



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

Secretaría  
**General**



# Informe PQRSDF III trimestre 2020

Alcaldía de Chía  
Octubre 2020



# Canales de atención



## Presencial

- Ventanilla ubicada Carrera 11 No. 11 - 69. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am – 5:00pm



## Virtual

- [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)  
<http://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx>



## Telefónico

- Línea de atención general: 8844444 Ext: 4201
- Línea exclusiva de atención a la ciudadanía: 8634054



## Correo Electrónico

- [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co)

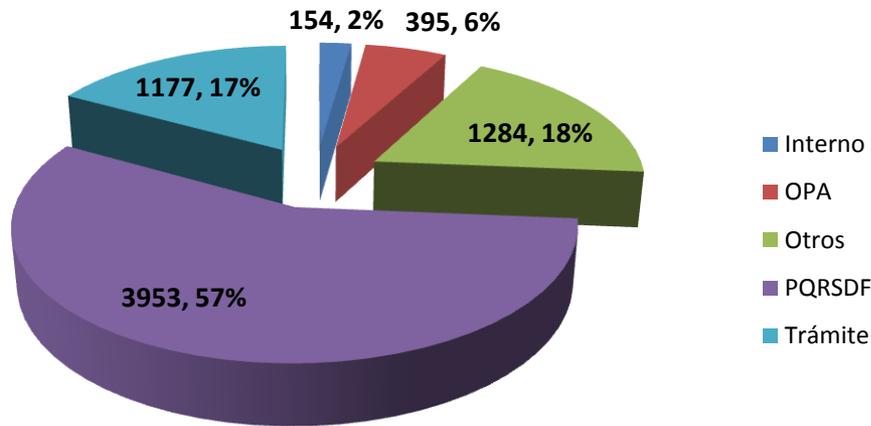


## Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



# Total de solicitudes recibidas



En el tercer trimestre del año 2020 entre todas las tipologías se radicaron **6963** solicitudes, teniendo un mayor peso las “PQRSDF” con **3953** equivalente a un **57%**, “otros” **1284** equivalente a **18%** y trámites **1177** equivalente a **17%**. En total se radicaron en **Julio 2396**, **Agosto 2127** y **Septiembre 2440**.

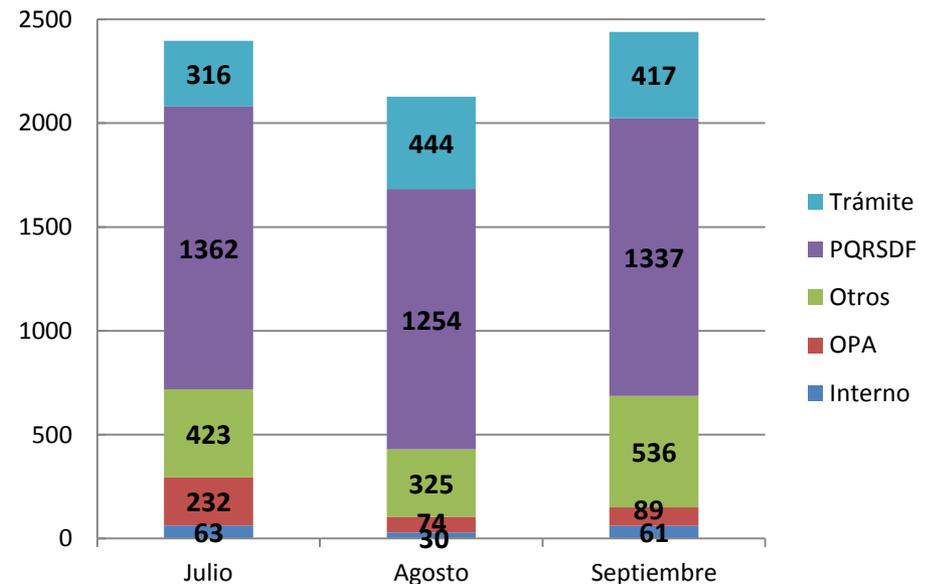
**Interna:** Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

**OPA:** Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

**Otros:** Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

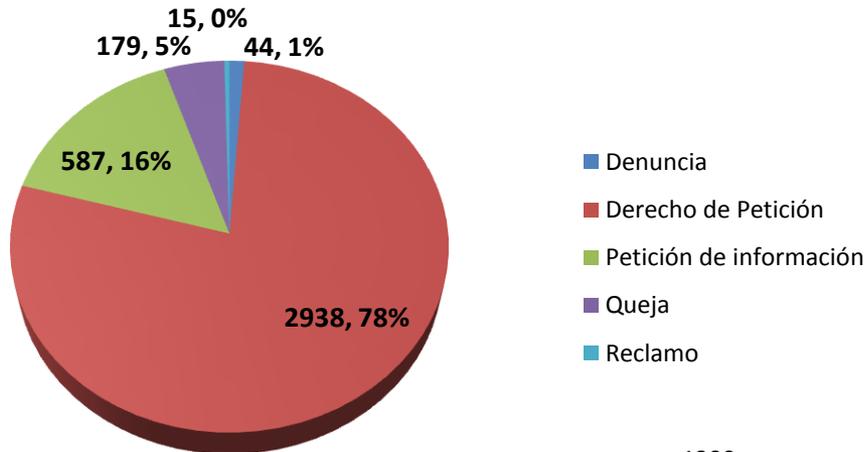
**PQRSDF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

**Trámites:** Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



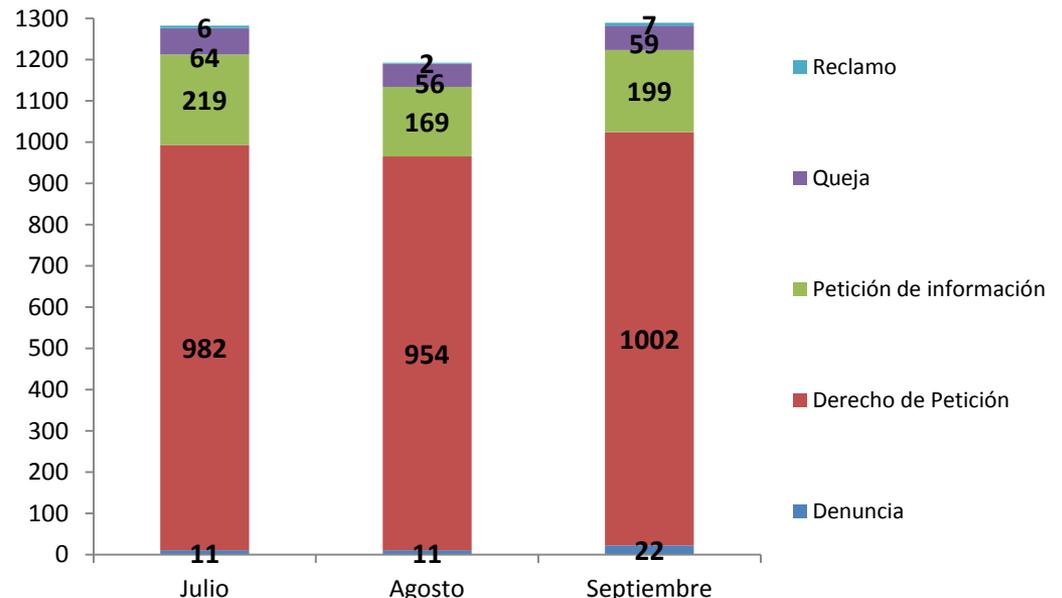


# Estadísticas PQRSDF recibidas



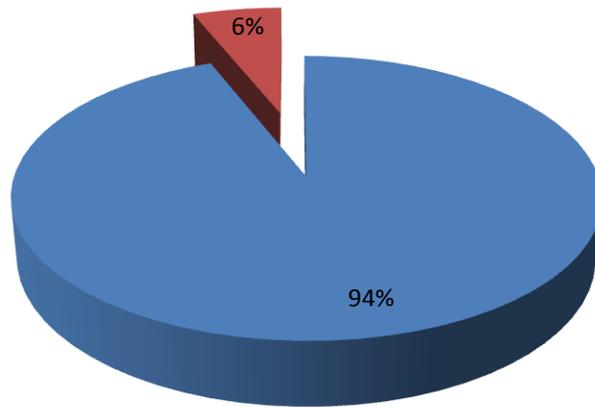
La clasificación por tipología de las peticiones recibidas, evidencia los derechos de petición como la mas reiterada con un total de 2938 que corresponden al 78%, posteriormente se encuentra petición de información con 587 equivalente al 16%.

En el tercer trimestre del año 2020 se recibieron 3763 PQRSDF que requieren respuesta (Según clasificación herramienta CORRYCOM). Ingresaron en Julio 1282, Agosto 1192 y Septiembre 1289.





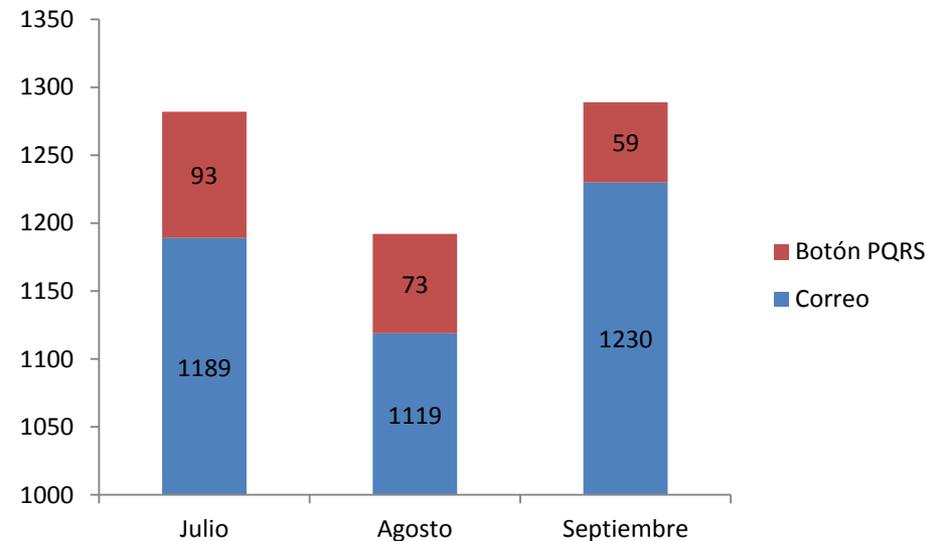
# Estadísticas PQRSDF por canal



Nota: Por la emergencia del Covid lo que se recibía presencial ahora se recibe por correo electrónico

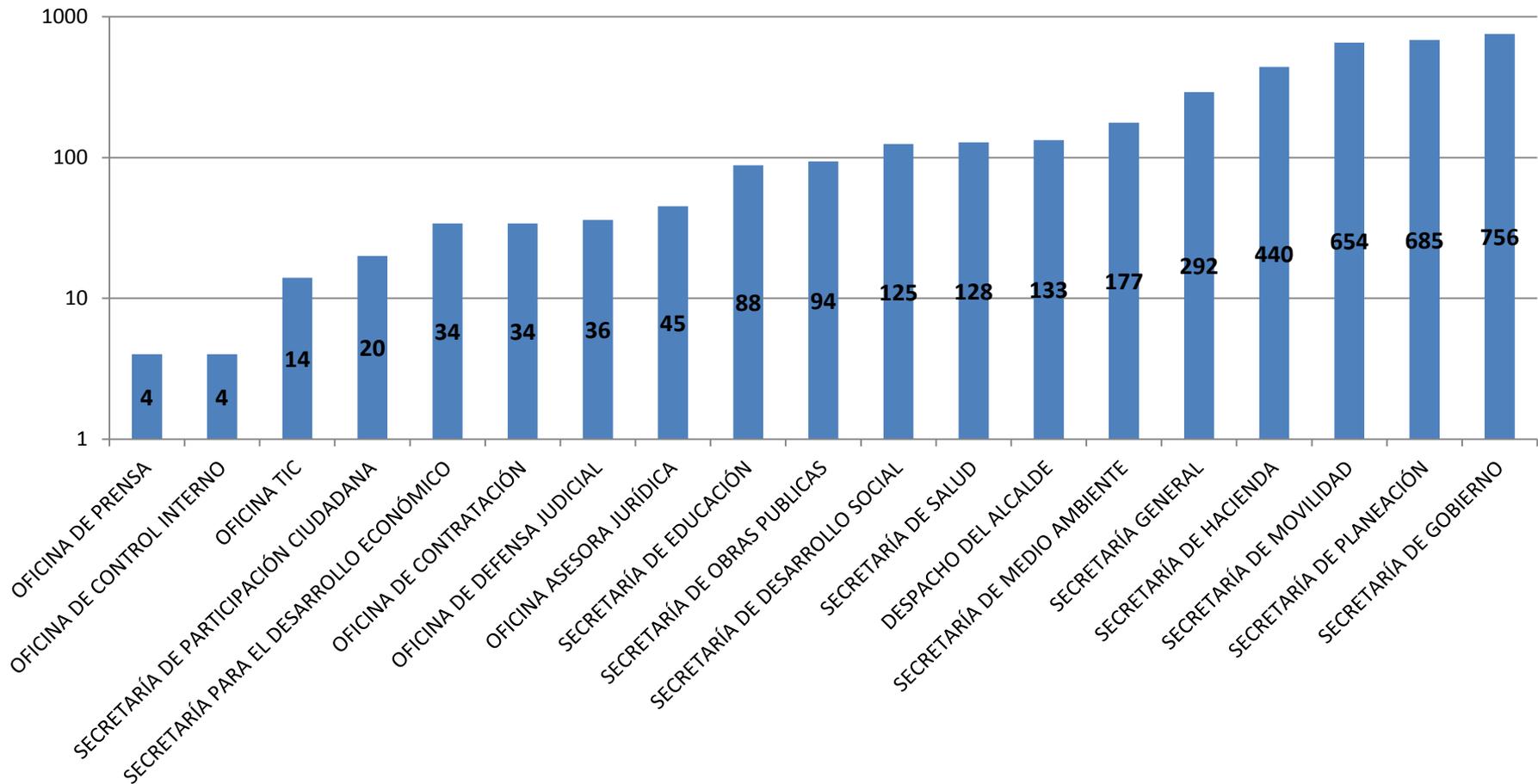
- Correo
- Botón PQRS

En el tercer trimestre del año 2020 se recibieron la mayor cantidad de PQRSDF a través de correo electrónico con un total de **3538** equivalente al **94%** y a través del botón de PQRS **225** equivalente a **6%**.



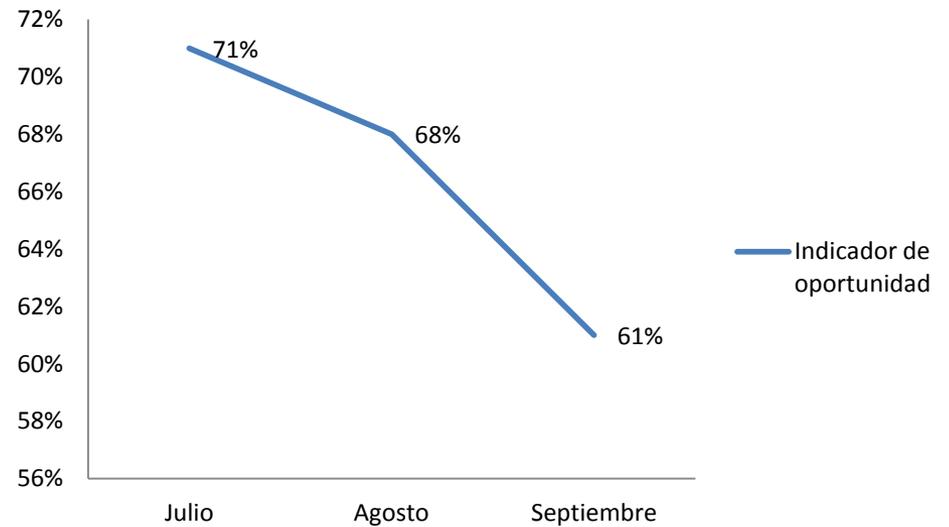
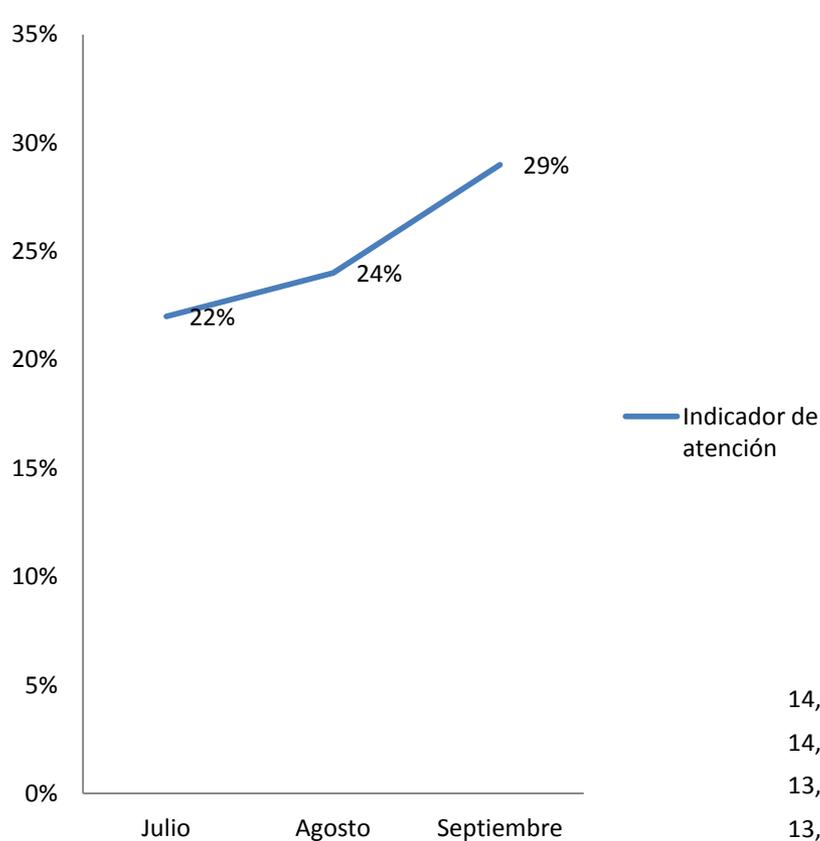


# Estadísticas PQRSDF por dependencia

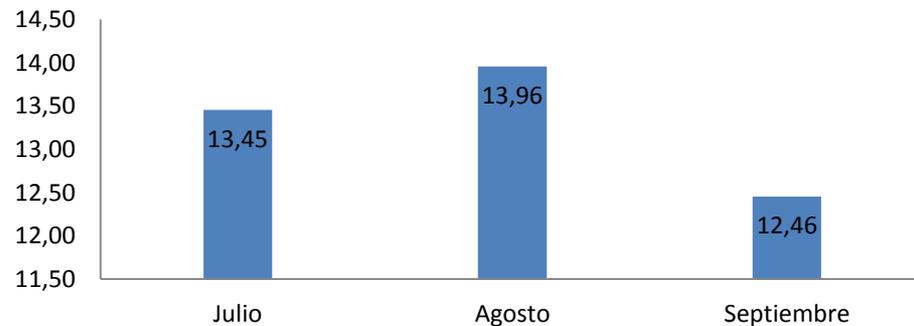




# Indicadores III trimestre PQRSDf



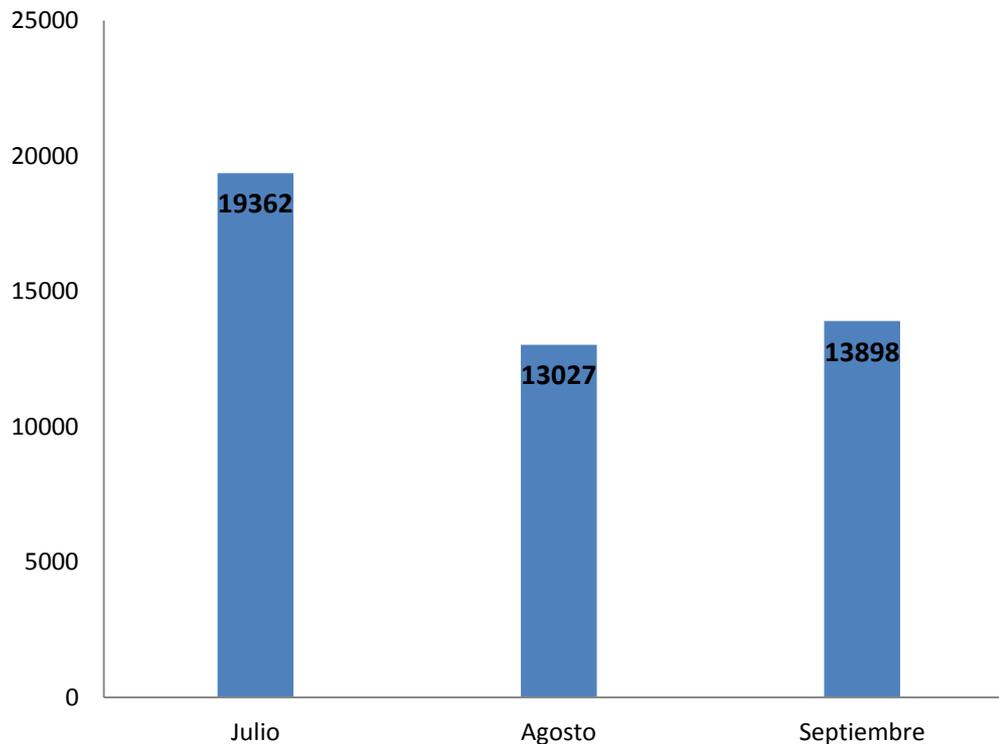
## Días promedio de respuestas PQRSDf



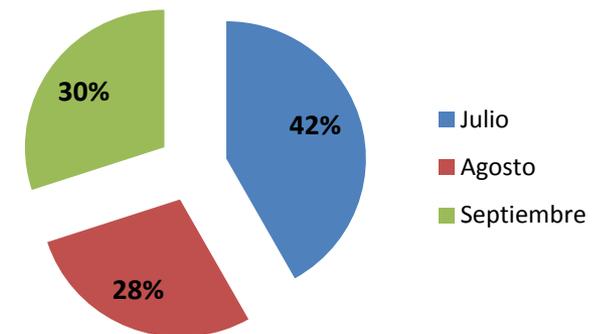


# Estadísticas Llamadas

## Llamadas recibidas

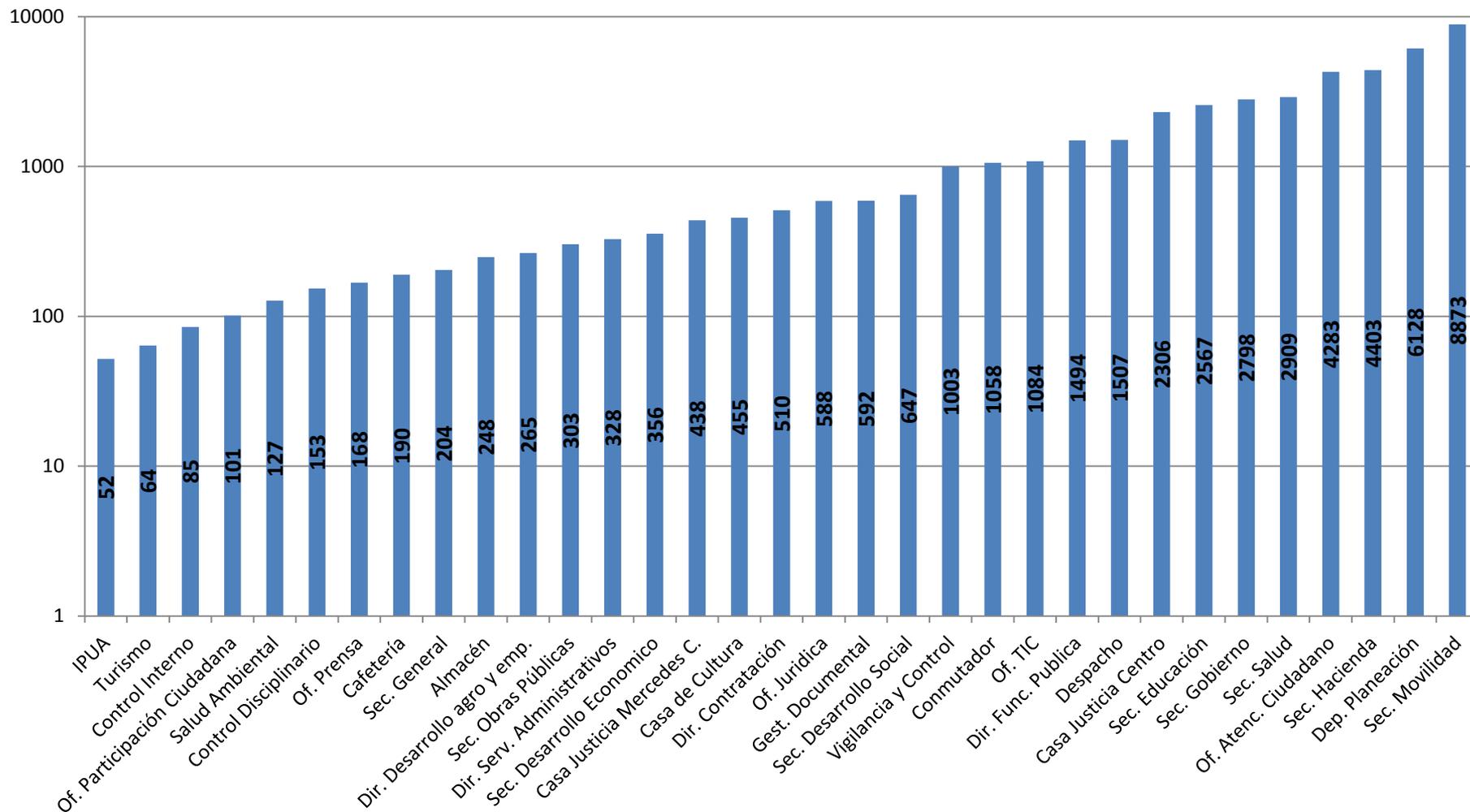


En el tercer trimestre del año 2020 se recibieron **46287** llamadas de las cuales el 42% se recibieron en Julio (19362), el 28% en Agosto (13027) y el 30% en Septiembre (13898).





# Estadísticas llamadas por dependencia





# Indicador III trimestre llamadas

