



Informe trimestral de PQRSDF I trimestre 2022

Fecha de elaboración

16 de Mayo 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://200.122.252.9:8083/Proceso/PQRs.aspx>



Telefónico

- Línea de atención general: 8844444



Correo Electrónico

- contáctenos@chia.gov.co



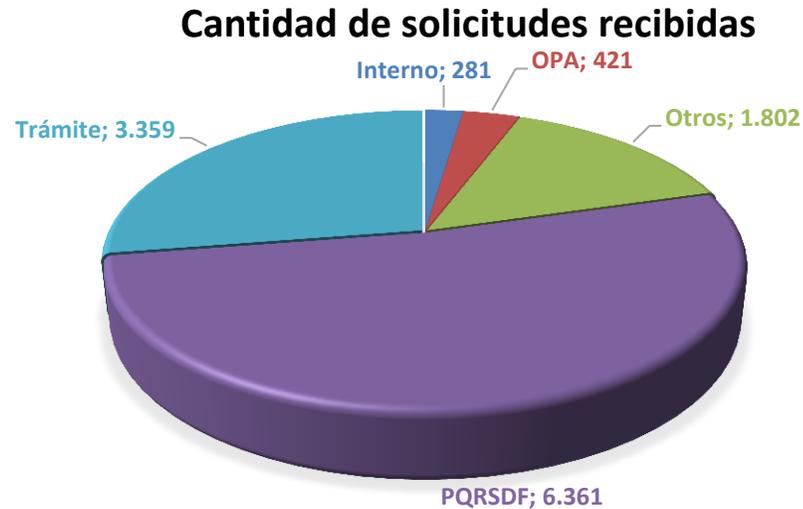
Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



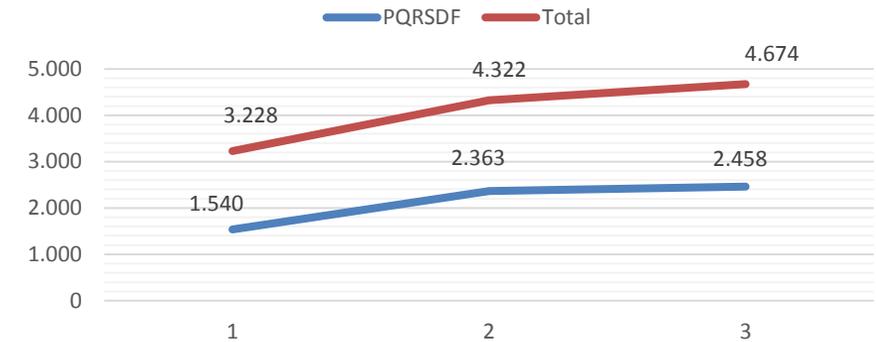
Total solicitudes recibidas I Trimestre 2022

Durante el primer trimestre de 2022 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **12.224** solicitudes discriminadas así:



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

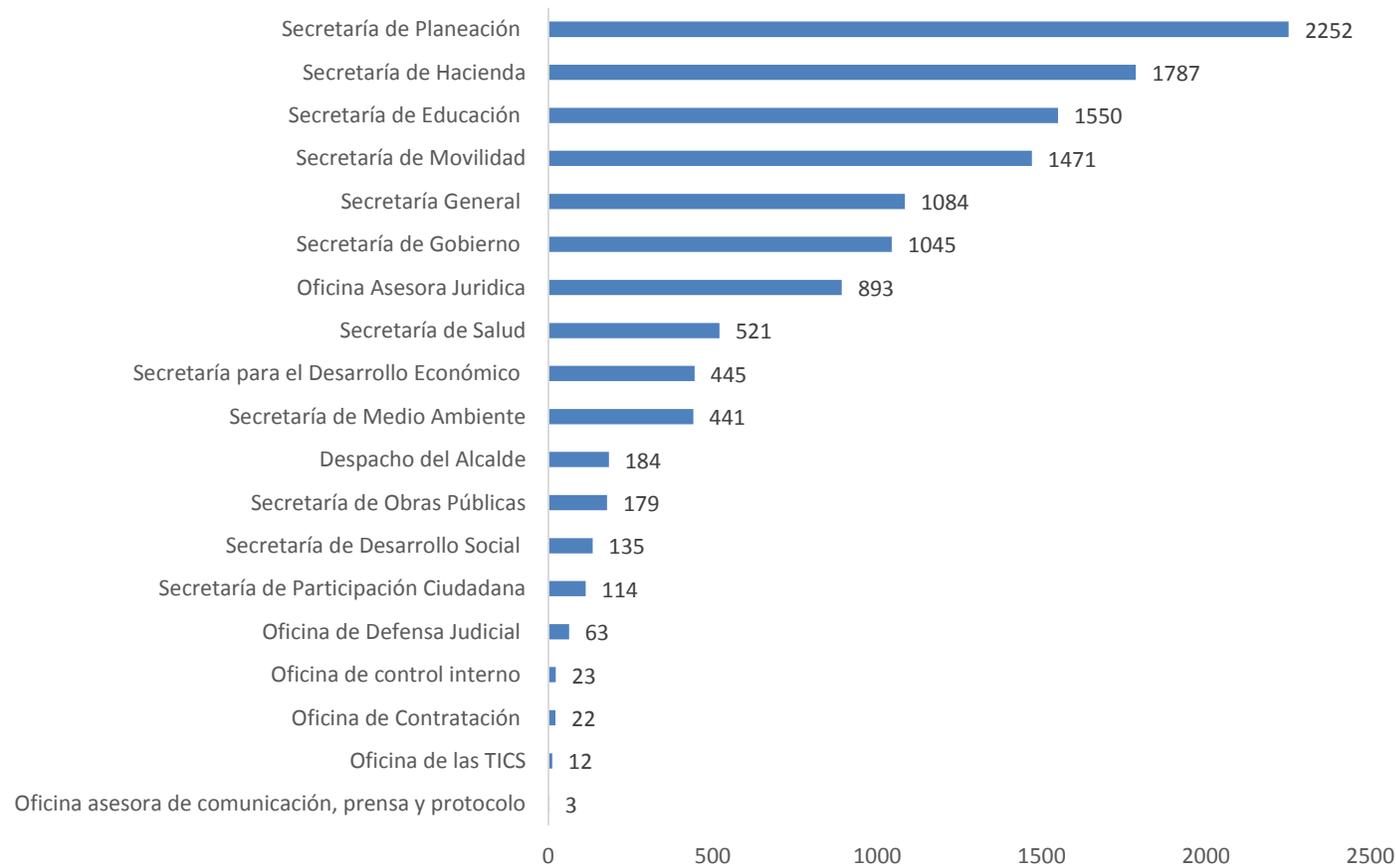
Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Total solicitudes por Dependencia

No. de solicitudes por dependencia

En el grafico se visualizan las **12.224** 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 Planeación y la Secretaría de Hacienda con el mayor número de radicaciones.





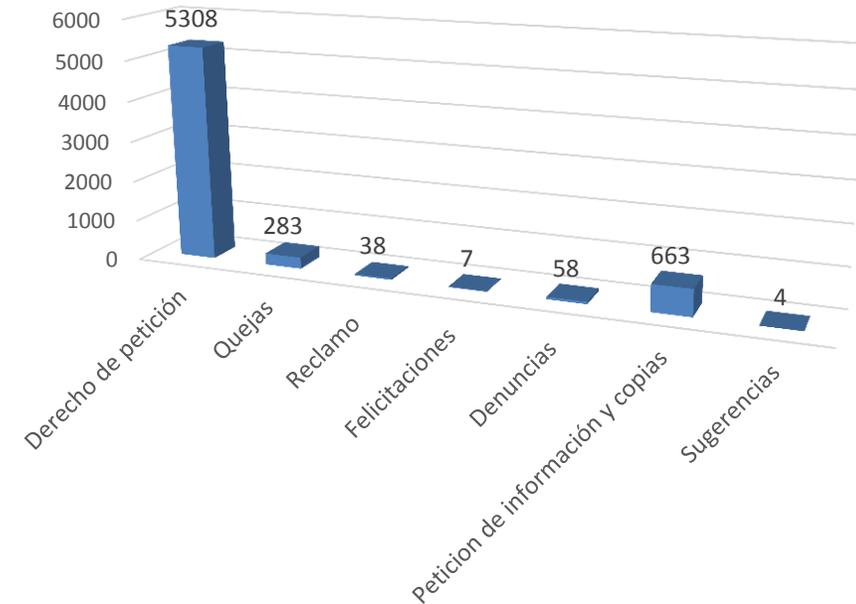
Total PQRSDF

Se recibieron un total de **6.361** PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), en los meses de enero, febrero y marzo de 2022.

Tipo de Solicitud	%
DERECHOS DE PETICION	83,4%
QUEJAS	4,4%
RECLAMO	0,6%
FELICITACIONES	0,1%
DENUNCIA	0,9%
PETICION DE INFORMACION Y COPIAS	10,4%
SUGERENCIAS	0,1%
TOTAL	100%

El Derecho de petición ocupa el primer lugar de radicación con 5.308 solicitudes, seguido por la Petición de información y copias con 663. Las quejas, denuncias y reclamos suman 379 radicados y posteriormente aparecen 7 felicitaciones y 4 sugerencias.

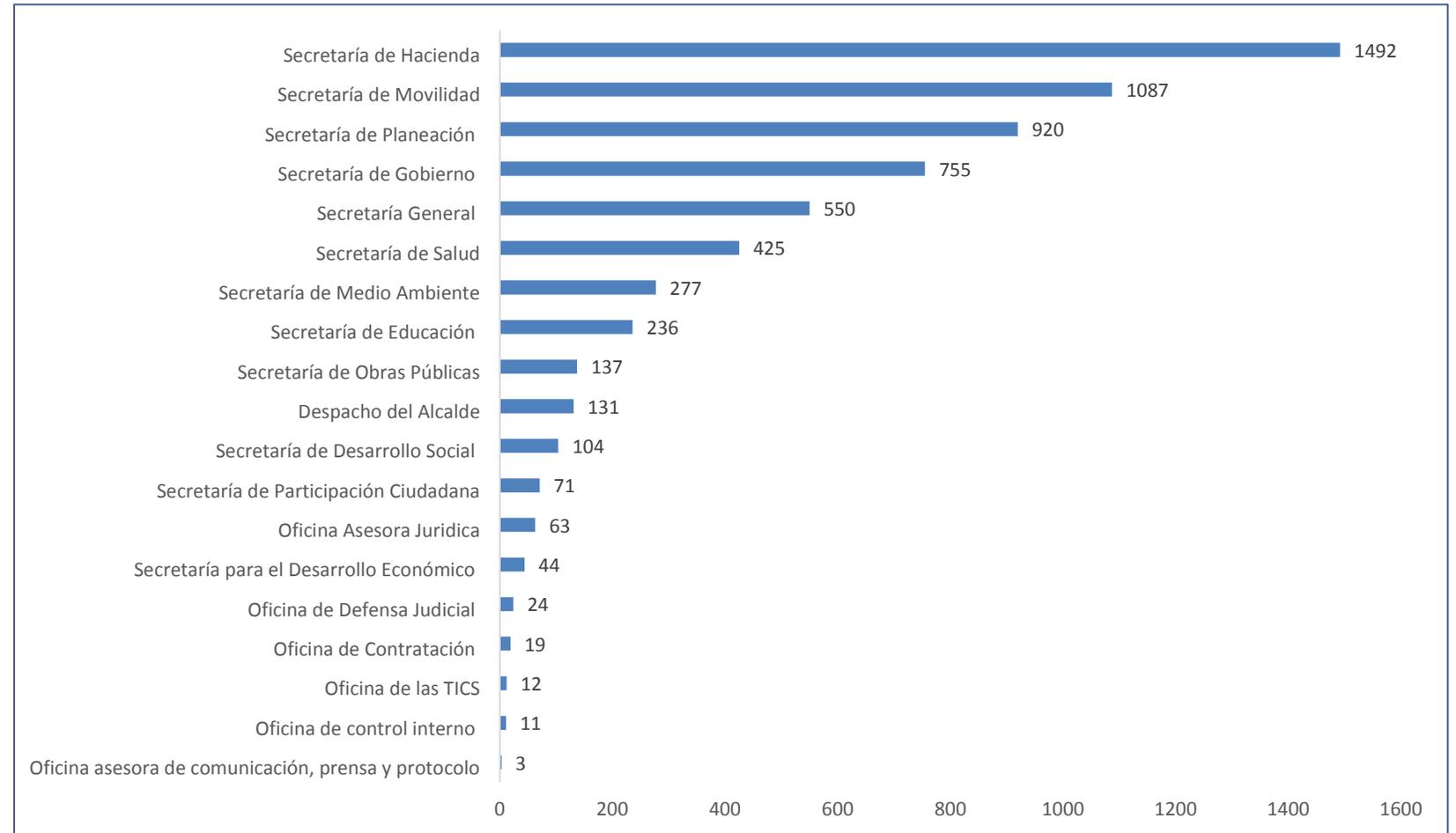
Tipos de PQRSDF





Total PQRSDF por Dependencia

Esta grafica refleja las PQRSDF radicadas por dependencia en el primer trimestre del año 2022. De las **6.361** solicitudes de este tipo las dependencias con mayor número son la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Movilidad.



