



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA

Informe trimestral de PQRSDF I trimestre 2026

Fecha de elaboración

Mayo 26 de 2026

Dirección Centro de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA
DE
CHÍA



CANALES DE ATENCIÓN

RADICACIÓN VIRTUAL

Botón PQRSDF:

<https://pacoquia.gov.co/realice-sus-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>

Código QR:



Correo Electrónico:
contactenos@chia.gov.co

Sistema de Atención al Ciudadano – SAC Secretaría de Educación de Chía:

https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=23

RADICACIÓN FÍSICA

Punto de Atención al Ciudadano y Orientación
PACO:

Carrera 9 # 11 - 24

Buzón de Sugerencias:
Ubicado en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

RADICACIÓN TELEFÓNICA

Línea de Atención General:
PBX (601) 8844444 Ext. 0

¿Por qué la DCAC realiza estos informes?

- Para dar cumplimiento al **artículo 76 de la ley 1474 de 2011**

ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- Para cumplir con algunas de las funciones designadas mediante el **Artículo 34 del Decreto municipal N° 40 de 2019:**

Funciones Dirección Centro de Atención al Ciudadano (...)

- *Orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de atención de PQRS, monitorear la gestión de las entidades u organismos municipales en esta materia en lo relacionado con la labor del Defensor del Ciudadano, presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.*
- *Tramitar y hacer seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite formuladas por los ciudadanos ante la Alcaldía Municipal de Chía.*

Tips seguimiento CORRYCOM

En observancia de: **Circular Interna No. 1 de 2019** “Lineamientos para la entrega de comunicaciones oficiales”; **Circular No 1 de 2021** “Lineamientos para tener en cuenta – comunicaciones oficiales – por la cual se complementa la circular interna No 1 de 2019 la DCAC”; **Circular informativa No 2 de 2021** “Direccionamiento de comunicaciones oficiales”; y **Circular No. 01 de 2022** “Aclaración y adición de información, por la cual se complementan el cumplimiento de los lineamientos expuestos en las circulares 01 y 02 de 2021 de la DCAC” las cuales deben ser tenidas en cuenta por las diferentes dependencias como apoyo en la respuesta de su correspondencia, y en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1712 de 2014, y demás normas legales correspondientes; se dan las siguientes recomendaciones para el trámite de sus radicados:

Radicación de respuestas: Enviarlas al correo contactenos@chia.gov.co o entregarlas impresas al “patinador” (adjuntando el oficio remitido - firmado, y con sus anexos correspondientes) al momento de su recorrido por las Dependencias, para generar número de radicado de salida a las respuestas del trámite o gestión.

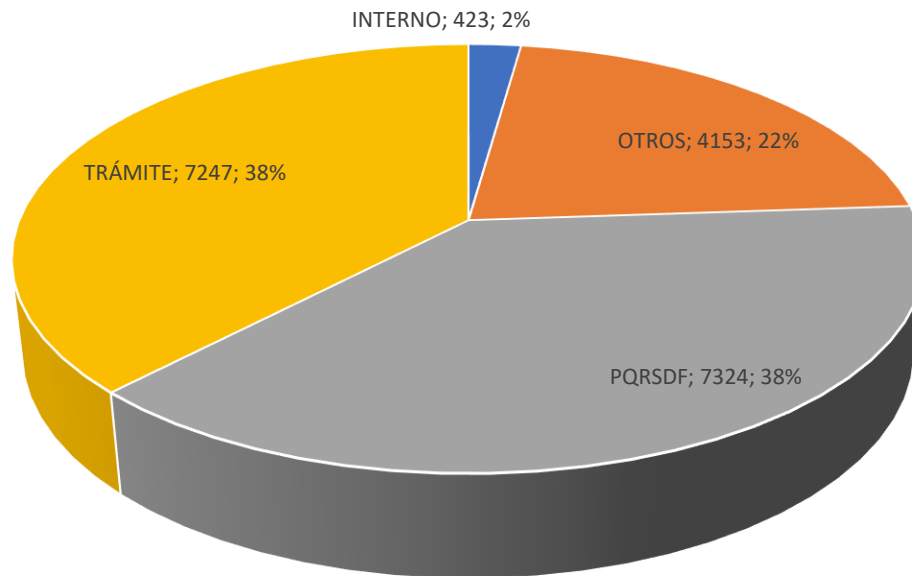
-**Barra de avance de CORRYCOM:** La marcación al 100% se efectúa al terminar totalmente el trámite y/o requerimiento, con el envío de la respuesta al interesado (ver circular 01 de 2021 DCAC). Así mismo, cuando la solicitud no es competencia de la dependencia y se deba trasladar oportunamente a la Dependencia competente para efectuar el trámite.

-**Anotaciones:** Al cumplir con la respuesta a la solicitud o trámite, se debe escribir en **CORRYCOM nota final de forma clara, detallando la respuesta o resultado, medio por el cual se hace la entrega de la respuesta al peticionario y la fecha de la contestación.**

-**Cerrar solicitud:** Dar cierre al radicado en **CORRYCOM**, al terminar el requerimiento o trámite en su totalidad, y después del envío de la respuesta o resultado al solicitante. También aplica para las comunicaciones informativas y/o que no requieren respuesta.

-**Prueba de entrega:** Si se da respuesta de forma presencial, electrónica o por otro medio, se debe subir la prueba de entrega (pantallazo y/o otro soporte) en **formato pdf** a **CORRYCOM** como adjunto y nombrarlo RTA+NÚMERO DE RADICADO

Total solicitudes recibidas I trimestre 2026



Durante el transcurso del **I Trimestre** del año 2026, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de 19.147 solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **38 %** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), el **38 %** correspondió a **trámites**, el **22 %** estuvo relacionado con **otros** asuntos y el **2 %** se vinculó a solicitudes de naturaleza **interna**. Lo anterior evidencia una alta participación ciudadana y una constante interacción de la comunidad con la administración municipal, especialmente en lo relacionado con la atención de PQRSDF y la gestión de trámites.

Convenciones:

INTERNO: Son las solicitudes que se hacen desde la misma entidad (De funcionarios o ex funcionarios).

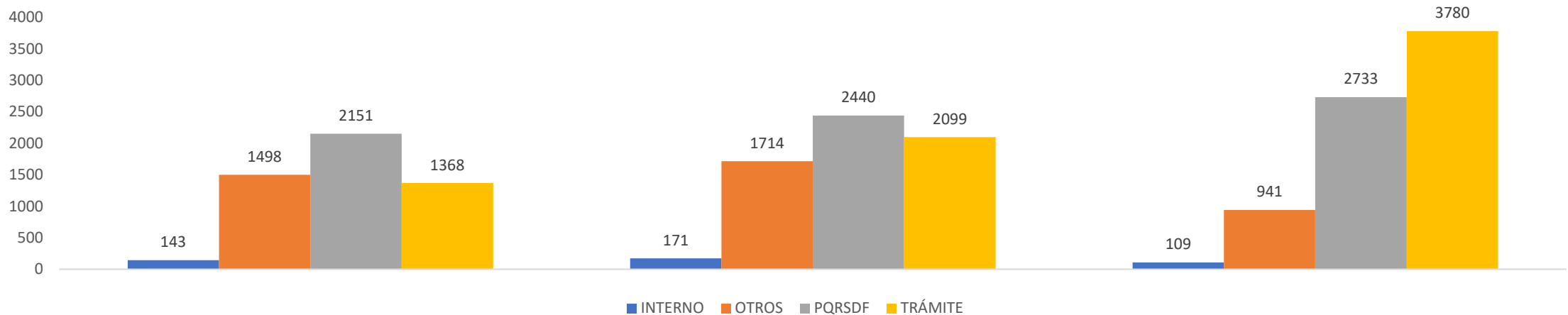
OTROS: Otros tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, procesos policivos, etc.).

PQRSDF: Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades.

TRÁMITE: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites .

*Nota: En "otros" también se clasificaron las PQRSDF que ingresaron por CORRYCOM a la Secretaría de Educación por ser gestionados por el sistema SAC.

Comportamiento total de solicitudes



La gráfica evidencia el comportamiento mensual de las solicitudes recibidas por la Alcaldía Municipal de Chía durante el primer trimestre de 2026, clasificadas en solicitudes internas, otros, PQRSDF y trámites.

Durante los tres meses analizados, se observa que las **PQRSDF** fueron la categoría con mayor número de radicaciones por parte de la ciudadanía, manteniéndose como el principal canal de interacción entre la comunidad y la administración municipal. De igual manera, los **trámites** ocuparon el segundo lugar en volumen de solicitudes y presentaron un crecimiento progresivo a lo largo del trimestre, especialmente en el mes de marzo, donde alcanzaron su cifra más alta. Por su parte, las categorías correspondientes a otros asuntos y solicitudes internas registraron una participación menor frente al total de requerimientos recibidos.

De manera general, la gráfica permite identificar una tendencia creciente en el número total de solicitudes atendidas durante el trimestre, pasando de **5.160** en **enero** a **7.563** en **marzo**. Asimismo, se evidencia que las categorías de **PQRSDF** y **trámites** concentraron la mayor demanda ciudadana, especialmente en **marzo**, mes en el que se registró el punto más alto de interacción entre la ciudadanía y la administración municipal.

