

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2021

INFORMACIÓN PRODUCIDA POR EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO,
VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA,
EN EL MARCO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Andrea Viviana Bernal
Profesional Universitario
Área de Atención al Ciudadano - 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
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578



INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA PRIMER SEMESTRE 2021

-PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

Este informe de percepción ciudadana tiene como objetivo principal hacer un estudio de las encuestas realizadas por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención en el periodo del 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, claramente, con la finalidad de conocer las opiniones de la comunidad respecto de los servicios y labores del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía.

Debido a lo anterior, dicho informe permite por medio de indicadores medir los niveles de satisfacción de los aspectos concretos y específicos de los servicios otorgados por la entidad.

Así las cosas, es importante mencionar que, a partir de las problemáticas de salubridad acaecidas en el año 2021 a nivel mundial, hizo que se empezaran a usar nuevas formas de comunicarse entre las personas, por tal razón, para marzo del primer semestre la forma de llevar las encuestas fue de manera virtual y a medida del tiempo se realizaban de manera virtual y presencial.

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”.

2. OBJETIVOS

- a. Analizar la percepción que tienen los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los tramites y servicios que el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) ofrece, así mismo tener en cuenta los interés, expectativas y necesidades que se tienen de la entidad.
- b. Identificar la información obtenida de la atención de las PQR'S para garantizar los procesos y procedimientos de atención y participación al ciudadano.
- c. Registrar el tipo de necesidad de los ciudadanos respecto de las diferentes necesidades básicas, respecto de vivienda, espacio público y liquidación de cesiones tipo A, claramente, partiendo de la debida atención al ciudadano y visualizando el desempeño y la gestión de los funcionarios de la entidad.

3. ALCANCE

La participación ciudadana implica socializar a través de distintos medios de información y comunicación los servicios dados por las entidades del Estado, claramente en dicho proceso se debe vincular de manera directa al ciudadano quien es el principal adquirente de esos servicios, es por esta razón, que la percepción que ellos tengan de las entidades en este caso del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía es de vital importancia para el funcionamiento de la misma.

Para determinar el alcance de la percepción ciudadana estas encuestas se realizaron entre 2 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, a los diferentes usuarios atendidos por los funcionarios encargados de áreas misionales.

4. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población a la cual le fue aplicada la encuesta presencial y virtual, fue a quien voluntariamente de acuerdo con las políticas de tratamientos de datos, accedieron a entregar información requerida, diligenciando la encuesta una vez finalizaba la atención de su PQR'S.

5. 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 del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía está constituida por cada ciudadano que se contactó a través de nuestros canales presenciales y virtuales, con el objetivo de realizar trámites conforme a las necesidades de cada uno de ellos, claramente lo que se relacionará será lo evidenciado en el primer semestre del año 2021.

Los usuarios diligenciaron 200 encuestas las cuales fueron entregadas por los funcionarios de las áreas misionales.

Esta muestra parte del diligenciamiento de los formatos de encuestas de satisfacción, encontrados en el canal presencial o en el canal virtual.

▪ 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.

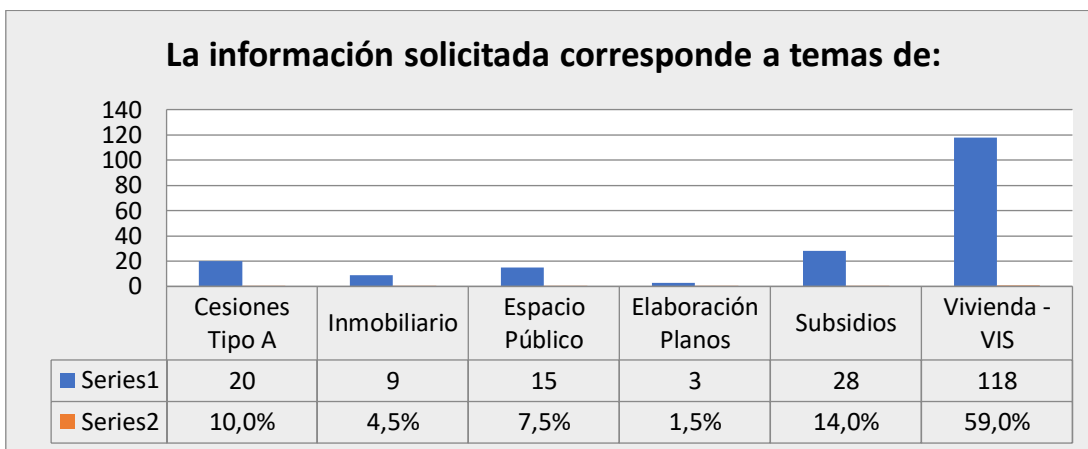
▪ **RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA**

Los resultados de la presente encuesta son realizados de manera aleatoria.

Las encuestas y tabulaciones, se realizaron de conformidad a los parámetros que se 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.

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

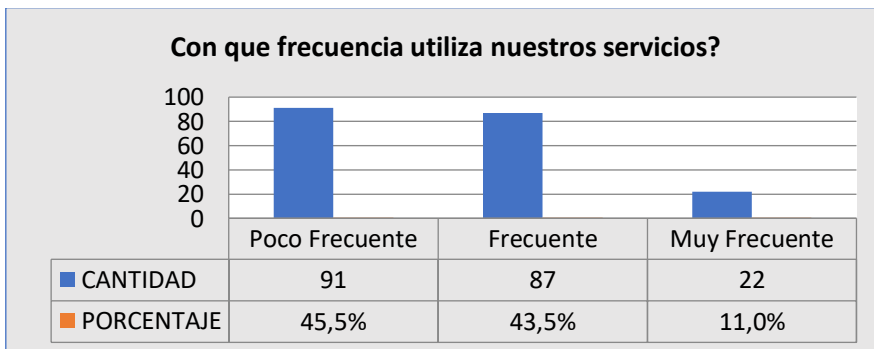
1. ¿La información por la cual se ha dirigido usted a la entidad tiene que ver con?



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

- El 59% de los encuestados solicitan información sobre vivienda.
- El 14 % de los encuestados solicitan información sobre subsidios.
- El 10% de los encuestados solicitan información sobre cesiones tipo A.
- El 7.5% de los encuestados solicitan información de espacio público.
- El 4.5% de los encuestados solicitan información sobre temas inmobiliarios.
- El 1.5% de los encuestados solicitan información sobre planos.

2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

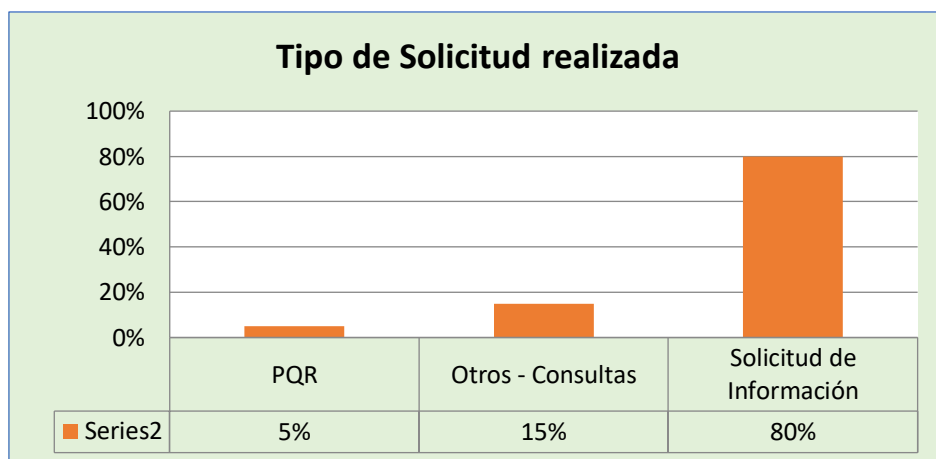


Con relación a la frecuencia que los encuestados utilizan nuestros servicios estos fueron los resultados:

- El 45.5 % de los encuestados utilizan nuestros servicios de manera poco frecuente
- El 43.5% de los encuestados utilizan nuestros servicios de manera frecuente
- El 11% de los encuestados utilizan nuestros servicios muy frecuente.

Dado lo anterior se han puesto en marcha varias actividades por parte de la Gerencia para dar a conocer de la mejor manera todos los servicios que presta nuestra entidad.

3. ¿Cuál es el tipo de solicitud realizada?



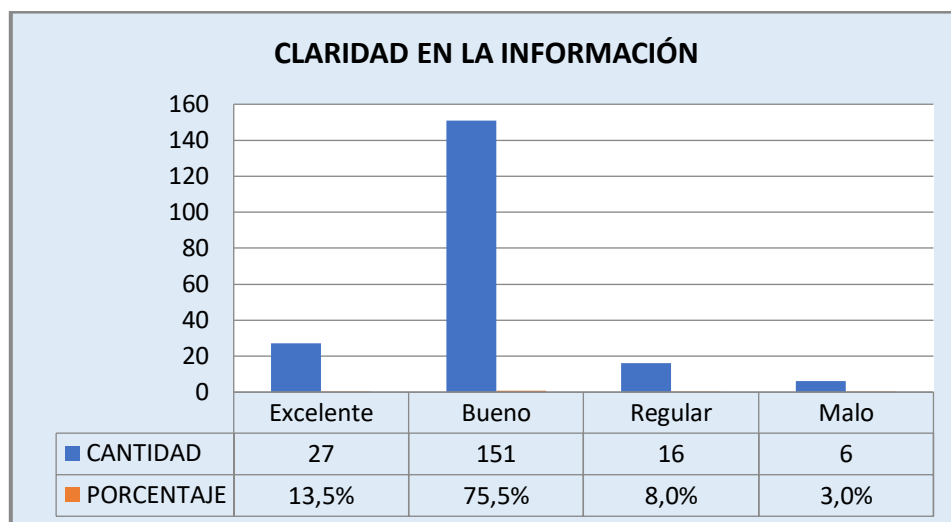
De acuerdo con el interrogante que tipo de solicitud realiza se dieron los siguientes resultados:

- El 80% de los encuestados solicitan información general.
- El 15% de los encuestados realizan otro tipo de consultas como certificaciones o paz y salvos de Cesiones.
- El 5% de los encuestados tramitan una PQR'S -Petición, Queja o Reclamación de los servicios que presta la entidad o reclaman por la oportunidad en las respuestas.

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 cinco aspectos mas relevantes para la atención al ciudadano los cuales son:

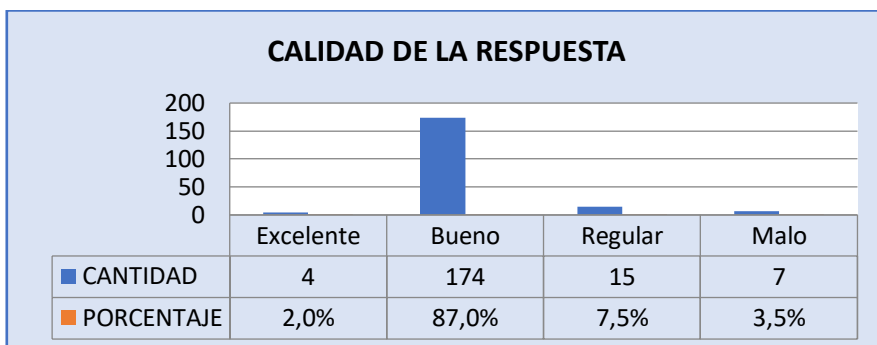
a. Claridad en la información



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 75.5% de los encuestados informan que la claridad de la información es buena.
- El 13.5% de los encuestados indica que es excelente.
- El 8% de los encuestados informan que es regular.
- El 3% de los encuestados manifiestan cierta inconformidad con la claridad de la información suministrada.

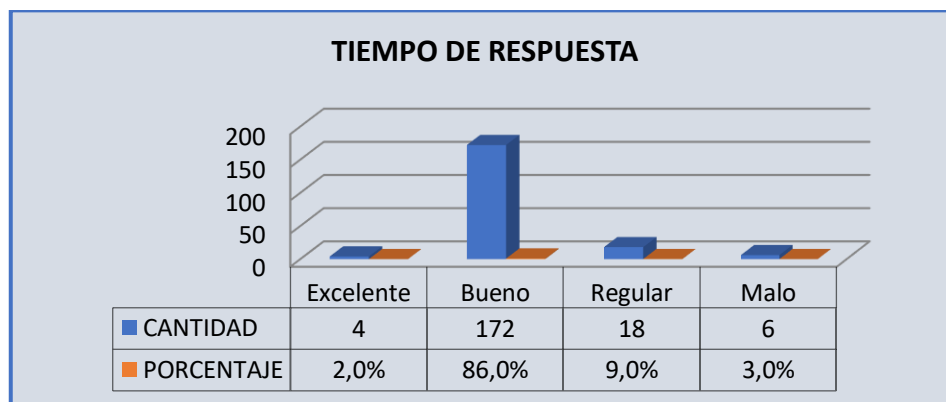
b. Calidad de la respuesta



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 87% de los encuestados indican que la calidad de la respuesta es buena.
- El 7.5% de los encuestados indican que es regular.
- El 3.5% de los encuestados indican que la calidad de la respuesta es mala.
- El 2% de los encuestados manifiestan que es excelente.

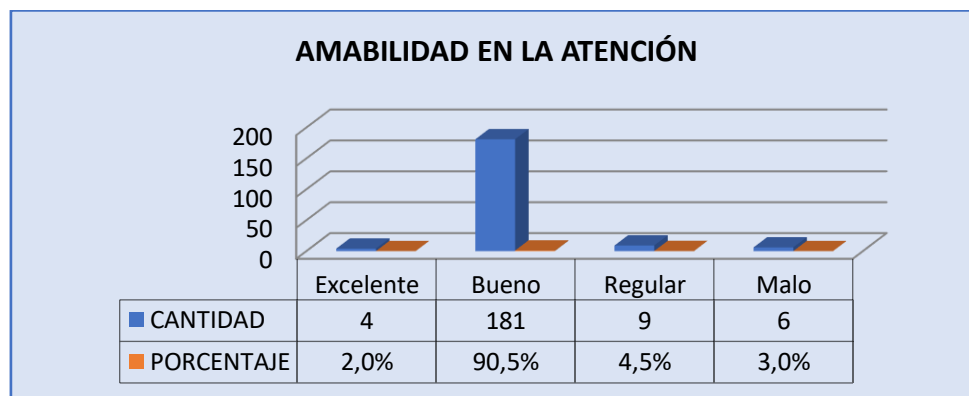
c. Tiempo de respuesta



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 86% de los encuestados indican que el tiempo de respuesta es bueno.
- El 9% de los encuestados manifiestan que es regular.
- El 3% de los encuestados presentan inconformidad e indican que es malo.
- El 2% de los encuestados indican que es excelente.

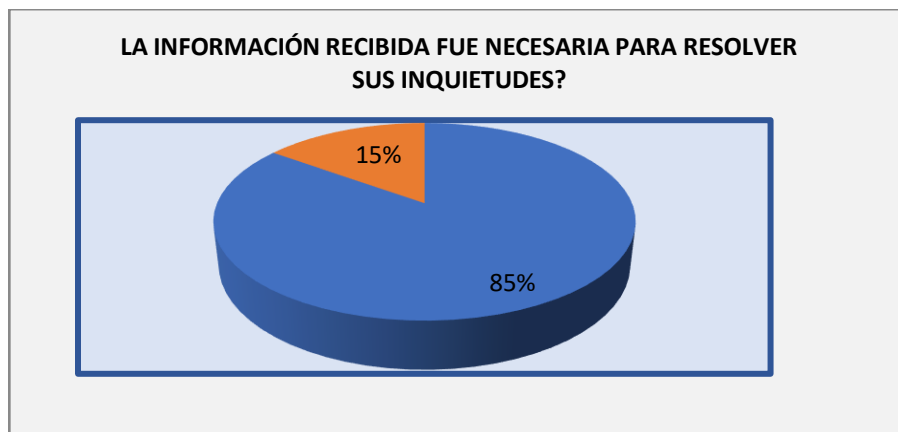
d. Amabilidad en la atención



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 90.5% de los encuestados informan que la Amabilidad en la atención es buena.
- El 4.5% de los encuestados informan que es regular.
- El 3% de los encuestados indican que la Amabilidad en la atención es mala.
- El 2% de los encuestados informan que es Excelente.

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

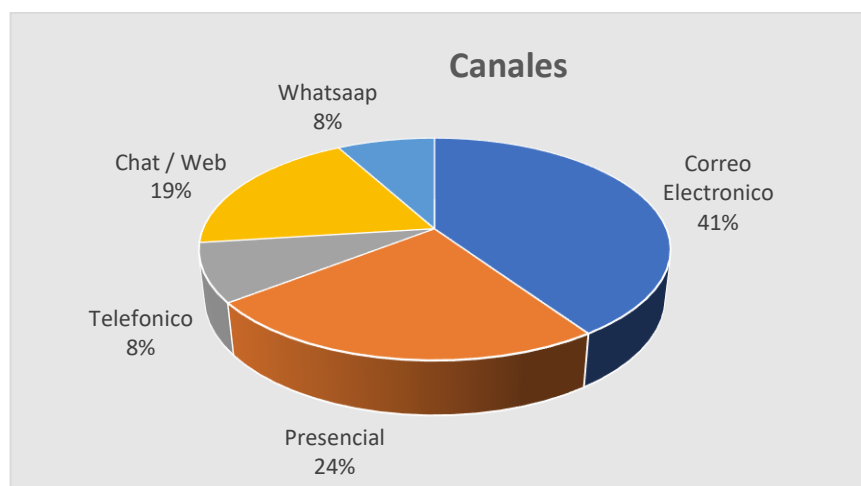


La respuesta dada en este interrogante es de Si o No, a los que los encuestados respondieron:

- El 85% de los encuestados consideran que la información recibida esta conforme a sus inquietudes.
- El 15% de los encuestados consideran que la información recibida no fue necesaria para resolver sus inquietudes.

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

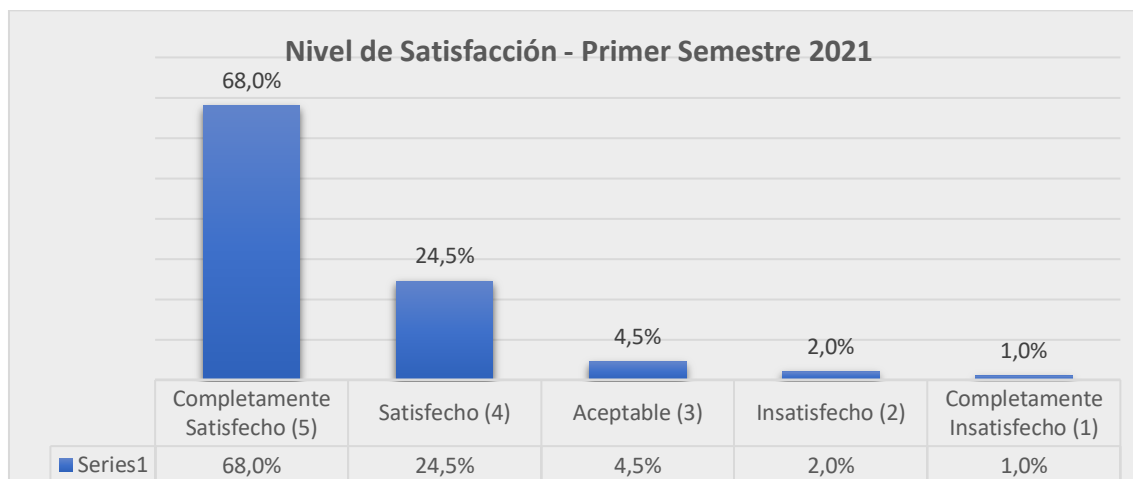
El canal mas visitado o por el cual se realizan la mayoría de solicitudes corresponde al correo electronico



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

- El 41% de los encuestados utilizaron correo electrónico para realizar la solicitud.
- El 24% de los encuestados asistieron de forma presencial para realizar su solicitud.
- El 19% de los encuestados se comunicaron de manera virtual a traves del Chat/Web.
- El 8% de los encuestados utilizaron los medios telefónicos para realizar su solicitud.
- El 8% de los encuestados utilizaron los medios telefónicos para realizar solicitud.

7. Califique el nivel de satisfacción con el servicio



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

- El 68% de los encuestados mencionan que están completamente satisfechos con el servicio.
- El 24.5% de los encuestados indican que se encuentran satisfechos.
- El 4.5% de los encuestados indican que el servicio es aceptable.
- El 2% de los encuestados mencionan que están insatisfechos con el servicio.
- El 1% de los encuestados indica que se encuentran Completamente Insatisfechos.

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.

Se evidencia una calificación media en el nivel de percepción con un 68% de satisfacción por parte de los ciudadanos, por lo tanto, debe existir una coordinación de trabajo entre todas las áreas. Por lo que debe garantizarse una mejor dinámica de trabajo conjunto para atender las necesidades de los ciudadanos.

	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA NIT: 900806301 – 7	
---	--	---

Por lo tanto, se recomienda, observar los protocolos de atención al ciudadano, el plan de comunicaciones y hacer parte del cronograma de capacitación realizada en la entidad, con el fin de adquirir mayor compromiso por parte de los funcionarios y mejorar la atención al ciudadano y así ofrecer excelente calidad en el servicio.

Proyectó: Andrea Bernal – Profesional Universitario
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
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578

