

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Primer semestre de 2023

INTRODUCCIÓN

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, desarrolla la encuesta de percepción ciudadana, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus comentarios y observaciones.

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 los funcionarios y la entidad en general.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 03 de enero y el 31 de junio de 2023.

Objetivo

Realizar un seguimiento y análisis de la atención a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de estos, respecto a la atención que brinda el IDUVI al momento de tramitar una PQR'S y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos



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



Alcance

El área de atención al Ciudadano, elabora el informe para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos y así poder tomar decisiones para la mejora de la prestación de servicios en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece MIPG.

Muestra

Los participantes de la encuesta de percepción fueron los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el IDUVI y de acuerdo con la política de tratamiento de datos diligenciaron el formulario que se encuentra en la página Web www.iduvichia.gov.co, a través del Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHI6dVxev_2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1

De las 1626 PQR'S que ingresaron durante el Primer Semestre del presente año, se recibieron la calificación de 300 encuestas, evidenciando que tan solo un 11.9% de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

▪ **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.

c. **TIEMPO DE REPUESTA:**

Se entiende como la oportunidad para dar respuesta de una petición, queja, reclamo o



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

denuncia hecha por el usuario, la rapidez en el tiempo de respuesta.

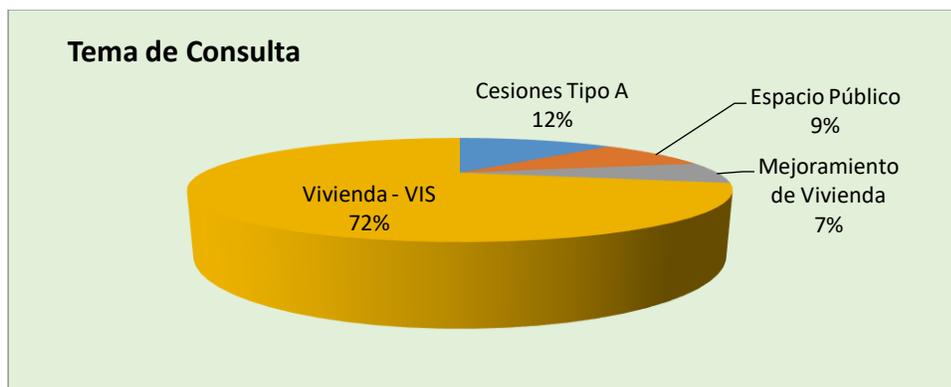
d. SATISFACCIÓN GENERAL

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 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	38	12,7%
Espacio Público	27	9,0%
Mejoramiento de Vivienda	20	6,7%
Vivienda - VIS	215	71,7%
TOTAL MUESTRA	300	100%

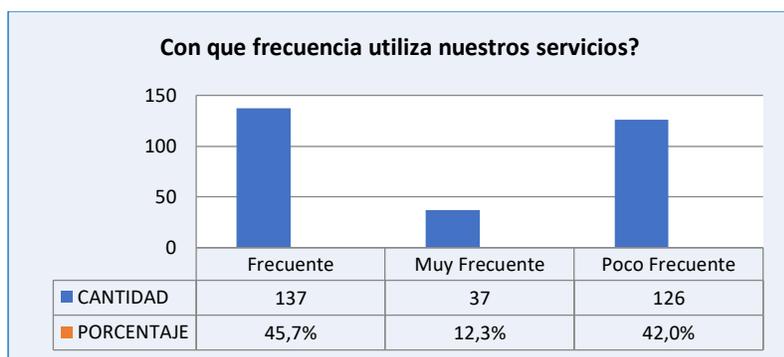


La Tabla No. 1. Indica que el Tema de mayor consulta es la solicitud de Información respecto a Vivienda de Interés Social con un porcentaje del 72%, seguido por consulta de Cesiones Tipo A con un 12%, Espacio Público con el 9 % y Solicitud de Mejoramiento de Vivienda con un 7%.

- En este primer 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?

FRECUENCIA	CANTIDAD
Frecuente	137
Muy Frecuente	37
Poco Frecuente	126
TOTAL MUESTRA	300



En la tabla N. 2 se evidencia que los ciudadanos han utilizado nuestros servicios de manera frecuente con un 45,7 % en cambio de manera poco frecuente un 42 % y muy frecuente un 37% de la población.

3. ¿Cuál es el tipo de solicitud realizada?

Tipo de Solicitud realizada	CANTIDAD
PQR's	12
Otros - Consultas	37
Solicitud de Información	251
TOTAL MUESTRA	300

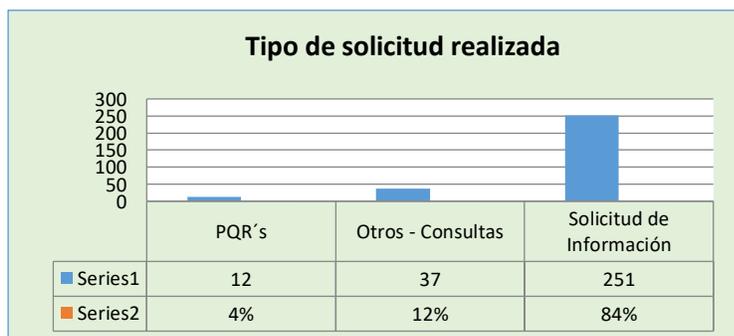


Tabla N. 3 Se evidencia que en su mayoría los ciudadanos se acercan a la entidad con el fin de solicitar información de nuestros trámites y servicios con un 84%, otras consultas con el 12 % y un 4 % se dirigen con la finalidad de interponer alguna petición, queja o reclamo.

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 más relevantes para la atención al ciudadano los cuales son:

a- Claridad en la Información

A - Claridad en la información	CANTIDAD
Excelente	12
Bueno	230
Regular	49
Malo	9

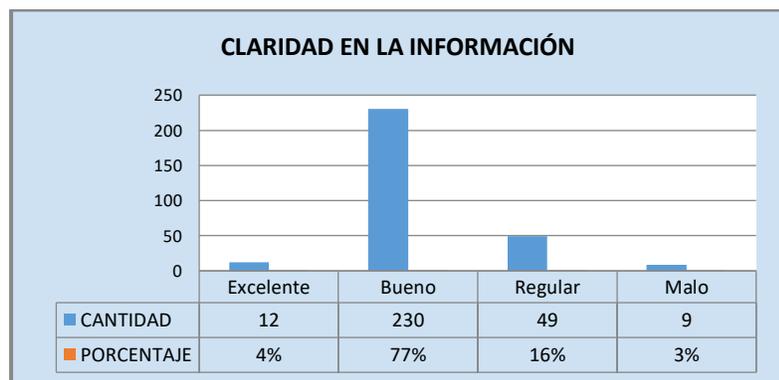
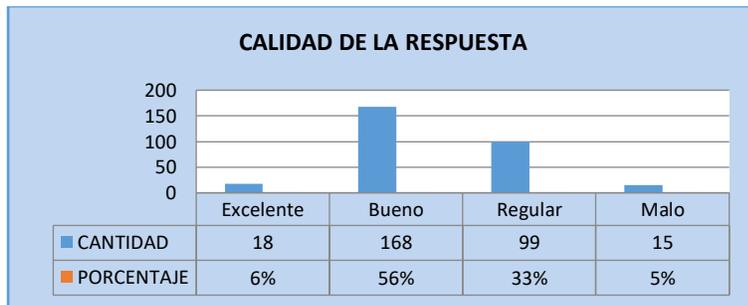


Tabla N. 4 - De acuerdo con los resultados dados por la medición se puede concluir que el 77% de los ciudadanos consideraron que la información recibida fue clara y su lenguaje sencillo de entender, contra un 16% que indicó que las respuestas no tuvieron la suficiente claridad o entendimiento con calificación Regular, y el 4% indica que la claridad de la información es excelente y por último indican que la información suministrada fue mala con un 3%.

b- Calidad de la Respuesta

B - Calidad de la respuesta	CANTIDAD
Excelente	18
Bueno	168
Regular	99
Malo	15



En la tabla N. 5 - De las 300 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta (Pregunta 4 -b), se puede observar que el 56 %, se posiciona en buena Calidad de Respuesta seguido de un 33% de la población que considera que la calidad fue Regular, excelente con un 6% y mala calidad de respuesta con un 5%.

c- Tiempo de Respuesta

C - Tiempo de respuesta	CANTIDAD
Excelente	12
Bueno	109
Regular	119
Malo	60
TOTAL MUESTRA	300

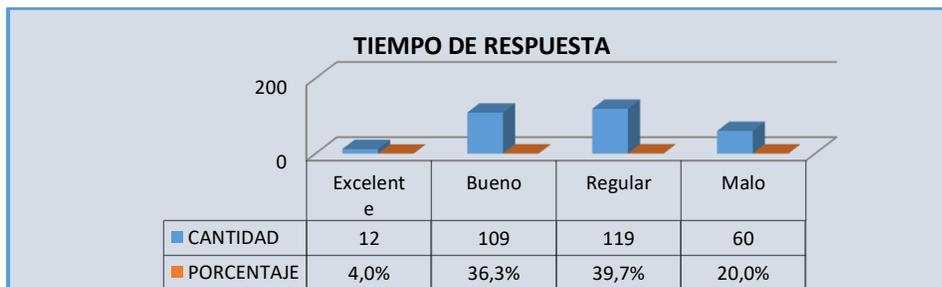


Tabla N. 6 - Según la percepción ciudadana, el 36,3% indicó que el tiempo de respuesta fue bueno contra un 39,7% que indicó la inoportunidad de la respuesta dada (Regular), el 20% afirmó que el tiempo de respuesta no es efectivo (Malo) y por último el 4% indica que el tiempo es (Excelente).

