



## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF 2025

(01 de enero de 2025 al 31 de marzo 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.....	3
Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos.....	3
Alcance del informe .....	4
Objetivo.....	4
Canales de Atención.....	5
Lineamientos Procedimiento de PQRSDf .....	6
Consolidado PQRSDf I Trimestre 2025 .....	7
Detalle de radicados de entrada primer trimestre: .....	7
Requerimientos por canal de atención.....	10
Canales de Recepción .....	11
Derechos de Petición.....	12
Traslados por Competencia .....	12
Solicitudes por Categoría Documental - Primer Trimestre de 2025 .....	13
Tipos de Solicitudes por Categoría Documental .....	13
Recomendaciones Generales.....	14

## 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 dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, reglamentario de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, presenta el **Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** correspondientes al período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de marzo de 2025**.

Este informe recoge y analiza las solicitudes recibidas a través de los canales de atención establecidos, con el propósito de garantizar una gestión eficiente y transparente. La información aquí consignada proviene del **Sistema de Información ORFEO**, donde se registran todas las peticiones atendidas por la entidad durante el primer trimestre del año.

## Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Los plazos y términos legales para la gestión de derechos de petición están regulados por la **Ley 1755 de 2015**, la cual establece los tiempos de respuesta obligatorios para **peticiones, quejas y reclamos**. Esta normativa define los periodos específicos dentro de los cuales las entidades deben atender y resolver dichas solicitudes, garantizando el ejercicio oportuno del derecho de acceso a la información y la protección de los intereses ciudadanos.

En nuestro **Sistema de Gestión Documental ORFEO**, estos términos están parametrizados y aplicados de manera rigurosa, asegurando el cumplimiento normativo y la eficiente gestión de los trámites.

 <small>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</small> <b>Categoría Documental</b>		<b>Términos Ley 1755 de 2015</b>
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

Este informe analiza la gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRDSF)** atendidas por el **Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía**, durante el período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de marzo de 2025**. Asimismo, se incluyen las orientaciones generales proporcionadas en respuesta a las solicitudes ciudadanas, con el propósito de evaluar la eficiencia y transparencia del proceso

### Objetivo

El presente informe tiene como finalidad presentar las estadísticas sobre la gestión de las PQRDSF, registradas a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial (IDUVI). Su objetivo es garantizar una administración eficiente de estas solicitudes, optimizando la experiencia ciudadana y fortaleciendo la sostenibilidad y crecimiento institucional. Para ello, se fomenta una cultura de mejora continua y adaptabilidad, orientada a la excelencia en el servicio.

## Canales de Atención

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



Radicado de entrada - NRR	Cantidad	Radicado de entrada - Sin Tramitar	Cantidad
Área de asuntos jurídicos	76	Área de asuntos jurídicos	3
Área de contabilidad	5	Área de contabilidad	2
Área de contratación	1	Área de contratación	1
Área de espacio público	14	Área de espacio público	13
Área de gestión inmobiliaria	29	Área de gestión inmobiliaria	6
Área de gestión social	7	Área de servicios administrativos	3
Área de jurisdicción coactiva	2	Área de tesorería	1
Área de presupuesto	2	Área de vivienda y hábitat	19
Área de servicios administrativos	34	Área recursos humanos	5
Área de tesorería	1	Gerencia	1
Área de TIC	3	Oficina asesora de planeación	6
Área de vivienda y hábitat	21	Oficina de control interno	1
Área gestión documental	38	Subgerencia administrativa y financiera	3
Área recursos humanos	13	Subgerencia de desarrollo	31
Gerencia	3	<b>Total Sin Tramitar</b>	<b>95</b>
Oficina asesora de planeación	3	<b>Total general</b>	<b>773</b>
Oficina de control interno	1		
Subgerencia administrativa y financiera	8		
<b>Total NRR</b>	<b>261</b>		

Encontramos que de los 773 radicados registrados en el sistema de gestión documental ORFEO revela la siguiente distribución y desempeño en la atención:

- **Respuesta Oportuna:** 334 casos (43.2%) fueron gestionados dentro de los plazos establecidos, evidenciando un nivel de cumplimiento satisfactorio.
- **Respuesta Extemporánea:** 83 casos (10.7%) excedieron los tiempos de respuesta definidos, lo que señala áreas de mejora potencial en la eficiencia operativa.
- **Sin Tramitar:** 95 casos (12.3%) se encuentran pendientes de gestión, lo que podría indicar la existencia de cuellos de botella procesales o una gestión que puede ser mejorada en unidades organizacionales específicas.
- **No Requiere Respuesta (NRR):** 261 casos (33.7%) fueron clasificados como NRR. Dada la proporción significativa, se requiere un análisis exhaustivo, mediante una auditoría conjunta con el líder de gestión documental de una muestra representativa, para validar la correcta aplicación de esta clasificación y descartar posibles desviaciones o ineficiencias en el registro.

### 1. Áreas con Mayor Volumen de Radicados:

- **Gestión Documental (121 radicados):** El alto volumen subraya su rol crítico en el flujo documental y principalmente administrativo institucional.
- **Asuntos Jurídicos (123 radicados):** La elevada cantidad de radicados, acompañada de una proporción considerable de respuestas oportunas, destaca su significativa carga de trabajo y eficiencia relativa.
- **Gestión Inmobiliaria (90 radicados):** Su participación sustancial en el total de radicados refleja una importante actividad en la gestión de trámites relacionados con los temas relacionados a subsidios entre otros.

### 2. Áreas con Mayor Acumulación de Casos Sin Tramitar:

- **Subgerencia de Desarrollo (31 casos sin tramitar):** La acumulación sugiere posibles limitaciones en la capacidad de gestión o la existencia de obstáculos que requieren atención prioritaria.
- **Vivienda y Hábitat (19 casos sin tramitar):** El número significativo de trámites pendientes en esta área sugiere una revisión de los flujos de trabajo y la asignación de recursos.

### 3. Desempeño en Respuesta Oportuna por Área:

- **Gestión Documental (77 respuestas oportunas):** Presenta el mayor índice de cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- **Asuntos Jurídicos (41 respuestas oportunas):** Demuestra eficiencia en la gestión de la demanda legal.
- **Gestión Inmobiliaria (40 respuestas oportunas):** Exhibe un nivel adecuado de cumplimiento en la mayoría de sus radicados.

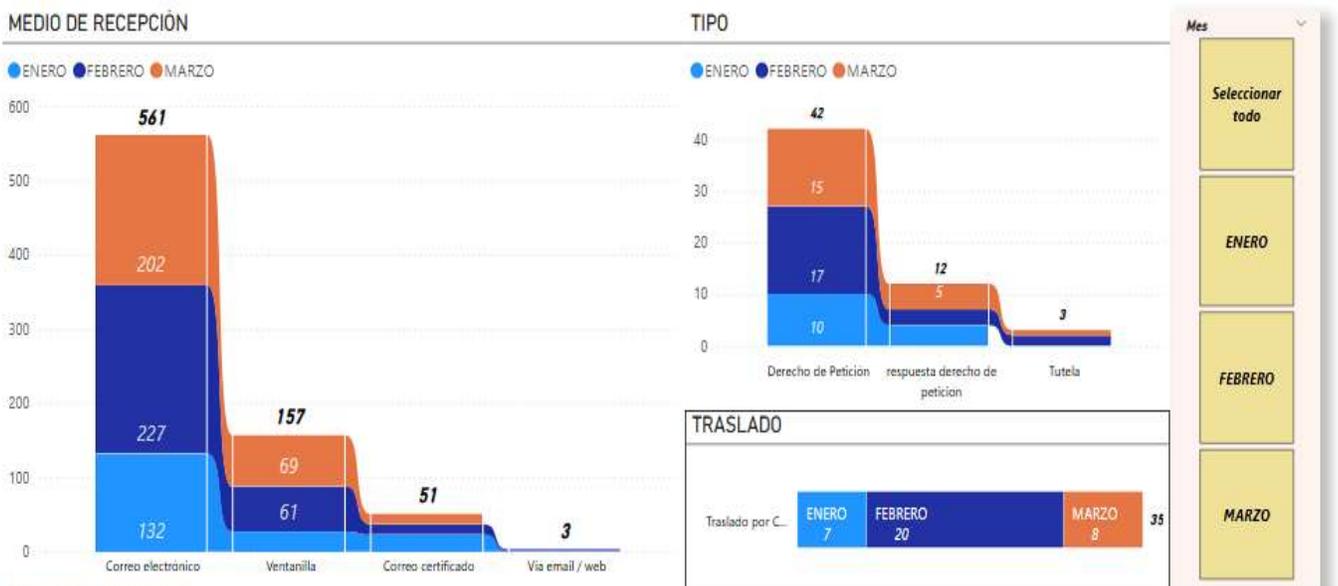
#### Recomendaciones:

- **Optimizar la Gestión de Radicados Pendientes:** Implementar estrategias específicas para reducir la acumulación de casos sin tramitar en la Subgerencia de Desarrollo y Vivienda y

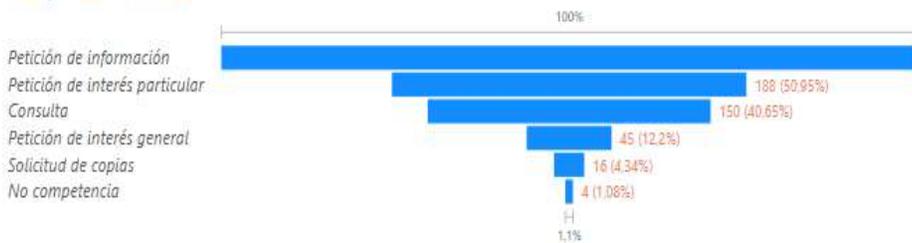
Hábitat, mediante la revisión de procesos, la asignación de recursos o la identificación de cuellos de botella.

- **Disminuir la Incidencia de Respuestas Extemporáneas:** Establecer mecanismos de planificación y seguimiento más rigurosos para asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta definidos.
- **Auditar y Analizar la Clasificación NRR:** Realizar una auditoría exhaustiva de una muestra representativa de los radicados clasificados como NRR, en colaboración con el líder de gestión documental, para validar la correcta aplicación de este criterio y determinar estrategias para su posible reducción.

### Requerimientos por canal de atención



### Categoría Documental



**772**

Total Radicados

Durante el primer trimestre de 2025, se registró un total de 772 solicitudes. La distribución mensual de las solicitudes fue la siguiente:

- **Enero:** 183 solicitudes.
- **Febrero:** 304 solicitudes.
- **Marzo:** 285 solicitudes.

Se evidencia un incremento significativo en el volumen de solicitudes de enero a febrero, con un aumento de 121 solicitudes. Posteriormente, se observa una leve disminución de 19 solicitudes de febrero a marzo.

### **Canales de Recepción**

- El correo electrónico se posiciona como el canal de recepción más utilizado, registrando 561 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 72.6% del total de solicitudes recibidas durante el trimestre.
- La recepción por ventanilla experimentó un crecimiento sostenido a lo largo del trimestre, pasando de 27 solicitudes en enero a 69 solicitudes en marzo.
- La recepción por correo certificado mantuvo una relativa estabilidad, con volúmenes bajos en febrero y marzo en comparación con enero.
- La opción de vía email/web fue el canal menos utilizado, con un registro de tan solo 3 solicitudes en el transcurso del trimestre.

La tendencia general de las solicitudes recibidas durante el trimestre revela un incremento progresivo en el volumen total, lo que podría atribuirse a un aumento en la demanda de atención por parte de la ciudadanía. La marcada preferencia por el correo electrónico sugiere que los usuarios perciben este canal como el más expedito y conveniente para la interacción con la entidad.

## Derechos de Petición

También se encuentra el registro de un total de 57 solicitudes correspondientes a derechos de petición. La distribución mensual de estas solicitudes fue la siguiente:

- **Enero:** 14 solicitudes.
- **Febrero:** 22 solicitudes, constituyéndose como el mes de mayor demanda.
- **Marzo:** 21 solicitudes.

El derecho de petición representa el 73.7% del total de solicitudes gestionadas durante el trimestre, lo que lo consolida como el trámite de mayor recurrencia entre los ciudadanos.

La distribución de las respuestas a los derechos de petición muestra una relativa uniformidad a lo largo del trimestre, con un ligero incremento en el mes de marzo.

En contraste, la interposición de tutelas figura como el trámite menos frecuente, con un registro de apenas 3 casos en el transcurso del trimestre.

## Traslados por Competencia

Durante el primer trimestre de 2025, se registraron un total de 35 traslados por competencia. La distribución mensual de estos traslados fue la siguiente:

- **Enero:** Se registraron 7 traslados.
- **Febrero:** Se identificó el mayor número de casos, con 20 traslados, lo que representa más del doble de los 7 traslados registrados en enero.
- **Marzo:** Los traslados disminuyeron a 8, evidenciando una reducción posterior al pico observado en febrero.

El notable incremento en el número de traslados durante febrero sugiere un posible aumento en la demanda de reubicación de casos por motivos de competencia o ajustes en la asignación de responsabilidades.

La reducción en el número de traslados en marzo, en comparación con febrero, podría indicar una estabilización de los procesos de asignación o una disminución en el volumen de casos que requieren un traslado por competencia.

### Solicitudes por Categoría Documental - Primer Trimestre de 2025

Durante el primer trimestre de 2025, se gestionaron un total de 772 solicitudes, se evidencia un incremento considerable en el número total de solicitudes de enero a febrero (+121 solicitudes), seguido por una leve disminución en marzo (-19 solicitudes).

### Tipos de Solicitudes por Categoría Documental

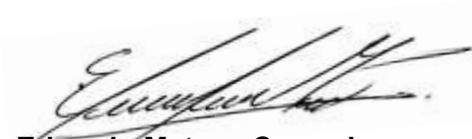
- **Peticiones de Información:** Esta categoría constituye la tipología documental dominante, representando el 47.8% del total de solicitudes recibidas durante el trimestre.
- **Consultas:** Las consultas exhibieron un crecimiento sostenido a lo largo del trimestre, triplicándose en volumen de enero a marzo.
- **Peticiones de Interés Particular:** El número de peticiones de interés particular se mantuvo relativamente constante en marzo, lo que sugiere una tendencia estable después del incremento observado en febrero.
- **Solicitudes de Copias y no competencia:** Estas categorías registraron el menor volumen de solicitudes, con 16 y 4 casos respectivamente en el transcurso del trimestre.

Febrero se consolida como el mes de mayor actividad en la recepción de solicitudes, lo que sugiere una mayor demanda de información o servicios por parte de la ciudadanía durante ese período, la alta proporción de peticiones de información y de interés particular refleja las principales inquietudes y requerimientos de la ciudadanía que interactúa con la entidad.

### 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.