



ALCALDÍA  
DE  
CHÍA

# Informe visitas PACO ENERO 2026

Fecha de elaboración

Febrero 3 de 2026

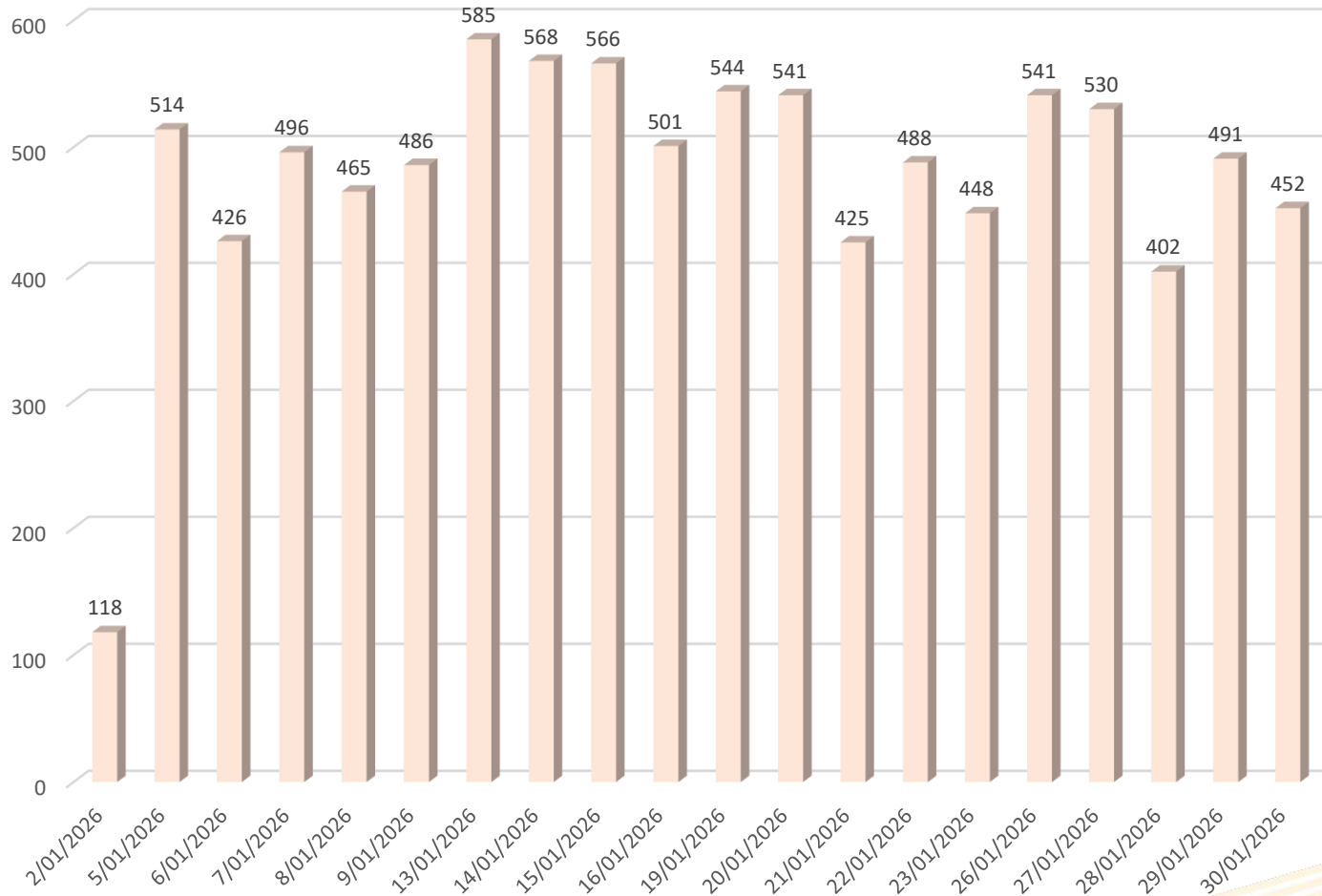
Secretaría  
**GENERAL**

Dirección  
CENTRO DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



ALCALDÍA  
DE  
**CHÍA**

# Visitas registradas PACO Enero 2026



Durante el mes de enero de 2026 se registraron **9.587 atenciones** en los diferentes canales y dependencias.

