



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Secretaría
General



Informe PQRSDF IV trimestre 2020

Alcaldía de Chía
Enero 2021



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

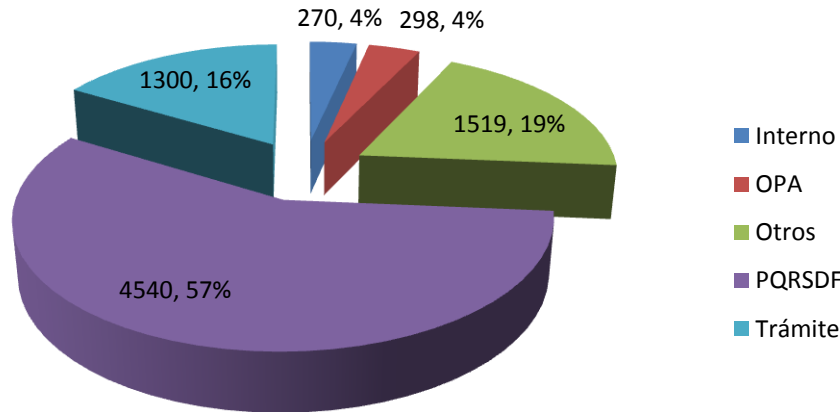


Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

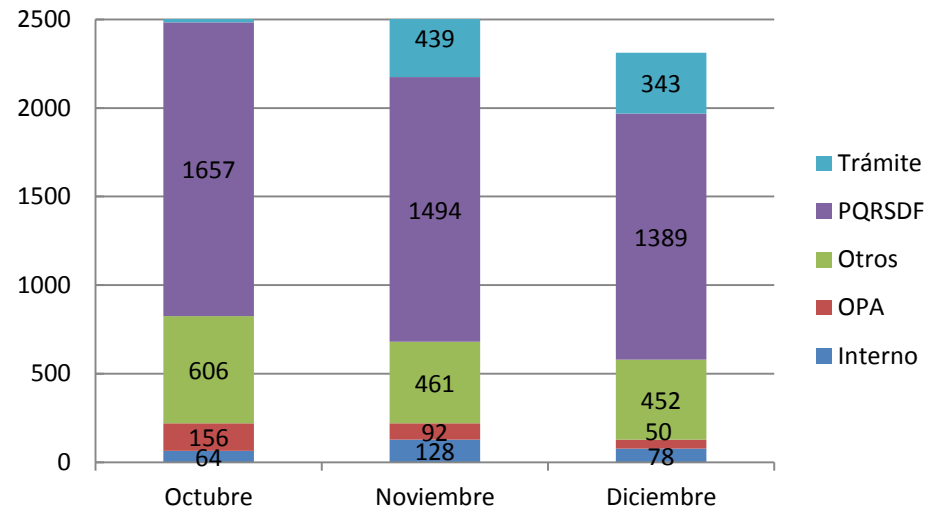


Total de solicitudes recibidas



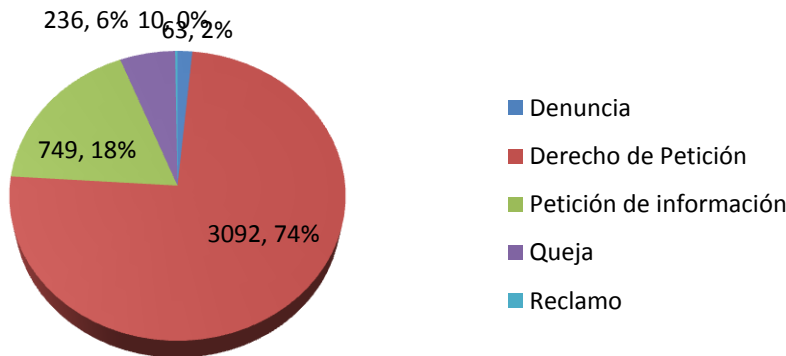
En el cuarto trimestre del año 2020 entre todas las tipologías se radicaron 7927 solicitudes, teniendo un mayor peso las “PQRSDF” con 4540 equivalente a un 57%, “otros” 1519 equivalente a 19% y trámites 1300 equivalente a 16%. En total se radicaron en octubre 3001, Noviembre 2614 y Diciembre 2312.

