

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

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 en el punto CREA
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto CREA durante el primer trimestre (octubre-noviembre-diciembre) del año 2017
- **Tamaño de muestra:** 159 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

| Canal de atención | Tamaño de muestra |
|-------------------|-------------------|
| Presencial | 109 |
| Telefónico | 24 |
| Virtual | 26 |
| Total | 159 |

- **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 del 2017

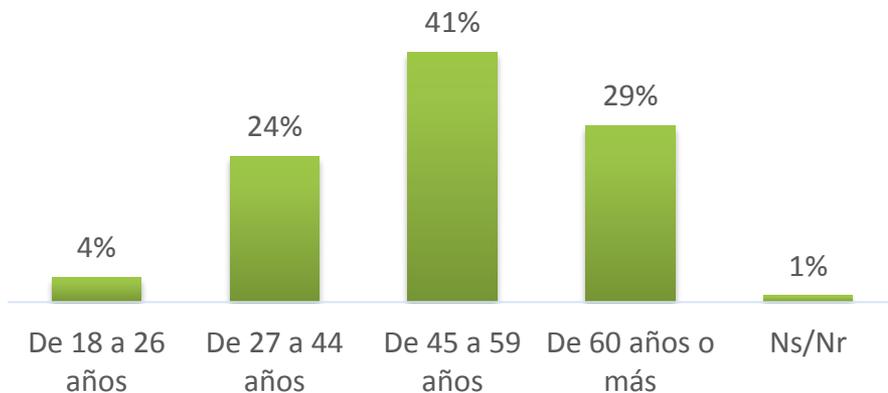
Sexo



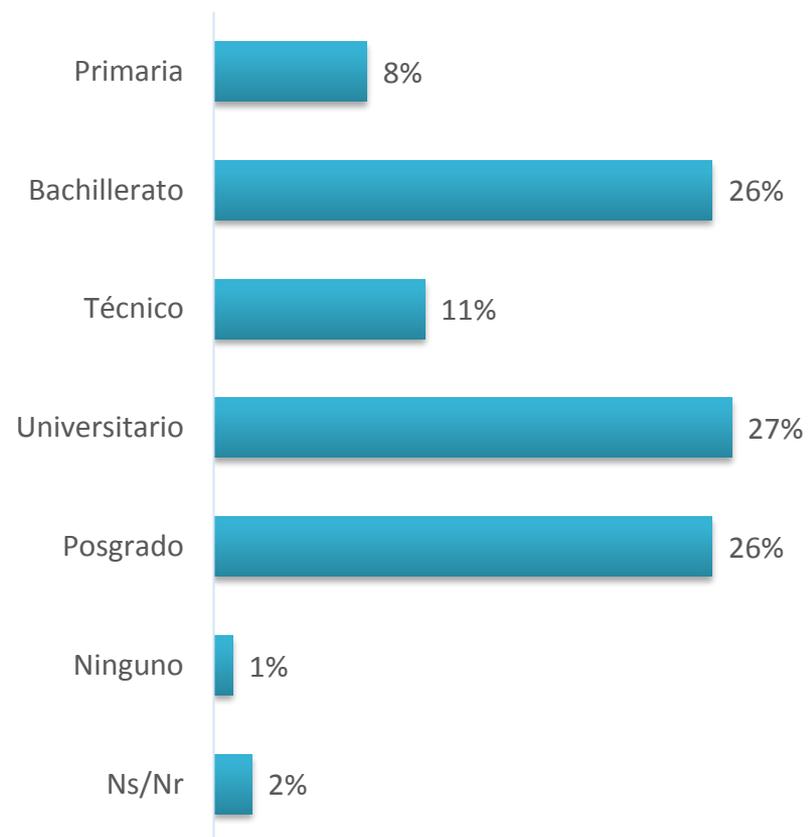
56%

44%

Edad



Nivel educativo



Base: 159 encuestas



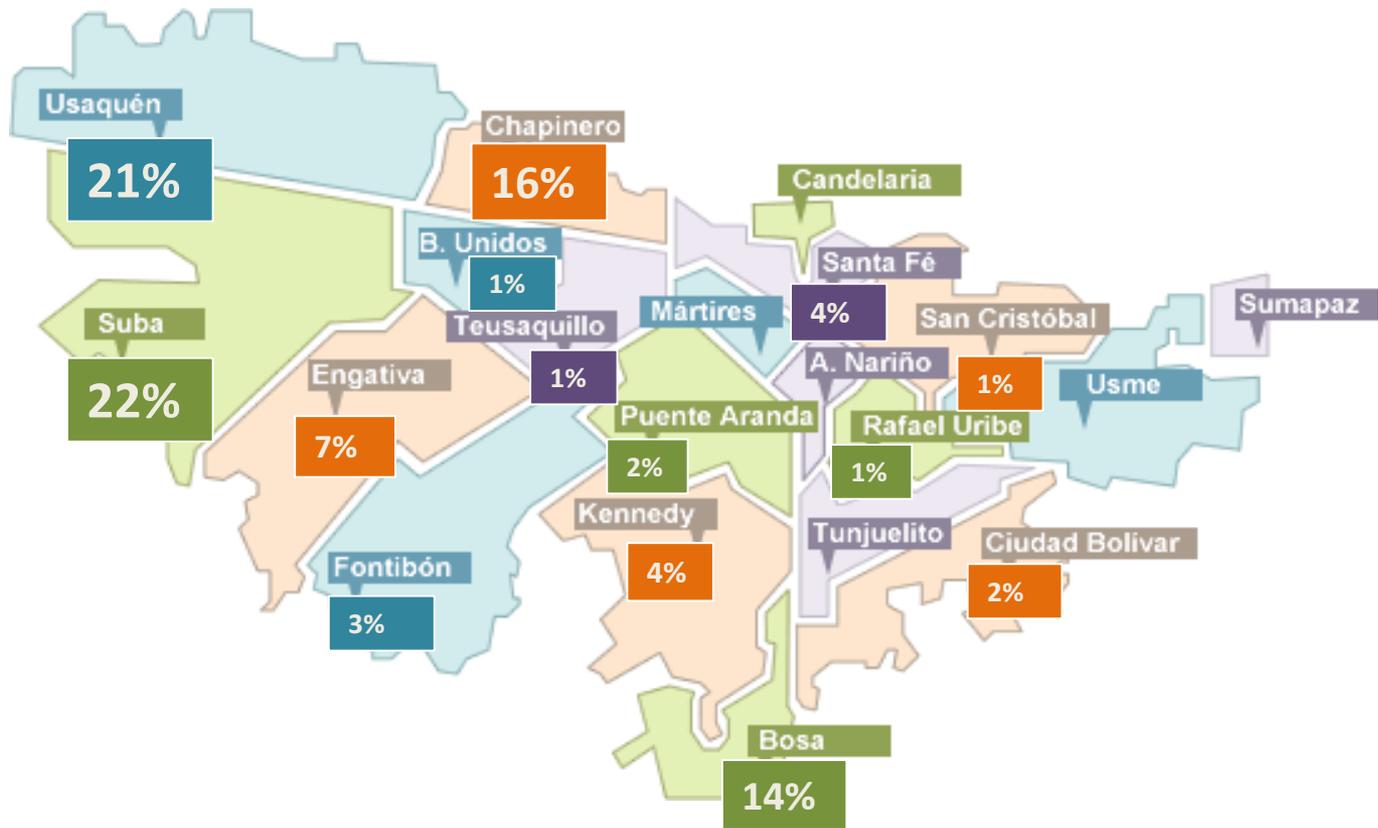
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado



¿En que localidad vive?



Base: 159 encuestas

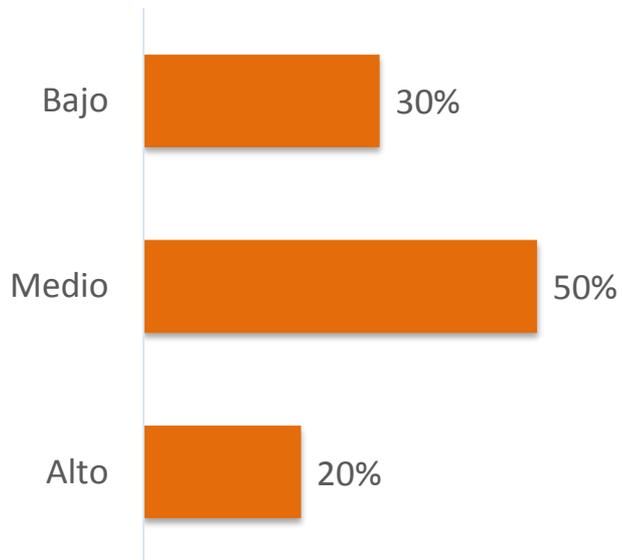


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

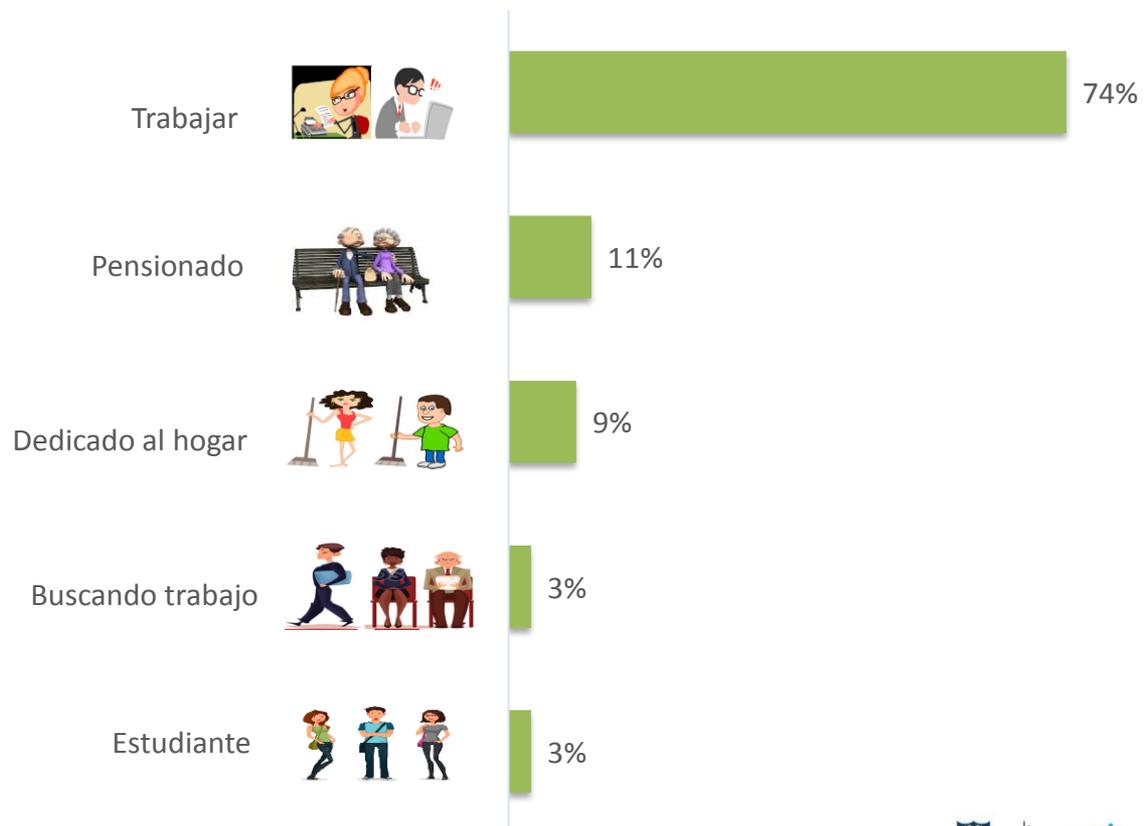
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

Estrato socioeconómico



Ocupación



Base: 159 encuestas



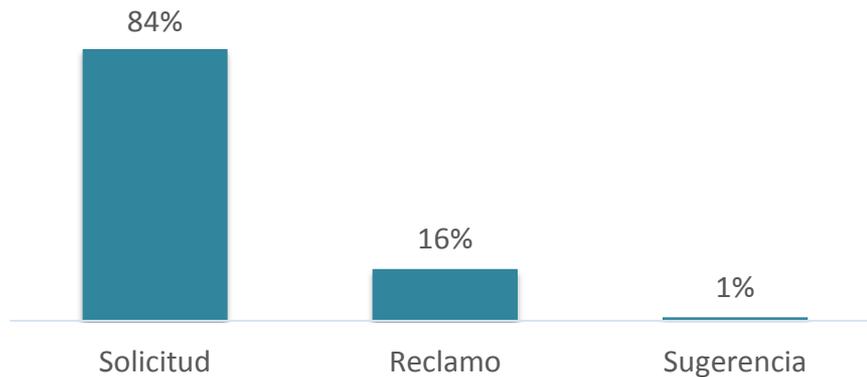
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

1. Módulo de caracterización del encuestado

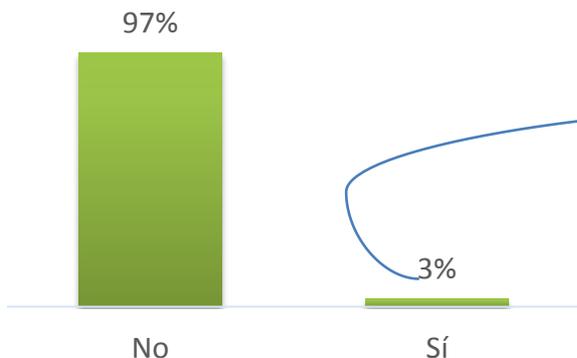


Tipo de requerimiento



Base: 159 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 159 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

| Discapacidad | Total personas |
|--------------|----------------|
| Motriz | 3 |
| Visual | 1 |
| Auditiva | 1 |

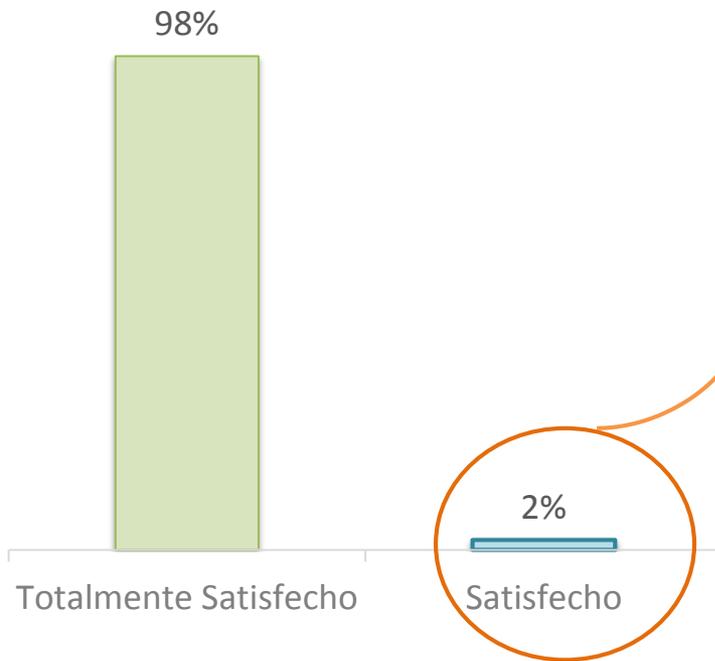
Base: 5 encuestas



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

- Satisfacción General



Base: 109 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

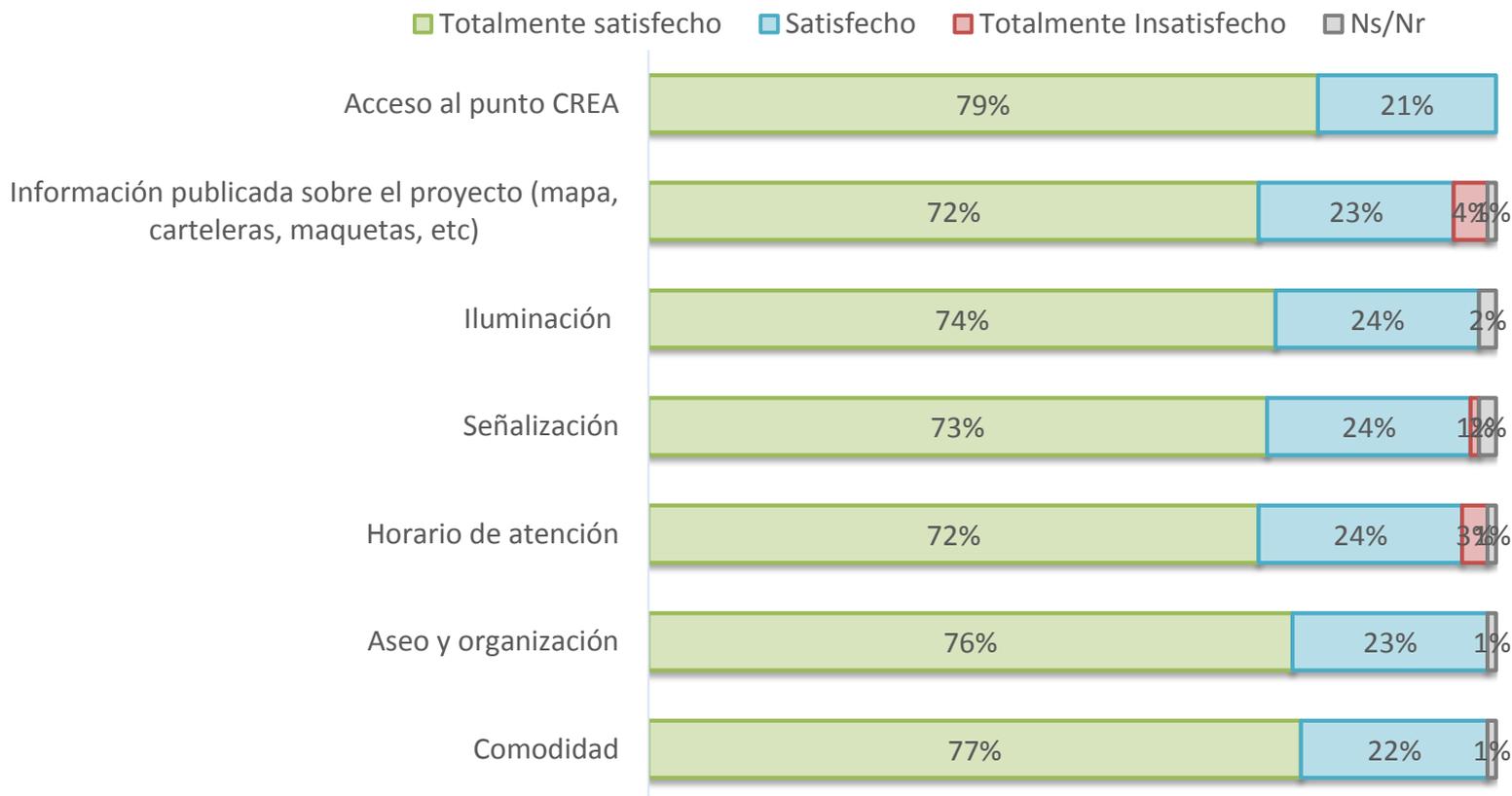
| Respuesta | Número de menciones |
|-------------------------------|---------------------|
| Por el servicio en general | 1 |
| Le falta información a tiempo | 1 |

Base: 2 encuestas

2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales presencial y Escrito

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

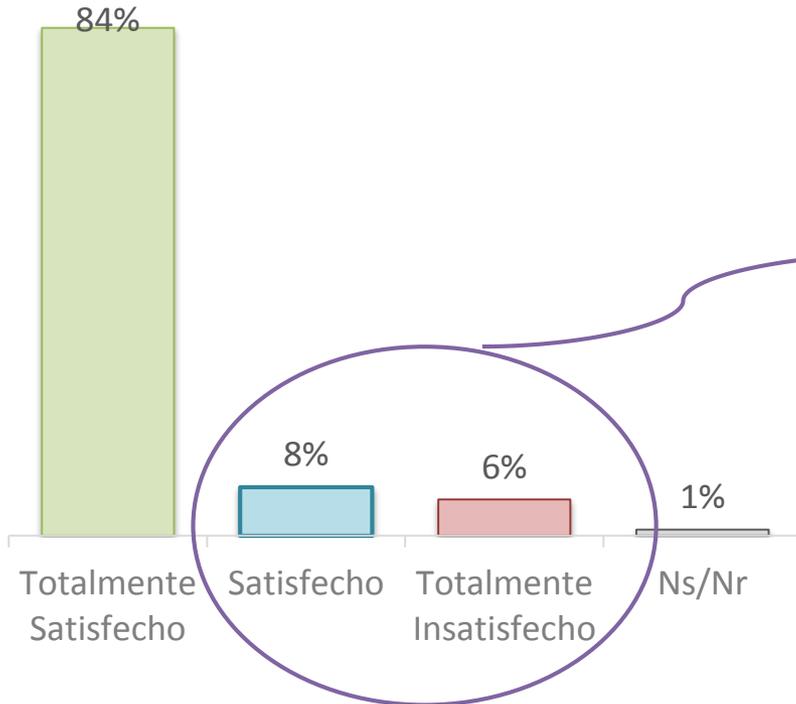


Base: 109 encuestas

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: 151 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

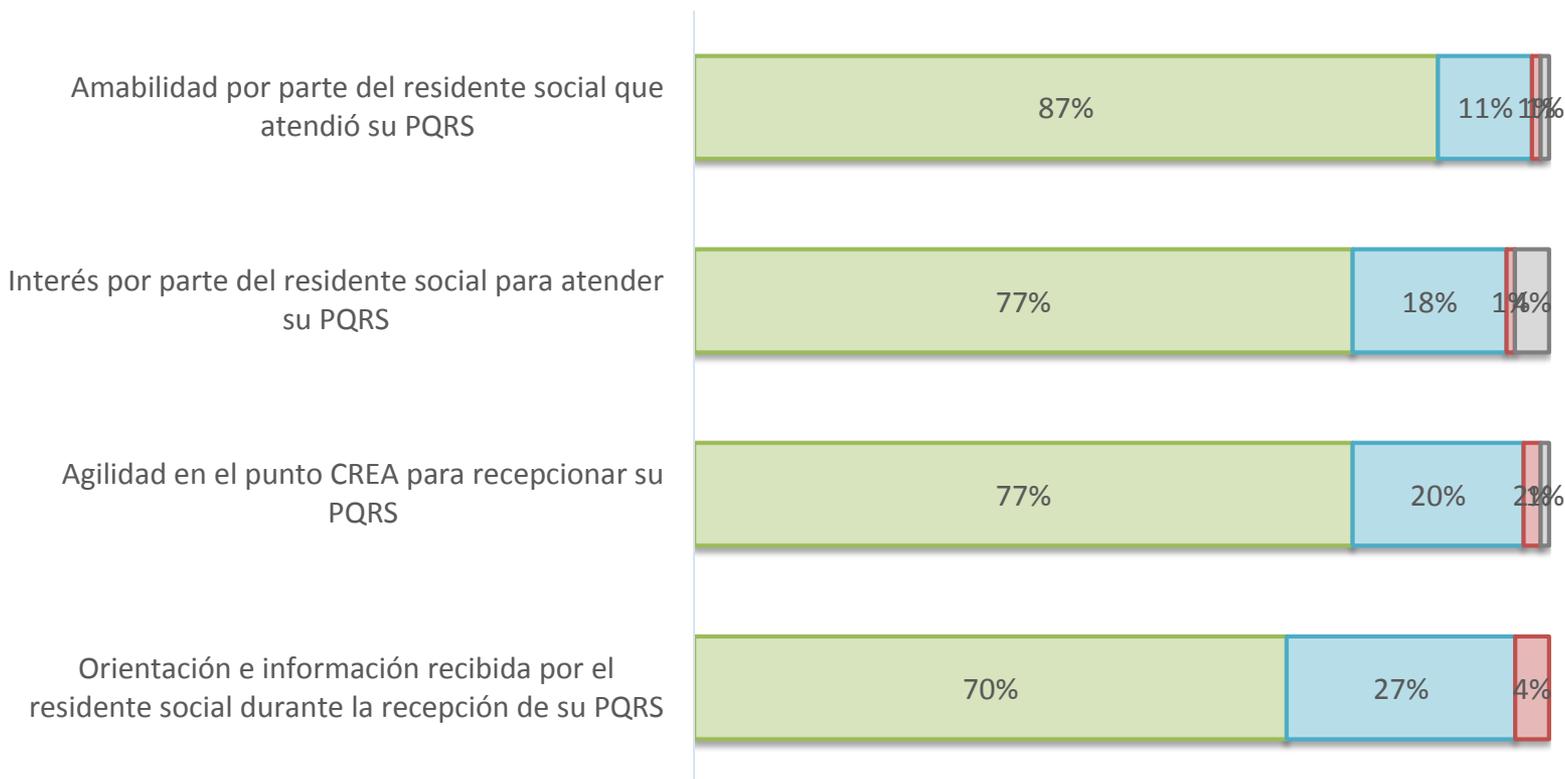
| Respuesta | Número de menciones |
|---|---------------------|
| No me han dado solución | 6 |
| La información no es clara | 6 |
| Falta capacitar a las personas que están en el punto CREA | 1 |
| No dan la atención esperada | 7 |
| Total | |

Base: 20 encuestas

Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito

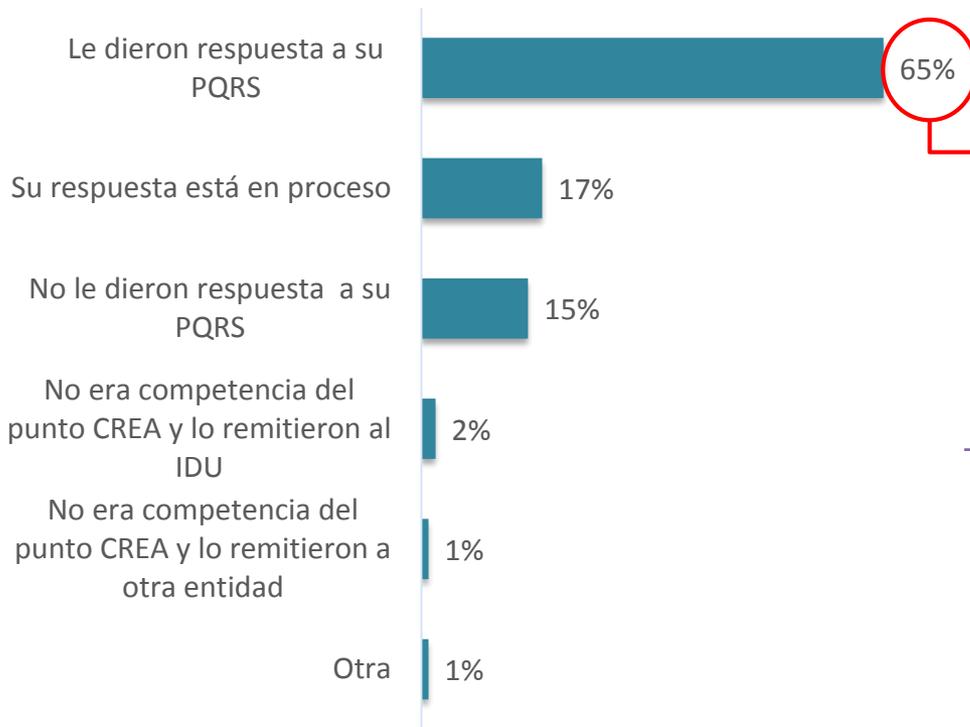
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente Insatisfecho
 ■ Ns/Nr



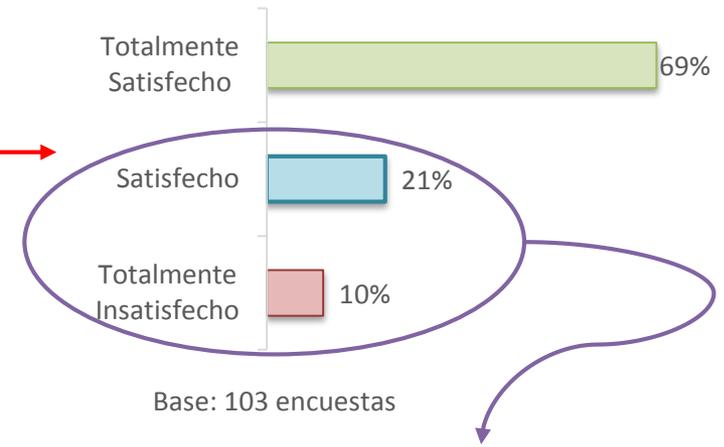
Base: 109 encuestas

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



Base: 159 encuestas

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



Base: 103 encuestas

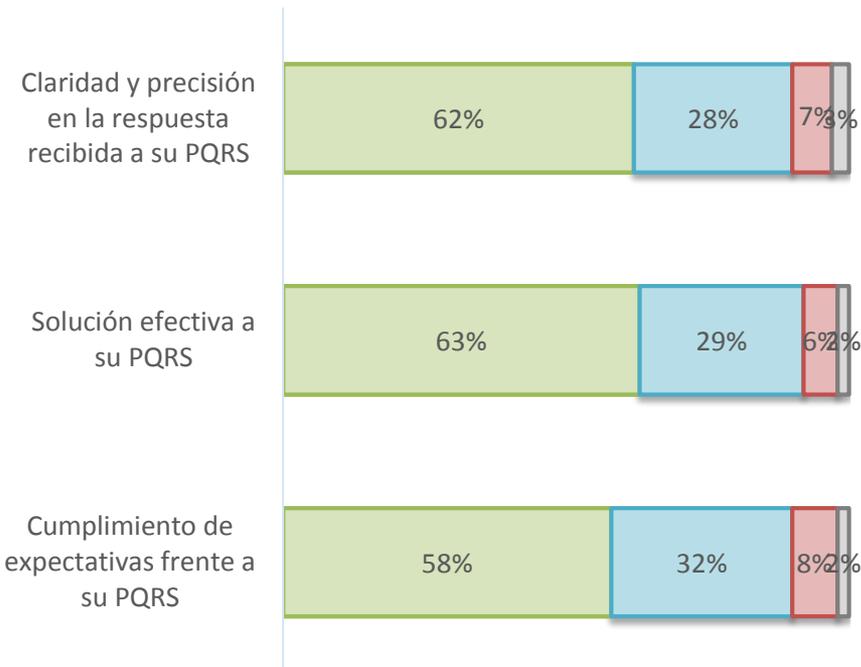
| Respuesta | Número de menciones |
|--------------------------------------|---------------------|
| No dieron ninguna solución | 4 |
| No estoy de acuerdo con la respuesta | 4 |
| Falta más atención a las solicitudes | 5 |
| La información no es clara | 7 |
| La respuesta no es concreta | 3 |
| No me han dado una respuesta formal | 2 |
| Mucha demora en la solución | 1 |
| Total | 26 |

Base: 26 encuestas

4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

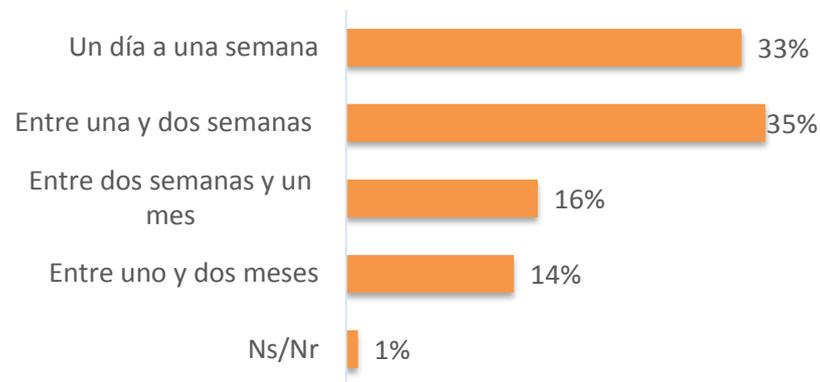
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho
■ Totalmente Insatisfecho ■ Ns/Nr



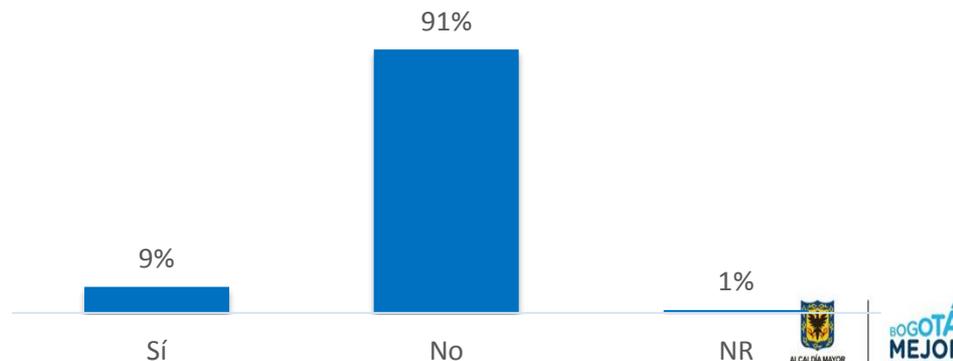
Base: 103 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



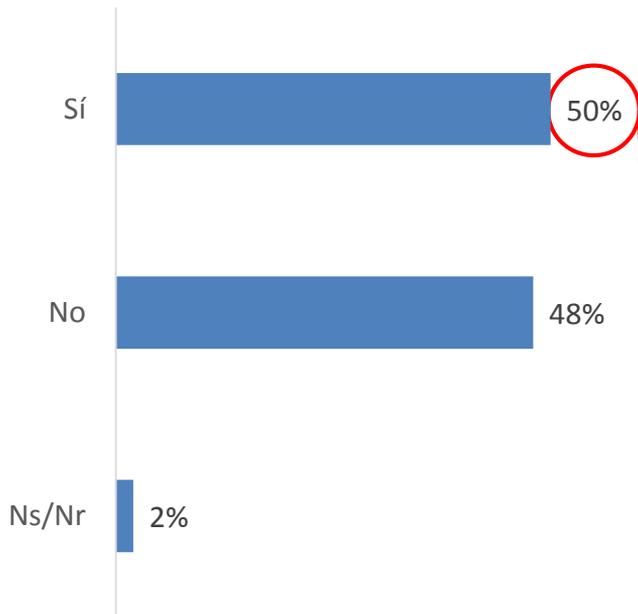
Base: 159 encuestas

¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 159 encuestas

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



Base: 159 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

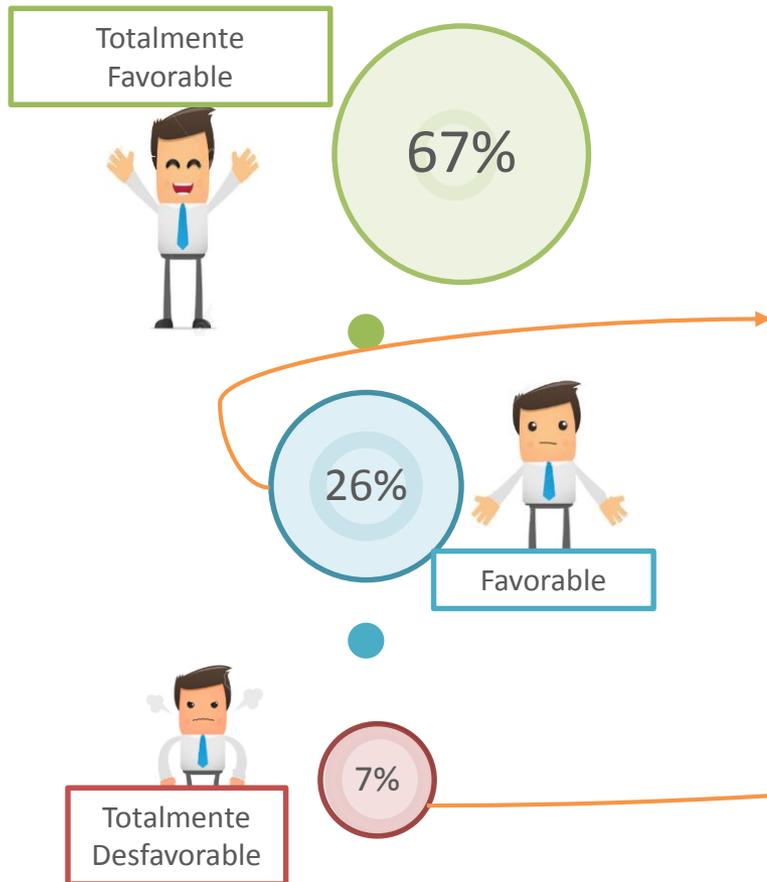


Fue informado sobre los espacios de participación con que cuenta el proyecto



Base: 79 encuestas

¿Qué imagen tiene del IDU?



Base: 159 encuestas

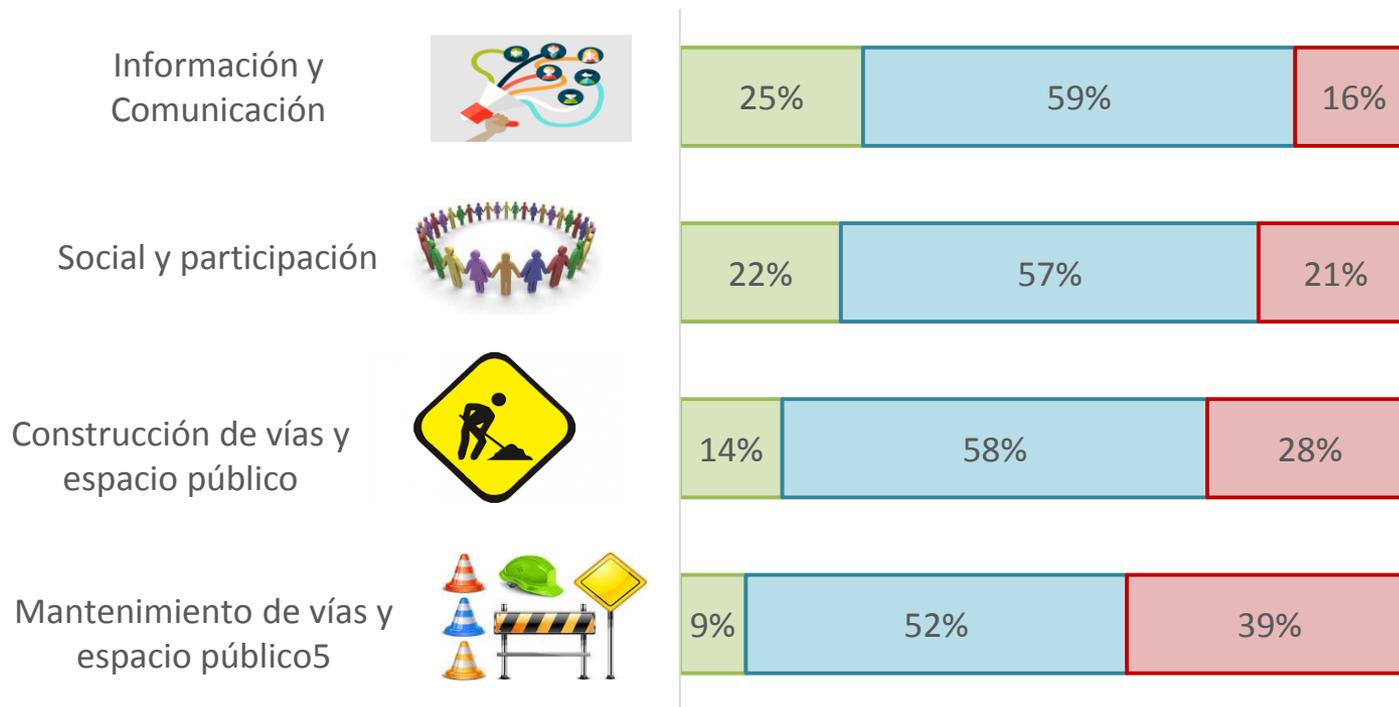
- ¿Por qué una calificación menor a 5?

- No tienen en cuenta la opinión de la ciudadanía
- No hay diligencia en las normas establecidas por la ley
- Más control sobre los predios comprados y abandonados
- Falta más agilidad en las respuestas a las solicitudes
- No tienen en cuenta a la comunidad
- Más control sobre los contratistas
- Falta mantenimiento en las vías
- Prestar más atención a los requerimientos de la ciudadanía**
- Falta dar una mejor información**
- Falta más compromiso con la ciudadanía
- Falta más agilidad en las obras
- Mejorar la planeación de las obras
- Falta más mantenimiento en la malla vial
- Faltan obras en el sector
- Mal servicio de los contratistas
- No dan solución a los requerimientos de la ciudadanía
- No hay transparencia

Base: 52 encuestas

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 159 encuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

7. Sugerencias y/o Observaciones

idu

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Todo va muy bien
Muy buen servicio
Felicitaciones por el servicio
Muy buena la información que me brindaron

Total: 4 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No dejar los proyectos a medias
Muy buena la gestión de la administración actual
Mejorar seguridad
Controlar ventas informales en el espacio público
Realizar más proyectos
Más control sobre los contratistas
Más agilidad en los proyectos
Agilizar las obras
Mantenimiento de vías
Mejorar la planeación de los proyectos
Agilizar la demolición de los predios
Más arreglo de la malla vial
Más control con los predios comprados y abandonados
Realizar mantenimiento a ciclorutas
Realizar todos los proyectos que están por ejecutar

Total :28 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

Más interés a los requerimientos de la ciudadanía
Más atención a los requerimientos de la ciudadanía
Agilizar respuestas a los requerimientos
Mayor cumplimiento a las solicitudes
Brindar información clara sobre los proyectos
Tener en cuenta a la comunidad
No solucionaron nada
Brindar más información a la comunidad
Tener en cuenta al ciudadano
Responder por daños causados
Capacitar a las personas que dan la información
Más socialización de los proyectos a los ciudadanos

Total: 72 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 | 109 | 98,17% | 75,80% |
| Módulo de satisfacción Frente al servicio recibido en el punto CREA | 109 | 84,00% | 76,43% |
| Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por el punto CREA | 103 | 68,00% | 62,15% |
| Módulo de Información del proyecto | 79 | | 55% |
| Módulo de imagen frente al IDU | 159 | 67,30% | 17,41% |



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.