La gráfica de comportamiento diario evidencia una dinámica estable con picos asociados a los días centrales de cada semana.

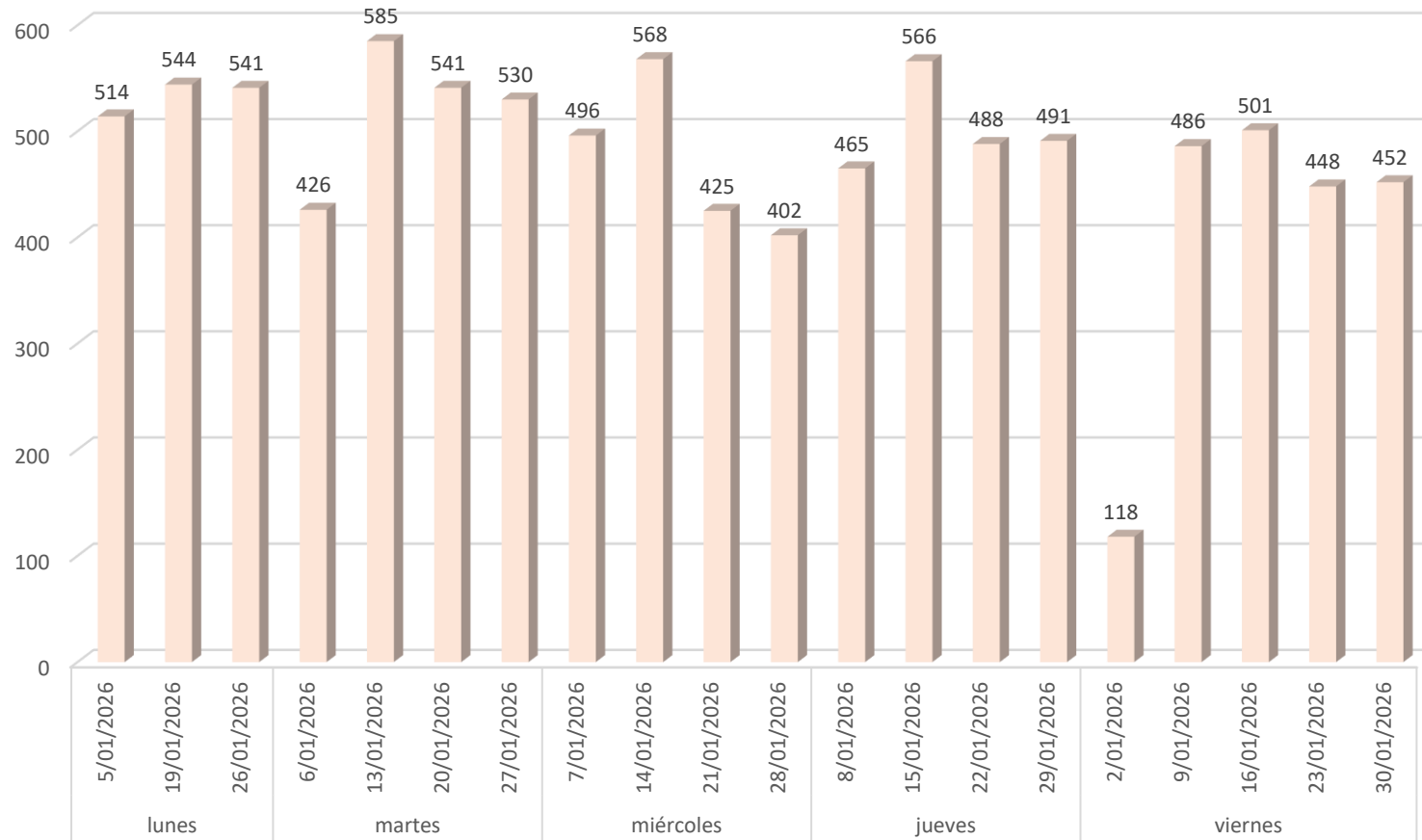
El día con mayor número de registros fue el **13 de enero con 585 atenciones**, seguido del 14 y 15 de enero con 568 y 566 respectivamente.

