

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – SEGUNDO 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?	7
3.5 ¿SE SINTIÓ TRATADO(A) CON RESPETO Y SIN DISCRIMINACIÓN POR SU IDENTIDAD, ORIGEN, CONDICIÓN U ORIENTACIÓN SEXUAL?	8
3.6 ¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS DEL IDPAC RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE PERSONAS DIVERSAS (POR GÉNERO, ETNIA, DISCAPACIDAD, ORIENTACIÓN SEXUAL, ENTRE OTRAS)?	9
3.7 ¿LOS HORARIOS, ESPACIOS O MODALIDADES DE ATENCIÓN SE AJUSTAN A SUS TIEMPOS Y RESPONSABILIDADES (COMO EL CUIDADO DE OTRAS PERSONAS)?	10
3.8 ¿EL SERVICIO RECIBIDO RESOLVIÓ SU NECESIDAD O INQUIETUD?	11
3.9 SUGERENCIAS CIUDADANAS PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	12
4. CONCLUSIONES.....	13

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

1. INTRODUCCIÓN

Los resultados de la medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora para el relacionamiento del IDPAC con sus grupos de valor. Éstos constituyen un insumo para formular acciones orientadas a fortalecer el acceso, la claridad de la información, la atención, la inclusión, la flexibilidad y la capacidad de respuesta de la entidad.

Es así como la aplicación periódica de la encuesta de satisfacción contribuye al seguimiento y evaluación de la gestión del servicio a la ciudadanía y a la implementación de acciones de mejora, en concordancia con el enfoque de relacionamiento integral con la ciudadanía y con la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del IDPAC. La información obtenida debe ser utilizada no sólo para conocer el nivel de satisfacción, sino también para comprender las necesidades expresadas por la ciudadanía y traducirlas en oportunidades concretas de fortalecimiento institucional.

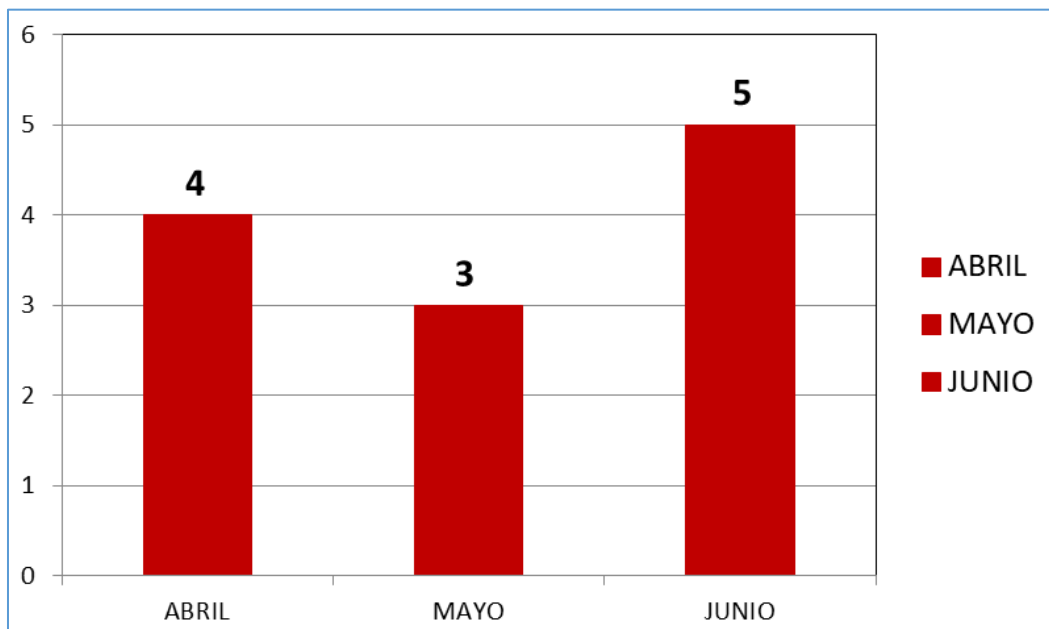
Los resultados presentados en este informe corresponden a las respuestas de las doce (12) personas que participaron en la encuesta durante el segundo trimestre de 2026. Por lo tanto, los porcentajes reflejan la percepción de las personas encuestadas durante este periodo y constituyen un insumo para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, pero no deben interpretarse como una medición representativa de la percepción de la totalidad de la ciudadanía usuaria de los servicios del IDPAC.

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

2. RESUMEN GLOBAL RESULTADOS ENCUESTA

En el segundo trimestre de 2026, la encuesta de percepción del servicio fue diligenciada por doce (12) personas, cuarenta y ocho (48) encuestados menos que en el mismo periodo de la vigencia 2025 y una cifra similar a la obtenida para el primer trimestre de la vigencia (11).

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 – SEGUNDO TRIMESTRE 2026

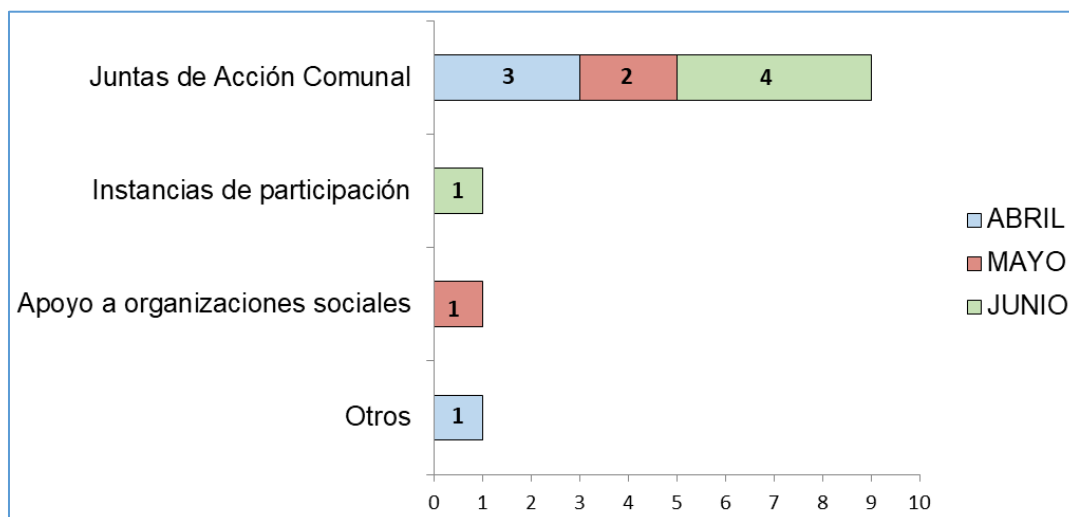
3. RESULTADOS POR PREGUNTA

A continuación, se presentan los resultados de cada una de las preguntas que eran parte de la encuesta de satisfacción del servicio vigente en el segundo trimestre de 2026 y que fueron respondidas por las doce (12) 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 mes a mes la participación de los servicios empleados por la ciudadanía encuestada. La opción “Juntas de acción comunal” fue el servicio de mayor participación, con 9 registros; “Instancias de participación”, “Apoyo a organizaciones sociales” y “otros” presentaron registros unitarios.

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



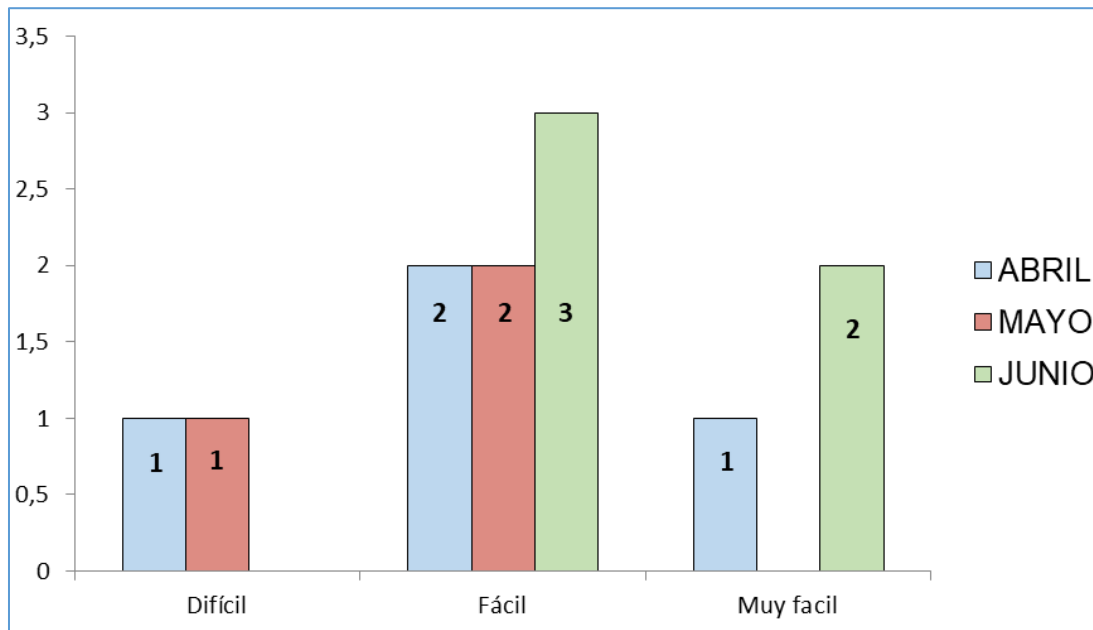
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

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

La ilustración 3 presenta los resultados de la percepción sobre la facilidad de acceso a los servicios del IDPAC, para cada mes. Se mantiene la valoración predominantemente positiva del trimestre anterior frente a la accesibilidad de los servicios y espacios. El 58% de las personas encuestadas calificaron el acceso a servicios y espacios como fácil y el 25% como muy fácil. Sin embargo, los dos reportes sobre el acceso difícil (17%) reitera el reto de la entidad de fortalecer las condiciones de atención.

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



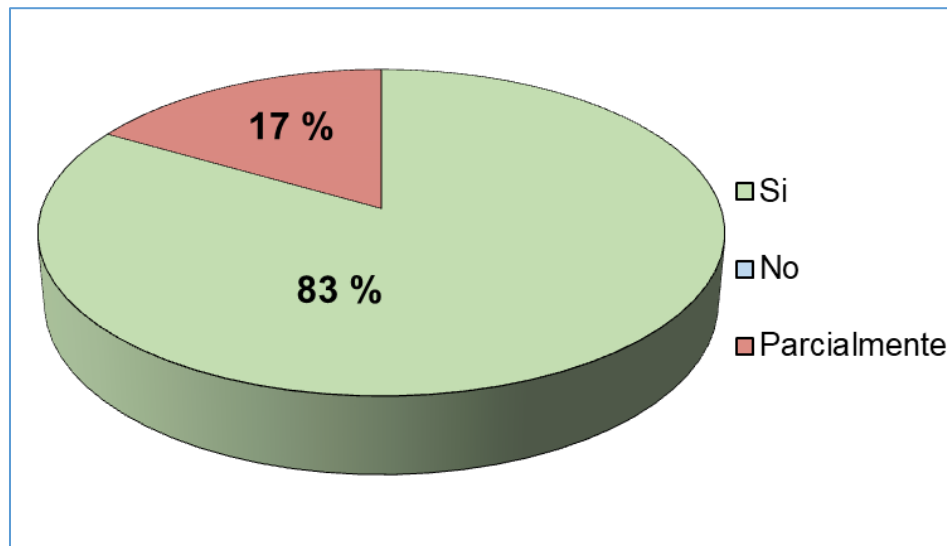
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

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

La ilustración 4 evidencia que el 83% de las personas encuestadas considera que la información fue clara y comprensible, mientras que el 17% la considera parcialmente clara. Si bien el porcentaje que reporta una experiencia positiva aumentó frente al trimestre anterior, persiste la necesidad de revisar acciones para mejorar la comprensión de la información entregada por parte de la entidad.

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.

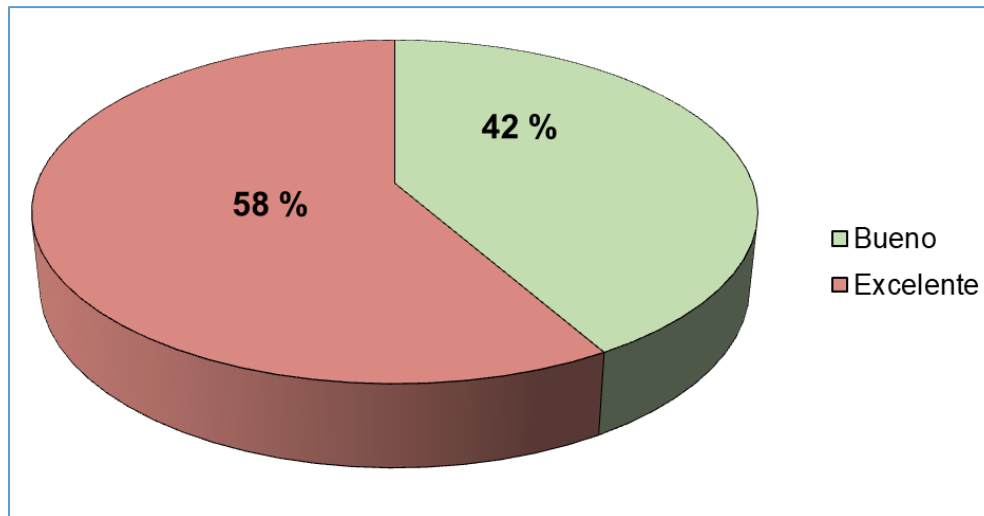
3.4 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL IDPAC?

En la ilustración 5 se observa que el 100% de valoraciones sobre la atención brindada por el personal fueron positivas para el segundo trimestre de 2026. El 58% de los encuestados calificó la atención como excelente y el 42% como buena. Se reconoce la

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

atención del personal como una fortaleza percibida por las personas participantes, aunque esto no significa que no se tengan oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

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



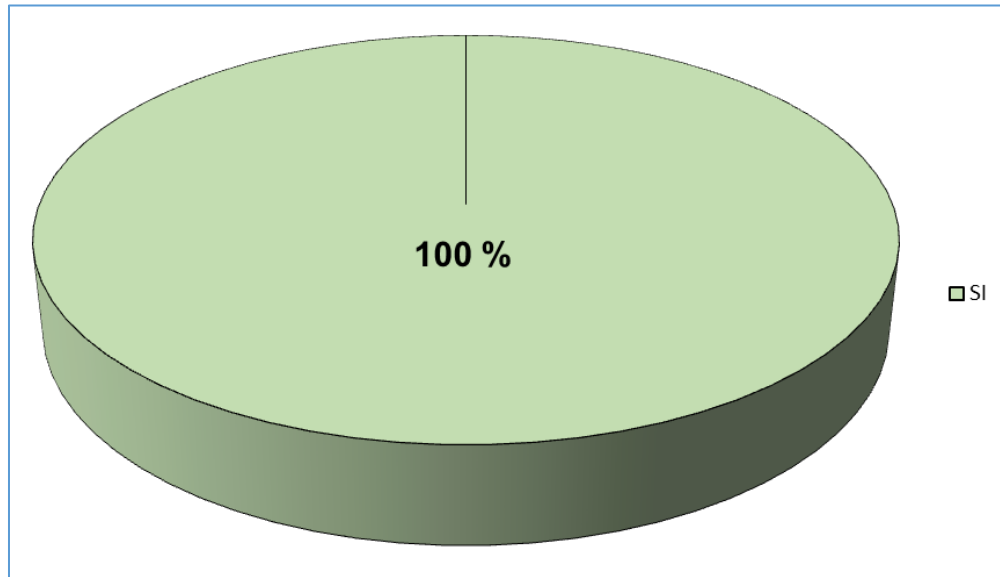
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

Al igual que en el trimestre anterior, el 100% de las personas encuestadas manifestó haberse sentido tratada con respeto y sin discriminación. El resultado de esta pregunta evidencia una percepción positiva frente al trato respetuoso e incluyente recibido por las personas que diligenciaron la encuesta durante el periodo evaluado.

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

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



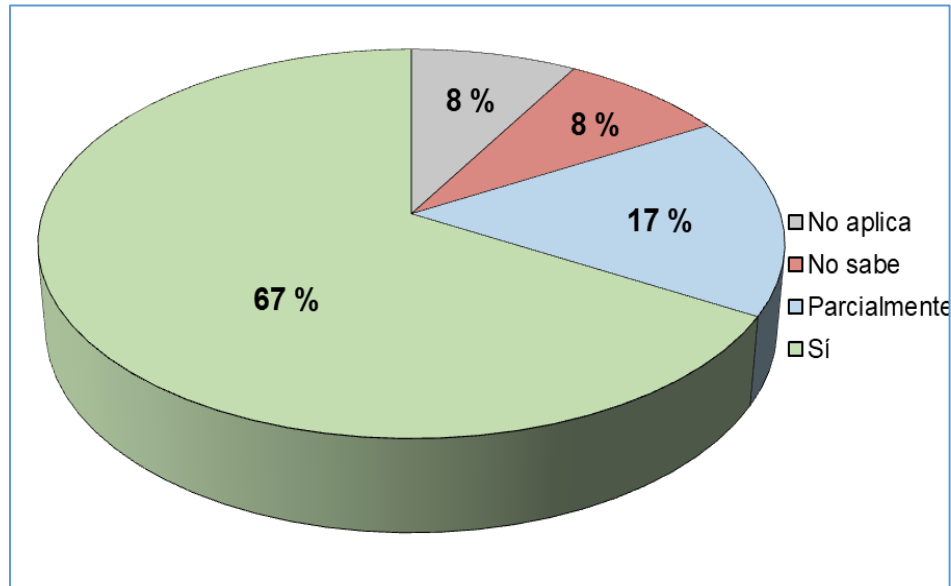
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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 la percepción de los encuestados frente a la capacidad de los servicios del IDPAC para responder a la diversidad de la ciudadanía. Aunque ésta es mayoritariamente favorable, ya que el 67% de las personas encuestadas consideraron que los servicios del IDPAC responden a las necesidades de personas diversas, se observa que el 17% respondió "parcialmente" y un 16% indicó "No sabe", lo que sugieren una oportunidad para fortalecer la comunicación sobre las medidas, servicios o mecanismos disponibles para atender las diferentes necesidades de la población, de manera que las personas conozcan con mayor claridad las alternativas de atención existentes.

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

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.

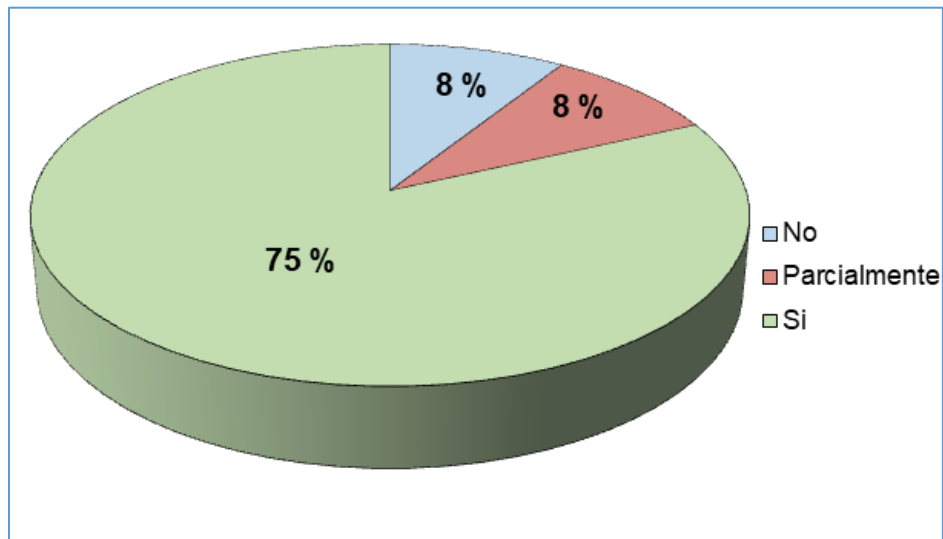
3.7 ¿LOS HORARIOS, ESPACIOS O MODALIDADES DE ATENCIÓN SE AJUSTAN A SUS TIEMPOS Y RESPONSABILIDADES (COMO EL CUIDADO DE OTRAS PERSONAS)?

Los horarios, modalidades y espacios de atención siguen recibiendo una calificación favorable. En la ilustración 8 se puede observar que el 75% de las personas encuestadas durante el segundo trimestre de 2026 consideró que éstos se ajustan a sus tiempos y responsabilidades, 8% consideró que se ajustan parcialmente y otro 8% señaló que no se ajustan. Estos resultados permiten entender que las condiciones de atención responden adecuadamente a las necesidades de la mayoría de las personas participantes, aunque el 18% que reportó una adecuación parcial o

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

inexistente representa una oportunidad de revisar alternativas para poder atender a toda la ciudadanía.

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)?



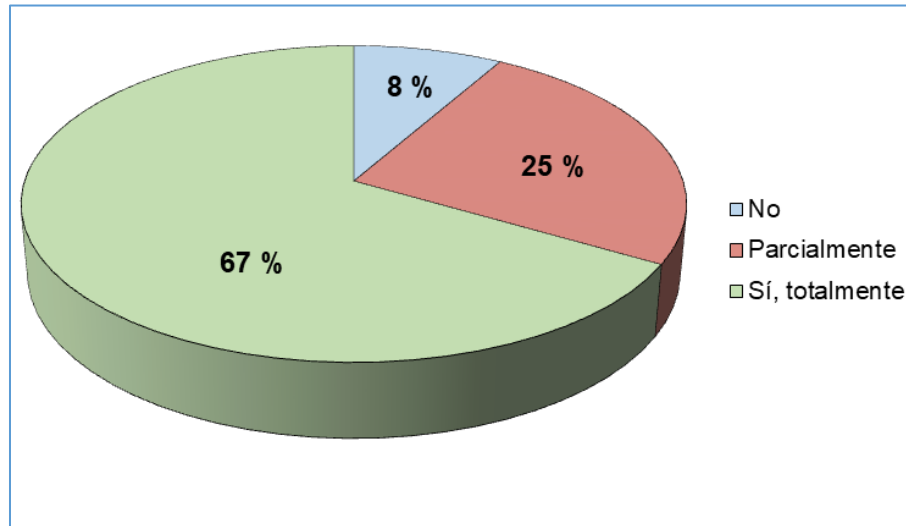
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

3.8 ¿EL SERVICIO RECIBIDO RESOLVIÓ SU NECESIDAD O INQUIETUD?

Los resultados que se aprecian en la ilustración 9, muestran que existe una percepción mayoritariamente favorable sobre la efectividad de los servicios de la entidad. El 67% de las personas encuestadas durante el segundo trimestre de 2026 manifestó que el servicio resolvió completamente su necesidad o inquietud. Sin embargo, el 33% de las respuestas refleja una solución parcial o inexistente, lo que evidencia una oportunidad de mejora para resolver las necesidades ciudadanas.

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

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

Finalmente, dentro de las sugerencias entregadas por quienes diligenciaron la encuesta en el segundo trimestre de 2026 se encuentran: la necesidad de realizar atención virtual para recibir orientación en temas específicos; flexibilizar los horarios de atención; minimizar la rotación de los gestores, aumentando la presencia en el territorio y cumplir con los tiempos de respuesta a los requerimientos. Estos aportes, provenientes de respuestas abiertas, deben ser considerados para la formulación de acciones de mejora para el relacionamiento con los grupos de valor del IDPAC.

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

4. CONCLUSIONES

- En términos generales, la percepción del servicio durante el segundo 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.
- Se deberían evaluar y fortalecer alternativas de atención virtual que permitan brindar orientación sobre temas específicos, especialmente cuando la ciudadanía requiera información que no necesariamente implique una atención presencial.
- Es importante fortalecer las estrategias de comunicación institucionales para que la ciudadanía conozca de manera sencilla cuáles son los servicios, mecanismos y alternativas disponibles para atender necesidades relacionadas con diversidad, discapacidad, género, etnia, orientación sexual, entre otras.
- Se reitera la necesidad de promover la aplicación sistemática de la encuesta de satisfacción en los diferentes puntos de atención y a través de todos los 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.