



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA

Informe visitas PACO – Defensor al Ciudadano ABRIL 2026

Fecha de elaboración

Mayo 11 de 2026

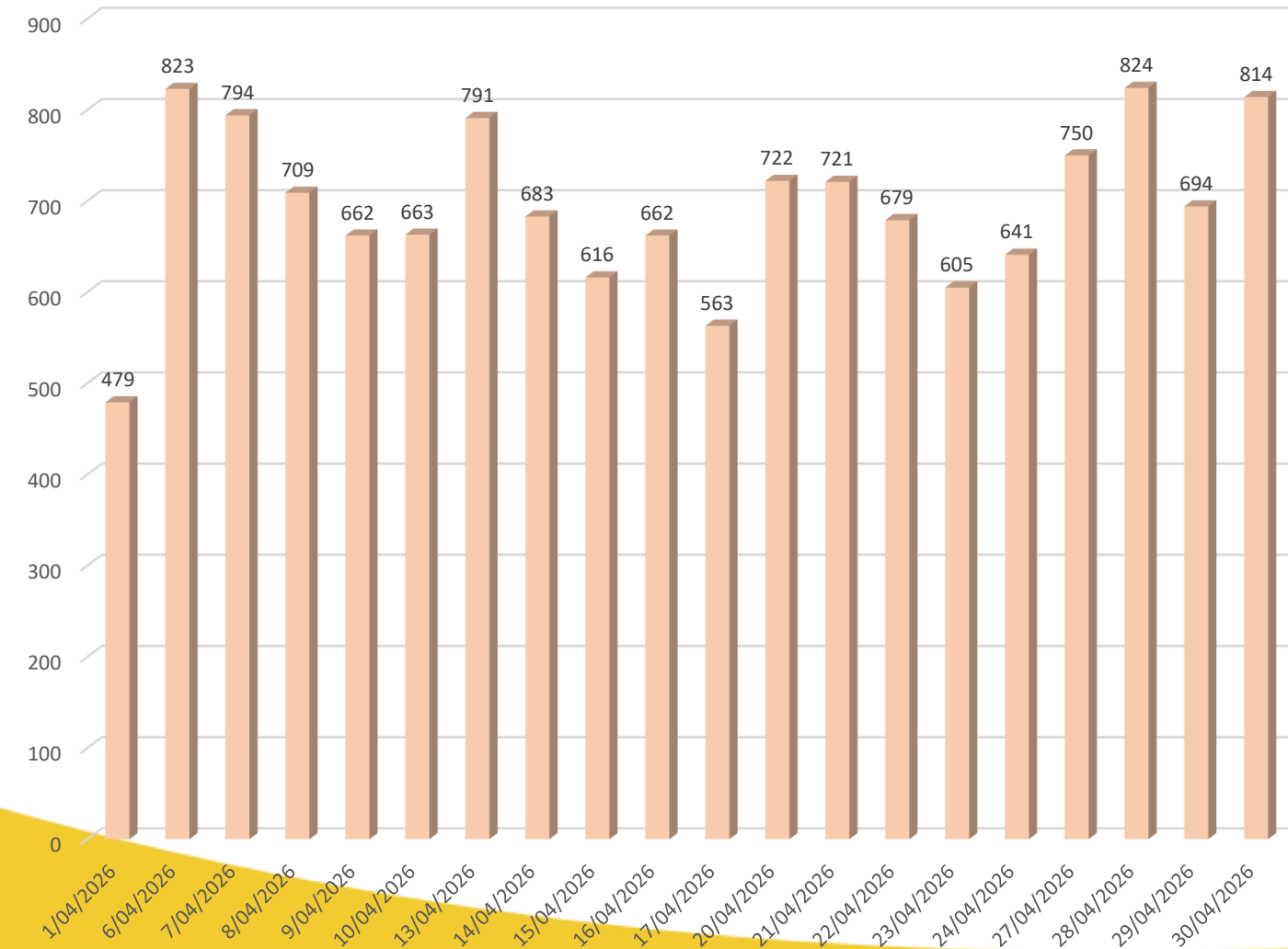
Dirección Centro de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA
DE
CHÍA



Visitas registradas PACO Abril 2026



Durante el mes de **abril de 2026**, en el periodo observado del **1 al 30 de abril**, se registraron **13.895 atenciones** en los diferentes canales y dependencias.

Las visitas diarias oscilaron entre **479 y 824** atenciones.

El mayor número de visitas se registró el **28 de abril** de 2026, con **824 atenciones**, evidenciando un incremento significativo en la demanda del servicio durante la última semana del mes.

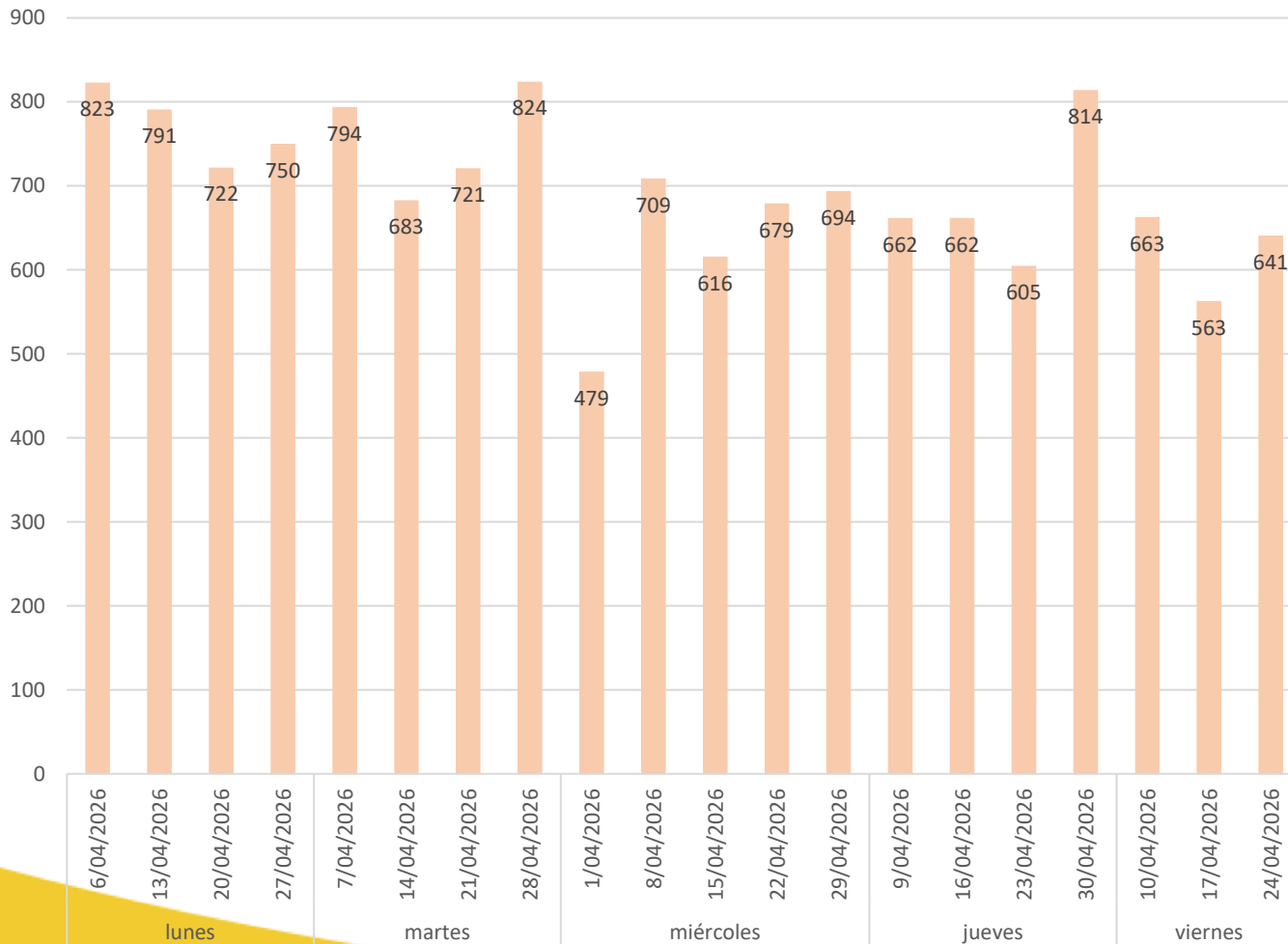
El menor registro se presentó el **1 de abril** de 2026, con **479 visitas**, correspondiente al inicio del periodo analizado.

Durante las **primeras semanas** de abril se observó un comportamiento estable en la atención, con registros diarios superiores a las **650 atenciones** en la mayoría de los días evaluados.

Hacia **finales del mes** se evidencia un aumento progresivo en el flujo de usuarios, alcanzando los niveles más altos de atención en los últimos días del periodo.

En promedio, durante el periodo analizado se registraron **695 atenciones** diarias, lo que refleja una demanda constante de los servicios prestados a la ciudadanía.

Visitas por día de la semana PACO Abril 2026



La gráfica consolidada por días de la semana presenta la siguiente distribución de visitas en el PACO durante **abril** de 2026:

Lunes: 3.086 atenciones
Martes: 3.022 atenciones
Miércoles: 3.177 atenciones
Jueves: 2.743 atenciones
Viernes: 1.867 atenciones

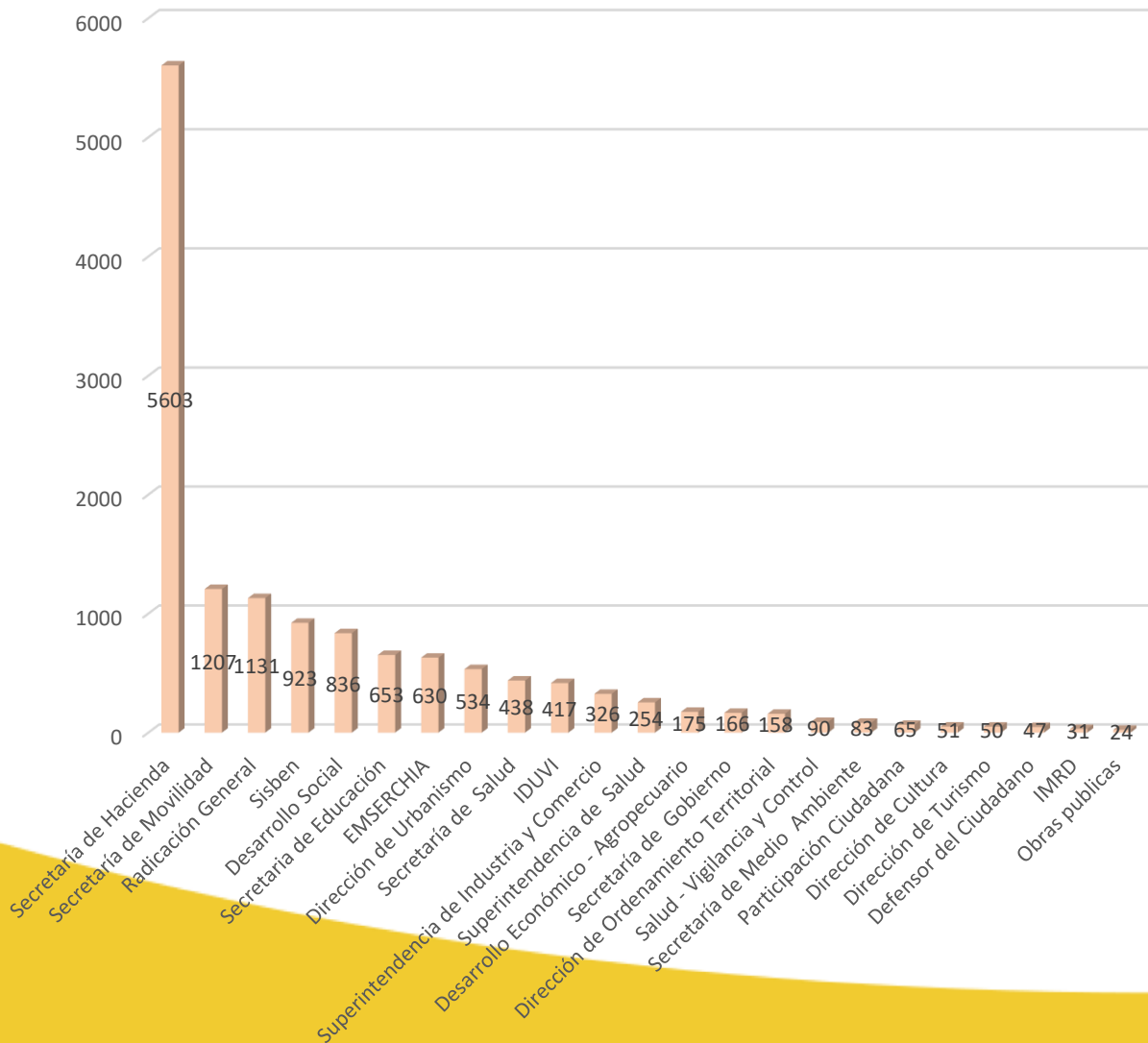
Aunque el **miércoles** registra el mayor número total de atenciones, este comportamiento se encuentra asociado a que durante abril de 2026 se presentaron **cinco miércoles** en el periodo analizado, mientras que los demás días hábiles tuvieron únicamente cuatro registros.

Al realizar un análisis proporcional por promedio diario, se evidencia que el **lunes** presentó el mayor flujo promedio de usuarios, con aproximadamente **772 atenciones por día**, seguido del **martes** con **756** y del **jueves** con cerca de **686 atenciones** promedio.

Por su parte, el **miércoles**, pese a registrar el mayor volumen acumulado, presentó un promedio cercano a **635** atenciones diarias, reflejando un comportamiento más equilibrado respecto a los demás días de la semana. El **viernes** registró el menor número de atenciones y el promedio más bajo del periodo, con aproximadamente **622** visitas por jornada, situación influenciada por la dinámica operativa y la disminución habitual de afluencia al cierre de la semana.



Visitas por dependencia PACO Abril 2026



La mayor concentración de atenciones se presentó en la **Secretaría de Hacienda**, con **5.603** atenciones, lo que representa el **40,3 %** del total. Este comportamiento evidencia que los trámites asociados a asuntos tributarios continúan siendo la principal necesidad de los ciudadanos que acuden al PACO.

En un segundo nivel de demanda se ubican la **Secretaría de Movilidad**, con **1.207** atenciones (**8,7 %**); **Radicación General**, con **1.131** atenciones (**8,1 %**); **Sisben**, con **923** atenciones (**6,6 %**); y **Desarrollo Social**, con **836** atenciones (**6,0 %**). En conjunto, estas dependencias concentran aproximadamente el **29,4 %** del total de las solicitudes, reflejando una participación significativa en la atención de trámites administrativos, sociales y de movilidad.

Posteriormente, se destacan la **Secretaría de Educación**, con **653** atenciones (**4,7 %**); **EMSERCHÍA**, con 630 atenciones (**4,5 %**); la Dirección de Urbanismo, con 534 atenciones (**3,8 %**); la Secretaría de Salud, con 438 atenciones (**3,2 %**); e IDUVI, con 417 atenciones (**3,0 %**), las cuales mantienen una participación relevante dentro de la oferta institucional de servicios al ciudadano.

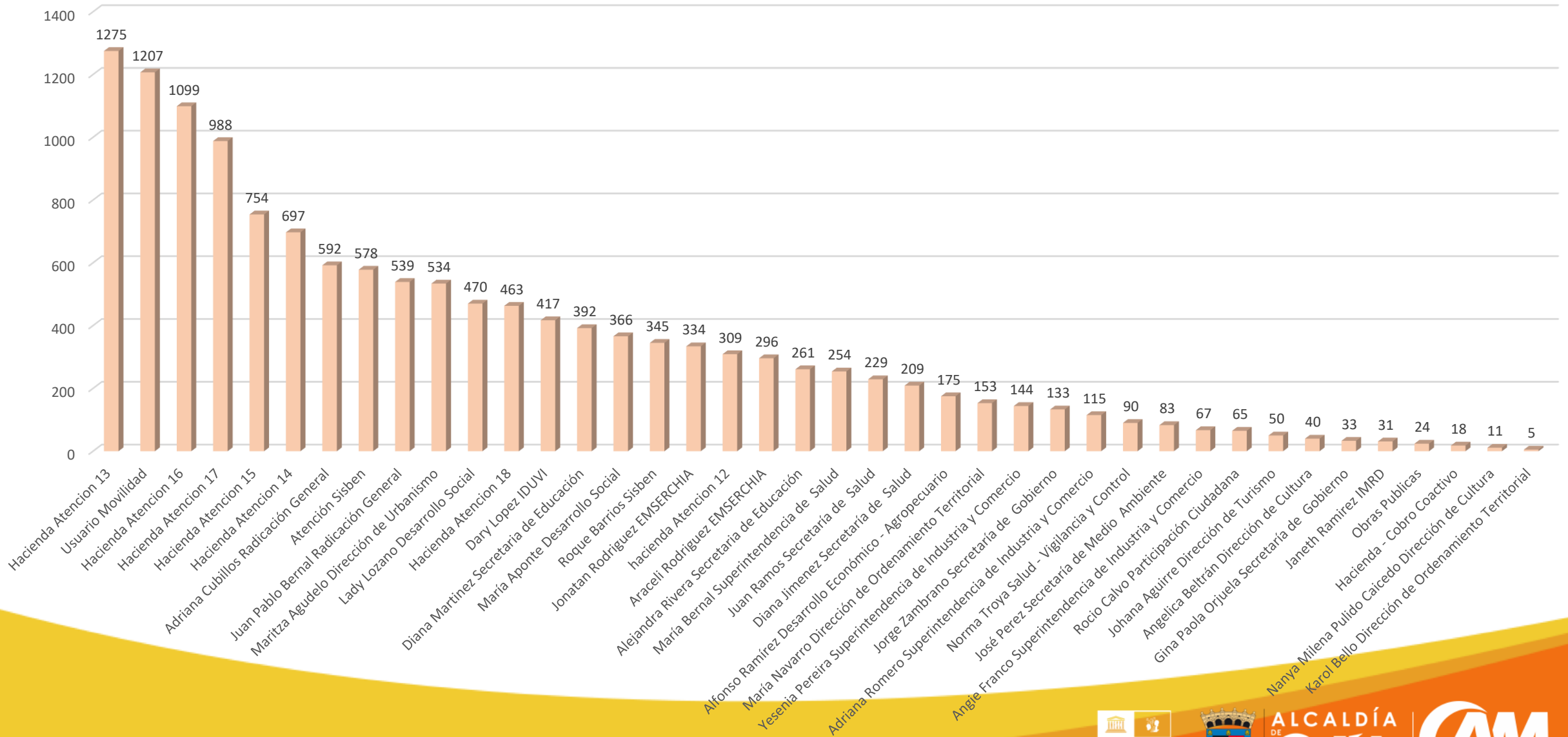
Las demás dependencias registran participaciones individuales inferiores al **3 %**, sobresaliendo la **Superintendencia de Industria y Comercio** con **326** atenciones (**2,3 %**), la **Superintendencia de Salud** con **254** (**1,8 %**), **Desarrollo Económico - Agropecuario** con **175** (**1,3 %**) y la **Secretaría de Gobierno** con **166** atenciones (**1,2 %**).

Finalmente, las áreas con menor volumen de atención corresponden a **Obras Públicas** (**24; 0,2 %**), **IMRD** (**31; 0,2 %**) y **Dirección de Turismo** (**50; 0,4 %**), lo que evidencia una demanda significativamente menor frente a otras dependencias.

Adicionalmente, durante el periodo analizado, se destaca la intervención del **Defensor del Ciudadano**, como un nuevo rol implementado desde la **Dirección del Centro de Atención al Ciudadano**, orientado a fortalecer la garantía de derechos y la calidad en la atención. En este sentido, se brindó acompañamiento y gestión a **47 ciudadanos**, apoyándolos en la resolución de sus trámites, la orientación frente a requerimientos no atendidos de manera diligente y la canalización efectiva hacia las dependencias competentes. Esta figura ha permitido mejorar la capacidad de respuesta institucional y reforzar la confianza de los usuarios en los canales de atención disponibles.



Atención por cada colaborador (Servidor o contratista) PACO



Tiempo promedio de espera PACO

Durante el mes de **abril** se registró un tiempo promedio general de atención de **18:23 minutos**.

Al analizar el comportamiento de las diferentes dependencias, se evidencia que las áreas con mayor demanda continúan manteniendo tiempos de atención dentro de rangos operativos adecuados, reflejando una capacidad de respuesta eficiente frente al volumen de usuarios atendidos.

Entre las dependencias con mejores tiempos promedio de atención se destacan:

Secretaría de Gobierno: 08:27 minutos

Radicación General: 09:31 minutos

Desarrollo Económico – Agropecuario: 11:17 minutos

Secretaría de Hacienda: 12:13 minutos

Dirección de Urbanismo: 12:20 minutos

Estos resultados permiten evidenciar una gestión operativa favorable en áreas de alta concurrencia, especialmente en procesos relacionados con radicación, impuestos y trámites administrativos, donde los tiempos se mantienen por debajo de los 15 minutos.

Por otra parte, algunas dependencias presentan tiempos promedio de atención más elevados, entre ellas:

Superintendencia de Salud: 1:08:36

Obras Públicas: 1:01:03

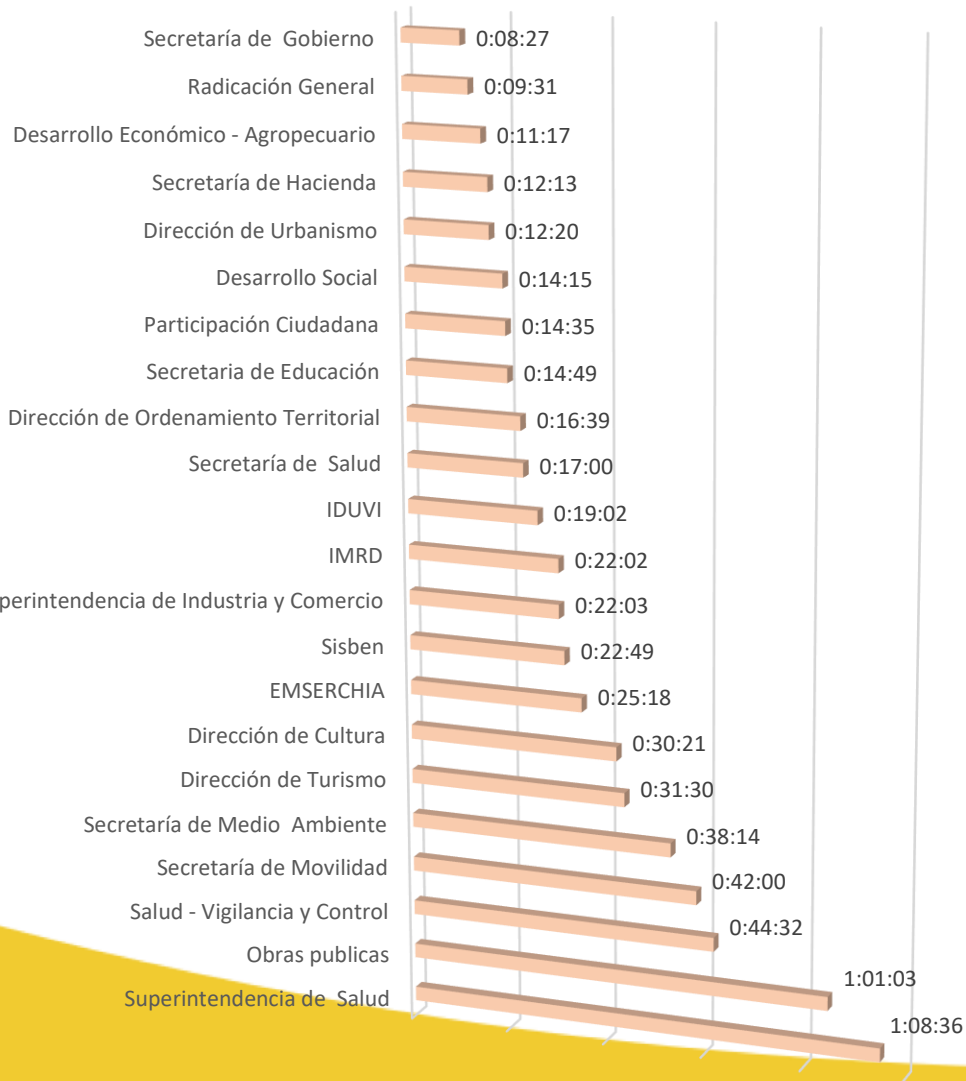
Salud – Vigilancia y Control: 44:32 minutos

Secretaría de Movilidad: 42:00 minutos

Secretaría de Medio Ambiente: 38:14 minutos

Este comportamiento puede estar asociado tanto a la complejidad y especialización de los trámites realizados como a factores operativos relacionados con la disponibilidad de personal, tiempos requeridos para validaciones técnicas o documentales y la dinámica propia de atención de cada dependencia.

Asimismo, situaciones como el monitoreo intermitente del sistema de digiturno o la concentración de usuarios en horarios específicos pueden influir en el incremento de los tiempos registrados.





AlcaldiadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA