



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF

SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

Contenido

Contenido.....	2
Presentación.....	3
Términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos	3
Tabla No. 1. Términos de atención - Ley 1755 de 2015.....	4
Alcance del informe	4
Objetivo	4
Canales de Atención	5
Lineamientos Procedimiento de PQRSDf	6
Consolidado PQRSDf II Semestre 2024.....	7
Requerimientos por canal de atención.....	8
Tipos de PQRSDf recibidos por Tipo Documental	10
PQRSDf gestionadas por las dependencias.....	12
Solicitudes en trámite.....	13
Análisis del Comportamiento de Solicitudes por Mes, Trimestre y Semestre.....	15
Tiempo Promedio de Respuesta (TPR)	17
Traslados por Competencia	19
Conclusiones y Recomendaciones.....	21



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

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

Objetivo

Informar a la dirección del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía y a la ciudadanía y grupos de valor las estadísticas relacionadas con la gestión de las (PQRDSF) presentadas a través de los canales de atención dispuestos por el IDUVI.

Canales de Atención

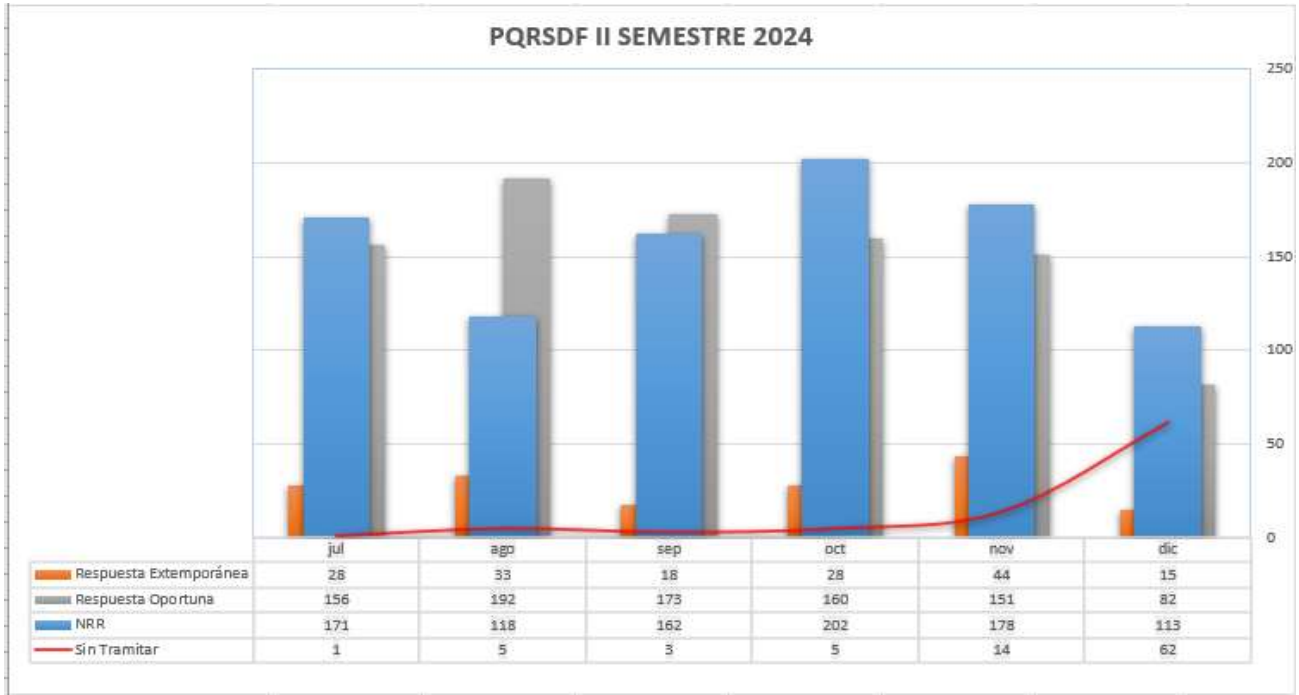
	<p>Canal Presencial</p> <p>Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua en la Carrera 8 N° 14 -20 c.c. Plaza Madero oficina. 301-307.</p>
	<p>Buzón de Sugerencias.</p> <p>Ubicado en la en la Carrera 8 N° 14 -20 c.c. Plaza Madero oficina. 301-307.</p>
	<p>Canal Telefónico</p> <p>8844398 – 8844708</p>
	<p>Canal Virtual</p> <p>Página WEB: www.iduvichia.gov.co Correo electrónico: contactenos@iduvichia.gov.co</p>
	<p>Redes Sociales</p> <p>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 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 Semestre 2024



