



ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CHÍA CUNDINAMARCA

Fecha de elaboración: marzo de 2025
Vigencia: año 2024

Secretaría
GENERAL

Dirección
CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

Carrera 11 N° 11-69 Piso 1
PBX: (601) 884 4444 Ext. 2502
direccion.cac@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co

Tabla de contenido

1.	Objetivo general.....	2
1.1	Objetivos específicos.....	2
2.	Fuentes de información	2
3.	Variables utilizadas	3
3.1	Variables geográficas	3
3.2	Variables demográficas	3
3.3	Variables intrínsecas	3
3.4	Variables relacionales	3
4.	Información geográfica y demográfica de la población	4
4.1	Ubicación de la población.....	4
4.1.1	Distribución de la población por sexo y grupos etarios	5
4.1.2	Resguardo indígena en el territorio	6
5.	Grupos de valor.....	7
6.	Canales de atención usados para radicación	7
6.1	Preferencia en canales de atención para la radicación	8
6.2	Radicales por dependencia	9
7.	Clasificación para la radicación de tipo de requerimientos.....	9
8.	Canales de atención utilizados para información y orientación.....	10
8.1	Canal presencial	11
8.2	Canal telefónico	11
8.3	Canal virtual	11
9.	Encuestas de satisfacción.....	13
10.	Control De Cambios	14

1. Objetivo general

Identificar las características de los ciudadanos que solicitan información y orientación, trámites o acceso a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chía, mediante el uso de los diferentes canales de atención como lo son: presencial, telefónico y virtual, administrados por la Dirección Centro de Atención al Ciudadano DCAC, con el propósito de identificar que grupos de valor acceden a nuestros servicios.

1.1 Objetivos específicos

- Reconocer las características de los usuarios y grupos de valor, para atender de manera eficiente sus necesidades y expectativas.
- Identificar a los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención con los que cuenta la Alcaldía Municipal de Chía.
- Clasificar los tipos de solicitudes realizadas por los ciudadanos (información, orientación, trámites administrativos y acceso a servicios) con el fin de comprender las necesidades más frecuentes y prioritarias de la comunidad

2. Fuentes de información

Los datos para la caracterización de los usuarios de la vigencia 2024 se obtuvieron de:

- La Dirección de Sistemas de Información y estadísticas (DIRSIE).
- El Sistema de correspondencia CORRYCOM, siendo este el sistema oficial de la Alcaldía Municipal de Chía, en el que se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y peticionarios anónimos, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.
- El Sistema para el manejo de filas y administración de turnos “Digiturno”, siendo este el sistema que utiliza la entidad para manejar las estadísticas de la atención presencial.
- El sistema Issabel, siendo esta la herramienta que utiliza la entidad para manejar las estadísticas de la atención telefónica.
- El buzón de correspondencia del correo electrónico contactenos@chia.gov.co, siendo este uno de los canales que utiliza la entidad para recibir las peticiones de los ciudadanos de forma virtual.

3. Variables utilizadas

A continuación, se muestran las principales variables que se tuvieron en cuenta para realizar la caracterización.

3.1 Variables geográficas

Se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría

- Ubicación
- Densidad poblacional

3.2 Variables demográficas

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

- Edad
- Sexo
- Etnia

3.3 Variables intrínsecas

Se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos.

- Acceso a canales de atención
- Uso de canales de atención
- Acceso a puntos de atención física (PACO)

3.4 Variables relacionales

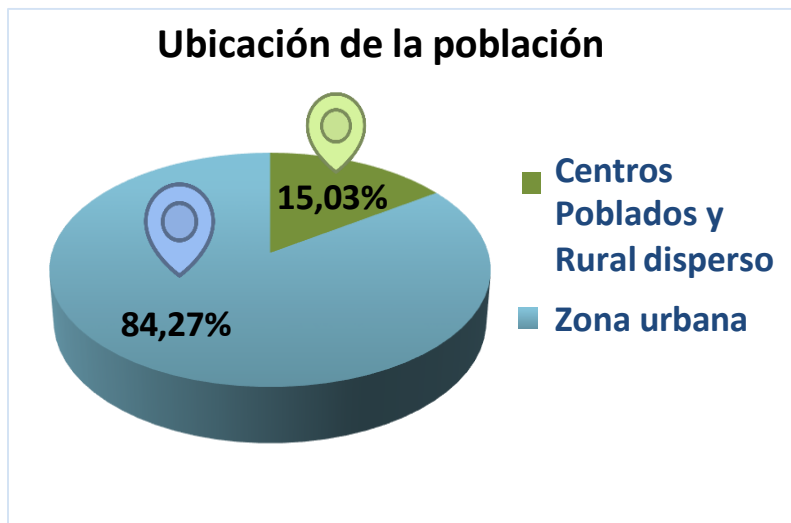
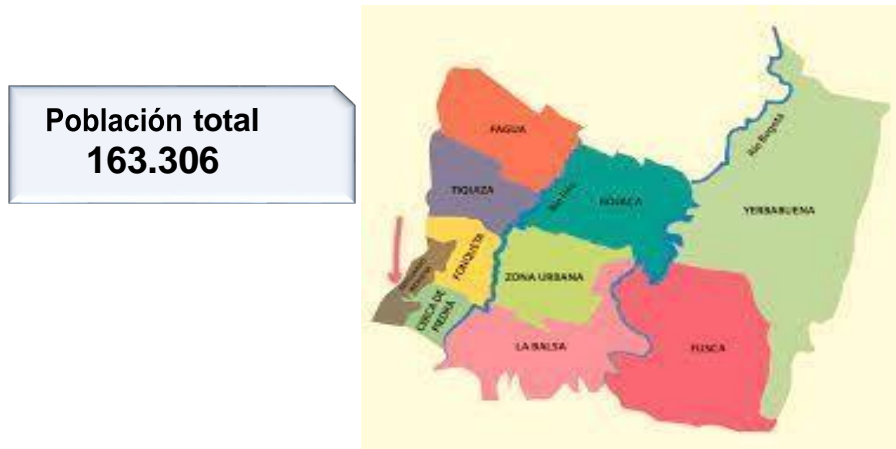
Hace referencia a los resultados de la (s) herramienta (s) de medición de experiencia ciudadana en cada espacio de interacción o relacionamiento.

- Calificación de la experiencia del ciudadano con la entidad

4. Información geográfica y demográfica de la población

4.1 Ubicación de la población

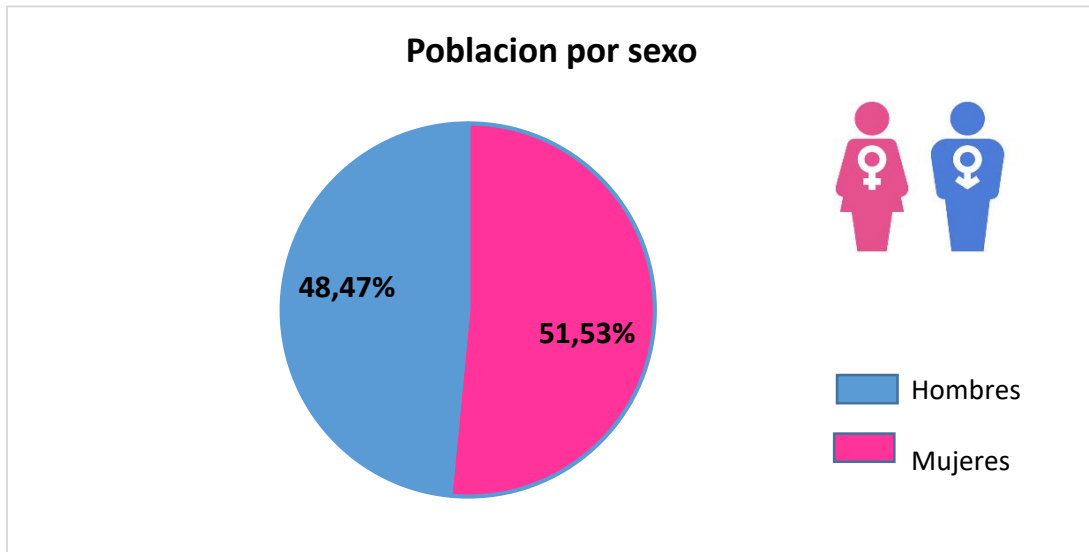
Conforme a la proyección del DANE para el 2024, con base en el censo 2018, se pudo determinar que el total de la población en el municipio de Chía es de 163.306 habitantes de los cuales el 84,97 % se encuentran ubicados en la zona urbana y el 15,03 % se ubica en los centros poblados y rural disperso del municipio.



