



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF 2025

(01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025)

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones



Carrera 8 No 14 - 20 Oficinas 301-307
TEL: 3173791170
contactenos@iduvichia.gov.co
www.iduvichia.gov.co



SD-CH-065/01

Contenido

Contenido	2
Presentación.....	5
Alcance del informe	6
Objetivo.....	6
Canales de Atención.....	7
Canal Presencial	7
Buzón de Sugerencias.....	7
Canal Telefónico.....	7
Canal Virtual	7
Redes Sociales.....	7
Lineamientos Procedimiento de PQRSDF	8
Consolidado PQRSDF II Trimestre 2025	9
Detalle de radicados de entrada primer semestre	10
1. NRR (No Requiere Respuesta)	10
Gerencia	10
Oficina Asesora de Planeación	10
Oficina de Control Interno	10
Oficina Jurídica y de Contratación	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	10
Subgerencia de Desarrollo	10
2. Respuesta Extemporánea	10
Oficina Jurídica y de Contratación	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	10
Subgerencia de Desarrollo	10
3. Respuesta Oportuna	10
Oficina Asesora de Planeación	10
Oficina Jurídica y de Contratación	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	10
Subgerencia de Desarrollo	10
4. En Tramite	10

Gerencia	10
Oficina Asesora de Planeación	10
Oficina Jurídica y de Contratación	10
Subgerencia Administrativa y Financiera	10
Subgerencia de Desarrollo	10
Evaluación Detallada de la Recepción de Solicitudes (enero - junio 2025)	11
Respuesta Oportuna	11
• Visión General de Respuestas Oportunas (enero - junio 2025)	11
• Análisis de Tendencia Trimestral de Respuestas Oportunas	11
• Tendencia Semestral de Respuestas Oportunas	11
• Observaciones y Conclusiones Preliminares - Respuestas Oportunas	12
NRR (No Requiere Respuesta)	12
Visión General de NRR (enero - junio 2025)	12
• Análisis de Tendencia Trimestral de NRR	12
• Tendencia Semestral de NRR	13
• Distribución de NRR por Dependencia (Total General para NRR en el Semestre)	13
• Observaciones y Conclusiones Preliminares para NRR	13
Respuesta Extemporánea	13
• Visión General de Respuestas Extemporáneas (enero - junio 2025)	13
• Análisis de Tendencia Trimestral de Respuestas Extemporáneas:	14
• Tendencia Semestral de Respuestas Extemporáneas:	14
• Observaciones y Conclusiones Preliminares para Respuestas Extemporáneas	14
En Tramite	15
• Visión General de Solicitudes En Tramite (enero - junio 2025)	15
• Análisis de Tendencia Trimestral de Solicitudes en Tramite	15
• Tendencia Semestral de Solicitudes En Tramite:	15
• Observaciones y Conclusiones Preliminares para Solicitudes En Tramite	16
Requerimientos por canal de atención	17
Canales de Recepción	18
• Distribución Mensual	18
• Distribución Trimestral y Semestral por Canal	18
• Tendencias Observadas	18

Canales de Recepción	19
• Observaciones y Tendencias por Categoría	19
• Petición de información	19
• Consulta.....	20
• Petición de interés particular	20
• Petición de interés general.....	20
• Solicitud de copias.....	20
• No competencia	20
• Análisis trimestral	20
Derecho de Petición	21
• Comportamiento trimestral	22
Traslados por Competencia	22
Recomendaciones Generales.....	23

Presentación

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, reglamentario de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, por medio de la Oficina Asesora de Planeación y el Área de Atención al Ciudadano, tiene el agrado de presentar su Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Este informe abarca el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2025.

Este documento recopila y analiza todas las solicitudes recibidas a través de nuestros canales de atención. Su propósito principal es asegurar una gestión eficiente, transparente y responsable, reflejando nuestro compromiso con la ciudadanía. La información detallada aquí consignada ha sido extraída directamente del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, nuestra plataforma centralizada para el registro y seguimiento de todas las peticiones atendidas por la entidad durante este primer semestre.

Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDF

La gestión de los derechos de petición se rige por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los plazos y términos legales obligatorios para la respuesta a peticiones, quejas y reclamos. Esta normativa es fundamental para garantizar el ejercicio oportuno del derecho de acceso a la información y la protección efectiva de los intereses de nuestros ciudadanos.

En el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, hemos implementado de forma rigurosa estos términos legales en nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO. La parametrización y aplicación estricta de estos plazos no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también optimiza la eficiencia en la gestión de cada trámite, reafirmando nuestra dedicación a una administración pública ágil y transparente.

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 presente informe ofrece un análisis exhaustivo de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) tramitadas por el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI durante el primer semestre de 2025 (del 1 de enero al 30 de junio). Adicionalmente, se documentan las orientaciones generales brindadas a la ciudadanía en respuesta a sus solicitudes, lo que nos permite una evaluación integral de la eficiencia y transparencia de nuestro sistema de atención.

Objetivo

La finalidad primordial de este informe es proporcionar una visión clara y estadística de la gestión de las PQRSDF, todas ellas registradas a través de los diversos canales de atención que el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial (IDUVI) ha puesto a disposición de la ciudadanía. Nuestro principal objetivo es optimizar la administración de estas solicitudes, enriqueciendo significativamente la experiencia del ciudadano y, con ello, contribuyendo al fortalecimiento de la sostenibilidad y el crecimiento institucional. Para alcanzar esta meta, el IDUVI fomenta activamente una cultura organizacional basada en la mejora continua y la adaptabilidad, con la excelencia en el servicio como norte.

Canales de Atención

	<p>Canal Presencial 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. Ubicado en la en la Carrera 8 N° 14 -20 c.c. Plaza Madero oficina. 301-307.</p>
	<p>Canal Telefónico 8844398 – 8844708</p>
	<p>Canal Virtual Página WEB: www.iduvichia.gov.co Correo electrónico: contactenos@iduvichia.gov.co</p>
	<p>Redes Sociales Facebook: https://www.facebook.com/iduvichia Instagram: https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube: https://www.youtube.com/channel/UC</p>

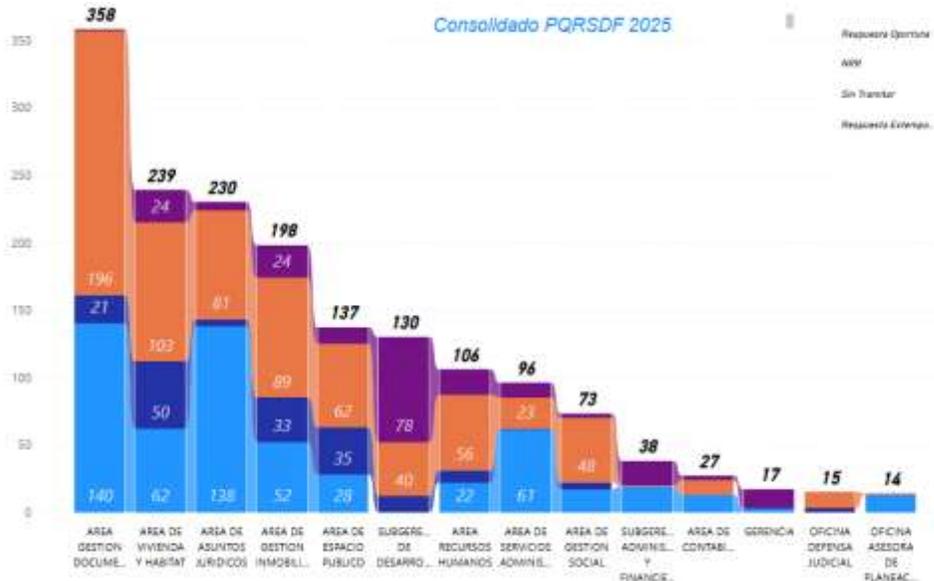
Lineamientos Procedimiento de PQRSDF

- **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 el 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.



Consolidado PQRSDf II Trimestre 2025

Oportunidad ● MRR ● Respuesta Extemporánea ● Respuesta Oportuna ● Sin Tramitar

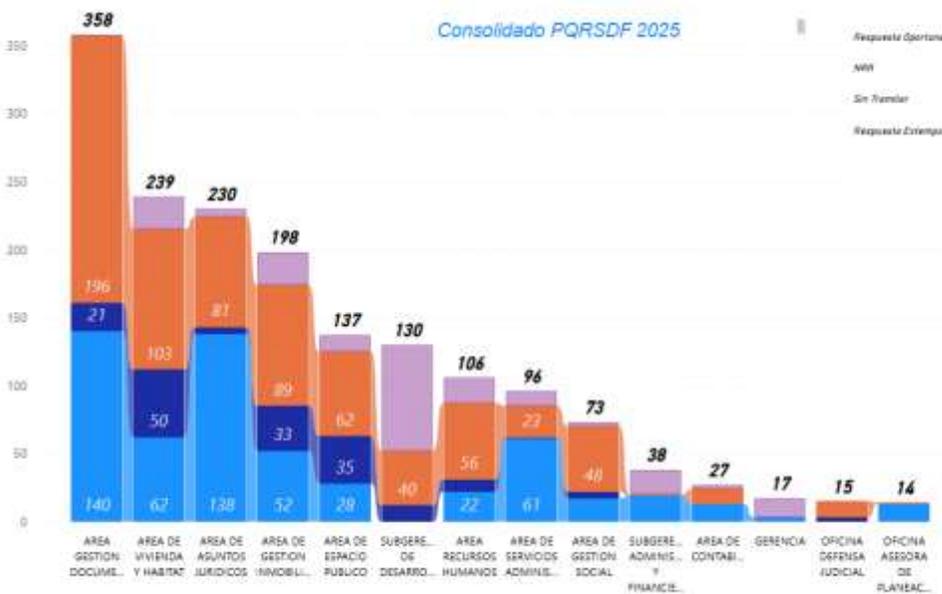


Oportunidad



Imagen Propia (Página Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

Oportunidad ● MRR ● Respuesta Extemporánea ● Respuesta Oportuna ● Sin Tramitar



Oportunidad

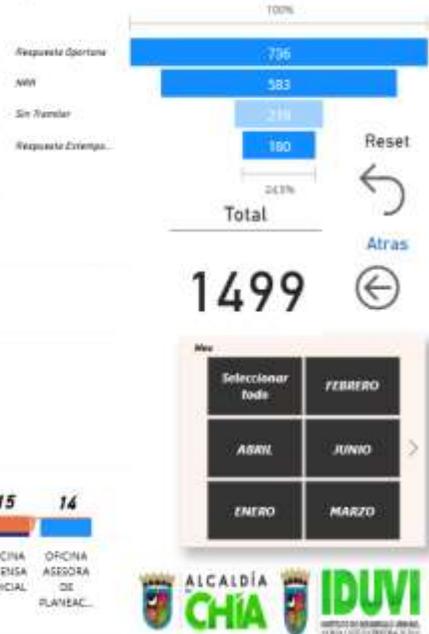


Imagen Propia (Página Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

Detalle de radicados de entrada primer semestre

Oportunidad de la Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General
1. NRR (No Requiere Respuesta)	73	131	105	97	114	63	583
Gerencia	2	1					3
Oficina Asesora de Planeación		8	1	3	1		13
Oficina de Control Interno	2						2
Oficina Jurídica y de Contratación	16	29	34	14	27	20	140
Subgerencia Administrativa y Financiera	34	58	36	56	49	33	266
Subgerencia de Desarrollo	19	35	34	24	37	10	159
2. Respuesta Extemporánea	29	36	42	28	38	7	180
Oficina Jurídica y de Contratación	1	3	3	1	2		10
Subgerencia Administrativa y Financiera	7	6	4	3	14	1	35
Subgerencia de Desarrollo	21	27	35	24	22	6	135
3. Respuesta Oportuna	80	126	127	139	147	117	736
Oficina Asesora de Planeación			1		1		2
Oficina Jurídica y de Contratación	11	18	24	17	15	15	100
Subgerencia Administrativa y Financiera	33	62	39	71	54	33	292
Subgerencia de Desarrollo	36	46	63	51	77	69	342
4. En Tramite	1	10	11	28	49	120	219
Gerencia			1	5	4	4	14
Oficina Asesora de Planeación							0
Oficina Jurídica y de Contratación			1		1	4	6
Subgerencia Administrativa y Financiera		7		4	14	33	58
Subgerencia de Desarrollo	1	3	9	19	30	79	141
Total general	183	303	285	292	348	307	1718

