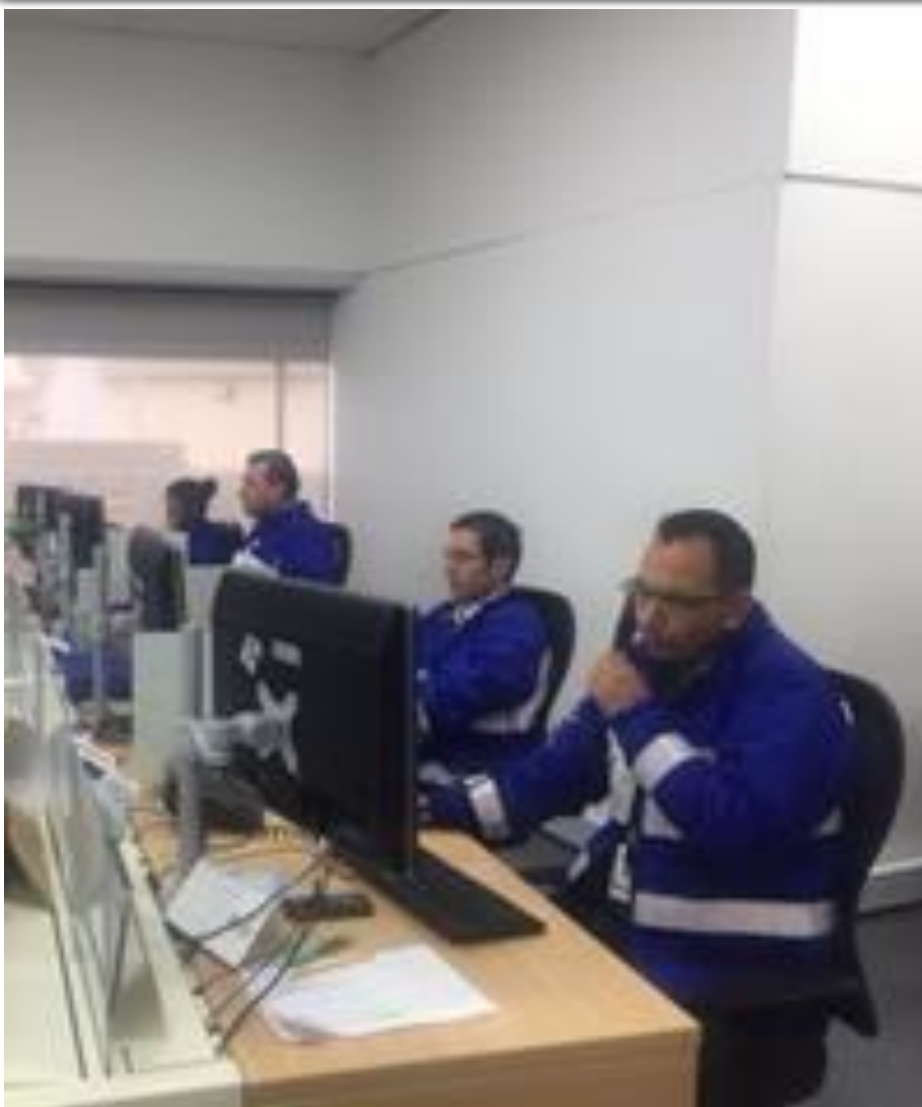


Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica Y Virtual

Cuarto 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 cuarto trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

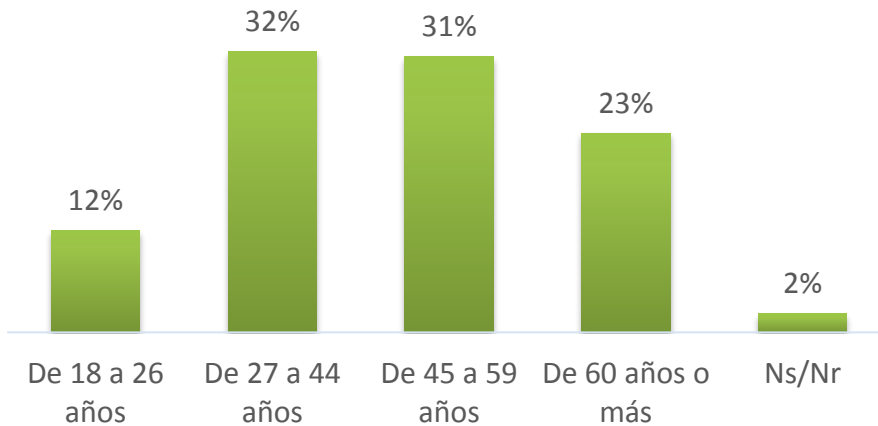
Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	157
Telefónico	19
Virtual	202
Total	378

- **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:** Octubre, Noviembre y Diciembre de 2017

