



## **INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA SEGUNDO SEMESTRE 2021**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Desde el área de Atención al Ciudadano y 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 2021.

La información registrada y examinada permite generar un informe que consolida los datos evaluados, entre las variables a sondear encontramos las competencias de los facilitadores respecto a los temas expuestos, el conocimiento frente a los temas desarrollados y la puntualidad, entre otros y de la misma forma evaluamos la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad, los cuales son reportados por los procesos misionales.

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.

**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.

### **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



**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-CER628578



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 página Web [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co) 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)

## 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 de atención, con el objetivo de realizar trámites conforme a las necesidades de cada uno de ellos durante el primer semestre 2021.

- Los usuarios diligenciaron 200 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)



**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-CER628578

▪ **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**

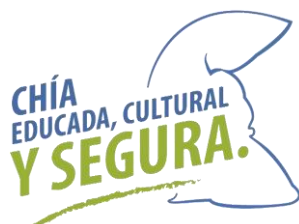
Es la conformidad del ciudadano respecto del servicio dado por parte de la entidad, debe tenerse en cuenta, que el ciudadano es uno de los factores principales de la participación ciudadana, por lo tanto, el servicio dado debe ser agradable.

**RESULTADOS Y ANALISIS DE LA ENCUESTA**

Dada la importancia que representa para el ciudadano la gestión de PQR'S realizadas a través de los diferentes canales de atención, se hace necesario evaluar la percepción 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 percepción de los usuarios, respecto de los tramites de PQR'S.



**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)



<b>Población Objetivo</b>	Este procedimiento aplica para todos los usuarios de los cuales han requerido de algún trámite de PQR´S o servicio por parte de la entidad.
<b>Muestra</b>	<b>854</b> (Usuarios de <a href="mailto:contactenos@iduvichia.gov.co">contactenos@iduvichia.gov.co</a> ).
<b>Encuestados</b>	200 (Encuestas resueltas). <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 de 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 2021 se trataron datos de 854 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

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

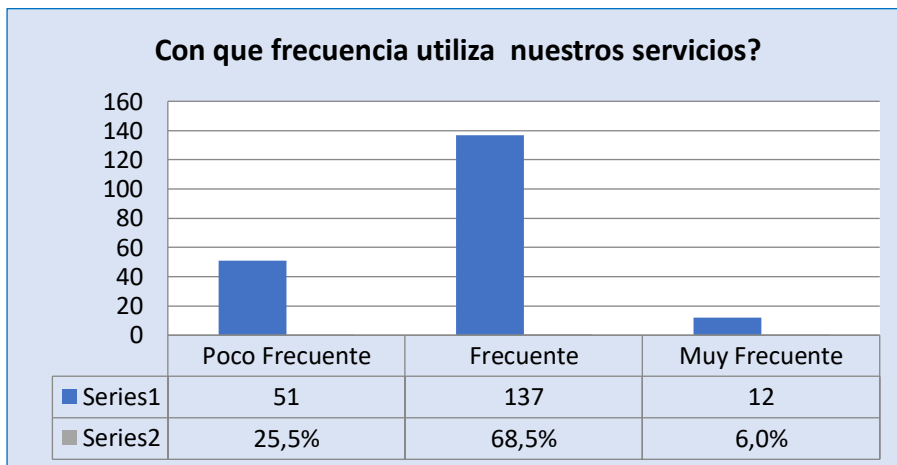
### 1. ¿La información por la cual se ha dirigido usted a la entidad tiene que ver con?



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

- El 57 % de los encuestados solicitan información sobre Vivienda.
- El 24 % de los encuestados solicitan información sobre subsidios.
- El 11 % de los encuestados solicitan información sobre cesiones tipo A.
- El 6 % de los encuestados solicitan información de espacio público.
- El 2 % de los encuestados solicitan información sobre planos.

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

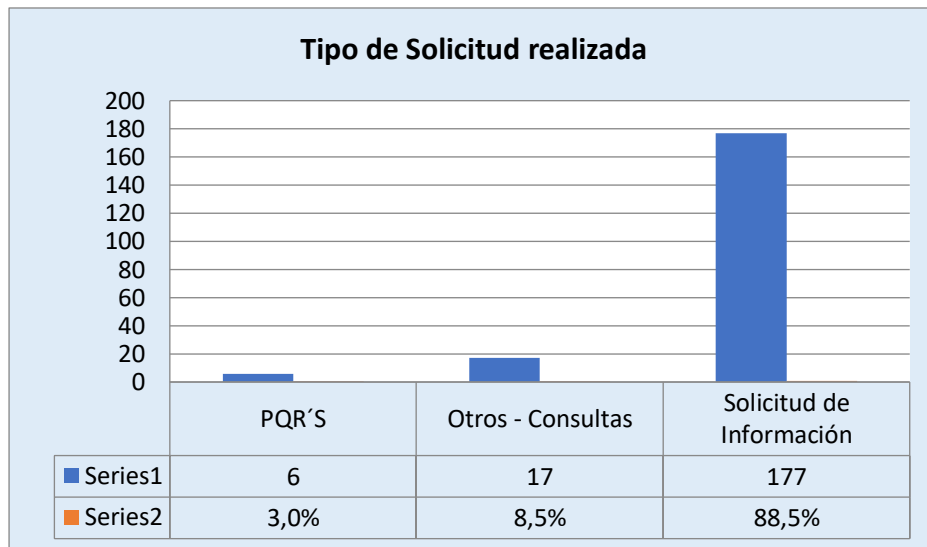


Con relación a la frecuencia que los encuestados utilizan nuestros servicios estos fueron los resultados:

- El 68,5 % de los encuestados utilizan nuestros servicios de manera frecuente
- El 25,5 % de los encuestados utilizan nuestros servicios de manera poco frecuente.
- El 6,0 % de los encuestados utilizan nuestros servicios de manera muy frecuente.

Desde el área técnica se establecieron estrategias de divulgación de la información sobre nuestros servicios, acercándose a la comunidad en varios escenarios.

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



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

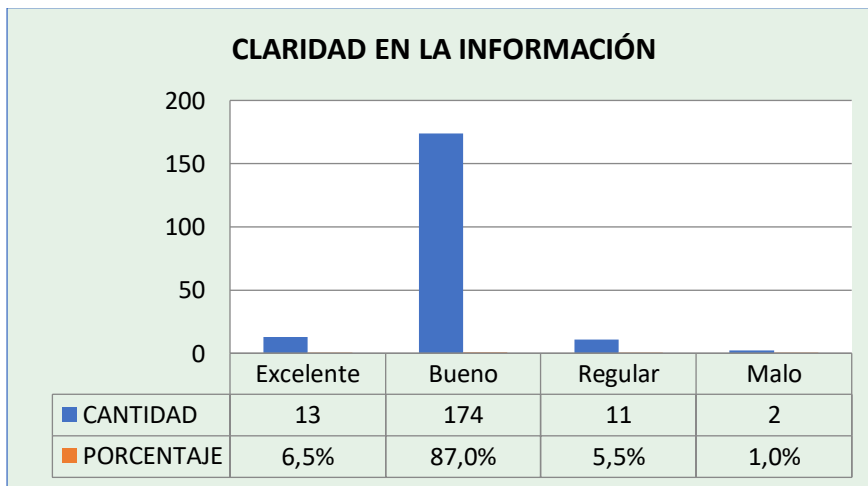
- El 88.5 % de los encuestados solicitan información sobre Vivienda, Subsidios y temas generales
- El 8.5 % de los encuestados realizan otros tipo de consultas o trámites como solicitud de Paz y Salvos o realizacion de pagos de Cesiones Tipo A.
- El 3 % de los encuestados tramitan una PQR.(Petición, queja o reclamo) cuando se encuentran inconformes con los tiempo de respuesta o solicitan Subsidios o que se otorguen beneficios de vivienda.

**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 más 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**



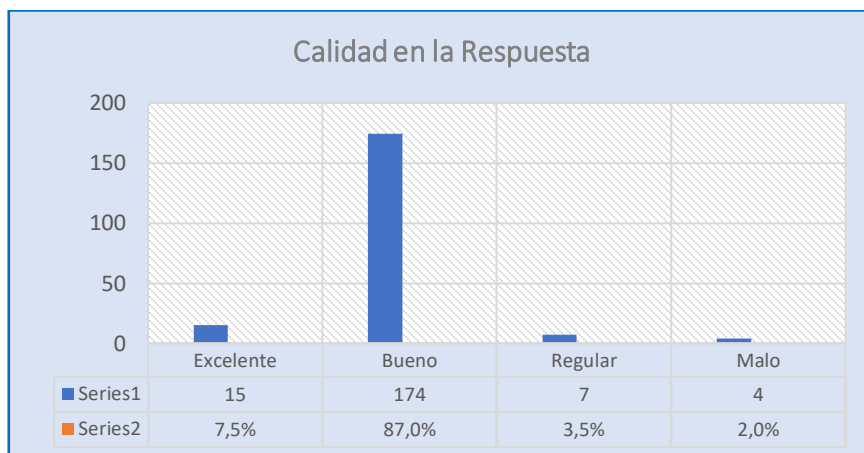
De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 87% de los encuestados informan que es buena la claridad de la información.
- El 6,5% de los encuestados informan que es excelente.
- El 5.5 % de los encuestados informan que es regular.
- El 1 % de los encuestados informan que es mala, por tanto no es clara la información suministrada.





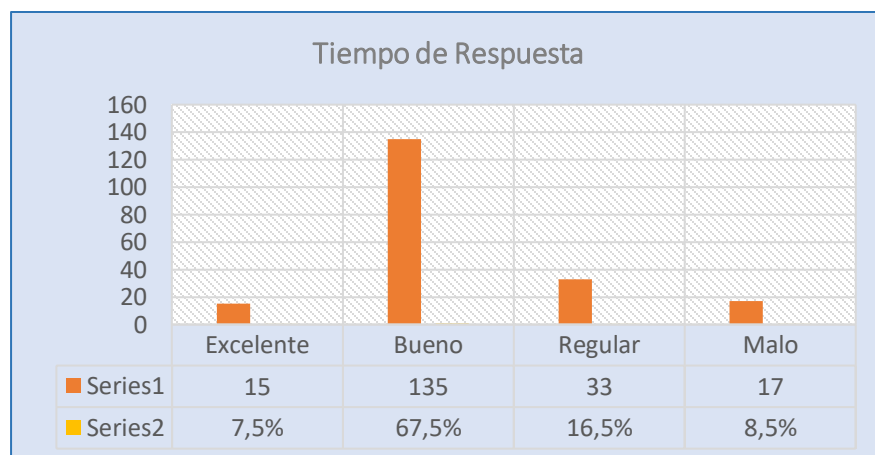
## b. Calidad de la respuesta



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 87% de los encuestados informan que la calidad de la información recibida fue buena.
- El 7.5% de los encuestados informan que fue excelente.
- El 3.5% de los encuestados informan que es regular.
- El 2 % de los encuestados informan que es malo se encuentran satisfechos con la información recibida.

## c. Tiempo de respuesta

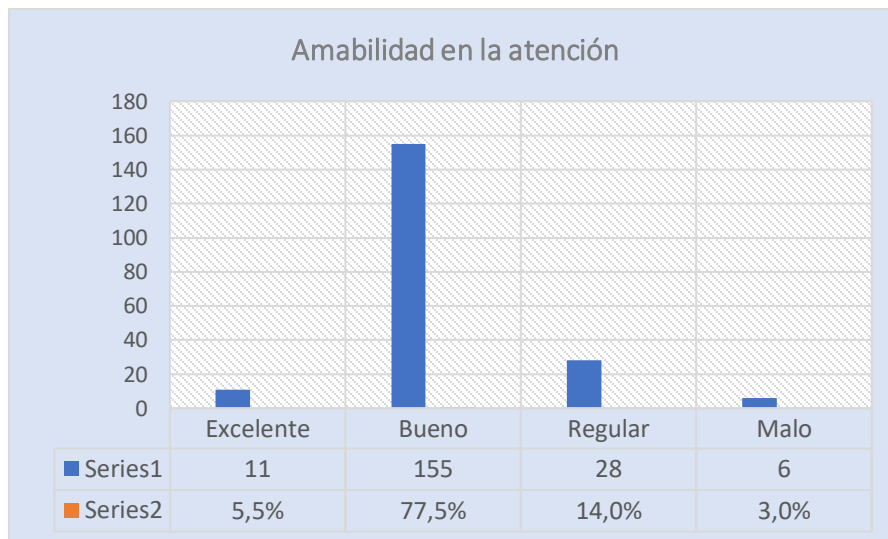




De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 67,5% de los encuestados informan que el tiempo de respuesta es bueno.
- El 16,5% de los encuestados informan que es regular.
- El 8,5% de los encuestados indican que el tiempo de respuesta es malo.
- El 7,5% de los encuestados indican que el tiempo de respuesta es excelente.

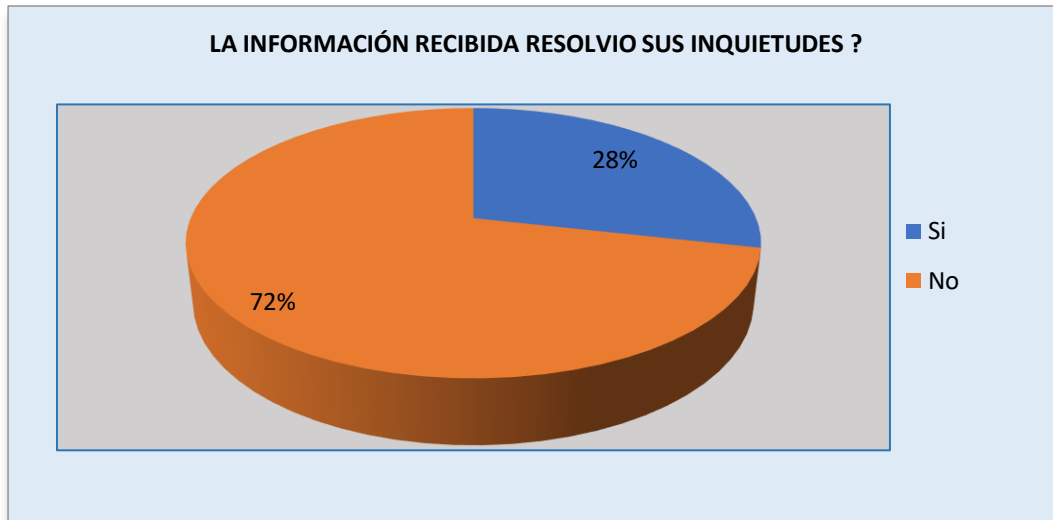
#### d. Amabilidad en la atención



De acuerdo con este ítem los encuestados respondieron lo siguiente:

- El 77.5% de los encuestados informan que la amabilidad en la atención es buena.
- El 14% de los encuestados informan que la amabilidad es regular.
- El 5,5% de los encuestados informan que es excelente.
- El 3% de los encuestados informan que no se encuentran conformes con la amabilidad a la hora de la prestación de nuestros servicios.

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

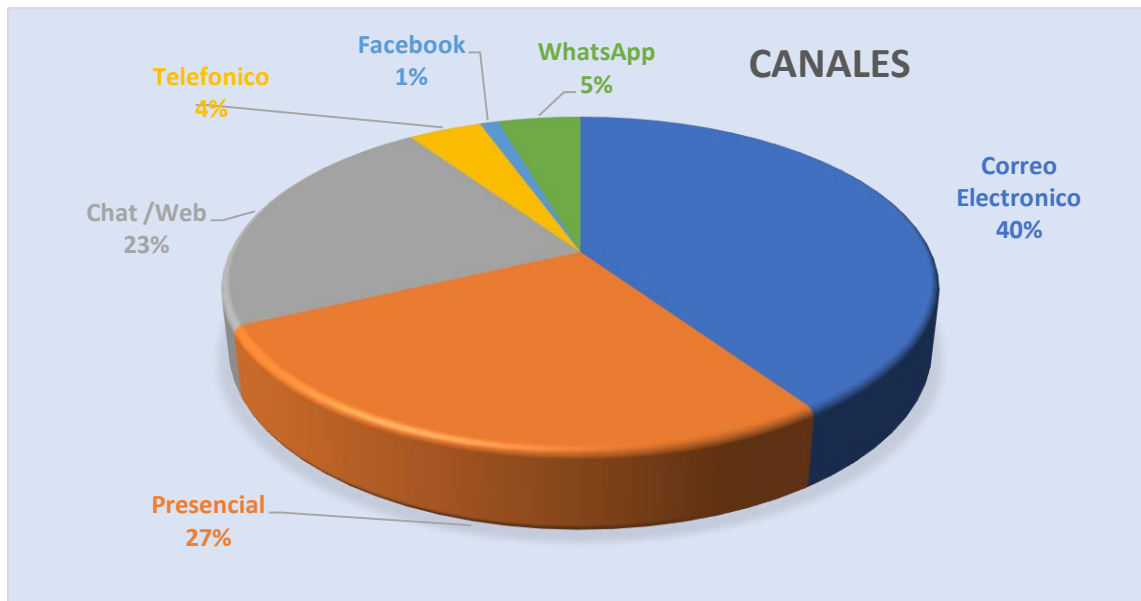


La respuesta dada en este interrogante es de Si o No, a lo que los encuestados respondieron:

- El 72% de los encuestados consideran que la información recibida NO resolvió sus inquietudes, tratándose la mayoría de solicitudes correspondientes a Vivienda de Interés Social.
- El 28% de los encuestados consideran que la información recibida fue resultado conforme a sus inquietudes.

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

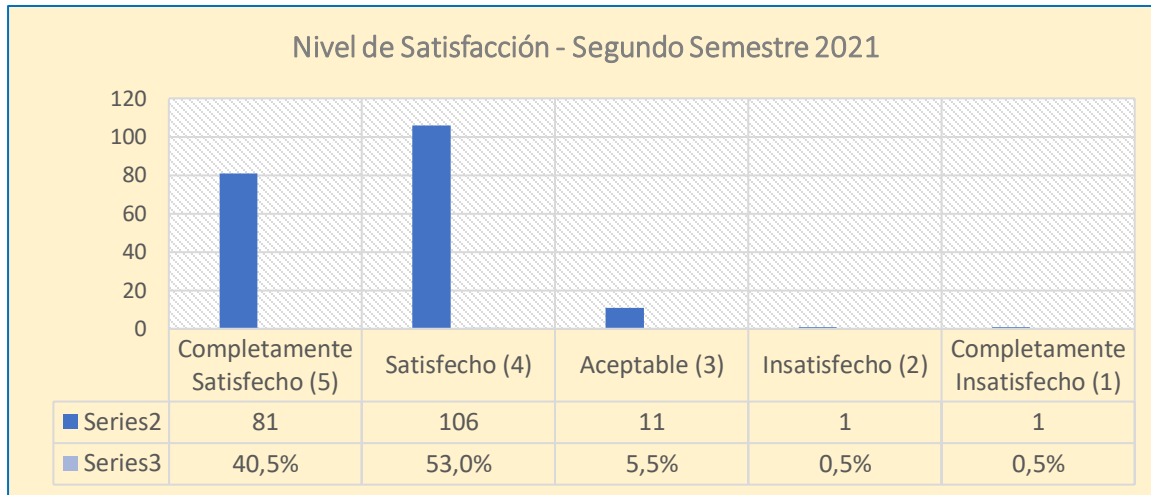
Teniendo en cuenta que los ahora existen otros canales de comunicación diferentes a al canal presencial y telefonico se tiene en cuenta el Whatsapp y el Chat- Web como parte de la virtualidad



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

- El 40% de los encuestados utilizaron correo electrónico para realizar la solicitud.
- El 27% de los encuestados asistieron de forma presencial para realizar la solicitud.
- El 23% de los encuestados indican que utilizaron los medios de chat/web para realizar la solicitud.
- El 5% de los encuestados utilizaron los medios de WhatsApp para realizar la solicitud.
- El 4% de los encuestados utilizaron los medios telefónicos para realizar la solicitud.
- El 1% de los encuestados se comunicaron por la red social Facebook.

**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 40,5% de los encuestados mencionan que están completamente satisfechos con el servicio.
- El 53% de los encuestados mencionan que se encuentran satisfechos.
- El 5,5 % ni satisfechos ni Insatisfechos – Servicio Aceptable.
- El 0,5% de los encuestados mencionan que están insatisfechos con el servicio.
- El 0,5% de los encuestados mencionan que están completamente insatisfechos con el servicio.

De igual manera, se realizó atención presencial para el año 2021, en el cual se atendieron un total de usuarios de **2.711**. (El número de Usuarios aquí señalados corresponde a quienes son atendidos en recepción y se registran en planilla de entrada).

USUARIOS ATENDIDOS 2021	
MES	#
ENERO	54
FEBRERO	188
MARZO	168
ABRIL	215
MAYO	213
JUNIO	254
JULIO	285
AGOSTO	325
SEPTIEMBRE	162
OCTUBRE	220
NOVIEMBRE	345
DICIEMBRE	282
<b>TOTAL</b>	<b>2711</b>

En el segundo semestre de la vigencia 2021 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.



**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)





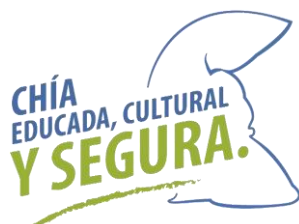
El reto para el año 2021 es realizar actividades por medio de las tecnologías de la comunicación y de la información para ubicar la encuesta virtual de percepción ciudadana en el portal web para que sea visible y pueda ser diligenciada por más ciudadanos.

Por otro lado, durante el primer semestre de 2021, los canales virtuales y el telefónico han presentado carga de la atención al ciudadano, teniendo en cuenta que se da respuesta a las inquietudes presentadas correspondientes al proceso de Vivienda de Interés Social.

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: Fernanda Rodríguez Cuevas – 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-CER628578