomendada)
(S) PROPUESTA	Petición de Mejora (MIPG / Decreto 1083 de 2015 / Ley 1755)	Recomendación o idea para optimizar procesos, trámites o la gestión institucional.	15 días hábiles (Práctica recomendada)
(D) DENUNCIA / ACTOS DE CORRUPCIÓN	Denuncia Ciudadana (Ley 1474 de 2011 / Ley 1755 de 2015) Régimen disciplinario y penal.	Puesta en conocimiento de presuntos hechos irregulares o ilegales, disciplinarios, fiscales o de corrupción. Puede requerir protocolos de reserva de identidad.	15 días hábiles / Según procedimiento
(F) FELICITACIÓN	Reconocimiento del Desempeño (MIPG / Dimensión Talento Humano)	Manifestación de satisfacción por el servicio. Se gestiona como incentivo al buen desempeño. No está tipificada en la ley, pero se gestiona como comunicación oficial.	No obligatorio (Buena práctica: 15 días hábiles)
ACCIÓN DE TUTELA	Acción Judicial / Mandato Constitucional (Art. 86 Constitución / Dec. 2591 de 1991)	Protección inmediata de derechos fundamentales. El plazo es el que fije el juez (generalmente 48h).	Según procedimiento / Juez
TRASLADO DE COMPETENCIA	Deber de Remisión (Art. 21 Ley 1755 de 2015)	Término máximo para informar al ciudadano que no es competente y remite la petición a la autoridad correcta.	5 días hábiles (para informar y remitir)

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

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

4. Alcance del Informe

Este informe presenta el análisis consolidado de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, durante el año 2025. Su alcance comprende el análisis cuantitativo del volumen total de solicitudes recibidas, su distribución y los canales de ingreso, una evaluación del desempeño institucional en términos de oportunidad y cumplimiento de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, con desagregación mensual y por dependencia responsable.

5. Objetivo

El objetivo de este informe es evaluar de manera integral la gestión de las PQRSDF en el IDUVI, con el fin de medir el cumplimiento normativo en los plazos de respuesta, garantizando el derecho fundamental de petición; Analizar la eficiencia de las dependencias, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos internos, proporcionando información objetiva que sirva como base para la toma de decisiones y rendir cuentas a la ciudadanía sobre el manejo de sus solicitudes, fortaleciendo los principios de transparencia y participación en la gestión pública.

6. Canales de Atención

	Canal Presencial Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Buzón de Sugerencias. Ubicado en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24
	Canal Telefónico Línea de Atención al Ciudadano 3173791170
	Canal Virtual Página WEB www.iduvichia.gov.co Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co
	Redes Sociales Facebook https://www.facebook.com/iduvichia Instagram https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube https://www.youtube.com/@iduvichia3786

7. PQRSDF Naturaleza Jurídica y Alcance.

La tipología de las PQRSDF es la clasificación práctica de las diversas manifestaciones que puede tomar una petición bajo el amparo de la Ley 1755

- **Petición (P)** Solicitud general de información, reconocimiento de un derecho, intervención, o cualquier otra actuación administrativa de interés general o particular (Art. 13).
 - **Petición de Interés General:** Cuando el objeto de la solicitud afecta a una colectividad.
 - **Petición de Interés Particular:** Cuando el ciudadano busca el reconocimiento de un derecho propio o la resolución de una situación personal.
- **Queja (Q)** Manifestación de inconformidad por la conducta o acción irregular de uno o varios servidores públicos (trato grosero, negligencia, presunto acoso). - (Art. 13, núm. 1437.2.d).
- **Reclamo (R)** Manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio o la falta de atención a una obligación legal o contractual por parte de la entidad (falta o demora en un trámite, obra inconclusa). (Art. 13, núm. 1437.2.d).
- **Sugerencia (S)** Propuesta o idea para mejorar la prestación de un servicio o la gestión de una entidad. (modificar o mejorar un proceso administrativo)
- **Denuncia (D)** Puesta en conocimiento de posibles hechos de corrupción, irregularidades administrativas, delitos o manejos irregulares de recursos públicos. (requiere reserva de identidad) - (Ley 1474 de 2011).
- **Felicitación (F)** Reconocimiento a la buena prestación de un servicio o el excelente desempeño de un servidor.

