

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

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 en el punto IDU
- **Población Objetivo:** Ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en el punto IDU durante el primer trimestre (Enero-Febrero-Marzo) del año 2018
- **Tamaño de muestra:** 225 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Canal de atención	Tamaño de muestra
Presencial	132
Telefónico	58
Virtual	35
<b>Total</b>	<b>225</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:** Enero-Febrero-Marzo de 2018

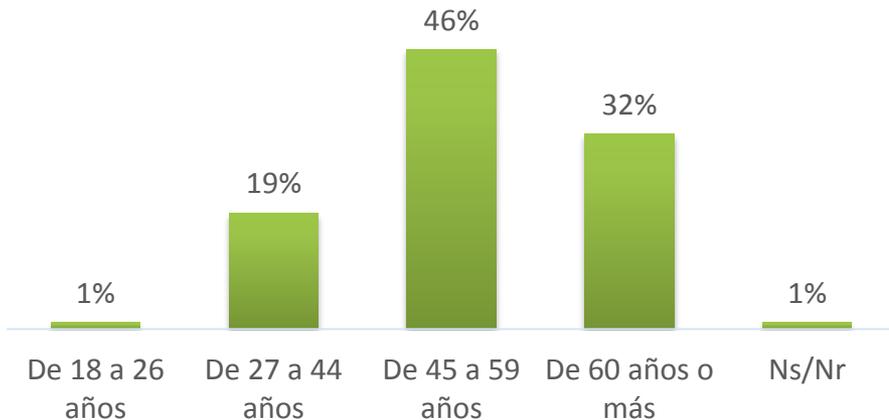
## Sexo



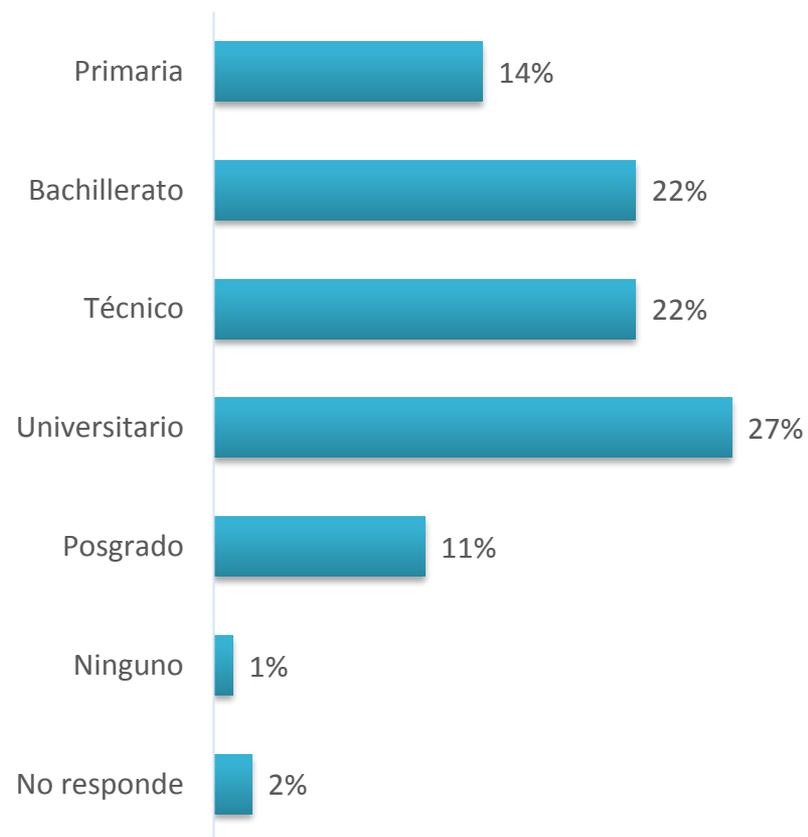
54%

46%

## Edad



## Nivel educativo



Base: 225 encuestas



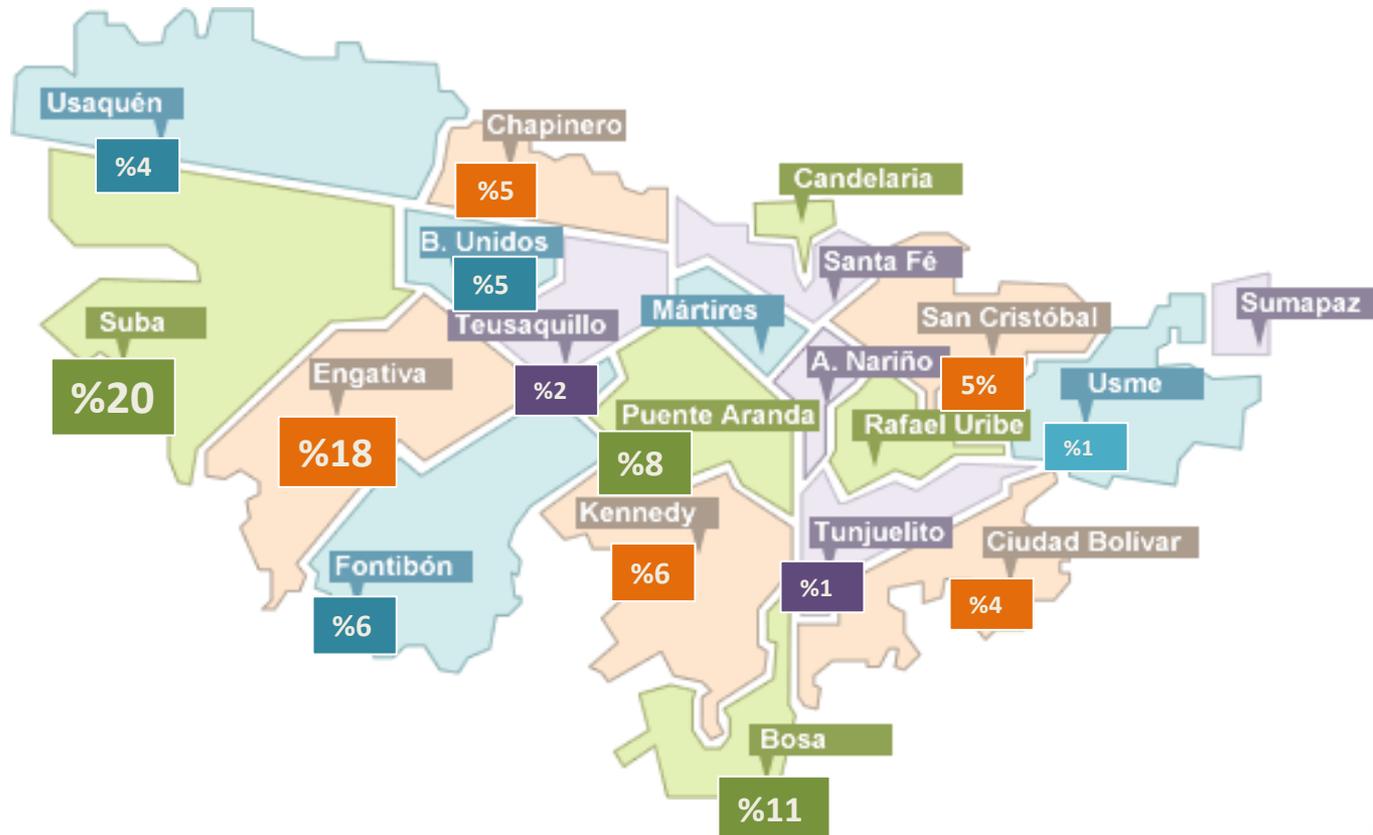
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 1. Módulo de caracterización del encuestado



## ¿En que localidad vive?



Base: 225 encuestas



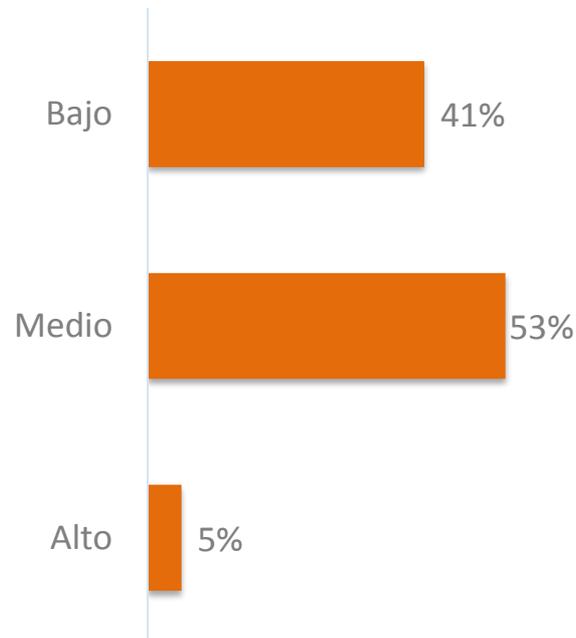
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

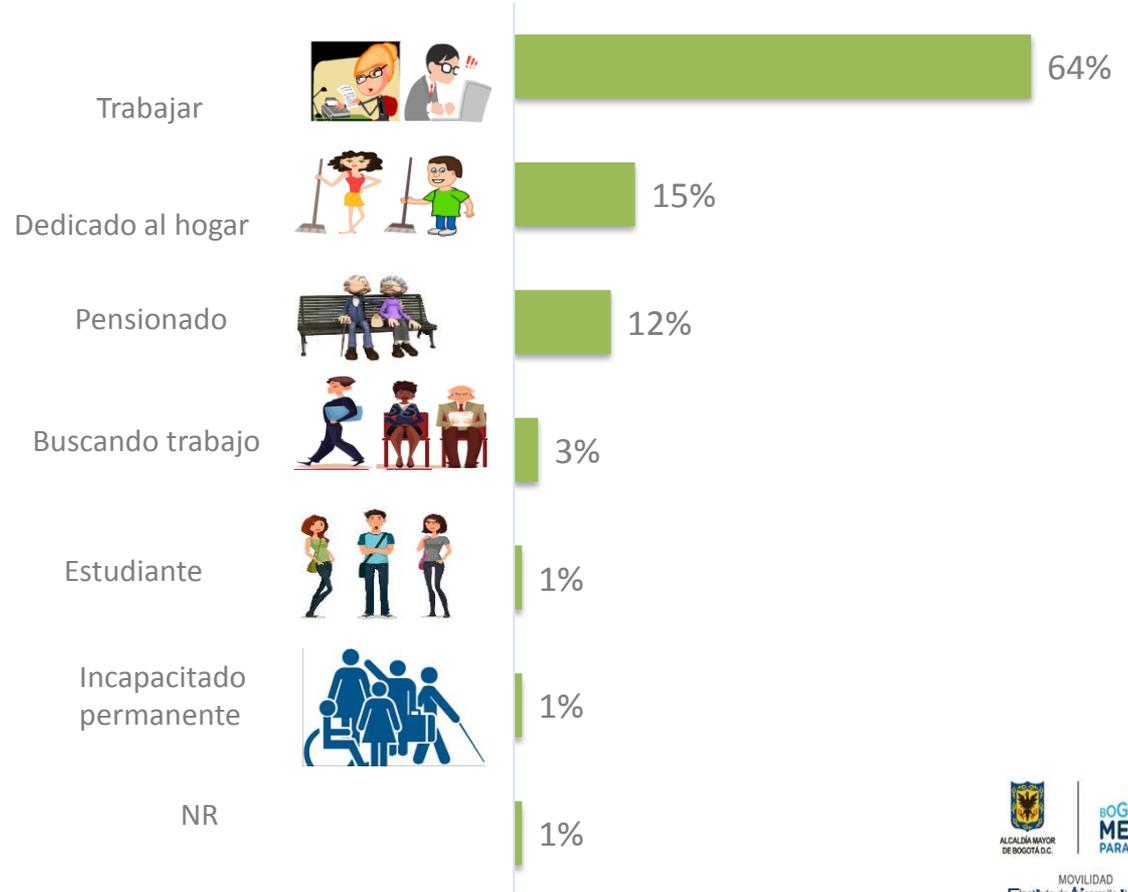
# 1. Módulo de caracterización del encuestado

## Estrato socioeconómico



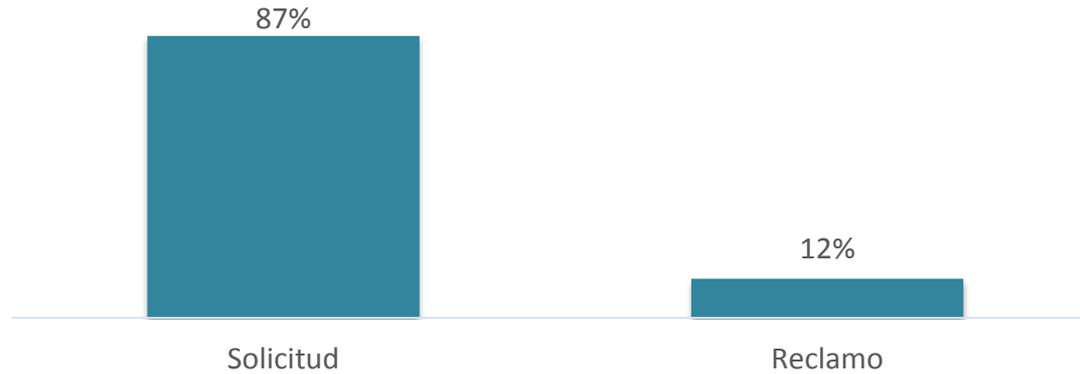
Base: 225 encuestas

## Ocupación

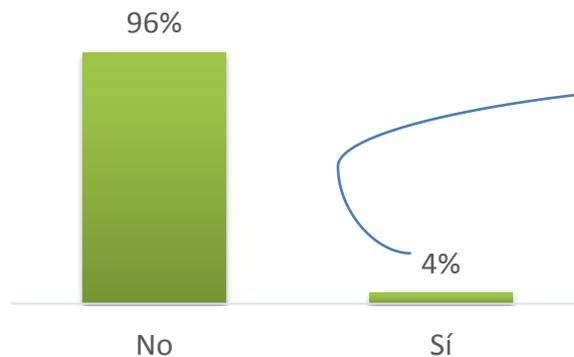


# 1. Módulo de caracterización del encuestado

Tipo de requerimiento



¿Usted tiene algún tipo de discapacidad?



¿Qué tipo de discapacidad?

Discapacidad	Total personas
Visual	2
Cognitiva	2
Motriz	4

Base: 225 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

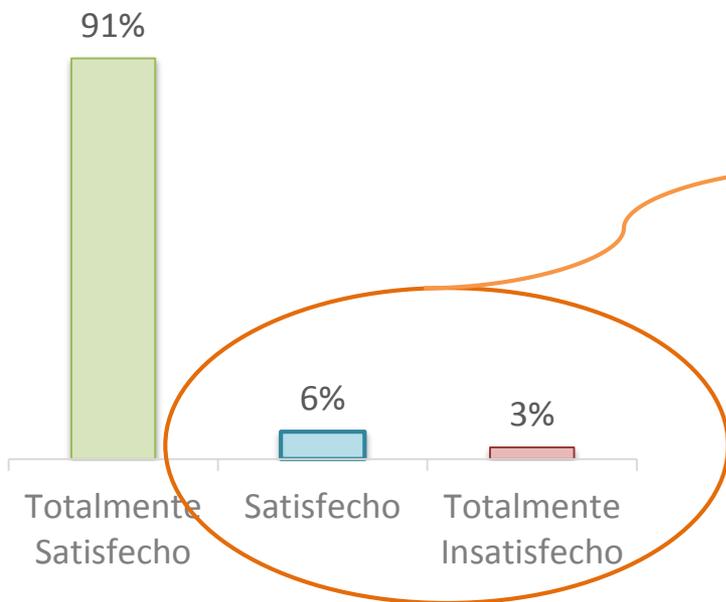
## 2. Módulo de Instalaciones físicas

Aplica solo para los canales Presencial y Escrito



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

- Satisfacción General



Base: 118 encuestas

- ¿Por qué una calificación menor a 5?

Respuesta	Número de menciones
Es un lugar frío	1
Falta de comodidad	1
Insistencia para que le den respuesta a una de las PQRS	1
Imposible acceder al punto	1
Faltan más sillas	1
Mejorar la información	1
Las instalaciones son normales	1
<b>Total</b>	<b>7</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

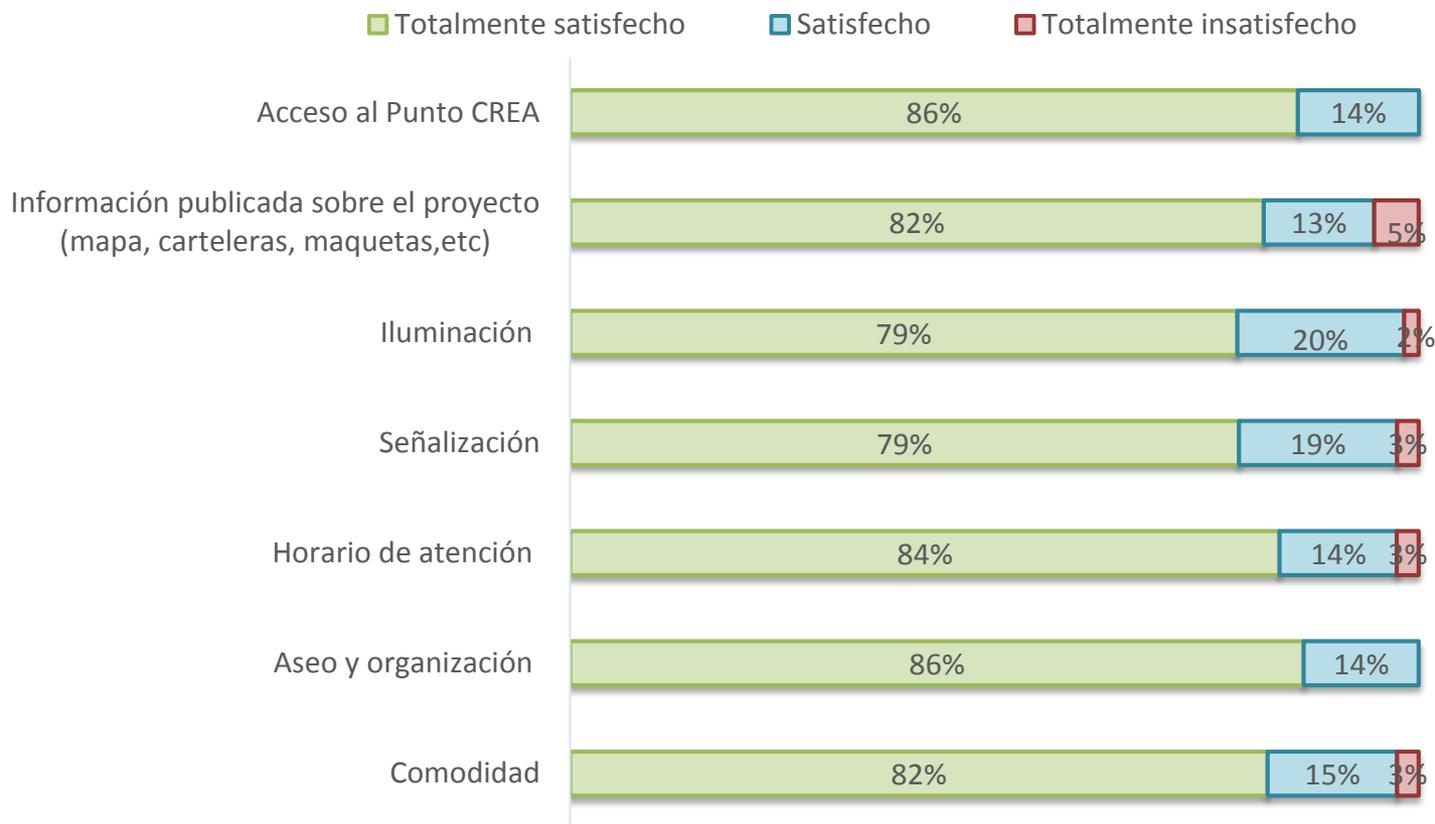
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 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: 225 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

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

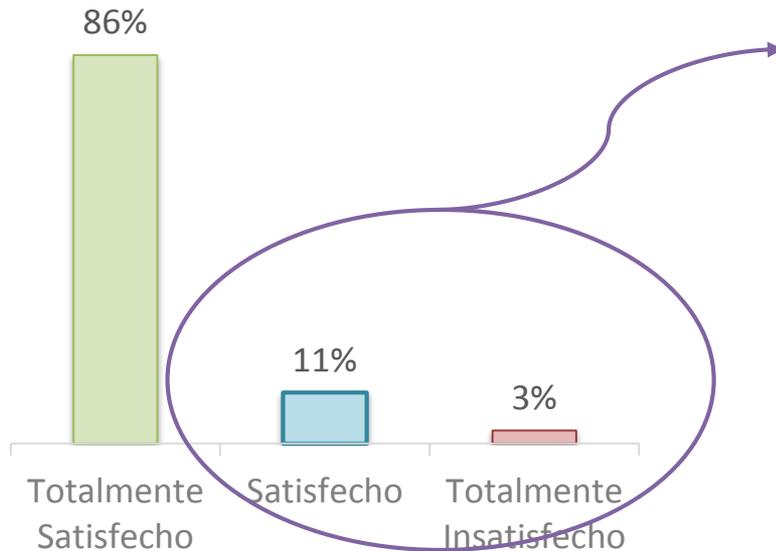
Aplica solo para los canales Presencial, escrito y buzón Escrito



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

- Satisfacción General

- ¿Por qué una calificación menor a 5?



Base: 225 encuestas

Respuesta	Número de menciones
Falta de interés por parte de la persona que lo atendió	5
Falta más información	5
Faltaron algunas inquietudes por solucionar	7
Falta de compromiso	1
Falta de agilidad en el trámite	2
El funcionario no tenía el conocimiento suficiente	1
No hay quien atienda en el punto IDU	1
Lo atendieron en la puerta	1
Porque no le dieron respuesta	4



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





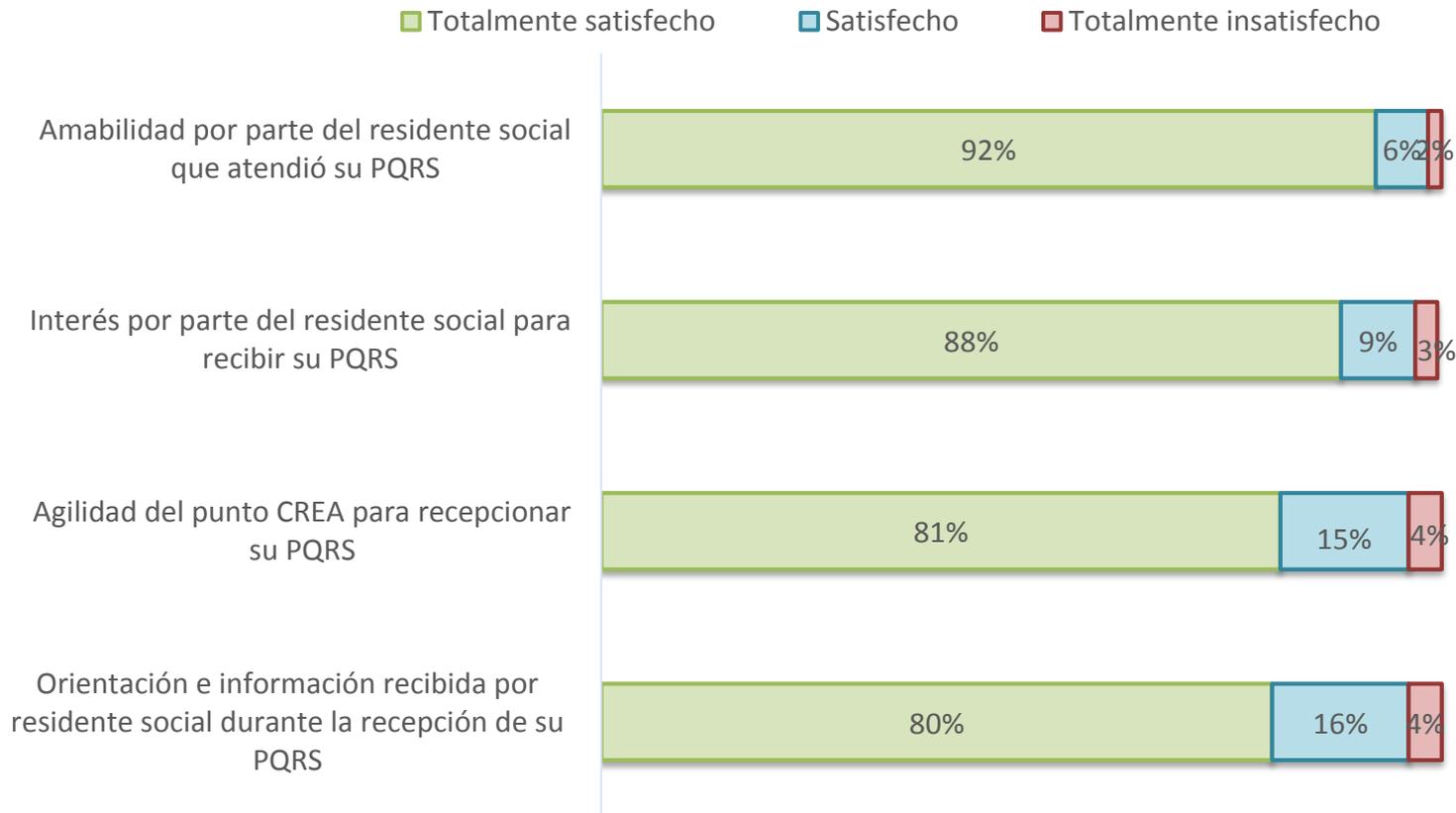
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

### 3. Módulo de Satisfacción frente al servicio recibido en el Punto IDU Aplica solo para los canales Presencial



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



Base:225 encuestas



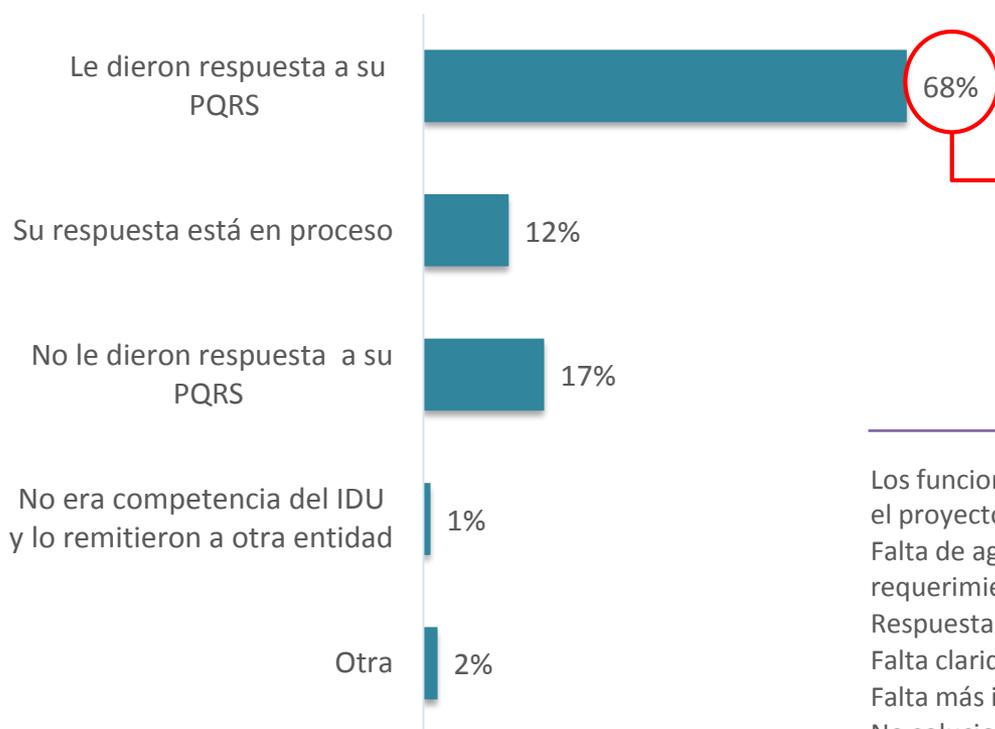
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



MOVILIDAD  
Instituto de Desarrollo Urbano

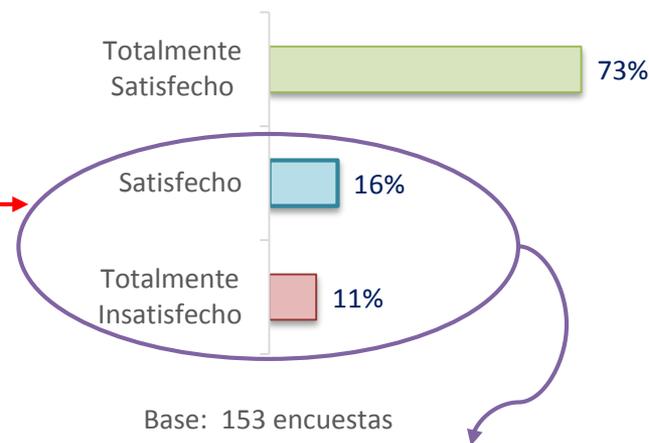
# 4. Módulo frente a la respuesta entregada por la Entidad