Fuente: DIRSIE, proyección DANE para el 2024, con base en el censo

4.1.1 Distribución de la población por sexo y grupos etarios

Conforme a la proyección del DANE para el 2024, con base en el censo 2018, se pudo determinar que la distribución de la población por sexo se establece de la siguiente manera: el 51,53 % son mujeres y el 48,47 % de la población son hombres.



Fuente: DIRSIE, proyección DANE para el 2023, con base en el censo 2018

En cuanto a la distribución por grupos etarios se puede evidenciar que la población objeto con mayor porcentaje se encuentra en un rango de edad de 30 a 59 años con un 43,12%.

Grupo Etario (años)	Total	%
0 a 5	10599	6,49%
6 a 11	12327	7,55%
12 a 17	13726	8,41%
18 a 29	31832	19,49%
30 a 59	70423	43,12%
60+	24399	14,94%
Total en general	163306	100%

Fuente: DIRSIE, proyección DANE para el 2024, con base en el censo 2018.

4.1.2 Resguardo indígena en el territorio

Conforme a la proyección del DANE para el 2024, con base en el censo 2018, se pudo determinar que la población indígena residente en las veredas fonqueta y cerca de piedra, cuenta con una población de 2.154 habitantes distribuidos por sexo de la siguiente manera, el 49,01 % son mujeres y el 50,99 % son hombres.



Fuente: DIRSIE, proyección DANE para el 2024, con base en el censo 2018

En cuanto a la distribución por grupos etarios se puede evidenciar que la población del resguardo indígena con mayor porcentaje se encuentra en un rango de edad de 27 a 59 años con un 44,07 %.

Grupo etario (años)	Total	%
0 a 5	139	3,94%
12 a 26	1071	30,39%
27 a 59	1553	44,07%
6 a 11	308	8,74%
60 +	453	12,85%
Total general	3524	100%

Fuente: DIRSIE, proyección DANE para el 2024 con corte al mes de junio, con base en el censo 2018

5. Grupos de valor

De acuerdo con la definición contemplada en el Manual operativo de MIPG, los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

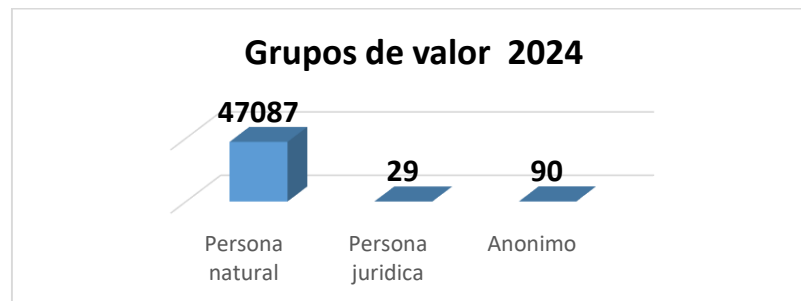
La clasificación de los peticionarios por grupo de valor que se logró identificar en la entidad de acuerdo con los datos recolectados es la siguiente:

Persona natural: Individuos que al actuar en su propio nombre interponen un derecho de petición o requerimiento a la entidad en cualquiera de sus modalidades o tipología.

Persona jurídica: Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

Anónimo: Individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.

Para la vigencia de enero a diciembre 2024 se registró en el sistema de radicación Corrycom un total de 47.206 solicitudes que ingresaron a través de los diferentes canales de atención, de las cuales 47.116 fueron realizadas por personas naturales, 29 personas jurídicas y 90 por ciudadanos anónimos.

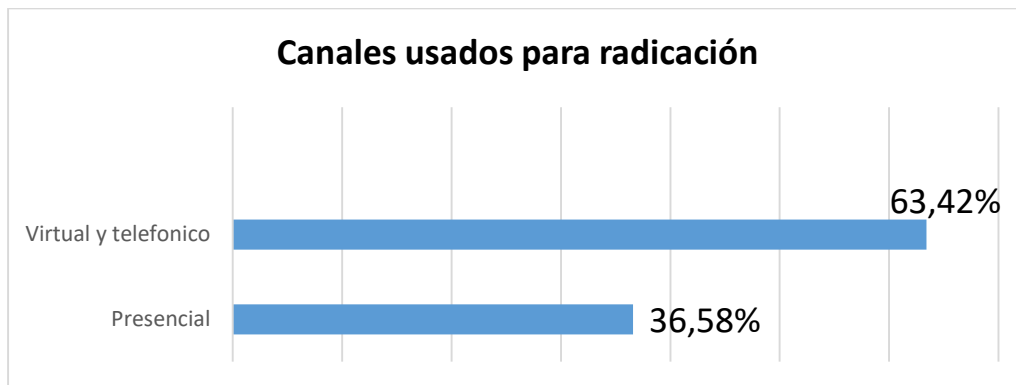


Fuente: Elaboración propia, con base en la información del sistema de correspondencia Corrycom.

6. Canales de atención usados para radicación

La Alcaldía Municipal de Chía cuenta con tres canales de atención a través de los cuales los ciudadanos y los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden realizar consultas, solicitar trámites y servicios, sobre temas relacionados con el quehacer de la entidad.

Para la radicación de solicitudes los grupos de valor prefirieron el canal virtual con 27.867 solicitudes que representa el 63,42 % (Son las solicitudes que ingresan por el correo contáctenos, botón PQR, PBX a través de la línea 8844444 extensión 0); seguido del canal presencial con 16.073 solicitudes que corresponde a 36,5% mediante la radicación en los puntos de atención y orientación PACO 1 Y 2.



Fuente: Elaboración propia, con base en la información del sistema de correspondencia Corrycom.

6.1 Preferencia en canales de atención para la radicación

En cuanto a la preferencia por parte de los grupos de valor en el uso de los canales de atención, en el periodo analizado se evidencia en mayor proporción el canal virtual, especialmente el correo electrónico con un 53,87 %, seguido del canal presencial específicamente el PACO # 1 con un 34,02 % respectivamente.

Canal	Solicitud	%
CORREO ELECTRONICO	25428	53,87%
CANAL PRESENCIAL PACO # 1	16058	34,02%
MENSAJERO INTERNO	2110	4,47%
CORREO CERTIFICADO	1066	2,26%
BOTON PQRSDF	2336	4,95%
CANAL PRESENCIAL PACO #2	15	0,01%
BUZON DE SUGERENCIAS	64	0,01%
ANONIMO	90	0,19%
CANAL VIRTUAL	39	0,08%
TOTAL GENERAL	47206	100%

Fuente: Elaboración propia, con base en la información del sistema de correspondencia Corrycom.

6.2 Radicaciones por dependencia

En cuanto al número de solicitudes que reciben las diferentes dependencias de la entidad, a continuación, se muestra 19 dependencias que más recibieron solicitudes por parte de los grupos de valor caracterizados por la entidad en el periodo analizado

DEPENDENCIA	TOTAL SOLICITUDES	%
SECRETARIA DE PLANEACION	9951	26,02%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	8201	21,44%
SECRETARIA GENERAL	5232	13,68%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3146	8,23%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3136	8,20%
SECRETARIA DE SALUD	2130	5,57%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	1460	3,82%
OFICINA DE DEFENSA JUDICIAL	1079	2,82%
DESPACHO ALCALDE	1031	2,70%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	638	1,67%
SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS	592	1,55%
SECRETARIA DE EDUCACION	473	1,24%
SECRETARIA DE GOBIERNO	371	0,97%
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	273	0,71%
SECRETARIA DE HACIENDA	193	0,50%
OFICINA DE CONTRATACION	180	0,47%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	68	0,18%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	50	0,13%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN	40	0,10%
TOTAL EN GENERAL	38244	100%

Fuente: Elaboración propia, con base en la información del sistema de correspondencia

7. Clasificación para la radicación de tipo de requerimientos

Para el periodo analizado, se registraron en el sistema de correspondencia 39.465 requerimientos, siendo el más alto derecho de petición con un porcentaje de 31,46%, seguido de remisión de documentos con un porcentaje de 20,46% y solicitud de documentos e información 10,08 respectivamente. A continuación, se observa de manera detallada la clasificación realizada a las solicitudes recibidas:

Tipo de requerimiento	Total	%
DERECHO DE PETICION	12414	31,46%
REMISION DE DOCUMENTOS	8075	20,46%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION	3978	10,08%
PROCESOS POLICIVOS	1898	4,81%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	1785	4,52%
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	1783	4,52%
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	1205	3,05%
CONCEPTO USO DE SUELOS	1185	3,00%
INSCRIPCION O CAMBIO REP LEGAL Y/O REVISOR FISCAL	870	2,20%
LICENCIA URBANISTICA	850	2,15%
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	835	2,12%
INVITACION	639	1,62%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	583	1,48%
TUTELA	591	1,50%
RESPUESTA	486	1,23%
FACILIDADES DE PAGO PARA LOS DEUDORES	416	1,05%
SOLICITUD DE VACACIONES	359	0,91%
CERTIFICADO DE RESERVA VIAL	333	0,84%
CITACION	296	0,75%
RECLAMO	249	0,63%
PROVIDENCIAS	205	0,52%
CERTIFICADO DE RIESGO DE PREDIOS	168	0,43%
DENUNCIA	113	0,29%
ACTA DE OBSERVACIONES	93	0,24%
ASUNTOS CONCILIABLES	56	0,14%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS	39465	100,00%

Fuente: Elaboración propia, con base en la información del sistema de correspondencia

8. Canales de atención utilizados para información y orientación

La Alcaldía Municipal de Chía para brindar información y orientación por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano puso a disposición de los grupos de valor, los siguientes canales:

8.1 Canal presencial

En este canal se brinda información y orientación de temas que inicialmente son consultas de información general, en el cual no se incluye los turnos generados para la atención por parte de los colaboradores de SISBEN y radicación. Para el año 2024 se realizaron 18.205 atenciones a los grupos de valor.

8.2 Canal telefónico

La Alcaldía Municipal de Chía ofrece a los ciudadanos la opción de comunicarse con las Dependencias y Oficinas de la Entidad a través del conmutador +57601884444, marcando la extensión correspondiente o con los agentes call center de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano marcando la opción 0, la cual que permite recibir información y orientación general.

El indicador que se utiliza para medir la eficiencia del canal telefónico es el porcentaje de contactabilidad, el cual corresponde al porcentaje de llamadas atendidas efectivamente sobre el total de llamadas que ingresaron al conmutador; este porcentaje para la vigencia 2024 (enero a septiembre) corresponde al **64%**, lo cual quiere decir que, de 108.345 llamadas recibidas, se contestaron efectivamente 69.341.

Si bien este porcentaje mejoró respecto al año 2023, en el cual la contactabilidad fue del 59%, se siguen desarrollando diversas estrategias que permitan incrementar este indicador.

Nota: En noviembre de 2024 inició la actualización de la plataforma que soporta en canal telefónico, por lo cual se presentó interrupción en la generación de estadísticas y disponibilidad de las extensiones asignadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía.

8.3 Canal virtual

Es una herramienta de solución inteligente, no presencial de vídeo atención, que facilita el uso de los canales virtuales sin desplazamientos.

Actualmente la Plataforma de Atención al Ciudadano- PACO Virtual <https://pacochia.gov.co/>, se consolida como un espacio de interacción virtual de la entidad con el ciudadano y de reconocimiento de la DCAC con las dependencias que conforman la entidad, fortaleciendo los lazos y el intercambio efectivo de información, logrando consolidar los siguientes productos y servicios disponibles para el ciudadano, las dependencias y la DCAC:

Para los ciudadanos:

- Disponibles: Video atención en tiempo real, eventos masivos, radicación en línea, consulta de anónimos,
- Por desarrollar o implementar: agendamiento personalizado, consulta de oferta institucional, caja de conocimiento portafolio tramites y OPAs.

Para las dependencias:

- Minimización de derechos de petición que se puedan atender en tiempo real.
- Herramienta para el impulso de las opciones de Trabajo en Casa.
- Monitoreo del recurso humano.
- Disminución de ciudadanos y personas externas en los puestos de trabajo.

Para la DCAC

- Disminución de tiempos de respuesta.
- Optimización de los canales de atención.
- Herramienta de mejora para el trabajo en equipo con las demás dependencias de la entidad.
- Elemento para la innovación en el cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano y racionalización de trámites, que conforman el Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG.
- Monitoreo y caracterización efectiva del ciudadano, así como su satisfacción en los servicios de la entidad.

Es así que, a través del agente virtual en el año 2024, se brindó información y orientación a 627 ciudadanos en diferentes temáticas de la Alcaldía Municipal de Chía, entre las que se destacan la generación y envío de facturas para pago de impuesto predial y consulta de estado de radicados.

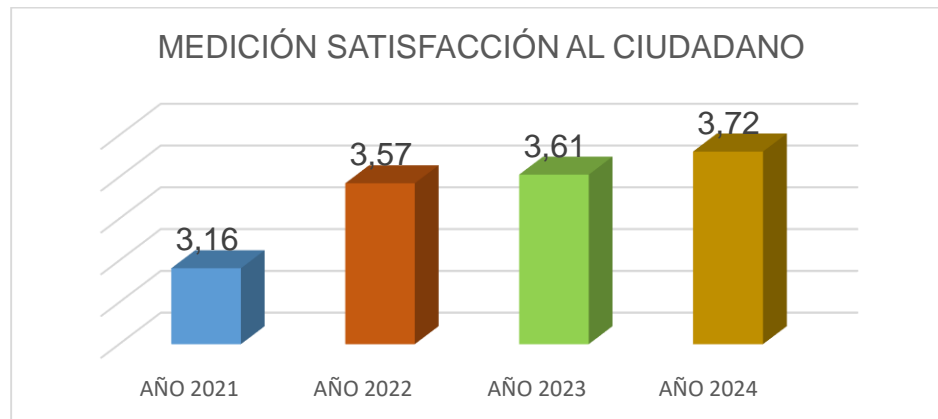
9. Encuestas de satisfacción

Con el fin de medir la percepción del servicio prestado en la Entidad, se llevan a cabo encuestas presenciales y virtuales buscando calificar diferentes atributos de servicio.

Las encuestas presenciales se realizan a través de encuestadores de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano o a través de códigos QR instalados en las ventanillas de atención, en la vigencia 2024 se aplicaron 2.587 encuestas obteniendo un promedio de calificación de 4.21, a nivel general la percepción de los ciudadanos de este canal es buena y las oportunidades de mejora expresadas se dan en torno a las instalaciones que en algunas Dependencias se quedan cortas para el volumen de usuarios.

Las encuestas virtuales se envían a los correos de los ciudadanos que radicaron sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Entidad, en la vigencia 2024 los ciudadanos diligenciaron 886 encuestas con una calificación promedio de 3.24, las principales oportunidades de mejora manifestadas por los ciudadanos en este canal tienen que ver con la respuesta a los radicados dentro los términos de Ley.

El promedio de los 2 canales en el año 2024 es de 3.76 en una escala de 1 a 5 (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta), lo cual demuestra un incremento del 4% respecto al año 2023, donde esta calificación fue 3.61:



Fuente: elaboración propia

10. Control De Cambios

VERSIÓN	FECHA	DOCUMENTO QUE LO SUSTENTA	CAMBIOS
V1	2023	Caracterización Inicial	
V2	2024	Caracterización v1	Se actualizan datos con información vigencia 2022-2023.
V3	Marzo de 2025	Caracterización v2	Se actualizan datos correspondientes al año 2024. Se incluyen los ítems: “canales de atención utilizados para información y orientación” numeral 8 y tabla control de cambios Numeral 10.