



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Secretaría
General



Informe PQRSDF II trimestre 2020

Alcaldía de Chía
Julio 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

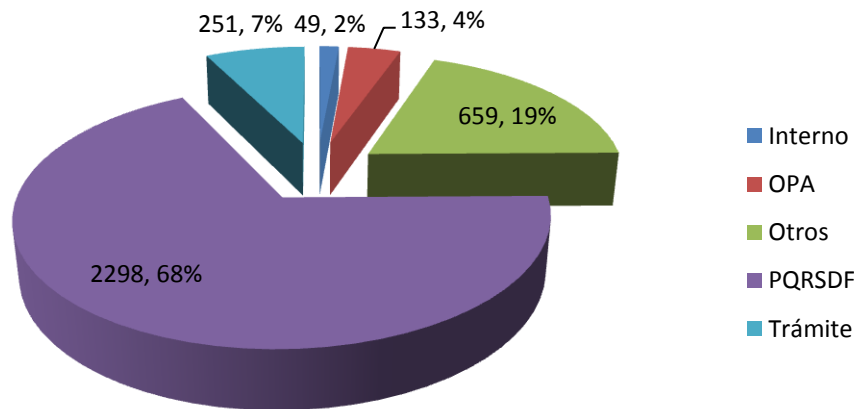


Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Total de solicitudes recibidas



En el segundo trimestre del año 2020 entre todas las tipologías se radicaron **3390** solicitudes, teniendo un mayor peso las “PQRSDF” con **2298** equivalente a un **68%**, “otros” **659** equivalente a **19%** y trámites **251** equivalente a **7%**. En total se radicaron en **Abril 788**, **Mayo 1119** y **Junio 1483**.

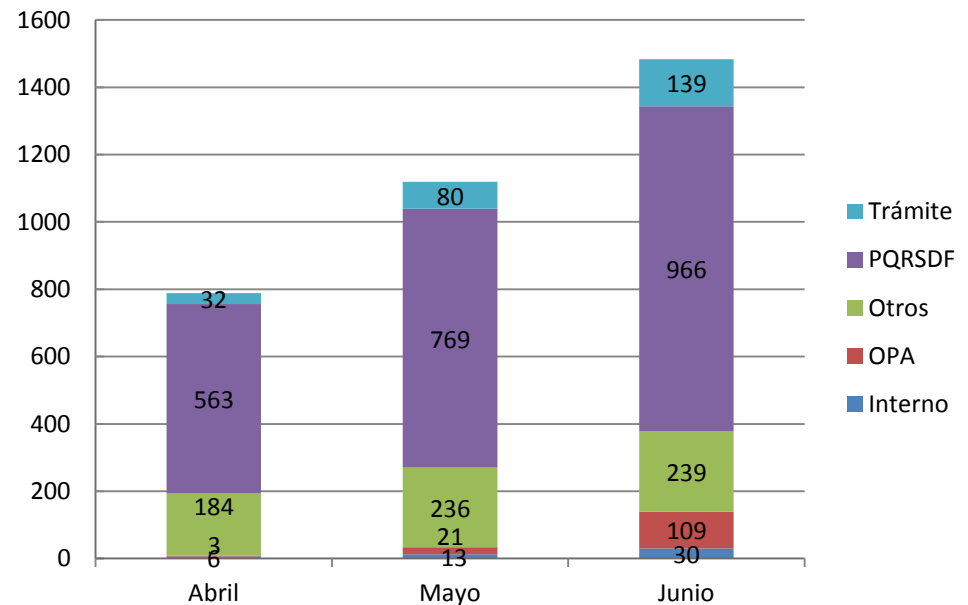
Interna: Solicitudes que hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

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

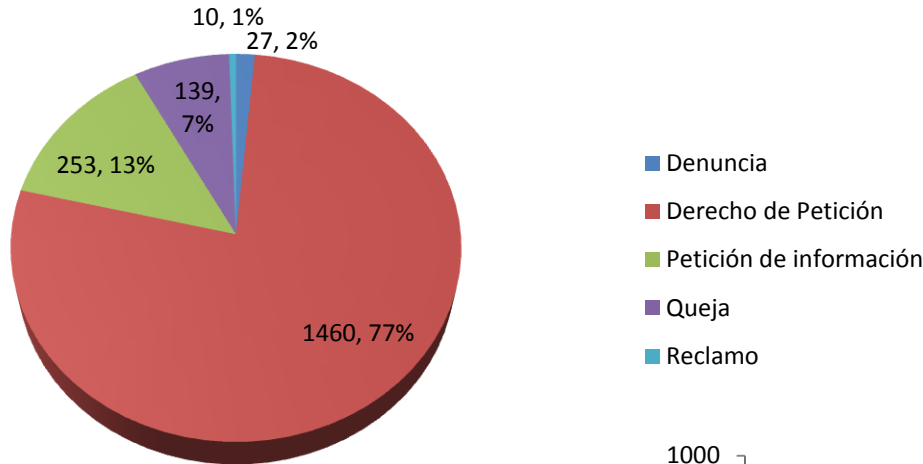
PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



