



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Informe trimestral de PQRSDF IV trimestre 2024

Fecha de elaboración

Febrero 3 de 2025

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Canales de atención

RADICACIÓN VIRTUAL

Botón PQRSDF:

<https://pacochia.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

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

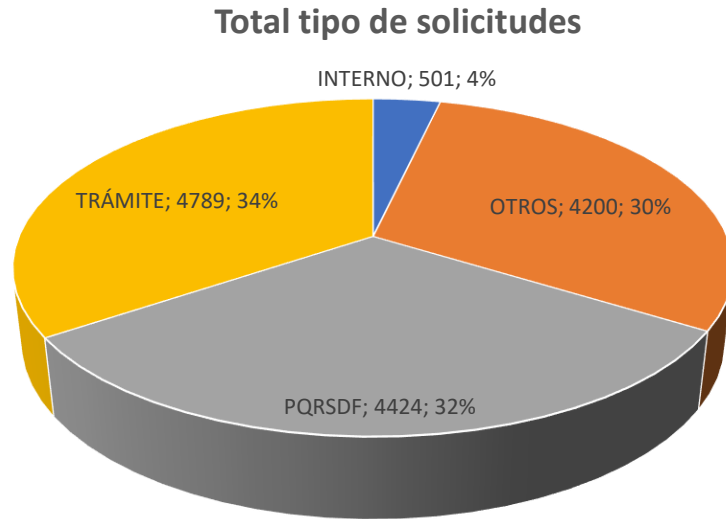
Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Total solicitudes recibidas IV trimestre 2024



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 2024**, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **13,914** 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 **34%** correspondió a **trámites**, el **30%** 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

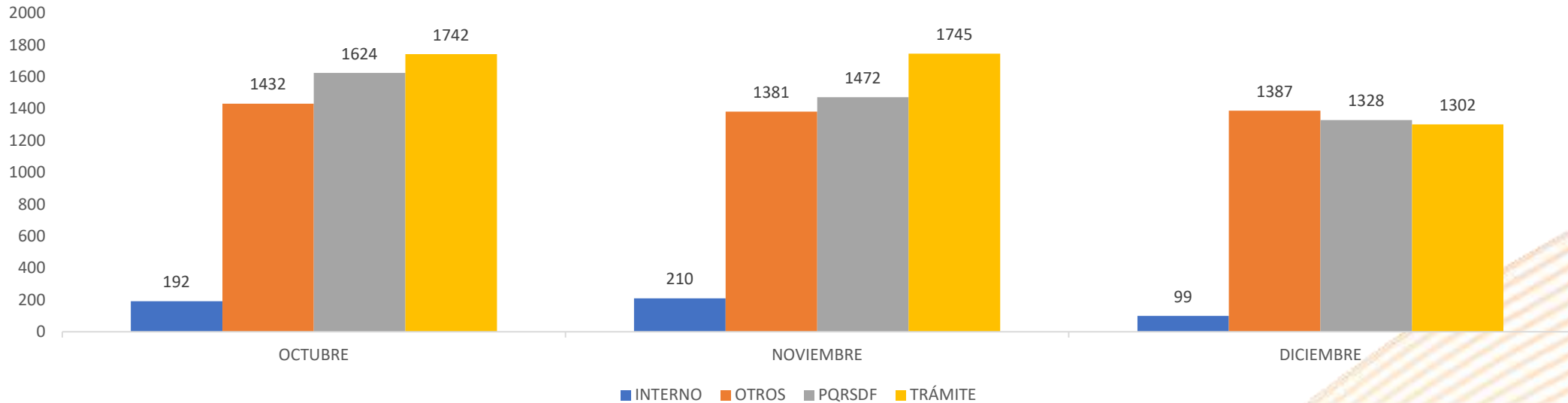
Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