- 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.



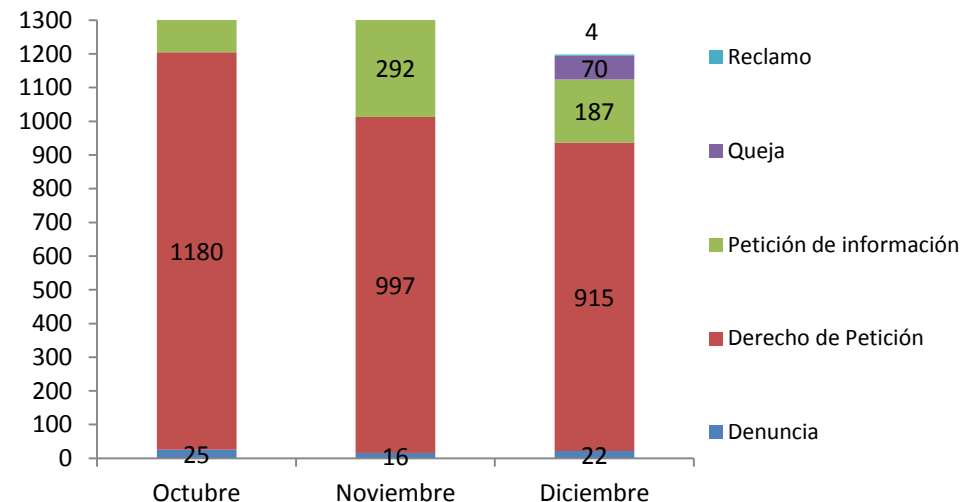


Estadísticas PQRSDF recibidas



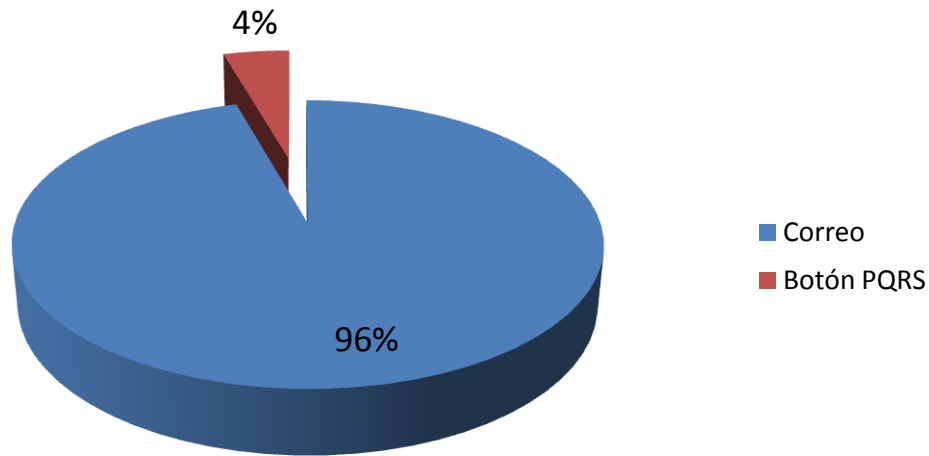
En el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron **4150** PQRSDF que requieren respuesta (Según clasificación herramienta CORRYCOM). Ingresaron en **Octubre 1566**, **Noviembre 1386** y **Diciembre 1198**.

La clasificación por tipología de las peticiones recibidas, evidencia los derechos de petición como la más reiterada con un total de **3092** que corresponden al **74%** a derechos de petición, posteriormente se encuentra petición de información con **749** equivalente al **18%**.



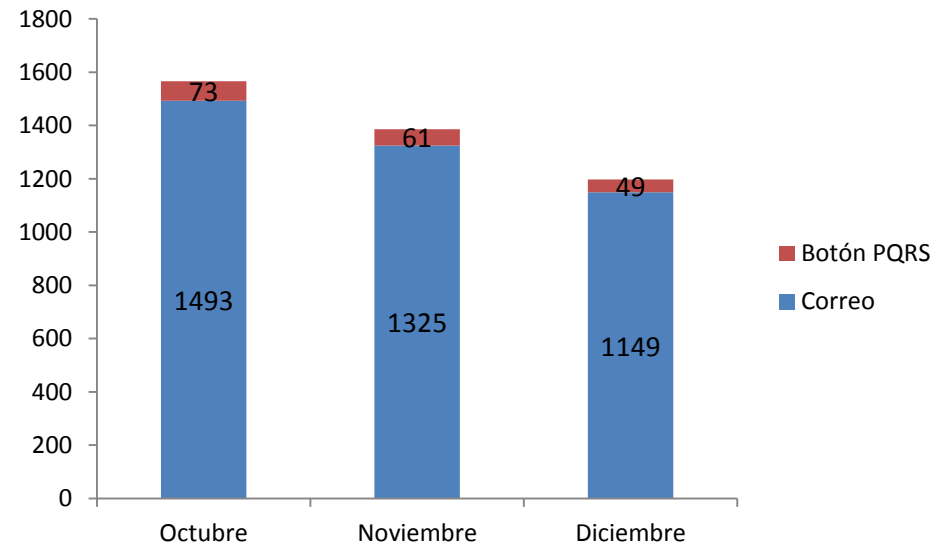


Estadísticas PQRSDF por canal



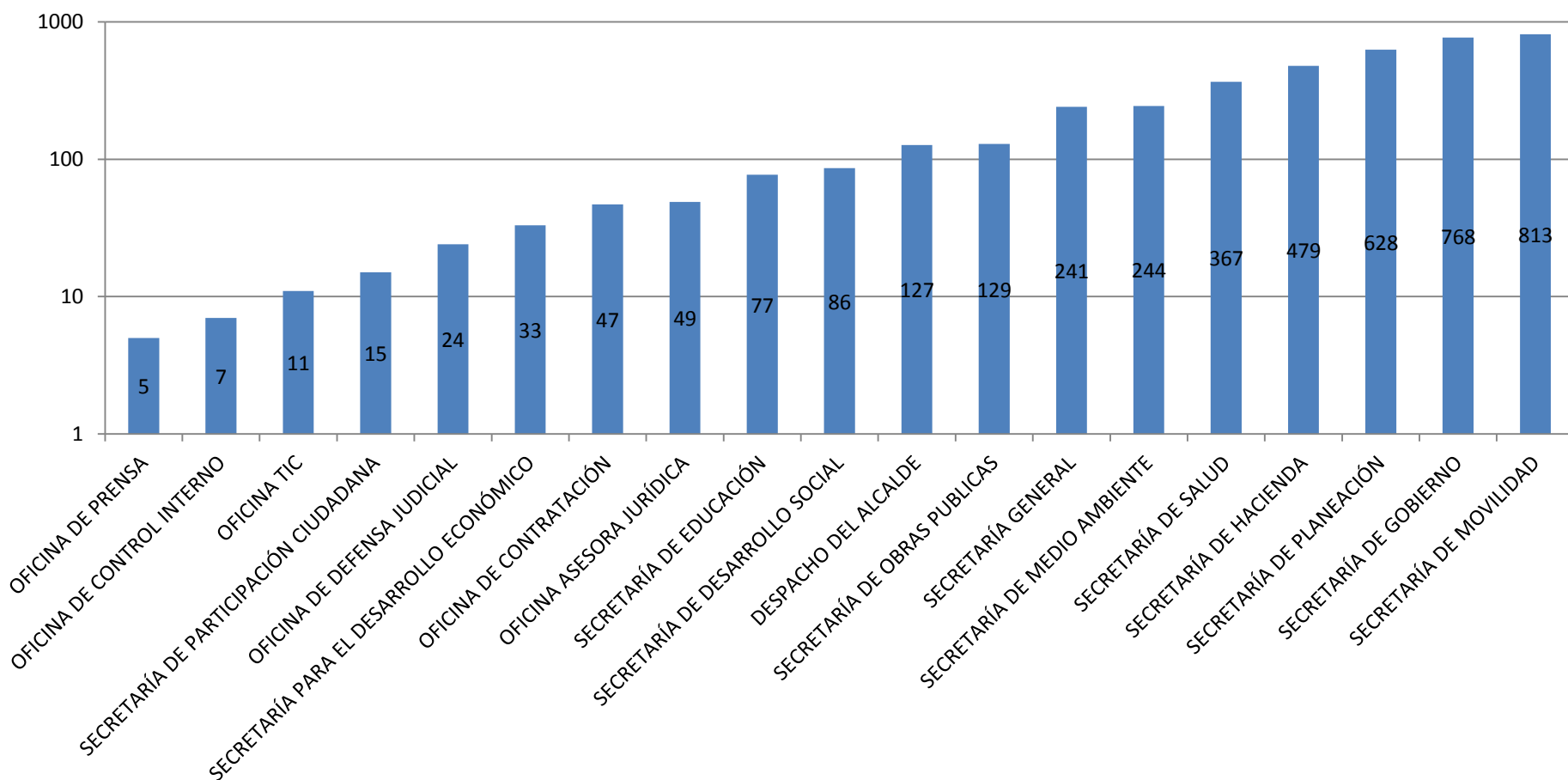
Nota: Por la emergencia del Covid lo que se recibía presencial ahora se recibe por correo electrónico

