

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

ENERO DE 2026

Introducción

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. En línea con este compromiso, y en el marco de sus estrategias de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, el Área de Atención al Ciudadano presenta los resultados de las encuestas de percepción recopiladas durante el año 2025. Este instrumento constituye un mecanismo fundamental para escuchar la voz del ciudadano, evaluar la efectividad de los servicios ofrecidos y fortalecer la confianza pública mediante una gestión receptiva e informada.

Objetivo

El objetivo principal de este informe es analizar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios prestados por el IDUVI durante el año 2024. Los hallazgos buscan identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias clave que permitan:

- Optimizar los espacios de participación ciudadana.
- Mejorar de manera continua y objetiva la calidad del servicio al ciudadano.
- Fundamentar la toma de decisiones y la priorización de acciones correctivas en áreas específicas.

Alcance

El presente informe analiza los datos de percepción ciudadana recopilados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. El análisis se centra en la evaluación de los diferentes servicios institucionales, los canales de atención utilizados y las variables críticas de calidad (claridad, calidad de la respuesta, tiempo de respuesta y amabilidad).

Metodología

Diseño del Instrumento y Recolección de Datos

La recolección de información se realizó mediante una encuesta de percepción estructurada, aplicada de manera posterior a la atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás servicios (PQRSDF). El instrumento fue diseñado para medir de forma cuantitativa y cualitativa la experiencia del usuario.

Variables principales evaluadas:

Datos de contexto

Tema del servicio, frecuencia de uso, tipo de trámite (PQRSDF), canal de contacto utilizado.

Evaluación específica

Calificación cualitativa (Malo, Regular, Bueno) en cuatro dimensiones: Claridad, Calidad de la Respuesta, Tiempo de Respuesta y Amabilidad en la Atención.

Resultado e impacto

Percepción sobre la utilidad de la información recibida (Sí/No).

Satisfacción global

Grado de satisfacción general en una escala numérica del 1 (Completamente Insatisfecho) al 5 (Completamente Satisfecho).

Espacio de observaciones para retroalimentación detallada.

Criterios de Evaluación y Garantías

Para asegurar la validez y fiabilidad del informe, se aplicaron criterios de objetividad, las conclusiones se derivan del cruce de datos cuantitativos y cualitativos este análisis está orientado a generar recomendaciones prácticas, viables, permitiendo la verificación y el seguimiento periódico.

Nº	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

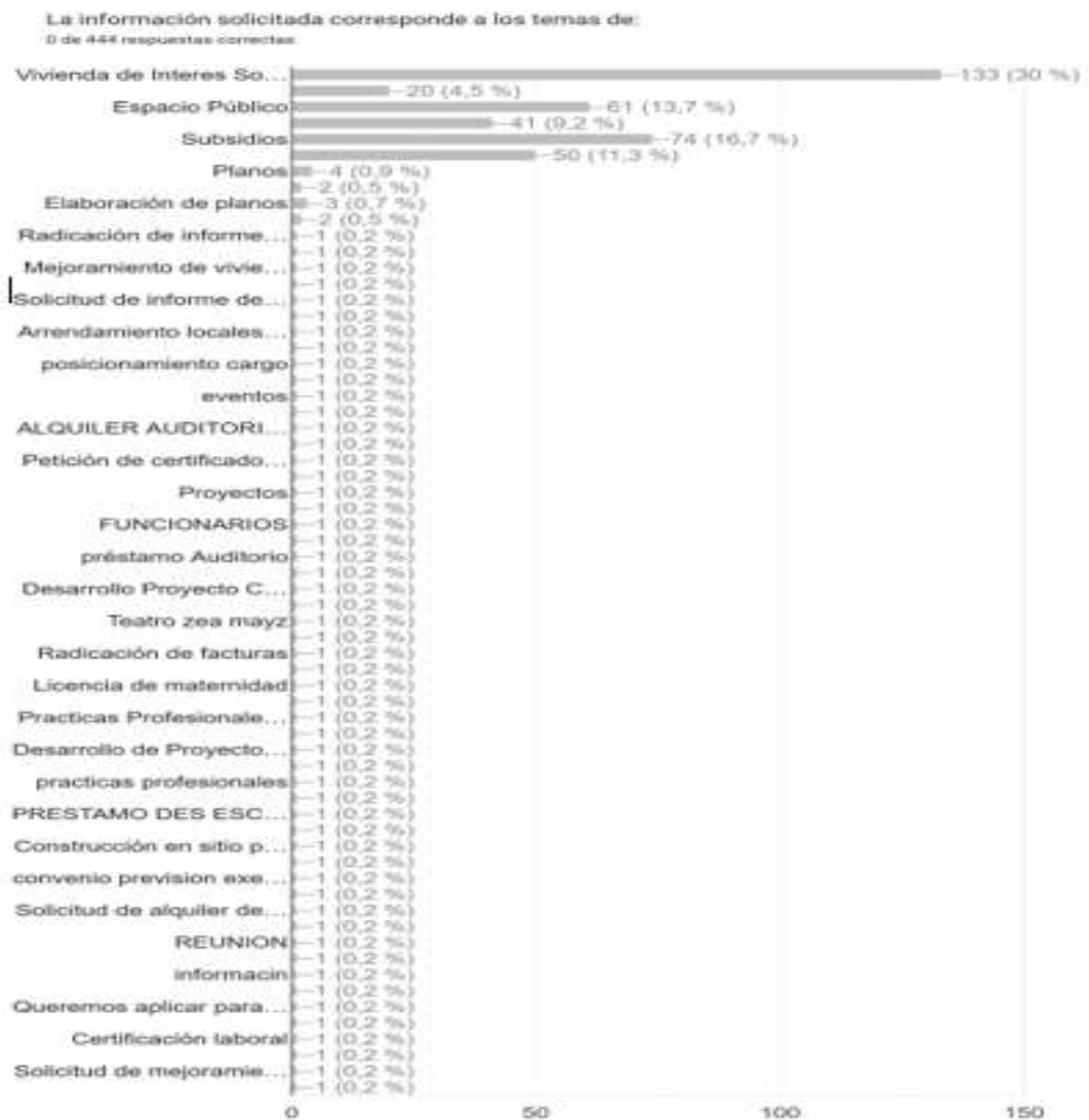
El presente documento proporciona un análisis detallado de las respuestas relacionadas con los servicios ofrecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano, Vivienda y Gestión Territorial de Chía. Este análisis se basa en 444 encuestas de percepción realizadas en modalidad virtual, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

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:

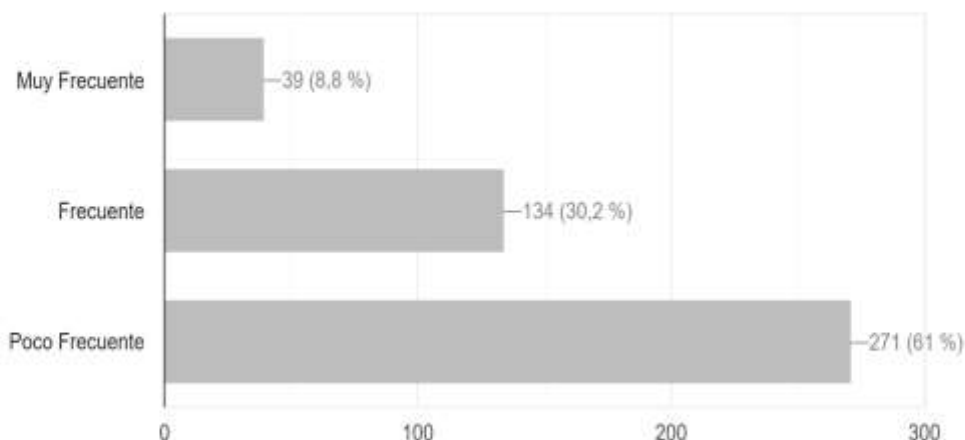
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDeICbyOUA2H1obU_152zEJHl6dVxev2iOpS5AykujOlg/viewform?c=0&w=1

Estadísticas



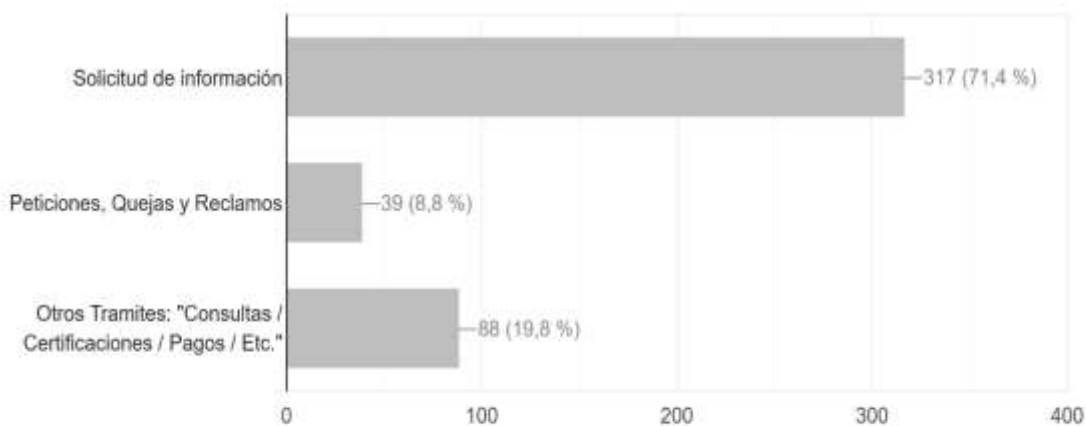
¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

0 de 444 respuestas correctas



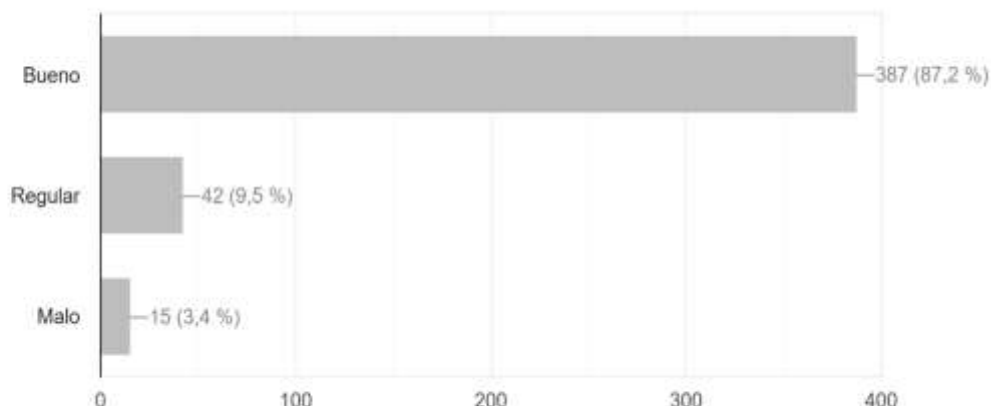
¿Cual de nuestros servicios ha usado?

0 de 444 respuestas correctas



Califique los servicios recibidos respecto a:

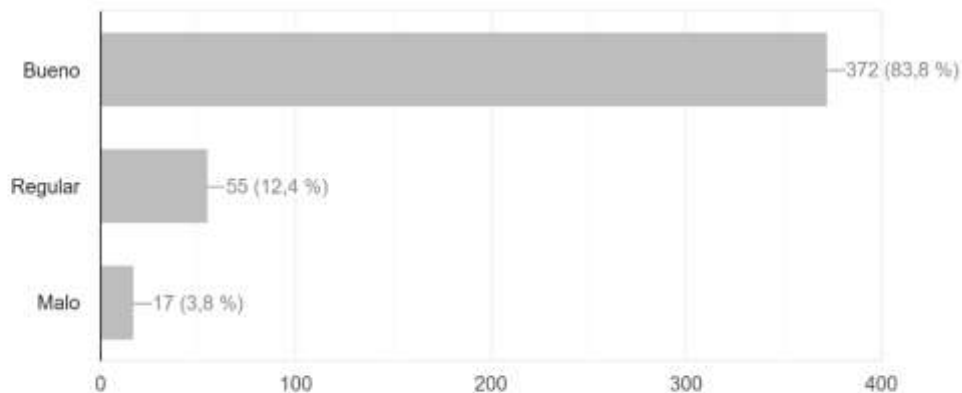
0 de 444 respuestas correctas



Fila 1: Claridad

Califique los servicios recibidos respecto a:

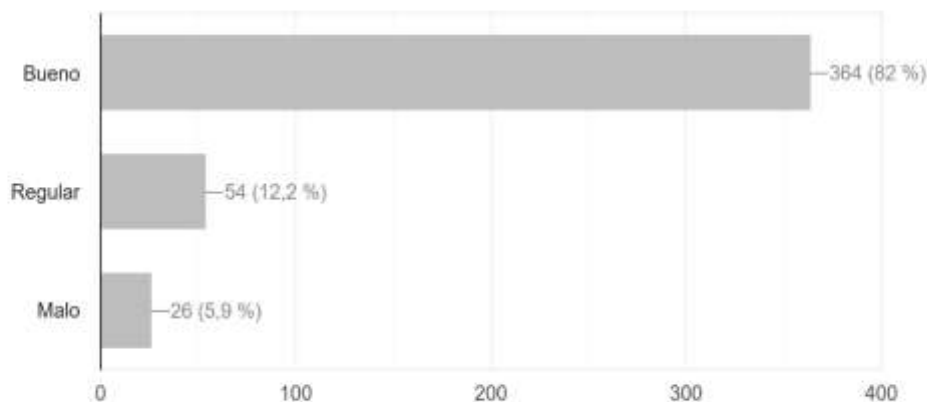
0 de 444 respuestas correctas



Fila 2: calidad de la respuesta

Califique los servicios recibidos respecto a:

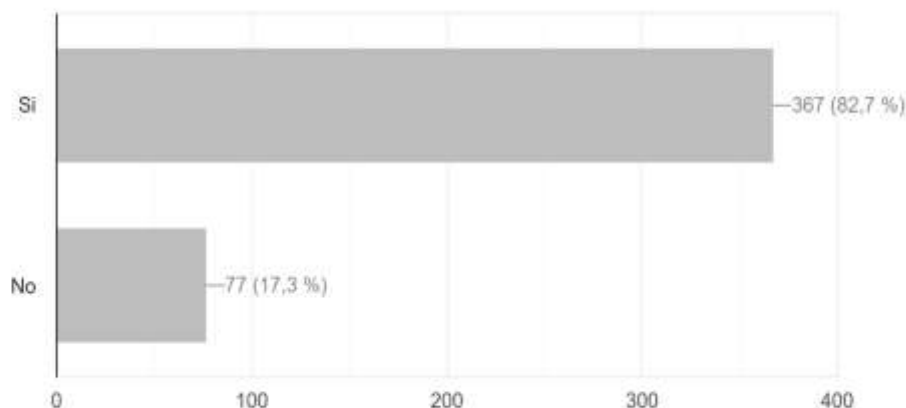
0 de 444 respuestas correctas



Fila 3: Tiempo de respuesta

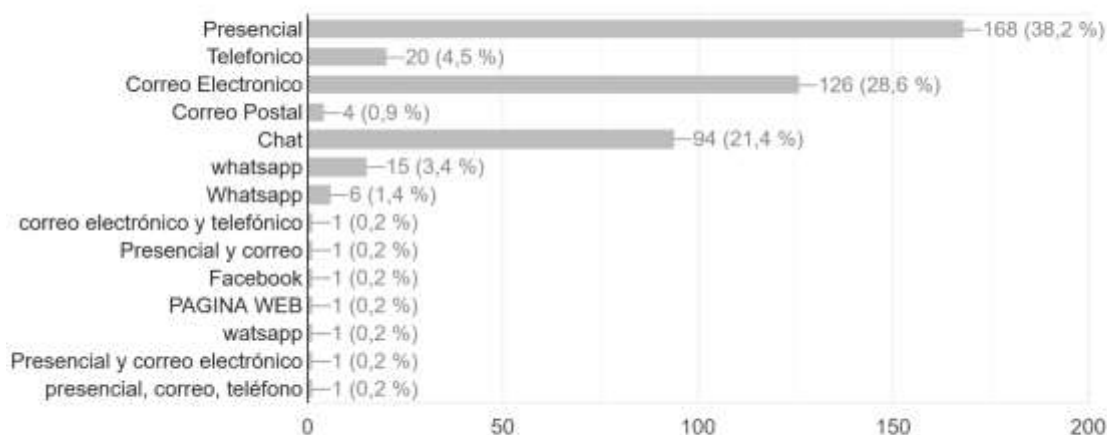
¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes?

0 de 444 respuestas correctas



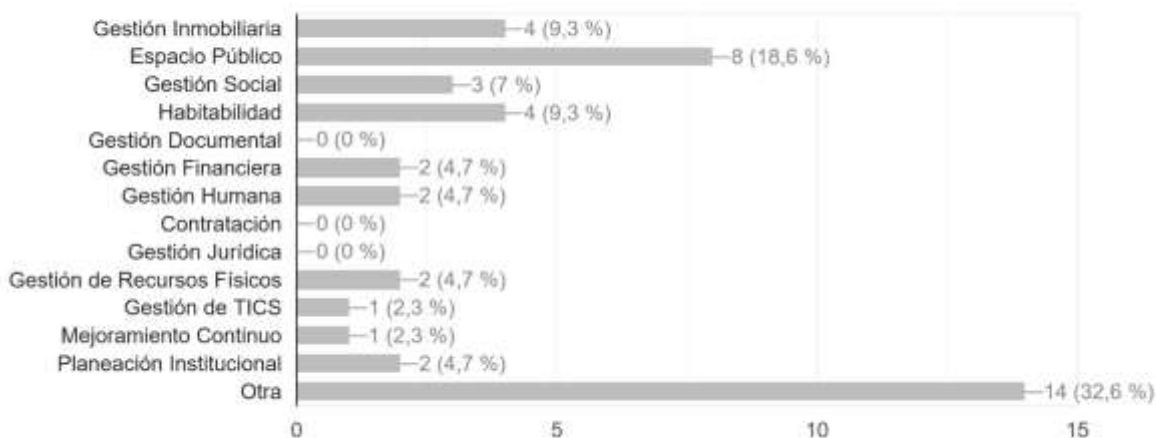
¿Cuales de los canales de contacto del IDUVI ha usado?

0 de 440 respuestas correctas



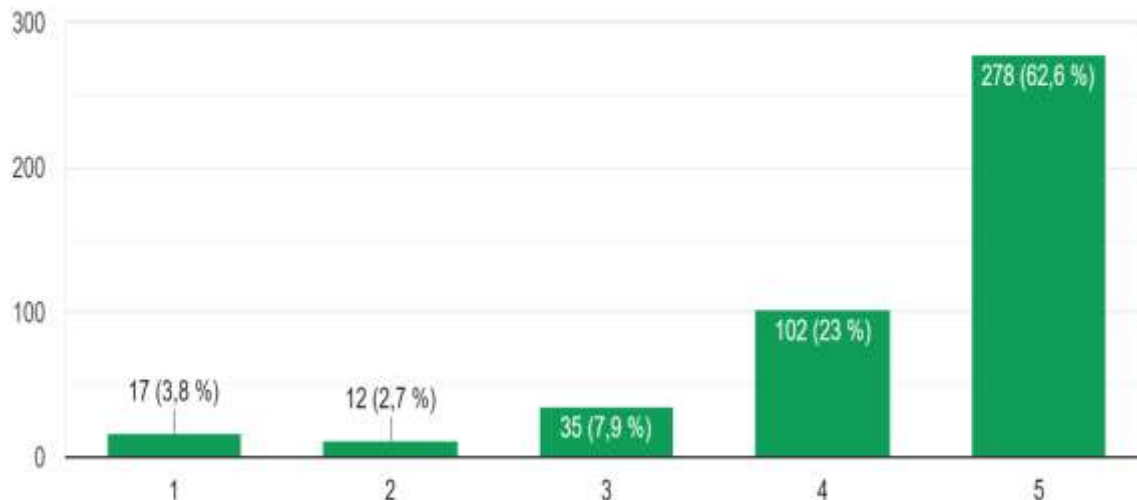
De que área recibió la atención

0 de 43 respuestas correctas



Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es "Completamente Insatisfecho".

444 respuestas



Cordialmente;

Eduardo Mateus Camacho
Profesional Universitario
Área de atención al Ciudadano

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