Evaluación Detallada de la Recepción de Solicitudes (enero - junio 2025)

Encontramos que 1718 radicados fueron registrados en el sistema de gestión documental ORFEO revelando la siguiente distribución y desempeño en la atención:

Respuesta Oportuna

En esta sección mostramos el desempeño del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI en la atención de solicitudes dentro de los plazos legales, categorizadas como Respuesta Oportuna. A continuación mostramos su volumen, las tendencias temporales y la contribución de cada dependencia.

- **Visión General de Respuestas Oportunas (enero - junio 2025)**

- **Total de Solicitudes Oportunas:** Se registraron 736 solicitudes con respuesta oportuna durante el primer semestre de 2025 (enero a junio).

Esta categoría representa la mayor proporción de las PQRSDF gestionadas, siendo un indicador clave de la eficiencia y el compromiso del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI con la atención ciudadana.

- **Tendencia Mensual de Respuestas Oportunas**

- Enero: 80 solicitudes
- Febrero: 126 solicitudes (Aumento significativo)
- Marzo: 127 solicitudes (Mantiene el alto nivel de febrero)
- Abril: 139 solicitudes (Continúa el crecimiento)
- Mayo: 147 solicitudes (Alcanza el pico semestral)
- Junio: 117 solicitudes (Disminución respecto a mayo, pero aún un volumen considerable)

- **Análisis de Tendencia Trimestral de Respuestas Oportunas**

- **Primer Trimestre (enero - marzo):** $80 + 126 + 127 = 333$ solicitudes oportunas

Este trimestre mostró un sólido crecimiento en el volumen de respuestas oportunas, evidenciando una adaptación positiva de las dependencias.

- **Segundo Trimestre (abril - junio):** $139 + 147 + 117 = 403$ solicitudes oportunas

El segundo trimestre superó al primero, con un aumento del 21.02% en el volumen de respuestas oportunas, lo que es un indicador de mejora continua y mayor capacidad de respuesta.

- **Tendencia Semestral de Respuestas Oportunas**

El volumen promedio mensual de respuestas oportunas fue de aproximadamente 122.67 solicitudes. La tendencia semestral general es de crecimiento sostenido, con el segundo trimestre superando al primero. Esto demuestra una capacidad consistente y en aumento del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI para responder a las solicitudes dentro de los plazos establecidos.

- **Distribución de Respuestas Oportunas por Dependencia** (Total General para Oportunas en el Semestre):
 - **Oficina Asesora de Planeación:** 2 solicitudes
 - **Oficina Jurídica y de Contratación:** 101 solicitudes
 - **Subgerencia Administrativa y Financiera:** 292 solicitudes
 - **Subgerencia de Desarrollo:** 344 solicitudes (La dependencia con el mayor volumen de respuestas oportunas, lo que es un indicador de su eficiencia en este aspecto.)

- **Observaciones y Conclusiones Preliminares - Respuestas Oportunas**
 - **Pilar de Eficiencia:** La gestión oportuna es el punto fuerte del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, al ser la categoría más voluminosa y con una tendencia de crecimiento positiva.
 - **Liderazgo de Subgerencias:** La Subgerencia de Desarrollo y la Subgerencia Administrativa y Financiera son las principales contribuyentes a este éxito, manejando la gran mayoría de las respuestas oportunas. Sus procesos internos pueden servir de modelo para otras áreas.
 - **Sostenibilidad del Desempeño:** Mantener y si es posible, seguir incrementando este volumen es crucial para la percepción de eficiencia y la confianza ciudadana. Es importante analizar los factores que contribuyen a este éxito para garantizar su sostenibilidad.

NRR (No Requiere Respuesta)

Esta sección profundiza en las solicitudes clasificadas como No Requiere Respuesta (NRR), analizando su volumen, tendencias a lo largo del semestre y la distribución por las diferentes dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI

Visión General de NRR (enero - junio 2025)

- **Total de Solicitudes NRR** Se registraron 583 solicitudes de tipo NRR durante el primer semestre de 2025 (enero a junio).

Estas solicitudes representan una porción significativa de las comunicaciones recibidas, lo que resalta la importancia de una clasificación precisa para optimizar la gestión.

- **Tendencia Mensual de NRR**
 - Enero: 73 solicitudes
 - Febrero: 131 solicitudes (Incremento notable)
 - Marzo: 105 solicitudes (Disminución respecto a febrero, pero aún alto)
 - Abril: 97 solicitudes (Mantiene un nivel similar al de marzo)
 - Mayo: 114 solicitudes (Repunte)
 - Junio: 63 solicitudes (Caída significativa, el mes con menor volumen semestral)

- **Análisis de Tendencia Trimestral de NRR**

- Primer Trimestre (enero - marzo): $73 + 131 + 105 = 309$ solicitudes NRR

Este trimestre mostró una fase de crecimiento y estabilización, con un pico en febrero.

- Segundo Trimestre (abril - junio): $97 + 114 + 63 = 274$ solicitudes NRR

Este trimestre experimentó una ligera disminución en el volumen total de NRR respecto al primero,

destacando la marcada caída en junio.

- **Tendencia Semestral de NRR**

- El volumen promedio mensual de NRR fue de aproximadamente 97.17 solicitudes.
- No se observa una tendencia lineal constante a lo largo del semestre. El comportamiento es fluctuante, con un pico en febrero y mayo, y valles en enero y junio. La disminución hacia el final del semestre (junio) podría indicar un cambio en la tipología de las comunicaciones recibidas.

