

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

El presente informe se elabora con base en la información proporcionada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, ingresada a través del sistema de información y correspondencia ORFEO. Este sistema permite el registro en tiempo real, asegurando la trazabilidad de las comunicaciones radicadas en la entidad, así como el seguimiento y estado de las PQR's. De esta manera, se garantiza la transparencia en el proceso gestionado por esta área, con el propósito de mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía del Municipio de Chía.

OBJETIVOS

Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias respecto al seguimiento y análisis a los informes de atención de las PQRS radicadas ante el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en la planilla de radicaciones, y registros de página web.

La evaluación es realizada para el periodo comprendido del 1 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, dando cumplimiento a:

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor Del Gobierno Nacional en materia de control interno de las Entidades Del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparten las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente, establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

- Evidenciar el estado de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto, velando por el cumplimiento de las normas legales vigentes en términos de oportunidad, eficiencia y efectividad en la respuesta de las PQR'S.



- Revisar y evaluar la oportunidad de las respuestas brindadas a los ciudadanos, a sus derechos de petición, quejas y demás instauradas en el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.
- Revisar y ajustar, el proceso y cargue de la información en el momento de radicación y la trazabilidad de las respuestas brindadas al ciudadano, en el Sistema de “PQR’S”

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, consultas, queja, reclamo, solicitud de información y denuncia que han ingresado al IDUVI Chía, en el segundo semestre del año 2024.

CANALES DE ATENCIÓN

- * **Canal Presencial:** Todos los ciudadanos pueden presentar de manera escrita o verbal las peticiones, quejas o reclamos a través de la ventanilla de atención y radicación ubicada en la carrera 8 No. 14 - 20 Of. 301 a 307 Centro Comercial Plaza Madero - Chía, Cundinamarca, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
- * **Correo certificado:** Los ciudadanos pueden presentar una PQR´S por medio de correos certificados, los cuales son radicados en la unidad de atención de correspondencia.
- * **Correo Electrónico:** Todos los ciudadanos pueden a través del correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, interponer sus PQR´S, los cuales deben ser radicados en el punto de servicio de correspondencia.
- * **Página Web:** www.iduvichia.gov.co / Ventanilla Única / Peticiones, quejas y reclamos y diligenciar el formulario de peticiones, quejas y reclamos que allí aparece.



- * **Buzón de Sugerencias:** También se pueden presentar PQR´S en el buzón ubicado en el punto de atención destinado para tal fin.
- * **Redes Sociales:** Facebook: <https://www.facebook.com/iduvichia>
Instagram: <https://www.instagram.com/iduvichia/>
YouTube: <https://www.youtube.com/@iduvichia3786>

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR NUESTROS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DURANTE EL PERIODO:

Medio de recepción	II Semestre	%
Correo electrónico	1.432	67,73%
Ventanilla	663	31,36%
Página web	19	0,89%
Total	2.114	100%

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

El canal de información de mayor uso por parte de los ciudadanos continua siendo el correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co, con un 67,7% de preferencia. Seguido de la radicación por medio de la ventanilla de atención con el 31,3%.

