



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Informe trimestral de PQRSDF IV trimestre 2025

Fecha de elaboración

Enero 28 de 2026

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

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 11 N° 11 - 69
Parque Santander
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Buzón de Sugerencias:

Ubicado en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

RADICACIÓN TELEFÓNICA

Línea de Atención General:

PBX (601) 8844444 Ext. 0

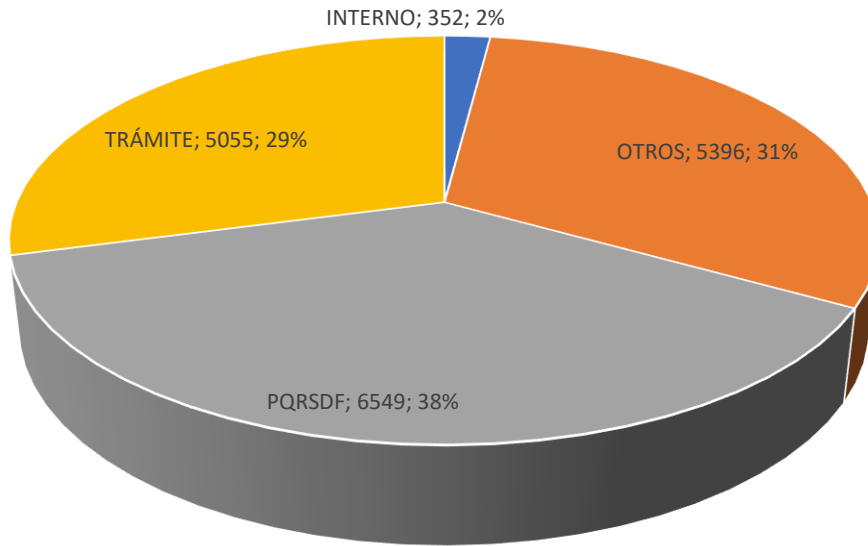
Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Total solicitudes recibidas IV trimestre 2025



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, etc.)

PQRSDf: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones

TRÁMITE: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites .

En el transcurso del **IV Trimestre del año 2025**, la Alcaldía Municipal de Chía recibió un total de **17352** solicitudes por parte de los ciudadanos. Esta cifra se desglosó de la siguiente manera: el **37,74%** de las solicitudes fueron categorizadas como **PQRSDf** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), el **31,10%** correspondió a **trámites**, el **29,13%** estuvo relacionado con **otros** asuntos y el **2,03%** se vinculó a solicitudes de naturaleza **interna**. Estos datos proporcionan un análisis detallado sobre la distribución de las peticiones recibidas, permitiendo identificar las áreas que experimentaron una mayor demanda por parte de los ciudadanos.

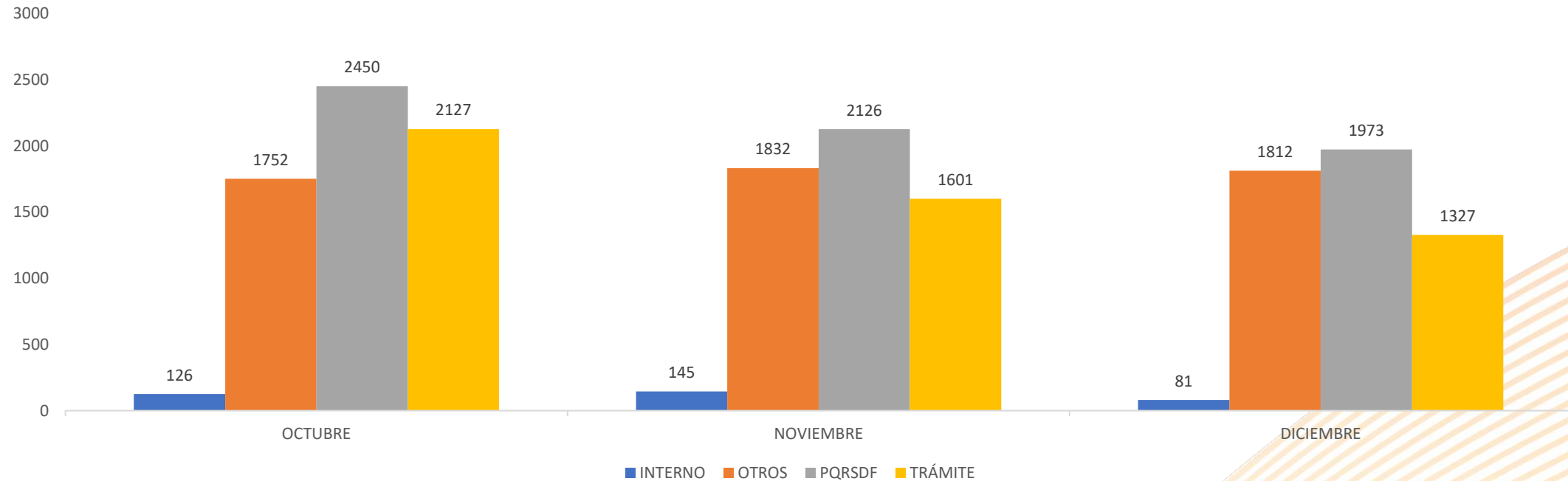
Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Comportamiento total de solicitudes

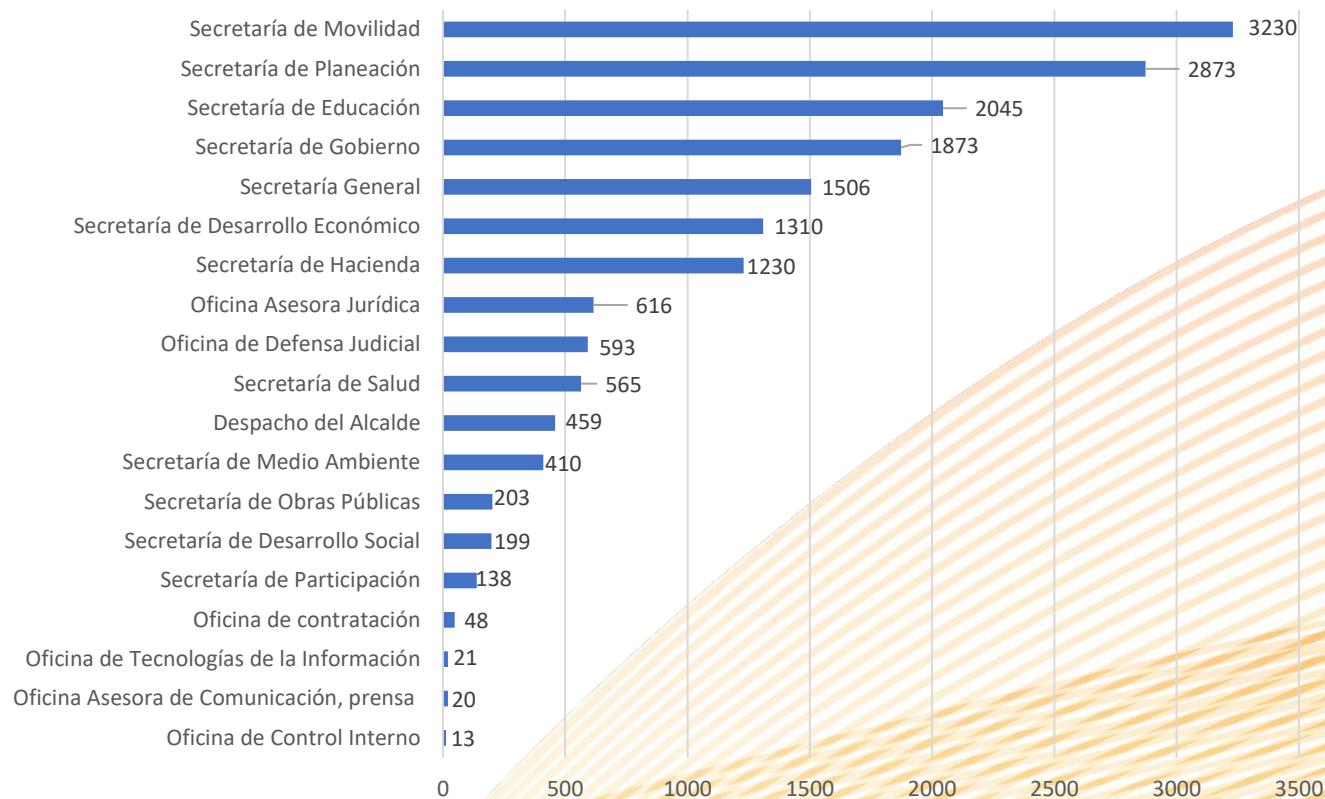


La representación gráfica presentada ofrece una visión clara y precisa de la evolución de todas las solicitudes especialmente el de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Esta visualización gráfica facilita el análisis y la comprensión del comportamiento de las solicitudes durante el **cuarto trimestre del 2026**.

Total solicitudes por dependencia

En la representación gráfica, se destaca la tramitación de un total de **17352** solicitudes gestionadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y las 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas dependencias, resaltan la **Secretaría de Movilidad**, la **Secretaría de Planeación** y la **Secretaría de Educación** como las que recibieron la mayor cantidad de solicitudes. Estos datos evidencian la diversidad y la distribución de las solicitudes a lo largo de las distintas áreas administrativas, proporcionando una visión integral de las áreas que experimentaron un mayor volumen de interacción por parte de la comunidad.

Total de solicitudes por dependencia

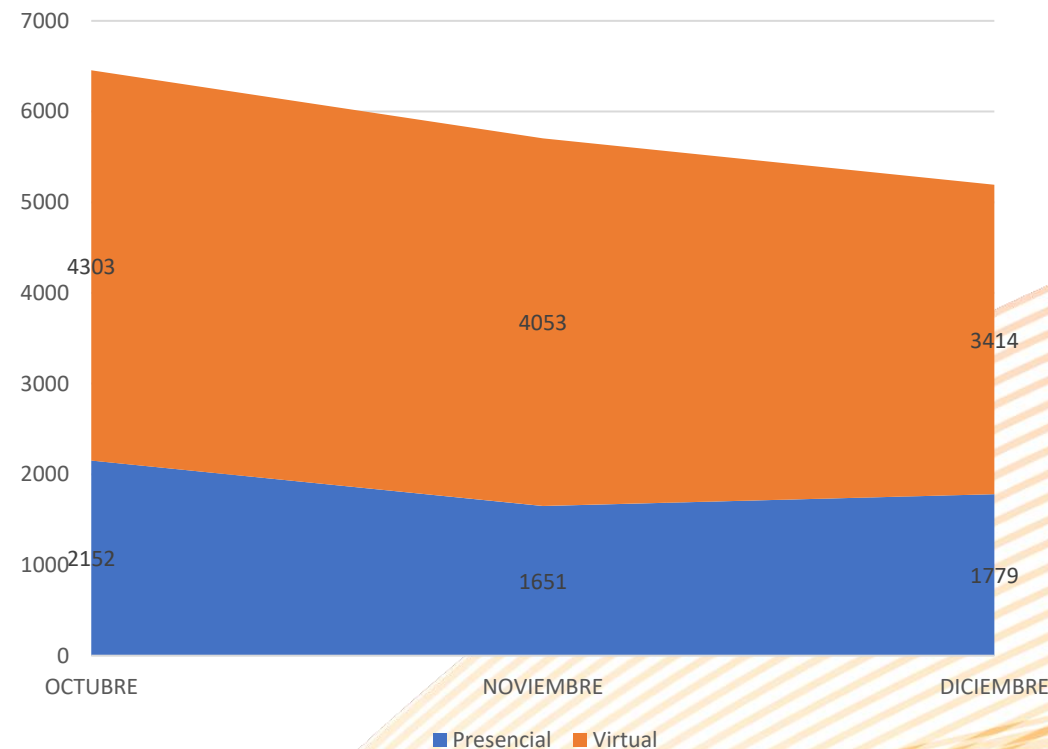


Total solicitudes por canal

| Canal de ingreso | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Presencial | 2152 | 1651 | 1779 | 5582 |
| Virtual | 4303 | 4053 | 3414 | 11770 |
| Total | 6455 | 5704 | 5193 | 17352 |

El **32,2%** de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de **canales presenciales**, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

Por otro lado, el **67,8%** de las solicitudes se recibieron mediante canales **virtuales**. Estos incluyen el correo electrónico **contactenos@chia.gov.co**, el canal **telefónico** y el **botón PQRSDF** 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.

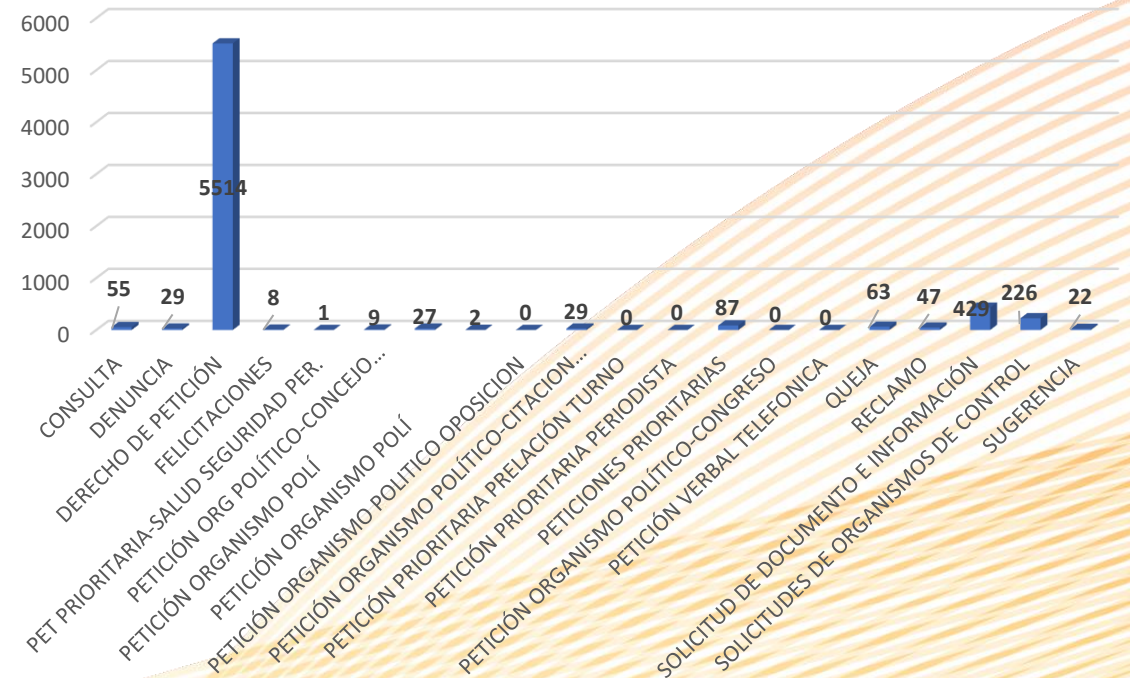


PQRSDF EN EL IV TRIMESTRE 2025

Durante el periodo comprendido entre los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre de 2025, se recibieron un total de **6548 PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

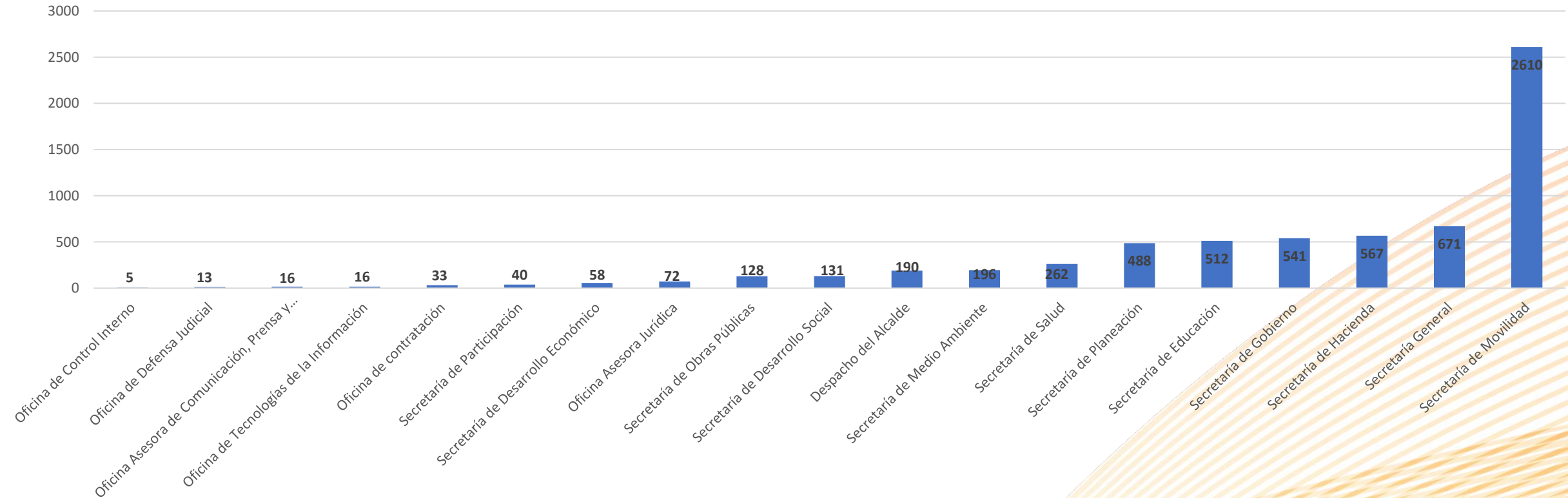
En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los **derechos de petición** representan la mayor cantidad con **5514**. En segundo lugar, se encuentran las **solicitudes de información y copias**, las cuales suman **429**. Las **denuncias y reclamos** ascienden a **76**, mientras que las **quejas** alcanzan un total de **63**. Por otro lado, las **sugerencias** se registraron en una cantidad de **22** solicitudes. Además, se observaron **8 felicitaciones**, mientras que las **consultas** con un total de **55**, Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las PQRSDF en sus diferentes categorías.

6548 PQRSDF EN EL IV TRIMESTRE 2025



Comportamiento PQRSDF por dependencia

PQRSDF por dependencia



La gráfica muestra las **PQRSDF** presentadas por dependencia en el **cuarto trimestre del año 2025**. De las **6549 PQRSDF**, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la **Secretaría de Movilidad, Secretaría de General y Secretaría de Hacienda**.

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

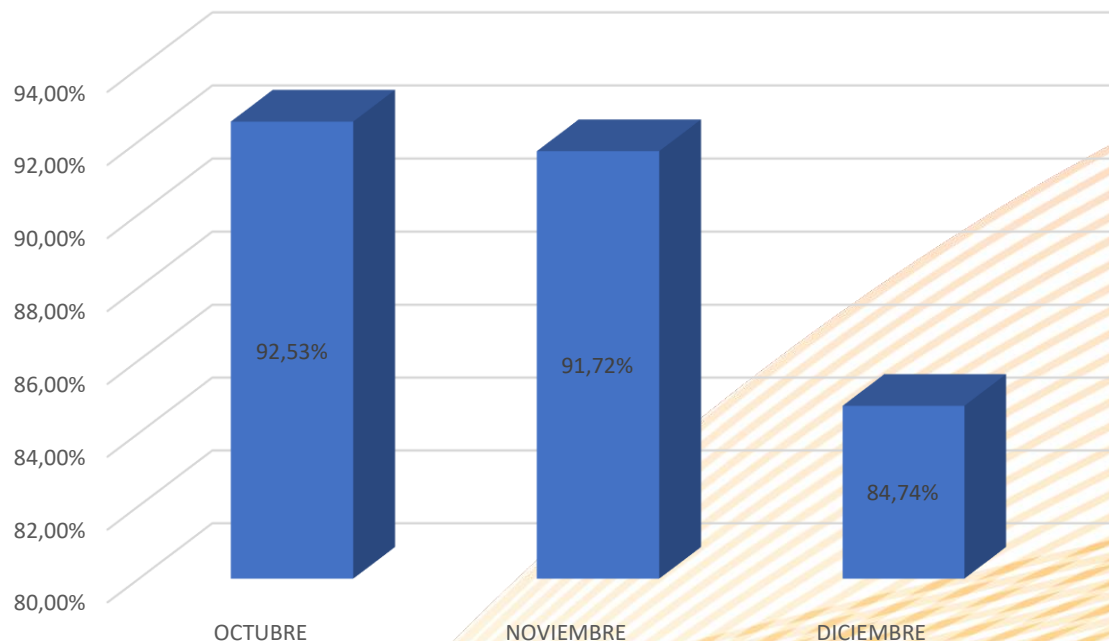
Nivel de atención de las PQRSDf

Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de atención promedio de las **PQRSDf** fue del **89,67%**, manteniendo un nivel de atención cercano al **90%**

Aunque en diciembre bajó un poco, el esfuerzo sigue por parte de las dependencias responsables para responder a las necesidades y preocupaciones planteadas por los ciudadanos a través de las PQRSDf.

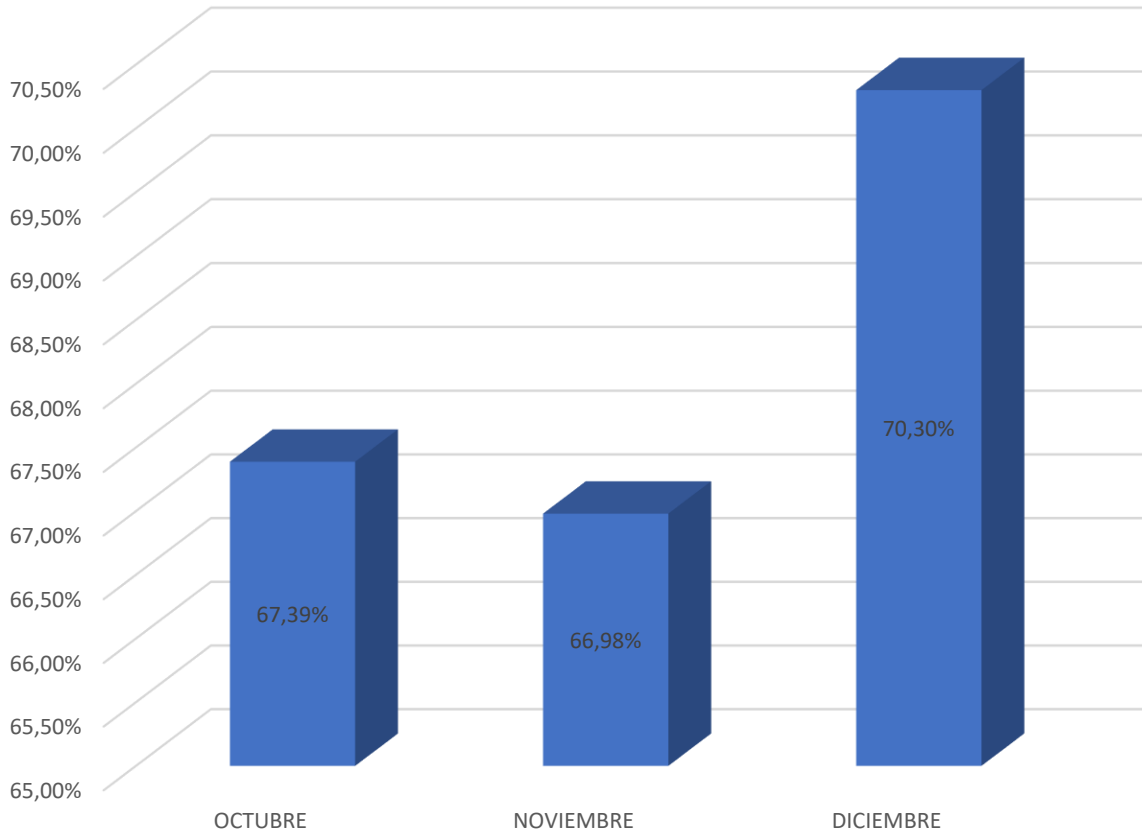
Para el 2026 se debe mantener e inclusive subir este indicador.

Nivel de atención IV trimestre 2025
Promedio 89,67%



Nivel de oportunidad de las PQRSD

Nivel de oportunidad IV trimestre 2025
Promedio 68,27%

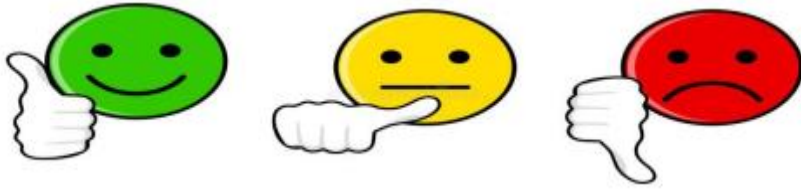


Durante el **cuarto trimestre**, el nivel de oportunidad alcanzó el **68,27%** en promedio. Aunque en el último mes subió a 70,30 %, existe un gran margen para mejorar el rendimiento en cuanto a la oportunidad de respuesta.

Este escenario nos brinda una valiosa oportunidad para identificar áreas específicas de mejora dentro de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía.

Al analizar las causas detrás de esta oportunidad, se podrán implementar estrategias y medidas correctivas para agilizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más oportuna a los ciudadanos. Esto contribuirá a fortalecer la eficiencia y la calidad en los servicios brindados por parte de la Alcaldía municipal de Chía

NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF

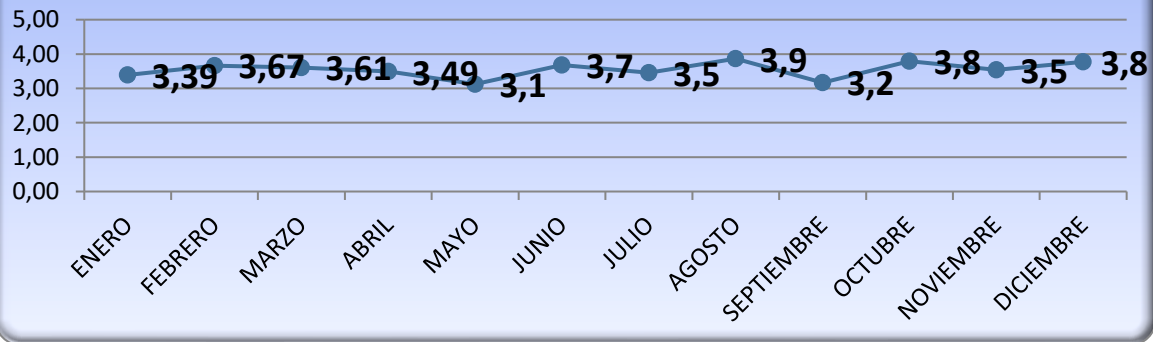


Para el **último trimestre** de 2025 el nivel de satisfacción del ciudadano alcanzó **3,70** puntos, (En una escala de 1 a 5), promediando el canal presencial y el canal virtual, este valor es muy similar al último trimestre 2024, donde se alcanzó una calificación de **3,62** puntos.

Para el canal presencial la calificación promedio del trimestre fue de **4,6** puntos, lo cual significó un incremento del 7% respecto al anterior trimestre, esto significa que se logró una mejor calificación desde la apertura del CAM.

Para el canal virtual se obtuvo una calificación de **2,8** puntos, lo cual significó un incremento del 3,7% respecto al anterior trimestre. La calificación negativa de este canal (por debajo de 3 puntos), brinda una gran oportunidad dar respuesta a las peticiones dentro de los términos, ya que muchos ciudadanos indican en las encuestas que no han recibido respuesta a su petición y los términos están vencidos.

TOTAL CALIFICACION PROMEDIO



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.

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



ALCALDÍA
DE
CHÍA