d- Amabilidad en la atención

D-Amabilidad en la atención	CANTIDAD
Excelente	14
Bueno	251
Regular	22
Malo	13
TOTAL MUESTRA	300

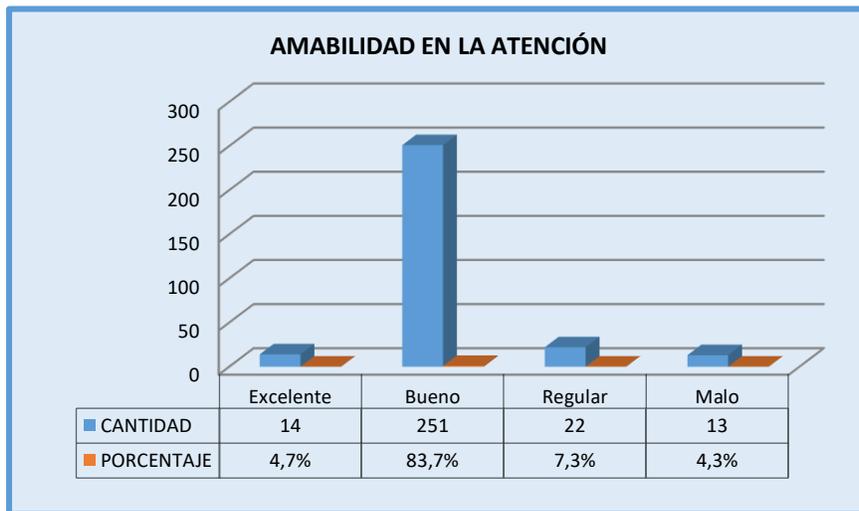


Tabla N. 7 - El 83,27% de los encuestados indican que es buena la amabilidad y la actitud en la atención, el 7,3% de los encuestados informan que es regular, un 4,7 % de los encuestados informan que es excelente y por ultimo el 4,3% de los encuestados informan que NO recibieron buena atención.

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

Inquietudes Resueltas	CANTIDAD
Si	113
No	187
TOTAL MUESTRA	300

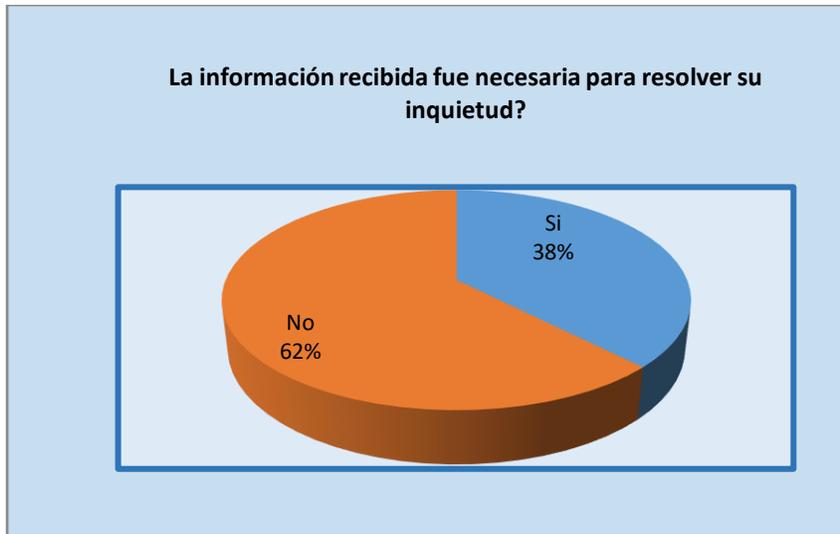


Tabla N. 8 - De la totalidad de ciudadanos atendidos el 62 % indicaron que NO fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y un 38 % afirmaron que SI se resolvieron sus inquietudes, sin embargo es de aclarar que teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes corresponden a solicitud de Vivienda, este programa se encuentra en proceso por lo tanto no es posible dar una respuesta efectiva por ahora.

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

Canales de Atención	CANTIDAD
Correo Electrónico	124
Presencial	82
Telefónico	17
Chat / Web	77
Total Muestra	300

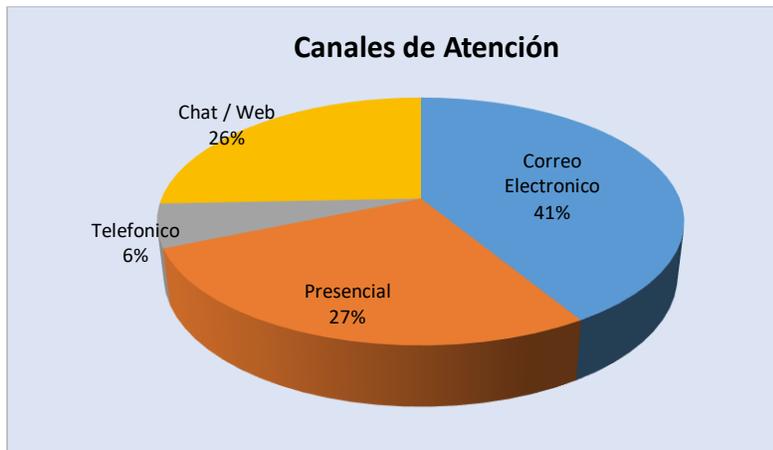


Tabla N 9 - El 41% de las personas encuestadas se comunican en mayor proporción a través del Correo Electrónico con el fin de realizar diferentes solicitudes, contra el 27 % directamente en el canal presencial en la ventanilla de servicio y de manera telefónica un 6% y por medio del Chat Web que se encuentra en la página de la entidad un 26% donde se evidencia la prestación del servicio al Ciudadano de forma virtual, facilitando la accesibilidad a la información a nuestros tramites y servicios.



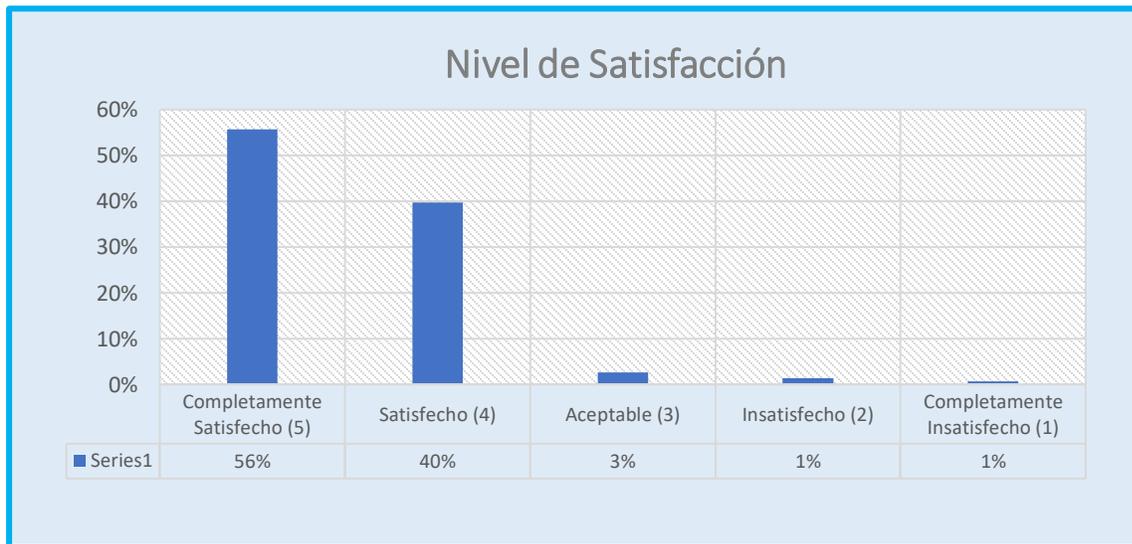
**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA**
NIT: 900806301 – 7



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)	167
Satisfecho (4)	119
Aceptable (3)	8
Insatisfecho (2)	4
Completamente Insatisfecho (1)	2
TOTAL MUESTRA	300



En la Tabla No. 7 y Gráfica - Se observa que de las 300 encuestas realizadas se obtuvo una calificación de Completamente Satisfecho con nuestra atención y prestación de nuestros servicios un 56%, Satisfecho con el 40%, como Aceptable un 3%, usuarios insatisfechos con un 1% y completamente Insatisfechos con 1%.



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



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante el análisis que se puede hacer respecto a como los ciudadanos, se llevan una buena imagen del IDUVI al ingresar a nuestra entidad y al momento de ser atendidos por los responsables de cada proceso y desde la Oficina de Atención al Ciudadano en la Ventanilla de Servicio.

Se evidencia en algunas ocasiones que los ciudadanos perciben cierta inconformidad por la demora en las respuestas a sus solicitudes según grafica de tiempo de respuesta y en cuanto a la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas efectuadas en la encuesta de percepción y/o satisfacción en todos los canales de atención de la entidad con aspectos como: Claridad, conocimiento del tema, tiempo de respuesta y satisfacción general con un porcentaje de 56% completamente satisfecho.

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