

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

Primer Trimestre 2018



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 (Enero-Febrero-Marzo) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	109
Telefónico	73
Virtual	172
Total	354

- **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:** Enero, Febrero y Marzo de 2018

1. Módulo de caracterización del encuestado

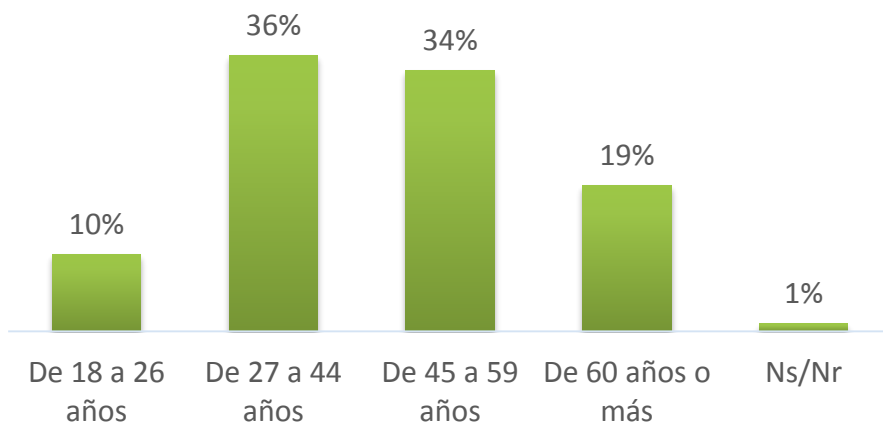
Sexo



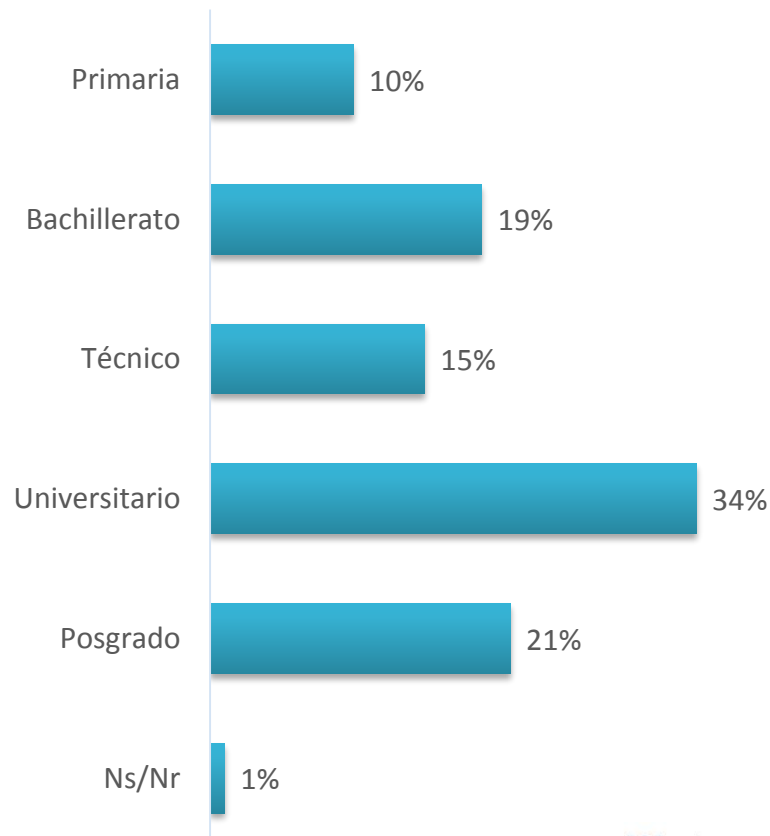
54%

46 %

Edad



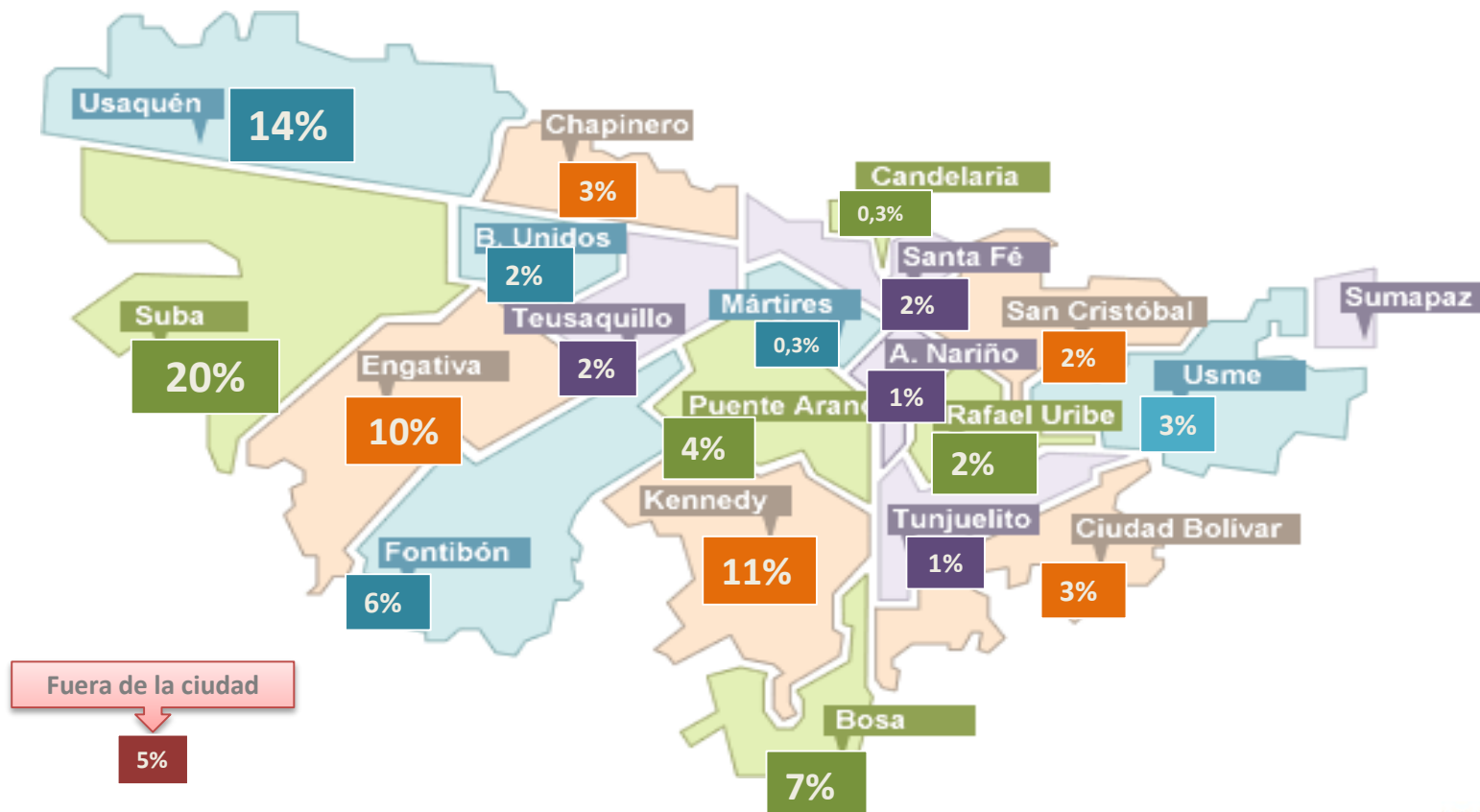
Nivel educativo



Base: 354 encuestas

1. Módulo de caracterización del encuestado

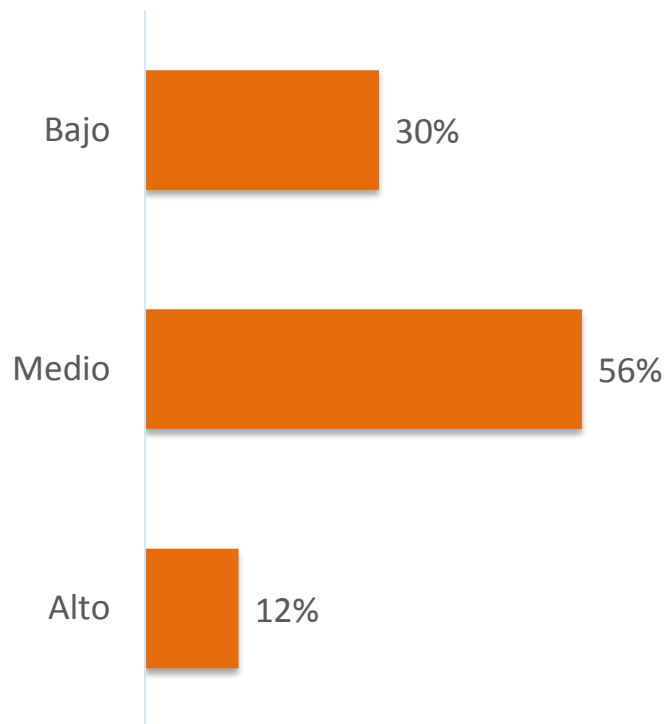
¿En que localidad vive?



Base: 354 encuestas

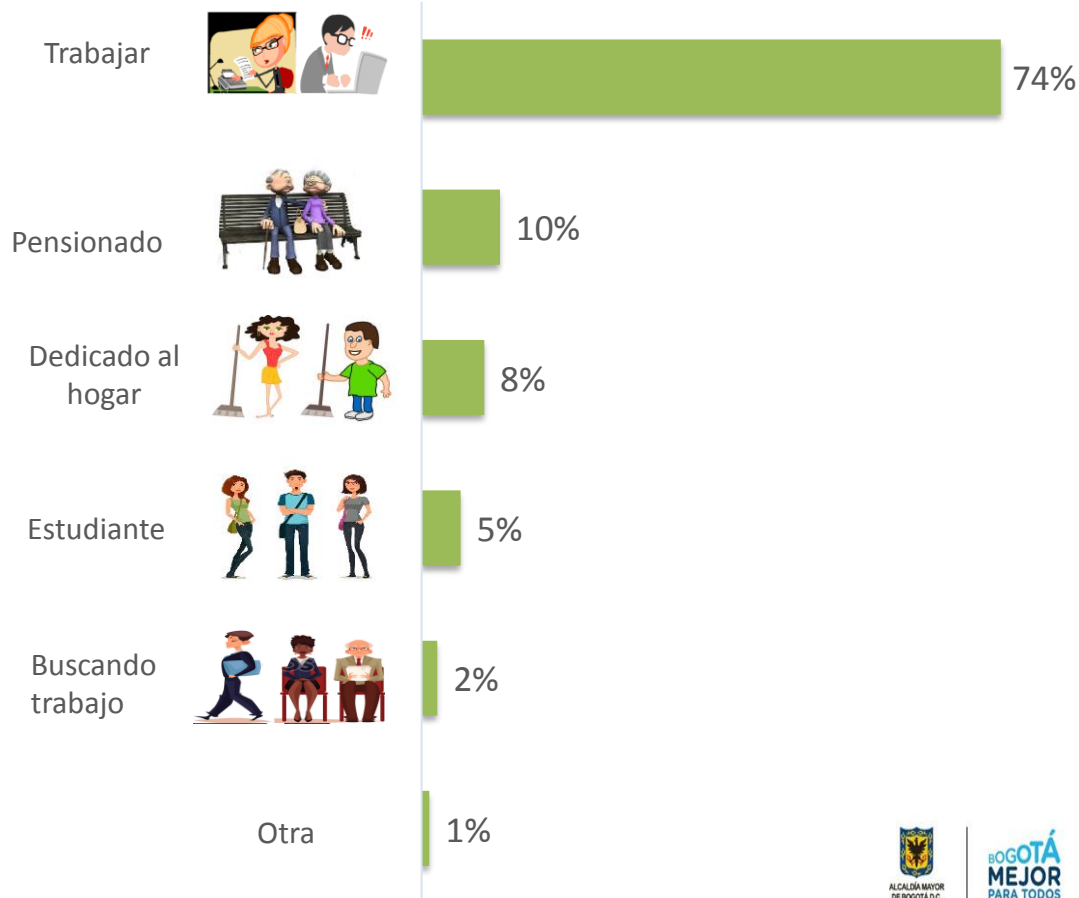
1. Módulo de caracterización del encuestado

Estrato socioeconómico



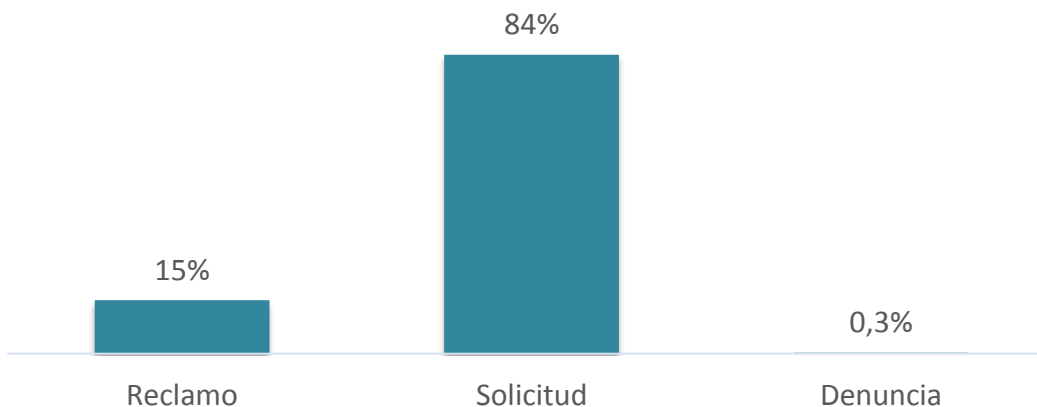
Base: 354 encuestas

Ocupación



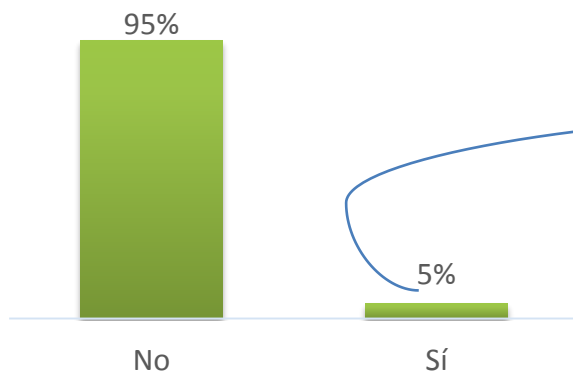
1. Módulo de caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



Base: 354 encuestas

¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



Base: 354 encuestas

¿Qué tipo de discapacidad?

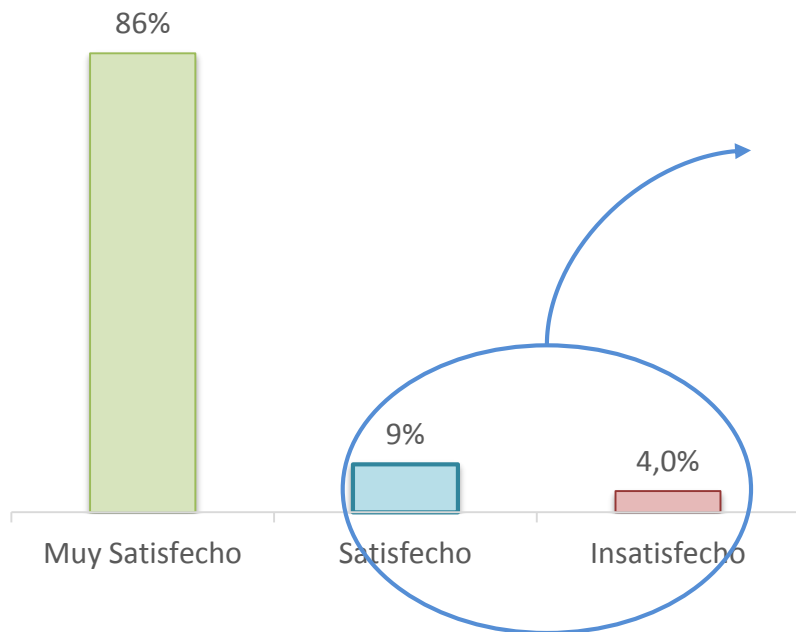
Discapacidad	Total personas
Motriz	6
Visual	4
Auditiva	3
Cognitiva	1

Base: 13 encuestas

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



Base: 354 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

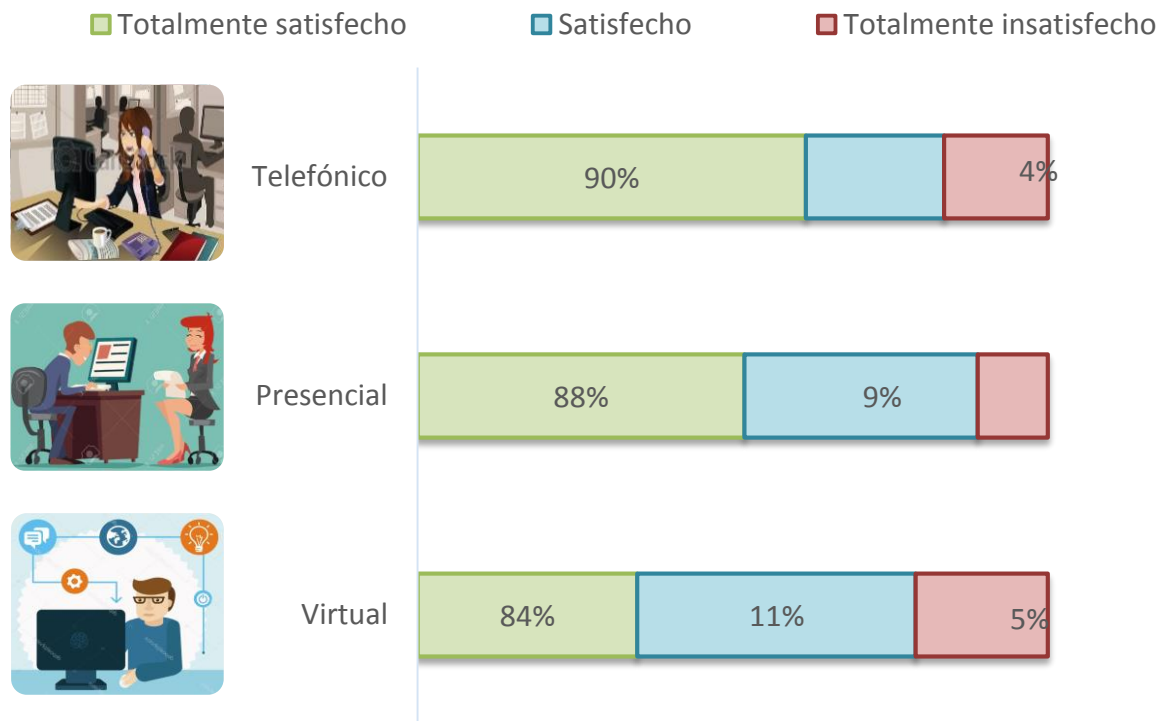
Respuesta	Número de menciones
Fallas en la plataforma	10
No ha recibido respuesta	7
Falto información en la respuesta	5
No dejo descargar el paz y salvo y se dirigió hasta el IDU	4
Respuesta mas efectiva e inmediata	3
Las respuestas son muy difusas y técnicas	3
Muy demorada la atención	2
No dan solución	2
Solución en cuanto al problema y no en cuanto al tramite	1
Remitieron a otra entidad	1
Muy complicada la comunicación	1
No se justifica que trabajen y hagan ruido de noche, zona residencial	1
Verificar las preguntas que se realizan en la página	1
Total	41

Base: 41 encuestas

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?

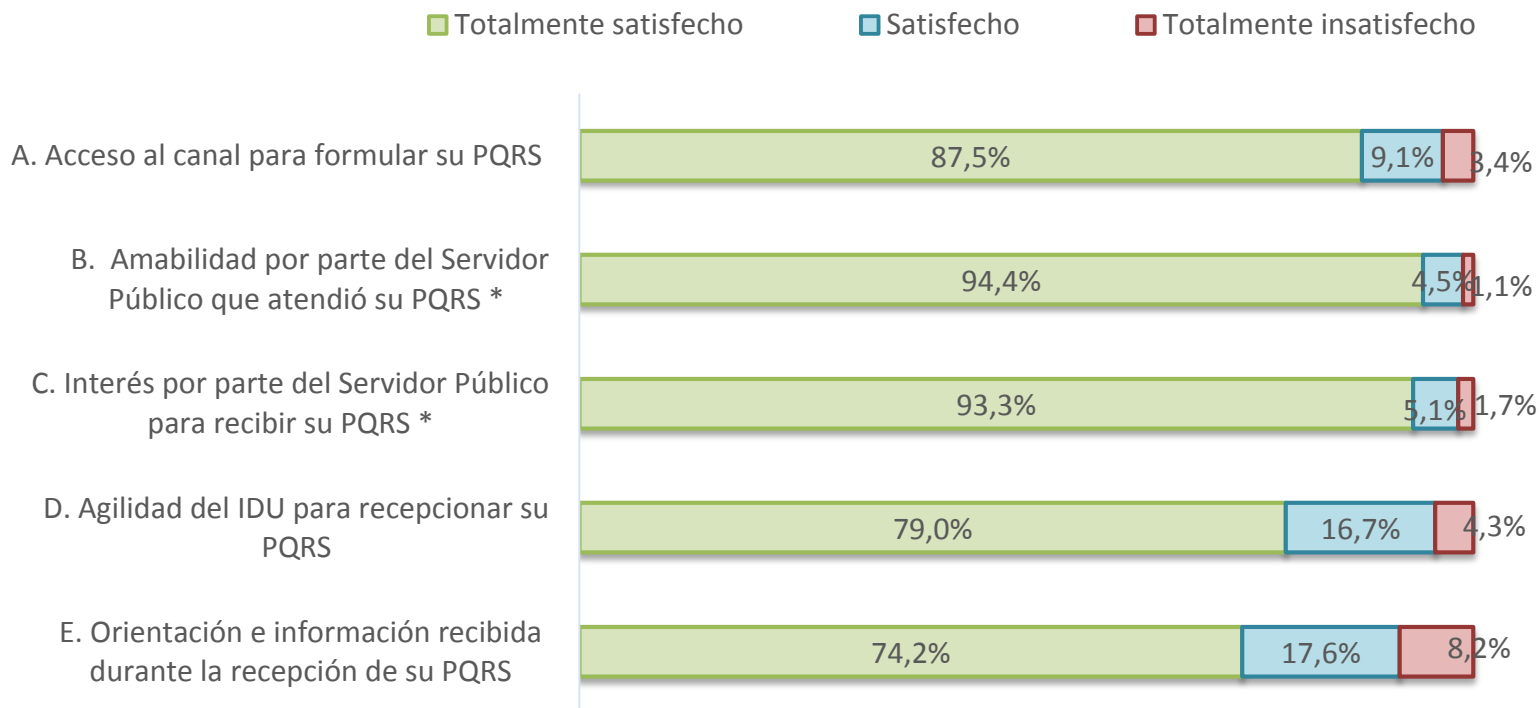
- Satisfacción General por canal de atención



Base: 354 encuestas

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

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

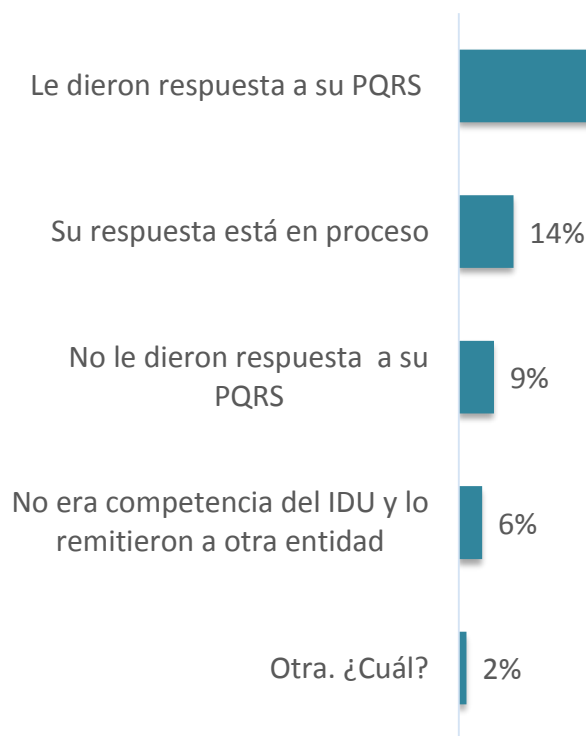


* Aplica solo para los canales Presencial y Telefónico

Base: 353 encuestas

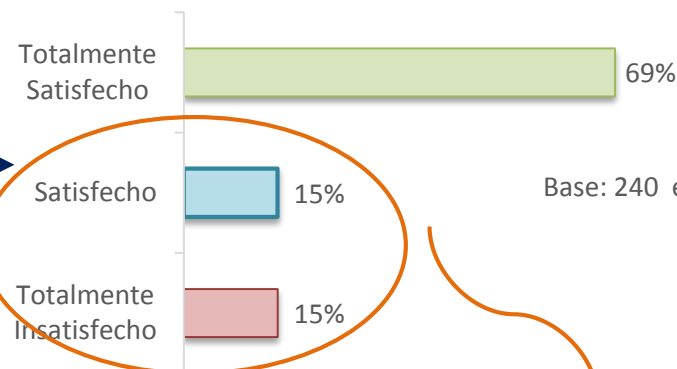
3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 354 encuestas

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



Base: 240 encuestas

• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuestas	Número de Menciones
No tuvo respuesta efectiva	50
Falto información mas clara y precisa	9
Solución a los requerimientos	3
No ampliaron la información que requería	2
Deben mejorar la pagina	2
Mucho tiempo para la intervención de la vía	2
Mas atención al responder las solicitudes	1
Remitieron a otra entidad	1
Mejorar la presentación del certificado de prestación de servicio	1
No entregan a tiempo la solicitudes	1
Total	72

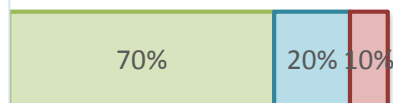
Base: 72 menciones

3. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

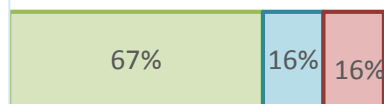
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?

■ Totalmente satisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente insatisfecho

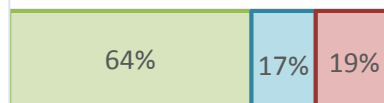
A. Claridad y precisión en la respuesta recibida a su PQRS



B. Solución efectiva a su PQRS

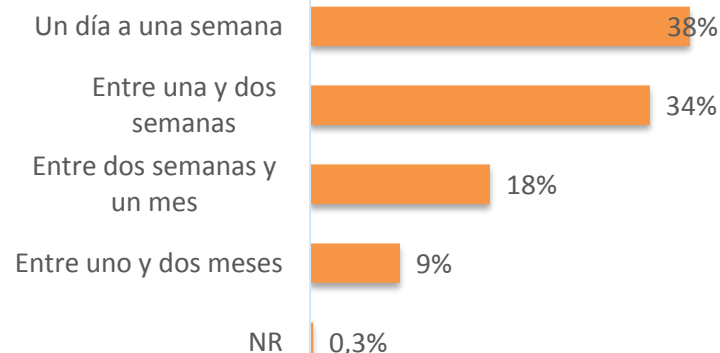


C. Cumplimiento de expectativas frente a su PQRS



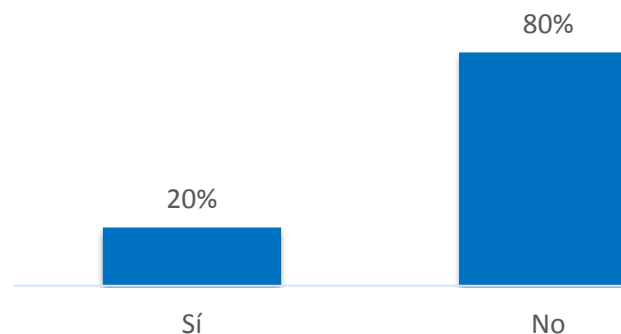
Base: 240 encuestas

¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?



Base: 354 encuestas

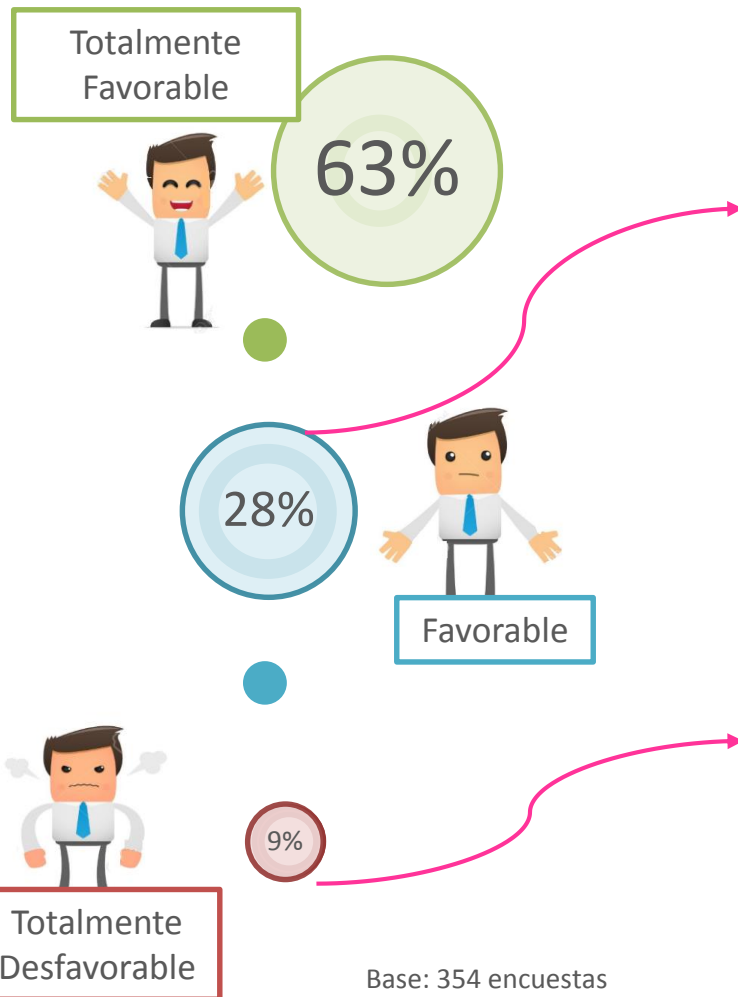
¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



Base: 354 encuestas

4. Módulo de Imagen

¿Qué imagen tiene del IDU?



• ¿Por qué una calificación menor a 5?

Proteger mas al ciudadano y diseñar medidas urbanísticas y seguridad en el sector que hise la solicitud
 Presencia y asistencia al ciudadano en los puntos criticos de las obras
 Por muchos temas como corrupción, ineficiencia,
 No se ha cumplido con los proyectos ni con los derechos de la comunidad
 Muy poco seguimiento despues del desalojo y demolicion de las viviendas
 Mejorar la gestion y cumplan con los proyectos y los terminos de cada uno
 Les falta mas interes al ciudadano
 Mas control sobre las obras del Idu Falta y demora en la ejecucion de obras de mantenimiento entre otras
 Poca inversion en la ciudad Falta ejecución y cumplimiento de las obras
 Retrasos en obras Falta calidad en los materiales que se utilizan en las obras
 Es muy lenta como entidad
 Mala gestion en cuanto a obras en la ciudad Puentes les falta mantenimiento
 Recuperacion de espacio publico
 Mejorar las Interventorias en las obras No conoce muy bien el trabajo del IDU
 Mucho retraso en obras
 Simplicar mas los tramites Mas agilidad en la ejecución de los proyectos
 No se adelantan proyectos Mejor planeación en los proyectos
Dar solucion efectiva a los tramites no al problema
Falta mantenimiento de la malla vial
Falta mayor informacion a la ciudadanía Muy poco desarrollo en la ciudad
Mejorar los tiempos de respuestas y aclaracion
 No dan respuesta a las solicitudes que requiere el ciudadano
 Tener encuesta al ciudadano Las noticias de corrupcion y atrasos
 No hay control sobre las obras Falta inversion
 Mantenimiento espacio publico Arreglar la página web Efectividad en los contratos
 Deben tener mas conexon con las demas entidades no saben responder
 El proceso de planeacion debe mejorar
 Existe demasiado atraso en la ciudad, en materia de movilidad en general
 Falta de planeacion No se adelantan a los problemas
 Falta más socialización de los proyectos Se necesita mayor planeacion
 Mas colaboracion con los requerimientos Mejorar estado ciclo rutas
 Mas prontitud en las requerimientos que se presentan
 No se hacen responsables por el mantenimiento y recuperacion del espacio publico
 No tiene la misma caracterización que antes ejercia
 Se necesita mas informacion a cerca de los tiempos de culminacion de proyectos
 Ser mas equitativos con los requerimientos y que todos las personas tengan iguales oportunidades
 mejorar pagina para descargar los paz y salvos virtualmente

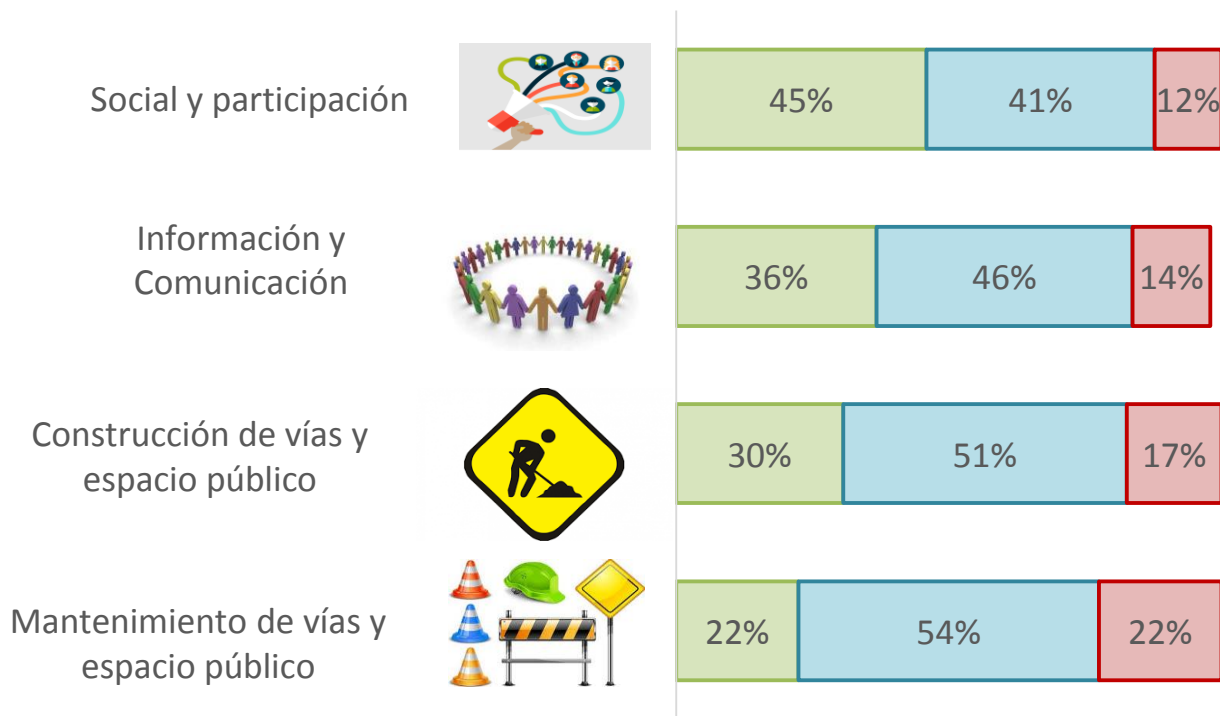
Porque están muy negligentes trasladan de entidad en entidad

Base: 130 menciones

4. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Totalmente insatisfecho



5. Sugerencias y/o Observaciones

Observaciones Positivas con respecto al trámite

Excelente que nos llamen
Excelente la atención e información que me brindaron
Muy bueno el servicio
Excelente la atención por la pagina

Total: 11 Menciones

Sugerencias con respecto al trámite

ser mas concretos con los tramites que se solicitan
Debería ser más fácil para bajar el certificado del paz y salvo
no me han dado solución a mis inquietudes frente a la afectación de mi predio
mejores canales y dar solución al ciudadano
los funcionarios deberían concentrarse más para contestar las solicitudes
Faltas más puntos de atención
Estas encuestas no deberían ser telefónicas y no preguntar datos personales
Mucho trámite para una devolución Enviar información al correo electrónico sería más ágil
El proceso del gestión documental es muy demorado
Deben empaparse y capacitarse más los funcionarios que reciben las llamadas
Atender con el mismo turno tres predios
Atender los tramites que se hacen
mejorar la información en cuanto a los tramites No preguntar datos personales
falta información más clara y precisa sobre el tramite
no responden lo que el ciudadano requiere **brindar mayor información**
Agilidad en las respuestas del tramite

Comunicación con el ciudadano

Dar solución a los trámites ya que son urgentes y no los tienen en cuenta

La plataforma ha desmejorado
Poner radicación de manera virtual sería más rápido
Dar solución al trámite o que gas natural me solucionen el tramite pronto
Colocar cámaras en ese punto para evitar robos
En ventanilla debería haber un personal un poco más profesional
Entregar la información para las presentaciones en menor tiempo
Es la primera entidad que me llama a realizar una evaluación a la solicitud realizada
Llevo dos años y nada que dan solución
mas organización en dar información sobre lo que requerimos ciudadanos
mejorar la parte de comunicación e información
Mejoraran los tiempos de expedición de las licencias
hacer el trámite directo con el área a quien corresponde así sea más efectiva la solución
sería bueno que así como cobran den información suficiente

Total: 70 Menciones

Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

Se debe intervenir y mejorar el espacio public
Priorizar mejor el arreglo de las vías y no dejarlas inconclusas
Priorizar mas los proyectos que se van a ejecutar en la ciudad
Por favor intervengan esa vía lo mas rápido posible
Mejorar el tiempo de entrega de las obras
Más control y cumplimiento de obras
Más comunicación con el ciudadano
La vía necesita ser intervenida en su totalidad ya que es una vía principal
Hacer las obras planeación y ejecutarlas completas
Hace falta mucho contacto con la ciudadanía
Mayor comunicación con la ciudadanía y los residentes de los predios
Existente demasiada invasión al espacio public
Invertir mejor los dineros
Es un error garrafal que desde la 126 hacia el sur se reduzcan los carriles debido a la construcción de la troncal 7ma de Transmille
Cuando sea una solicitud de demolición deberían darle prioridad, ya que si no se realiza esto afecta a la comunidad
Se debe tener mas en cuenta a la comunidad
Mas compromiso con los ciudadanos
Tener en cuentas la opinión de la ciudadanía
Realizar rápido la vía Tintal Alsacia
Mantenimiento de vías
Brindar mayor información de los proyectos
Falta de coordinación para realizar los proyectos
Dar pronta solución ya que se esta generando un foco de inseguridad
En la ciudad no hay desarrollo Recoger los escombros
Es necesario intervenir pequeños deterioros en el espacio public, como por ejemplo este andén
Compromiso con el mantenimiento del espacio publico
Responsabilidad de ir a culminar con el proceso de demolición
Hacer estudios para realizar mejor las vías
La comunicación con la comunidad debe mejorar Falta supervisión y control en las obras
Hacen reunión de inicio y no empiezan la obra y dejan es mal a la entidad en este caso el IDU
Mas presupuesto para mas proyectos
Los predios ya están desocupados solo falta que el IDU los reciba para que no se genere inseguridad en el sector
Más socialización de los tiempos de respuestas de los arreglos pendientes
Priorizar las obras que si necesitan arreglo
Necesita mayor planeación, no se le ve planeación Planes Generales y mayor difusión a la comunidad
Me llamaron y solicitaron mi dirección para visitarme y es el momento que no lo han hecho ni me han solucionado el daño

Total: 108 Menciones

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		86,40%	85,65%
Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por la Entidad		69,04%	67,18%
Módulo de Conocimiento e Imagen de la Entidad		63,90%	34,24%



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.