En el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron la mayor cantidad de PQRSDF a través de correo electrónico con un total de 3967 equivalente al 96% y a través del botón de PQRS 183 equivalente a 4%.



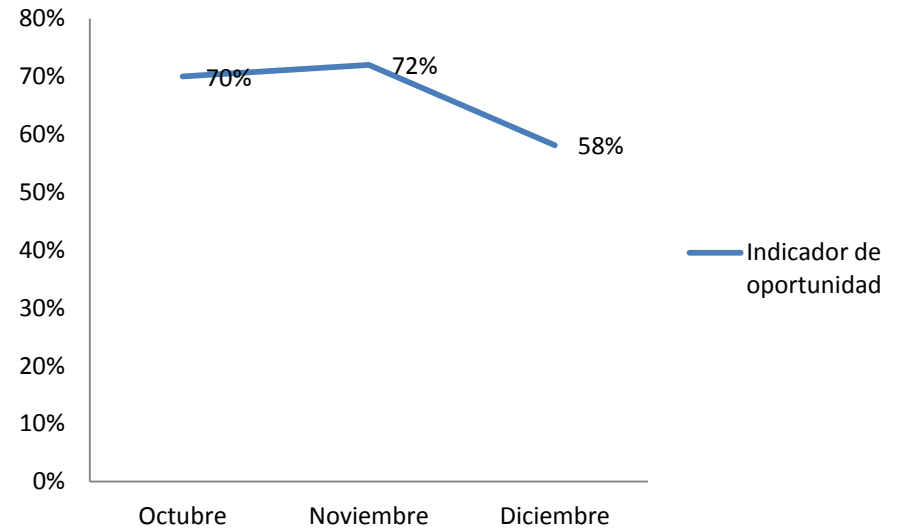
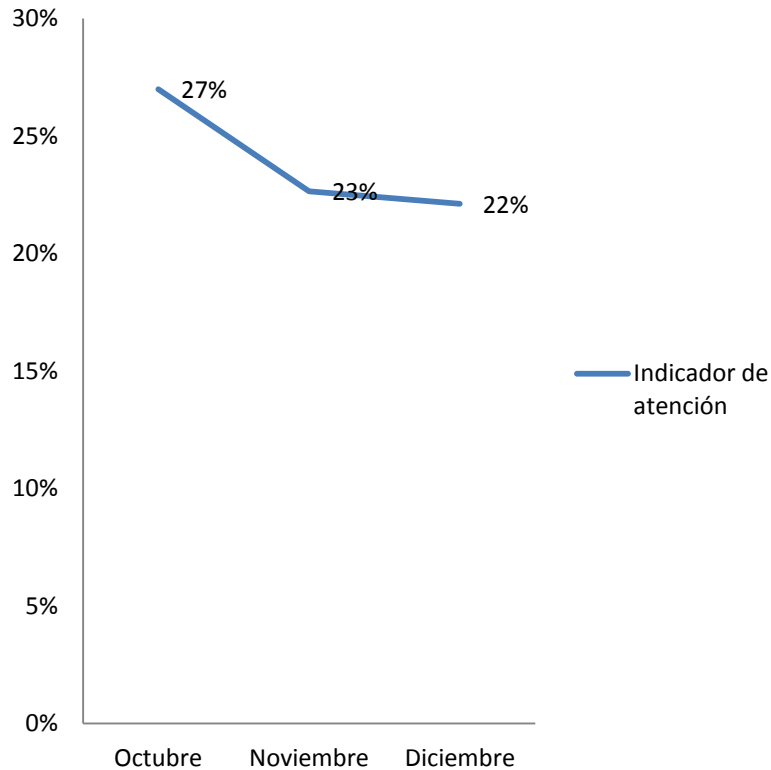


