



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQRSDF 2025

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones



Centro Administrativo Municipal CAM
Carrera 9 No 11 - 24 Piso 2
TEL: 3173791170
contactenos@iduvichia.gov.co
www.iduvichia.gov.co



SGS-CERT

Contenido

| | |
|--|----|
| Contenido | 2 |
| Presentación | 5 |
| Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDF | 5 |
| Alcance del Informe | 6 |
| Objetivo | 6 |
| Canales de Atención | 6 |
| Canal Presencial | 6 |
| Buzón de Sugerencias. | 6 |
| Canal Telefónico..... | 6 |
| Canal Virtual | 6 |
| Redes Sociales | 6 |
| Lineamientos Procedimiento de PQRSDF | 7 |
| Consolidado PQRSDF por Trimestre 2025..... | 8 |
| Radicados por Trimestre | 8 |
| Detalle por Mes | 8 |
| Análisis Trimestral | 8 |
| Análisis por Dependencia (Carga de Trabajo y Tendencia) | 9 |
| Gestión de Solicitudes | 10 |
| Tabla No. 4. Gestión de Solicitudes..... | 10 |
| Análisis Estratégico de la Gestión | 11 |
| Tabla No. 5. Carga Global de Trabajo | 11 |
| Tendencia Trimestral Global | 11 |
| Tendencia Trimestral de las Respuestas (Proporción Horizontal)..... | 11 |
| Desempeño en la Respuesta a Solicitudes por Trimestre (Proporción Vertical)..... | 12 |
| Distribución y Desempeño por Dependencia | 12 |
| Tabla No. 9. Distribución y Desempeño por Dependencia..... | 12 |
| Resumen Ejecutivo y Conclusiones..... | 12 |
| <i>Puntos Destacados Positivos</i> | 12 |
| <i>Áreas de Atención Prioritaria</i> | 12 |

| | |
|--|----|
| Observaciones | 13 |
| Recomendaciones Estratégicas | 13 |
| Observaciones y Conclusiones Preliminares | 13 |
| Tabla No. 10. Observaciones y Conclusiones Preliminares | 13 |
| Requerimientos por canal de atención | 14 |
| Solicitudes por Canal de Recepción | 14 |
| <i>Distribución Mensual y Trimestral por Canal</i> | 14 |
| Tabla No. 11. Distribución Mensual y Trimestral por Canal | 14 |
| <i>Tendencias Observadas en Concentración de la Carga por Canal</i> | 14 |
| <i>Variación Trimestral de los Canales Principales</i> | 15 |
| Tabla No. 12. Variación Trimestral de los Canales Principales | 15 |
| Solicitudes por Categoría Documental | 15 |
| Volumen Total y Distribución por Categoría Documental | 15 |
| Tabla No. 13. Distribución por Categoría Documental | 15 |
| Distribución Trimestral por Categoría Documental | 15 |
| Tabla No. 14. Distribución Trimestral por Categoría Documental | 15 |
| Distribución Mensual de la Carga de Trabajo | 16 |
| Tabla No. 15. Distribución Mensual de la Carga de Trabajo | 16 |
| Tendencias Observadas | 16 |
| Categorías Documentales de Solicitudes | 16 |
| Volumen Total y Distribución por Categoría | 16 |
| Distribución Mensual por Categoría | 17 |
| Tabla No. 16. Distribución Mensual por categoría. | 17 |
| Distribución Trimestral por Categoría | 17 |
| Tabla No. 17. Distribución Trimestral por Categoría | 17 |
| Tabla No. 18. Distribución Trimestral por Categoría | 17 |
| Tabla No. 19. Distribución Trimestral por Categoría | 18 |
| Tendencias Observadas | 18 |
| Derechos de Petición | 19 |
| Análisis de la Distribución Mensual | 19 |
| Tabla No. 21. Derechos de Petición Análisis de la Distribución Mensual | 19 |
| Estadísticas Descriptivas | 19 |

| | |
|--|----|
| Distribución Detallada por Trimestre | 19 |
| Tabla No. 22. Derechos de Petición Detallada por Trimestre | 19 |
| Tabla No. 23. Derechos de Petición Detallada por Trimestre | 19 |
| Tabla No. 24. Derechos de Petición Detallada por Trimestre | 20 |
| Tendencias Observadas por Trimestre | 20 |
| Evolución Trimestral | 20 |
| Tabla No. 25. Derechos de Petición Evolución Trimestral | 20 |
| Patrones Mensuales | 20 |
| Análisis y Observaciones | 20 |
| Tendencias Positivas | 20 |
| Perspectiva de Gestión | 20 |
| Distribución de Traslados por Competencia - 2025 | 21 |
| Distribución Detallada por Trimestre | 21 |
| Tabla No. 26. Traslados por Competencia Evolución Trimestral | 21 |
| Tabla No. 27. Traslados por Competencia Evolución Trimestral | 21 |
| Tabla No. 28. Traslados por Competencia Evolución Trimestral | 21 |
| Tendencias Observadas por Trimestre | 21 |
| Evolución Trimestral | 21 |
| Tabla No. 29. Tendencias Observadas por Trimestre | 21 |
| Patrones Mensuales | 21 |
| Tendencias Destacadas | 22 |
| Conclusiones y Recomendaciones Generales | 22 |
| Gestión de Volumen y Distribución | 22 |
| Recomendaciones Estratégicas | 22 |
| Metas e Indicadores de Seguimiento 2026 | 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 (Días) |
|--------------------------------|-----------------|
| 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 alcance de este informe se centra en el análisis cuantitativo de los radicados de entrada gestionados por las diferentes dependencias y funcionarios durante los primeros nueve meses del año 2025 (enero a septiembre). El informe detalla la distribución de los radicados por dependencia y la clasificación de las respuestas emitidas en términos de oportunidad (Respuesta Oportuna, NRR - No Requiere Respuesta, y Respuesta Extemporánea) a nivel mensual y trimestral.