- **Distribución de NRR por Dependencia (Total General para NRR en el Semestre)**

- Gerencia: 3 solicitudes
- Oficina Asesora de Planeación: 13 solicitudes
- Oficina de Control Interno: 2 solicitudes
- Oficina Jurídica y de Contratación: 141 solicitudes
- Subgerencia Administrativa y Financiera: 266 solicitudes (La dependencia con el mayor volumen de NRR)
- Subgerencia de Desarrollo: 159 solicitudes

- **Observaciones y Conclusiones Preliminares para NRR**

- **Volumen Significativo:** Las 583 solicitudes NRR representan una parte considerable de la interacción ciudadana.
- **Concentración en Subgerencias:** La Subgerencia Administrativa y Financiera y la Subgerencia de Desarrollo son las que manejan el mayor volumen de NRR. Es importante entender la naturaleza de estas comunicaciones para asegurar que su clasificación sea precisa y que no exista la necesidad implícita de una respuesta.
- **Variabilidad Mensual:** La fluctuación en el volumen mensual sugiere que la cantidad de solicitudes que no requieren respuesta directa puede variar considerablemente, lo que podría estar relacionado con periodos del año.
- **Importancia de la Clasificación:** Una revisión periódica de los criterios para clasificar una solicitud como NRR es crucial para garantizar que ninguna comunicación que requiera seguimiento o respuesta formal sea mal categorizada, manteniendo así la transparencia y la confianza ciudadana.

Respuesta Extemporánea

Esta sección se enfoca en las solicitudes cuya respuesta excedió los plazos establecidos, clasificadas como Respuesta Extemporánea. Se examina su volumen, las tendencias temporales y la distribución de esta situación entre las dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI.

- **Visión General de Respuestas Extemporáneas (enero - junio 2025)**

- **Total de Solicitudes Extemporáneas:** Se registraron 180 solicitudes con respuesta extemporánea durante el primer semestre de 2025 (enero a junio).

Aunque es un número menor comparado con otras categorías, cada respuesta extemporánea representa una oportunidad de mejora en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y puede impactar negativamente la percepción ciudadana.

- **Tendencia Mensual de Respuestas Extemporáneas**

- Enero: 29 solicitudes
- Febrero: 36 solicitudes (Aumento)
- Marzo: 42 solicitudes (Continúa el aumento, alcanzando el pico)
- Abril: 28 solicitudes (Disminución significativa, un buen indicio)
- Mayo: 38 solicitudes (Repunte, pero no llega al nivel de marzo)
- Junio: 7 solicitudes (Reducción drástica y muy positiva, el mes con menor extemporaneidad)

- **Análisis de Tendencia Trimestral de Respuestas Extemporáneas:**

- **Primer Trimestre (enero - marzo):** $29 + 36 + 42 = 107$ solicitudes extemporáneas
Este trimestre mostró una tendencia preocupante de aumento constante en las respuestas extemporáneas.

- **Segundo Trimestre (abril - junio):** $28 + 38 + 7 = 73$ solicitudes extemporáneas
Este trimestre presenta una mejora notable del -31.78% en el volumen de respuestas extemporáneas comparado con el primer trimestre, impulsado significativamente por el excelente desempeño de junio.

- **Tendencia Semestral de Respuestas Extemporáneas:**

El volumen promedio mensual de respuestas extemporáneas fue de 30 solicitudes.

La tendencia semestral general es fluctuante, pero se observa un patrón de mejora significativa hacia el final del período, especialmente en junio. Esto sugiere que las medidas o ajustes implementados a partir de abril (o específicamente en junio) están teniendo un efecto positivo en la reducción de la extemporaneidad.

- **Distribución de Respuestas Extemporáneas por Dependencia** (Total General para Extemporáneas en el Semestre):

- **Oficina Jurídica y de Contratación:** 10 solicitudes
- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** 35 solicitudes
- **Subgerencia de Desarrollo:** 135 solicitudes (La dependencia con el mayor volumen de respuestas extemporáneas, representando el 75% del total en esta categoría.)

- **Observaciones y Conclusiones Preliminares para Respuestas Extemporáneas**

- **Oportunidad de Mejora:** El número total de 180 respuestas extemporáneas indica un área crítica que requiere atención continua para cumplir con los plazos legales y expectativas ciudadanas.
- **Mejora Prometedora en Junio:** La drástica reducción en junio es un punto muy positivo y debe ser analizado para identificar las mejores prácticas que llevaron a este resultado y poder replicarlas consistentemente.
- **Foco en Subgerencia de Desarrollo:** La Subgerencia de Desarrollo es la principal contribuyente a la extemporaneidad. Se hace imperativo un análisis exhaustivo de sus procesos internos, carga de trabajo, recursos y posibles cuellos de botella para implementar soluciones efectivas.
- **Revisión Continua:** A pesar de la mejora reciente, es esencial mantener un monitoreo constante y reforzar las políticas de cumplimiento de plazos en todas las dependencias.

En Tramite

Esta sección se concentra en las solicitudes que, por diversas razones, no han sido tramitadas. Este es un indicador crítico que puede afectar la transparencia y la calidad del servicio del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI.

- **Visión General de Solicitudes En Tramite (enero - junio 2025)**

- **Total de Solicitudes En Tramite:** Se registraron 291 solicitudes en esta categoría durante el primer semestre de 2025 (enero a junio).

Este volumen es alto, representando una preocupación significativa que debe ser abordada con urgencia, ya que implica solicitudes ciudadanas que no han recibido una gestión adecuada.

- **Tendencia Mensual de Solicitudes en Tramite**

- Enero: 1 solicitud
- Febrero: 10 solicitudes (Aumento)
- Marzo: 11 solicitudes (Continúa el aumento)
- Abril: 28 solicitudes (Aumento considerable)
- Mayo: 49 solicitudes (Aumento muy marcado)
- Junio: 120 solicitudes (Pico crítico, representando un incremento exponencial y la cifra más alta del semestre)

- **Análisis de Tendencia Trimestral de Solicitudes en Tramite**

- **Primer Trimestre (enero - marzo):** $1 + 10 + 11 = 22$ solicitudes En Tramite

Aunque bajo en volumen absoluto, el primer trimestre ya mostraba una tendencia al alza.

