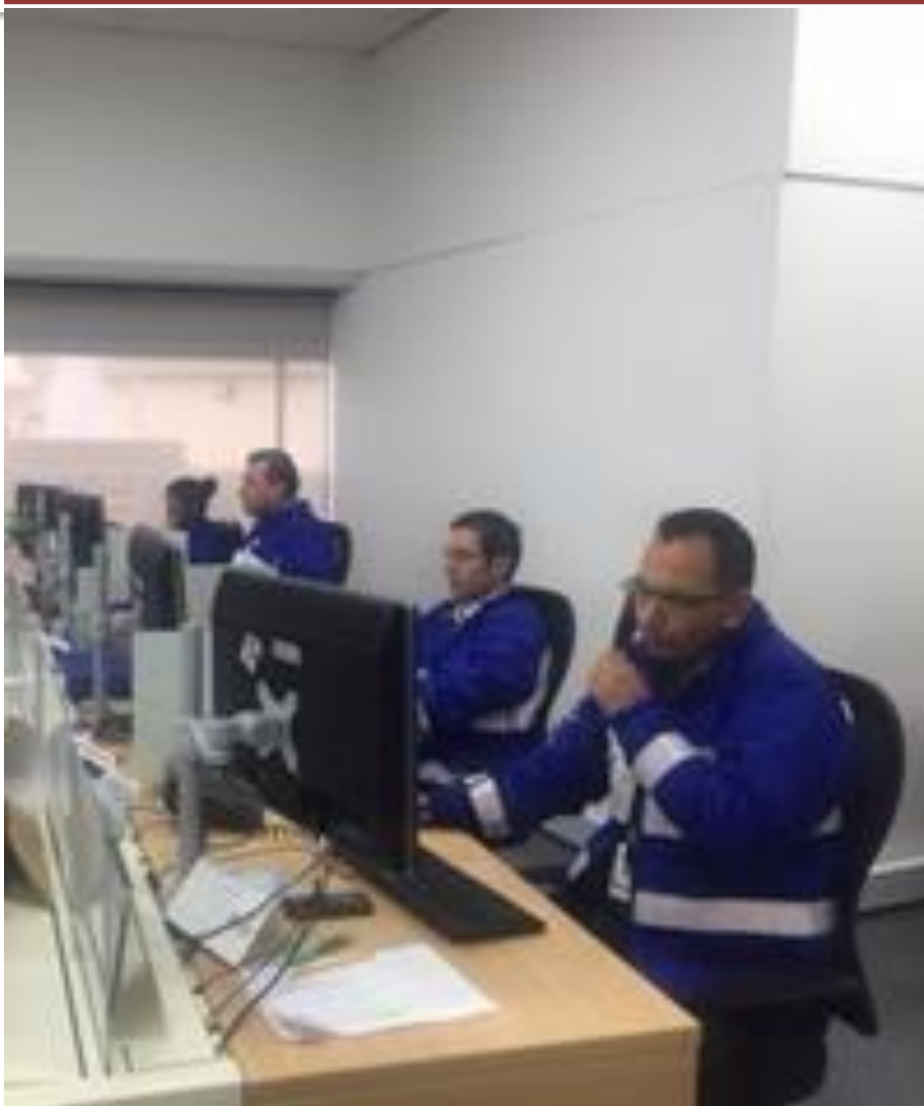


Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica Y Virtual

Tercer Trimestre 2017



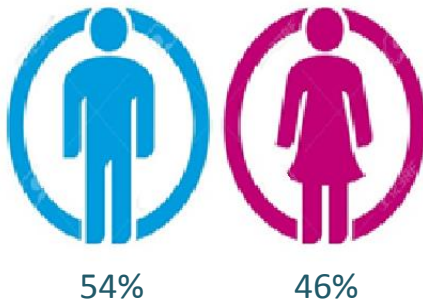
Ficha Técnica

- **Objetivo del estudio:** Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual.
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS mediante los canales presencial, telefónico y virtual, durante el tercer trimestre del año 2017
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

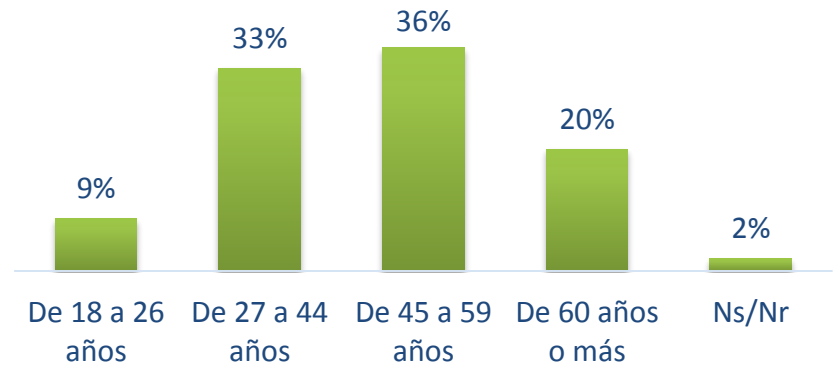
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	149
Telefónico	30
Virtual	208
Total	387

- **Precisión y Confiabilidad:** margen de error del 5% con una confiabilidad del 95%, para hacer estimaciones de parámetros con un fenómeno de ocurrencia del 50%
- **Tipo de muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista
- **Tipo de encuesta:** encuesta telefónica con formulario Estructurado
- **Período de recolección:** Julio, Agosto y Septiembre de 2017

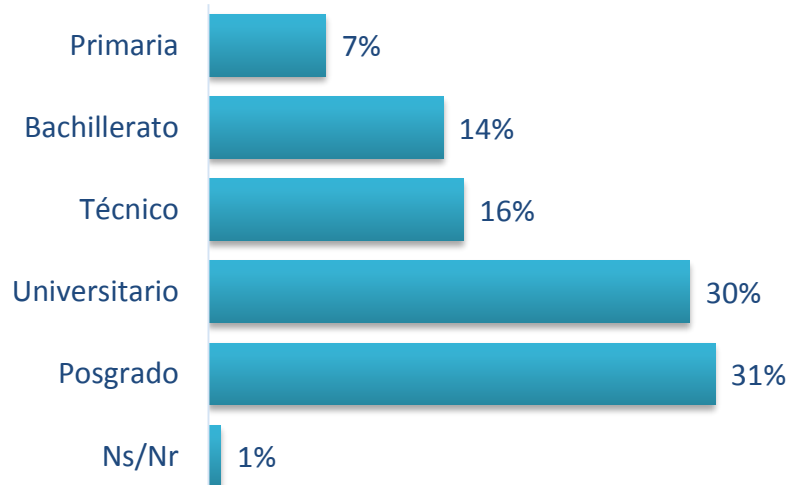
Sexo



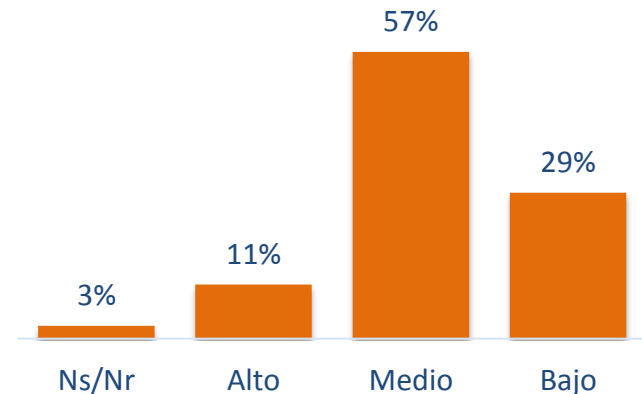
Edad



Nivel educativo



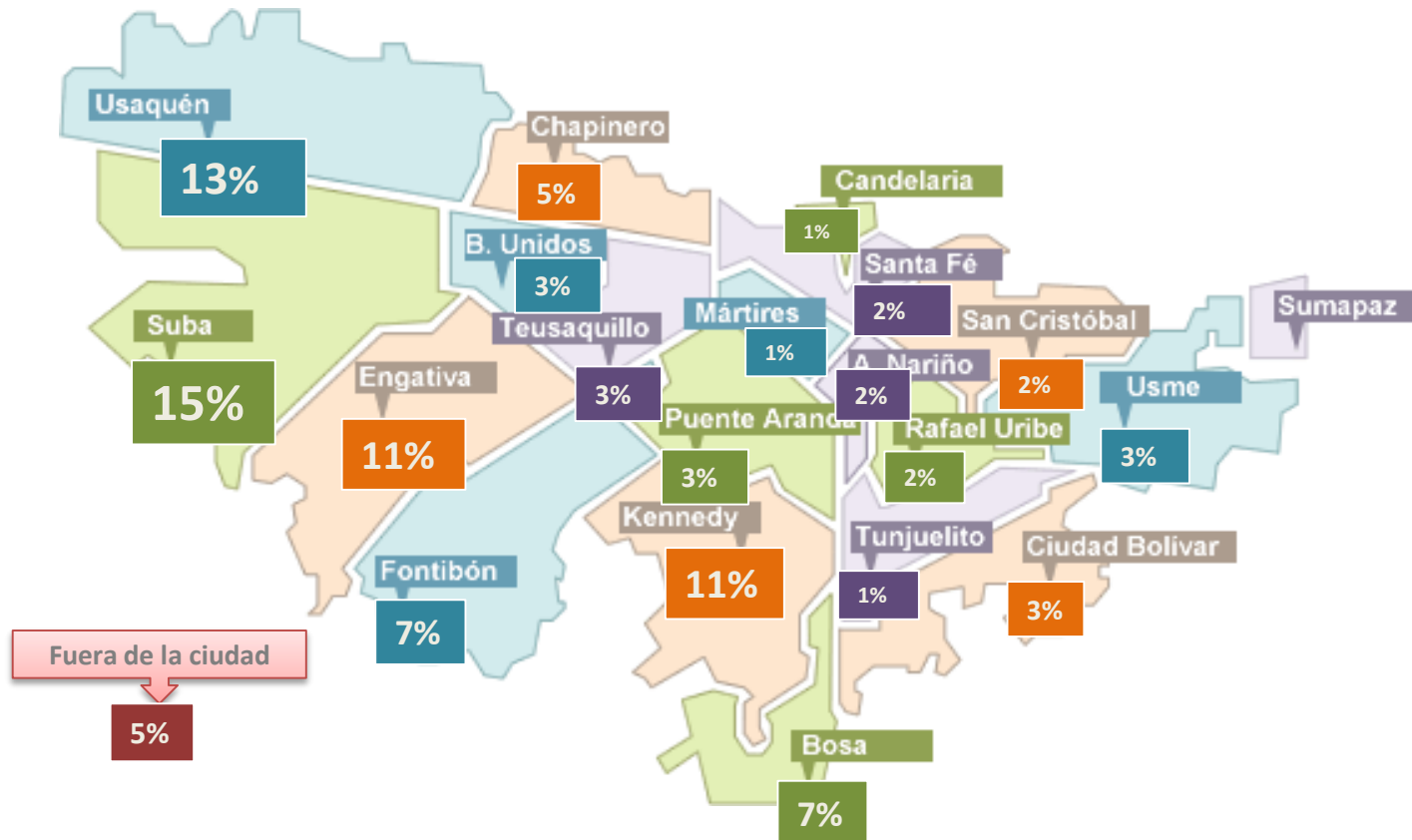
Estrato Socioeconómico



Base: 387 encuestas

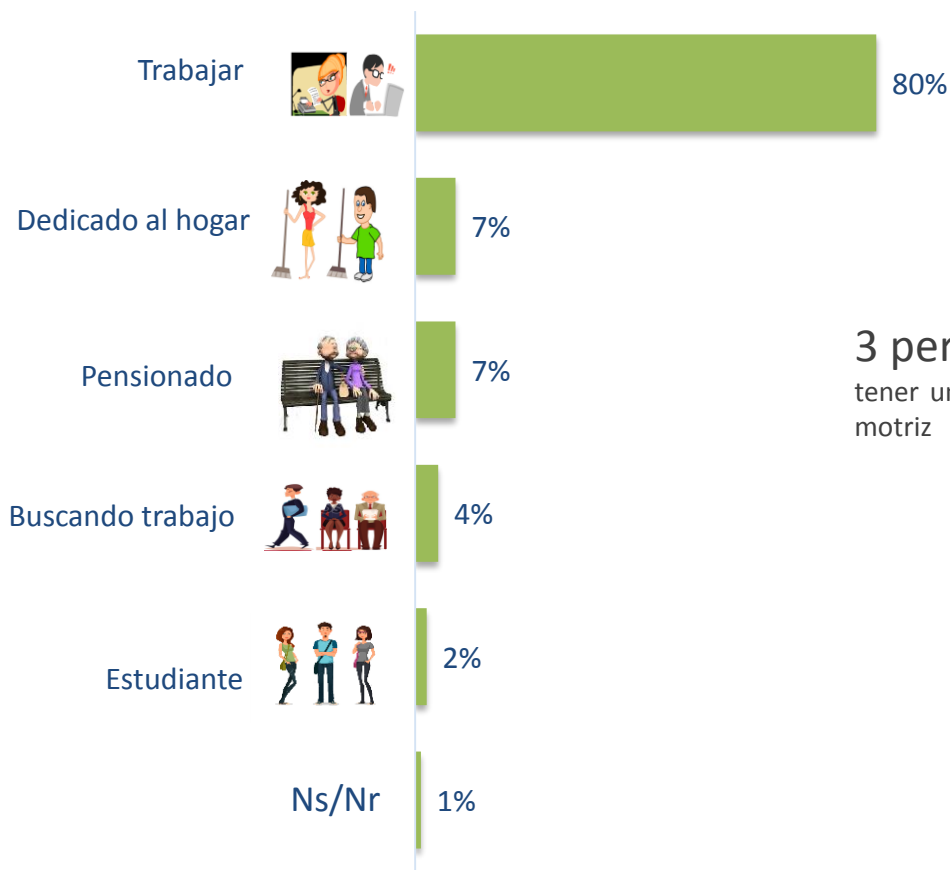
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿En que localidad vive?

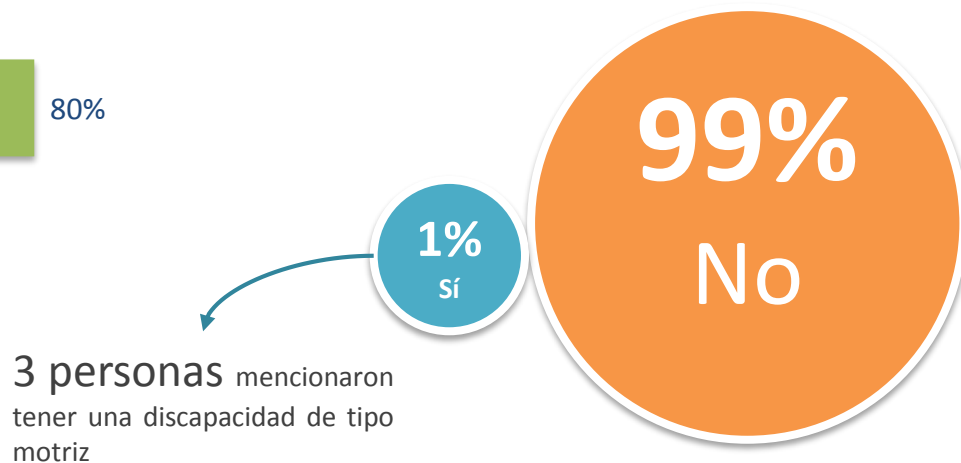


Base: 387 encuestas

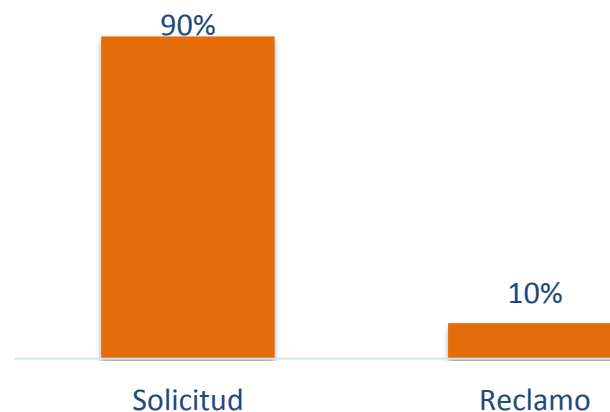
Ocupación



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



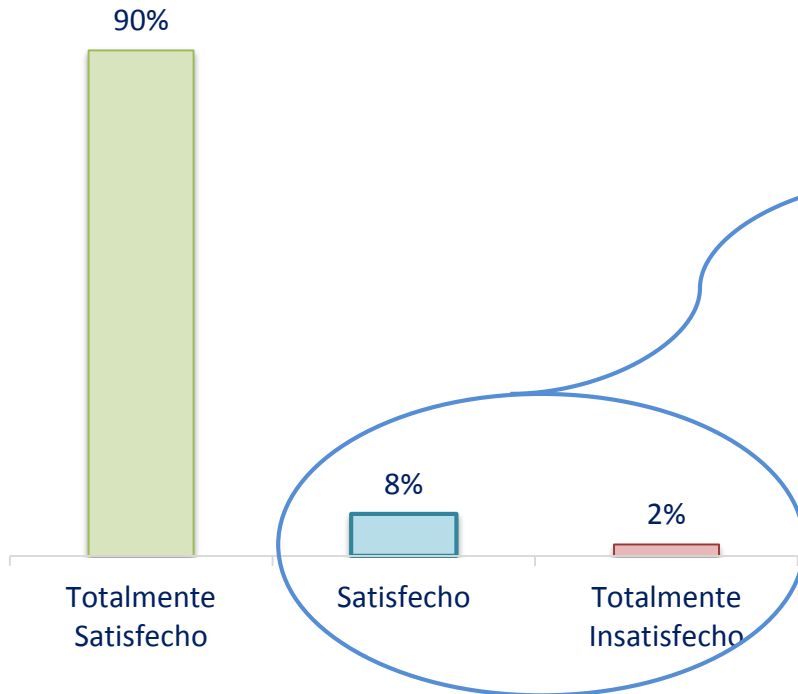
Tipo de requerimiento



Base: 387 encuestas

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

• Satisfacción General



Base: 387 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

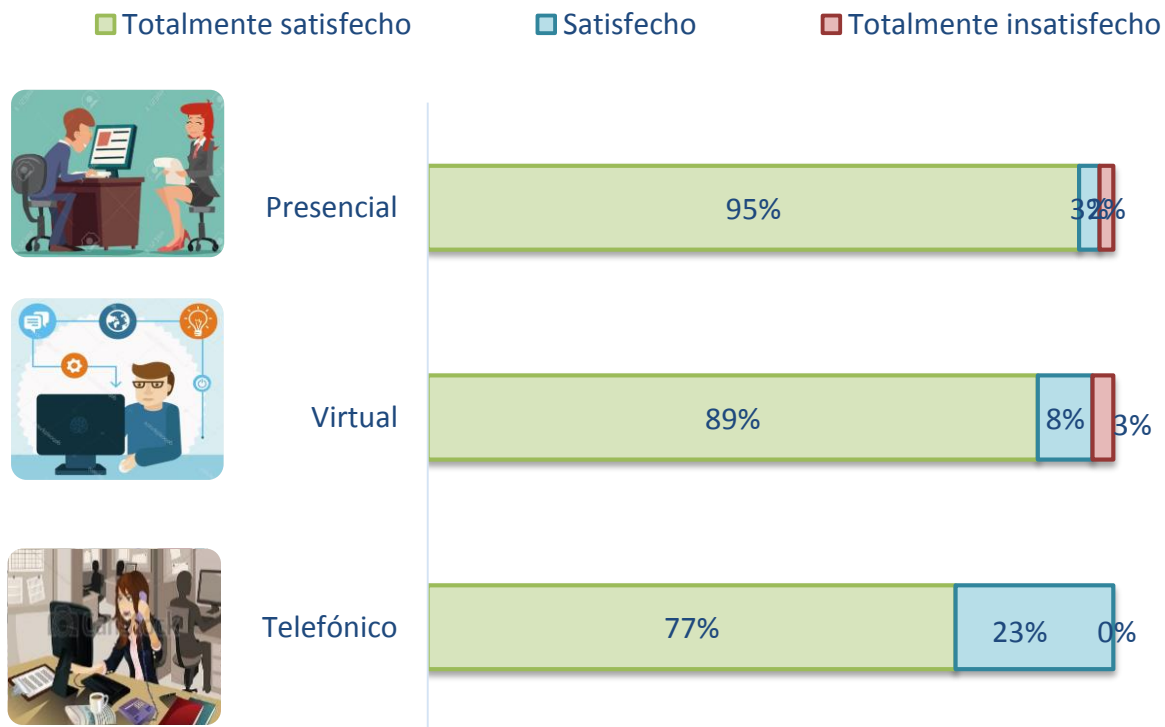
Respuesta	Número de Menciones
Dificultades para ingresar a la página	12
No brindaron una respuesta clara	7
Hay que mejorar el procedimiento	3
Enviado a diferentes partes	2
No han brindado respuesta	2
Demoras en el trámite	1
Mucho tramite y nada de una solución	1
Simplificar los trámites	1
Problemas al descargar documentos	1

Base: 30 menciones

2. Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU

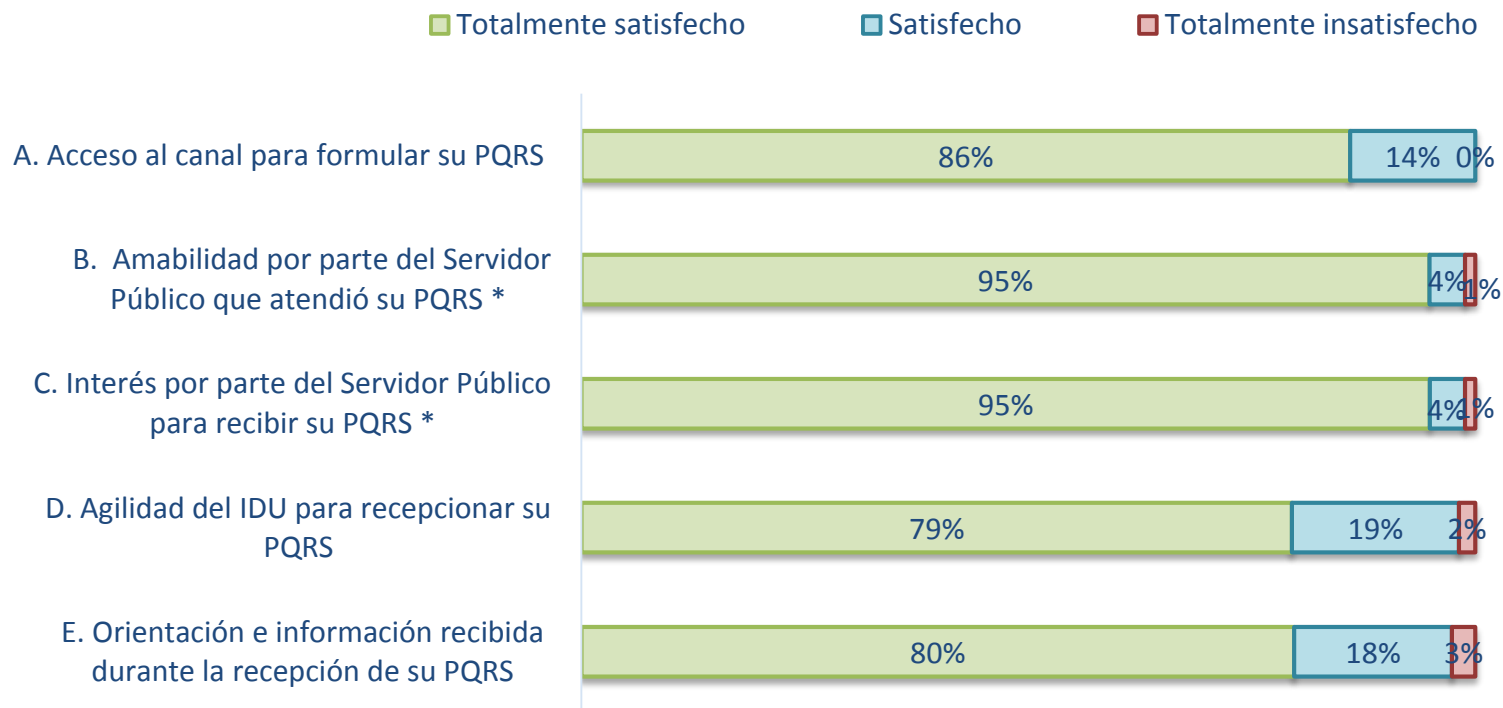
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 387 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

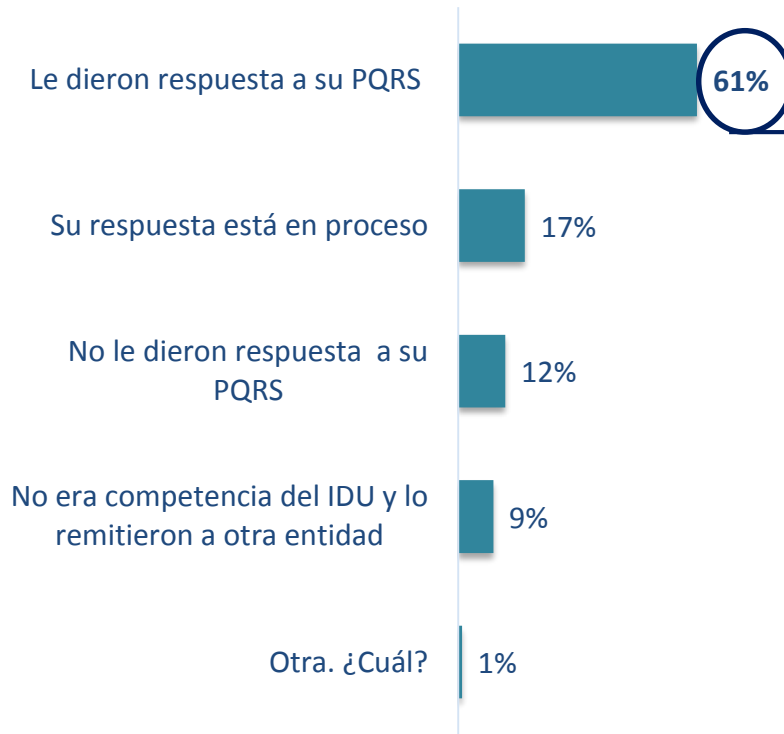


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 387 encuestas

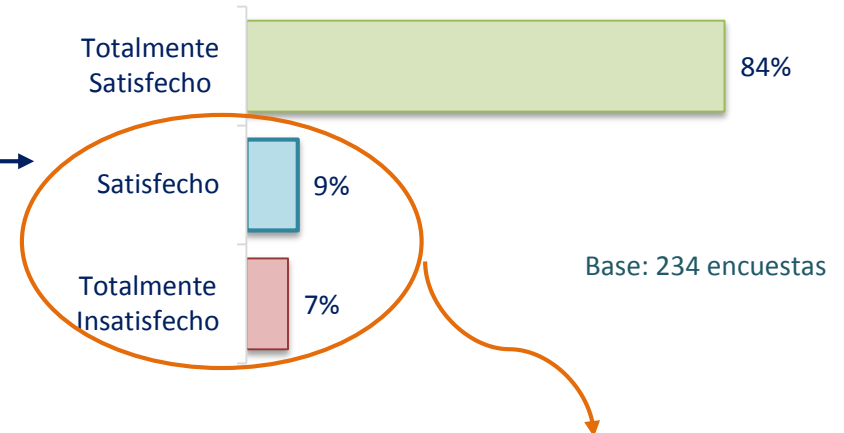
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 387 encuestas

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?

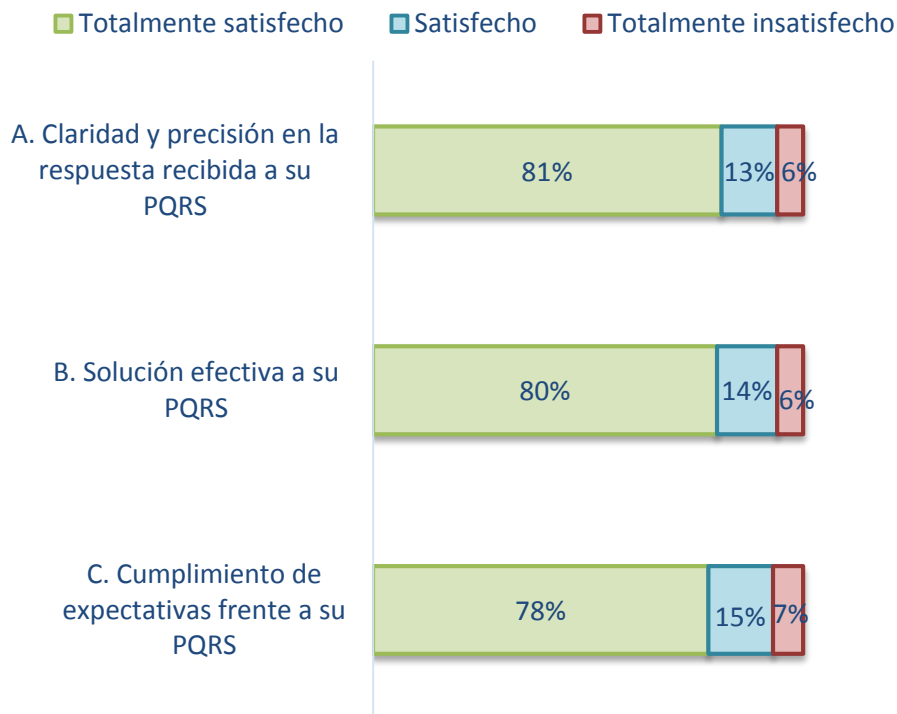


• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
Faltó información más clara y precisa sobre el trámite	13
No cumplió con las expectativas la respuesta	19
Mucha demora en dar respuesta	2
Falta actualización de los proyectos en la página	1
No dieron solución porque es competencia de la alcaldía Local	1
No enviaron lo que se solicitó	1

Base: 37 encuestas

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



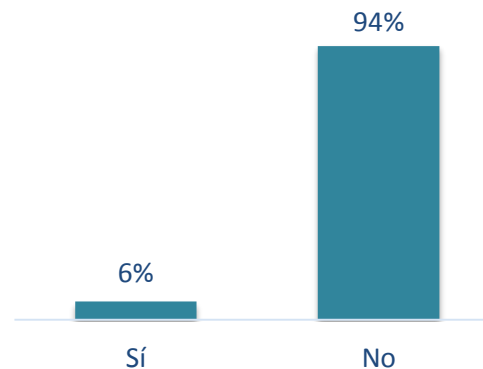
Base: 234 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 387 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 387 encuestas



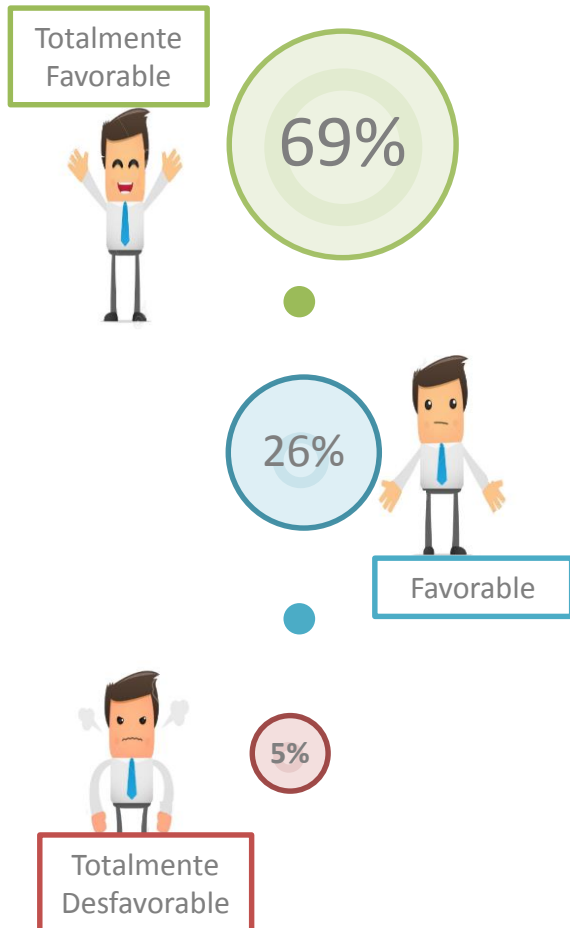
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

4. Módulo de Imagen

idu

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 387 encuestas

¿Por qué una calificación menor a 5?

- No se ve la gestión por parte del IDU*
- No esta claro el desarrollo de la ciudad
 - Trámites de compra de predios son muy complicados
 - Gestión para la devolución de los dineros
 - No hay seguimiento en los proyectos
 - Los estudios y diseños sean mucho mejor
 - Muchos problemas de corrupción
 - Cobros de valorización no se ven reflejados en las obras
 - Demora en dar respuesta al trámite
 - Los procesos de gestión son muy demorados
 - Agilidad en las respuestas a solicitudes
 - Mejorar la atención al ciudadano**
 - Falta más información sobre los proyectos**
 - Falta mantenimiento de malla vial**
 - Falta más construcción de vías**
 - Falta información mas clara y precisa sobre el trámite**
 - Entregar bien terminadas las obras
 - Más agilidad en los proyectos que realiza el IDU
 - Claridad en la información sobre el proyecto del Metro
 - No dan una respuesta clara
 - Efectividad en las solicitudes
 - No tienen en cuenta al ciudadano
 - Falta mejor dirección de los proyectos
 - Actualizar constantemente la base de datos
 - Mejorar la información de la troncal de la 7 hacia la ciudadanía
 - Mejorar los trámites que se realizan en línea
 - No les importa la tranquilidad del ciudadano
 - Proyectos no son incluyentes equitativamente

Base: 117 menciones



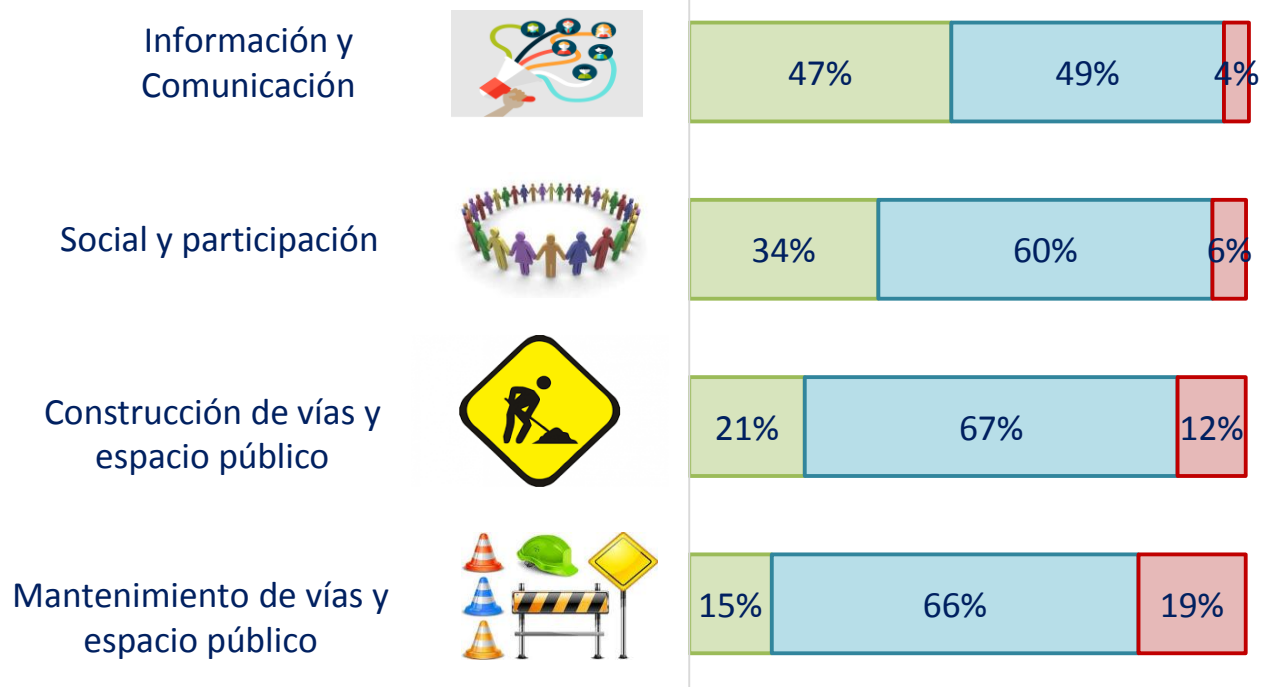
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con...?

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Bueno el seguimiento que se dan a las PQRS
Muy bueno el servicio ofrecido por el IDU
Excelente atención
Se esta prestando un buen servicio

Total: 14 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Respondieron a medias
Agilizar la entrega de las licencias de excavación radicadas
Brindar información concreta
Más agilidad en la respuesta al trámite
Mejorar la plataforma para realizar el trámite
Responder las solicitudes a tiempo
Que los trámites virtuales sean mas sencillos

Total: 47 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Mas atención a los escombros que dejan en las vías.
Se debe tener una buena interventoría
Mucha demora en los proyectos que realizan
Mayor acceso a los archivos originales de la ciudad de Bogotá en 3D
Mejorar las rutas de transporte del sector
Mantenimiento a los árboles La entidad no entrega paz y salvo
Hacer puentes en la ciudad Hacer seguimiento a los trámites
Demoler las casas intervenidas por seguridad del sector
Falta mas desarrollo urbano en la ciudad
faltan más respuestas técnicas Devoluciones de valorización
Agilizar las obras y cumplir con la planeación proyectada
Control del IDU a contratistas Mas cultura ciudadana
Mejorar seguridad en las obras Terminación completa de las obras
Aprobación de los convenios y participación de terceros
Más control sobre los contratistas Usar buenos materiales en la obra
Mejorar el espacio publico y recuperarlo Planear mejor las obras
Invasión del espacio publico
Mejorar la atención y el servicio
Falta información del IDU
Mantenimiento de vías de la ciudad
Socializar el proyecto antes de iniciar la obra
Mas agilidad en los proyectos muy demorados
Más atención a los reclamos que hacen los ciudadanos
Plataforma para reportar daños de malla vial
Dar prioridad a los profesionales nacidos en Bogotá
Responder al ciudadano
Escuchar mas al ciudadano Mucha contaminación
Estar mas pendientes de las obras que están ejecutando
Exceso de ruido por el proyecto
Hacer los procesos de licitación mas abiertos y transparentes
Hacer una buena gestión de auditoria e interventoría a las obras
Las localidades deberían contratar cuadrillas para tapar los huecos
Mas transparencia en la contratación de la identidad
Defina y se confirme si existe afectación o no al predio
Se debe contratar personas que no se dejen sobornar

Mantenimiento de espacio público

Tener en cuenta la opinión de las personas

Total :147 Menciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

6. Satisfacción General

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual:

Dimensiones	Total encuestados	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados totalmente satisfechos
Módulo de satisfacción frente al servicio recibido por parte del IDU	387	90,41%	86,95%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	234	83,76%	79,46%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	387	69,19%	29,37%



El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares del módulo de satisfacción general frente al servicio recibido por parte del IDU.