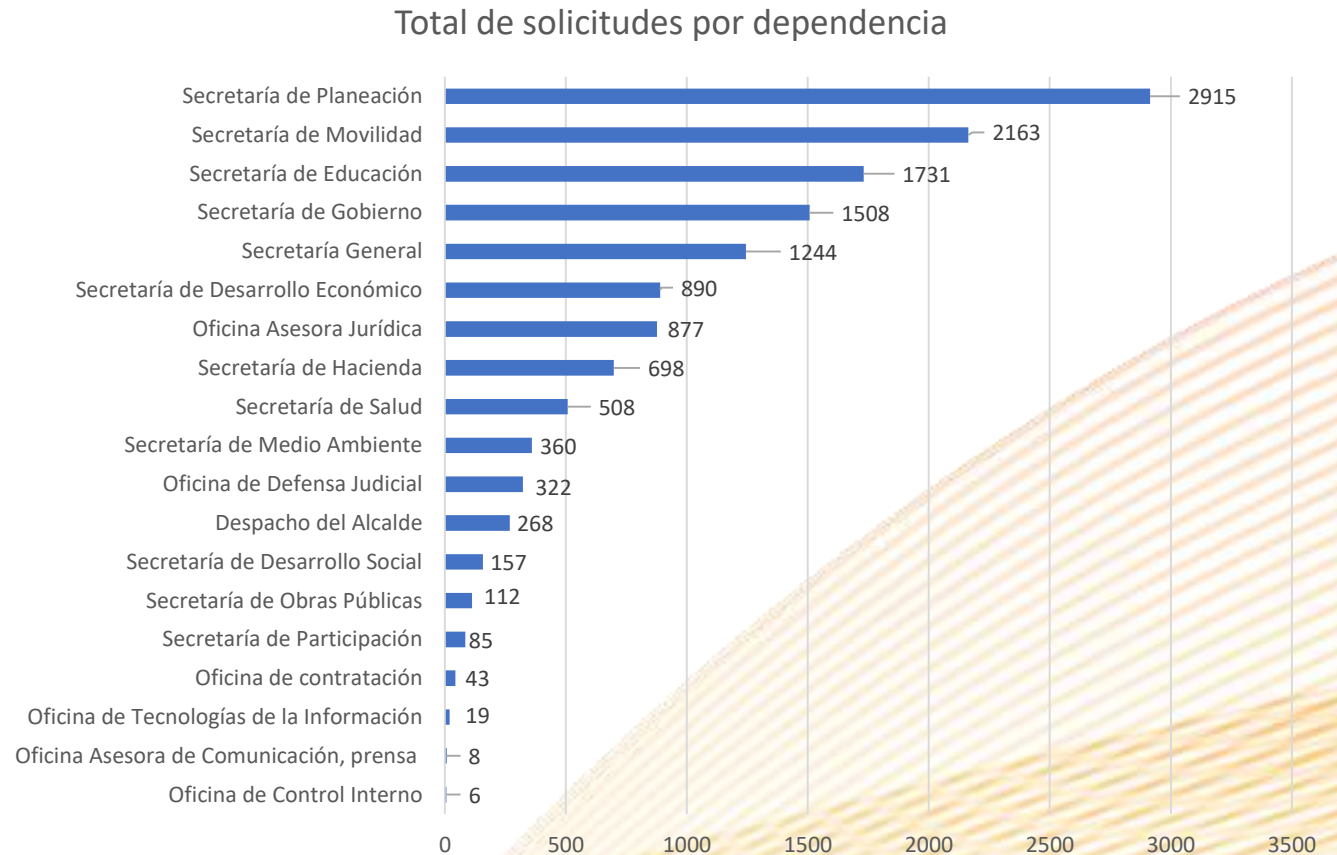
Comportamiento total de solicitudes



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

Total solicitudes por dependencia

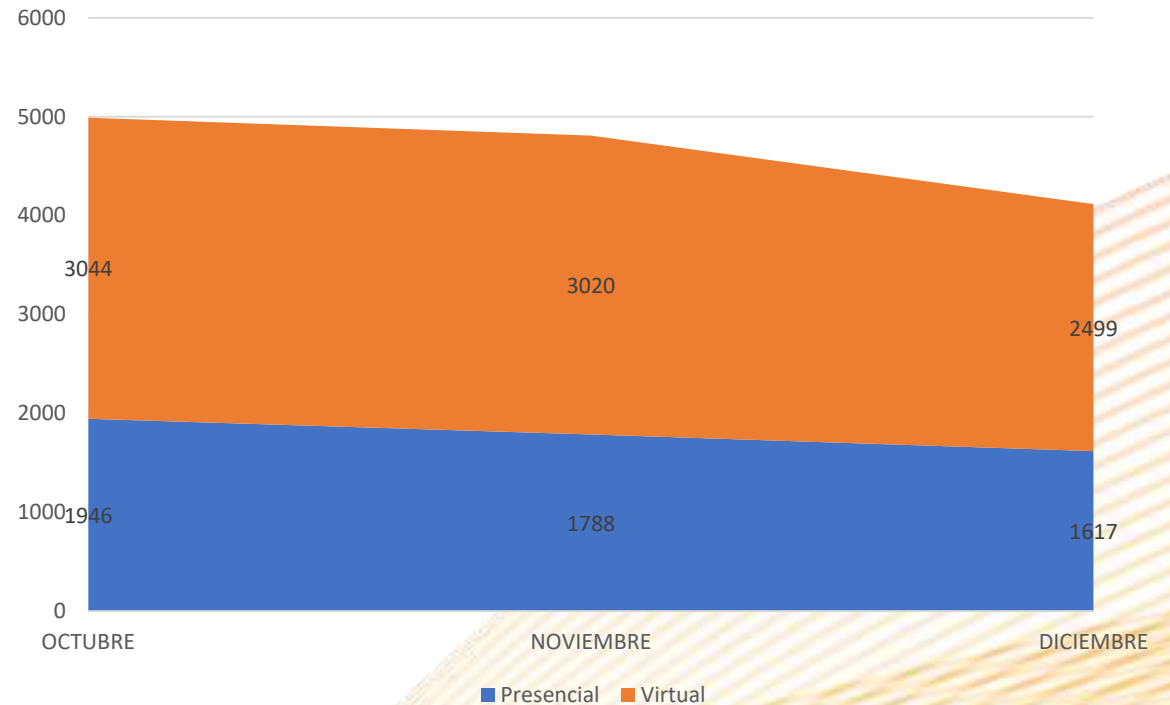
En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de **13914** solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas dependencias, resaltan la **Secretaría de Planeación**, la **Secretaría de Movilidad** y la **Secretaría de Educación** 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 solicitudes por canal

Canal de ingreso	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Presencial	1946	1788	1617	5351
