



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://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

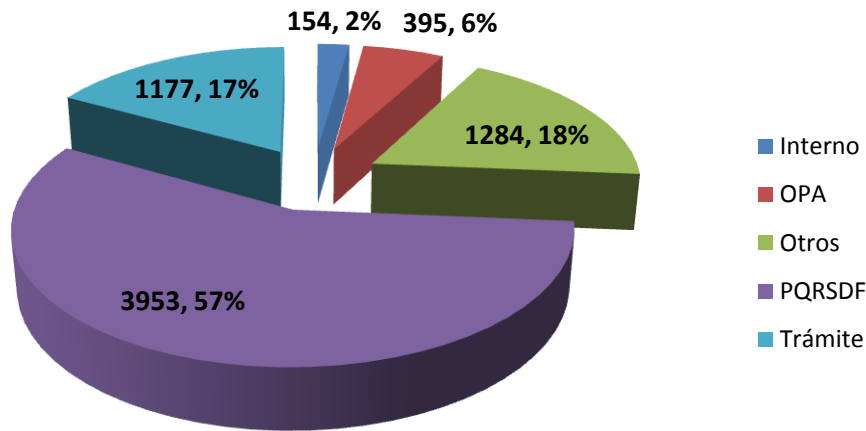


Buzón de sugerencias

- 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**.

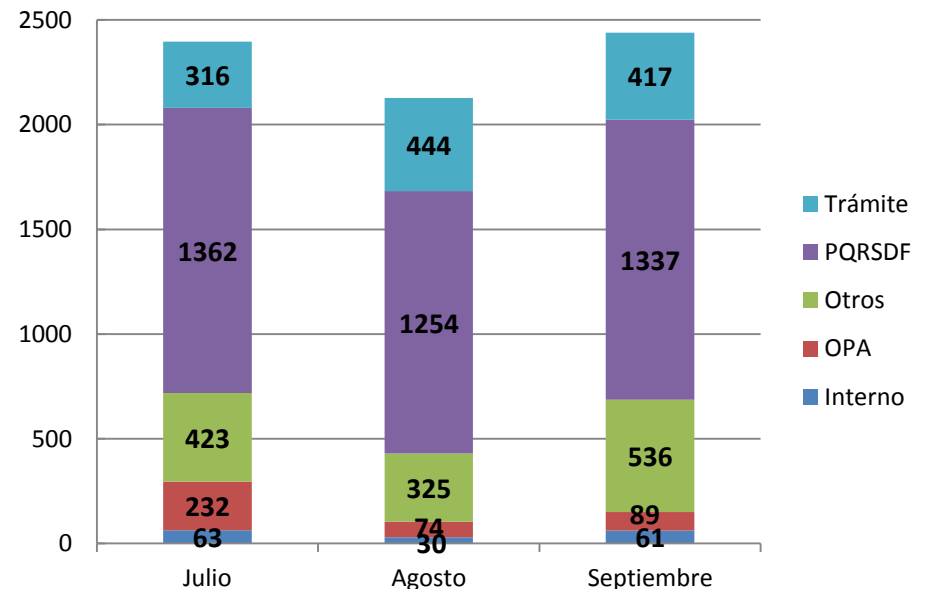
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

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

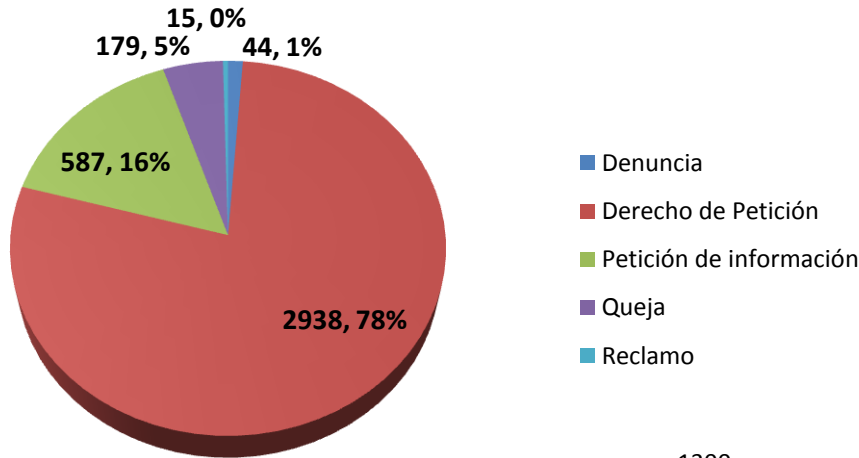
PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



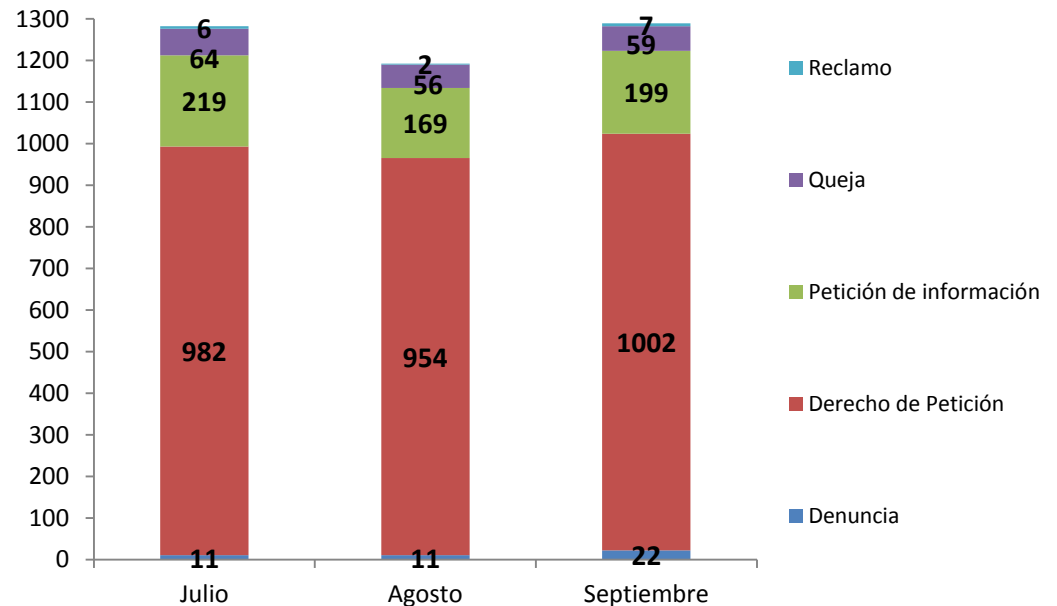


Estadísticas PQRSDF recibidas



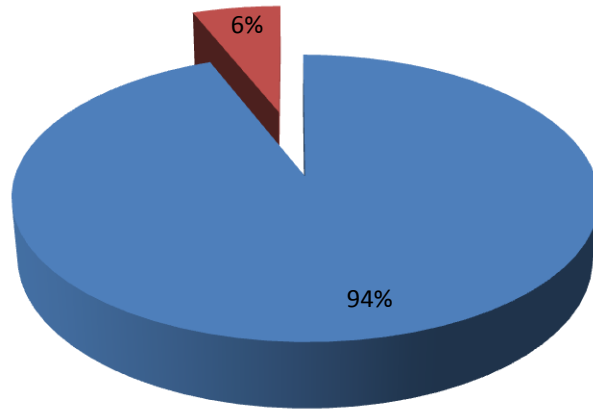
La clasificación por tipología de las peticiones recibidas, evidencia los derechos de petición como la más reiterada con un total de 2938 que corresponden al 78%, posteriormente se encuentra petición de información con 587 equivalente al 16%.

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.





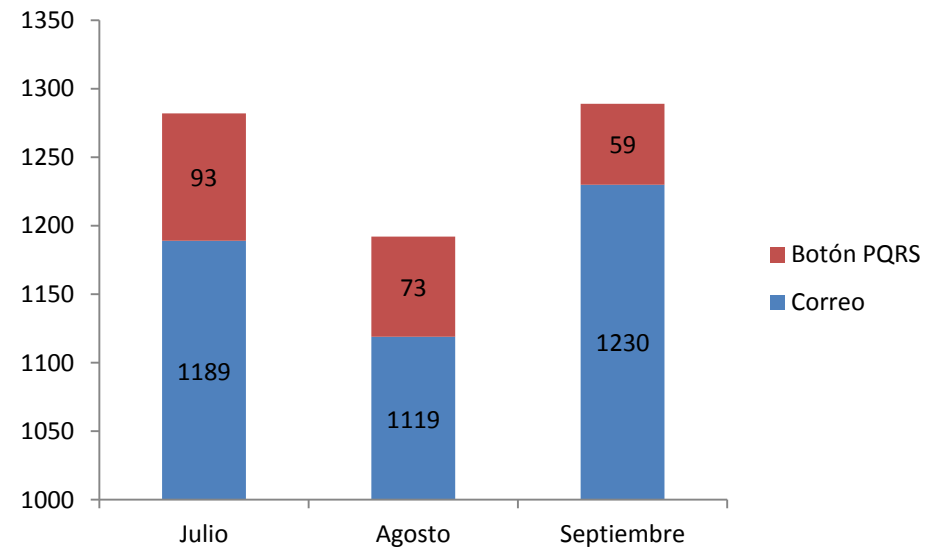
Estadísticas PQRSDF por canal



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

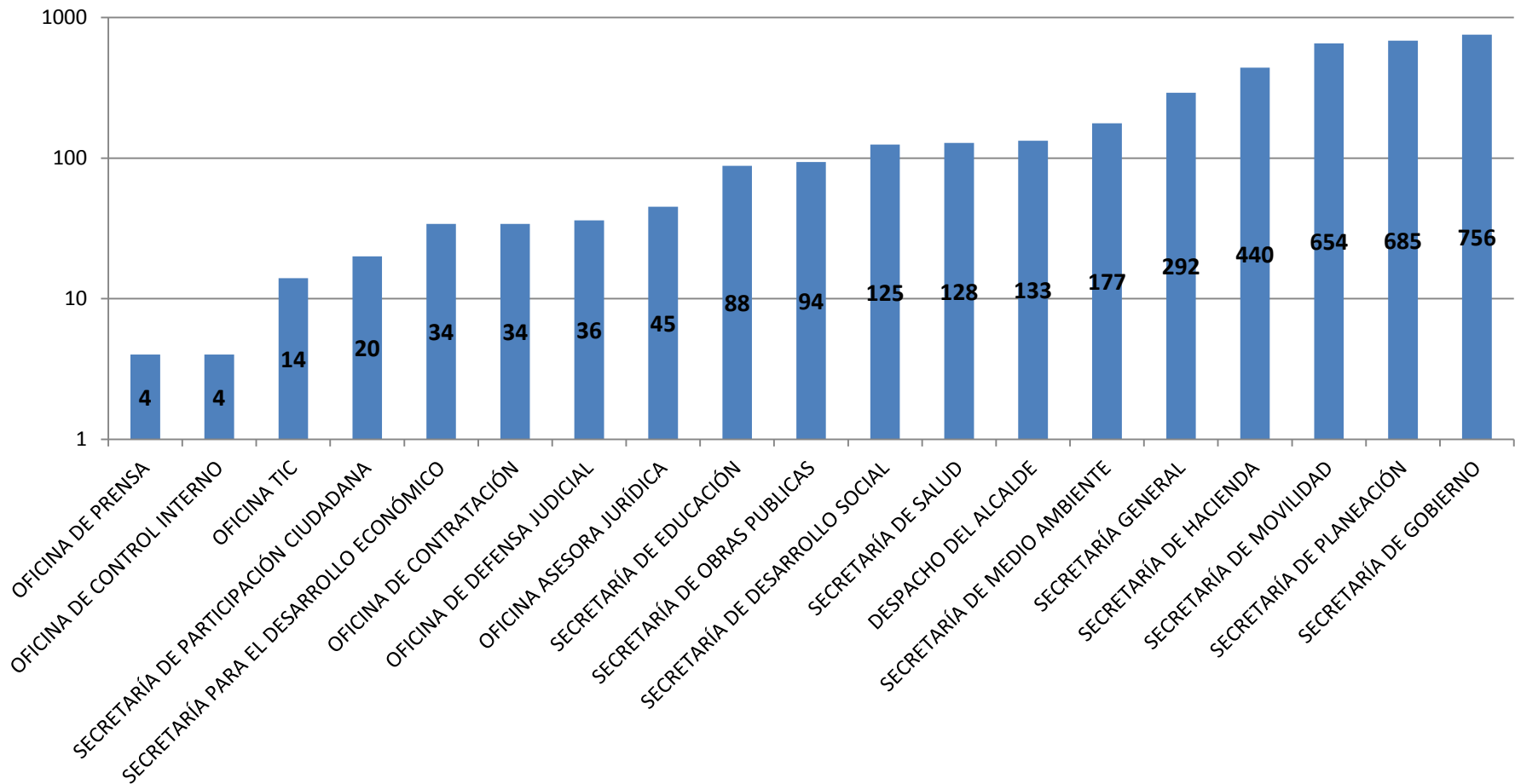
- Correo
- Botón PQRS

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%**.



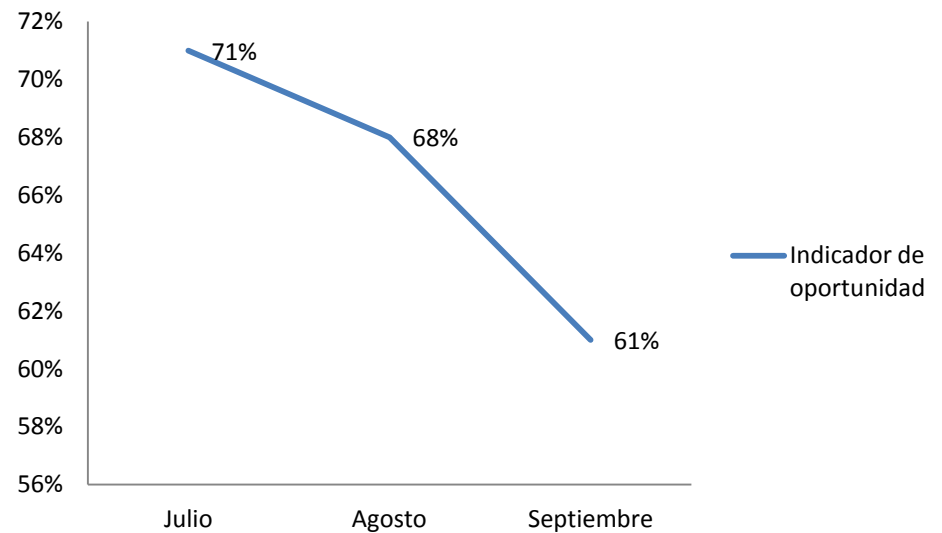
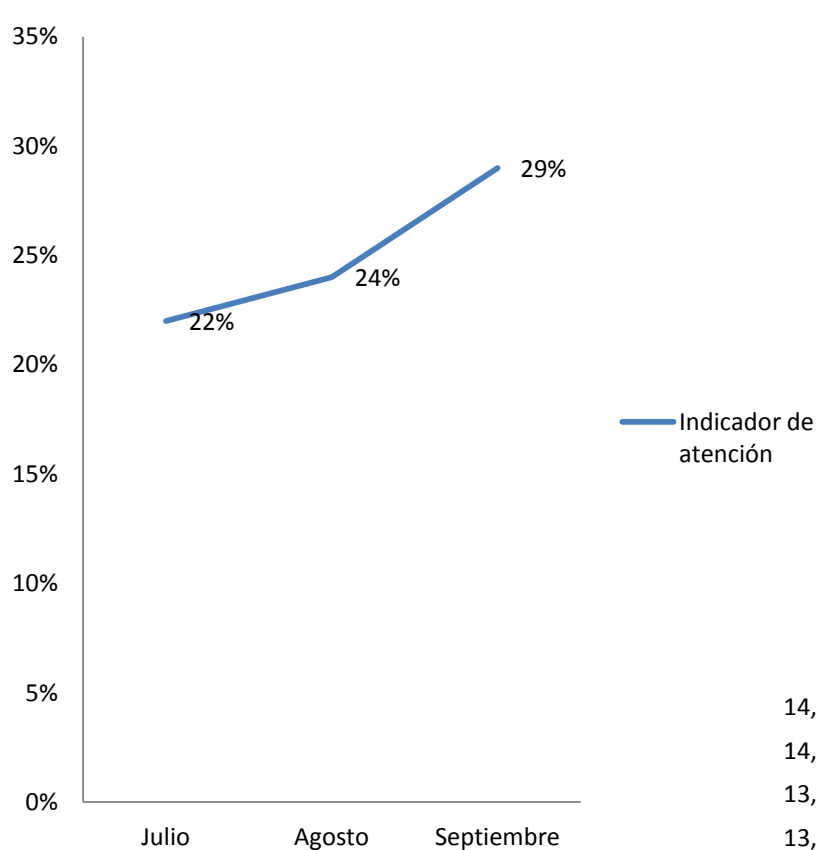


Estadísticas PQRSDF por dependencia

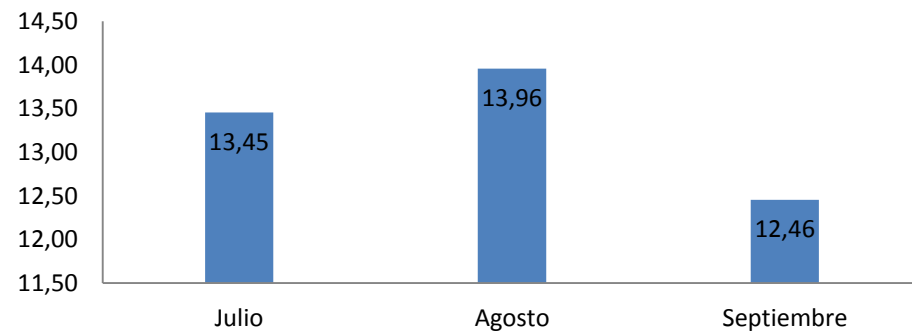




Indicadores III trimestre PQRSDf



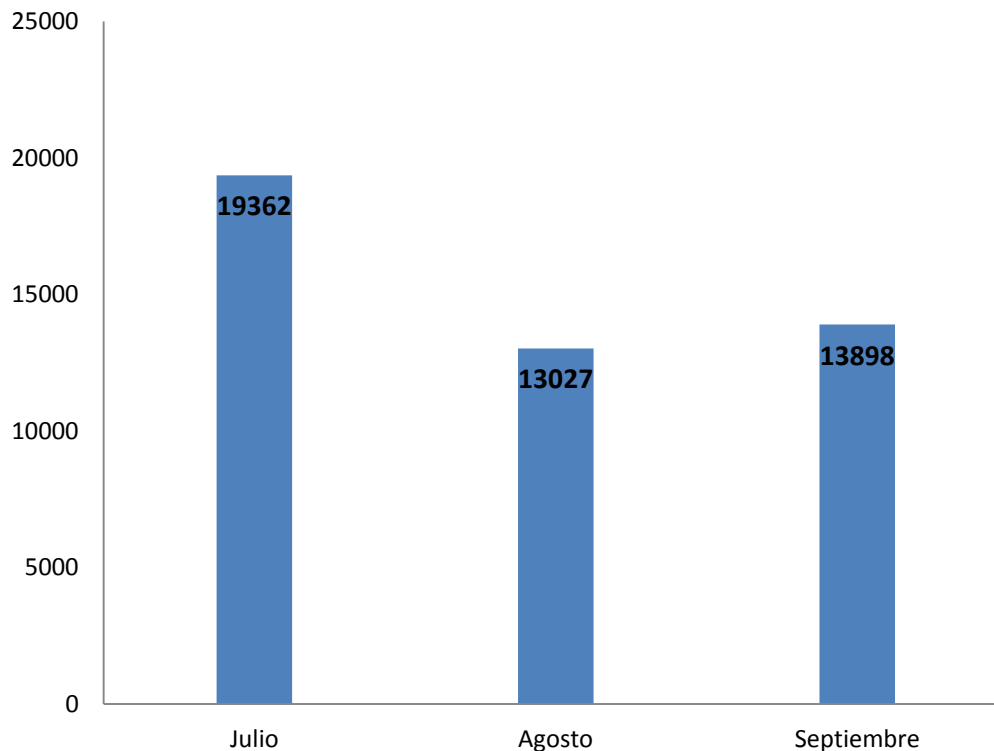
Días promedio de respuestas PQRSDf



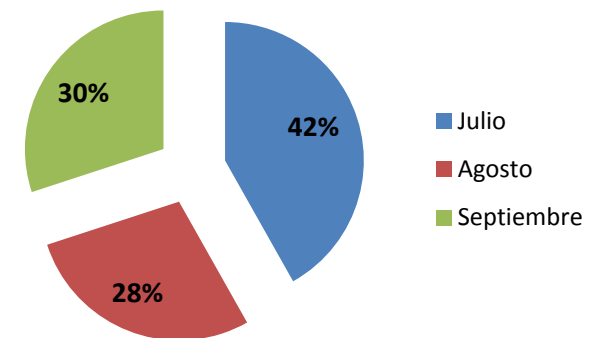


Estadísticas Llamadas

Llamadas recibidas

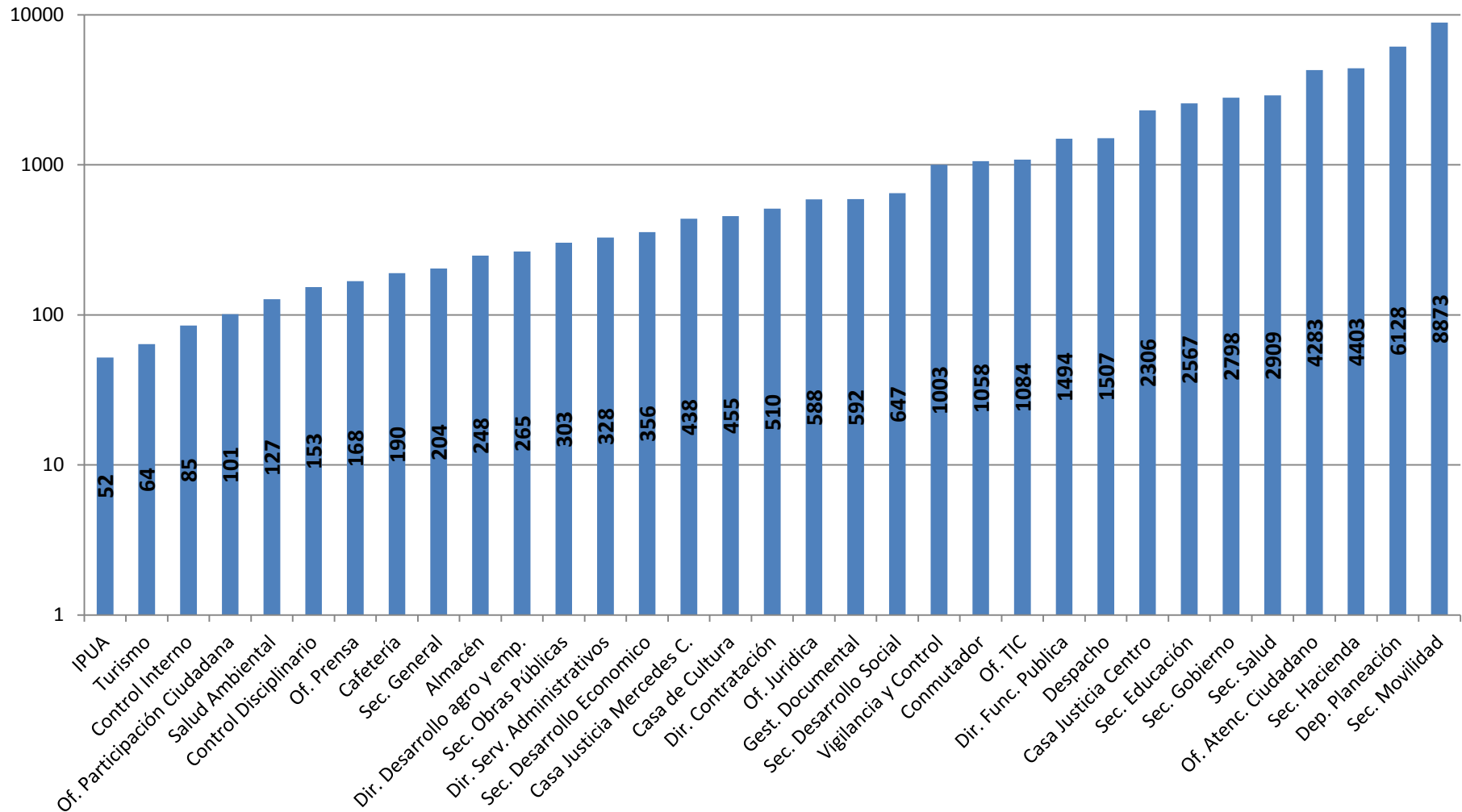


En el tercer trimestre del año 2020 se recibieron **46287** llamadas de las cuales el 42% se recibieron en Julio (19362), el 28% en Agosto (13027) y el 30% en Septiembre (13898).





Estadísticas llamadas por dependencia





Indicador III trimestre llamadas

