



# Informe trimestral de PQRS I trimestre 2021

Fecha de elaboración

26 abril 2021



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

Luis Carlos Segura Rubiano  
**ALCALDE**





# 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



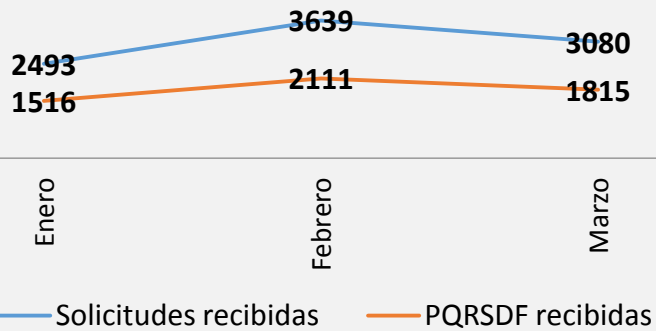
## Correo Electrónico

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



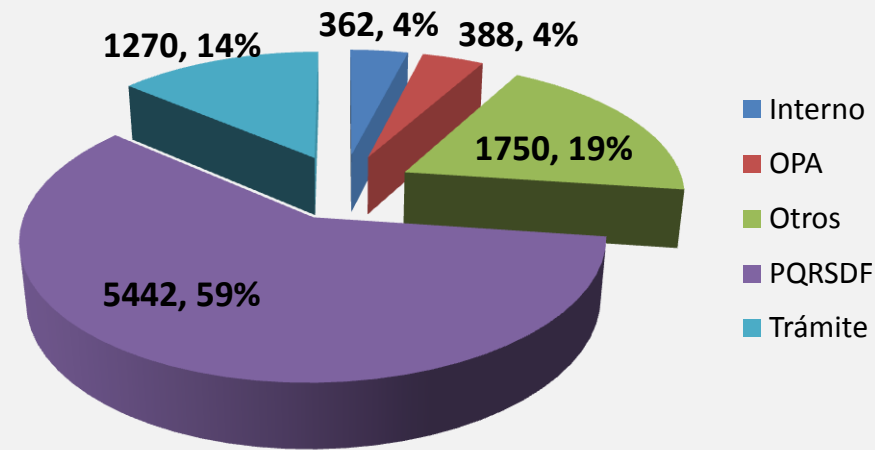
## Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la  
Alcaldía Municipal



Durante el I trimestre de 2021 se radicaron a la alcaldía Municipal de Chía en total 9212 solicitudes discriminadas como se muestra en la tabla.

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	362
OPA	388
Otros	1750
PQRSDF	5442
Trámite	1270
<b>Total general</b>	<b>9212</b>



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

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

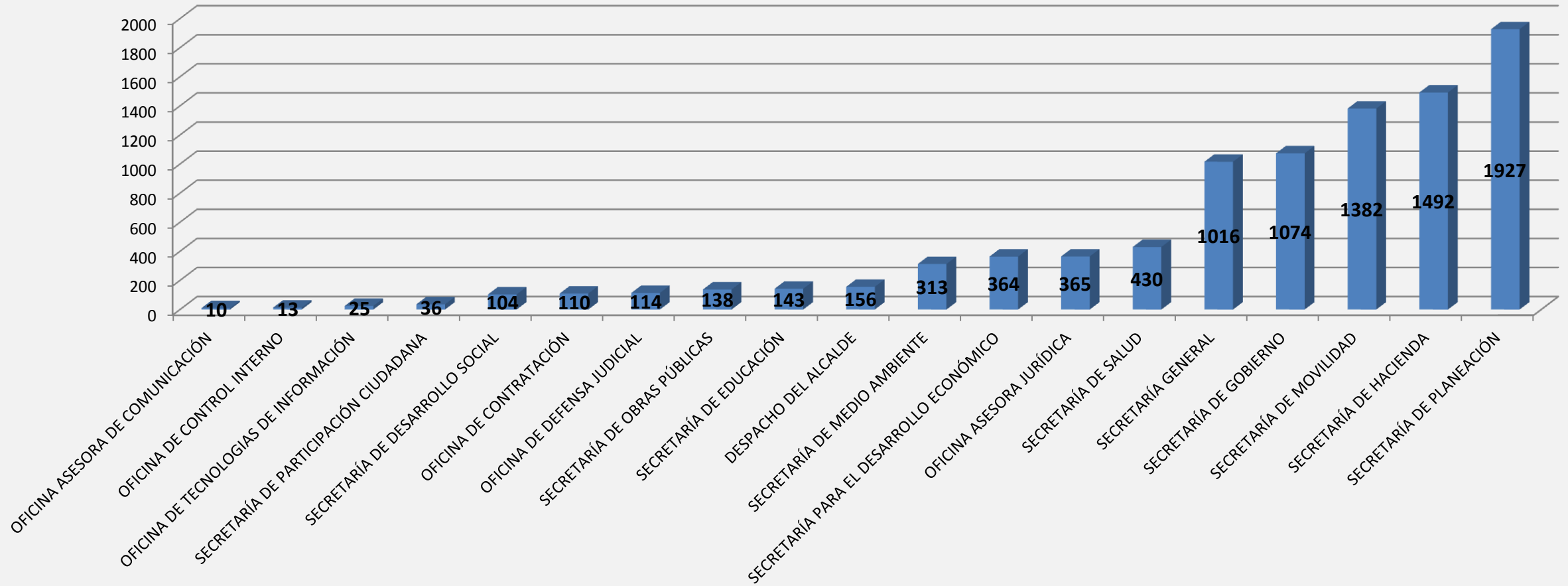
**Otros:** Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

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

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



# Total solicitudes ingresadas por dependencia



Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea

Fecha reporte: 26 de abril de 2021

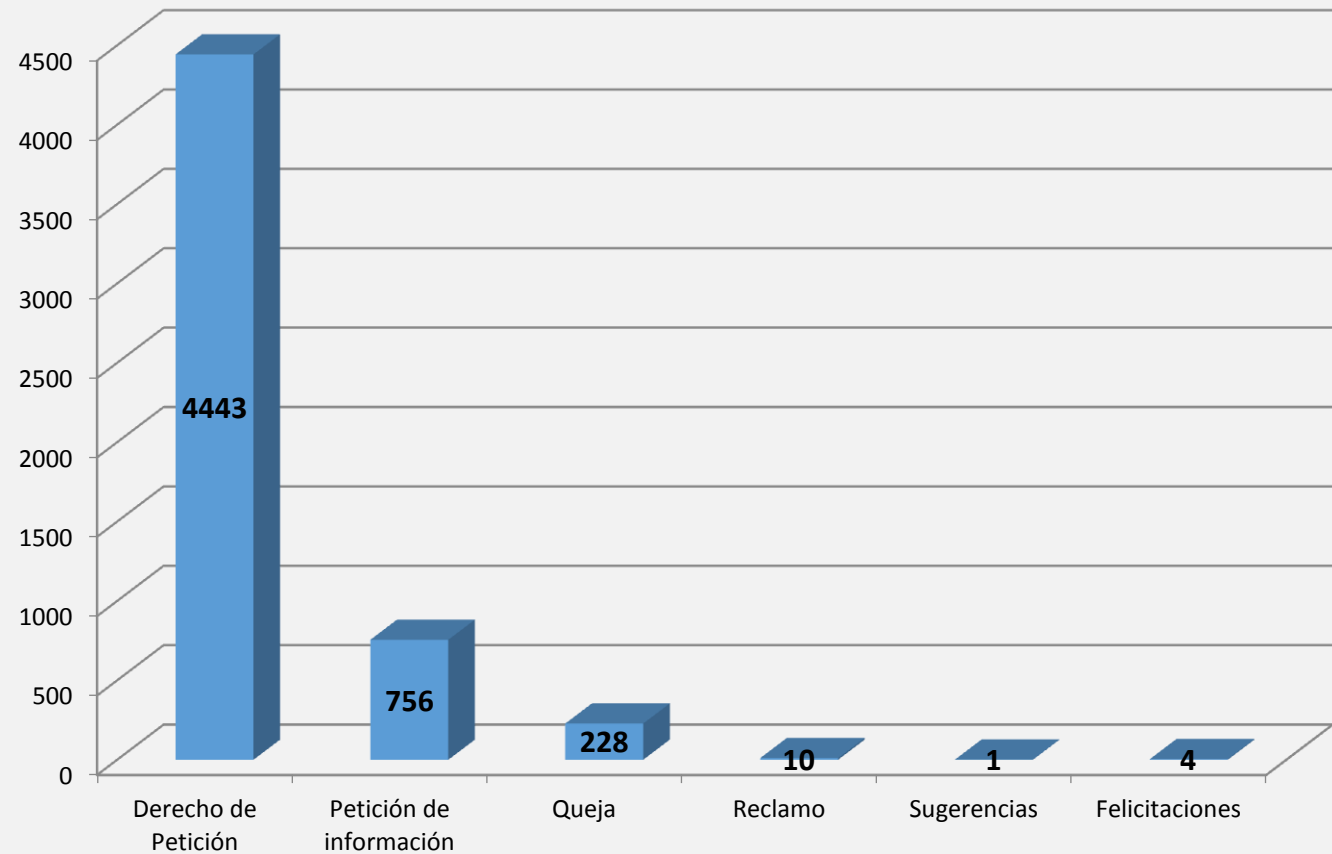
Corte: 01/Ene/2021 – 31/Mar/2021



# PQRS's ingresadas I trimestre 2021

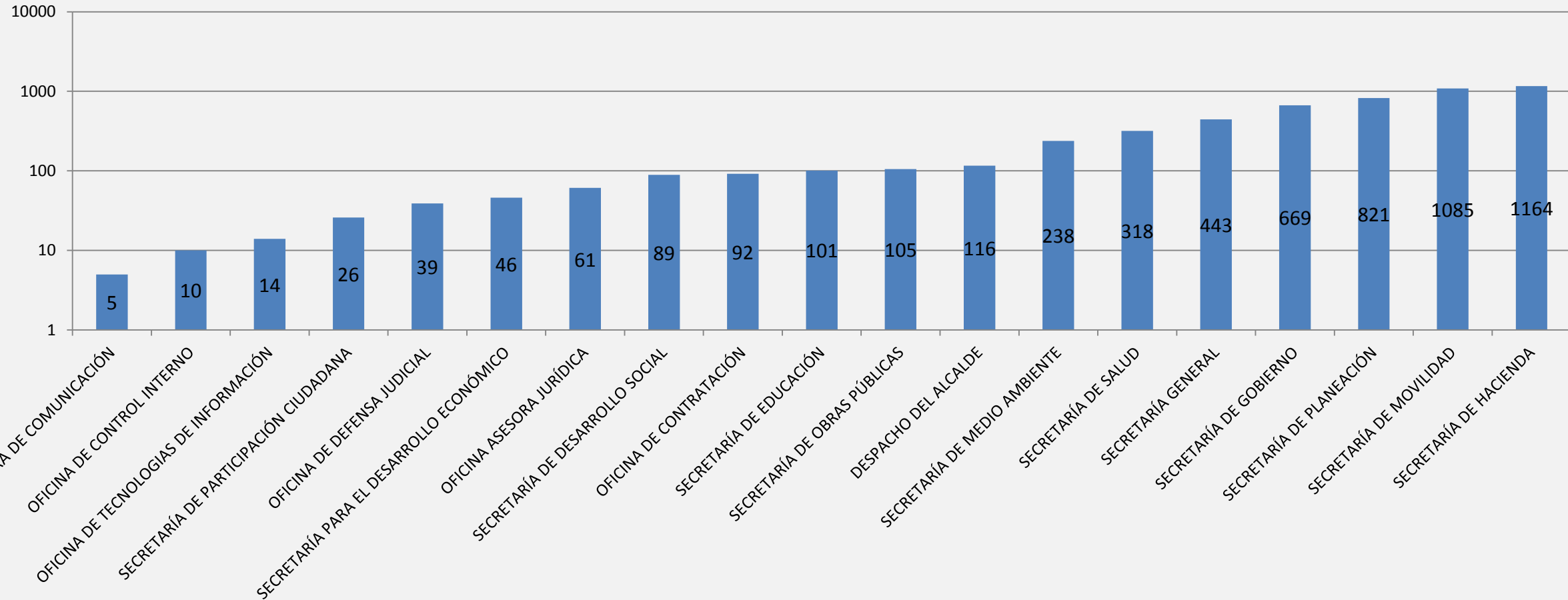
PQRSDF	Cantidad
Derecho de Petición	4443
Petición de información y/o copias	756
Queja	228
Reclamo	10
Sugerencias	1
Felicitaciones	2
<b>Total general</b>	<b>5442</b>

En este aparte se hace énfasis a las 5442 PQRS's en sus diferentes modalidades como se observa en la gráfica que ingresaron en el primer trimestre de 2021.





# Total PQRS ingresadas por dependencia



Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea

Fecha reporte: 26 de abril de 2021

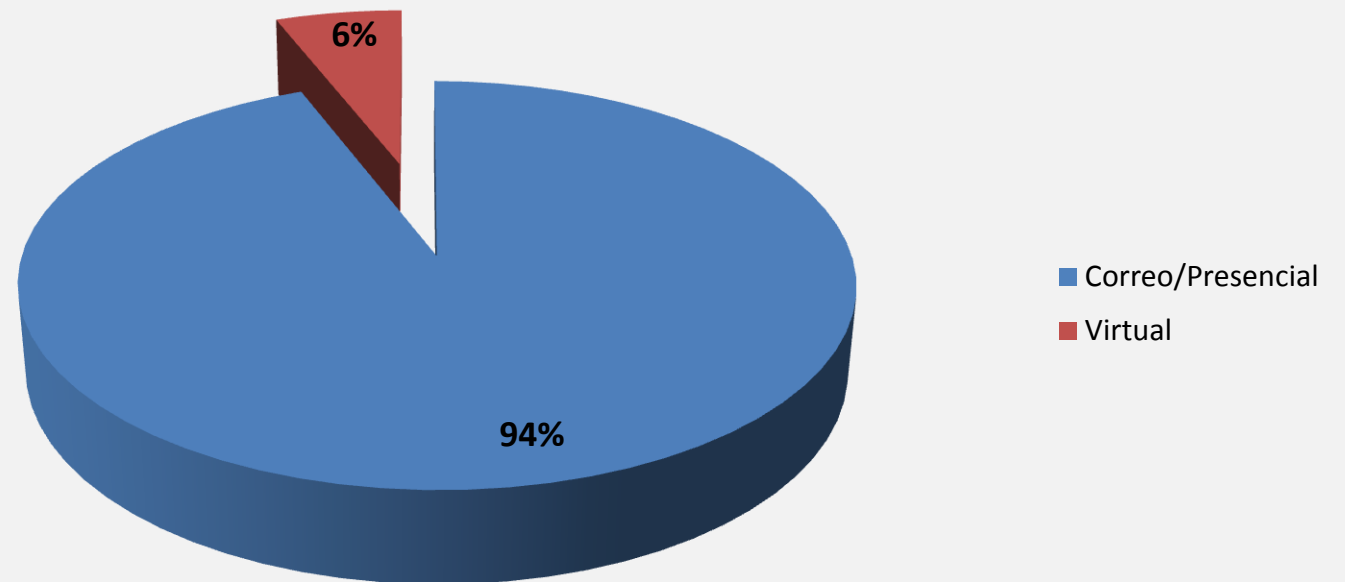
Corte: 01/Ene/2021 – 31/Mar/2021



# Canales de ingreso PQRS's

Canal	Cantidad
Correo	5119
Botón PQRS	323
<b>Total general</b>	<b>5442</b>

Del total de PQRS's, el 94% ingresó por correo electrónico/presencial y el 6 % por el botón PQRS





# Niveles de atención PQRS Según CORRYCOM

**74%**

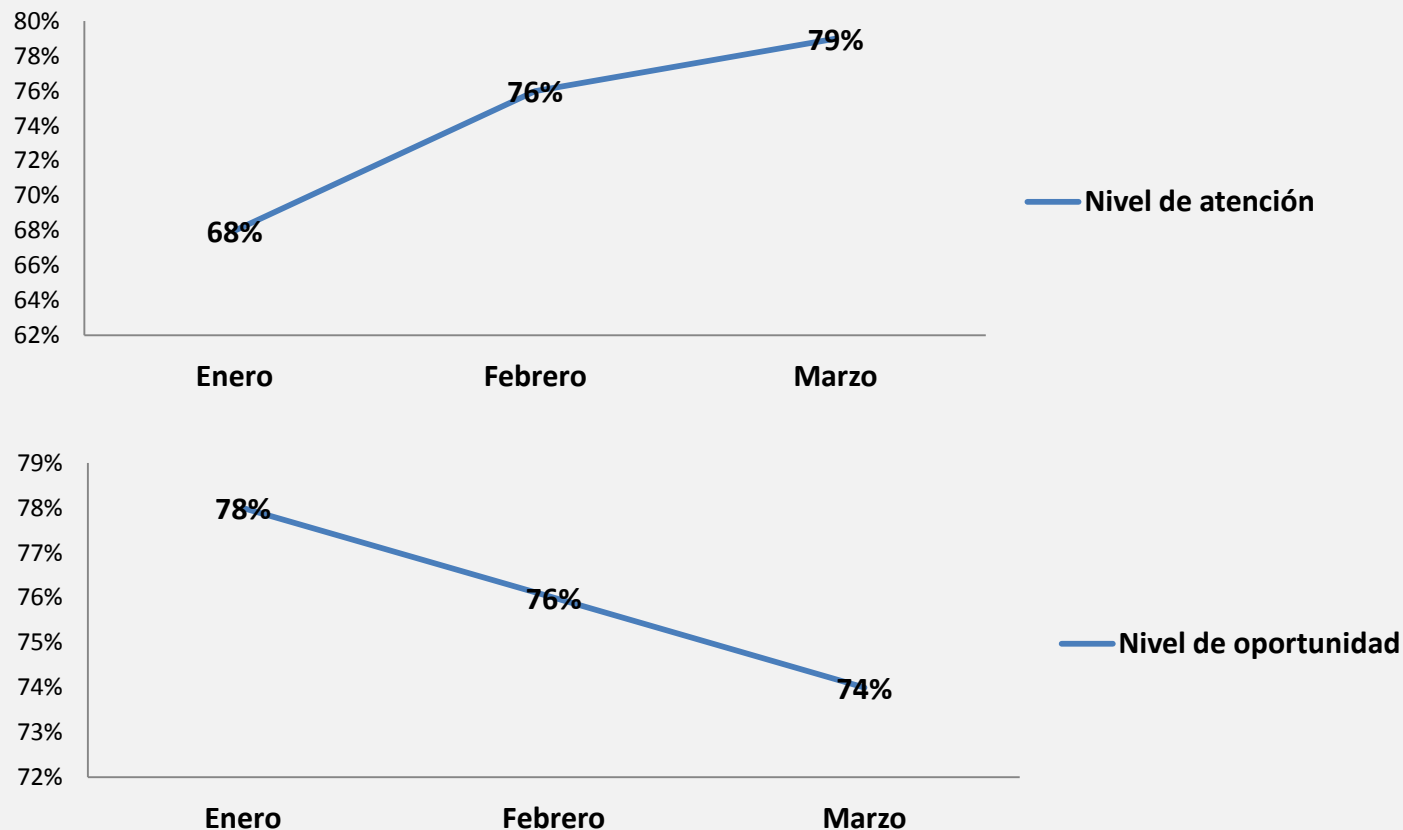
### Nivel de atención

En el primer trimestre según los cortes de reporte en el sistema de correspondencia el nivel de atención fue de 74%

**76%**

### Nivel de oportunidad

En el primer trimestre según los cortes de reporte en el sistema de correspondencia el nivel de oportunidad fue de 76%







# Niveles de satisfacción PQRS

3,18

Nivel de satisfacción

En el primer trimestre del 2021  
el nivel de satisfacción fue de  
3,18 sobre 5.