Hemos encontrado que la mayoría de las NRR (No Requiere Respuesta) se concentran en el cuarto trimestre (493), representando el 46,77% del total semestral, lo cual indica una tendencia creciente hacia fin de año. En cuanto a la Respuesta Extemporánea, la cantidad de respuestas es ligeramente mayor en el cuarto trimestre (87) comparada con el tercer trimestre (79), 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 49,15% en el tercer trimestre, pero hay una disminución significativa en el cuarto trimestre (37,29%). Finalmente, existe un número considerable de solicitudes que no se han tramitado en el cuarto trimestre (81) comparado con el tercer trimestre (9), representando el 7,69% y el 0,85% del total semestral, respectivamente.



Requerimientos por canal de atención



Canal de atención	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total, general
Correo electrónico	277	220	232	287	244	172	1432
Ventanilla	78	124	119	103	141	98	663
Página Web	1	4	5	5	2	2	19
Total general	356	348	356	395	387	272	2114

- El número total de solicitudes (2114) en el semestre a través de todos los canales se mantiene relativamente estable a lo largo del semestre, con un incremento en octubre (395) y una disminución en diciembre (272).
- El canal de atención más usado es el correo electrónico, con un total de 1,432 interacciones. Se observa un pico en octubre (287) y una disminución en diciembre (172), lo que nos muestra la necesidad de revisar las posibles variaciones en la preferencia o disponibilidad de este canal.
- Las solicitudes radicadas en la ventanilla sumaron un total de 663, ubicándose como el segundo canal más utilizado. La cantidad de interacciones varía, con un notable incremento en noviembre (141) y una disminución en diciembre (98).
- En cuanto a las solicitudes generadas desde la página web, se observa un total de 19 solicitudes, siendo el canal menos utilizado, con un uso muy bajo y constante a lo largo del semestre. Esto evidencia que este canal no es tan conocido o accesible para los ciudadanos.

Acciones Propuestas

- **Promoción de la Página Web:** Implementar estrategias de promoción para aumentar la visibilidad y el 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.
- **Mejoras en la Ventanilla:** Revisar y ajustar los recursos disponibles para manejar picos de demanda y ofrecer capacitaciones continuas para mejorar la eficiencia.

Tipos de PQRSDf recibidos por Tipo Documental

Tipo de Solicitud	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
Petición de información	186	166	199	191	172	106	1878
Petición de interés particular	66	83	93	124	136	50	963
Consulta	45	25	21	44	36	83	384
Petición de interés general	36	48	33	27	33	21	313
Solicitud de copias	15	24	10	7	8	12	196
No competencia	5	2		2	2		16
Casos excepcionales	3						12
Total general	356	348	356	395	387	272	3762

Tipo de Solicitud	Trimestre 3	Trimestre 4	Total 2024
Petición de información	551	469	1020
Petición de interés particular	242	310	552
Consulta	91	163	254
Petición de interés general	117	81	198
Solicitud de copias	49	27	76
No competencia	7	4	11
Casos excepcionales	3	0	3
Total general	1060	1054	2114

