



Informe trimestral de PQRS II trimestre 2021

Fecha de elaboración

30 julio 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://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx>



Telefónico

- Línea de atención general: 8844444



Correo Electrónico

- contactenos@chia.gov.co

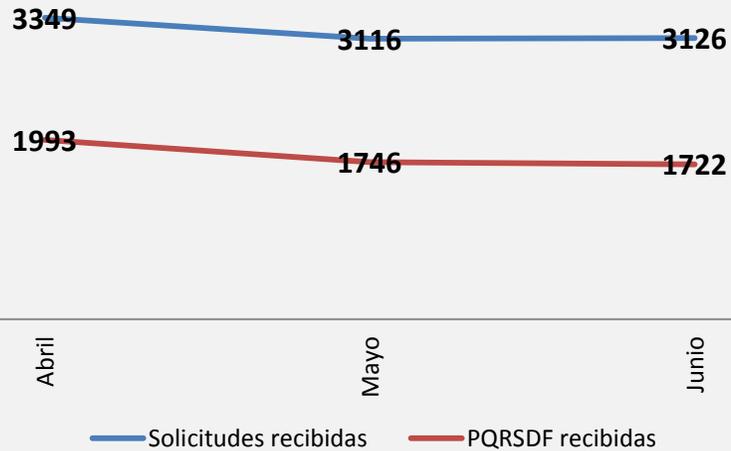


Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la
Alcaldía Municipal

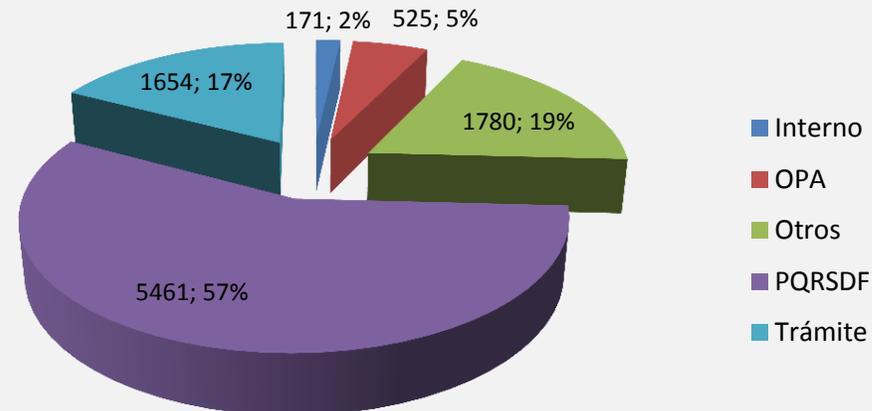


Total solicitudes recibidas II trimestre 2021



Durante el II trimestre de 2021 se radicaron en la alcaldía Municipal de Chía en total 9591 solicitudes discriminadas como se muestra en la tabla.

Tipo de solicitud	Cantidad
Interno	171
OPA	525
Otros	1780
PQRSDF	5461
Trámite	1654
Total general	9591



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

OPA: Solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

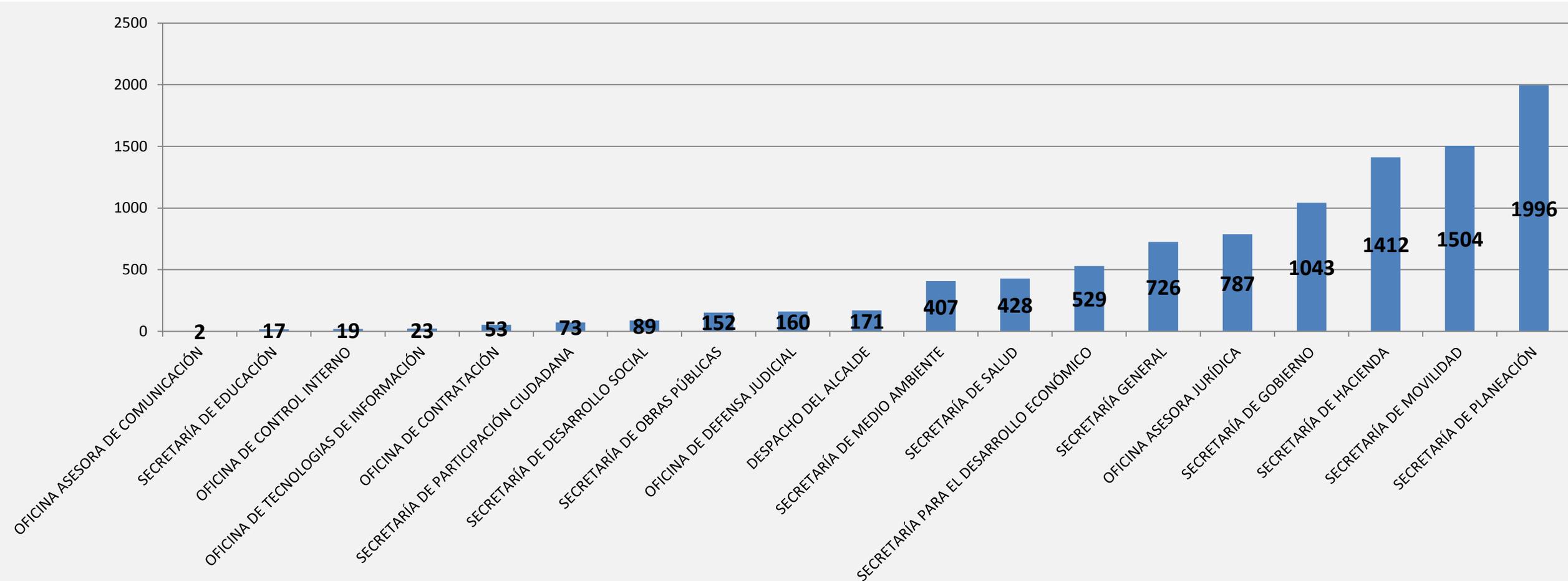
Otros: Otro tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Total solicitudes ingresadas por dependencia II trimestre 2021



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

Fecha reporte: 30 de julio de 2021

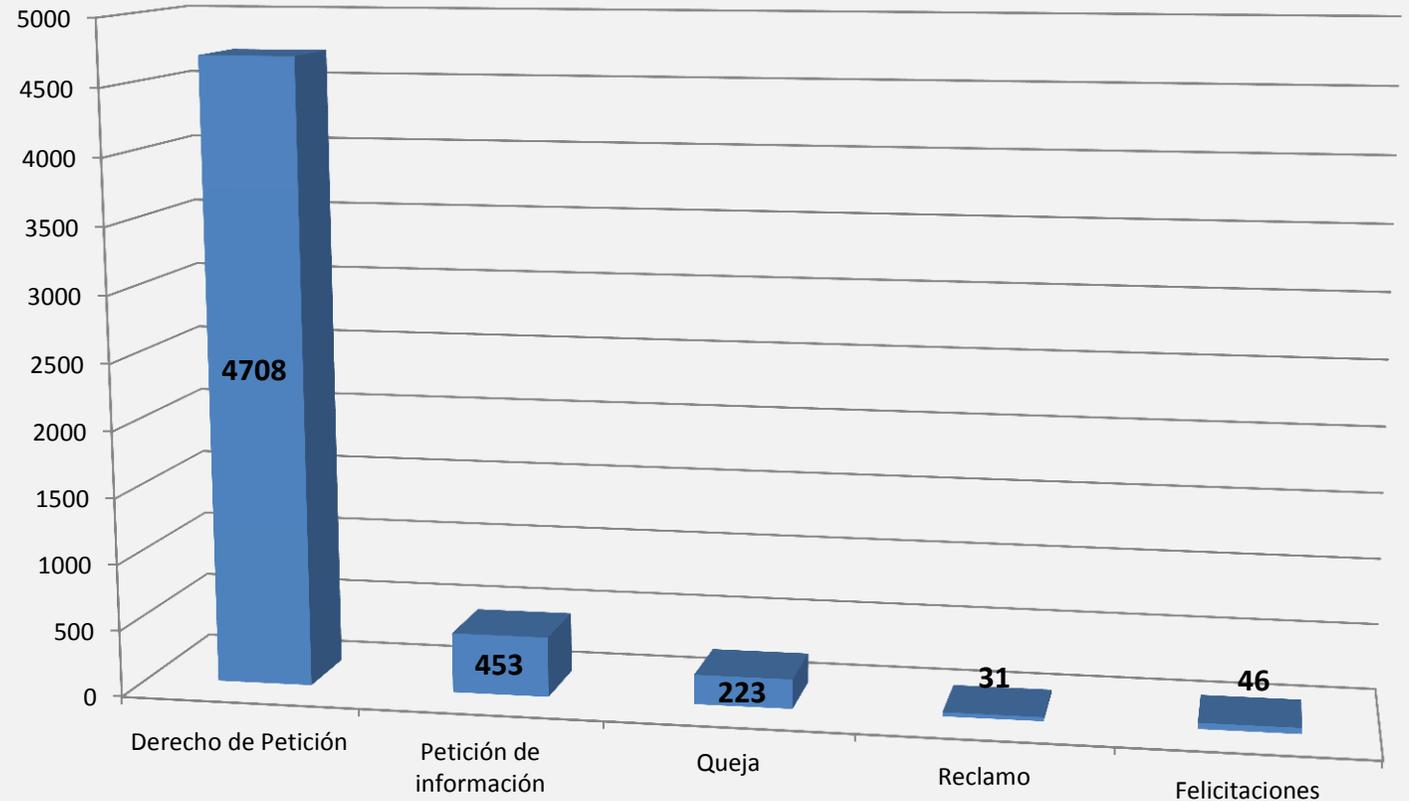
Corte: 01/Abr/2021 – 30/Jun/2021



PQRS's ingresadas II trimestre 2021

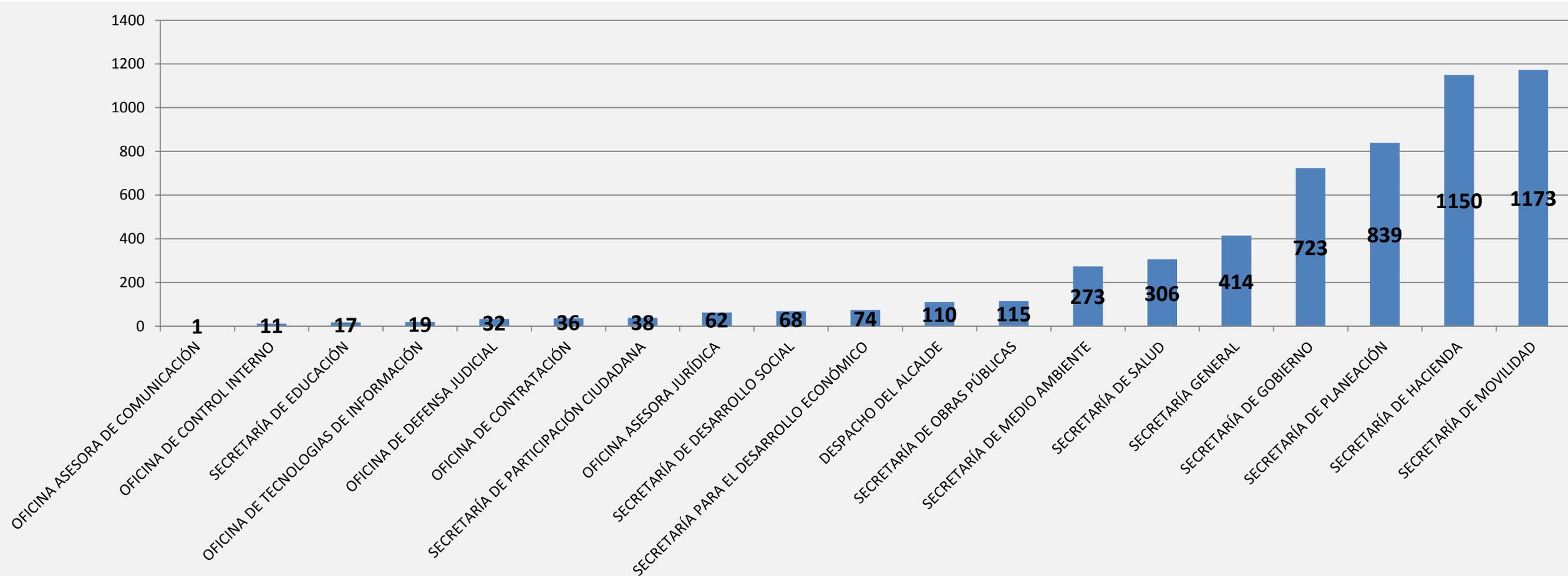
PQRSDF	Cantidad
Derecho de Petición	4708
Petición de información y/o copias	453
Queja	223
Reclamo	31
Felicitaciones	46
Total general	5461

En este aparte se hace énfasis a las **5461** PQRS's en sus diferentes modalidades como se observa en la gráfica que ingresaron en el segundo trimestre de 2021.





Total PQRS ingresadas por dependencia



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

Fecha reporte: 30 de julio de 2021

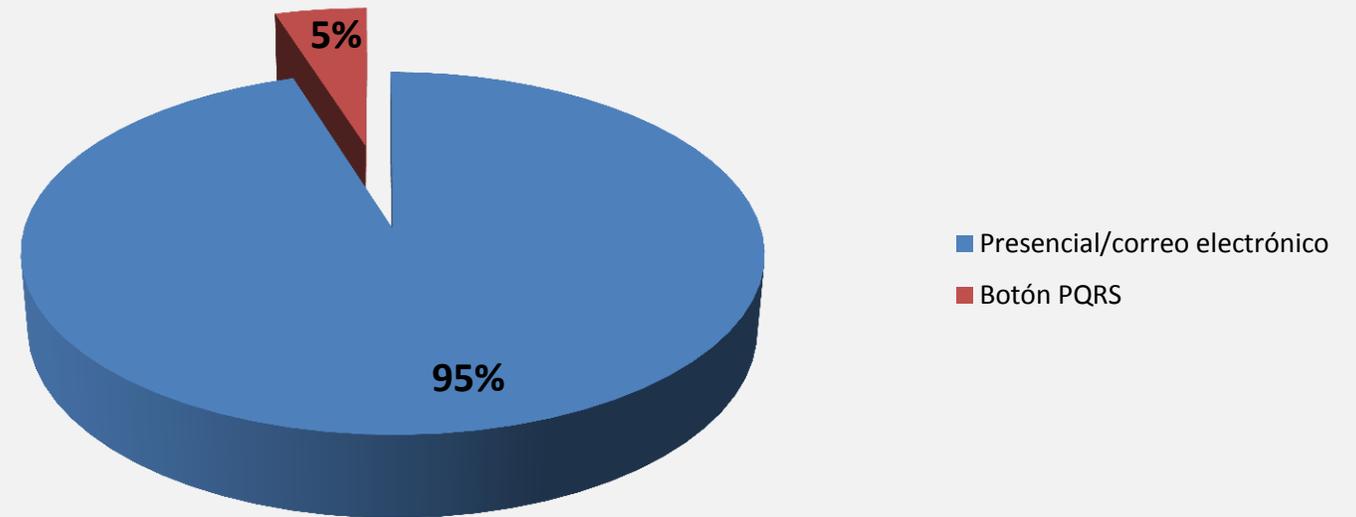
Corte: 01/Abr/2021 – 30/Jun/2021



Canales de ingreso PQRS's

Canal	Cantidad
Correo	5196
Botón PQRS	265
Total general	5461

Del total de PQRS's, el 95% ingresó por correo electrónico/presencial y el 5 % por el botón PQRS





Niveles de atención PQRS Según CORRYCOM

76%

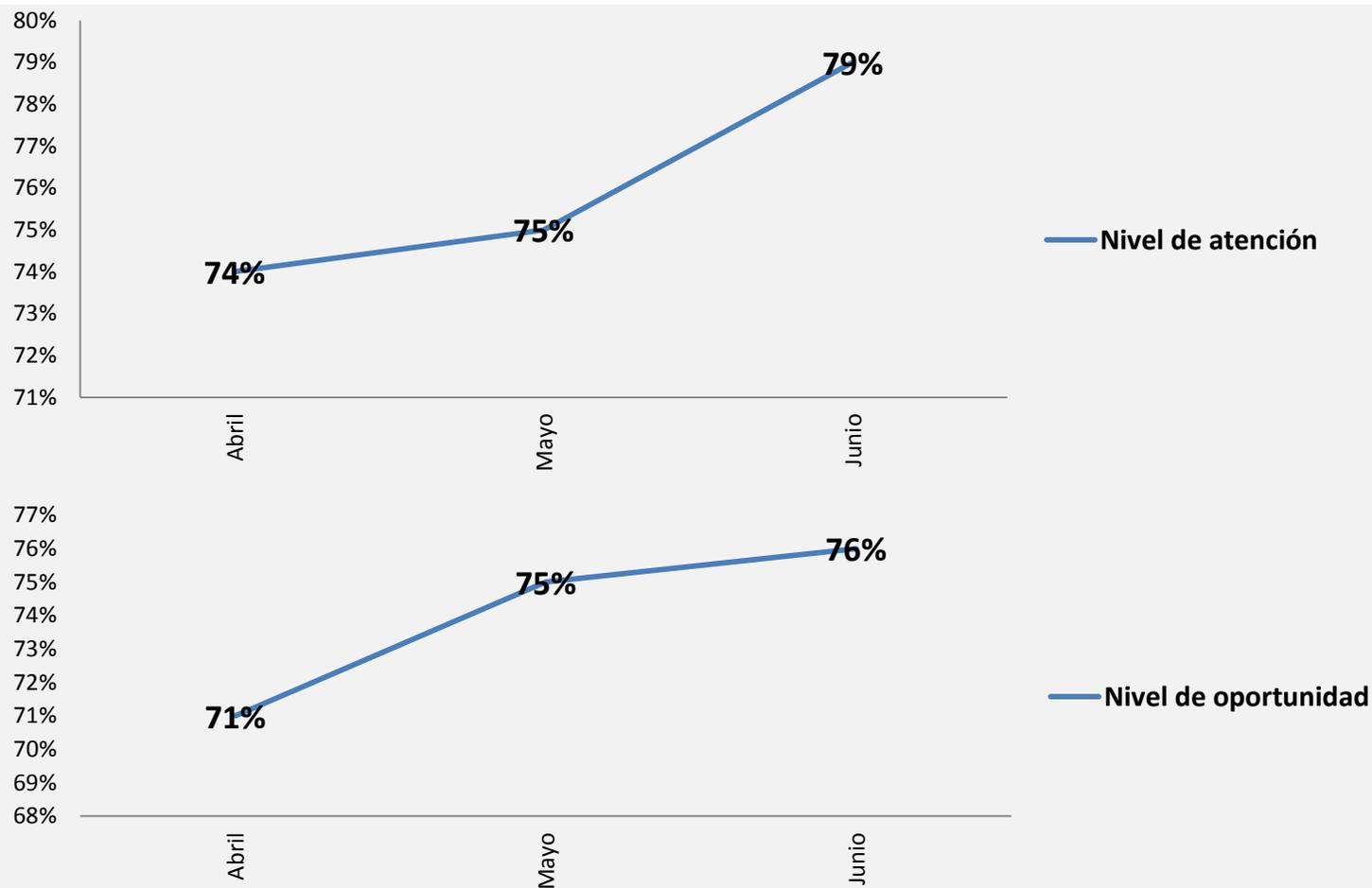
Nivel de atención

En el segundo trimestre según los cortes de reporte en el sistema de correspondencia el nivel de atención fue de 76%

74%

Nivel de oportunidad

En el segundo trimestre según los cortes de reporte en el sistema de correspondencia el nivel de oportunidad fue de 74%





Niveles de satisfacción PQRS



Nivel de satisfacción

En el segundo trimestre del 2021
el nivel de satisfacción fue de
3,20 sobre 5.

