



Informe visitas PACO – Defensor al Ciudadano MAYO 2026

Fecha de elaboración

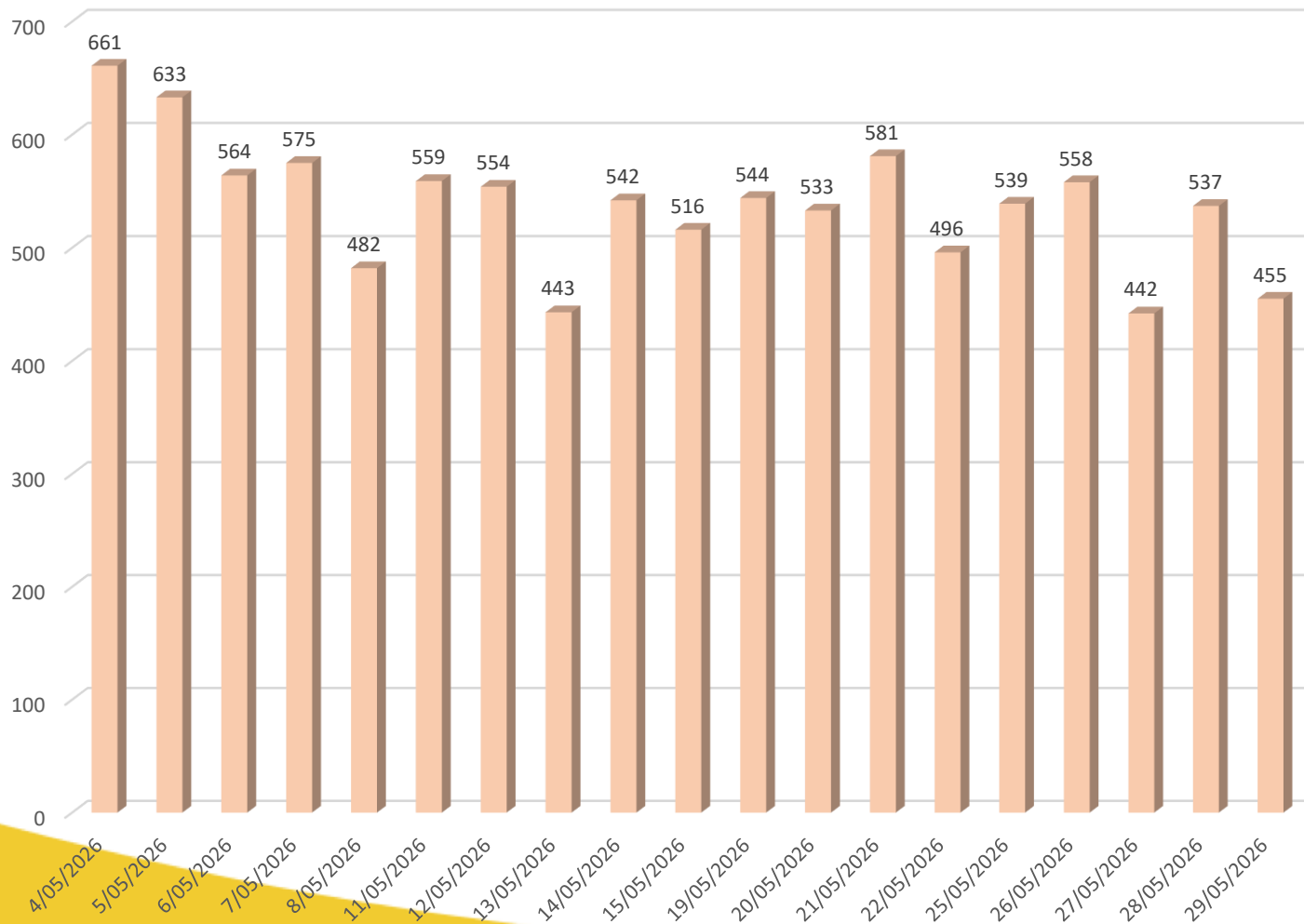
Junio 09 de 2026

Dirección Centro de Atención al Ciudadano



Visitas registradas PACO

Mayo 2026



Durante el mes de **mayo de 2026**, en el periodo observado del **1 al 31 de mayo**, se registraron **10.214 atenciones** en las diferentes dependencias.