Las modalidades de Sugerencia (S) y Felicitación (F) se adoptaron y consolidaron en el sistema de atención al ciudadano (PQRSDF) a través de mecanismos de gestión pública y transparencia, más que por una norma legal que las reglamente de forma específica con un plazo de respuesta.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

8. Consolidado PQRSDF por Mes Trimestre Semestre 2025

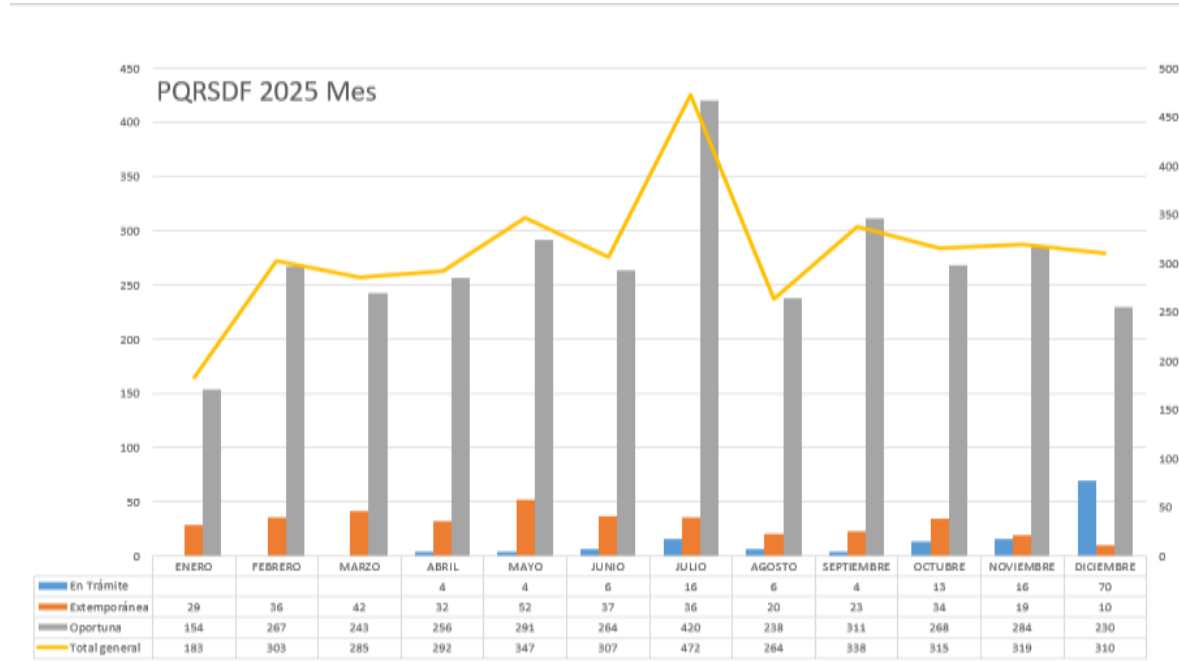


Imagen No. 1 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

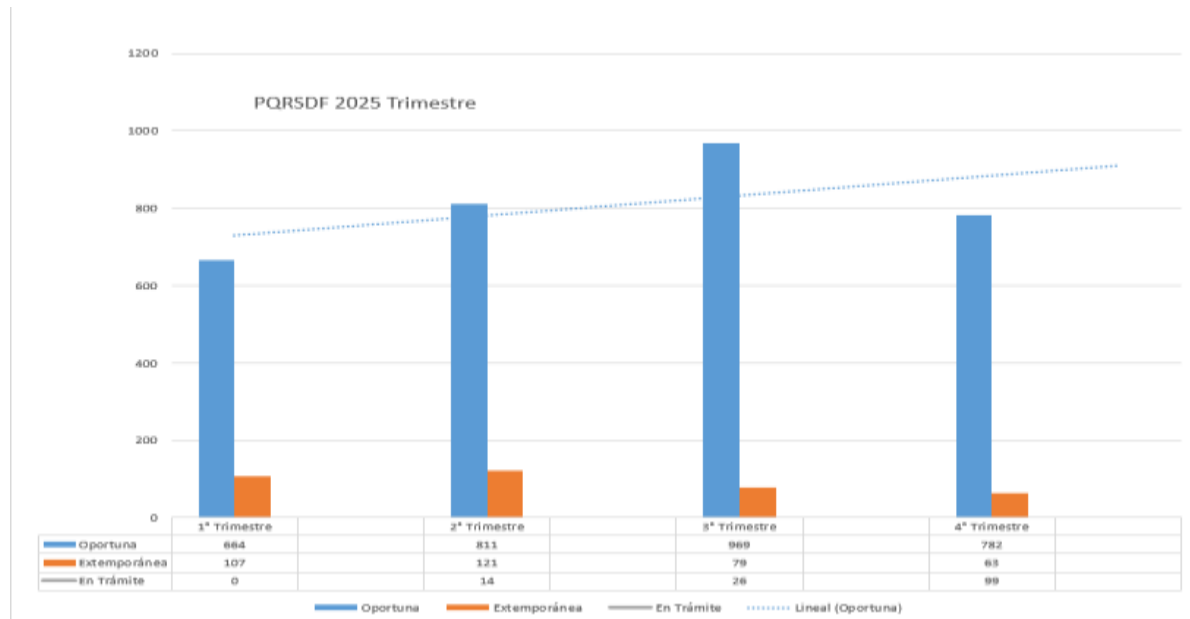


Imagen No. 2 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

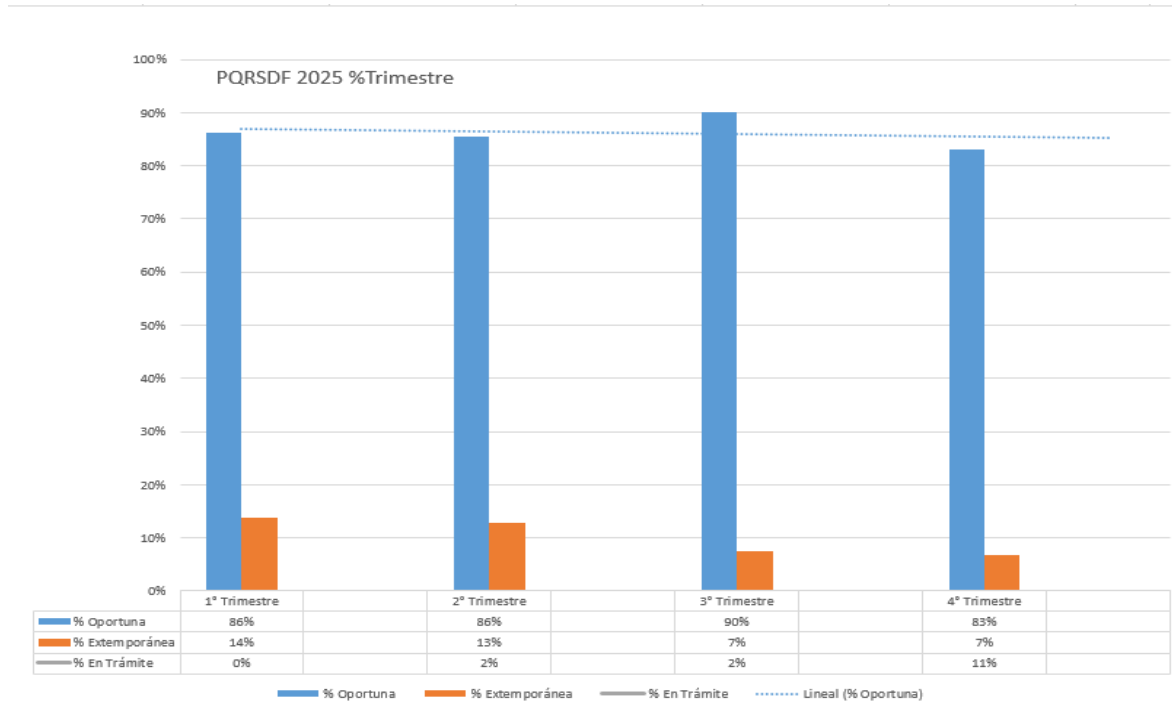


Imagen No. 3 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

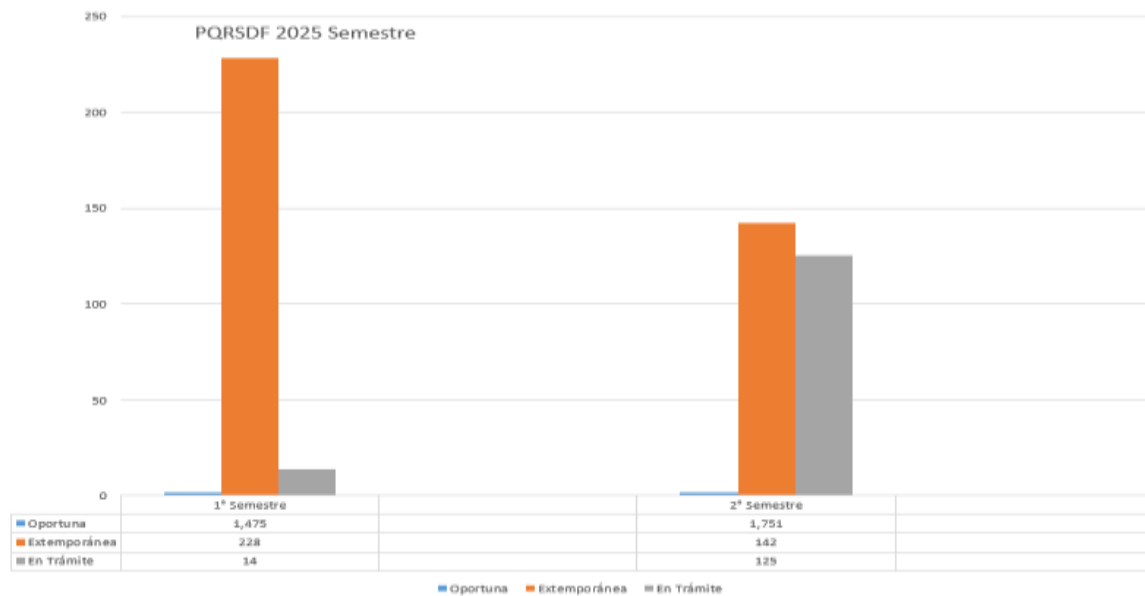


Imagen No. 4 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

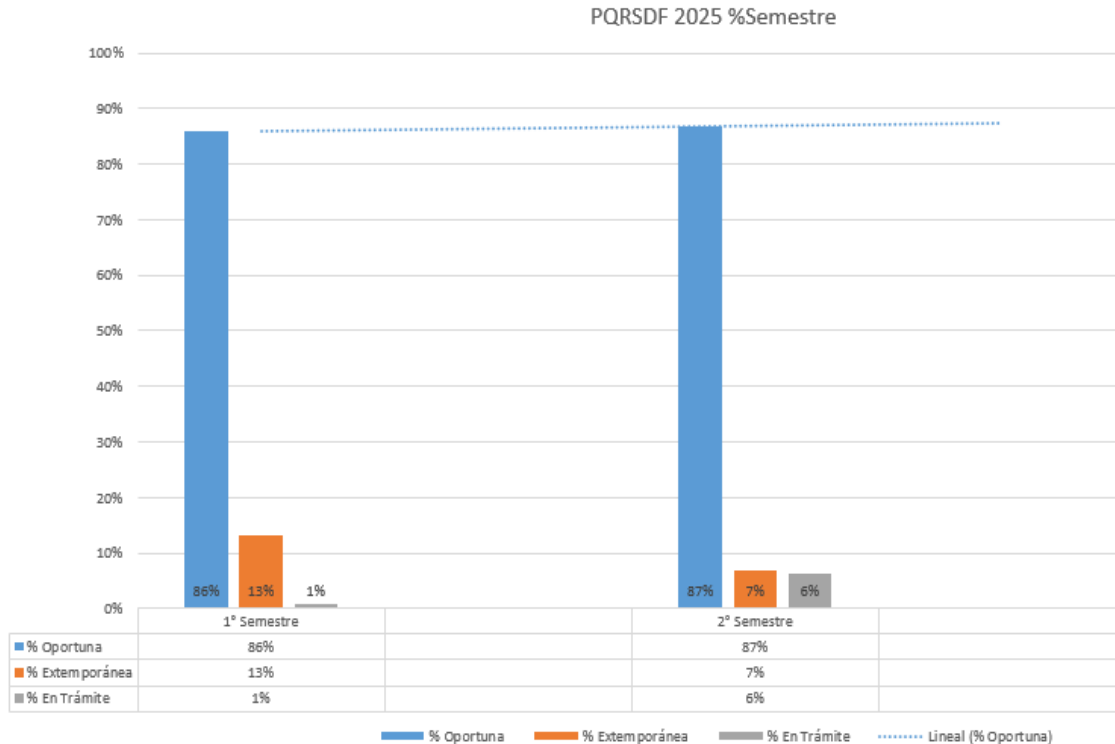


Imagen No. 5 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

El IDUVI gestionó un total de 3,735 radicados durante el 2024, de los cuales 3,226 (86.4%) obtuvieron una respuesta dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Este indicador demuestra cumplimiento normativo y gestión eficiente del derecho fundamental de petición por parte de la entidad.

El análisis trimestral revela una tendencia positiva en la eficiencia operativa, evidenciada por la reducción progresiva de las respuestas extemporáneas desde un 13.9% en el primer trimestre hasta un 6.7% en el cuarto. Sin embargo, en paralelo, se identificó un aumento en las solicitudes En Trámite muestra el 10.5% de las solicitudes concentrando 99 casos al finalizar el año.

El tercer trimestre período de mayor carga de trabajo (1074 radicados), con un alto índice de oportunidad (90.2%). Sin embargo, el principal riesgo operativo identificado es la acumulación de 139 casos pendientes al cierre del año, de los cuales el 71% (99 casos) se concentraron en el cuarto trimestre; esto podría representar un riesgo para el inicio del nuevo ciclo.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

9. Gestión de Solicitudes por Dependencia

Radicados de Entrada por Dependencia (Agrupado por Trimestres)

Dependencia	Total PQRSDF por Trimestre				
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Gerencia	4	13	24	33	74
Oficina Asesora de Planeación	10	5	3	5	23
Oficina de Control Interno	2	0	0	1	3
Oficina Jurídica y de Contratación	141	119	141	187	588
AREA DE ASUNTOS JURIDICOS	123	106	129	175	533
AREA DE CONTRATACION	7	9	5	12	33
OFICINA DEFENSA JUDICIAL	11	4	7	0	22
Subgerencia Administrativa y Financiera	214	264	323	257	1058
AREA DE CONTABILIDAD	15	12	3	2	32
AREA DE JURISDICCION COACTIVA	4	7	59	29	99
AREA DE PRESUPUESTO	3	0	0	0	3
AREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	52	42	192	137	423
AREA DE TEC. DE LA INF. Y COMUNICACIONES	0	0	0	1	1
AREA DE TESORERIA	3	3	5	3	14
AREA DE TIC	3	3	1	1	8
AREA GESTION DOCUMENTAL	80	126	6	1	213
AREA RECURSOS HUMANOS	43	47	32	43	165