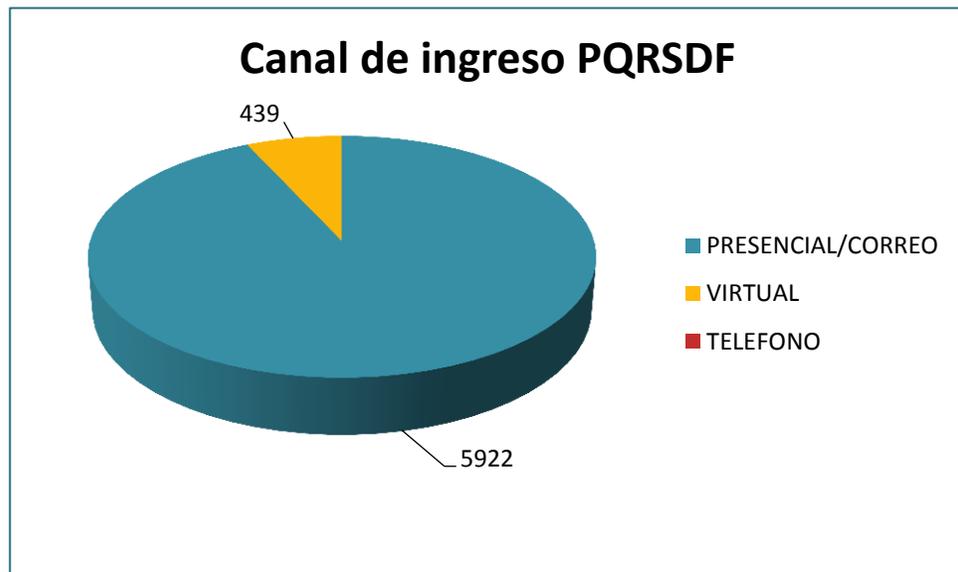
Fuente: Corrycom - Información Estadística a Consultar - Registros en Línea / SAC –Sistema de Atención al Ciudadano

Fecha generación reporte: Mayo de 2022

Corte: 01/01/2022 – 31/03/2022



Canales de ingreso de PQRSDf



Canal	Cantidad	%
Presencial/Correo	5.922	93%
Virtual	439	7%
Teléfono	0	0%
TOTAL	6.361	100%

El **93%** del total de las PQRSDf ingresaron por el canal correo electrónico contactenos@chia.gov.co y de forma presencial. El **7%** 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/> Y a través del SAC de la Secretaría de Educación.



Niveles de atención y oportunidad de las PQRSD

Para el primer trimestre el promedio de las PQRSD en su nivel de atención fue del **84%** y el nivel de oportunidad del **80%**, 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 PQRSD



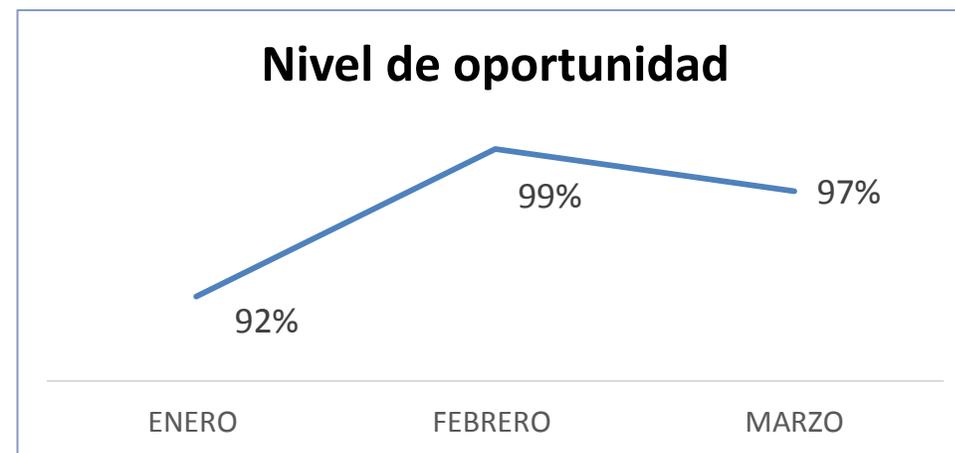
El indicador de nivel de oportunidad mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSD dentro de los términos establecidos en la ley.

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 primer trimestre el promedio de nivel de atención fue del **100%** y del nivel de oportunidad del **96%**.



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.

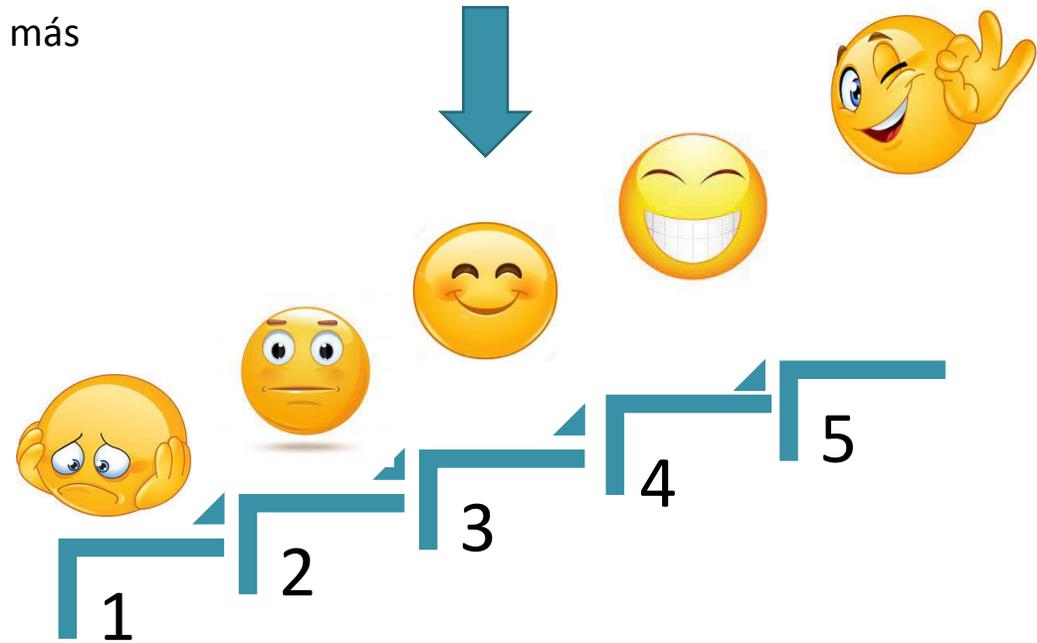


Niveles de satisfacción de las PQRSD

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.

En el primer trimestre del año 2022 se han realizado un total de 158 encuestas de satisfacción con una calificación promedio de **3.2** evidenciándose la necesidad de desarrollar mas acciones enfocadas en la cultura del servicio con calidad.

Adicionalmente, cabe resaltar que en este trimestre se presenta una mejora en la percepción por parte del ciudadano del nivel de respuesta a las PQRSD pasando del 60% en el mes de enero al 66% en el mes de marzo.



Secretaría
General



Dirección
**Centro de Atención
al Ciudadano**



FIN