

Informe consolidado por proyectos de los resultados de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en Puntos IDU (antes puntos CREA) 2017



- Objetivo del estudio: Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el IDU al momento de interponer alguna PQRS en los puntos CREA

- Población Objetivo: Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en un punto CREA durante el año 2017

- Tamaño de muestra: 712 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

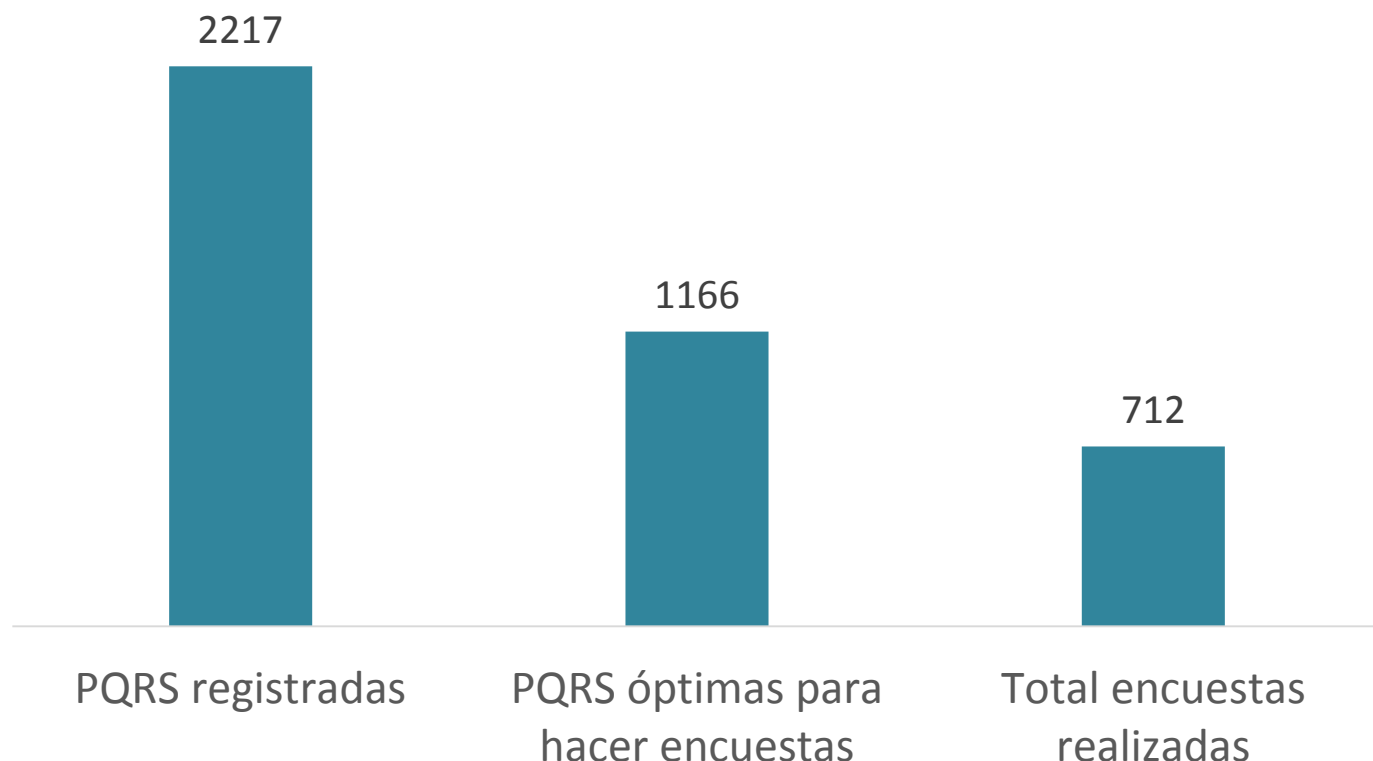
Canal de atención	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Total General
Presencial	81	91	146	109	427
Telefónico	11	44	36	24	115
Virtual	29	20	34	26	109
Escrito	35	26			61
Total	156	181	216	159	712

- 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: año 2017



Las “PQRS óptimas para hacer encuestas”, se obtienen a partir de una limpieza de la base de datos, en donde se elimina la información sin datos de contacto, y/o errores en la clasificación del canal por el cual se atendió.

Para el año 2017, el total de PQRS óptimas correspondió a un **52%** del total de PQRS registradas; es decir que estamos perdiendo aproximadamente el **48%** de información

PQRS con frecuencia alta:

Número contrato	Contrato	PQRS registradas	Encuestas realizadas
IDU-1073-2016	Troncal Kra 7	222	122
IDU-1807-2014	Avenida Bosa	91	69
IDU-1725-2014	Av. El Rincón desde Kra 91	95	68
IDU-1783-2014	RAPS Suba-Rincón	59	45
IDU-1662-2014	Av. Ciudad de Cali	64	44
IDU-926-2017	Av. Tintal	82	41
IDU-5-2012	Intersección Laureano Gomez	82	36
IDU-1851-2015	Av. José Celestino Mutis	53	34
IDU-1630-2015	Transmicable	50	27

PQRS con frecuencia media:

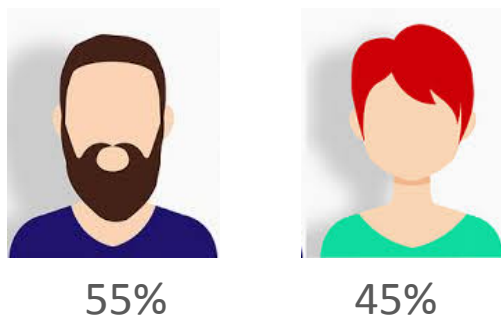
Número contrato	Contrato	PQRS registradas	Encuestas realizadas
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	40	26
IDU-1088-2016	Malla vial troncal grupo 2	48	20
IDU-935-2016	Mantenimiento malla vial grupo 2	20	16
IDU-1115-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 1	23	15
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	23	14
IDU-1092-2016	Malla vial troncal grupo 1	17	13
IDU-1300-2014	Av. San Antonio	22	13
IDU-928-2017	Av. El Rincón desde Av. Boyacá	15	13
IDU-420-2015	Peatonalización kra 7 fase II	22	12
IDU-1119-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 3	18	11
IDU-1830-2015	Mantenimiento de predios	11	8
IDU-715-2014	RAPS grupos 1,2 y 3	18	8
IDU-1828-2015	Cicloruta calle 116	13	7

PQRS con frecuencia baja:

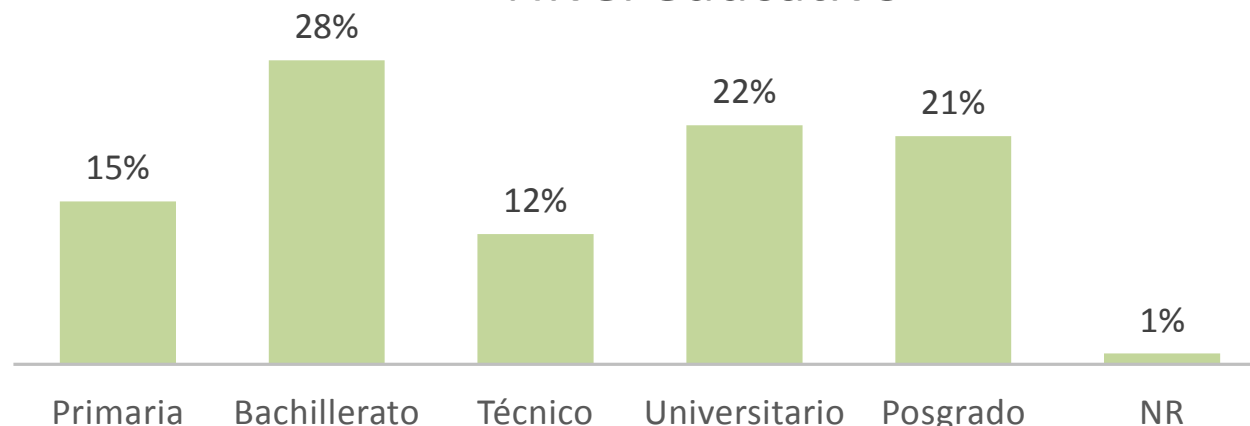
Número contrato	Contrato	PQRS registradas	Encuestas realizadas
IDU-1843-2014	Estación Avenida Primera de Mayo	9	7
IDU-1116-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 2	7	5
IDU-1025-2016	Obras de infraestructura vial	5	4
IDU-1110-2016	Troncal Américas	6	4
IDU-136-2007	Av. Primera de Mayo	9	4
IDU-1835-2014	Av. Ferrocarril	6	4
IDU-1113-2016	Troncal Av. Villavicencio	5	3
IDU-1762-2015	Obras de mantenimiento	5	3
IDU-1877-2014	Bicicarril Tintal	4	3
IDU-1129-2016	Obras de mantenimiento	5	2
IDU-889-2017	San Jerónimo de Yuste	2	2
IDU-909-2017	Puentes peatonales	2	2
IDU-1255-2017	Puentes vehiculares	4	1
IDU-1257-2017	Espacio público grupo 2	3	1
IDU-135-2007	Par vial Kra 7	1	1
IDU-138-2007	Obras de mantenimiento	3	1
IDU-1838-2015	Puente vehicular AV. San Antonio	1	1
IDU-1862-2014	Obras de infraestructura vial	2	1
IDU-933-2016	Espacio público grupo 1	3	1
IDU-1829-2015	Rampas cicloruta calle 26	2	0
IDU-1897-2014	Infraestructura vial Bogotá	1	0

1. Módulo de caracterización del encuestado

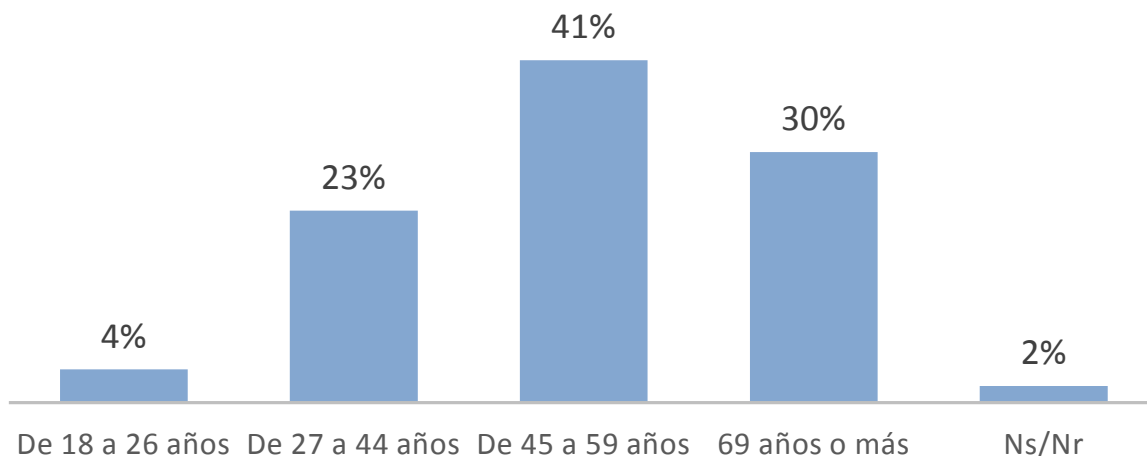
Sexo



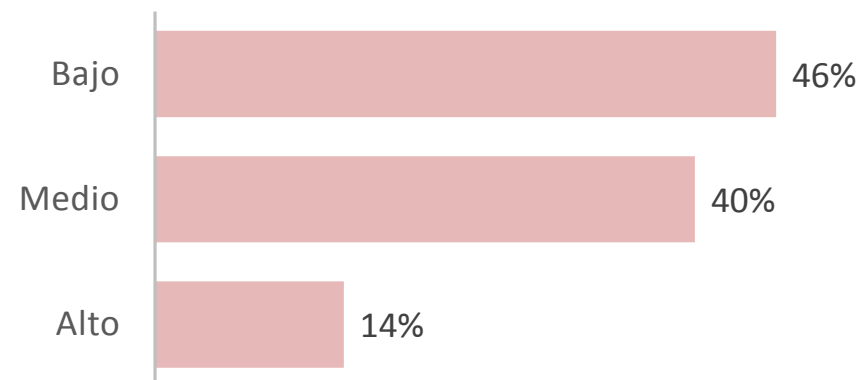
Nivel educativo



Edad



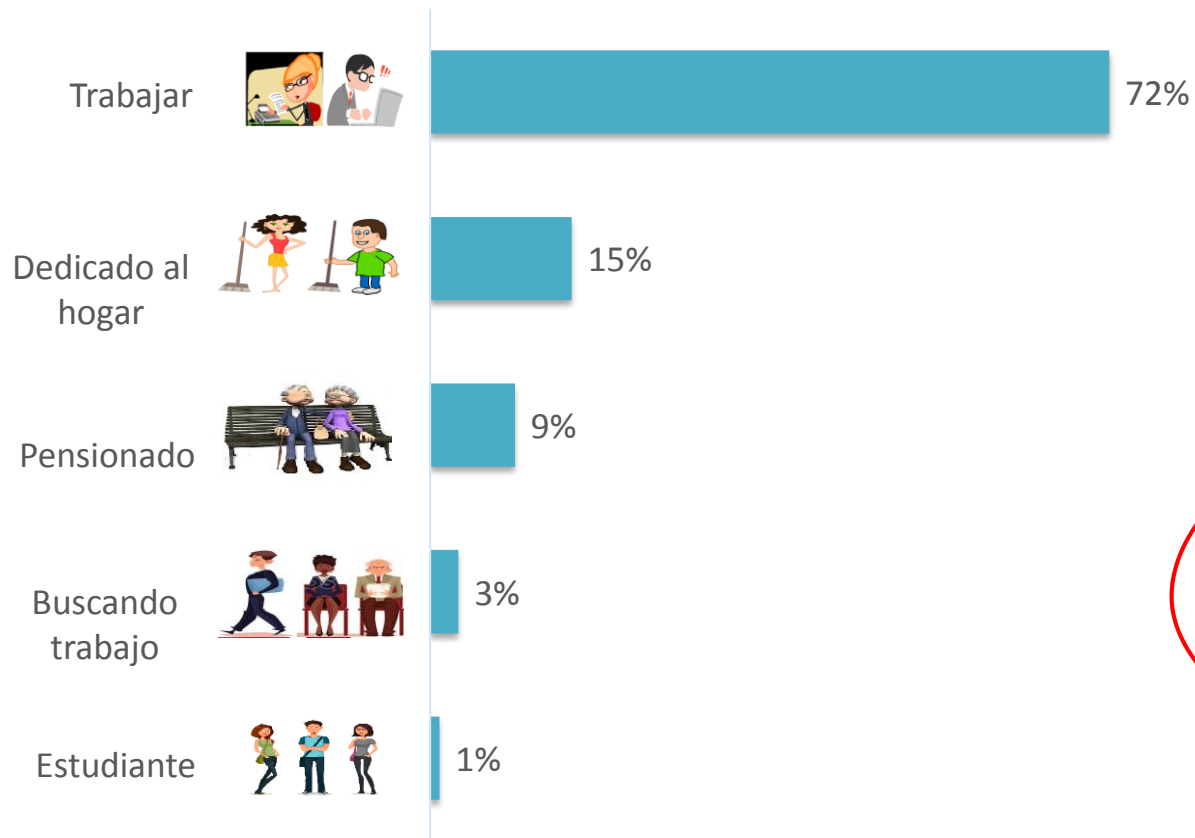
Estrato



Base: 712 encuestas

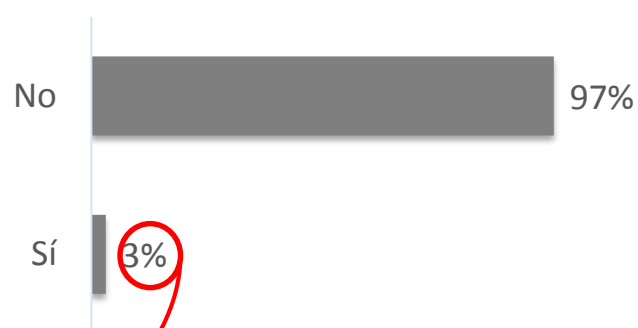
1. Módulo de caracterización del encuestado

¿cuál es su principal ocupación?



Base: 712 encuestas

Discapacidad en el hogar

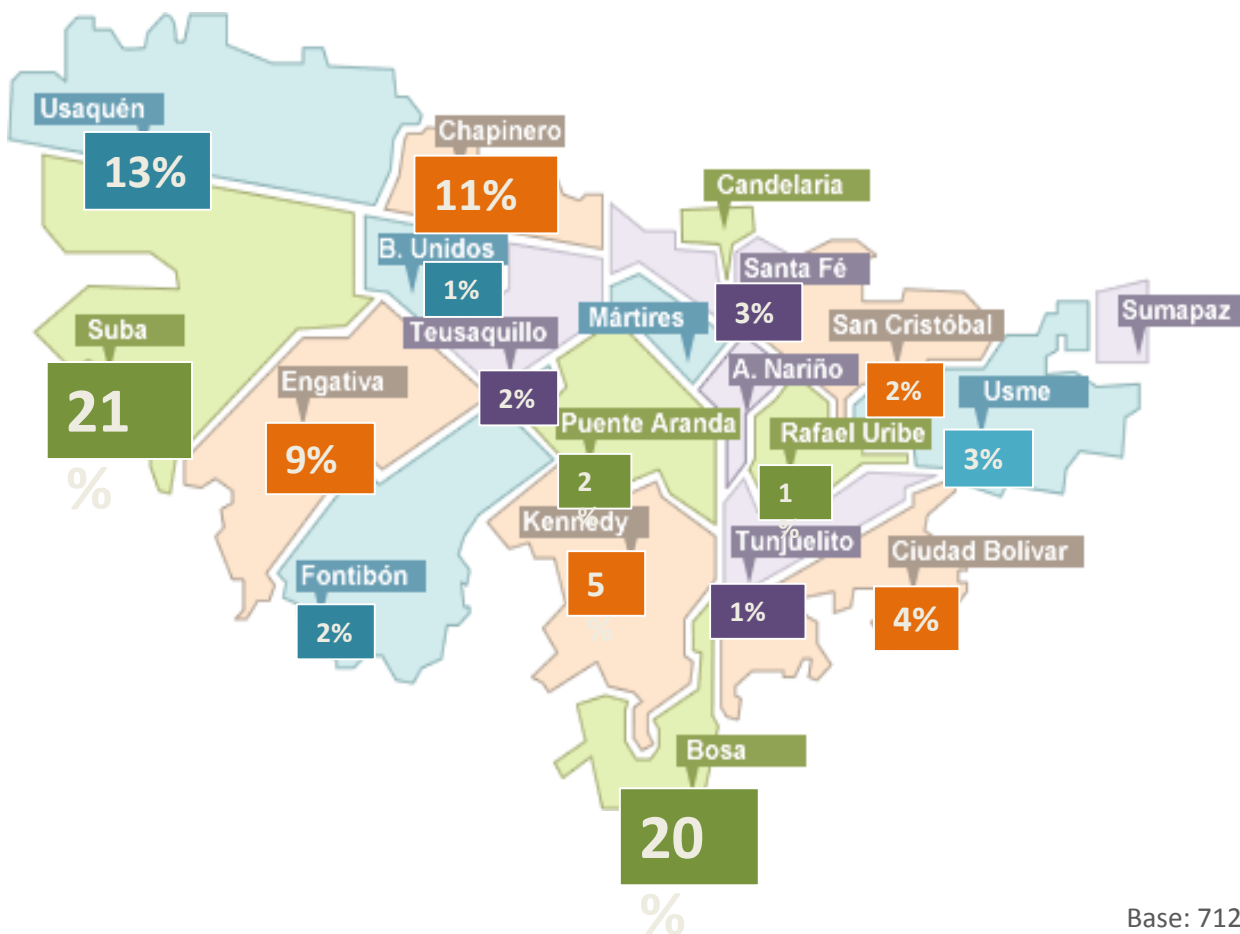


Tipo de discapacidad

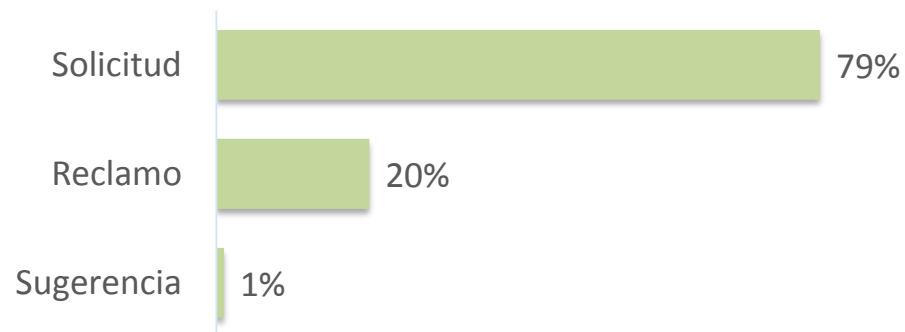
Discapacidad	Total personas
Motriz	12
Visual	3
cognitiva	3
Auditiva	2
Total	20

1. Módulo de caracterización del encuestado

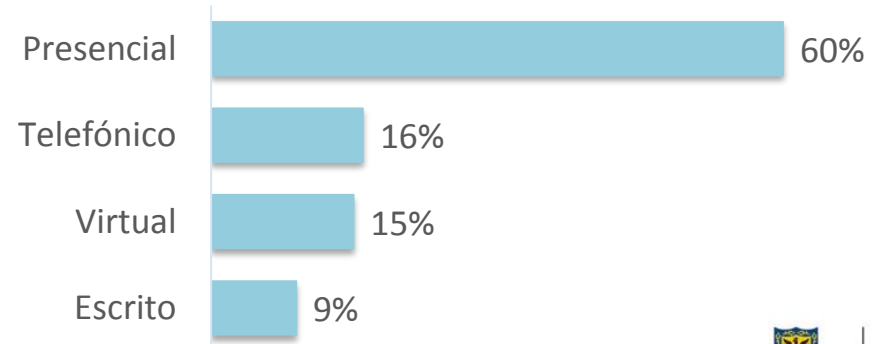
¿En que localidad vive?



Tipo de requerimiento



Canal



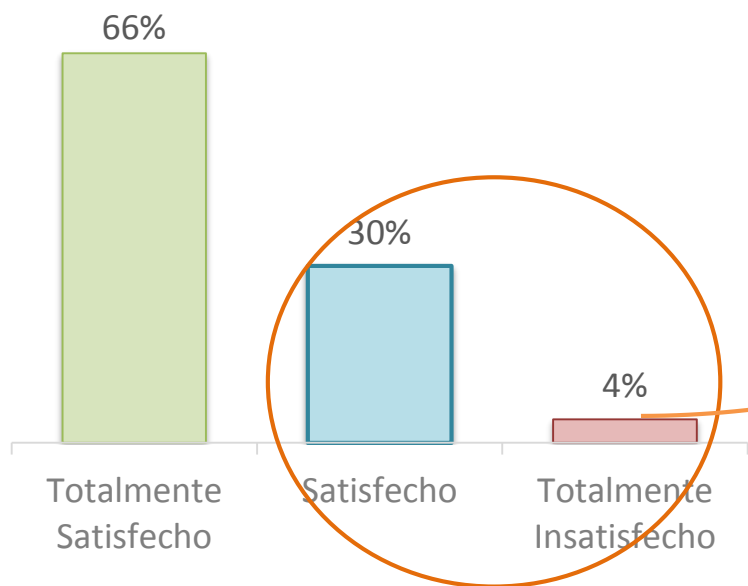
Base: 712 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

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

- Satisfacción General



Base: 488 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Espacio muy reducido	6
Un lugar muy incomodo	4
Las instalaciones no son adecuadas	3
Mal ubicadas las oficinas	2
Muy malas las instalaciones	2
Lo atendieron fuera de las instalaciones	2
El acceso a las instalaciones es difícil	1
Deberían mejorar las instalaciones	1
Instalaciones regulares	1
Total	22

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales Presencial y Escrito

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

Estadísticas por resaltar: Dentro de los puntos CREA con un tamaño igual o superior 10 encuestas, se pueden identificar aquellos con la Satisfacción total mas alta, y aquellos con la Insatisfacción total más alta

- Puntos CREA con la **Satisfacción total** más alta:

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Satisfacción Total
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	100%
IDU-1119-2016	Malla vial arterial-SITP- grupo 3	100%
IDU-935-2016	Mantenimiento malla vial grupo 2	89%
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	86%
IDU-1783-2014	RAPS- Suba Rincón	86%

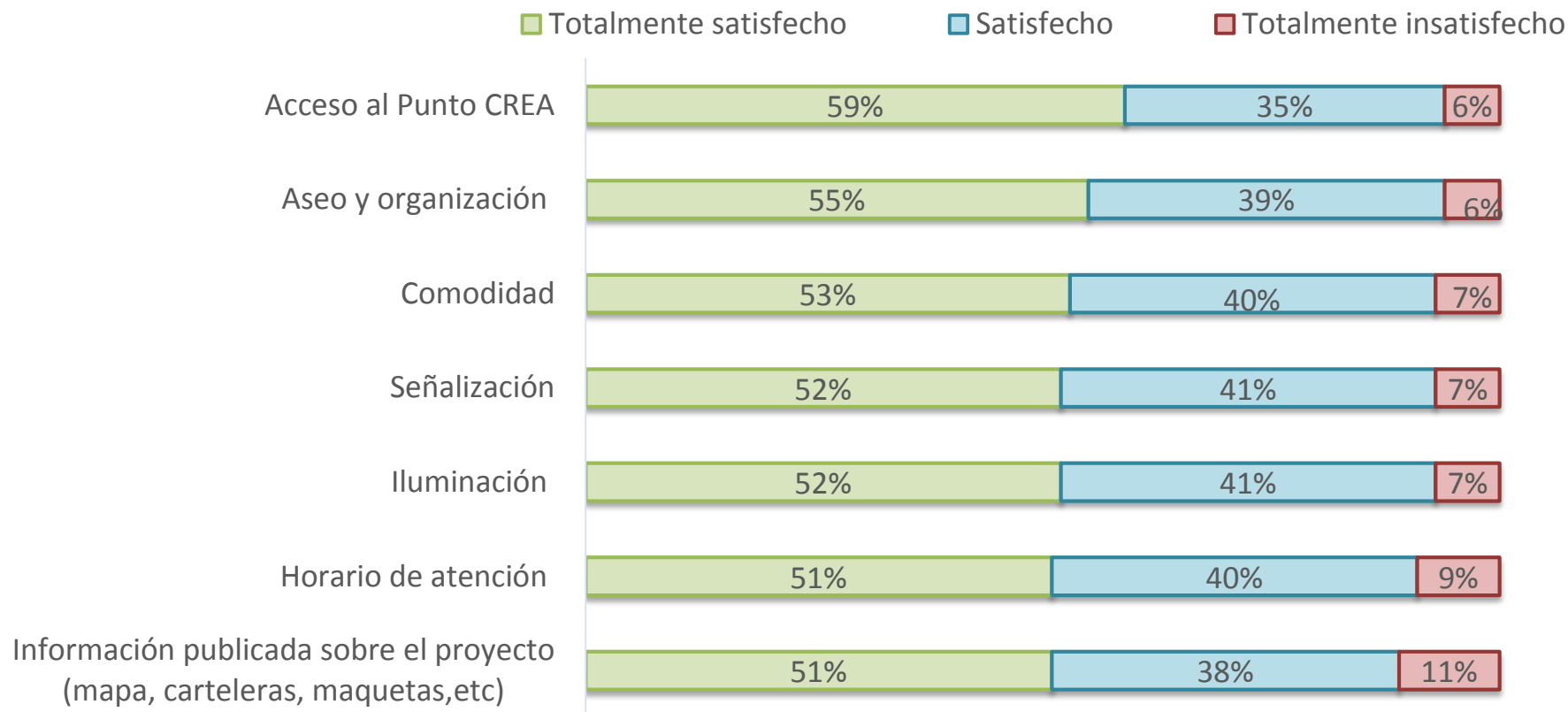
- Puntos CREA con la **insatisfacción total** más alta:

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Insatisfacción Total
IDU-005-2012	Intersección Av. Laureano Gómez (Kra 9) por calle 94	12%
IDU-928-2017	Av. El Rincón desde Av. Boyacá hasta Kra 91	10%
IDU-926-2017	Av. Tintal	9%
IDU-1073-2016	Troncal Kra 7	6%

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales presencial y Escrito

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



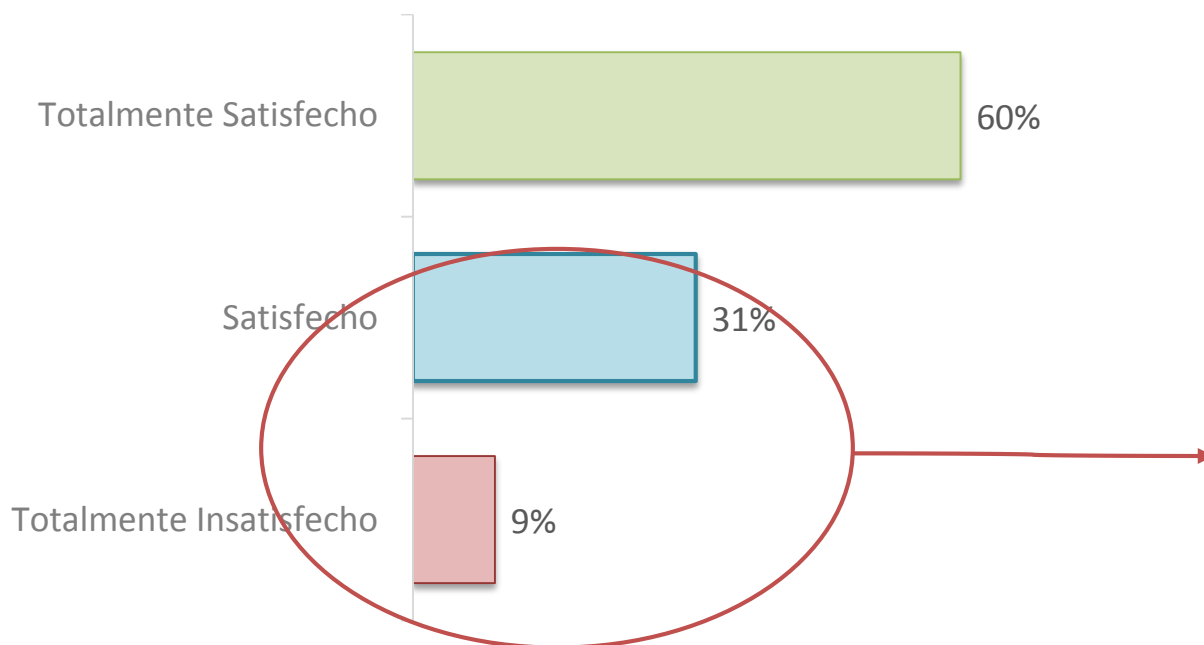
Base: 121 encuestas

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

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

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

- Satisfacción General



Base: 488 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
No solucionan nada	16
Falta información clara y precisa	13
Falta de compromiso con el ciudadano	10
Falta mejorar la atención	6
No se encuentran las personas encargadas en el punto CREA	6
Falta capacitar a las personas que atienden en el punto CREA	6
No muestran interés	3
No hay atención permanente	3
No dan una respuesta coherente	2
No me colaboraron	2
Mala gestión	2
Muy mal servicio	1
No tienen disposición para atender	1
No tienen un punto de atención fijo en la localidad de Teusaquillo	1
No tuvieron en cuenta las sugerencias de la comunidad	1
Total general	69

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

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

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

Estadísticas por resaltar: Dentro de los puntos CREA con un tamaño igual o superior 10 encuestas, se pueden identificar aquellos con la Satisfacción total mas alta, y aquellos con la Insatisfacción total más alta

- Puntos CREA con la **Satisfacción total** más alta:

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Satisfacción Total
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	100%
IDU-1119-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 3	100%
IDU-935-2016	Mantenimiento malla vial grupo 2	100%
IDU-1092-2016	Malla vial troncal grupo 1	75%
IDU-926-2017	Av. Tintal	72%
IDU-1783-2014	RAPS- Suba Rincón	71%

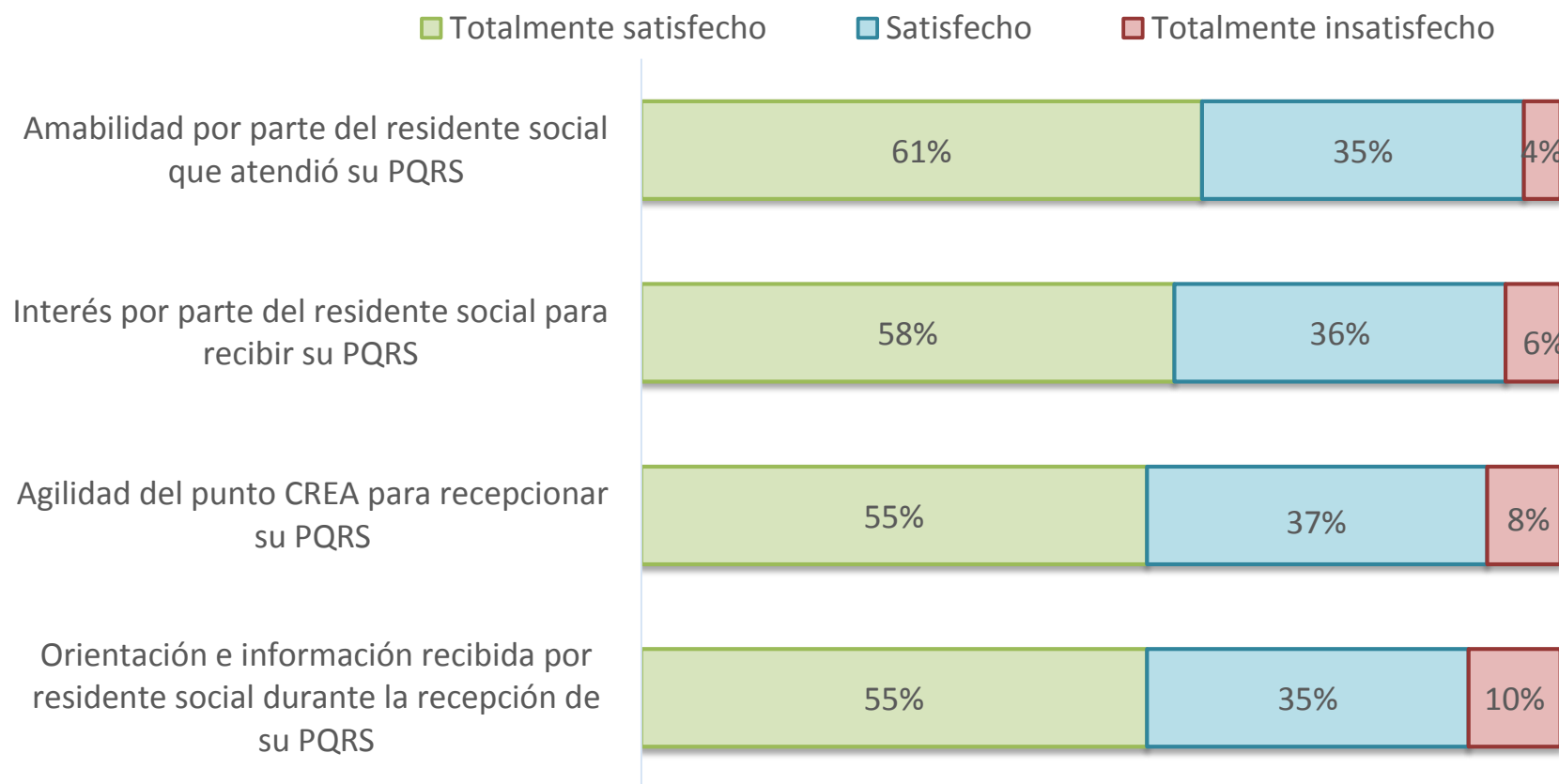
- Puntos CREA con la **insatisfacción total** más alta:

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Insatisfacción Total
IDU-005-2012	Intersección Av. Laureano Gómez (Kra 9) por calle 94	20%
IDU-1300-2014	Av. San Antonio	18%
IDU-1115-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 1	17%
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	14%
IDU-1807-2014	Av. Bosa	11%
IDU-1725-2014	Av. El Rincón desde Kra 91 hasta Tv 97	10%

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

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

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

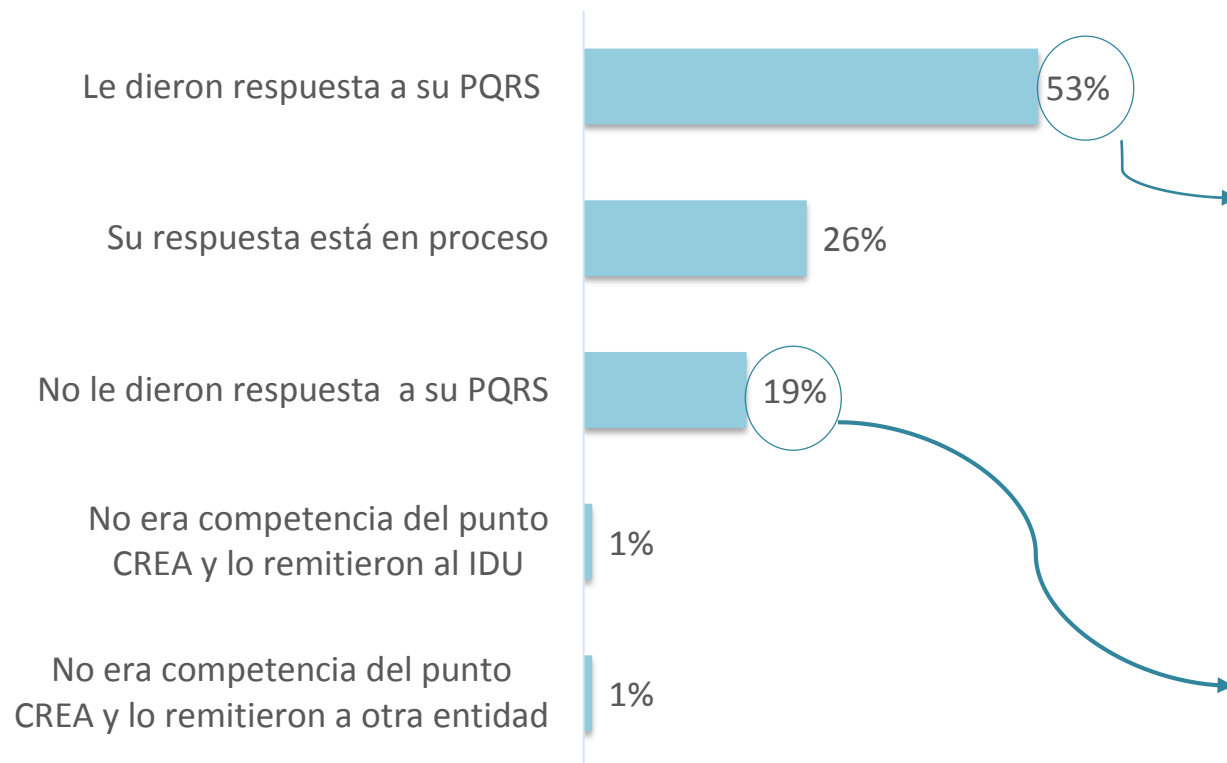


Base: 488 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por el punto CREA

¿Qué ha sucedido con la PQRS radicada en el punto CREA?

Estadísticas por resaltar:



Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de respuesta
IDU-1115-2016	Malla vial-arterial- SITP-Grupo 1	80%
IDU-420-2015	Peatonalización Kra 7 Fase II	75%
IDU-1725-2014	Av. Rincón desde Kra 91 hasta Tv 97	73%
IDU-1088-2016	Malla vial trocal grupo 2	70%

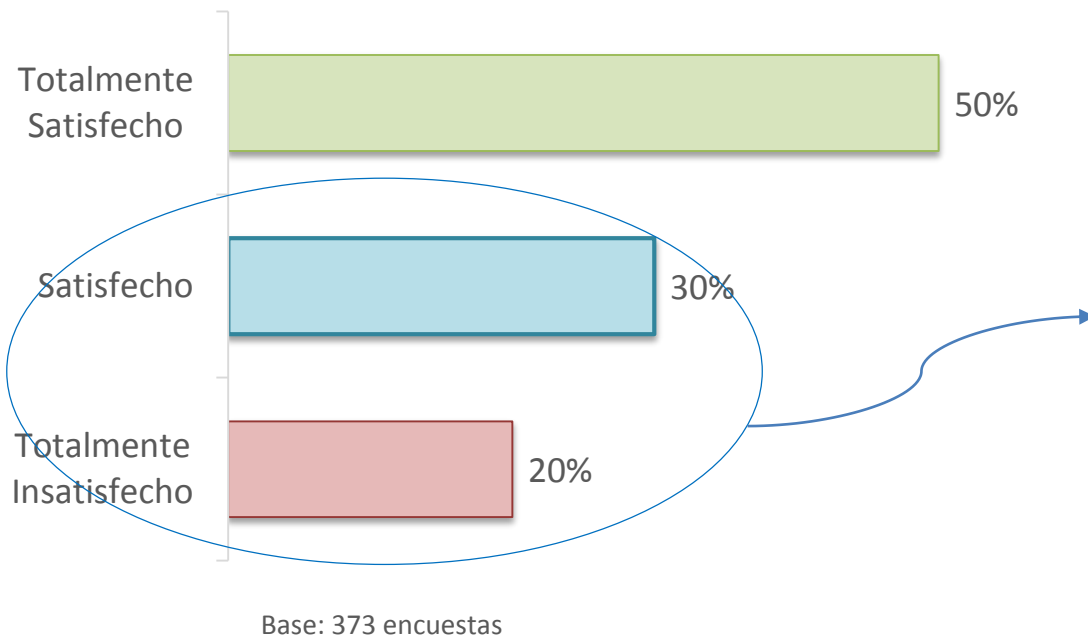
Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de No respuesta
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	50%
IDU-1300-2014	Av. San Antonio	31%
IDU-926-2017	Av. Tintal	29%
IDU-1783-2014	RAPS- Suba Rincón	27%

Base: 712 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por el punto CREA

A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con la respuesta otorgada por el IDU?
solo para los que recibieron respuesta a su PQRS

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Respuestas	Número de menciones
No brindaron información clara y precisa	23
La respuesta no fue la esperada	23
No solucionaron el problema	21
No dan una respuesta concreta	11
Falta más atención y compromiso a las solicitudes	8
No respondieron por los daños causados con la obra	6
Solucionaron a medias	4
No nos colaboraron	3
Tiempo de respuesta muy largo	3
Total	102

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

Estadísticas por resaltar: Dentro de los puntos CREA con un tamaño igual o superior 10 encuestas, se pueden identificar aquellos con la Satisfacción total mas alta, y aquellos con la Insatisfacción total más alta

- Puntos CREA con la **Satisfacción total** más alta:

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Satisfacción Total
IDU-935-2016	Mantenimiento malla vial grupo 2	100%
IDU-1119-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 3	86%
IDU-928-2017	Av. El Rincón desde Av. Boyacá hasta Kra 91	80%
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	75%

- Puntos CREA con la **insatisfacción total** más alta:

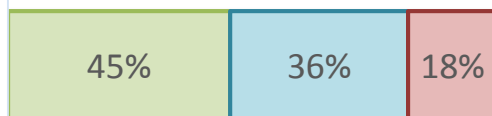
Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Insatisfacción Total
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	100%
IDU-1630-2015	Transmicable	40%
IDU-420-2015	Peatonalización Kra 7 fase II	33%
IDU-1092-2016	Malla Troncal Grupo 1	33%
IDU-1115-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 1	33%
IDU-1088-2016	Malla vial troncal grupo 2	29%

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

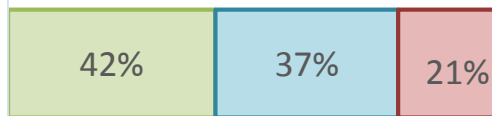
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

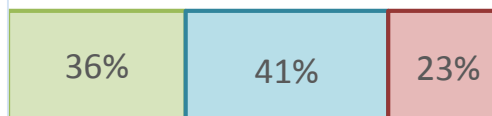
Claridad y precisión en la respuesta recibida a su PQRS



Solución efectiva a su PQRS

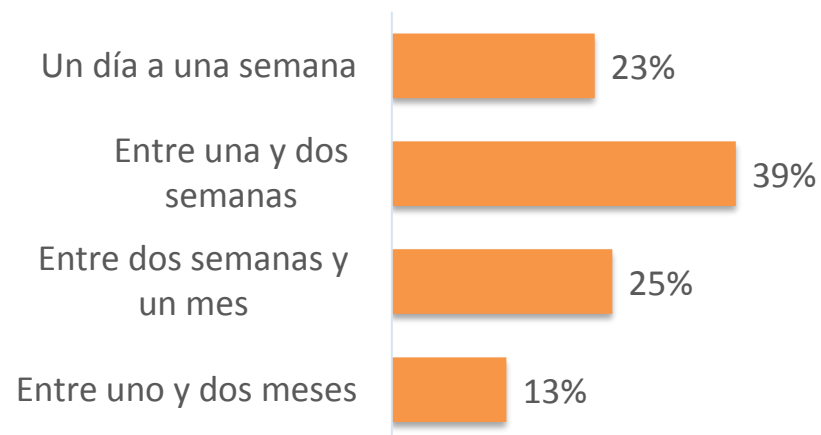


Cumplimiento de expectativas frente a su PQRS



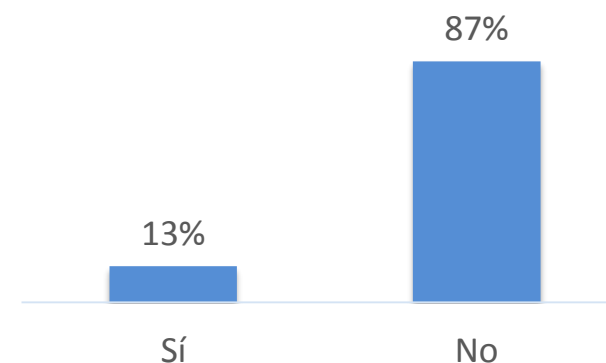
Base: 373 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 712 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?

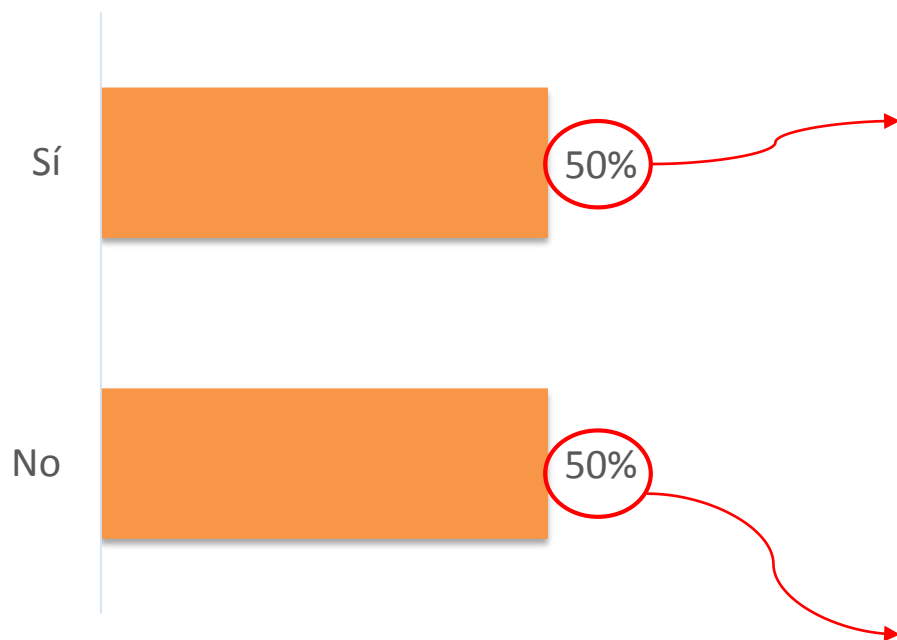


Base: 712 encuestas

5. Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?

Estadísticas por resaltar



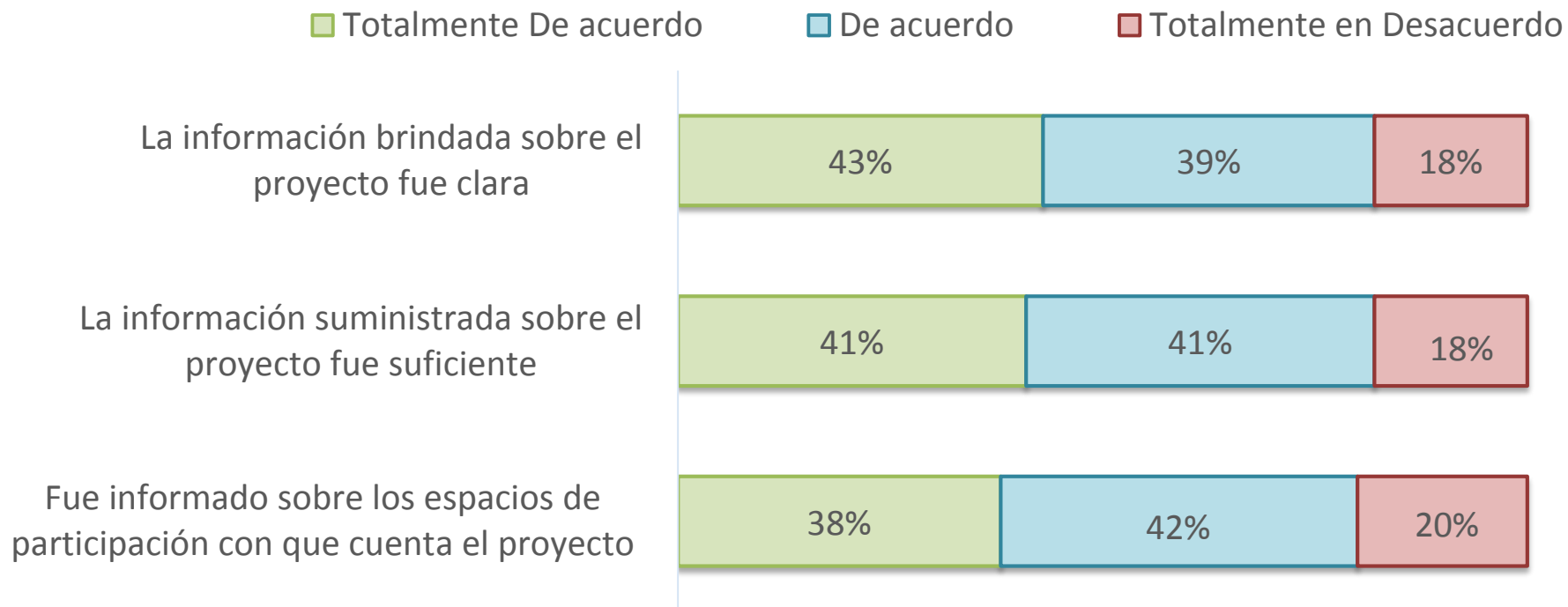
Base: 712 encuestas

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Información
IDU-420-2015	Peatonalización Kra 7 Fase II	92%
IDU-1630-2015	Transmicable	74%
IDU-928-2017	Av. El Rincón desde Av. Boyacá hasta Kra 91	69%

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de No Información
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	77%
IDU-1784-2014	RAPS- Suba Rincón	60%
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	57%

5. Módulo de información del proyecto

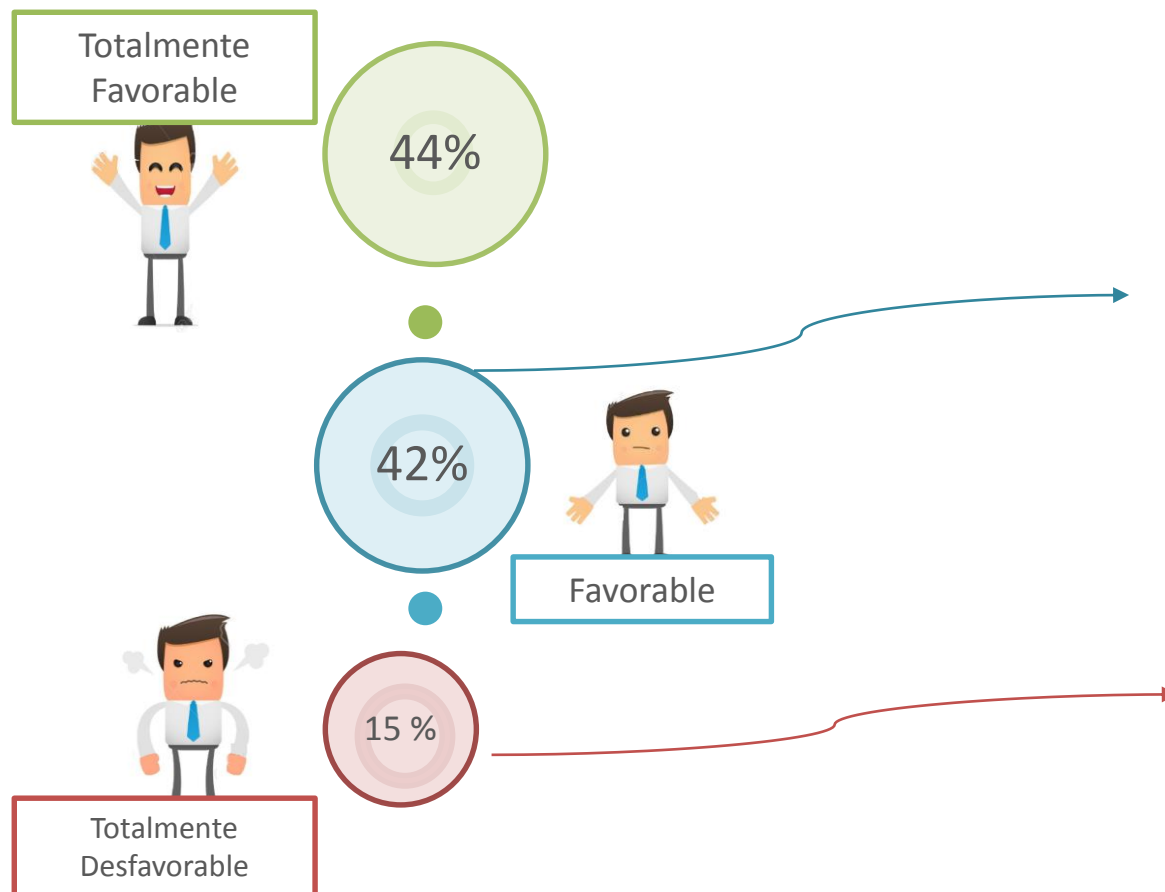
¿Qué tan de acuerdo se siente con las siguientes afirmaciones?



Base: 356 encuestas

6. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 712encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Word cloud of reasons for a rating lower than 5:

- Mucha gestión en las obras
- Muchos requerimientos para los trámites
- Más control sobre los predios comprados y abandonados
- Mala calidad en los materiales empleados para las obras
- Les falta mejorar la comunicación con los ciudadanos
- Falta capacitación a las personas encargadas de los proyectos
- Falta mucho por hacer
- No dan respuesta a las PQRS
- Mucha corrupción
- No cumplen con los proyectos
- Falta planeación en los proyectos
- Mejorar más la parte ambiental
- Falta de vías
- No agilizan las obras
- Por los medios de comunicación
- Falta brindar una mejor información
- Falta mantenimiento de la malla vial
- Falta más interés y compromiso con la ciudadanía
- No se tiene en cuenta a la comunidad
- Falta más control sobre los contratistas
- No responden por los daños causados con las obras
- No dan solución a los requerimientos de la comunidad
- Mucha demora en los tiempos de respuesta de estos trámites
- Falta desarrollo de proyectos
- No hay transparencia
- Mejorar la atención al ciudadano
- No pagan bien los predios
- Falta agilidad en la toma de decisiones
- Falta mejor administración en Bogotá
- Falta mejorar el espacio público
- No hay diligencia en las normas establecidas por la ley
- Se desvalorizan los predios

Base: 178 menciones

6. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?

Estadísticas por resaltar: Dentro de los puntos CREA con un tamaño igual o superior 10 encuestas, se pueden identificar aquellos con la imagen favorable más alta, y aquellos con la imagen desfavorable más alta

- Puntos CREA en donde se encontró la **Imagen del IDU más Favorable:**

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Imagen Favorable
IDU-1109-2016	Troncal Caracas	69%
IDU-1119-2016	Malla vial arterial-SITP-grupo 3	64%
IDU-1630-2015	Transmicable	63%
IDU-926-2017	Av. Tintal	61%

Se destacan los puntos CREA de **Troncal Caracas y Malla vial arterial-SITP-grupo 3**, dado que en estos se observó la mayor satisfacción ciudadana con el servicio ofrecido en el punto CREA, y a la vez, se identifica la mayor favorabilidad con la imagen del IDU en la ciudadanía.

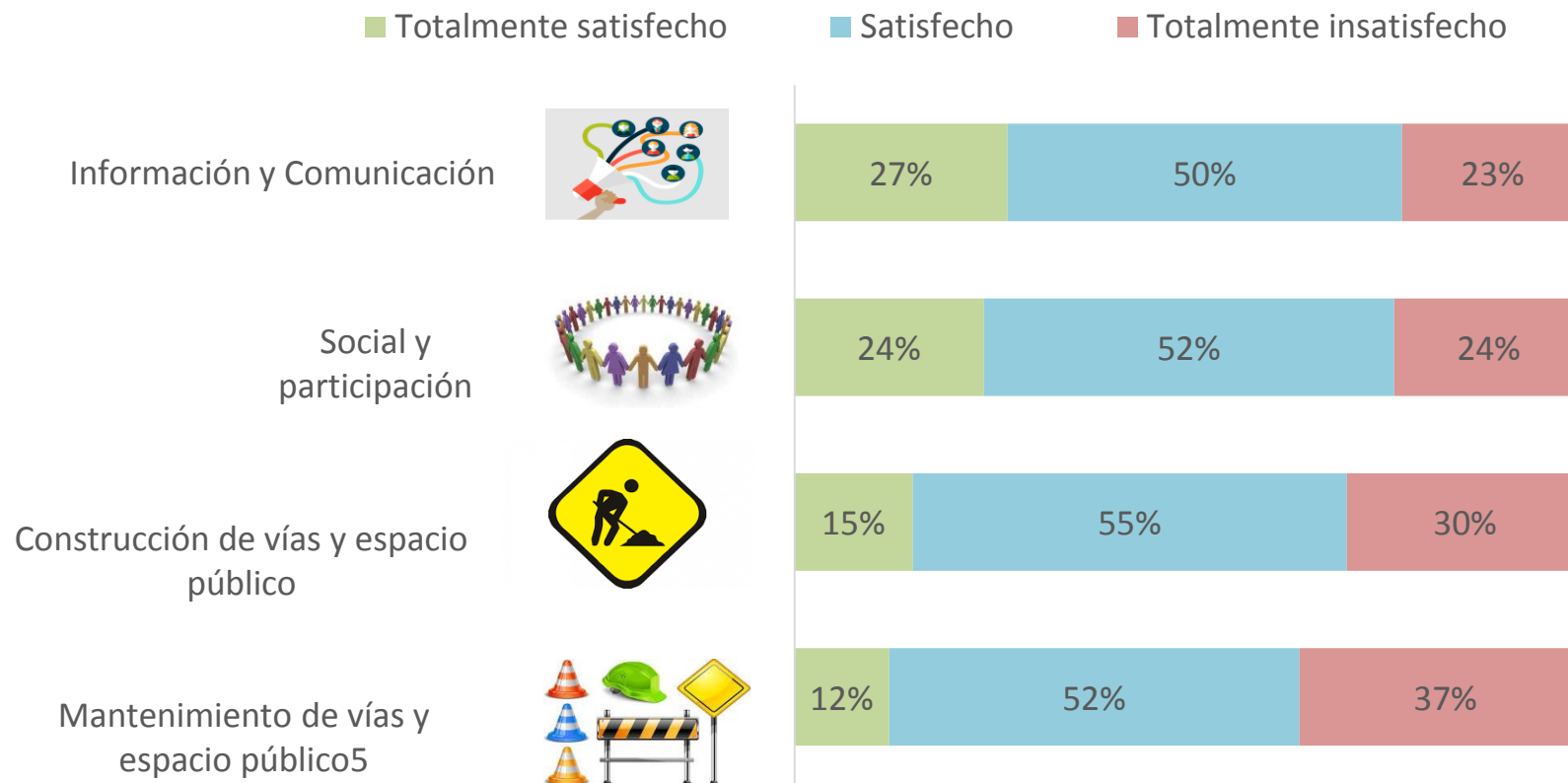
- Puntos CREA en donde se encontró la **Imagen del IDU Más desfavorable:**

Código proyecto	Proyecto	Porcentaje de Imagen Desfavorable
IDU-005-1012	Intersección Av. Laureano Gómez (Kra 9) por calle 94	27%
IDU-1073-2016	Troncal Kra 7	25%
IDU-1088-2016	Malla vial troncal grupo 2	25%
IDU-1654-2014	Av. La Sirena	21%

Se destacan los puntos CREA de **Intersección Av. Laureano Gómez (Kra9) por calle 94 y Av. La Sirena**, dado que en estos se observó la mayor insatisfacción ciudadana con el servicio ofrecido en el punto CREA, y a la vez, se identifica la mayor desfavorabilidad con la imagen del IDU en la ciudadanía.

6. Módulo de Imagen

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



Base: 712 encuestas

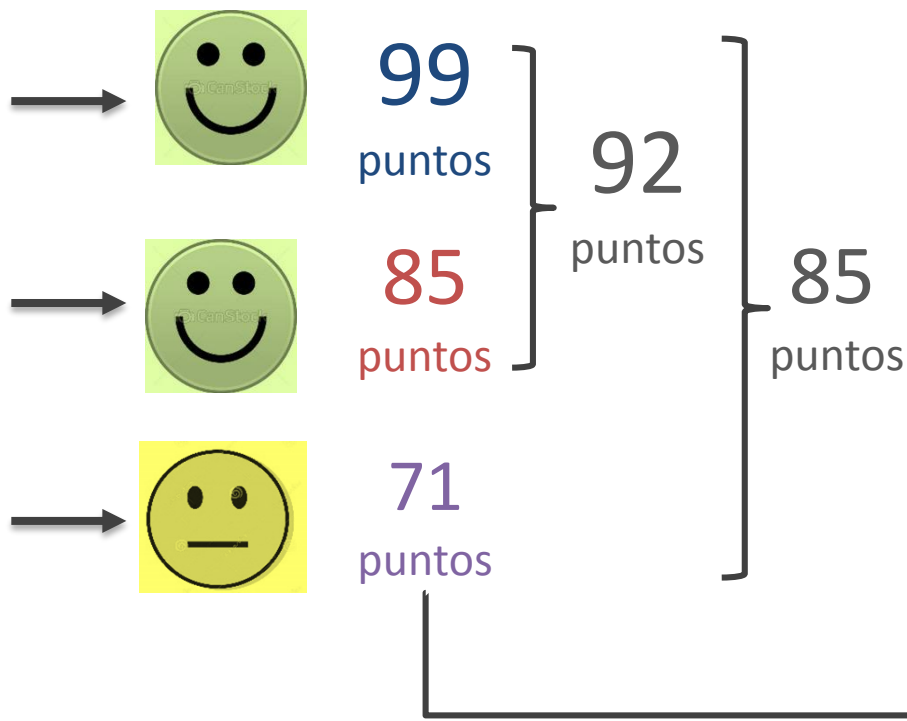
7. Indicador de satisfacción ciudadana con los servicios de atención ofrecidos por el IDU en el año 2017

Medición Indicador particular Indicador Global Aspectos a mejorar

Valorización

PQRS

PQRS puntos
IDU



- Dar pronta solución a los requerimientos
- Dar solución o respuesta efectiva al trámite
- Tener en cuenta a la comunidad
- No solucionaron nada
- Brindar información clara sobre los proyectos
- Mejorar el servicio en el punto CREA
- Dar información clara y precisa
- No han dado solución por los daños ocasionados
- Brindar más información a la comunidad
- Mayor cumplimiento a las solicitudes
- Tener en cuenta al ciudadano
- Responder por daños causados
- Más interés a los requerimientos de la ciudadanía
- Aumentar los tiempos de atención
- No dan información clara y concreta a la comunidad
- Capacitar a las personas que dan la información
- Más socialización de los proyectos a los ciudadanos
- Falta más información de los proyectos en el Punto CREA
- Falta más organización y coordinación
- No respetan en el punto CREA
- Respuesta oportuna de los requerimientos

- En este estudio no fue posible obtener una muestra representativa de todos los proyectos, dado que algunos puntos CREA reportan un número de PQRS inferior a 10 durante todo el año.
- Se está perdiendo un 48% de la información registrada, debido a que no se reporta la información de contacto, y no se realiza una adecuada clasificación del canal por el cual se radican las PQRS.
- La Satisfacción de los ciudadanos frente a las instalaciones físicas se ve afectada por ser el espacio muy reducido y no tener las adecuaciones necesarias.
- Con respecto a la satisfacción con el servicio ofrecido, esta se ve afectada por la falta de interés de los colaboradores del punto CREA, porque en varias ocasiones no se encuentran dentro del punto, y porque no tienen una capacitación adecuada para atender los requerimientos de la ciudadanía.
- En cuanto a la respuesta otorgada, la satisfacción de la ciudadanía se ve afectada por las demoras en la respuesta, por no ser claros a la hora de entregar las respuestas, y porque la ciudadanía siente que no les están respondiendo por los daños ocasionados con las obras.
- Por último, se logró identificar que la satisfacción favorable con la atención recibida en los puntos CREA, es proporcional a la imagen que tienen los ciudadanos del IDU; esto se puede observar en la siguiente tabla:

Criterio a evaluar	Imagen IDU_Muy desfavorable	Imagen IDU_Favorable	Imagen IDU_Muy favorable
Satisfacción Servicio_Muy insatisfecho	31%	48%	21%
Satisfacción Servicio_Satisfecho	23%	65%	11%
Satisfacción Servicio_Muy satisfecho	5%	32%	63%
Total general	13%	43%	43%

Se observa que una alta satisfacción con el servicio, indica una alta favorabilidad con la entidad, y viceversa; por tal razón es de gran importancia brindar un mejor servicio a la comunidad, y mejorar de esta manera la imagen del IDU ante la ciudadanía.