

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

TERCER TRIMESTRE 2026

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESUMEN GLOBAL RESULTADOS ENCUESTA	4
3. RESULTADOS POR PREGUNTA	5
3.1 ¿CUÁL(ES) DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS O PROGRAMAS HA UTILIZADO?	5
3.2 ¿QUÉ TAN FÁCIL FUE ACCEDER A ESTOS SERVICIOS O ESPACIOS?	6
3.3 ¿LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS FUE CLARA Y COMPENSIBLE?	7
3.4 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL IDPAC?	8
3.5 ¿SE SINTIÓ TRATADO(A) CON RESPETO Y SIN DISCRIMINACIÓN POR SU IDENTIDAD, ORIGEN, CONDICIÓN U ORIENTACIÓN SEXUAL?	9
3.6 ¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS DEL IDPAC RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE PERSONAS DIVERSAS (POR GÉNERO, ETNIA, DISCAPACIDAD, ORIENTACIÓN SEXUAL, ENTRE OTRAS)?	11
3.7 ¿LOS HORARIOS, ESPACIOS O MODALIDADES DE ATENCIÓN SE AJUSTAN A SUS TIEMPOS Y RESPONSABILIDADES (COMO EL CUIDADO DE OTRAS PERSONAS)?	12
3.8 ¿EL SERVICIO RECIBIDO RESOLVIÓ SU NECESIDAD O INQUIETUD?	12
3.9 SUGERENCIAS CIUDADANAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	13
4. CONCLUSIONES.....	14

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de realizar seguimiento y evaluar la gestión del servicio a la ciudadanía, en concordancia con el enfoque de relacionamiento integral con la ciudadanía y con la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del IDPAC, el instituto promueve con los usuarios de sus trámites y servicios el diligenciamiento de una encuesta de medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía.

Los resultados de esta medición constituyen un insumo para, a partir de la experiencia ciudadana, identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los servicios, canales y espacios de relacionamiento del IDPAC que permitan formular acciones de mejoramiento de procesos y, con esto, de fortalecimiento institucional.

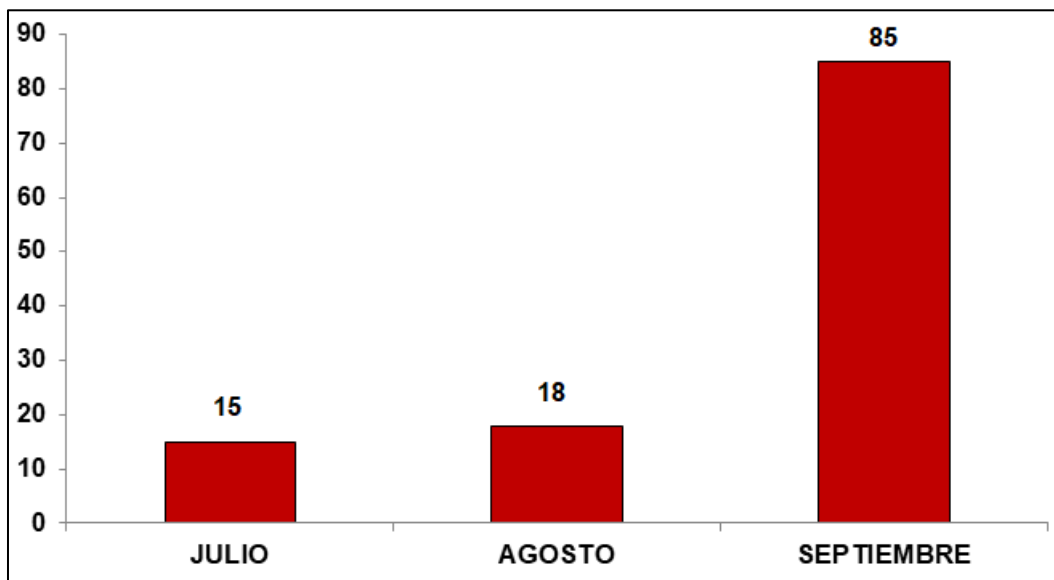
En este informe se presenta la información proveniente del diligenciamiento de la encuesta que realizaron los 118 ciudadanos/as durante el tercer trimestre de 2026. Teniendo en cuenta esta cifra, es importante indicar que los resultados presentados no deben interpretarse como una medición representativa de la percepción de la totalidad de la ciudadanía usuaria de los servicios del IDPAC, aunque constituyen insumos para mejorar la prestación del servicio.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

2. RESUMEN GLOBAL RESULTADOS ENCUESTA

En la encuesta de percepción del servicio fue diligenciada por ciento dieciocho (118) ciudadanos/as durante el tercer trimestre del 2026 participaron, ciento ocho (108) personas menos que los encuestados/as en el mismo periodo de la vigencia 2025, pero 106 más que las que realizaron el ejercicio en el trimestre anterior.

Ilustración 1: Cantidad de ciudadanos encuestados por mes



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

3. RESULTADOS POR PREGUNTA

A continuación, se presentan los resultados a cada una de las preguntas que eran parte de la encuesta de satisfacción del servicio que estuvo vigente en el tercer trimestre de 2026 y que fueron respondidas por las ciento dieciocho (118) personas que diligenciaron el instrumento para dicho periodo. El análisis se realiza sobre esta población encuestada y busca identificar tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora en la experiencia de servicio reportada.

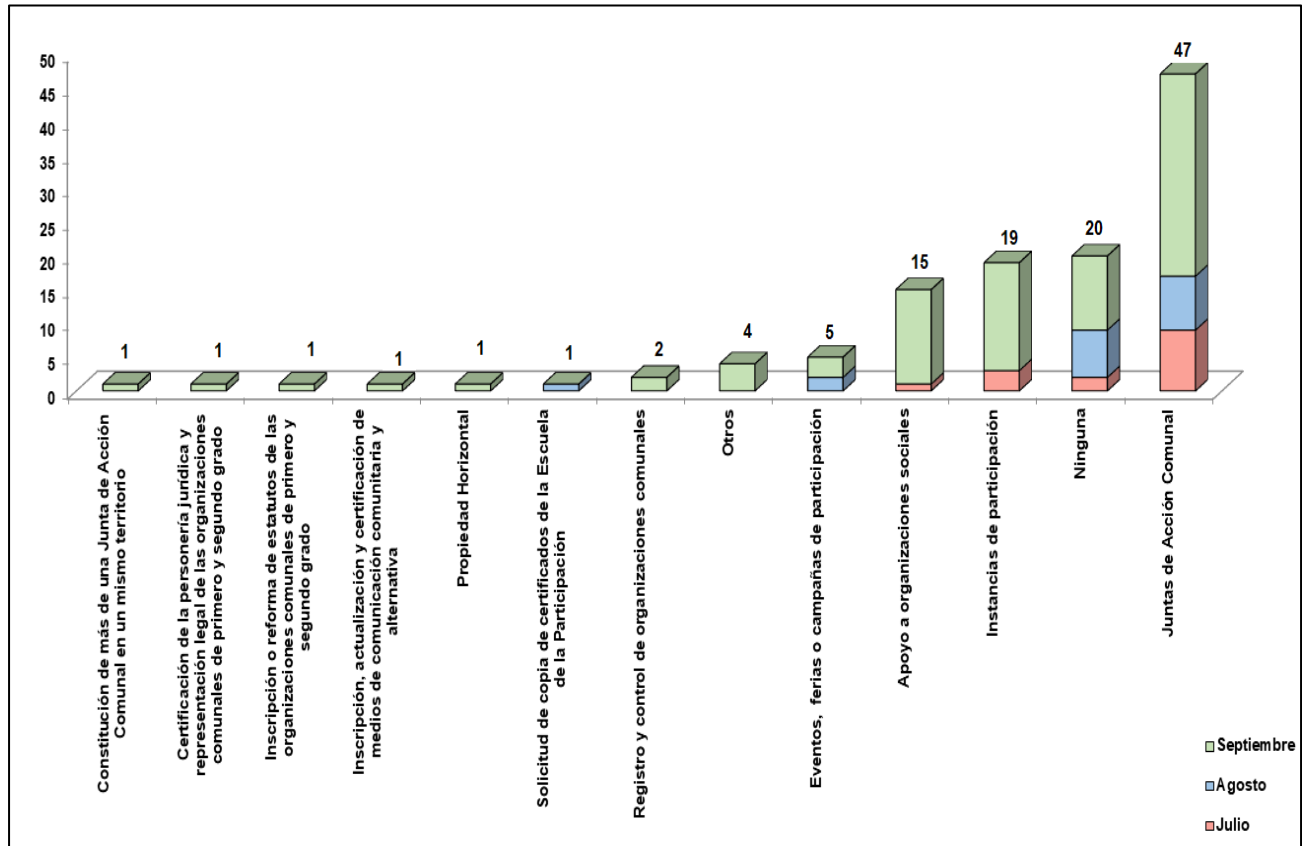
3.1 ¿CUÁL(ES) DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS O PROGRAMAS HA UTILIZADO?