Estadísticas PQRSDF por dependencia

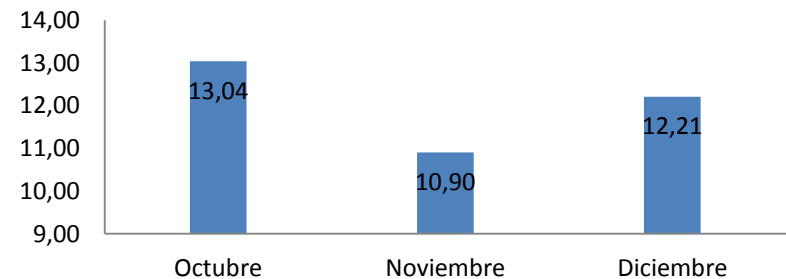




Indicadores III trimestre PQRSDF



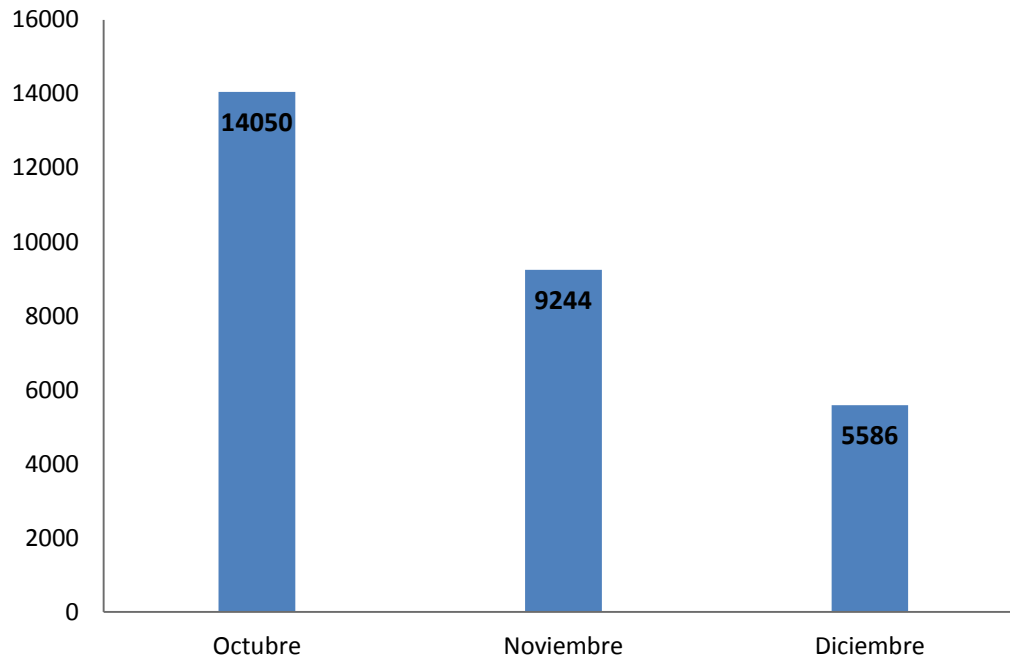
Días promedio de respuestas PQRSDF



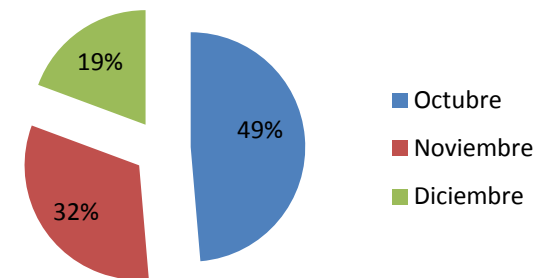


Estadísticas Llamadas

Llamadas recibidas

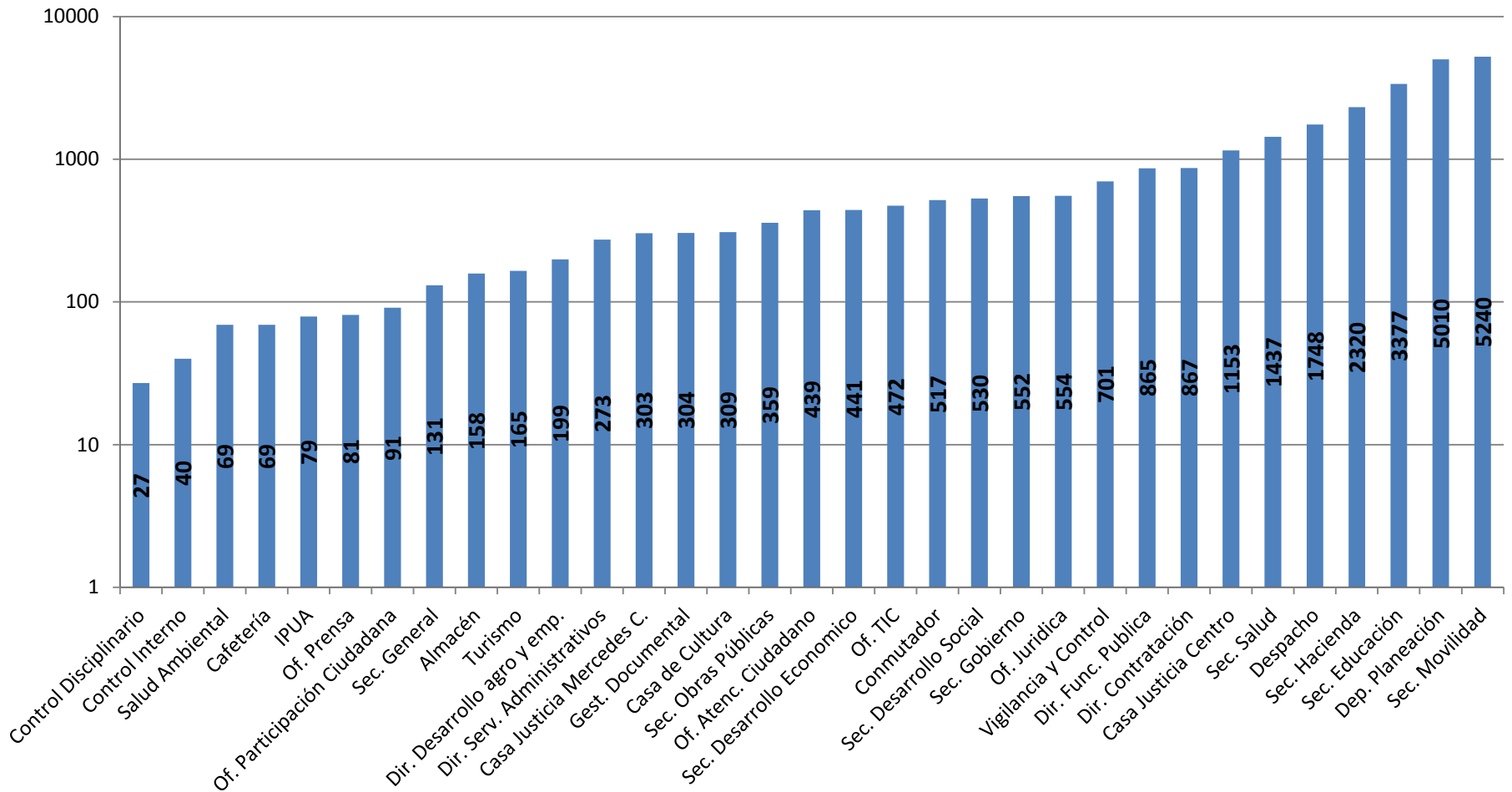


En el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron **28880** llamadas de las cuales el 49% se recibieron en octubre (14050), el 32% en Noviembre (9244) y el 19% en Diciembre (5586).





Estadísticas llamadas por dependencia





Indicador III trimestre llamadas

