



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA

Informe visitas PACO MARZO 2026

Fecha de elaboración

Abril 20 de 2026

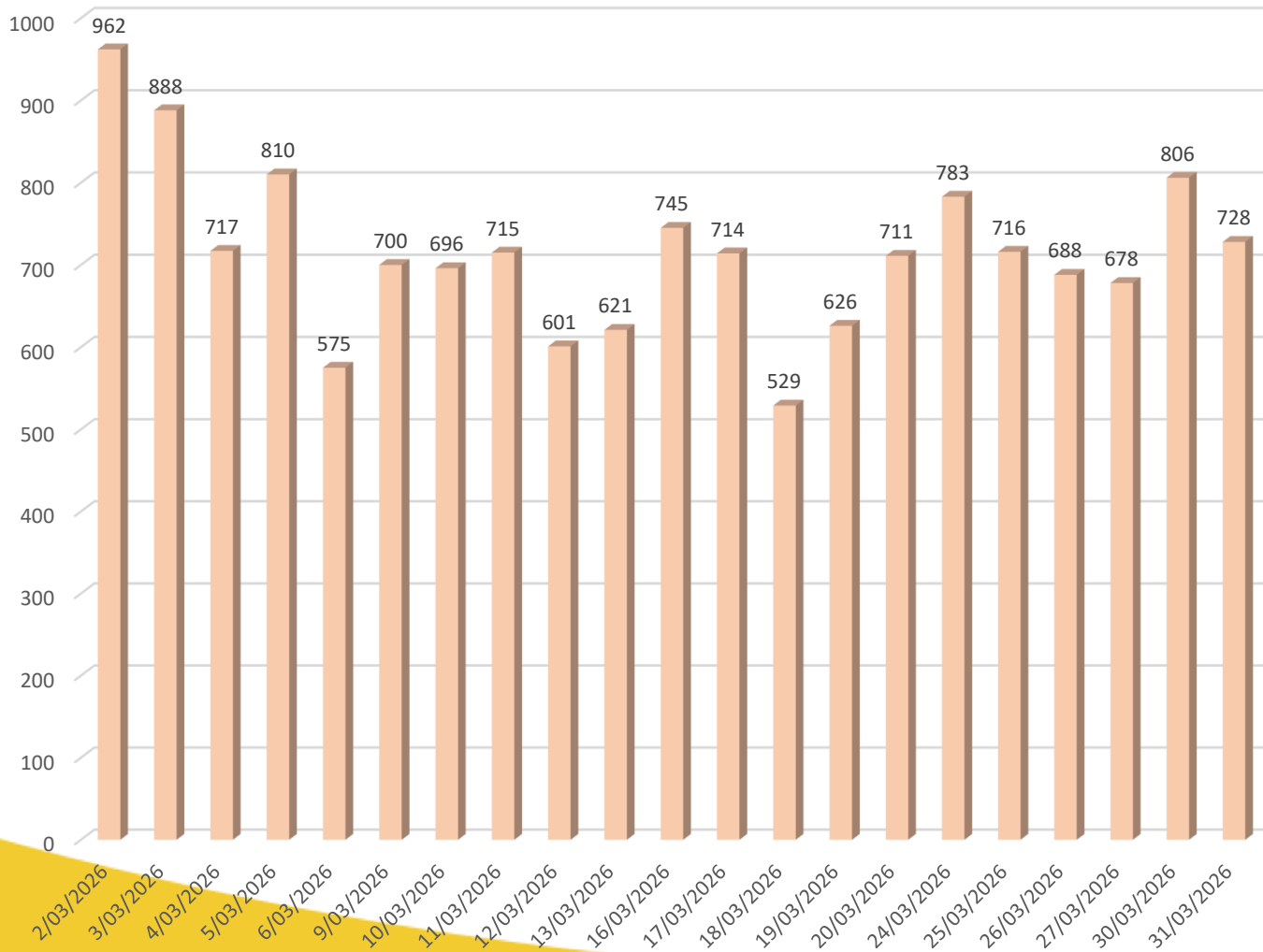
Dirección Centro de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA
DE
CHÍA



Visitas registradas PACO Marzo 2026



Durante el **mes de marzo de 2026**, en el periodo observado del **1 al 31 de marzo**, se registraron **15.009 atenciones** en los diferentes canales y dependencias.

Las visitas diarias oscilaron entre **529 y 962 atenciones**.

El mayor número de visitas se registró el **02 de marzo de 2026**, con **962 atenciones**, seguido de valores altos durante los primeros días del mes.

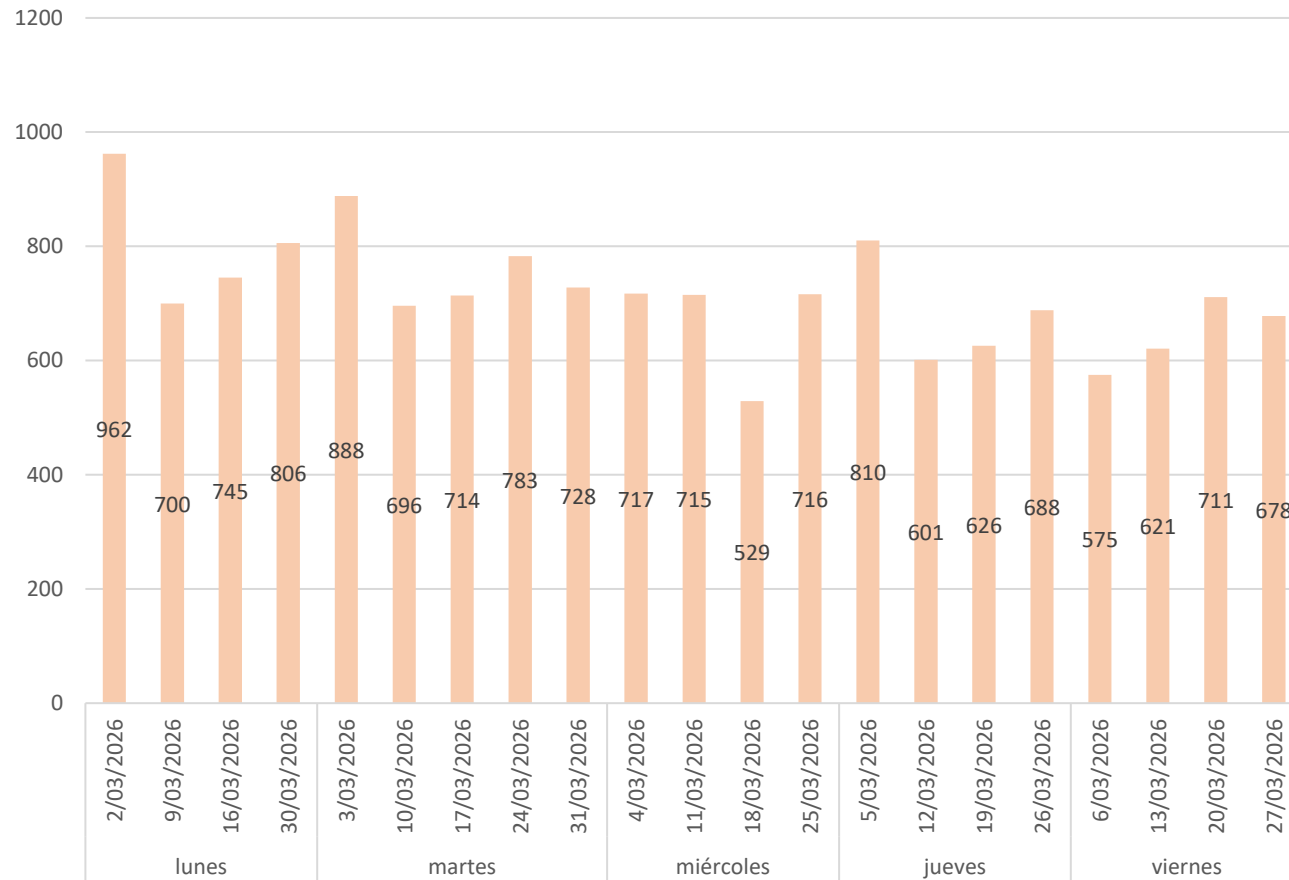
El menor registro se presentó el **18 de marzo de 2026**, con **529 visitas**, evidenciando una disminución temporal del flujo de usuarios.

En la segunda mitad del mes se observa una recuperación progresiva, manteniéndose la mayoría de los registros por encima de las **680 visitas diarias**.

Hacia finales de marzo se presenta una estabilización del servicio, con registros constantes que reflejan continuidad en la atención a la ciudadanía.

En promedio, durante el periodo analizado se registraron **715 atenciones diarias**, lo que evidencia una **alta demanda sostenida del servicio**.

Visitas por día de la semana PACO Marzo 2026



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

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

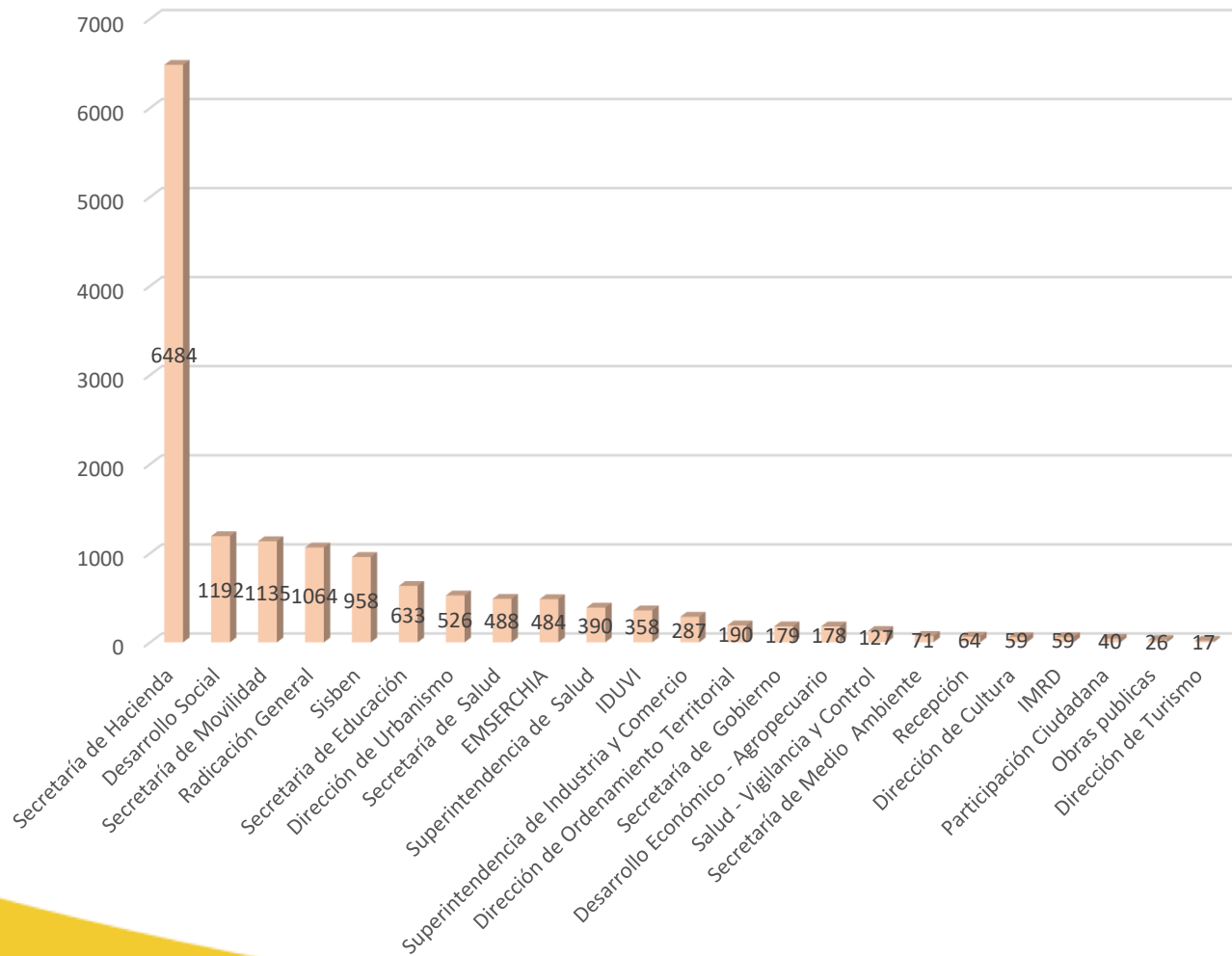
Se evidencia que el día lunes concentra la mayor cantidad de visitas, seguido muy de cerca por jueves y martes.

Por su parte, el miércoles registra el menor número de atenciones, aunque mantiene un volumen importante dentro del comportamiento general del servicio.



Visitas por dependencia PACO

Marzo 2026



Durante el mes de marzo se registró un **total de 15.009 atenciones**. La mayor concentración de atenciones se presentó en la **Secretaría de Hacienda**, con **6.484 atenciones**, lo que representa el **43,2 %** del total. Este comportamiento evidencia que los trámites asociados a asuntos tributarios continúan siendo la principal necesidad de los ciudadanos que acuden al PACO.

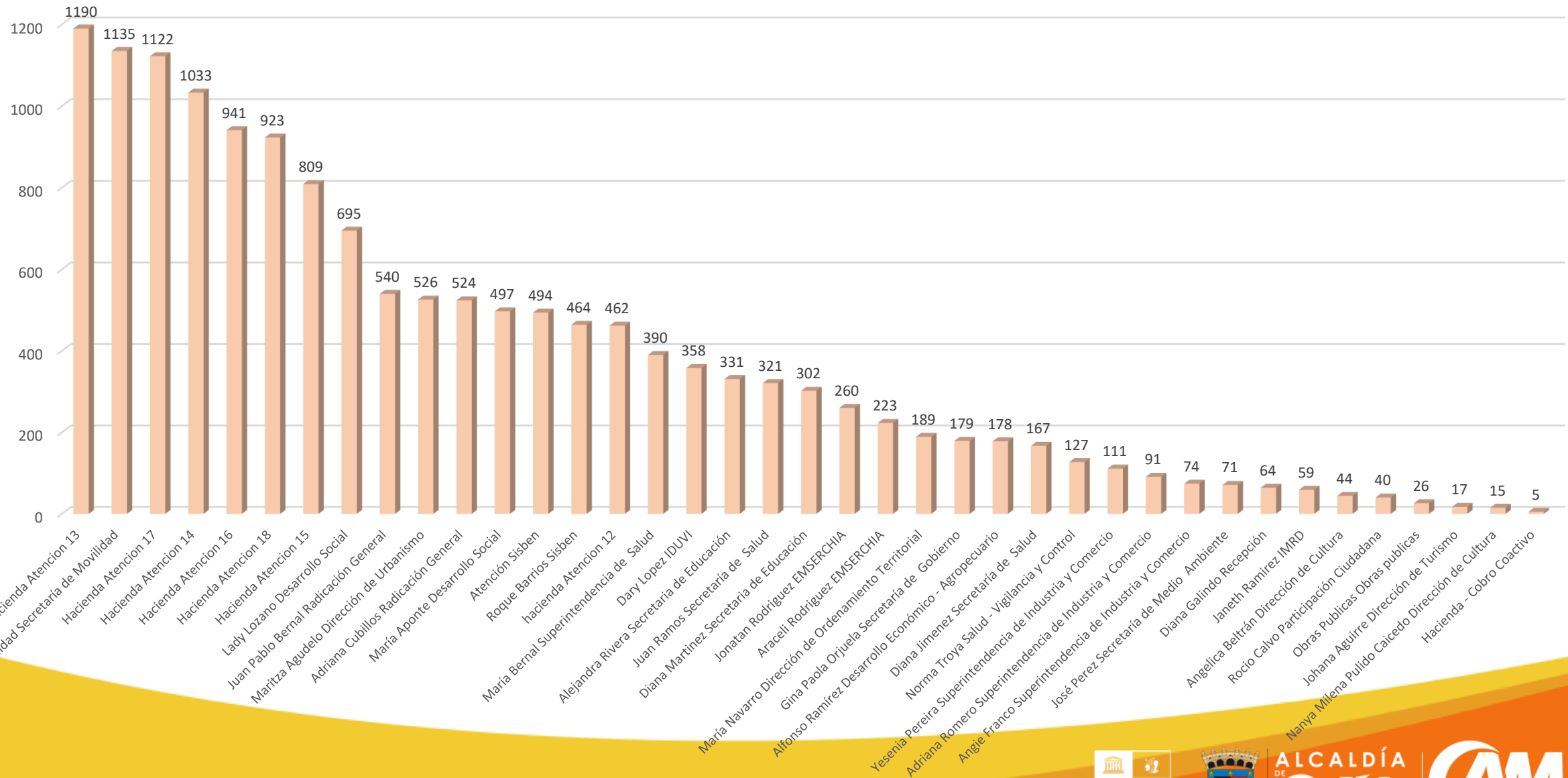
En un segundo nivel de demanda se ubican las dependencias de **Desarrollo Social**, con **1.192 atenciones (7,9 %)**; la **Secretaría de Movilidad**, con **1.135 atenciones (7,6 %)**; y **Radicación General**, con **1.064 atenciones (7,1 %)**. En conjunto, estas dependencias concentran aproximadamente el **22,6 %** del total de las solicitudes, lo que refleja una participación significativa en la atención de trámites sociales, de movilidad y administrativos.

Posteriormente, se destacan **Sisbén**, con **958 atenciones (6,4 %)**; la **Secretaría de Educación**, con **633 atenciones (4,2 %)**; la **Dirección de Urbanismo**, con **526 atenciones (3,5 %)**; y la **Secretaría de Salud**, con **488 atenciones (3,3 %)**, las cuales mantienen una participación relevante dentro de la oferta institucional de servicios al ciudadano.

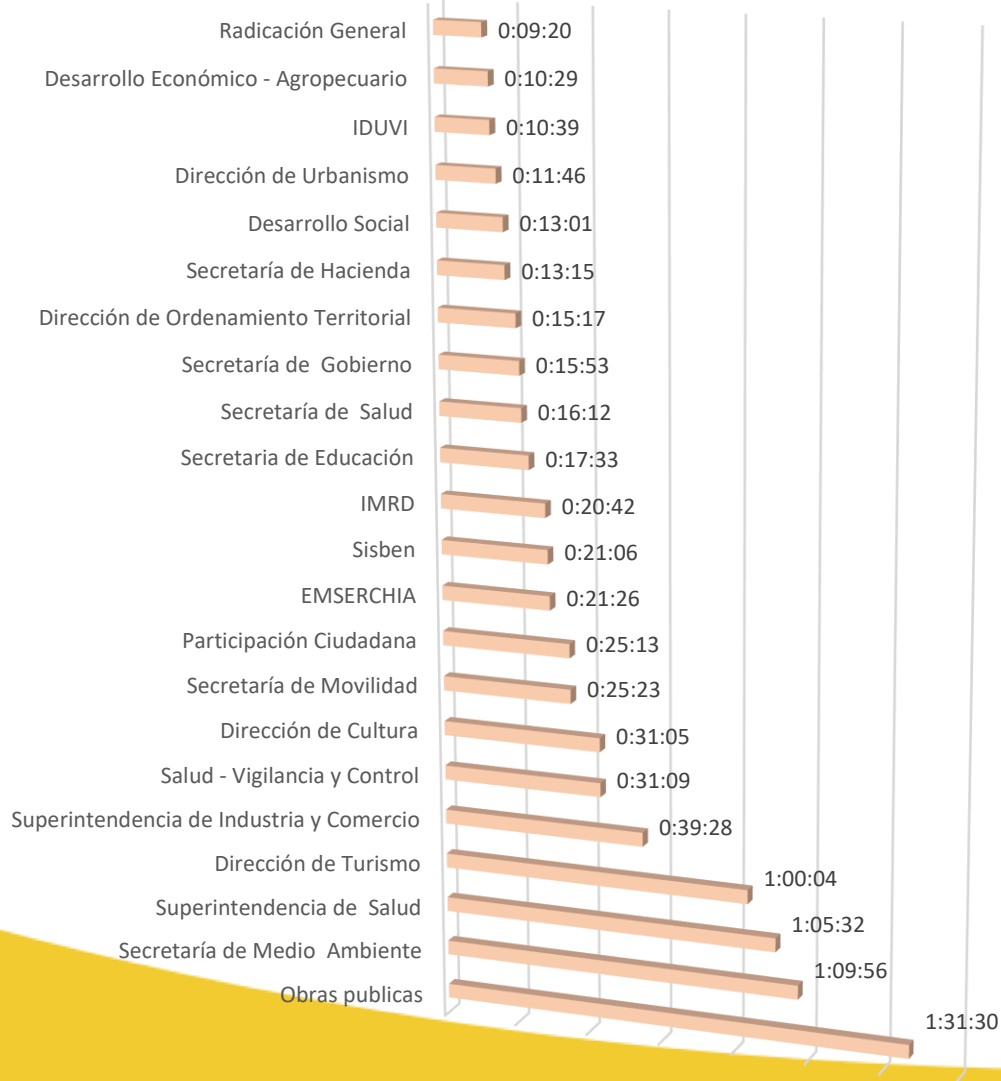
Las demás dependencias registran participaciones individuales inferiores al **3 %**, sobresaliendo **EMSERCHIA** con **484 atenciones (3,2 %)**, la **Superintendencia de Salud** con **390 (2,6 %)**, **IDUVI** con **353 (2,4 %)** y la **Superintendencia de Industria y Comercio** con **287 atenciones (1,9 %)**.

Finalmente, las áreas con menor volumen de atención corresponden a **Obras Públicas (26; 0,2 %)** y **Turismo (17; 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 marzo se registraron **15.009 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: 6484 atenciones – **13:15** minutos

Desarrollo Social: 1192 atenciones – **13:01** minutos

Radicación General: 1064 atenciones – **09:20** minutos

Secretaría de Movilidad: 1135 atenciones – **25:23** minutos

Sisbén: 958 atenciones – **21:06** minutos

Estos resultados evidencian que, a pesar de la alta demanda, dependencias como **Radicación General, Desarrollo Social y la Secretaría de Hacienda** mantienen tiempos promedio de espera **inferiores a 15 minutos**, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta y gestión operativa. En contraste, **Sisbén y la Secretaría de Movilidad** registran tiempos promedio de espera superiores a los **20 minutos**, situación que puede estar asociada tanto a la complejidad de los trámites como a la dinámica propia de la atención en estas dependencias.

En cuanto a las dependencias con menor volumen de atención, se identifican algunos de los tiempos promedio de espera más elevados, destacándose **Obras Públicas**, con **1:31:30**, la **Secretaría de Medio Ambiente**, con **1:09:56**, la **Superintendencia de Salud**, con **1:05:32**, y la **Dirección de Turismo**, con **1:00:04**. Este comportamiento podría estar asociado no solo a la especialización de los trámites y a la baja frecuencia de atención, sino también a factores operativos, tales como el **manejo inadecuado del sistema de digiturno**, la **falta de monitoreo permanente de los turnos**, la **ausencia temporal del puesto de atención** o la **disponibilidad limitada de personal**, lo cual incide directamente en el incremento de los tiempos de espera registrados.



AlcaldiadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA