



Informe trimestral de PQRSDF II trimestre 2022

Fecha de elaboración

10 de Agosto 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.
- Centro Comercial Vivenza Local 106
- 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



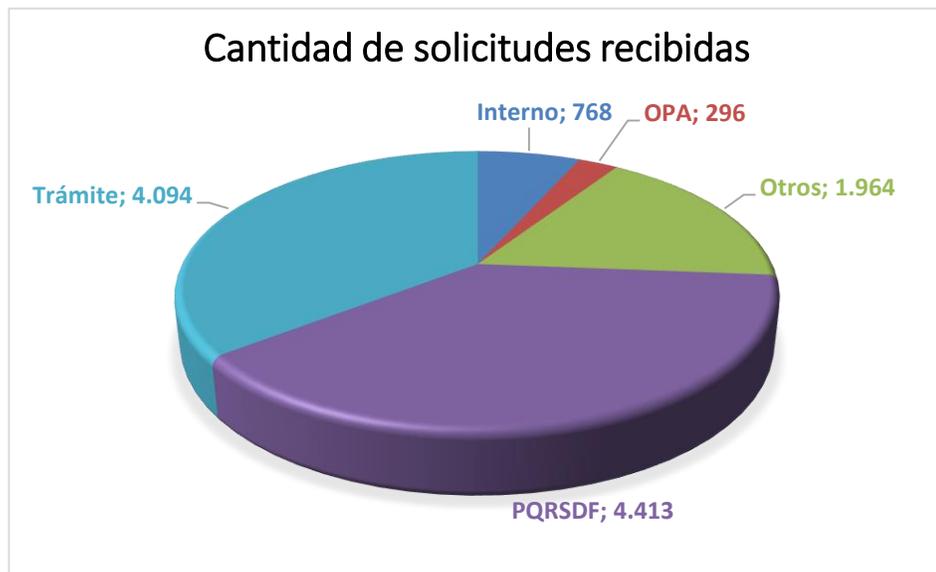
Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal

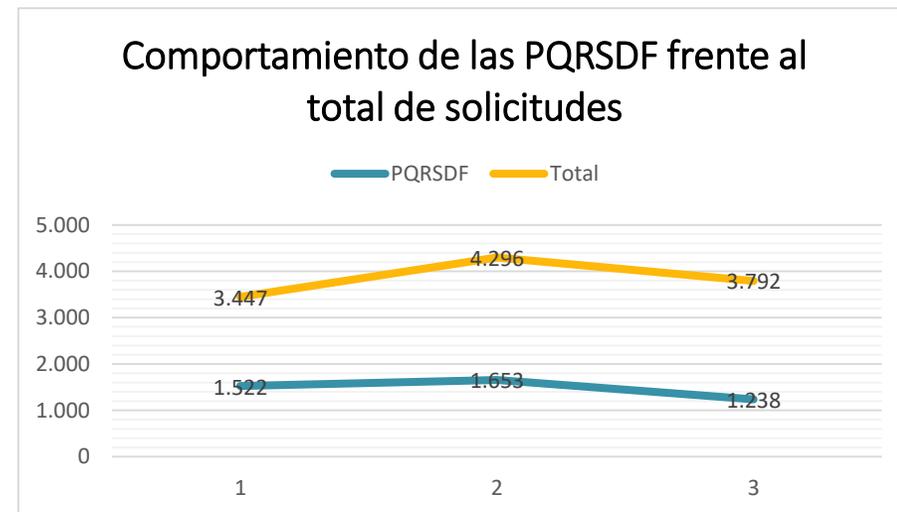


Total solicitudes recibidas II Trimestre 2022

Durante el segundo trimestre de 2022 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **11.535** 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



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.)

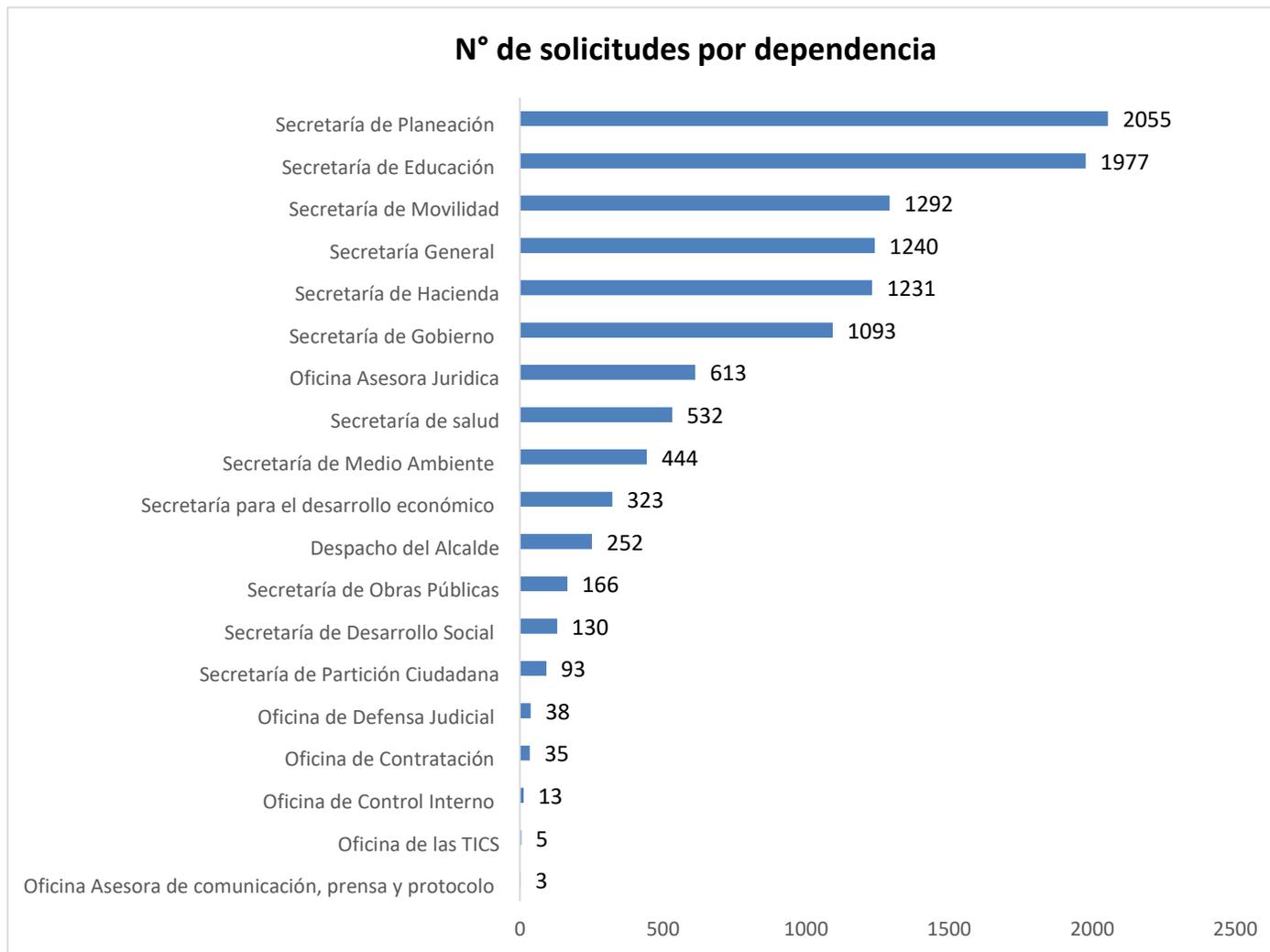
PQRSDf: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Total solicitudes por Dependencia

En el grafico se visualizan las **11.535** 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 Educación con el mayor número de radicaciones.



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

Fecha generación reporte: Agosto de 2022

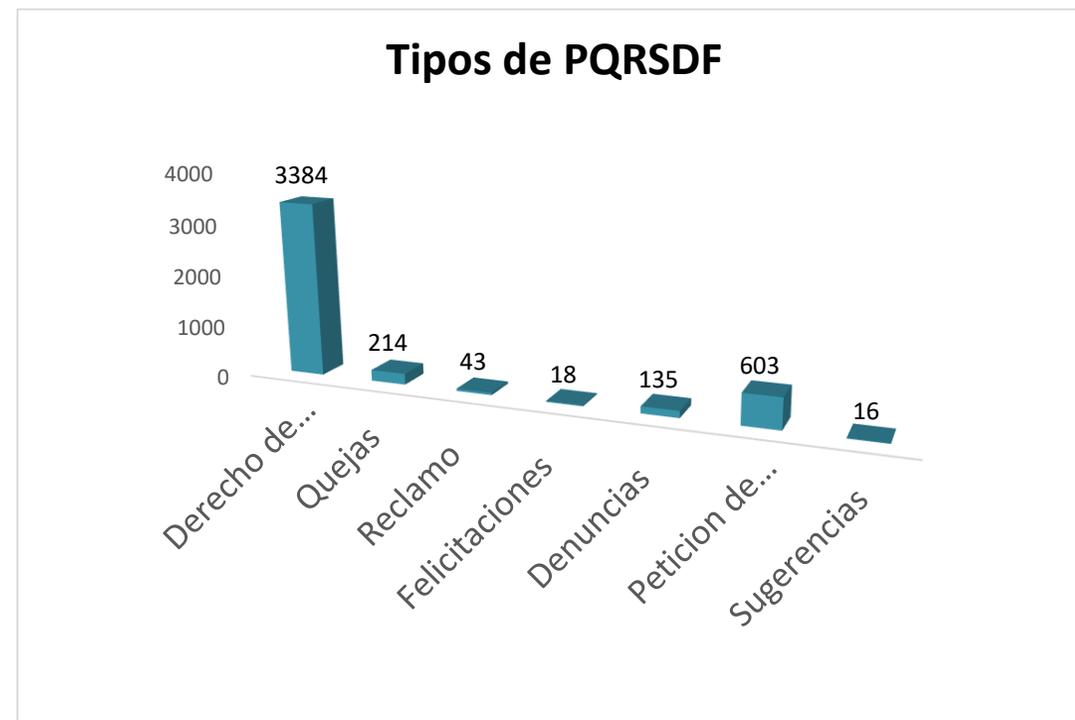
Corte: 01/04/2022 – 30/06/2022



Se recibieron un total de **4.413** PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), en los meses de abril, mayo y junio de 2022.

Tipo de solicitud	%
Derecho de petición	76,7%
Petición de información y copias	13,7%
Quejas	4,8%
Denuncias	3,1%
Reclamo	1,0%
Felicitaciones	0,4%
Sugerencias	0,4%
Total	100,0%

El Derecho de petición ocupa el primer lugar de radicación con 3.384 solicitudes, seguido por la Petición de información y copias con 603. Las quejas, denuncias y reclamos suman 392 radicados y posteriormente aparecen 18 felicitaciones y 16 sugerencias.

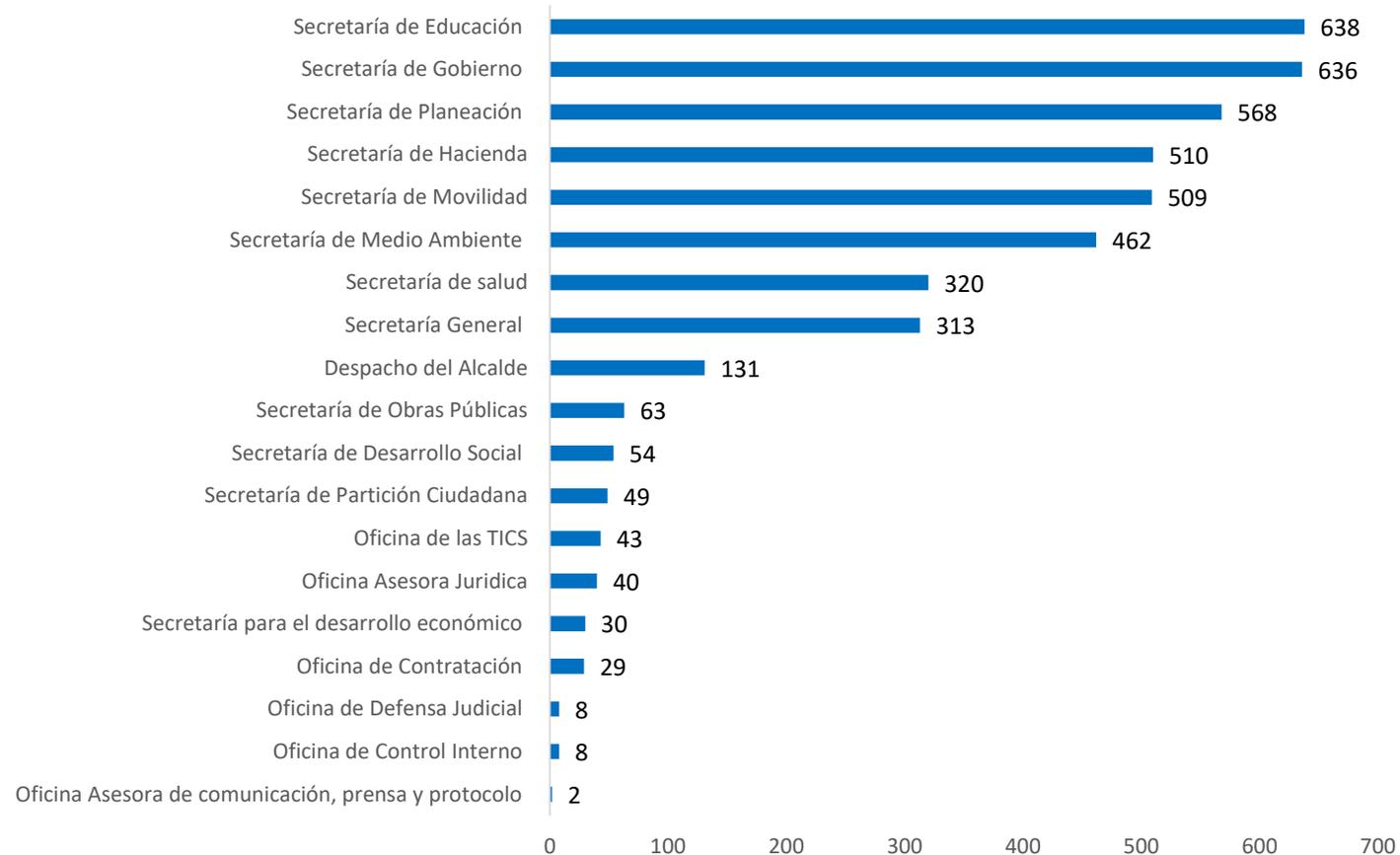




Total PQRSDF por Dependencia

Esta grafica refleja las PQRSDF radicadas por dependencia en el segundo trimestre del año 2022. De las **4.413** solicitudes de este tipo las dependencias con mayor número son la Secretaría de Educación y la Secretaría de Gobierno.

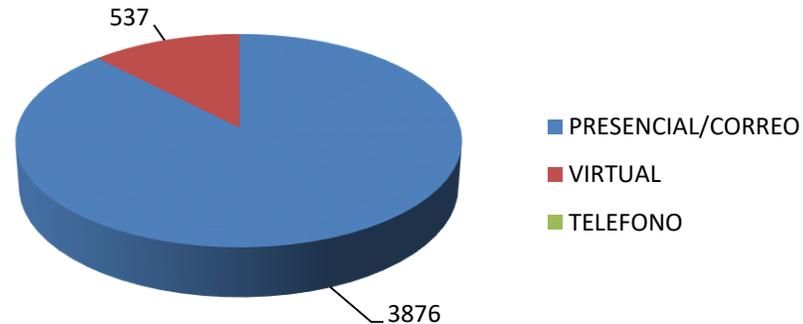
N° de PQRSDF por dependencia





Canales de ingreso de PQRSDf

Canal de ingreso PQRSDf



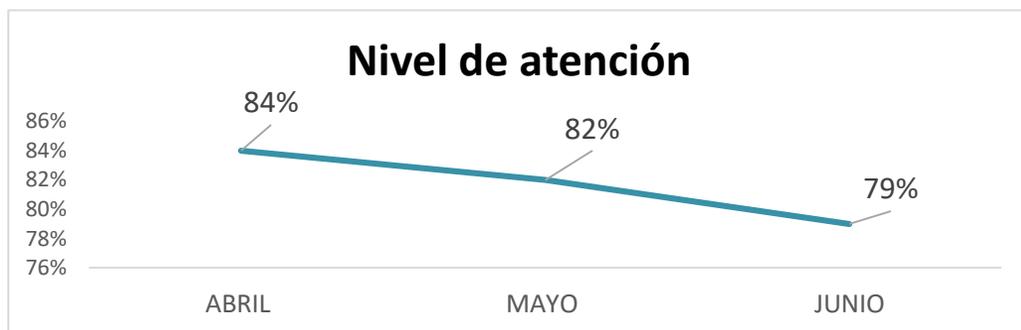
CANAL	CANTIDAD	%
PRESENCIAL/CORREO	3.876	88%
VIRTUAL	537	12%
TELEFONO	0	0%
TOTAL	4.413	100%

El **88%** del total de las PQRSDf ingresaron por el canal correo electrónico contactenos@chia.gov.co y de forma presencial. El **12%** 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.

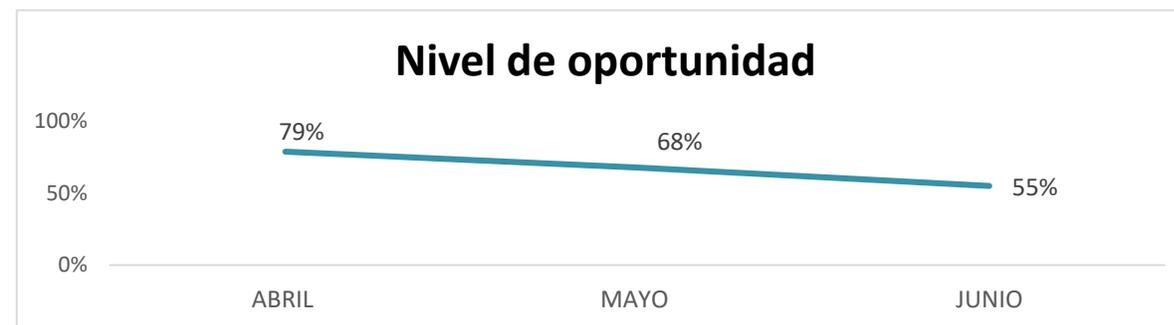


Niveles de atención y oportunidad de las PQRSDf

Para el segundo trimestre el promedio de las PQRSDf en su nivel de atención fue del **82%** y el nivel de oportunidad del **67%**, lo que refiere un descenso respecto al trimestre anterior, explicado principalmente por los cambios en los términos para dar respuesta a las PQRSDf que fueron reducidos por la ley 2207 de 2022, que retoma los términos de la ley 1755 de 2015. Escenario que permite identificar 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



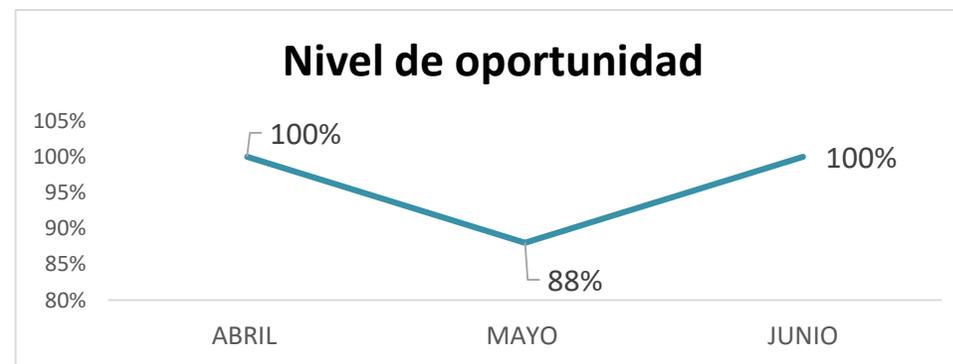
El indicador de nivel de oportunidad mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf dentro de los términos establecidos en la ley.

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



Durante este trimestre la secretaría de educación se destacó en su nivel de atención de las PQRSDF y generó mejoras en el nivel de oportunidad de las respuestas.

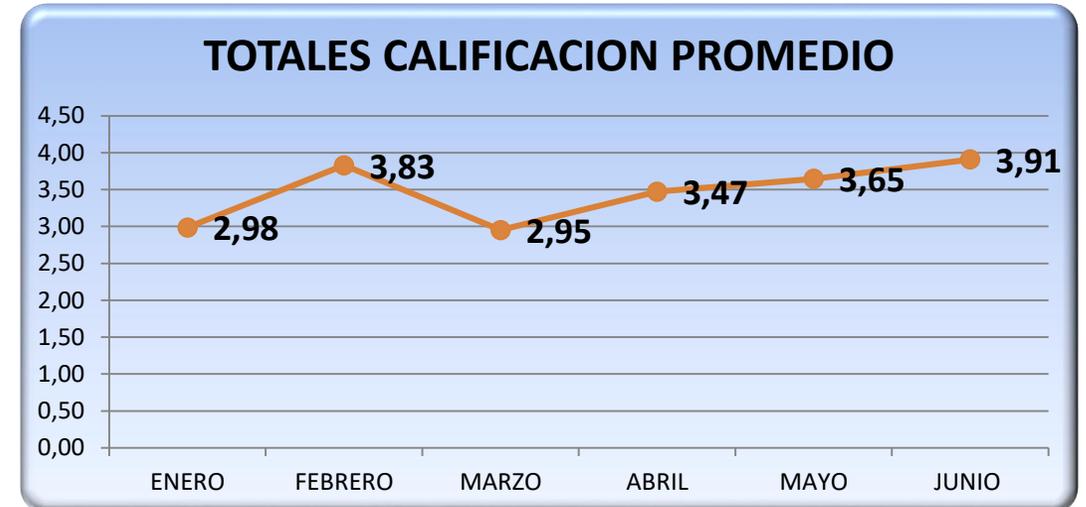


Niveles de satisfacción de las PQRSD

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 segundo trimestre del año 2022 se han realizado un total de **462** encuestas de satisfacción con una calificación promedio de **3.7**. Cabe resaltar que se presenta un aumento en el nivel de satisfacción en comparación del primer trimestre donde se obtuvo una calificación de **3.2**.

Desde la **DCAC** estamos trabajando continuamente por obtener la percepción de nuestros ciudadanos por lo cual se realizaron jornadas de aplicación de encuestas presenciales de manera aleatorias en cada sede de la administración.





FIN