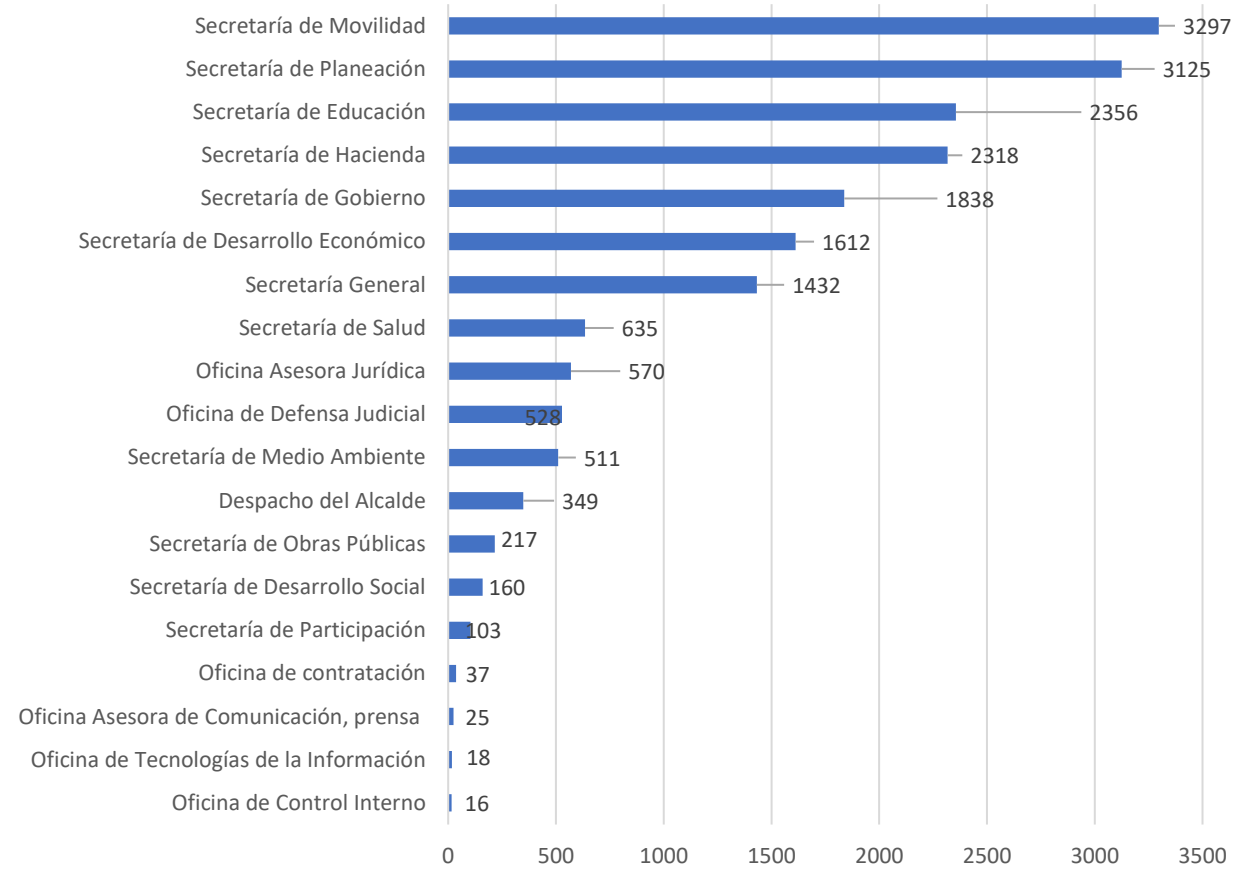
Total solicitudes por dependencia

La gráfica presenta la distribución de las solicitudes radicadas durante el primer trimestre de 2026 a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Chía. De acuerdo con la información presentada, la **Secretaría de Movilidad** fue la dependencia con el mayor número de solicitudes recibidas, alcanzando un total de **3.297 radicados**.

En segundo lugar, se ubicó la **Secretaría de Planeación** con **3.125** solicitudes, seguida por la **Secretaría de Educación** con **2.356**, la **Secretaría de Hacienda** con **2.318** y la **Secretaría de Gobierno** con **1.838** requerimientos. Estas dependencias concentraron la mayor parte de la interacción ciudadana durante el periodo analizado.

Asimismo, dependencias como la **Secretaría de Desarrollo Económico** y la **Secretaría General** también presentaron una participación importante en la atención de solicitudes, mientras que otras áreas registraron un menor volumen de radicaciones, como la Oficina de Contratación, la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Control Interno.

En términos generales, la distribución evidencia que las solicitudes ciudadanas se concentraron principalmente en dependencias relacionadas con movilidad, planeación, educación y hacienda, lo cual refleja la demanda de trámites y servicios asociados a estos sectores.

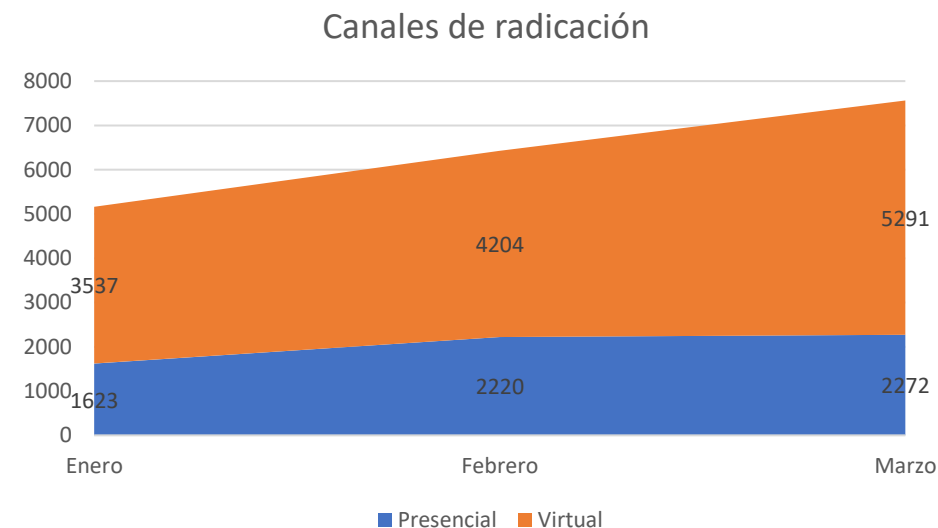


Total solicitudes por canal

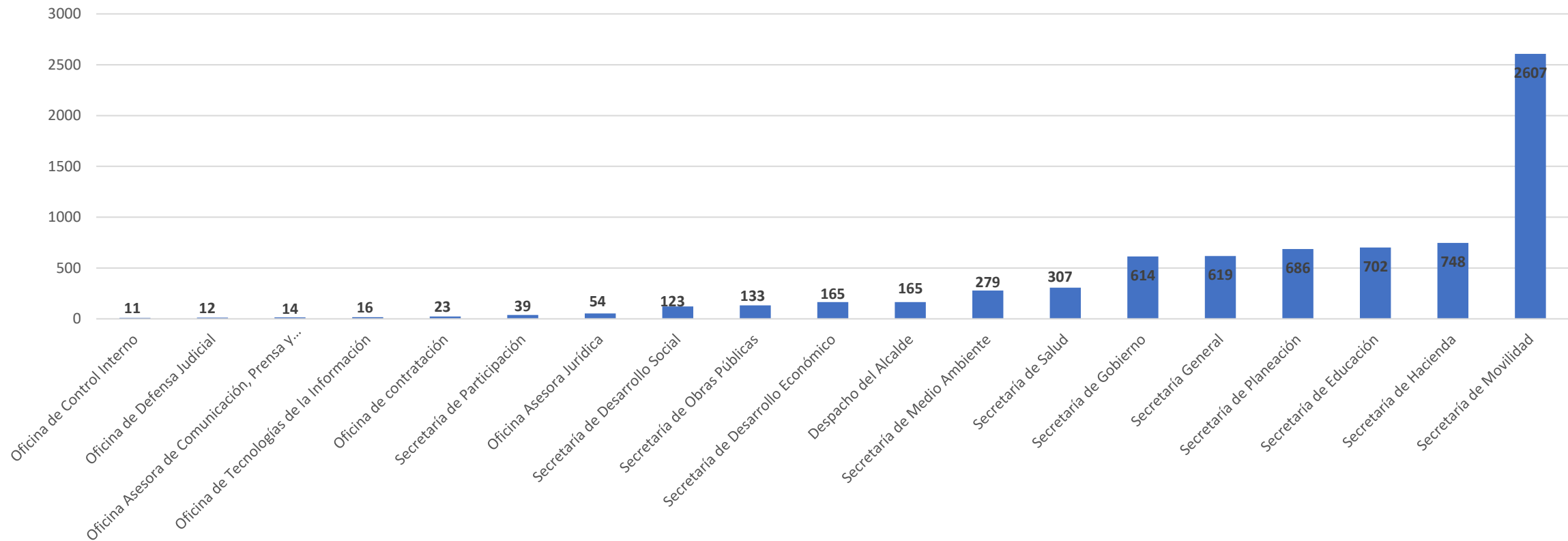
Canal de ingreso	Enero	Febrero	Marzo	Total
Presencial	1623	2220	2272	6115
Virtual	3537	4204	5291	13032
Total	5160	6424	7563	19147

El **31,9%** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias.

Por otro lado, el **68,1%** de las solicitudes se recibieron mediante canales **virtuales**. Estos incluyen el correo electrónico **contactenos@chia.gov.co**, el canal **telefónico** y el **botón PQRSD** ubicado en la página web de la Alcaldía del Municipio de Chía **www.pacochia.gov.co**, así como en el **Sistema de Atención al Ciudadano -SAC** de la Secretaría de Educación y correo electrónico.



Comportamiento PQRSDF por dependencia



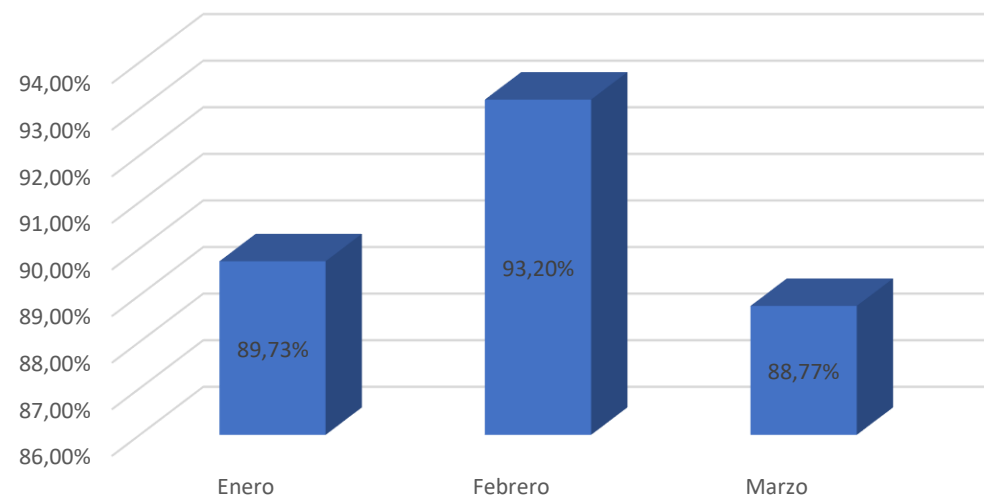
La gráfica muestra en términos generales, se evidencia que la mayor concentración de PQRSDF estuvo asociada principalmente a dependencias relacionadas con trámites y servicios de alta demanda ciudadana. La **Secretaría de Movilidad** ocupó el primer lugar, reflejando el alto volumen de requerimientos relacionados con trámites de tránsito y movilidad. En segundo lugar, se ubicó la **Secretaría de Hacienda**, principalmente por solicitudes asociadas a temas tributarios e impuestos, seguida por las **Secretarías de Educación y Planeación**, las cuales también registraron una importante participación dentro de las solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

Nivel de atención de las PQRSDf

Durante el primer trimestre, el nivel de atención promedio de las PQRSDf fue del **90,56 %**, indicador calculado con base en la relación entre los radicados con respuesta y los radicados ingresados.

Este resultado evidencia que la Administración Municipal de Chía se mantuvo por encima del **90 %** de atención efectiva a las solicitudes ciudadanas, lo que denota el trabajo articulado que vienen desarrollando las diferentes dependencias y la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en el seguimiento, control y atención de las respuestas brindadas a la comunidad.

Nivel de atención I trimestre 2026
Promedio 90,56%



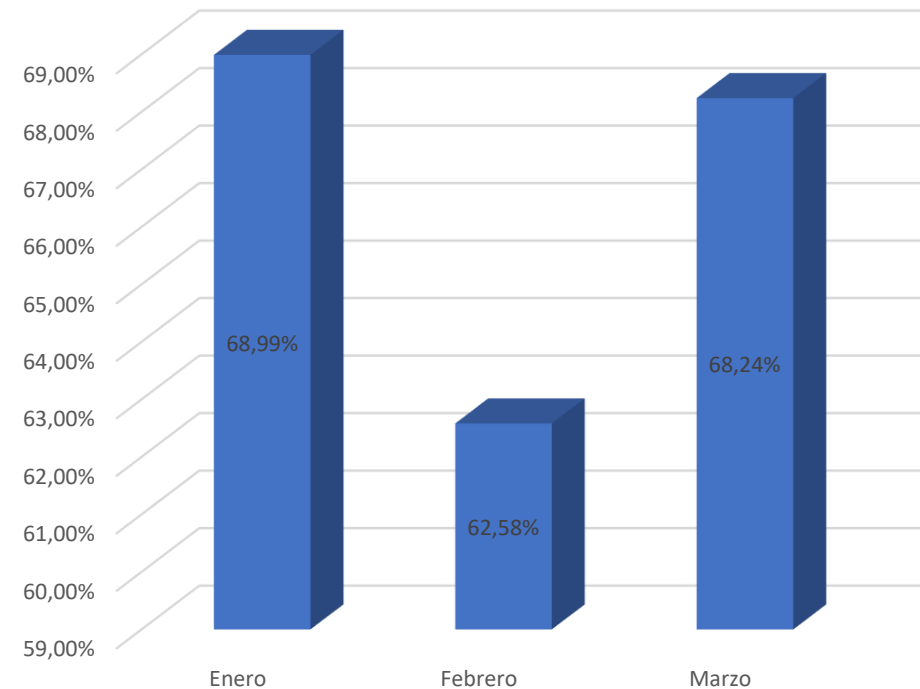
Nivel de oportunidad de las PQRSDF

Durante el primer trimestre, el nivel de oportunidad alcanzó un promedio del 66,60 %, indicador calculado con base en la relación entre los radicados respondidos dentro de los términos establecidos y el total de radicados ingresados.

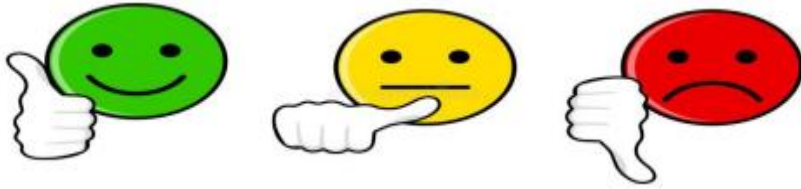
Si bien este resultado evidencia avances en la gestión y seguimiento de las solicitudes ciudadanas, también permite identificar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias de la Administración Municipal de Chía.

En este sentido, se continuará fortaleciendo el acompañamiento y control por parte de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano, con el fin de optimizar el cumplimiento de los términos legales y mejorar los niveles de oportunidad en la atención a la comunidad.

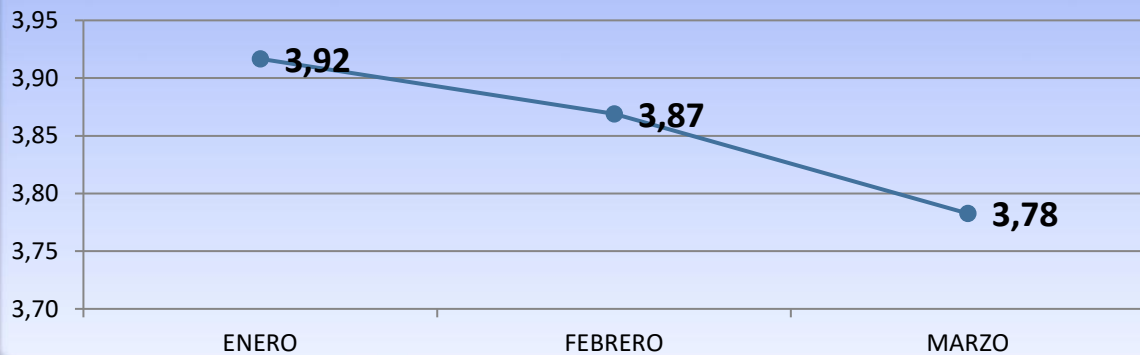
Nivel de oportunidad I trimestre 2026
Promedio 66,60%



NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF



TOTAL CALIFICACION PROMEDIO



Para el **primer trimestre** de 2026 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,86** puntos, (En una escala de 1 a 5), promediando el canal presencial y en canal virtual.

Para el canal presencial la calificación promedio del trimestre fue de **4,59** puntos, lo cual significó un incremento del 6% respecto al anterior trimestre. El incremento en la calificación evidencia que la percepción de la experiencia ciudadana mejoró en el CAM.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **3,12** puntos, es decir mejoró 7% respecto al anterior trimestre.

Las encuestas de satisfacción del canal virtual se enviaron a los ciudadanos que radicaron PQRSDF a través del botón PQRS o a través de contactenos@chia.gov.co.

Las encuestas de satisfacción del canal presencial se realizaron a través de encuestadores de la D.C.A.C. en día y hora aleatorio en las dependencias en las cuales se presta atención presencial y adicionalmente se tienen en cuenta las encuestas diligenciadas por los ciudadanos a través de los códigos QR dispuestos en algunos puntos de atención.



AlcaldiadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545



ALCALDÍA
DE
CHÍA

CAM
CENTRO ADMINISTRATIVO
MUNICIPAL - CHÍA