



INFORME TRIMESTRAL de PQRSDF I Trimestre 2023

Fecha de elaboración

Mayo de 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
- www.pacochia.gov.co



Telefónico

- Línea de atención general PBX +57 6018844444



Correo Electrónico

contáctenos@chia.gov.co



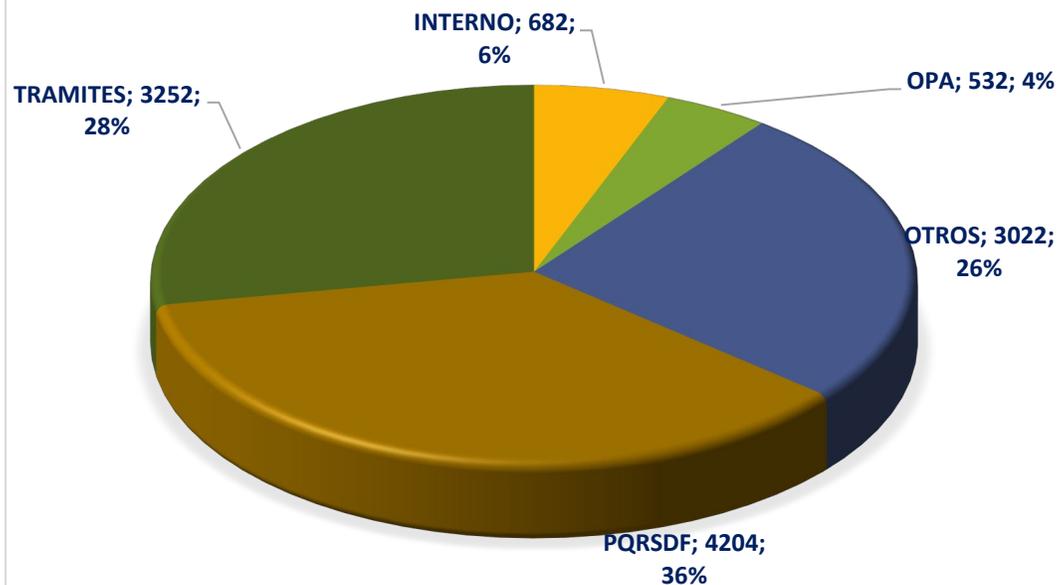
Buzón de sugerencias

- Ubicados en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal



Total Solicitudes Recibidas I Trimestre 2023

Tipo de Solicitudes Recibidas



En el primer trimestre de 2023, los ciudadanos presentaron un total de 11,692 solicitudes a la Alcaldía Municipal de Chía. Estas solicitudes se desglosaron de la siguiente manera: el 36% correspondió a PQRSDf (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), el 28% a trámites, el 26% a otros asuntos, el 4% a Opas y el 6% a solicitudes de carácter interno.

Estos datos proporcionan una visión detallada de la distribución de las solicitudes recibidas, permitiendo identificar las áreas de mayor demanda por parte de los ciudadanos. Esto a su vez puede ser útil para enfocar los esfuerzos y recursos de la Alcaldía Municipal en áreas específicas y mejorar la calidad de los servicios brindados 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)

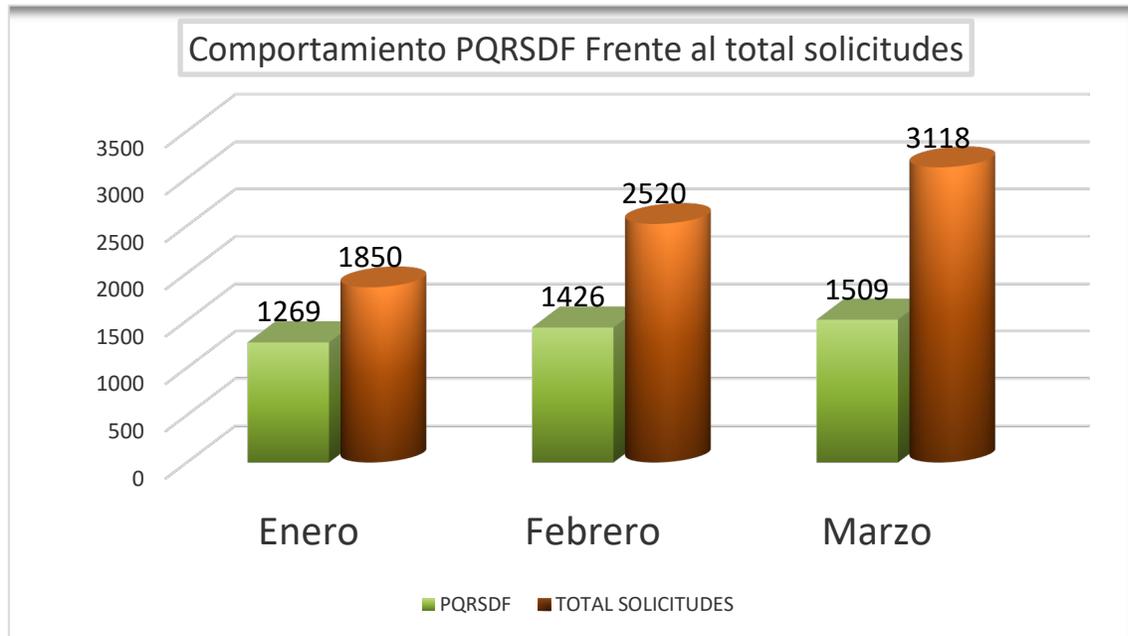
Otros: Otros tipo de solicitudes (EJ: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisorio, etc.)

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

Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Comportamiento PQRSDf frente al Total de solicitudes



En la gráfica presentada se puede visualizar de manera clara y concisa el comportamiento de las PQRSDf (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) en comparación con el total de solicitudes registradas. Esta representación gráfica permite analizar y comprender la relación entre las PQRSDf y el volumen general de solicitudes a lo largo del primer trimestre.

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, Felicitaciones (Consultas, solicitudes de información y copias)

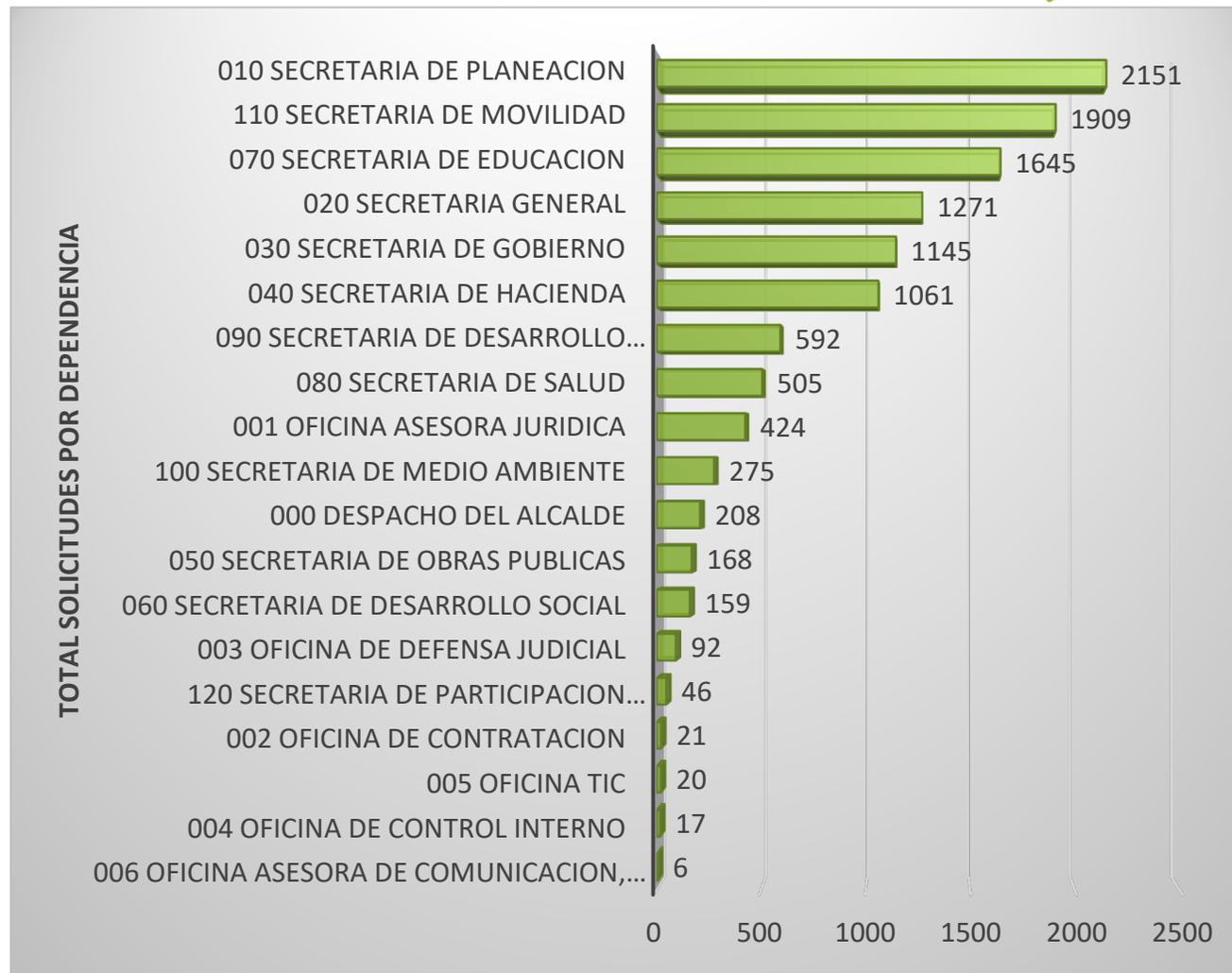
Trámites: Solicitudes de ciudadanos para realizar trámites.



Solicitudes por Dependencia

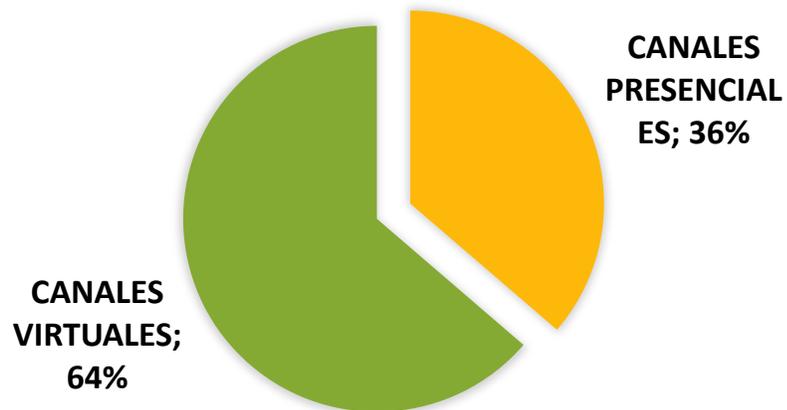
En la representación gráfica se pueden observar 11,715 peticiones ciudadanas presentadas y radicadas al Despacho del Alcalde, las Oficinas Asesoras y 12 Secretarías de la Alcaldía Municipal de Chía.

Dentro de estas, se destacan la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Movilidad como las que recibieron la mayor cantidad de solicitudes.





CANALES DE RADICACIÓN PQRSDF



TOTAL CANAL DE INGRESO	CANAL DE RADICACION			TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
	ENERO	FEBRERO	MARZO		
CANALES PRESENCIALES	1148	1338	1762	4248	36%
CANALES VIRTUALES	1971	2608	2865	7444	64%
TOTAL	3119	3946	4627	11692	100%

El 36% 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 64% de las solicitudes se recibieron mediante canales virtuales. Estos incluyen el correo electrónico 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, así como en la página web de la Secretaría de Educación y mediante correo electrónico.

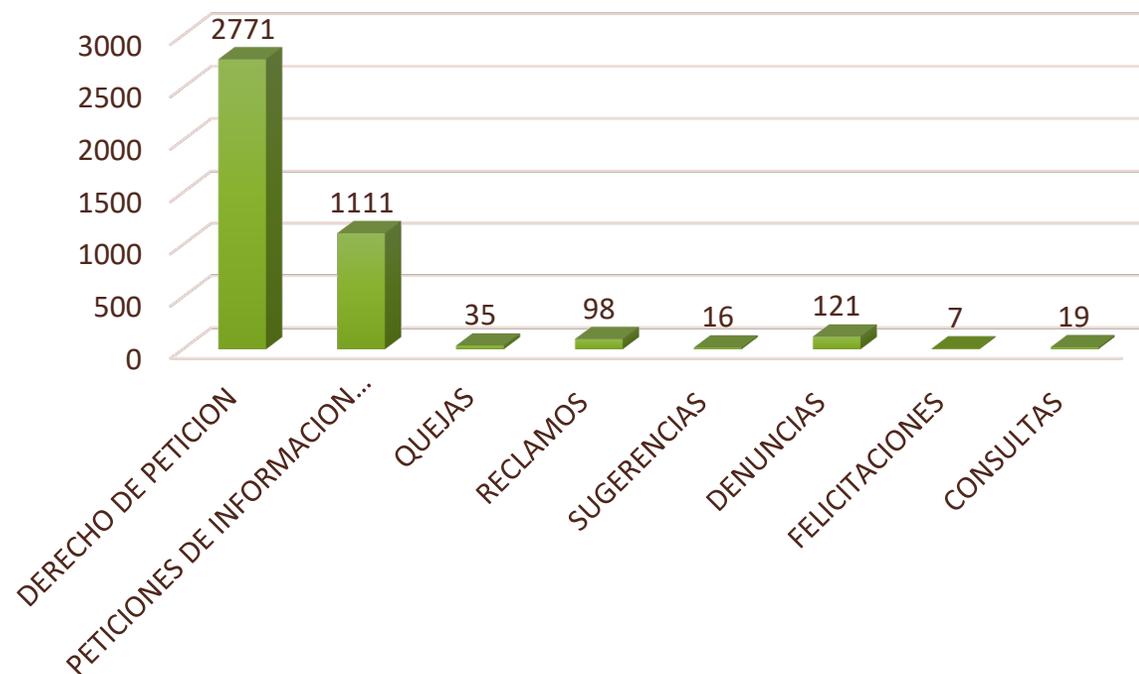


Tipos de PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de 2023, se recibieron un total de 4178 **PQRSDF** (Peticiones, 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 2771 solicitudes. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información y copias, las cuales suman 1111. Las denuncias ascienden a 121, mientras que los reclamos alcanzan un total de 98. Por otro lado, las quejas se registraron en una cantidad de 35 solicitudes. Además, se observaron 7 felicitaciones, mientras que las sugerencias y consultas suman un total de 16. Estos datos proporcionan una visión detallada y cuantitativa de la distribución de las **PQRSDF** en sus diferentes categorías.

TOTAL TIPOS PQRSDF I TRIMESTRE





Tipos de PQRSDf

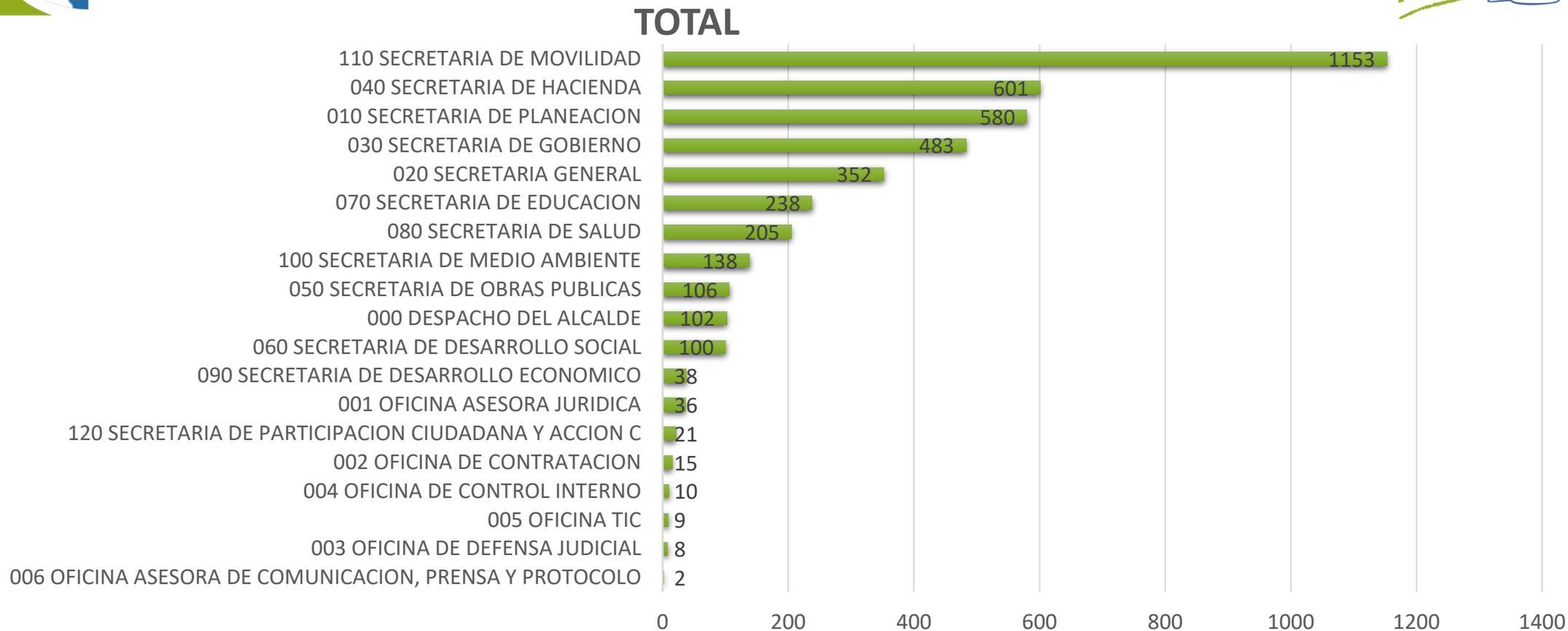
Durante los meses de enero a marzo de 2023, se recibieron un total de **3,859** PQRSDf, que incluyen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

TOTAL PQRSDf	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	802	913	1056	2771	66%
PETICIONES DE INFORMACION Y COPIAS	367	384	360	1111	27%
QUEJAS	13	13	9	35	1%
RECLAMOS	31	39	28	98	2%
SUGERENCIAS	4	10	2	16	0,38%
DENUNCIAS	44	46	31	121	3%
FELICITACIONES	0	4	3	7	0.17%
CONSULTAS	8	9	2	19	0,45%

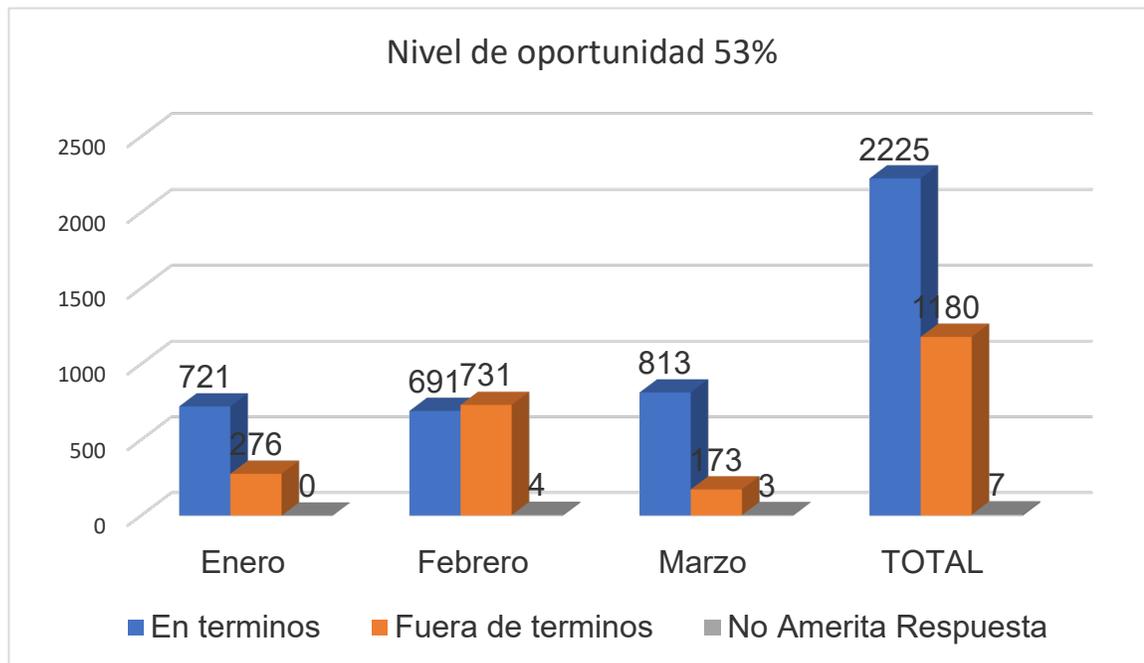
El **66%** del total de PQRSDf corresponden a los derechos de petición. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información y copias, que representan el **27%**. Las denuncias constituyen el **3%** de las PQRSDf, mientras que los reclamos representan el **2%**. Las quejas se encuentran en un **1%** de las solicitudes. Las felicitaciones corresponden al **0.17%**, mientras que las sugerencias y consultas representan el **0.38%**. Por último, las sugerencias y consultas representan el **0.45%** del total de las PQRSDf.



Total PQRSDF por Dependencia



La gráfica muestra las PQRSDF presentadas por dependencia en el primer trimestre del año 2023. De las 4,197 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 Hacienda.



Durante el Primer Trimestre, el nivel de oportunidad alcanzó el 53%. 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.

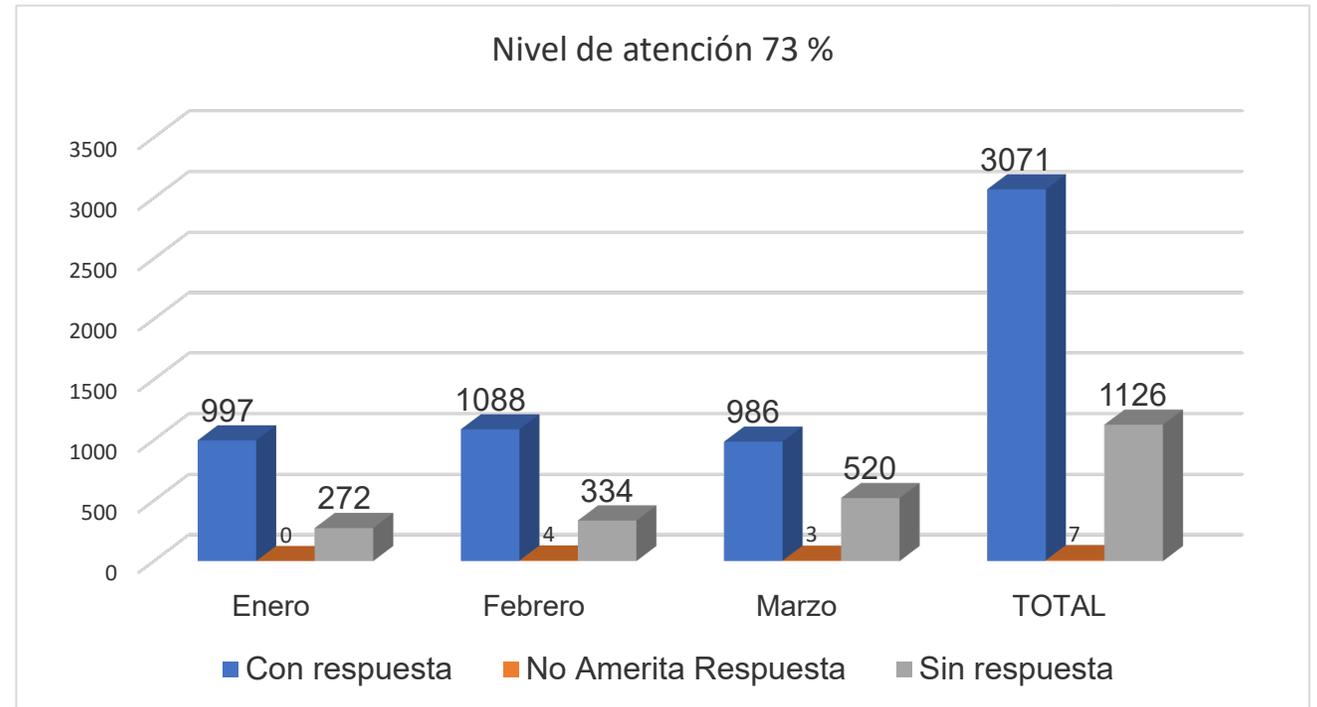
Este escenario nos brinda una valiosa oportunidad para identificar áreas específicas de mejora dentro de algunas dependencias de la Alcaldía municipal de Chía. Al analizar las causas detrás de esta disminución en la oportunidad, se podrán implementar estrategias y medidas correctivas para agilizar los 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 94%.



Durante el Primer Trimestre, el nivel de atención promedio de las PQRSDf fue del 73%, 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.

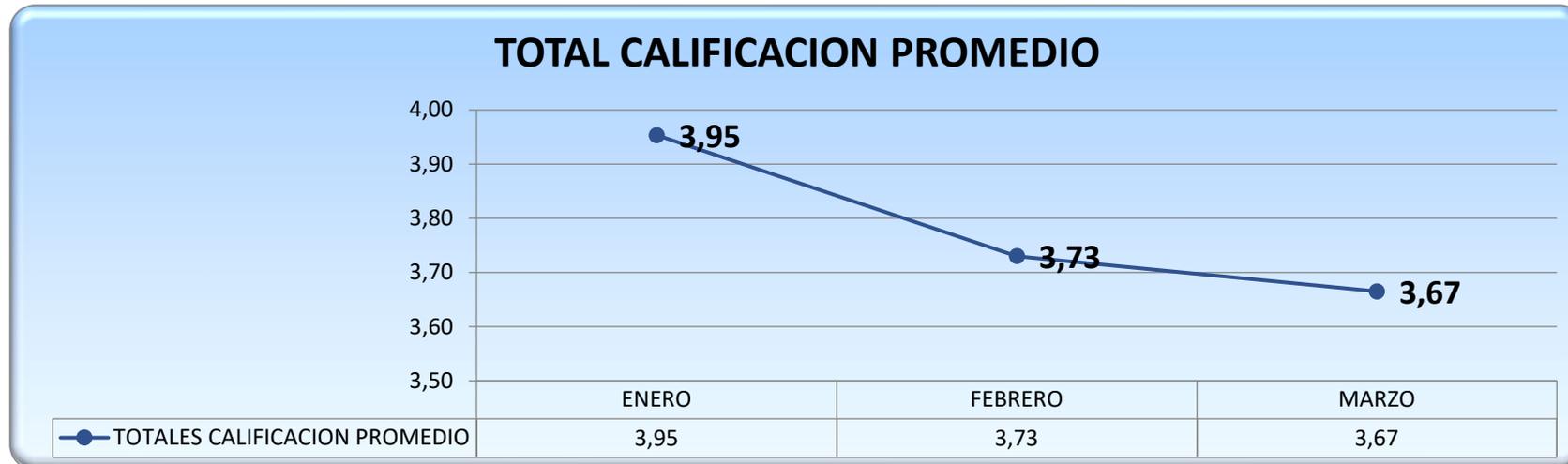


El indicador de nivel de atención mide el grado de respuesta obtenida por los ciudadanos a sus PQRSDf

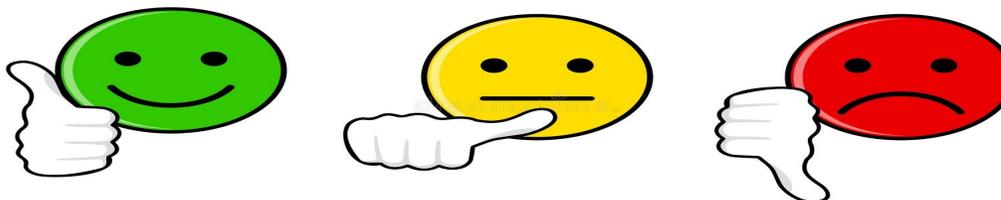
La información generada por el sistema de radicación SAC de la Secretaría de Educación está incluida, pero es importante resaltar que la secretaría logró un nivel de atención del 99% en promedio



Niveles de Satisfacción de las PQRSDF



El nivel de satisfacción se refiere a la puntuación promedio obtenida en una escala del 1 al 5, en respuesta a la pregunta: "¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?", donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta. Durante el primer trimestre del año 2023, se llevaron a cabo 365 encuestas de satisfacción en los meses de enero, febrero y marzo, arrojando una calificación promedio de 3,78. Se observó una ligera disminución en el nivel de satisfacción en comparación con el trimestre anterior (3,79), según la percepción de los ciudadanos. Cabe destacar que en el mes de enero no se realizaron encuestas en persona. Desde la DCAC (Dirección Centro de Atención al Ciudadano), nos esforzamos constantemente por obtener la opinión de nuestros ciudadanos, por lo tanto, se llevaron a cabo jornadas aleatorias de encuestas presenciales en cada sede de la administración.



Secretaría
General



Dirección
**Centro de Atención
al Ciudadano**



FIN