INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
I SEMESTRE 2026

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Proceso de Atención al Ciudadano y Comunicaciones

JULIO DE 2026

Centro Administrativo Municipal CAM
Carrera 9 No 11 - 24 Piso 2
TEL: 3173791170
contactenos@iduvichia.gov.co
www.iduvichia.gov.co

Contenido

Introducción 3

Objetivo 3

Alcance 3

Metodología Instrumento y Recolección de Datos 4

Variables principales evaluadas 4

Criterios de Evaluación y Garantías 5

Panorama General (Métricas Clave) 6

Suministro de información 6

Estadísticas por Atributo de Servicio (Calidad) 6

¿Qué Están Pidiendo los Ciudadanos? (Análisis de Demanda) 7

Voz del Ciudadano (Análisis Cualitativo) 7

Canal de Atención 8

Graficas 8

La información solicitada corresponde a los temas de: 8

¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios? 9

¿Cuál de Nuestros servicios ha usado? 9

Califique los servicios recibidos respecto a: [Claridad] 10

Califique los servicios recibidos respecto a: [calidad de la respuesta] 10

Califique los servicios recibidos respecto a: [Tiempo de respuesta] 11

Califique los servicios recibidos respecto a: [Amabilidad en la Atencion] **11**

¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? **12**

¿Cuales de los canales de contacto del IDUVI ha usado? **12**

Por favor indíquenos 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". **13**

Observaciones **14**

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 primer semestre del año 2026. 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 primer semestre del año 2026. 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 30 de junio de 2026. 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 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).

Durante el mes se recibieron 587 respuestas en la encuesta de percepción ciudadana.

- **Calificación General:** 4.5 / 5.0 (Satisfacción Alta).
- **Tasa de Resolución (Utilidad):** El 73% de los ciudadanos afirmó que la información otorgada SI resolvió sus inquietudes.
- **Mayor Fortaleza:** La Amabilidad en la Atención es el atributo mejor calificado.
- **Principal Reto:** El Tiempo de Respuesta es el atributo con mayor porcentaje de calificaciones negativas (Malo/Regular).

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.

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

Panorama General (Métricas Clave)

Indicador	*Resultado*	*Evaluación*
Total de Encuestas	587	Volumen representativo
Satisfacción Global	4.5 / 5.0	Alto (Supera el 4.0)
Información Útil (Sí/No)	Sí: 73% / No: 27%	Mejorable (Ideal >80%)
Frecuencia de Uso	Frecuente: 44% / Poco Frecuente: 47%	Usuarios recurrentes y nuevos equilibrados.

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.

Percepción Ciudadana - IDUVI

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYYDelCbyOUA2H1obU_152zEJHl6dVxev2iOpS5AykCujOlg/viewform?c=0&w=1

Estadísticas por Atributo de Servicio (Calidad)

Escala utilizada: Excelente, Bueno, Regular, Malo.

Atributo	*Excelente / Bueno*	*Regular / Malo*	*Análisis*
Amabilidad en la Atención	**90%**	10%	**Fortaleza Principal.** El recurso humano es nuestro principal activo.
Claridad de la Información	**78%**	22%	Tenemos un sólido desempeño, la información es entendible.

Calidad de la Respuesta	**75%**	25%	Es aceptable, pero con oportunidad de mejora en cuanto a la profundidad de las respuestas.
Tiempo de Respuesta	**62%**	**38%**	Es nuestro punto más débil; se perciben demoras por algunos usuarios.

¿Qué Están Pidiendo los Ciudadanos? (Análisis de Demanda)

Tema / Servicio	*% de Menciones*	*Tendencia*
Vivienda de Interés Social (VIS)	**42%**	**Principal Solicitud o Necesidad.**
Otros Trámites (Certificados, Pagos, Consultas)	**35%**	**Muestra un Alto Volumen.**
Cesiones Tipo A / Espacio Público	**15%**	**Aunque en menor número se presentan solcitudes con este tema.**
Subsidios / Mejoramiento de Vivienda	**8%**	**Aunque en menor número se presentan solcitudes con este tema.**

Voz del Ciudadano (Análisis Cualitativo)

Para darnos una idea hemos extraído los comentarios más representativos para dar contexto a los números

Lo que más valoran (Fortalezas) "Excelente el servicio recibido. Ojalá todas las entidades públicas tuvieran este sentido de servicio a la comunidad."

"Felicitaciones porque tienen la información actualizada y obtengo respuesta oportunamente."

Los principales reclamos (Áreas de mejora)

"No me han permitido radicar documentos... no dan respuesta de nada y solo dicen 'debe estar pendiente en la página'."

"La encuesta la hago así de mal pues deberían enviarla una vez se termina la solicitud, y no antes, pues aún no se ha solucionado nada."

"Me inscribí en diciembre y no sé nada todavía."

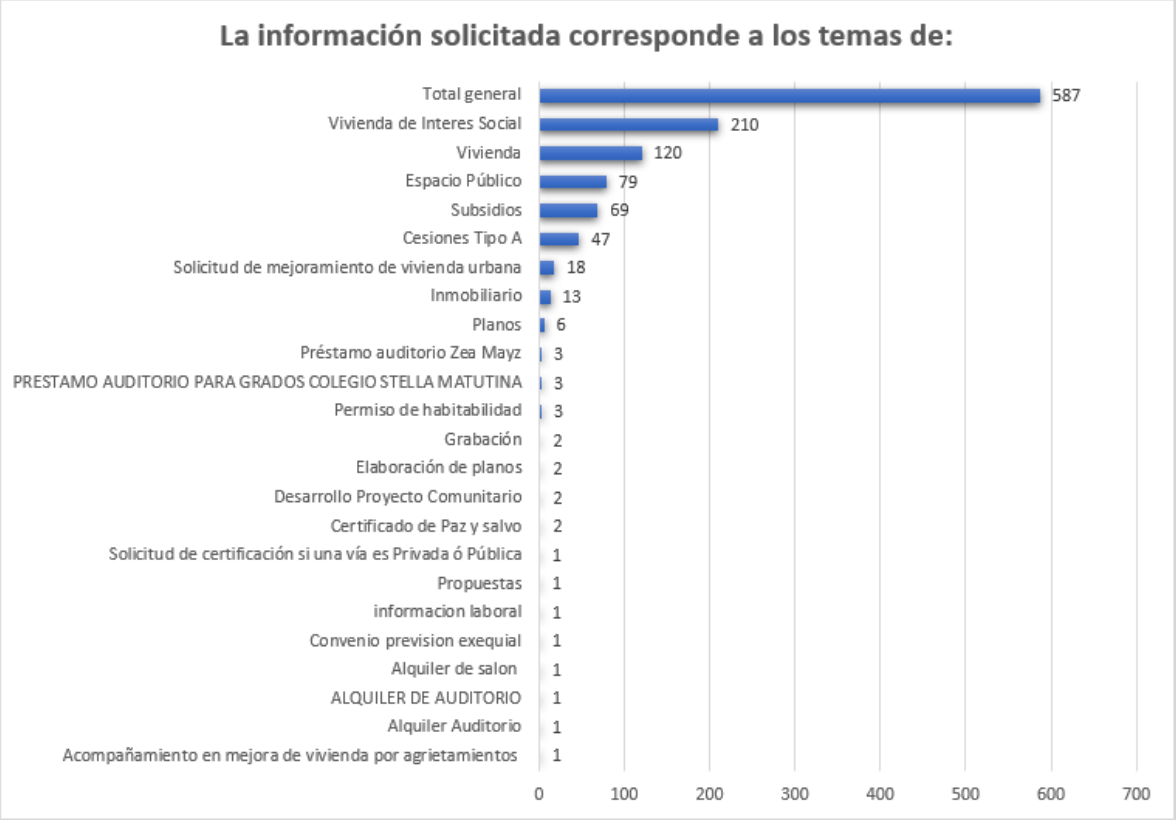
Canal de Atención

Canal	*Uso*	*Satisfacción Promedio*
Correo Electrónico	48%	**4.6**
Presencial	22%	**4.3**
Chat / WhatsApp	20%	**4.5**
Teléfono	6%	**4.0**

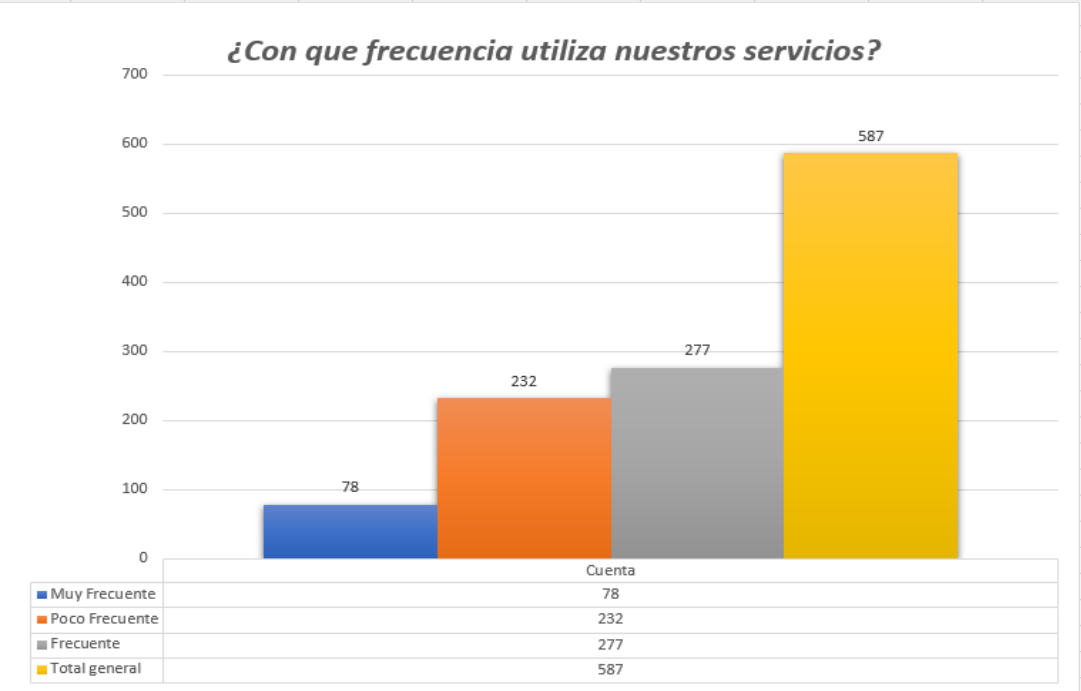
El correo electrónico es el canal más usado y mejor valorado. El canal telefónico presenta la satisfacción más baja, Revisaremos la resolución por esta vía.

Graficas

La información solicitada corresponde a los temas de:

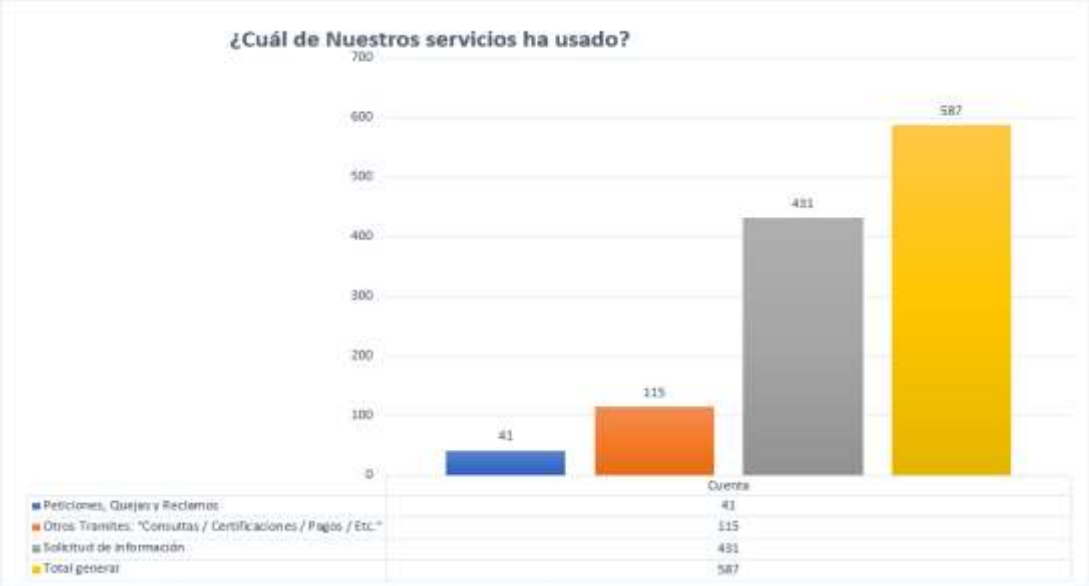


¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?



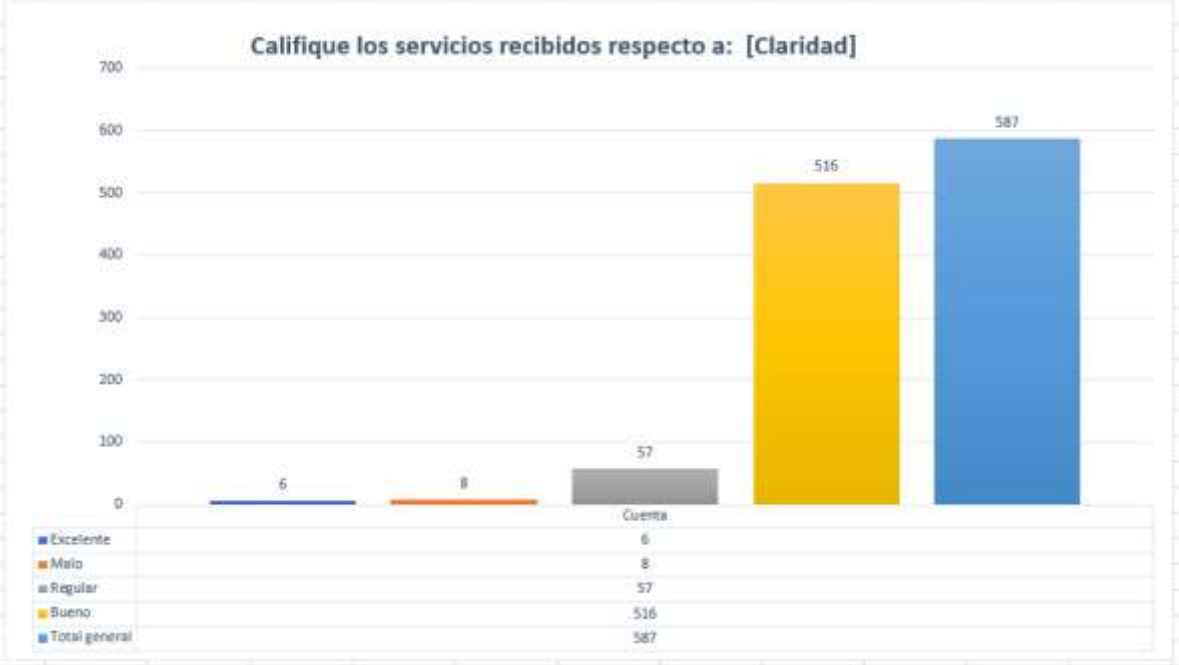
	Cuenta
Muy Frecuente	78
Poco Frecuente	232
Frecuente	277
Total general	587

¿Cuál de Nuestros servicios ha usado?



	Cuenta
Peticiones, Quejas y Reclamos	41
Otros Tramites: "Consultas / Certificaciones / Pagos / Etc."	115
Solicitud de información	431
Total general	587

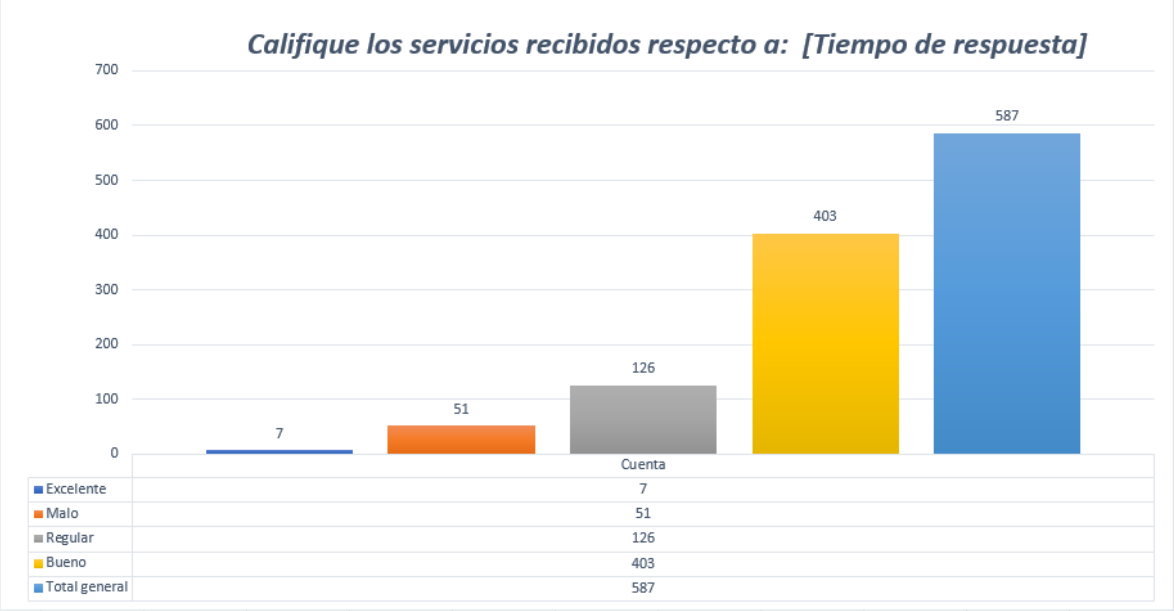
Califique los servicios recibidos respecto a: [Claridad]



Califique los servicios recibidos respecto a: [calidad de la respuesta]

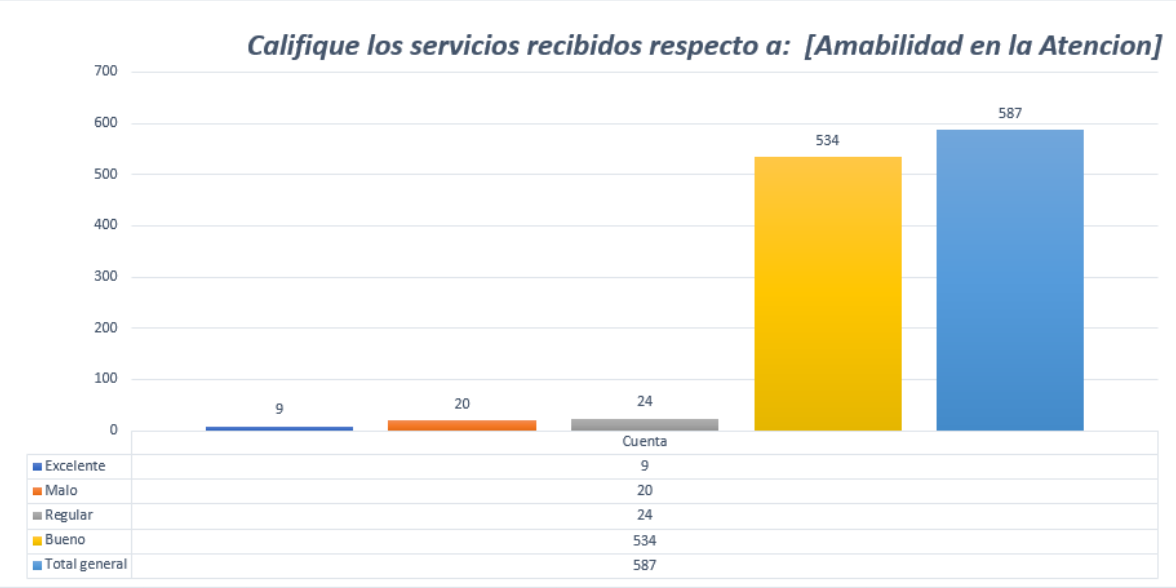


Califique los servicios recibidos respecto a: [Tiempo de respuesta]



	Cuenta
Excelente	7
Malo	51
Regular	126
Bueno	403
Total general	587

Califique los servicios recibidos respecto a: [Amabilidad en la Atencion]



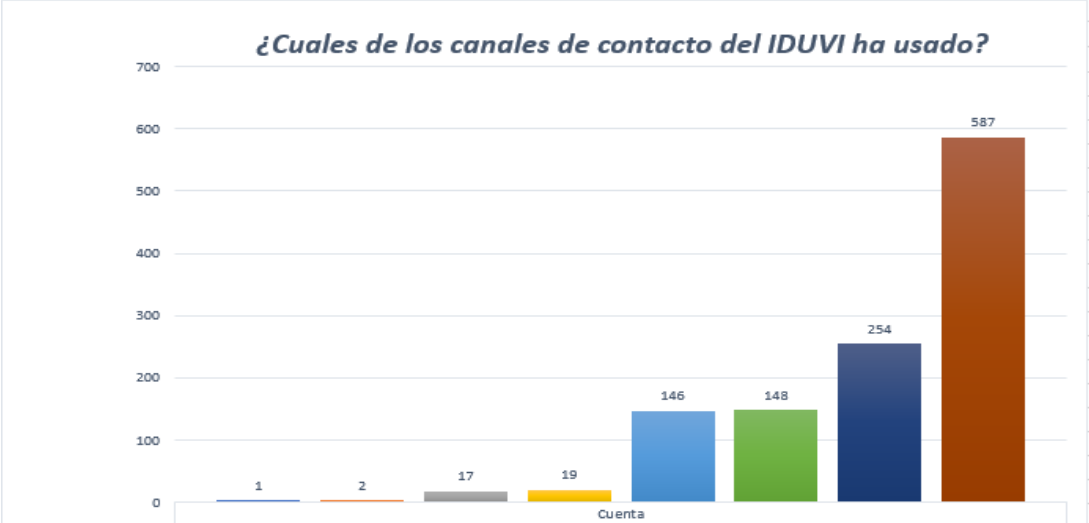
	Cuenta
Excelente	9
Malo	20
Regular	24
Bueno	534
Total general	587

¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes?



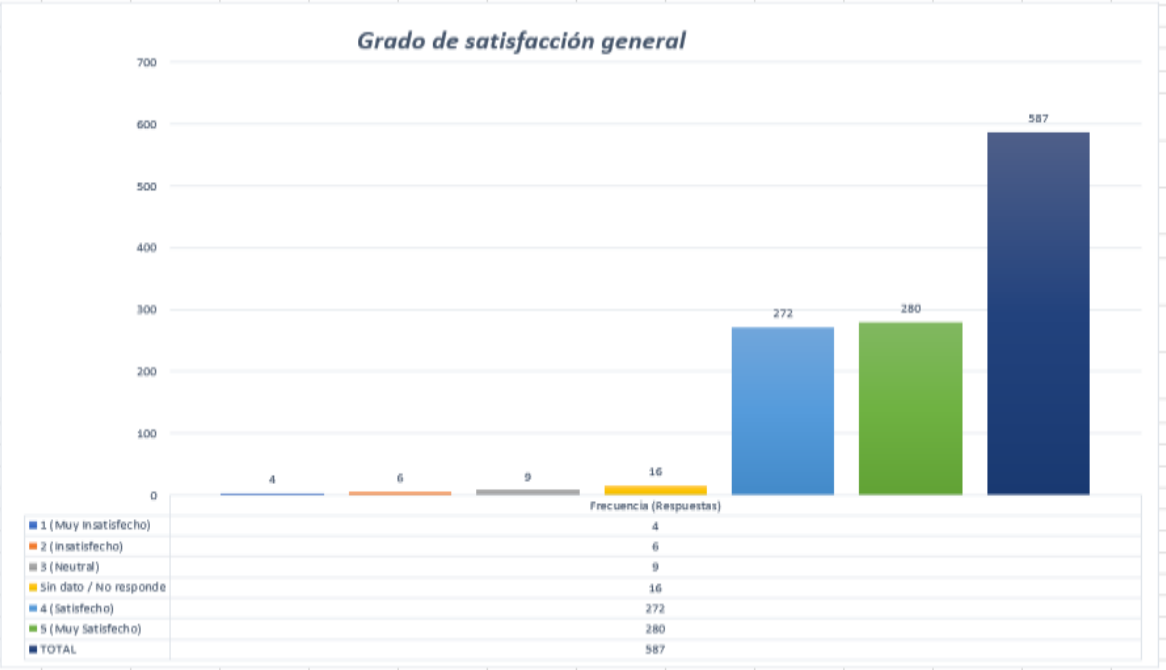
	Cuenta de item
No	161
Si	426
Total general	587

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

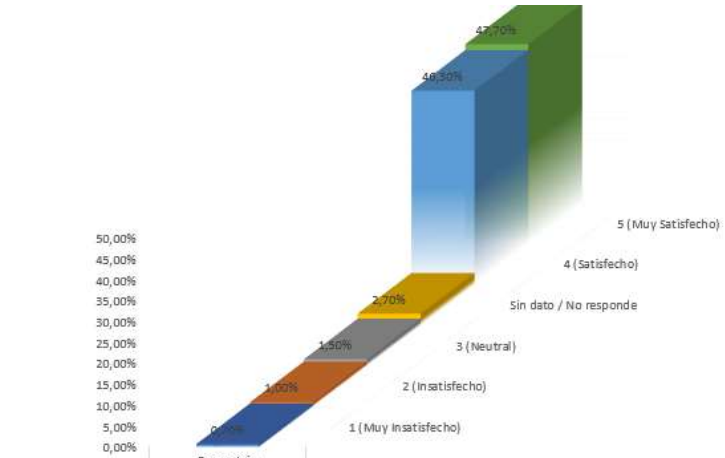


	Cuenta
PAGINA WEB	1
Correo	2
Telefonico	17
Whatsapp	19
Presencial	146
Chat	148
Correo Electronico	254
Total general	587

Por favor indíquenos 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".



	Frecuencia (Respuestas)
1 (Muy Insatisfecho)	4
2 (Insatisfecho)	6
3 (Neutral)	9
Sin dato / No responde	16
4 (Satisfecho)	272
5 (Muy Satisfecho)	280
TOTAL	587



	Porcentaje
1 (Muy Insatisfecho)	0,70%
2 (Insatisfecho)	1,00%
3 (Neutral)	1,50%
Sin dato / No responde	2,70%
4 (Satisfecho)	46,30%
5 (Muy Satisfecho)	47,70%

Observaciones

Métrica	*Valor*
Total Encuestas	587
Satisfacción Global (Promedio)	4.5
% que respondieron "SI" (Útil)	73%
% que respondieron "NO" (No útil)	27%
Calificación Amabilidad (% Bueno/Excelente)	90%
Calificación Claridad (% Bueno/Excelente)	78%
Calificación Calidad Respuesta (% Bueno/Excelente)	75%
Calificación Tiempo Respuesta (% Bueno/Excelente)	62%
Tema más mencionado	Vivienda VIS (42%)
Canal más usado	Correo Electrónico (48%)

La encuesta de percepción ciudadana correspondiente al primer semestre del 2026 presenta un resultado positivo, con una calificación global de 4,43 sobre 5, ubicando al IDUVI con un nivel de satisfacción alto. El 94 % de los usuarios calificó su experiencia con 4 o 5, lo que evidencia una percepción favorable y un reconocimiento significativo de la gestión institucional. Entre las principales fortalezas se destaca la amabilidad en la atención, con un 90 % de valoración entre bueno y excelente, confirmando que el talento humano constituye uno de los principales activos de nuestra entidad en el contexto Estado – Ciudadano.

Cordialmente;

Eduardo Mateus Camacho
Profesional Universitario
Área de atención al Ciudadano

Proyectó: – [Área de atención al Ciudadano]
Archivar expediente/Tema en: Gestión PQRS 2026.