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

SUBGERENCIA ADMIN. Y FINANCIERA	11	24	25	40	100
Subgerencia de Desarrollo	400	545	583	461	1989
AREA DE ESPACIO PUBLICO	81	56	74	97	308
AREA DE GESTION INMOBILIARIA	93	111	104	55	363
AREA DE GESTION SOCIAL	29	49	75	41	194
AREA DE VIVIENDA Y HABITAT	96	134	172	75	477
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	101	195	158	193	647
Total General por Trimestre	771	946	1074	944	3735

Reporte de Radicados de Entrada por Dependencia (Agrupado por Semestres)

Dependencia	Semestre 1	% Sobre Total Sem.1	Semestre 2	% Sobre Total Sem.2	Total General	% Sobre Total General
Gerencia	17	0.8%	57	1.9%	74	2.0%
Oficina Asesora de Planeación	15	0.7%	8	0.3%	23	0.6%
Oficina de Control Interno	2	0.1%	1	0.0%	3	0.1%
Oficina Jurídica y de Contratación	260	12.4%	328	11.1%	588	15.7%
AREA DE ASUNTOS JURIDICOS	229	10.9%	304	10.3%	533	14.3%
AREA DE CONTRATACION	16	0.8%	17	0.6%	33	0.9%
OFICINA DEFENSA JUDICIAL	15	0.7%	7	0.2%	22	0.6%

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

Subgerencia Administrativa y Financiera	478	22.8%	580	19.7%	1058	28.3%
AREA DE CONTABILIDAD	27	1.3%	5	0.2%	32	0.9%
AREA DE JURISDICCION COACTIVA	11	0.5%	88	3.0%	99	2.7%
AREA DE PRESUPUESTO	3	0.1%	0	0.0%	3	0.1%
AREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	94	4.5%	329	11.2%	423	11.3%
AREA DE TEC. DE LA INF. Y COMUNICACIONES	0	0.0%	1	0.0%	1	0.0%
AREA DE TESORERIA	6	0.3%	8	0.3%	14	0.4%
AREA DE TIC	6	0.3%	2	0.1%	8	0.2%
AREA GESTION DOCUMENTAL	206	9.8%	7	0.2%	213	5.7%
AREA RECURSOS HUMANOS	90	4.3%	75	2.5%	165	4.4%
SUBGERENCIA ADMIN. Y FINANCIERA	35	1.7%	65	2.2%	100	2.7%
Subgerencia de Desarrollo	945	45.1%	1044	35.4%	1989	53.3%
AREA DE ESPACIO PUBLICO	137	6.5%	171	5.8%	308	8.2%
AREA DE GESTION INMOBILIARIA	204	9.7%	159	5.4%	363	9.7%
AREA DE GESTION SOCIAL	78	3.7%	116	3.9%	194	5.2%

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

AREA DE VIVIENDA Y HABITAT	230	11.0%	247	8.4%	477	12.8%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	296	14.1%	351	11.9%	647	17.3%
TOTAL GENERAL	1,717	100.0%	2,018	100.0%	3,735	100.0%

Durante 2025 se gestionaron 3735 solicitudes por dependencia, distribuidas de la siguiente manera:

<i>Dependencia</i>	<i>Radicados</i>	<i>Porcentaje del total</i>
Subgerencia de Desarrollo	1.989	53,30%
Subgerencia Administrativa y Financiera	1.058	28,30%
Oficina Jurídica y de Contratación	588	15,70%
Gerencia	74	2,00%
Oficina Asesora de Planeación	23	0,60%
Oficina de Control Interno	3	0,10%

El Tercer Trimestre fue el más activo, con 1074 radicados (28,8% del total anual), liderado por la Subgerencia de Desarrollo (583), El Segundo Semestre registró la mayor actividad, con 2018 radicados (54% del total anual), lo que representa un incremento del 17,5% respecto al Primer Semestre con las siguientes tendencias; La Subgerencia de Desarrollo lideró ambos semestres, con cerca del 45% de los radicados en primer semestre y 35% en Segundo Semestre, además de un aumento en volumen absoluto durante Segundo Semestre.

La Oficina Jurídica y de Contratación incrementó su participación del 12,4% en Primer Semestre al 16,3% en Segundo Semestre (en su distribución interna), con crecimiento en volumen.

El Área de Servicios Administrativos mostró un crecimiento significativo, de 94 radicados en S1 a 329 en S2 (+250%).

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

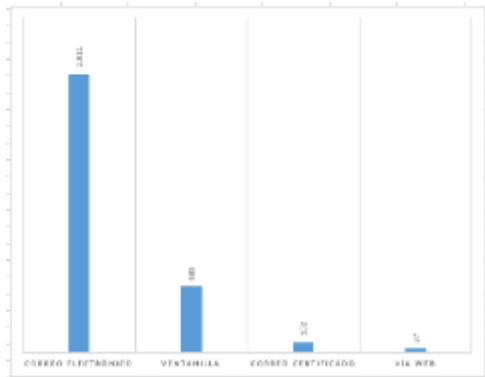
DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

10. Requerimientos por canal de atención

Radicados por Canal (Trimestres)

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Correo certificado	51	31	20	0	102
Correo electrónico	560	644	763	944	2911
Ventanilla	157	256	272	0	685
Vía Web	3	15	19	0	37
Total	771	946	1074	944	3735

El correo electrónico se consolidó como canal principal en ambos semestres, con un uso intensificado en el segundo Semestre (1.707 radicados, +42% vs. 1.204 en Primer Semestre), representando el 84,6% del total en ese período y convirtiéndose en canal casi exclusivo.



