



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA

Informe visitas PACO FEBRERO 2026

Fecha de elaboración

Marzo 5 de 2026

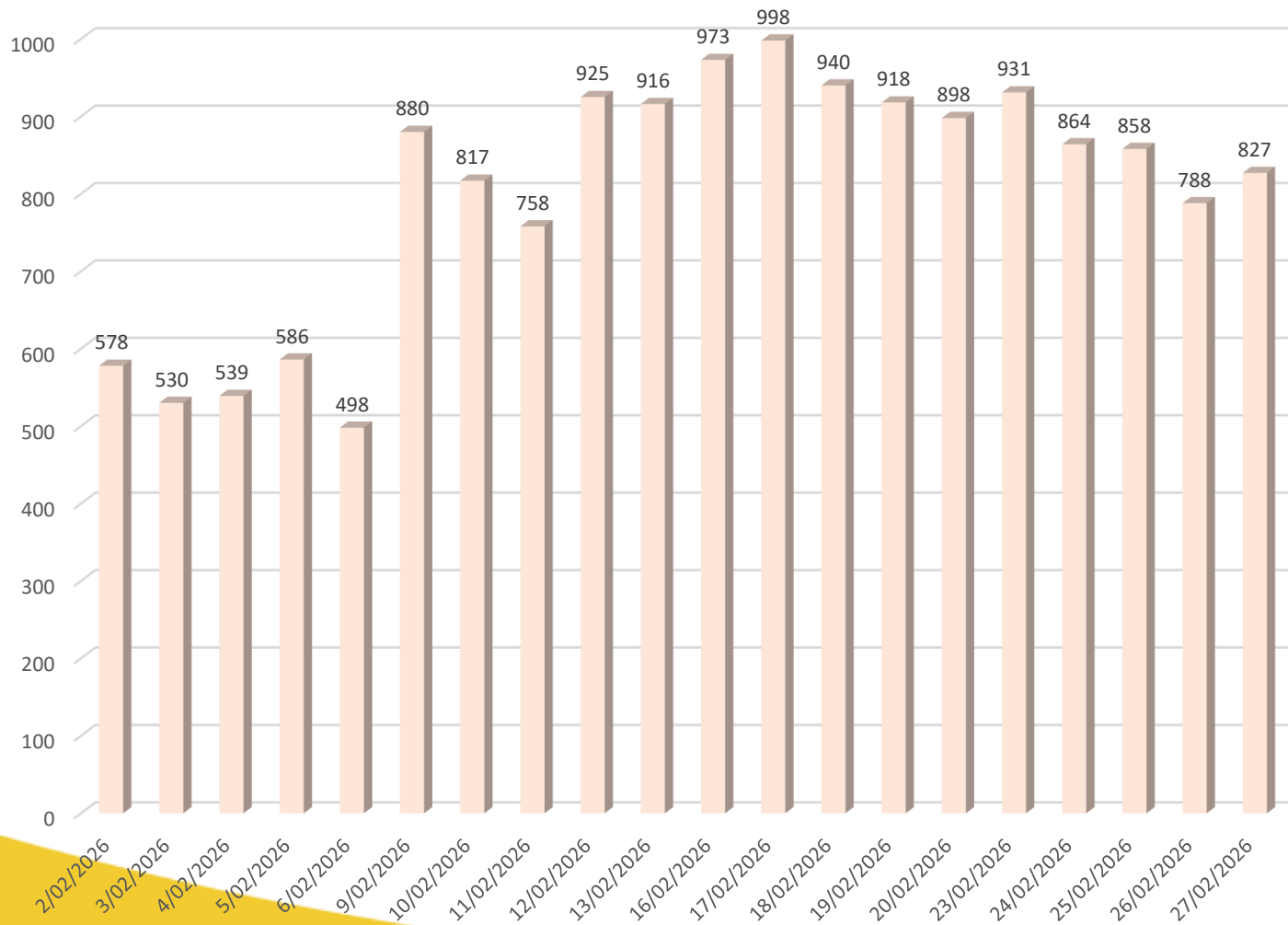
Dirección Centro de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA
DE
CHÍA



Visitas registradas PACO Febrero 2026



Durante el **mes de febrero de 2026**, en el periodo observado del **2 al 27 de febrero**, se registraron **16.022 atenciones** en los diferentes canales y dependencias.

