

## **INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 2020**

### **- PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **INTRODUCCIÓN**

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, realiza la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, para el segundo semestre 2020, teniendo en cuenta la situación de salubridad en consecuencia a la pandemia por covid-19.

Lo anterior con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

**OBJETIVO:** Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el IDUVI, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios así como la satisfacción de sus necesidades.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 -  
307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER 628578



## 1. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

El formato de encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de cada uno de sus canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia). Adicionalmente, cuenta con un espacio de observaciones para que el encuestado manifieste inquietudes adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

- La población a la cual le fue aplicada la encuesta de manera virtual, fue a quien voluntariamente de acuerdo con las políticas de tratamientos de datos, accedieron a diligenciar el formulario que se encuentra en la pagina Web [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co) a traves del Link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU\\_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCuiOlg/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCuiOlg/viewform?c=0&w=1)

**Percepción Ciudadana - IDUVI**

En Aras de contribuir al mejoramiento continuo es muy importante para nosotros contar con su opinión frente a la gestión desarrollada por la entidad.  
Le agradecemos diligenciar la presente encuesta.

La información solicitada corresponde a los temas de: \*

☐ Vivienda de Interés Social  
☐ Inmobiliario  
☐ Espacio Público  
☐ Gestionas Tipo A  
☐ Subsidios  
☐ Otro: \_\_\_\_\_

¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios? \*

☐ Muy Frecuente  
☐ Frecuente  
☐ Poco Frecuente

¿Cual de Nuestros servicios ha usado? \*

☐ Solicitud de información  
☐ Peticiones, Quejas y Reclamos  
☐ Otros Trámites: "Consultas / Certificaciones / Pagos / Etc."

Califique los servicios recibidos respecto a: \*

|                           | Bueno                 | Regular               | Malo                  |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Claridad                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| calidad de la respuesta   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiempo de respuesta       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Amabilidad en la Atención | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

¿La información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? \*

☐ Si  
☐ No

¿Cuales de los canales de contacto del IDUVI ha usado?

☐ Presencial  
☐ Telefonico  
☐ Correo Electronico  
☐ Correo Postal  
☐ Chat  
☐ Otro: \_\_\_\_\_

Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es "Completamente Insatisfecho". \*

1      2      3      4      5

☐   ☐   ☐   ☐   ☐

## 2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La muestra es el conjunto de elementos que llegan a determinar el número de individuos que son evaluados, en este caso, las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos constituyen esa muestra poblacional.

Así las cosas, esta muestra poblacional está constituida por cada ciudadano que se contactó a través de nuestros canales virtuales, con el objetivo de realizar trámites conforme a las necesidades de cada uno de ellos durante el segundo semestre 2020.

Los usuarios diligenciaron 180 encuestas las cuales fueron resueltas a través del Link: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU\\_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1)

### ▪ VARIABLES POR EVALUAR EN LA MUESTRA POBLACIONAL:

#### a. CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA:

Se debe tener en cuenta la veracidad y la seguridad de la información entregada o manifestada al ciudadano.

#### b. CLARIDAD PARA TRANSMITIR LA INFORMACIÓN:

Consiste en utilizar los medios idóneos y de fácil acceso, para informar al ciudadano con un lenguaje claro y fácil de entender sobre la necesidad planteada, teniendo en cuenta los protocolos de atención al ciudadano dados a conocer a los funcionarios.

#### c. TIEMPO DE REPUESTA:

Se entiende como la oportunidad para dar respuesta de una petición, queja, reclamo o denuncia hecha por el usuario, la rapidez en el tiempo de respuesta.

#### d. SATISFACCIÓN GENERAL

Es la conformidad del ciudadano respecto del servicio dado por parte de la entidad, debe tenerse en cuenta, que el ciudadano es uno de los factores principales de la participación ciudadana, por lo tanto, el servicio dado debe ser agradable.

#### ▪ RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

Dada la importancia que representa para el ciudadano la gestión de PQR'S realizadas a traves de los diferentes canales de atención, se hace necesario evaluar la percepcion de nuestros usuarios, respecto a la oportunidad, pertinencia y satisfacción.

#### FICHA TECNICA ENCUESTA

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Metodología</b>                    | Aplicación de Encuestas                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Naturaleza de la investigación</b> | Cuantitativa                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Objetivo</b>                       | Conocer la percepcion de los usuarios, respecto de los tramites de PQR'S.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Población Objetivo</b>             | Este procedimiento aplica para todos los usuarios de los cuales han requerido de algun trámite de PQR'S o servicio por parte de la entidad.                                                                                                                                 |
| <b>Muestra</b>                        | 1877 (Usuarios de <a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a> ).                                                                                                                                                                         |
| <b>Encuestados</b>                    | 180 (Encuestas resueltas).<br><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHl6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&amp;w=1">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHl6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&amp;w=1</a> |

Las encuestas y tabulaciones, se realizaron de conformidad a los parámetros establecidos, como lo son el tipo de servicio, el tiempo en dar respuesta, la satisfacción de los ciudadanos, la calidad en el servicio y los tipos de servicio que desean solicitar, entre otros.

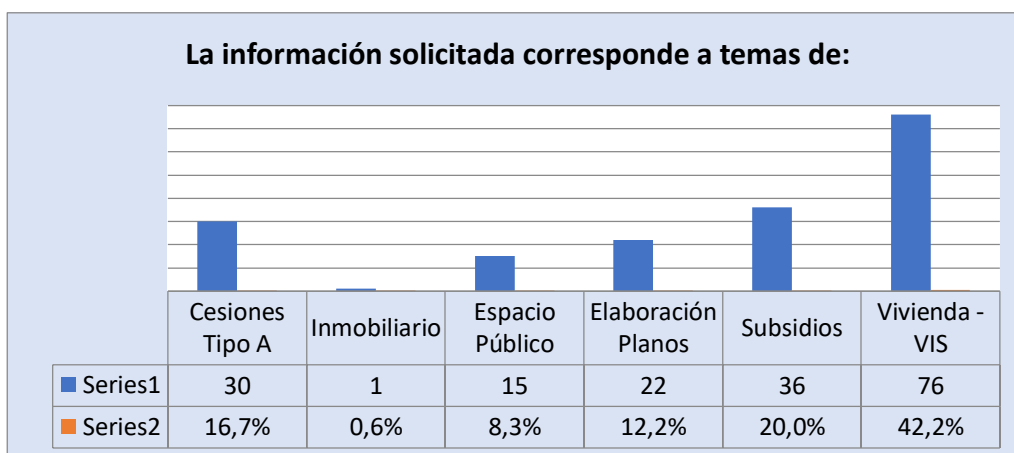
Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2020 se trataron datos de 1877 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

Esto con el fin de alcanzar resultados de alta confiabilidad y cobertura, en donde se incluyan los diferentes grupos de interés de la entidad:

-  Ciudadanía en general
-  Servidores públicos
-  Órganos de control
-  Otras entidades del estado
-  Medios de comunicación
-  Contratistas y proveedores
-  Agremiaciones
-  Otras Instituciones

De acuerdo con lo anterior en análisis y los resultados arrojados son los siguientes:

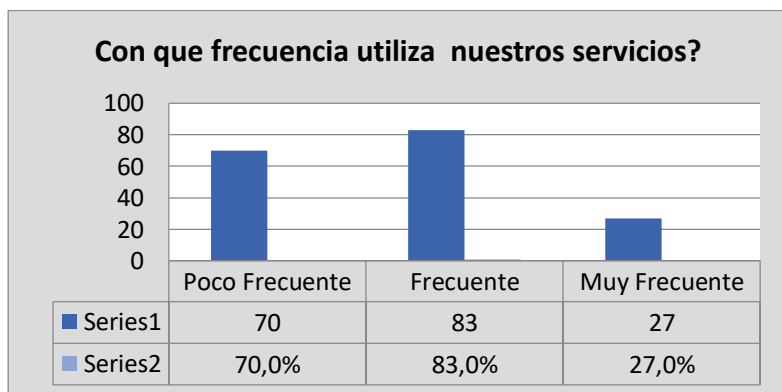
### 1. ¿La información por la cual se ha dirigido usted a la entidad tiene que ver con?



Conforme a la primera pregunta sobre la información por la cual se han dirigido los usuarios a la entidad podemos establecer lo siguiente:

- El 42,2 % de los encuestados solicitan información sobre vivienda.
- El 20,0 % de los encuestados solicitan información sobre subsidios.
- El 16,7 % de los encuestados solicitan información sobre cesiones tipo A.
- El 8,3 % de los encuestados solicitan información de espacio público.
- El 0,6% de los encuestados solicitan información sobre temas inmobiliarios.
- El 12,2 % de los encuestados solicitan información sobre planos.

## 2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

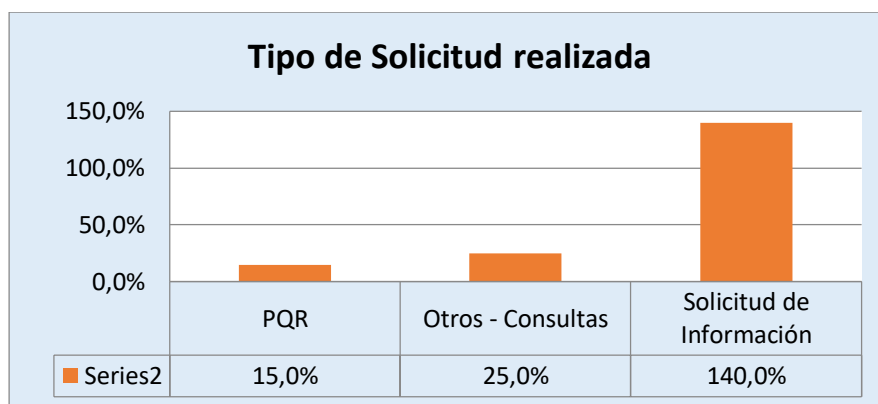


Con relación a la frecuencia que los encuestados utilizan nuestros servicios estos fueron los resultados:

- El 83,0 % de los encuestados utilizan nuestros servicios frecuentes.

- El 70,0% de los encuestados utilizan nuestros servicios poco frecuente.
- El 27,0% de los encuestados utilizan nuestros servicios muy frecuente.

### 3. ¿Cuál es el tipo de solicitud realizada?



De acuerdo con el interrogante que tipo de solicitud realiza se dieron los siguientes resultados:

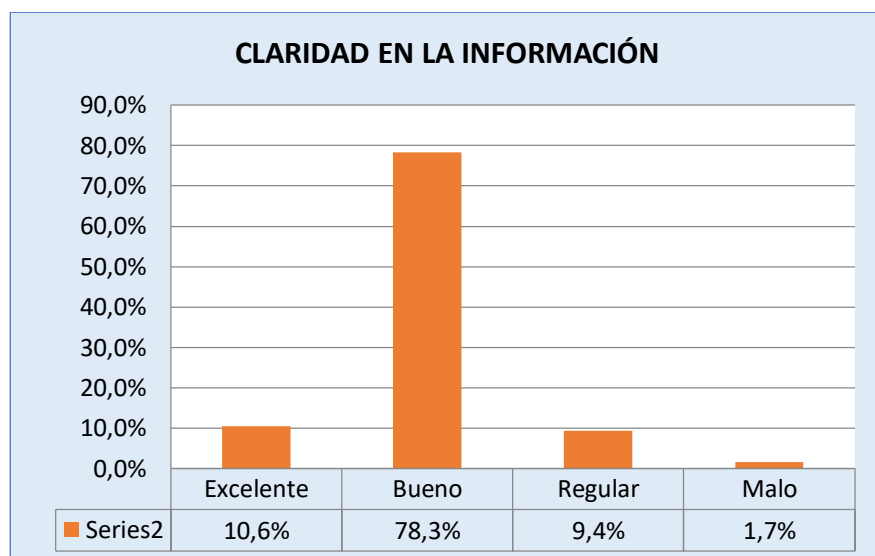
- El 140,0% de los encuestados solicitan información
- El 25,0% de los encuestados realizan otro tipo de consultas.
- El 15,0% de los encuestados tramitan una PQR.

### 4. Califique la información recibida y el grado de satisfacción general de acuerdo con el tipo de solicitud de trámite o servicio indicado anteriormente en una escala de 1 a 5 donde 5 es excelente y 1 es malo respecto a:

Respecto de esta pregunta para medir el grado de satisfacción de los encuestados, se les pregunta a los usuarios sobre los aspectos mas relevantes para la atención al ciudadano los cuales son:

- **Claridad en la información**
- **Calidad de la respuesta**
- **Tiempo de respuesta**
- **Amabilidad en la atención**

**a. Claridad en la información**

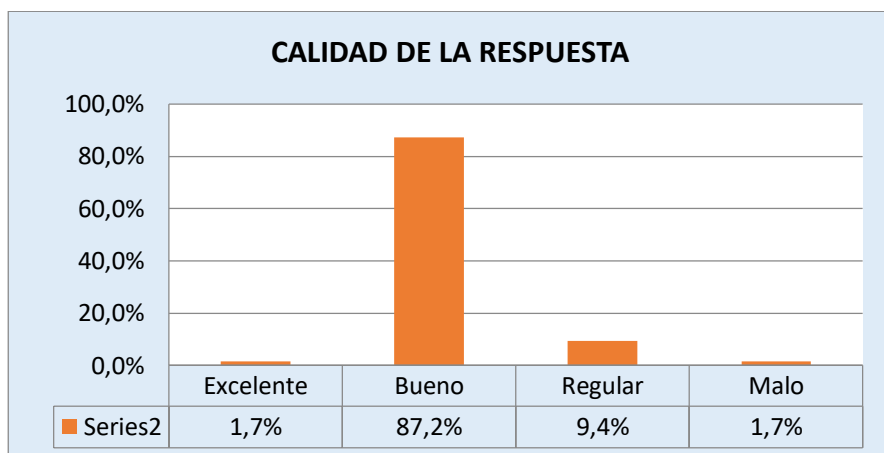


De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 78,3% de los encuestados informan que es bueno.
- El 9,4% de los encuestados informan que es regular.
- El 1,6% de los encuestados informan que es excelente.
- El 1,7% de los encuestados informan que es malo.



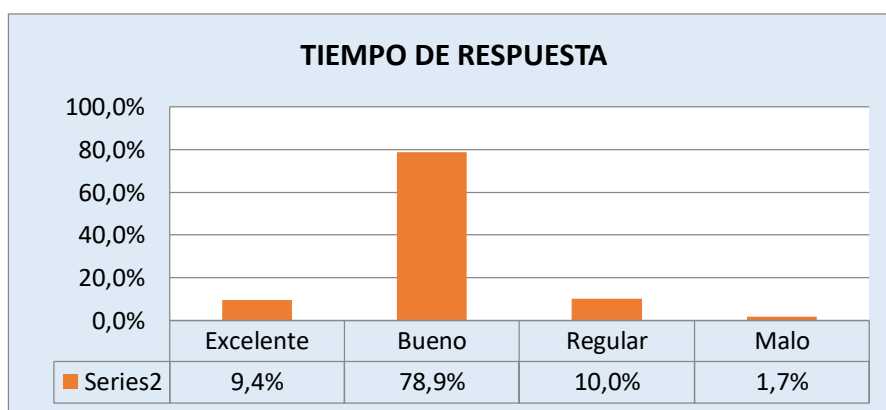
## b. Calidad de la respuesta



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 87,2% de los encuestados informan que es bueno.
- El 9,4% de los encuestados informan que es regular.
- El 1,7% de los encuestados informan que es excelente.
- El 1,7% de los encuestados informan que es malo

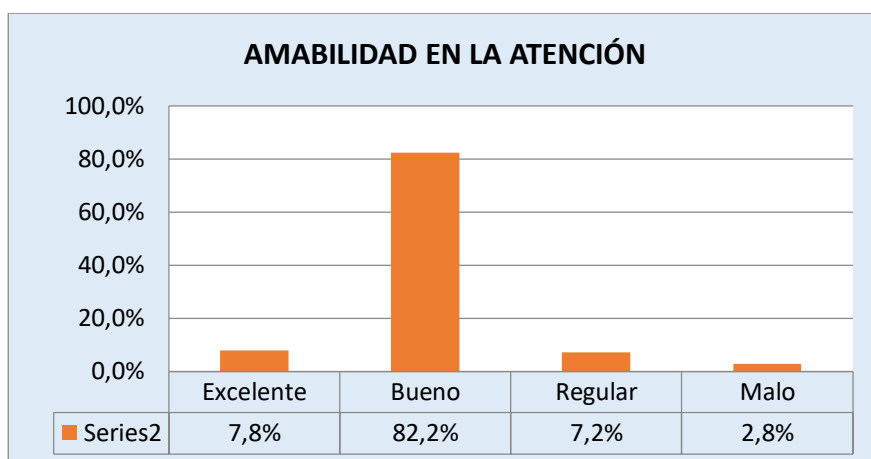
## c. Tiempo de respuesta



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 78,9% de los encuestados informan que es bueno.
- El 10,0% de los encuestados informan que es regular.
- El 9,4% de los encuestados informan que es excelente.
- El 1,7% de los encuestados informan que es malo.

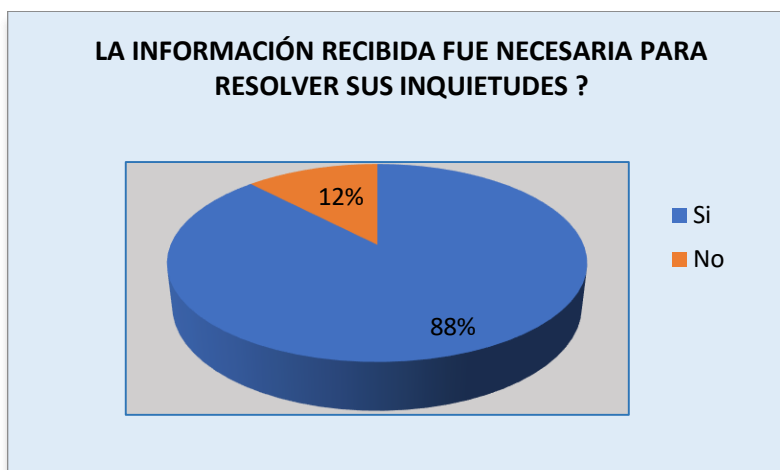
#### d. Amabilidad en la atención



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 82,2% de los encuestados informan que es bueno.
- El 7,2% de los encuestados informan que es regular.
- El 7,8% de los encuestados informan que es excelente.
- El 2,8% de los encuestados informan que es malo.

### 5. ¿La información recibida fue necesaria para resolver sus inquietudes?

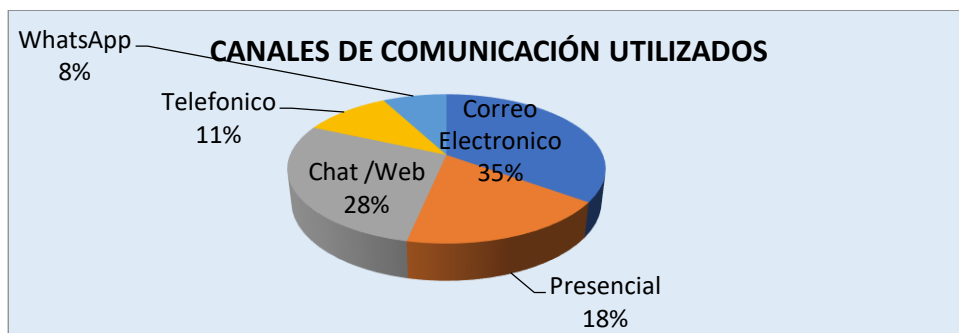


La respuesta dada en este interrogante es de Si o No, a lo que los encuestados respondieron:

- El 88% de los encuestados consideran que la información recibida esta conforme a sus inquietudes
- El 12% de los encuestados consideran que la información recibida fue resulta conforme a sus inquietudes.

### 6. ¿Cuáles de estos canales de comunicación fueron utilizados?

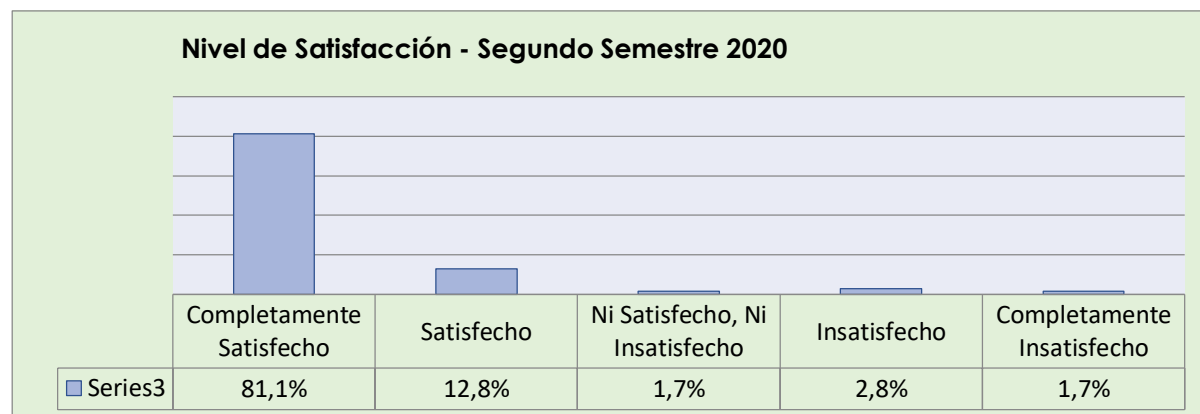
Debido a la pandemia los canales de comunicación se expandieron, por lo tanto, se debe tener presente que la virtualidad ya es una forma de vivir, así las cosas, las redes sociales son otros canales de comunicación de los cuales no se tiene información de la cantidad de encuestados, por consiguiente, no hacen parte de este informe.



Respecto de cual canal de comunicación se utiliza para dar trámite a su solicitud se arrojan los siguientes porcentajes:

- El 35% de los encuestados utilizaron correo electrónico para realizar la solicitud.
- El 18% de los encuestados asistieron de forma presencial para realizar la solicitud.
- El 11% de los encuestados utilizaron los medios telefónicos para realizar la solicitud.
- El 28% de los encuestados utilizaron los medios de chat y pagina web para realizar la solicitud.
- El 8% de los encuestados utilizaron los medios de WhatsApp para realizar la solicitud.

## 7. Califique el nivel de satisfacción con el servicio



Para los encuestados el nivel de satisfacción con el servicio que le otorga la entidad fue el siguiente:

- El 81,1% de los encuestados mencionan que están completamente satisfechos con el servicio.
- El 12,8% de los encuestados mencionan que se encuentran satisfechos.
- El 1,7 % ni satisfechos ni Insatisfechos.
- El 2,8% de los encuestados mencionan que están insatisfechos con el servicio.
- El 1,7% de los encuestados mencionan que están completamente insatisfechos con el servicio.

### TOTAL DE REQUERIMIENTOS - DURANTE EL AÑO 2020

La entidad recibió un total de 11.161 requerimientos.

- La distribución por canales se muestra a continuación.

| CANALES DE ATENCIÓN - IDUVI                                                                                                     | CANTIDAD |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  <div> CHAT - VIRTUAL<br/> Pagina Web </div> | 95       |
|  <div> Facebook </div>                       | 480      |
|  <div> Instagram </div>                      | 360      |
|  <div> Whatsapp </div>                       | 3030     |

|                                                                                                                                                                                                          |                             |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
|  <p>Correo Electronico -<br/><a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a></p>         | 1316                        |                 |
|  <p>Correo Electronico -<br/><a href="mailto:caracterizacion@iduvichia.gov.co">caracterizacion@iduvichia.gov.co</a></p> | Formatos de Caracterización |                 |
|                                                                                                                                                                                                          | Presencial<br>4830          | Virtual<br>1050 |
| <b>Total de requerimientos</b>                                                                                                                                                                           |                             | <b>11.161</b>   |

- De igual manera, se realizo atención presencial para el año 2020, en el cual se atendieron un total de usuarios de **2.331**.

| USUARIOS ATENDIDOS 2020 – Canal Presencial |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| MES                                        | #           |
| ENERO                                      | 67          |
| FEBRERO                                    | 116         |
| MARZO                                      | 125         |
| ABRIL (Tiempo de pademia).                 | 0           |
| MAYO                                       | 261         |
| JUNIO                                      | 274         |
| JULIO                                      | 261         |
| AGOSTO                                     | 253         |
| SEPTIEMBRE                                 | 187         |
| OCTUBRE                                    | 200         |
| NOVIEMBRE                                  | 345         |
| DICIEMBRE                                  | 242         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>2331</b> |

Ahora bien, debido a la pandemia acaecida de manera mundial, en el segundo trimestre de la vigencia 2020 se implementó como estrategia, la asignación de citas para la radicación de documentos de forma presencial en las instalaciones del IDUVI, por lo que se dispuso un espacio en la sección NOVEDADES de la página web, que permitiera a los ciudadanos efectuar el agendamiento de citas para radicar sus documentos en ventanilla.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para concluir es importante entender que este tipo de análisis, es de gran importancia para saber que necesidades tiene el ciudadano y que tipo de servicio le estamos otorgando. Claramente en este estudio se encuentran falencias, las cuales son puntos de partida para definir las estrategias orientadas a que la calificación de nuestro servicio sea cada día mejor.

El reto para el año 2021 es realizar actividades por medio de las tecnologías de la comunicación y de la información para ubicar la encuesta virtual de percepción ciudadana en el portal web para que sea visible y pueda ser diligenciada por más ciudadanos.

Por ultimo, se recomienda, observar los protocolos de atención al ciudadano, el plan de comunicaciones y hacer parte de las capacitaciones realizadas en la entidad, con el fin de que los funcionarios mejoren la atención al ciudadano y lleguemos a dar una mejor calidad en el servicio.

Por otro lado, al igual que en el primer semestre, durante el segundo semestre de 2020, los canales virtuales y el telefónico han presentado carga de la atención al ciudadano.

En términos generales, los canales de atención obtuvieron un buen nivel de calificación por parte de los encuestados, siendo los canales virtuales como es el correo electrónico, chat virtual y WhatsApp los de mayor aprobación con un 81,1% de satisfacción.

En consecuencia, con este informe se quiere dar cumplimiento a la normativa vigente ley 190 de 1995 “por medio del cual se dictan normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, ley 1474 de 2011 “por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Proyectó: Andrea Bernal – Profesional Universitario  
Oficina asesora de Planeación

Aprobó: Elizabeth Tenjo Gutiérrez – Jefe Oficina Asesora de Planeación.



**DIRECCIÓN:** Carrera 8 # 14 – 20Centro  
Comercial Plaza Madero Piso Oficinas 301 -  
307  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



SC-CER 628578