Virtual	3044	3020	2499	8563
Total	4990	4808	4116	13914

Canales de radicación



El **38,5%** 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.

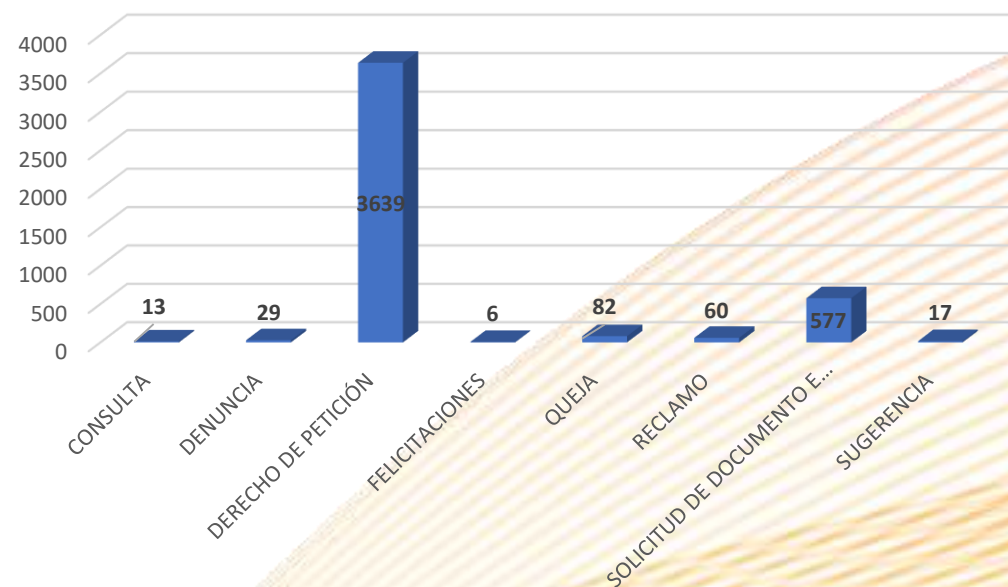
Por otro lado, el **61,5%** de las solicitudes se recibieron mediante canales **virtuales**. Estos incluyen el correo electrónico contactenos@chia.gov.co, el canal **telefónico** y el **botón PQRSDF** ubicado en la página web de la Alcaldía del Municipio de Chía www.pacochia.gov.co, así como en el **Sistema de Atención al Ciudadano -SAC** de la Secretaría de Educación y correo electrónico.

PQRSDF EN EL III TRIMESTRE 2024

Durante el periodo comprendido entre los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2024, se recibieron un total de **4424 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

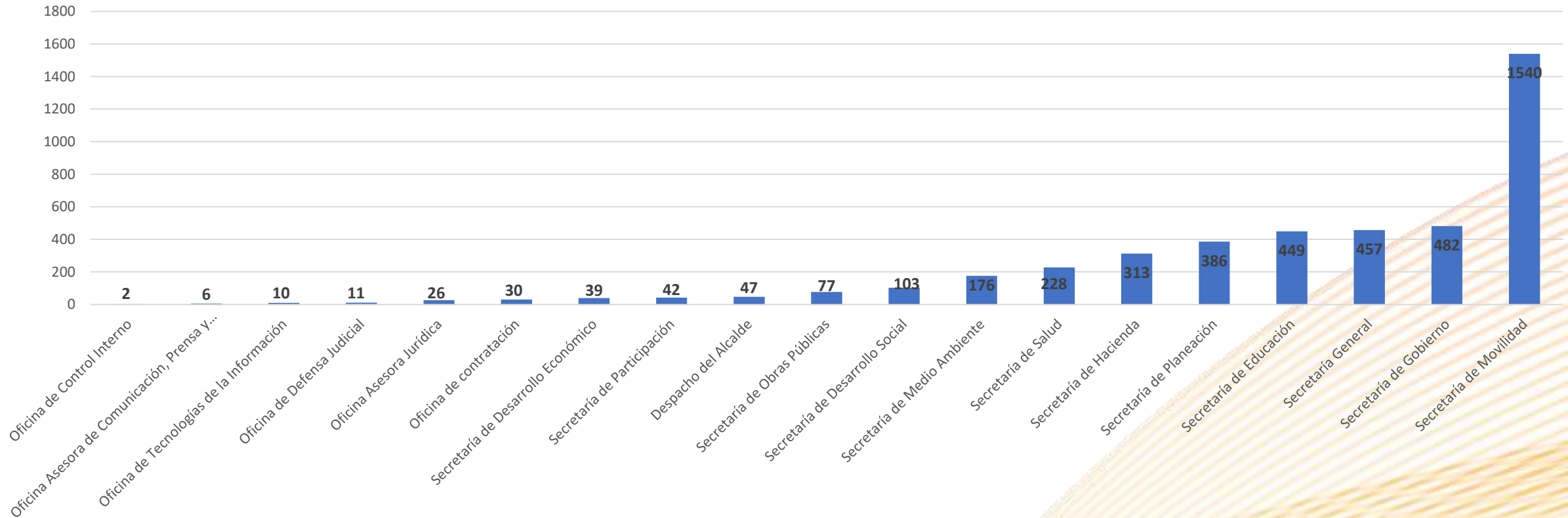
En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los **derechos de petición** representan la mayor cantidad con **3639**. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de información y copias**, las cuales suman **577**. Las **denuncias y reclamos** ascienden a **89**, mientras que las **quejas** alcanzan un total de **82**. Por otro lado, las **sugerencias** se registraron en una cantidad de **17** solicitudes. Además, se observaron **6 felicitaciones**, mientras que las **consultas** con un total de **13**, Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las PQRSDF en sus diferentes categorías.

4424 PQRSDF EN EL IV TRIMESTRE 2024



Comportamiento PQRSDF por dependencia

PQRSDF por dependencia



La gráfica muestra las **PQRSDF** presentadas por dependencia en el **cuarto trimestre del año 2024**. De las **4593 PQRSDF**, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la **Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Secretaría de General**.