La gráfica de comportamiento diario muestra una **tendencia creciente a partir de la segunda semana del mes**, evidenciando una dinámica más intensa en los días centrales y finales del periodo analizado.

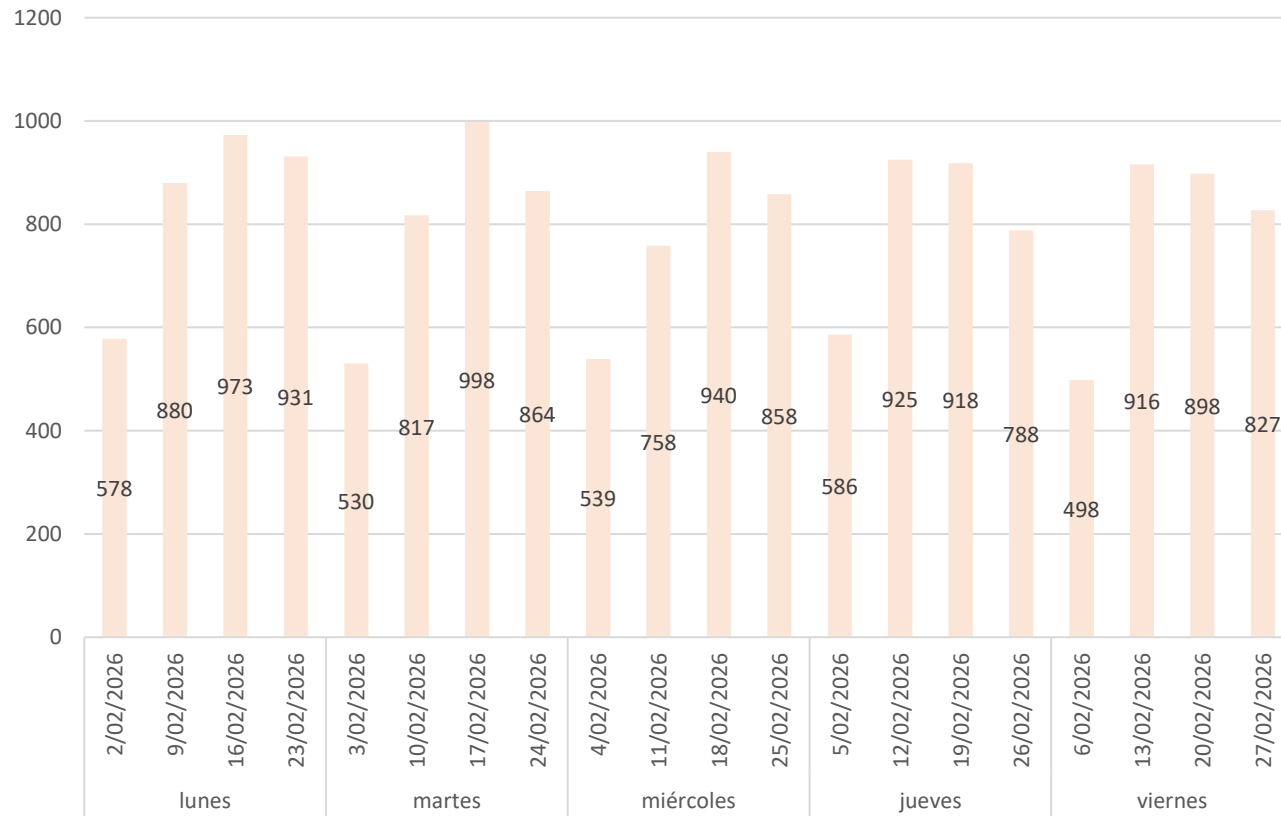
El **día con mayor número de atenciones fue el 17 de febrero con 998 registros**, seguido del **16 de febrero con 973** y el **18 de febrero con 940**, lo que refleja un pico importante de demanda en esa semana.

Por su parte, **el nivel más bajo se presentó el 6 de febrero con 498 atenciones**, mientras que durante los primeros días del mes (entre el 2 y el 5 de febrero) los registros se mantuvieron en niveles cercanos entre **530 y 586 atenciones**, comportamiento que puede asociarse a la dinámica inicial de la semana laboral.

A partir del **9 de febrero se observa un incremento significativo**, superando de forma constante las **750 atenciones diarias**, y posteriormente estabilizándose en rangos cercanos o superiores a **900 atenciones** durante varios días consecutivos.

En promedio, durante el periodo analizado se registraron **801 atenciones diarias**, lo que evidencia una **alta demanda sostenida del servicio**, especialmente en la segunda y tercera semana del mes.

Visitas por día de la semana PACO Febrero 2026



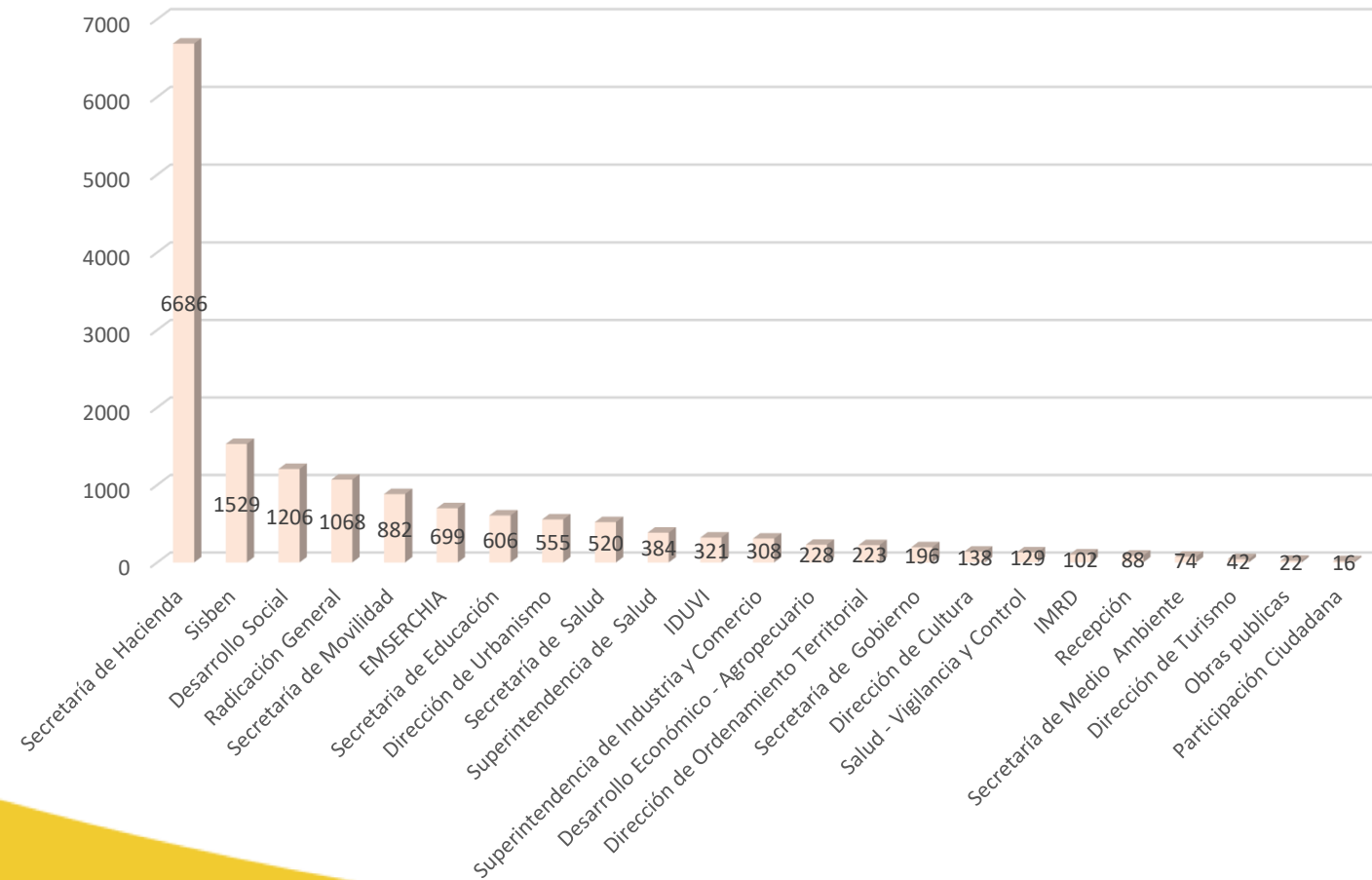
La gráfica consolidada por **días de la semana** presenta la siguiente distribución de visitas en el PACO durante febrero de 2026:

Lunes: 3.362 atenciones
Jueves: 3.217
Martes: 3.209
Viernes: 3.139
Miércoles: 2.776

Se evidencia que **el día lunes concentra la mayor cantidad de visitas**, seguido muy de cerca por **jueves y martes**.

Por su parte, **el miércoles registra el menor número de atenciones**, aunque mantiene un volumen importante dentro del comportamiento general del servicio. En términos generales, la distribución refleja **una carga operativa relativamente equilibrada durante la semana**, con ligeras variaciones entre los diferentes días.

Visitas por dependencia PACO Febrero 2026



Durante el mes de febrero se registró un **total de 16.022 atenciones**. La mayor concentración se presentó en la **Secretaría de Hacienda**, con **6.686 atenciones**, equivalente al **41,7 %** del total, evidenciando que los trámites relacionados con asuntos tributarios y financieros representan la principal demanda ciudadana.

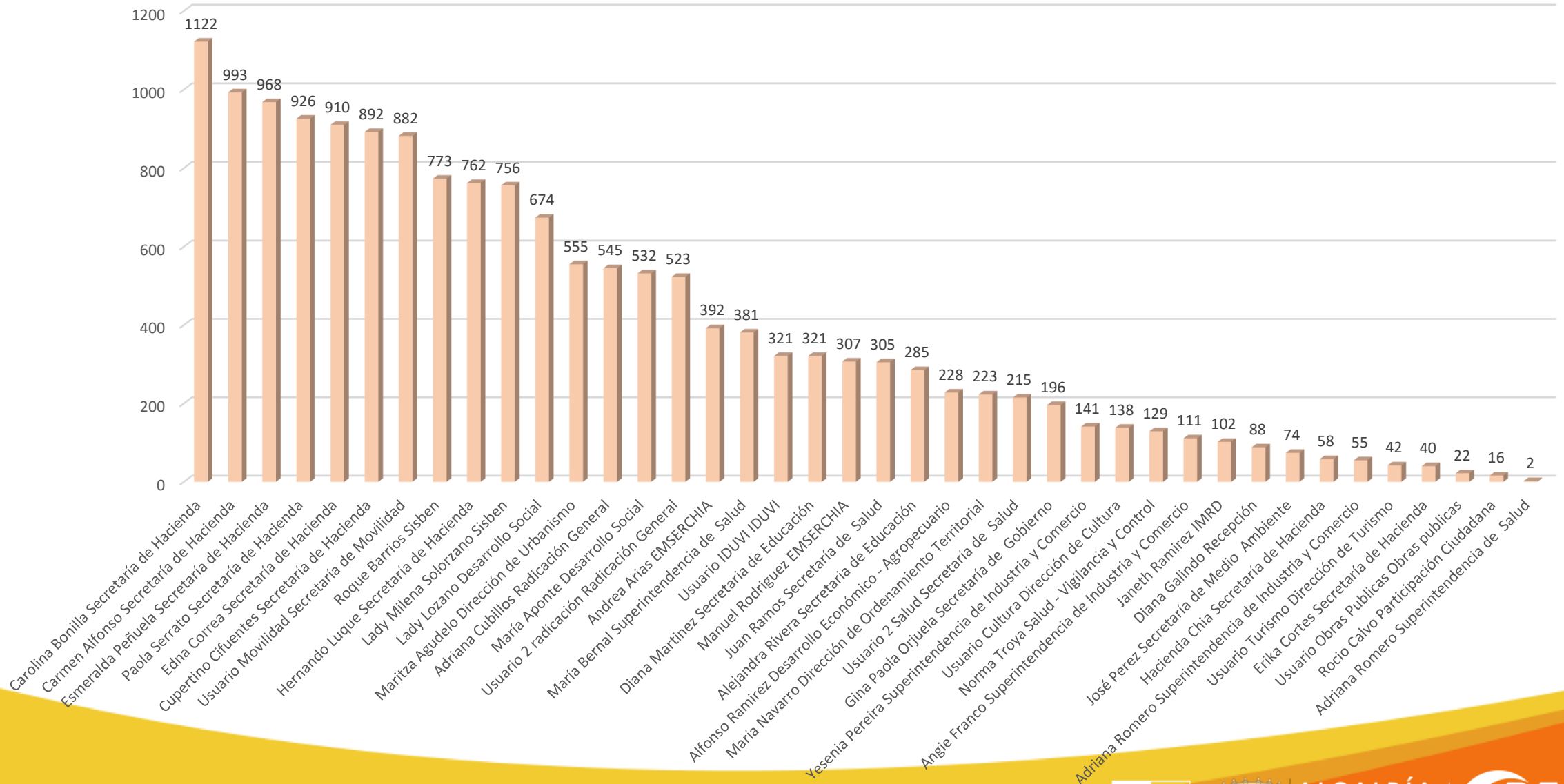
En segundo nivel de atención se ubican **Sisben** con **1.529 atenciones (9,5 %)**, **Desarrollo Social** con **1.206 (7,5 %)** y **Radicación General** con **1.068 (6,7 %)**, dependencias que en conjunto concentran aproximadamente el **23,7 %** de las solicitudes.

Posteriormente se encuentran **Secretaría de Movilidad (882; 5,5 %)**, **EMSERCHIA (699; 4,4 %)** y **Secretaría de Educación (606; 3,8 %)**, que también presentan una participación relevante en la prestación de servicios institucionales.

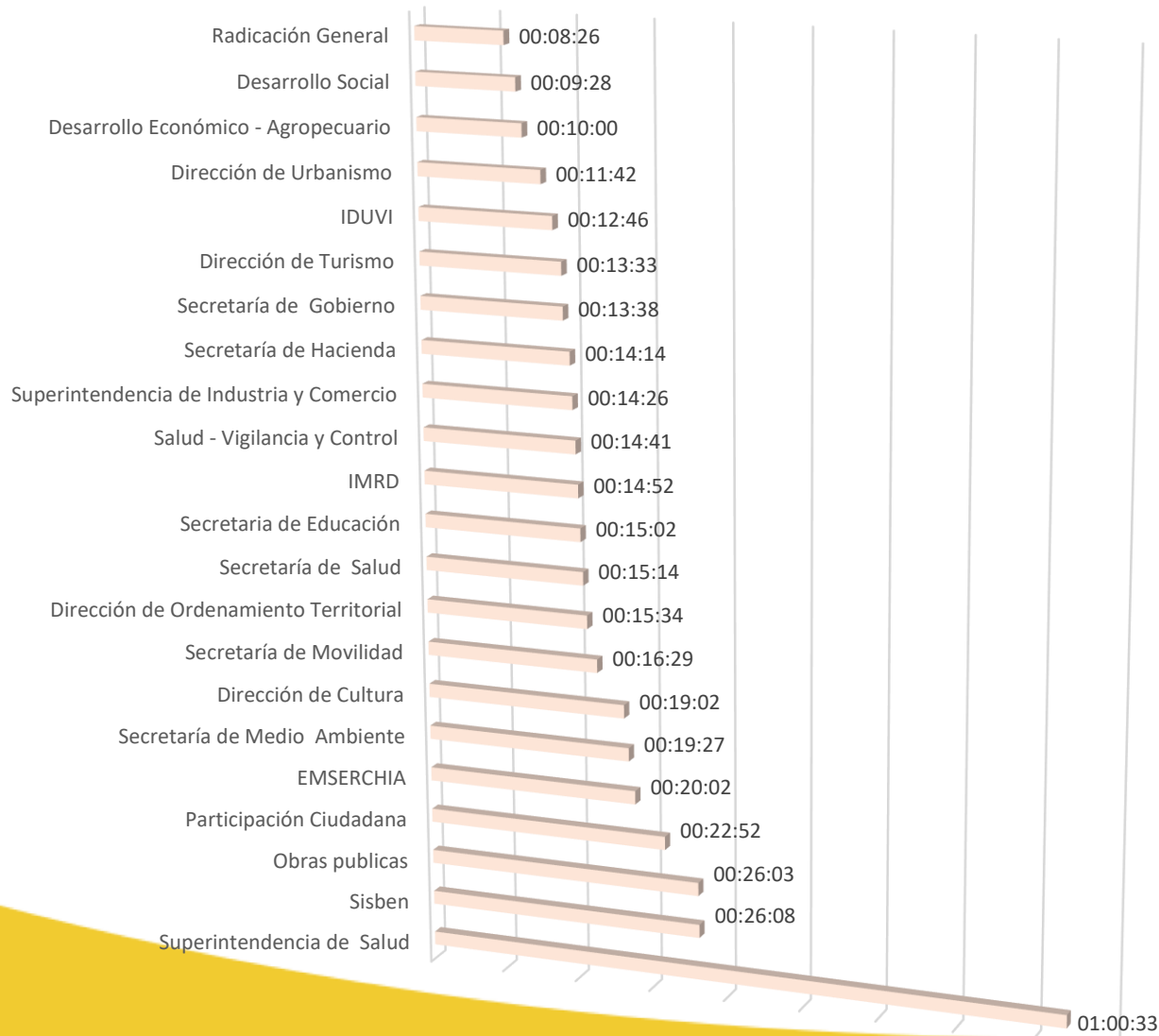
Las demás dependencias registran participaciones individuales inferiores al **3,5 %**, destacándose **Dirección de Urbanismo (555; 3,5 %)**, **Secretaría de Salud (520; 3,2 %)**, **Superintendencia de Salud (384; 2,4 %)**, **IDUVI (321; 2,0 %)** y **Superintendencia de Industria y Comercio (308; 1,9 %)**.

