



Informe trimestral de PQRSDF IV trimestre 2022

Fecha de elaboración

Febrero de 2023



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



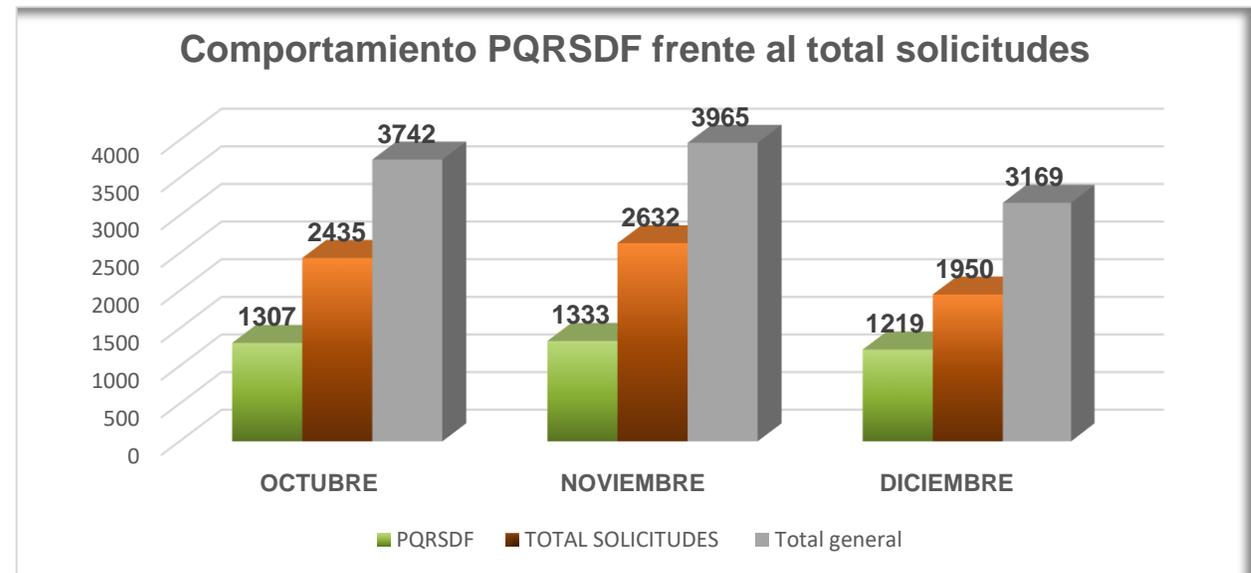
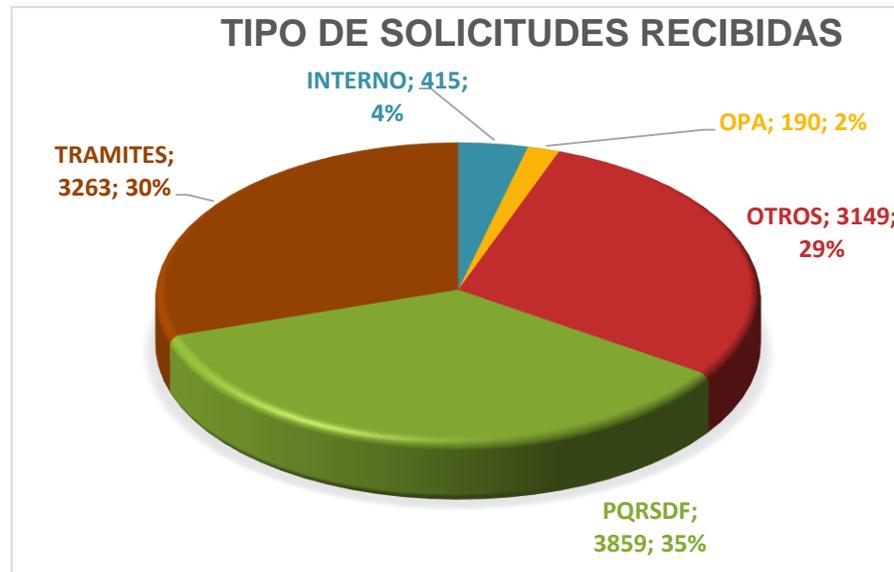
Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Total solicitudes recibidas IV Trimestre 2022

Durante el cuarto trimestre de 2022 se radicaron a la Alcaldía Municipal de Chía, **10.876**, solicitudes discriminadas así:



Convenciones

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

OPA: Son las asesorías a los pequeños y medianos productores agrícolas, pecuarios, forestales y pesqueros (Asesoría y asistencia técnica)

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

PQRSDf: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (Consultas, solicitudes de información y copias)

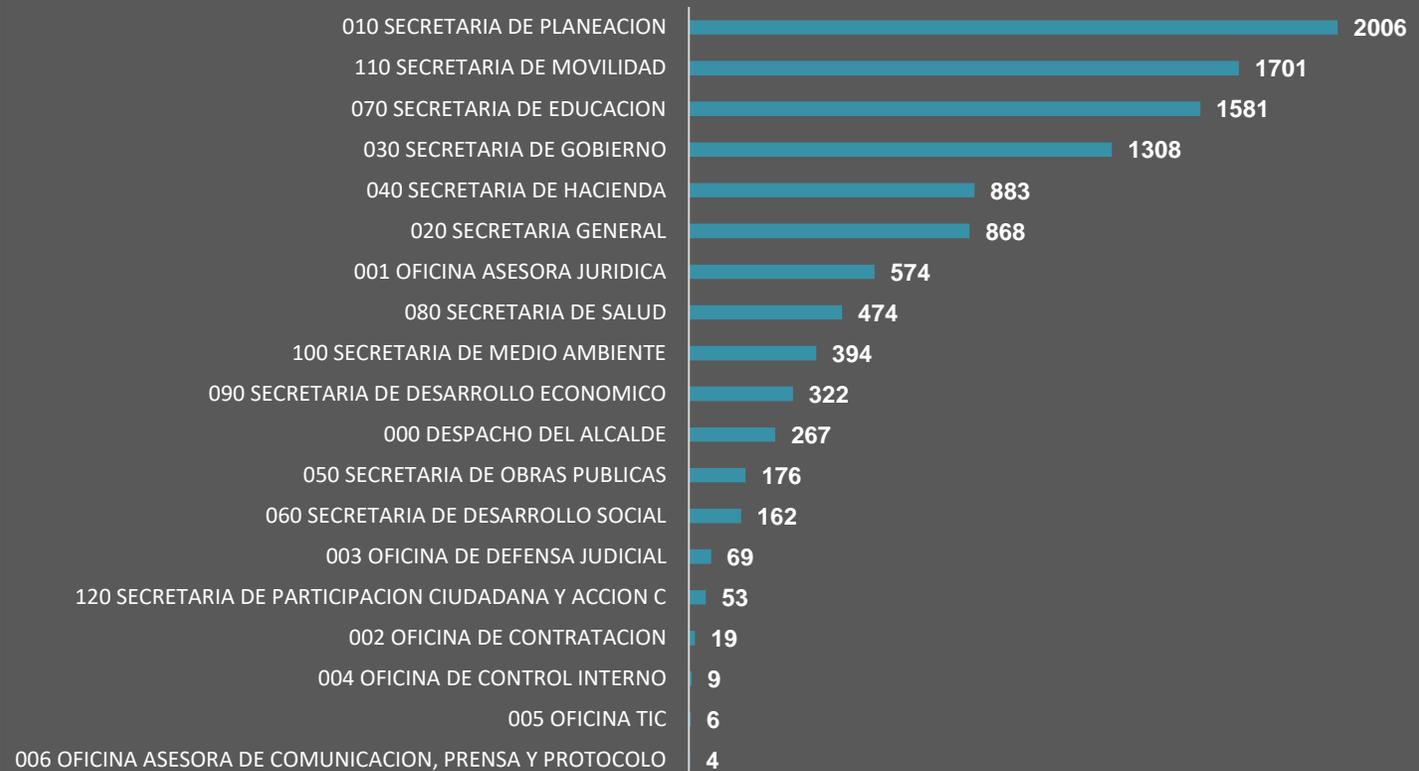
Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Solicitudes por Dependencia

En el gráfico se visualizan las **10.876** solicitudes realizadas a la Alcaldía Municipal de Chía distribuidas así: Despacho del Alcalde, Oficinas Asesoras y 12 Secretarías. Entre las cuales se ubican la Secretaria General, la Secretaria de Movilidad y la secretaria de Educación con el mayor número de solicitudes .

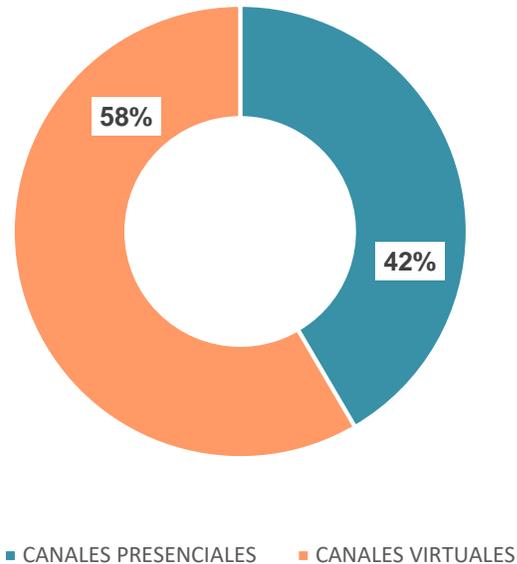
TOTAL SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS





Canales de radicación de solicitudes

Porcentaje por canal de radicación



CANALES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	%
CANALES PRESENCIALES	1669	1630	1223	4522	42%
CANALES VIRTUALES	2073	2335	1946	6354	58%
TOTAL	3742	3965	3169	10876	100%

Canales presenciales: Ingresaron el **42%** de los requerimientos de los ciudadanos en (Puntos de atención PACO1, PACO 2, y buzón de sugerencias y de la secretaria de educación de forma presencial y correo certificado).

Canales virtuales: El **58%** por los canales correo electrónico contactenos@chia.gov.co, canal telefónico y botón PQRSDf ubicado en la pagina de la Alcaldía del Municipio de Chía. <http://ocac.chia-cundinamarca.gov.co/2020/10/22/pqrsdf/> y de la secretaria de educación pagina web y correo electrónico.

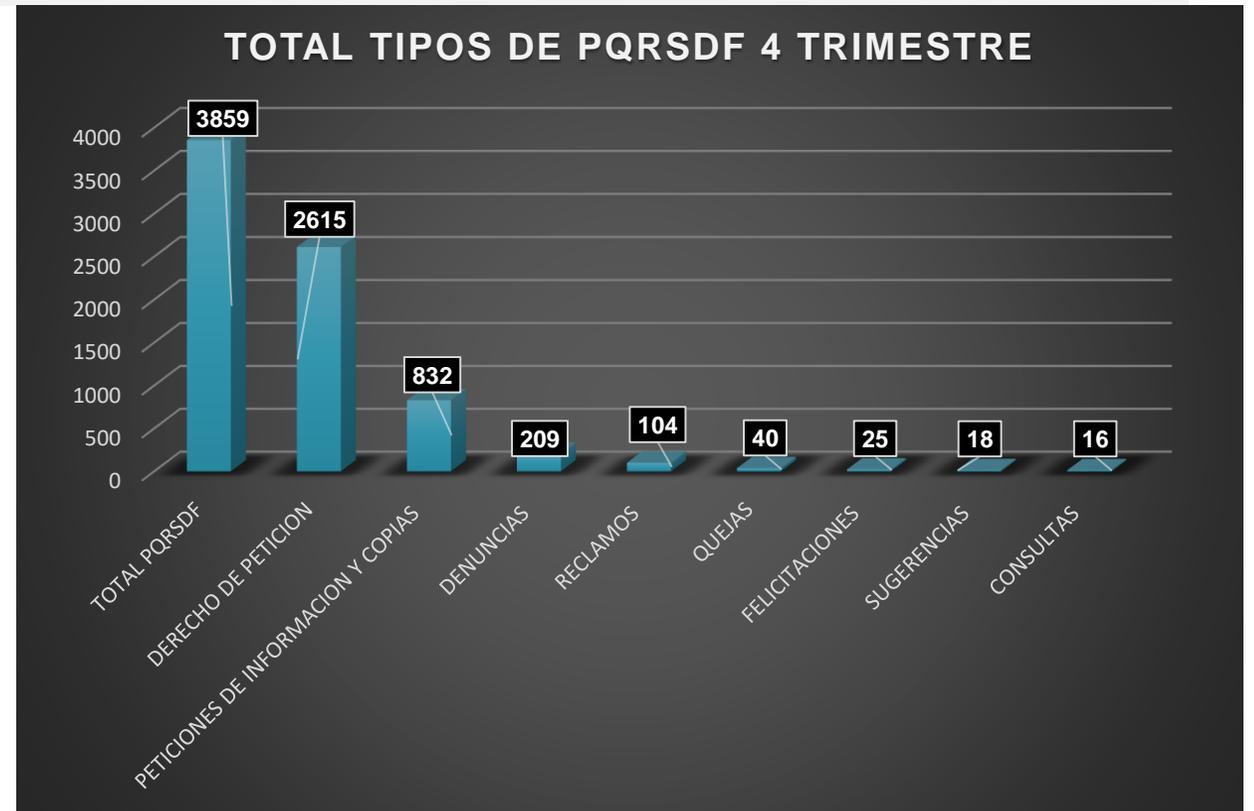


Tipos de PQRSDf

Se recibieron un total de **3.859** PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), entre los meses de Octubre a Diciembre de 2022.

PQRSDf	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
DERECHO DE PETICION	831	896	888	2615
PETICIONES DE INFORMACION Y COPIAS	277	315	240	832
QUEJAS	14	15	11	40
RECLAMOS	55	34	15	104
SUGERENCIAS	10	2	6	18
DENUNCIAS	99	60	50	209
FELICITACIONES	16	4	5	25
CONSULTAS	5	7	4	16
TOTAL PQRSDf	1307	1333	1219	3859

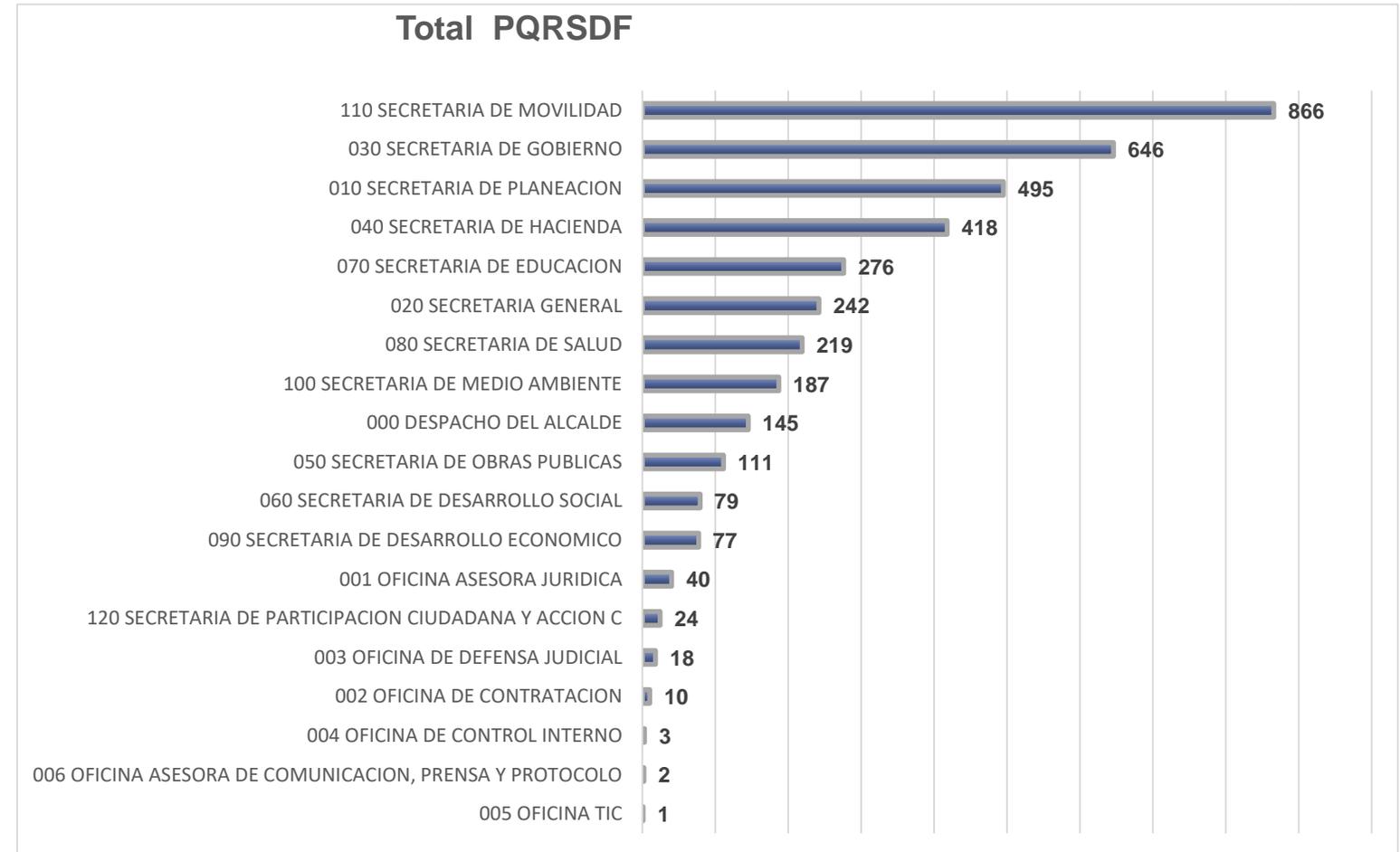
Los derechos de petición representan el **68%** del total de PQRSDf, seguido por las solicitudes de información y copias con el **22%**, el **5%** son denuncias, el **3%** reclamos, con el **1%** están las quejas y felicidades, y un 0% las sugerencias y consultas.





Total PQRSDF por Dependencia

Esta grafica refleja las PQRSDF radicadas por dependencia en el cuarto Trimestre del año 2022. De las **3.859** solicitudes de este tipo las dependencias con mayor número son la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Gobierno.

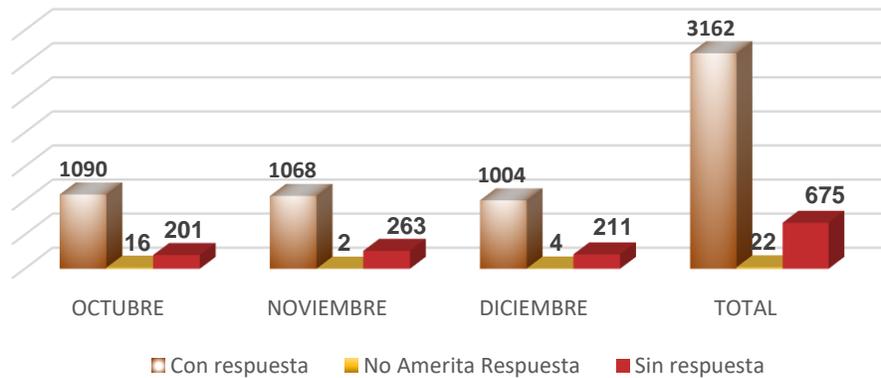




Niveles de atención y oportunidad de las PQRSDF

Para el Cuarto Trimestre el promedio de las **PQRSDF** en su nivel de atención fue del **82%** y el nivel de oportunidad del **59%**, lo que refiere un comportamiento se mantuvo igual con respecto a la atención y de mejora en la oportunidad con respecto al trimestre anterior. Escenario que permite identificar oportunidades de mejora, por parte de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía.

Nivel de atención 82%



Nivel de oportunidad 59%



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

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

Se encuentra incluida la información arrojada por el sistema de radicación SAC de la Secretaria de Educación, sin embargo se destaca que esta secretaria, obtuvo en promedio un nivel de atención del **99%** y una oportunidad del **94%**.



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 cuarto trimestre del año 2022 se realizaron **668** encuestas de satisfacción en los meses de octubre, noviembre y diciembre con una calificación promedio de **3,79**. El nivel de satisfacción disminuyó levemente con respecto al Trimestre anterior (3,8), por parte de los ciudadanos.

En el mes de noviembre no se realizaron encuestas presenciales.

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.