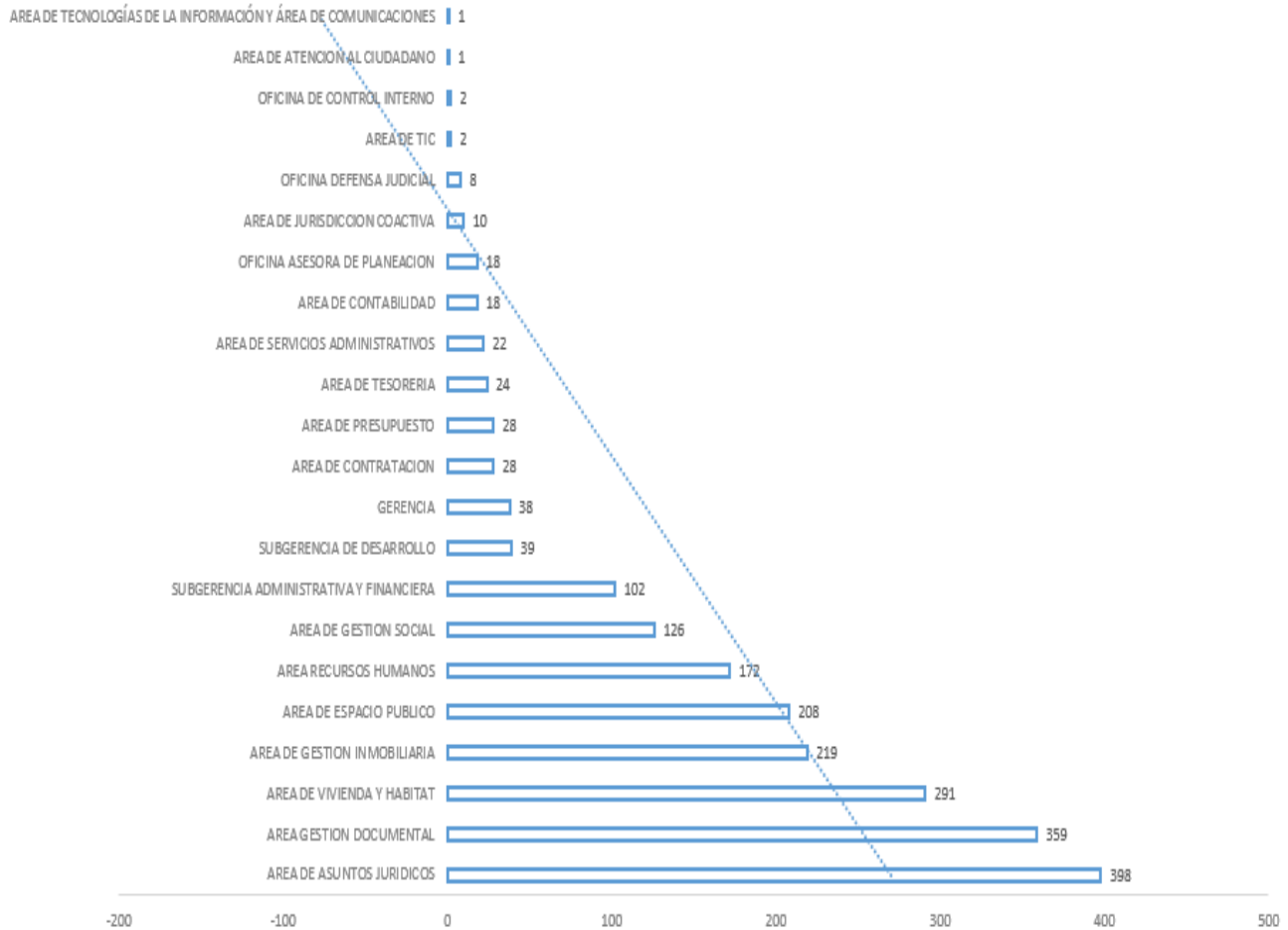
Tipo de Solicitud	% Trimestre 3	% Trimestre 4	% Total 2024
Petición de información	51,98%	44,50%	48,24%
Petición de interés particular	22,83%	29,41%	26,12%
Consulta	8,58%	15,46%	12,02%
Petición de interés general	11,04%	7,69%	9,36%
Solicitud de copias	4,62%	2,56%	3,59%
No competencia	0,66%	0,38%	0,52%
Casos excepcionales	0,28%	0,00%	0,14%
Total general	100%	100%	100%

La **Petición de información** son el tipo de solicitud más común, representando el 48.24% del total anual, mostrando una disminución en diciembre, las **Peticiones de interés particular** representan el 26.12% del total, con un aumento significativo en octubre y noviembre, las Consultas constituye el 12.02% del total con una variabilidad a lo largo del año y un incremento en diciembre. Se observa una variabilidad estacional, con fluctuaciones en las solicitudes, aumentos y disminuciones notables en diferentes meses, las peticiones de interés particular y consultas muestran un aumento hacia el final del año, Ofrecer opciones de respuestas comunes a preguntas frecuentes o recursos en línea para reducir la carga de trabajo. Realizar estudios para identificar las causas específicas detrás de las variaciones estacionales y adaptar las estrategias en consecuencia.

