



Informe trimestral de PQRSDF II trimestre 2026

Fecha de elaboración

Agosto 20 de 2026

Dirección Centro de Atención al Ciudadano



CANALES DE ATENCIÓN

RADICACIÓN VIRTUAL

Botón PQRSDF:

<https://pacochia.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.

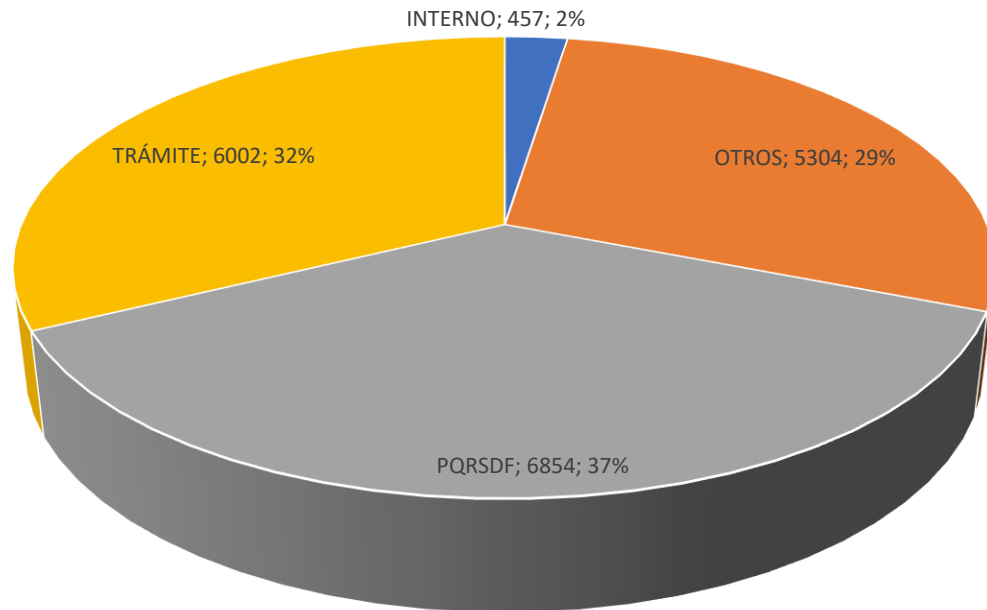
-**Barra de avance de CORRYCOM:** La marcación al 100% se efectúa al terminar totalmente el trámite y/o requerimiento, con el envío de la respuesta al interesado (ver circular 01 de 2021 DCAC). Así mismo, cuando la solicitud no es competencia de la dependencia y se deba trasladar oportunamente a la Dependencia 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 II trimestre 2026



Durante el transcurso del **II Trimestre** del año 2026, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **18.617** solicitudes por parte de los ciudadanos.

Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **37 %** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDf** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), el **32 %** correspondió a **trámites**, el **29 %** 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).

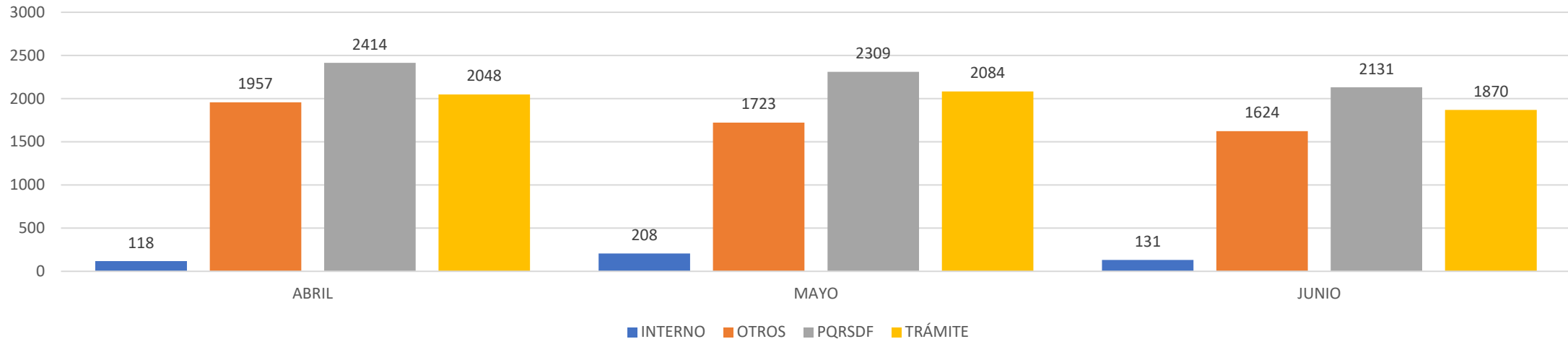
OTROS: Otro tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, procesos policivos, recursos, solicitud restablecimiento de derechos, entre otros.).

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



Al analizar el comportamiento mensual, se observa una disminución progresiva en el número total de solicitudes recibidas. En **abril** se registraron **6.537 solicitudes**, en **mayo 6.324** y en **junio 5.756**, lo que representa una reducción del **11,95 %** entre abril y junio.

Las **PQRSDF** constituyeron la categoría con mayor participación durante el trimestre, manteniéndose relativamente estable entre los meses: **36,93 % en abril, 36,51 % en mayo y 37,02 % en junio**. Por su parte, los **trámites** representaron el **31,33 % en abril, 32,95 % en mayo y 32,49 % en junio**, evidenciando una participación similar durante el periodo.

La categoría de **otros requerimientos** presentó una participación del **29,94 % en abril**, disminuyó al **27,25 % en mayo** y cerró junio con **28,21 %**. Finalmente, las **solicitudes internas** representaron el **1,81 % en abril, 3,29 % en mayo y 2,28 % en junio**, manteniendo una participación minoritaria dentro del total.

En términos generales, el comportamiento del trimestre evidencia que las **PQRSDF y los trámites concentraron el 69,06 % de las solicitudes recibidas**, constituyéndose en los principales tipos de requerimientos gestionados durante el segundo trimestre de 2026.

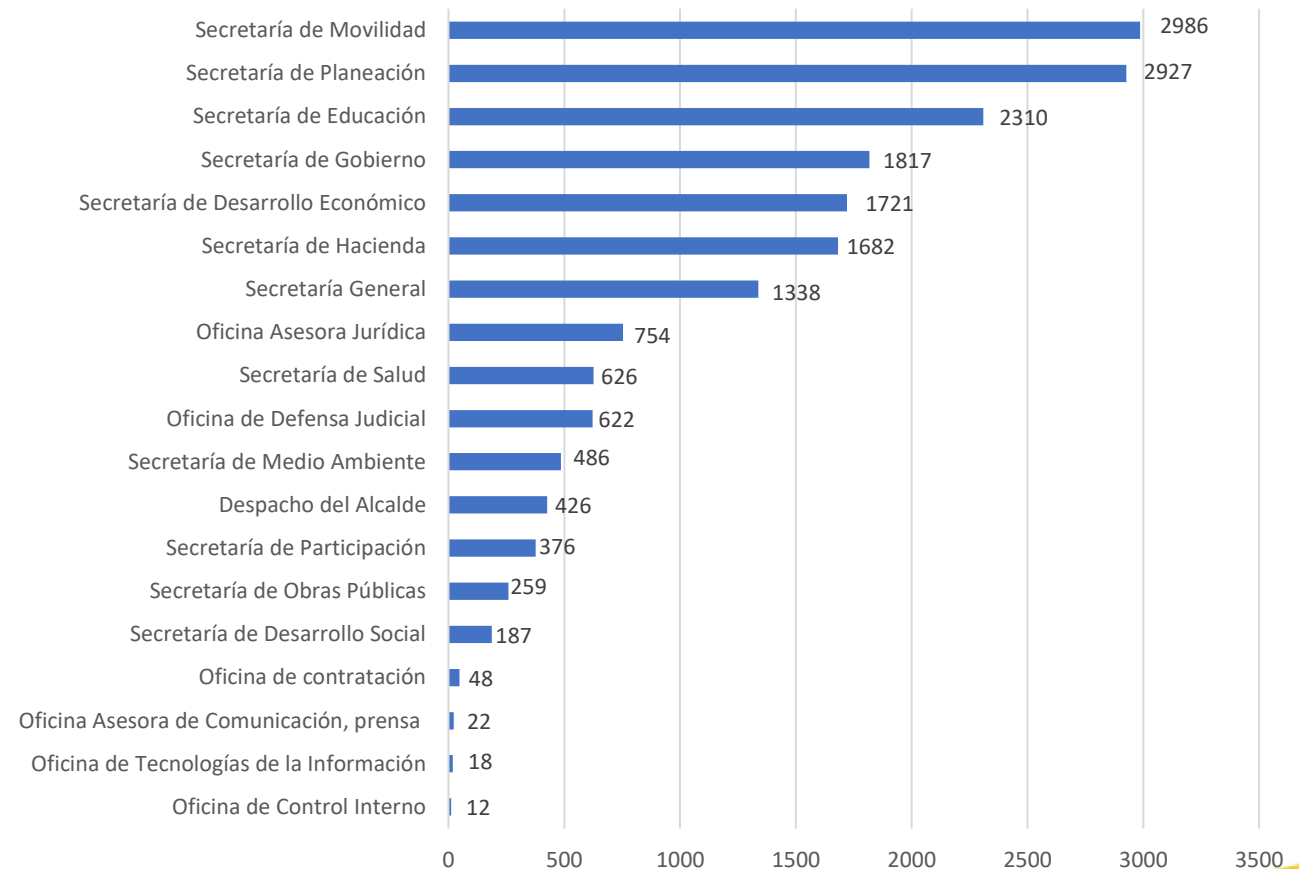
Total solicitudes por dependencia

La gráfica presenta la distribución de las solicitudes radicadas durante el **segundo 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, con un total de **2.986 radicados** durante el periodo.

En segundo lugar, se ubicó la **Secretaría de Planeación**, con **2.927 solicitudes**, seguida por la **Secretaría de Educación**, con **2.310**; la **Secretaría de Desarrollo Económico**, con **1.721**; y la **Secretaría de Hacienda**, con **1.682** requerimientos. Estas cinco Secretarías concentraron **11.626 solicitudes**, equivalentes aproximadamente al **62,4 % del total de radicaciones** del trimestre, constituyéndose en las áreas con mayor demanda de atención ciudadana.

Asimismo, la **Secretaría de Gobierno**, con **1.817 solicitudes**, y la **Secretaría General**, con **1.338**, presentaron un volumen significativo de radicaciones. Por otra parte, dependencias como la **Oficina Asesora Jurídica (754)**, la **Secretaría de Salud (626)** y la **Oficina de Defensa Judicial (622)** registraron niveles intermedios de solicitudes.

En contraste, se observó un menor volumen de radicaciones en dependencias como la **Oficina de Contratación (48)**, la **Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (22)**, la **Oficina de Tecnologías de la Información (18)** y la **Oficina de Control Interno (12)**.



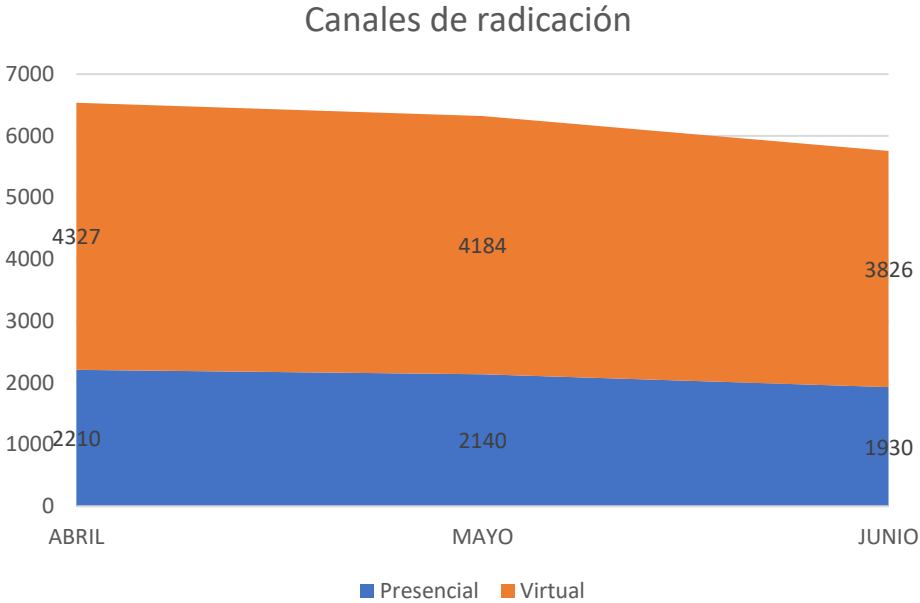
Total solicitudes por canal

Canal de ingreso	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Presencial	2210	2140	1930	6280
Virtual	4327	4184	3826	12337
Total	6537	6324	5756	18617

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el **33,73 %** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, para un total de **6.280 solicitudes**. Estos canales comprenden los **Puntos de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO1 y PACO2)**.

Por otro lado, el **66,27 %** de las solicitudes, equivalentes a **12.337 requerimientos**, fueron recibidas mediante **canales virtuales**. Entre estos se encuentran el correo electrónico contactenos@chia.gov.co, el **canal telefónico**, el **botón PQRSDF** disponible en la página web de la Alcaldía Municipal de Chía, así como el **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)** de la Secretaría de Educación y los correos electrónicos institucionales.

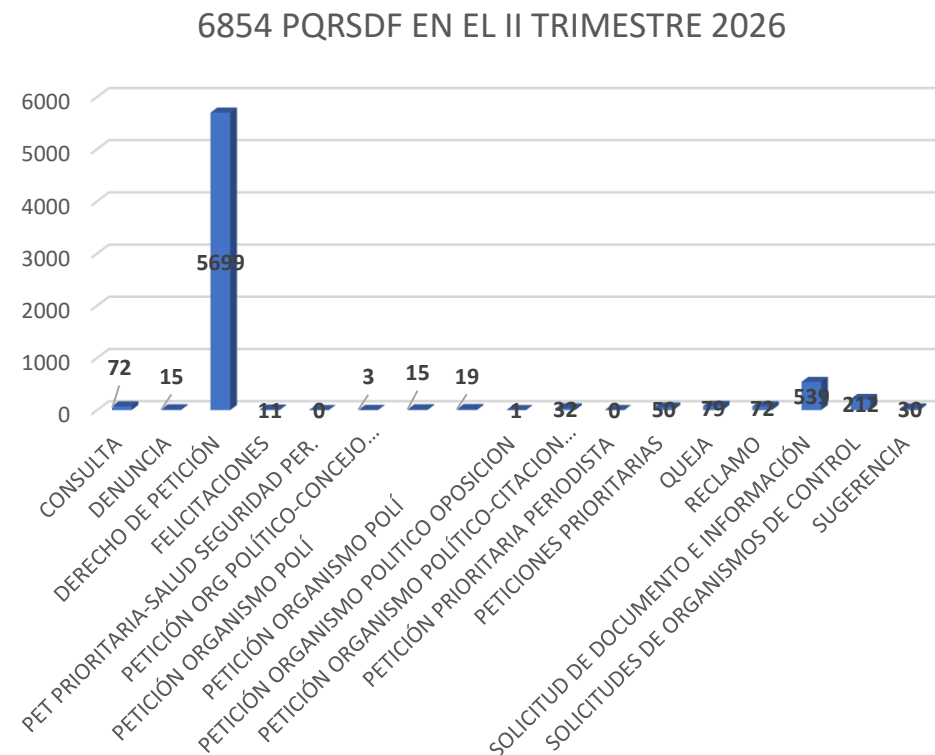
En términos generales, se evidencia una mayor utilización de los **canales virtuales**, los cuales concentraron aproximadamente **dos de cada tres solicitudes** recibidas durante el trimestre. Esta tendencia refleja la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención y orientación ciudadana a través de medios digitales, sin dejar de garantizar la atención presencial para aquellos usuarios que requieren o prefieren este tipo de servicio.



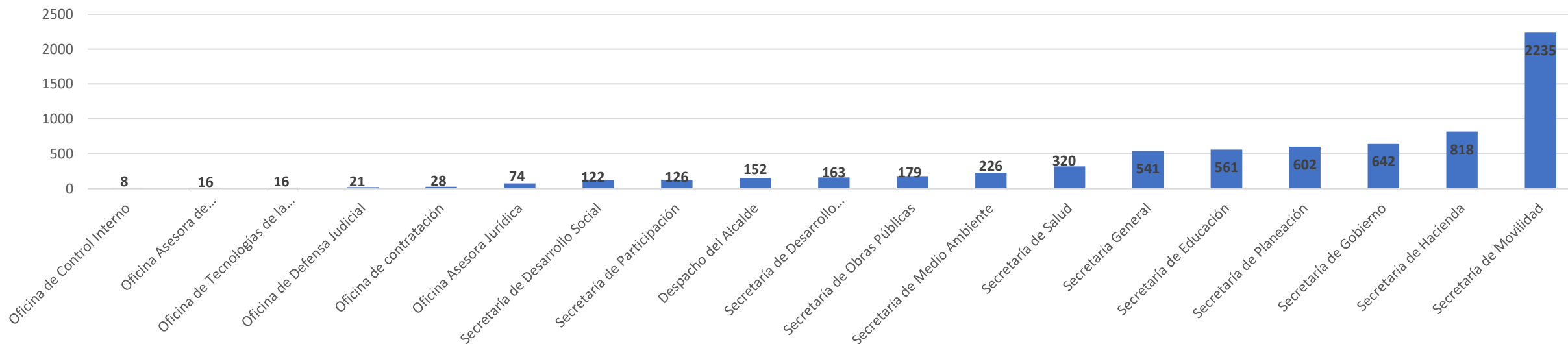
PQRSDF EN EL II TRIMESTRE 2026

Durante el periodo comprendido entre los meses de Abril, Mayo y Junio de 2026, se recibieron un total de **6854 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los **derechos de petición** representan la mayor cantidad, con un total de **5.699 solicitudes**, equivalentes al **83,1 %** del total. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de documento e información**, con **539 solicitudes**, correspondientes al **7,9 %**.



Comportamiento PQRSDF por dependencia



La gráfica muestra, en términos generales, que la mayor concentración de **PQRSDF** estuvo asociada principalmente a dependencias relacionadas con trámites, servicios y asuntos de alta demanda ciudadana. La **Secretaría de Movilidad** ocupó el primer lugar, con un total de **2.235 solicitudes**, reflejando el alto volumen de requerimientos relacionados con trámites y servicios de tránsito y movilidad.

En segundo lugar, se ubicó la **Secretaría de Hacienda**, con **818 PQRSDF**, principalmente relacionadas con asuntos tributarios, impuestos y demás servicios a cargo de esta dependencia. Le siguieron la **Secretaría de Gobierno**, con **642 solicitudes**; la **Secretaría de Planeación**, con **602**; y la **Secretaría de Educación**, con **561 requerimientos**.

Estas cinco dependencias concentraron **4.858 PQRSDF**, equivalentes aproximadamente al **70,9 % del total de solicitudes** recibidas durante el segundo trimestre de 2026, evidenciando que constituyen las áreas con mayor demanda de atención a través de este tipo de requerimientos ciudadanos.

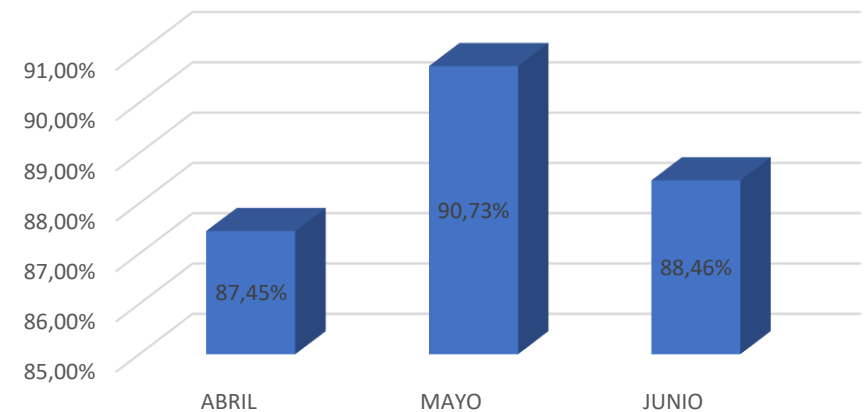
Nivel de atención de las PQRSD

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el nivel de atención de las PQRSD presentó un promedio de **88,88 %**, indicador calculado con base en la relación entre los radicados con respuesta y el total de radicados ingresados. El comportamiento mensual registró un nivel de atención del **87,45 % en abril**, **90,73 % en mayo** y **88,46 % en junio**.

Estos resultados evidencian que la Administración Municipal de Chía mantuvo un nivel de atención cercano al **90 %** de las solicitudes ciudadanas durante el periodo analizado, alcanzando su mayor nivel en el mes de mayo, con **90,73 %**.

En términos generales, este comportamiento refleja el trabajo articulado que vienen desarrollando las diferentes dependencias de la Administración Municipal y la **Dirección Centro de Atención al Ciudadano**, mediante las acciones de seguimiento, control y gestión orientadas a fortalecer la atención y garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Nivel de atención II trimestre 2026
Promedio 88,88%



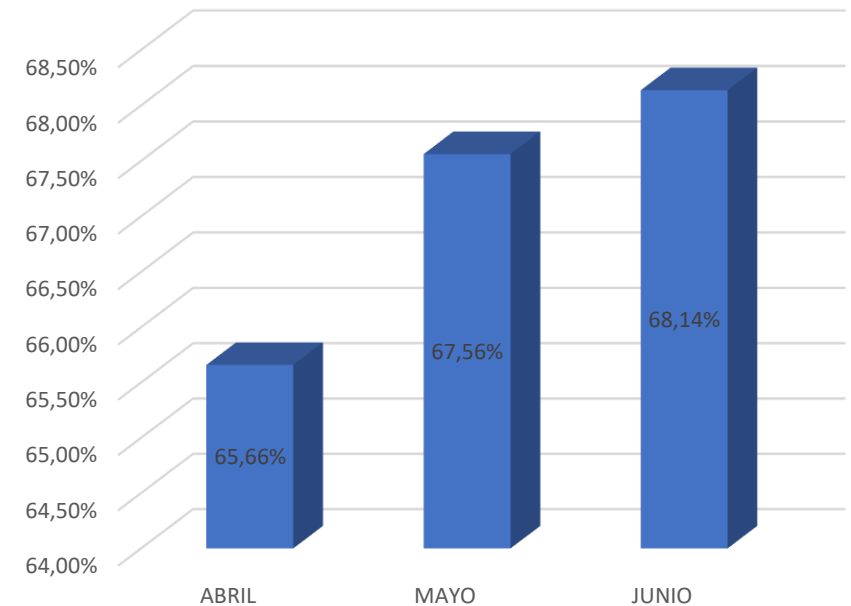
Nivel de oportunidad de las PQRSD

Durante el **segundo trimestre de 2026**, el nivel de oportunidad alcanzó un promedio de **67,12 %**, indicador calculado con base en la relación entre los radicados respondidos dentro de los términos establecidos y el total de radicados ingresados. El comportamiento mensual presentó un nivel de oportunidad del **65,66 % en abril**, **67,56 % en mayo** y **68,14 % en junio**, evidenciándose una tendencia de mejora progresiva durante el trimestre.

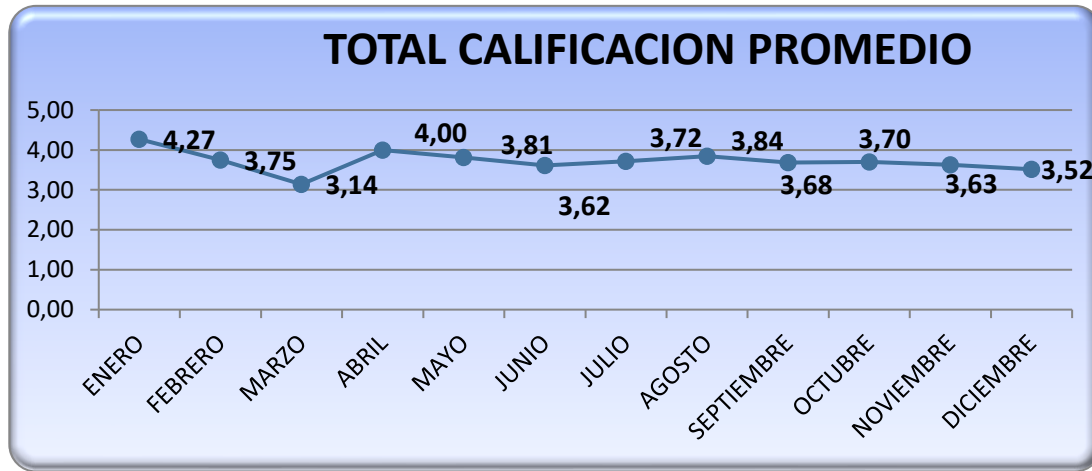
Si bien este resultado evidencia avances en la gestión y seguimiento de las solicitudes ciudadanas, también permite identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los tiempos establecidos para la emisión de respuestas por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Chía.

En este sentido, se continuará fortaleciendo el acompañamiento, seguimiento y control por parte de la **Dirección Centro de Atención al Ciudadano**, con el propósito de optimizar el cumplimiento de los términos legales, promover una gestión más oportuna de las solicitudes y mejorar progresivamente los niveles de oportunidad en la atención a la comunidad.

Nivel de oportunidad II trimestre 2026
Promedio 67,12%



NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF



Para el **segundo trimestre** de 2026 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó 4,1 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 **4,5** puntos, lo cual significó un incremento del 6,5% respecto al anterior trimestre. Hay una percepción positiva de la atención en el CAM.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **3,7** puntos, es decir 6,8% más alta que el 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.



AlcaldíadeChía



*Alcaldía de Chía
Ciudad de la Luna*



CANAL
80k2 Radio Streaming
318 772 0545