Los niveles más bajos se presentaron el **2 de enero (118)**, comportamiento habitual por corresponder al inicio de actividades del año.

A partir de la segunda semana se observa una tendencia constante por encima de las 500 atenciones diarias, lo que refleja normalización del servicio.

Este comportamiento confirma que la demanda se concentra en las semanas posteriores a la reactivación institucional de inicio de año.

# Visitas por día de la semana PACO Enero 2026



La gráfica consolidada por días de la semana muestra la siguiente distribución:

- **Martes: 2.082 atenciones** – día de mayor afluencia.
- **Jueves: 2.010**
- **Viernes: 2.005**
- **Miércoles: 1.891**
- **Lunes: 1.599**

Se evidencia que la mayor carga operativa se concentra el martes, mientras que el lunes presenta menor demanda.

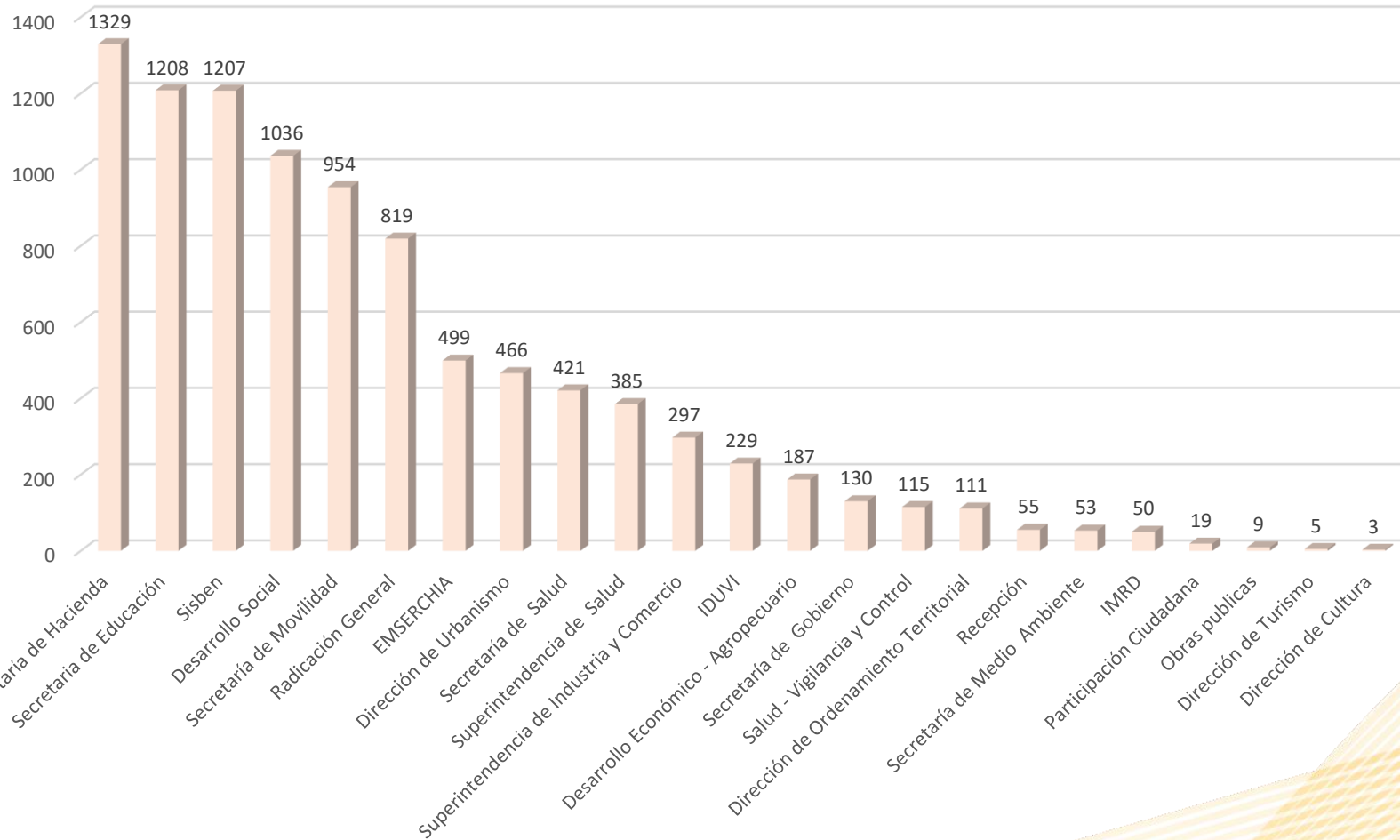
# Visitas por dependencia PACO Enero 2026

