



IDUVI
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO,
VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA

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**



**ALCALDÍA
DE
CHÍA**

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





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

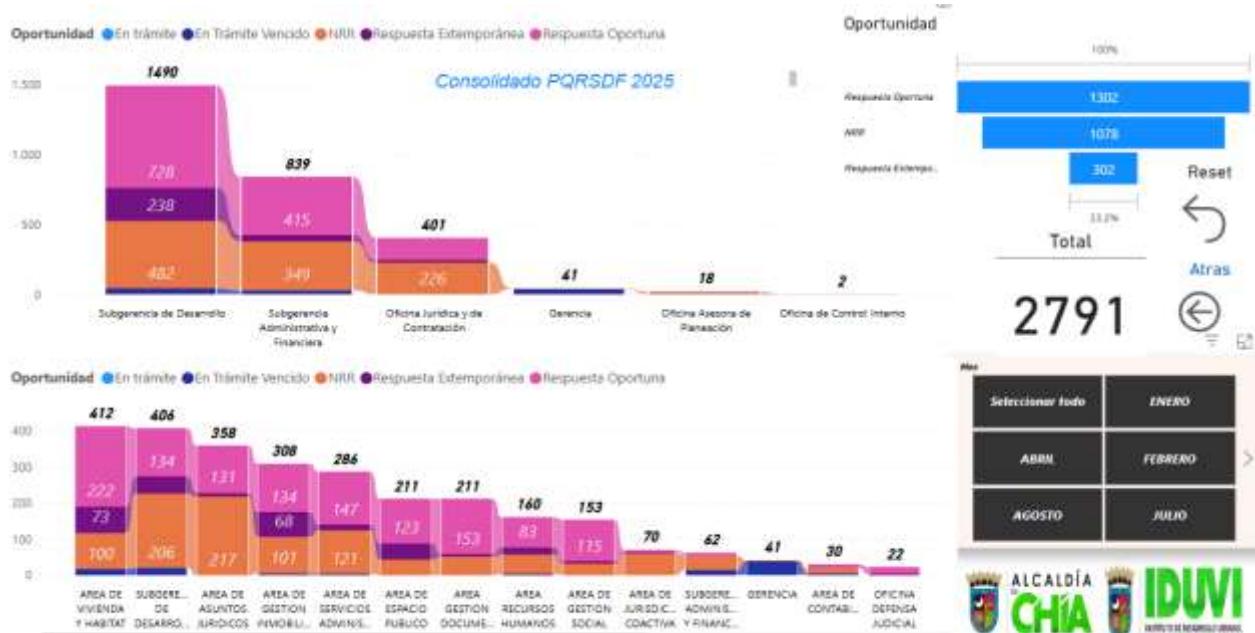


Imagen No. 1 Propia (Pagina Web – Atencion y Servicios a la ciudadanía)

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 II → T III	T I 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)

Ánalisis 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 períodos 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.

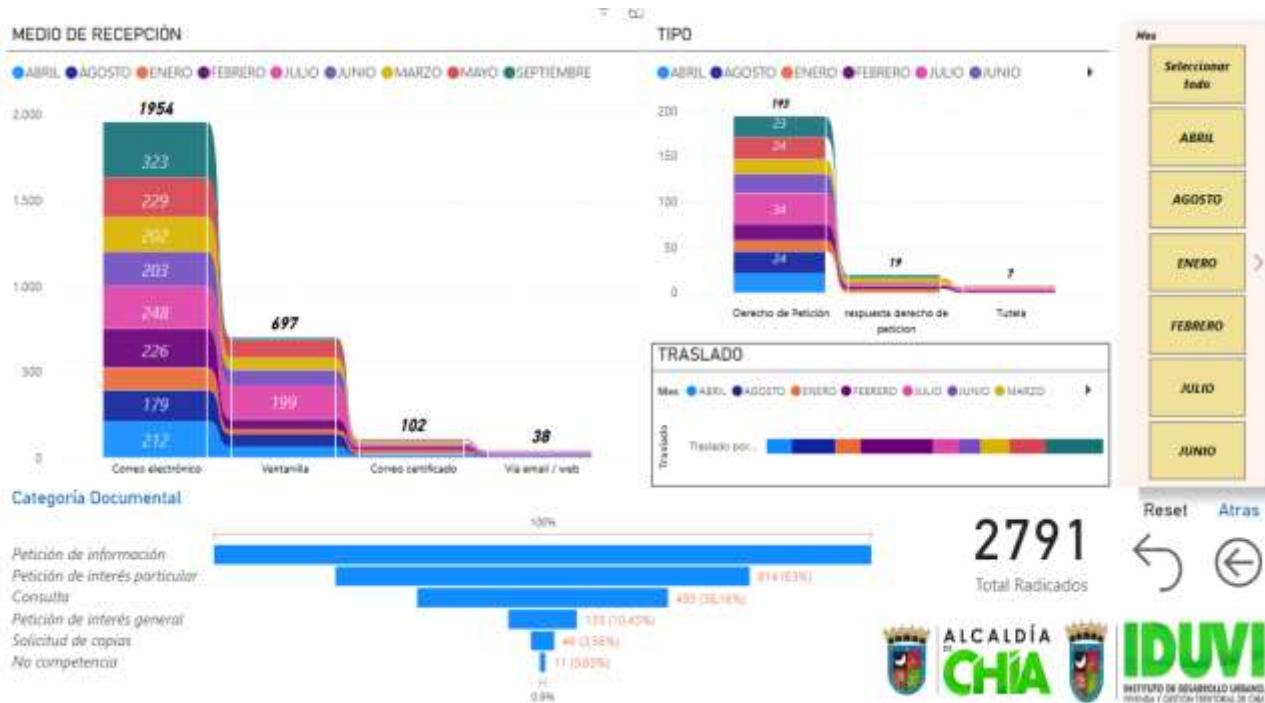
Observaciones y Conclusiones Preliminares

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

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
1º Trimestre	35	-	38.9%
2º Trimestre	22	-37.1%	24.4%
3º 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)



**ALCALDÍA
DE
CHÍA**

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



SC04RKG855/II



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 extemporalidad 37.5% en TIII, revelando limitaciones de capacidad

Recomendaciones Estratégicas

Optimización para Reducir Acumulación

Implementación de Sistema de Triaje 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.