- **Segundo Trimestre (abril - junio):** $28 + 49 + 120 = 197$ solicitudes En Tramite

El segundo trimestre presenta un aumento del 795.45% en comparación con el primer trimestre. Esta explosión en el número de solicitudes en trámite es el punto más crítico y de mayor preocupación del informe.

- **Tendencia Semestral de Solicitudes En Tramite:**

El volumen promedio mensual de solicitudes En Tramite fue de aproximadamente 48.5 solicitudes. La tendencia semestral es de un crecimiento exponencial y preocupante. Lo que se observa con un número bajo en enero se ha disparado a un nivel muy alto en junio, esto puede indicar un problema sistémico o una acumulación de rezago.

- **Distribución de Solicitudes En Tramite por Dependencia (Total General para En Tramite en el Semestre):**

- **Gerencia:** 17 solicitudes
- **Oficina Asesora de Planeación:** 1 solicitud
- **Oficina Jurídica y de Contratación:** 15 solicitudes
- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** 76 solicitudes
- **Subgerencia de Desarrollo:** 186 solicitudes (La dependencia con la abrumadora mayoría de solicitudes En Tramite, representando el 63.9% del total en esta categoría.)

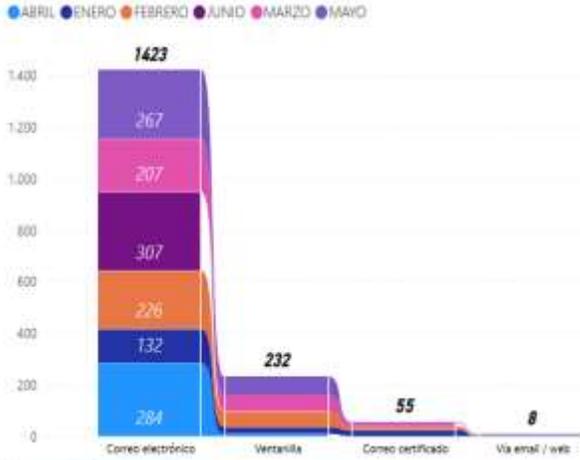
- **Observaciones y Conclusiones Preliminares para Solicitudes En Tramite**

- **Oportunidad de mejora en la Gestión:** La situación de las solicitudes En Tramite es la principal debilidad y el área de mayor riesgo para la reputación y la eficiencia del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI. El crecimiento exponencial en el segundo trimestre.
- **Enfoque en Subgerencia de Desarrollo:** La Subgerencia de Desarrollo como epicentro de la situación de solicitudes en trámite requiere una revisión de sus procesos, recursos, personal, capacitación y posibles obstáculos para la gestión.
- **Causas Raíz:** Es imperativo identificar las causas raíz del represamiento: ¿Falta de personal? ¿Procesos ineficientes? ¿Problemas tecnológicos? ¿Casos de alta complejidad? ¿Falta de seguimiento? Etc.
- **Plan de Contingencia y Recuperación:** Se sugiere revisar e implementar un plan de acción inmediato y robusto para abordar el rezago, que valla desde la posible asignación de recursos al monitoreo permanente hasta que la tendencia se revierta.
- **Impacto en Transparencia y Ciudadanía:** Cada solicitud En Tramite superior a 30 días es una falla en el servicio público que erosiona la confianza ciudadana y puede generar mayores inconvenientes o quejas.

