



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Secretaría
General



Informe PQRSDF I trimestre 2020

Alcaldía de Chía
Mayo 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://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
- atencionalciudadano@chia.gov.co

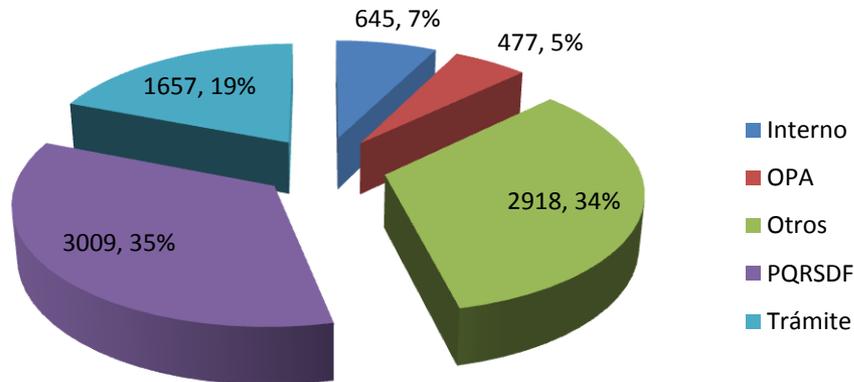


Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Total de solicitudes recibidas



En el primer trimestre del año 2020 entre todas las tipologías se radicaron **8706** solicitudes, teniendo un mayor peso las PQRSDF con **3009** equivalente a un **35%**, otros **2918** equivalente a **34%** y trámites **1657** equivalente a **19%**. En total se radicaron en **enero 2928**, **febrero 3592** y **marzo 2186**.

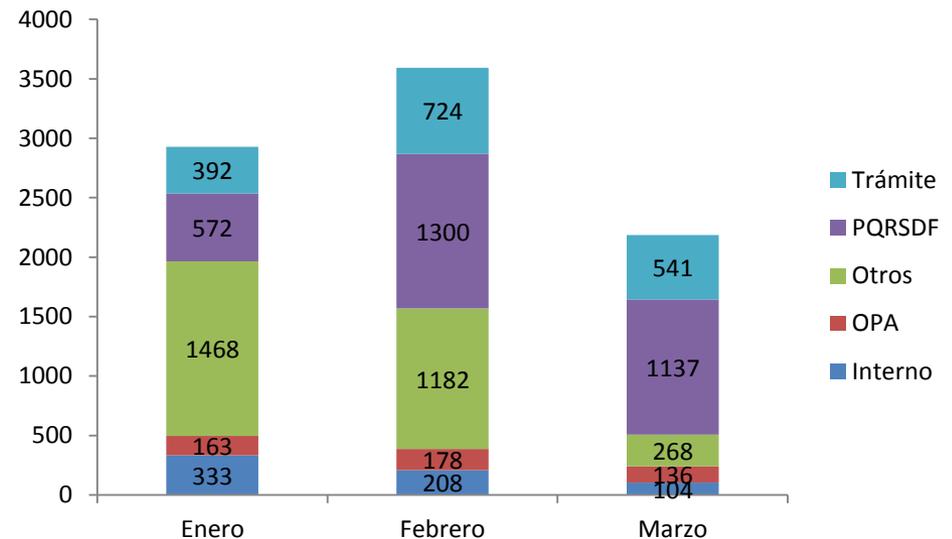
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

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

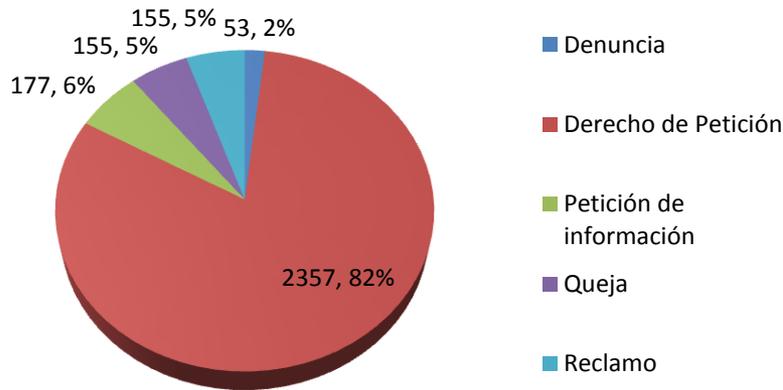
PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



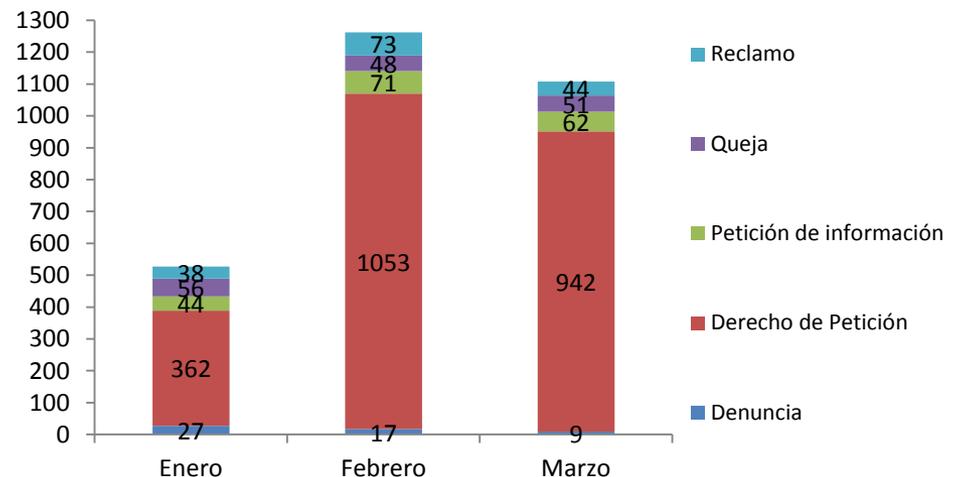


Estadísticas PQRSDF recibidas



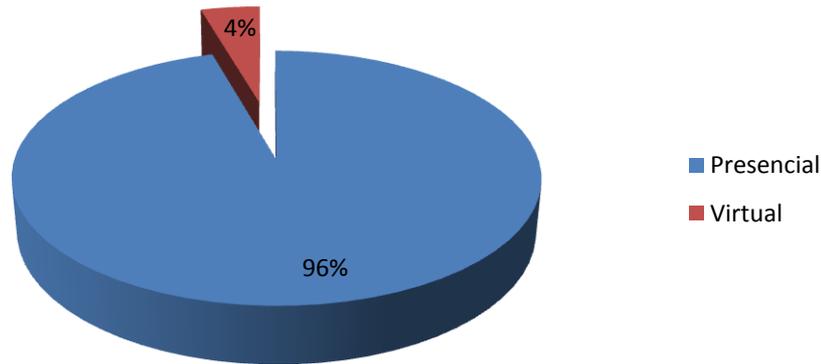
En el primer trimestre del año 2020 se recibieron 2897 PQRSDF que requieren respuesta (Según clasificación herramienta CORRYCOM). Ingresaron en enero 527, febrero 1262 y marzo 1108.

La clasificación por tipología de las peticiones recibidas, evidencia los derechos de petición como la más reiterada con un total de 2357 que corresponden al 82%, posteriormente se encuentra petición de información con 177 equivalente al 6%.



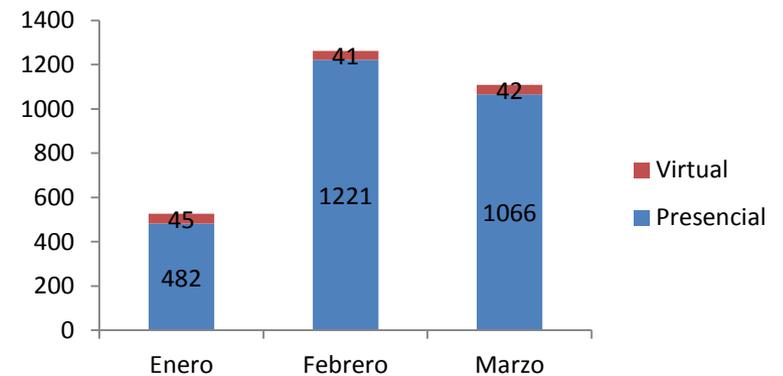


Estadísticas PQRSDF por canal



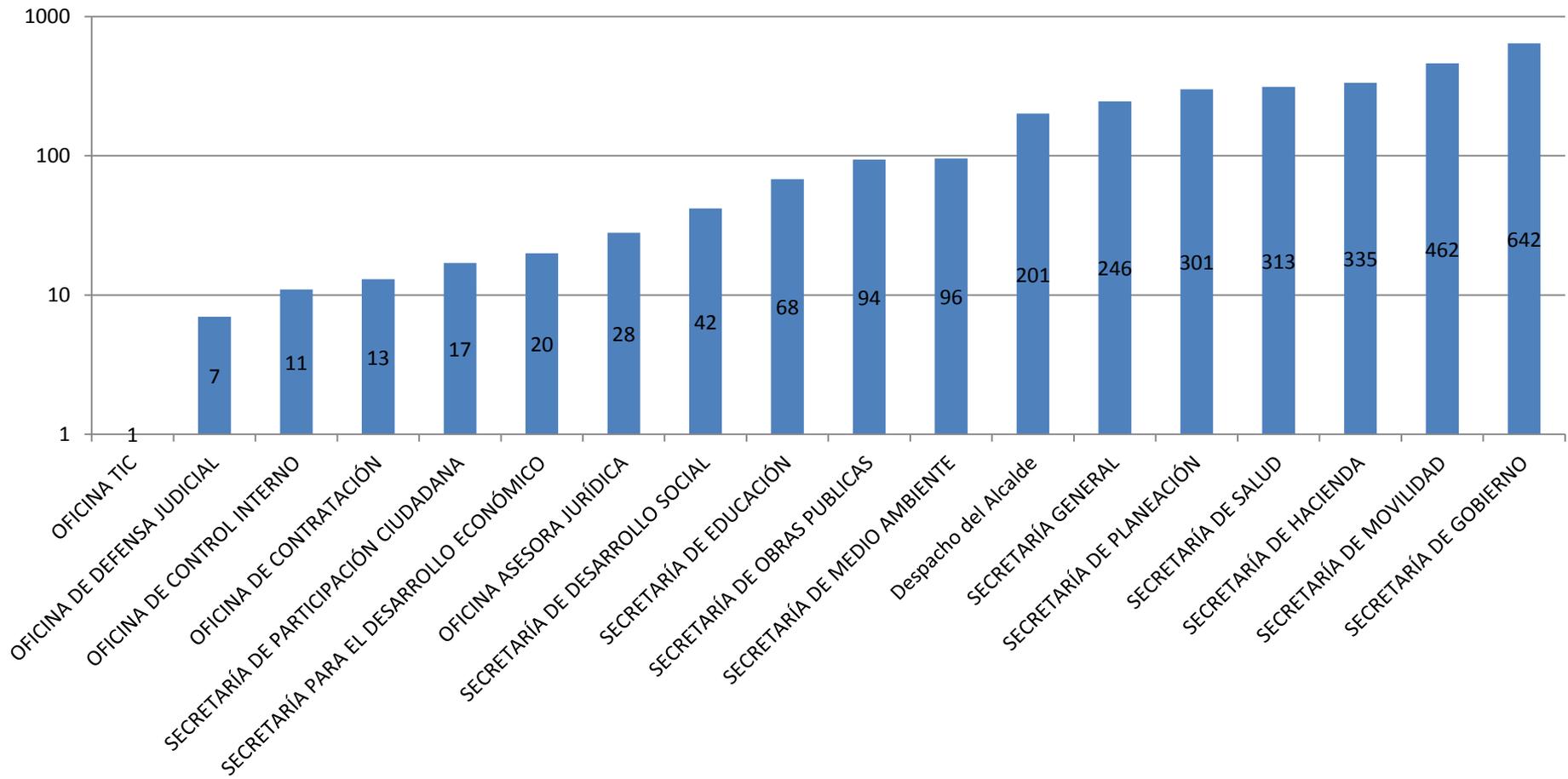
Nota: En el canal virtual están incluidas las recibidas por correo electrónico y telefónico.

En el primer trimestre del año 2020 se recibieron la mayor cantidad de PQRSDF a través del medio presencial con un total **2769** equivalente al **96%** y a través de medios virtuales (Botón PQR, correo y llamadas) **128** equivalente a **4%**.



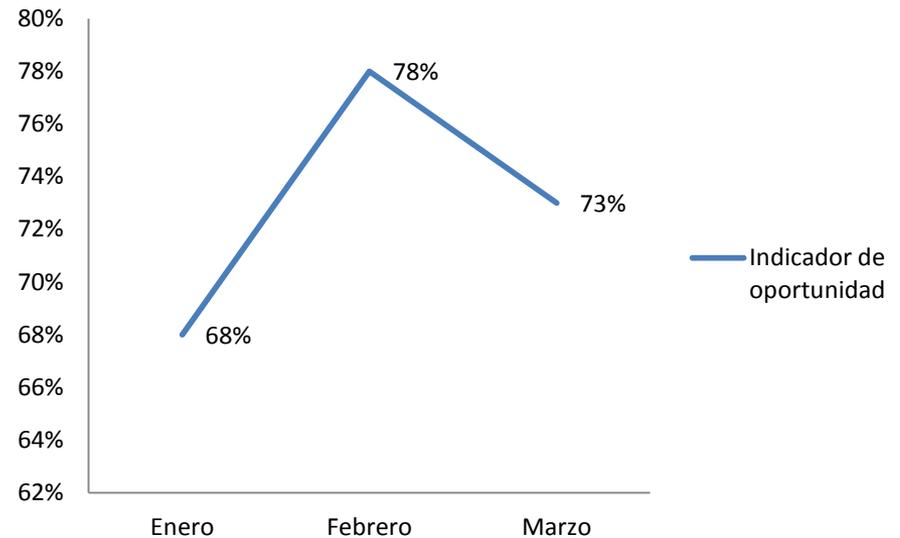
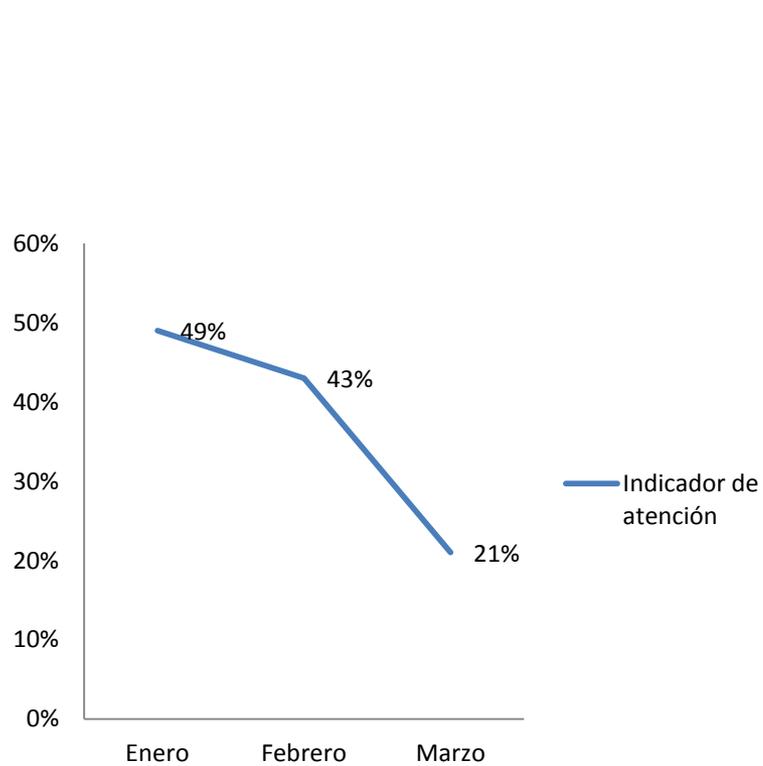


Estadísticas PQRSDF por dependencia





Indicadores I trimestre PQRSDF



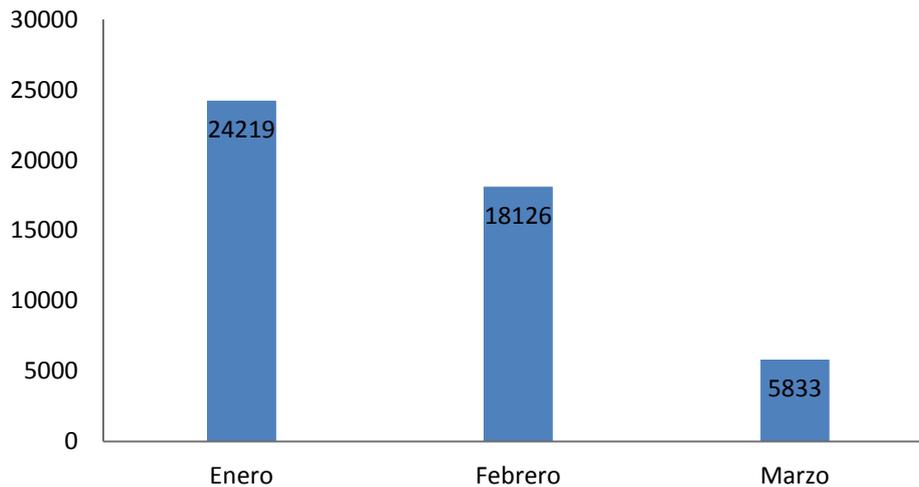
Días promedio de respuestas PQRSDF



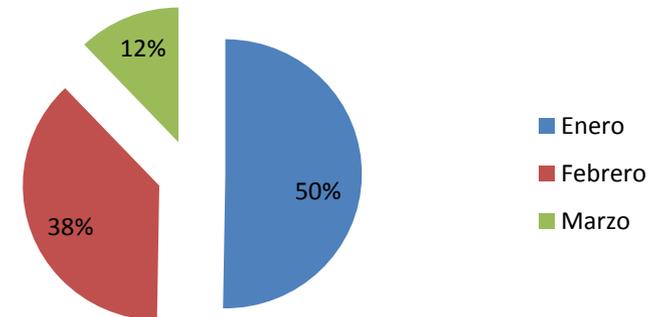


Estadísticas Llamadas

Llamadas recibidas

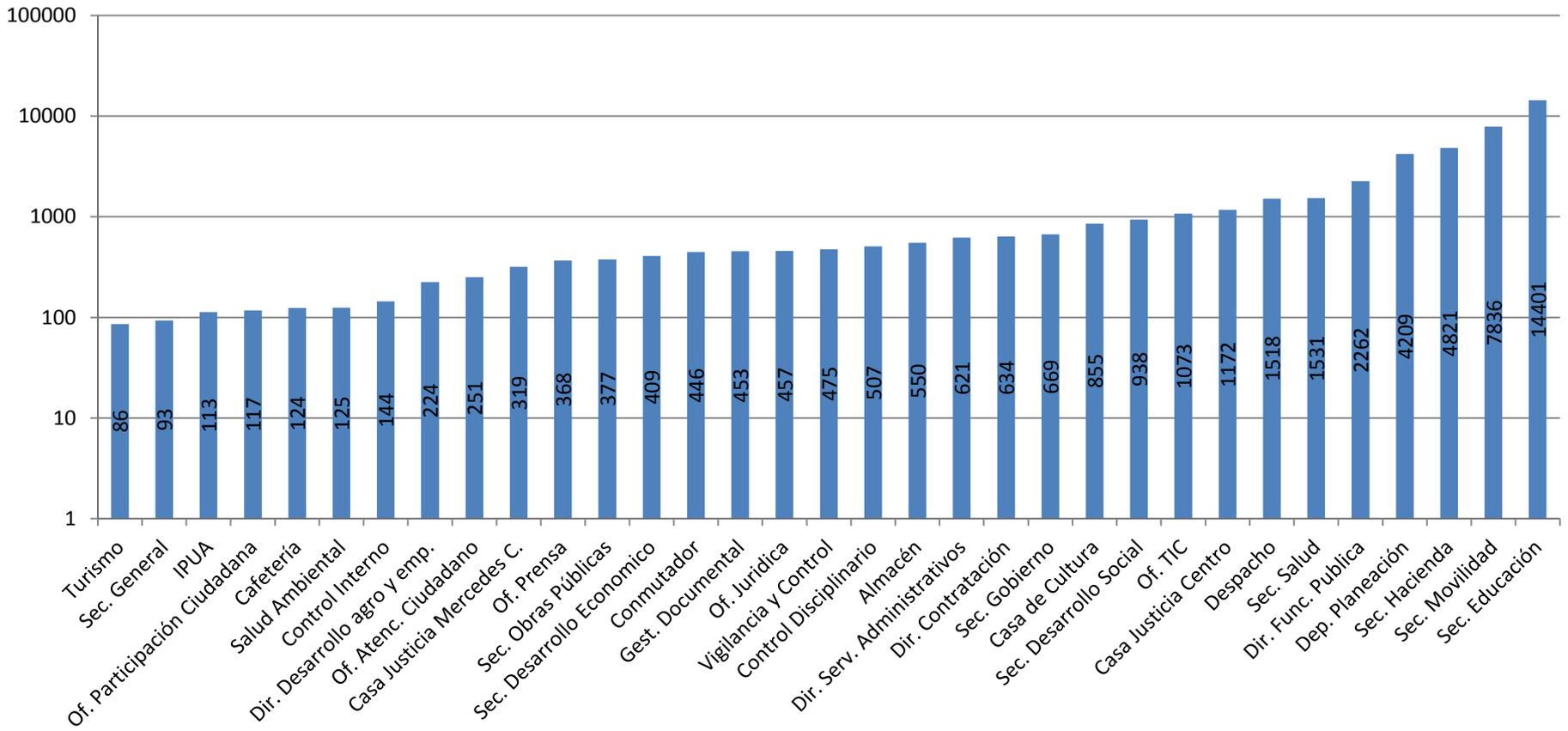


En el primer trimestre del año 2020 se recibieron **48178** llamadas de las cuales el 50% se recibieron en enero (24219), el 38% en Febrero (18126) y el 12% en marzo (5833).





Estadísticas llamadas por dependencia





Indicador I trimestre llamadas