- **Petición de información:** Es el tipo de solicitud más recurrente, tanto en el trimestre 3 (51,98%) como en el trimestre 4 (44,50%).
- **Consulta:** Aumenta significativamente del trimestre 3 (8,58%) al trimestre 4 (15,46%), representando un cambio notable.
- **Petición de interés particular:** También muestra un incremento considerable en el trimestre 4 (29,41%) en comparación con el trimestre 3 (22,83%).
- **Casos excepcionales y No competencia:** Permanece constante o muestra poca variación, siendo tipos de solicitud menos frecuentes.

PQRSDF gestionadas por las dependencias

PQRSDF gestionadas por las dependencias



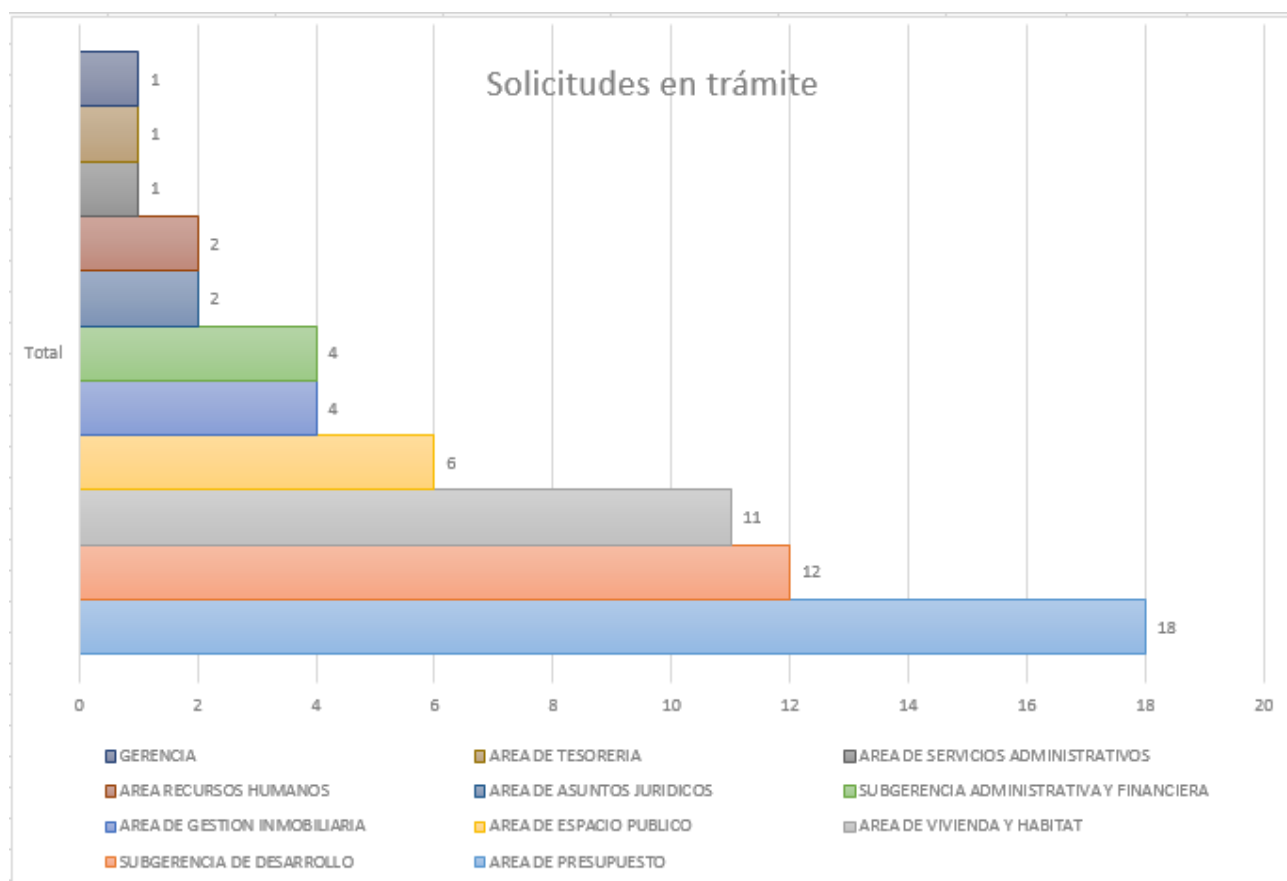
De las 2114 solicitudes generadas en el segundo semestre de 2024, encontramos:

