



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



## INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA



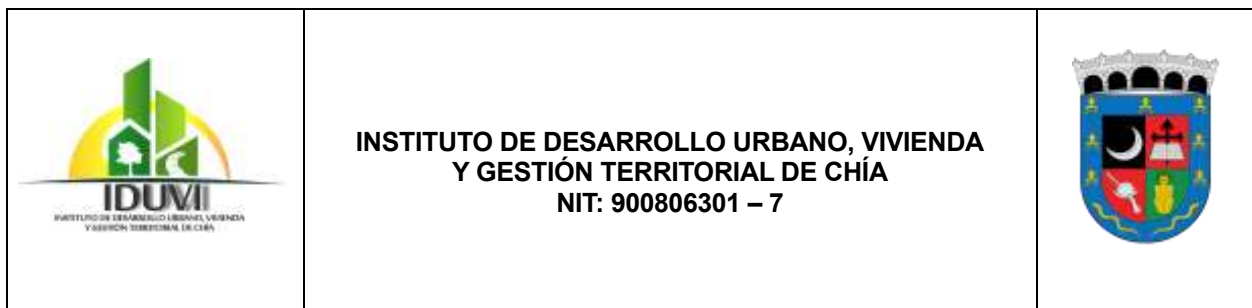
**PRIMER SEMESTRE 2024**  
(01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024)  
**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**Área de Atención al Ciudadano**

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**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)



9C-CER 628578





## Tabla de contenido

Metodología.....	3
Muestra a evaluar.....	4
Suministro de información.....	5
Resultados Generales .....	5
¿La información por la cual se ha dirigido usted a la entidad tiene que ver con? .....	6
¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios? .....	8
¿Cual de Nuestros servicios ha usado? .....	9
Califique la información recibida y el grado de satisfacción general.....	10
Claridad en la Información .....	10
Calidad de la Respuesta .....	11
Tiempo de Respuesta .....	12
Amabilidad en la atención .....	13
¿La información recibida fue necesaria para resolver sus inquietudes?.....	14
¿Cuáles de estos canales de comunicación fueron utilizados?.....	15
¿Califique el nivel de satisfacción con el servicio? .....	16
Recomendaciones.....	19

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca

**Teléfono:** 8844398 - 8844708

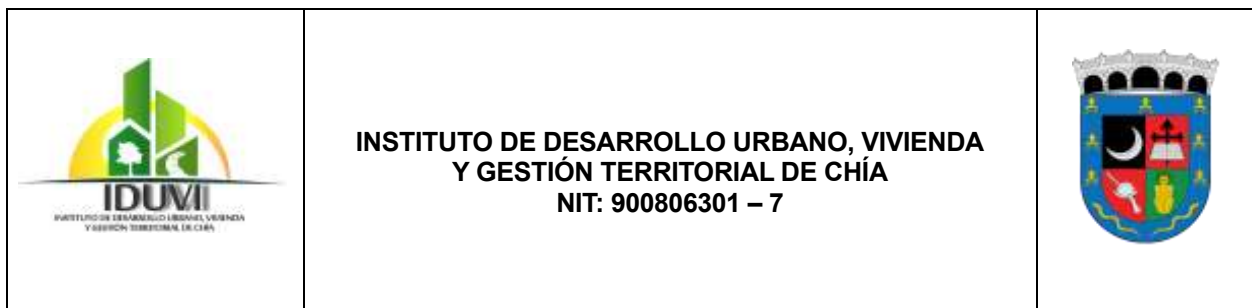
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)

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



SC-CER 628578





El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI, tiene como parte de su misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Chía, Para lograrlo, ha implementado estrategias basadas en la transparencia, la rendición de cuentas públicas y la participación ciudadana.

### Metodología

El área de Área de Atención al Ciudadano, es la dependencia encargada de realizar las encuestas de percepción emitidas desde del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2024, con el fin de optimizar espacios de participación ciudadana y mejorar el servicio por parte de la Entidad.

Para llevar a cabo dicho proceso es necesario establecer criterios adecuados que permitan medir y tramitar la información de manera dinámica y con el mayor grado de objetividad, con base a lo anterior, se establecen los siguientes criterios de evaluación.

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**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



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

N°	Criterio de Evaluación	Descripción
1	Preguntas Informativas	En este criterio se evalúa la siguiente información: Con que frecuencia utiliza nuestros servicios Cual de Nuestros servicios ha usado
2	Aspectos relacionados con los temas tratados	En este criterio se evalúa la siguiente información: Claridad Calidad de la respuesta Tiempo de respuesta Amabilidad en la Atención
3	Aspectos relacionados con el servidor público que lideró la actividad	En este criterio se evalúa la siguiente información: La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado
4	Grado de satisfacción general	En una escala de 1 a 5: 5 es Completamente Satisfecho y 1 es Completamente Insatisfecho
5	Observaciones	Observaciones

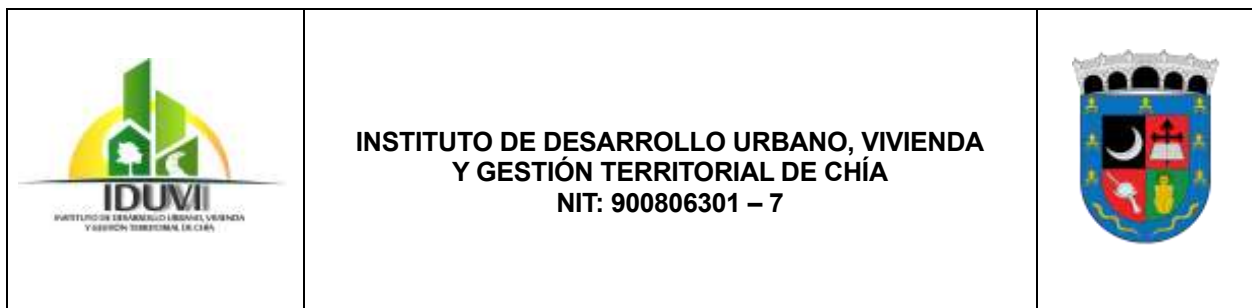
**Muestra a evaluar**

El presente documento contiene las respuestas respecto a los servicios prestados por del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía Analizando 131 encuestas de percepción en modalidad de espacio virtual, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024.

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
 Centro Comercial. Plaza Madero  
 Chía, Cundinamarca  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** contactenos@iduvichia.gov.co  
**Página Web:** www.iduvichia.gov.co



SC-CER 628578



### Suministro de información

El área de Atención al Ciudadano como parte de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, genero un formulario que se encuentra en la página Web/Atención y servicios a la Ciudadanía [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co) a través del Link

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU\\_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlq/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlq/viewform?c=0&w=1) con el objetivo de cumplir la finalidad de evaluar de manera integral la percepción ciudadana y la eficacia de las actividades promovidas por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía..

### Resultados Generales

De las 1646 PQRS que ingresaron durante el Primer Semestre 2024, se recibieron 131 encuestas, con el siguiente detalle:

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**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





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

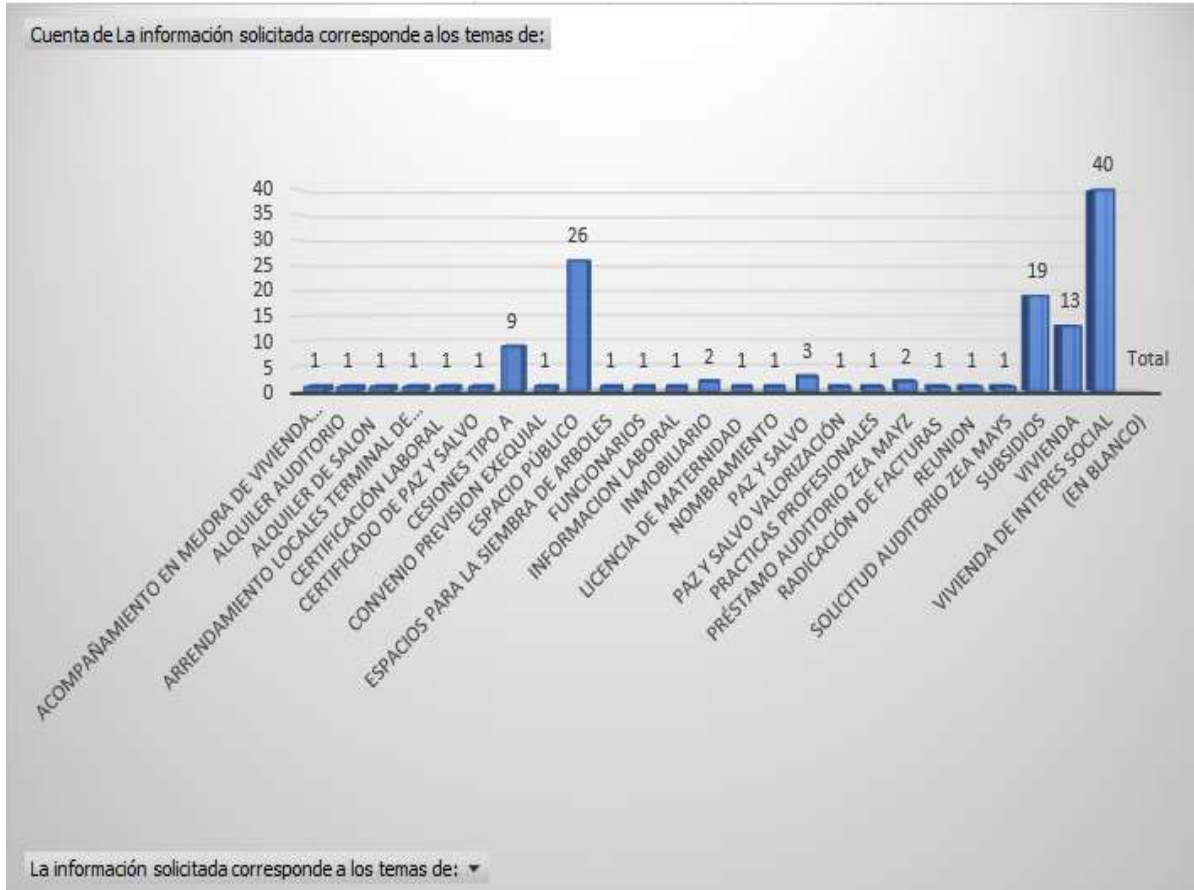
<b>Información</b>	<b>Cuenta:</b>
Acompañamiento en mejora de vivienda por agrietamientos	1
Alquiler Auditorio	1
alquiler de salón	1
Arrendamientos locales terminal de transporte urbano de chía	1
Certificación laboral	1
Certificado de Paz y salvo	1
Cesiones Tipo A	9
convenio previsión exequial	1
Espacio Público	26
Espacios para la siembra de arboles	1
Funcionarios	1
información laboral	1
Inmobiliario	2
Licencia de maternidad	1
Nombramiento	1
Paz y Salvo	3
Paz y Salvo Valorización	1
prácticas profesionales	1
Préstamo auditorio Zea Mayz	2
Radicación de facturas	1
Reunión	1
Solicitud Auditorio ZEA MAYS	1
Subsidios	19
Vivienda	13
Vivienda de Interés Social (en blanco)	40
<b>Total, general</b>	<b>131</b>

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** contactenos@iduvichia.gov.co  
**Página Web:** www.iduvichia.gov.co



90-CER-628578



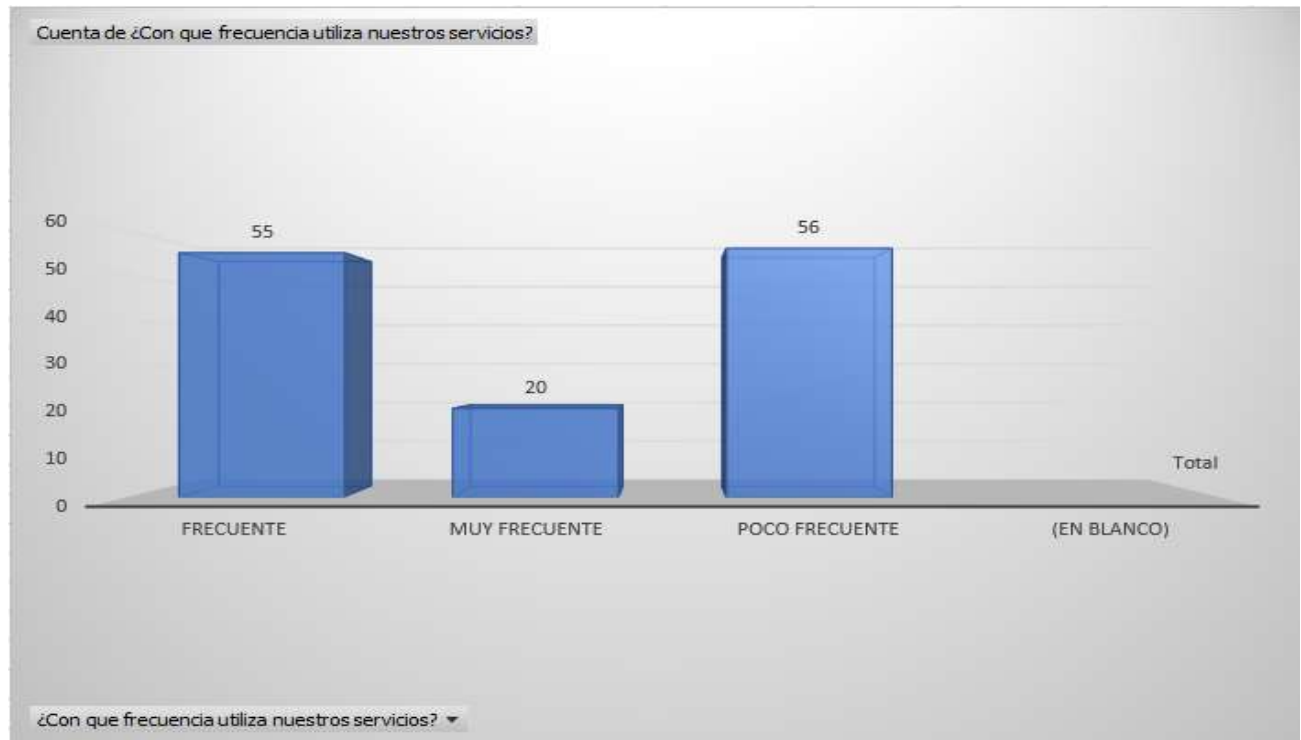


La Tabla anterior indica que el tema de mayor consulta es la solicitud de Información respecto a Vivienda de Interés Social con un porcentaje del 40%, seguido por consulta de Espacio Público con un 26%, Subsidios con el 19% Vivienda 13% y Cesiones Tipo A con un 9%.

Se puede evidenciar que los ciudadanos muestran un gran interés y necesidad por el proyecto de Vivienda de Interés Social.

## ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

Frecuencia	Cuenta
Frecuente	55
Muy Frecuente	20
Poco Frecuente	56
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>131</b>



En la tabla N. 2 se evidencia que los ciudadanos han utilizado nuestros servicios de manera Frecuente con un 42% seguido de manera Poco Frecuente con un 43% y muy frecuente un 15% de la población.



### ¿Cual de Nuestros servicios ha usado?

Cual de Nuestros servicios ha usado	Cuenta
Otros Tramites: "Consultas / Certificaciones / Pagos / Etc."	36
Peticiones, Quejas y Reclamos	17
Solicitud de información (en blanco)	78
<b>Total general</b>	<b>131</b>

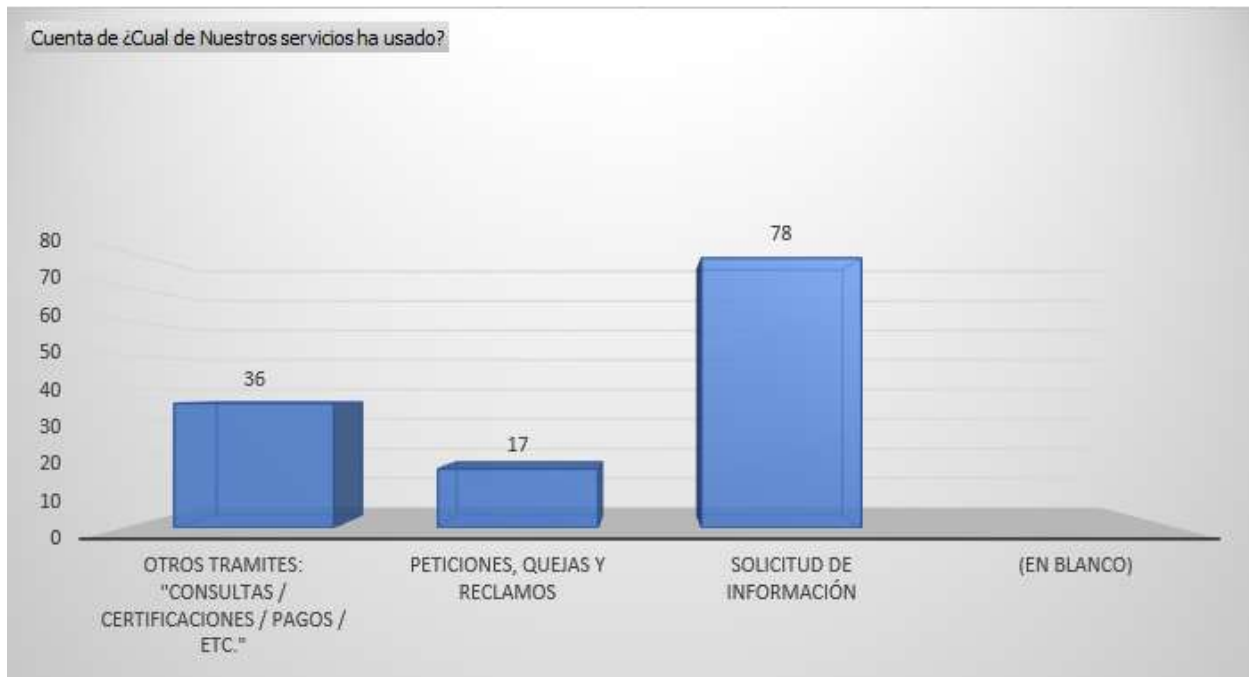


Tabla N.3- Se evidencia que en su mayoría los ciudadanos se acercan a la entidad con el fin de solicitar información de nuestros trámites y servicios con un 50%, otras consultas con el 27% y un 23 % se dirigen con la finalidad de interponer alguna petición, queja o reclamo.

### 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:

Claridad en la Información

Claridad	Cuenta [Claridad]
Bueno	105
Malo	3
Regular	22
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>130</b>

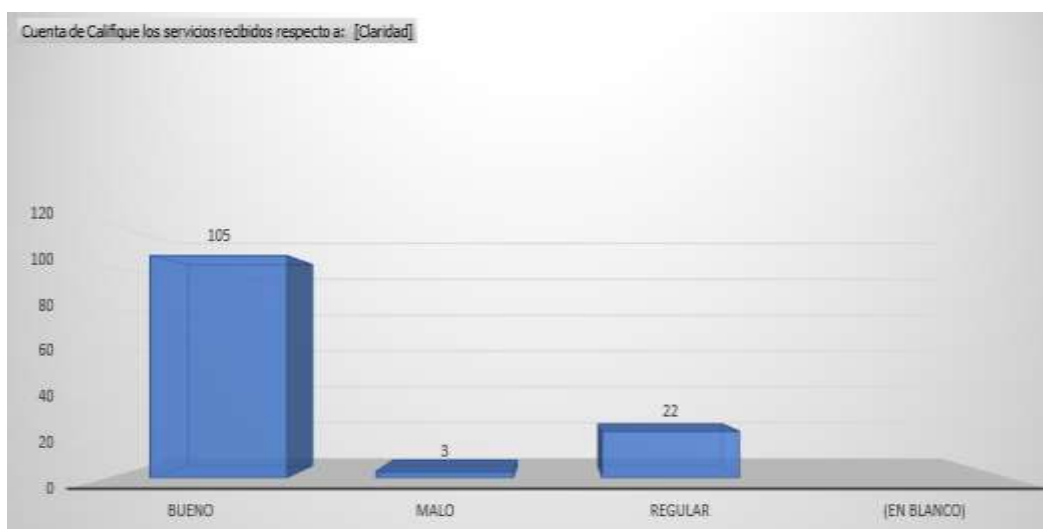
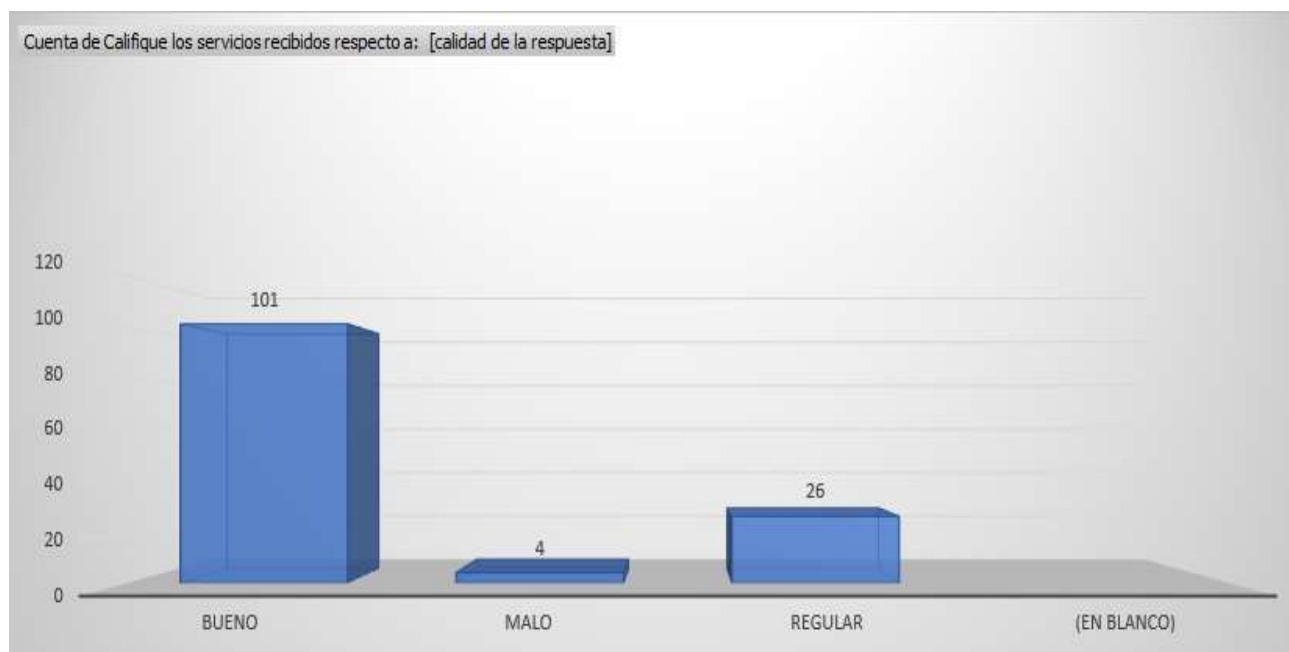


Tabla N. 4 - De acuerdo con los resultados dados por la medición se puede concluir que el 80.77% de los ciudadanos consideraron que la información recibida fue clara y su lenguaje sencillo de entender, contra un 16.92% que indicó que las respuestas no tuvieron la suficiente claridad o entendimiento con calificación Regular, y por último indican que la información suministrada fue mala con un 2.31%.

## Calidad de la Respuesta

calidad de la respuesta	Cuenta de [calidad de la respuesta]
Bueno	101
Malo	4
Regular	26
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>131</b>



En la tabla N. 5 - De las 131 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta se puede observar que el 77.10%, se posiciona en buena Calidad de Respuesta seguido de un 19.85% de la población que considera que la calidad fue Regular y mala calidad de respuesta con un 3.05%.

## Tiempo de Respuesta

Tiempo de respuesta	Cuenta de [Tiempo de respuesta]
Bueno	90
Malo	8
Regular (en blanco)	33
<b>Total general</b>	<b>131</b>

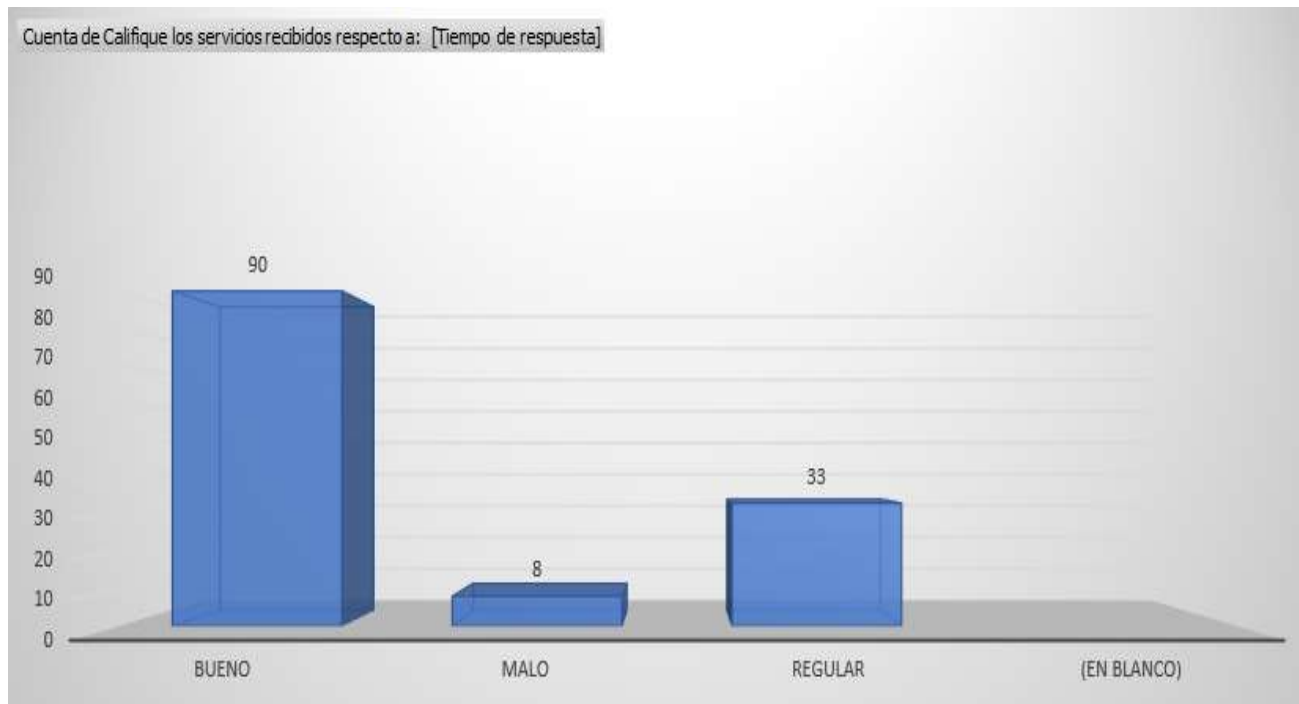


Tabla N. 6 - Según la percepción ciudadana, el 68.70% indicó que el tiempo de respuesta fue bueno contra un 25.19% que indicó la inoportunidad de la respuesta dada (Regular) y por último el 6.11% afirmó que el tiempo de respuesta no es efectivo (Malo).

### Amabilidad en la atención

Amabilidad en la Atención]	Cuenta de [Amabilidad en la Atención]
Bueno	108
Malo	2
Regular	21
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>131</b>

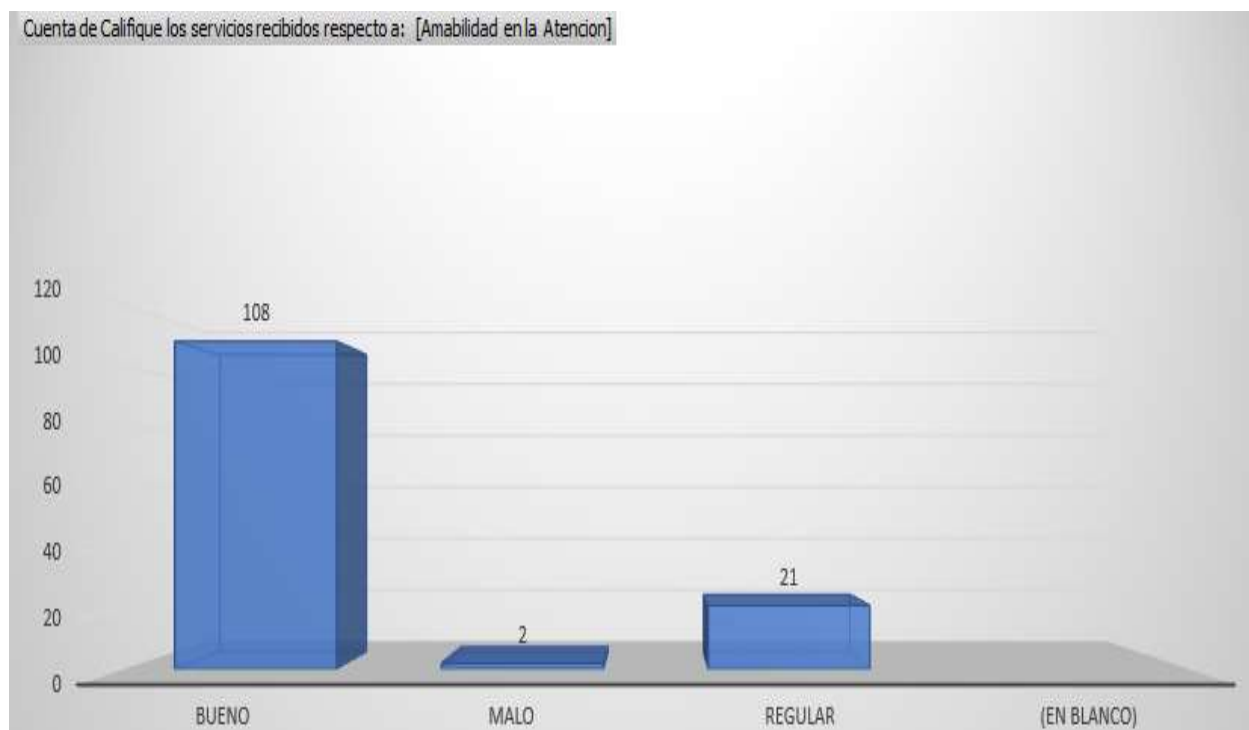


Tabla N. 7 - El 82.44% de los encuestados indican que es buena la amabilidad y la actitud en la atención, el 16.03% de los encuestados informan que es regular y por último el 1.53% de los encuestados informan que recibieron mala atención.

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

Etiquetas de fila	Cuenta
No	36
Si	94
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>130</b>

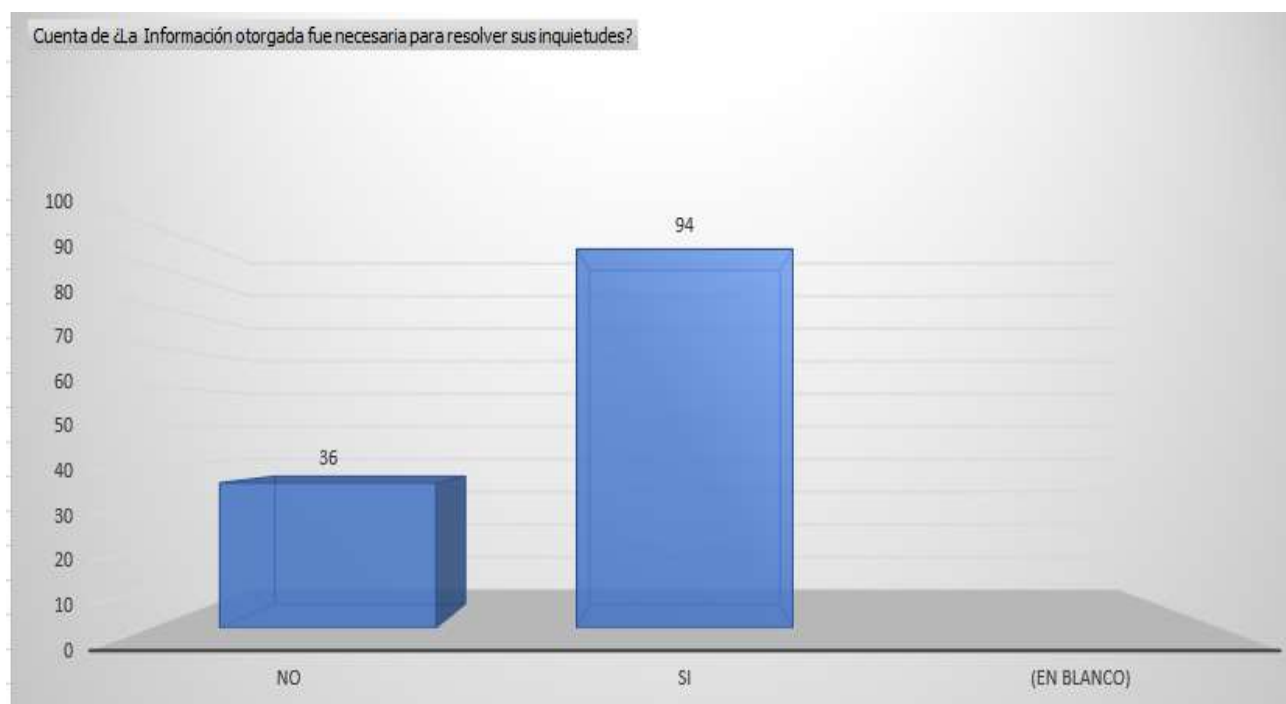


Tabla N. 8 - De la totalidad de ciudadanos atendidos el 27.69 % indico que NO fueron resueltas las dudas o solicitudes sobre los servicios prestados por el Instituto y un 72.31% afirmo que SI se resolvieron sus inquietudes, sin embargo es de aclarar que teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes corresponden a solicitud de Vivienda, este programa se encuentra en proceso por lo tanto no es posible dar una respuesta efectiva.

**¿Cuáles de estos canales de comunicación fueron utilizados?**

<b>¿Cuales de los canales de contacto del IDUVI ha usado?</b>	<b>Cuenta</b>
Chat	4
Correo Electronico	65
Correo Postal	1
Presencial	51
Telefonico	10
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>131</b>

<b>Chat</b>	<b>3,05%</b>
<b>Correo Electronico</b>	<b>49,62%</b>
<b>Correo Postal</b>	<b>0,76%</b>
<b>Presencial</b>	<b>38,93%</b>
<b>Telefonico</b>	<b>7,63%</b>

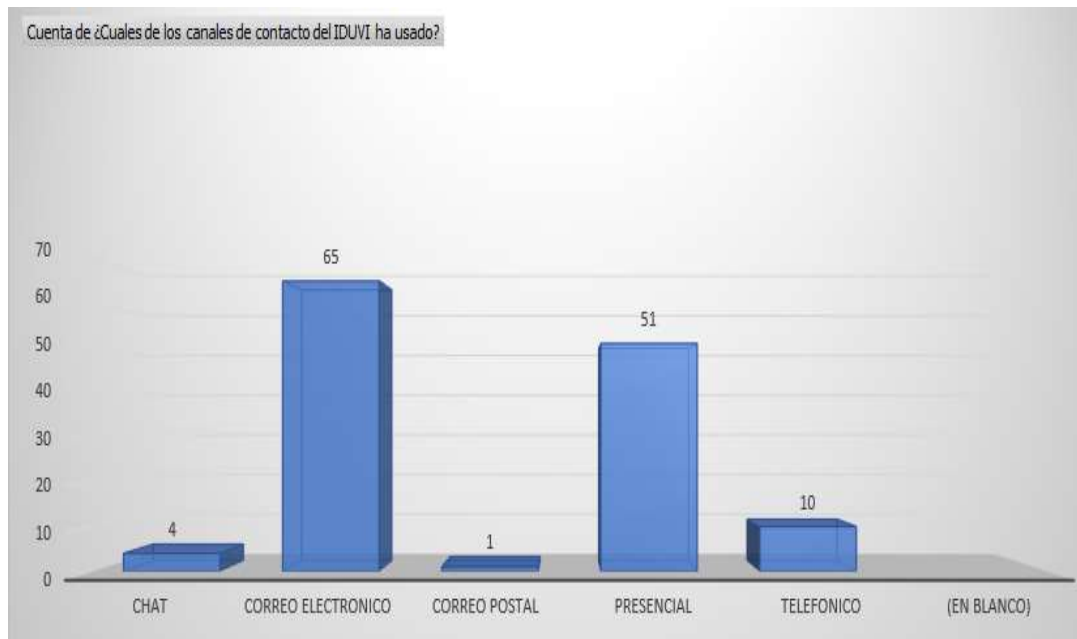




Tabla N 9 - El 52% de las personas encuestadas se comunican en mayor proporción a través del Correo Electrónico con el fin de realizar diferentes solicitudes, seguido del canal presencial en la ventanilla de servicio, por el canal telefónico y a través del Chat / Web que se encuentra en la página de la entidad.

### ¿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)	57
Satisfecho (4)	47
Aceptable (3)	21
Insatisfecho (2)	2
Completamente Insatisfecho (1)	4
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>131</b>

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	CANTIDAD
Completamente Satisfecho (5)	43,51%
Satisfecho (4)	35,88%
Aceptable (3)	16,03%
Insatisfecho (2)	1,53%
Completamente Insatisfecho (1)	3,05%
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>100%</b>

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** contactenos@iduvichia.gov.co  
**Página Web:** www.iduvichia.gov.co



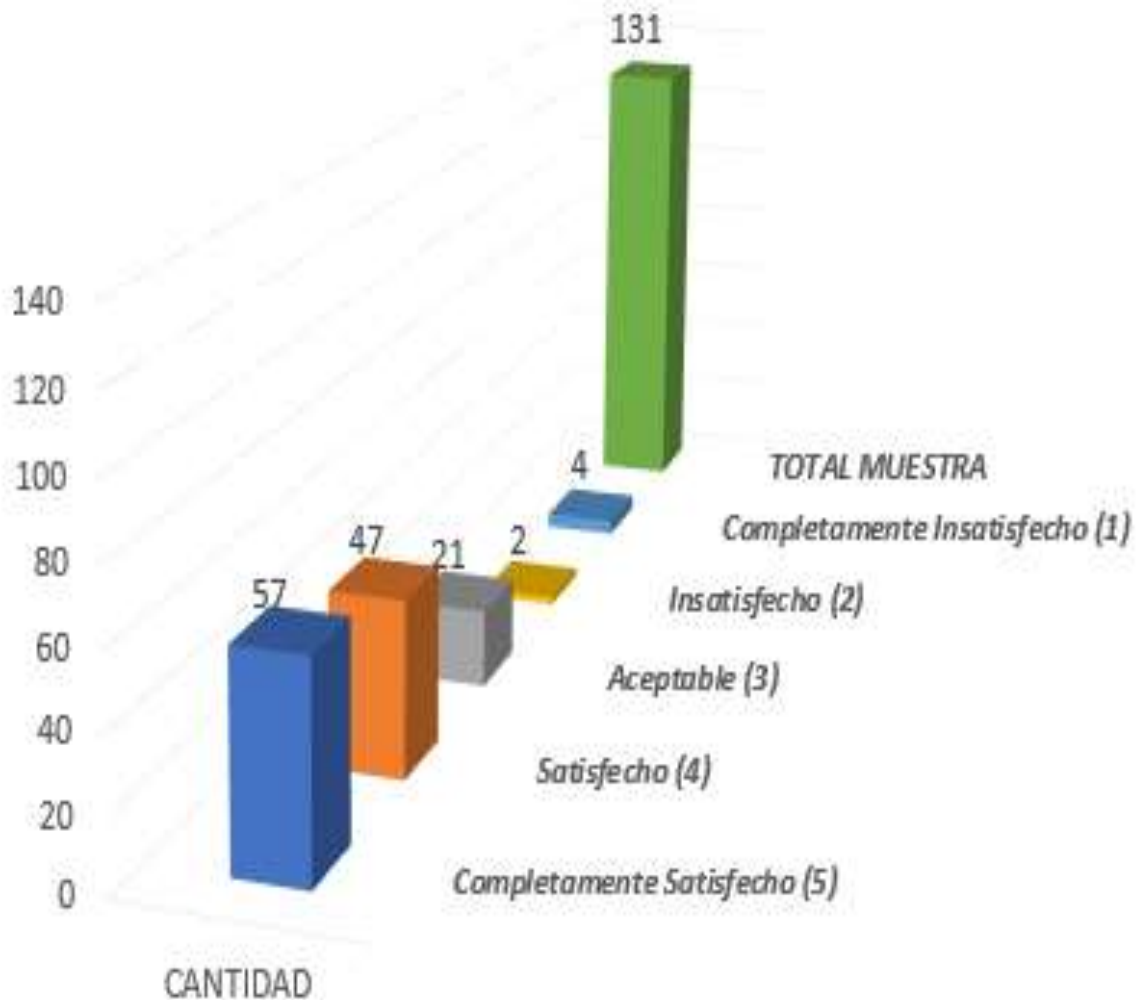
SC-CER 628578







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

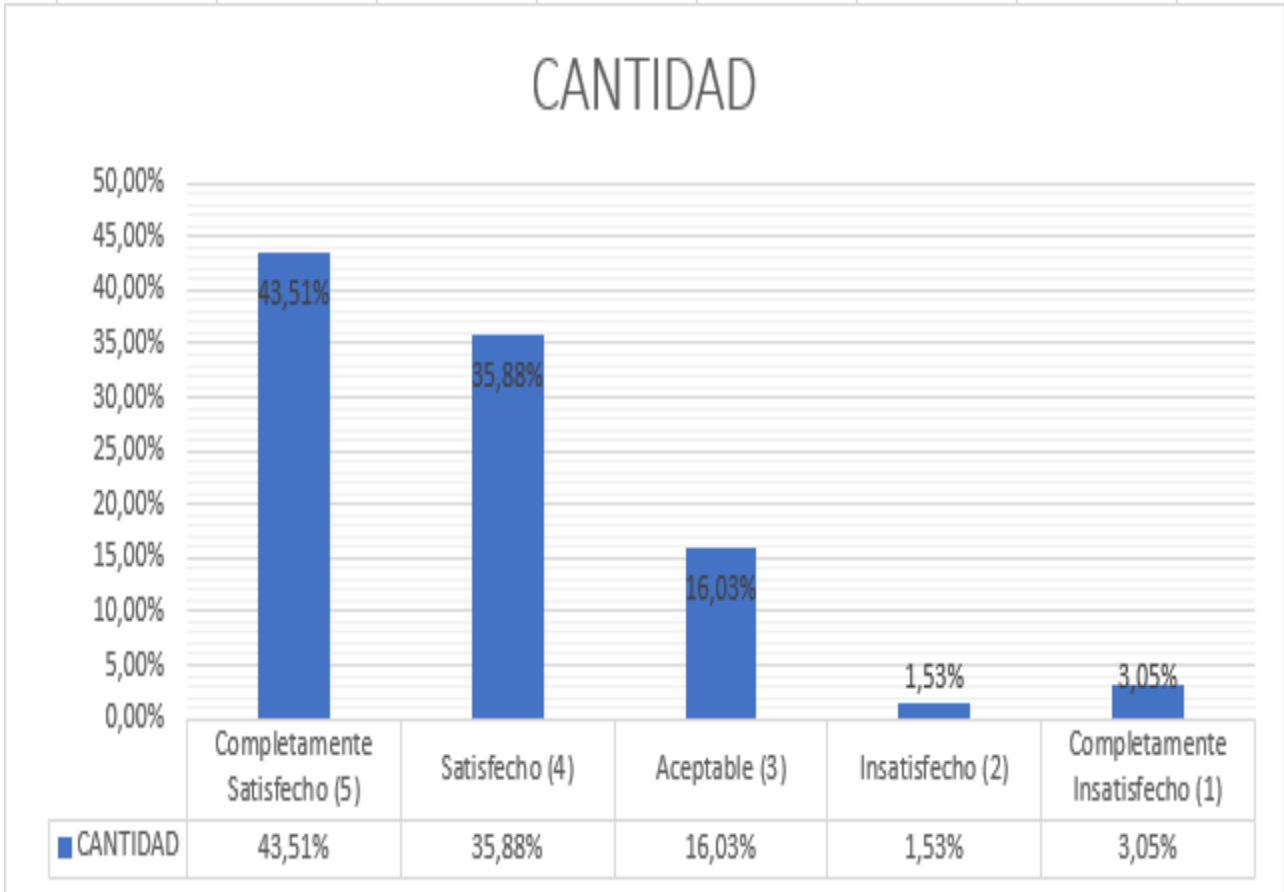


**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**Teléfono:** 8844398 - 8844708  
**E-Mail:** [contactenos@iduvichia.gov.co](mailto:contactenos@iduvichia.gov.co)  
**Página Web:** [www.iduvichia.gov.co](http://www.iduvichia.gov.co)



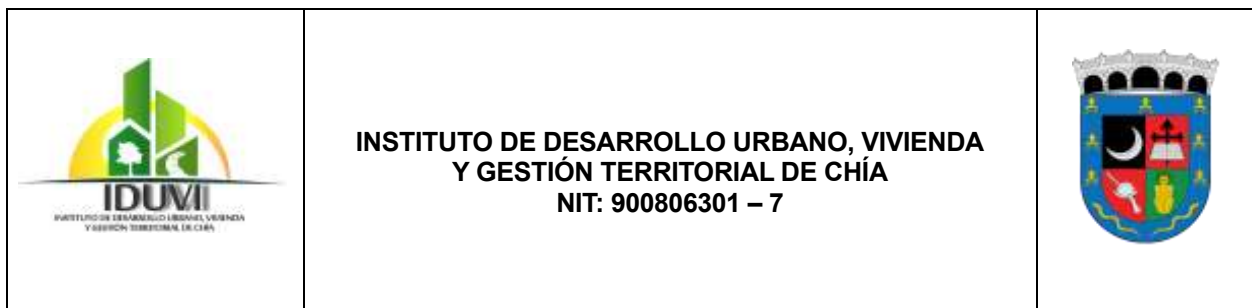
SC-CER 628578





En la Tablas No. 10 y 11 y sus Gráficas - Se observa que de las 131 encuestas realizadas se obtuvo una calificación de Completamente Satisfecho con nuestra atención y prestación de nuestros servicios un 43.51%, Satisfecho con el 35.88%, como Aceptable un 16.03%, usuarios insatisfechos con un 1.53% y completamente Insatisfechos con 3.05%.

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

- Las dependencias misionales deben desarrollar mecanismos de medición que faciliten a la ciudadanía y grupos de valor la actualización de sus datos.
- Para una mayor comprensión de información en las encuestas, su aplicación debe sugerirse por parte del funcionario al finalizar la actividad misional.
- Implementar por parte del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, IDUVI un aplicativo que centralice la aplicación de las encuestas.
- Hacer seguimiento a las calificaciones aceptable, insatisfecho y muy insatisfecho para identificar posibles brechas en la prestación de nuestros servicios.

Cordialmente;

Eduardo Mateus Camacho  
Profesional Universitario  
Área de atención al Ciudadano

Proyectó: – [Área de atención al Ciudadano]  
Revisó: – [Oficina Asesora de Planeación]  
Archivar expediente/Tema en: Gestión PQRS 2024.

Para INFORME DE GESTION

**Dirección:** Carrera 8 N° 14 -20 Oficinas: 301 a 307  
Centro Comercial. Plaza Madero  
Chía, Cundinamarca  
**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

