



# Informe III Trimestral de PQRSDF Noviembre 2021

Fecha de elaboración

12 de Noviembre de 2021



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

Luis Carlos Segura Rubiano  
ALCALDE





# Canales de atención



## Presencial

- Punto de atención al ciudadano y orientación:  
Carrera 11 No. 11 - 69.
- Horario de Atención:
- Lunes a Viernes de 8:30 am – 4:30pm



## 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

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



## Buzón de sugerencias

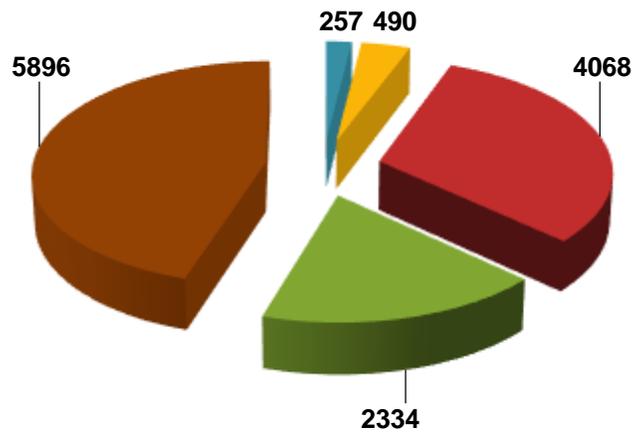
- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



# Total solicitudes recibidas III Trimestre 2021

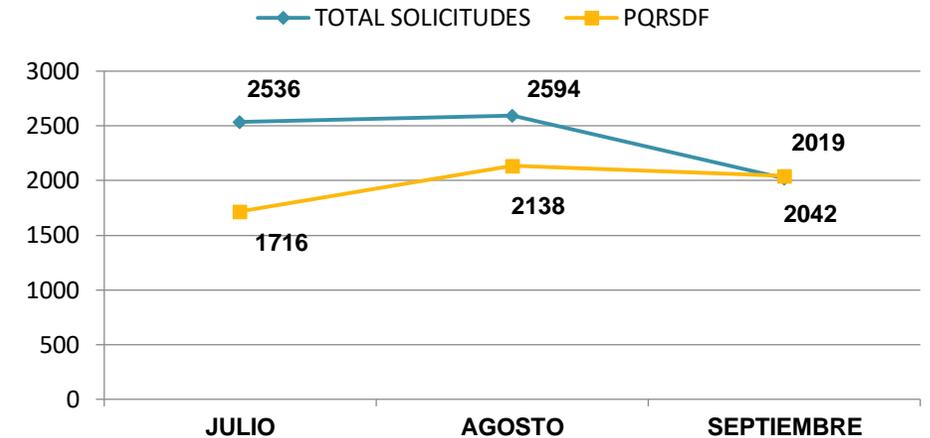


Durante el 3 trimestre de 2021 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **13.045** solicitudes discriminadas así:



■ INTERNO ■ OPA ■ TRAMITES ■ OTROS ■ PQRSDf

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Interno	257	2%
OPA	490	4%
Trámite	4.068	31%
Otros	2.334	18%
PQRSDf	5.896	45%
<b>TOTAL</b>	<b>13.045</b>	<b>100%</b>



### Convenciones

**Interno:** Son las solicitudes que se hacen desde la misma entidad (Funcionarios o ex funcionarios)

**OPA:** Son las solicitudes de ciudadanos para realizar otros procedimientos administrativos.

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

**PQRSDf:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones

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



# Total solicitudes por Dependencia

En el grafico se visualizan las **13.045** solicitudes realizadas a la Alcaldía Municipal de Chía distribuidas a: Despacho del Alcalde, Oficinas y 12 Secretarías.



Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea / SAC –Sistema de Atención al Ciudadano

Fecha reporte: 12 de noviembre de 2021

Corte: 01/07/2021 – 30/09/2021



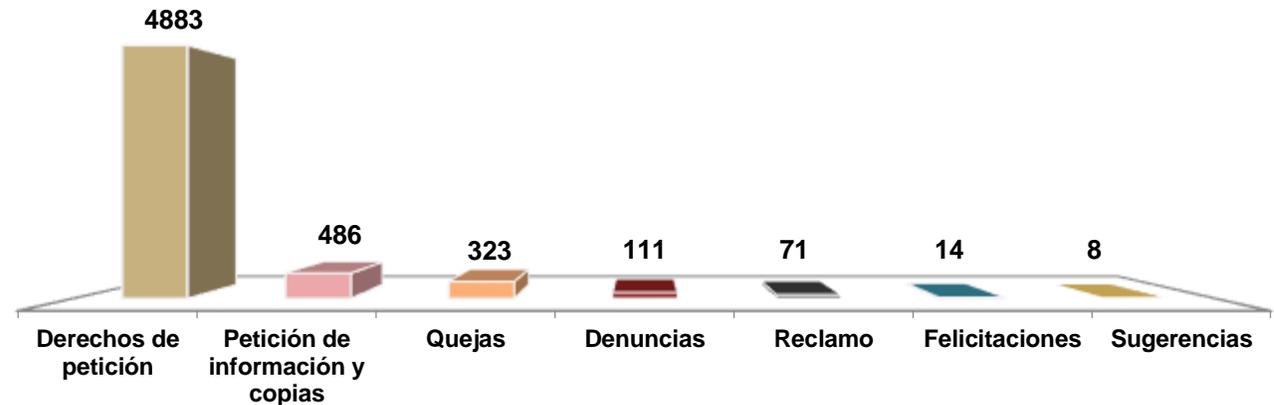
# Total PQRSDF



Se recibieron un total de **5.896** PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), en los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2021.

## Tipos de PQRSDF

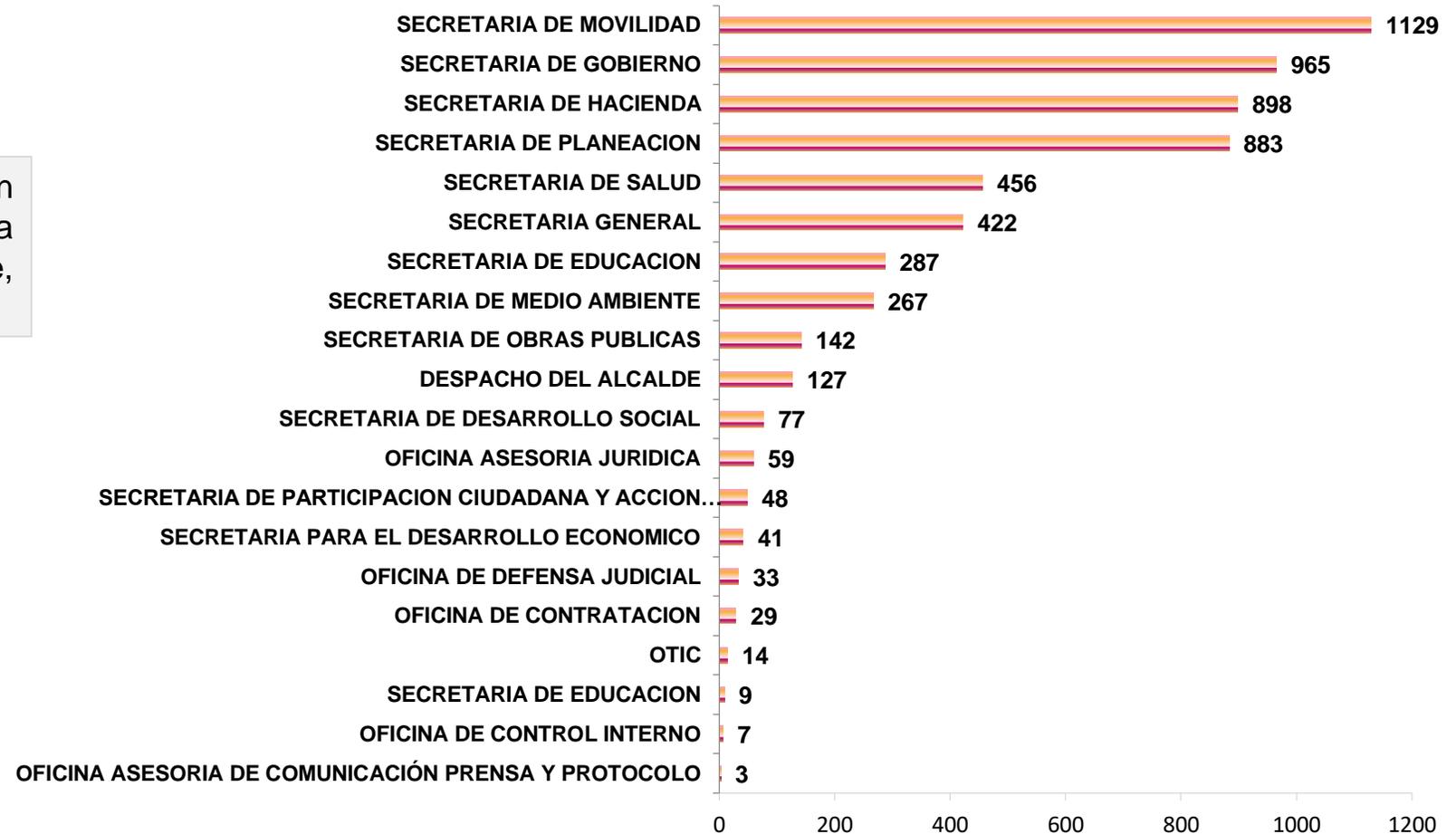
PQRSDF	Porcentaje
Derechos de petición	83%
Petición de información y copias	8%
Quejas	6%
Denuncias	2%
Reclamo	1%
Felicitaciones	0%
Sugerencias	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





# Total PQRSDF por Dependencia

**5.896** PQRSDF fueron direccionadas según competencia entre el Despacho del Alcalde, Oficinas y Secretarías.



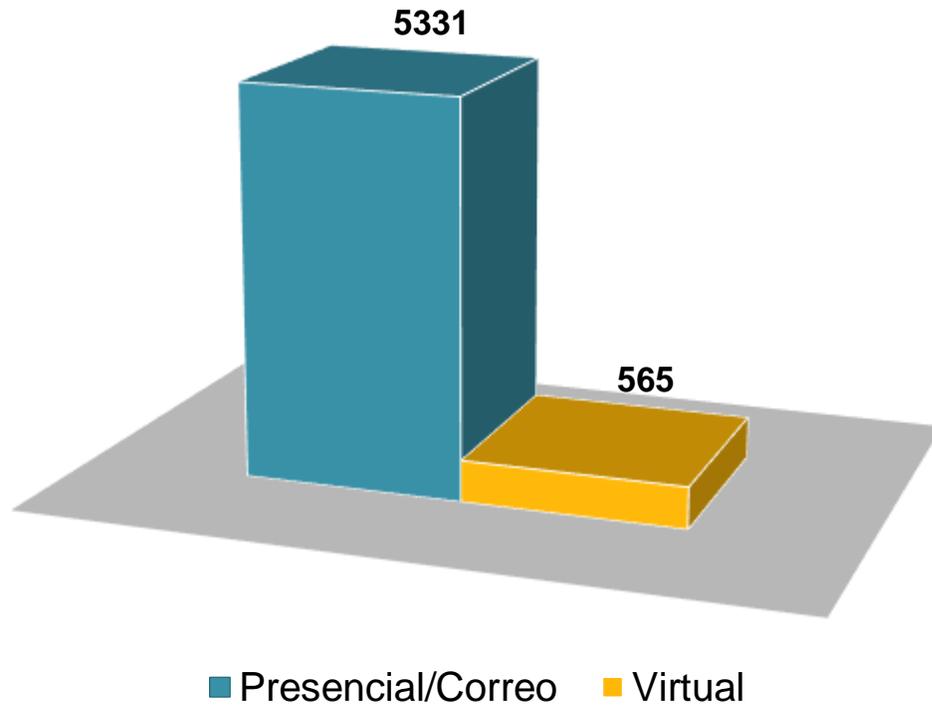
Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea / SAC –Sistema de Atención al Ciudadano

Fecha reporte: 12 de noviembre de 2021

Corte: 01/07/2021 – 30/09/2021



# Canales de ingreso de PQRSDf



Canal	Cantidad	%
Presencial/Correo	5.331	90%
Virtual	565	10%
<b>TOTAL</b>	<b>5.896</b>	<b>100%</b>

El **90%** del total de las solicitudes ingresaron por el canal correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co) y de forma presencial. El **10%** restante por el canal virtual botón PQRSDf ubicado en la pagina de la Alcaldía del Municipio de Chía. <http://ocac.chia-cundinamarca.gov.co/2020/10/22/pqrsdf/>.

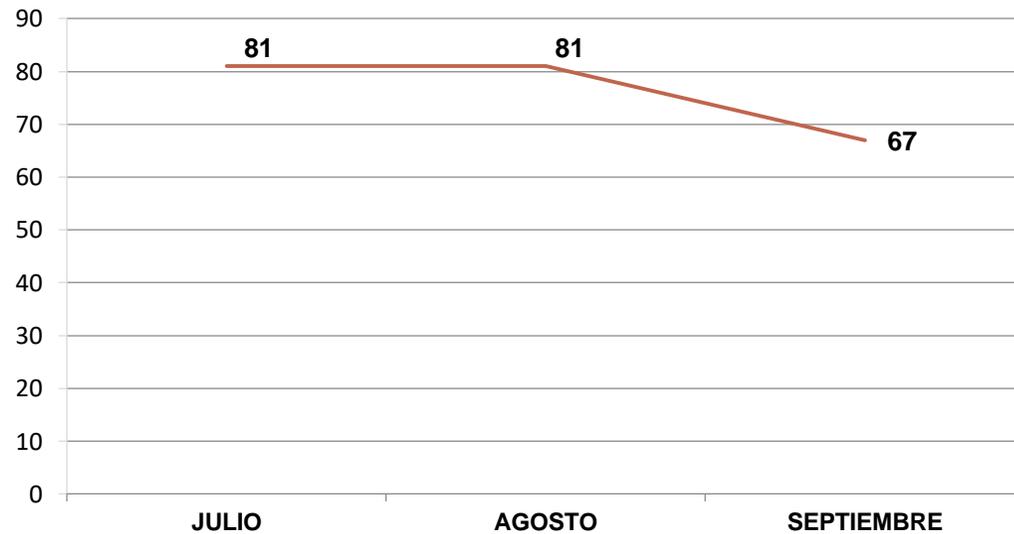


# Niveles de atención y oportunidad de las PQRSD

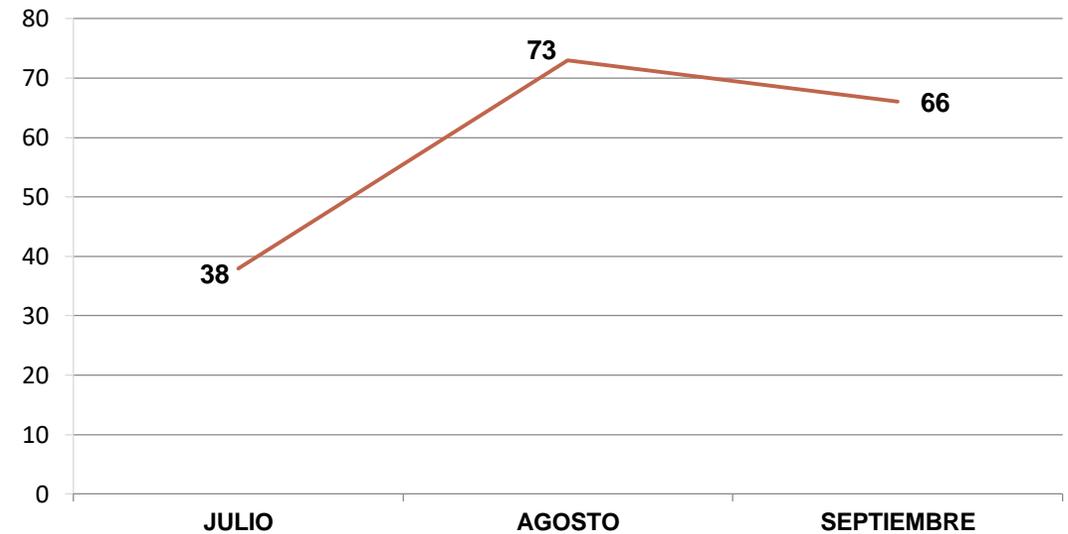


Para el tercer trimestre el nivel de atención fue del **76%** y el nivel de oportunidad del **59%** a las solicitudes de los ciudadanos.

### Nivel de Atención



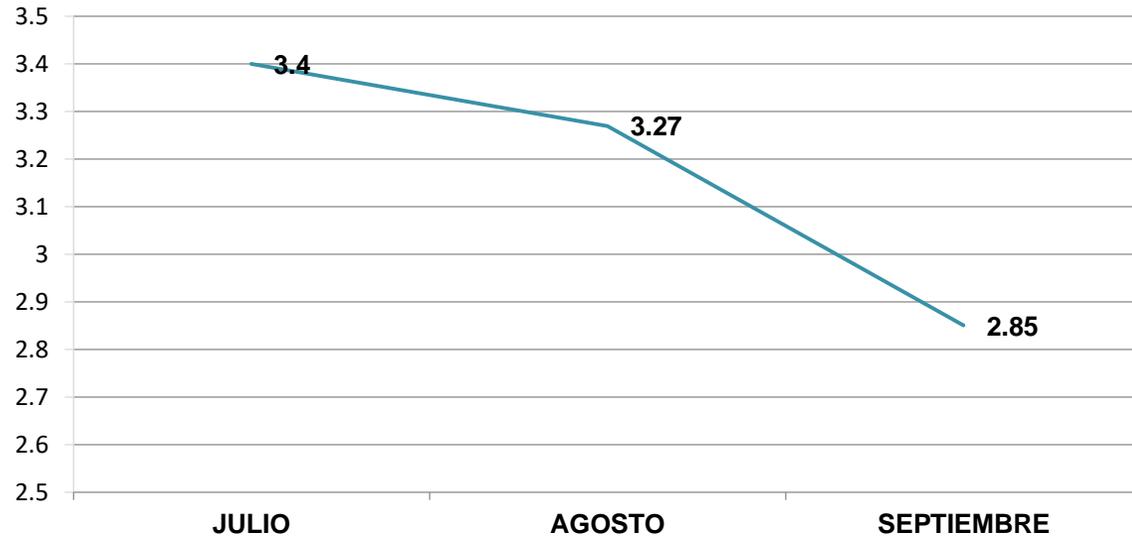
### Nivel de Oportunidad





# Niveles de satisfacción de las PQRSDF

## Nivel de Satisfacción



MES	POBLACION	MUESTRA	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR	CALIFICACION PROMEDIO
JULIO	2.305	178	95%	7%	3,4
AGOSTO	1.848	152	90%	6%	3,27
SEPTIEMBRE	1.248	106	90%	8%	2,85

Secretaría  
**General**



Dirección  
**Centro de Atención  
al Ciudadano**



**FIN**