



ALCALDÍA
DE **CHÍA**
2024 - 2027

Informe trimestral de PQRSDF I trimestre 2024

Fecha de elaboración

Abril 30 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



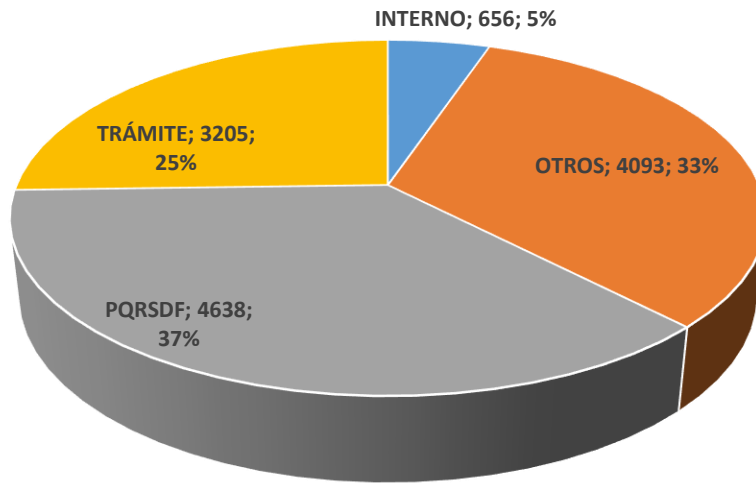
Correo Electrónico

contactenos@chia.gov.co



Total solicitudes recibidas I trimestre 2024

Total tipo de trámites



Convenciones:

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

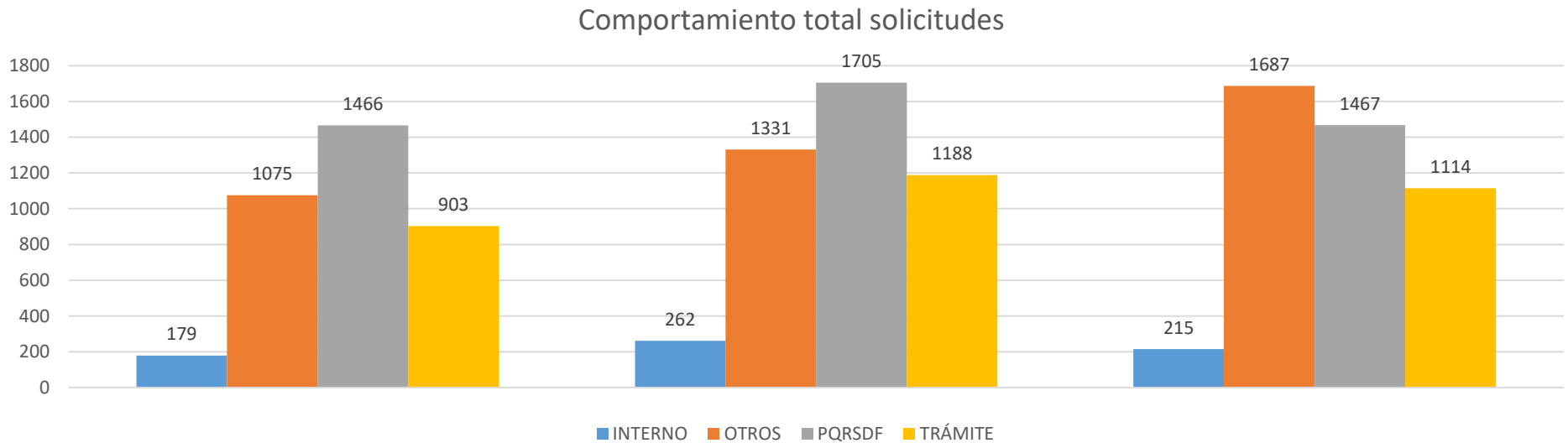
OTROS: Otros tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

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

TRÁMITE: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites .

En el transcurso del **I Trimestre del año 2024**, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **12,592** solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **36,83%** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), el **25,45%** correspondió a **trámites**, el **32,50%** estuvo relacionado con **otros** asuntos y el **5,21%** 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

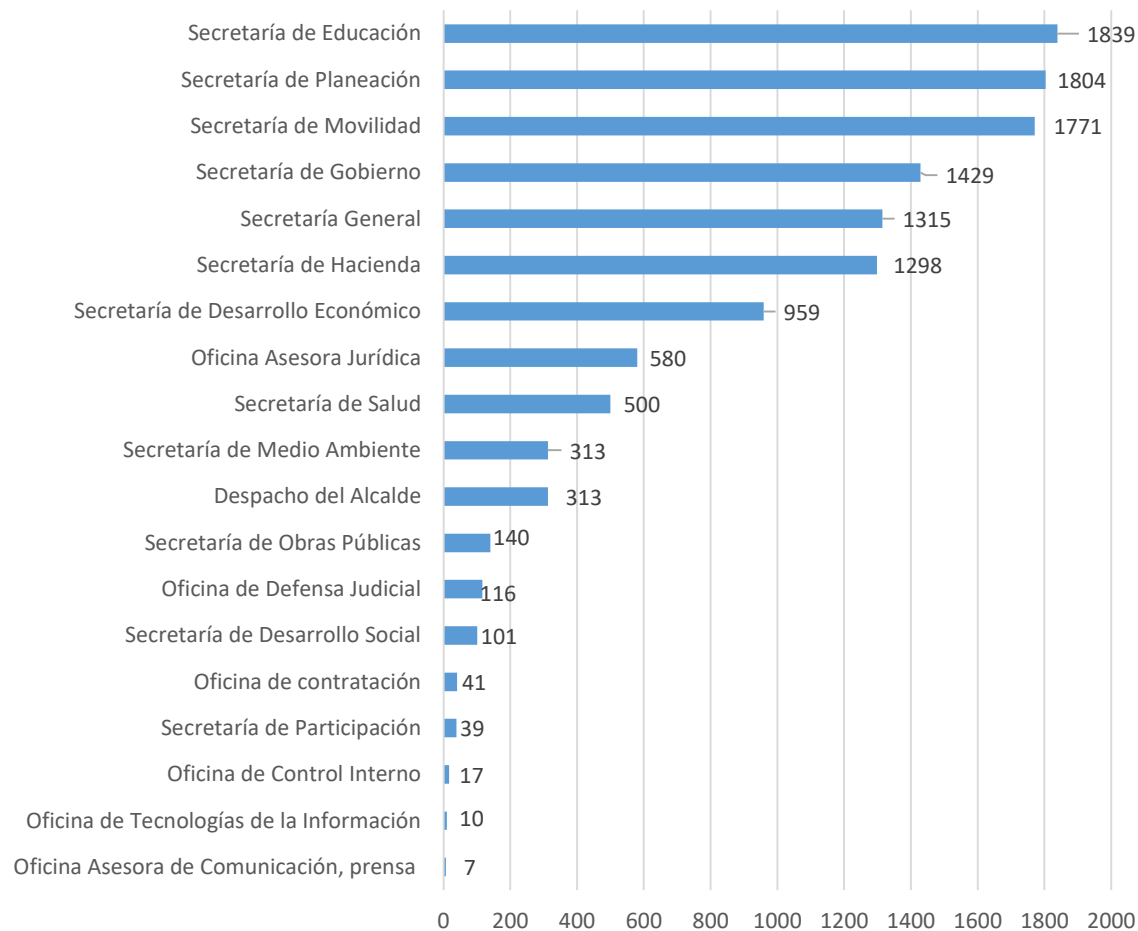


La representación gráfica presentada ofrece una visión clara y precisa de la evolución de todas las solicitudes especialmente el de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades). Esta visualización gráfica facilita el análisis y la comprensión del comportamiento de las solicitudes durante el **primer trimestre del 2024**.