ANALISIS DE PQR´S JULIO A DICIEMBRE 2024

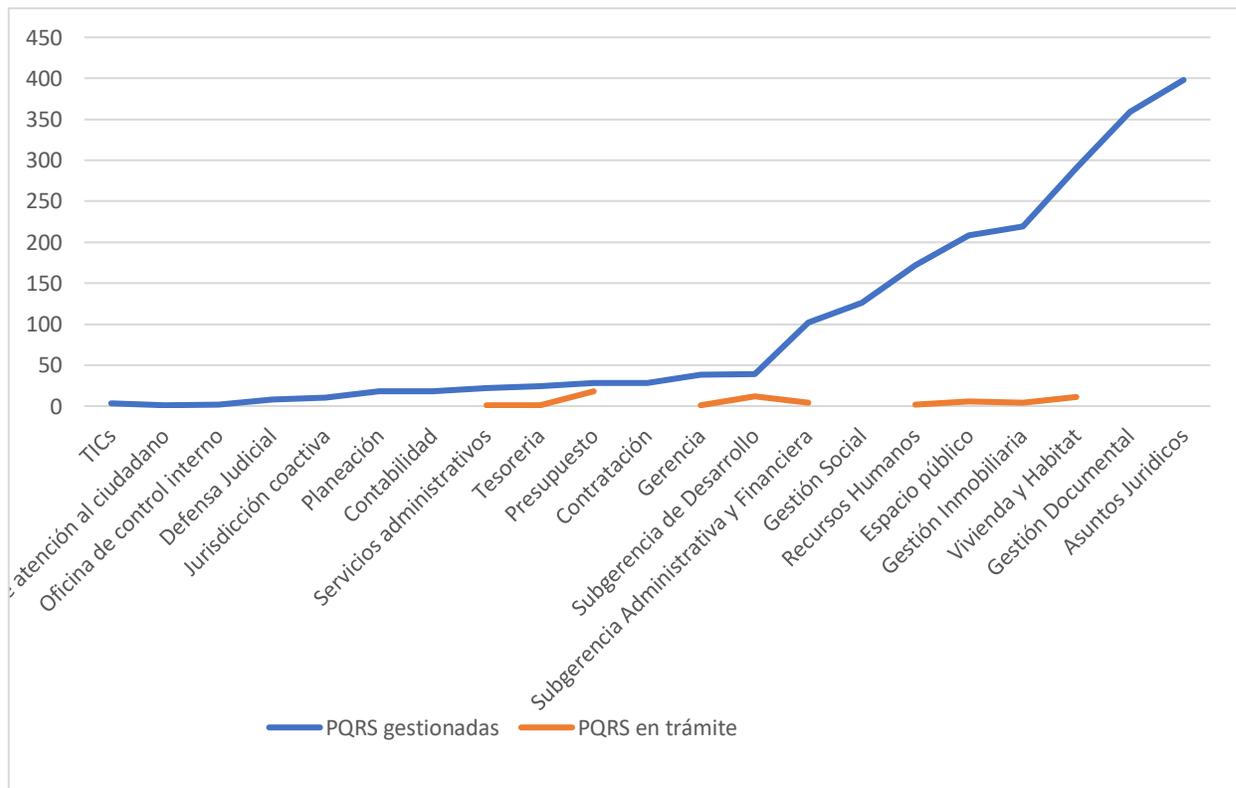
PQR´S	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
OPORTUNA	156	192	173	160	151	82	914
EXTEMPORÁNEAS	28	33	18	28	44	15	166
NO R. R	171	118	162	202	178	113	944
TOTAL	355	343	353	390	373	210	2.024

Fuente: Proceso de Atención al ciudadano y comunicaciones

Desde la Oficina de control interno se recomienda analizar los factores que incrementan las PQRS sin respuesta requerida, ya que estas representan un desgaste administrativo para los funcionarios en la gestión del sistema Orfeo, representando para el segundo semestre de 2024 un 46,6%.

Adicionalmente, se puede ver que hay una diferencia de 90 solicitudes a las cuales no se les ha dado tramite, afectando la oportunidad en los tiempos de respuesta, dejando como resultado una efectividad del 43% en la atención de las solicitudes que llegan a la Entidad. Ante esta situación es necesario evaluar las herramientas de control y seguimiento implementadas por las áreas, la comunicación y coordinación para gestionar las solicitudes y el volumen de asignación a cada uno de los funcionarios.

PQRS GESTIONADAS Y EN TRAMITE POR DEPENDENCIA



El área que más tramita solicitudes, es la Oficina jurídica y de contratación con 398 para el periodo, seguida por el área de gestión documental con 359 solicitudes, y en tercer lugar la Subgerencia de Desarrollo son sus tres áreas: Vivienda y Hábitat, Gestión Inmobiliaria, Espacio público con 291, 219 y 208 solicitudes respectivamente.

Finalmente, es importante resaltar que desde el área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, el profesional universitario realiza semanalmente una revisión con las distintas áreas, con el objetivo de mantener una comunicación fluida y asegurar el cumplimiento en la respuesta a todas las comunicaciones recibidas por la entidad, sin embargo, persiste la demora en los tiempos de respuesta en algunas área, por lo que se recomienda evaluar la situación y desde el equipo directivo se tomen acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios desde sus solicitudes.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Para el 2024 el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, recibió un total de 3.762 solicitudes de PQRS a través de sus canales de atención al usuario, y se dio traslado de 197 solicitudes a otras dependencias de la administración, representando el 5,23%.
- Los funcionarios de la recepción y del área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones ya tienen mayor conocimiento de los trámites de la Entidad, lo cual ha permitido mejorar la asignación de los mismos, disminuyendo los traslados internos y garantizando los tiempos de respuesta para los funcionarios a quien se les asigna la solicitud.
- Se mantiene la recomendación de adelantar capacitaciones al personal de la Entidad, referente a la asociación de respuestas al radicado de entrada, con el fin



de optimizar la gestión y que esta actividad no se deba verificar por parte del profesional de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, sino que sea responsabilidad de cada uno, aprovechando las funciones que ofrece el sistema de radicación.

- Fomentar en los funcionarios del IDUVI el auto seguimiento a las solicitudes que deben tener respuesta, y que se encuentran cargadas en sus usuarios de Orfeo. Así mismo, es fundamental que todos los funcionarios den uso de esta herramienta de gestión y estén atentos a los requerimientos, para evitar sanciones o incumplimientos.
- Persisten las falencias en la tipificación de los tipos documentales por parte de los funcionarios, acorde a las TRD aprobadas para el Instituto.

Alejandra Alarcón Garzón
Jefe Oficina de Control Interno

