

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PRIMER TRIMESTRE 2026

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

1. INTRODUCCIÓN

La medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía constituye un insumo para conocer cómo las personas experimentan los servicios, canales y espacios de relacionamiento con el IDPAC. Sus resultados permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en aspectos como el acceso, la claridad de la información, la atención, la inclusión, la flexibilidad y la capacidad de respuesta de la entidad, aportando evidencia para orientar decisiones y fortalecer los procesos internos.

En este sentido, la aplicación periódica de la encuesta 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.

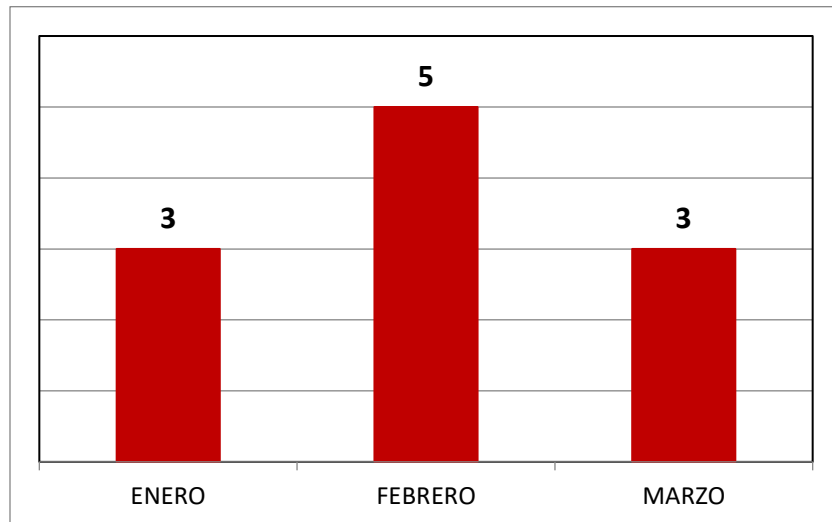
Los resultados presentados en este informe corresponden a las respuestas de las once (11) personas que participaron en la encuesta durante el primer trimestre de 2026. Por lo tanto, los porcentajes reflejan la percepción de las personas encuestadas durante este periodo y constituyen un insumo para identificar 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 – PRIMER TRIMESTRE 2026

2. RESUMEN GLOBAL RESULTADOS ENCUESTA

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el primer trimestre del 2026, participaron once (11) ciudadanos/as a quienes se les solicitó evaluar el servicio recibido, cuarenta y cuatro (44) ciudadanos menos que los encuestados en el mismo periodo de la vigencia 2025.

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 – PRIMER TRIMESTRE 2026

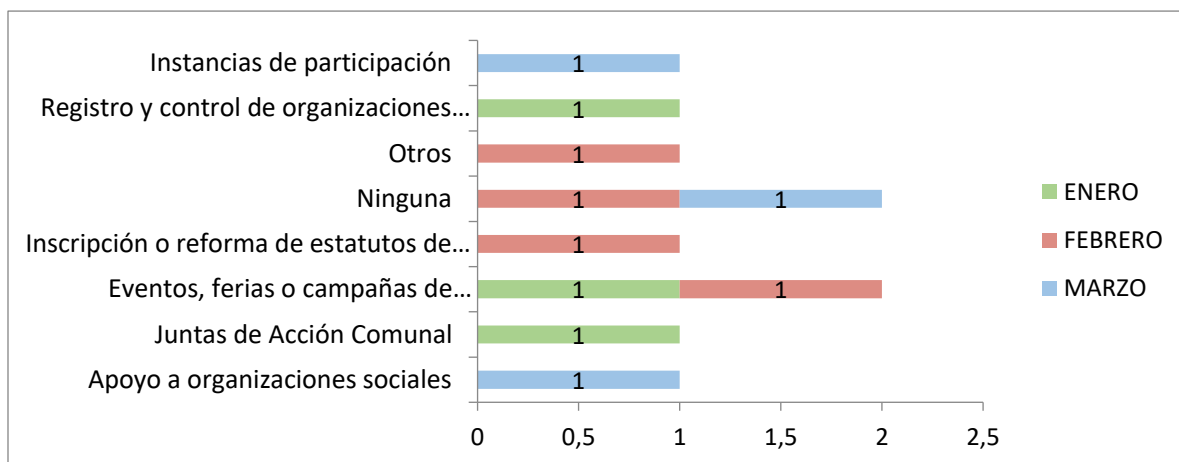
3. RESULTADOS POR PREGUNTA

A continuación, se presentan los resultados a cada una de las preguntas que eran parte de la encuesta de satisfacción del servicio vigente en el primer trimestre de 2026 y que fueron respondidas por las once (11) 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, para cada mes, la participación de los servicios empleados por la ciudadanía encuestada. Se observa una distribución entre diferentes opciones, con "Ninguna" y "Eventos, ferias o campañas de participación" como las opciones con mayor frecuencia individual, ambas con dos registros. Los resultados reflejan la diversidad de interacciones reportadas, sin permitir establecer una distribución exclusiva de usuarios por servicio.

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



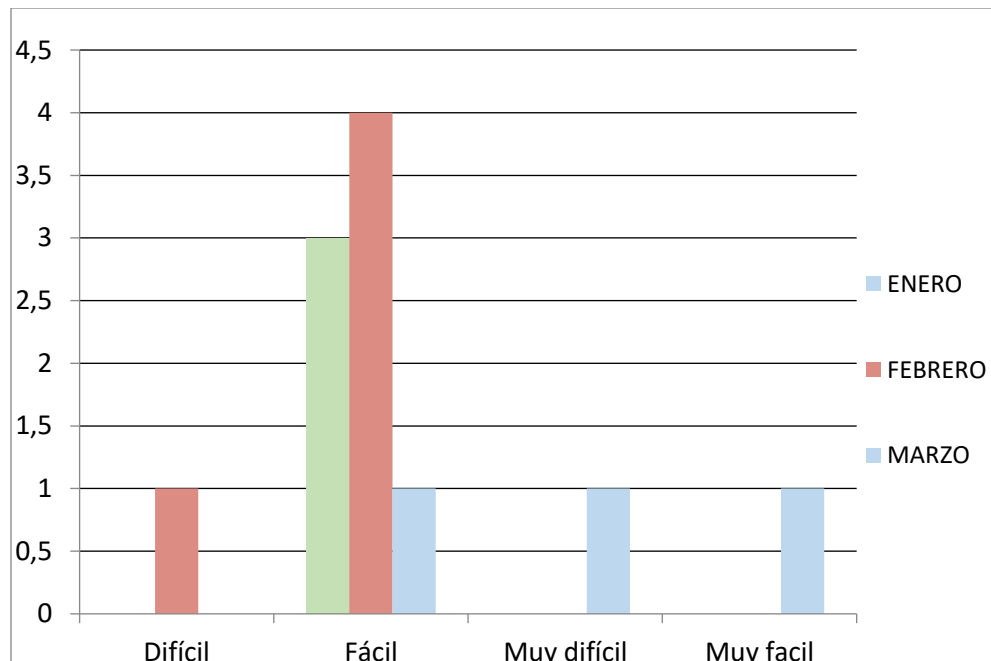
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

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 manera general, el resultado muestra una valoración positiva de la accesibilidad de los servicios y espacios, pero también identifica experiencias puntuales que pueden ser utilizadas para revisar posibles barreras de acceso y fortalecer las condiciones de atención. Se observa que la percepción para este punto es predominantemente favorable: 8 de las 11 personas encuestadas (73%) calificaron el acceso a servicios y espacios como fácil y una persona (9%) como muy fácil. No obstante, una persona indicó que el acceso fue difícil y otra que fue muy difícil, cada una equivalente al 9% de los encuestados para este periodo.

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



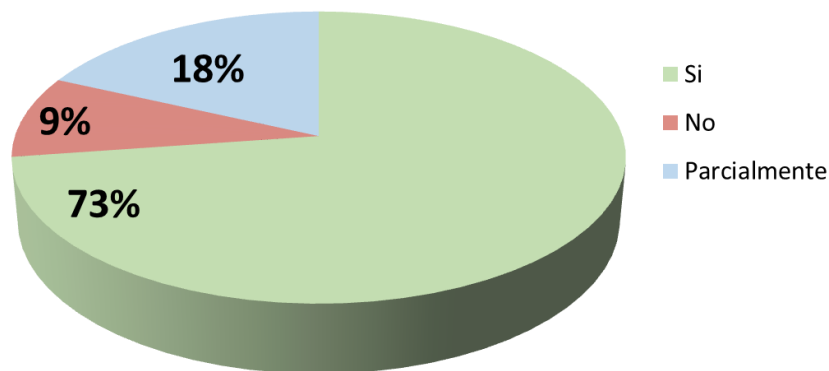
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

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: el 73% de las personas encuestadas considera que la información fue clara y comprensible, mientras que el 18% la considera parcialmente clara y 9% señala que no fue comprensible. Aunque la mayoría reporta una experiencia positiva, el 27% que expresa una comprensión parcial o negativa de la información entregada representa una oportunidad para revisar la forma en que se comunica la información sobre servicios, procurando que sea más clara, comprensible y accesible para las personas usuarias.

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.

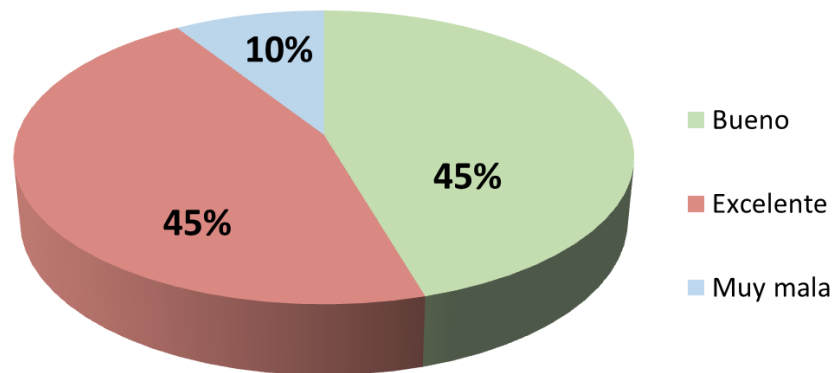
3.4 ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL IDPAC?

En la ilustración 5 se observa que la atención brindada por el personal presentó una valoración favorable entre las personas que diligenciaron la encuesta en el primer trimestre de 2026. EL 45% de los encuestados calificó la atención como buena y el 45% como excelente, para un total de 90% de valoraciones positivas. El 10% restante la calificó como muy mala. Este resultado permite reconocer la atención del personal

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

como una fortaleza percibida por la mayoría de las personas participantes, aunque la valoración negativa constituye una señal que puede ser considerada para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

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



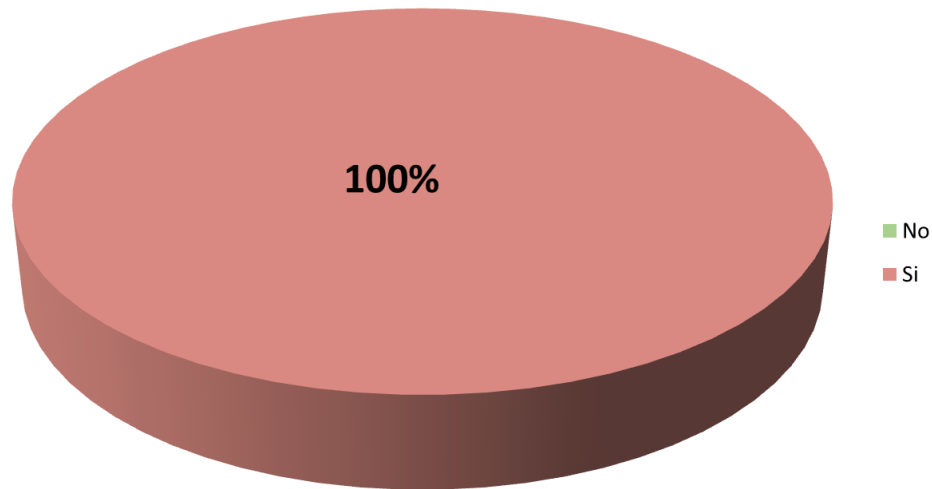
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

El resultado de esta pregunta es completamente favorable: el 100% de las personas encuestadas manifestó haberse sentido tratada con respeto y sin discriminación. Este resultado permite identificar una fortaleza en la experiencia de atención reportada durante el periodo y evidencia una percepción positiva frente al trato respetuoso e incluyente recibido por las personas participantes.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – PRIMER 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?



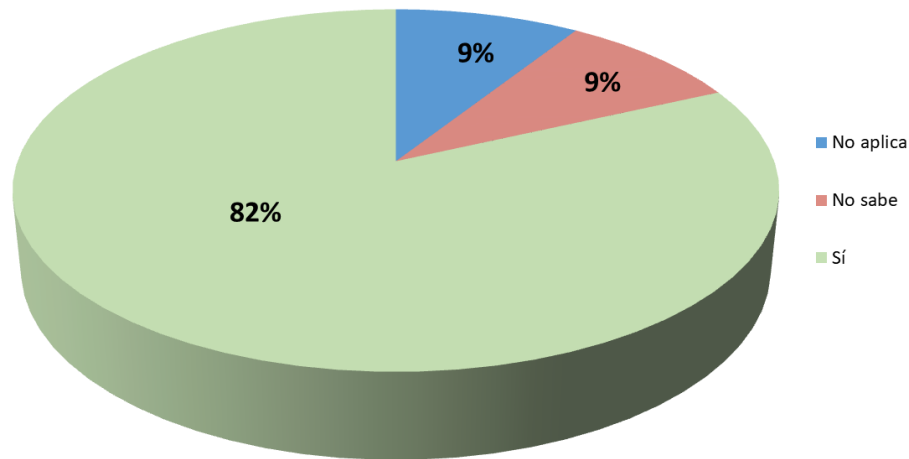
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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 una percepción mayoritariamente favorable frente a la capacidad de los servicios del IDPAC para responder a la diversidad de la ciudadanía. El 82% de las personas encuestadas durante el primer trimestre de 2026 consideró que los servicios del IDPAC responden a las necesidades de personas diversas, mientras que el 9% respondió "No sabe" y otro 9% "No aplica". Las respuestas de "No sabe" 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 – PRIMER 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)?



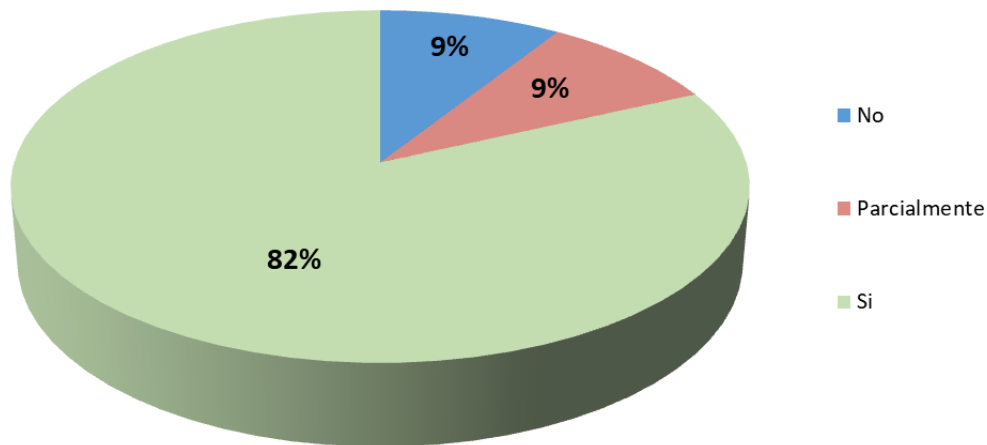
Fuente: Elaboración propia a partir de reporte de respuestas recopiladas mediante el formulario institucional de Google Forms, proceso de Atención a la Ciudadanía- IDPAC.

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

Frente a los horarios, modalidades y espacios de atención, en la ilustración 8 se puede observar que el 82% de las personas encuestadas durante el primer trimestre de 2026 consideró que éstos se ajustan a sus tiempos y responsabilidades, 9% consideró que se ajustan parcialmente y otro 9% señaló que no se ajustan. La valoración mayoritariamente favorable indica que las condiciones de atención responden adecuadamente a las necesidades de la mayoría de las personas participantes. Sin embargo, el 18% que reportó una adecuación parcial o inexistente evidencia la necesidad de revisar alternativas de flexibilidad y accesibilidad en los canales y modalidades de atención para poder atender a toda la ciudadanía.

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

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.

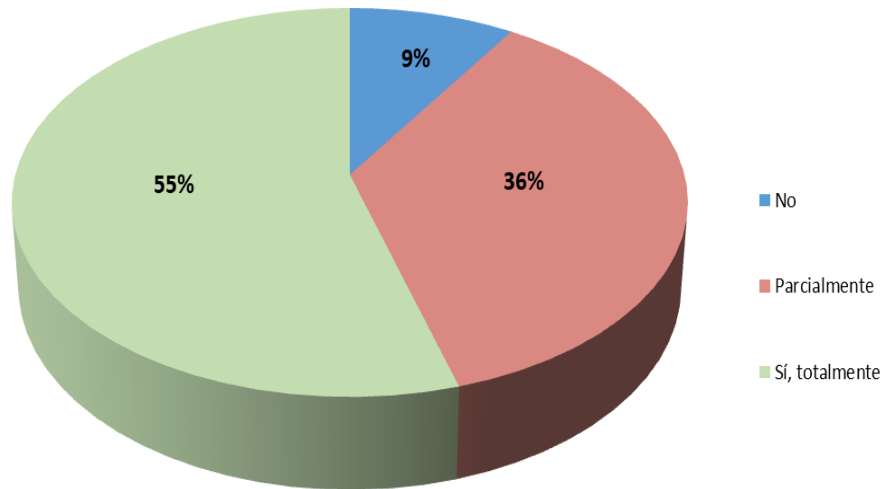
3.8 ¿EL SERVICIO RECIBIDO RESOLVIÓ SU NECESIDAD O INQUIETUD?

El 55% de las personas encuestadas durante el primer trimestre de 2026 manifestó que el servicio resolvió completamente su necesidad o inquietud, mientras que el 36% obtuvo una solución parcial y el 9% no obtuvo solución. Estos resultados, visibles en la ilustración 9, evidencian que, aunque existe una percepción favorable de efectividad en más de la mitad de los casos, el 45% de las respuestas refleja una solución parcial o inexistente.

Lo anterior presenta uno de los principales aspectos de mejora identificados para el primer trimestre de 2026 y sugiere la necesidad de revisar los factores que pueden estar afectando la resolución completa de las necesidades ciudadanas, por ejemplo, articulación entre dependencias o alcance de las respuestas y seguimiento.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – PRIMER 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

Las sugerencias entregadas por los ciudadanos que diligenciaron la encuesta en el primer trimestre de 2026 se concentraron en la necesidad de fortalecer la comunicación y difusión del IDPAC, aumentar la presencia en el territorio, mejorar la capacitación del personal, flexibilizar los horarios de atención y brindar mayor acompañamiento a organizaciones y JAC. Estas respuestas abiertas, complementan los resultados cuantitativos de las anteriores preguntas y evidencian oportunidades para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de valor del IDPAC.

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

4. CONCLUSIONES

- El reducido número de respuestas a la encuesta de satisfacción ciudadana constituye una limitación para el alcance de los resultados, dado que la percepción recogida corresponde exclusivamente a las personas que participaron en la medición y no permite caracterizar la experiencia de la totalidad de la ciudadanía usuaria de los servicios del IDPAC. Se requiere fortalecer la aplicación de la encuesta por parte de las áreas que tienen interacción con la ciudadanía y los grupos de valor, con el propósito de contar con un mayor número y diversidad de respuestas que permitan disponer de información más robusta para orientar acciones de mejora.
- El nivel de resolución de las necesidades o inquietudes de las personas encuestadas constituye una oportunidad de mejora. Se requiere revisar los factores que pueden estar incidiendo en la resolución completa de las solicitudes e inquietudes ciudadanas, con el propósito de fortalecer la efectividad de la atención y mejorar la experiencia de los usuarios de los trámites y servicios del IDPAC.
- Las sugerencias formuladas por las personas encuestadas señalan oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el fortalecimiento de la comunicación y difusión del IDPAC, una mayor presencia en territorio, la capacitación del personal, la flexibilización de los horarios y un mayor acompañamiento a las organizaciones y Juntas de Acción Comunal. Se requiere considerar estos aspectos como insumos para fortalecer las acciones de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, de acuerdo con sus necesidades y experiencias reportadas.

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.