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



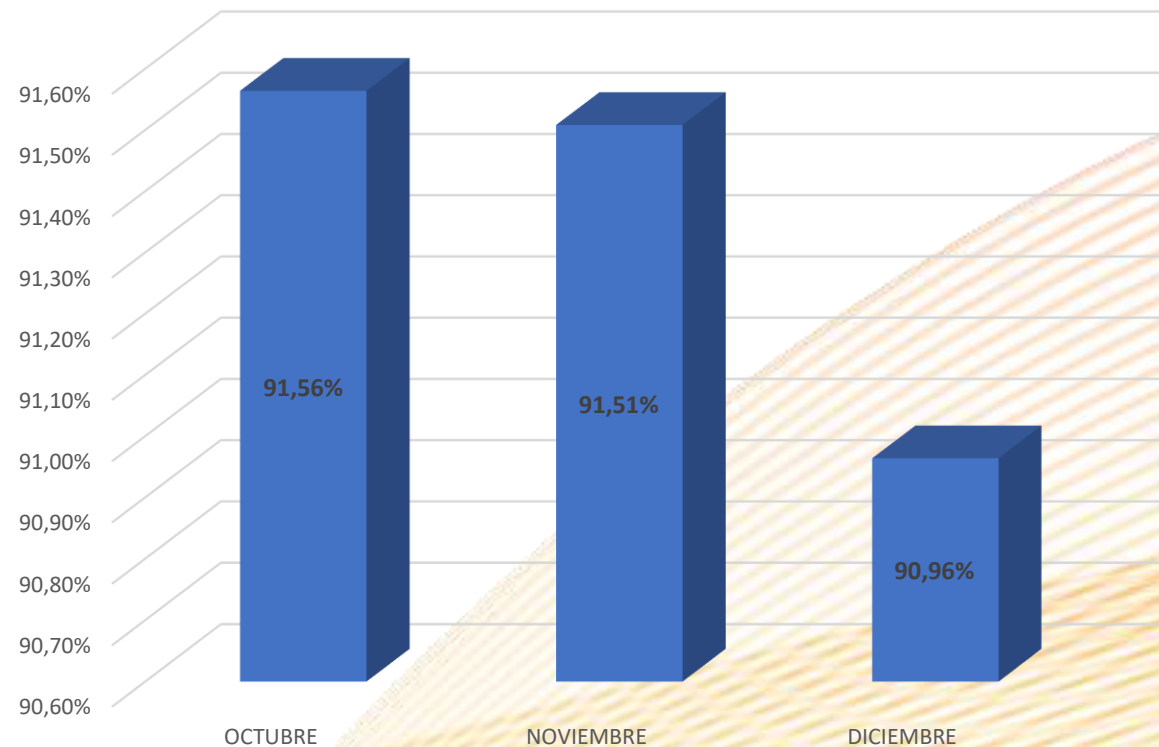
ALCALDÍA
DE
CHÍA

Nivel de atención de las PQRSDF

Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de atención promedio de las **PQRSDF** fue del **91,35%**, manteniendo un nivel de atención similar al tercer trimestre que tenía **91,44%**.