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



Base: 225 encuestas

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



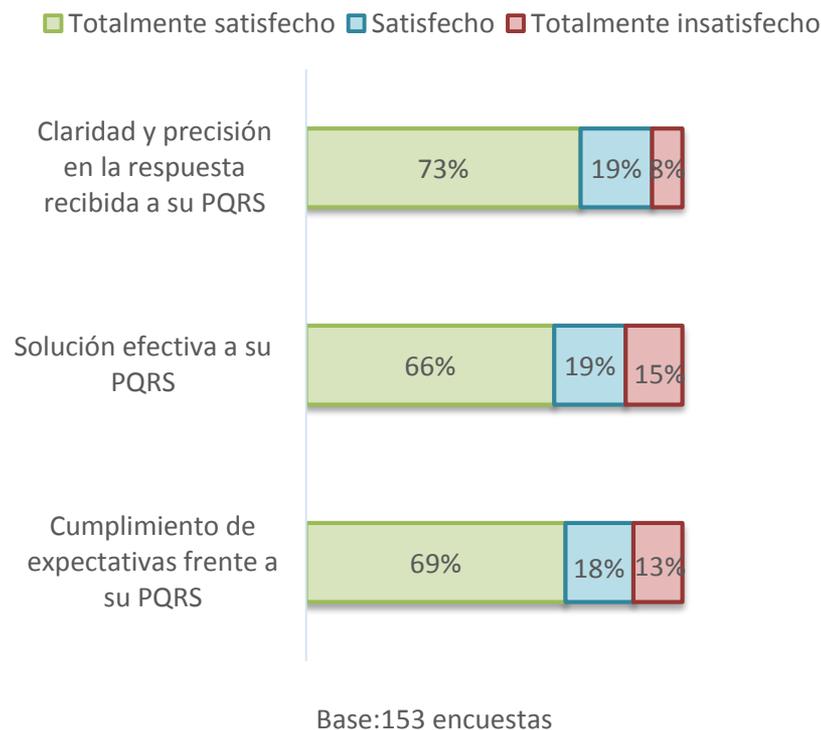
Base: 153 encuestas

Respuesta	Número de menciones
Los funcionarios no están capacitados sobre el proyecto	1
Falta de agilidad para atender los requerimientos	3
Respuesta insuficiente	6
Falta claridad en la respuesta	6
Falta más información	4
No solucionaron nada	9
La respuesta no es coherente	1
No estoy de acuerdo con el proyecto	1
No son concretos	1
Total	

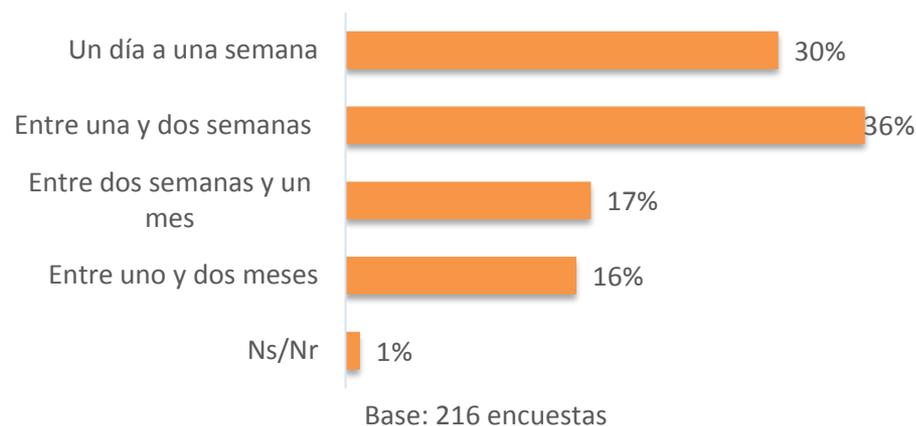
Base: 32 menciones

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

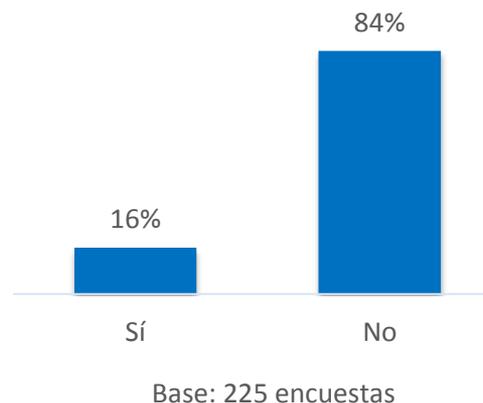
A nivel particular ¿Qué tan satisfecho se siente con respecto a...?



¿Cuánto tiempo duró o lleva en trámite su PQRS?

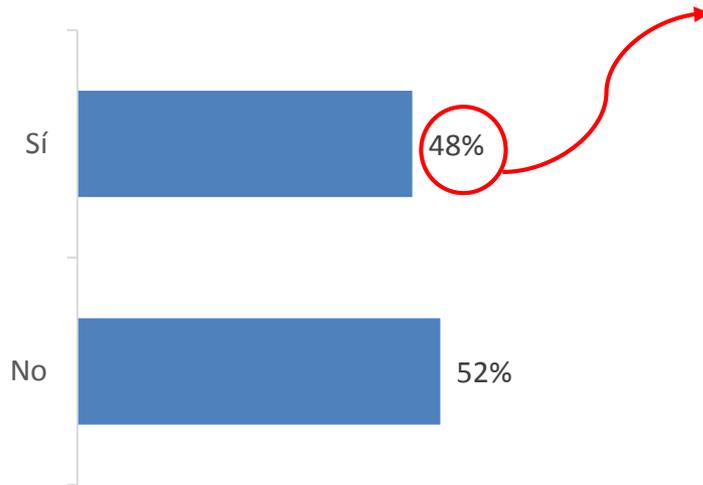


¿Había interpuesto esta PQRS anteriormente?