Las dependencias con mayor número de visitas fueron:

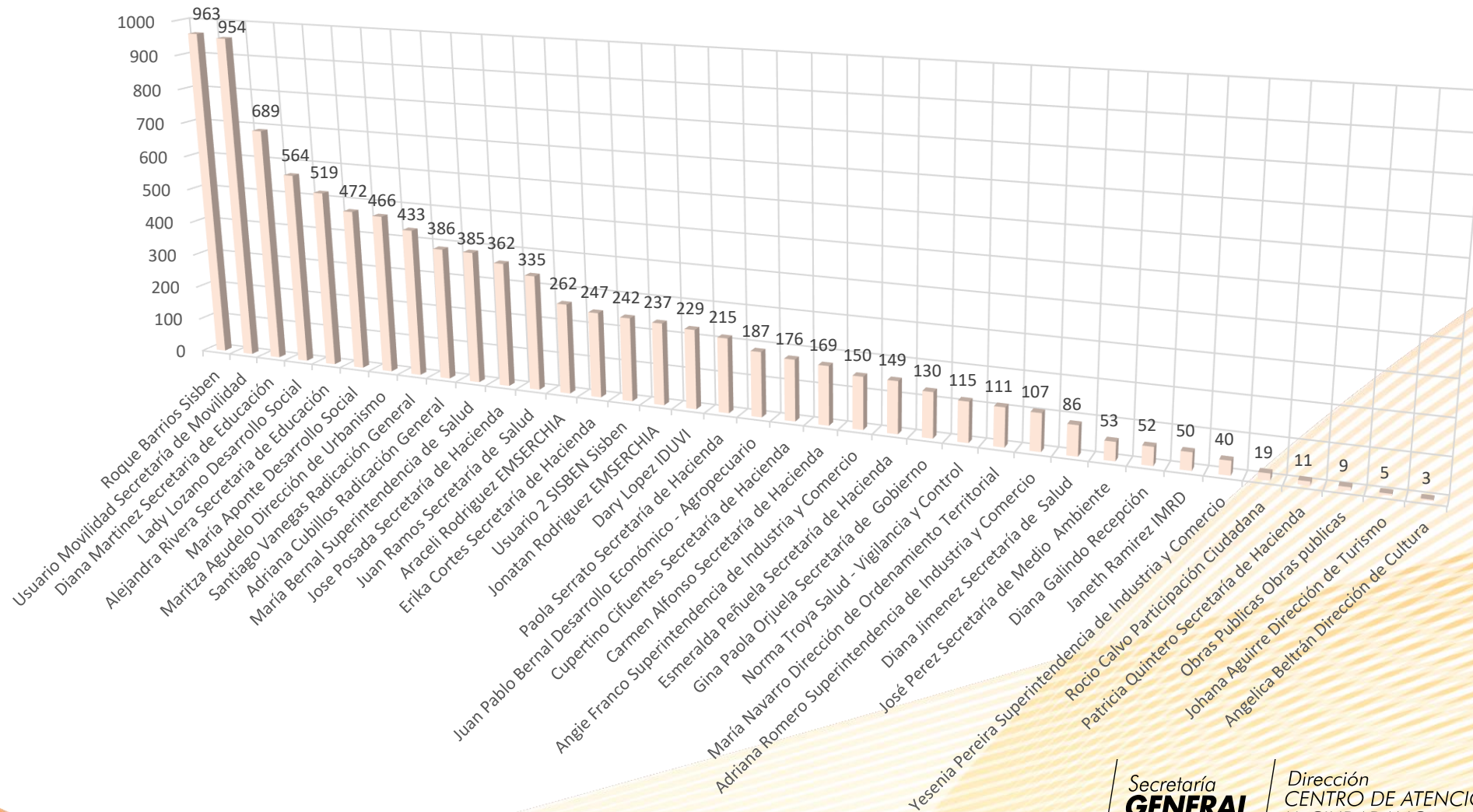
1. **Secretaría de Hacienda – 1.329**
2. **Secretaría de Educación – 1.208**
3. **Sisbén – 1.207**
4. **Desarrollo Social – 1.036**
5. **Secretaría de Movilidad – 954**
6. **Radicación General – 819**

Estas seis áreas concentran más del 70% de las atenciones del mes, lo que confirma que los trámites asociados a temas tributarios, educativos, programas sociales y movilidad continúan siendo los de mayor demanda por parte de la ciudadanía.

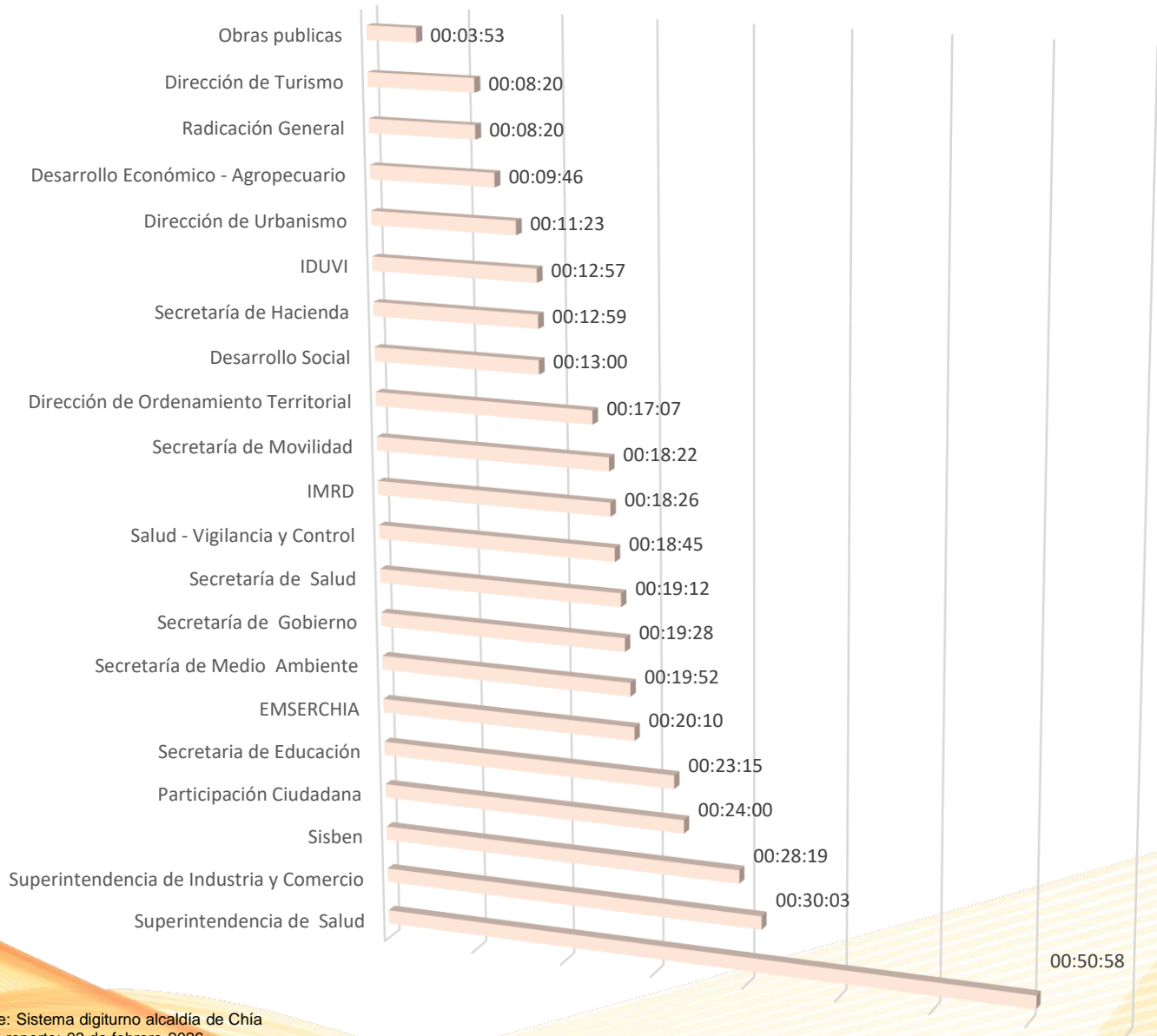
Dependencias como Turismo, Cultura y Obras Públicas registran volúmenes menores, coherentes con la naturaleza especializada de sus servicios.