Las visitas diarias oscilaron entre **442** y **661** atenciones.

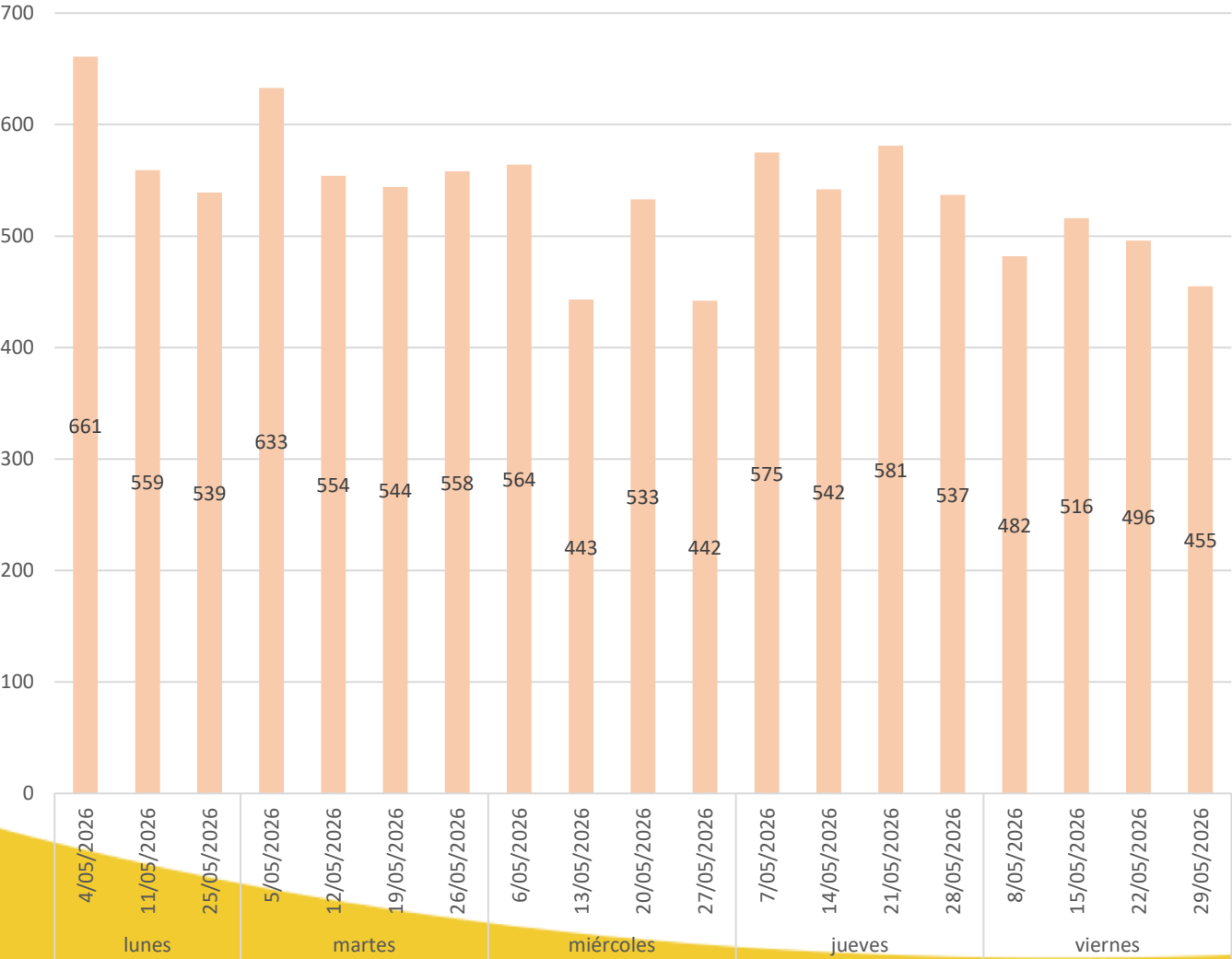
El mayor número de visitas se registró el **4 de mayo de 2026**, con **661 atenciones**, evidenciando una alta demanda de los servicios al inicio del periodo analizado.