Objetivo

El objetivo principal es evaluar el desempeño institucional en la recepción y gestión de solicitudes y radicados de entrada durante los Trimestres I, II y III de 2025, analizando la eficiencia y oportunidad de las respuestas e identificando tendencias trimestrales y la distribución de la carga de trabajo por dependencia para obtener conclusiones preliminares sobre la gestión.

Canales de Atención

| | |
|---|--|
|  | Canal Presencial Ventanilla de Atención y radicación de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24 |
|  | Buzón de Sugerencias. Ubicado en el Centro Administrativo Municipal Cra 9 N° 11 - 24 |
|  | Canal Telefónico Línea de Atención al Ciudadano 3173791170 |
|  | Canal Virtual Página WEB www.iduvichia.gov.co Correo electrónico contactenos@iduvichia.gov.co |
|  | Redes Sociales Facebook https://www.facebook.com/iduvichia Instagram https://www.instagram.com/iduvichia/ YouTube https://www.youtube.com/@iduvichia3786 |

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 por Trimestre 2025

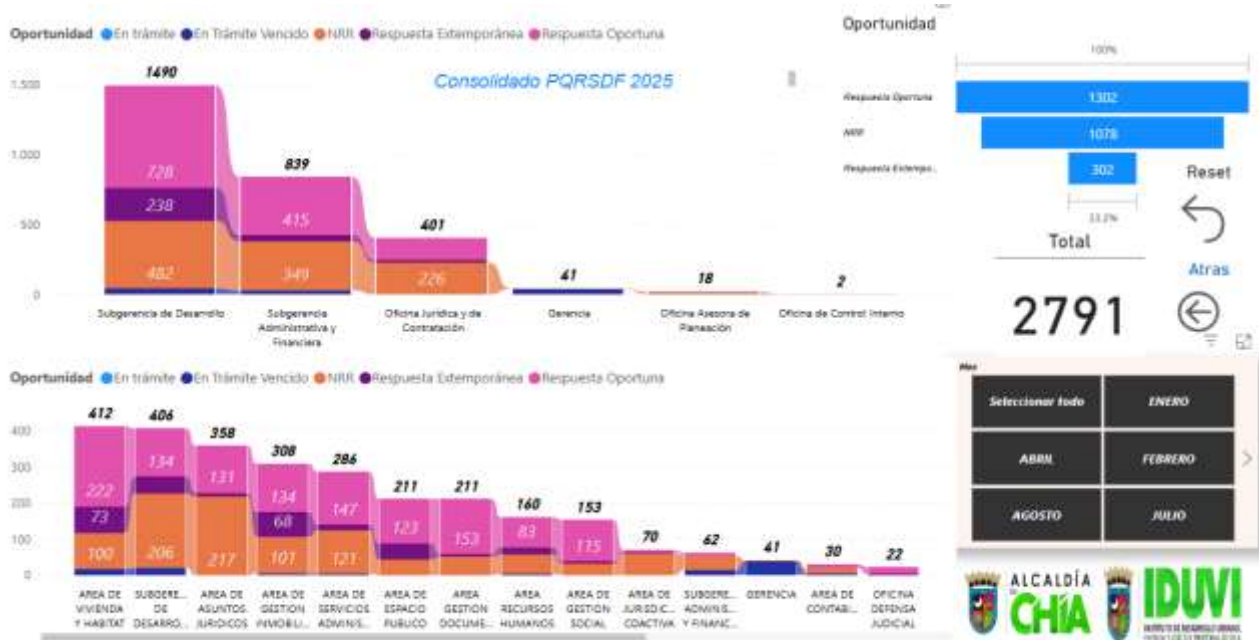


Imagen No. 1 Propia (Pagina Web – Atención y Servicios a la ciudadanía)

Radicados por Trimestre

Detalle por Mes

| Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|
| Total Radicados | 183 | 303 | 285 | 292 | 347 | 307 | 472 | 264 | 292 |

Tabla No. 1. Análisis mensual de atención - Ley 1755 de 2015

El mes con el mayor volumen de radicados es Julio (472).

El mes con el menor volumen de radicados es Enero (183).

Análisis Trimestral

| Trimestre | Total Radicados | % del Total (2791) | Variación Trimestre Anterior vs. | Observaciones |
|----------------------|-----------------|--------------------|----------------------------------|---|
| I (Ene-Mar) | 774 | 27.73% | N/A | Es el trimestre con el menor volumen de radicados. |
| II (Abr-Jun) | 946 | 33.90% | +22.22% | Muestra un fuerte crecimiento en la carga de trabajo respecto al T I. |
| III (Jul-Sep) | 1071 | 38.37% | +13.21% | Es el trimestre con el mayor volumen de radicados, consolidando la tendencia creciente. |

Tabla No. 2. Análisis trimestral de atención - Ley 1755 de 2015

Análisis por Dependencia (Carga de Trabajo y Tendencia)

| Dependencia | % Participación | Tendencia T I → T II → T III | Resumen |
|---|-----------------|---------------------------------|---|
| Subgerencia de Desarrollo | 53.39% | 394 \ 534 \ 562 | Dominante. Crecimiento constante, pero el aumento de T II a T III (5.24%) es menor. |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 30.06% | 220 \ 275 \ 344 | Fuerte crecimiento. Aumenta consistentemente, mostrando el mayor salto de T II a T III (+25.09%). |
| Oficina Jurídica y Contratación | 14.37% | 141 \ 119 \ 141 | Patrón de "U". Disminuye en el T II y se recupera al nivel del T I en el T III. |
| Gerencia | 1.47% | 4 \ 13 \ 24 | Muestra el mayor crecimiento relativo a lo largo del año (84.62% de T II a T III). |

Tabla No. 3. Análisis por Dependencia (Carga de Trabajo y Tendencia)

De los 2791 radicados de entrada gestionados entre enero y septiembre revela una tendencia de crecimiento sostenido en la carga de trabajo a lo largo del año. El Trimestre III (Julio - Septiembre) concentró la mayor actividad con 38.37% del total, superando al T II (33.90%) y al T I (27.73%).

A nivel organizacional, el 97.8% de los radicados se distribuyó entre tres áreas principales: Subgerencia de Desarrollo (53.39%), Subgerencia Administrativa y Financiera (30.06%) y la Oficina Jurídica y de Contratación (14.37%).

Es notable que, entre el T II y el T III, la Subgerencia Administrativa y Financiera experimentó el mayor aumento relativo, creciendo un 25.09%, indicando una intensificación debida principalmente a el aporte generado por el área de Servicios Administrativos.

Gestión de Solicitudes

| Dependencia | Tipo de Respuesta | T I | T II | T III | Total |
|--|------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Gerencia | Total Solicitudes | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | NRR | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | R. Extemporánea | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | R. Oportuna | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Oficina Asesora de Planeación | Total Solicitudes | 10 | 5 | 3 | 18 |
| | NRR | 9 | 4 | 3 | 16 |
| | R. Extemporánea | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | R. Oportuna | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Oficina de Control Interno | Total Solicitudes | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | NRR | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | R. Extemporánea | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | R. Oportuna | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Oficina Jurídica y de Contratación | Total Solicitudes | 141 | 119 | 139 | 399 |
| | NRR | 81 | 65 | 79 | 225 |
| | R. Extemporánea | 7 | 5 | 5 | 17 |
| | R. Oportuna | 53 | 49 | 55 | 157 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | Total Solicitudes | 215 | 263 | 330 | 808 |
| | NRR | 83 | 119 | 145 | 347 |
| | R. Extemporánea | 9 | 16 | 22 | 47 |
| | R. Oportuna | 123 | 128 | 163 | 414 |
| Subgerencia de Desarrollo | Total Solicitudes | 391 | 516 | 537 | 1444 |
| | NRR | 145 | 173 | 167 | 485 |
| | R. Extemporánea | 93 | 98 | 43 | 234 |
| | R. Oportuna | 153 | 245 | 327 | 725 |
| TOTALES GENERALES | Total Solicitudes | 762 | 903 | 1009 | 2674 |
| | TOTAL NRR | 330 | 361 | 394 | 1078 |
| | TOTAL R. Extemporánea | 109 | 119 | 70 | 298 |
| | TOTAL R. Oportuna | 330 | 423 | 545 | 1298 |

Tabla No. 4. Gestión de Solicitudes

Análisis Estratégico de la Gestión

Carga Global de Trabajo y Distribución de Respuestas, a continuación se establece la magnitud de la gestión y la distribución general de los resultados (Oportunidad).

| Tipo de Respuesta | Total de Casos | Proporción |
|------------------------------------|----------------|------------|
| Respuesta Oportuna (RO) | 1298 | 48.54% |
| NRR (No Requiere Respuesta) | 1078 | 40.31% |
| Respuesta Extemporánea (RE) | 298 | 11.14% |
| TOTAL | 2674 | 100.00% |

Tabla No. 5. Carga Global de Trabajo

Observación: Casi la mitad de las solicitudes gestionadas tuvieron una Respuesta Oportuna en cumplimiento de plazos legales.

Tendencia Trimestral Global

El volumen total de solicitudes muestra un crecimiento sostenido, mientras que la oportunidad de respuesta experimentó una mejora significativa en el último trimestre.

Tendencia Global de Solicitudes por Trimestre

| Trimestre | Total Solicitudes | % del Total | Variación Absoluta vs. T. Anterior | Variación % vs. T. Anterior |
|------------------------|-------------------|-------------|------------------------------------|-----------------------------|
| T I (Ene-Mar) | 762 | 28.50% | N/A | N/A |
| T II (Abr-Jun) | 903 | 33.77% | +141 | +18.50% |
| T III (Jul-Sep) | 1009 | 37.77% | +106 | +11.74% |
| Total | 2674 | 100.04% | | |

Tabla No. 6. Tendencia Global de Solicitudes por Trimestre

Tendencia Trimestral de las Respuestas (Proporción Horizontal)

Análisis de cómo se distribuyó el total de cada categoría de respuesta a lo largo de los trimestres.

| Tipo de Respuesta | Trimestre I Proporción | Trimestre II Proporción | Trimestre III Proporción | Análisis de Tendencia |
|-------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|---|
| RO | 25.4% | 32.6% | 42.0% | Fuerte Aumento: El 42% de las RO se logró en el T III, reflejando una capacidad operativa creciente. |
| RE | 36.6% | 40.0% | 23.5% | Control Efectivo: El T II representó el pico, pero la gestión en T III logró reducir la participación de RE en casi la mitad. |
| NRR | 30.6% | 33.5% | 35.5% | Estable: La gestión de NRR creció proporcionalmente con la carga de trabajo. |

Tabla No. 7. Tendencia Trimestral de las Respuestas

Desempeño en la Respuesta a Solicitudes por Trimestre (Proporción Vertical)

Análisis de la eficiencia interna de cada trimestre: ¿qué porcentaje del trabajo en ese trimestre fue Oportuno?

| Tipo de Respuesta | Trimestre I Proporción | Trimestre II Proporción | Trimestre III Proporción | Tendencia de Desempeño |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|
| RO (Oportunidad del Trimestre) | 43.3% | 46.8% | 54.0% | Mejora Continua: La Oportunidad superó el 50% en el T III, un logro clave. |
| RE (Fallo del Trimestre) | 14.3% | 13.2% | 6.9% | Eficiencia Mejorada: Reducción drástica del porcentaje de fallos en el T III. |
| NRR | 43.3% | 39.8% | 39.1% | Estable. |

Tabla No. 8. Respuesta a Solicitudes por Trimestre (Proporción Vertical)

Distribución y Desempeño por Dependencia

| Dependencia | Total de Solicitudes | RO (%) | RE (%) | RO T II → T III | RE T II → T III |
|---|----------------------|--------|--------|-----------------|-----------------|
| Subgerencia de Desarrollo | 1444 (54%) | 50.4% | 16.2% | +82 | -55 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 808 (30%) | 51.2% | 5.8% | +35 | +6 |
| Oficina Jurídica y Contratación | 399 (15%) | 39.3% | 4.3% | +6 | 0 |
| Otras | 23 (1%) | 8.7% | 0.0% | N/A | N/A |

Tabla No. 9. Distribución y Desempeño por Dependencia

La Subgerencia de Desarrollo lideró la mejora. Su desempeño oportuno creció significativamente y su reducción de Extemporáneas (de 98 a 43) fue la principal causa del éxito del T III a nivel global.

Subgerencia Administrativa y Financiera; A pesar de tener una alta proporción de RO general (51.2%), el aumento de su carga en el T III (263 \ 330) resultó en un incremento de Respuestas Extemporáneas (de 16 a 22 casos).

Resumen Ejecutivo y Conclusiones

Puntos Destacados Positivos

Mejora Continua en la Oportunidad: La proporción de Respuesta Oportuna (RO) superó el 50% en el T III (54.0%), demostrando que la eficiencia operativa creció más rápido que el volumen de la carga de trabajo.

Gestión Efectiva de Extemporáneas: El número de Respuestas Extemporáneas (RE) se redujo drásticamente en el T III (de 119 a 70), cayendo del 13.2% al 6.9% del total trimestral.

Alto Desempeño en Subgerencia de Desarrollo: Esta subgerencia, que maneja el 54% de la carga, fue la responsable de la mejora global al reducir sus RE en 55 casos y aumentar sus RO en 82 casos en el T III.

Áreas de Atención Prioritaria

Estabilidad Operativa (Subgerencia Administrativa y Financiera): A pesar de la mejora general, esta subgerencia vio un aumento del 37.5% en sus Respuestas Extemporáneas (de 16 a 22 casos) en el T III, coincidiendo con

el mayor incremento de su carga de trabajo. Esto sugiere la necesidad de reforzar la capacidad de respuesta ante picos de demanda.

Observaciones

El IDUVI demostró una capacidad de adaptación y mejora notable en el T III, logrando gestionar el mayor volumen de solicitudes con el menor porcentaje de fallos en el plazo. La gestión de la Subgerencia de Desarrollo validó la estrategia operativa, mientras que la Subgerencia Administrativa y Financiera emerge como el punto focal para optimizar la eficiencia y prevenir futuros cuellos de botella ante el crecimiento sostenido.

Recomendaciones Estratégicas

1. Analizar y formalizar las prácticas de gestión de plazos implementadas en la Subgerencia de Desarrollo durante el T III para replicarlas en otras áreas.
2. Implementar un plan de choque o apoyo temporal para la Subgerencia Administrativa y Financiera centrado en la gestión de picos de carga. Esto podría incluir la revisión de flujos de trabajo internos o la reasignación temporal de recursos.

Eficiencia General Se muestra una eficiencia aceptable, con una tendencia positiva en la Respuesta Oportuna. La clasificación de la mayoría de los radicados como NRR sugiere que los recursos se están enfocando en los casos que realmente requieren una respuesta formal.

Áreas de Liderazgo y Carga Las Subgerencias de Desarrollo y Administrativa y Financiera son los pilares de la gestión de radicados, manejando el mayor volumen. La Oficina Jurídica y de Contratación muestra un desempeño notable en la oportunidad de sus respuestas.

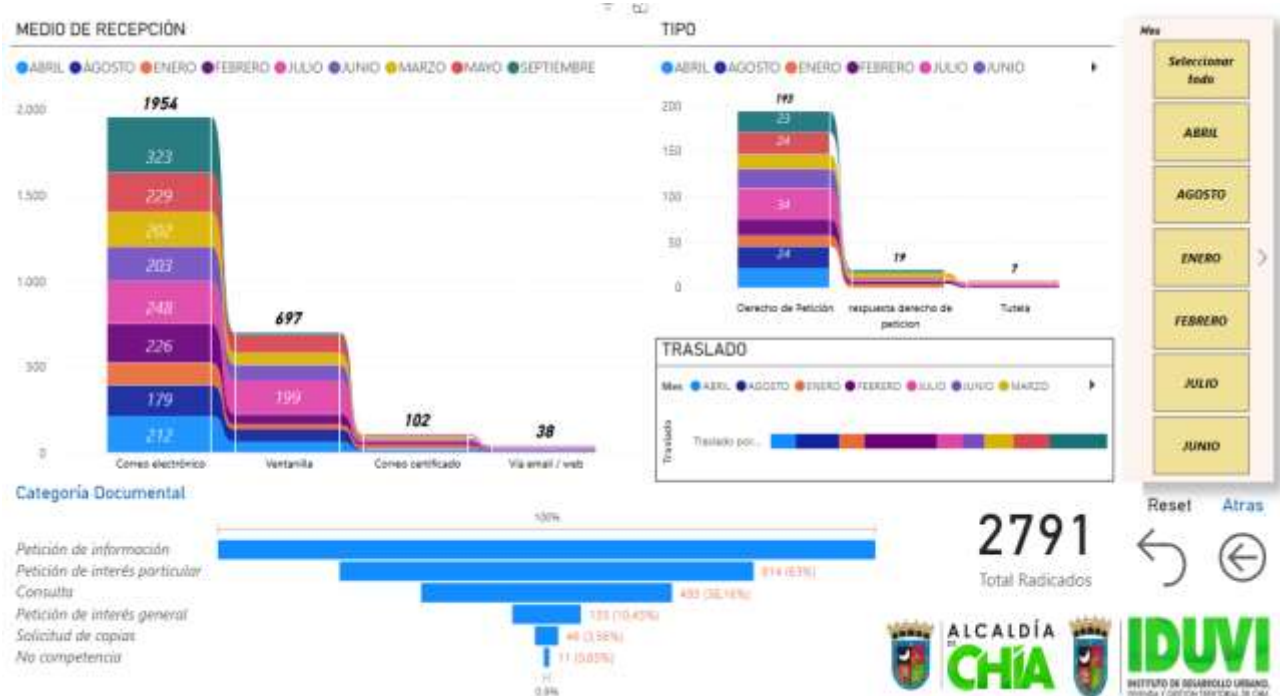
Punto de Mejora La correlación entre el pico de radicados del Segundo Trimestre y el pico de Respuestas Extemporáneas en ese mismo trimestre indica que la capacidad instalada de las dependencias con mayor carga (Especialmente las Subgerencias) podría estar al límite en periodos de alta demanda. Se recomienda analizar los procesos internos y la distribución de personal en estas Subgerencias para mejorar la resiliencia ante picos de volumen.

Observaciones y Conclusiones Preliminares

| Tipo de Respuesta | Eficiencia | Liderazgo de las Áreas | Sostenibilidad del Desempeño |
|-------------------------------|---|---|--|
| Respuesta Oportuna | Alta y Mejorando. La tendencia al alza trimestral demuestra una mejora en los procesos de respuesta. | La Subgerencia de Desarrollo y la Oficina Jurídica y de Contratación lideran por el volumen de respuestas oportunas generadas, sugiriendo procesos bien estructurados. | La capacidad de aumentar las RO del Primer Trimestre al T III, a pesar de las fluctuaciones en el volumen de entrada, indica que las mejoras en eficiencia son sostenibles. |
| NRR | Neutral. La alta proporción total sugiere una correcta clasificación de los radicados que no requieren una acción de respuesta formal, liberando recursos. | El NRR es dominante en dependencias con alto volumen como la Subgerencia de Desarrollo y Subgerencia Administrativa y Financiera, lo que indica que gestionan una gran cantidad de flujo de información | El volumen se mantuvo manejable, con un pico en el T II. La gestión de NRR parece estable, impactando positivamente al permitir enfocar recursos en RO. |
| Respuesta Extemporánea | Requiere Atención. La reducción en el Tercer Trimestre es positiva, pero el pico en el Segundo Trimestre (el trimestre de mayor volumen) revela una vulnerabilidad de los procesos ante un exceso de demanda. | La Subgerencia de Desarrollo y la Subgerencia Administrativa y Financiera son las que concentran la mayor parte de las RE. | La disminución en el Tercer Trimestre sugiere que se tomaron medidas correctivas o que el volumen de trabajo disminuyó. Es crucial monitorear la tendencia para asegurar que el desempeño en el Tercer Trimestre sea la nueva norma. |

Tabla No. 10. Observaciones y Conclusiones Preliminares

Requerimientos por canal de atención



Solicitudes por Canal de Recepción

Distribución Mensual y Trimestral por Canal

La siguiente tabla muestra la concentración de solicitudes por cada medio de recepción a lo largo del año.

| Medio de Recepción | T I (Ene-Mar) | T II (Abr-Jun) | T III (Jul-Sep) | Total general | % del Total |
|----------------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|---------------|
| Correo electrónico | 556 | 619 | 727 | 1902 | 70.9% |
| Ventanilla | 155 | 253 | 268 | 676 | 25.2% |
| Correo certificado | 51 | 30 | 20 | 101 | 3.8% |
| Vía email / web | 1 | 2 | 0 | 3 | 0.1% |
| Total General | 763 | 904 | 1015 | 2682 | 100.0% |

Tabla No. 11. Distribución Mensual y Trimestral por Canal

Tendencias Observadas en Concentración de la Carga por Canal

- Dominio Digital (Correo Electrónico): El Correo Electrónico es, por amplio margen, el canal principal, gestionando 70.9% de todas las solicitudes. Esto establece la dependencia operativa en la gestión digital.
- Ventanilla, Canal Secundario: El canal Ventanilla es el segundo más importante, con 25.2% de la carga, indicando que una cuarta parte de las solicitudes aún requiere atención presencial.
- Canales Físicos en Declive: El Correo Certificado es marginal, representando menos del 4% y mostrando una tendencia a la baja en los trimestres

Variación Trimestral de los Canales Principales

| Medio de Recepción | T II (Abr-Jun) | T III (Jul-Sep) | Diferencia Absoluta | Variación % (T III vs T II) |
|--------------------|----------------|-----------------|---------------------|-----------------------------|
| Correo electrónico | 619 | 727 | +108 | +17.45% |
| Ventanilla | 253 | 268 | +15 | +5.93% |

Tabla No. 12. Variación Trimestral de los Canales Principales

- El aumento del volumen total en el T III fue impulsado principalmente por el Correo Electrónico (+108 solicitudes), lo que subraya la importancia de la robustez de los sistemas digitales para manejar el crecimiento.
- La Ventanilla también creció, pero a un ritmo menor.

Solicitudes por Categoría Documental

Volumen Total y Distribución por Categoría Documental

El análisis global muestra que las Peticiones de información y las Peticiones de interés particular constituyen más del 77% de la carga de trabajo, siendo el foco principal de la gestión documental.

| Categoría documental | Total general | Proporción |
|--------------------------------|---------------|-------------|
| Petición de información | 1272 | 47.4% |
| Petición de interés particular | 808 | 30.1% |
| Consulta | 410 | 15.3% |
| Petición de interés general | 135 | 5.0% |
| Solicitud de copias | 46 | 1.7% |
| No competencia | 11 | 0.4% |
| Total General | 2682 | 100% |

Tabla No. 13. Distribución por Categoría Documental

Distribución Trimestral por Categoría Documental

Evolución la carga de cada categoría a lo largo de los tres trimestres.

| Categoría documental | T I (Ene-Mar) | T II (Abr-Jun) | T III (Jul-Sep) | Variación Absoluta (T III vs T I) |
|--------------------------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Consulta | 86 | 133 | 191 | +105 |
| Petición de información | 402 | 432 | 438 | +36 |
| Petición de interés particular | 205 | 277 | 326 | +121 |
| Petición de interés general | 50 | 44 | 41 | -9 |
| Solicitud de copias | 16 | 15 | 15 | -1 |
| No competencia | 4 | 3 | 4 | 0 |
| Total General | 763 | 904 | 1015 | +252 |

Tabla No. 14. Distribución Trimestral por Categoría Documental

Distribución Mensual de la Carga de Trabajo

| Categoría documental | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Consulta | 19 | 37 | 30 | 32 | 42 | 59 | 140 | 22 | 29 |
| Petición de información | 99 | 158 | 145 | 131 | 156 | 145 | 159 | 112 | 167 |
| Petición de interés particular | 46 | 74 | 85 | 97 | 109 | 71 | 131 | 93 | 102 |
| Total general | 183 | 297 | 283 | 280 | 335 | 289 | 449 | 248 | 318 |

Tabla No. 15. Distribución Mensual de la Carga de Trabajo

Tendencias Observadas

Crecimiento Acelerado en Solicitudes que Requieren Gestión Detallada

- Petición de interés particular: Esta categoría (30.1% del total) mostró el mayor crecimiento absoluto en volumen a lo largo del periodo, aumentando en 121 casos entre el T I (205) y el T III (326). Esto indica una creciente demanda de gestión de casos individuales o trámites específicos.
- Consulta: Esta categoría (15.3% del total) casi duplicó su volumen trimestral, pasando de 86 a 191 casos. Este crecimiento fue impulsado por un pico masivo en Julio (140) que generó una necesidad masiva de información.

Alto Volumen de Base Estable

- Petición de información: Es la categoría más voluminosa (47.4%), mostrando una tendencia a la estabilidad con un crecimiento moderado (solo +36 casos entre T I y T III). Esto representa la carga operativa de base que la organización debe sostener.

Tendencia a la Disminución

- Petición de interés general: Esta categoría mostró una disminución constante en la demanda a lo largo de los tres trimestres (de 50 a 41), sugiriendo que las necesidades de información de carácter general están siendo canalizadas por otros medios o están disminuyendo.

Conclusión de la Carga

La principal presión operativa futura provendrá del aumento de Peticiones de interés particular y la necesidad de prepararse para picos atípicos en Consultas, como el observado en el mes de Julio.

Categorías Documentales de Solicitudes

Volumen Total y Distribución por Categoría

- Petición de información 1272 solicitudes (47.4%)
- Petición de interés particular 808 solicitudes (30.1%)
- Consulta 410 solicitudes (15.3%)
- Petición de interés general 135 solicitudes (5.0%)
- Solicitud de copias 46 solicitudes (1.7%)
- No competencia 11 solicitudes (0.4%)

Distribución Mensual por Categoría

| Mes | Con-sulta | No Compe-tencia | Petición Infor-mación | Interés General | Interés Particular | Solicitud Copias | Total Mensual |
|------------|-----------|-----------------|-----------------------|-----------------|--------------------|------------------|---------------|
| Enero | 19 | 1 | 99 | 14 | 46 | 4 | 183 |
| Febrero | 37 | 0 | 158 | 22 | 74 | 6 | 297 |
| Marzo | 30 | 3 | 145 | 14 | 85 | 6 | 283 |
| Abril | 32 | 0 | 131 | 16 | 97 | 4 | 280 |
| Mayo | 42 | 1 | 156 | 23 | 109 | 4 | 335 |
| Junio | 59 | 2 | 145 | 5 | 71 | 7 | 289 |
| Julio | 140 | 2 | 159 | 14 | 131 | 3 | 449 |
| Agosto | 22 | 0 | 112 | 19 | 93 | 2 | 248 |
| Septiembre | 29 | 2 | 167 | 8 | 102 | 10 | 318 |

Tabla No. 16. Distribución Mensual por categoría.

Distribución Trimestral por Categoría

Primer Trimestre (Enero - Marzo)

| Categoría | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------------------------|------------|-----------------|
| Petición de información | 402 | 52.7% |
| Petición de interés particular | 205 | 26.9% |
| Consulta | 86 | 11.3% |
| Petición de interés general | 50 | 6.6% |
| Solicitud de copias | 16 | 2.1% |
| No competencia | 4 | 0.5% |
| Total | 763 | 100% |

Tabla No. 17. Distribución Trimestral por Categoría.

Segundo Trimestre (Abril - Junio)

| Categoría | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------------------------|------------|-----------------|
| Petición de información | 432 | 47.8% |
| Petición de interés particular | 277 | 30.6% |
| Consulta | 133 | 14.7% |
| Petición de interés general | 44 | 4.9% |
| Solicitud de copias | 15 | 1.7% |
| No competencia | 3 | 0.3% |
| Total | 904 | 100% |

Tabla No. 18. Distribución Trimestral por Categoría.

Tercer Trimestre (Julio - Septiembre)

| Categoría | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------------------------|--------------|-----------------|
| Petición de información | 438 | 43.2% |
| Petición de interés particular | 326 | 32.1% |
| Consulta | 191 | 18.8% |
| Petición de interés general | 41 | 4.0% |
| Solicitud de copias | 15 | 1.5% |
| No competencia | 4 | 0.4% |
| Total | 1,015 | 100% |

Tabla No. 19. Distribución Trimestral por Categoría.

Tendencias Observadas

Dominancia de Peticiones de Información

- Categoría principal: Representa el 47.4% del total anual
- Volumen estable: Mantiene liderazgo en todos los trimestres
- Ligera disminución porcentual: 52.7% → 47.8% → 43.2% por trimestre

Crecimiento de Peticiones de Interés Particular

- Segunda categoría más importante: 30.1% del total
- Tendencia creciente: Aumento del 26.9% al 32.1% entre trimestres
- Volumen sostenido: Entre 205 y 326 solicitudes por trimestre

Comportamiento de Consultas

- Tercera categoría en volumen: 15.3% del total
- Crecimiento significativo: Aumento del 11.3% al 18.8% entre trimestres
- Pico en julio: 140 consultas, el mes más alto para esta categoría

Categorías Menos Representativas

- Petición de interés general: Disminución progresiva (6.6% → 4.9% → 4.0%)
- Solicitud de copias: Volumen estable (1.5-2.1% por trimestre)
- No competencia: Mínima representatividad (0.3-0.5%)

Patrones Mensuales Destacados

- Julio: Mes pico general (449 solicitudes), especialmente en consultas (140)
- Febrero y Mayo: Altos volúmenes en peticiones de información (158 y 156 respectivamente)
- Septiembre: Máximo en solicitudes de copias (10) y peticiones de información (167)

Evolución Trimestral

- Diversificación creciente: Redistribución más balanceada entre categorías
- Crecimiento en consultas: Aumento de 7.8 puntos porcentuales entre primer y tercer trimestre
- Estabilidad general: Las tres categorías principales mantienen su jerarquía a lo largo del período

Derechos de Petición

| Derechos de Petición | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | Total general |
|----------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------------|
| | 6 | 9 | 14 | 12 | 13 | 10 | 11 | 12 | 14 | 101 |

Tabla No. 20. Derechos de Petición.

Análisis de la Distribución Mensual

| Período | Total | Porcentaje |
|-------------------|-------|------------|
| Primer Trimestre | 29 | 28.7% |
| Segundo Trimestre | 35 | 34.7% |
| Tercer Trimestre | 37 | 36.6% |
| Total General | 101 | 100% |

Tabla No. 21. Derechos de Petición Análisis de la Distribución Mensual

Estadísticas Descriptivas

- Promedio mensual 11.2 radicados
- Mes con mayor volumen Marzo y Septiembre (14 radicados)
- Mes con menor volumen Enero (6 radicados)
- Rango de variación 6 - 14 radicados mensuales
- Tendencia Crecimiento progresivo a lo largo del año, con estabilización en el tercer trimestre.

Distribución Detallada por Trimestre

Primer Trimestre (Enero - Marzo)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|---------|----------|-----------------|
| Enero | 6 | 20.7% |
| Febrero | 9 | 31.0% |
| Marzo | 14 | 48.3% |
| Total | 29 | 100% |

Tabla No. 22. Derechos de Petición Detallada por Trimestre

Segundo Trimestre (Abril - Junio)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|-------|----------|-----------------|
| Abril | 12 | 34.3% |
| Mayo | 13 | 37.1% |
| Junio | 10 | 28.6% |
| Total | 35 | 100% |

Tabla No. 23. Derechos de Petición Detallada por Trimestre

Tercer Trimestre (Julio - Septiembre)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------|-----------|-----------------|
| Julio | 11 | 29.7% |
| Agosto | 12 | 32.4% |
| Septiembre | 14 | 37.8% |
| Total | 37 | 100% |

Tabla No. 24. Derechos de Petición Detallada por Trimestre

Tendencias Observadas por Trimestre

Evolución Trimestral

| Trimestre | Total Radicados | Crecimiento | % del Total Anual |
|--------------|-----------------|-------------|-------------------|
| 1° Trimestre | 29 | - | 28.7% |
| 2° Trimestre | 35 | +20.7% | 34.7% |
| 3° Trimestre | 37 | +5.7% | 36.6% |

Tabla No. 25. Derechos de Petición Evolución Trimestral

Patrones Mensuales

- Crecimiento Inicial: Enero (6) → Febrero (9) → Marzo (14)
- Estabilización: Abril (12) → Mayo (13) → Junio (10)
- Consolidación: Julio (11) → Agosto (12) → Septiembre (14)

Análisis y Observaciones

Tendencias Positivas

- Crecimiento Continuo:
 - Incremento del 27.6% entre primer y tercer trimestre
- Estabilización Progresiva:
 - Menor variabilidad en el tercer trimestre
 - Rango reducido: 11-14 radicados mensuales
- Meses de Alto Desempeño:
 - Marzo y Septiembre lideran con 14 radicados cada uno
 - Mayo y Agosto mantienen volúmenes consistentes (13 y 12)

Perspectiva de Gestión

- Capacidad de Respuesta Promedio de 11.2 radicados/mes permite planificación efectiva
- Recursos Necesarios Picos en marzo y septiembre requieren preparación anticipada
- Proyección Anual Tendencias sugieren volúmenes estables para último trimestre

Distribución de Traslados por Competencia - 2025

Distribución Detallada por Trimestre

Primer Trimestre (Enero - Marzo)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------|-----------|-----------------|
| Enero | 7 | 20.0% |
| Febrero | 20 | 57.1% |
| Marzo | 8 | 22.9% |
| Total | 35 | 100% |

Tabla No. 26. Traslados por Competencia Evolución Trimestral

Segundo Trimestre (Abril - Junio)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------|-----------|-----------------|
| Abril | 7 | 31.8% |
| Mayo | 9 | 40.9% |
| Junio | 6 | 27.3% |
| Total | 22 | 100% |

Tabla No. 27. Traslados por Competencia Evolución Trimestral

Tercer Trimestre (Julio - Septiembre)

| Mes | Cantidad | % del Trimestre |
|--------------|-----------|-----------------|
| Julio | 6 | 18.2% |
| Agosto | 11 | 33.3% |
| Septiembre | 16 | 48.5% |
| Total | 33 | 100% |

Tabla No. 28. Traslados por Competencia Evolución Trimestral

Tendencias Observadas por Trimestre

Evolución Trimestral

| Trimestre | Total Traslados | Variación | % del Total Anual |
|--------------|-----------------|-----------|-------------------|
| 1° Trimestre | 35 | - | 38.9% |
| 2° Trimestre | 22 | -37.1% | 24.4% |
| 3° Trimestre | 33 | +50.0% | 36.7% |

Tabla No. 29. Tendencias Observadas por Trimestre

Patrones Mensuales

- Alta Variabilidad Enero (7) → Febrero (20) → Marzo (8)
- Descenso Pronunciado Abril (7) → Mayo (9) → Junio (6)
- Recuperación Julio (6) → Agosto (11) → Septiembre (16)

Tendencias Destacadas

- Distribución Irregular:
- Gran variación entre meses (6 a 20 traslados)
- Febrero excepcionalmente alto (20 traslados)
- Recuperación en Tercer Trimestre:
- Crecimiento del 50% vs segundo trimestre

Conclusiones y Recomendaciones Generales

Gestión de Volumen y Distribución

- Crecimiento Sostenido Acelerado Se evidencia incremento trimestral constante, con mayor intensidad en el segundo trimestre.
- Dominio Digital Consolidado La mayoría de solicitudes recibidas por correo electrónico, confirmando la preferencia ciudadana por medios digitales
- Concentración en Peticiones Específicas la mayoría de las solicitudes están relacionada con Peticiones de Información e Interés Particular, indicando demanda ciudadana orientada a casos concretos

Desempeño en Cumplimiento

- Mejora Continua Demostrada: La respuesta oportuna aumentó consistentemente.
- Control Efectivo de Extemporaneidad: Reducción drástica en el TIII, demostrando capacidad de corrección
- Liderazgo en Subgerencia de Desarrollo: responsable del 54% de la mejora global, reduciendo 55 casos extemporáneos entre TII y TIII

Procesos Administrativos

7. Gestión Eficiente de NRR: 40.31% de solicitudes no requieren respuesta, optimizando recursos operativos
8. Vulnerabilidad en Picos de Demanda: La Subgerencia Administrativa incrementó extemporaneidad 37.5% en TIII, revelando limitaciones de capacidad

Recomendaciones Estratégicas

Optimización para Reducir Acumulación

Implementación de Sistema de Triage Digital Avanzado:

- Clasificación automática con IA basada en historial de categorías (Largo Plazo)
- Priorización inteligente por complejidad, plazos legales y dependencia (Corto Plazo)

Fortalecimiento de Canales Digitales Críticos:

- Desarrollo de portal único con respuestas automatizadas para consultas frecuentes (Mediano Plazo)
- Chatbot especializado en Peticiones de Información (Mediano Plazo)
- Sistema de autoservicio con QR para seguimiento de trámites (Corto Plazo)

Disminución de Respuestas Extemporáneas

Sistema de Alertas Tempranas Específico:

- Plataforma de monitoreo con alertas predictivas basadas en tendencias trimestrales (Mediano Plazo)

- Notificaciones escalonadas con enfoque en Subgerencias con mayor carga (Corto Plazo)
- Panel de control gerencial con métricas en tiempo real (Corto Plazo)

Plan de Acción para Áreas Críticas:

- Diagnóstico profundo en Subgerencia Administrativa por incremento del 37.5% en RE

Mecanismos de Planificación y Seguimiento Rigurosos

Sistema Predictivo de Carga Laboral Mejorado:

- Modelo basado en tendencias trimestrales y estacionalidad mensual

Comités de Revisión Trimestral Estratégicos:

- Identificación de mejores prácticas en gestión de picos
- Establecimiento de metas basadas en tendencia de mejora

Auditoría y Análisis de Clasificación NRR

Protocolo de Validación NRR Mejorado:

- Muestra aleatoria mensual del 25% enfocada en categorías de alto crecimiento
- Comité interdisciplinario con representación de todas las subgerencias
- Sistema de apelación digital integrado con portal ciudadano

Indicadores de Calidad Específicos:

- Tasa de reclasificación con alertas tempranas
- Tiempo promedio de determinación NRR por categoría documental
- Satisfacción usuaria segmentada por tipo de solicitud

Estrategia Integral de Mejora

Capacitación Especializada Enfocada:

- Programa continuo en gestión de Peticiones de Interés Particular
- Entrenamiento específico en plazos legales para áreas con alta variabilidad

Comunicación Proactiva Ciudadana:

- Campaña de orientación sobre canales digitales
- Transparencia en tiempos de respuesta con base en datos trimestrales
- Retroalimentación sistemática con mejora continua

Metas e Indicadores de Seguimiento 2026

Corto Plazo (3 meses)

- Reducir extemporaneidad a 8% (vs 11.14% actual)
- Incrementar respuestas oportunas a 58% (vs 48.54% actual)
- Implementar sistema de alertas tempranas

Mediano Plazo (6 meses)

- Reducir reclasificación NRR en 40%
- Capacitar al 100% del personal en gestión de picos de demanda

Largo Plazo (12 meses)

- Alcanzar 65% de respuestas oportunas
- Reducir extemporaneidad a 6%
- Implementar sistema predictivo de carga laboral con IA

Estas recomendaciones buscan transformar la gestión reactiva actual en un modelo proactivo, predictivo y centrado en la eficiencia, asegurando el cumplimiento normativo y la satisfacción ciudadana.

Para consultar el informe detallado con datos históricos y visualización interactiva en Power BI, visite la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía - Registros de Estadísticas PQRS en nuestro sitio web institucional. <https://iduvichia.gov.co/>

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.