En la ilustración 2, se muestra que el servicio más utilizado por la ciudadanía que diligenció la encuesta durante el periodo analizado fue el de Juntas de Acción Comunal, con 47 registros, seguido de las instancias de participación, con 20, y el apoyo a organizaciones sociales, con 19. También se destacan los eventos, ferias o campañas de participación, con 5 registros, y la opción de otros servicios, con 4. Por otra parte, varias opciones presentan una participación mínima, con uno o dos registros, mientras que 20 respuestas corresponden a personas que manifestaron no haber utilizado ninguno de los servicios relacionados.

Estos resultados permiten identificar una mayor demanda de los servicios asociados al fortalecimiento de las organizaciones comunales y la participación ciudadana. En consecuencia, se recomienda mantener y fortalecer la atención dirigida a las Juntas de Acción Comunal, así como promover estrategias de divulgación que permitan dar a conocer los demás servicios del IDPAC y facilitar su acceso a la ciudadanía.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

Ilustración 2: Resultados a la pregunta ¿Cuál(es) de los siguientes servicios o programas ha utilizado?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

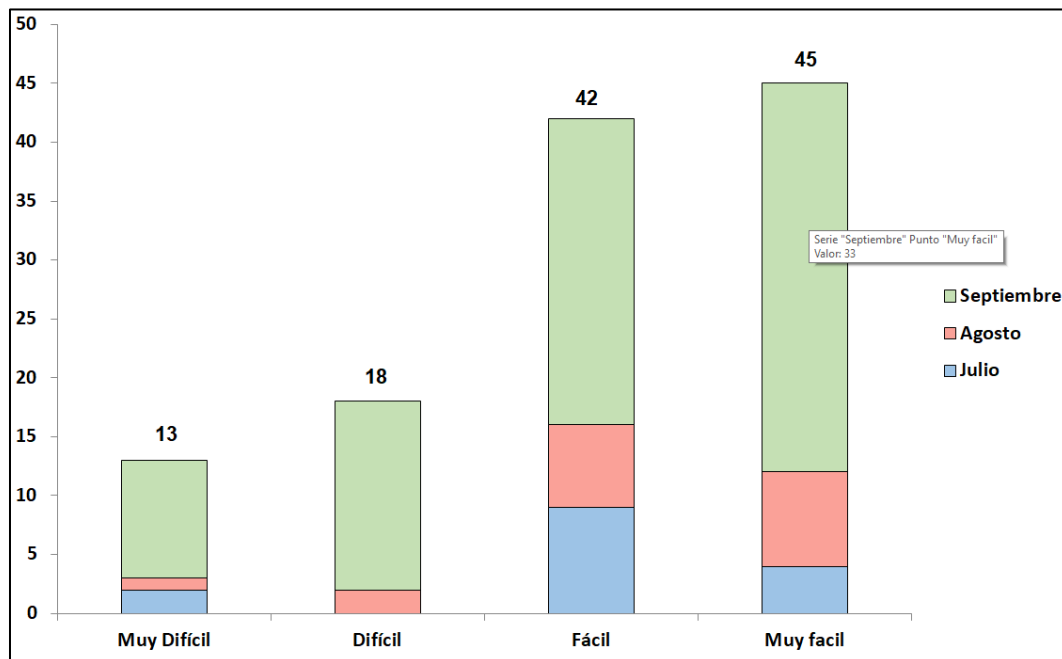
3.2 ¿QUÉ TAN FÁCIL FUE ACCEDER A ESTOS SERVICIOS O ESPACIOS?

En la ilustración 3 se reflejan los resultados mes a mes de la percepción sobre la facilidad de acceso a los servicios del IDPAC. De acuerdo con los resultados de la encuesta, de un total de 118 personas, el 73,73% (87 personas) manifestó que acceder a los servicios y espacios del IDPAC fue fácil (35,59% - 42 personas) o muy fácil (38,14% - 45 personas), lo que evidencia una percepción favorable de la atención recibida. Por otra parte, 18 personas (15,25%) consideraron que el acceso fue difícil, mientras que 13 personas (11,02%) lo calificaron como muy difícil.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

En conjunto, estos resultados reflejan que la mayoría de los ciudadanos encuestados tuvo una experiencia positiva; sin embargo, que una cuarta parte de las personas (26,27% 31 personas) manifestara dificultades representa una oportunidad para implementar acciones para avanzar hacia una atención más accesible, oportuna e incluyente para toda la ciudadanía.

Ilustración 3: Respuestas a la pregunta ¿Qué tan fácil fue acceder a estos servicios o espacios?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

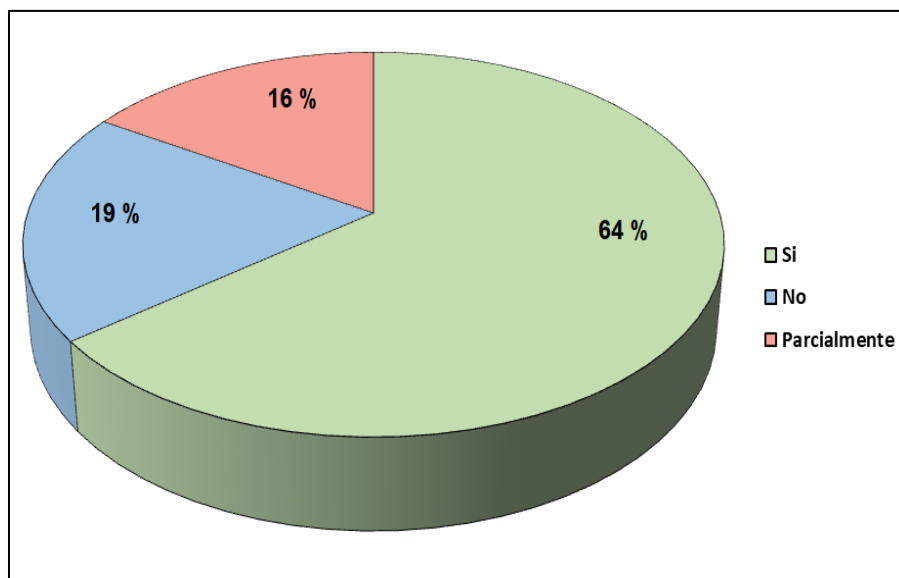
3.3 ¿LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?

La ilustración 4 evidencia que la claridad de la información presenta una valoración favorable: 76 personas (64%) consideran que la información sobre los servicios del IDPAC fue clara y comprensible. Por otra parte, 23 personas (19%) manifestaron que la información no fue clara, mientras que 19 personas (16%) señalaron que lo fue parcialmente.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

Estos resultados reflejan que la mayoría de los ciudadanos comprende la información suministrada; sin embargo, cerca del 35% presenta dificultades o considera que la información puede mejorar. Por esta razón, es importante fortalecer la manera en que se comunican los servicios, utilizando un lenguaje sencillo, instrucciones claras y canales de información accesibles. De esta forma, se puede facilitar la comprensión de los ciudadanos, resolver sus inquietudes y contribuir a una mejor experiencia de atención.

Ilustración 4: Respuestas a la pregunta ¿La información sobre los servicios fue clara y comprensible?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

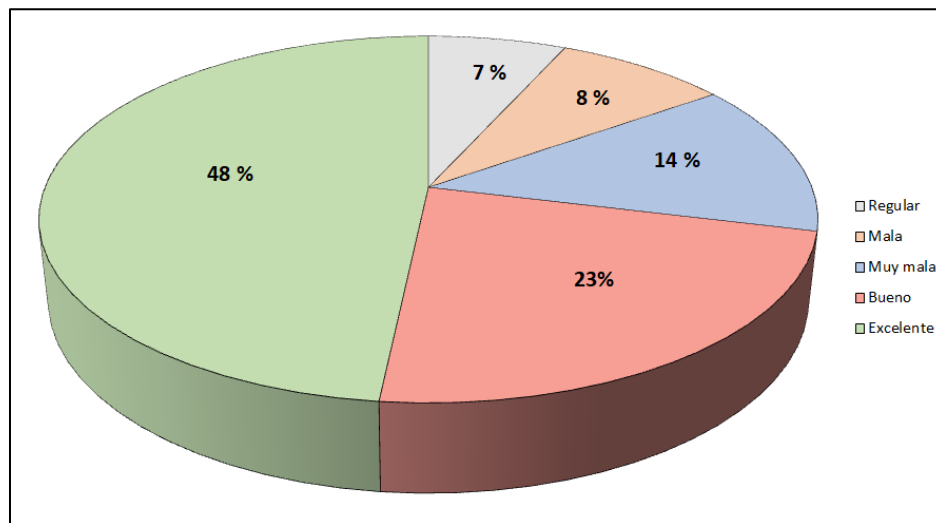
3.4 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL IDPAC?

En la ilustración 5 se observa que la la percepción sobre la atención brindada por el personal del IDPAC es mayoritariamente positiva. De las 118 personas encuestadas, aproximadamente 57 personas (48%) calificaron la atención como excelente y 27 personas (23%) como buena. En conjunto, estas dos categorías representan el 71% de

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

los encuestados, es decir cerca de 84 personas; lo que refleja una valoración favorable del servicio recibido. Por otra parte, aproximadamente 16 personas (14%) calificaron la atención como muy mala, 10 personas (8%) como mala y 8 personas (7%) como regular. Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría tiene una buena percepción de la atención del personal del IDPAC, es importante revisar las experiencias negativas e identificar las causas de insatisfacción. Por ello, se recomienda fortalecer las competencias del personal, mejorar la orientación a la ciudadanía y establecer acciones que permitan ofrecer una atención más oportuna, respetuosa y eficaz.

Ilustración 5: Respuestas a la pregunta ¿Cómo califica la atención brindada por el personal del IDPAC?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

3.5 ¿SE SINTIÓ TRATADO(A) CON RESPETO Y SIN DISCRIMINACIÓN POR SU IDENTIDAD, ORIGEN, CONDICIÓN U ORIENTACIÓN SEXUAL?

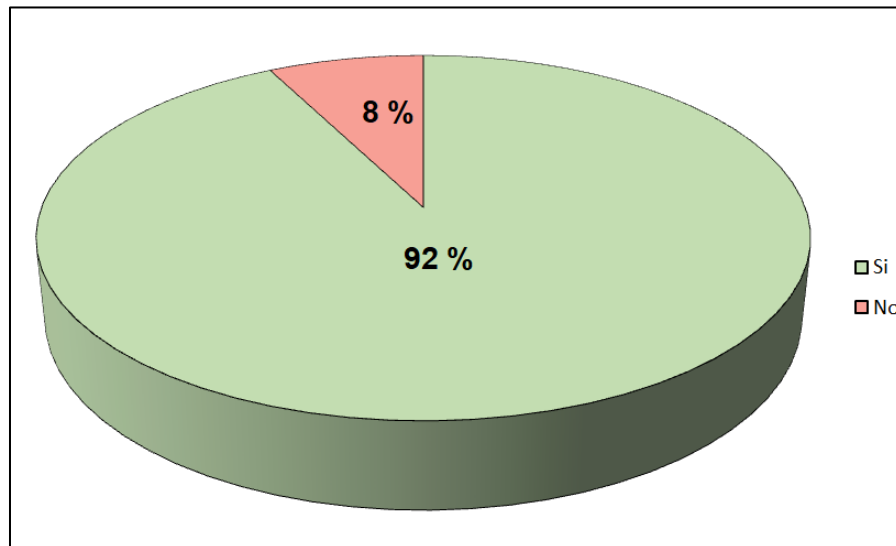
Los resultados de la encuesta evidencian que la mayoría de las personas tuvo una experiencia positiva frente al respeto y la no discriminación en la atención recibida por parte del IDPAC. De las 118 personas encuestadas, aproximadamente 109 personas

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

(92%) afirmaron haberse sentido tratadas con respeto, sin discriminación por su identidad, origen, condición u orientación sexual.

Estos resultados reflejan un avance importante en la percepción de una atención respetuosa e incluyente. Sin embargo, las respuestas negativas (8 personas – 9%) evidencian que todavía existen situaciones que requieren atención y seguimiento. Por ello, es importante fortalecer las prácticas de respeto, igualdad y no discriminación, así como establecer mecanismos que permitan conocer y atender las experiencias de quienes no se sintieron tratados adecuadamente. De esta manera, el IDPAC puede seguir mejorando la calidad del servicio y garantizar una atención digna e igualitaria para toda la ciudadanía.

Ilustración 6: Respuestas a la pregunta ¿Se sintió tratado(a) con respeto y sin discriminación por su identidad, origen, condición u orientación sexual?



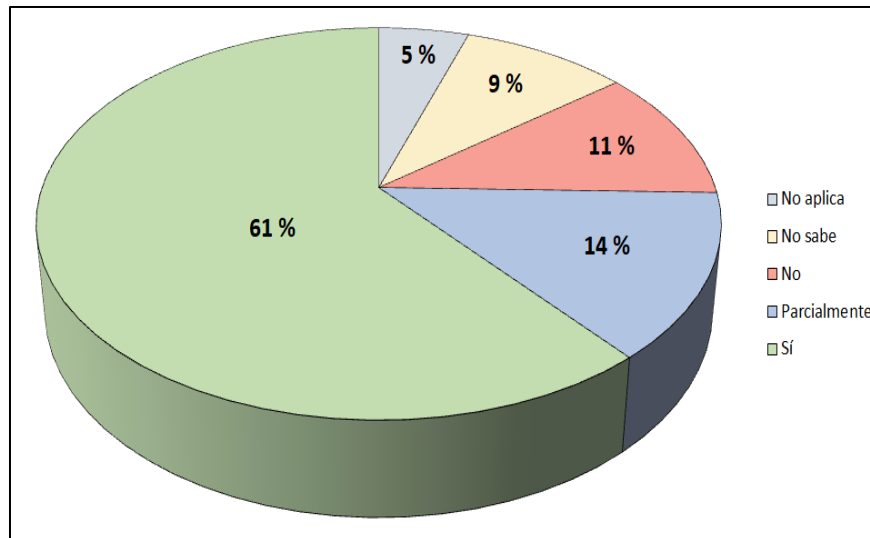
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

3.6 ¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS DEL IDPAC RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE PERSONAS DIVERSAS (POR GÉNERO, ETNIA, DISCAPACIDAD, ORIENTACIÓN SEXUAL, ENTRE OTRAS)?

La ilustración 7 muestra que la mayoría de las personas que diligenciaron la encuesta consideran que los servicios del IDPAC responden a las necesidades de poblaciones diversas. De las 118 personas encuestadas, 72 personas (61%) respondieron que sí, lo que refleja una percepción favorable sobre la capacidad de la entidad para atender a ciudadanos con diferentes características y necesidades. Por otra parte, 16 personas (14%) consideraron que los servicios responden parcialmente, mientras que 13 personas (11%) manifestaron que no responden a estas necesidades. Si bien los resultados evidencian una valoración positiva mayoritariamente, es necesario continuar fortaleciendo la atención diferencial e incluyente.

Ilustración 7: Respuestas a la pregunta ¿Considera que los servicios del IDPAC responden a las necesidades de personas diversas (por género, etnia, discapacidad, orientación sexual, entre otras)?



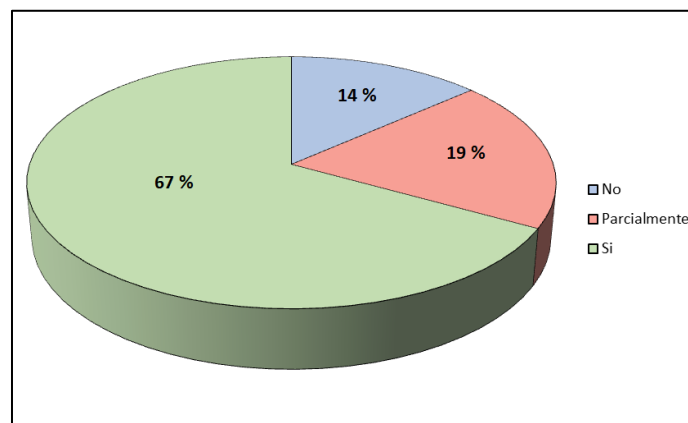
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

3.7 ¿LOS HORARIOS, ESPACIOS O MODALIDADES DE ATENCIÓN SE AJUSTAN A SUS TIEMPOS Y RESPONSABILIDADES (COMO EL CUIDADO DE OTRAS PERSONAS)?

Frente a los horarios, modalidades y espacios de atención del IDPAC, en la ilustración 8 los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las personas considera que los éstos se ajustan a sus tiempos y responsabilidades. De las 118 personas encuestadas, aproximadamente 79 personas (67%) respondieron que sí, lo que refleja una percepción favorable frente a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios. Aunque los resultados son positivos, el 33% de los encuestados/as (39 personas), considera que existen dificultades o aspectos por mejorar, lo que invita a explorar otras alternativas de atención.

Ilustración 8: Respuestas a la pregunta ¿Los horarios, espacios o modalidades de atención se ajustan a sus tiempos y responsabilidades (como el cuidado de otras personas)?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

3.8 ¿EL SERVICIO RECIBIDO RESOLVIÓ SU NECESIDAD O INQUIETUD?

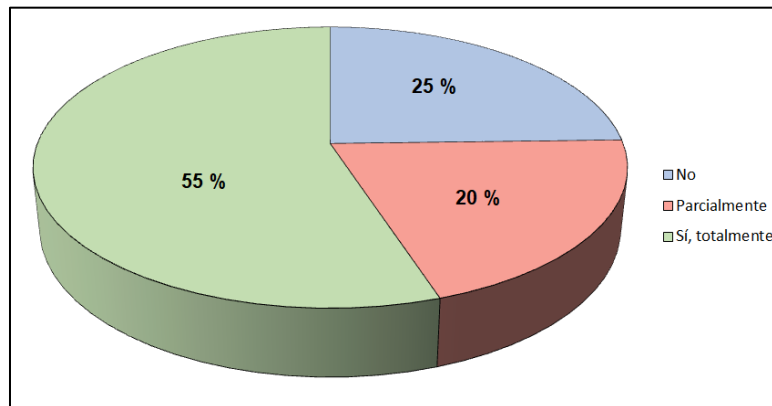
Los resultados de la encuesta muestran que 65 de las personas encuestadas (55%) manifestaron que el servicio recibido resolvió totalmente su necesidad o inquietud. Sin

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

embargo, 24 personas (20%) señalaron que su solicitud fue resuelta parcialmente y 29 personas (25%) indicaron que el servicio no solucionó su necesidad.

Lo anterior representa uno de los principales aspectos de mejora identificados para el tercer trimestre de 2026 y sugiere la necesidad de revisar los factores que pueden estar afectando la resolución completa de las necesidades ciudadanas y de realizar seguimiento a las mismas hasta su respuesta definitiva.

Ilustración 9: Respuestas a la pregunta ¿El servicio recibido resolvió su necesidad o inquietud?



Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

3.9 SUGERENCIAS CIUDADANAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Esta es una pregunta abierta que permite complementar los resultados cuantitativos de las anteriores preguntas y que entrega aportes para la formulación de acciones de mejora del relacionamiento del IDPAC con su grupos de valor.

Para el tercer trimestre de 2026 las sugerencias que entregó la ciudadanía que diligenció la encuesta de percepción estuvieron dirigidas a realizar atención virtual para recibir orientación en temas específicos, flexibilizar los horarios de atención, minimizar la rotación de los gestores para aumentar la presencia en el territorio y cumplir con los tiempos de respuesta a los requerimientos.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – TERCER TRIMESTRE 2026

4. CONCLUSIONES

- En términos generales, la percepción del servicio durante el tercer trimestre de 2026 fue favorable, destacándose especialmente la calidad de la atención, el trato respetuoso y la ausencia de percepciones de discriminación. No obstante, los resultados evidencian oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la capacidad de resolver integralmente las necesidades ciudadanas.
- Es necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento a las solicitudes y evaluar las causas por las cuales algunos casos quedan sin resolver o reciben una solución parcial, con el fin de mejorar la orientación y servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- La ciudadanía recomienda evaluar alternativas que faciliten el acceso a los servicios, como ampliar los canales virtuales, revisar los horarios de atención y ofrecer opciones más flexibles para quienes tienen responsabilidades laborales, familiares o de cuidado.
- Comprender las necesidades de la ciudadanía para traducirlas en acciones de mejora concretas requiere información. Por lo que se debe promover la aplicación sistemática de la encuesta en los diferentes puntos y canales de interacción con la ciudadanía, procurando aumentar el número de respuestas y la participación de diferentes grupos de valor.

Elaboró: Jenny Paola González Gil – Auxiliar Administrativo 407 – 07 de la Secretaría General.
Revisó: Leidy Milena Garzón Amaya – Contratista de la Secretaría General.
Aprobó: Guiomar Patricia Gil Ardila – Secretaria General.