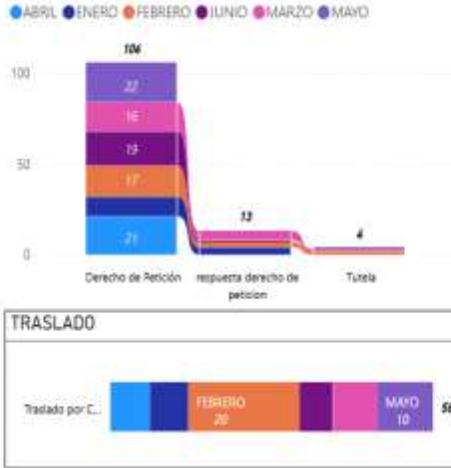


Requerimientos por canal de atención

MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPO



Mez

Seleccionar todo

ABRIL

ENERO

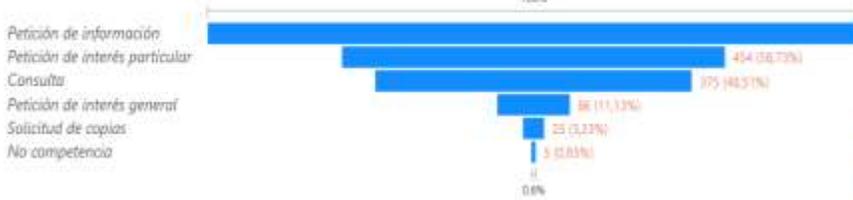
FEBRERO

JUNIO

MARZO

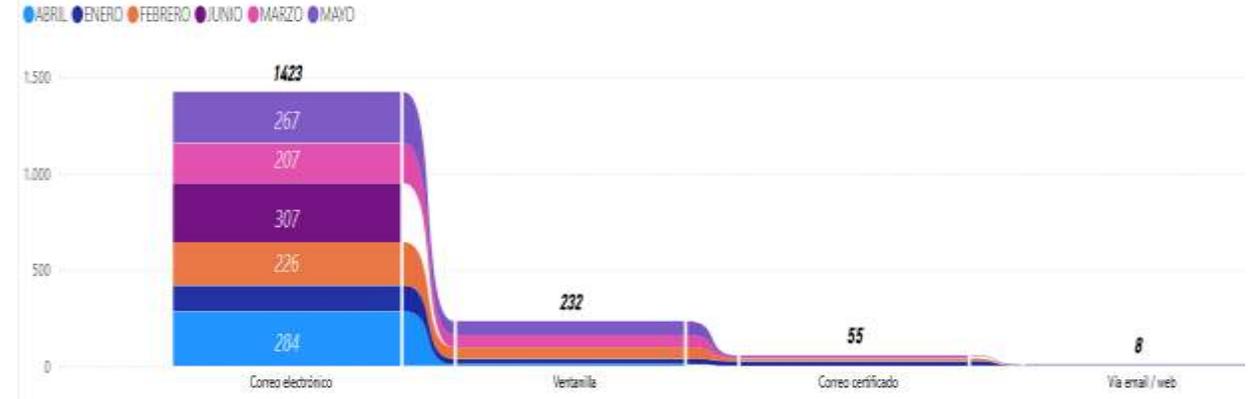
MAYO

Categoría Documental



1718
Total Radicados

Reset Atras



MEDIO DE RECEPCIÓN ABRIL ENERO FEBRERO JUNIO MARZO MAYO

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	ENERO	FEBRERO	JUNIO	MARZO	MAYO
Correo electrónico	284	132	226	307	207	267
Ventanilla	8	27	61	64	72	232
Correo certificado	23	14	14	4		55
Via email / web	1	2		5		8

Canales de Recepción

El volumen total de solicitudes recibidas por el IDUVI de enero a junio de 2025 asciende a 1718 distribuidas así, 1423 Correo electrónico, 232 Ventanilla, 55 Correo certificado y 8 Vía email / web

• Distribución Mensual

La siguiente tabla detalla la distribución de solicitudes por canal para cada mes, así como el total mensual:

Medio de Recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Semestral
Correo electrónico	284	132	226	307	267	207	1423
Ventanilla	8	27	61	0	64	72	232
Correo certificado	23	14	14	0	4	0	55
Vía email / web	1	2	0	0	5	0	8
Total Mensual	316	175	301	307	340	279	1718

• Distribución Trimestral y Semestral por Canal

- **Primer Trimestre** (enero - marzo): 792 solicitudes (316 + 175 + 301)
 - **Correo electrónico:** 642 solicitudes (284+132+226) \Rightarrow (642/792 \approx 81.06% del trimestre)
 - **Ventanilla:** 96 solicitudes (8+27+61) \Rightarrow (96/792 \approx 12.12% del trimestre)
 - **Correo certificado:** 51 solicitudes (23+14+14) \Rightarrow (51/792 \approx 6.44% del trimestre)
 - **Vía email / web:** 3 solicitudes (1+2+0) \Rightarrow (3/792 \approx 0.38% del trimestre)
- **Segundo Trimestre** (abril - junio): 926 solicitudes (307 + 340 + 279)
 - **Correo electrónico:** 781 solicitudes (307+267+207) \Rightarrow (781/926 \approx 84.34% del trimestre)
 - **Ventanilla:** 136 solicitudes (64+72) \Rightarrow (136/926 \approx 14.68% del trimestre)
 - **Correo certificado:** 4 solicitudes (0+4+0) \Rightarrow (4/926 \approx 0.43% del trimestre)
 - **Vía email / web:** 5 solicitudes (0+5+0) \Rightarrow (5/926 \approx 0.54% del trimestre)
- **Semestral por Canal** (respecto al Total General de 1,718 solicitudes):
 - **Correo electrónico:** 1423 solicitudes (82.83%)
 - **Ventanilla:** 232 solicitudes (13.50%)
 - **Correo certificado:** 55 solicitudes (3.20%)
 - **Vía email / web:** 8 solicitudes (0.47%)
- **Tendencias Observadas**
 - **Preponderancia del Correo Electrónico:** El canal de Correo electrónico se mantiene como el medio dominante de recepción, representando una abrumadora mayoría de las solicitudes (82.83% del total semestral). Esto refuerza su papel crítico en la operatividad del IDUVI.

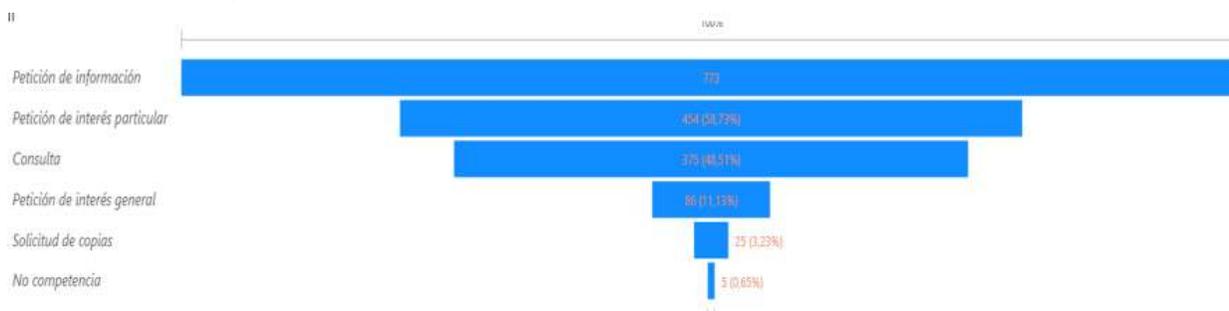
Su participación porcentual dentro de los trimestres se mantuvo alta, incluso con un ligero aumento en el segundo trimestre (84.34% vs 81.06%).

- **Acelerado Crecimiento y Aumento de Relevancia de Ventanilla:** Las solicitudes recibidas por Ventanilla han experimentado un crecimiento notable y acelerado, especialmente en junio.

Su participación porcentual dentro del volumen trimestral se incrementó drásticamente del primer (12.12%) al segundo trimestre (39.74%), lo que indica un fuerte aumento en la interacción presencial y una posible preferencia creciente por este canal, o un cambio en la metodología de registro de solicitudes presenciales en junio.

- **Declive y Marginalización del Correo Certificado:** El Correo certificado muestra un declive marcado y constante, con una contribución mínima a partir de abril, confirmando una tendencia a la baja y su poca relevancia actual como medio de recepción.
- **Uso Residual y Limitado de Vía Email / Web:** El canal Vía email / web que corresponde a las solicitudes que se realizan a través de nuestra página web sigue registrando un volumen extremadamente bajo y esporádico, con una participación marginal en ambos trimestres mostrando que no es un canal preferido para la interacción ciudadana.

Canales de Recepción



Categoría Documental	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general	Porcentaje
Consulta	20	50	38	61	131	129	429	27.03%
No competencia	1	0	3	0	1	0	5	0.32%
Petición de información	99	153	142	125	113	25	657	41.39%
Petición de interés general	14	22	14	14	18	1	83	5.23%
Petición de interés particular	45	72	82	91	83	19	392	24.70%
Solicitud de copias	4	6	6	1	2	2	21	1.32%
Total general	183	303	285	292	348	176	1587	100%

• Observaciones y Tendencias por Categoría

- Petición de información
 - Total: 657 registros, representando el 41.39% del total general. Esta sigue siendo la categoría más frecuente, aunque con un total diferente al del gráfico.
 - Tendencia: Se observa un pico en febrero (153) y marzo (142), con un descenso notable en junio (25), lo que podría indicar una estacionalidad o un cambio en los procesos.

- **Consulta**
 - Total: 429 registros, representando el 27.03% del total general. Es la segunda categoría más común en este conjunto de datos.
 - Tendencia: Muestra un crecimiento constante desde enero (20) hasta mayo (131) y junio (129), lo que sugiere una creciente demanda de consultas a lo largo de los meses.
- **Petición de interés particular**
 - Total: 392 registros, representando el 24.70% del total general. Es la tercera categoría en volumen.
 - Tendencia: Presenta un aumento gradual desde enero (45) hasta abril (91), con una disminución notable en junio (19).
- **Petición de interés general**
 - Total: 83 registros, representando el 5.23% del total general.
 - Tendencia: Fluctúa entre 14 y 22 registros mensuales, con un descenso abrupto a 1 en junio.
- **Solicitud de copias**
 - Total: 21 registros, representando el 1.32% del total general.
 - Tendencia: Mantiene volúmenes bajos y relativamente estables, con un ligero pico en febrero y marzo.
- **No competencia**
 - Total: 5 registros, representando el 0.32% del total general.
 - Tendencia: Es una categoría marginal con volúmenes muy bajos y esporádicos, indicando que la mayoría de los radicados son competentes para la entidad.

Podemos observar que la Petición de información y la Consulta son las categorías que consistentemente generan el mayor volumen de radicados, se muestra un patrón de aumento gradual desde enero hasta mayo, seguido de una caída significativa en junio las categorías como No competencia y Solicitud de copias representan un volumen muy bajo dentro de las solicitudes totales.

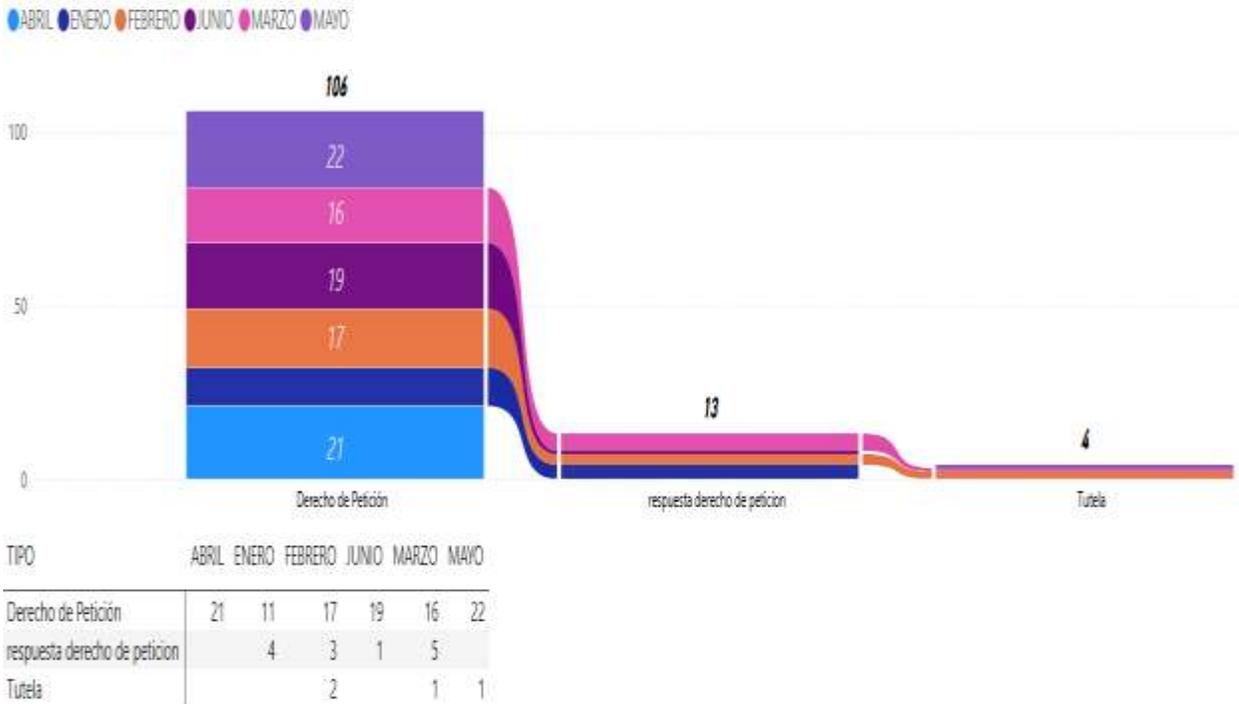
● **Análisis trimestral**

- Primer Trimestre (T1): Enero, febrero, marzo
- Segundo Trimestre (T2): Abril, mayo, junio

Categoría Documental	T1 (Ene-Mar)	T2 (Abr-Jun)	T1 % del Semestre	T2 % del Semestre
Consulta	108	321	25.17%	74.83%
No competencia	4	1	80.00%	20.00%
Petición de información	394	139	70.36%	29.64%
Petición de interés general	50	33	60.24%	39.76%
Petición de interés particular	199	193	50.77%	49.23%
Solicitud de copias	16	5	76.19%	23.81%
Total Trimestral	871	692	54.88%	43.60%

- El Primer Trimestre (T1: Enero-marzo) nos muestra un registró un total de 871 radicados, lo que representa el 54.88% del total semestral. Las categorías predominantes fueron Petición de información (394), Petición de interés particular (199) y Consulta (108). Para la mayoría de las categorías (Petición de información, No competencia, Petición de interés general, Solicitud de copias), el primer trimestre concentró la mayor parte de la actividad.
- El Segundo Trimestre (T2: Abril-Junio) no muestra un registró un total de 692 radicados, representando el 43.60% del total semestral; Hubo un notable incremento en Consulta (321 en T2 vs. 108 en T1), indicando un aumento de esta actividad en la segunda mitad del semestre, por otro lado, se observó una disminución significativa en Petición de información (139 en T2 vs. 394 en T1), lo que contribuyó a la reducción del volumen total en este trimestre y finalmente la Petición de interés particular mantuvo un volumen similar en ambos trimestres (193 en T2 vs. 199 en T1).

Derecho de Petición



Total 106 Derechos de Petición Pico: Mayo (22), Abril (21) Más bajo: Enero (11), los volúmenes mensuales de Derecho de Petición son relativamente estables, oscilando entre 11 y 22.
Tutela (Total: 4) Una fracción aún menor de las solicitudes son Tutelas, solo 4 casos

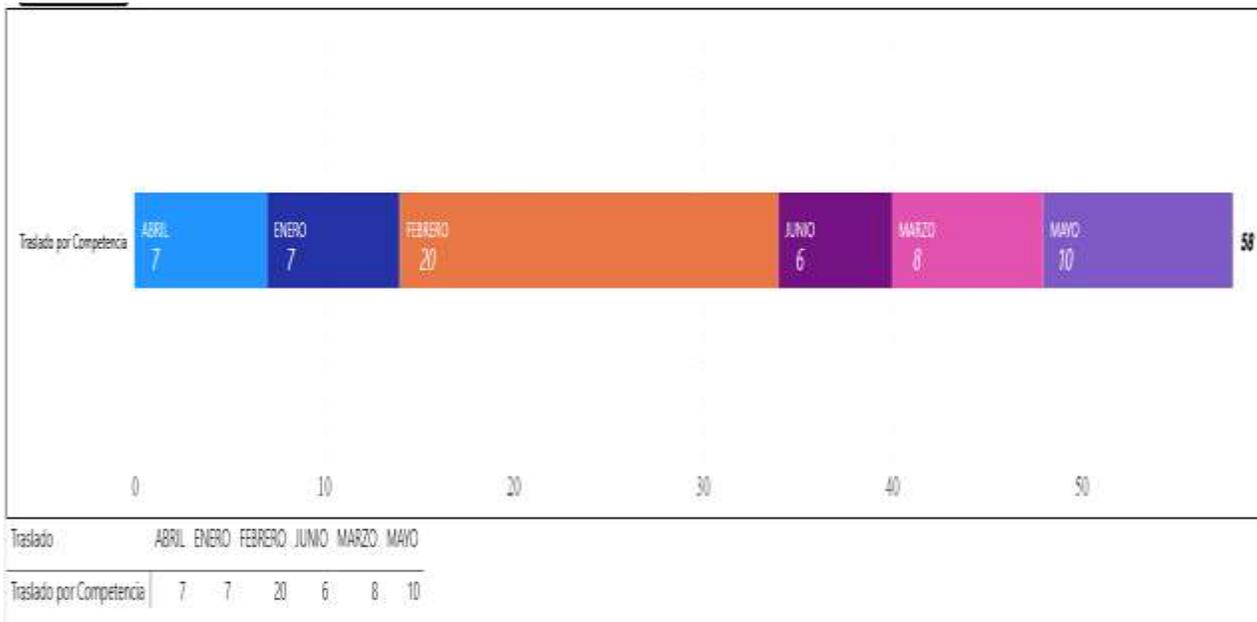
• **Comportamiento trimestral**

- Primer Trimestre (T1): Enero, febrero, marzo
- Segundo Trimestre (T2): Abril, mayo, junio

Tipo	T1 (Ene-Mar)	T2 (Abr-Jun)	Total Se- mestral	% T1 del Se- mestre	% T2 del Se- mestre
Derecho de Petición	11+17+16=44	21+22+19=62	106	41.51%	58.49%
Respuesta Derecho de Petición	4+3+5=12	0+0+1=1	13	92.31%	7.69%
Tutela	0+0+1=1	0+1+2=3	4	25%	75%

El Segundo Trimestre (62) experimentó un volumen significativamente mayor de Derechos de Petición que el Primer Trimestre (44). El T2 representa el 58.49% de los derechos de petición del semestre, mientras que el T1 representa el 41.51%.

Traslados por Competencia



Traslado por Competencia, en él se visualiza la contribución de cada mes al total general de 58 traslados.

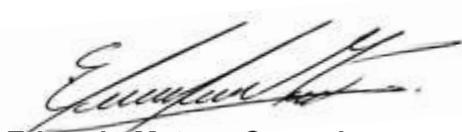
Mes	Traslado	Porcentaje
Enero	7	12.07%
Febrero	20	34.48%
Marzo	8	13.79%
Abril	7	12.07%
Mayo	10	17.24%
Junio	6	10.34%
Total	58	100%

Pico en febrero, el mes de febrero se destaca significativamente, concentrando 20 traslados por competencia, lo que representa más de un tercio (34.48%) del total de traslados en el período, después del pico de febrero, el número de traslados disminuye notablemente en marzo (8) y se mantiene en niveles más bajos en abril (7), junio (6) y mayo (10), aunque mayo muestra un ligero repunte en comparación con los meses adyacentes.

Recomendaciones Generales

- **Optimizar la Gestión de Radicados Pendientes:** Implementar estrategias específicas para reducir la acumulación en Subgerencia de Desarrollo y Vivienda y Hábitat.
- **Disminuir la Incidencia de Respuestas Extemporáneas:** Establecer mecanismos de planificación y seguimiento más rigurosos.
- **Auditar y Analizar la Clasificación NRR:** Realizar una auditoría exhaustiva para validar la correcta aplicación de este criterio.

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 2025.