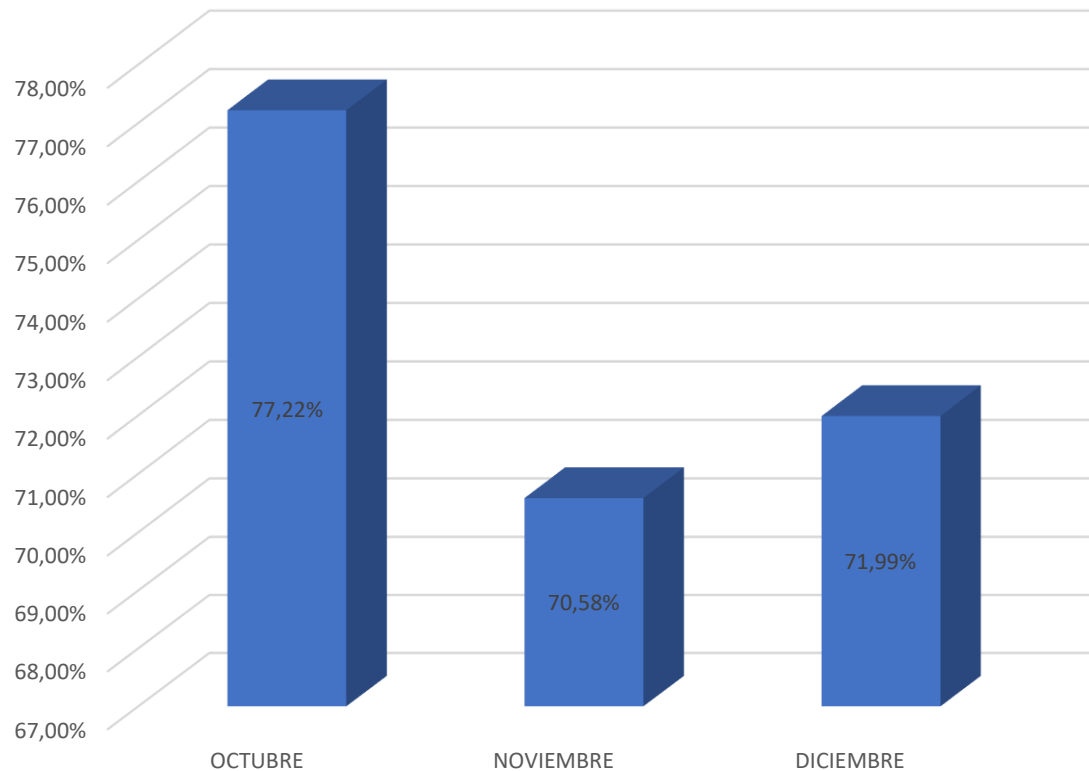
Esto indica que se mantuvo el esfuerzo por parte de las dependencias responsables para responder a las necesidades y preocupaciones planteadas por los ciudadanos a través de las PQRSDF.

Nivel de atención IV trimestre 2024
Promedio 91,35%



Nivel de oportunidad de las PQRSD

Nivel de oportunidad IV trimestre 2024
Promedio 73,26%



Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de oportunidad alcanzó el **73,26%** en promedio. Aunque estamos mejor que el primer y segundo trimestre que el indicador fue de **64,06%** y **67,02%** respectivamente, y similar al tercer trimestre con un **74,91%** 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 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.

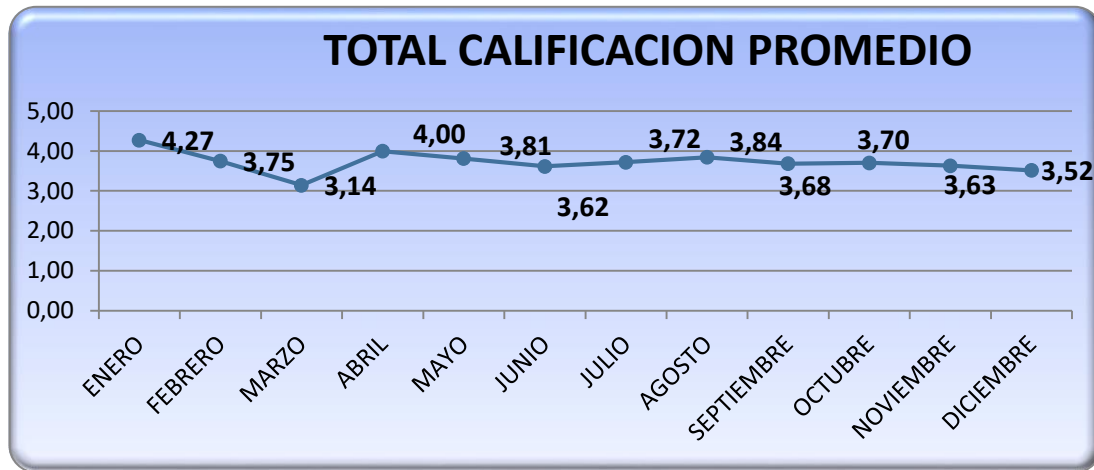
NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF



Para el **último trimestre** de 2024 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,62** 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 **4,31** puntos, lo cual significó un incremento del 8,2% respecto al anterior trimestre.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **2,92** puntos, es decir 13,8% más baja que el anterior trimestre. La calificación negativa de este canal se debe a que muchos usuarios manifestaron que no sienten que se esté resolviendo de fondo sus peticiones, si bien en algunos casos obtuvieron respuesta dentro de los términos esta no fue satisfactoria para ellos.



Las encuestas de satisfacción del canal virtual se enviaron a los ciudadanos que radicaron PQRSDF 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.

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA