



Informe trimestral de PQRSDF III trimestre 2022

Fecha de elaboración

28 de noviembre 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



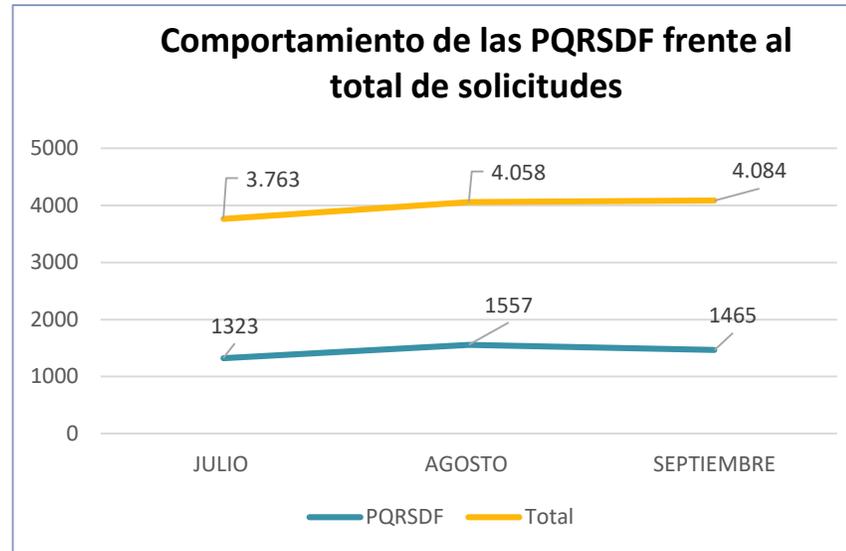
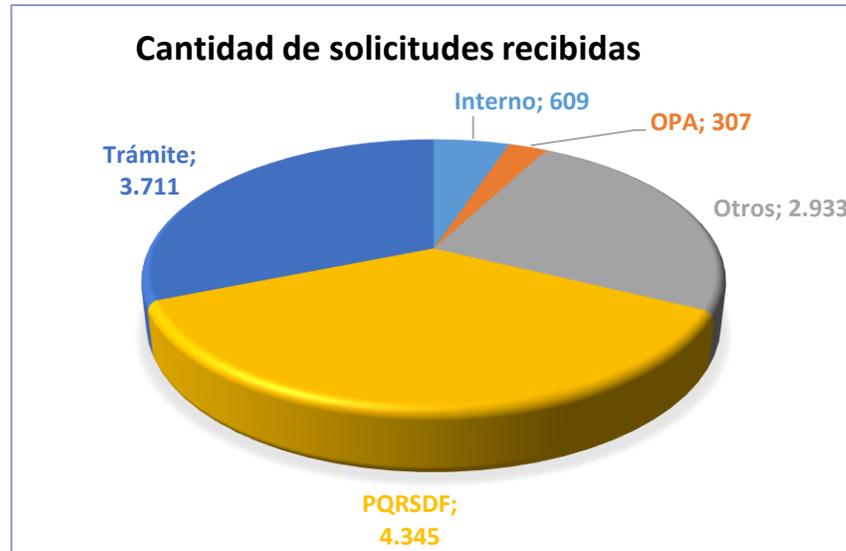
Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Total solicitudes recibidas III Trimestre 2022

Durante el tercer trimestre de 2022 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **11.905** 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

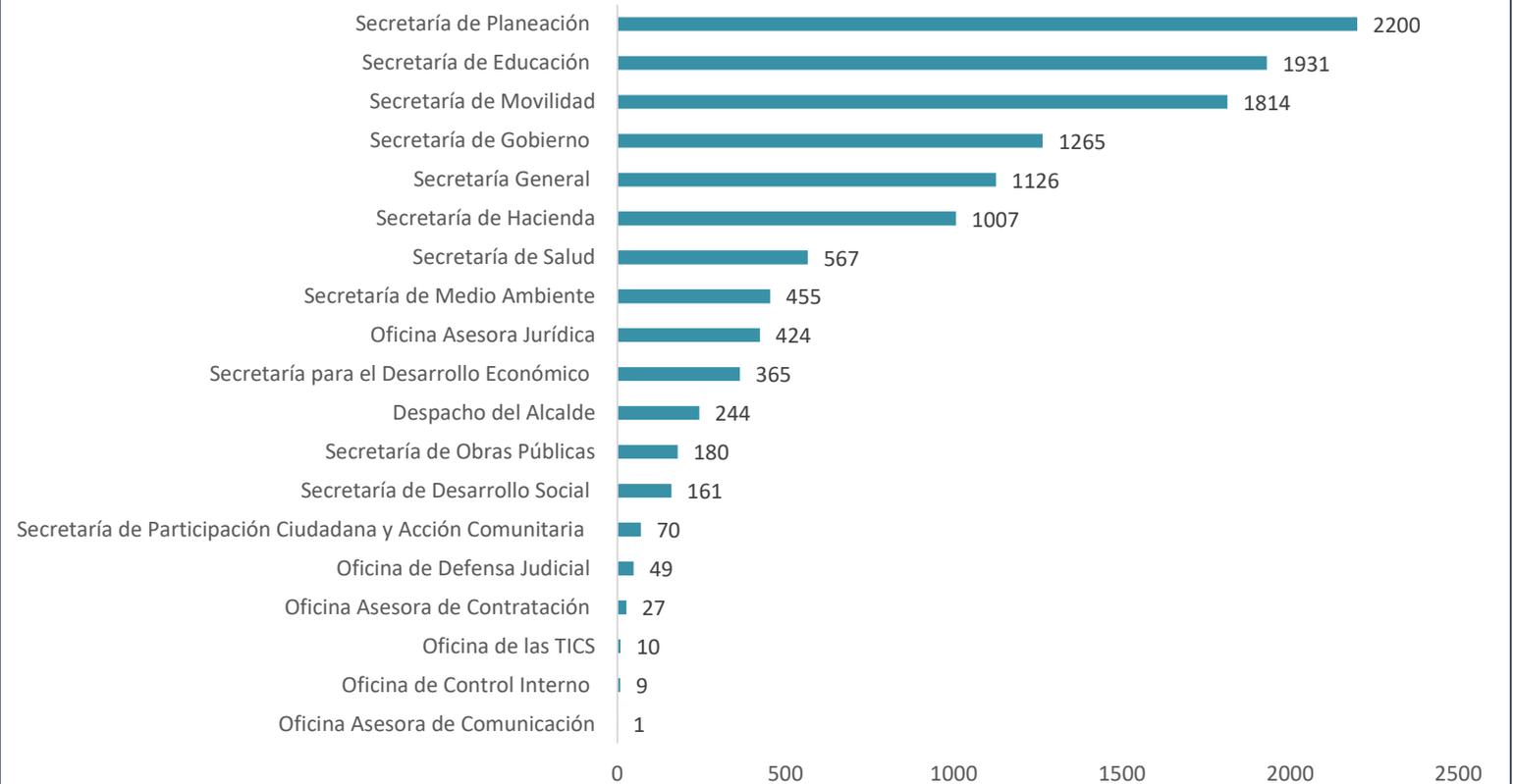
Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Total solicitudes por Dependencia

En el gráfico se visualizan las **11.905** solicitudes realizadas a la Alcaldía Municipal de Chía distribuidas a: Despacho del Alcalde, Oficinas y 12 Secretarías. Entre las cuales se ubican la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Educación con el mayor número de radicaciones.

N° de solicitudes por dependencia



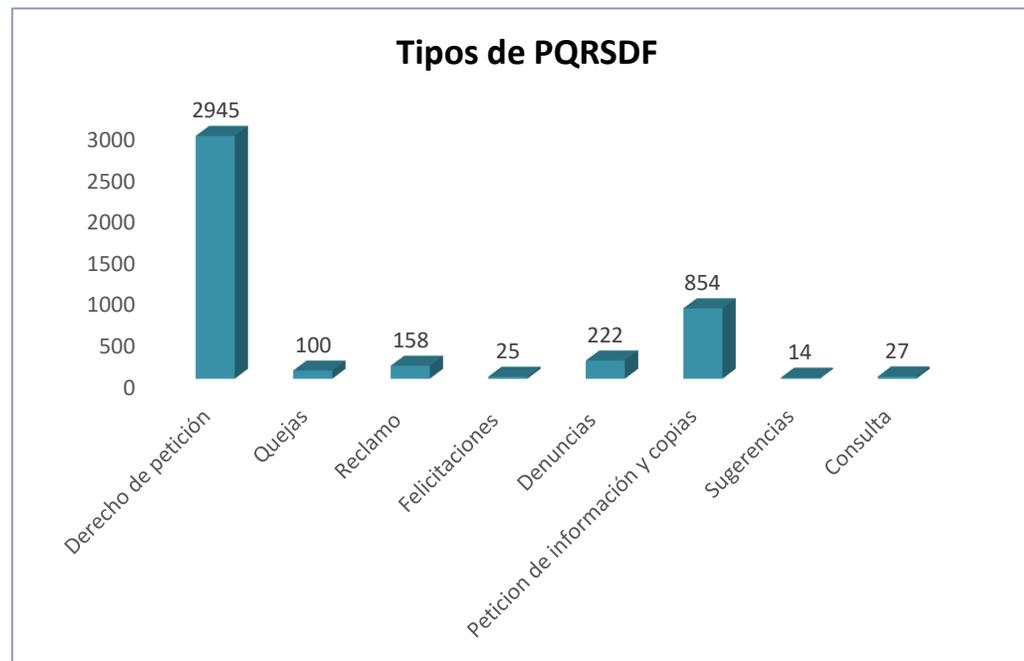


Total PQRSDF

Se recibieron un total de **4.345** PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), en los meses de julio a septiembre de 2022.

Tipo de solicitud	%
Derecho de petición	67,8%
Peticion de información y copias	19,7%
Denuncias	5,1%
Reclamo	3,6%
Quejas	2,3%
Consulta	0,6%
Felicitaciones	0,6%
Sugerencias	0,3%
TOTAL	100,0%

El Derecho de petición ocupa el primer lugar de radicación con 2.945 solicitudes, seguido por la Petición de información y copias con 854. Las denuncias los reclamos y las quejas suman 480 radicados y posteriormente aparecen 27 consultas, 25 felicitaciones y 14 sugerencias.

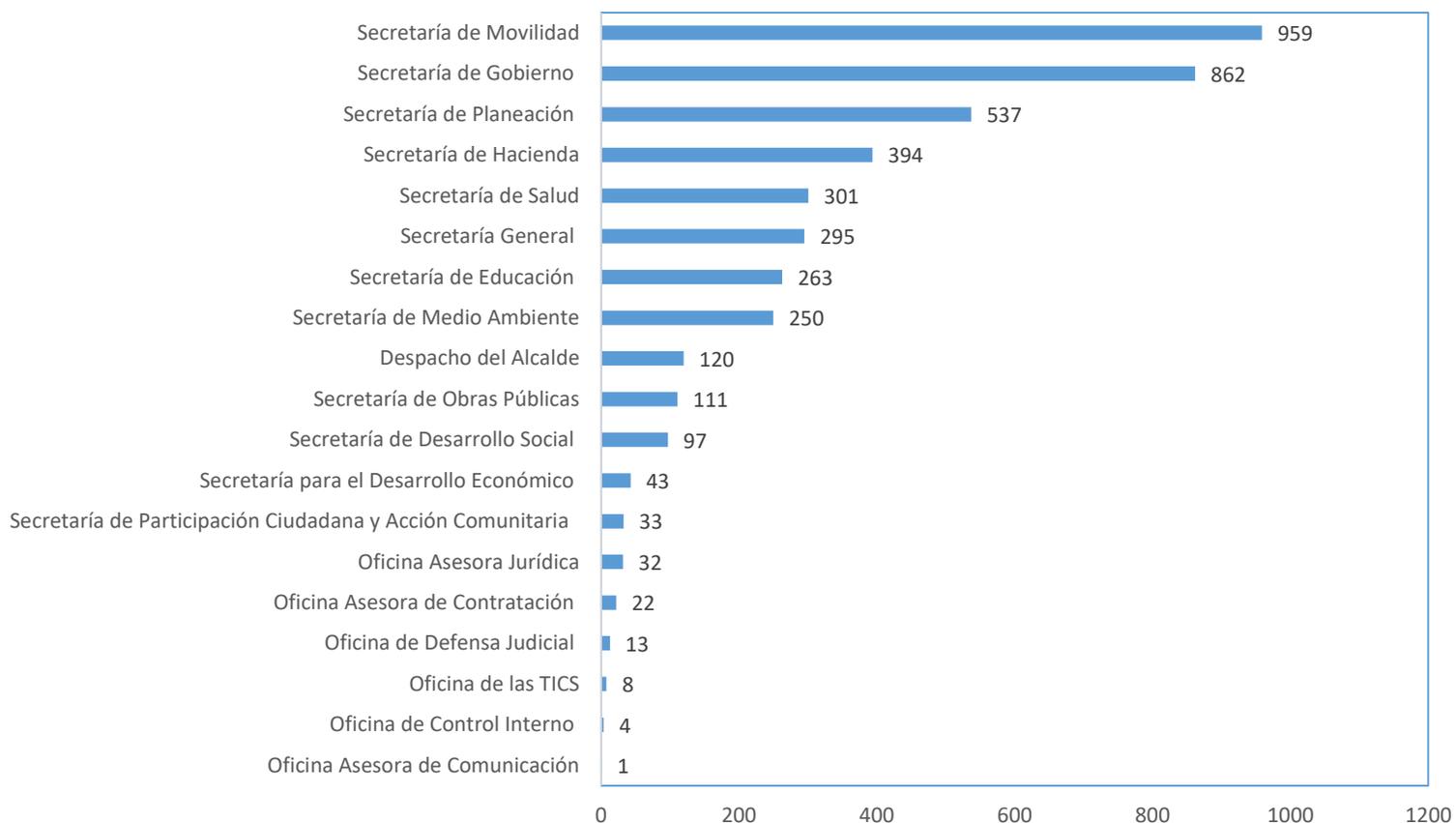




Total PQRSDF por Dependencia

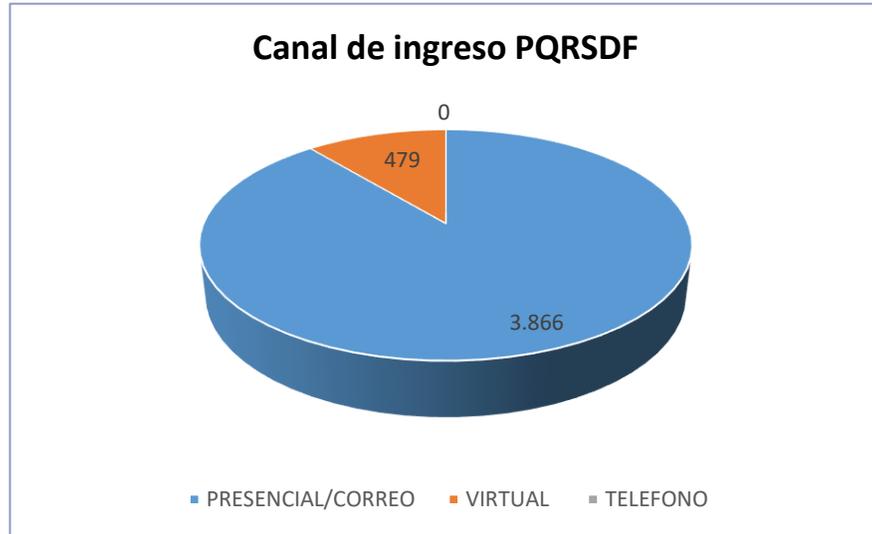
Esta grafica refleja las PQRSDF radicadas por dependencia en el Tercer Trimestre del año 2022. De las **4.345** solicitudes de este tipo las dependencias con mayor número son la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Gobierno.

N° de PQRSDF por dependencia





Canales de ingreso de PQRSDf



CANAL	CANTIDAD	%
PRESENCIAL/CORREO	3.866	83,5%
VIRTUAL	479	16,5%
TELEFONO	0	0,0%
TOTAL	4.345	100,0%

El **83,5%** del total de las PQRSDf ingresaron por el canal correo electrónico contactenos@chia.gov.co y de forma presencial. El **16,5%** 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 Tercer Trimestre el promedio de las PQRSDf en su nivel de atención fue del **82%** y el nivel de oportunidad del **56%**, lo que refiere un comportamiento similar respecto a la atención del trimestre anterior y un descenso en relación a la oportunidad. 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 Tercer Trimestre el promedio de nivel de atención fue del **97%** y del nivel de oportunidad del **95%**.



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.

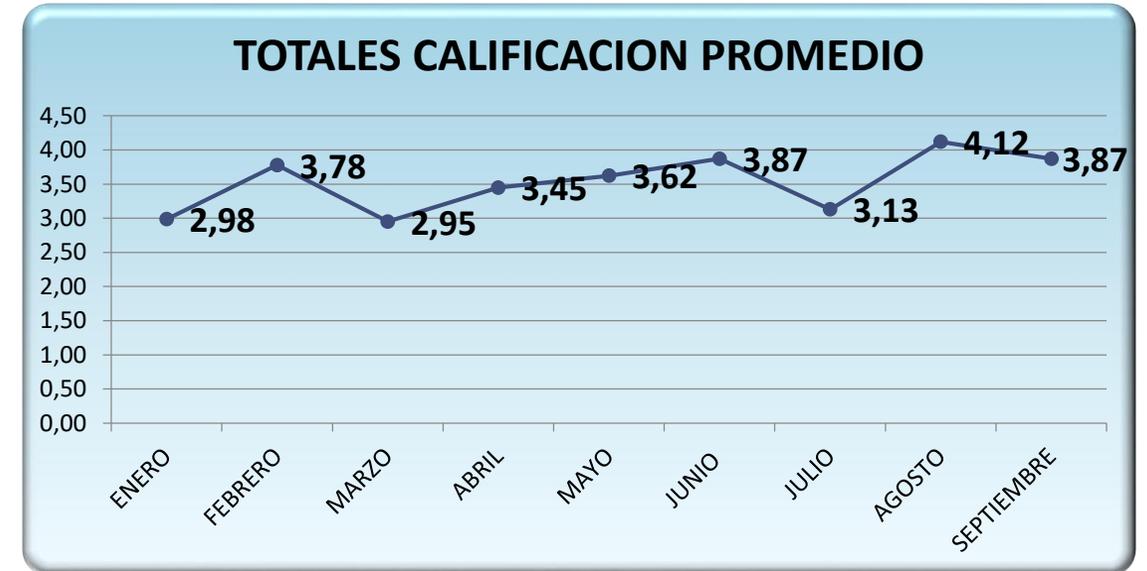


Niveles de satisfacción de las PQRSDF

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.

En el tercer trimestre del año 2022 se han realizado un total de **587** encuestas de satisfacción con una calificación promedio de **3,8**. Es importante destacar que seguimos mejorando el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos considerando que en el trimestre anterior el resultado obtenido fue del 3,7.

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.



Secretaría
General



Dirección
**Centro de Atención
al Ciudadano**



FIN