Total solicitudes por dependencia

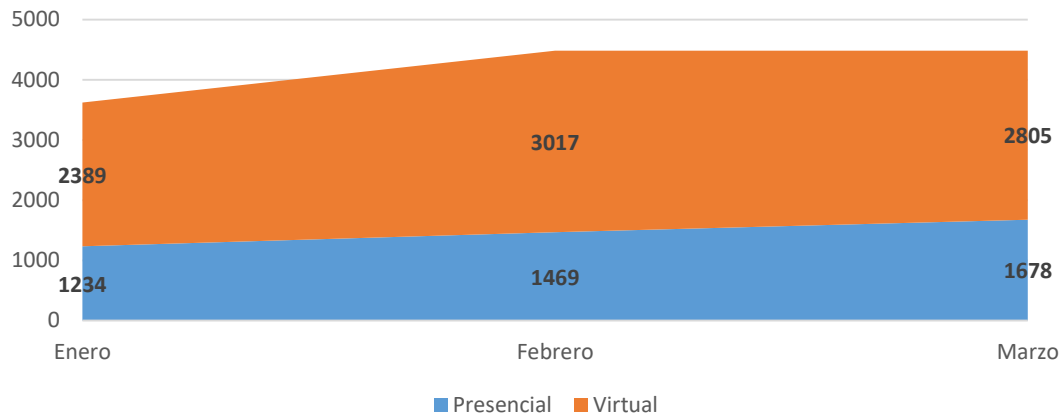
En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de **12592** solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas dependencias, resaltan la **Secretaría de Educación**, la **Secretaría de Planeación** 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	Enero	Febrero	Marzo	Total
Presencial	1234	1469	1678	4381
Virtual	2389	3017	2805	8211
Total	3623	4486	4483	12592

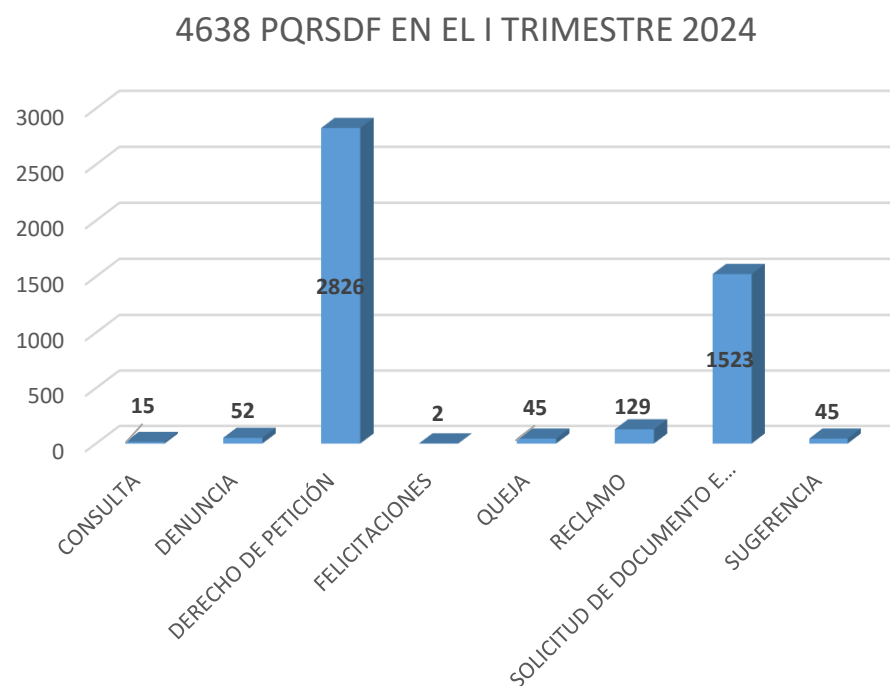
El **34,79%** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

Por otro lado, el **65,21%** 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 I TRIMESTRE 2024

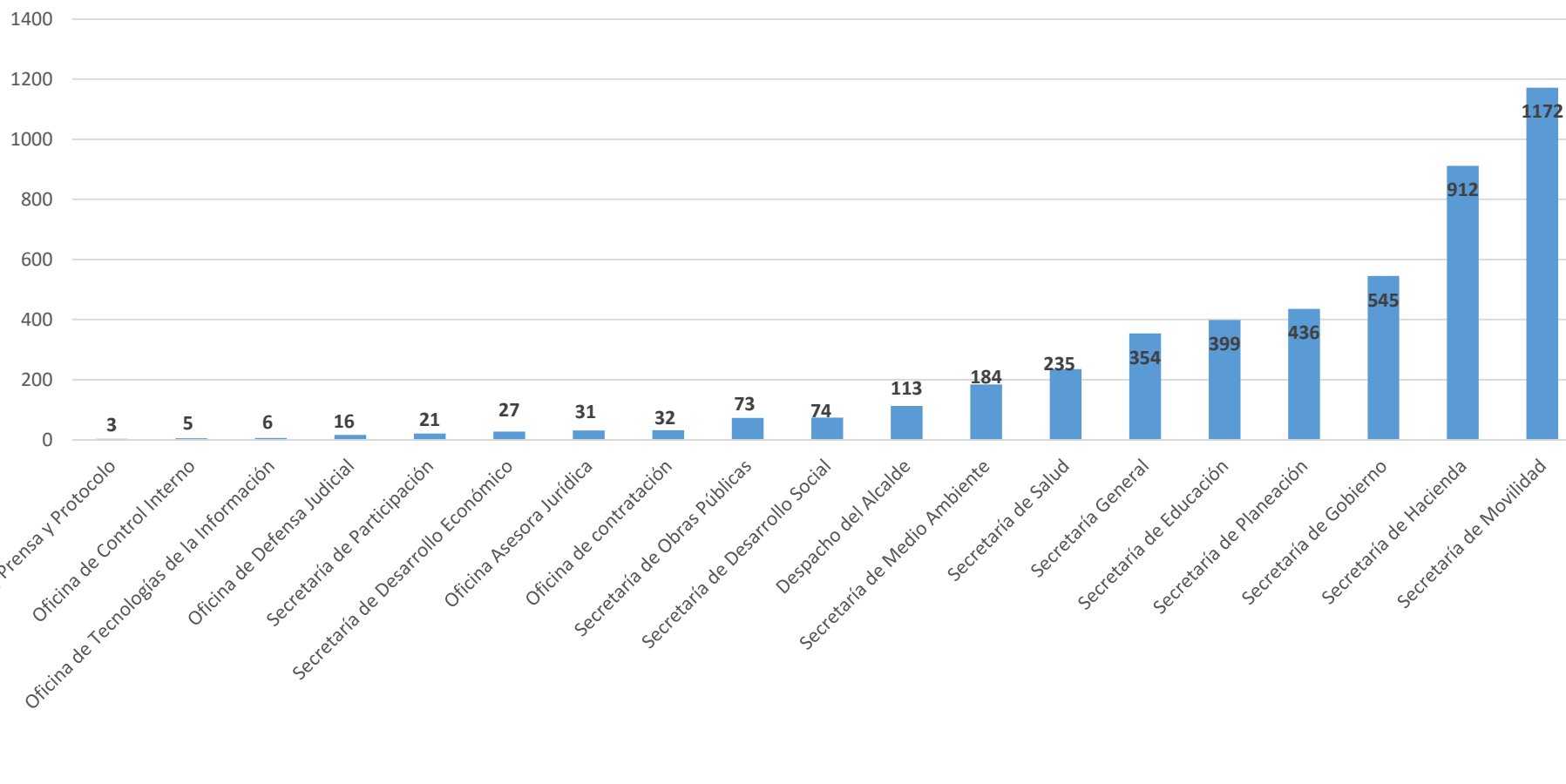
Durante el periodo comprendido entre los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2024, se recibieron un total de **4638 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

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 **2826**. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de información y copias**, las cuales suman **1523**. Las **denuncias y reclamos** ascienden a **181**, mientras que las **quejas** alcanzan un total de **45**. Por otro lado, las **sugerencias** se registraron en una cantidad de **45** solicitudes. Además, se observaron **2 felicitaciones**, mientras que las **consultas** con un total de **15**, Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las PQRSDF en sus diferentes categorías.