Finalmente, las áreas con menor volumen de atención corresponden a **Obras Públicas (22; 0,1 %)** y **Participación Ciudadana (16; 0,1 %)**, lo que evidencia una demanda significativamente menor frente a otras dependencias.

Atención por cada colaborador (Servidor o contratista) PACO



Tiempo promedio de espera PACO



Durante el mes de febrero se registraron **16.022 atenciones**. Al analizar el **tiempo promedio de espera en relación con el volumen de servicios**, se evidencia que las dependencias con mayor demanda mantienen tiempos dentro de rangos operativos adecuados.

Las áreas con **mayor número de atenciones** presentan los siguientes tiempos promedio de espera:

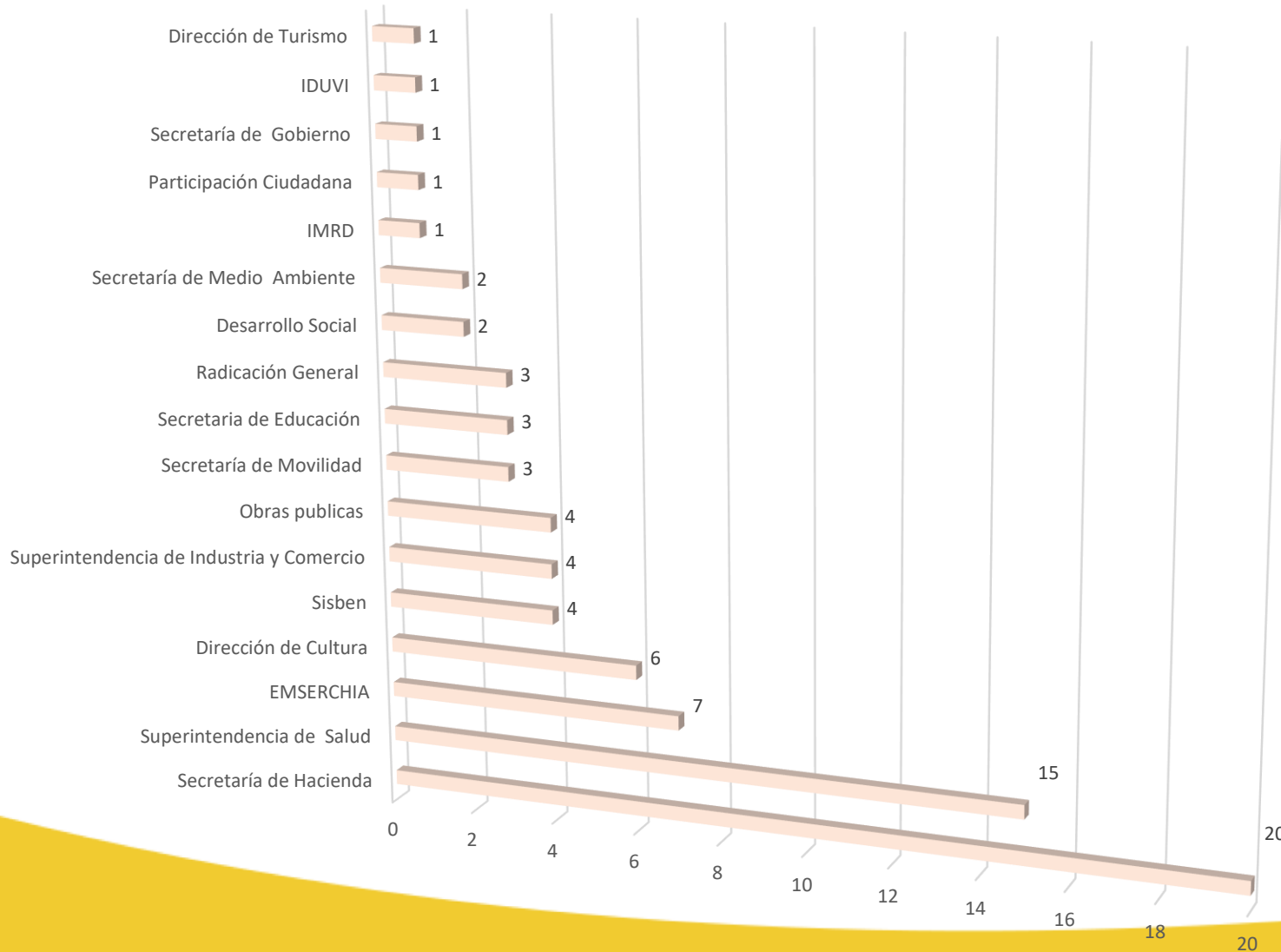
- **Secretaría de Hacienda:** 6.686 atenciones – **14:14**
- **Sisbén:** 1.529 atenciones – **26:08**
- **Desarrollo Social:** 1.206 atenciones – **09:28**
- **Radicación General:** 1.068 atenciones – **08:26**
- **Secretaría de Movilidad:** 882 atenciones – **16:29**

Estos datos evidencian que, a pesar de la alta demanda, dependencias como **Radicación General, Desarrollo Social y Hacienda** mantienen **tiempos promedio de espera inferiores a 15 minutos**, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta. En contraste, **Sisbén** presenta un tiempo superior a **25 minutos**, lo que puede estar asociado a la complejidad de los trámites.

En cuanto a dependencias con **menor volumen de atención**, se observan algunos de los tiempos más altos, como **Superintendencia de Salud (1:00:33)**, que registra **384 atenciones**, lo cual puede estar relacionado con la naturaleza específica de los casos atendidos.

En términos generales, **la mayoría de dependencias se ubican entre 10 y 20 minutos de espera**, lo que indica un comportamiento operativo estable. Se recomienda realizar seguimiento a las áreas que superan los **20 minutos de espera**, particularmente cuando presentan **altos volúmenes de atención**, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano.

Errores en el uso del digiturno



Durante el mes de febrero se registraron **78 casos** en los cuales el turno asignado al ciudadano **no fue gestionado correctamente dentro de la herramienta Digiturno**. Estos registros pueden presentarse por situaciones como:

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

Si bien estos registros **no necesariamente indican que el ciudadano no haya sido atendido**, sí afectan la **trazabilidad del servicio, el registro real de tiempos de atención y la confiabilidad de los indicadores institucionales**. Por lo anterior, se recomienda **reforzar las buenas prácticas en el uso del sistema de turnos**, especialmente en las dependencias con mayor número de registros, con el fin de mejorar la calidad de la información y la medición de la gestión institucional.



AlcaldiadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA