



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF 2024

(01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024)

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 2024 | 7 |
| Requerimientos por canal de atención..... | 9 |
| Tipos de PQRSDf recibidos por Tipo Documental | 11 |
| PQRSDf Gestionadas por las Dependencias | 13 |
| Nivel de Atención por Dependencia..... | 15 |
| Solicitudes en trámite..... | 16 |
| Análisis del Comportamiento de Solicitudes por Mes, Trimestre y Semestre | 17 |
| Distribución Mensual | 17 |
| Distribución Trimestral | 18 |
| Distribución Semestral..... | 18 |
| Solicitudes por Tipo..... | 19 |
| Tiempo Promedio de Respuesta (TPR) | 20 |
| Traslados por Competencia | 22 |
| Conclusiones y Recomendaciones..... | 24 |

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 ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, divulga el Informe Consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas y atendidas, a través de los canales de atención establecidos, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe se elabora a partir de los datos proporcionados por el Sistema de Información ORFEO, en el cual se registran todas las peticiones recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2024.

Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Los plazos y términos legales para el manejo de derechos de petición están regulados por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los tiempos de respuesta obligatorios para las peticiones, quejas y reclamos. Esta ley define los marcos temporales específicos dentro de los cuales las entidades deben atender y resolver estos trámites.

En nuestro sistema de gestión ORFEO, estos términos legales están parametrizados y aplicados para garantizar el cumplimiento normativo.

|  IDUVI <small>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA</small> | |
|---|---------------------------|
| 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

Este informe examina la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRDSF) y las orientaciones generales atendidas por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

Objetivo

Informar sobre las estadísticas relacionadas con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRDSF) presentadas a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial (IDUVI). El objetivo es lograr una gestión efectiva de las PQRDSF que mejore la experiencia del ciudadano y contribuya a la sostenibilidad y crecimiento organizacional, fomentando una cultura de mejora continua y adaptabilidad.

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> |

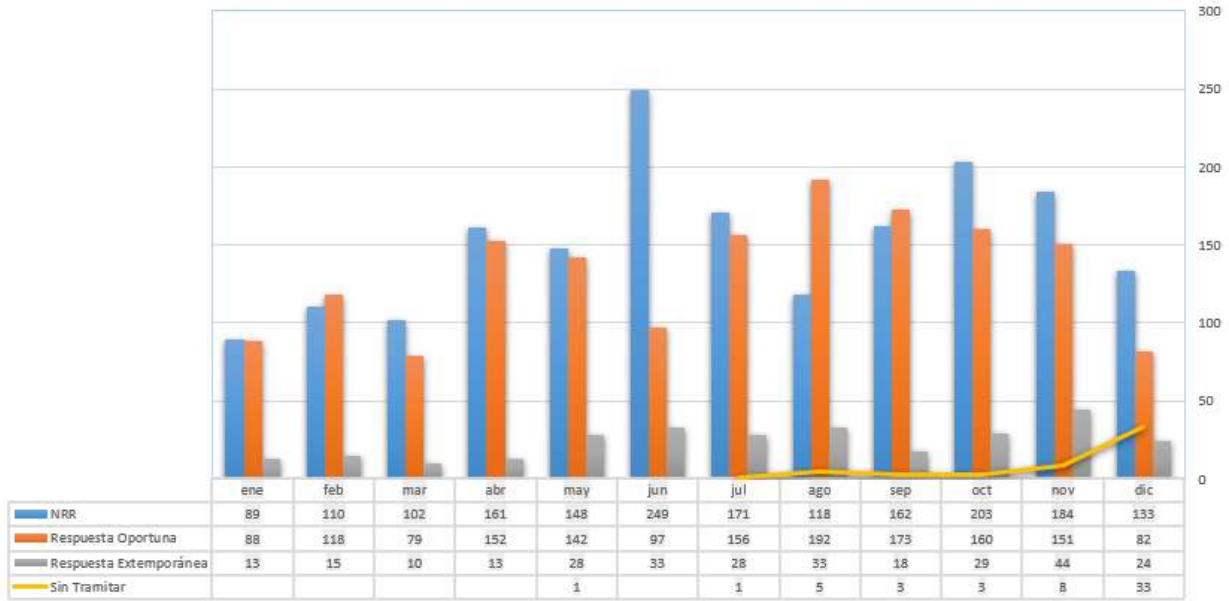
Lineamientos Procedimiento de PQRSDF

- **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.

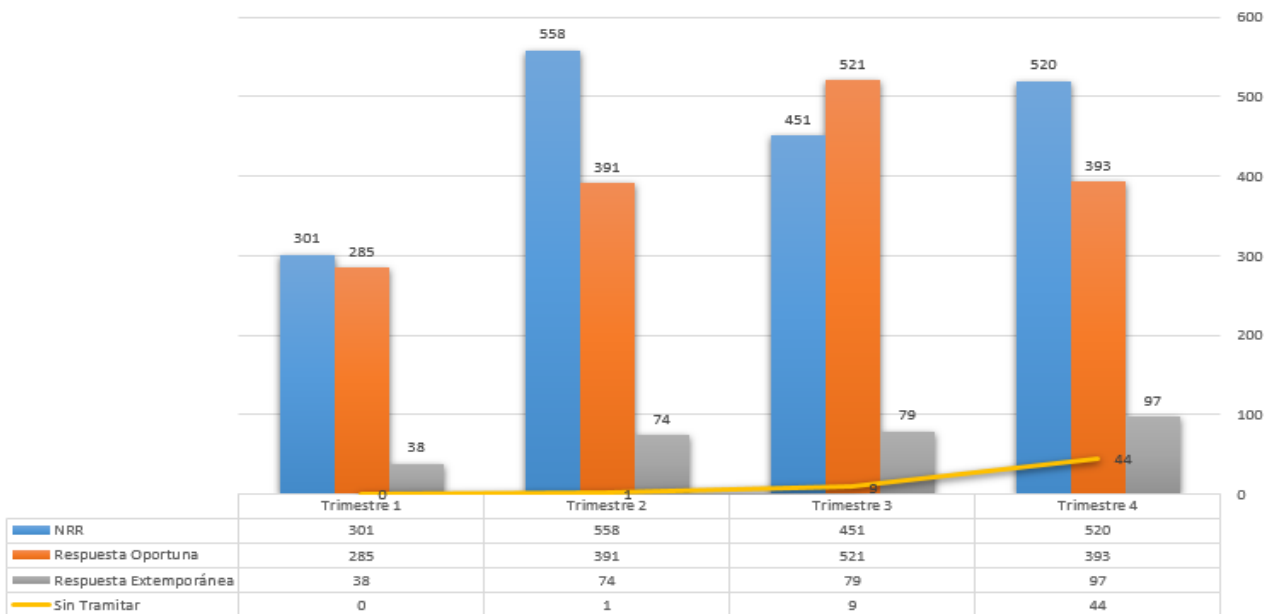


Consolidado PQRSDf 2024

PQRSDf X Mes 2024



PQRSDf X Trimestre 2024



Encontramos que:

- **NRR:** Se confirma la concentración de NRR en el segundo trimestre (30,49% del total anual).
- **Respuestas Extemporáneas:** El cuarto trimestre registra el mayor número de respuestas extemporáneas (33,7% del total anual).
- **Respuestas Oportunas:** El tercer trimestre destaca por el mayor porcentaje de respuestas oportunas (32,77% del total anual).
- **Solicitudes Sin Tramitar:** El cuarto trimestre concentra la mayor cantidad de solicitudes sin tramitar (44 de 54 en total).

Se puede observar que la mayoría de las NRR (No Requiere Respuesta) se concentran en el segundo trimestre (558), representando el 30,49% del total anual, lo cual indica una tendencia creciente hacia mediados del año. En cuanto a la Respuesta Extemporánea, la cantidad de respuestas es ligeramente mayor en el primer trimestre (38) comparada con el segundo trimestre (74), lo que muestra la necesidad de mejorar los mecanismos de seguimiento para asegurar que las respuestas se emitan dentro del plazo establecido por la ley. En relación con las Respuestas Oportunas, estas representan el 31,95% en el segundo trimestre, pero hay una disminución significativa en el tercer trimestre (18,23%). Finalmente, existe un número considerable de solicitudes que no se han tramitado en el cuarto trimestre (33) comparado con el tercer trimestre (8), representando el 1,80% y el 0,40% del total anual, respectivamente.

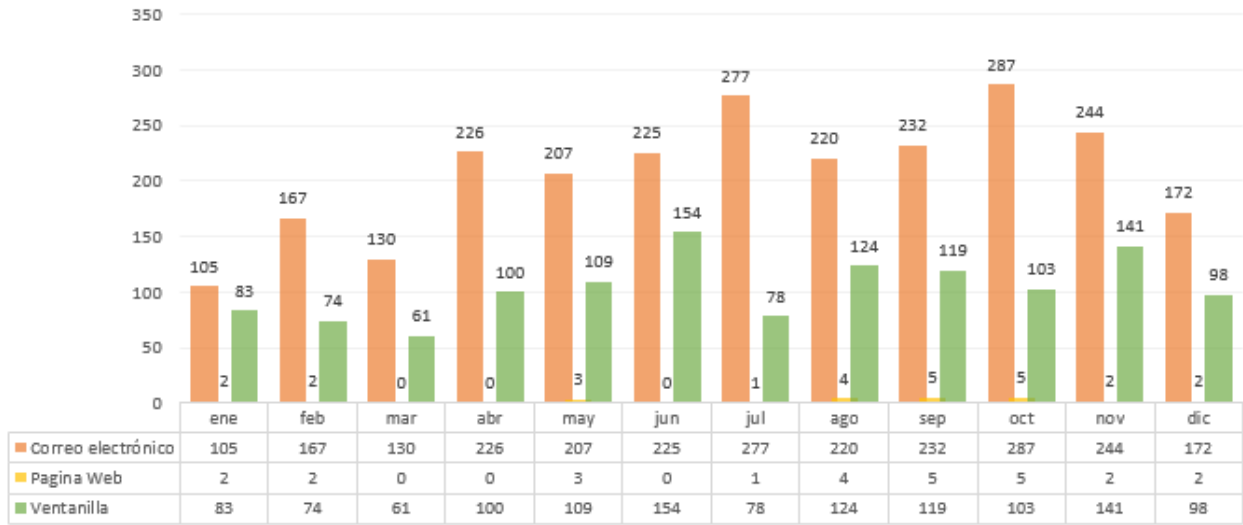
Recomendaciones

- **Análisis de Causas:** Realizar un análisis exhaustivo de las causas que generan respuestas extemporáneas y solicitudes sin tramitar, especialmente en el cuarto trimestre.
- **Capacitación del Personal:** Brindar capacitación continua al personal encargado de la gestión de PQRDS para fortalecer sus habilidades y conocimientos.
- **Seguimiento y Monitoreo:** Realizar un seguimiento y monitoreo continuo de los indicadores de gestión de PQRDS para identificar tendencias y áreas de mejora.



Requerimientos por canal de atención

PQRSDF por Canal de Atención



PQRSDF por Canal de Atención



El número total de solicitudes (3762) en el año a través de todos los canales se mantiene relativamente estable a lo largo del I y II semestre, con un incremento en octubre (395) y una disminución en diciembre (272).

Uso de Canales de Atención:

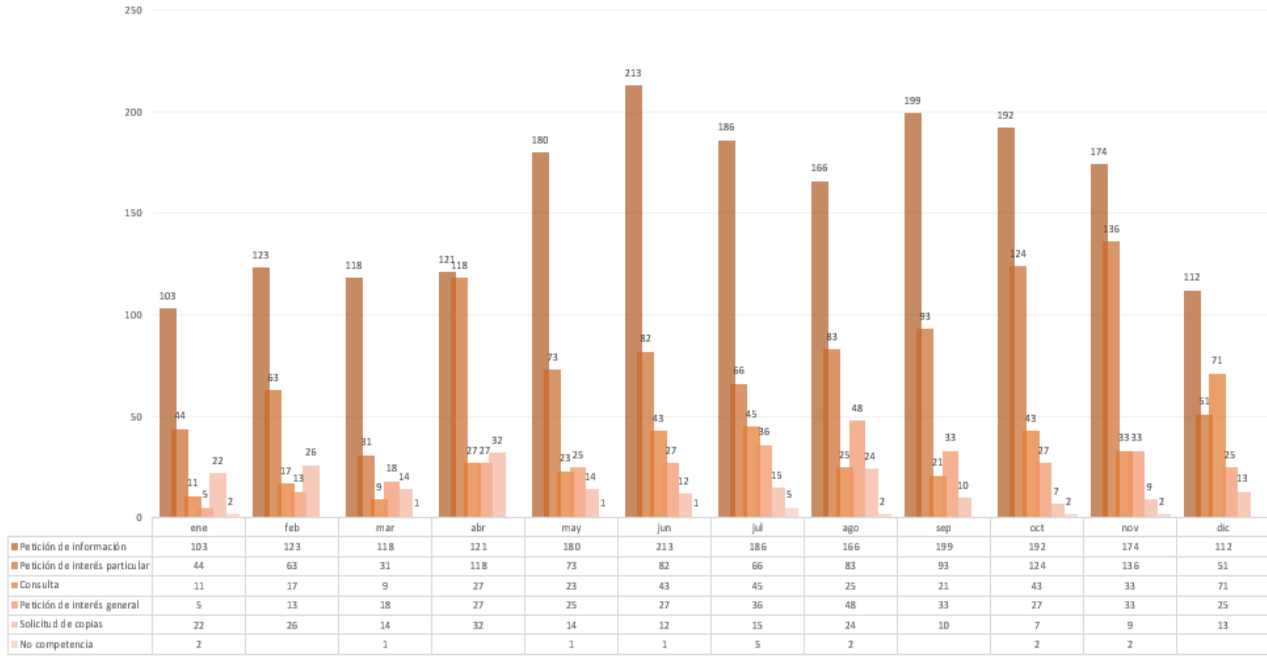
- **Correo Electrónico:** Es el canal más utilizado con 2,492 interacciones, presentando un pico en octubre (287) y una disminución en diciembre (172).
- **Ventanilla:** Es el segundo canal más utilizado con un total de 1,244 solicitudes, con un incremento notable en noviembre (141) y una disminución en diciembre (98).
- **Página Web:** Es el canal menos utilizado con un total de 26 solicitudes, mostrando un uso constante, pero bajo a lo largo del semestre.

Acciones Propuestas

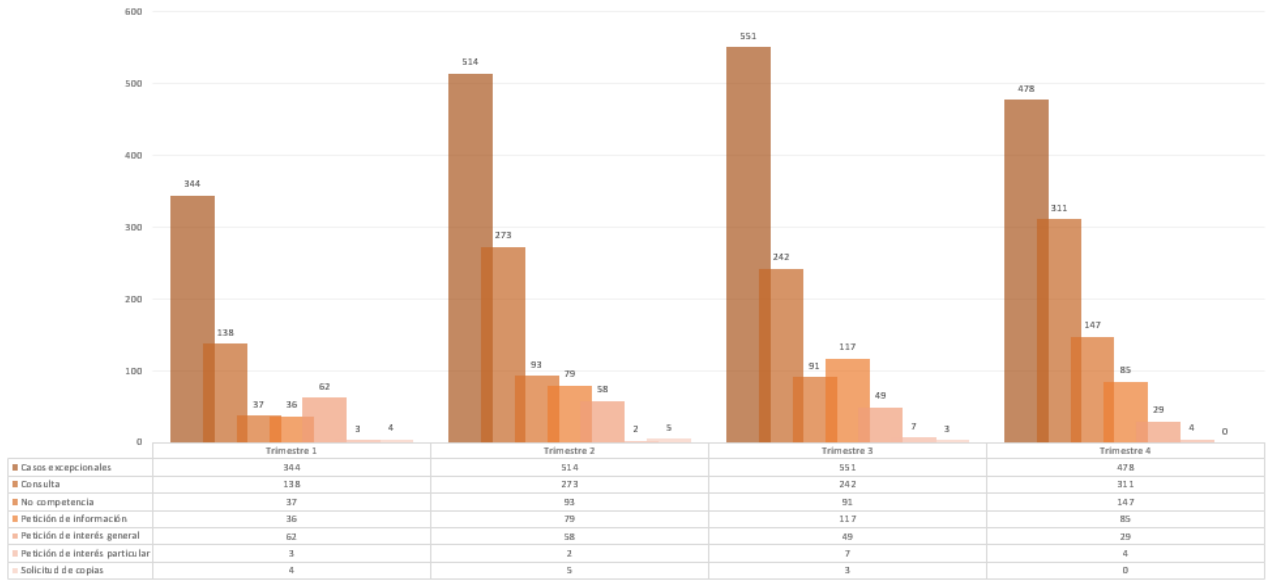
- **Promoción de la Página Web:** Implementar estrategias de promoción para aumentar la visibilidad y uso de la página web como canal de atención, asegurando que los ciudadanos conozcan sus beneficios y facilidades.
- **Optimización del Correo Electrónico:** Evaluar la capacidad de atención del canal de correo electrónico para asegurar respuestas rápidas y eficientes. Identificar y abordar las posibles variaciones en la preferencia o disponibilidad de este canal.
- **Mejoras en la Ventanilla:** Revisar y ajustar los recursos disponibles para manejar picos de demanda, especialmente en meses con alta interacción. Ofrecer capacitaciones continuas al personal para mejorar la eficiencia en la atención.
- **Análisis de Causas:** Realizar un análisis exhaustivo de las causas que generan respuestas extemporáneas y solicitudes sin tramitar, especialmente en el cuarto trimestre, para identificar y solucionar los puntos críticos del proceso.
- **Capacitación del Personal:** Brindar capacitación continua al personal encargado de la gestión de PQRDSF para fortalecer sus habilidades y conocimientos, permitiendo una respuesta más eficiente y efectiva.
- **Seguimiento y Monitoreo:** continuar con el seguimiento y monitoreo continuo de los indicadores de gestión de PQRDSF para identificar tendencias y áreas de mejora, asegurando así una cultura de mejora continua y adaptabilidad dentro de la organización.

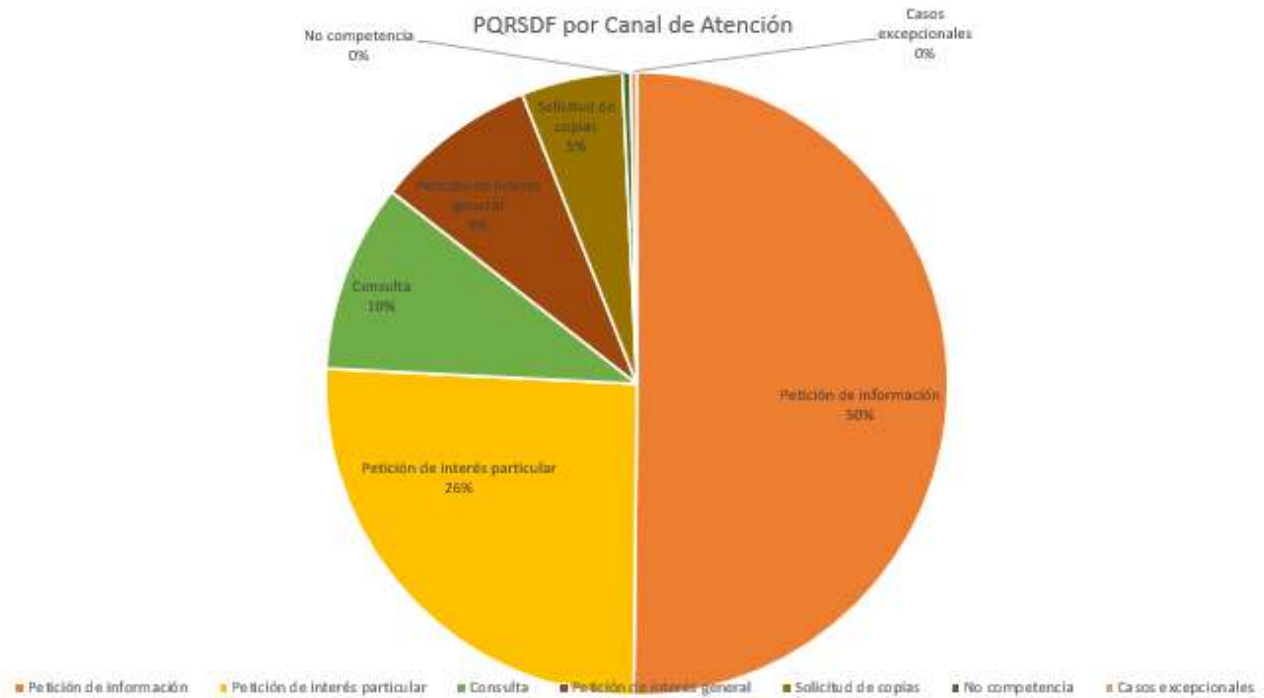
Tipos de PQRSDf recibidos por Tipo Documental

PQRSDf Tipo de Solicitud



PQRSDf Tipo de Solicitud





Observaciones

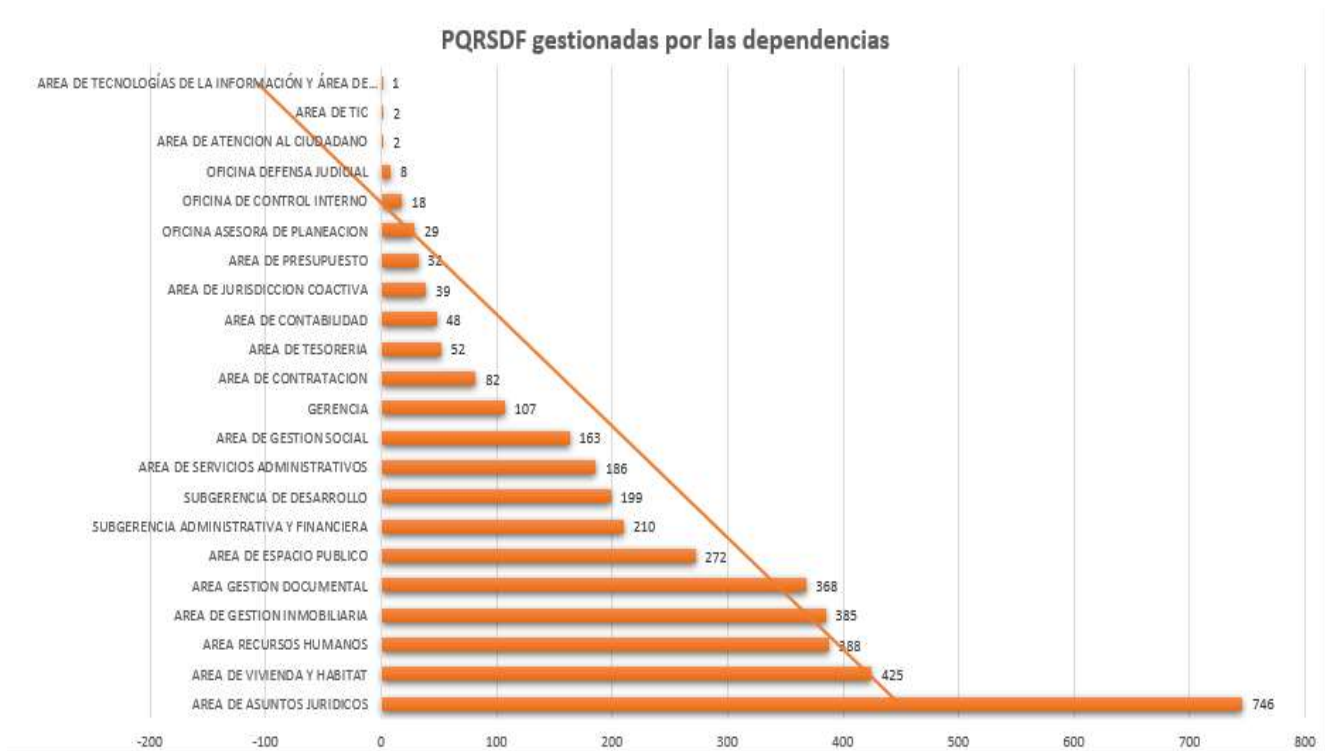
- **Petición de Información:** Total anual: 1,887 solicitudes, siendo la categoría más alta. Incrementos notables en mayo (180) y junio (213).
- **Petición de Interés Particular:** Total anual: 964 solicitudes. Los meses con mayor cantidad son octubre (124) y noviembre (136).
- **Consultas:** Aumento significativo en noviembre, con 71 consultas.
- **Solicitudes de Copias:** Total anual: 198 solicitudes, la cifra más baja en comparación con otros tipos.
- **Casos Excepcionales:** Solo se registraron 12 casos durante el año, siendo los menos frecuentes.

Recomendaciones

- **Refuerzo en la Atención de Peticiones de Información:** Dado que representan el 50.16% del total, se sugiere implementar herramientas de autoayuda como chatbots o páginas de preguntas frecuentes (FAQ) para mejorar la eficiencia y reducir la carga de trabajo.

- **Mejora de la Gestión de Consultas:** Con un porcentaje del 9.78%, es crucial asegurar que las consultas se atiendan eficientemente. Se sugiere capacitar al personal en técnicas de resolución rápida.
- **Simplificación de la Solicitud de Copias:** Aunque constituyen solo el 5.26%, revisar el proceso para simplificar o digitalizar las solicitudes puede ahorrar tiempo y recursos.
- **Análisis de Casos Excepcionales y No Competencia:** A pesar de ser poco frecuentes, es esencial tener un protocolo claro para manejar estos casos adecuadamente y mantener la satisfacción del usuario.

PQRSDF Gestionadas por las Dependencias



| PQRSDF Gestionadas por las Dependencias | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic | Total |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| AREA DE ASUNTOS JURIDICOS | 26 | 59 | 37 | 63 | 55 | 107 | 63 | 48 | 59 | 86 | 82 | 61 | 746 |
| AREA DE VIVIENDA Y HABITAT | 15 | 11 | 9 | 23 | 38 | 38 | 38 | 59 | 28 | 29 | 103 | 34 | 425 |
| AREA RECURSOS HUMANOS | 28 | 15 | 14 | 88 | 33 | 34 | 43 | 34 | 29 | 32 | 21 | 17 | 388 |
| AREA DE GESTION INMOBILIARIA | 14 | 31 | 25 | 18 | 39 | 39 | 44 | 47 | 29 | 40 | 27 | 32 | 385 |
| AREA GESTION DOCUMENTAL | 1 | | 1 | 1 | 3 | 1 | 27 | 61 | 90 | 108 | 59 | 16 | 368 |
| AREA DE ESPACIO PUBLICO | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 | 24 | 41 | 44 | 36 | 33 | 24 | 30 | 272 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 4 | 12 | 5 | 20 | 67 | 45 | 8 | 8 | 14 | 10 | 15 | 210 |
| SUBGERENCIA DE DESARROLLO | 24 | 46 | 31 | 44 | 17 | 3 | 4 | 8 | 4 | 7 | 5 | 6 | 199 |
| AREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 25 | 34 | 18 | 50 | 32 | 5 | | | | 6 | 10 | 6 | 186 |
| AREA DE GESTION SOCIAL | | 1 | 4 | 10 | 7 | 15 | 16 | 11 | 45 | 15 | 21 | 18 | 163 |
| GERENCIA | 3 | 1 | 12 | 5 | 25 | 23 | 17 | 6 | 5 | 2 | 5 | 3 | 107 |
| AREA DE CONTRATACION | 25 | 20 | 9 | | | | 1 | 6 | 7 | 4 | 3 | 7 | 82 |
| AREA DE TESORERIA | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 9 | 4 | 5 | 4 | 3 | 6 | 2 | 52 |
| AREA DE CONTABILIDAD | 7 | 8 | 4 | 3 | 1 | 7 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 48 |
| AREA DE JURISDICCION COACTIVA | 6 | 2 | 1 | 1 | 15 | 4 | 4 | 3 | 1 | | 1 | 1 | 39 |
| AREA DE PRESUPUESTO | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | 2 | 3 | 3 | 1 | 19 | 32 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 2 | 1 | 4 | 4 | | | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 29 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | | 2 | | | | | 18 |
| OFICINA DEFENSA JUDICIAL | | | | | | | | | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| AREA DE TIC | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 2 |
| AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y AREA DE COMUNICACIONES | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Total general | 190 | 243 | 191 | 326 | 319 | 379 | 356 | 348 | 356 | 395 | 387 | 272 | 3762 |

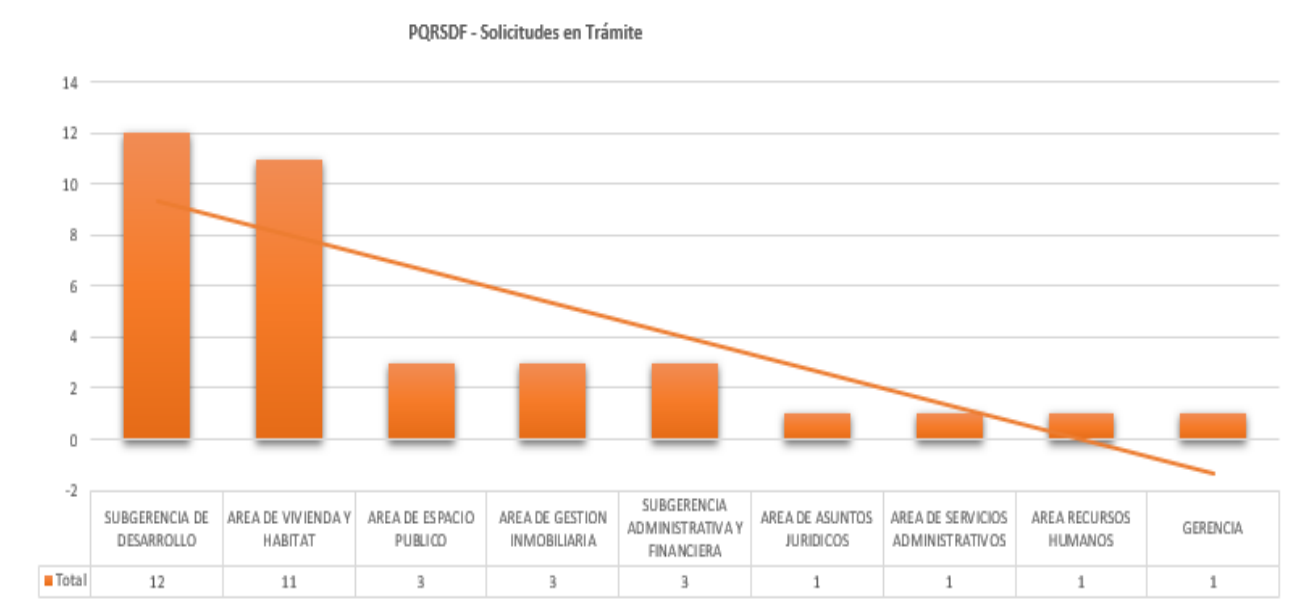
De las 3762 solicitudes gestionadas en 2024, encontramos que el Área de Asuntos Jurídicos: tramitó 746 solicitudes (19.83% del total), siendo el área con el mayor número de solicitudes, el Área de Gestión Documental: gestionó 368 solicitudes (9.78% del total) con la salvedad que un número significativo de estas solicitudes corresponden al manejo de los préstamos o alquiler de bienes que son de competencia del área de servicios administrativos, el Área de Vivienda y Hábitat: tramitó 425 solicitudes (11.30% del total), el Área de Gestión Inmobiliaria: gestionó 385 solicitudes (10.23% del total) el Área de Espacio Público: tramitó 272 solicitudes (7.23% del total).

En cuanto a las variaciones porcentuales mensuales en el total general de solicitudes gestionadas:
Nivel de Atención por Dependencia

| Nivel de Atención | Dependencia | Total de Solicitudes Gestionadas | Porcentaje del Total de Solicitudes del Año |
|-------------------|--|----------------------------------|---|
| Muy alto | Área de Asuntos Jurídicos | 746 | 19.83% |
| Alto | Área de Vivienda y Hábitat | 425 | 11.30% |
| Alto | Área de Recursos Humanos | 388 | 10.32% |
| Alto | Área de Gestión Inmobiliaria | 385 | 10.23% |
| Alto | Área de Gestión Documental | 368 | 9.78% |
| Medio | Área de Espacio Público | 272 | 7.23% |
| Medio | Subgerencia Administrativa y Financiera | 210 | 5.58% |
| Medio | Subgerencia de Desarrollo | 199 | 5.29% |
| Medio | Área de Servicios Administrativos | 186 | 4.94% |
| Medio | Área de Gestión Social | 163 | 4.33% |
| Bajo | Gerencia | 107 | 2.84% |
| Bajo | Área de Contratación | 82 | 2.18% |
| Bajo | Área de Tesorería | 52 | 1.38% |
| Bajo | Área de Contabilidad | 48 | 1.28% |
| Bajo | Área de Jurisdicción Coactiva | 39 | 1.04% |
| Bajo | Área de Presupuesto | 32 | 0.85% |
| Bajo | Oficina Asesora de Planeación | 29 | 0.77% |
| Bajo | Oficina de Control Interno | 18 | 0.48% |
| Muy bajo | Oficina Defensa Judicial | 8 | 0.21% |
| Muy bajo | Área de Atención al Ciudadano | 2 | 0.05% |
| Muy bajo | Área de TIC | 2 | 0.05% |
| Muy bajo | Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones | 1 | 0.03% |

El total de solicitudes gestionadas por cada dependencia indica la necesidad de mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta asignando más recursos a las áreas con mayores volúmenes de solicitudes; Implementar programas de capacitación para el personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio y realizar evaluaciones periódicas del rendimiento de cada área en la gestión de solicitudes para identificar oportunidades de mejora y ajustar estrategias según sea necesario.

Solicitudes en trámite



A la fecha de generación del informe tenemos 36 solicitudes en trámite de un total de 3762 solicitudes en el año 2024, lo que representa el 0.96% de las solicitudes y están distribuidas así:

- **Subgerencia de Desarrollo:** 12 solicitudes pendientes, representando aproximadamente el 33.3% del total.
- **Área de Vivienda y Hábitat:** 11 solicitudes pendientes, que constituyen alrededor del 30.5%.
- **Área de Espacio Público:** 3 solicitudes pendientes, lo que equivale al 8.3%.
- **Área de Gestión Inmobiliaria:** 3 solicitudes pendientes, representando el 8.3%.
- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** 3 solicitudes pendientes, representando el 8.3%.

- **Área de Asuntos Jurídicos:** 1 solicitud pendiente, que constituye alrededor del 2.8%.
- **Área de Servicios Administrativos:** 1 solicitud pendiente, representando el 2.8%.
- **Área de Recursos Humanos:** 1 solicitud pendiente, lo que equivale al 2.8%.
- **Gerencia:** 1 solicitud pendiente, representando el 2.8%.

Para mejorar la gestión de las solicitudes en trámite, se recomienda:

- Continuar con el seguimiento permanente a las diferentes áreas y servidores involucrados, destacando la importancia y responsabilidad de gestionar las solicitudes en términos adecuados.
- Implementar herramientas de seguimiento y control que permitan una mayor eficiencia en la resolución de las solicitudes.
- Fomentar la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas para evitar retrasos y mejorar la efectividad en la gestión de las solicitudes.
- Evaluar la carga de trabajo y los recursos disponibles en las áreas con mayor número de solicitudes pendientes para identificar posibles necesidades de apoyo adicional.

Análisis del Comportamiento de Solicitudes por Mes, Trimestre y Semestre

Distribución Mensual

| TIPO DE RESPUESTA | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL 2024 | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| NRR | 89 | 110 | 102 | 161 | 148 | 249 | 171 | 118 | 162 | 203 | 184 | 133 | 1830 | 48.6% |
| RESPUESTA OPORTUNA | 88 | 118 | 79 | 152 | 142 | 97 | 156 | 192 | 173 | 160 | 151 | 82 | 1590 | 42.3% |
| RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | 13 | 15 | 10 | 13 | 28 | 33 | 28 | 33 | 18 | 29 | 44 | 24 | 288 | 7.7% |
| SIN TRAMITAR | | | | 1 | | 1 | 5 | 3 | 3 | 8 | | 33 | 54 | 1.4% |
| TOTAL GENERAL | 190 | 243 | 191 | 326 | 319 | 379 | 356 | 348 | 356 | 395 | 387 | 272 | 3762 | 100% |

Distribución Trimestral

| TIPO DE RESPUESTA | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | 3ER TRIMESTRE | 4TO TRIMESTRE | TOTAL 2024 | PORCENTAJE |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| NRR | 301 | 558 | 451 | 520 | 1830 | 48.6% |
| RESPUESTA OPORTUNA | 285 | 391 | 521 | 393 | 1590 | 42.3% |
| RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | 38 | 74 | 79 | 97 | 288 | 7.7% |
| SIN TRAMITAR | | 2 | 11 | 41 | 54 | 1.4% |
| TOTAL GENERAL | 624 | 1025 | 1062 | 1051 | 3762 | 100% |

Distribución Semestral

| TIPO DE RESPUESTA | 1ER SEMESTRE | 2DO SEMESTRE | TOTAL 2024 | PORCENTAJE |
|------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| NRR | 859 | 971 | 1830 | 48.6% |
| RESPUESTA OPORTUNA | 676 | 914 | 1590 | 42.3% |
| RESPUESTA EXTEMPORÁNEA | 112 | 176 | 288 | 7.7% |
| SIN TRAMITAR | 2 | 52 | 54 | 1.4% |
| TOTAL GENERAL | 1649 | 2113 | 3762 | 100% |

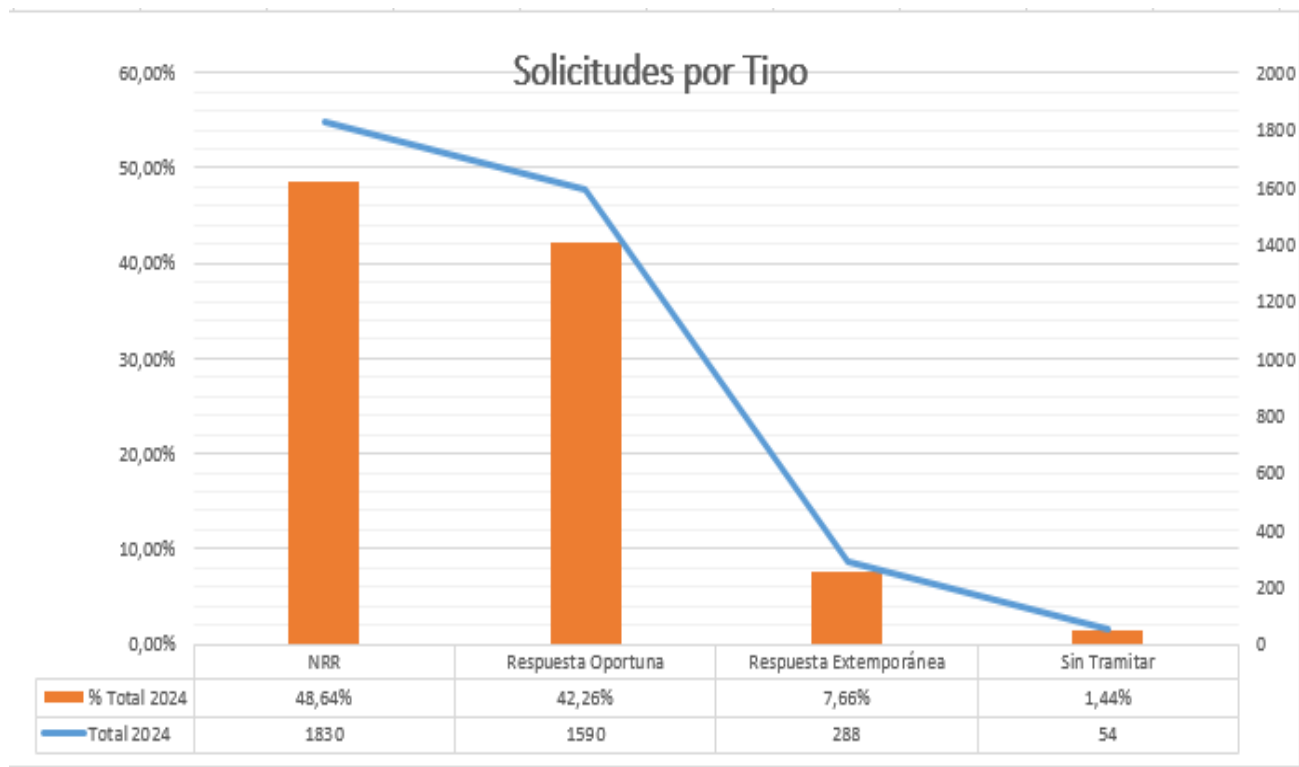
Análisis

- **NRR (No Requiere Respuesta):** Representa el 48.6% del total de solicitudes, con un aumento notable en el segundo trimestre y un pico en el mes de junio.
- **Respuesta Oportuna:** Constituye el 42.3% del total, con un comportamiento más uniforme a lo largo del año y un incremento destacado en el tercer trimestre.
- **Respuesta Extemporánea:** Aporta el 7.7% de las solicitudes, con una tendencia creciente hacia el final del año.
- **Sin Tramitar:** Representa el 1.4%, con una acumulación significativa en el último trimestre del año.

Recomendaciones

1. **Monitoreo Constante:** Se continuará con el seguimiento permanente a las solicitudes para identificar rápidamente cualquier desvío en los tiempos de respuesta.
2. **Optimización de Procesos:** Implementar herramientas de seguimiento y control que permitan una mayor eficiencia en la resolución de las solicitudes.
3. **Comunicación y Coordinación:** Fomentar la comunicación entre las diferentes áreas para evitar retrasos y mejorar la efectividad.
4. **Evaluación de Recursos:** Evaluar la carga de trabajo y los recursos disponibles en las áreas con mayor número de solicitudes para identificar posibles necesidades de apoyo adicional.

Solicitudes por Tipo



Comportamiento de Solicitudes

NRR (No Requiere Respuesta): Total Anual: 1830 solicitudes (48.64% del total), Esta categoría representa la mayor parte de las solicitudes. Se debe verificar para poder establecer si esta opción se está utilizando adecuadamente y si esto impacta la eficiencia del proceso.

Respuesta Oportuna: Total Anual: 1590 solicitudes (42.26% del total), La mayoría de las solicitudes reciben respuesta en el tiempo adecuado, lo cual es positivo. Sin embargo, existe margen para mejorar, especialmente en comparación con las respuestas extemporáneas.

Respuesta Extemporánea: Total Anual: 288 solicitudes (7.66% del total), Un porcentaje significativo de solicitudes reciben respuesta fuera del tiempo establecido. Esto muestra la necesidad de revisar y mejorar los tiempos de respuesta y la capacidad de gestión del equipo.

Sin Tramitar: Total Anual: 54 solicitudes (1.44% del total), Aunque el porcentaje es pequeño, cualquier solicitud sin tramitar puede afectar la percepción de eficiencia y confiabilidad del servicio. Es importante continuar con las actividades tendientes a dar respuesta a la totalidad de las solicitudes.

Se puede reconocer lo importante que es realizar el Análisis de Causas Raíz, con el fin de Investigar las razones detrás del alto porcentaje de solicitudes en la categoría de NRR y el aumento en el segundo semestre. En cuanto a la Mejora de Tiempos de Respuesta, implementar medidas para reducir el porcentaje de respuestas extemporáneas, lo cual puede incluir la optimización de procesos y la capacitación del personal. Continuar con Monitoreo y Seguimiento continuo para las solicitudes, con especial atención a las que quedan sin tramitar y revisar la distribución de recursos y la carga de trabajo para asegurar una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes durante todo el año.

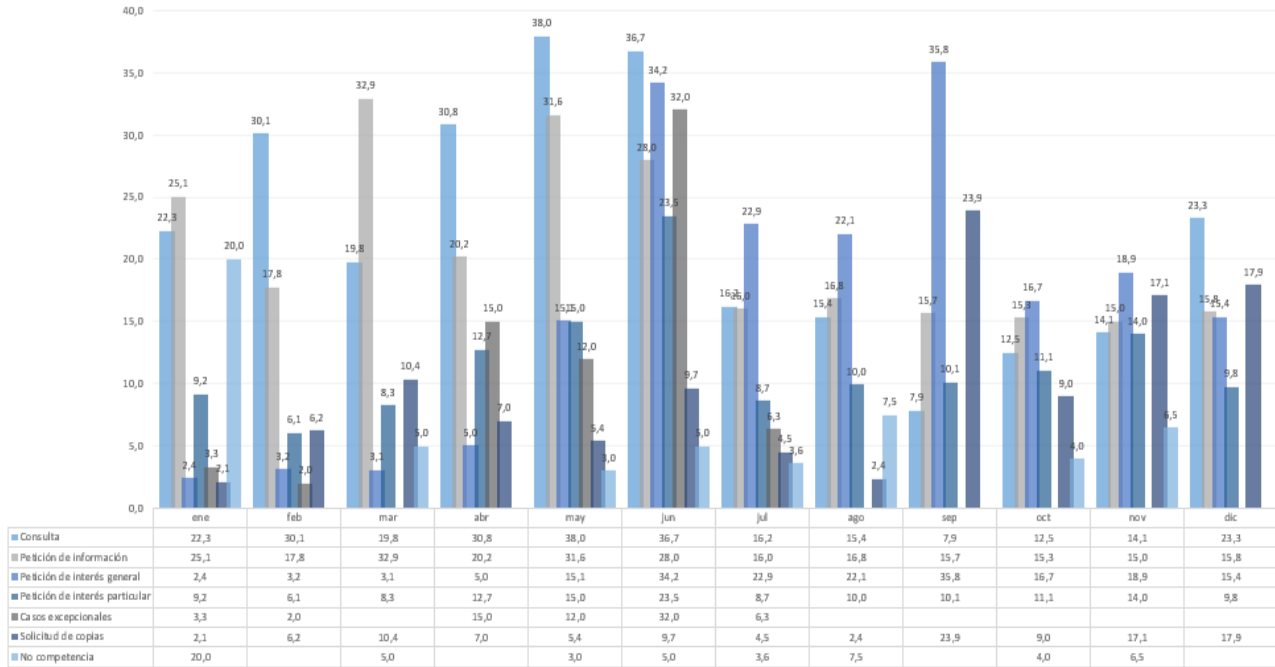
Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)

A continuación se mide la rapidez con la que se responde a peticiones, solicitudes etc. En todos los diversos contextos, como en solicitudes, informes, derechos de petición y cualquier tipo de atención al ciudadano que ingrese a la entidad. En esencia, calcula el tiempo medio que se tarda en proporcionar una respuesta desde que se recibe una solicitud hasta que se ofrece una solución o se proporciona una respuesta. Para calcularlo, se suman todos los tiempos de respuesta individuales y se divide el resultado entre el número total de solicitudes o peticiones. La fórmula general es:

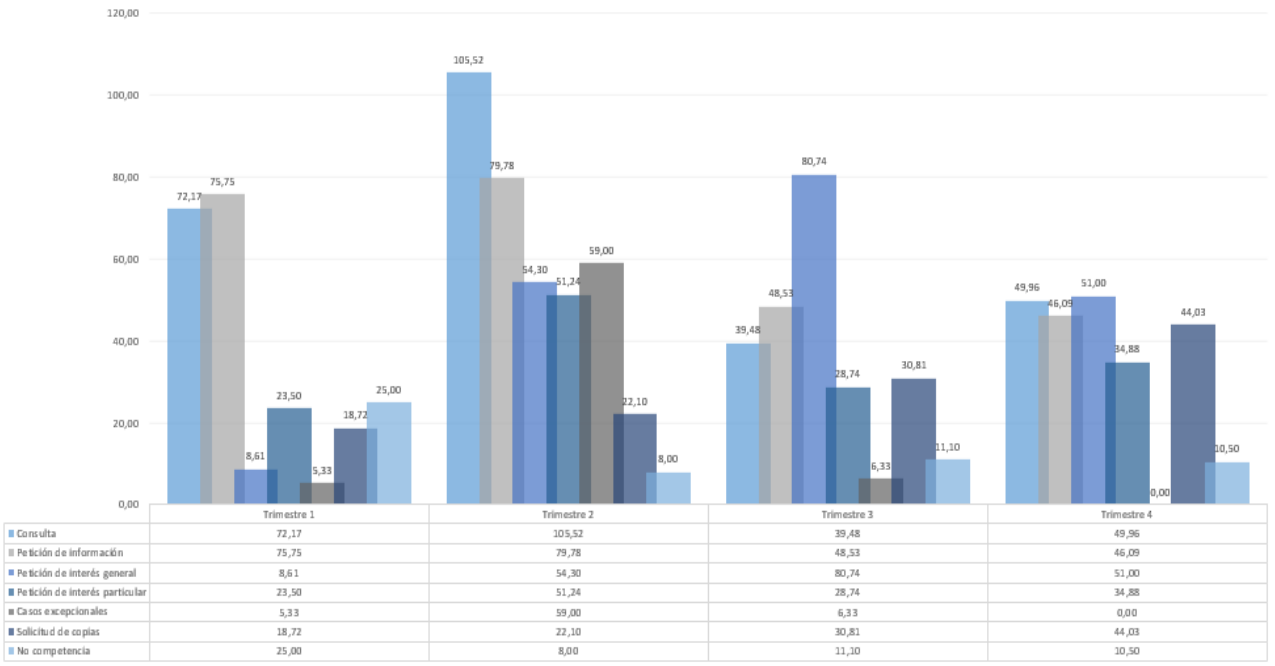
$$TPR = \frac{\sum(\text{Tiempo de Respuesta Individual})}{\text{Número Total de Solicitudes}}$$



PQRSDF Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)



PQRSDF Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)



Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)

- **Consulta.** Promedio General: 22.2 días

Las consultas presentan tiempos de respuesta prolongados, especialmente en mayo (38 días) y junio (36.7 días). Sin embargo, se observa una mejora significativa en septiembre (7.9 días).

- **Petición de Información.** Promedio General: 20.6 días

Las peticiones de información tienen una variabilidad considerable en los tiempos de respuesta. Se destaca un pico en marzo (32.9 días) y una disminución notable en octubre (15.3 días).

- **Petición de Interés General.** Promedio General: 19.1 días

Estas peticiones muestran una gran variabilidad, con un notable aumento en mayo (15.1 días) y un pico en julio (35.8 días).

- **Petición de Interés Particular.** Promedio General: 12.1 días

Las peticiones de interés particular tienen tiempos de respuesta relativamente bajos y constantes, aunque se observa un aumento en junio (23.5 días).

- **Casos Excepcionales.** Promedio General: 9.5 días

Los casos excepcionales muestran una alta variabilidad, con un pico notable en junio (32 días).

- **Solicitud de Copias.** Promedio General: 8.0 días

Las solicitudes de copias presentan tiempos de respuesta generalmente bajos, pero con un aumento significativo en septiembre (23.9 días).