El menor registro se presentó el **27 de mayo de 2026**, con **442 visitas**, seguido del **13 de mayo con 443 atenciones**, correspondientes a los niveles más bajos de atención durante el mes.

En promedio, durante el periodo analizado se registraron **538 atenciones diarias**, lo que refleja una demanda constante de los servicios prestados a la ciudadanía durante el mes de mayo de 2026.

Visitas por día de la semana PACO

Mayo 2026



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

- Lunes:** 1.759 atenciones
- Martes:** 2.289 atenciones
- Miércoles:** 1.982 atenciones
- Jueves:** 2.235 atenciones
- Viernes:** 1.949 atenciones

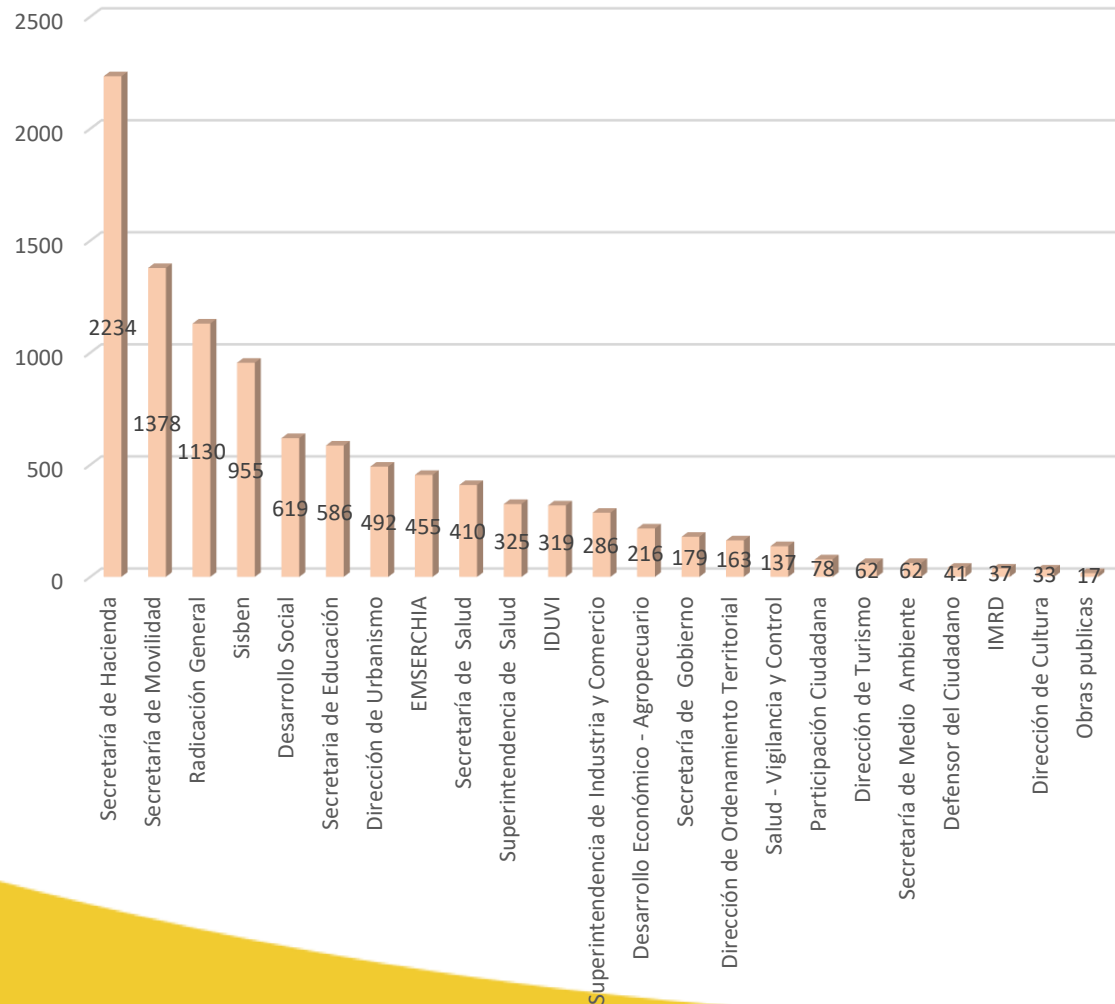
Aunque el **martes** registra el mayor número total de atenciones, este comportamiento se encuentra asociado a que durante mayo de 2026 se presentaron cuatro martes en el periodo analizado, mientras que los lunes tuvieron únicamente tres registros debido al día festivo del 18 de mayo.

Al realizar un análisis proporcional por promedio diario, se evidencia que el **lunes** presentó el mayor flujo promedio de usuarios, con aproximadamente **586 atenciones** por día, seguido del **martes con 572** y del **jueves con cerca de 559** atenciones promedio.

Por su parte, el **miércoles** registró un promedio cercano a **496 atenciones diarias**, reflejando una menor demanda relativa de los servicios respecto a los primeros días hábiles de la semana. El **viernes** presentó el promedio más bajo del periodo, con aproximadamente **487 visitas por jornada**, situación que evidencia una disminución gradual en la afluencia de usuarios hacia el cierre de la semana laboral.

Visitas por dependencia PACO

Abril 2026



La mayor concentración de atenciones se presentó en la **Secretaría de Hacienda**, con **2.234** atenciones, lo que representa el **21,9 %** del total. Este comportamiento evidencia que los trámites asociados a impuestos continúan siendo la principal necesidad de los ciudadanos que acuden al PACO.

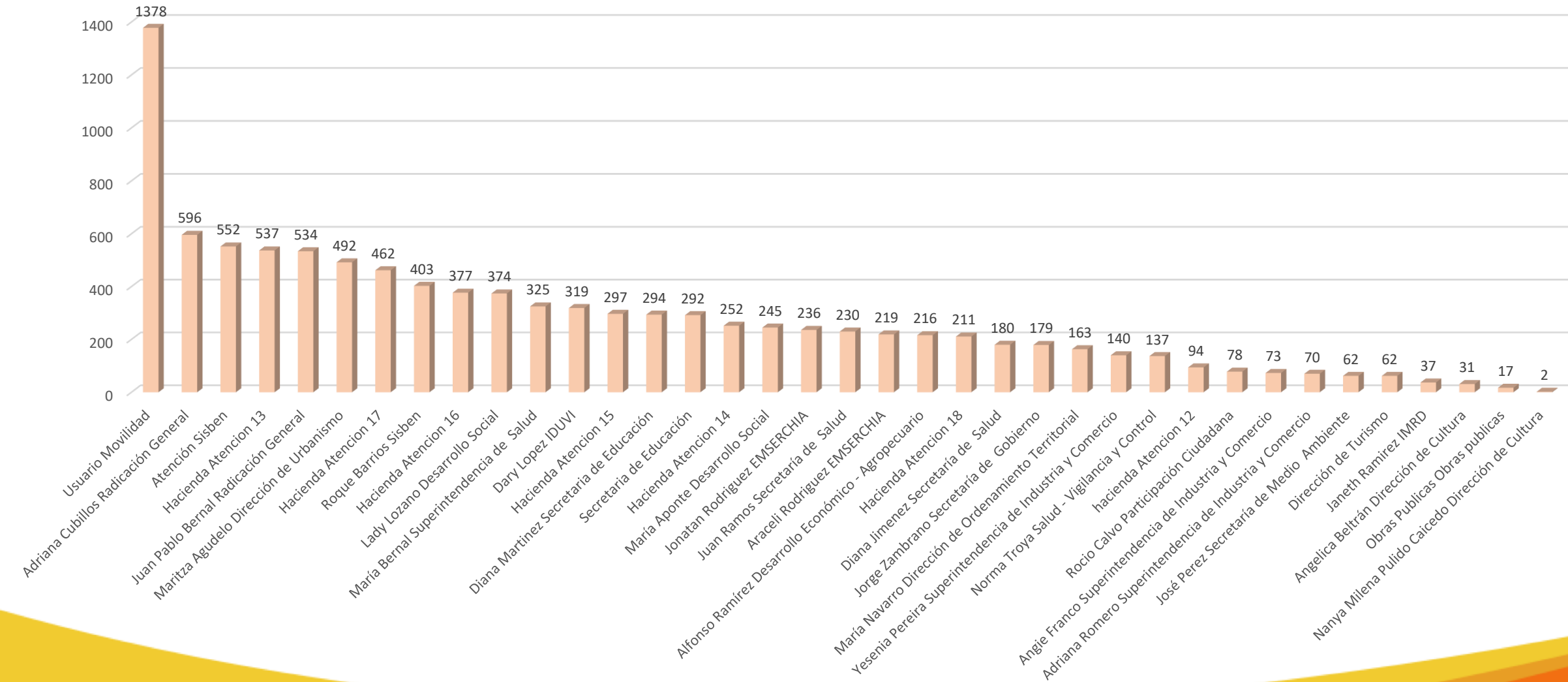
En un segundo nivel de demanda se ubican la **Secretaría de Movilidad**, con **1.378** atenciones (**13,5 %**); **Radicación General**, con **1.130** atenciones (**11,1 %**); **Sisben**, con **955** atenciones (**9,4 %**); y **Desarrollo Social**, con **619** atenciones (**6,1 %**). En conjunto, estas dependencias concentran aproximadamente el **40,1 %** 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 **586** atenciones (**5,8 %**); **Dirección de Urbanismo**, con **492** atenciones (**4,8 %**); **EMSERCHIA**, con **455** atenciones (**4,5 %**); la **Secretaría de Salud**, con **410** atenciones (**4,0 %**); e **IDUVI**, con **319** atenciones (**3,1 %**), las cuales mantienen una participación relevante dentro de la demanda de servicios del ciudadano. Las demás dependencias registran participaciones individuales inferiores al 3 %, sobresaliendo la **Superintendencia de Salud** con **325** atenciones (**3,2 %**), la **Superintendencia de Industria y Comercio** con **286** (**2,8 %**), **Desarrollo Económico - Agropecuario** con **216** (**2,1 %**), la **Secretaría de Gobierno** con **179** (**1,8 %**) y la **Dirección de Ordenamiento Territorial** con **163** atenciones (**1,6 %**).

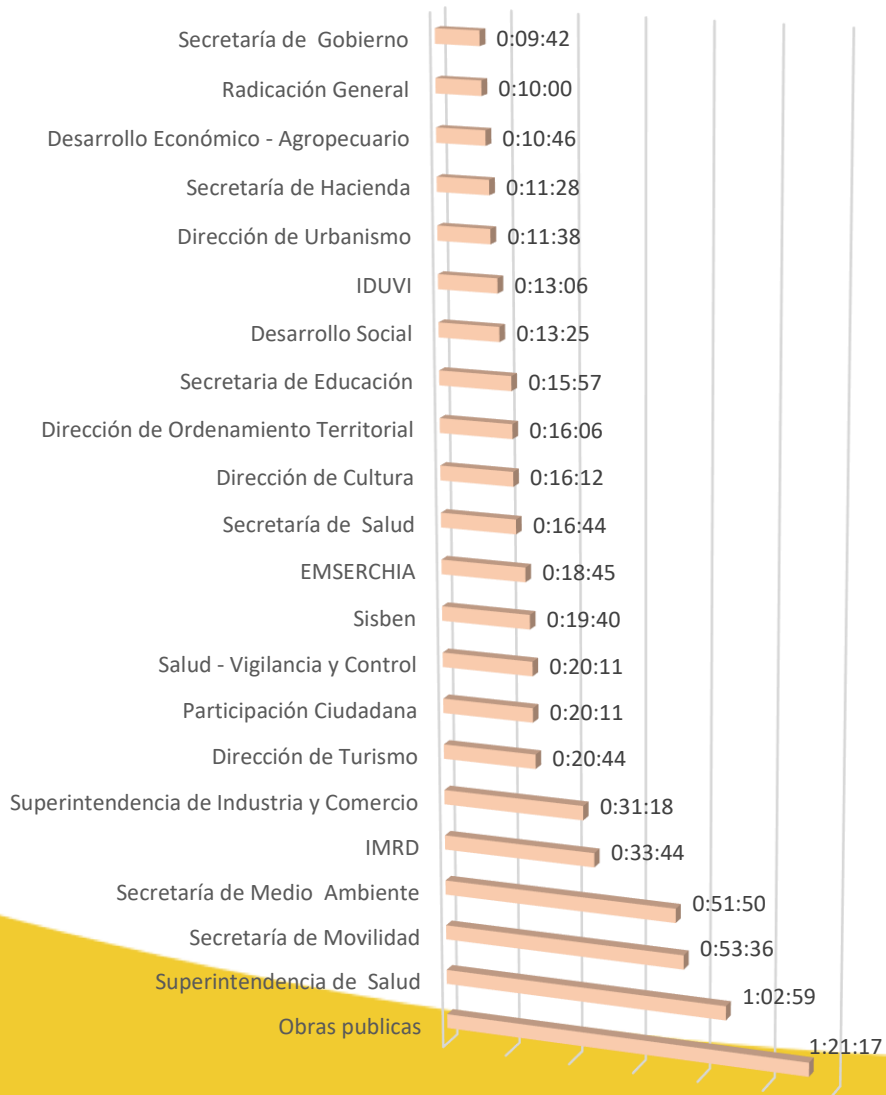
Finalmente, las áreas con menor volumen de atención corresponden a **Participación Ciudadana** (**78; 0,8 %**), **Dirección de Turismo** (**62; 0,6 %**), **Secretaría de Medio Ambiente** (**62; 0,6 %**), **Defensor del Ciudadano** (**41; 0,4 %**), **IMRD** (**37; 0,4 %**), **Dirección de Cultura** (**33; 0,3 %**) y **Obras Públicas** (**17; 0,2 %**), 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 rol de apoyo orientado a fortalecer la garantía de derechos y la calidad en la atención. En este sentido, se brindó acompañamiento y gestión a **41 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.

Atención por cada colaborador (Servidor o contratista) PACO



Tiempo promedio de espera PACO



Durante el mes de **mayo de 2026** se registró un tiempo promedio general de atención de **21:41 minutos**, lo que evidencia un incremento frente al mes anterior, a pesar de que el volumen total de atenciones disminuyó durante el periodo analizado.

Al analizar el comportamiento por dependencia, se evidencia que varias de las áreas con mayor volumen de atención mantienen tiempos dentro de rangos operativos adecuados, especialmente aquellas relacionadas con radicación y trámites administrativos.

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

Secretaría de Gobierno: 09:42 minutos

Radicación General: 10:00 minutos

Desarrollo Económico – Agropecuario: 10:46 minutos

Secretaría de Hacienda: 11:28 minutos

Dirección de Urbanismo: 11:38 minutos

Estos resultados permiten evidenciar una gestión operativa eficiente en áreas de alta demanda, donde los tiempos de atención se mantienen cercanos o inferiores a los 12 minutos, particularmente en procesos de radicación, impuestos y trámites administrativos generales.

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

Obras Públicas: 1:21:17

Superintendencia de Salud: 1:02:59

Secretaría de Movilidad: 0:53:36

Secretaría de Medio Ambiente: 0:51:50

IMRD: 0:33:44

En el caso de la **Superintendencia de Salud**, los tiempos elevados se asocian a la naturaleza altamente especializada de los procesos atendidos, los cuales requieren validaciones técnicas, análisis detallado de casos particulares y mayor profundidad en la gestión de cada solicitud. Por su parte, la **Secretaría de Movilidad**, que registra un volumen importante de usuarios debido a trámites como **licencias de conducción y registro RUNT**, también presenta tiempos de atención elevados, asociados a la alta demanda y a los procesos de verificación y validación requeridos en este tipo de servicios. Finalmente, el comportamiento observado en **Obras Públicas** presenta una condición diferente, ya que, a pesar de contar con un volumen reducido de usuarios, los tiempos de atención son significativamente altos, lo que sugiere posibles oportunidades de mejora en la eficiencia operativa y en la optimización del flujo de atención..

En términos generales, el comportamiento del tiempo de atención durante mayo se mantiene dentro de parámetros operativos aceptables, con una diferencia marcada entre trámites de alta rotación, procesos especializados y aquellos que presentan oportunidades de optimización en su gestión.



AlcaldiadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545

