



ALCALDÍA  
DE **CHÍA**  
2024 - 2027

# Informe trimestral de PQRSDF II trimestre 2024

Fecha de elaboración

Agosto 12 de 2024



ALCALDÍA  
DE **CHÍA**  
2024 - 2027

# Canales de atención

## RADICACIÓN VIRTUAL

### Botón PQRSDF:

<https://pacoquia.gov.co/realice-sus-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>

### Código QR:



**Correo Electrónico:**  
contactenos@chia.gov.co

### Sistema de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación de Chía:

[https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app\\_login/?sec=23](https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_login/?sec=23)

## RADICACIÓN FÍSICA

Punto de Atención al Ciudadano y Orientación

### PACO:

Carrera 11 N° 11 - 69

Parque Santander

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Buzón de Sugerencias:

Ubicado en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

## RADICACIÓN TELEFÓNICA

Línea de Atención General:

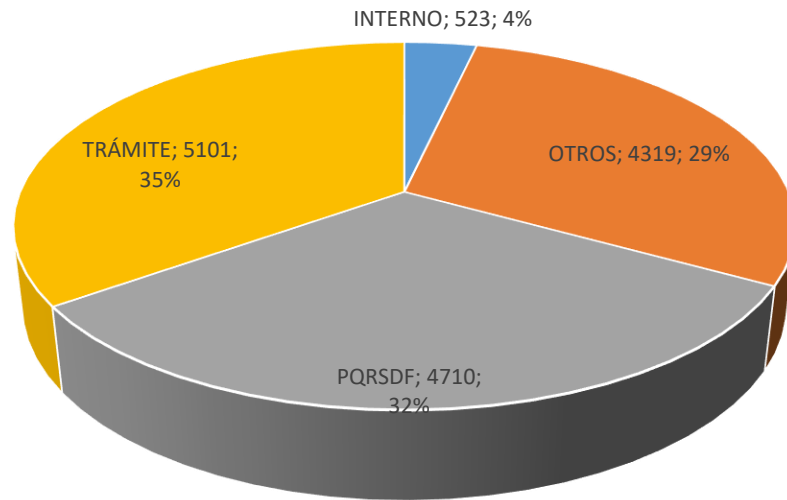
**PBX (601) 8844444 Ext. 0**



ALCALDÍA  
DE CHÍA  
2024 - 2027

# Total solicitudes recibidas II trimestre 2024

Total tipo de solicitudes



## 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.)

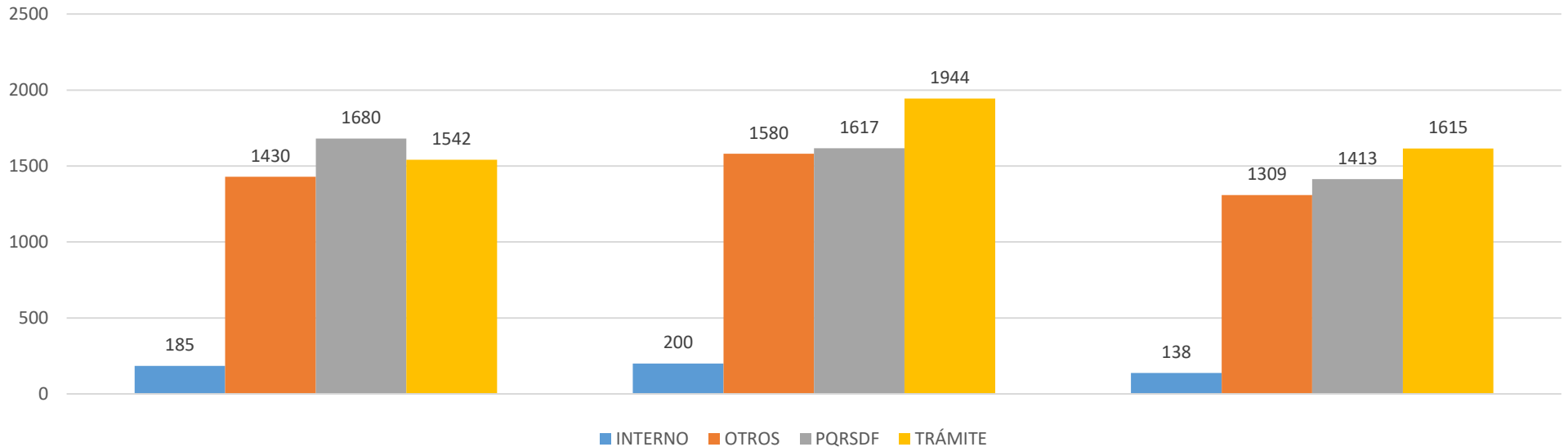
**PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones

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

En el transcurso del **II Trimestre del año 2024**, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **14,653** solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **32%** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), el **35%** correspondió a **trámites**, el **29%** 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

# Comportamiento total de solicitudes

Comportamiento total solicitudes

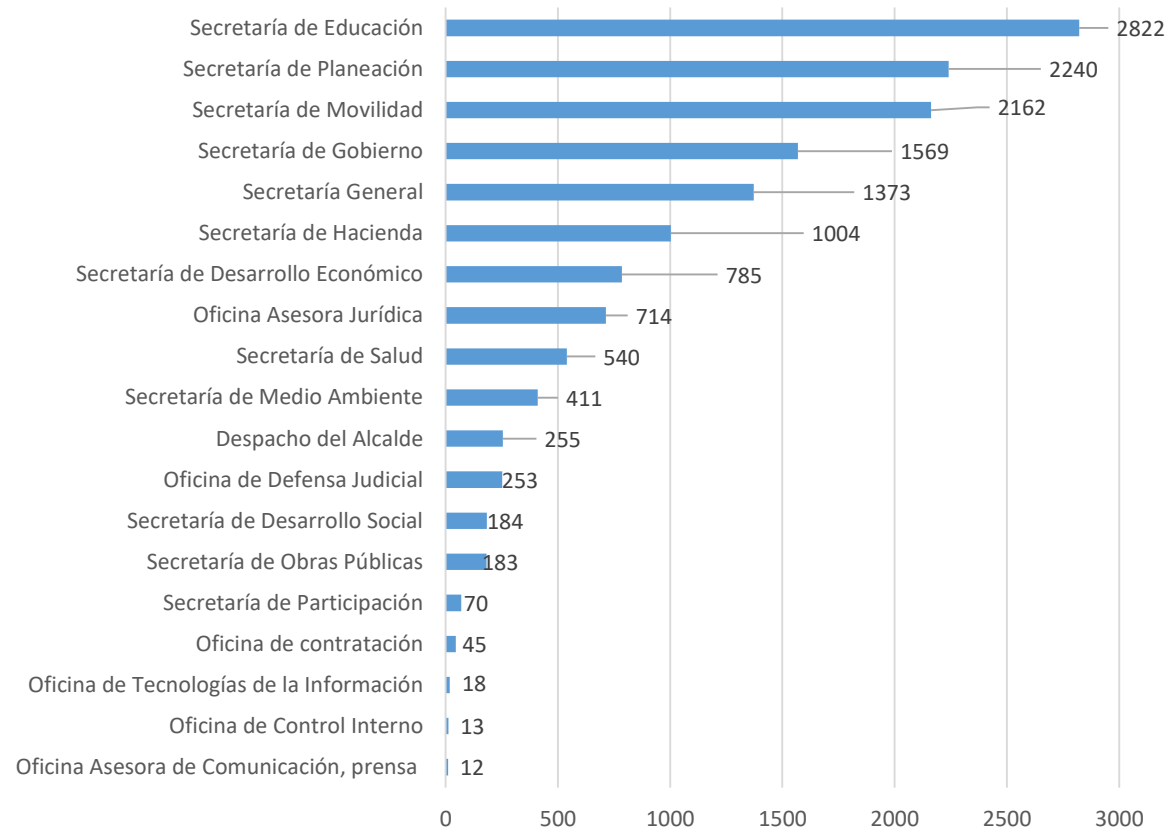


La representación gráfica presentada ofrece una visión clara y precisa de la evolución de todas las solicitudes especialmente el de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Esta visualización gráfica facilita el análisis y la comprensión del comportamiento de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

# Total solicitudes por dependencia

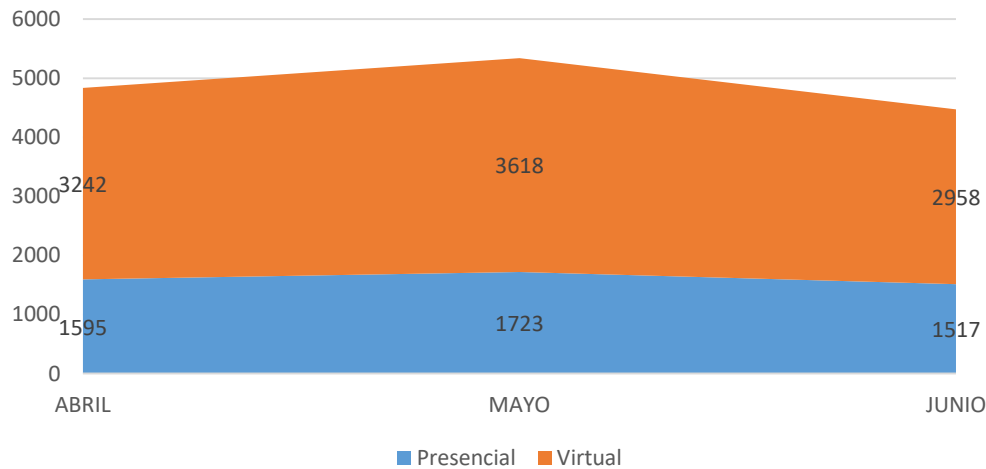
En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de **14653** solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas dependencias, resaltan la **Secretaría de Educación**, la **Secretaría de Planeación** 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	Abril	Mayo	Junio	Total
Presencial	1595	1723	1517	4835
Virtual	3242	3618	2958	9818
<b>Total</b>	<b>4837</b>	<b>5341</b>	<b>4475</b>	<b>14653</b>

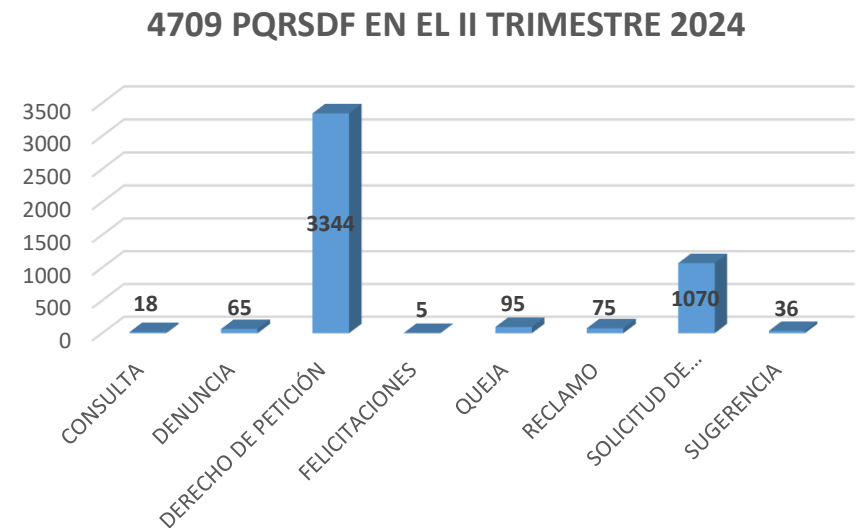
El **33%** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

Por otro lado, el **67%** 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 PQRSD** ubicado en la página web de la Alcaldía del Municipio de Chía [www.pacochia.gov.co](http://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 II TRIMESTRE 2024

Durante el periodo comprendido entre los meses de Abril, mayo y junio de 2024, se recibieron un total de **4709 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

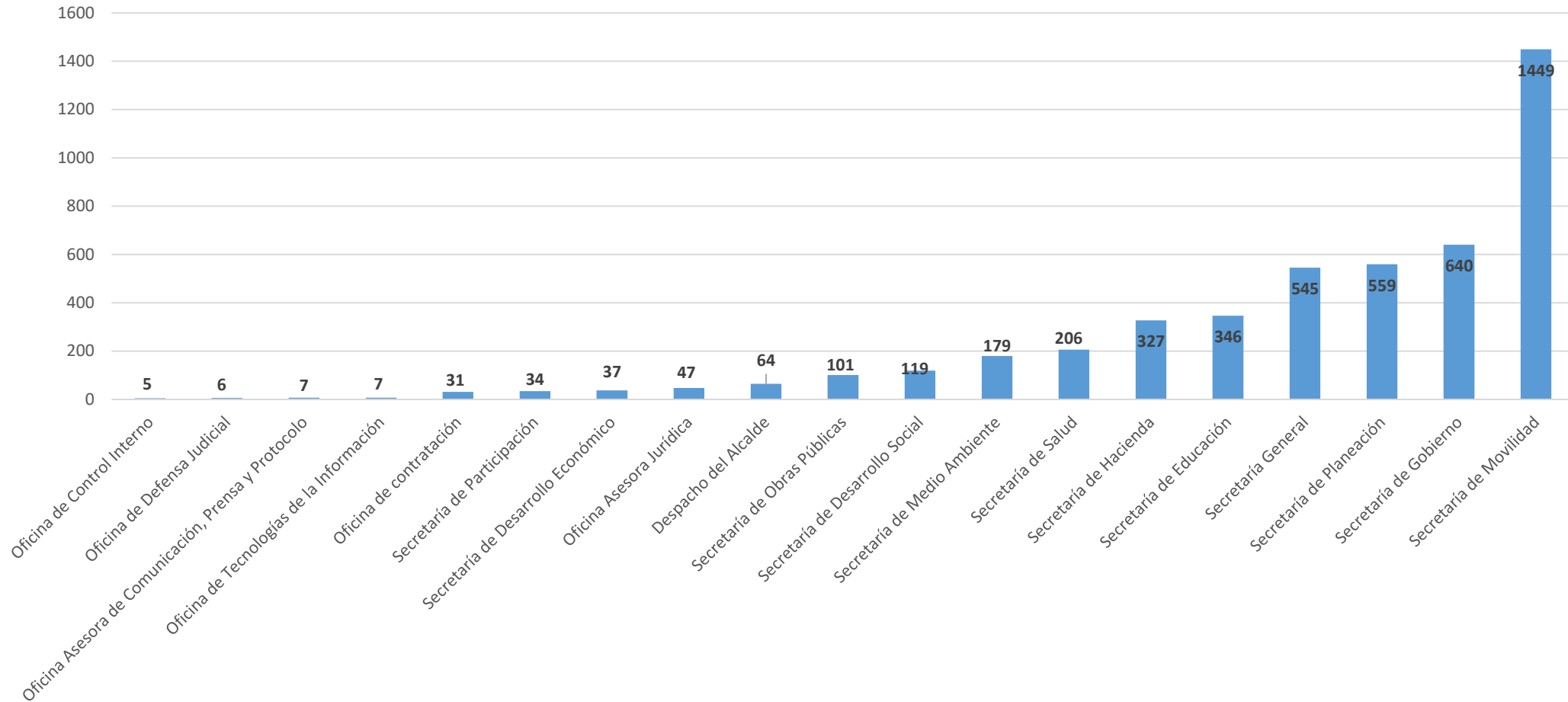
En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los **derechos de petición** representan la mayor cantidad con **3344**. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de información y copias**, las cuales suman **1070**. Las **denuncias y reclamos** ascienden a **140**, mientras que las **quejas** alcanzan un total de **95**. Por otro lado, las **sugerencias** se registraron en una cantidad de **36** solicitudes. Además, se observaron **5 felicitaciones**, mientras que las **consultas** con un total de **18**, 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



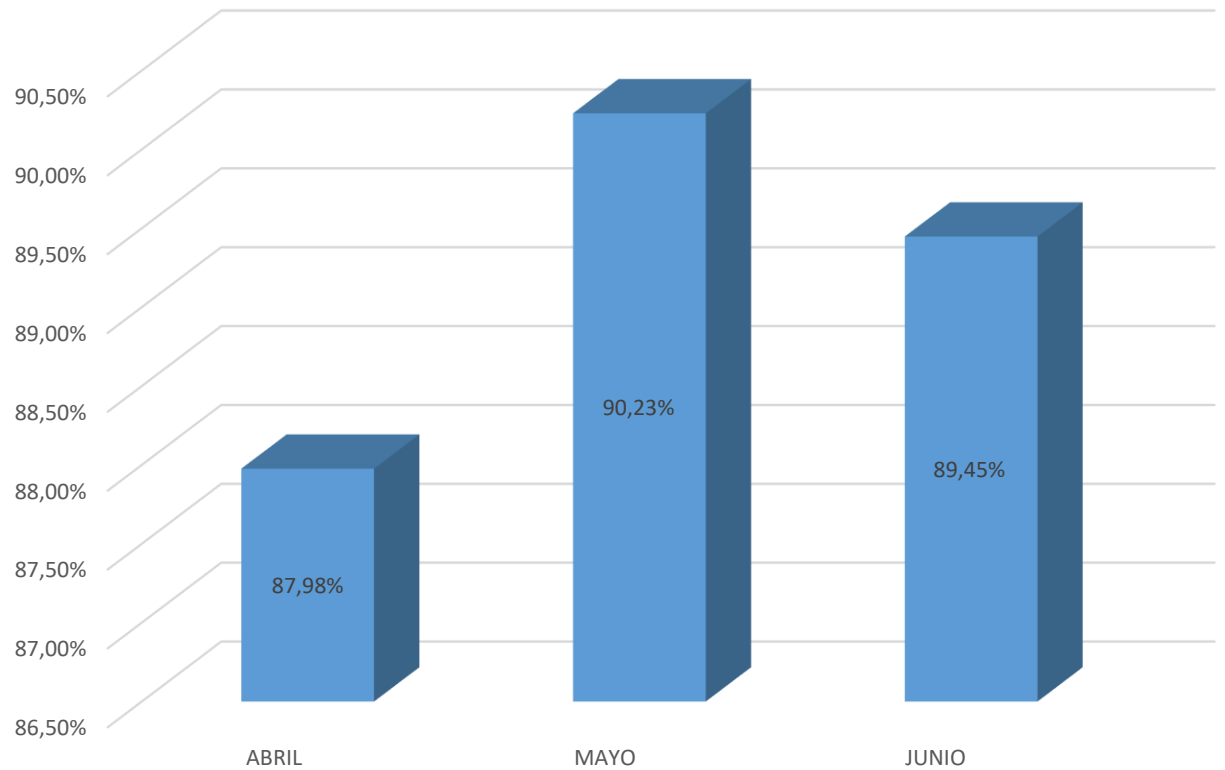
La gráfica muestra las **PQRSDF** presentadas por dependencia en el **segundo trimestre del año 2024**. De las **4709 PQRSDF**, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la **Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Planeación**.

# Nivel de atención de las PQRSDF

Durante el **segundo trimestre**, el nivel de atención promedio de las **PQRSDF** fue del **89,22%**, lo que implica que las solicitudes recibidas fueron atendidas y gestionadas por encima del I trimestre que el indicador fue del **86,28%**.

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.

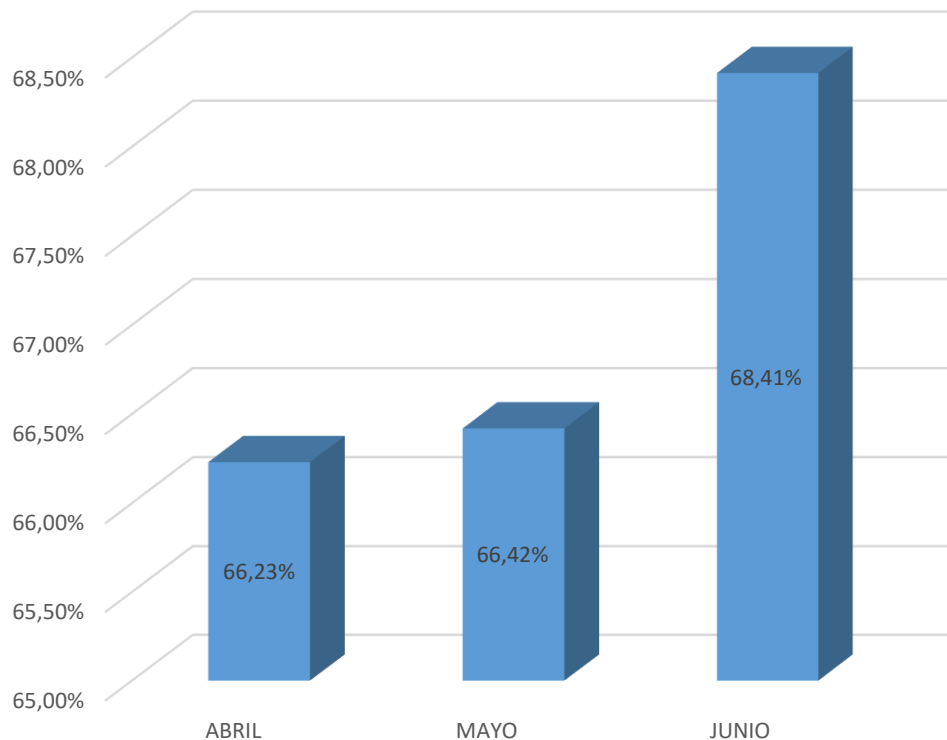
Nivel de atención II trimestre 2024  
Promedio 89,22%



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 II trimestre 2024  
Promedio 67,02%



Durante el **segundo trimestre**, el nivel de oportunidad alcanzó el **67,02%** en promedio. Aunque estamos mejor que el primer trimestre que el indicador fue de: **64,06%**, 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

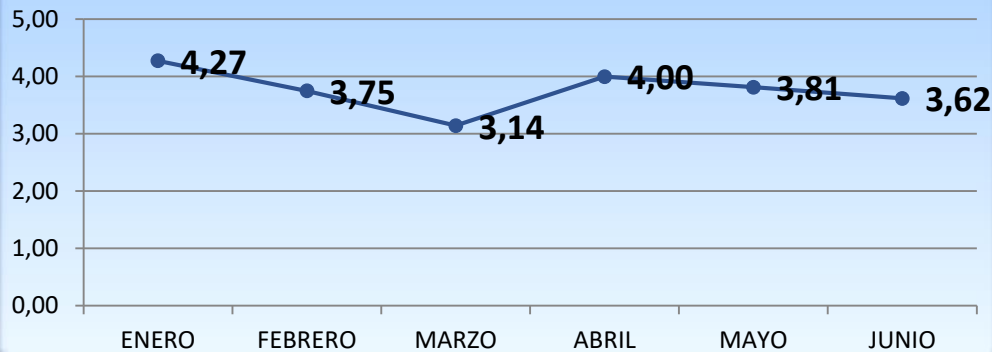


Durante el **segundo trimestre** de 2024 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,81** puntos, (En una escala de 1 a 5), promediando el canal presencial y en canal virtual.

Para el canal presencial la calificación promedio del trimestre fue de **4,28** puntos, correspondiente a 831 encuestas lo cual significó un incremento del 5,7% respecto al primer trimestre del año, estos resultados incluyen las descargas de encuestas de satisfacción a través de los códigos QR instalados en las principales ventanillas de atención.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **3,33** puntos, correspondiente a 869 encuestas, es decir 1,8% más baja que el anterior trimestre, la mayoría de observaciones realizadas por los ciudadanos están relacionadas con su insatisfacción por no recibir respuesta a sus peticiones.

TOTAL CALIFICACION PROMEDIO



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](mailto: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