- **Área de Asuntos Jurídicos:** tramitó 398 solicitudes (18.83% del total), siendo el área con el mayor número de solicitudes.
- **Área de Gestión Documental:** gestionó 359 solicitudes (16.98% del total).
- **Área de Vivienda y Hábitat:** tramitó 291 solicitudes (13.77% del total).
- **Área de Gestión Inmobiliaria:** gestionó 219 solicitudes (10.36% del total).
- **Área de Espacio Público:** tramitó 208 solicitudes (9.84% del total).

Recomendaciones Generales

- **Refuerzo de Recursos:** Mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta asignando más personal y recursos a las áreas con mayores volúmenes de solicitudes.
- **Capacitación y Mejora de Procesos:** Implementar programas de capacitación para el personal, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Evaluaciones Periódicas:** 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 62 solicitudes en trámite de un total de 2114 solicitudes en el segundo semestre lo que representa el 2.93% de las solicitudes del periodo, y están distribuidas así:

- **Área de Presupuesto:** 18 solicitudes pendientes, representando aproximadamente el 29% del total.
- **Subgerencia de Desarrollo:** 12 solicitudes pendientes, que constituyen alrededor del 19.4%.
- **Área de Vivienda y Hábitat:** 11 solicitudes pendientes, representando el 17.7%.
- **Área de Espacio Público:** 6 solicitudes pendientes, lo que equivale al 9.7%.
- **Área de Gestión Inmobiliaria y Subgerencia Administrativa y Financiera:** Ambas con 4 solicitudes pendientes cada una, representando el 6.5% cada una.
- **Área de Asuntos Jurídicos y Área de Recursos Humanos:** Ambas con 2 solicitudes pendientes cada una, representando el 3.2% cada una.
- **Área de Servicios Administrativos, Área de Tesorería y Gerencia:** Cada una con 1 solicitud pendiente, representando el 1.6% cada una.

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

Total General de Solicitudes por Mes

Mes	Total
Enero	190
Febrero	243
Marzo	191
Abril	326
Mayo	319
Junio	379
Julio	356
Agosto	348
Septiembre	356
Octubre	395
Noviembre	387
Diciembre	272
Total 2024	3762

Solicitudes por Trimestre

Trimestre	Total	% del Total Anual
Trimestre 1 (Ene-Mar)	624	16.6%
Trimestre 2 (Abr-Jun)	1024	27.2%
Trimestre 3 (Jul-Sep)	1060	28.2%
Trimestre 4 (Oct-Dic)	1054	28%

Solicitudes por Semestre

Semestre	Total	% del Total Anual
Primer Semestre (Ene-Jun)	1648	43.8%
Segundo Semestre (Jul-Dic)	2114	56.2%

Análisis por Tipo

NRR (No Requiere Respuesta)

- **Total Anual:** 1825 solicitudes (48.30% 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 (42.59% 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:** 285 solicitudes (7.45% del total)

Un porcentaje significativo de solicitudes reciben respuesta fuera del tiempo establecido; esto no muestra la necesidad de revisar y mejorar los tiempos de respuesta y la capacidad de gestión del equipo.

Sin Tramitar

- **Total Anual:** 62 solicitudes (1.66% 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.

Análisis por Semestre

- **Primer Semestre:**
 - Total de solicitudes: 1648 (43.8% del total anual)
- **Segundo Semestre:**
 - Total de solicitudes: 2114 (56.2% del total anual)

El segundo semestre muestra un aumento significativo en el número de solicitudes en comparación con el primer semestre. Este incremento se da por factores como los cambios en la gestión y algunos eventos específicos durante el año.