- **No Competencia.** Promedio General: 6.7 días

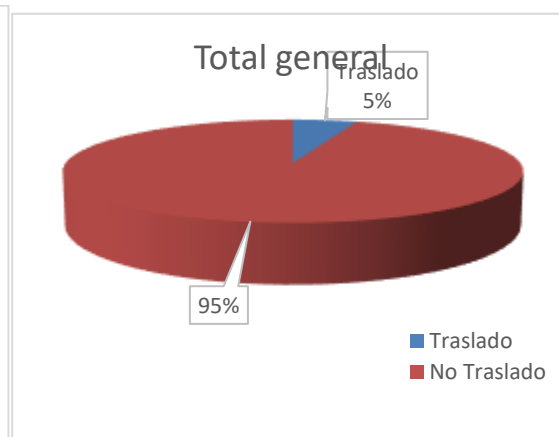
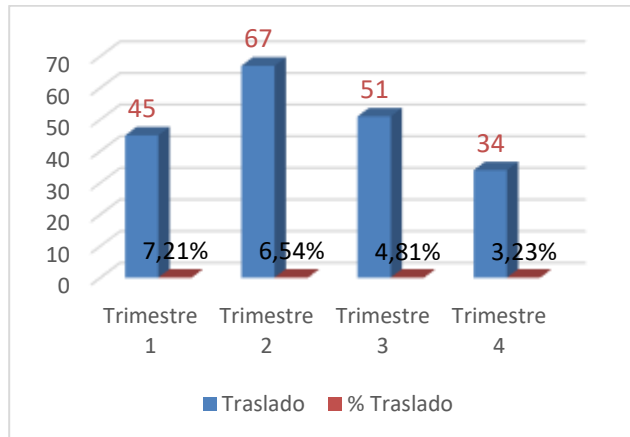
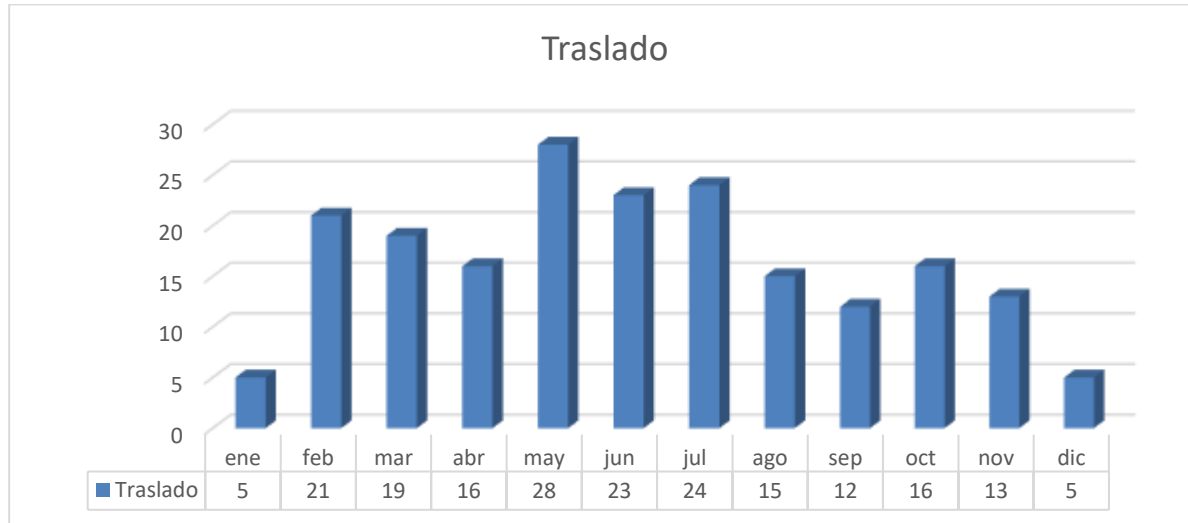
El tiempo de respuesta para los casos de no competencia es bastante bajo en general, con algunas variaciones menores.

Promedio General: 17.7 días; El promedio general de días muestra fluctuaciones a lo largo del año, con picos en ciertos meses que deben ser abordados para mejorar la eficiencia global.

Traslados por Competencia

Cuando el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía determina que una solicitud no corresponde a la competencia de su área, se procede a realizar un traslado por competencia. Este proceso garantiza que la solicitud sea dirigida al área adecuada para su resolución. El Instituto se compromete a informar al peticionario sobre el traslado dentro de los cinco días hábiles

siguientes a la recepción de la solicitud. Además, se envía una copia del oficio remitario al peticionario para su conocimiento.



Comportamiento de Solicitudes de Traslado

La mayor cantidad de solicitudes de traslado se presentó en mayo (28), seguido de junio (23) y julio (24). Los meses con menor número de solicitudes de traslado fueron enero y diciembre, con 5 cada uno.

- El **segundo trimestre** (abril-junio) registró el mayor número de solicitudes de traslado (67), representando el 34.0% del total anual.
- El **cuarto trimestre** (octubre-diciembre) tuvo el menor número de solicitudes de traslado (34), representando el 17.3% del total anual.

- El **primer semestre** (enero-junio) tuvo un mayor número de solicitudes de traslado (112), representando el 56.9% del total anual.
- El **segundo semestre** (julio-diciembre) registró 85 solicitudes de traslado, representando el 43.1% del total anual.

Se debe continuar monitoreando y analizando los patrones mensuales y trimestrales para identificar tendencias y mejorar la planificación y gestión de las solicitudes de traslado.

Conclusiones y Recomendaciones

- Se observó una variabilidad significativa en los tiempos de respuesta a las solicitudes. Esta variabilidad sugiere la existencia de posibles cuellos de botella y desafíos operativos que afectan la capacidad de la entidad para responder de manera consistente y eficiente a todas las solicitudes.
- Hubo un incremento en los tiempos de respuesta hacia el final del semestre, lo cual coincide con el cambio de personal en la mayoría de las áreas del instituto. Esto genera una comprensible disminución en la eficiencia del tiempo de respuesta durante estos períodos de transición.
- El proceso de traslado por competencia se está llevando a cabo de manera efectiva, con la mayoría de los traslados gestionados dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, se observó un incremento en las solicitudes de traslado en ciertos meses, especialmente en mayo y junio, lo que sugiere fluctuaciones en la carga de trabajo o en la complejidad de las solicitudes.
- El segundo semestre mostró un mayor número de solicitudes en comparación con el primer semestre. Esto indica la necesidad de ajustar los recursos y la capacidad de gestión para enfrentar los períodos de mayor demanda.

Recomendaciones

- Optimización de Procesos Internos: Revisar y optimizar los procesos internos es crucial para mejorar la eficiencia operativa. Esto puede incluir la actualización del software ORFEO, la implementación de herramientas tecnológicas alternas y complementarias, y la mejora de los flujos de trabajo.
- Capacitación Adicional del Personal: Proveer capacitación adicional al personal, especialmente durante los períodos de transición, para asegurar que todos estén equipados para manejar las solicitudes de manera eficiente y consistente.

- Monitoreo Continuo y Adaptativo: Continuar y optimizar el monitoreo continuo de las solicitudes para detectar tendencias y adaptar las estrategias de gestión en función de las necesidades cambiantes de la entidad.
- Distribución de Recursos: Durante los meses con picos elevados en solicitudes, como mayo y junio, redistribuir los recursos y ajustar la carga de trabajo para asegurar una respuesta eficiente y oportuna a las solicitudes.
- Comunicación y Coordinación: Fomentar la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas para evitar retrasos y mejorar la efectividad en la gestión de las solicitudes.
 - Es importante revisar los procesos internos y considerar estrategias para optimizar la eficiencia operativa. Esto puede incluir la actualización del software ORFEO, la implementación de herramientas tecnológicas alternas y complementarias, la capacitación adicional del personal, y la mejora de los flujos de trabajo.
 - El proceso de traslado por competencia se está llevando a cabo de manera efectiva, con la mayoría de los traslados gestionados dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, el incremento en ciertos meses, especialmente en mayo y junio, sugiere que puede haber fluctuaciones en la carga de trabajo o en la complejidad de las solicitudes.
 - Continuar y optimizar el monitoreo continuo de las solicitudes para detectar tendencias y adaptar las estrategias de gestión en función de las necesidades cambiantes de la entidad.

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 2024.