



# INFORME TRIMESTRAL de PQRSDF II Trimestre 2023

Fecha de elaboración

Agosto 2023



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

Luis Carlos Segura Rubiano  
ALCALDE





# Canales de atención



## Presencial

- Punto de Atención al Ciudadano y Orientación PACO 1 Carrera 11 No. 11 - 69.
- Punto de Atención al Ciudadano y Orientación PACO 2 Centro Comercial Vivenza Local 106
- Horario de Atención:
- Lunes a Viernes de 8:30 am – 4:30pm



## Virtual

- [www.chia-cundinamarca.gov.co](http://www.chia-cundinamarca.gov.co)
- [www.pacochia.gov.co](http://www.pacochia.gov.co)



## Telefónico

- Línea de atención general PBX +57 6018844444



## Correo Electrónico

[contáctenos@chia.gov.co](mailto:contáctenos@chia.gov.co)



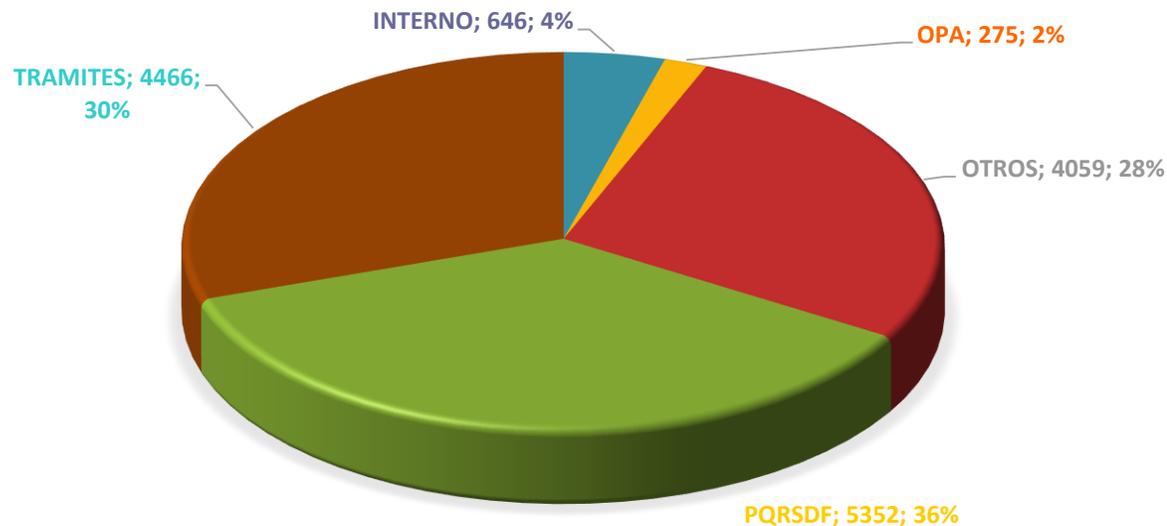
## Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



# Total Solicitudes Recibidas II Trimestre 2023

**Tipo de Solicitudes Recibidas**



Durante el segundo Trimestre del año 2023, se registraron en la Alcaldía Municipal de Chía un total de 14798 peticiones por parte de los ciudadanos. Estas peticiones se dividieron de la siguiente forma: un 36% fueron clasificadas como PQRSDf (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), un 30% correspondió a trámites, un 28% se relacionó con otros asuntos, un 2% estuvo vinculado a Opas, y un 4% fueron solicitudes de naturaleza interna. Estos datos ofrecen un análisis detallado de cómo se distribuyeron las peticiones recibidas, lo cual ayuda a identificar las áreas que experimentaron mayor demanda por parte de los ciudadanos. Esta información también resulta valiosa para dirigir los recursos y esfuerzos de la Alcaldía Municipal hacia ámbitos específicos, con el propósito de elevar la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad de Chía.

## 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:** Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (Consultas, solicitudes de información y copias)

**Trámites:** Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.

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

Fecha generación reporte: Agosto de 2023

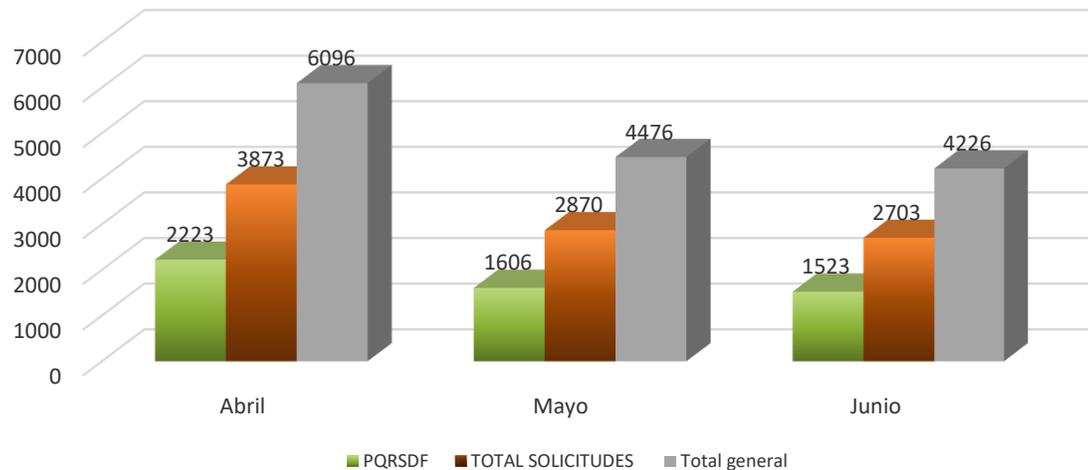
Elaboro Alexander Villalobos

Corte: 01/04/2023– 30/06/2023



# Comportamiento PQRSDf frente al Total de solicitudes

Comportamiento PQRSDf Frente al total solicitudes



La representación gráfica proporcionada muestra de manera evidente y precisa cómo se desarrollaron las PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) en relación con el número total de solicitudes recibidas. Esta visualización gráfica posibilita el análisis y la comprensión de la conexión entre las PQRSDf y el conjunto global de solicitudes durante el transcurso del segundo trimestre del 2023

## 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.)

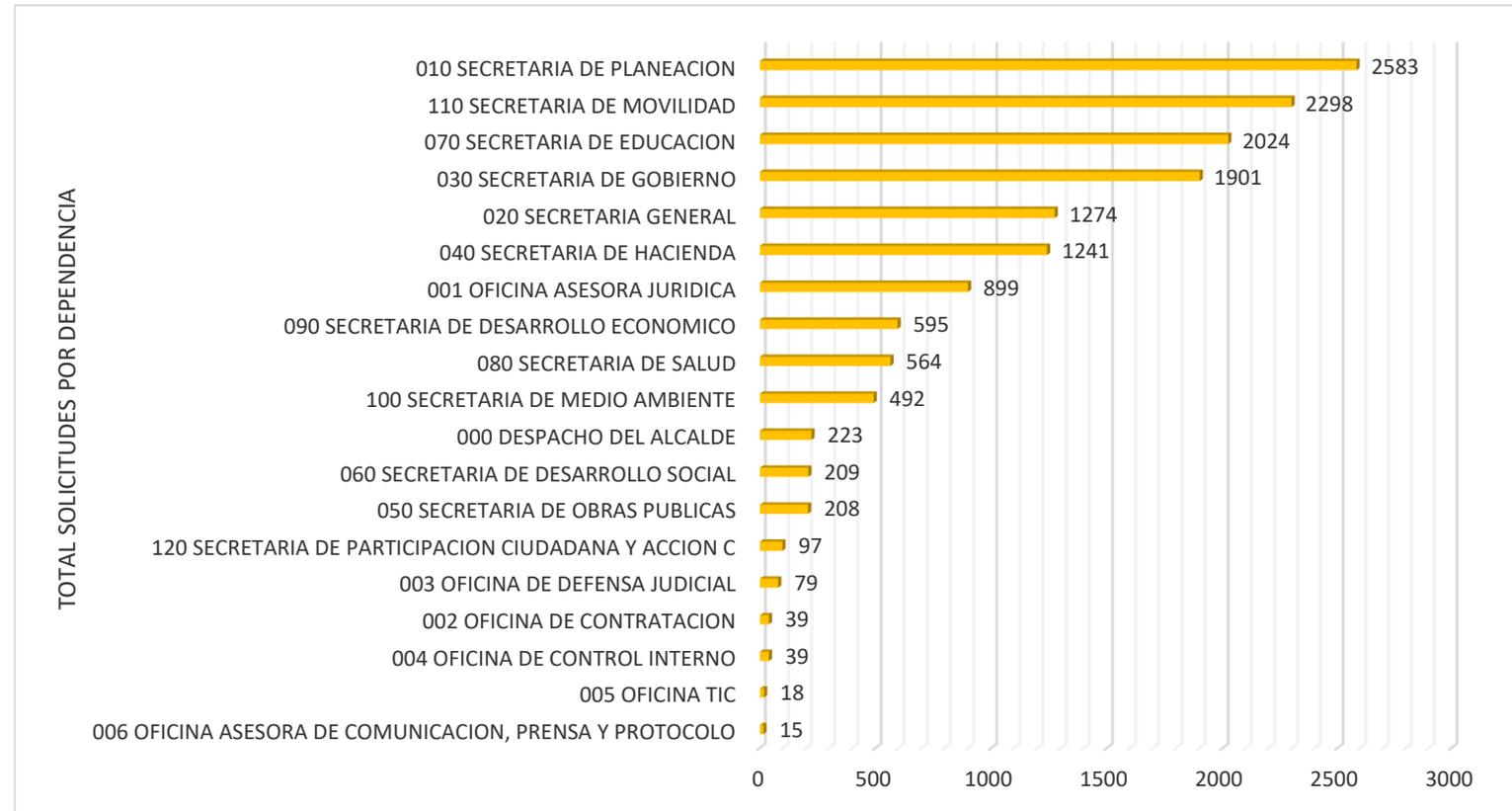
**PQRSDf:** Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicidades (Consultas, solicitudes de información y copias)

**Trámites:** Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



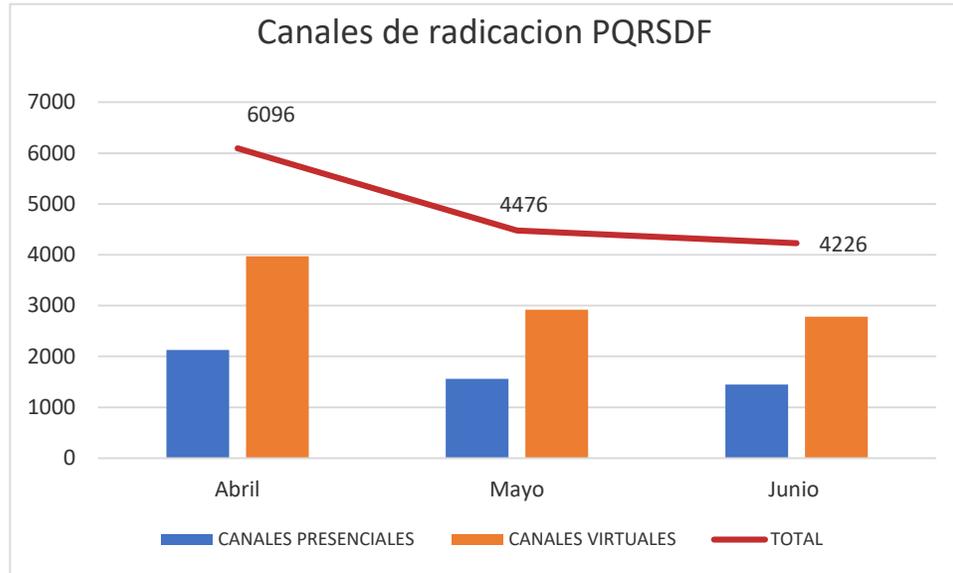
# Solicitudes por Dependencia

En la representación gráfica se pueden identificar un total de 14798 peticiones presentadas y tramitadas por el Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía. Entre estas, se resaltan la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Movilidad como las entidades que recibieron el mayor número de solicitudes.





# Canales de Radicación de Solicitudes



CANAL DE RADICACION	CANAL DE RADICACION			TOTAL TRIMESTRE	%	
	Abril	Mayo	Junio			
TOTAL CANAL DE INGRESO						
CANALES PRESENCIALES		2126	1559	1445	5130	35%
CANALES VIRTUALES		3970	2917	2781	9668	65%
TOTAL		6096	4476	4226	14798	100%

El 35% de las solicitudes ciudadanas ingresaron a través de canales presenciales, como los Puntos de Atención (PACO1 y PACO2) y el buzón de sugerencias, tanto de la Secretaría de Educación como del correo certificado.

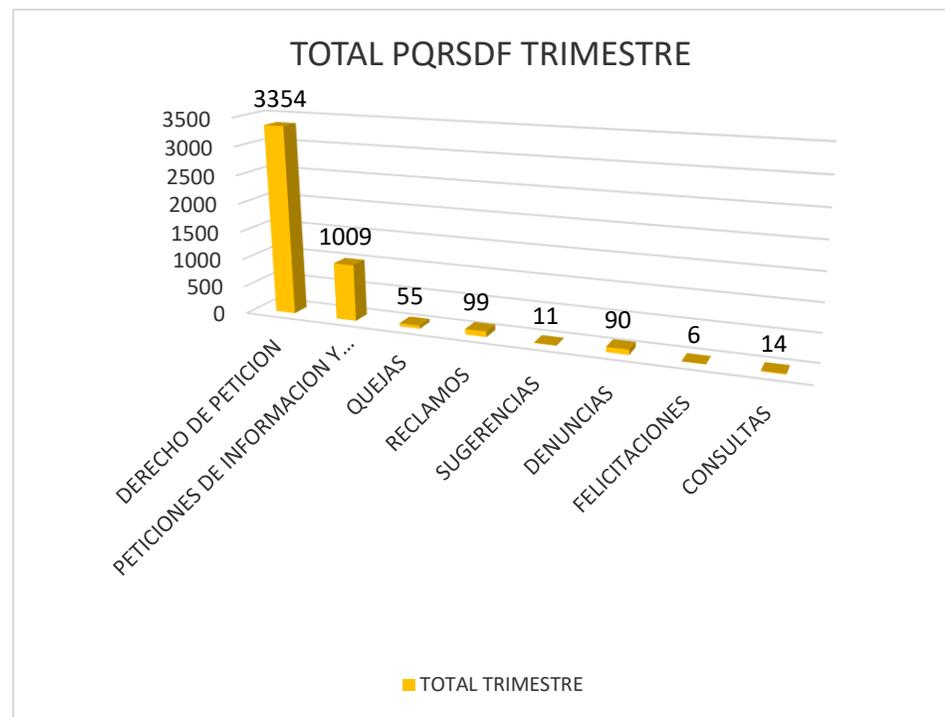
Por otro lado, el 65% de las solicitudes se recibieron mediante canales virtuales. Estos incluyen el correo electrónico [contactenos@chia.gov.co](mailto:contactenos@chia.gov.co), el canal telefónico y el botón **PQRSDF** ubicado en la página web de la Alcaldía del Municipio de Chía [www.pacochia.gov.co](http://www.pacochia.gov.co), así como en la página web de la Secretaría de Educación y mediante correo electrónico.



# Tipos de PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre los meses de Abril Mayo y Junio de 2023, se recibieron un total de 4638 **PQRSDF** (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

En la gráfica se puede apreciar que el total de **PQRSDF** se desglosa de la siguiente manera: los derechos de petición representan la mayor cantidad con 4638 solicitudes. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información y copias, las cuales suman 1009. Las denuncias ascienden a 90, mientras que los reclamos alcanzan un total de 99. Por otro lado, las quejas se registraron en una cantidad de 55 solicitudes. Además, se observaron 6 felicitaciones, mientras que las sugerencias y consultas suman un total de 20. Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las **PQRSDF** en sus diferentes categorías.





# Tipos de PQRSDf

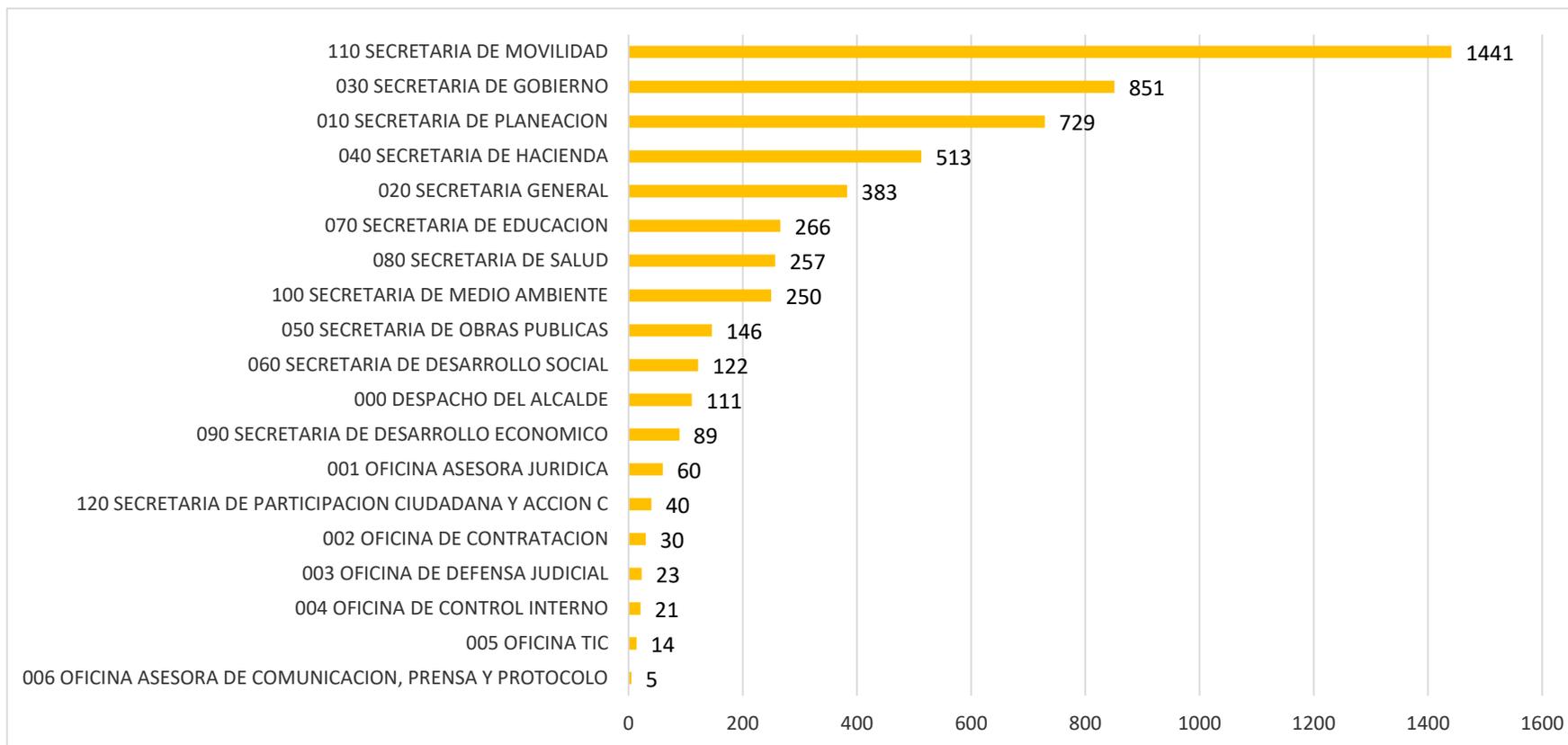
Durante los meses de Abril a Junio de 2023, se recibieron un total de **4638** PQRSDf, que incluyen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

TOTAL PQRSDf SAC+ CORRYCOM	Abril	Mayo	Junio	TOTAL TRIMESTRE	Porcentaje
DERECHO DE PETICION	1056	1127	1171	3354	72%
PETICIONES DE INFORMACION Y COPIAS	367	364	278	1009	22%
QUEJAS	27	13	15	55	1%
RECLAMOS	30	46	23	99	2%
SUGERENCIAS	2	4	5	11	0,24%
DENUNCIAS	33	34	23	90	2%
FELICITACIONES	3	0	3	6	0,13%
CONSULTAS	2	3	9	14	0,30%
TOTAL PQRSDf	1520	1591	1527	4638	100%

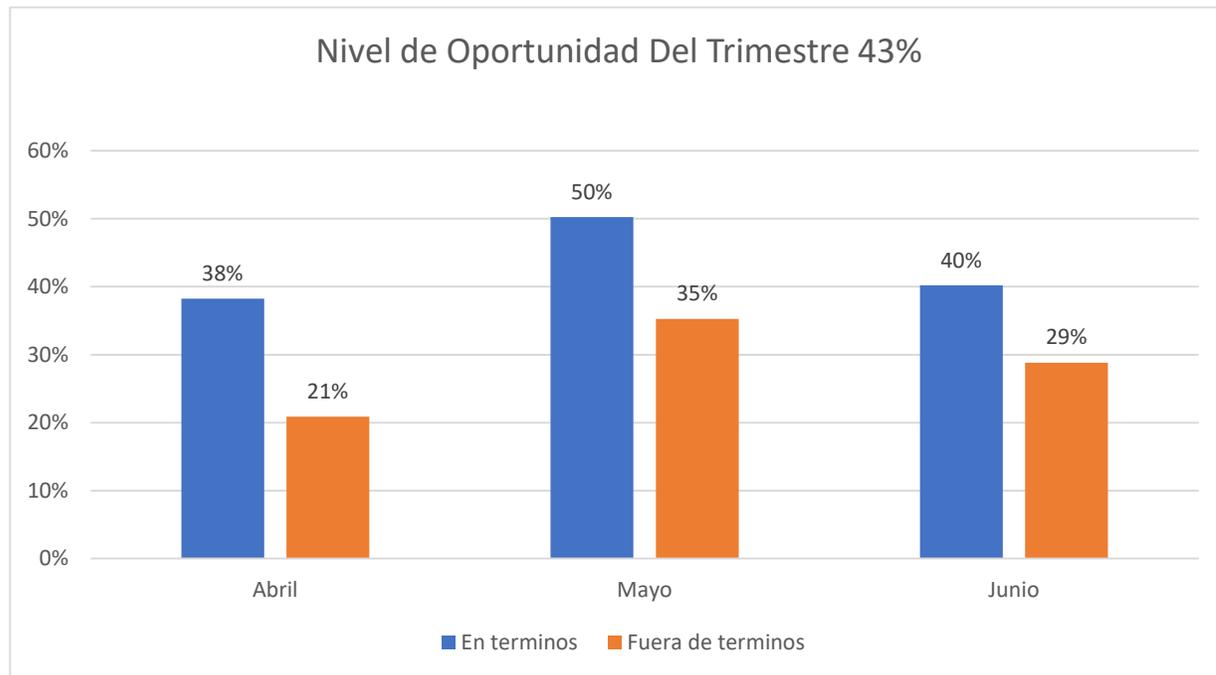
El **72%** del total de PQRSDf corresponden a los derechos de petición. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información y copias, que representan el **22%**. Las denuncias constituyen el **2%** de las PQRSDf, mientras que los reclamos representan el **2%**. Las quejas se encuentran en un **1%** de las solicitudes. Las felicitaciones corresponden al **0.13%**, mientras que las sugerencias y consultas representan el **0.30%**. Por último, las sugerencias y consultas representan el **0.54%** del total de las PQRSDf.



# Total PQRSDf por Dependencia



La gráfica muestra las PQRSDf presentadas por dependencia en el Segundo trimestre del año 2023. De las 5351 solicitudes de este tipo, se observa que las dependencias con el mayor número de casos registrados son la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Gobierno.



Durante el Primer Trimestre, el nivel de oportunidad alcanzó el 43%. Esta cifra señala que las solicitudes de los ciudadanos que fueron atendidas dentro de los Términos establecidos por la ley. Sin embargo, este resultado también indica que existe margen para mejorar el rendimiento en cuanto a la oportunidad de respuesta.

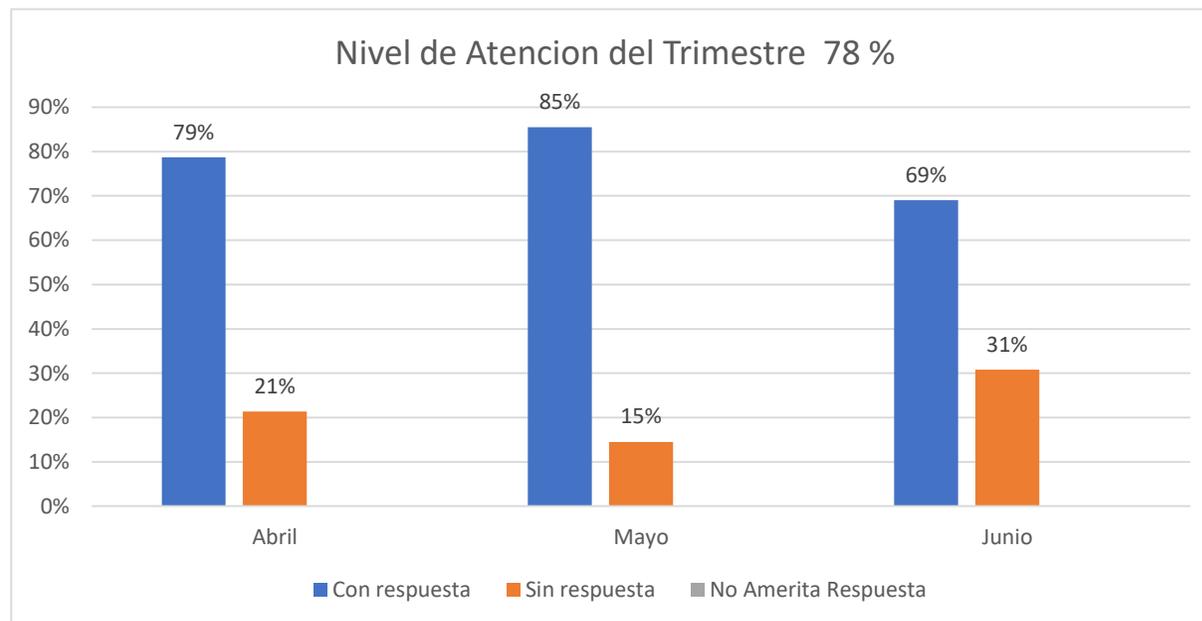
Este escenario nos brinda una valiosa oportunidad para identificar áreas específicas de mejora dentro de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía. Al analizar las causas detrás de esta disminución en la oportunidad, se podrán implementar estrategias y medidas correctivas para agilizar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más oportuna a los ciudadanos. Esto contribuirá a fortalecer la eficiencia y la calidad en los servicios brindados por parte de la Alcaldía municipal de Chía.

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.

La información generada por el sistema de radicación SAC de la Secretaría de Educación está incluida, pero es importante resaltar que la secretaría logró un nivel de oportunidad del 93,3%.



Durante el Primer Trimestre, el nivel de atención promedio de las PQRSDf fue del 78%, lo que implica que las solicitudes recibidas fueron atendidas y gestionadas adecuadamente. Esto indica que hubo un esfuerzo por parte de las dependencias responsables para responder a las necesidades y preocupaciones planteadas por los ciudadanos a través de las PQRSDf. Sin embargo, existe margen de mejora para alcanzar una atención más completa y satisfactoria en el futuro.

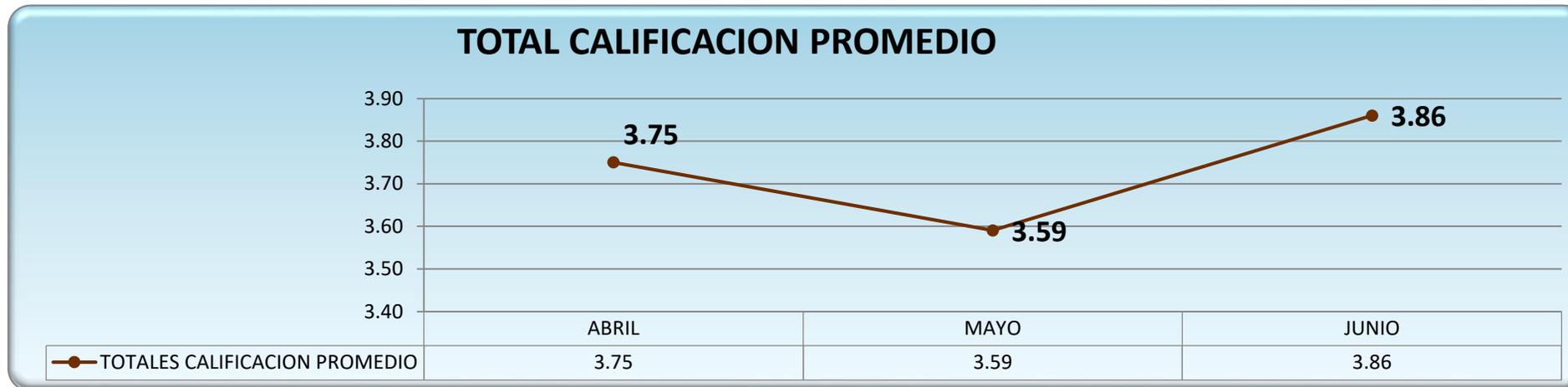


El indicador de nivel de atención mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf

La información generada por el sistema de radicación SAC de la Secretaría de Educación está incluida, pero es importante resaltar que la secretaría logró un nivel de atención del 100% en promedio

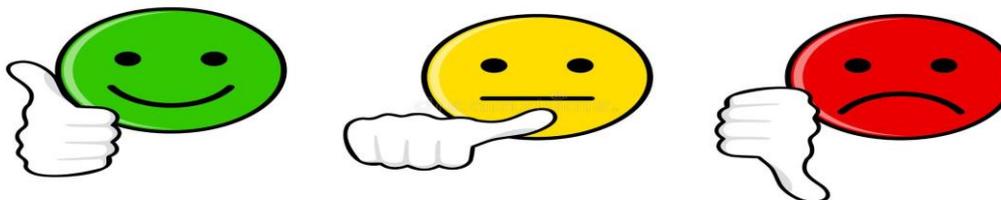


# Niveles de Satisfacción de las PQRSDF



Analizando la tendencia mes a mes, se evidencia que la percepción de la atención presencial es mucho mejor a la virtual, esto, normalmente se debe a la demora en la respuesta de las PQRSDF.

Respecto a la calificación de las encuestas virtuales, en su mayoría son muy bajas y se identifica que las personas que la responden es porque tienen una gran insatisfacción con su respuesta, sin embargo, una minoría de usuarios contesta las encuestas, por lo cual se concluye que los datos generados a través de las encuestas virtuales no son representativos porque su muestra no es representativa.





**FIN**