



ALCALDÍA
DE **CHÍA**
2024 - 2027

Informe trimestral de PQRSDF IV trimestre 2023

Fecha de elaboración

Enero 29 de 2024



ALCALDÍA
DE **CHÍA**
2024 - 2027

Canales de atención



Presencial

- Punto de atención al ciudadano y orientación: Carrera 11 No. 11 - 69.
- Punto de atención al ciudadano CC Vivenza local 106
- Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am – 4:30pm



Virtual

www.chia-cundinamarca.gov.co
<http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx>



• Telefónico

- Línea de atención general: 8844444



AGENTE VIRTUAL
Haz clic aquí para video atención en tiempo real



Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



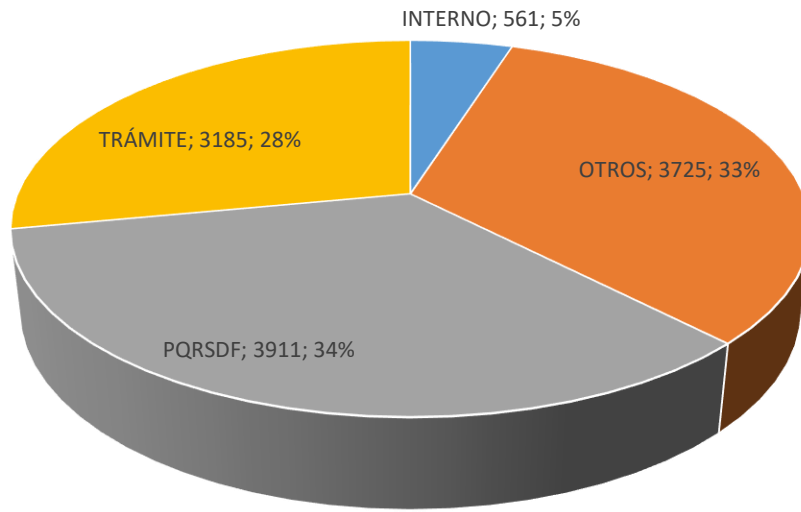
Correo Electrónico

contactenos@chia.gov.co



Total solicitudes recibidas IV trimestre 2023

Total tipo de trámites



Convenciones:

INTERNO: Son las solicitudes que se hacen desde la misma entidad (De funcionarios o ex funcionarios)

OTROS: Otros tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

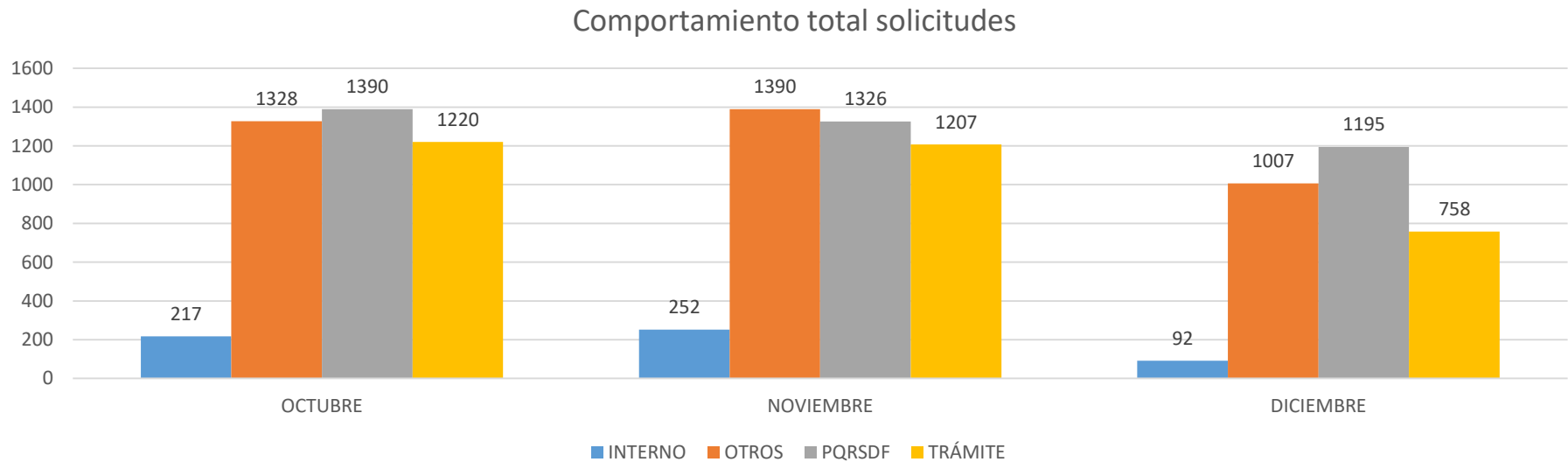
PQRSDf: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones

TRÁMITE: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites .

En el transcurso del **IV Trimestre del año 2023**, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **11,382** solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **34%** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDf** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), el **28%** correspondió a **trámites**, el **33%** estuvo relacionado con **otros** asuntos y el **5%** 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



Comportamiento total de solicitudes

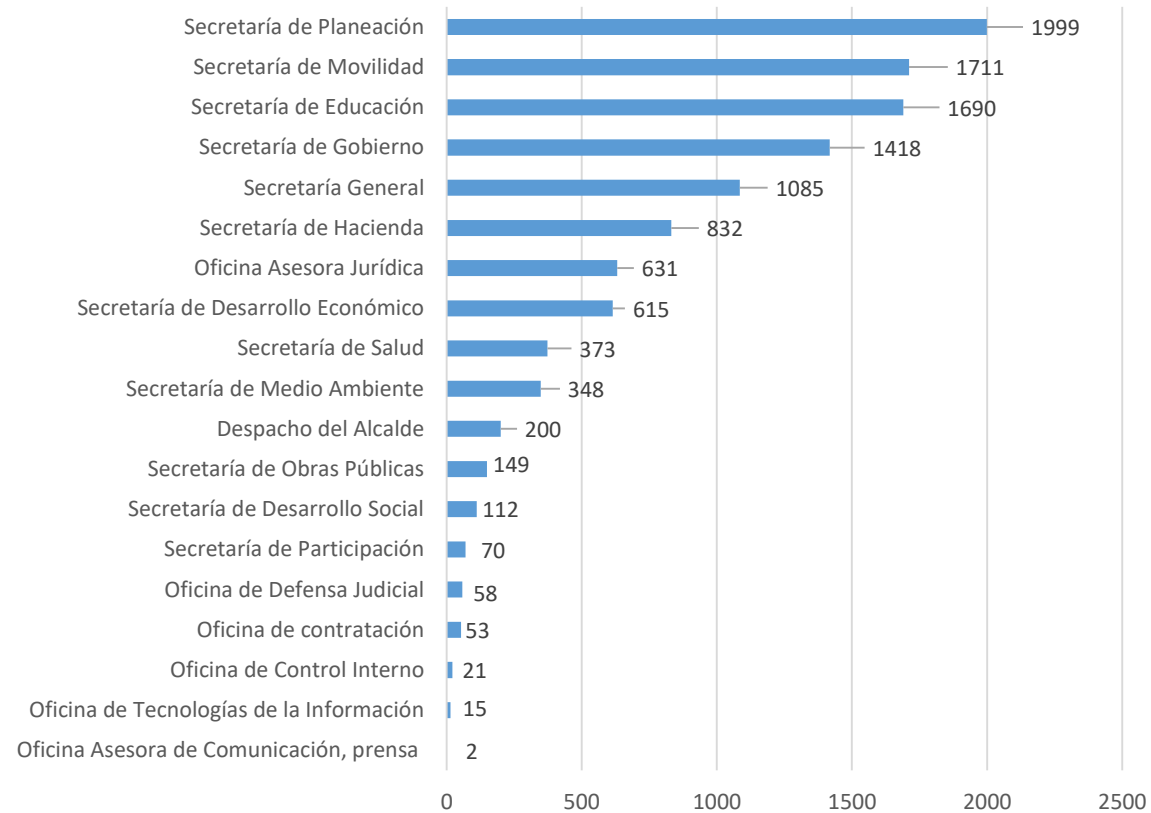


La representación gráfica presentada ofrece una visión clara y precisa de la evolución de todas las solicitudes especialmente el de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades). Esta visualización gráfica facilita el análisis y la comprensión del comportamiento de las solicitudes durante el cuarto trimestre del 2023.