Comportamiento PQRSDF por dependencia

PQRSDF por dependencia

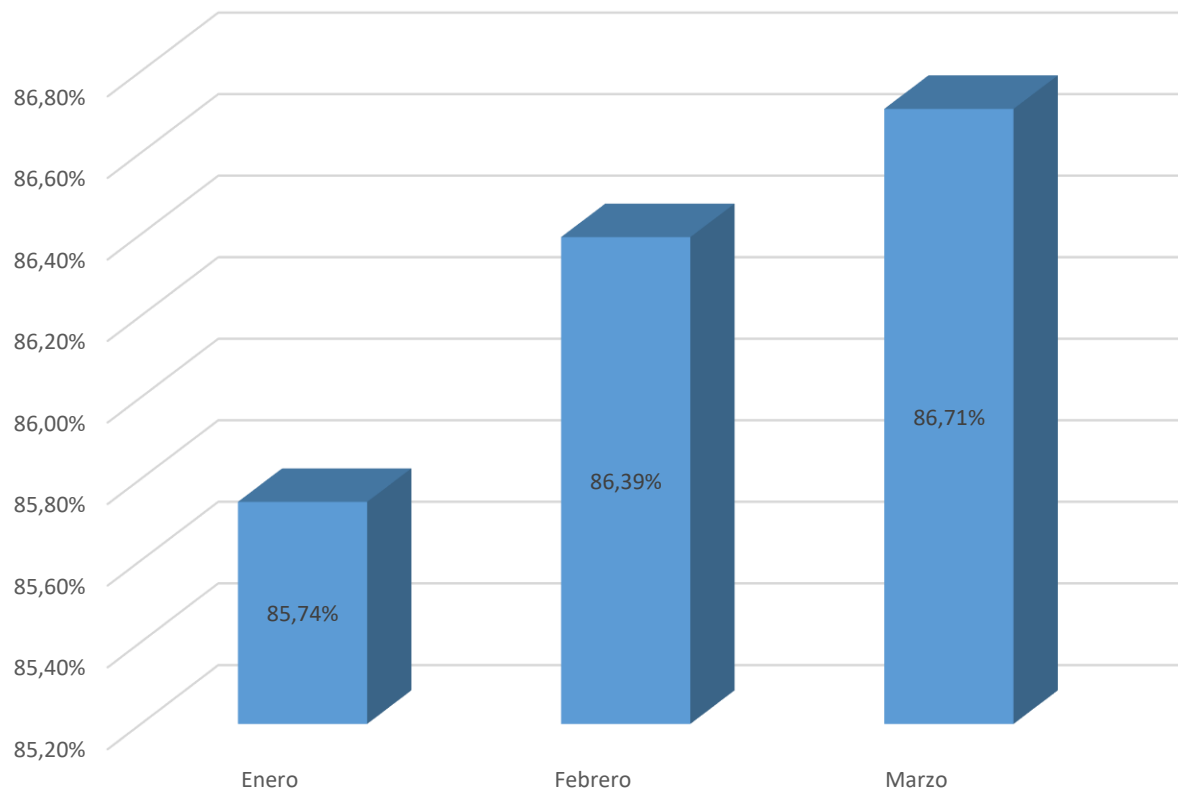


La gráfica muestra las **PQRSDF** presentadas por dependencia en el primer trimestre del año 2024. De las **4638 PQRSDF**, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la **Secretaría de Movilidad**, **Secretaría de Hacienda** y **Secretaría de Gobierno**.

Nivel de atención de las PQRSDf

Durante el **primer trimestre**, el nivel de atención promedio de las **PQRSDf** fue del **86,28%**, 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.

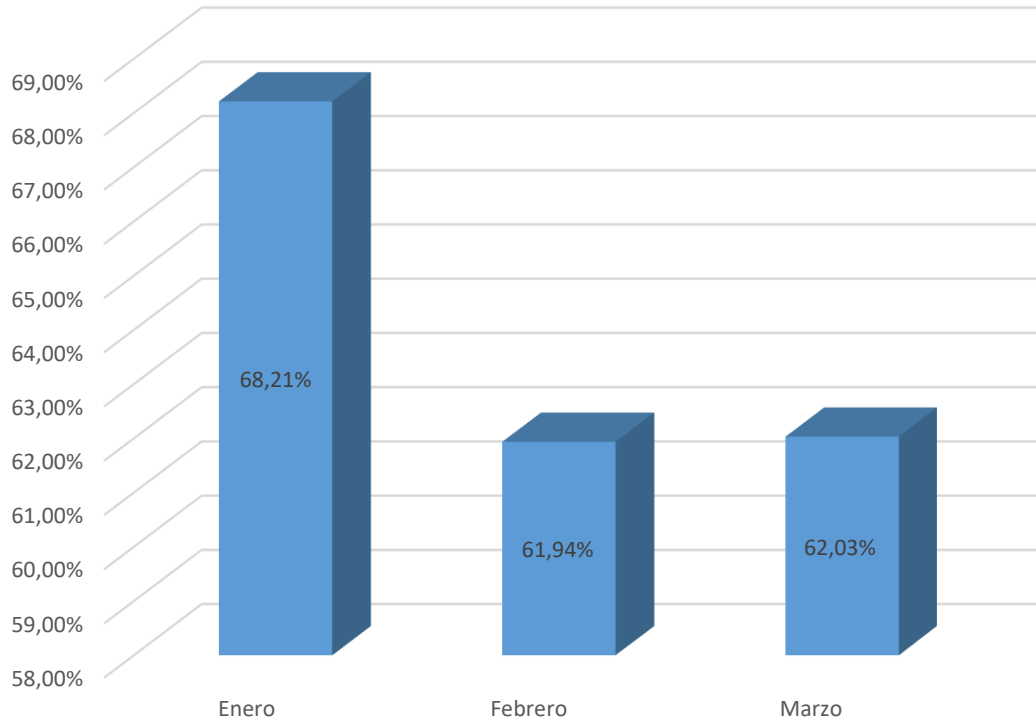
Nivel de atención I trimestre 2024
Promedio 86,28%



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 I trimestre 2024
Promedio 64,06%



Durante el **primer trimestre**, el nivel de oportunidad alcanzó el **64,06%** 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

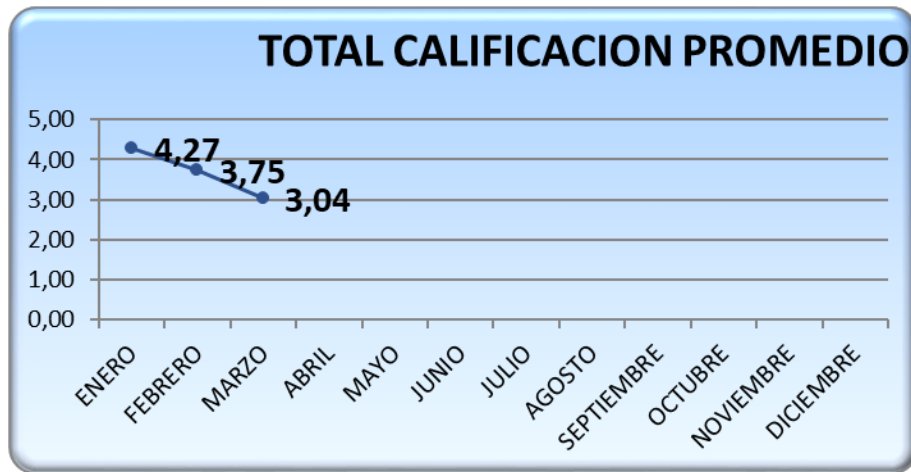


Durante el **primer trimestre** de 2024 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,69** puntos, (En una escala de 1 a 5), promediando el canal presencial y en canal virtual.

Para el canal presencial la calificación promedio del trimestre fue de **3,98** puntos, lo cual significó una disminución del 4,2% respecto al anterior trimestre, estos resultados incluyen las descargas de código QR realizadas por algunos ciudadanos.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **3,39** puntos, es decir 21% más alta que el anterior trimestre.

Se evidencia la mejoría del índice de oportunidad en la respuesta, el cual está en 64,06% para el primer trimestre de 2024, mientras que el promedio del último trimestre de 2023 fue de 56,27%.



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 y adicionalmente se tienen en cuenta las encuestas diligenciadas por los ciudadanos a través de los códigos QR dispuestos en algunos puntos de atención.

GRACIAS



ALCALDÍA
DE **CHÍA**
2024 - 2027