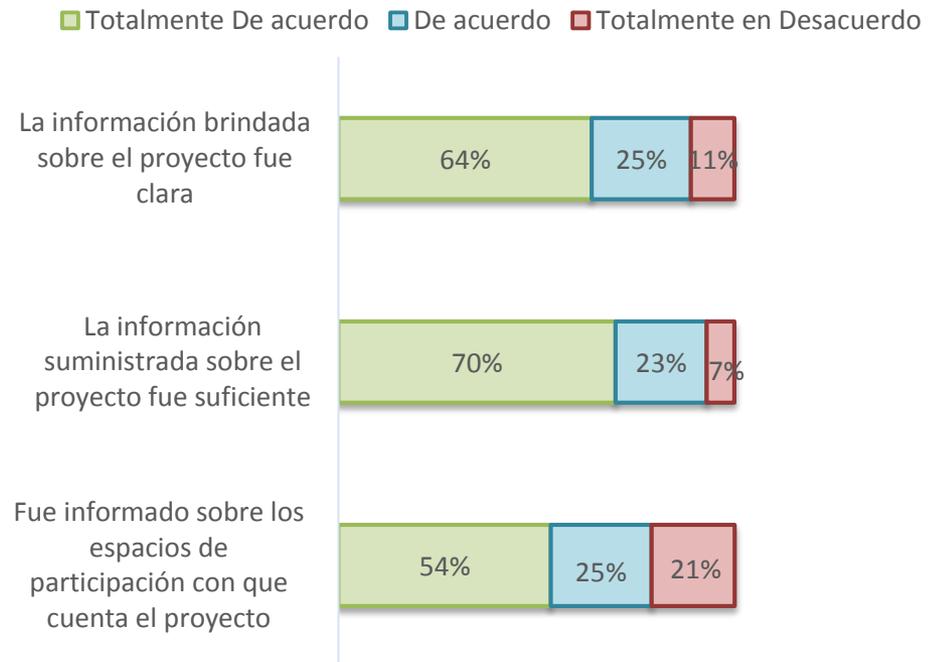
# 5. Módulo de información del proyecto

¿Adicionalmente le brindaron información sobre el proyecto?



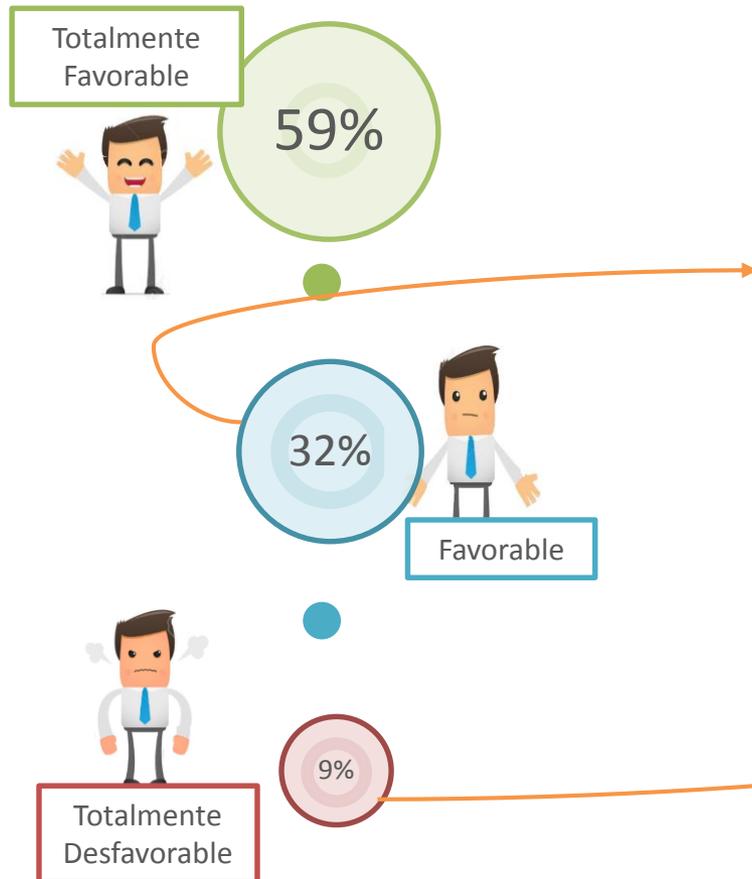
Base: 225 encuestas

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



Base: 108 encuestas

## ¿Qué imagen tiene del IDU?



## ¿Por qué una calificación menor a 5?

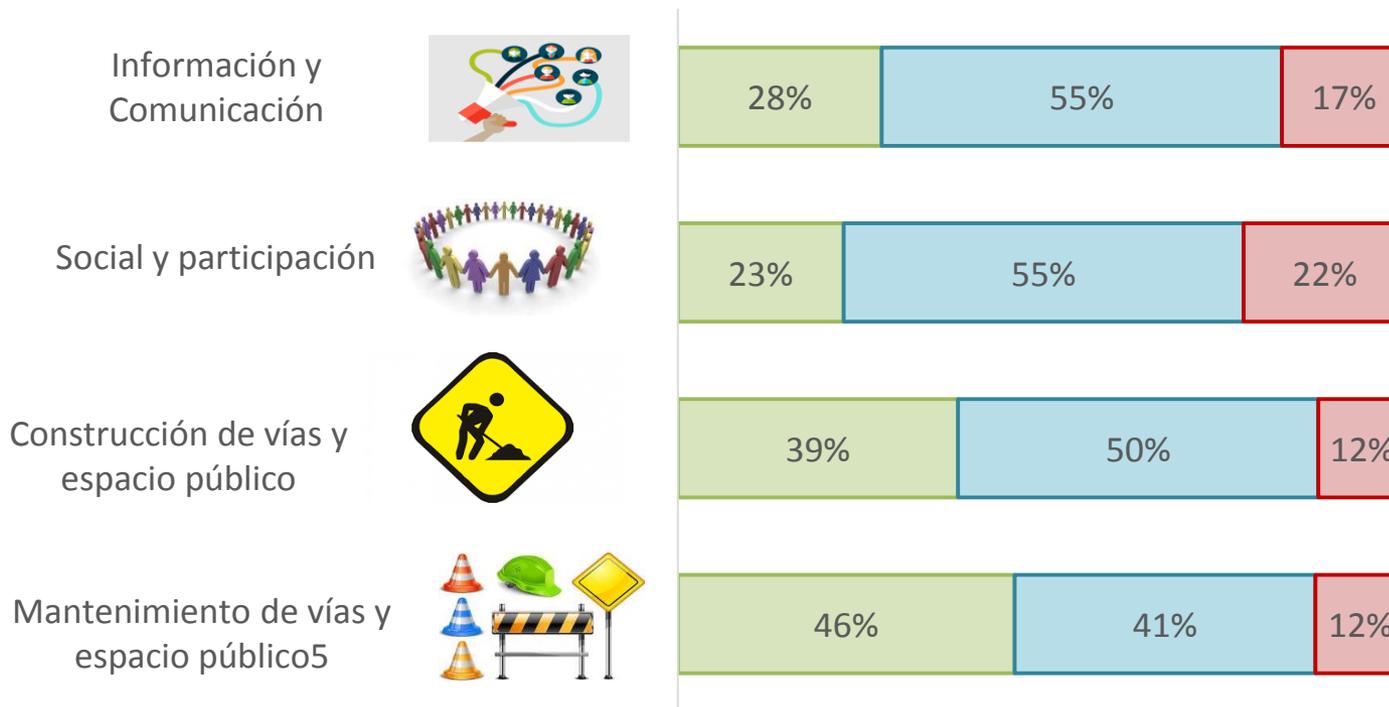
- Utilizar materiales de calidad para realizar las obras
- Ser más efectivos en los proyectos
- No le ha prestado atención al sector rural
- No atienden de forma adecuada a los ciudadanos
- La ciudad está mal diseñada
- Falta de gestión de proyectos
- No responden por los daños ocasionados en las viviendas
- Mejorar la parte técnica de los proyectos
- No tengo mucho conocimiento de la entidad
- Falta planeación en los proyectos
- Falta más contacto con la comunidad
- Las respuestas con insuficientes
- Falta contacto con la comunidad
- Muy mala gestión
- Falta más arreglo de vías
- Los proyectos son muy demorados
- No brindan información clara y precisa sobre los proyectos
- Falta cumplir con las obras
- Necesitan mejorar
- No solucionan los requerimientos de la ciudadanía
- El desarrollo urbano de la ciudad es un caos
- Falta de compromiso con el ciudadano
- No se interesan por el bienestar de la comunidad
- Falta más control sobre los contratistas de la obra
- Falta más inversión
- No son coherentes con lo que hacen
- Se necesita mayor articulación institucional
- Falta de agilidad para atender PQRS
- No pagan bien las casas que compran
- Falta mejorar la infraestructura de la ciudad
- Mucha tramitología para un requerimiento
- No es una entidad respetable
- No prevén los impactos que generan las obras

Base: 84 encuestas

# 6. Módulo de Imagen

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

■ Totalmente satisfecho   
 ■ Satisfecho   
 ■ Totalmente insatisfecho



Base: 225 encuestas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# 7. Sugerencias y/o Observaciones



## Observaciones Positivas con respecto al trámite

Muy bien el trámite  
Buena atención  
Muy buen servicio  
Excelente la atención  
Muy buenos los puntos IDU

Total: 6 Menciones

## Sugerencias con respecto a la gestión del IDU

No suspender las obras  
Mejorar el espacio público  
La gestión del IDU es muy lenta  
La ciudad y el sector va muy bien.  
Falta cumplimiento en las obras  
Capacitar a los funcionarios del proyecto  
Comunicar sobre las reuniones informativas  
Más control sobre los predios desocupados  
Más control sobre los contratistas  
Socializar los proyectos con la ciudadanía  
Agilizar las obras  
Falta mantenimiento vial  
No hagan transmilenio por la séptima  
En el IDU la gente es muy grosera  
Brindar información clara y precisa sobre los proyectos  
La gestión del IDU es muy mala  
Más arreglo de vías  
Más contacto con la comunidad  
Brindar información de predios afectados con las obras  
Falta más comunicación con la ciudadanía  
Responder por daños ocasionados con las obras  
Más control sobre el desperdicio de materiales  
Afectación ambiental con los proyectos  
Más participación ciudadana  
El IDU debería prestarle más atención a los espacios públicos  
Hacer que los contratistas cumplan con los proyectos  
Los contratistas solo trabajan cuando esta presente la interventoría  
Los lotes desocupados generan inseguridad  
Más seguridad alrededor de los proyectos  
Priorizar las necesidades de los ciudadanos  
Salimos muy afectados los que vendemos los predios al IDU

Total : 89 Menciones

## Sugerencias con respecto al trámite

Dar pronta respuesta a los trámites  
No demorar las respuestas a los requerimientos  
Solucionar los requerimientos de la comunidad

Tener en cuenta los requerimientos de la ciudadanía  
Falta de articulación entre instituciones  
Falta capacitar a los funcionarios que atienden a los ciudadanos  
Ser más concretos con las respuestas

Total: 35 Menciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

## 8. Satisfacción General

Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual:

Dimensiones	Total encuestados	Encuestados que respondieron Totalmente satisfecho	Promedio General de encuestados Totalmente Satisfechos	Promedio Particular de encuestados totalmente satisfechos
I. Módulo de instalaciones físicas	113	103	91,15%	82,45%
II. Módulo de satisfacción frente al servicio ofrecido en el punto IDU	204	715	85,78%	85,32%
III. Módulo de satisfacción frente a la respuesta otorgada por el punto IDU	155	113	72,90%	70,32%
IV.. Módulo de información del proyecto	155	113		61,17%
V. Módulo de imagen del IDU	204	120	58,82%	33,84%



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