



# Informe trimestral de PQRSDF IV trimestre 2021

Fecha de elaboración

03 de Febrero de 2022



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

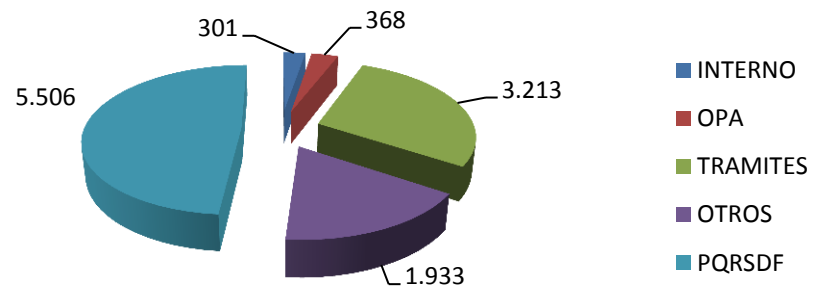


# Total solicitudes recibidas IV Trimestre 2021



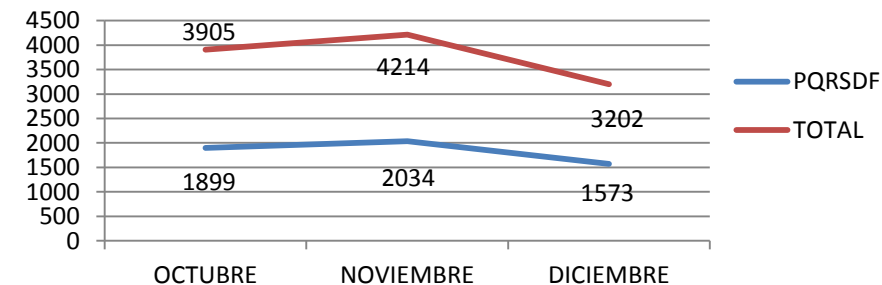
Durante el cuarto trimestre de 2021 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **11.321** solicitudes discriminadas así:

## Cantidad de solicitudes recibidas Cuarto Trimestre 2021



Se observa un peso considerable en el número de PDRSDF y Trámites radicados frente a la cantidad total de las solicitudes del trimestre

## Comportamiento de las PQRSDf frente al total de solicitudes



### 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

No. de solicitudes por dependencia



En el gráfico se visualizan las **11.321** solicitudes realizadas a la Alcaldía Municipal de Chía distribuidas a: Despacho del Alcalde, Oficinas y 12 Secretarías. Entre las cuales se ubican la Secretaria de Educación y la Secretaria de Planeación con el mayor número de radicaciones.

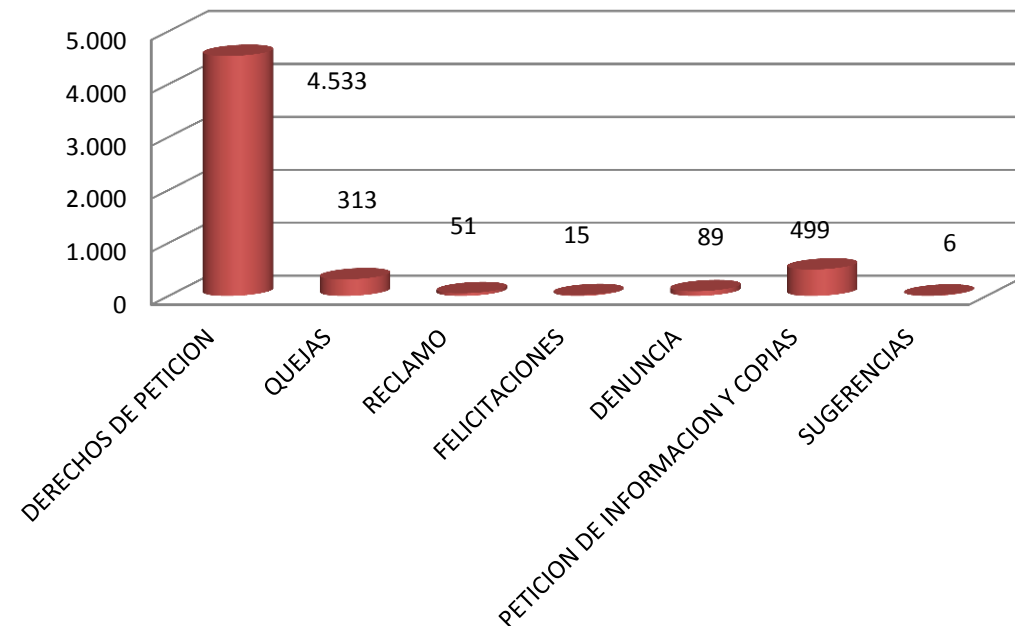


# Total PQRSDf

Se recibieron un total de **5.506** PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2021.

Tipo de Solicitud	%
DERECHOS DE PETICION	82%
QUEJAS	6%
RECLAMO	1%
FELICITACIONES	0,3%
DENUNCIA	2%
PETICION DE INFORMACION Y COPIAS	9%
SUGERENCIAS	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

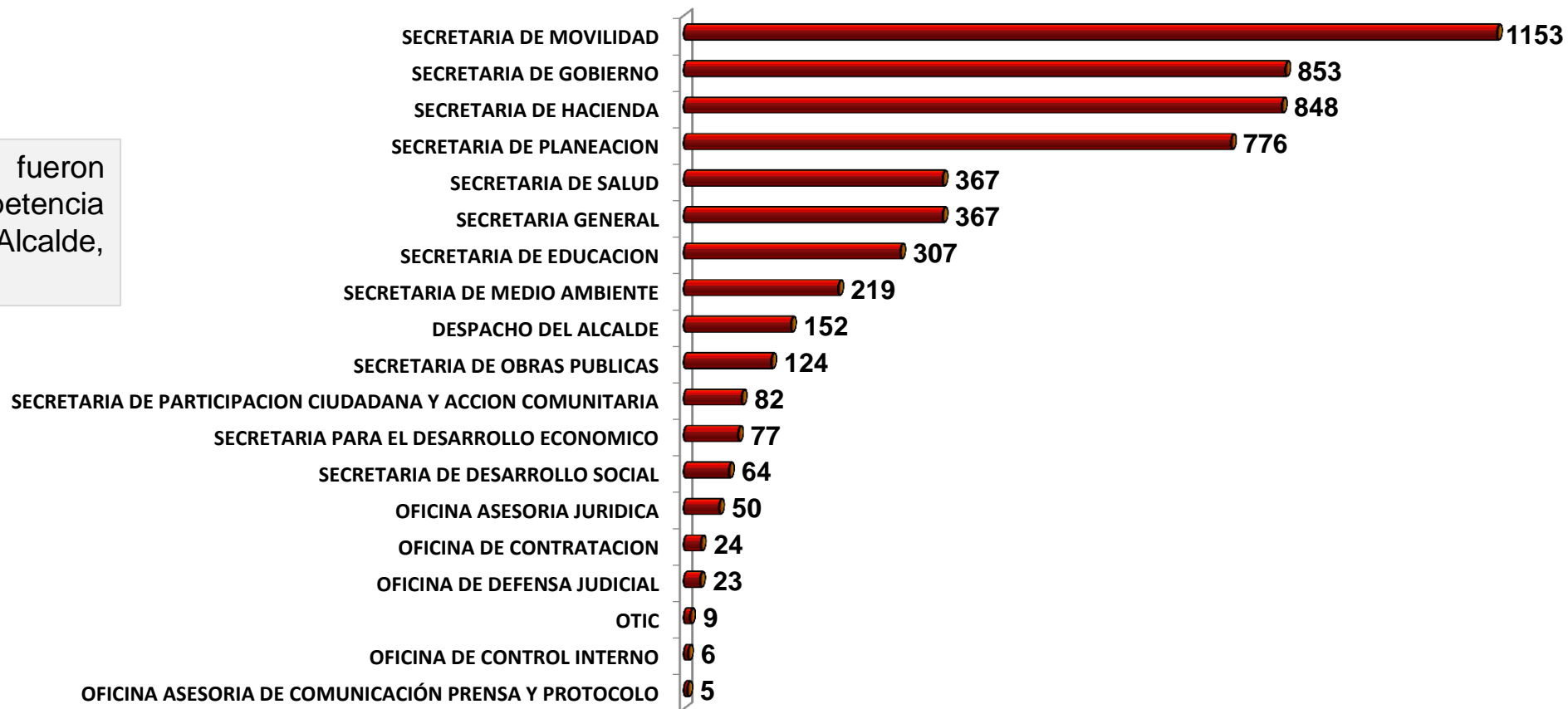
PQRSDf por Tipo de Solicitud





# Total PQRSDF por Dependencia

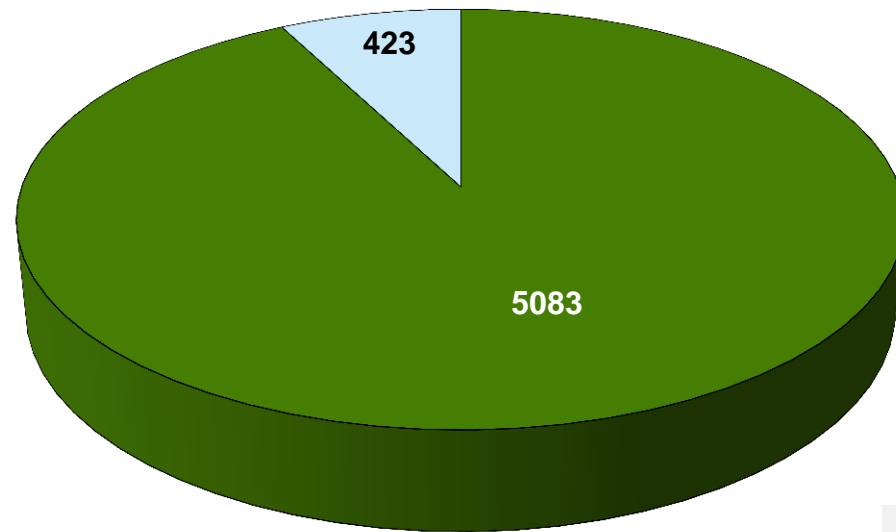
**5.506** PQRSDF fueron direccionadas según competencia entre el Despacho del Alcalde, Oficinas y Secretarías.





# Canales de ingreso de PQRSDf

Canal PQRSDf



■ Presencial/Correo □ Virtual

Canal	Cantidad	%
Presencial/Correo	5.083	92%
Virtual	423	8%
<b>TOTAL</b>	<b>5.506</b>	<b>100%</b>

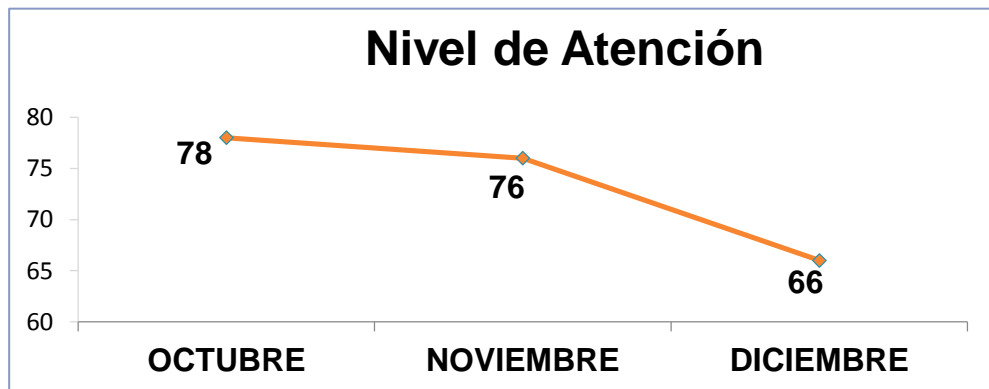
El **92%** del total de las PQRSDf ingresaron por el canal correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co) y de forma presencial. El **8%** restante por el canal virtual botón PQRSDf ubicado en la página de la Alcaldía del Municipio de Chía. <http://ocac.chia-cundinamarca.gov.co/2020/10/22/pqrsdf/>.



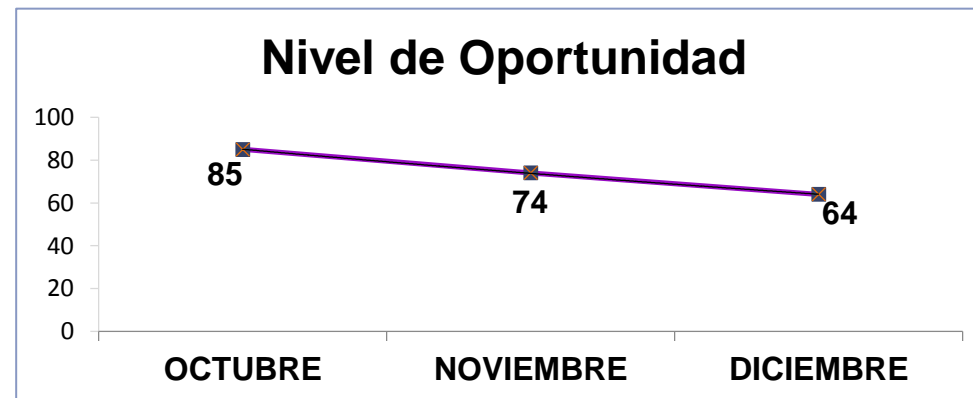
# Niveles de atención y oportunidad de las PQRSDf



Para el cuarto trimestre el promedio de las PQRSDf en su nivel de atención fue del **73%** y el nivel de oportunidad del **74%**, por lo cual se identifican oportunidades de mejora, por parte de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía.



El indicador de nivel de atención mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf



El indicador de nivel de oportunidad mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf dentro de los términos establecidos en la ley.

En esta información no está contenida la Secretaría de Educación, por manejar el sistema de radicación SAC, por lo que se muestra en otro aparte.

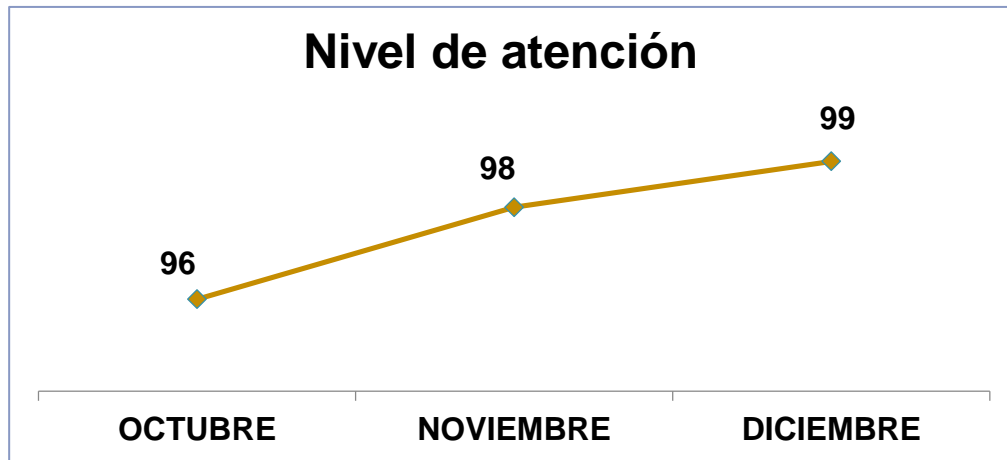




# Niveles de atención y oportunidad PQRSDF–Secretaría de Educación



Respecto a la Secretaría de Educación, para el cuarto trimestre el promedio de nivel de atención fue del **98%** y del nivel de oportunidad del **92%**.



Se observan resultados significativos tanto en el nivel de atención como en el nivel de oportunidad de las respuestas de las PQRSDF de esta dependencia.

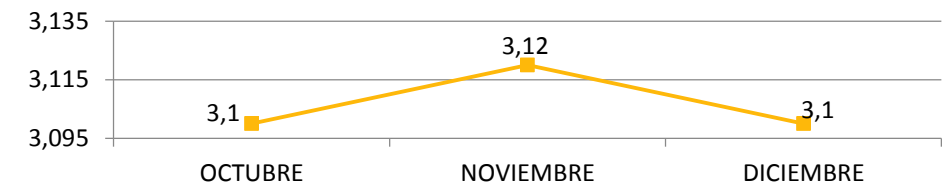


## Niveles de satisfacción de las PQRSDf

El nivel de satisfacción corresponde a la calificación promedio de la escala de 1 a 5 respecto a la pregunta: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido? siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

A continuación se observa el comportamiento de este indicador en el último trimestre del año. Reflejando que no se presentan cambios significativos en la percepción del servicio.

**Nivel de satisfacción**



MES	POBLACION	MUESTRA	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR	CALIFICACION PROMEDIO
OCTUBRE	1.226	59	90%	10,50%	3,10
NOVIEMBRE	1.423	114	90%	7,50%	3,12
DICIEMBRE	1.275	96	90%	8,00%	3,10

Secretaría  
**General**



Dirección  
**Centro de Atención  
al Ciudadano**



**FIN**