

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 2024

(01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024)

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

Contenido	
Introducción.....	3
Metodología.....	3
Criterio de evaluación.....	4
Muestra a evaluar.....	5
Suministro de información.....	5
¿La información por la cual se ha dirigido usted a la entidad tiene que ver con?	6
¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?	7
¿Cuál de Nuestros servicios ha usado?	8
¿La información recibida fue necesaria para resolver sus inquietudes?	9
Califique la información recibida y el grado de satisfacción general	10
<i>Amabilidad en la atención</i>	10
<i>Calidad de la Respuesta</i>	11
<i>Claridad de los Servicios:</i>	12
<i>Tiempo de Respuesta</i>	13
Consolidado de Calificaciones de Servicios Recibidos en 2024	14
¿Cuáles de estos canales de comunicación fueron utilizados?	15
¿Califique el nivel de satisfacción con el servicio?	16

El Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía (IDUVI) tiene como misión promover la mejora continua de la calidad de vida de los residentes del Municipio de Chía. Para alcanzar este objetivo, IDUVI ha desarrollado e implementado un conjunto de estrategias que enfatizan la transparencia en sus operaciones, la rendición de cuentas públicas y el fomento de la participación activa de la ciudadanía. Estas estrategias incluyen la adopción de prácticas transparentes en la gestión de proyectos y recursos, la publicación periódica de informes de desempeño y la creación de mecanismos efectivos para la participación ciudadana, garantizando así un enfoque inclusivo y responsable en la toma de decisiones y en la implementación de iniciativas que impactan directamente a la comunidad. Al adoptar estos principios, IDUVI busca no solo cumplir con los estándares normativos y regulatorios, sino también fortalecer la confianza pública y asegurar que las necesidades y expectativas de los ciudadanos sean plenamente atendidas.

Metodología

El Área de Atención al Ciudadano como área responsable de la ejecución y gestión de las encuestas de percepción muestra los resultados del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. El objetivo de estas encuestas es optimizar los espacios de participación ciudadana y mejorar la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

Para garantizar la eficacia de este proceso, se han establecido criterios que permiten medir y gestionar la información de manera dinámica y con el máximo grado de objetividad. A continuación, se detallan los criterios de evaluación que se aplicarán para asegurar la validez y fiabilidad de los datos recolectados, así como para facilitar la implementación de mejoras basadas en los resultados obtenidos. Estos criterios incluyen la definición clara de los indicadores de satisfacción, el desarrollo de metodologías de recolección y análisis de datos robustas, y la garantía de que los procedimientos se lleven a cabo de manera transparente y conforme a los estándares de calidad establecidos.

