

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Introducción

El presente informe reúne los resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía que tiene como finalidad conocer la percepción sobre la atención en los trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (Iduvi) a través de los canales de atención telefónica, presencial y virtual (página web, correo electrónico).

El Área de Atención al Ciudadano mide la percepción de los servicios y trámites mediante la encuesta de percepción, teniendo en cuenta como variables la claridad en la transmisión de la información, conocimiento y dominio de la información proporcionada, tiempo de respuesta y satisfacción general.

Conocer la percepción que tiene la ciudadanía de nuestro Municipio es fundamental para implementar acciones de mejora que permitan a la entidad tomar de decisiones, que contribuyan a garantizar y promover una adecuada interacción con nuestros grupos de valor.



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



OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos y de los diferentes grupos de valor a quienes la entidad presta sus servicios y con quien interactúa a través de los diferentes canales de atención.

ALCANCE

La encuesta se realizó durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre (2 semestre) vigencia 2022, la cual se publicó en la página web del Iduvi

Muestra a evaluar

La población a la cual se le aplica la encuesta, son los usuarios o beneficiarios externos que reciben los trámites u opas (otros procedimientos administrativos) de cada uno de los procesos y/o subprocesos del Iduvi.

De las 1712 PQR'S que ingresaron durante el Segundo Semestre 2022, se recibió la calificación de 180 encuestas, datos diligenciados a través del formulario que se encuentra en la página Web / Atención y servicios a la Ciudadanía www.iduvichia.gov.co, a través del Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1>

▪ VARIABLES POR EVALUAR EN LA MUESTRA POBLACIONAL:

a. 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.

b. CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA:

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



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

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.

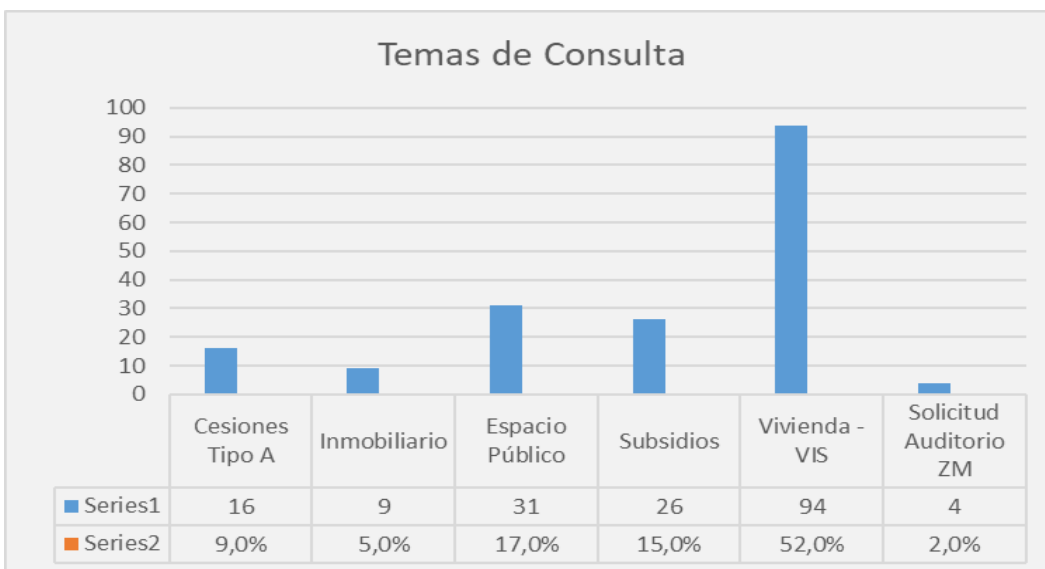
d. SATISFACCIÓN GENERAL

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.

- **Resultado Analisis de la Encuesta**

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

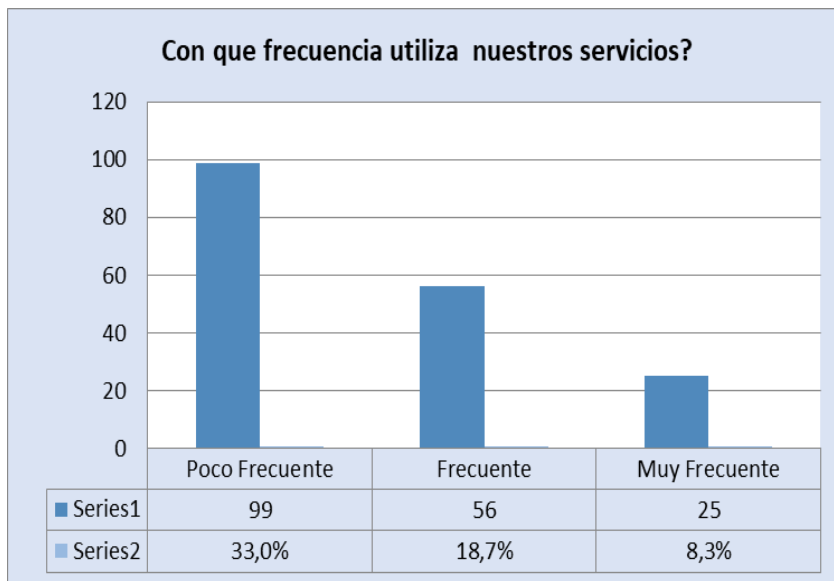
TEMA	CANTIDAD
Cesiones Tipo A	16
Inmobiliario	9
Espacio Público	31
Subsidios	26
Vivienda - VIS	94
Solicitud Auditorio ZM	4
TOTAL, MUESTRA	180



La Tabla No. 1. Indica que el Tema de mayor consulta es la solicitud de Información respecto a Vivienda de Interés Social con un porcentaje del 52 %, seguido por consulta de Espacio Público con un 17%, Subsidios con el 15 % Cesiones Tipo A con un 9% y Solicitudes correspondientes a Gestión inmobiliaria con un 5% y finalizando con solicitudes de préstamo de Auditorio Zea Mays con un 2%.

- Nuevamente en el segundo semestre se evidencia que los ciudadanos muestran un gran interés y necesidad por el proyecto de Vivienda el cual se encuentra en proceso.

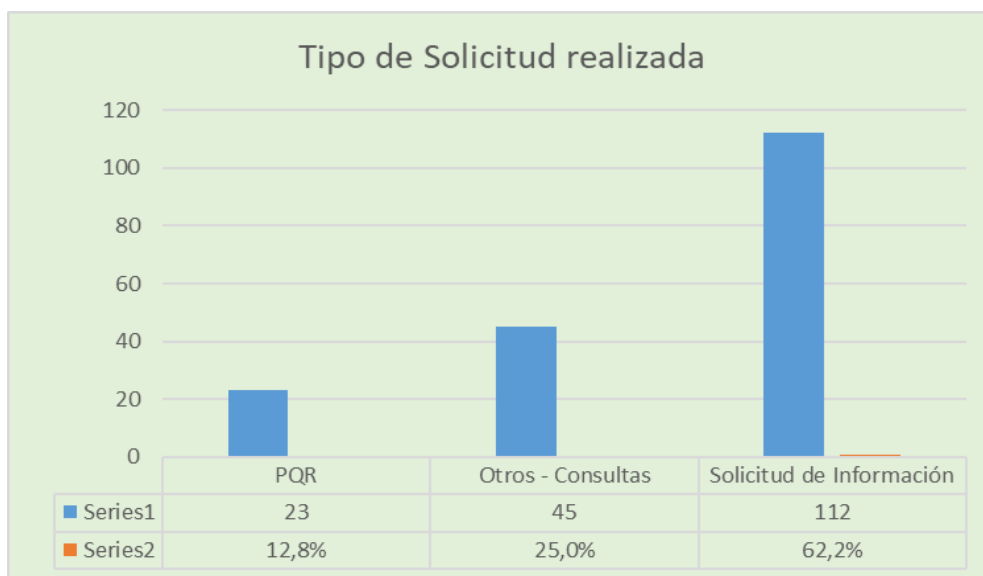
2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?



¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?	
FRECUENCIA	CANTIDAD
Poco Frecuente	99
Frecuente	56
Muy Frecuente	25
TOTAL, MUESTRA	180

En la tabla N. 2 se evidencia que los ciudadanos han utilizado nuestros servicios de manera Poco frecuente con un 33 % seguido de manera frecuente con un 18,7 % y muy frecuente un 8,3 % de la población.

3. ¿Cuál es el tipo de solicitud realizada?

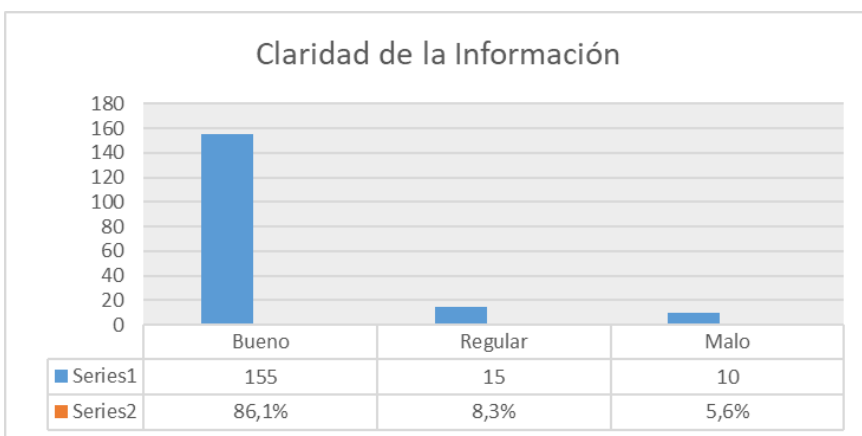


Tipo de Solicitud realizada	
Tipo de Solicitud realizada	CANTIDAD
PQR'S	23
Otros - Consultas	45
Solicitud de Información	112
TOTAL, MUESTRA	180

Tabla N.3- Se evidencia que en su mayoría los ciudadanos se acercan a la entidad con el fin de solicitar información de nuestros trámites y servicios con un 62,2%, otras consultas con el 25 % y un 12,8 % se dirigen con la finalidad de interponer alguna petición, queja o reclamo.

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:



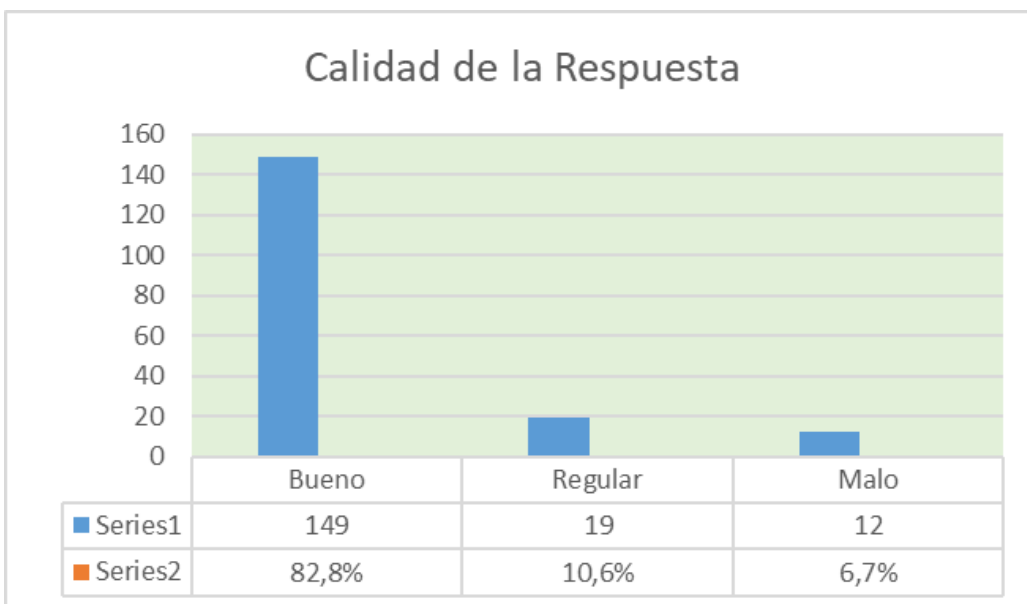
a- Claridad en la Información

A - Claridad en la información	CANTIDAD
Bueno	155
Regular	15
Malo	10
TOTAL, MUESTRA	180

Tabla N. 4 - De acuerdo con los resultados dados por la medición se puede concluir que el 86,1% de los ciudadanos consideraron que la información recibida fue clara y su lenguaje sencillo de entender, contra un 8,3% que indicó que las respuestas no tuvieron la suficiente claridad o entendimiento con calificación Regular, y por último indican que la información suministrada fue mala con un 5,6%.

b- Calidad de la Respuesta

B - Calidad de la respuesta	CANTIDAD
Bueno	149
Regular	19
Malo	12
TOTAL, MUESTRA	180



En la tabla N. 5 - De las 180 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta (Pregunta 4 - b), se puede observar que el 82,8 %, se posiciona en buena Calidad de Respuesta seguido de un 10% de la población que considera que la calidad fue Regular y mala calidad de respuesta con un 6,7%.

c- Tiempo de Respuesta

C - Tiempo de respuesta	CANTIDAD
Bueno	140
Regular	22
Malo	18
TOTAL, MUESTRA	180

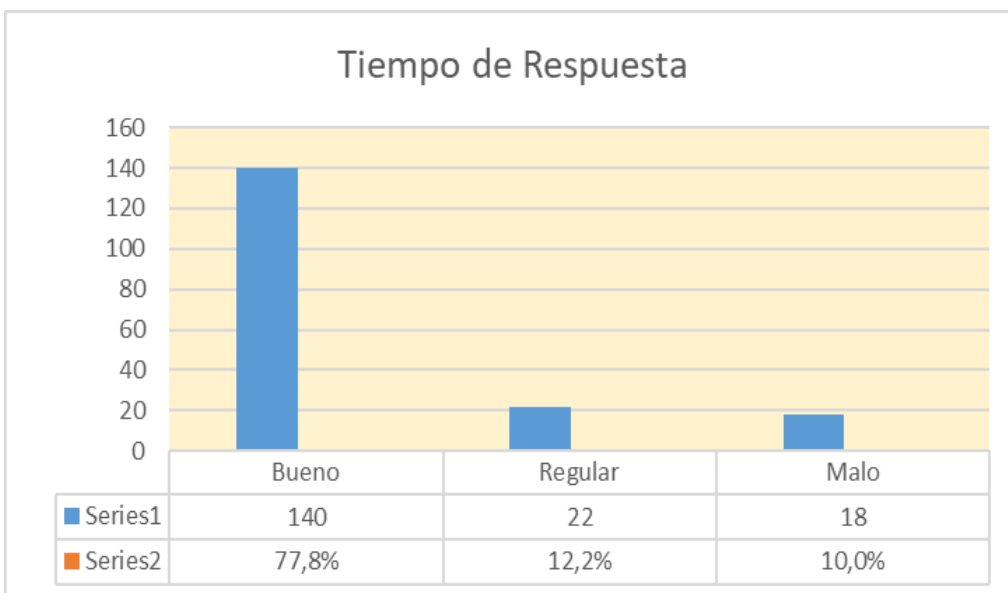


Tabla N. 6 - Según la percepción ciudadana, el 77,8% indicó que el tiempo de respuesta fue bueno contra un 12,2% que indicó la inoportunidad de la respuesta dada (Regular) y por último el 10 % afirmó que el tiempo de respuesta no es efectivo (Malo).

d- Amabilidad en la atención

D-Amabilidad en la atención	CANTIDAD
Bueno	171
Regular	5
Malo	4
TOTAL, MUESTRA	180

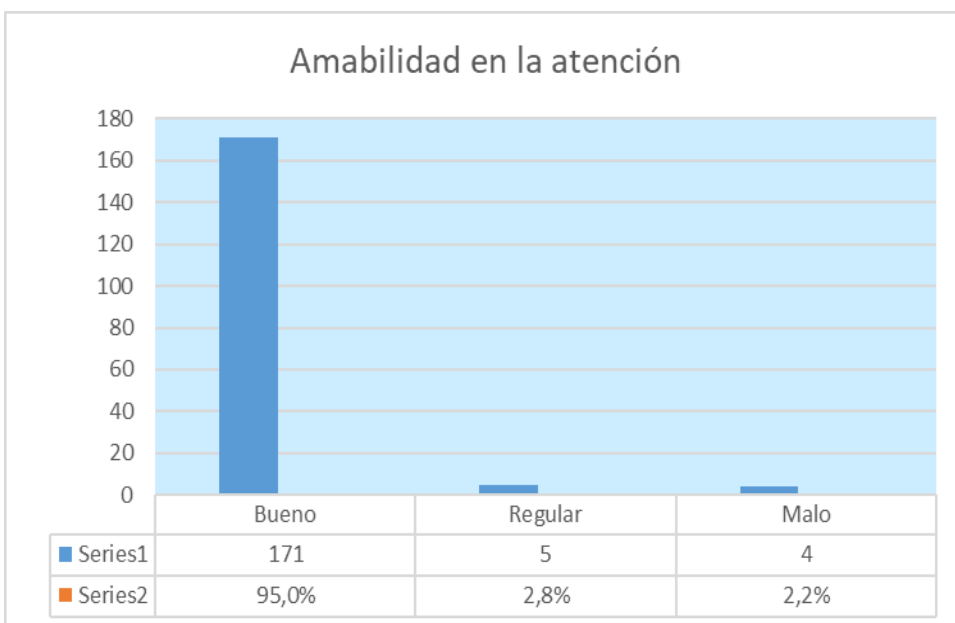


Tabla N. 7 - El 95% de los encuestados indican que es buena la amabilidad y la actitud en la atención, el 2,8% de los encuestados informan que es regular y por ultimo el 2,2% de los encuestados informan que recibieron mala atención.

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

Inquietudes Resueltas	CANTIDAD
Si	87
No	93
TOTAL MUESTRA	180

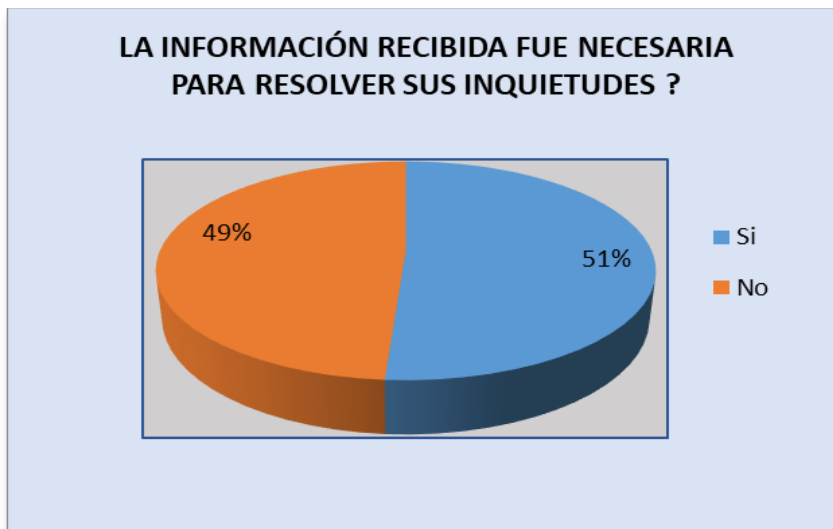


Tabla N. 8 - De la totalidad de ciudadanos atendidos el 51 % indico que NO fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y un 49 % afirmo que SI se resolvieron sus inquietudes, sin embargo es de aclarar que teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes corresponden a solicitud de Vivienda, este programa se encuentra en proceso por lo tanto no es posible dar una respuesta efectiva.

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

Canales de Atención	Cantidad
Correo Electrónico	94
Presencial	58
Chat /Web	10
Telefónico	16
Correo Certificado	2
Total Muestra	180

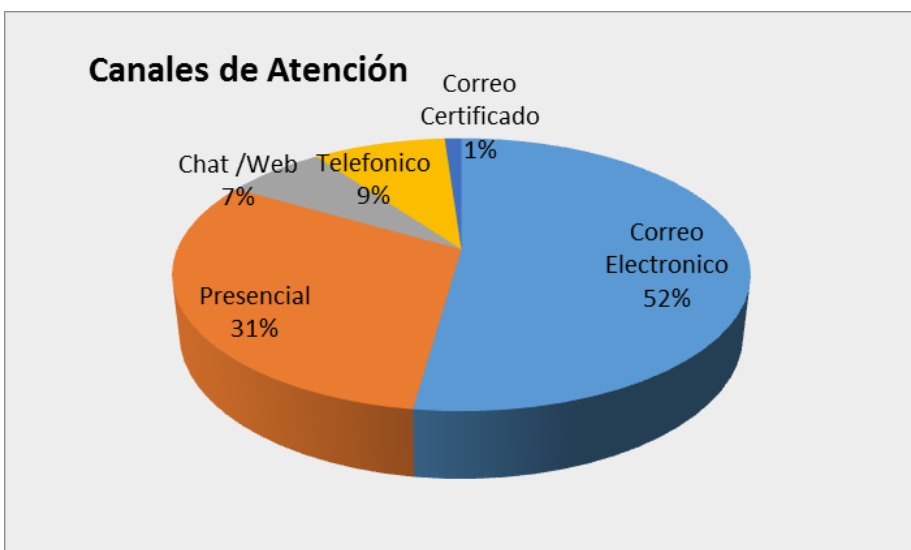
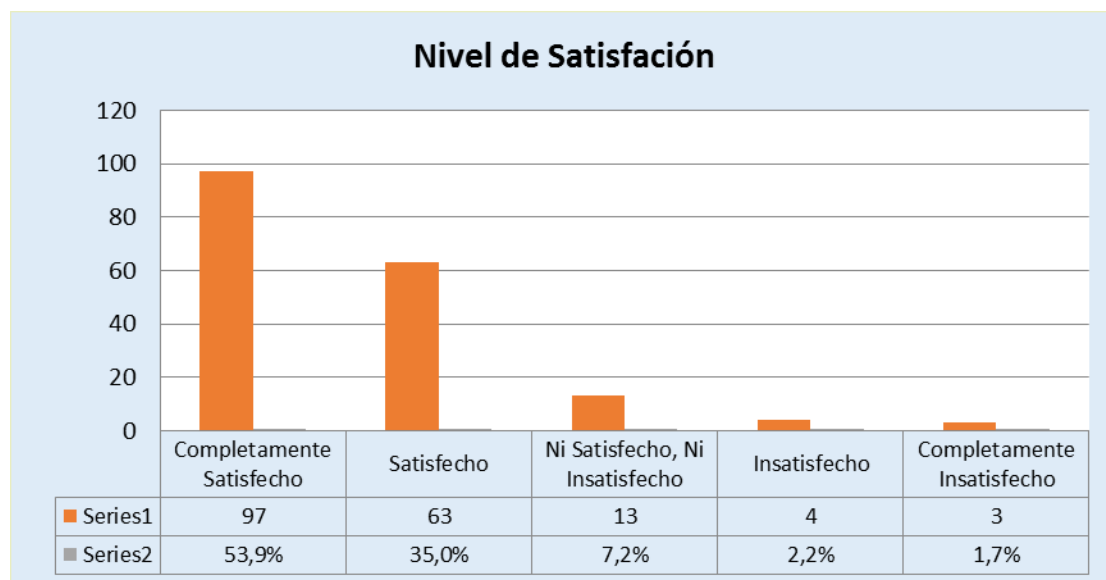


Tabla N 9 - El 52% de las personas encuestadas se comunican en mayor proporción a través del Correo Electrónico con el fin de realizar diferentes solicitudes, seguido de un 31 % mediante el canal presencial en la ventanilla de servicio, por el canal telefónico un 9%, a través del Chat / Web que se encuentra en la página de la entidad un 7% donde se evidencia la prestación del servicio al Ciudadano de forma virtual, facilitando la accesibilidad a la información a nuestros trámites y servicios y por ultimo con un 1% solicitan información por Correo Certificado.

7. Califique el nivel de satisfacción con el servicio?

De manera general se muestra la percepción de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: Claridad, Calidad, Tiempo, Amabilidad e inquietudes resueltas.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	CANTIDAD
Completamente Satisfecho (5)	97
Satisfecho (4)	63
Aceptable (3)	13
Insatisfecho (2)	4
Completamente Insatisfecho (1)	3
TOTAL MUESTRA	180



En la Tabla No. 7 y Gráfica - Se observa que de las 180 encuestas realizadas se obtuvo una calificación de Completamente Satisfecho con nuestra atención y prestación de nuestros servicios un 53,9%, Satisfecho con el 35%, como Aceptable un 7,2%, usuarios insatisfechos con un 2,2 % y completamente Insatisfechos con 1,7%.



De acuerdo con la consolidación de las sugerencias, se implementarán oportunidades de mejora en el servicio, dentro de las cuales se encuentran las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

- Socializar los resultados de esta encuesta al interior del Iduvi, con el fin de que las dependencias revisen que el contenido de sus respuestas a las PQRS sea de fondo, verificar la calidad y el tiempo de respuesta y además que nos comuniquemos con un lenguaje claro y preciso con todos los ciudadanos.
- Como oportunidad de mejora; Aunque la mayoría de las calificaciones son positivas, las calificaciones “Regular” y “Mala” indican que algunas personas no están completamente satisfechas con el servicio. Estas calificaciones más bajas pueden indicar posibles puntos problemáticos en la prestación de nuestro servicio o en el momento de realizar algún trámite ante la entidad.

Proyectó: Andrea Bernal – Profesional Universitario - Oficina asesora de Planeación

Aprobó: Adriana 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
Página Web: www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578