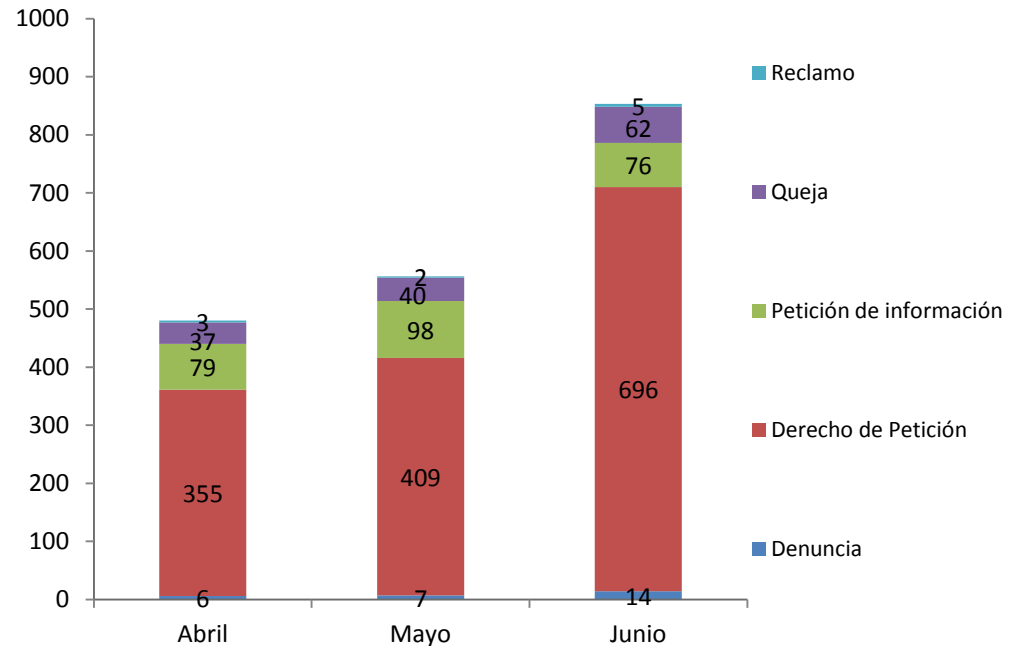


Estadísticas PQRSDF recibidas



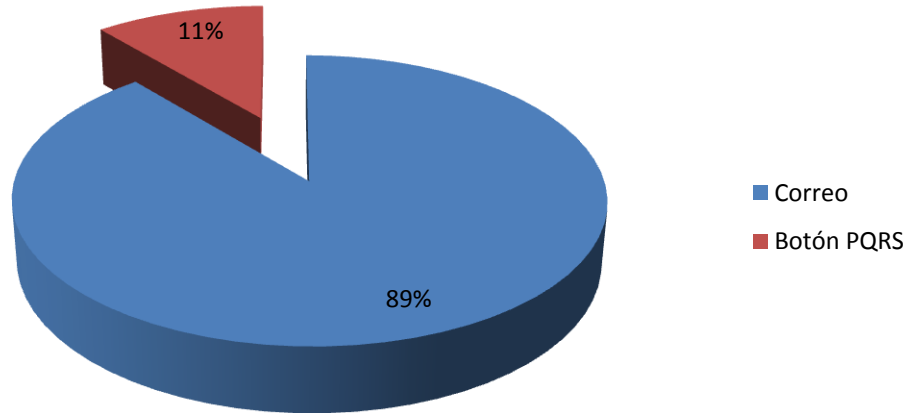
La clasificación por tipología de las peticiones recibidas, evidencia los derechos de petición como la mas reiterada con un total de **1460** que corresponden al **77%**, posteriormente se encuentra petición de información con **253** equivalente al **13%**.

En el segundo trimestre del año 2020 se recibieron **1889** PQRSDF que requieren respuesta (Según clasificación herramienta CORRYCOM). Ingresaron en **Abril 480**, **Mayo 556** y **Junio 853**.



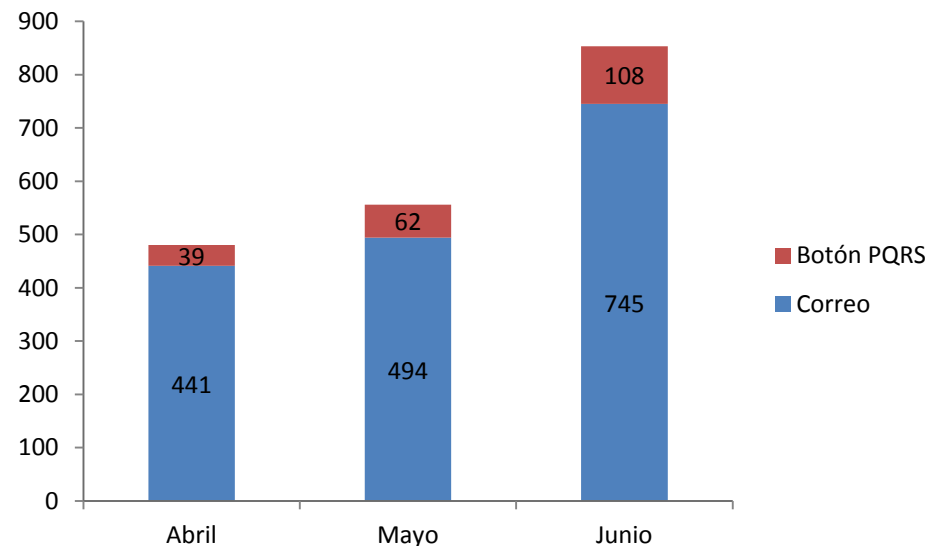


Estadísticas PQRSDf por canal



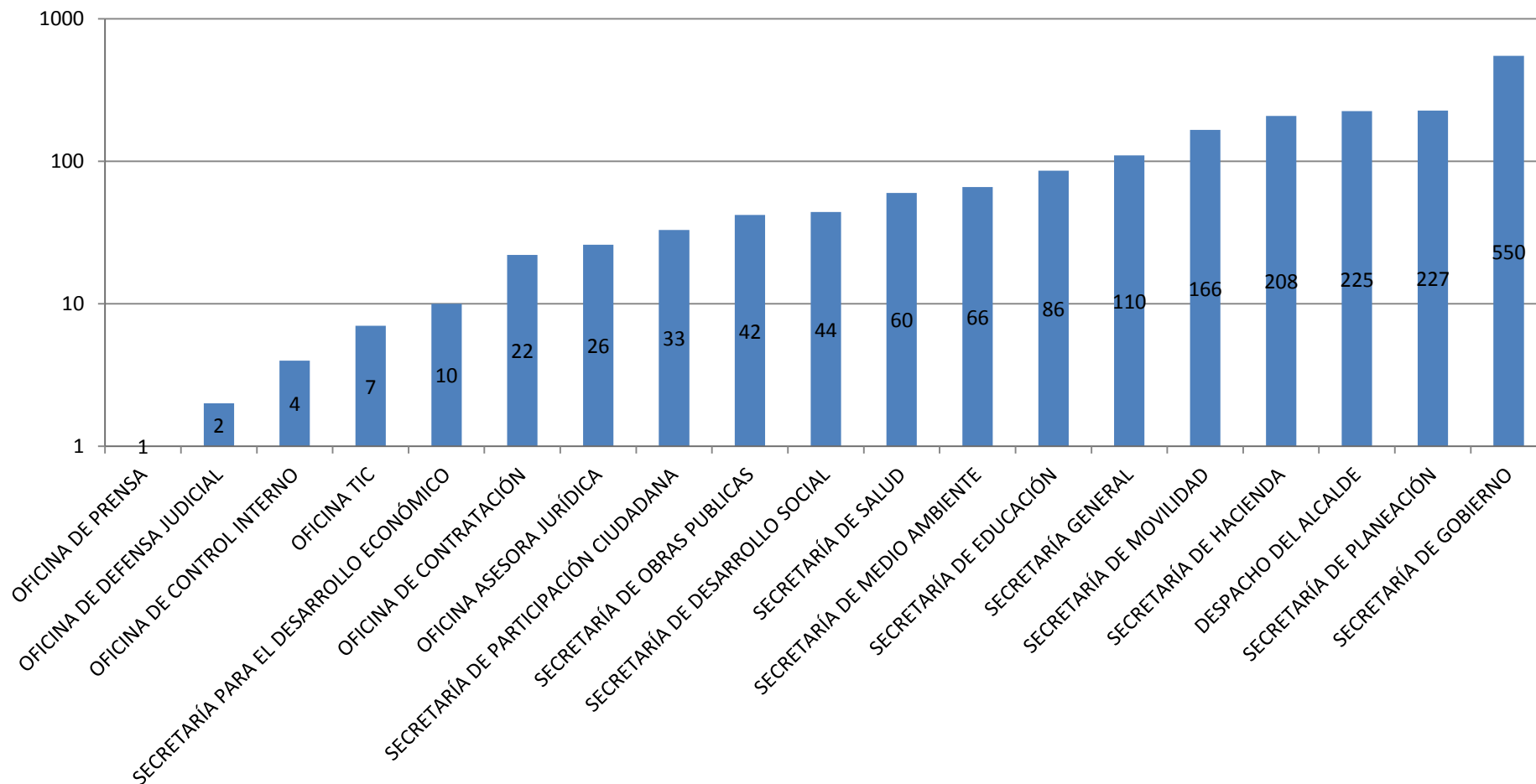
Nota: Por la emergencia del Covid lo que se recibía presencial ahora se recibe por correo electrónico

En el segundo trimestre del año 2020 se recibieron la mayor cantidad de PQRSDf a través de correo electrónico con un total de 1680 equivalente al 89% y a través del botón de PQRS 209 equivalente a 11%.



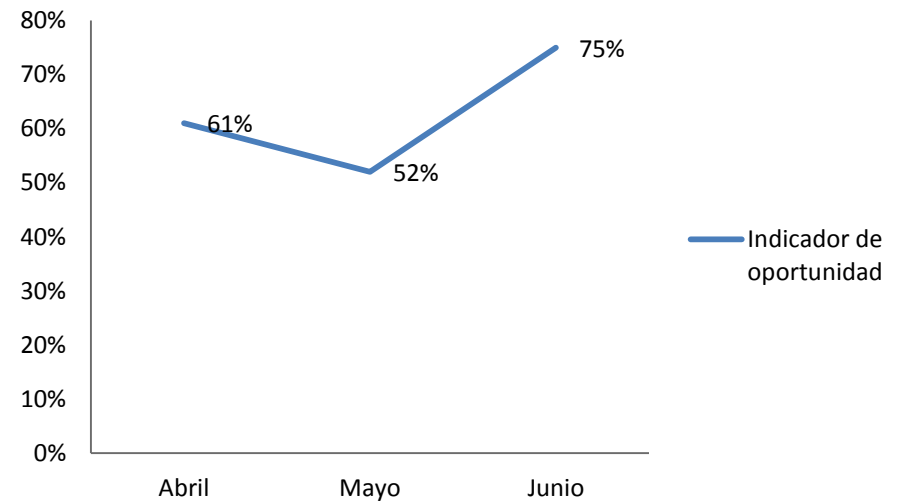
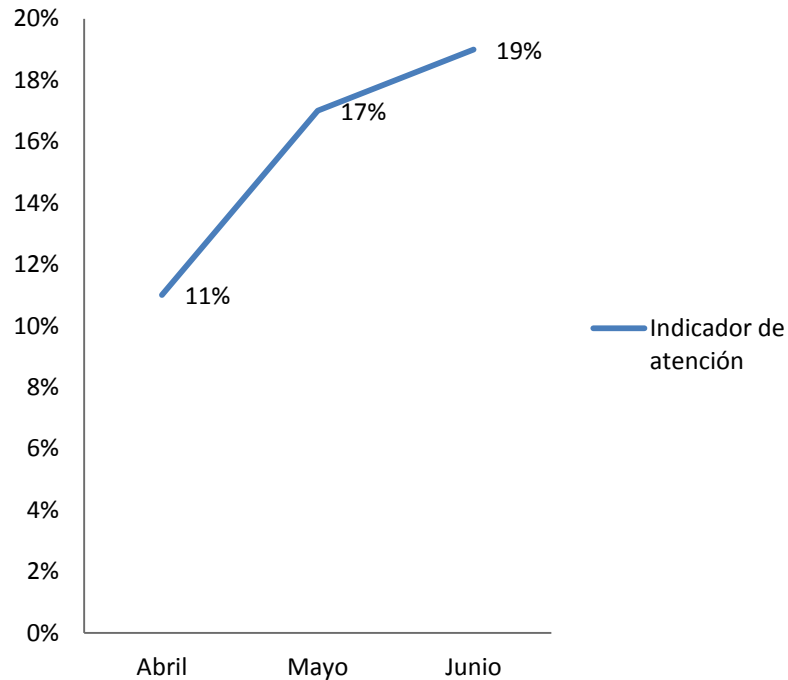


Estadísticas PQRSDF por dependencia

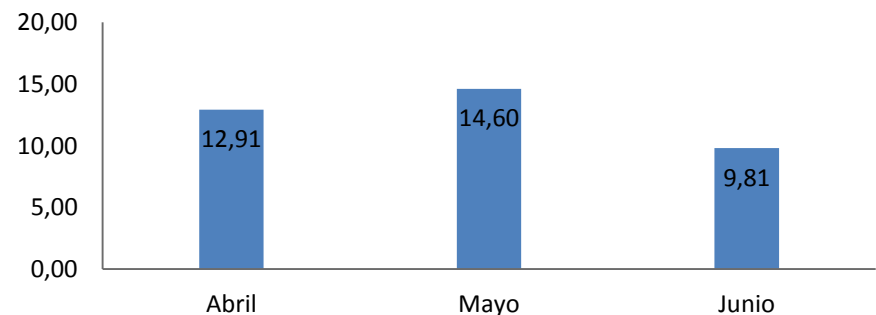




Indicadores I trimestre PQRSDF



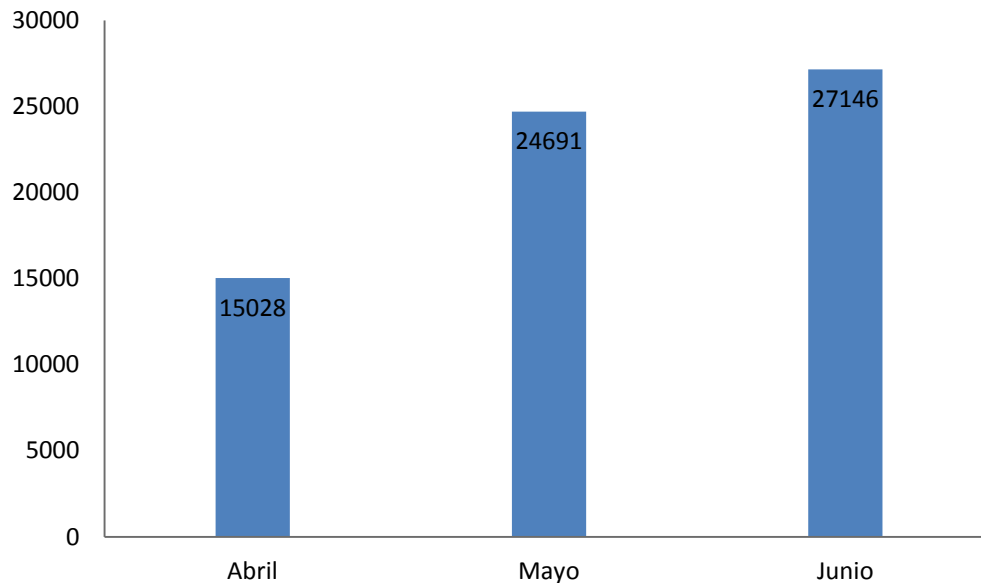
Días promedio de respuestas PQRSDF



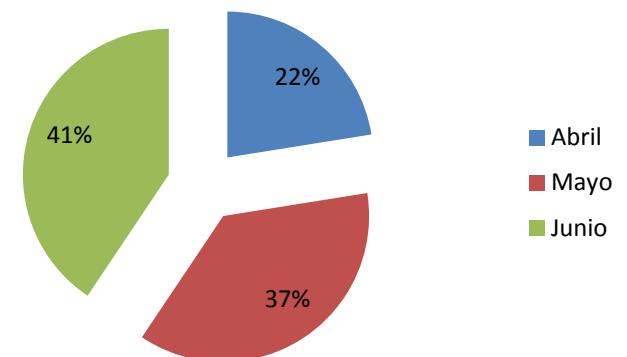


Estadísticas Llamadas

Llamadas recibidas

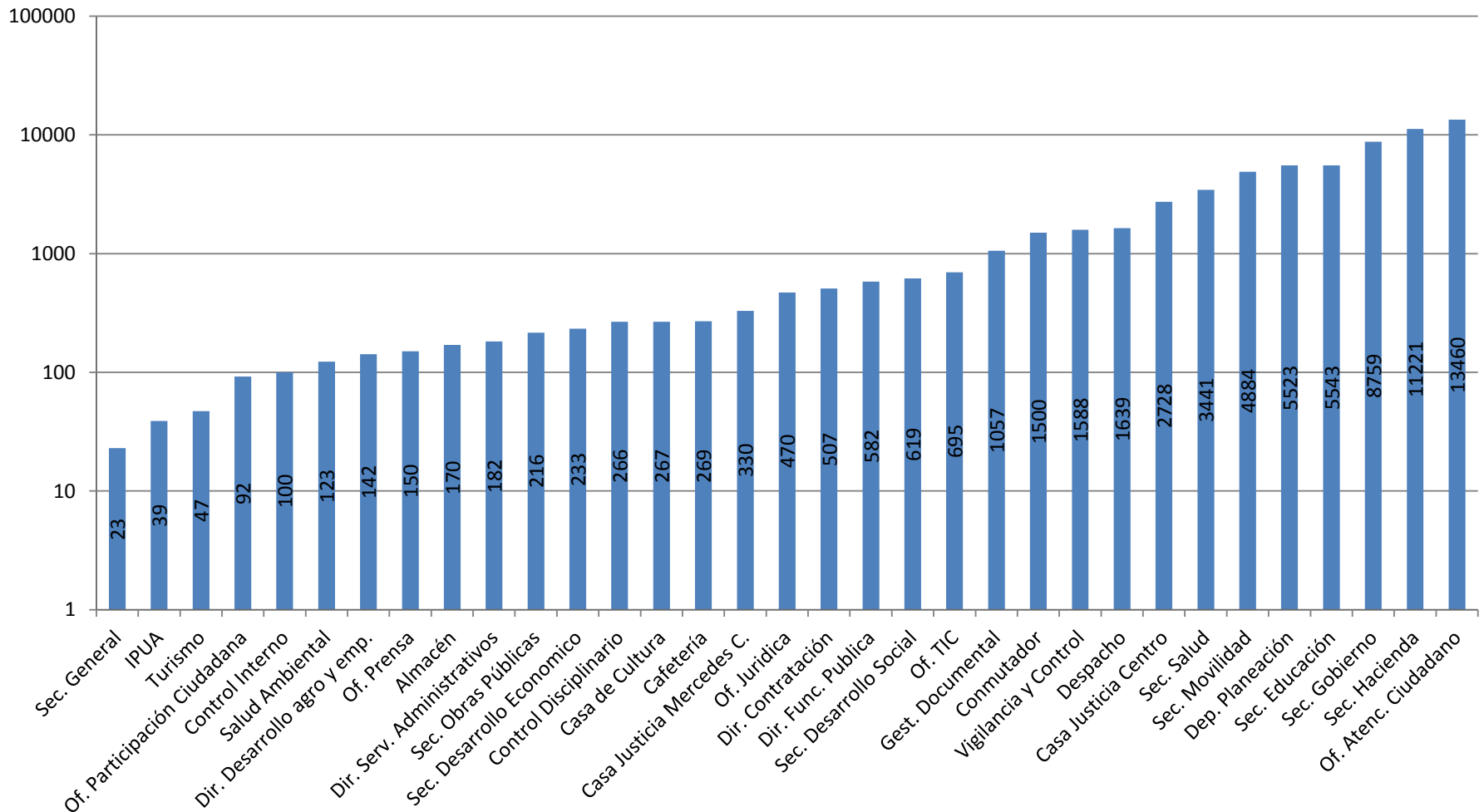


En el segundo trimestre del año 2020 se recibieron **66865** llamadas de las cuales el 22% se recibieron en abril (15028), el 37% en Mayo (24691) y el 41% en junio (27146).





Estadísticas llamadas por dependencia





Indicador I trimestre II llamadas

