



# INFORME TRIMESTRAL de PQRSDF III Trimestre 2023

Fecha de elaboración

Noviembre 2023



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

Luis Carlos Segura Rubiano  
ALCALDE





# Canales de atención



## Presencial

- Punto de Atención al Ciudadano y Orientación PACO 1 Carrera 11 No. 11 - 69.
- Punto de Atención al Ciudadano y Orientación PACO 2 Centro Comercial Vivenga Local 106
- Horario de Atención:
- Lunes a Viernes de 8:30 am – 4:30pm



## Virtual

- [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)
- [www.pacochia.gov.co](http://www.pacochia.gov.co)



## Telefónico

- Línea de atención general PBX +57 6018844444



## Correo Electrónico

[contáctenos@chia.gov.co](mailto:contáctenos@chia.gov.co)



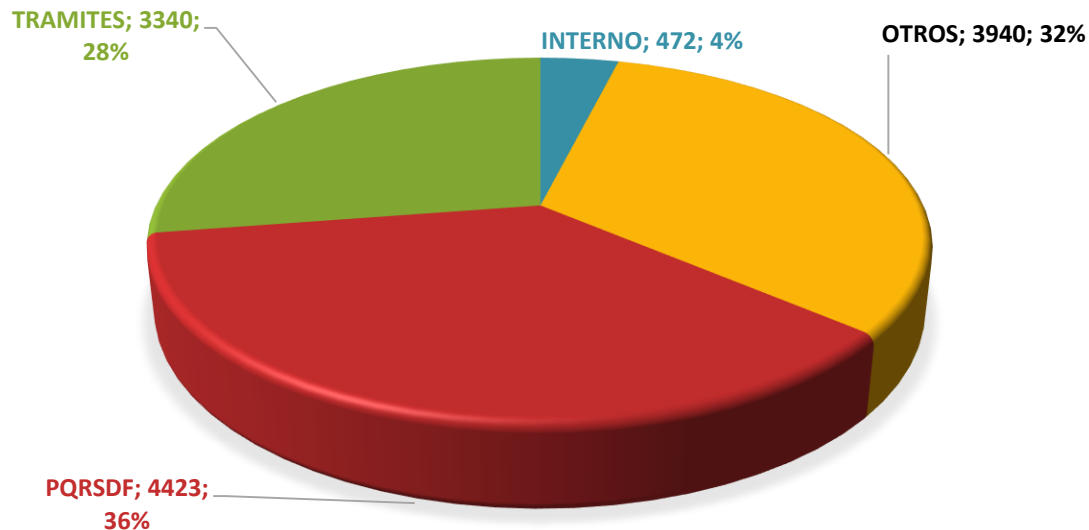
## Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



# Total Solicitudes Recibidas III Trimestre 2023

## TOTAL TIPOS DE TRAMITES



En el transcurso del Tercer Trimestre del año 2023, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de 12,175 solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el 36% de las solicitudes fueron categorizadas como PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), el 28% correspondió a trámites, el 32% estuvo relacionado con otros asuntos y el 4% se vinculó a solicitudes de naturaleza interna. Estos datos proporcionan un análisis detallado sobre la distribución de las peticiones recibidas, permitiendo identificar las áreas que experimentaron una mayor demanda por parte de los ciudadanos. Esta información también resulta valiosa para orientar los recursos y esfuerzos de la Alcaldía Municipal hacia áreas específicas, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios brindados a la comunidad de Chía.

### Convenciones

**Interno:** Son las solicitudes que se hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

**OPA:** Son las asesorías a los pequeños y medianos productores agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros (Asesoría y asistencia técnica)

**Otros:** Otros tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

**PQRSDf:** Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades (Consultas, solicitudes de información y copias)

**Trámites:** Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.

Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea / SAC –Sistema de Atención al Ciudadano

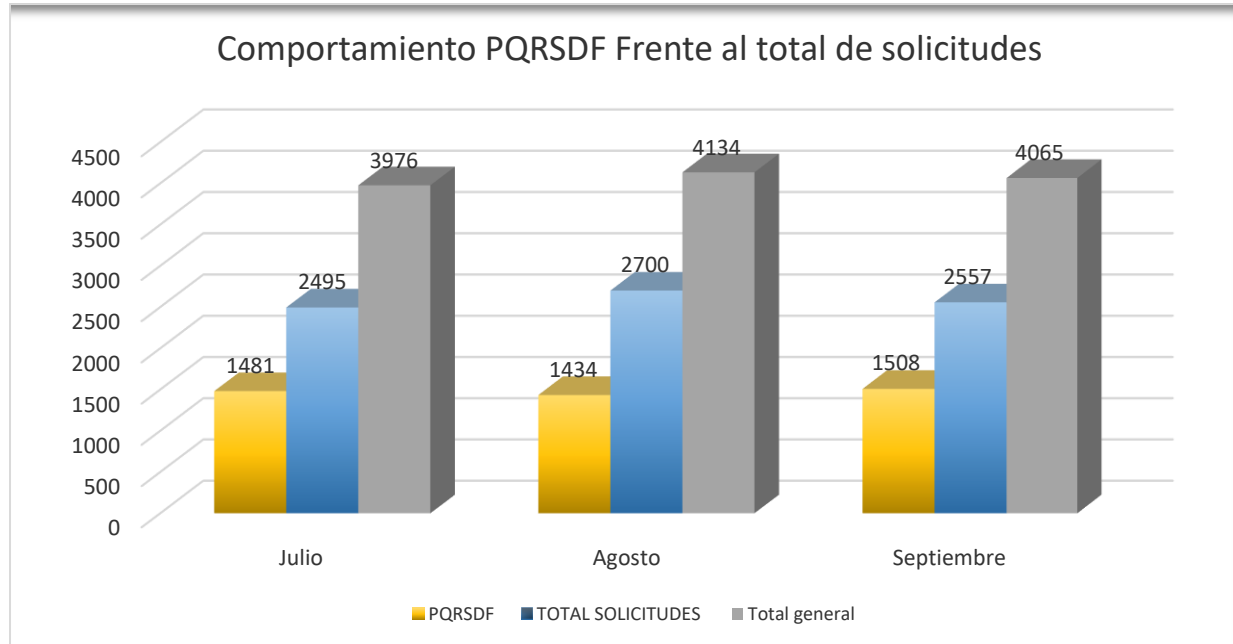
Fecha generación reporte: Noviembre de 2023

Elaboro Alexander Villalobos

Corte: 01/07/2023\_30/09/2023



# Comportamiento PQRSDf frente al Total de solicitudes



La representación gráfica presentada ofrece una visión clara y precisa de la evolución de las PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) en relación con el total de solicitudes recibidas. Esta visualización gráfica facilita el análisis y la comprensión de la relación entre las PQRSDf y el conjunto completo de solicitudes durante el tercer trimestre del 2023.

## Convenciones

**Interno:** Son las solicitudes que se hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

**OPA:** Son las asesorías a los pequeños y medianos productores agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros (Asesoría y asistencia técnica)