Canal	Semestre 1	Semestre 2	Variación
Correo Electrónico	1.204	1.707	+42%
Ventanilla	413	272	-34%
Correo Certificado	82	20	-76%
Vía Web	18	19	+5,6%

Anual (enero-diciembre, 3735 radicados)

Canal	Radicados	Porcentaje
Correo Electrónico	2.911	77,9%
Ventanilla	685	18,3%
Correo Certificado	102	2,7%
Vía Web	37	1,0%

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

11. Solicitudes por Categoría Documental

<i>Categoría Documental</i>	<i>Trimestre 1</i>	<i>Trimestre 2</i>	<i>Trimestre 3</i>	<i>Trimestre 4</i>	<i>Total General</i>
<i>Casos excepcionales</i>	0	0	1	2	3
<i>Consulta</i>	87	137	203	178	605
<i>No competencia</i>	6	3	4	7	20
<i>Petición de información</i>	406	466	475	477	1824
<i>Petición de interés general</i>	50	44	41	11	146
<i>Petición de interés particular</i>	206	281	336	248	1071
<i>Solicitud de copias</i>	16	15	15	20	66
<i>Total por Trimestre</i>	771	946	1074	944	3735

<i>Categoría Documental</i>	<i>Semestre 1</i>	<i>Semestre 2</i>	<i>Total General</i>
<i>Casos excepcionales</i>	0	3	3
<i>Consulta</i>	224	381	605
<i>No competencia</i>	9	11	20
<i>Petición de información</i>	872	952	1824
<i>Petición de interés general</i>	94	52	146
<i>Petición de interés particular</i>	487	584	1071
<i>Solicitud de copias</i>	31	35	66
<i>Total por Semestre</i>	1717	2018	3735

La Petición de Información dominó ambos semestres, aumentando de 872 (Primer Semestre) a 952 (Segundo Semestre) y representando 50% del total en cada período.

<i>Tipo</i>	<i>S1</i>	<i>S2</i>	<i>Variación</i>
<i>Petición de Información</i>	872	952	+9,2%
<i>Consulta</i>	224	381	+70%
<i>Petición Interés Particular</i>	487	584	+20%
<i>Petición Interés General</i>	94	52	-45%

El Segundo Semestre mostró +17,5% de actividad total, impulsado por Consultas (+70%) y Peticiones Particulares (+20%)

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

<i>Trimestre</i>	<i>Petición Info</i>	<i>Interés Particular</i>	<i>Consulta</i>	<i>Interés General</i>	<i>Total</i>
T1	-	-	87	50	-
T2	-	-	137	-	-
T3	475	336	203	-	1.074
T4	477	248	178	11	944

Resumen Anual 3735 radicados

<i>Tipo</i>	<i>Radicados</i>	<i>% Total</i>
<i>Petición de Información</i>	1.824	48,8%
<i>Interés Particular</i>	1.071	28,7%
<i>Consulta</i>	605	16,2%
<i>Interés General</i>	146	3,9%
<i>Copias</i>	66	1,8%
<i>No Competencia</i>	20	0,5%
<i>Excepcionales</i>	3	0,1%

Las Peticiones de Información constituyen la mayor demanda con (48.8% del total), las Peticiones de Interés Particular muestran alta actividad en los primeros tres trimestres y una caída hacia fin de año, las Consultas son la categoría más dinámica, con un crecimiento del 70% en el segundo semestre y picos pronunciados en julio y diciembre, las categorías menos representativas (Interés General, Copias, No Competencia y Casos Excepcionales) suman menos del 7% del

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

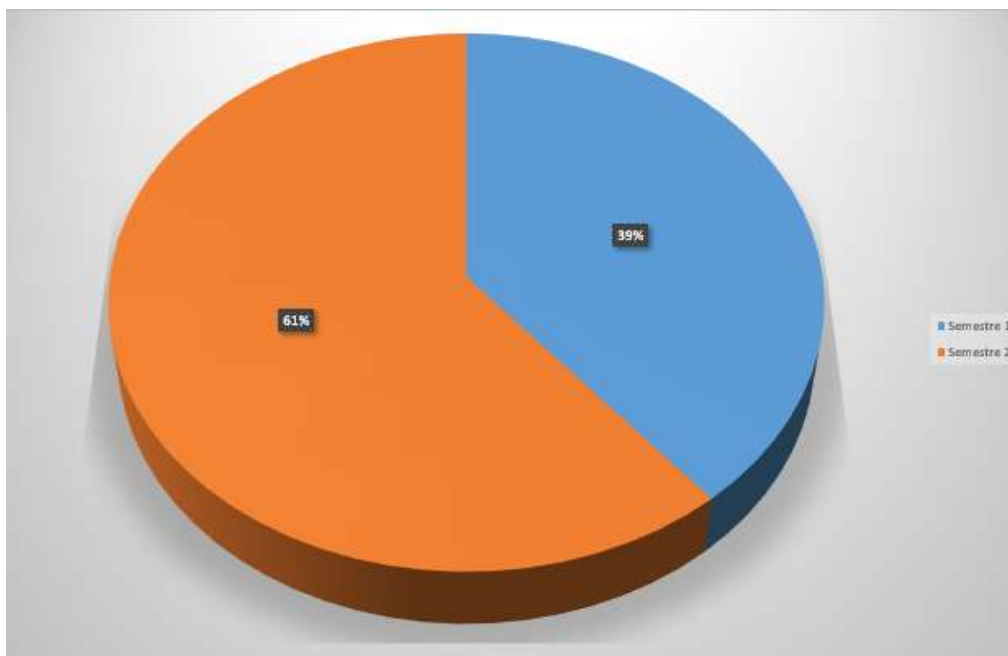
DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

12. Derechos de Petición

Mensual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Radicados	16	21	22	21	24	22	36	24	26	34	48	29	323

Trimestral	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Radicados	59	67	86	111	323

Semestral	Semestre 1	Semestre 2	Total General
Radicados	126	197	323



Los datos muestran una tendencia creciente a lo largo del año en el Primer Semestre 126 radicados, en el Segundo Semestre 197 radicados (56% más que el primero). El Trimestre 4 fue el más activo (111 radicados), destacando noviembre como el mes con mayor volumen individual (48 radicados).

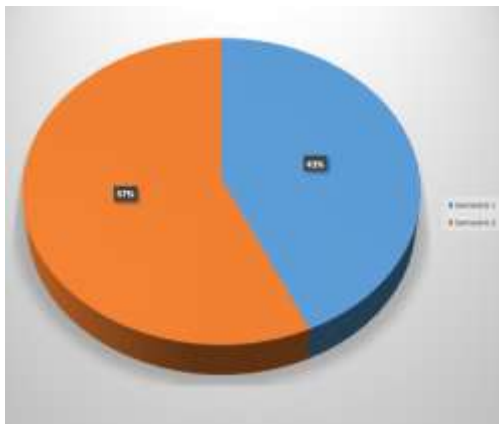
INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2025

13. Distribución de Traslados por Competencia – 2025

Traslados por Competencia	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total General
Radicados	35	23	35	41	134

Traslados por Competencia	Semestre 1	Semestre 2	Total General
Radicados	58	76	134



El volumen anual de radicados alcanzó los 134 documentos, presentando un crecimiento moderado del 31% al comparar el primer semestre (58) con el segundo (76). La tendencia trimestral muestra un primer trimestre (35) inició con alta actividad —destacándose febrero como el mes pico (20).

Para consultar el informe detallado con datos históricos y visualización interactiva en Power BI, visite la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía - Registros de Estadísticas PQRS en nuestro sitio web institucional. <https://iduvichia.gov.co/>

Cordialmente;

Eduardo Mateus Camacho
 Profesional Universitario
 Área de atención al Ciudadano

Proyectó: – [Área de atención al Ciudadano]
 Archivar expediente/Tema en: Gestión PQRS 2025.