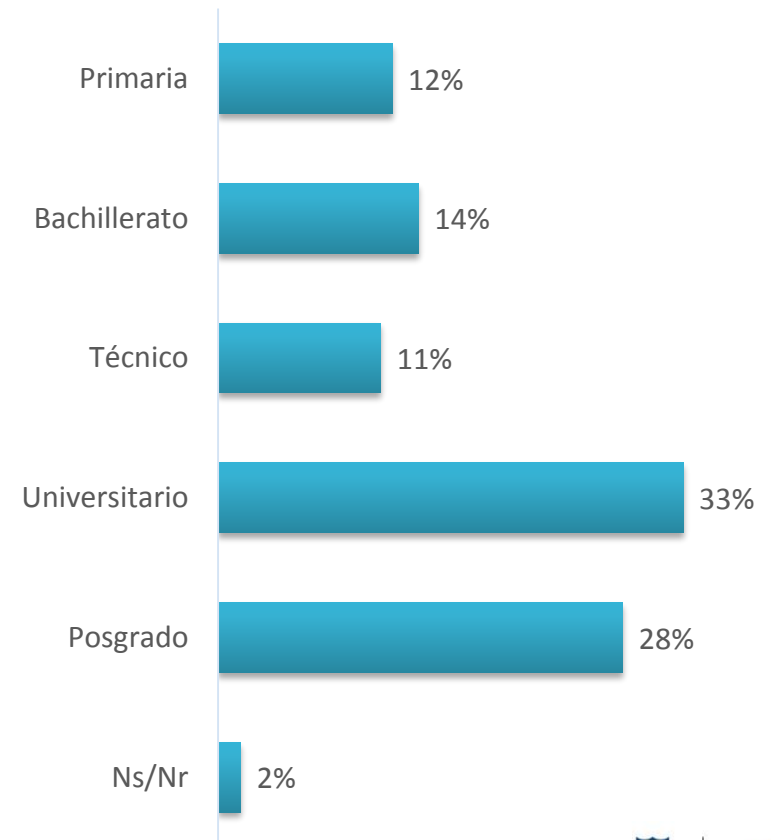
Sexo



Edad



Nivel educativo



Base: 378 encuestas



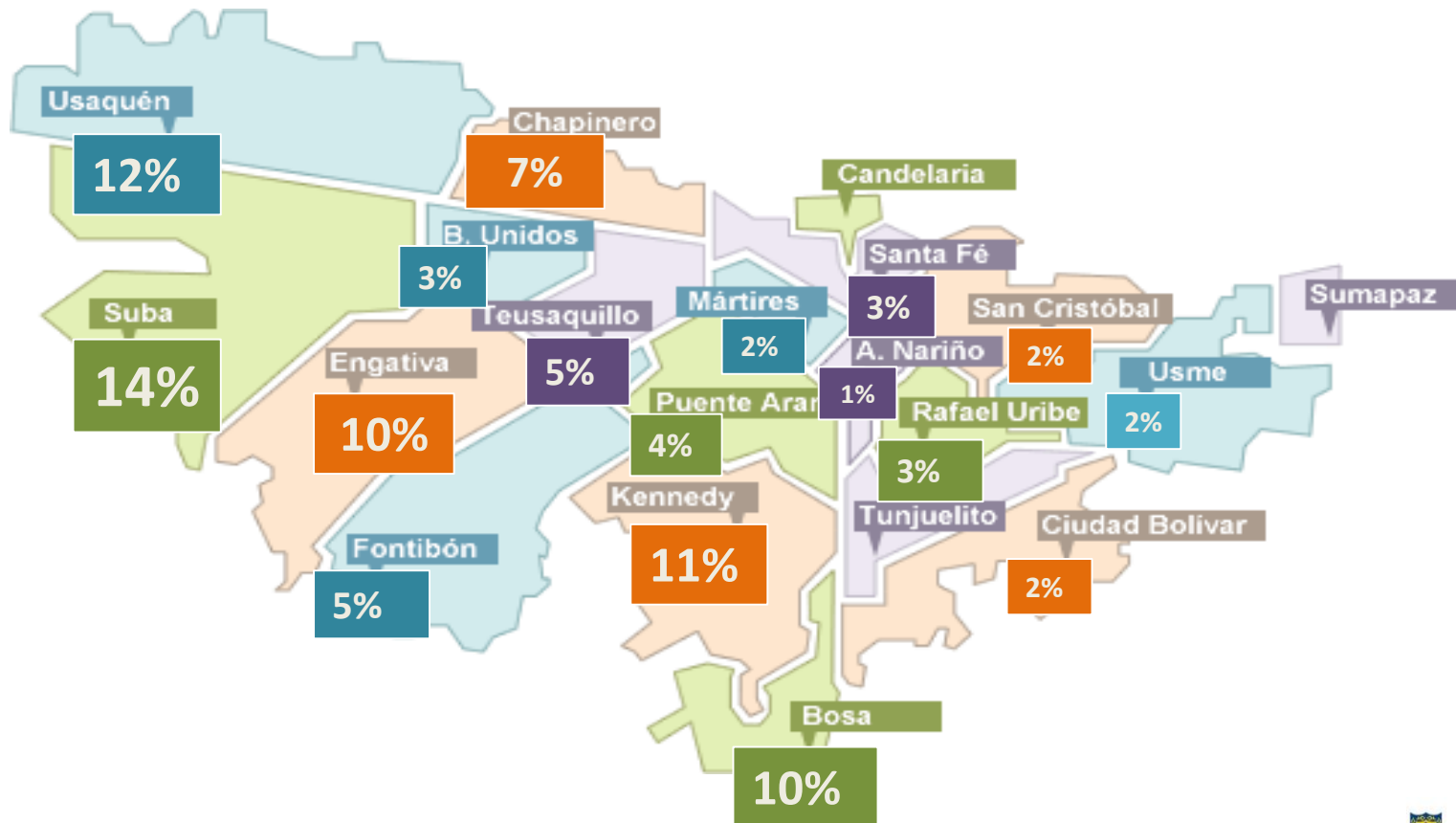
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 378 encuestas

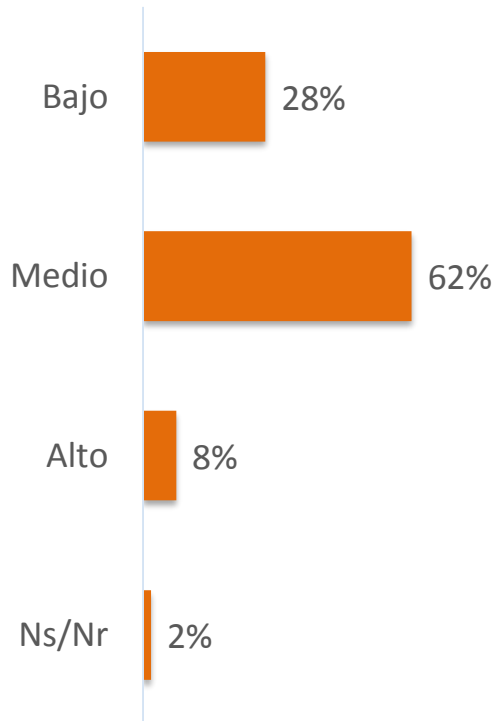


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

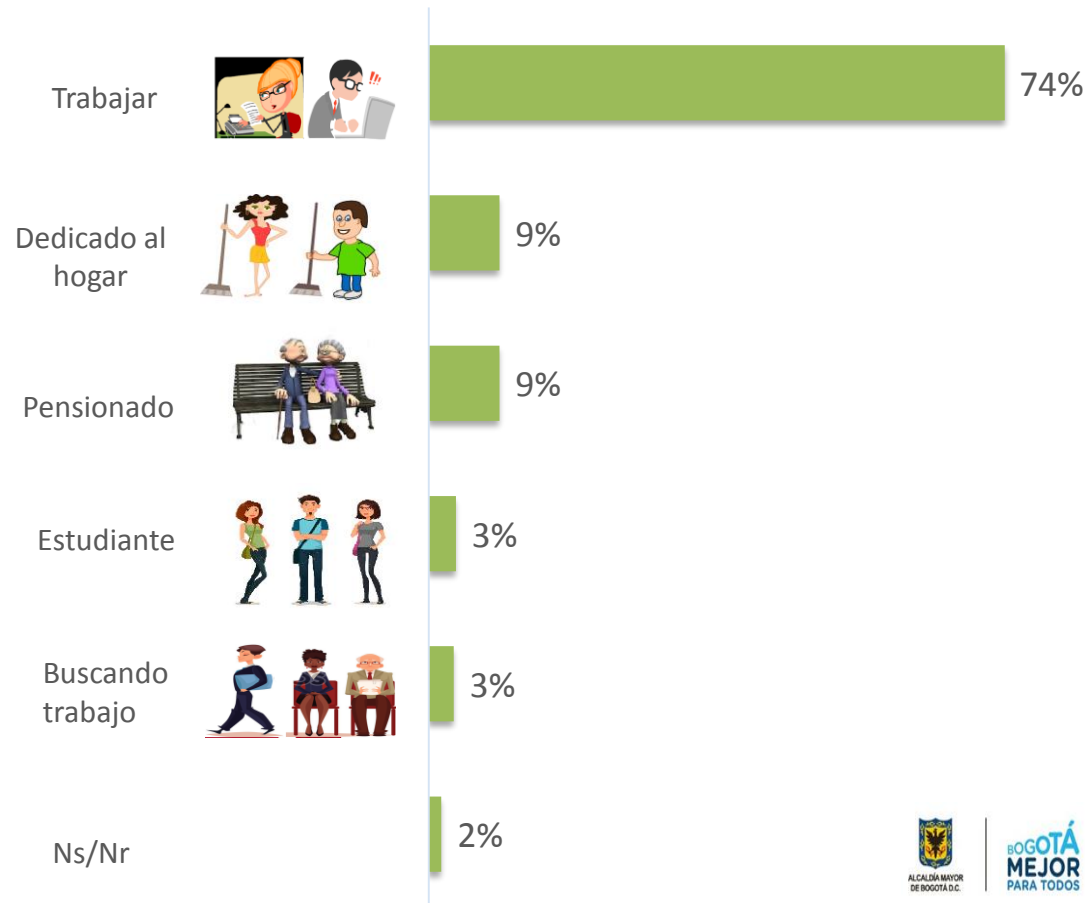
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Estrato socioeconómico



Base: 378 encuestas

Ocupación





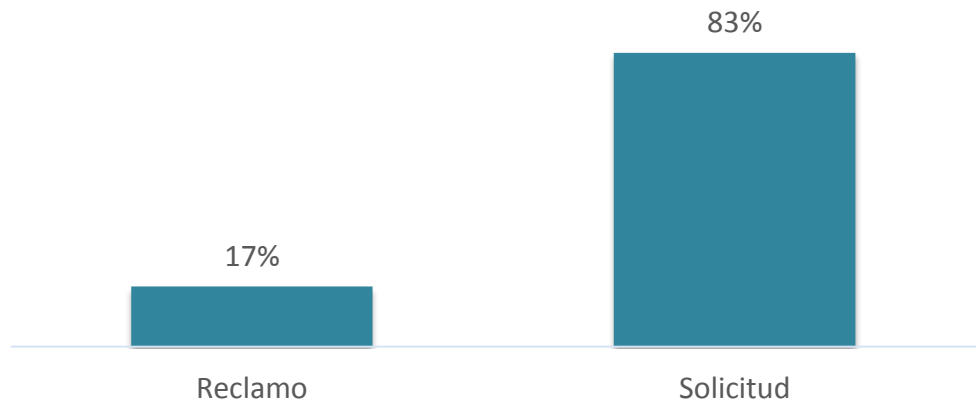
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

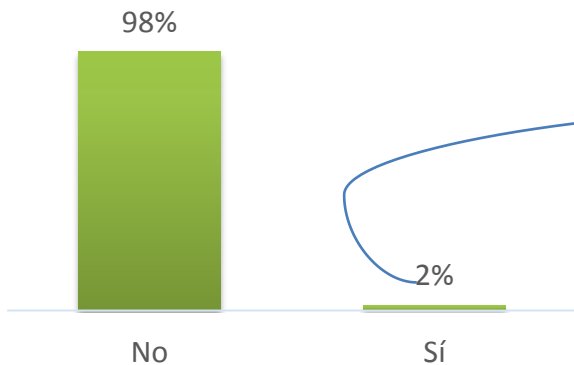


Tipo de requerimiento



Base: 378 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 378 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Motriz	4
Visual	1
Auditiva	1

Base: 6 encuestas

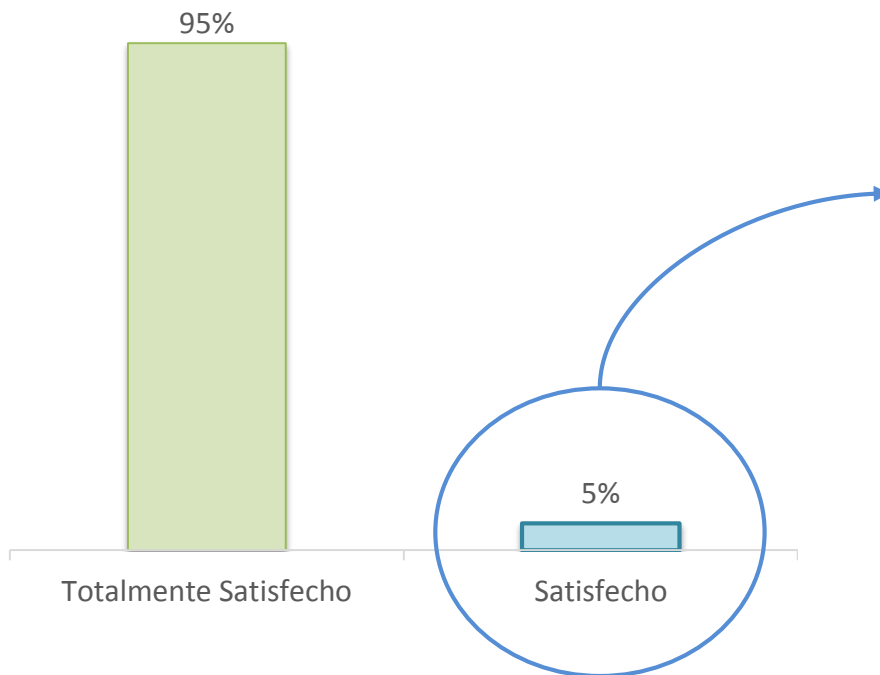


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

- Satisfacción General



Base: 378 encuestas

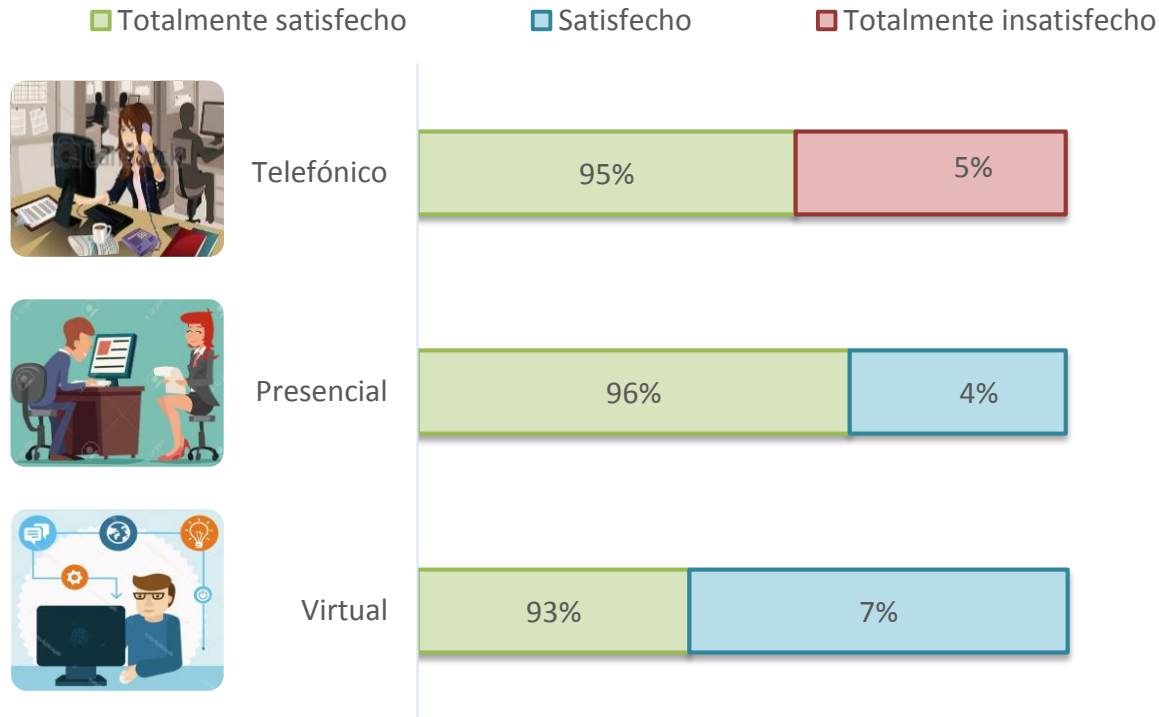
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de Menciones
Falta una respuesta concreta	8
No le han dado respuesta	6
La plataforma no esta funcionando	3
Faltaba mas información	2
Falto compromiso e interés por parte del funcionario que lo atendió	1
No atendieron la llamada	1
Total	21

Base: 21 encuestas

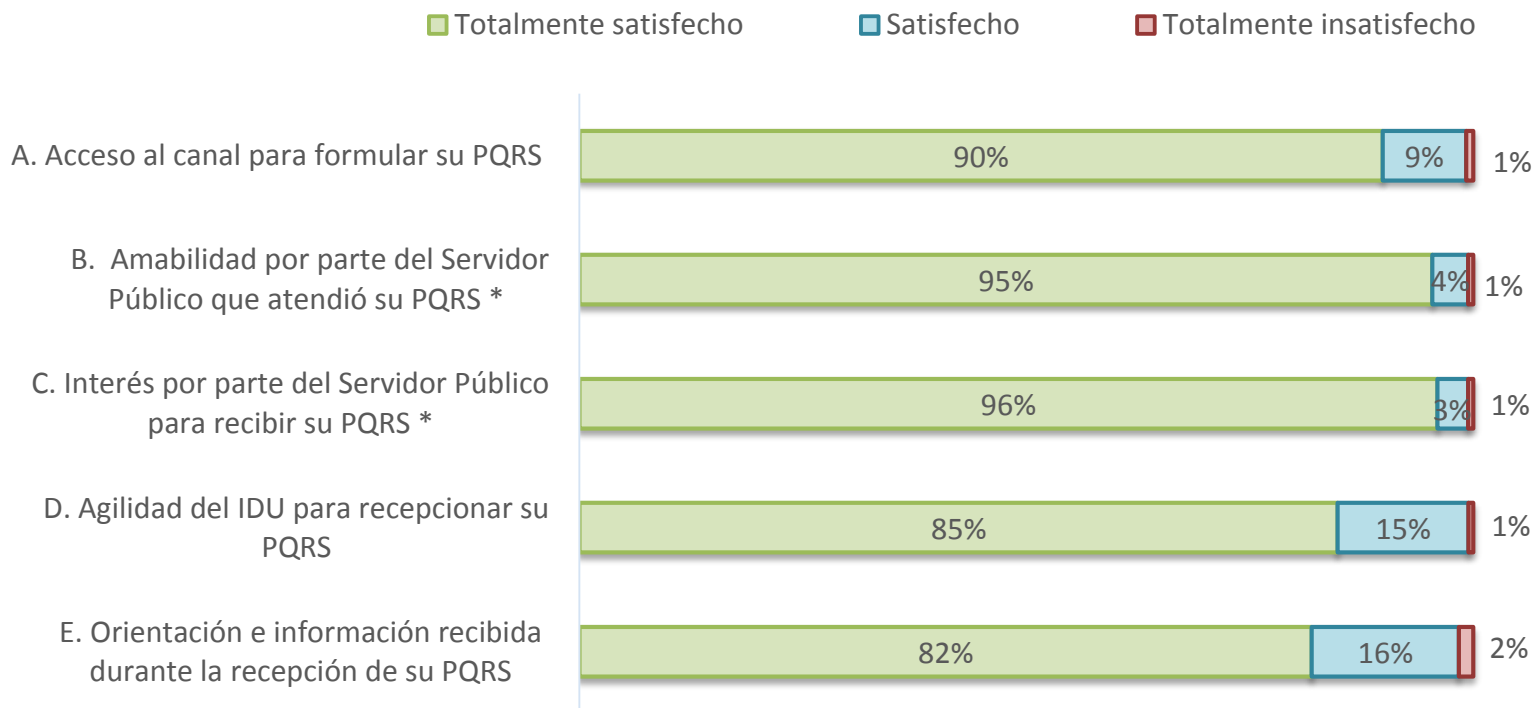
A nivel general ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio recibido mediante el canal de atención utilizado?

- Satisfacción General por canal de atención



Base: 378 encuestas

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



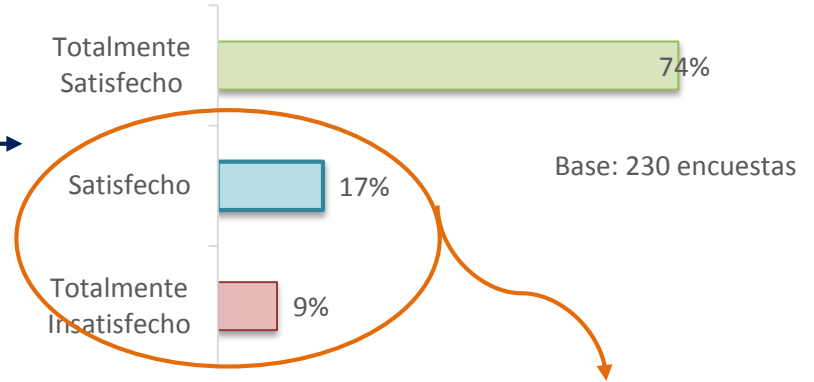
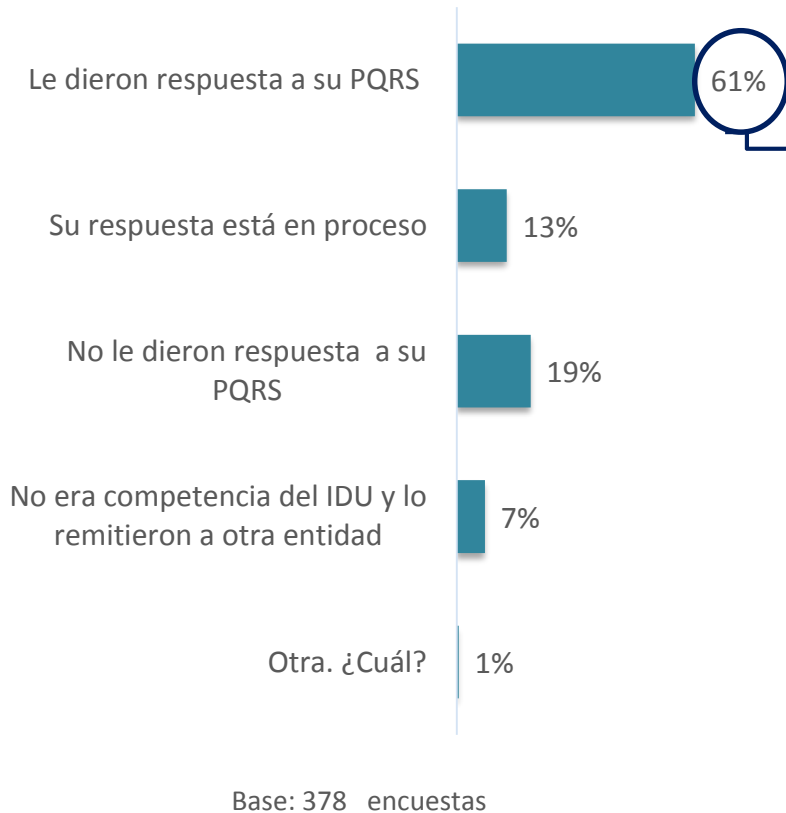
* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 378 encuestas

3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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

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

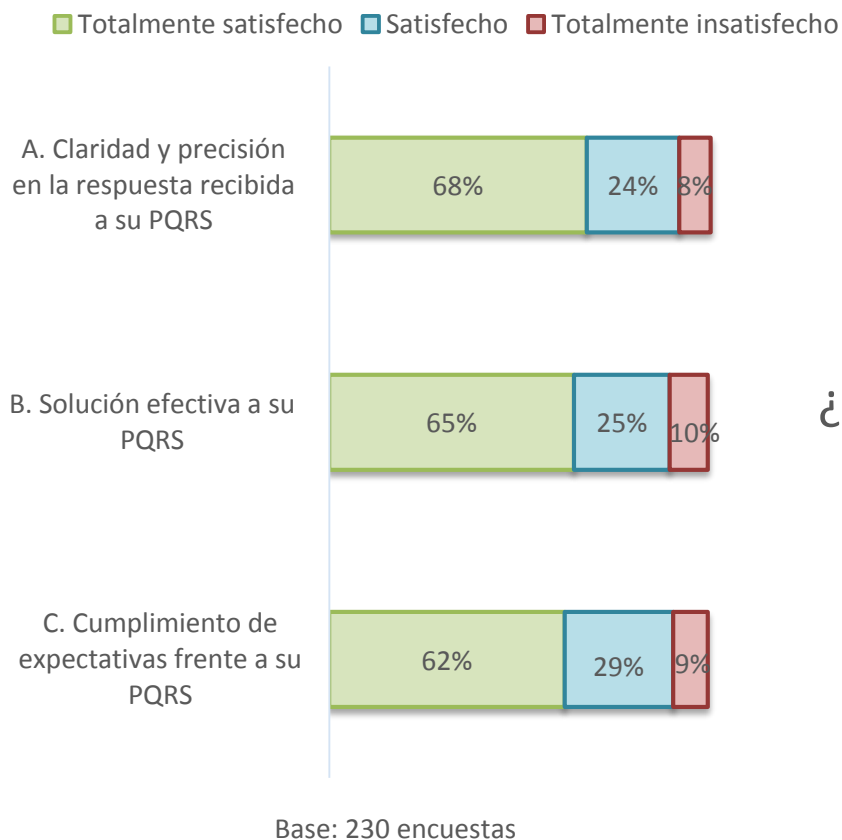


• ¿Por qué una calificación menor a 5?

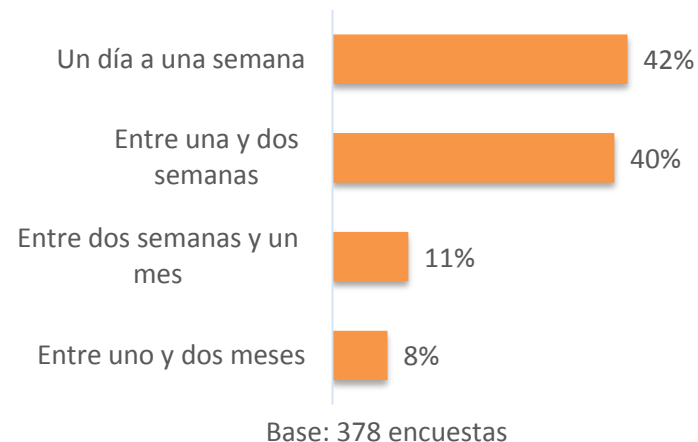
Respuestas	Número de Menciones
No dan una respuesta concreta, precisa o clara	29
Solucionar los huecos en las vías	3
Más colaboración por parte del IDU	1
No dan solución a la afectación predial	5
El requerimiento no fue atendido	3
No dan solución al requerimiento	7
No fue completa la información brindada	3
No hay participación del ciudadano	1
Mas compromiso	1
La respuesta no cumplió las expectativas	4
Total	57

Base: 57 menciones

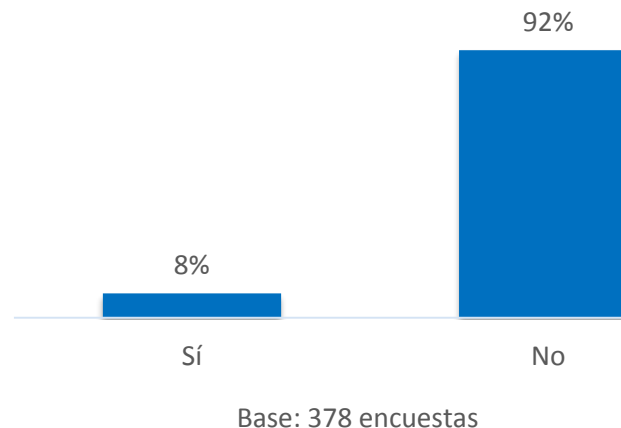
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?





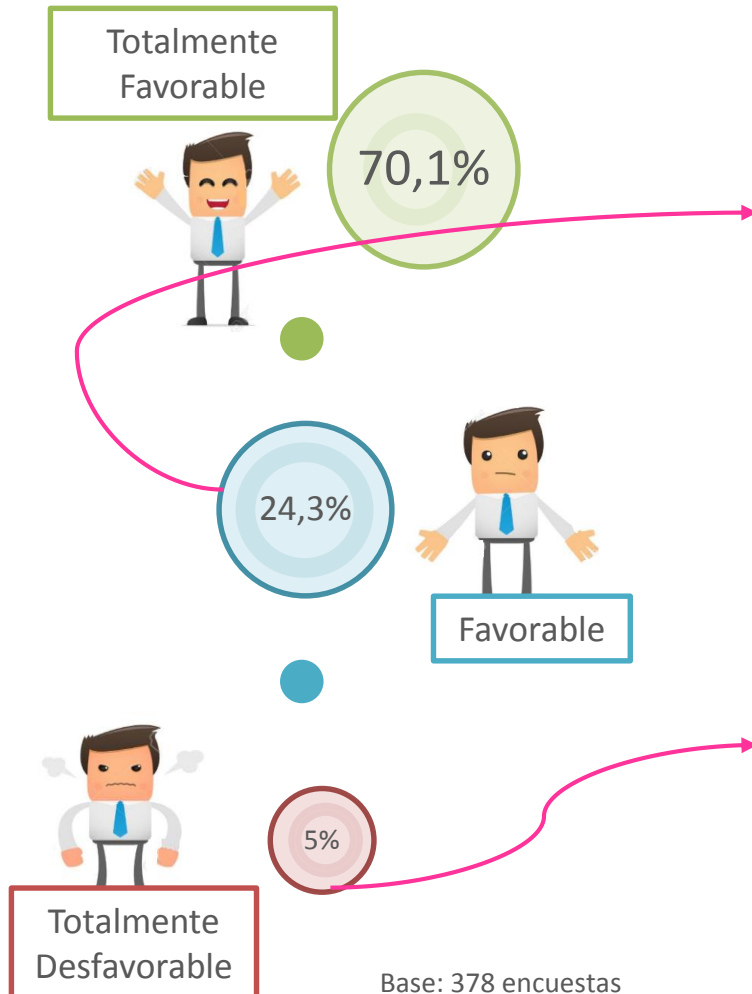
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4. Módulo de Imagen



¿Qué imagen tiene del IDU?



• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Hay cosas que no están bien auditadas como en la línea 195

Terminar las obras que inician

- Perjudican a los comerciantes por la obra inconclusa
- No satisfecho con las obras realizadas y el mantenimiento.
- No hay control de los predios que están invadiendo
- Más información de los proyectos que se están ejecutando
- Deberían actualizar la información sobre los proyectos
- Hay problemas de contratación
- No cumplen con todos los proyectos.
- Falta mejorar las respuestas de los requerimientos
- Mucha demora en las obras
- No hay claridad por los cobros de valorización y las obras realizadas en la zona.
- Mucha demora en las obras
- Falta información clara sobre la afectación de los predios.
- No planifican bien los proyectos.
- Mantenimiento del espacio público.
- Falta información al ciudadano por parte la entidad
- No dan respuesta ni solución al requerimiento
- Falta mantenimiento de la malla vial**
- Más claridad en la respuesta a los requerimientos
- Mejorar tiempos en dar respuesta
- No tienen respeto con la ciudadanía
- Mala gestión de las obras
- No conoce al IDU
- Falta más compromiso con los requerimiento de la ciudadanía
- No hay solución a los tramites ante la entidad
- Comentarios negativos en los medios
- No conoce la funcion del IDU
- No tienen en cuenta al ciudadano al momento de ejecutar los proyectos
- Afectado por la compra de predios
- No he tenido mucho contacto con el IDU
- Mejorar la página de la inscripción de proveedores
- Demasiado tramites y procesos
- La participación ciudadana es muy baja
- Reciben la solicitud pero no dan una solución a las inquietudes
- Les falta más compromiso y colaboración con los requerimientos del ciudadano
- Más control sobre los proyectos en su ejecución
- Falta control sobre predios desocupados
- Mejorar las licitaciones para que brinden oportunidades a otros empresarios



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 378 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

5. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Felicitarlos por la colaboración con el requerimiento
 Excelente servicio
 Buena atención
Muy buen servicio
 Esta bien el servicio
 Felicidades por que estuvieron en los términos estipulados
 Muy buena la gestión que realiza el IDU

Total: 11 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Realizar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía
 No han dado respuesta al requerimiento
 Dar respuesta acorde a los requerimientos
 Prestar más atención a los requerimientos de la comunidad
 Agilizar las respuestas
Brindar una mejor información a la ciudadanía
 Agilizar los trámites
 Dar soluciones concretas
 Actualizar la información de la página web
 Agilizar los procesos administrativos
 Dar respuestas claras
 Mejorar el servicio

Total: 108 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Realizar mantenimiento de andenes
 Mejorar en el mantenimiento del espacio público
 Realizar mantenimiento a ciclorutas
 Evitar reprocesos de gestión de proyectos
 Ayudar a las personas en condición de discapacidad
 Más control sobre los contratistas en las obras
 Terminar bien las obras
 Debe haber más participación social en los proyectos
 Visitar los puntos de afectación
 Tener en cuenta a la ciudadanía
 Hacer ampliación de vías
 Agilizar las obras
Realizar mantenimiento a todas las vías
 Muy buena entidad
 Arreglar la malla vial
 Mejorar la seguridad en la ciudad
 Controlar terrenos comprados y abandonados
 Difundir más los canales de atención que tiene el instituto
 Más socialización de los proyectos con la ciudadanía
 Falta mantenimiento a puentes peatonales
 Mejorar la planeación de las obras
 Arreglar plataforma
 Van mejorando
 Ser más justos con los ciudadanos
 Cumplir con las obras que prometen
 Distribuir con equidad los impuestos que se pagan
 Informar la gestión del IDU a la ciudadanía
 Mejorar el cumplimiento y ejecución de los proyectos
 Mejorar espacio público para personas en condición de discapacidad
 Responder por las afectaciones causadas con las obras

Tener en cuenta a la comunidad
 Más control del espacio público

Total :80 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	377	94,16%	89,61%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad	232	73,71%	64,68%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad	375	70,67%	22,30%



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.