**Otros:** Otros tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

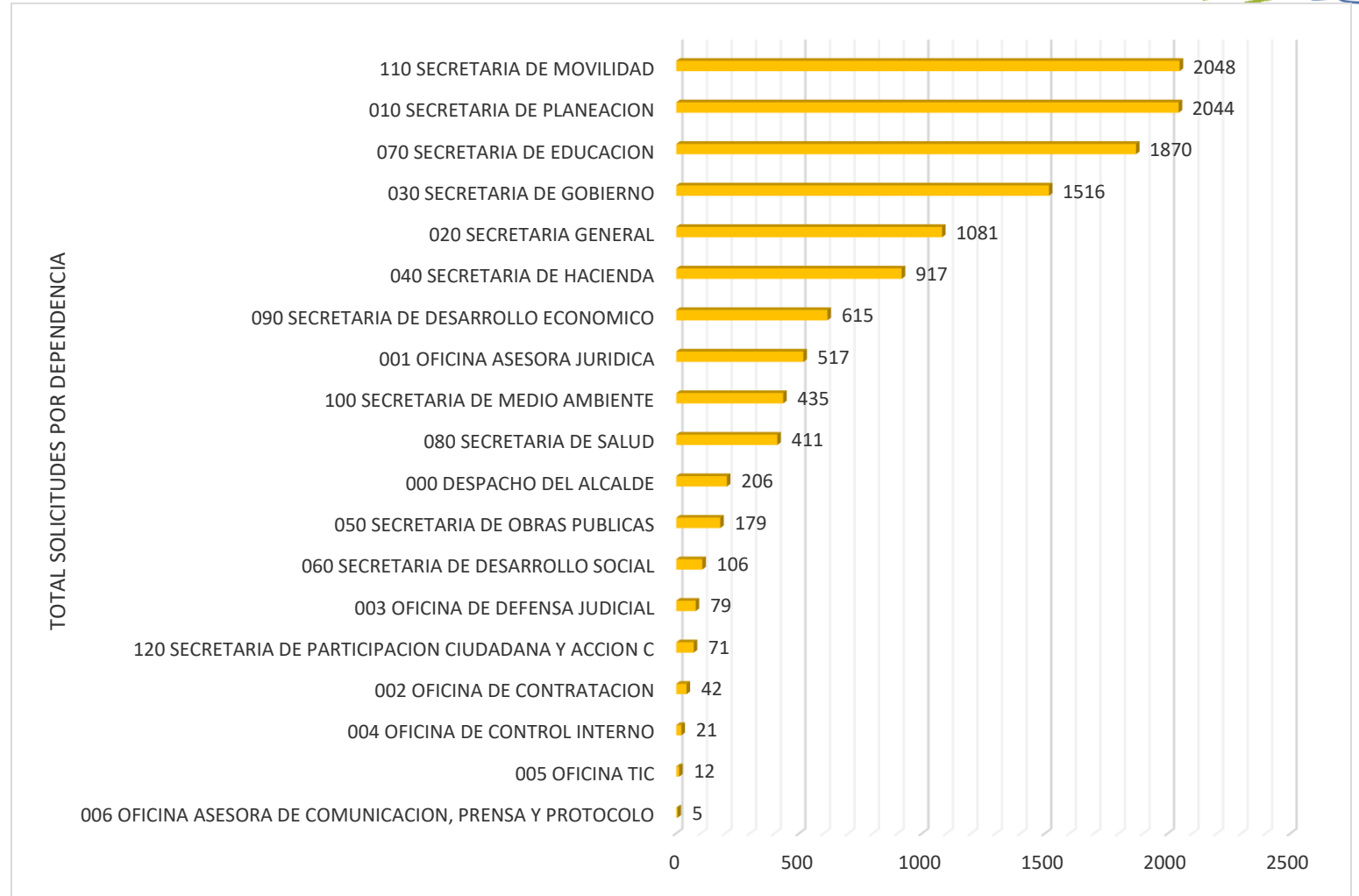
**PQRSDf:** Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades (Consultas, solicitudes de información y copias)

**Trámites:** Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



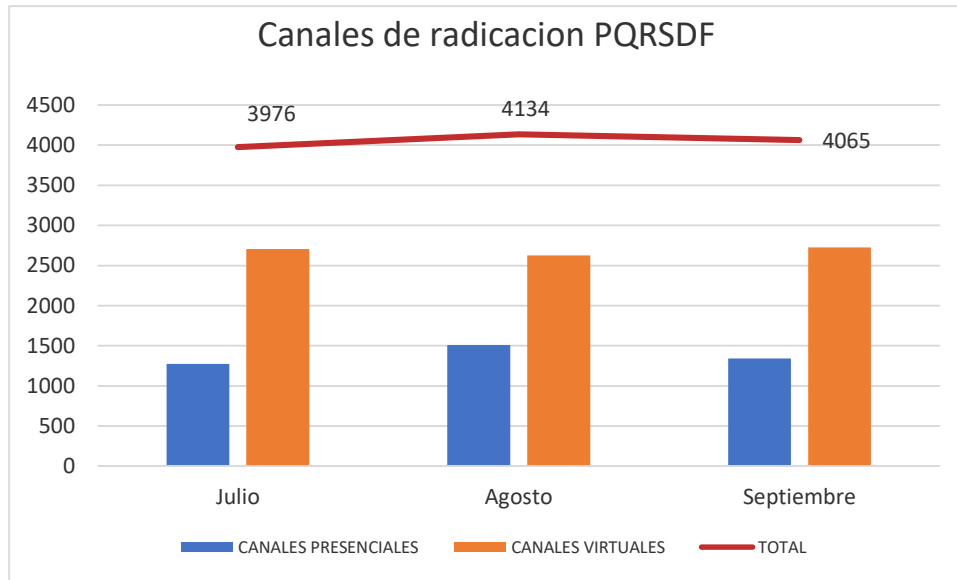
# Solicitudes por Dependencia

En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de 12175 solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas entidades, resaltan la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Movilidad como las que recibieron la mayor cantidad de solicitudes. Estos datos evidencian la diversidad y la distribución de las solicitudes a lo largo de las distintas áreas administrativas, proporcionando una visión integral de las áreas que experimentaron un mayor volumen de interacción por parte de la comunidad.





# Canales de Radicación de Solicitudes



TOTAL CANAL DE INGRESO	Julio	Agosto	Septiembre
CANALES PRESENCIALES	1272	1510	1341
CANALES VIRTUALES	2704	2624	2724
TOTAL	3976	4134	4065

El 34% de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de canales presenciales, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

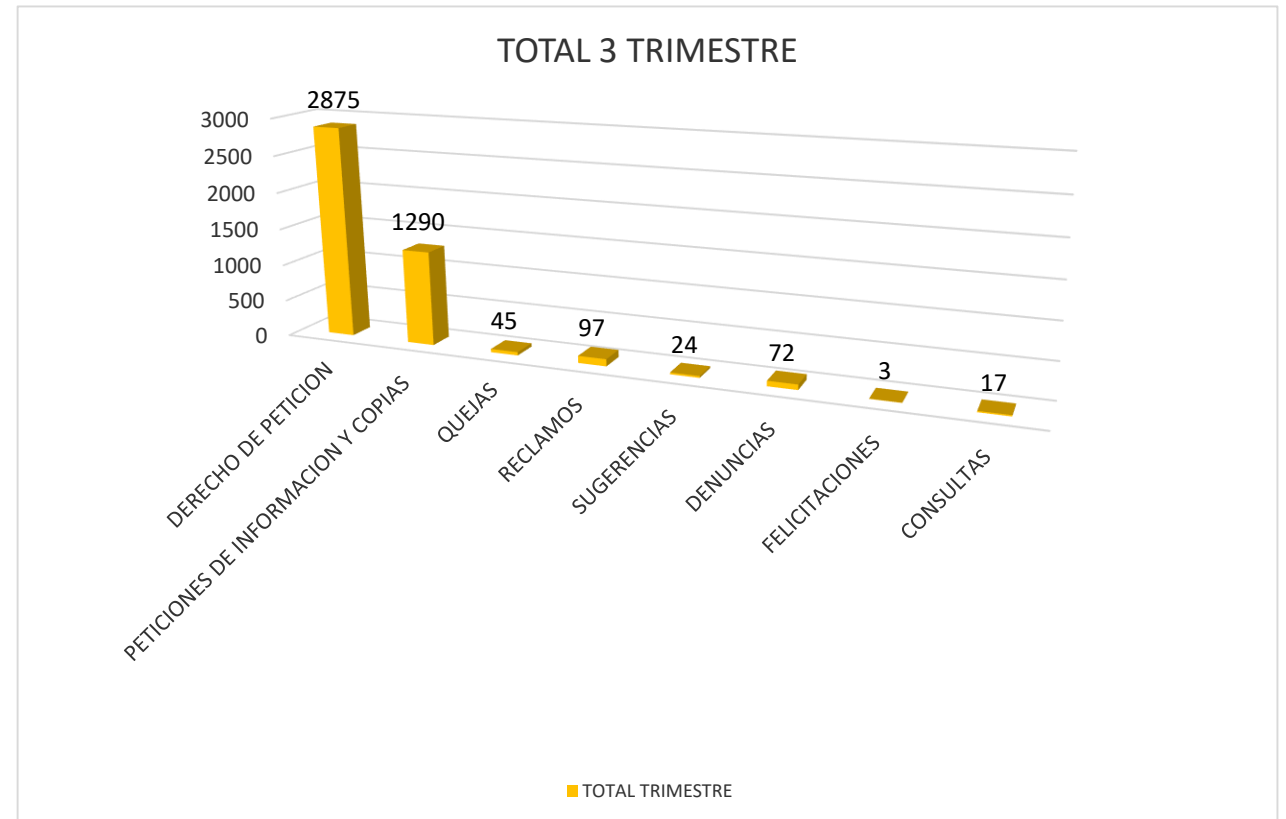
Por otro lado, el 66% de las solicitudes se recibieron mediante canales virtuales. Estos incluyen el correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co), el canal telefónico y el botón **PQRSDF** ubicado en la página web de la Alcaldía del Municipio de Chía [www.pacochia.gov.co](http://www.pacochia.gov.co), así como en la página web de la Secretaría de Educación y mediante correo electrónico.



# Tipos de PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2023, se recibieron un total de 4423 **PQRSDF** (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

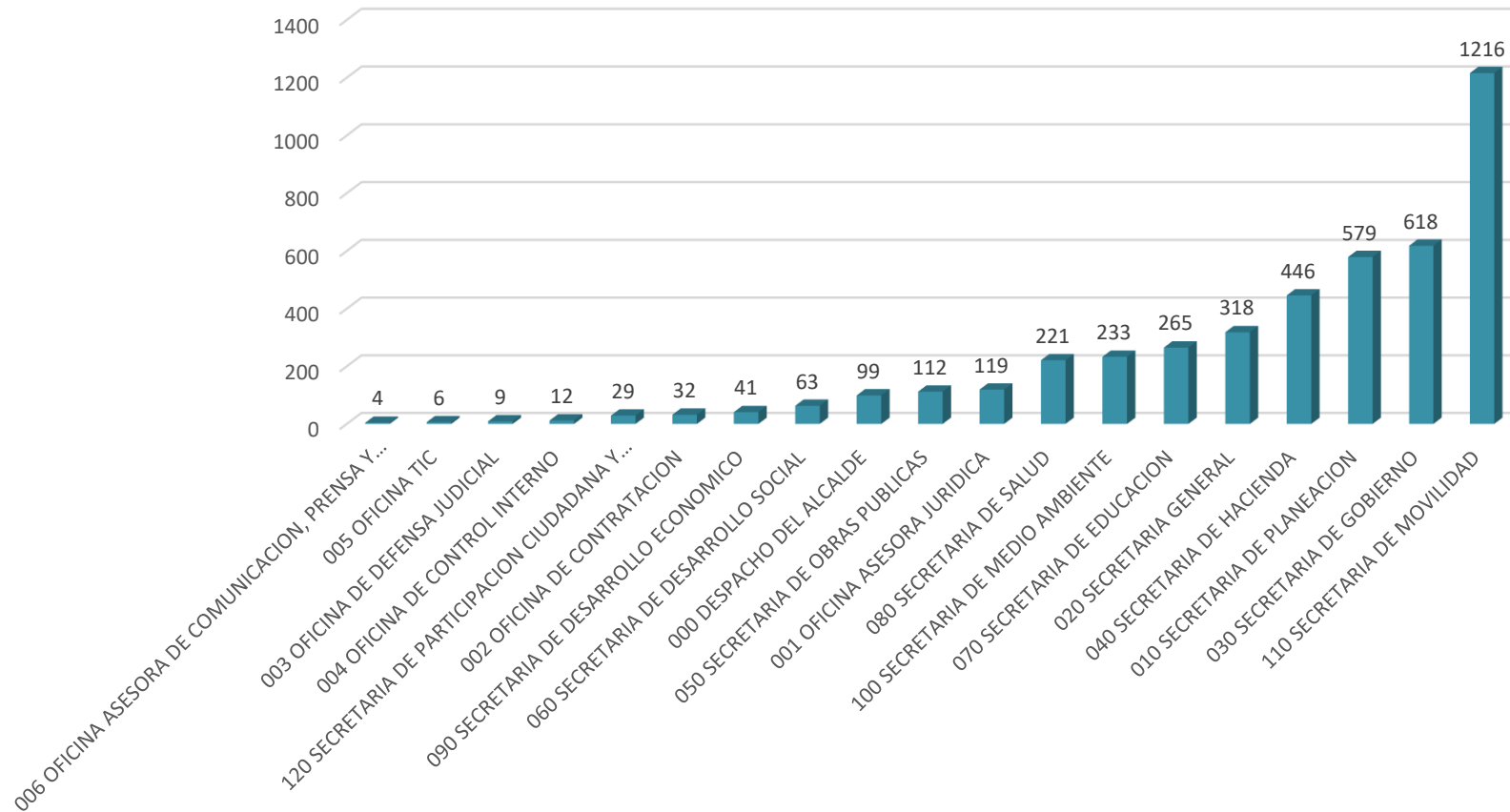
En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los derechos de petición representan la mayor cantidad con 2875. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información y copias, las cuales suman 1290. Las denuncias ascienden a 72 , mientras que los reclamos alcanzan un total de 97 . Por otro lado, las quejas se registraron en una cantidad de 45 solicitudes. Además, se observaron 3 felicitaciones, mientras que las sugerencias suman un total de 24,y las consultas con un total de 17, Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las **PQRSDF** en sus diferentes categorías.







# Total PQRSDF por Dependencia

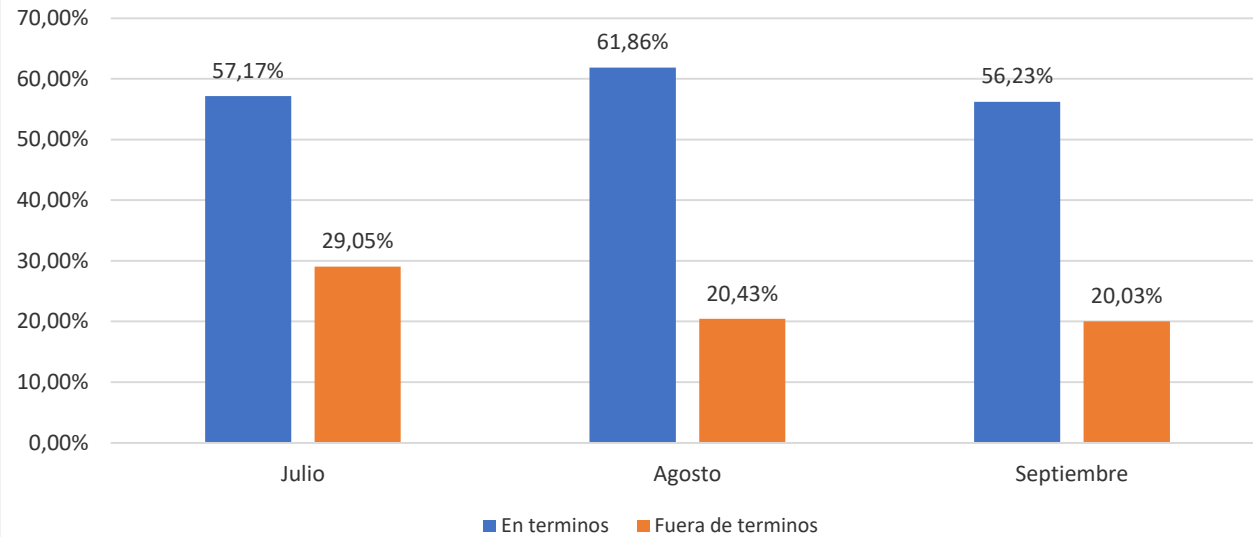


La gráfica muestra las PQRSDF presentadas por dependencia en el Tercer Trimestre del año 2023. De las 4423 solicitudes de este tipo, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Gobierno.





Nivel de Oportunidad del Trimestre 56,55%



Durante el Tercer Trimestre, el nivel de oportunidad alcanzó el 56,55%. Esta cifra señala que las solicitudes de los ciudadanos que fueron atendidas dentro de los Términos establecidos por la ley. Sin embargo, este resultado también indica que existe margen para mejorar el rendimiento en cuanto a la oportunidad de respuesta.

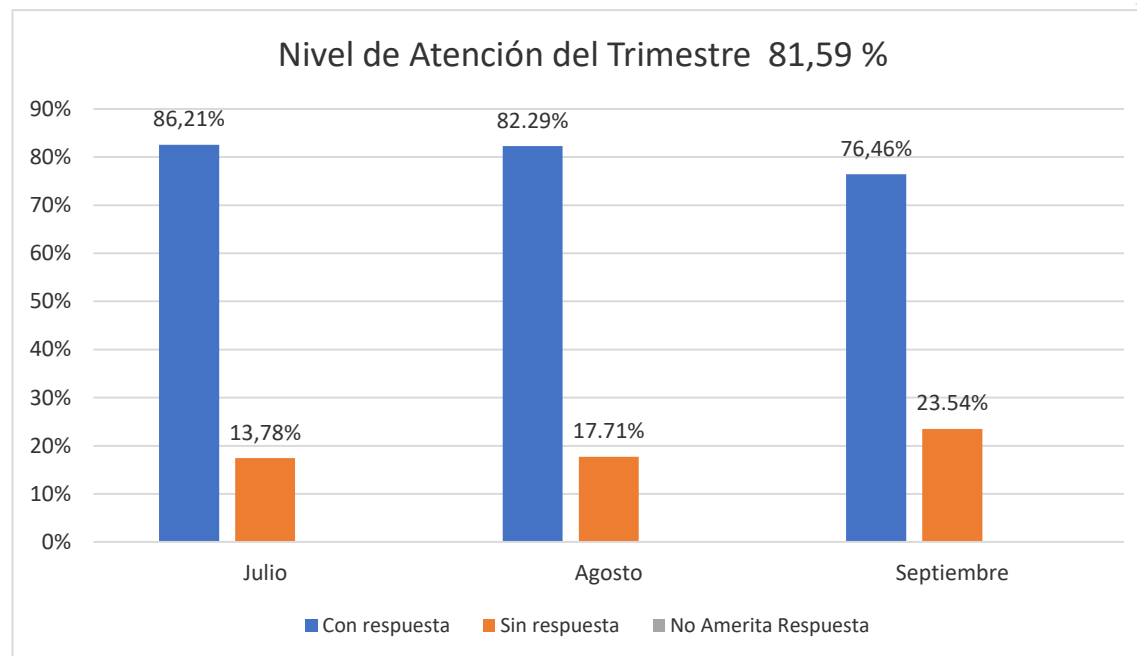
Este escenario nos brinda una valiosa oportunidad para identificar áreas específicas de mejora dentro de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía. Al analizar las causas detrás de esta disminución en la oportunidad, se podrán implementar estrategias y medidas correctivas para agilizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más oportuna a los ciudadanos. Esto contribuirá a fortalecer la eficiencia y la calidad en los servicios brindados por parte de la Alcaldía municipal de Chía.

El indicador de nivel de oportunidad representa el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf dentro de los términos establecidos en la ley.

La información generada por el sistema de radicación SAC de la Secretaría de Educación está incluida, pero es importante resaltar que la secretaría logró un nivel de oportunidad del 100%.



Durante el Tercer Trimestre, el nivel de atención promedio de las PQRSDF fue del 81,59%, lo que implica que las solicitudes recibidas fueron atendidas y gestionadas adecuadamente. Esto indica que hubo un esfuerzo por parte de las dependencias responsables para responder a las necesidades y preocupaciones planteadas por los ciudadanos a través de las PQRSDF. Sin embargo, existe margen de mejora para alcanzar una atención más completa y satisfactoria en el futuro.



El indicador de nivel de atención mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDF

La información generada por el sistema de radicación SAC de la Secretaría de Educación está incluida, pero es importante resaltar que la secretaría logró un nivel de atención del 100% en promedio



# Niveles de Satisfacción de las PQRSDF



Para el tercer trimestre del año, la calificación promedio del canal presencial fue de 4.05, lo cual representa una disminución del 5% respecto a la calificación del anterior trimestre, la cual fue 4.29. Respecto a las oportunidades de mejora de este canal, los usuarios resaltan instalaciones insuficientes para atender y baja calidad en la atención para algunas de las dependencias.

La calificación para el canal virtual del trimestre fue de 2.89, es decir, 10% más baja que el anterior trimestre, la cual fue 3.18. Respecto a las oportunidades de mejora de este canal, los usuarios resaltan la respuesta por fuera de los términos de Ley, así como la falta de asertividad en responder lo que el peticionario requiere.





**FIN**