

# Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Punto CREA

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 en el punto CREA
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto CREA durante el tercer trimestre (Julio-Agosto-Septiembre) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 216 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	146
Telefónico	36
Virtual	34
<b>Total</b>	<b>216</b>

- **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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



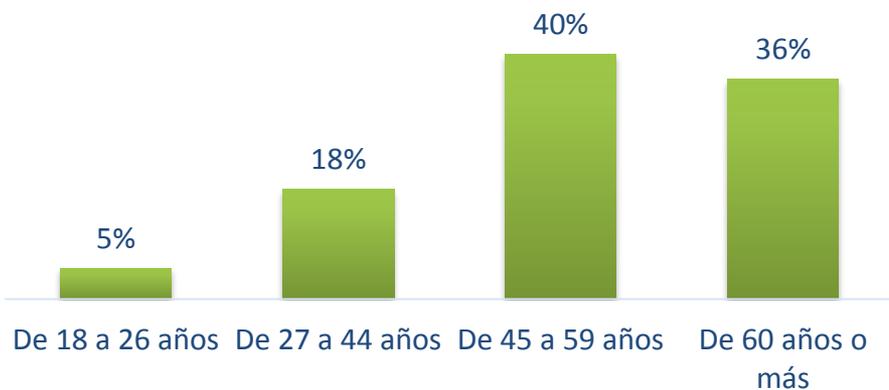
## Sexo



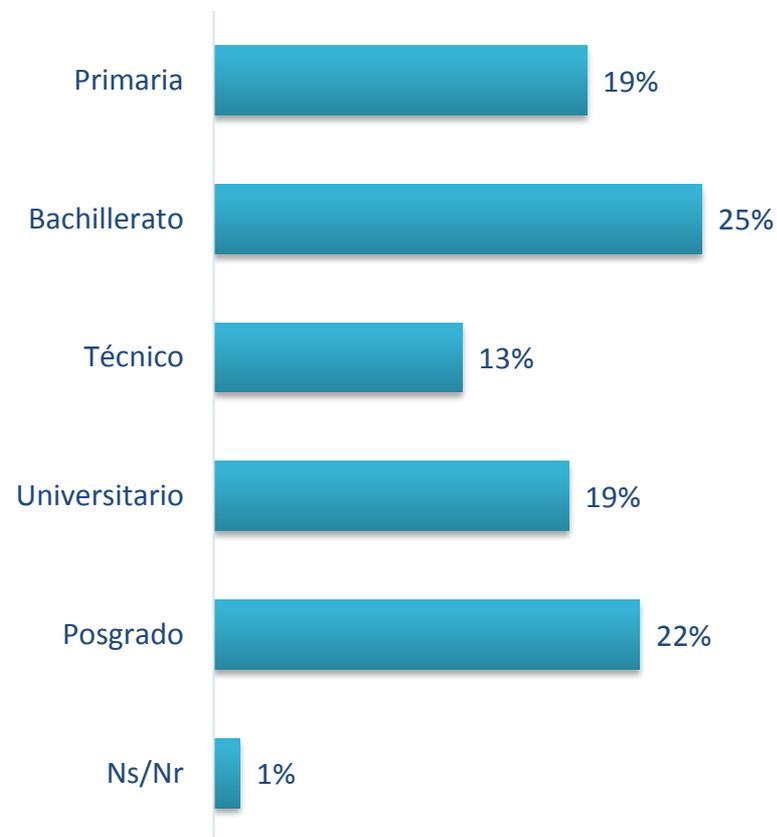
55%

45%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 216 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