Criterio de evaluación

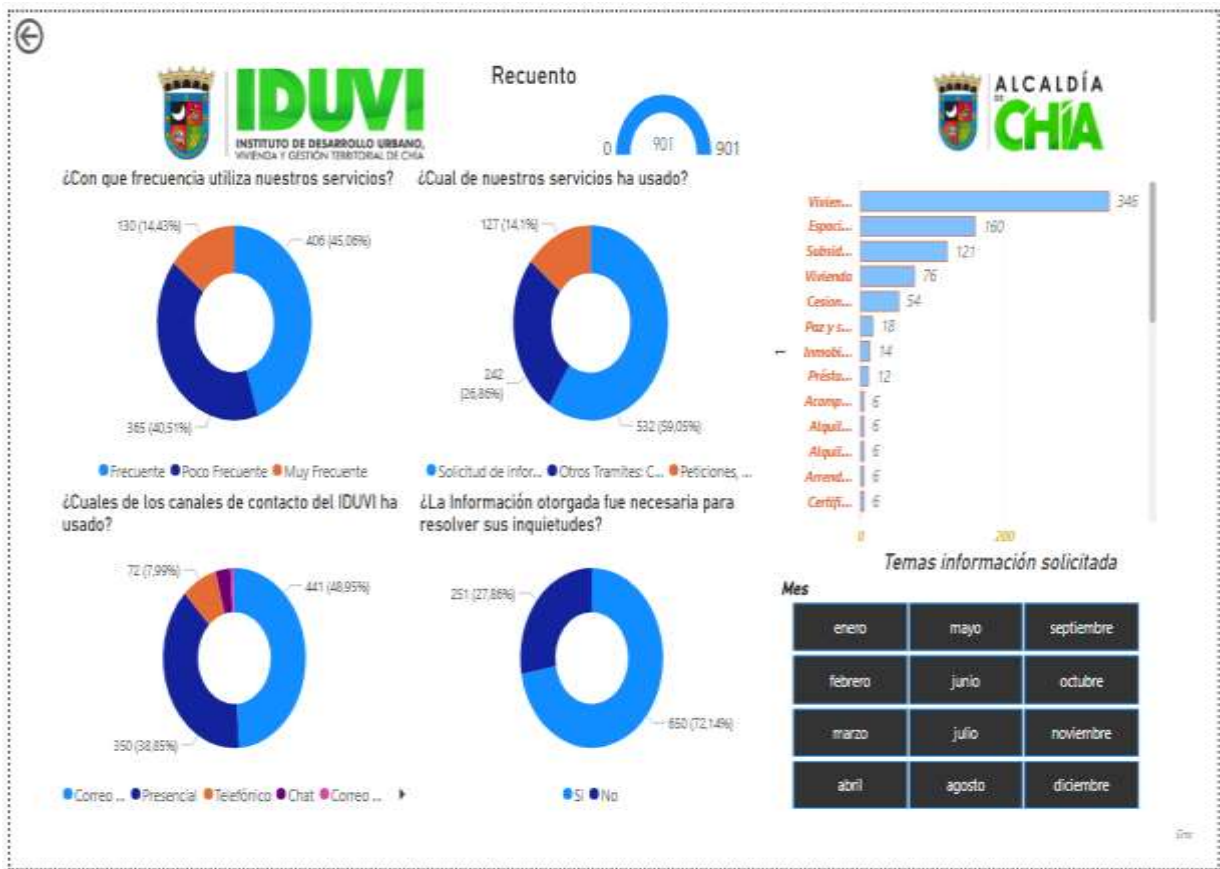
N°	Criterio de Evaluación	Descripción
1	Preguntas Informativas	En este criterio se evalúa la siguiente información:
		Con que frecuencia utiliza nuestros servicios
		Cual de Nuestros servicios ha usado
2	Aspectos relacionados con los temas tratados	En este criterio se evalúa la siguiente información: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

Muestra a evaluar

El presente documento proporciona un análisis detallado de las respuestas relacionadas con los servicios ofrecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía. Este análisis se basa en 901 encuestas de percepción realizadas en modalidad virtual, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Suministro de información

El Área de Atención al Ciudadano, parte integral de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía, ha desarrollado un formulario en línea disponible en la página web oficial del Instituto. Este formulario se encuentra en el siguiente enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHI6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1 Su propósito es evaluar de la percepción ciudadana y medir la eficacia de las actividades y servicios ofrecidos por el Instituto, facilitando así una retroalimentación integral para la mejora continua de las operaciones y la satisfacción de la comunidad.



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

Frecuencia de uso mensual por categoría:

Mes	Frecuente	Muy Frecuente	Poco Frecuente	Total Mensual
Ene	3	2	9	14
Feb	20	5	9	34
Mar	31	7	17	55
Abr	48	13	37	98
May	57	20	49	126
Jun	63	15	60	138
Jul	76	21	65	162
Ago	57	21	57	135
Sep	38	15	30	83
Oct	11	7	22	40
Nov	2	4	10	16
Dic	-	-	-	-
Total Anual	406	130	365	901

Análisis General:

- **Frecuente:** La categoría de uso frecuente cuenta con 406 solicitudes, representando el 45% del total anual.
- **Muy Frecuente:** La categoría de uso muy frecuente tiene 130 solicitudes, lo que equivale al 14% del total anual.
- **Poco Frecuente:** La categoría de uso poco frecuente incluye 365 solicitudes, que representan el 41% del total anual.

Total General: 901 solicitudes en total.

Observaciones:

El mes con mayor uso de servicios es julio con 162 solicitudes.
El mes con menor uso de servicios es noviembre con 16 solicitudes.
La mayoría de las solicitudes se clasifican como "Frecuente".

¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

Frecuencia de uso de servicios por mes:

Mes	Otros Trámites	Peticiones, Quejas y Reclamos	Solicitud de Información	Total Mensual
Ene	3	2	6	14
Feb	5	8	7	20
Mar	16	16	18	50
Abr	24	18	35	77
May	25	16	67	108
Jun	36	20	85	141
Jul	36	17	87	140
Ago	52	16	85	153
Sep	19	11	73	103
Oct	21	3	43	67
Nov	5	-	20	25
Dic	-	-	6	6
Total Anual	242	127	532	901

Análisis General:

- **Solicitud de Información:** El servicio más utilizado con 532 solicitudes, representando el 59% del total anual.
- **Otros Trámites:** Incluye consultas, certificaciones, pagos, etc., con 242 solicitudes, representando el 27% del total anual.
- **Peticiones, Quejas y Reclamos:** Con 127 solicitudes, representando el 14% del total anual.

Total General: 901 solicitudes en total.

Observaciones:

La mayor cantidad de solicitudes de información se realizaron en junio y agosto (85 solicitudes)
Los "Otros Trámites" alcanzan su punto más alto en agosto con 52 solicitudes.

Las "Petición, Quejas y Reclamos" son más frecuentes en febrero y marzo con 16 solicitudes cada mes.

¿Cuál de Nuestros servicios ha usado?

Frecuencia de uso por canal de contacto y mes:

Mes	Chat	Correo Electrónico	Correo Postal	Presencial	Presencial y correo	Telefónico	Total Mensual
Ene	0	4	0	5	0	0	9
Feb	0	10	2	4	0	0	16
Mar	3	23	3	15	0	2	46
Abr	8	27	0	34	1	8	78
May	9	48	1	48	0	6	112
Jun	4	68	0	46	0	12	130
Jul	4	70	0	51	0	18	143
Ago	1	83	0	53	0	13	150
Sep	1	54	0	46	0	7	108
Oct	0	38	0	33	0	3	74
Nov	0	14	0	11	0	3	28
Dic	0	2	0	4	0	0	6
Total Anual	30	441	6	350	2	72	901

Análisis General:

- **Correo Electrónico:** Es el canal más utilizado con 441 solicitudes, representando el 49% del total anual.
- **Presencial:** Sigue con 350 solicitudes, representando el 39% del total anual.
- **Chat:** Con 30 solicitudes, representa el 3% del total anual.
- **Correo Postal:** Solo se utilizó 6 veces, representando menos del 1% del total anual.
- **Telefónico:** Se utilizó 72 veces, representando el 8% del total anual.
- **Presencial y correo:** Combinación utilizada solo 2 veces, representando menos del 1% del total anual.

Observaciones:

El correo electrónico es el medio de contacto más popular, especialmente en julio y agosto, cuando alcanzó su punto máximo con 83 solicitudes cada mes.

El contacto presencial también es bastante común, especialmente en julio con 51 solicitudes.

El uso del chat y del correo postal es relativamente bajo en comparación con otros canales.

El canal telefónico tiene un uso moderado con picos en julio y abril.

¿La información recibida fue necesaria para resolver sus inquietudes?

Efectividad de la información proporcionada por mes:

Mes	Sí	No	Total Mensual
Ene	8	1	9
Feb	12	2	14
Mar	26	16	42
Abr	56	19	75
May	73	37	110
Jun	96	41	137
Jul	103	40	143
Ago	111	43	154
Sep	78	30	108
Oct	59	16	75
Nov	24	4	28
Dic	4	2	6
Total Anual	650	251	901

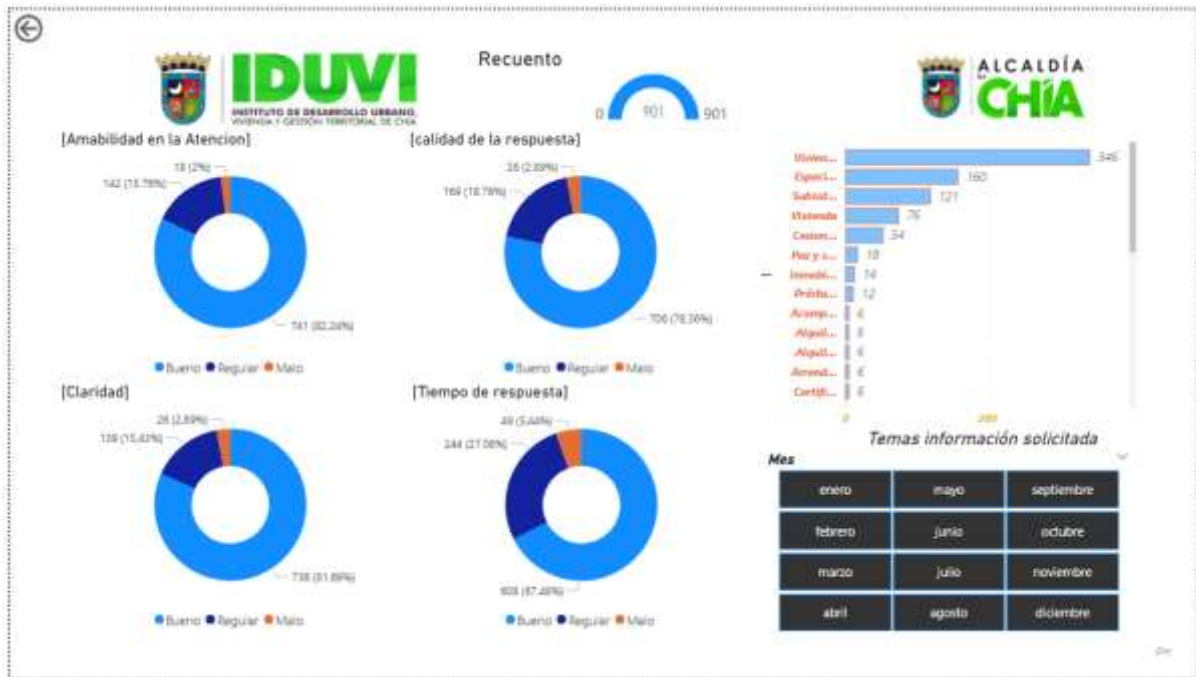
Análisis General:

- **Sí:** 650 veces, representando el 72% del total anual, los usuarios encontraron la información otorgada como necesaria para resolver sus inquietudes.
- **No:** 251 veces, representando el 28% del total anual, los usuarios no encontraron la información no fue suficiente para resolver sus inquietudes.

Total General: 901 solicitudes en total.

Observaciones:

La mayoría de los usuarios encontraron la información proporcionada útil y suficiente, especialmente en los meses de julio y agosto, con 103 y 111 casos respectivamente. Marzo y mayo tuvieron los mayores números de usuarios que no encontraron la información suficiente, con 16 y 37 casos respectivamente. En general, la percepción de la efectividad de la información es positiva, con una mayoría del 72% de los usuarios satisfechos.



Califique la información recibida y el grado de satisfacción general

Amabilidad en la atención

Calificación mensual de la amabilidad en la atención:

Mes	Bueno	Malo	Regular	Total Mensual
Ene	6	-	3	9
Feb	9	-	5	14
Mar	32	1	10	42
Abr	61	-	14	75
May	98	1	12	110
Jun	119	2	17	137
Jul	123	5	18	143
Ago	122	6	27	154
Sep	88	4	14	108
Oct	56	-	15	75
Nov	22	-	6	28
Dic	5	-	1	6
Total Anual	741	18	142	901

Análisis General:

- **Bueno:** 741 calificaciones, representando el 82% del total anual.
- **Regular:** 142 calificaciones, representando el 16% del total anual.
- **Malo:** 18 calificaciones, representando el 2% del total anual.

Total General: 901 calificaciones en total.

Observaciones:

La mayoría de los servicios recibieron una calificación de "Bueno" (82%), lo que sugiere una percepción general positiva sobre la amabilidad en la atención.

Las calificaciones "Regular" y "Malo" son menores en comparación con "Bueno", pero representan un 16% y 2% respectivamente.

Mayo y junio son los meses con mayor cantidad de calificaciones positivas (98 y 119 respectivamente), mientras que agosto presenta más calificaciones de "Malo" (6).

Calidad de la Respuesta

Calificación mensual de la claridad de los servicios:

Mes	Bueno	Malo	Regular	Total Mensual
Ene	6	1	2	9
Feb	9	-	5	14
Mar	28	2	12	42
Abr	56	5	14	75
May	91	3	16	110
Jun	117	6	14	137
Jul	123	1	19	143
Ago	129	2	23	154
Sep	85	3	20	108
Oct	65	1	9	75
Nov	23	-	5	28
Dic	4	2	-	6
Total Anual	736	26	139	901

Análisis General:

- **Bueno:** 736 calificaciones, representando el 82% del total anual.
- **Regular:** 139 calificaciones, representando el 15% del total anual.
- **Malo:** 26 calificaciones, representando el 3% del total anual.
- **Total General:** 901 calificaciones en total.

Observaciones:

La mayoría de los servicios recibieron una calificación de "Bueno" (82%), lo que indica una percepción positiva general de la claridad de los servicios.

Las calificaciones "Malo" y "Regular" son significativamente menores, con 3% y 15% respectivamente.

Junio y agosto son los meses con mayor cantidad de calificaciones positivas (129 y 117 respectivamente).

Claridad de los Servicios:

Calificación mensual de la claridad de los servicios:

Mes	Bueno	Malo	Regular	Total Mensual
Ene	6	1	2	9
Feb	9	-	5	14
Mar	28	2	12	42
Abr	56	5	14	75
May	91	3	16	110
Jun	117	6	14	137
Jul	123	1	19	143
Ago	129	2	23	154
Sep	85	3	20	108
Oct	65	1	9	75
Nov	23	-	5	28
Dic	4	2	-	6
Total Anual	736	26	139	901

Análisis General:

- **Bueno:** 736 calificaciones, representando el 82% del total anual.
- **Regular:** 139 calificaciones, representando el 15% del total anual.
- **Malo:** 26 calificaciones, representando el 3% del total anual.

Total General: 901 calificaciones en total.

Observaciones:

La mayoría de los servicios recibieron una calificación de "Bueno" (82%), lo que indica una percepción positiva general sobre la claridad de los servicios.

Las calificaciones "Regular" y "Malo" son significativamente menores, con 15% y 3% respectivamente.

Los meses con mayor cantidad de calificaciones positivas son junio y agosto (117 y 129 respectivamente).

Tiempo de Respuesta

Calificación mensual del tiempo de respuesta:

Mes	Bueno	Malo	Regular	Total Mensual
Ene	7	-	2	9
Feb	9	-	5	14
Mar	30	6	6	42
Abr	51	2	22	75
May	77	4	29	110
Jun	93	5	39	137
Jul	96	8	39	143
Ago	108	9	37	154
Sep	64	8	36	108
Oct	49	3	23	75
Nov	22	1	5	28
Dic	2	3	1	6
Total Anual	608	49	244	901

Análisis General:

- **Bueno:** 608 calificaciones, representando el 67% del total anual.
- **Regular:** 244 calificaciones, representando el 27% del total anual.
- **Malo:** 49 calificaciones, representando el 5% del total anual.

Total General: 901 calificaciones en total.

Observaciones:

La mayoría de los servicios recibieron una calificación de "Bueno" (67%), indicando una percepción positiva general sobre el tiempo de respuesta. Las calificaciones "Regular" y "Malo" son menores en comparación con "Bueno", pero representan un 27% y 5% respectivamente, lo que muestra oportunidades de mejora. Agosto y junio son los meses con mayor cantidad de calificaciones positivas (108 y 93 respectivamente), mientras que marzo y abril presentan más calificaciones de "Malo" (6 y 2 respectivamente).

Consolidado de Calificaciones de Servicios Recibidos en 2024

Mes	Amabilidad Bueno	Amabilidad Malo	Amabilidad Regular	Calidad Bueno	Calidad Malo	Calidad Regular	Tiempo Respuesta Bueno	Tiempo Respuesta Malo	Tiempo Respuesta Regular	Total Mensual
Ene	6	0	3	6	1	2	7	0	2	9
Feb	9	0	5	9	0	5	9	0	5	14
Mar	32	1	10	28	2	12	30	6	6	43
Abr	61	0	14	56	5	14	51	2	22	75
May	98	1	12	91	3	16	77	4	29	110
Jun	119	2	17	117	6	14	93	5	39	137
Jul	123	5	18	123	1	19	96	8	39	146
Ago	122	6	27	129	2	23	108	9	37	155
Sep	88	4	14	85	3	20	64	8	36	109
Oct	56	0	15	65	1	9	49	3	23	76
Nov	22	0	6	23	0	5	22	1	5	28
Dic	5	0	1	4	2	0	2	3	1	6
Total Anual	741	18	142	736	26	139	608	49	244	911

Análisis General

Amabilidad en la Atención:

- **Bueno:** 741 calificaciones (82%)
- **Regular:** 142 calificaciones (16%)
- **Malo:** 18 calificaciones (2%)

Calidad de la Respuesta:

- **Bueno:** 736 calificaciones (81%)
- **Regular:** 139 calificaciones (15%)
- **Malo:** 26 calificaciones (3%)

Tiempo de Respuesta:

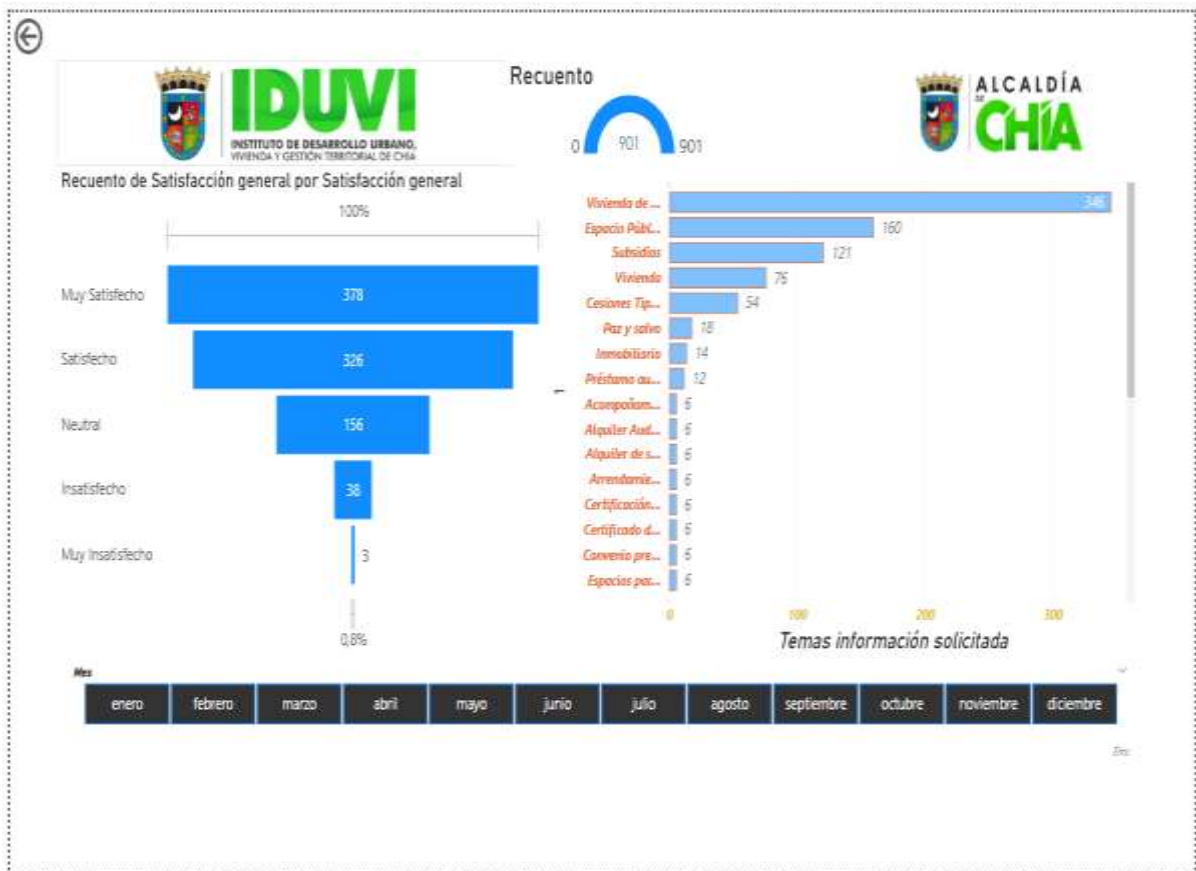
- **Bueno:** 608 calificaciones (67%)
- **Regular:** 244 calificaciones (27%)
- **Malo:** 49 calificaciones (5%)

Observaciones Generales:

La mayoría de los servicios recibieron calificaciones positivas, especialmente en amabilidad y calidad de la respuesta, con un 82% y 81% de "Bueno" respectivamente.

El tiempo de respuesta muestra áreas de mejora, con un 27% de calificaciones "Regular" y un 5% de "Malo".

Los meses de mayo, junio y agosto destacan por tener la mayor cantidad de calificaciones positivas en todas las categorías.



¿Cuáles de estos canales de comunicación fueron utilizados?

Mes	Chat	Correo Electrónico	Correo Postal	Presencial	Presencial y Correo	Telefónico	Total Mensual
Ene	0	4	0	5	0	0	9
Feb	0	10	2	4	0	0	16
Mar	3	23	3	15	0	2	46
Abr	8	27	0	34	1	8	78
May	9	48	1	48	0	6	112
Jun	4	68	0	46	0	12	130
Jul	4	70	0	51	0	18	143
Ago	1	83	0	53	0	13	150
Sep	1	54	0	46	0	7	108
Oct	0	38	0	33	0	3	74
Nov	0	14	0	11	0	3	28
Dic	0	2	0	4	0	0	6
Total Anual	30	441	6	350	2	72	901

Análisis General

- **Chat:** Utilizado 30 veces, representando el 3% del total anual.
- **Correo Electrónico:** Utilizado 441 veces, representando el 49% del total anual.
- **Correo Postal:** Utilizado 6 veces, representando menos del 1% del total anual.
- **Presencial:** Utilizado 350 veces, representando el 39% del total anual.
- **Presencial y Correo:** Utilizado 2 veces, representando menos del 1% del total anual.
- **Telefónico:** Utilizado 72 veces, representando el 8% del total anual.

Total General: 901 solicitudes en total.

Observaciones

Correo Electrónico es el canal de contacto más utilizado, especialmente en los meses de julio y agosto.

Presencial también es un canal comúnmente utilizado, con un uso notable en mayo y agosto.

Chat y Correo Postal son los canales menos utilizados, con el chat representando solo el 3% y el correo postal menos del 1% del total anual.

El canal telefónico tiene un uso moderado, con picos en julio y abril.

¿Califique el nivel de satisfacción con el servicio?

Consolidado de Calificaciones de Satisfacción General en 2024

Mes	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Total Mensual
Ene	0	0	2	2	5	9
Feb	0	0	5	3	6	14
Mar	6	0	23	6	7	42
Abr	2	0	41	12	20	75
May	4	0	50	17	39	110
Jun	5	0	58	18	56	137
Jul	6	0	63	23	50	143
Ago	7	1	55	31	60	154
Sep	5	0	39	18	46	108
Oct	0	1	27	21	26	75
Nov	3	0	12	3	10	28
Dic	0	1	3	2	1	6
Total Anual	38	3	378	156	326	901

Análisis General

- **Insatisfecho:** 38 calificaciones (4%)
- **Muy Insatisfecho:** 3 calificaciones (0.3%)
- **Muy Satisfecho:** 378 calificaciones (42%)
- **Neutral:** 156 calificaciones (17%)
- **Satisfecho:** 326 calificaciones (36%)

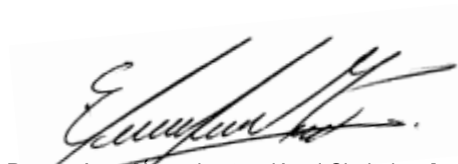
Total General: 901 calificaciones

Observaciones

Muy Satisfecho es la categoría predominante con 42% de las calificaciones, seguida de Satisfecho con 36%. Solo un pequeño porcentaje de usuarios (0.3%) se calificó como Muy Insatisfecho, lo que indica que la gran mayoría está al menos neutral o satisfecha con los servicios. El número de calificaciones Neutral es significativo, con un 17%, lo que puede señalar áreas donde los servicios pueden mejorar para convertir esas percepciones en positivas. Los meses de mayor satisfacción (Muy Satisfecho) son julio y agosto, lo que podría indicar un buen desempeño en esos periodos.

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