# Atención por cada colaborador (Servidor o contratista) PACO



# Tiempo promedio de espera PACO



El tiempo promedio global de atención fue de **19 minutos y 12 segundos**, ubicándose dentro de rangos aceptables para la naturaleza de los trámites.

Tiempos más altos:

- Superintendencia de Salud: **50:58**
- Superintendencia de Industria y Comercio: **30:03**
- Sisbén: **28:19**

Tiempos más eficientes:

- Obras Públicas: **03:53**
- Radicación General y Turismo: **08:20**
- Desarrollo Económico: **09:46**

La mayoría de dependencias se ubican entre 12 y 23 minutos, lo que evidencia un nivel adecuado de tiempo de espera, se recomienda revisar los procesos de las áreas con tiempos superiores a 23 minutos para identificar oportunidades de mejora.

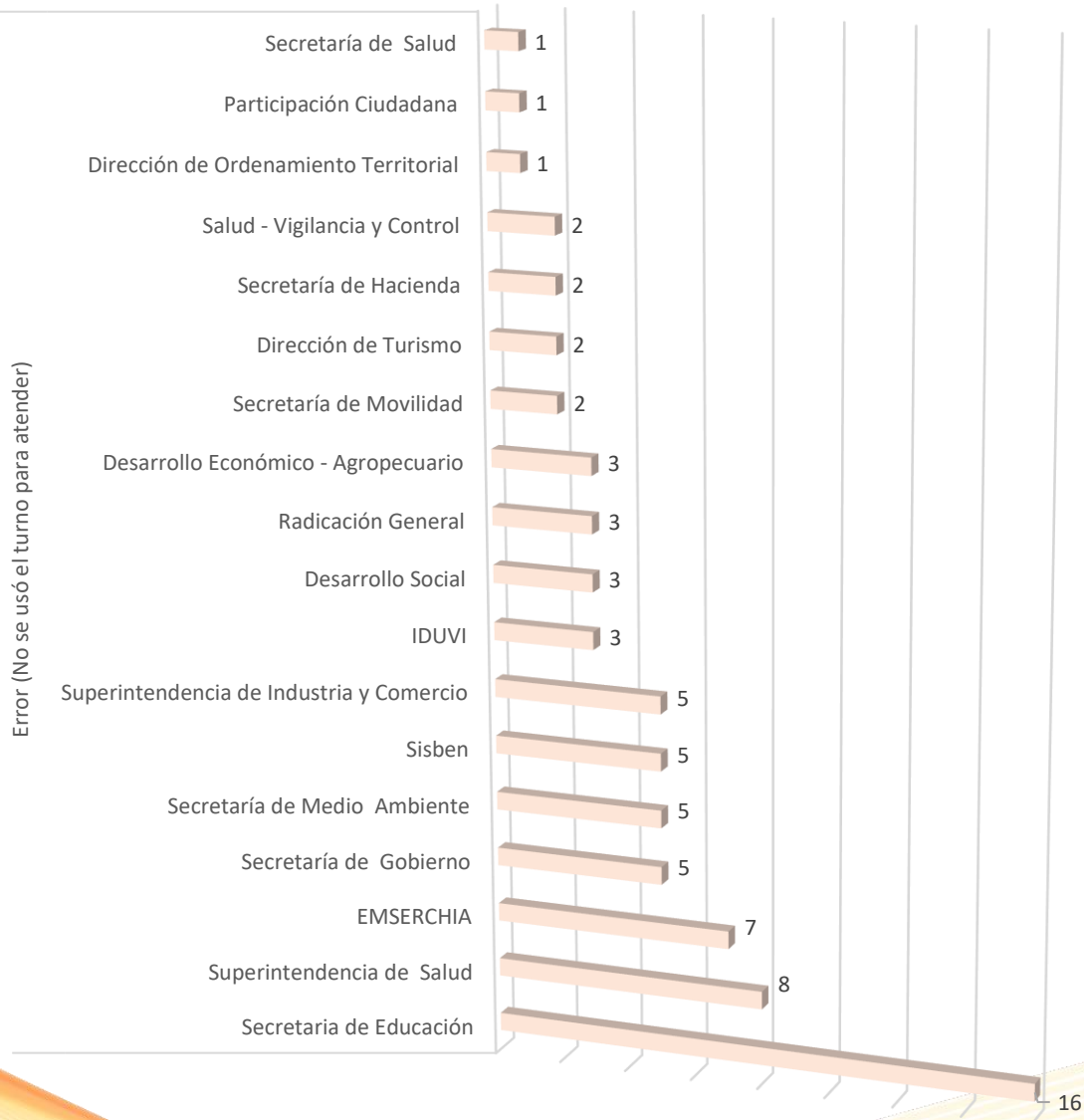
Secretaría  
**GENERAL**

Dirección  
CENTRO DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



ALCALDÍA  
DE  
**CHÍA**

# Errores en el uso del digiturno



La gráfica evidencia que durante el mes de enero se presentaron **74 registros** en los cuales el turno asignado al ciudadano **no fue gestionado correctamente dentro de la herramienta de Digiturno**.

Estas situaciones pueden obedecer a:

- No llamado del turno el mismo día de su generación.
- Atención del ciudadano sin registrar el llamado en el sistema.
- Fallas operativas o de capacitación en el uso adecuado de la plataforma.

Las dependencias con mayor número de estos eventos fueron:

- Secretaría de Educación – 16 casos
- Superintendencia de Salud – 8
- EMSERCHÍA – 7
- Secretaría de Gobierno – 5
- Secretaría de Medio Ambiente – 5
- Sisbén – 5
- Superintendencia de Industria y Comercio – 5

Si bien estos registros **no necesariamente implican que el ciudadano no haya sido atendido**, sí afectan la trazabilidad del servicio, el cálculo real de tiempos de respuesta y la confiabilidad de los indicadores institucionales.

Secretaría  
**GENERAL**

Dirección  
CENTRO DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



ALCALDÍA  
DE  
**CHÍA**

Secretaría  
**GENERAL**

Dirección  
CENTRO DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



ALCALDÍA  
DE  
**CHÍA**