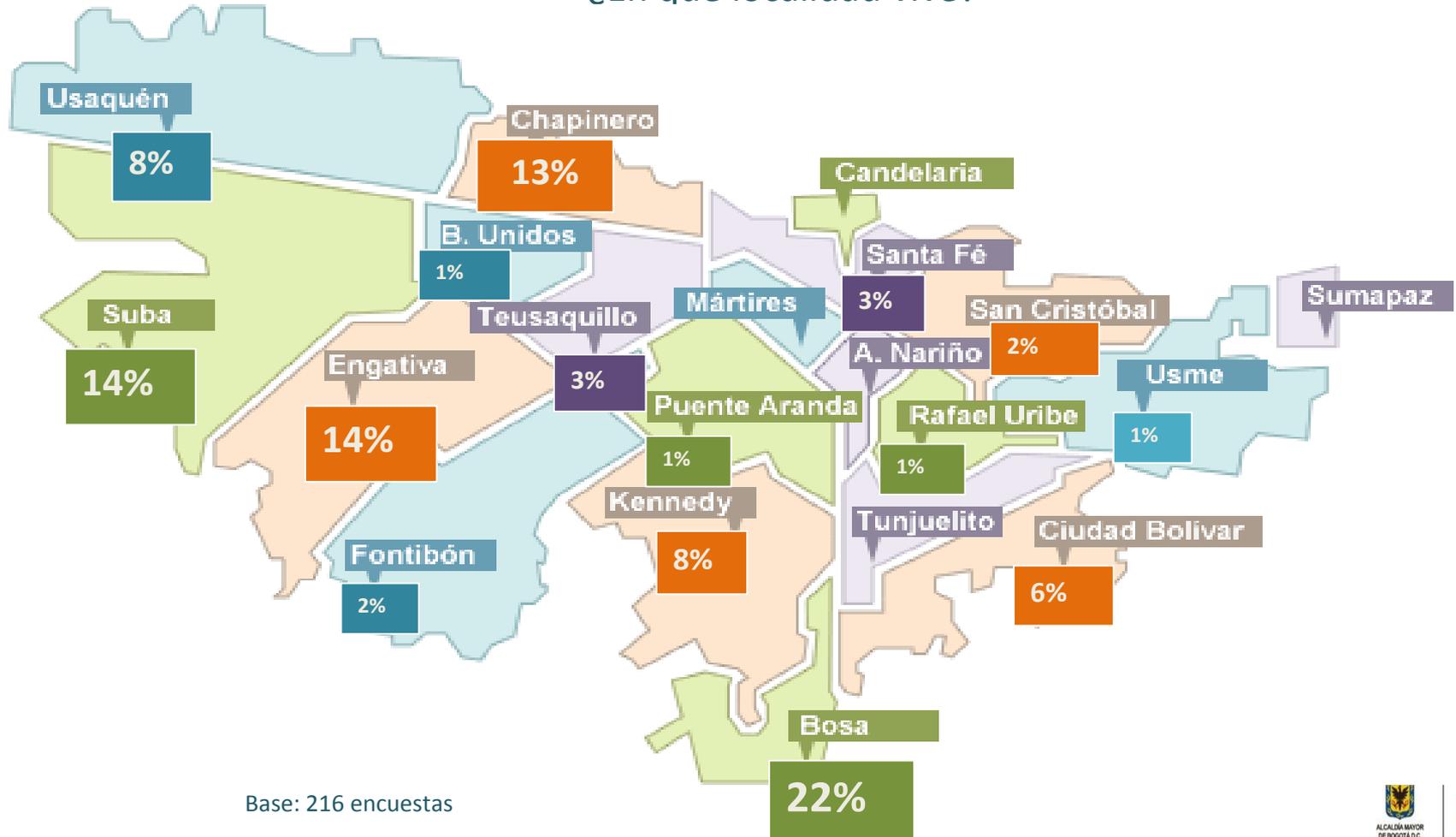
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado

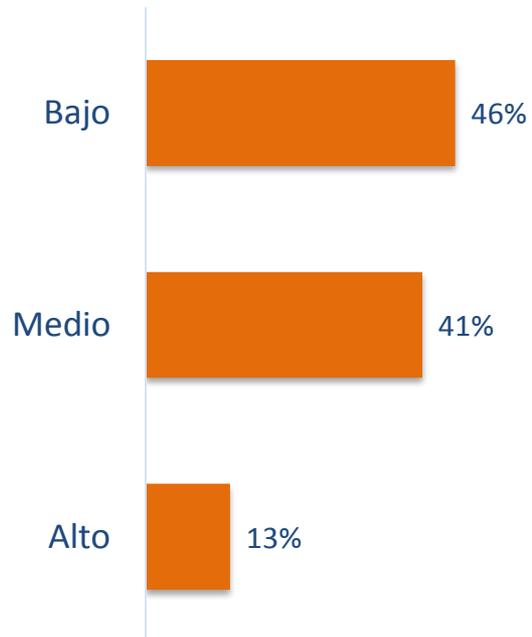


¿En que localidad vive?



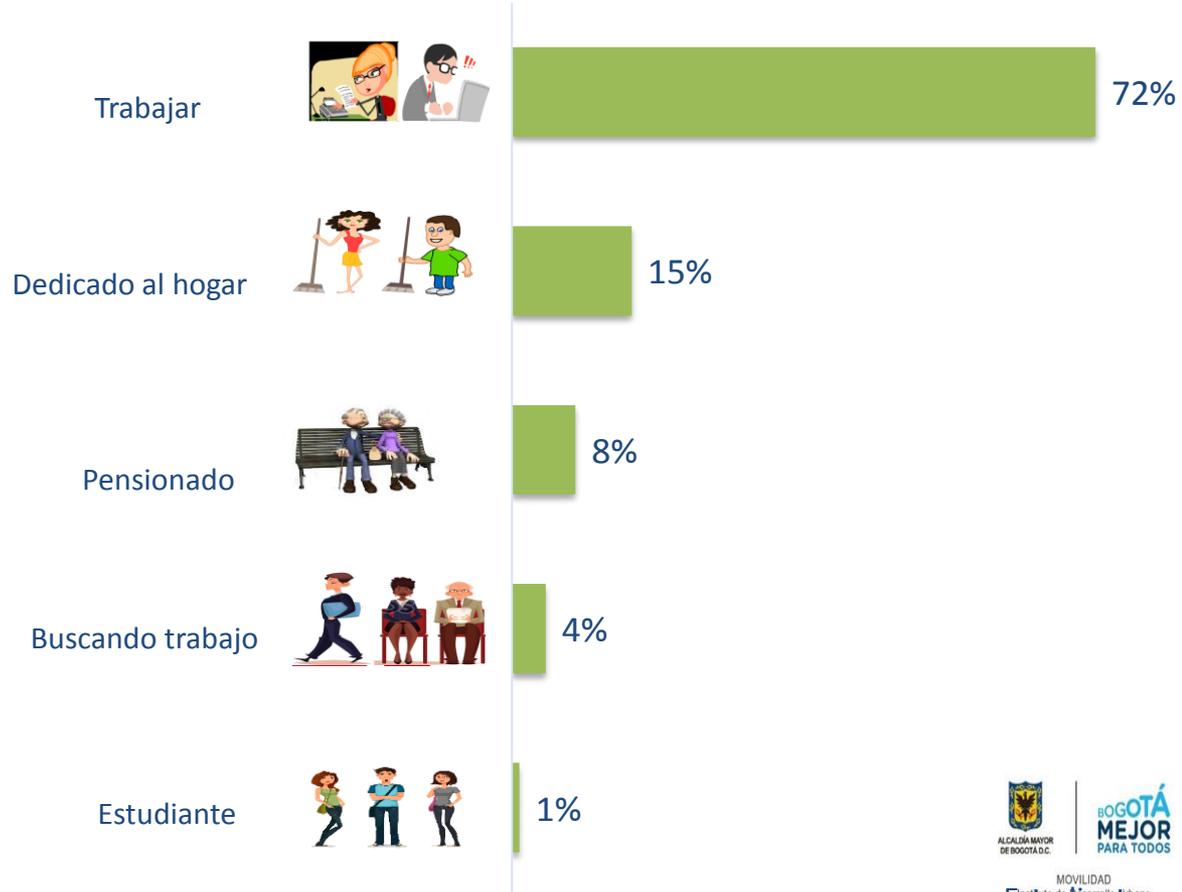
Base: 216 encuestas

## Estrato socioeconómico



Base: 216 encuestas

## Ocupación





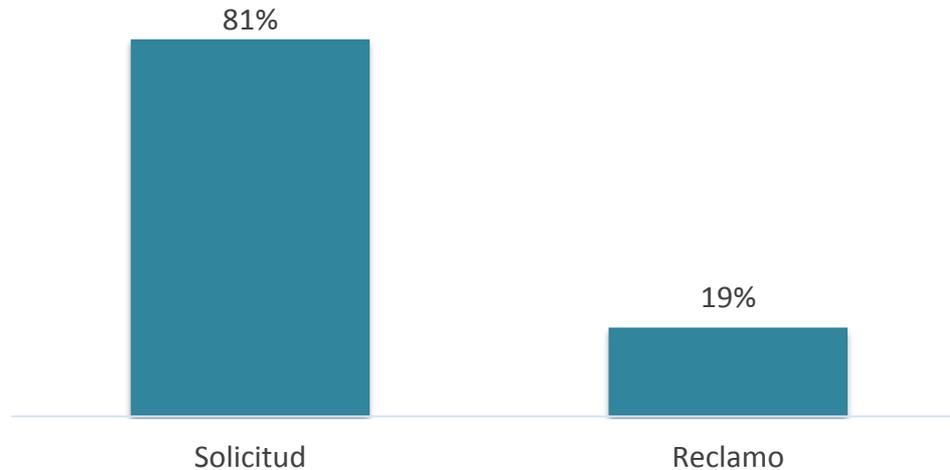
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

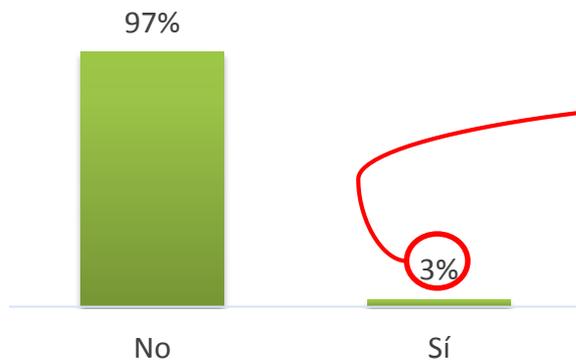
# 1. Módulo de caracterización del encuestado



### Tipo de requerimiento



### ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 216 encuestas

### ¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	5
Cognitiva	1

Base: 6 encuestas



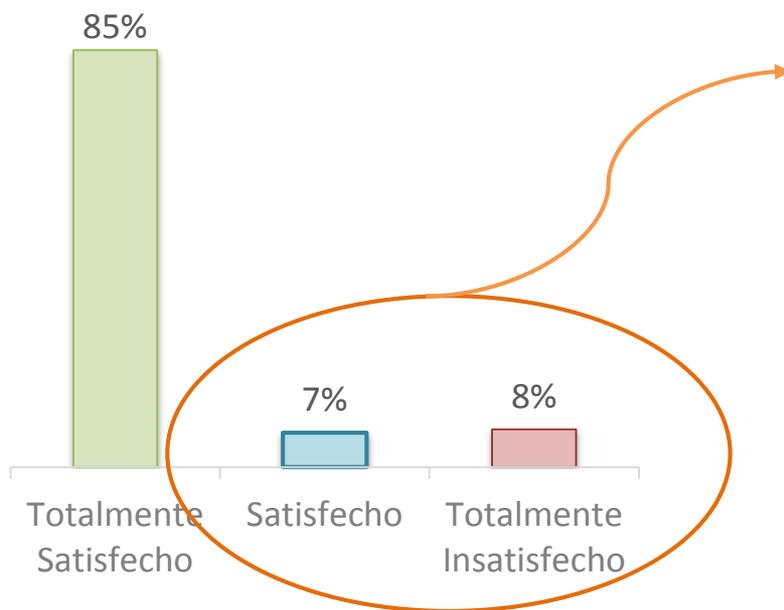
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para canal presencial

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones físicas del punto CREA?

- Satisfacción General



Base: 146 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

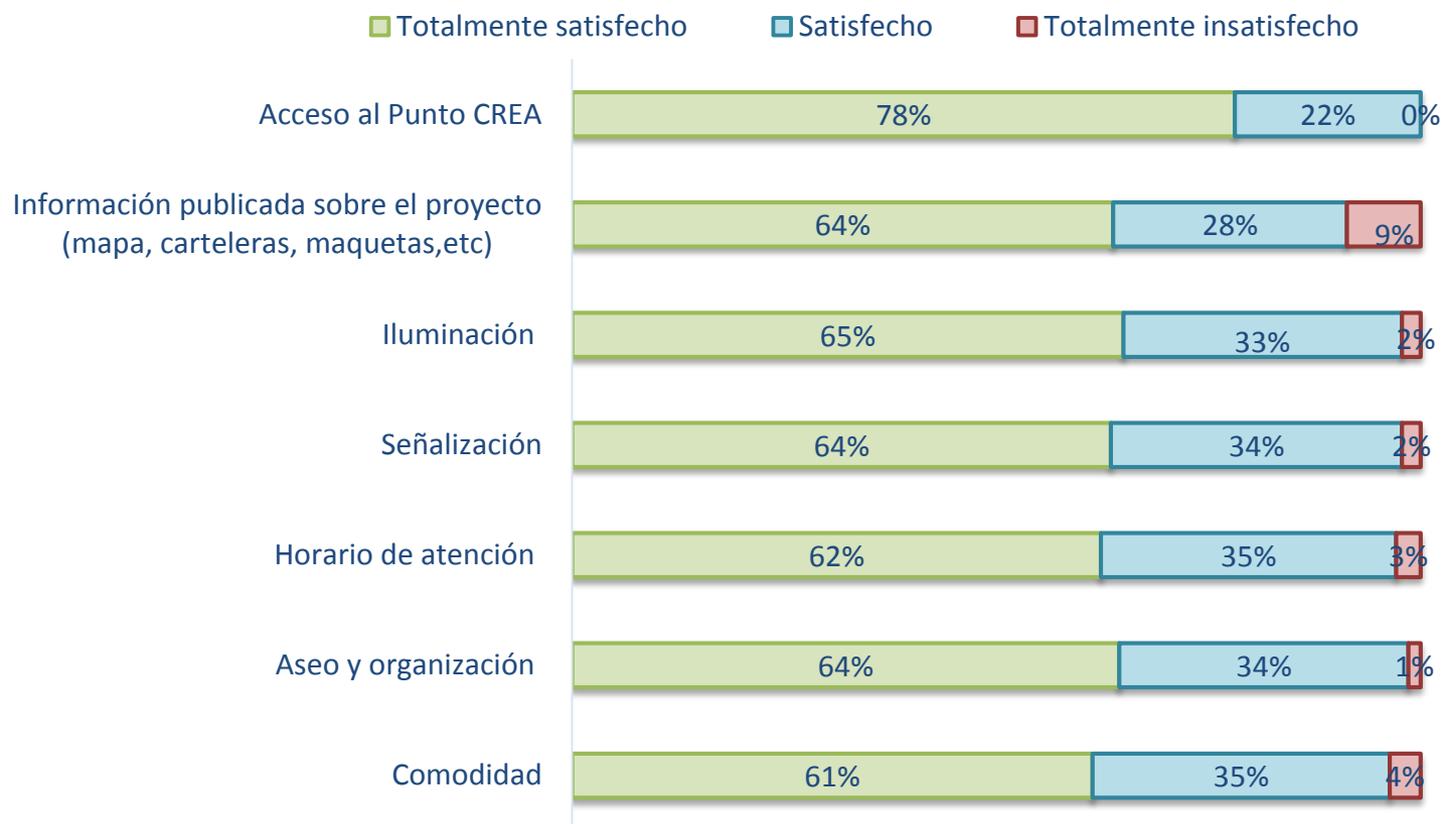
Respuesta	Número de menciones
Falta más atención a las solicitudes	1
Organización en las reuniones	1
Solucionar los daños ocasionados	1
Mala gestión de la obra	1
Mejorar la atención al ciudadano	3
Muy pequeña las instalaciones	3
Insatisfacción con la respuesta	1
No son adecuadas las instalaciones, mucho desorden	2
Un lugar muy incómodo	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Base: 14 encuestas

## 2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para canal presencial

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



Base: 146 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

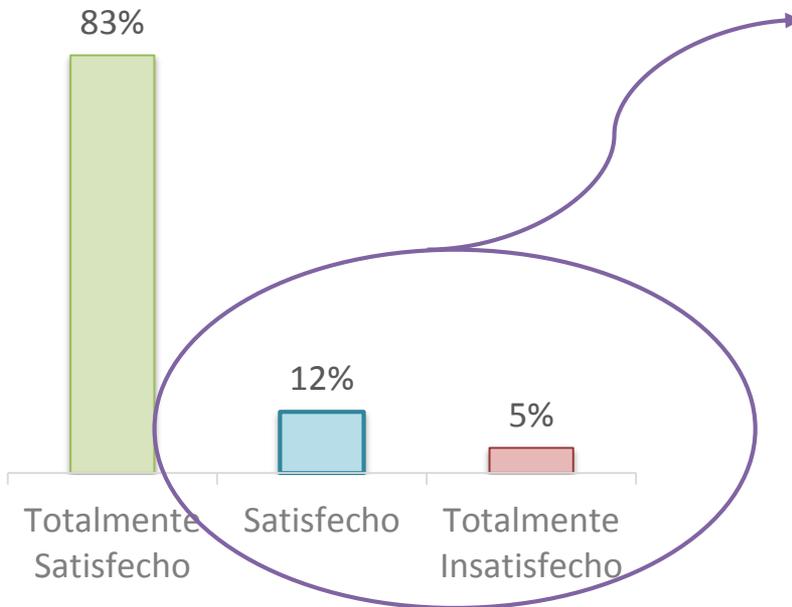
# 3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto CREA



Aplica solo para el canal presencial

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido en el punto CREA?

- Satisfacción General**



Base: 146 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?**

Respuesta	Número de menciones
Falta de colaboración con los ciudadanos	1
Mejorar la atención	5
Falta información clara y precisa	4
Evasión a la solicitud de inconformidad	1
Mala gestión	1
Más compromiso	1
Mas comunicación con el ciudadano	1
No apoyan a la ciudadanía	1
No dan una solución clara a los daños causados	9
Inconformidad con la respuesta	1
No existe compromiso con el proyecto	1
No se tuvo en cuenta las sugerencias de la comunidad	1
El horario de atención	1
Los ingenieros inhumanos con las afectación de los ciudadanos por las obras	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

Base: 29 encuestas



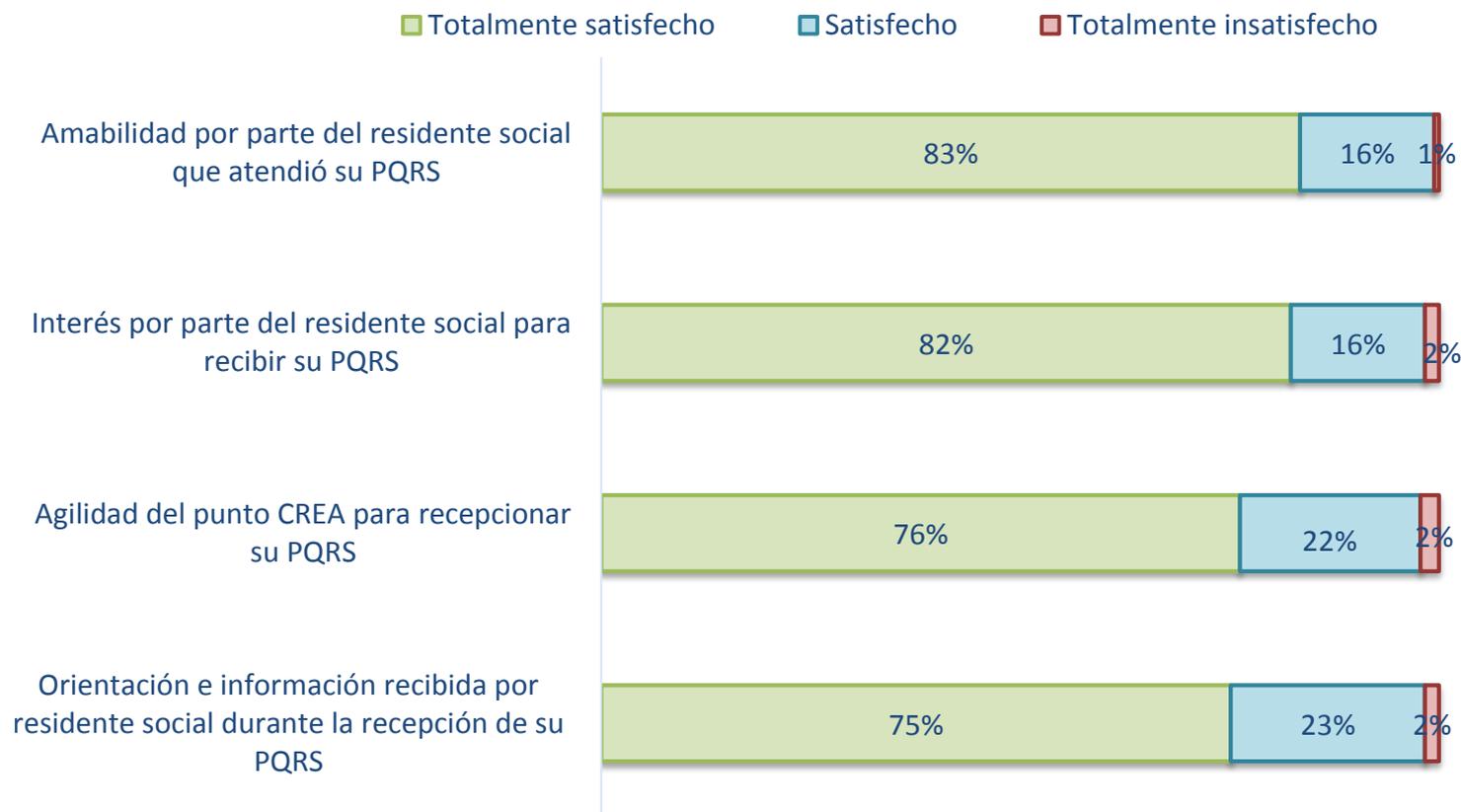
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

### 3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto CREA

Aplica solo para canal presencial

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



Base: 146 encuestas



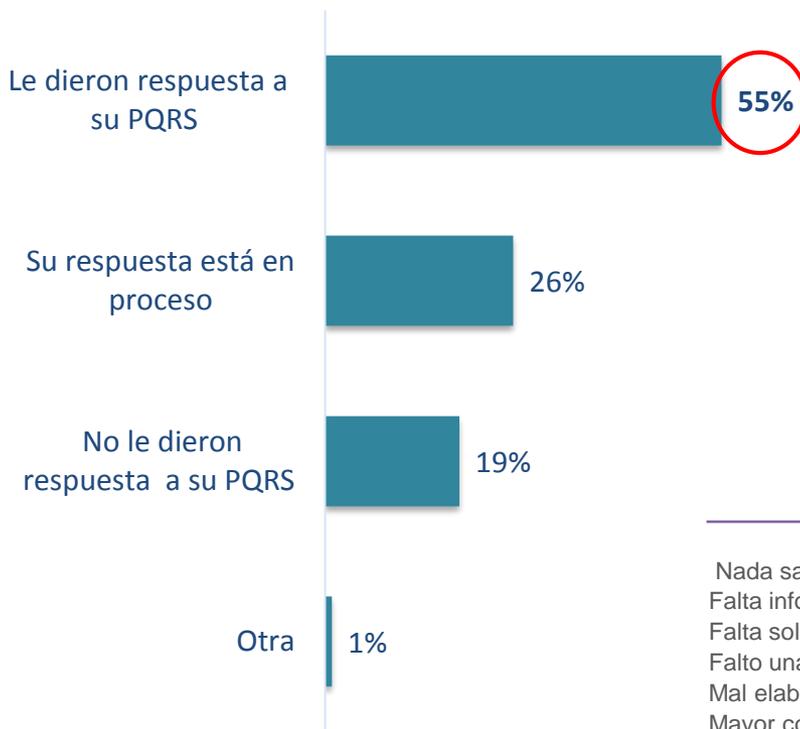
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

# 4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

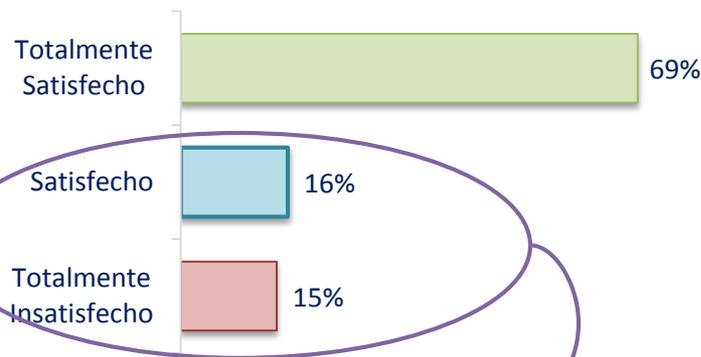


¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el IDU?



Base: 216 encuestas

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



Base: 118 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Nada satisfecho porque hacen los daños y no responden	3
Falta información del proyecto no sabemos como se va a realizar	2
Falta solución definitiva a las solicitudes radicadas	7
Falto una respuesta mas clara del proyecto	6
Mal elaborado el mantenimiento de la vía	1
Mayor compromiso con el requerimiento	2
No arreglaron donde era necesario	1
No enseñaron la parte grafica del proyecto	1
No han sido concretos en la reunión	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

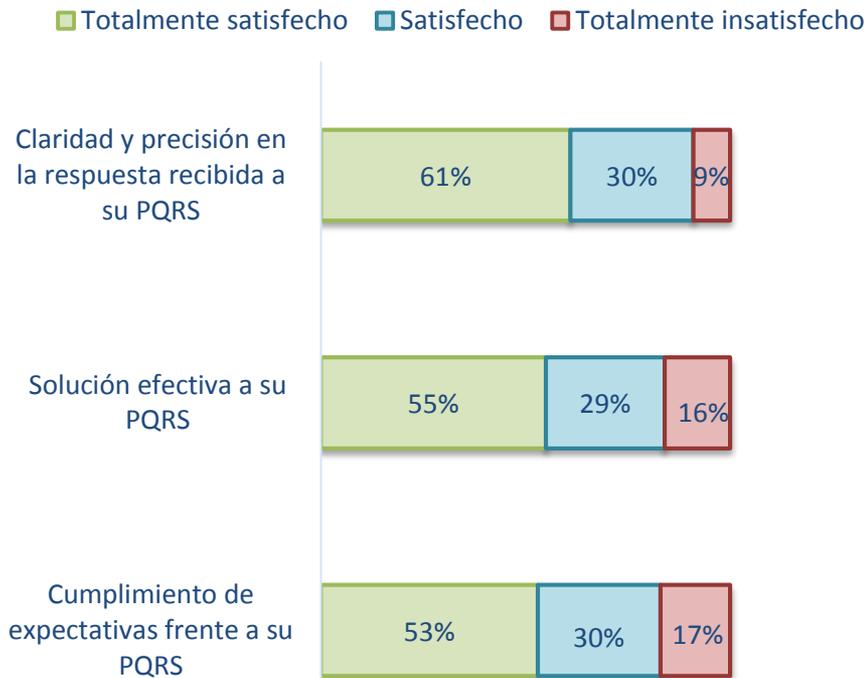
Base: 24 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



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

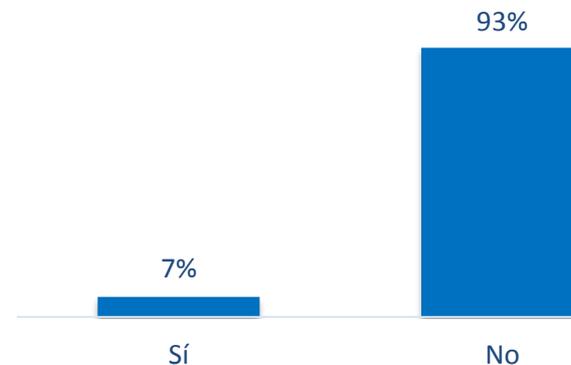


Base: 118 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?

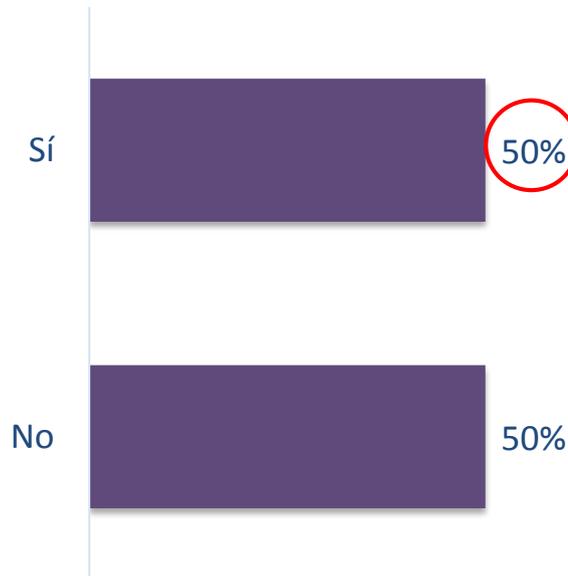


¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 216 encuestas

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?

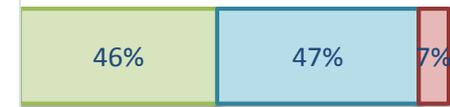


Base: 216 encuestas

¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?

■ Totalmente De acuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente en Desacuerdo

La información brindada sobre el proyecto fue clara



La información suministrada sobre el proyecto fue suficiente



Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 108 encuestas

## 6. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Totalmente  
Favorable



58%

37%



Favorable

5%



Totalmente  
Desfavorable

Base: 216 encuestas

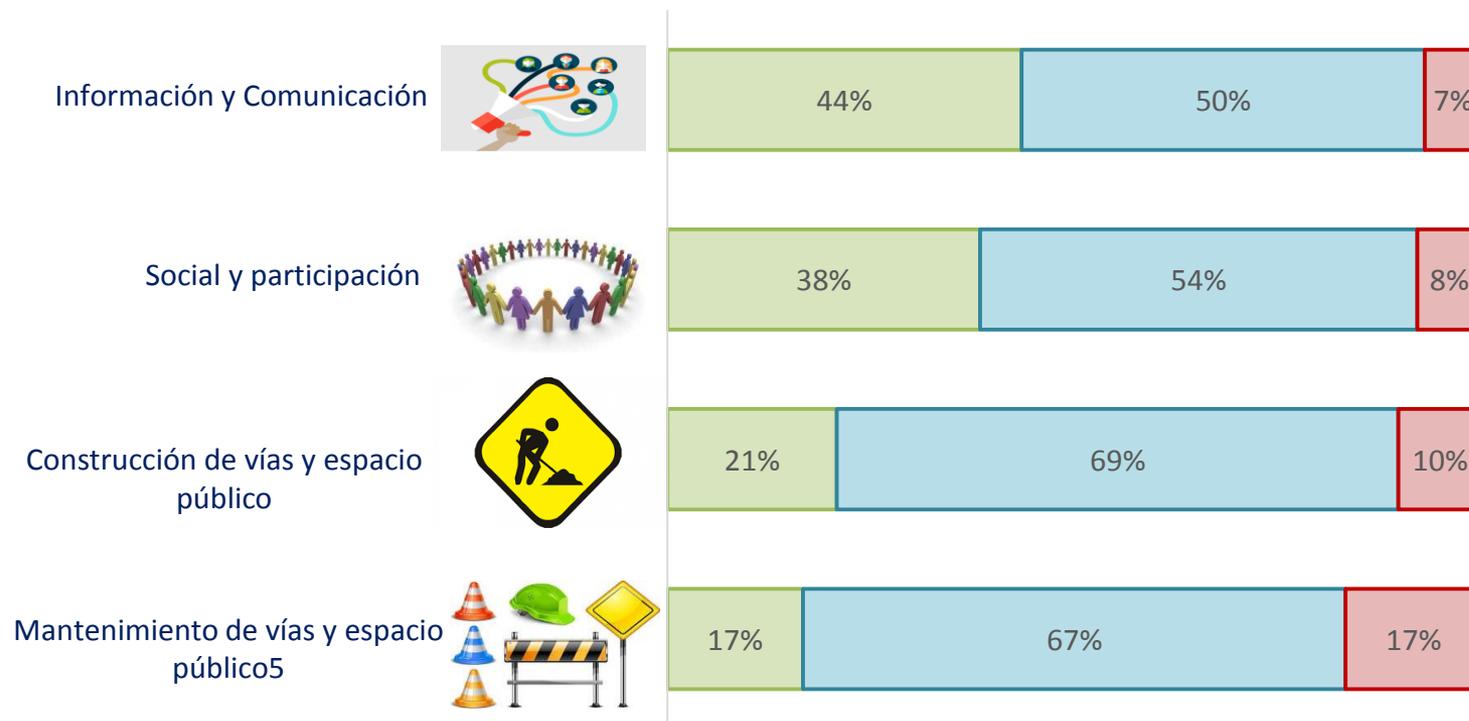
No han cumplido con el proyecto, lo dejaron botado  
No esta claro el desarrollo de la ciudad  
Mejorar más la parte ambiental  
Mas campañas al ciudadano  
Hay omisiones de las solicitudes realizadas  
Mejorar más tiempos de obra Falta mejor administración en Bogotá  
Exigen documentación para responder por los daños ocasionados  
No conozco el IDU  
Vigilar el cumplimiento de las obras de interventoría  
No han solucionado nada sobre la compra de predios  
Mucha demora en los tiempos de respuesta de estos trámites  
No se tiene en cuenta a la ciudadanía

**Falta más información sobre los proyectos**  
**Mejorar estado de las vías**  
**Demora en los proyectos**  
Mejorar las obras ejecutadas de mantenimiento  
Pagar bien los predios Afectación del predio  
Todo lo relacionado con el IDU es complicado  
Compromiso con la comunidad y los contratistas  
Imagen negativa en los medios de comunicación  
Seriedad en los proyectos  
Contratistas no se hacen responsables del contrato  
Mas apoyo cuando un ciudadano tiene accidente por culpa de los huecos  
Mas desarrollo de obras y de infraestructura Desvalorización de los predios  
Mejor proyección en los proyectos  
No dan solución a las PQRS si no es con derechos de petición  
No he tenido mucho contacto con el IDU entonces no me atrevo a calificarla

Base: 85 menciones

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

■ Totalmente satisfecho   
 ■ Satisfecho   
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 216 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

### Observaciones Positivas con respecto al trámite

Buena atención brindada por el IDU  
Muy bueno el servicio

Total: 7 Menciones

### Sugerencias con respecto al trámite

Dar resouestas clasras y oportunas  
La encargada de realizar la visita no ubico la dirección  
Enviar el material de las reuniones  
No conformidad con la respuesta

Dar una mejor solución al trámite

Dar solución o respuesta efectiva al trámite

Dar información clara y precisa

Mejorar la atención  
Las reuniones sean mas dinamicas y participativas.

Total: 38 Menciones

### Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Seguir mejorando cada día más

Tenemos inconvenientes con el pago del salon comunal de parte del IDU

Que exista una eficiencia en las obras y una respuesta clara y oportuna

Cambiar la tapa porque ya esta muy deteriorada  
Los malos olores persisten

Falta mas desarrollo urbano en la ciudad  
Solicitud de copias de planos sin especificaciones

Ubicar correctamente la señalización en las obras  
Ejercer mas control sobre la interventoria del proyecto

Socializar los proyectos a los ciudadanos

Falta calidad humana Inseguridad en el sector

Mantenimiento del espacio público

Arreglar las vías de la ciudad

Más información sobre los proyectos

Agilizar mas las obras Terminar pronto las obras

Tener en cuenta a la comunidad  
Cumplir las terminaciones de la obra

Presencia habitantes de calle  
Solucionar los daños de grietas ocasionados por la obra

Campañas de cultura ciudadana  
La obra afecta el comercio

Seguimiento a los proyectos  
Mejorar la parte social del IDU

Los predios desocupados estan generando focos de inseguridad y contaminación ambiental  
Mas organización en el desarrollo del proyecto

Que la cidoruta no vaya sobre el anden  
Tener en cuenta los ofrecimientos del predio

Total :109 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 Instalaciones Físicas	146	85,31%	65,49%
Módulo de satisfacción Frente al servicio recibido en el punto CREA	146	83,43%	79,28%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por el punto CREA	117	69,23%	56,50%
Módulo de Información del proyecto	92	NA	44,40%
Módulo de imagen frente al IDU	183	58,22%	29,86%



El índice de satisfacción general resulta de promediar los promedios generales y particulares de cada módulo, sin incluir los módulos de satisfacción con la respuesta e imagen frente al IDU.