Total solicitudes por dependencia

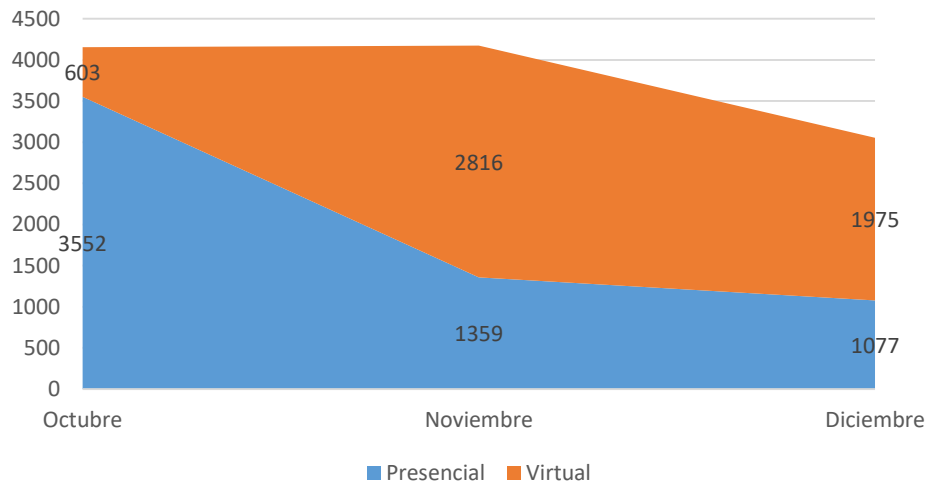
En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de **11382** solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas dependencias, resaltan la **Secretaría de Planeación**, la **Secretaría de Educación** 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.

Total de solicitudes por dependencia



Total solicitudes por canal

Canales de radicación



Canal de ingreso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Presencial	3552	1359	1077	5988
Virtual	603	2816	1975	5394
Total	4155	4175	3052	11382

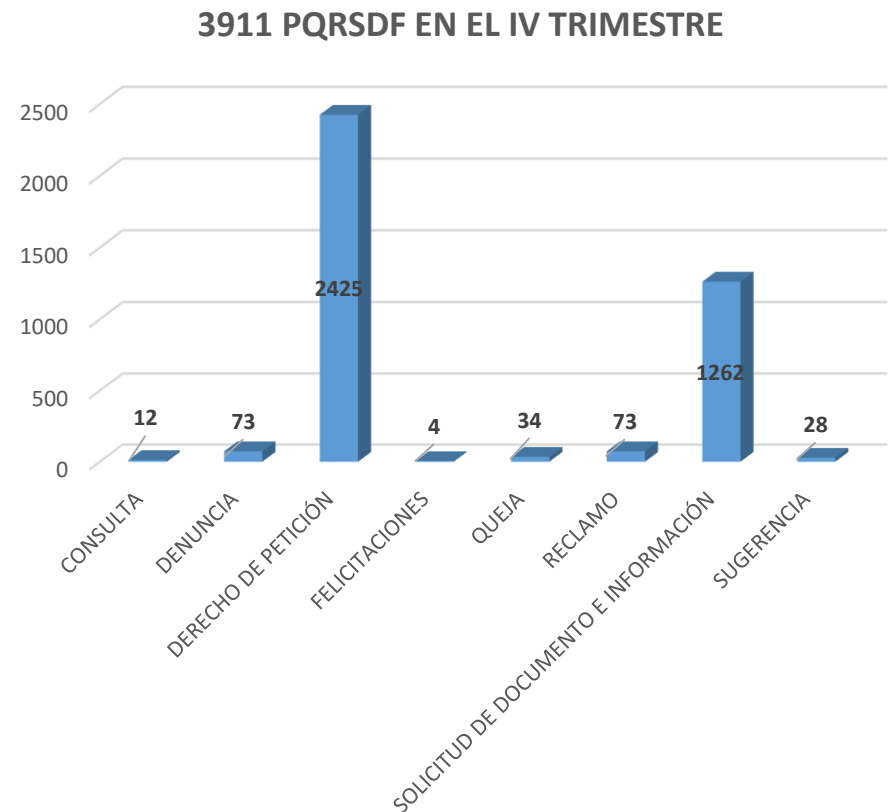
El **52,60%** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

Por otro lado, el **47,40%** de las solicitudes se recibieron mediante canales **virtuales**. Estos incluyen el correo electrónico **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**, así como en el **Sistema de Atención al Ciudadano -SAC** de la Secretaría de Educación y correo electrónico.

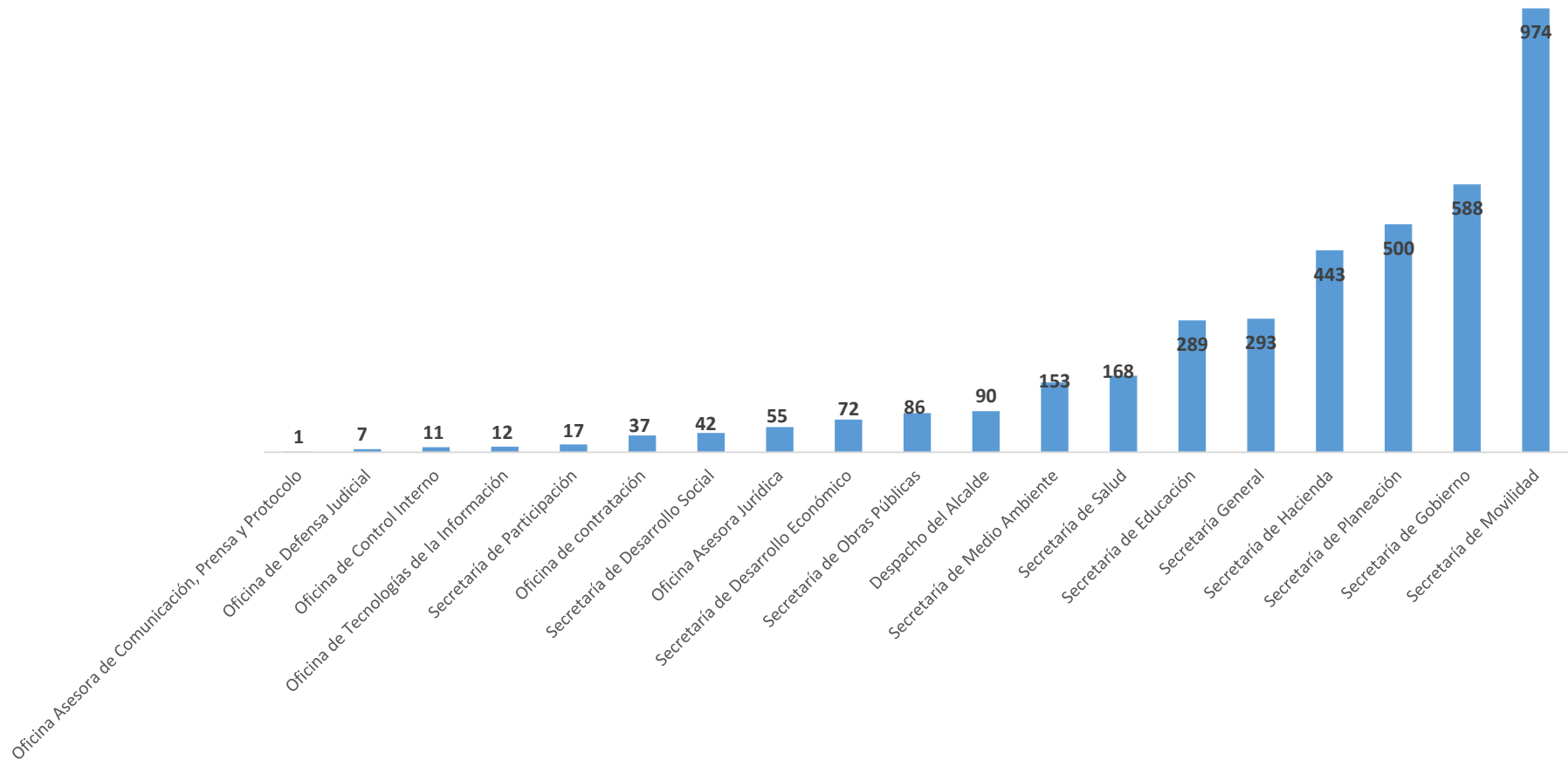
PQRSDF EN EL IV TRIMESTRE

Durante el periodo comprendido entre los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2023, se recibieron un total de **3911 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

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 **2425**. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de información y copias**, las cuales suman 1262. Las **denuncias y reclamos** ascienden a **73**, mientras que las **quejas** alcanzan un total de **34**. Por otro lado, las **sugerencias** se registraron en una cantidad de **28** solicitudes. Además, se observaron **4 felicitaciones**, mientras que las **consultas** con un total de **12**, Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las PQRSDF en sus diferentes categorías.



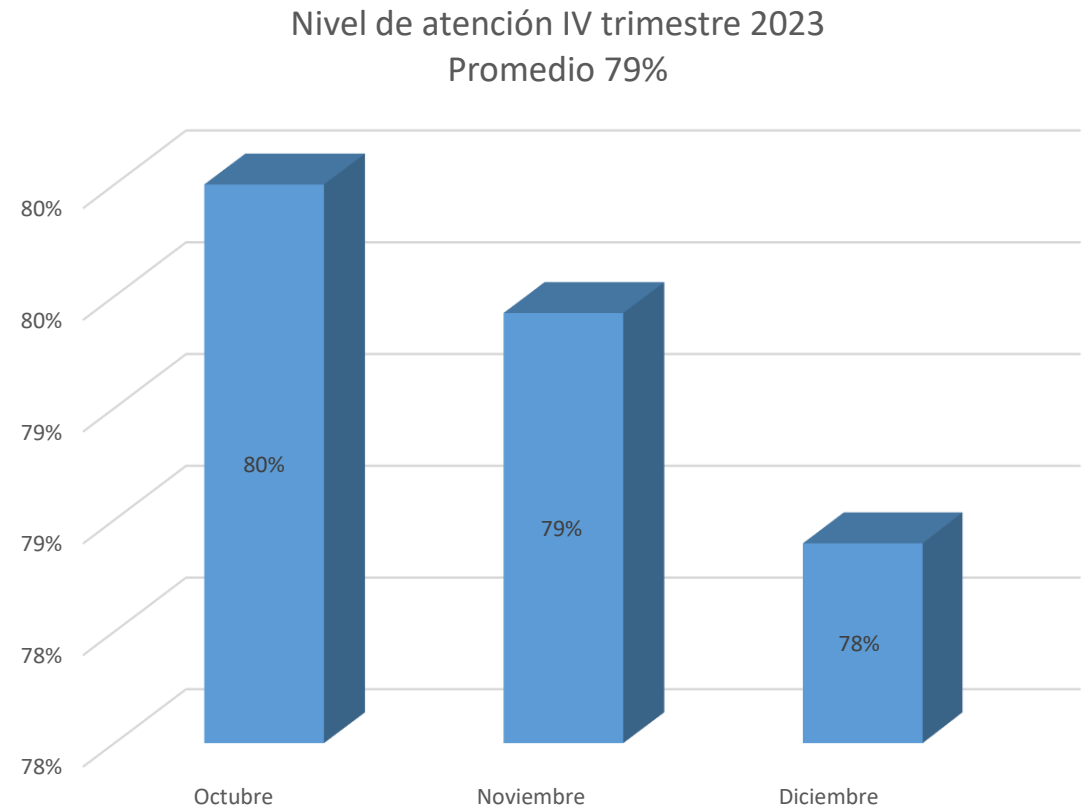
Comportamiento PQRSDF por dependencia



La gráfica muestra las PQRSDF presentadas por dependencia en el cuarto Trimestre del año 2023. De las **3911 PQRSDF**, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la **Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Planeación**.

Nivel de atención de las PQRSDf

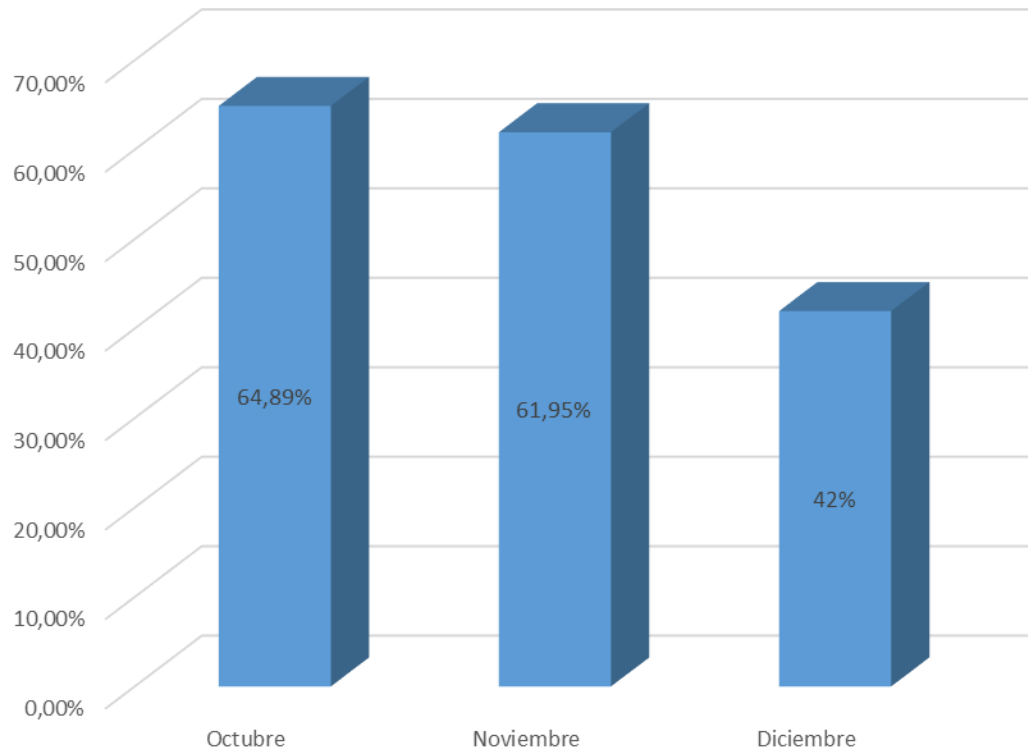
Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de atención promedio de las **PQRSDf** fue del **79%**, lo que implica que las solicitudes recibidas fueron atendidas y gestionadas adecuadamente. Esto indica que hubo un esfuerzo por parte de las dependencias responsables para responder a las necesidades y preocupaciones planteadas por los ciudadanos a través de las PQRSDf. Sin embargo, hubo una disminución en un punto cada mes teniendo la necesidad de mejorar en las respuestas para alcanzar una atención más completa y satisfactoria en el futuro.



El indicador de nivel de **atención** mide el grado de respuesta de las PQRSDf allegadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la alcaldía y registradas en el sistema de correspondencia CORRYCOM y SAC

Nivel de oportunidad de las PQRSDf

Nivel de oportunidad IV trimestre 2023
Promedio 56,27%

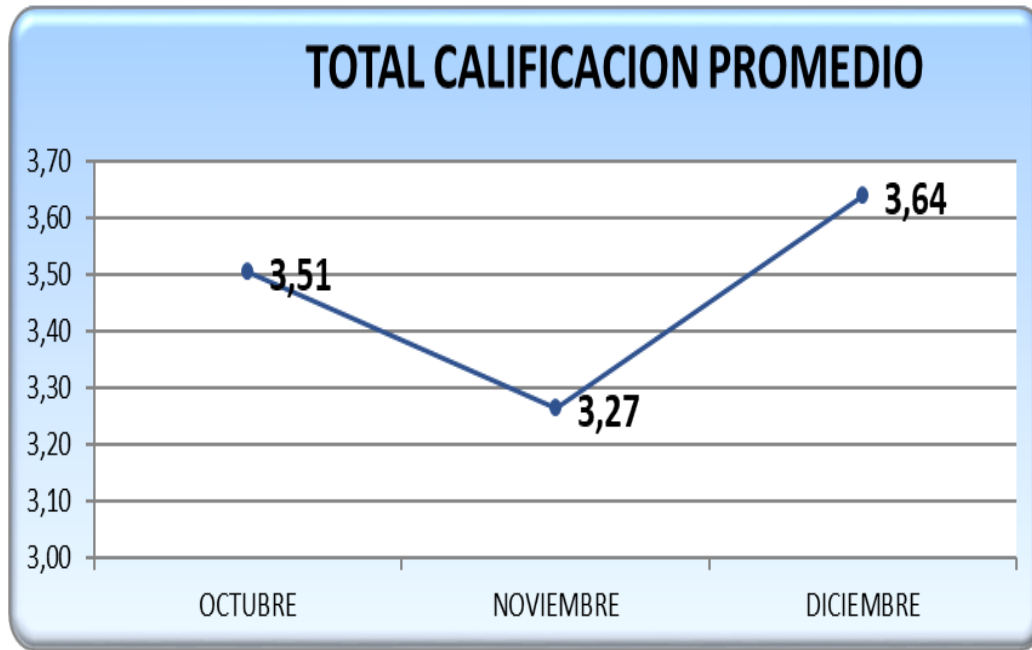


Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de oportunidad alcanzó el **56,27%** en promedio. Esta cifra señala que existe margen para mejorar el rendimiento en cuanto a la oportunidad de respuesta.

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** mide el grado de respuesta de las PQRSDf en los términos establecidos en la ley allegadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la alcaldía y registradas en el sistema de correspondencia CORRYCOM y SAC.

NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD



Durante el **cuarto trimestre** de 2023 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,47** puntos en promedio. (En una escala de 1 a 5).

Para el canal presencial la calificación promedio del trimestre fue de **4,15** puntos, lo cual significó un aumento del 2,46% respecto al anterior trimestre.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **2,79** puntos, es decir 3,58% más baja que el anterior trimestre, se evidencia en las oportunidades de mejora que registran los ciudadanos, que existe inconformidad por varios factores como: el traslado de las peticiones entre dependencias, responder fuera de los términos de Ley, el hecho de que algunos trámites no se puedan hacer en línea, etc.

Las encuestas de satisfacción del canal virtual se enviaron a los ciudadanos que radicaron PQRSD a través del botón PQRS o a través de contactenos@chia.gov.co.

Las encuestas de satisfacción del canal presencial se realizaron a través de encuestadores de la D.C.A.C. en día y hora aleatorio en las dependencias en las cuales se presta atención presencial.

GRACIAS



ALCALDÍA
DE **CHÍA**
2024 - 2027