



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA

Secretaría
General



Dirección
Centro de Atención
al Ciudadano

INFORME CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO DE LA DIRECCION CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO

ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA

Semestre I- Año 2021

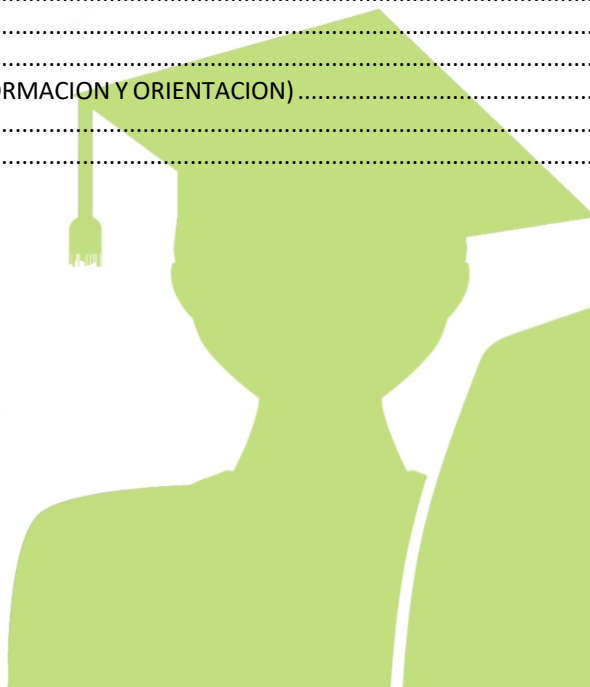


Cra. 11 No 11 - 29
PBX: 8844444 Ext. 4000
sec.general@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co



Tabla de contenido

OBJETIVO DE LA CARACTERIZACION:	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	3
GRUPO DE TRABAJO QUE LIDERA LA CARACTERIZACION DE CIUDADANOS	3
VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACION	3
VARIABLES DEMOGRÁFICAS-	3
• <i>EDAD:</i>	3
• <i>SEXO:</i>	3
VARIABLES INTRÍNSECAS-	4
• <i>ACCESO A CANALES:</i>	4
• <i>USO DE CANALES:</i>	4
DENSIDAD POBLACIONAL Y DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR ÁREA	4
• ZONA URBANA.....	4
• ZONA RURAL.....	4
DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN ZONA URBANA Y POR VEREDAS CNPV 2018	5
RESGUARDO INDIGENA CERCA DE PIEDRA Y FONQUETA	6
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GÉNERO.	6
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD	7
CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO	8
ATENCIÓN PRESENCIAL	8
CANAL TELEFÓNICO	10
BUZON DE SUGERENCIAS	11
VIRTUAL (CORREO CONTACTENOS /INFORMACION Y ORIENTACION)	12
RADICACIONES POR DEPENDENCIAS	13
ENCUESTA	14





OBJETIVO DE LA CARACTERIZACION:

Identificar las características, intereses y necesidades de los ciudadanos del Municipio de Chía que ingresan a los canales de atención brindados por la Dirección de Centro de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Chía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 🌐 Identificar las características demográficas de la población.
- 🌐 Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a los canales electrónicos.
- 🌐 Identificar el flujo de cada uno de los canales de atención que se prestan por dependencia.

GRUPO DE TRABAJO QUE LIDERA LA CARACTERIZACION DE CIUDADANOS

El grupo de trabajo para la caracterización de los ciudadanos atendidos por la administración central de la Alcaldía de Chía esta liderado por la Dirección de Centro de Atención al Ciudadano dependiente de la Secretaria General.


VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACION


VARIABLES DEMOGRÁFICAS- Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

- 🌐 **EDAD:** Esta variables permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con sus características y servicios, y los objetivos de estudio, deberá establecer los rangos específicos de análisis
- 🌐 **SEXO:** Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.





VARIABLES INTRÍNSECAS- Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.

 **ACCESO A CANALES:** Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, al ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal.

 **USO DE CANALES:** Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea mas efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso.

Densidad Poblacional y distribución de la población por área

 **ZONA URBANA:** Conforme al estimativo del geoportal del DANE se pudo determinar que del total de la población el 50.5% reside en la cabecera urbana, el 7.7% en el centro urbano satélite de Mercedes de Calahorra.

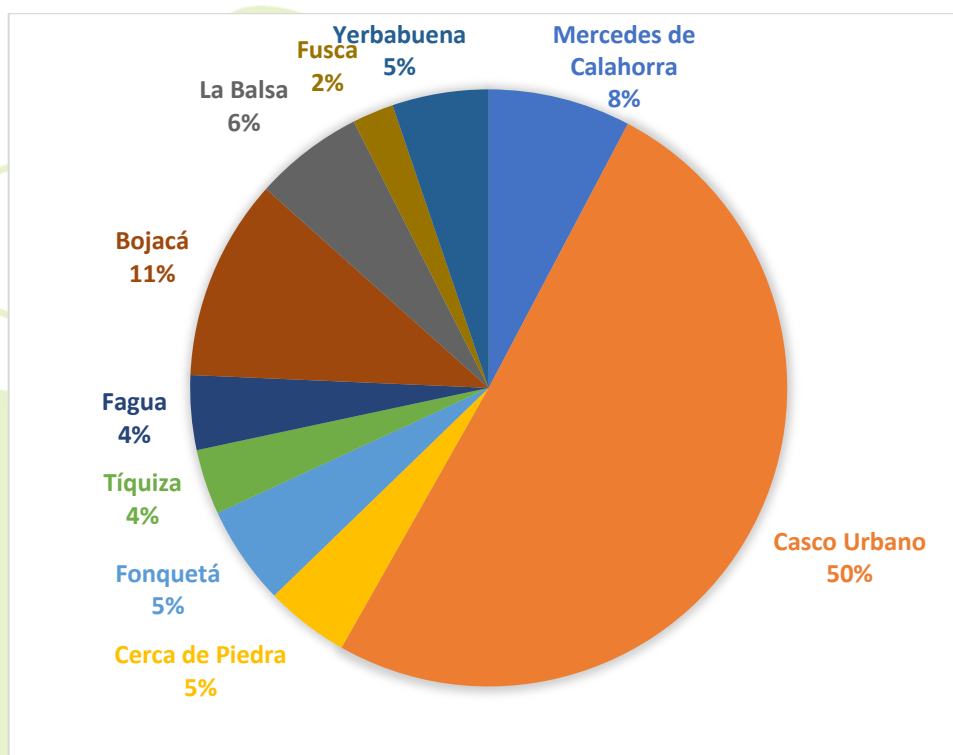
 **ZONA RURAL:** Se presenta la mayor participación de población en las veredas de Bojacá con un 10.9% del total de la población y la Balsa con un 5.4%



DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN ZONA URBANA Y POR VEREDAS CNPV 2018

Zona	Chía	Personas	%
Urbano	Mercedes de Calahorra	10.135	7,7%
	Casco Urbano	66.236	50,5%
Rural	Cerca de Piedra	5.979	4,6%
	Fonquetá	7.039	5,4%
	Tíquiza	4.634	3,5%
	Fagua	5.293	4,0%
	Bojacá	14.332	10,9%
	La Balsa	7.780	5,9%
	Fusca	2.948	2,2%
	Yerbabuena	6.845	5,2%
Total		131.221	100%

Fuente: DOT, con base en estimaciones de población CNPV 2018 – Geo portal DANE



Fuente: DOT, con base en estimaciones de población CNPV 2018 – Geo portal DANE

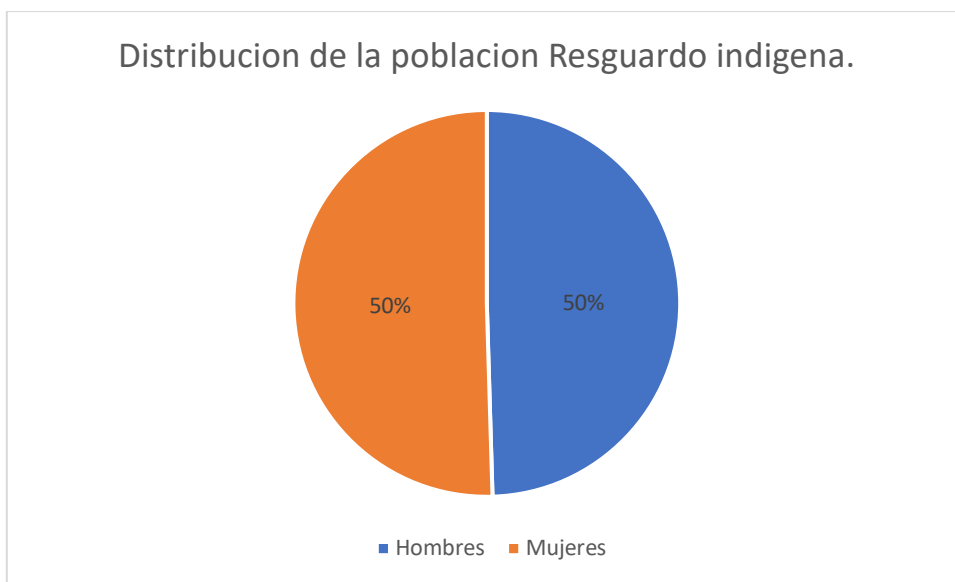


RESGUARDO INDIGENA CERCA DE PIEDRA Y FONQUETA

De acuerdo al censo DANE 2018 CNPV la Población indígena en el municipio de Chía 2018 en el resguardo indígena residen 848 personas indígenas, siendo 420 hombres que representan el 49,5% de la población indígena y 428 mujeres que conforman el 50,5%. Fuente: CNPV 2018, Resultados pueblos indígenas Municipio de Chía 2018 Ahora, la población indígena se distribuye por grupos de edad así: entre 0 y 14 años es 236 personas (27,8%); entre 15 y 64 años, es 565 (66,6%.); y de 65 años y más, es 47 (5,5%). 2.060 personas

NUMERO DE HABITANTES	
HOMBRES	420
MUJERES	428

Fuente: CNPV 2018, Resultados pueblos indígenas Municipio de Chía 2018



DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GÉNERO.

Los datos demográficos registrados de la población de Chía, luego del censo DANE 2018, certifica que el municipio tenía para el año 2018, 132.181 habitantes, ahora bien, el DANE de acuerdo a esa información realiza metodologías que permiten estimar la población de cada municipio hasta en 5 años, estimando la población así para 2021:



SEXO	Nº DE HABITANTES	%
HOMBRES	72.144	48,44%
MUJERES	76.784	51,56%
TOTAL	148.928	100%

Fuente: DANE CNPV 2018, Proyecciones de Población 2018-2023, Dirsie



Fuente: DANE CNPV 2018, Proyecciones de Población 2018-2023, Dirsie

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD

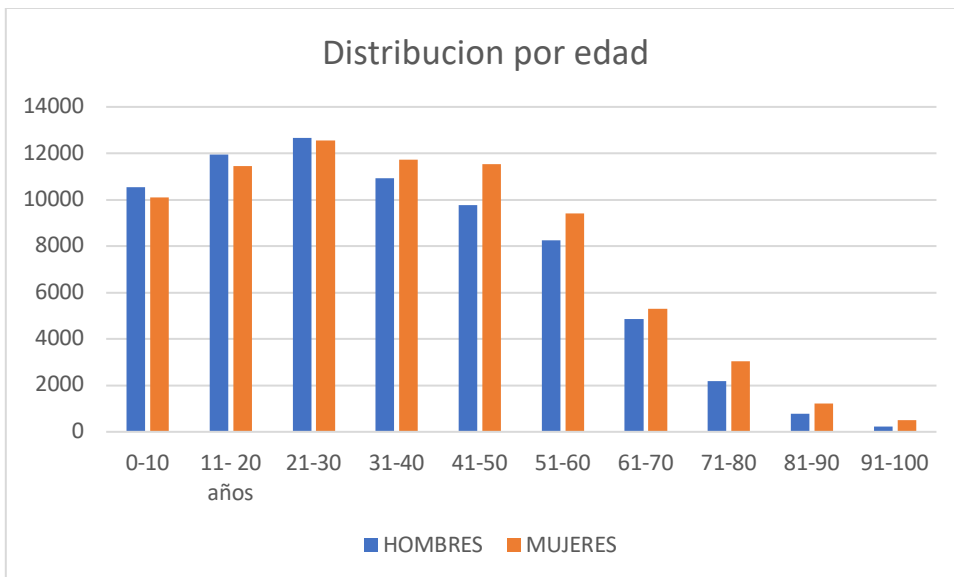
Los datos reportados de la población de Chía registran que la distribución de la población por rango de edad se encuentra de la siguiente manera:

EDAD (AÑOS)	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-10	10537	10090	20627
11- 20	11950	11448	23398
21-30	12664	12554	25218
31-40	10929	11714	22643
41-50	9758	11520	21278
51-60	8240	9407	17647



61-70	4853	5310	10163
71-80	2183	3037	5220
81-90	789	1207	1996
91-100	241	497	738
TOTAL	72144	76784	148928

Fuente: DANE CNPV 2018, Proyecciones de Población 2018-2023, Dirsie



Fuente: DANE CNPV 2018, Proyecciones de Población 2018-2023, Dirsie

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

Este canal representa el primer nivel de atención donde los ciudadanos interactúan en persona con la entidad para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia. El punto de servicio se encuentra ubicado en la Carrera 11 # 11-69 Edificio de Planeación – Centro Histórico.

A partir del mes de marzo del año 2021 se reestableció la atención de manera presencial en la Dirección de Atención al Ciudadano que había sido suspendida a causa de la contingencia sanitaria. Desde esta fecha hasta y durante el resto del primer semestre del año 2021 se atendieron a los ciudadanos de acuerdo a la siguiente clasificación de información solicitada

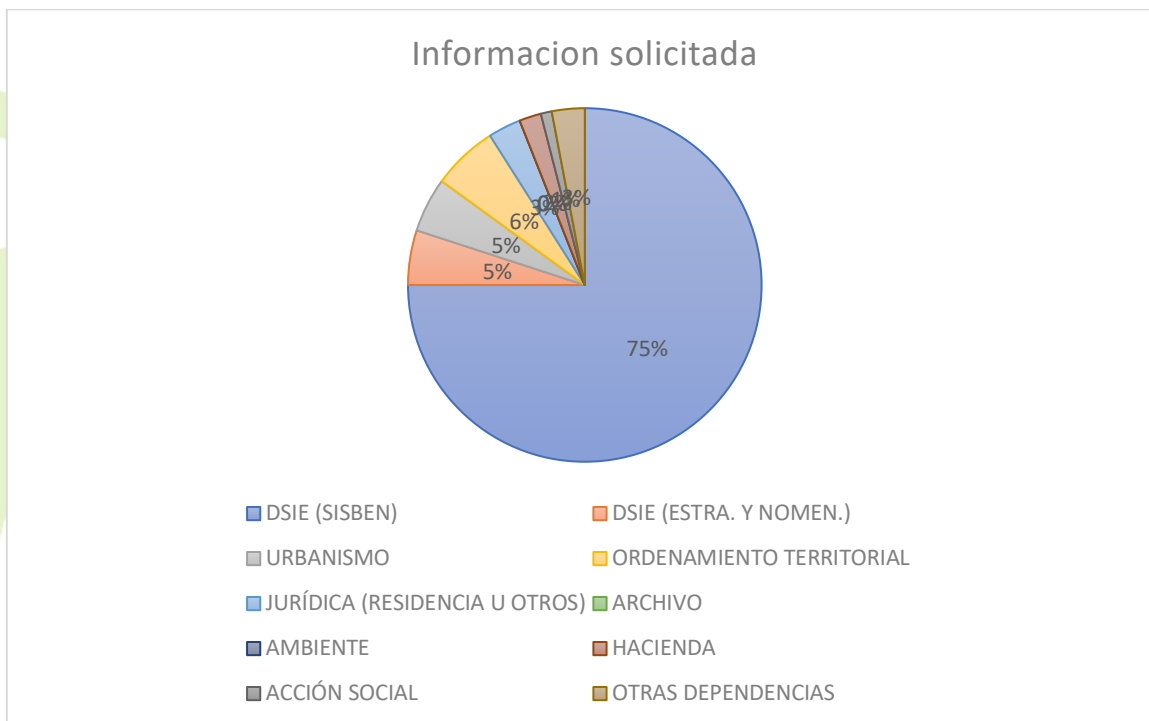
:



ATENCIÓN PRESENCIAL

INFORMACIÓN SOLICITADA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
DSIE (SISBEN)			387	837	203	350	1224	75%
DSIE (ESTRA. Y NOMEN.)			31	43	41	65	74	5%
URBANISMO			40	48		62	88	5%
ORDENAMIENTO TERRITORIAL			53	38	42	68	91	6%
JURÍDICA (RESIDENCIA U OTROS)			11	37	58	45	48	3%
ARCHIVO			5				5	0%
AMBIENTE			1				1	0%
HACIENDA			14	15			29	2%
ACCIÓN SOCIAL			10	12	4		22	1%
OTRAS DEPENDENCIAS			20	34	43	13	54	3%
TOTAL			572	1064	391	603	1636	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

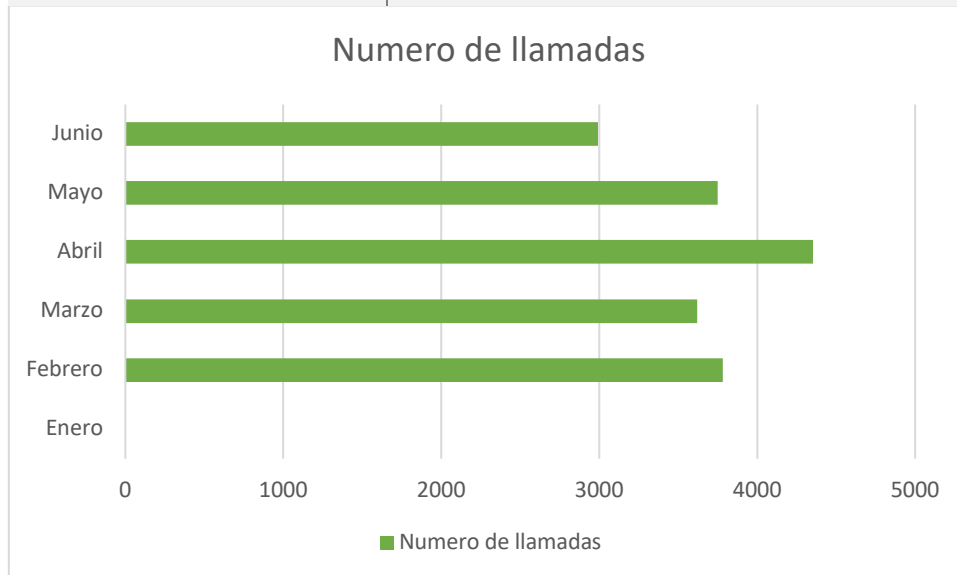


CANAL TELEFÓNICO

Es el medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la entidad a través del cual pueden formular sus peticiones o solicitudes de información y orientación ante la Dirección de Atención al Ciudadano o cualquier dependencia de la Alcaldía Municipal de Chía en tiempo real. Punto de Servicio: Línea fija (1) 884 44 44

MES	NUMERO DE LLAMADAS	PORCENTAJE
ENERO		0
FEBRERO	3782	20
MARZO	3620	20
ABRIL	4354	24
MAYO	3749	20
JUNIO	2993	16
TOTAL	18498	100

Fuente:
Elaboración
Propia



Fuente: Elaboración Propia



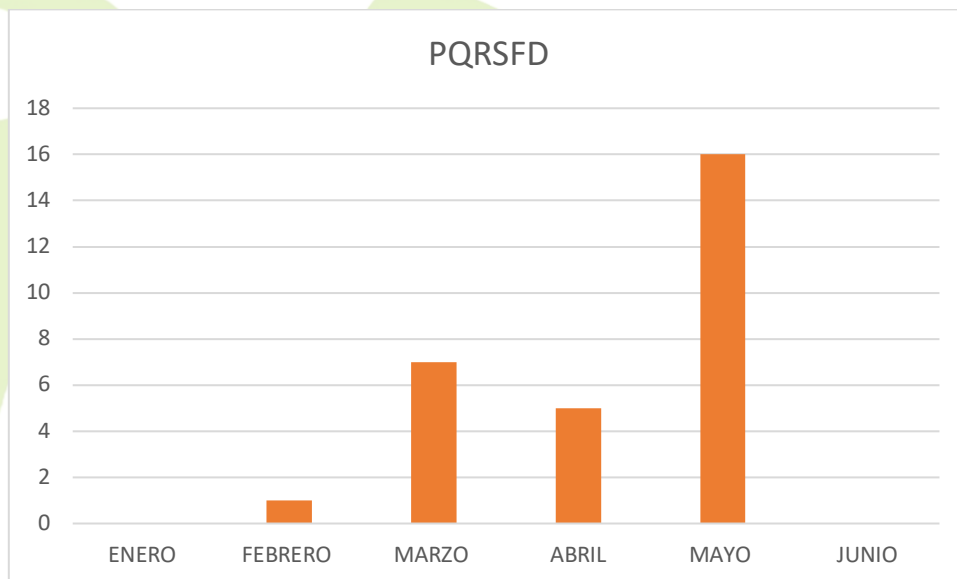
BUZON DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que se relaciona. Consiste en la recolección de información espontánea relacionada con la satisfacción del usuario con la prestación del servicio, por medio de formularios ofrecidos en cada uno de los puntos de contacto con el usuario o a través de canales electrónicos.

Actualmente se encuentran distribuidos 14 buzones de sugerencia en las diferentes sedes de la Administración Municipal nivel Central

MES	PQRSFD
ENERO	0
FEBRERO	1
MARZO	7
ABRIL	5
MAYO	16
JUNIO	0
TOTAL	29

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



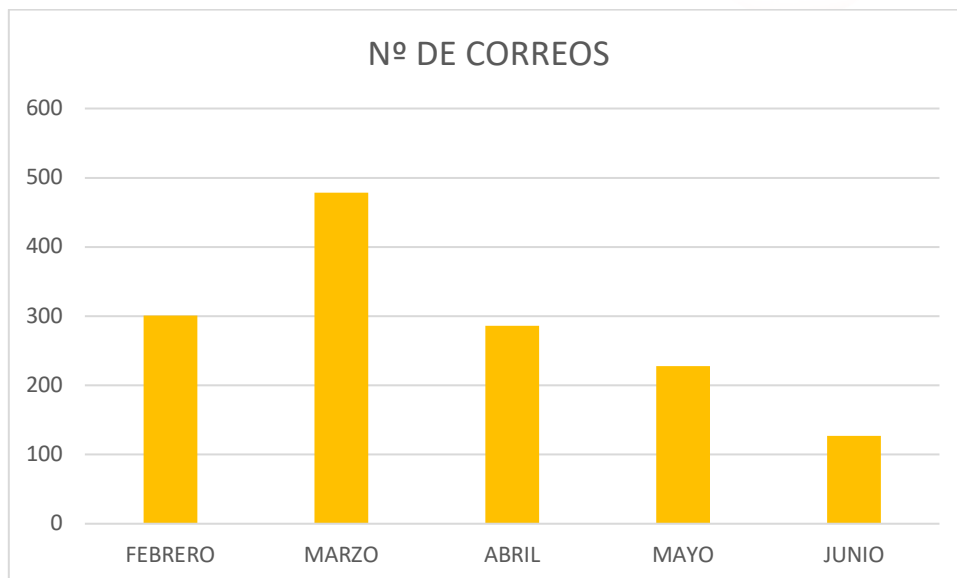
VIRTUAL (CORREO CONTACTENOS /INFORMACION Y ORIENTACION)

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de correo electrónico realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con la Alcaldía Municipal de Chía así como allegar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

INFORMACION Y ORIENTACION

MES	Nº DE CORREOS
ENERO	
FEBRERO	301
MARZO	478
ABRIL	286
MAYO	228
JUNIO	127
TOTAL	1420

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

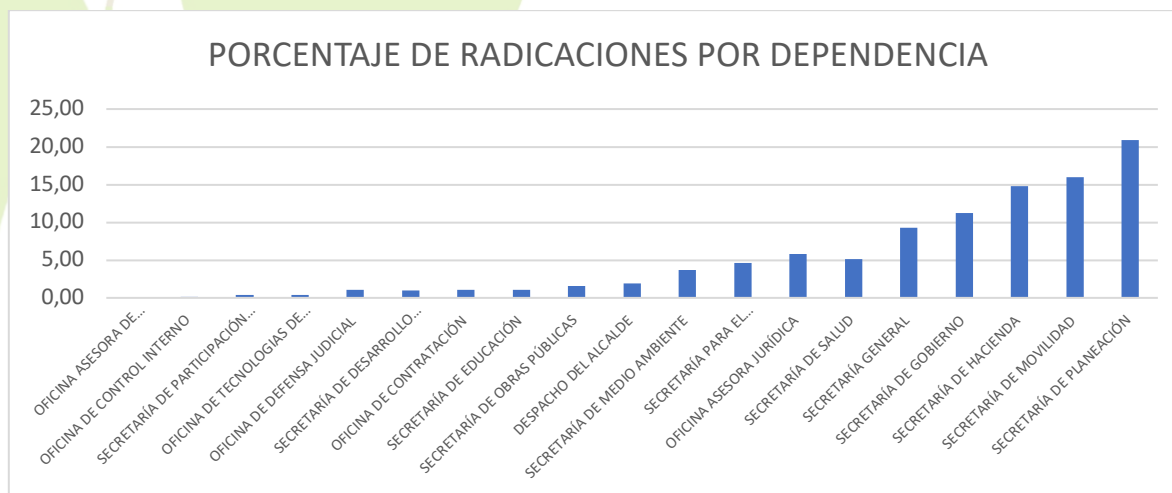


RADICACIONES POR DEPENDENCIAS

Durante el primer semestre del año 2021, se recibió y radico a través del sistema de correspondencia las siguientes solicitudes por dependencia:

SECRETARÍA O DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	10	0,05
OFICINA DE CONTROL INTERNO	27	0,14
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	76	0,40
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	67	0,36
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	194	1,03
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	184	0,98
OFICINA DE CONTRATACIÓN	199	1,06
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	201	1,07
SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS	297	1,58
DESPACHO DEL ALCALDE	353	1,88
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	699	3,72
SECRETARÍA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO	872	4,64
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1086	5,78
SECRETARÍA DE SALUD	966	5,14
SECRETARÍA GENERAL	1742	9,26
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2117	11,26
SECRETARÍA DE HACIENDA	2785	14,81
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	3005	15,98
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3923	20,86
TOTAL GENERAL	18803	100

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia



ENCUESTA

Con el fin de tener una proximidad con la ciudadanía se enviaron un total de 15.372 encuestas a través del correo electrónico el cual contenía un formulario creado en Google Forms. De las encuestas enviadas se logro tener una muestra de 1129 encuestas contestadas con un nivel de confianza del 95%.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION DE SATISFACCION

MES: ENERO- JUNIO 2021

Población 15372

Muestra 1129

Nivel de confianza 95%

Margen de error 5%

A través de que medio radicó su petición?

Canal	Frecuencia	%
Correo electrónico	926	82,0%
Botón PQRS en la página web de la alcaldía	138	12,2%
Presencial	43	3,8%
Línea Telefónica	4	0,4%
Otras	18	1,6%
Total general	1129	100,0%