Se recomienda:

1. **Análisis de Causas Raíz:**
 - Investigar las razones detrás del alto porcentaje de solicitudes en la categoría de NRR y el aumento en el segundo semestre.
2. **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.
3. **Monitoreo y Seguimiento:**
 - Establecer un sistema de monitoreo y seguimiento continuo para las solicitudes, con especial atención a las que quedan sin tramitar.
4. **Optimización de Recursos:**
 - 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:

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

Tipo de Solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total General
Casos excepcionales	3.3	2.0		15.0	12.0	32.0	6.3						9.5
Consulta	22.3	30.1	19.8	30.8	38.0	36.7	16.2	15.4	7.9	12.5	14.9	22.6	22.1
No competencia	20.0		5.0		3.0	5.0	3.6	7.5		4.0	6.5		6.7
Petición de información	25.1	17.8	32.9	20.2	31.6	28.0	16.0	16.7	15.6	15.3	14.7	15.5	20.6
Petición de interés general	2.4	3.2	3.1	5.0	15.1	34.2	22.9	22.1	35.8	16.7	18.9	13.4	19.0
Petición de interés particular	9.2	6.1	8.3	12.7	15.0	23.5	8.7	10.0	10.1	11.0	14.0	9.0	12.1
Solicitud de copias	2.1	6.2	10.4	7.0	5.4	9.7	4.9	2.4	23.9	9.0	12.6	16.3	7.7
Total General	17.6	13.5	23.7	15.8	25.6	27.8	14.7	14.7	15.8	13.6	14.7	16.1	17.6

Los tiempos de respuesta muestran:

- **Casos Excepcionales:** Promedio General: 9.50 días

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

- **Consulta:** Promedio General: 22.07 días

Las consultas muestran tiempos de respuesta prolongados, con el mayor promedio en mayo (37.96 días) y una mejora significativa en septiembre (7.86 días).

- **No Competencia:** Promedio General: 6.69 días

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



- **Petición de Información:** Promedio General: 20.58 días

Las peticiones de información tienen tiempos de respuesta que varían considerablemente, con un pico en marzo (32.94 días) y una disminución en octubre (15.28 días).

- **Petición de Interés General:** Promedio General: 19.02 días

Estas peticiones muestran una gran variabilidad en los tiempos de respuesta, con un aumento notable en julio (35.82 días).

- **Petición de Interés Particular:** Promedio General: 12.08 días

Las peticiones de interés particular tienen un tiempo de respuesta relativamente bajo y constante, con un ligero aumento en junio (23.48 días).

- **Solicitud de Copias:** Promedio General: 7.65 días

Las solicitudes de copias tienen tiempos de respuesta generalmente bajos, con un aumento significativo en septiembre (23.90 días).

- **Total General:** Promedio General: 17.65 días

El promedio general de días muestra una mejora en ciertos meses, pero existen picos considerables que deben ser abordados para mejorar la eficiencia global.

Los tiempos de respuesta varían significativamente entre los diferentes tipos de solicitudes y meses, se pueden verificar las consultas y las peticiones de información que tienen tiempos de respuesta elevados para implementar medidas tendientes a reducir estos tiempos. Continuar con el monitoreo continuo para detectar y abordar proactivamente las fluctuaciones en los tiempos de respuesta.

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 remisorio al peticionario para su conocimiento.

Comportamiento de Solicitudes de Traslado

Mes	Tras-lado	Total de Solicitu-des
Enero	5	190
Febrero	21	243
Marzo	19	191
Abril	16	326
Mayo	28	319
Junio	23	379
Julio	24	356
Agosto	15	348
Septiembre	12	356
Octubre	16	395
Noviembre	13	387
Diciembre	5	272
Total General 2024	197	3762

Solicitudes de Traslado por Trimestre

Trimestre	Tras-lado	% del Total Anual de Traslados
Trimestre 1 (Ene-Mar)	45	22.8%
Trimestre 2 (Abr-Jun)	67	34.0%
Trimestre 3 (Jul-Sep)	51	25.9%
Trimestre 4 (Oct-Dic)	34	17.3%

Solicitudes de Traslado por Semestre

Semestre	Tras- lado	% del Total Anual de Traslados
Primer Semestre (Ene-Jun)	112	56.9%
Segundo Semestre (Jul-Dic)	85	43.1%

Observaciones

1. Distribución Mensual:

- 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.

2. Distribución Trimestral:

- 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.

3. Distribución Semestral:

- 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.

Para INFORME DE GESTION