INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2026

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

ABRIL DE 2026

1. Contenido

2. *Presentación* 3

3. *Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDF* 3

4. *Alcance del Informe* 5

5. *Objetivo* 5

6. *Canales de Atención* 5

7. *PQRSDF Naturaleza Jurídica y Alcance.* 6

8. *Consolidado PQRSDF por Medio de Recepción* 7

9. *Gestión de PQRSDF (Tipificación)* 8

10. *Indicadores de Oportunidad / Tiempos de Respuesta (SLA).* 9

11. Distribución por Área / Dependencia Responsable 11

12. Derechos de Petición - Por Tipo de Petición y Dependencia 12

13. Traslado por Competencia 14

14. Solicitudes de acceso a la información pública 15

2. *Presentación*

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, presenta a través de la Oficina Asesora de Planeación y el Área de Atención al Ciudadano, su Informe Consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al primer trimestre del año 2026.

Este documento, elaborado a partir de los datos registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, tiene como propósito hacer pública la gestión de los canales de participación ciudadana. Su análisis permite evaluar la eficiencia, transparencia y calidad del servicio, reafirmando el compromiso institucional con la rendición de cuentas y la mejora continua en la atención a la ciudadanía de Chía.

3. *Marco Normativo y Cumplimiento en la Gestión de PQRSDF*

La gestión integral de las PQRSDF en el IDUVI se enmarca en un conjunto normativo que garantiza los derechos ciudadanos y los deberes institucionales. La base fundamental es la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición estableciendo plazos perentorios para la respuesta de las solicitudes, bajo el principio de la doble instancia ciudadana.

Esta gestión se articula con la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015, que instauran el deber de transparencia activa para las entidades públicas. En cumplimiento de este deber, el presente informe constituye un mecanismo clave para publicar y divulgar información sobre el servicio al ciudadano.

Adicionalmente, el ciclo de vida de cada solicitud se gestiona mediante el Sistema ORFEO, alineado con las normas de gestión documental como la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y el Decreto 1080 de 2015, asegurando la trazabilidad, conservación y disposición final de los documentos generados. La aplicación rigurosa de este marco normativo en nuestros procesos no solo asegura el cumplimiento legal, sino que es el pilar para una administración pública eficiente, transparente y enfocada en el servicio al ciudadano.

TIPIFICACIÓN	JURÍDICA	DESCRIPCIÓN	PLAZO
(P) CONSULTA	Petición de información / Consulta / Concepto Técnico Art. 14 núm. 3 Ley 1755 de 2015 / Art. 28 CPACA.	Solicitud de interpretación técnica o normativa en Habitabilidad, Gestión Inmobiliaria, Espacio Público. Cuando se requiere opinión u orientación sobre materias a cargo, No es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles
(P) PETICIÓN DE CONTROL POLÍTICO	Requerimiento Legislativo (Ley 136 de 1994 / Ley 5 de 1992)	Solicitudes de información, citaciones o requerimientos provenientes de Concejos, Asambleas o corporaciones públicas.	5 días hábiles
(P) PETICIÓN INSTITUCIONAL	Petición entre Autoridades (Art. 30 Ley 1755 de 2015)	Requerimientos formales de información o concepto entre entidades; Solicitudes de información o documentos entre entidades del Estado para el ejercicio de sus funciones legales.	10 días hábiles
(P) PETICIÓN INTERÉS (GENERAL / PARTICULAR)	Petición General (Art. 13 y 14 Ley 1755 de 2015)	Solicitud de actuación administrativa, reconocimiento de derechos o prestación de servicios institucionales. Puede ser de interés colectivo o individual.	15 días hábiles
(P) SOLICITUD DE COPIAS	Petición de Documentos (Art. 14, Núm. 2 Ley 1755 de 2015)	Pedido de reproducción de archivos, información pública, expedientes, contratos, planos, informes o copias documentales.	10 días hábiles
(P) SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Acceso a la Información Pública (Art. 24 Ley 1712 de 2014 / Art. 14 Ley 1755)	Requerimiento de información pública, datos, registros o informes que obren en poder de la entidad. que sean de actuación administrativa o pronunciamiento institucional.	10 días hábiles
(Q) QUEJA	Petición General - Disciplinaria (Ley 1755 de 2015 / Ley 1952 de 2019 / Ley 1474 de 2011.)	Inconformidad por la conducta, trato o acción irregular de / Ley uno o varios servidores públicos o contratistas. Se busca fortalecer la transparencia, combatir la corrupción y aseguran la responsabilidad de los servidores públicos.	15 días hábiles
(R) RECLAMO	Petición General - Servicio (Art. 14 Ley 1755 de 2015)	Manifestación por la prestación deficiente, demora o incumplimiento de un servicio o de función u obligaciones institucionales.	15 días hábiles
(S) SUGERENCIA	Petición de Mejora (MIPG / Decreto 1083 de 2015 / Ley 1755)	Recomendación o idea para optimizar procesos, trámites o la gestión institucional.	15 días hábiles (Práctica recomendada)
(S) PROPUESTA	Petición de Mejora (MIPG / Decreto 1083 de 2015 / Ley 1755)	Recomendación o idea para optimizar procesos, trámites o la gestión institucional.	15 días hábiles (Práctica recomendada)
(D) DENUNCIA / ACTOS DE CORRUPCIÓN	Denuncia Ciudadana (Ley 1474 de 2011 / Ley 1755 de 2015) Régimen disciplinario y penal.	Puesta en conocimiento de presuntos hechos irregulares o ilegales, disciplinarios, fiscales o de corrupción. Puede requerir protocolos de reserva de identidad.	15 días hábiles / Según procedimiento
(F) FELICITACIÓN	Reconocimiento del Desempeño (MIPG / Dimensión Talento Humano)	Manifestación de satisfacción por el servicio. Se gestiona como incentivo al buen desempeño. No está tipificada en la ley, pero se gestiona como comunicación oficial.	No obligatorio (Buena práctica: 15 días hábiles)
ACCIÓN DE TUTELA	Acción Judicial / Mandato Constitucional (Art. 86 Constitución / Dec. 2591 de 1991)	Protección inmediata de derechos fundamentales. El plazo es el que fije el juez (generalmente 48h).	Según procedimiento / Juez
TRASLADO DE COMPETENCIA	Deber de Remisión (Art. 21 Ley 1755 de 2015)	Término máximo para informar al ciudadano que no es competente y remite la petición a la autoridad correcta.	5 días hábiles (para informar y remitir)

Tabla No. 1. Términos de atención - Ley 1755 de 2015

4. *Alcance del Informe*

Este informe presenta el análisis consolidado de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía – IDUVI, durante el primer trimestre del año 2026. Su alcance comprende el análisis cuantitativo del volumen total de solicitudes recibidas, su distribución y los canales de ingreso, una evaluación del desempeño institucional en términos de oportunidad y cumplimiento de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, con desagregación mensual y por dependencia responsable.

5. *Objetivo*

El objetivo de este informe es evaluar de manera integral la gestión de las PQRSDF en el IDUVI, con el fin de medir el cumplimiento normativo en los plazos de respuesta, garantizando el derecho fundamental de petición; Analizar la eficiencia de las dependencias, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos internos, proporcionando información objetiva que sirva como base para la toma de decisiones y rendir cuentas a la ciudadanía sobre el manejo de sus solicitudes, fortaleciendo los principios de transparencia y participación en la gestión pública.

6. *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 Atencion 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

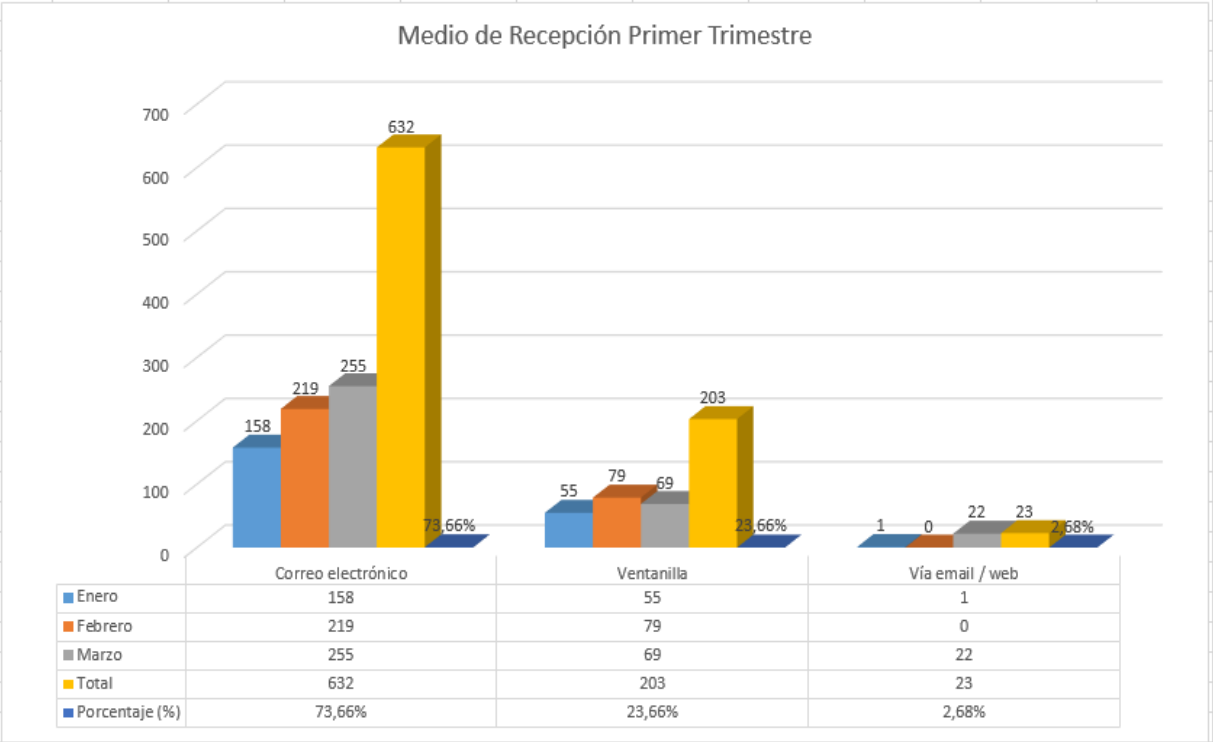
7. PQRSDF Naturaleza Jurídica y Alcance.

La tipología de las PQRSDF es la clasificación práctica de las diversas manifestaciones que puede tomar una petición bajo el amparo de la Ley 1755

- **Petición (P)** Solicitud general de información, reconocimiento de un derecho, intervención, o cualquier otra actuación administrativa de interés general o particular (Art. 13).
    - **Petición de Interés General:** Cuando el objeto de la solicitud afecta a una colectividad.
    - **Petición de Interés Particular:** Cuando el ciudadano busca el reconocimiento de un derecho propio o la resolución de una situación personal.
- **Queja (Q)** Manifestación de inconformidad por la conducta o acción irregular de uno o varios servidores públicos (trato grosero, negligencia, presunto acoso). - (Art. 13, núm. 1437.2.d).
- **Reclamo (R)** Manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio o la falta de atención a una obligación legal o contractual por parte de la entidad (falla o demora en un trámite, obra inconclusa). (Art. 13, núm. 1437.2.d).
- **Sugerencia (S)** Propuesta o idea para mejorar la prestación de un servicio o la gestión de una entidad. (modificar o mejorar un proceso administrativo)
- **Denuncia (D)** Puesta en conocimiento de posibles hechos de corrupción, irregularidades administrativas, delitos o manejos irregulares de recursos públicos. (requiere reserva de identidad) - (Ley 1474 de 2011).
- **Felicitación (F)** Reconocimiento a la buena prestación de un servicio o el excelente desempeño de un servidor.

Las modalidades de Sugerencia (S) y Felicitación (F) se adoptaron y consolidaron en el sistema de atención al ciudadano (PQRSDF) a través de mecanismos de gestión pública y transparencia, más que por una norma legal que las reglamente de forma específica con un plazo de respuesta.

8. Consolidado PQRSDF por Medio de Recepción



	Correo electrónico	Ventanilla	Vía email / web
Enero	158	55	1
Febrero	219	79	0
Marzo	255	69	22
Total	632	203	23
Porcentaje (%)	73,66%	23,66%	2,68%

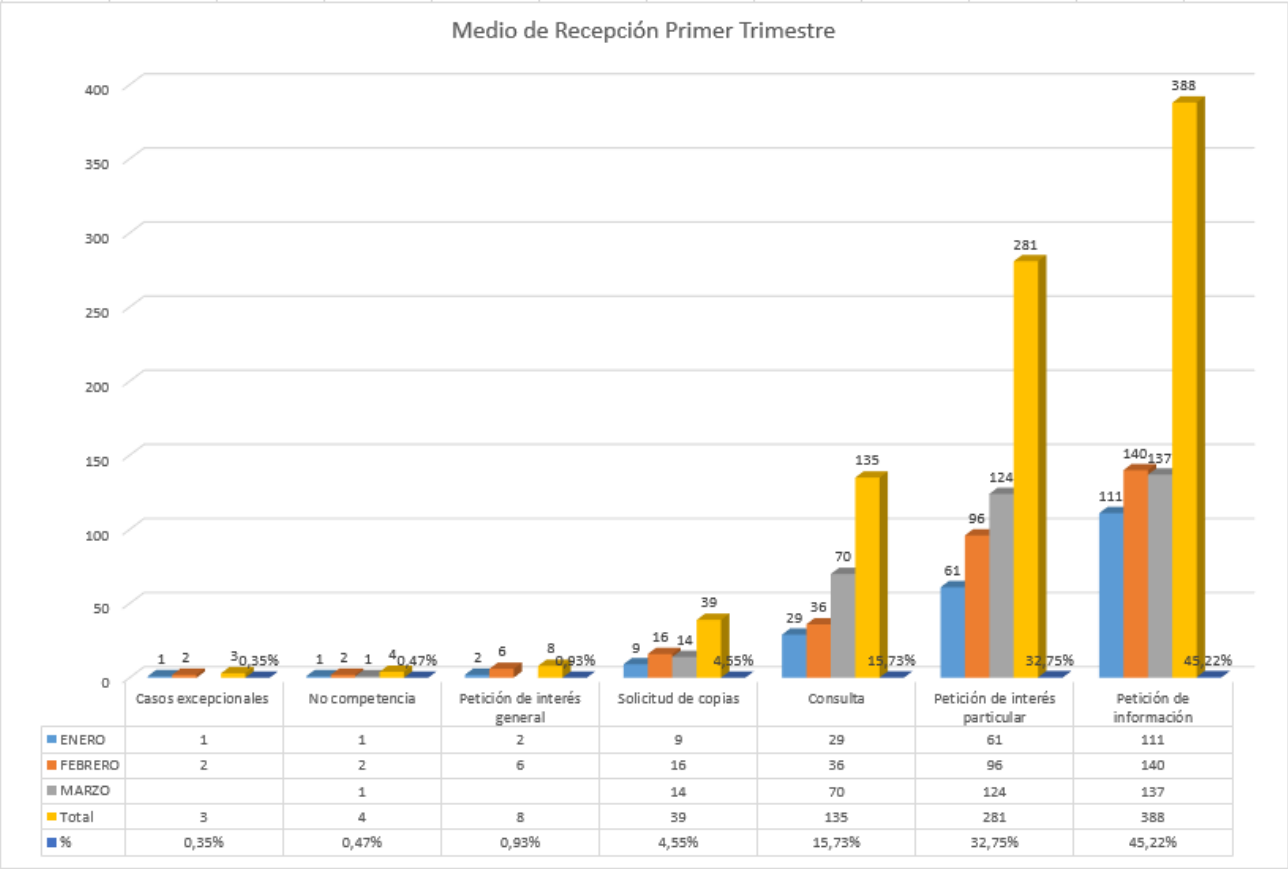
Tendencias observadas; Se aprecia un crecimiento sostenido mes a mes en la recepción de solicitudes. El volumen pasó de 214 casos en enero a 346 en marzo, lo que equivale a un aumento del 61,68% dentro del mismo período.

Variaciones; Al tratarse del primer trimestre período base inicial, la variación mensual interna evidencia que la demanda operativa aumentó considerablemente hacia el cierre del trimestre (marzo registró el punto más alto).

Patrones o comportamientos relevantes; El Correo electrónico representó la vía principal de contacto en cada uno de los meses, acumulando cerca de 3 de cada 4 solicitudes registradas.

Como punto clave del desempeño se resalta la alta adopción de canales digitales directos (correo institucional/corporativo), captando más del 73% de los trámites.

9. Gestión de PQRSDF (Tipificación)



	Casos excepcionales	No competencia	Petición de interés general	Solicitud de copias	Consulta	Petición de interés particular	Petición de información
ENERO	1	1	2	9	29	61	111
FEBRERO	2	2	6	16	36	96	140
MARZO		1		14	70	124	137
Total	3	4	8	39	135	281	388
%	0,35%	0,47%	0,93%	4,55%	15,73%	32,75%	45,22%

Al revisar las tendencias encontramos que el volumen global muestra una fase de aceleración constante (+61,68% de enero a marzo). Este incremento estuvo impulsado por el aumento sostenido en Petición de información / copias (de 61 en enero a 124 en marzo, subiendo un +103,28%) y las Consultas (de 29 a 70, subiendo un +141,38%).

Dentro del trimestre, la Petición de interés general se consolidó como el mayor tipo de solicitud en los tres meses, registrando un volumen mensual estable superior a los 110 casos.

Cerca del 78% de la carga operativa del primer trimestre se concentró en Peticiones de interés general/particular (45,22%) y Petición de información (32,75%). Los demás tipos de solicitud mantuvieron una incidencia marginal de aproximadamente 1,5% combinado.

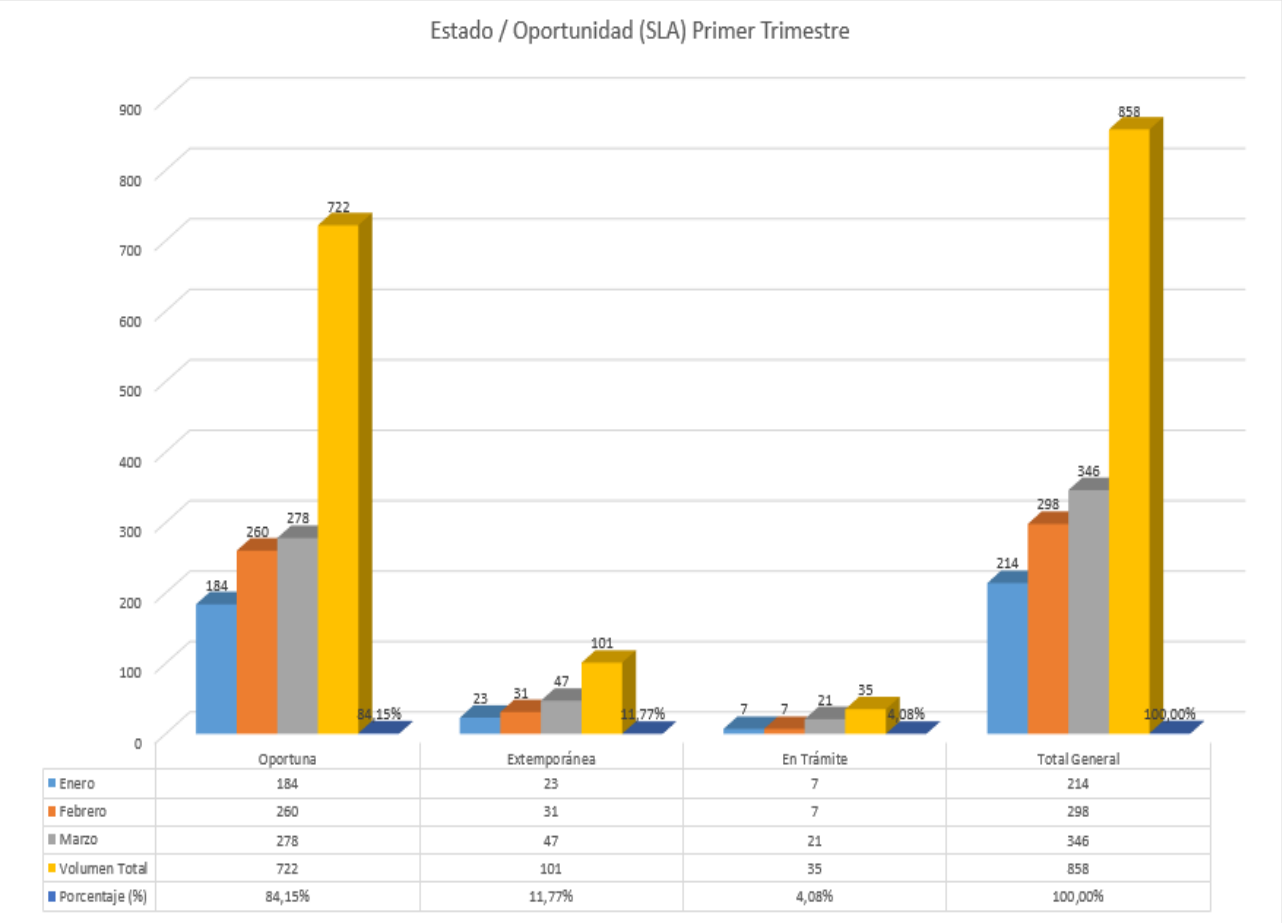
10. *Indicadores de Oportunidad / Tiempos de Respuesta (SLA).*

Tomando en cuenta los Términos Legalmente Vinculantes; El SLA en la gestión pública; Ley 1755 de 2015 / CPACA, el SLA varía según la tipología o categoría documental. El indicador de Cumplimiento de SLA mide la capacidad operativa y de oportunidad para dar respuesta dentro de los plazos normativos. En la matriz de datos se clasifica en tres estados.

- Oportuna: Respuestas enviadas y notificadas al usuario antes o exactamente el día del vencimiento del término legal.
- Extemporánea: Respuestas entregadas después de que expiró el término legal, generando un incumplimiento normativo y posible riesgo disciplinario.
- En Trámite (Pendiente dentro de SLA): Solicitudes que aún se encuentran dentro del plazo legal permitido al momento del corte del informe.

Fórmula de Cumplimiento de SLA

$$\text{Cumplimiento de SLA } (\%) = \left(\frac{\text{Respuestas Oportunas}}{\text{Total de Solicitudes Cerradas}} \right) \times 10$$



	Oportuna	Extemporánea	En Trámite	Total General
Enero	184	23	7	214
Febrero	260	31	7	298
Marzo	278	47	21	346
Volumen Total	722	101	35	858
Porcentaje (%)	84,15%	11,77%	4,08%	100,00%

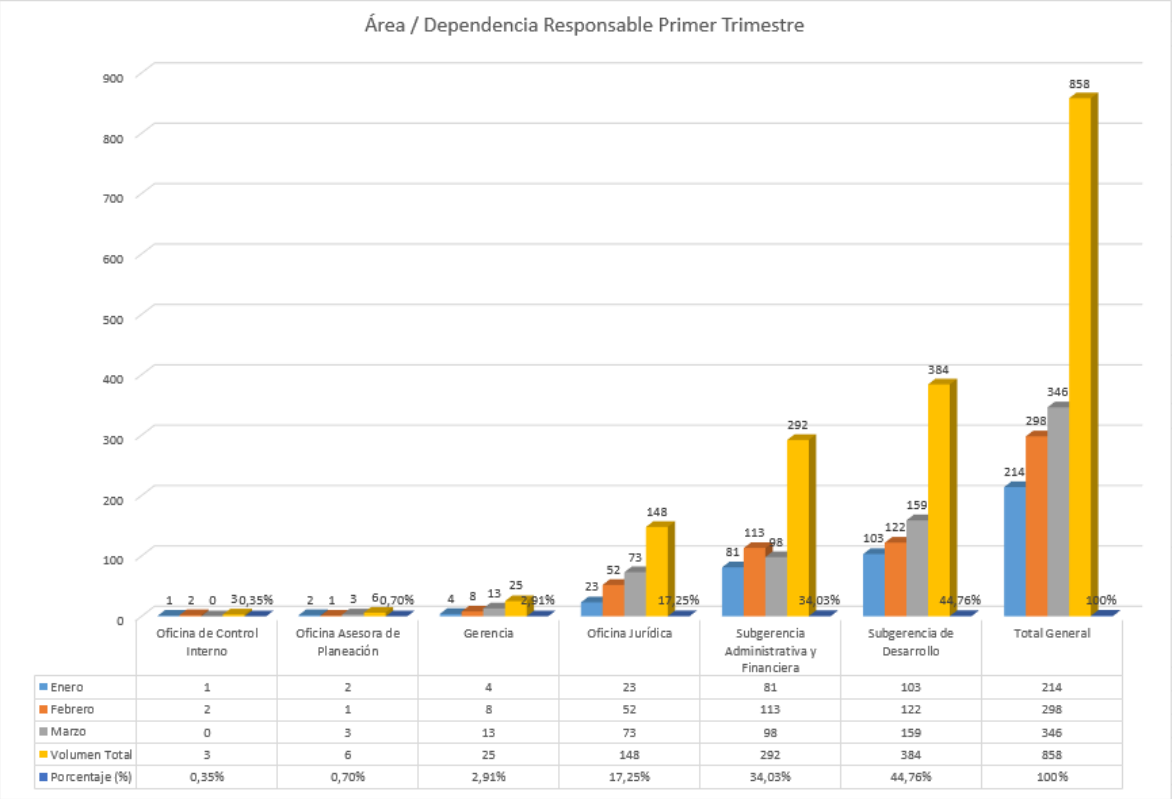
Durante el primer trimestre, las respuestas Oportunas crecieron en número absoluto (de 184 a 278), pero su efectividad relativa descendió mes a mes: pasaron del 85,98% en enero al 80,35% en marzo.

La extemporaneidad se duplicó en el trimestre, pasando de 23 casos en enero a 47 en marzo (+104,35%).

El incremento general en el volumen de solicitudes registradas en marzo (346 casos) generó una disminución en la capacidad de respuesta, disparando los casos En Trámite a 21 solicitudes (frente a 7 en enero y febrero).

El cumplimiento global del SLA del 84,15%, logrando resolver la gran mayoría de solicitudes dentro de los términos normativos.

11. Distribución por Área / Dependencia Responsable



	Oficina de Control Interno	Oficina Asesora de Planeación	Gerencia	Oficina Jurídica	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerencia de Desarrollo	Total General
Enero	1	2	4	23	81	103	214
Febrero	2	1	8	52	113	122	298
Marzo	0	3	13	73	98	159	346
Volumen Total	3	6	25	148	292	384	858
Porcentaje (%)	0,35%	0,70%	2,91%	17,25%	34,03%	44,76%	100%

Durante el primer trimestre, el área misional mostro un incremento sostenido, creciendo +54,37% de enero a marzo, pasando de 103 a 159 casos, pero también áreas como la Oficina Jurídica experimentó un crecimiento acelerado del +217,39% en el mismo periodo, de 23 casos en enero a 73 en marzo.

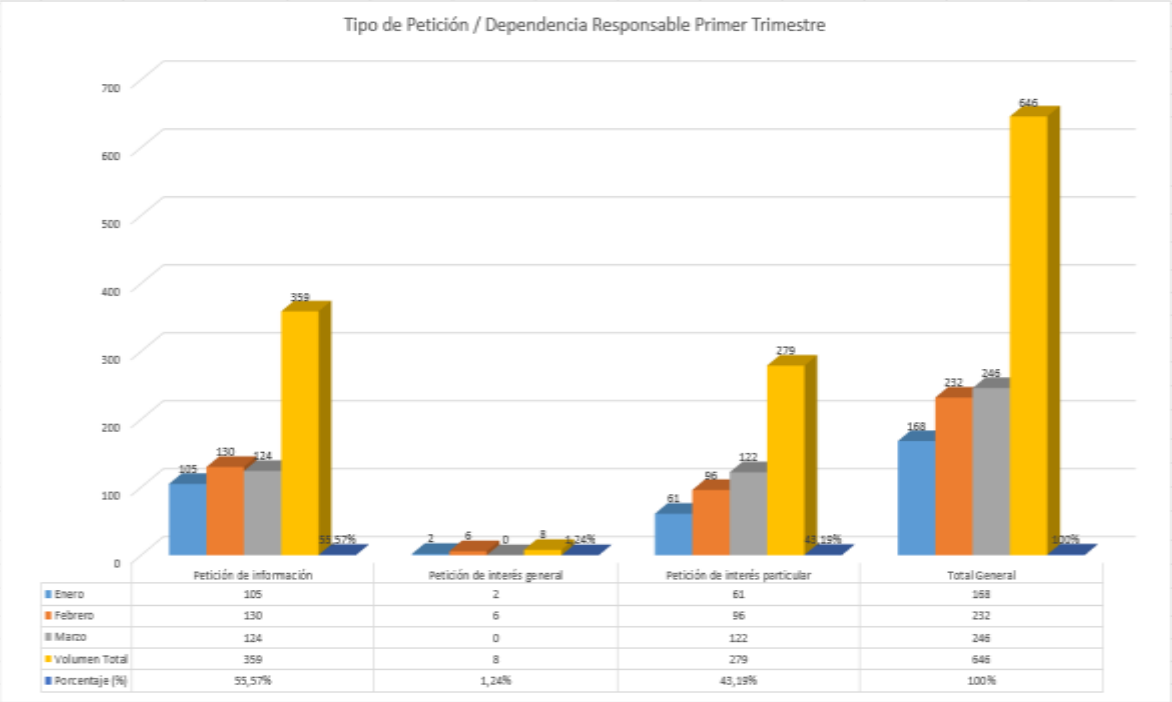
La Subgerencia Administrativa y Financiera alcanzó su punto máximo en febrero, 113 casos, para luego descender en marzo a 98.

Cerca del 78,79% de la carga total recayó sobre las dos Subgerencias, 384 y 292 solicitudes.
Las otras dependencias tuvieron una proporción minoritaria, menos del 4% combinado.

Las áreas de Desarrollo y Administrativa junto con la Oficina Jurídica gestionaron el 96,04% de las solicitudes del trimestre.

En términos generales se observó un crecimiento de las solicitudes hacia finales del trimestre, concentrándose la mayor cantidad en la Subgerencia de Desarrollo.

12. Derechos de Petición - Por Tipo de Petición y Dependencia



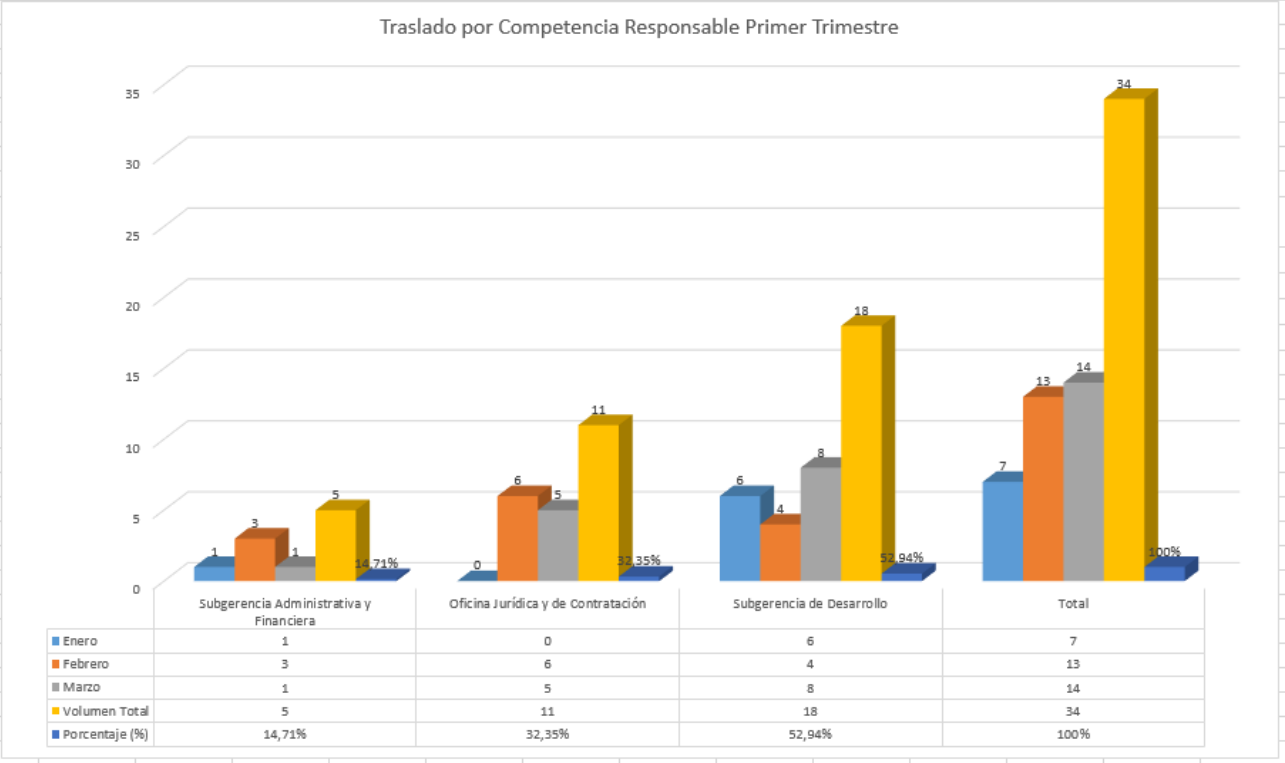
TIPO DE PETICIÓN / DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	VOLUMEN TOTAL	PORCENTAJE (%)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	**105**	**130**	**124**	**359**	**55,57%**
— Oficina jurídica	19	23	16	58	8,98%
— Subgerencia administrativa y financiera	25	19	21	65	10,06%
— Subgerencia de desarrollo	61	88	87	236	36,53%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	**2**	**6**	**0**	**8**	**1,24%**
— Oficina jurídica	0	1	0	1	0,15%
— Subgerencia de desarrollo	2	5	0	7	1,08%

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	**61**	**96**	**122**	**279**	**43,19%**
— Oficina jurídica	4	26	33	63	9,75%
— Subgerencia administrativa y financiera	22	49	47	118	18,27%
— Subgerencia de desarrollo	35	21	42	98	15,17%
TOTAL	**168**	**232**	**246**	**646**	**100%**

Los derechos de petición mostraron un incremento sostenido del +46,43% en el trimestre (pasando de 168 en enero a 246 en marzo). Este repunte estuvo impulsado principalmente por las Peticiones de información, que se duplicaron exactamente de enero (61 casos) a marzo (122 casos), así mismo se mantuvo como la tipología de mayor volumen en los tres meses, registrando su pico en febrero (130 casos).

La Subgerencia de Desarrollo tuvo el 65,74% de las peticiones de interés general/particular (236 casos en el primer trimestre.

13. Traslado por Competencia



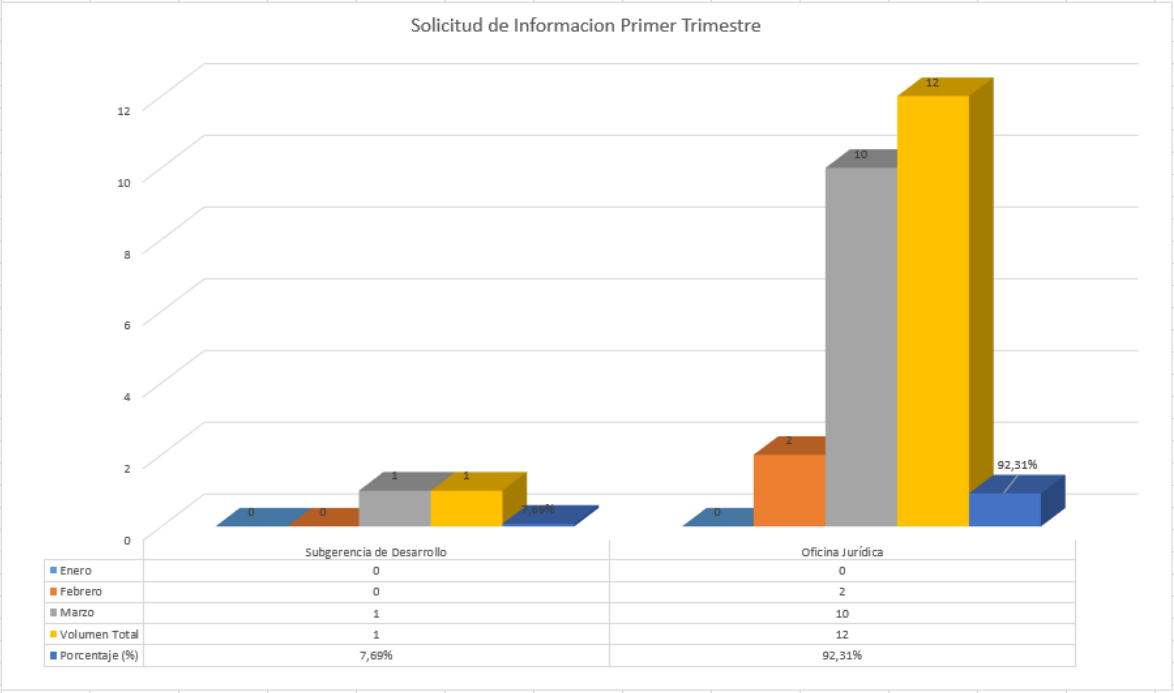
	Subgerencia Administrativa y Financiera	Oficina Jurídica y de Contratación	Subgerencia de Desarrollo	Total
Enero	1	0	6	7
Febrero	3	6	4	13
Marzo	1	5	8	14
Volumen Total	5	11	18	34
Porcentaje (%)	14,71%	32,35%	52,94%	100%

Los traslados por competencia mostraron una tendencia al alza durante el primer trimestre, duplicándose desde enero (7 casos) hasta marzo (14 casos), lo que representa un incremento del +100, %. La Subgerencia de Desarrollo inició enero como el área con mayor número de traslados (6 casos) y cerró marzo marcando el pico del trimestre (8 casos). Por su parte, la Oficina Jurídica no registró traslados en enero, pero concentró 11 casos entre febrero y marzo.

Más de la mitad de los traslados por competencia tramitados en Q1 (52,94%) provinieron de la Subgerencia de Desarrollo.

Se gestionaron un total de 34 solicitudes de traslado por competencia durante el trimestre.

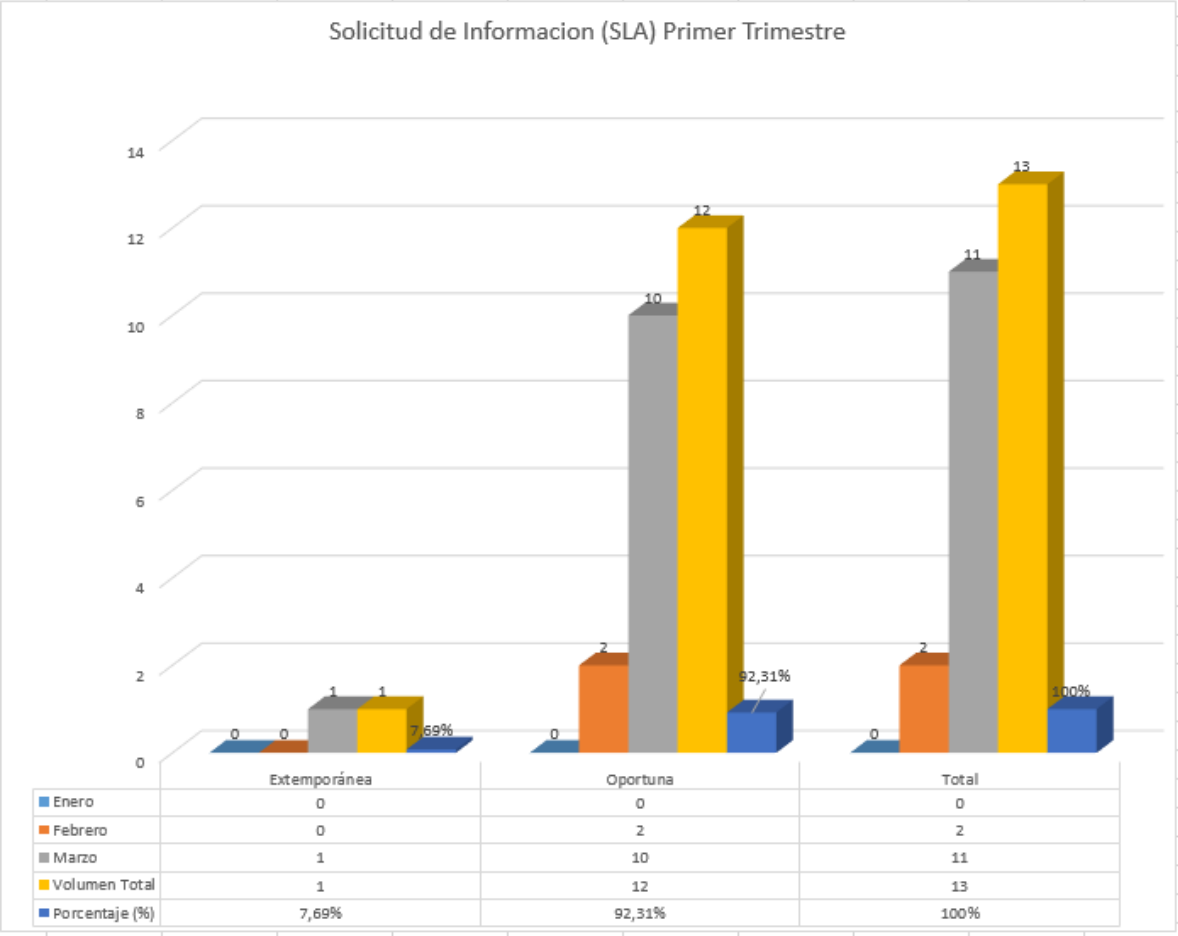
14. Solicitudes de acceso a la información pública



	Subgerencia de Desarrollo	Oficina Jurídica
Enero	0	0
Febrero	0	2
Marzo	1	10
Volumen Total	1	12
Porcentaje (%)	7,69%	92,31%

Durante el primer trimestre se recibieron 13 solicitudes de acceso a la información pública. El comportamiento mensual evidenció un incremento progresivo, al pasar de 0 solicitudes en enero a 2 en febrero y 11 en marzo, lo que representa una variación del 450,00 % entre febrero y marzo.

La Oficina Jurídica atendió 12 solicitudes, correspondientes al 92,31 % del total registrado durante el período evaluado. En esta dependencia, el volumen de solicitudes aumentó de 2 casos en febrero a 10 casos en marzo, consolidándose como el área con mayor demanda de acceso a la información.



	Extemporánea	Oportuna	Total
Enero	0	0	0
Febrero	0	2	2
Marzo	1	10	11
Volumen Total	1	12	13
Porcentaje (%)	7,69%	92,31%	100%

En cuanto a la oportunidad de respuesta, 12 solicitudes (92,31 %) fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, mientras que 1 solicitud (7,69 %) fue respondida de manera extemporánea, registrada durante el mes de marzo.

Como resultado, el indicador de cumplimiento en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública alcanzó un 92,31 %, correspondiente a 12 respuestas oportunas de un total de 13 solicitudes gestionadas durante el período evaluado.

En cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, durante el trimestre **no se registraron solicitudes trasladadas** a otras entidades **ni solicitudes en las que se negara el acceso a la información**, mostrando compromiso institucional con la garantía del derecho de acceso a la información pública, en el marco de las competencias del Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI.

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SOLICITUDES

DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF 2026

El primer trimestre registró un incremento sostenido en la demanda de atención ciudadana, alcanzando 858 documentos radicados y un crecimiento del 61,68 % entre enero y marzo. Esta tendencia tuvo su mayor expresión en marzo, con 346 solicitudes, lo que evidencia un mayor nivel de interacción de la ciudadanía con el IDUVI.

A pesar de este incremento, el Instituto de Desarrollo Urbano Vivienda y Gestión Territorial de Chía - IDUVI mantuvo un cumplimiento global del 84,15 % en la atención de las PQRSDF dentro de los términos de ley.

Estos resultados reflejan una gestión que continúa garantizando el cumplimiento normativo frente a una mayor demanda ciudadana.

Para ampliar el análisis de los indicadores, consultar la evolución histórica y explorar las visualizaciones interactivas, se invita a acceder al Informe Estadístico de PQRSDF disponible en la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía – Registros de Estadísticas PQRS del portal institucional del IDUVI. https://iduvichia.gov.co/

Cordialmente;

Eduardo Mateus Camacho
Profesional Universitario
Área de atención al Ciudadano

Proyectó: – [Área de atención al Ciudadano]
Archivar expediente/Tema en: Gestión PQRS 2026.